



## Atelier avec des experts de la région frontalière franco-allemande sur les besoins d'information des citoyens et des entreprises actifs en transfrontalière

*25 avril 2018 – Zentrum für Kunst und Medien Karlsruhe*

Objectif : recueillir les réactions des utilisateurs sur quatre thèmes du futur "portail numérique unique" (ou portail "Your Europe") : travail et retraite, santé/soins médicaux, consommateurs, personnel. De quelles informations l'utilisateur transfrontalier a-t-il besoin et sous quelle forme ?

Après l'accueil des participants par M. Harster, Directeur Général des Services du GECT Eurodistrict PAMINA, et une présentation de tous les participants, Ute Wein de la Commission européenne a présenté la proposition de la Commission pour le "Central Digital Gateway" (passerelle numérique unique).

### Discussions sur les activités transfrontalières fréquentes

Pour commencer par la partie interactive de l'atelier, il a été demandé aux participants d'identifier les activités transfrontalières les plus fréquentes pour le domaine concerné dans les 4 groupes thématiques. L'objectif était d'orienter les offres en ligne existantes et futures en fonction des besoins des utilisateurs.

Les rapporteurs des groupes ont présenté les points suivants comme résultats (y compris un classement estimatif) :

#### Groupe 1 – Travail et retraite

1. la sécurité sociale (assurance maladie, assurance pension, assurance soins infirmiers, prestations familiales) et le droit du travail (p. ex. indemnité de départ, détachement, déclaration en ligne de détachement comme sur le portail SIPSI - vers la France).
2. les réglementations fiscales (qui paie où ? Combien ?) et le travail temporaire.
3. questions de tous les jours, par exemple concernant les plaques d'immatriculation

#### Groupe 2 – Santé/Soins médicaux

1. le remboursement des services (combien ?, combien ?)
2. l'information (où puis-je trouver l'information qui s'applique à moi ?)
3. les mesures administratives à prendre (où ?, par qui ?)

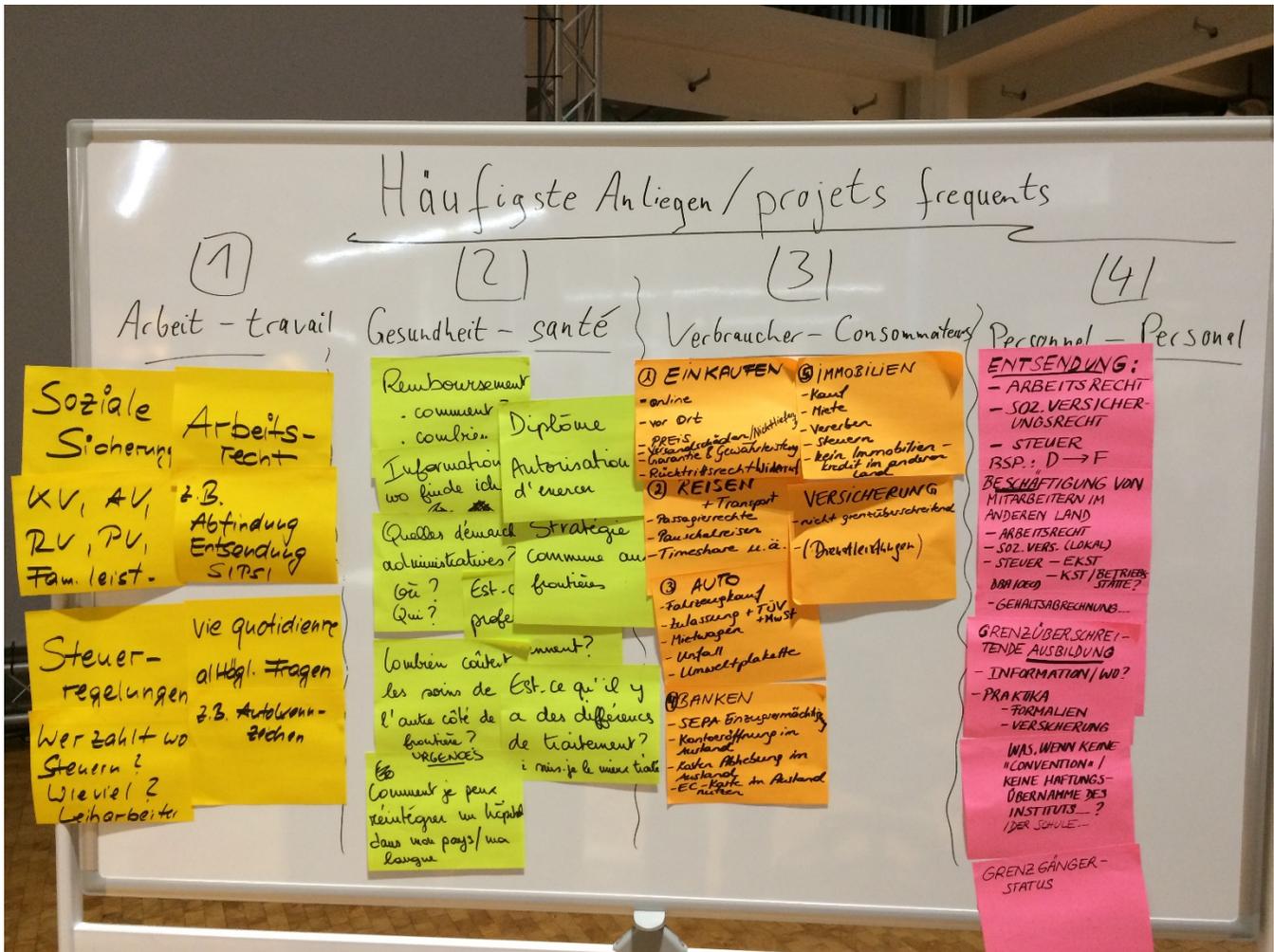
4. reconnaissance des diplômes ; droit d'exercer les professions de santé
5. les coûts des services dans un autre pays
6. les médecins et les fournisseurs de soins de santé me comprendront-ils ?
7. les urgences ; comment puis-je après être soigné dans un hôpital dans mon propre pays/langue ?
8. y a-t-il des différences dans la qualité des services ? Est-ce que j'obtiendrai les meilleurs soins de santé ?

