|  |
| --- |
| **Aide à la Lecture – Traduction partielle**  **Demande de subvention sur la base des dépenses dans le cadre du programme de soutien du BMI pour les projets Grenzscout** |

**Titre du projet :** Amélioration du conseil aux frontaliers de l'INFOBEST PAMINA par l'introduction d'une prise de rendez-vous numérique

**Acronyme :** Rendez-vous 2.0

**Période d'éligibilité demandée :** 01.06.2024 - 30.09.2025

**Subvention demandée**: 3.700 €

**Dépenses totales prévues :** 4.200 €

**Brève description du projet :**

Introduction d'un système de prise de rendez-vous en ligne, facile d'utilisation, orienté vers les besoins et bilingue pour les conseils auprès du service d'information et de conseil pour les questions relatives aux frontières, également appelé INFOBEST PAMINA.

**Justification de la nécessité de l'action / intérêt public :**

Depuis sa création en 1991, l'INFOBEST PAMINA enregistre un nombre croissant de demandes. Entre-temps, les trois collaboratrices reçoivent près de 7.000 demandes par an, ce qui implique un travail de conseil considérable (en personne, par téléphone ou par e-mail). Comme de nombreuses prises de contact pour une consultation gratuite se font par téléphone, une collaboratrice passe presque 100 % de son temps de travail à fixer et à enregistrer des rendez-vous par téléphone. Il en résulte que la ligne téléphonique est souvent occupée et que les clients d'INFOBEST doivent appeler plusieurs fois avant qu'un contact personnel ne soit établi. Il en résulte de la frustration et de l'agacement de la part des appelants et de la collaboratrice INFO-BEST concernée. Souvent, les appelants doivent d'abord être rassurés par des explications sur le poste occupé avant de pouvoir passer au contenu de la conversation proprement dite. Cela coûte du temps et des nerfs. En fin de compte, la qualité et l'efficacité de l'offre de conseil en pâtissent.

Un outil en ligne adapté pour la prise de rendez-vous pourrait y remédier en permettant d'effectuer une partie des prises de contact téléphoniques via ce système. En ligne, l'outil doit déjà demander des informations importantes afin de pouvoir orienter le client vers une collaboratrice INFOBEST appropriée. En outre, la confirmation du rendez-vous contiendra une liste des documents et des pièces à apporter. Un rappel de rendez-vous ainsi que la possibilité d'annuler le rendez-vous en temps voulu sont également prévus. Actuellement, il arrive malheureusement que des rendez-vous ne soient pas honorés sans annulation.

Il est également important de décharger la collaboratrice d'INFOBEST qui s'occupe de la prise de rendez-vous par téléphone. Elle dispose de connaissances spécialisées dans de nombreux domaines spécifiques aux frontaliers et peut utiliser le temps économisé pour donner des conseils, ce qui permet en fin de compte d'améliorer l'offre de conseil.

**Veuillez décrire les raisons pour lesquelles vous souhaitez réaliser le projet. Dans quelle mesure le projet fait-il partie de vos attributions ?**

La mission d'information et de conseil fait partie intégrante des objectifs et des missions du GECT Eurodistrict PAMINA et de son INFOBEST PAMINA. Ceci est stipulé dans l'article 3(3) des statuts (voir annexe).

Le conseil gratuit aux frontaliers\*, aux communes et aux entreprises est au cœur de la mission de l'INFOBEST et doit être considéré comme un service public. Si le conseil rapide et efficace échoue ou est inutilement compliqué par une prise de rendez-vous fastidieuse, la qualité de la prestation en pâtit. En outre, la numérisation des institutions publiques transfrontalières ne doit pas seulement se faire sur le papier, mais aussi par des mesures concrètes.

La réalisation du système de prise de rendez-vous en ligne est une étape importante dans cette direction, qui peut être mise en œuvre à un coût relativement faible et qui peut également servir de modèle pour d'autres services de conseil transfrontaliers (Grenzscouts). Le réseau INFOBEST du Rhin supérieur (réseau des quatre INFOBEST) peut en premier lieu profiter de l'expérience acquise, mais l'outil peut également être transféré sans problème dans d'autres régions frontalières moyennant des adaptations (au niveau du contenu, de la langue, de la technique). Afin de garantir cela, une enquête sur les besoins de toutes les régions frontalières avec participation allemande aura lieu au début du projet, dont les résultats seront intégrés dans une analyse ainsi que dans un cahier des charges pour l'attribution du marché. L'analyse et le cahier des charges seront mis à la disposition de toutes les régions frontalières intéressées afin qu'elles puissent également passer des commandes pour la mise en place d'un outil de prise de rendez-vous en ligne - adapté au système de gestion de contenu qu'elles utilisent - sans grand effort et avec les adaptations nécessaires.

En outre, il est prévu de procéder à une analyse synthétique des résultats d'utilisation six mois après la mise en service de l'outil. Ces résultats seront présentés aux régions frontalières par le biais de différents réseaux, en particulier l'Association des régions frontalières européennes et le Grenznetz, en même temps que l'outil.