### Group 3 – Consommateurs

1. Premiers achats :
  - En ligne
  - Sur place
  - Prix
  - Dommages à l'expédition/non-livraison
  - Garantie / Garantie
  - Droit de rétractation/révocation
2. 2. les voyages et les transports
  - Droits des passagers
  - Tours à forfait
  - Partage du temps, etc.
3. 3. voiture
  - Achat d'un véhicule
  - Agrément et TÜV ; taxe sur la valeur ajoutée
  - Voiture de location
  - Accident
  - badge environnemental
4. 4. banques
  - Autorisation de prélèvement SEPA
  - Ouverture d'un compte à l'étranger
  - Frais de retrait à l'étranger
  - Utiliser la carte EC à l'étranger
5. 5. les biens immobiliers
  - Achat
  - Loyer
  - Héritage
  - Impôts et taxes
  - Pas de crédit immobilier dans votre propre pays
6. 6. les assurances
  - Ne fonctionne pas au-delà des frontières
  - (Services)

### Groupe 4 – Personnel

1. détachement
  - Droit du travail
  - Droit de la sécurité sociale
  - Taxe
  - p.ex. Allemagne -> France
2. l'emploi de salariés dans l'autre pays
  - Droit du travail
  - Sécurité sociale (locale)
  - Impôt ; impôt sur le revenu/impôt sur les sociétés (création d'un établissement stable)
  - Conventions en matière de double imposition/accords types de l'OCDE
  - Comptabilité de la paie
3. la formation transfrontalière
  - L'information où ?
  - Stages
    - Formalités
    - Assurance
    - Que se passe-t-il si l'assurance n'est pas prise en charge par l'institut/école ?
4. le statut de travailleur frontalier



Discussions des proposition d'amélioration de « L'Europe est à vous »

Le cycle suivant a été consacré au portail "L'Europe est à vous". La tâche des groupes de travail consistait à recueillir des suggestions d'amélioration et à les classer en quatre catégories. Voici les propositions des 4 thématiques :

**Groupe 1 – Travail et retraite**

Qu'est-ce qui manque ?	Que devrait-on changer (et comment) ?
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informations plus détaillées pour les frontaliers (actuellement, en général, uniquement des informations générales)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informations incorrectes (p. ex. sur les taxes)</li> <li>Un site web pour chaque région frontalière/frontière, relié par un portail.</li> <li>Catégorisation visible de l'information               <ul style="list-style-type: none"> <li>o UE</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ National</li> <li>○ Région frontalière</li> <li>○ Local</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduire des widgets interactifs (Pays -&gt; travail -&gt; résidence =&gt; thème)</li> <li>• Duplication sur le portail EURES (pour les frontaliers)</li> </ul>
<b>Où devrait-on changer la structure et la présentation?</b>	<b>Autres suggestions</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus d'icônes / éléments visuels pour faciliter la recherche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations actuelles/ mises à jour régulières</li> </ul>

### Groupe 2 – Santé/Soins médicaux

<b>Qu'est-ce qui manque ?</b>	<b>Que devrait-on changer (et comment) ?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explication de la terminologie et des termes techniques</li> <li>• références/liens vers les autorités nationales compétentes (actuellement pas toujours correctes)</li> <li>• Lien pour la Suisse (bureau de liaison)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termes "planifié" vs. "traitements non planifiés" -&gt; expliquer et donner des exemples.</li> </ul>
<b>Où devrait-on changer la structure et la présentation?</b>	<b>Autres suggestions</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser un langage plus courant + utilisation cohérente des termes (p. ex. "services médicaux" et "services de santé").</li> <li>• Liens vers les points d'information compétents dans la région frontalière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des groupes de cas plus différenciés (étudiants, frontaliers,...)</li> <li>• Carte des hôpitaux, ambulances, etc. pour trouver les services géographiques les plus proches.</li> <li>• Liens vers les règles et règlements spécifiques aux régions frontalières</li> <li>• Informations pratiques sur l'utilisation des services de santé (par exemple, si un paiement direct est nécessaire).</li> </ul>

### Groupe 3 - Consommateurs

<b>Qu'est-ce qui manque ?</b>	<b>Que devrait-on changer (et comment) ?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Immobilier</li> <li>• Assurance</li> <li>• Expand Geoblocking (Geoblocking comprend plus que l'accès au contenu en ligne à l'étranger)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à jour et modifier les adresses et les listes de contacts.</li> <li>• Bouton d'aide"-bouton plus grand/centralisé</li> <li>• Lien à l'intérieur des thèmes, par exemple "Voyage" et "Voiture" (thèmes actuels de</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directive sur les services de paiement 2</li> <li>• Protection des données</li> <li>• Expédition transfrontalière de colis</li> <li>• Liens vers /Référence au réseau ECC-Net et aux centres européens des consommateurs Allemagne Apps</li> </ul>	location de voiture uniquement sous "Voyage")
<b>Où devrait-on changer la structure et la présentation?</b>	<b>Autres suggestions</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structure du menu selon le mode de vie au lieu de "consommateur</li> <li>• Modifier la structure du texte, effacer les entêtes.</li> <li>• Mettre en évidence les liens en tant que tels ; beaucoup ne fonctionnent pas.</li> <li>• Le document avec d'autres propositions a été remis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition claire du groupe cible</li> <li>• Meilleur lien vers les offres + réseaux nationaux et leurs contenus.</li> <li>• Design moderne, "full-responsive".</li> <li>• Langue et traduction</li> <li>• FAQs et les questions les plus importantes des célébrités.</li> </ul>