**Justification de la nécessité de la subvention et du financement :**

L'INFOBEST PAMINA dispose d'une convention de financement propre pour l'accomplissement de sa mission, financée pour moitié par le GECT Eurodistrict PAMINA et pour l'autre moitié par la Rhénanie-Palatinat, le Bade-Wurtemberg et l'Etat français. La convention de financement est équilibrée en recettes et en dépenses et permet de travailler à coûts réduits (frais de personnel et frais de fonctionnement). Aucun budget n'est prévu pour des dépenses supplémentaires telles que celles qui résulteraient de l'introduction d'un système de prise de rendez-vous en ligne. Avec un volume de dépenses prévu de 4.200 euros, l'INFOBEST PAMINA pourrait néanmoins fournir une contribution propre de 500 euros, ce qui porterait la subvention du Grenzscout à 4.154 euros.

Le financement de la mission INFOBEST est intégré dans le budget du GECT Eurodistrict PAMINA, mais fait l'objet d'une comptabilité séparée.

D'autres financements n'ont pas été demandés, car les fonds de soutien correspondants ont des montants minimaux plus élevés (par ex. INTERREG) ou ne correspondent pas à l'objectif du projet. Le programme de soutien Grenzscout semble être le mieux adapté, tant sur le plan financier que sur celui du contenu.

**Le projet a-t-il fait l'objet d'une demande d’autres financements publics ? Si oui, quel en a été le résultat ?**

Non.

**Informations sur la garantie d'une utilisation correcte de la subvention :**

Le GECT Eurodistrict PAMINA est soumis à la gestion publique selon le droit français et est contrôlé par la Préfecture du Bas-Rhin. Dans ce cadre, le GECT est soumis aux règles de passation des marchés publics.

Les fonds du programme de soutien Grenzscout sont exclusivement utilisés pour la mise en œuvre réussie du projet décrit dans la demande. Les mandats de paiement à la paierie départementale sont effectués par le DGS ou l’adjointe au DGS du GECT Eurodistrict PAMINA et donc selon le principe du double contrôle (GECT et payeur).

**Objectifs du projet :**

* Réalisation d'une analyse des besoins pour toutes les régions frontalières avec participation allemande ainsi que d'un cahier des charges accessible et utilisable par tous
* Mise en place d'un système de prise de rendez-vous en ligne bilingue et à bas seuil pour le centre d'information et de conseil sur les questions frontalières (INFOBEST PAMINA)
* Faire connaître l'outil par un travail de relations publiques ciblé
* Faire connaître l'outil et son utilisation via les réseaux des régions frontalières.
* Réduction du nombre de rendez-vous téléphoniques, ce qui facilite la prise de rendez-vous et décharge la collaboratrice concernée au profit de l'offre de conseil
* Efficacité accrue des entretiens de conseil grâce à un rappel écrit et à une information préalable via l'outil en ligne, ainsi qu'à une diminution du nombre de rendez-vous manqués sans annulation.
* **Amélioration de la prestation publique et gratuite de l'INFOBEST PAMINA pour éliminer les obstacles liés aux frontières ainsi que pour apporter des réponses aux questions.**

**Indicateurs :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objectif(s) global(aux) | Indicateur de réalisation des objectifs | Nombre (Veuillez indiquer des chiffres planifiés concrets ou des fourchettes d'objectifs !) |
| Réduction des prises de rendez-vous téléphoniques auprès de l'INFOBEST PAMINA par des prises de rendez-vous en ligne | Prise de rendez-vous en ligne jusqu'à la fin du projet | 700 - 1000 |
| Objectifs partiels |  |  |
| Recueillir les besoins auprès des régions frontalières et s'assurer de la transférabilité de l'outil | Analyse des retours (rapport)  Cahier des charges utilisable par tous | 1  1 |
| Mise en place d'un système de prise de rendez-vous en ligne bilingue et à bas seuil pour l'INFOBEST PAMINA | Outil fonctionnel | 1 |
| Faire connaître l'outil aux utilisateurs | Articles de presse en Allemagne et en France  Articles sur Internet et les médias sociaux  Tracts/flyers distribués | 6  6  500 |
| Faire connaître l'outil et son utilisation auprès des régions frontalières | Présentations lors de rencontres transfrontalières  et/ou  Mail/information via un réseau transfrontalier (ex. : AGEG) | 1  1 |

**Planification des étapes - Quel objectif doit être atteint à quelle date ?**

|  |  |
| --- | --- |
| Objectif ou sous-objectif | Date |
| Réalisation de l'enquête sur les besoins | 01.07.2024 |
| Analyse des résultats et élaboration du cahier des charges | 01.08.2024 |
| Demande d'offres et attribution du marché pour la réalisation du système de prise de rendez-vous en ligne | 01.09.2024 |
| Mise en place et mise en ligne de l'outil | 01.11.2024 |
| Publication de l'outil auprès des utilisateurs | 31.01.2025 |
| Analyse intermédiaire des résultats d'utilisation | 01.05.2025 |
| Publication de l'outil et de son utilisation auprès d'autres régions frontalières | 30.09.2025 |
| Réduction des prises de rendez-vous téléphoniques auprès de l'INFOBEST PAMINA par des prises de rendez-vous en ligne | 30.09.2025 |