#### Groupe 4 - Personnel

<b>Qu'est-ce qui manque ?</b>	<b>Que devrait-on changer (et comment) ?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listing/Référencement dans les moteurs de recherche (vous ne trouverez pas "Your Europe" si vous ne recherchez pas systématiquement)</li> <li>• Personnes de contact/points de contact (contact humain)</li> <li>• Mise en œuvre des procédures administratives via le portail (p.ex. affichage) - &gt; harmonisation des sites existants nécessaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• langue : pages liées en <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Langue nationale</li> <li>○ + DE, ENG, FR comme langue de travail</li> </ul> </li> <li>• Pages traduites au niveau national : prétention à l'exhaustivité et à la mise à jour (les traductions sont en retard). <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Test</u> : Recherche sur travail-emploi.gouv.fr pour "posting" -&gt; le texte allemand est disponible, mais il faut oser chercher en allemand dans la ligne de recherche française.</li> </ul> </li> <li>• améliorer la visibilité</li> </ul>
<b>Où devrait-on changer la structure et la présentation?</b>	<b>Autres suggestions</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harmonisation de la présentation des pages liées.</li> <li>• Structure uniforme</li> <li>• lien direct à la question ("liens profonds") (pas seulement à la page).... même si compliqué dans la mise à jour.... (la structure devrait être unifiée au préalable)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listes de contrôle/questionnaires</li> <li>• Glossaire/dictionnaire technique</li> <li>• Guides et FAQs</li> <li>• Question spéciale "affichage" : ajouter une référence au portail d'enregistrement respectif.</li> </ul>

Ensuite, Cyril Mantoy a présenté en direct le site web du réseau INFOBEST (<https://www.infobest.eu/>).

### Discussion sur les stratégies de collecte d'information des utilisateurs

Après la pause-café, les 4 tables thématiques ont de nouveau discuté dans quelle mesure et quelles activités transfrontalières peuvent être "couvertes" par des offres en ligne existantes ou améliorées et pour lesquelles un conseil individuel est indispensable.

#### **Groupe 1 – Travail et retraite**

<b>Besoins en information et offres en lignes...</b>		
<b>... l'offre en ligne existant et suffisant</b>	<b>... une meilleure offre en ligne (comment ?) pourrait être la solution</b>	<b>... le conseil individuel est indispensable</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cleiss.fr (sécu)</li> <li>• Make-it-in-Germany.de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multilinguisme</li> <li>• Trouver l'offre</li> <li>• Formulaires officiels               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Où ça ?</li> <li>➢ Nom ?</li> <li>➢ instructions de remplissage</li> <li>➢ Multilingue si nécessaire</li> </ul> </li> <li>• Information (-&gt; court, précis) &lt;-&gt; Conseils en cas de questions / cas individuels ; personne de contact compétente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le consultant peut "penser plus loin" - où sont les "pièges" car un cas transfrontalier ?</li> <li>• Un conseil personnalisé est essentiel               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ langage technique</li> <li>➢ connaissances spécialisées</li> </ul> </li> <li>• Cas transfrontalier : souvent des détails non importants pour le citoyen modifient l'ensemble de la situation, par exemple le bureau à domicile.</li> </ul>

#### **Groupe 2 – Santé/Soins médicaux**

<b>Besoins en information et offres en lignes...</b>		
<b>... l'offre en ligne existant et suffisant</b>	<b>... une meilleure offre en ligne (comment ?) pourrait être la solution</b>	<b>... le conseil individuel est indispensable</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non, l'offre actuelle est souvent redondante, voire contradictoire.</li> <li>• Etablissement/orientation des offres existantes (Infobest, ZOAST (accord franco-belge pour la prestation transfrontalière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calculateur de simulation pour : différents cas légaux, différentes options de remboursement, différents tableaux cliniques, différents médicaments, par exemple la maladie de Lyme.</li> <li>• des liens vers les sites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forum ou FAQ pour des questions individuelles ou un lien vers des sites Web/systèmes nationaux.</li> <li>• Télémédecine (similaire à la Suisse)</li> </ul>

de soins de santé)) selon les régions géographiques.	<p>Web/systèmes nationaux existants (sinon risque d'informations rapidement dépassées)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Approche ergonomique et dynamique, voire ludique.</li> <li>• Les sites Web doivent également être optimisés pour les smartphones.</li> </ul>	
--	--	--

### Groupe 3 - Consommateurs

Besoins en information et offres en lignes...		
... l'offre en ligne existant et suffisant	... une meilleure offre en ligne (comment ?) pourrait être la solution	... le conseil individuel est indispensable
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations préventives</li> <li>• Situations juridiques simples</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• outils d'auto-assistance</li> <li>• Apps</li> <li>• Des chatbots bien programmés ( !)</li> <li>• questions fréquentes</li> <li>• Chats en ligne</li> <li>• Heures de consultation vidéo/skype</li> <li>• Important pour les sites Web existants : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Sans barrières</li> <li>➢ Langage simple</li> <li>➢ vidéos</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exceptions</li> <li>• Cas individuels complexes</li> <li>• Interprétation des faits</li> <li>• Différents scénarios possibles/décision nécessaire</li> <li>• Analyse conditions générales (CG peuvent contenir des pratiques commerciales déloyales/être illégal - un non-expert ne peut pas le savoir)</li> <li>• Quel est le droit applicable ?</li> <li>• Rendre l'Europe visible</li> </ul>

### Groupe 4 - Personnel

Besoins en information et offres en lignes...		
... l'offre en ligne existant et suffisant	... une meilleure offre en ligne (comment ?) pourrait être la solution	... le conseil individuel est indispensable
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre et apparaître : l'information est disponible en grande quantité ; les non-experts ont parfois l'impression d'avoir l'information nécessaire, mais se trompent souvent.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer les procédures administratives nationales simples dans toute l'UE. <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ procédures d'enregistrement</li> <li>➢ procédures de notification</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décisions individuelles</li> <li>• Comme réassurance (pour la compréhension / interprétation des informations trouvées en ligne)</li> <li>• Expert/Specialiste : Filtrer le</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étapes administratives simples/déclarations/messages (nationaux)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ obligations de notification</li> </ul>	flux d'informations
--	---	---------------------

## Open Space

Lors de la dernière ronde de discussions, les sujets suggérés spontanément par les participants ont été discutés à trois tables :

- Protection des données/impact du règlement européen de base sur la protection des données
- Vidéos explicatifs
- Etablissement d'une liste de personnes de contact ; obligation officielle de désigner

Les discussions des cycles précédents se sont poursuivies à une table.

L'atelier s'est terminé par des remerciements des représentants de la Commission européenne aux participants et une réception. La Commission européenne serait reconnaissante aux participants de lui faire part de leurs réactions et prendra contact avec eux ou à l'initiative des participants : [GROW-SINGLE-DIGITAL-GATEWAY@ec.europa.eu](mailto:GROW-SINGLE-DIGITAL-GATEWAY@ec.europa.eu)

### Annexe: Participants par thématique

<b>Groupe 1 – Travail et retraite</b>	<b>Groupe 2 – Santé/Soins médicaux</b>	<b>Groupe 3 – Consommateurs</b>	<b>Groupe 4 -Personnel</b>
Cyril MANTOY (INFOBEST PAMINA)	Anne DUSSAP (TRISAN, Euro-Institut)	Bernd KRIEGER (Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.)	Annette LUDEMANN (Valoris Avocats)
Sylvia MÜLLER-WOLFF (Agentur für Arbeit Karlsruhe / EURES-T)	Erika CENEFELS (Agence régionale de santé)	Bianca SCHULZ (Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz)	Jean-Michel STAERLE (ADIRA)
Isabel PARTHON (INFOBEST Kehl-Strasbourg)	Maria MOLLA (AOK Baden-Württemberg)	Andrea Klinder (Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle)	Sonja WALDHERR-RUMMEL (IHK Karlsruhe)
Dr. Katrin DISTLER (DGB/ EURES-T)	Peter ZEISBERGER (RP Karlsruhe)	Dr. Patrice HARSTER (EVTZ Eurodistrikt PAMINA)	Petra STECK-BRILL (IHK Südlicher Oberrhein)
Maité SPOHR (MOSA Forbach)	Eddie PRADIER (TRISAN)	Frédéric SIEBENHAAR (EVTZ Eurodistrikt PAMINA)	
Annabell SCHLÖSSER (EVTZ Eurodistrikt PAMINA)	Dr. Steffen ACKERMANN (Hôpital de Wissembourg)	Ute WEIN (Europäische Kommission)	
Luca MANGIAT (Europäische Kommission)	Mascha WOLFF (RP Karlsruhe)		
	Marianne VAN DE VORLE (Europäische Kommission)		

