



RAPPORT D'ACTIVITÉS



SOMMAIRE

04

Mot de la Présidente

05

Mot du Directeur

06

Frontaliers Grand Est,
Conseil d'administration

07

L'équipe

08

Frontaliers Grand Est Ardennes

09

Partenaires 2024

10

Chiffres clés 2024

12

Questions récurrentes des
frontaliers 2024

Questions générales 2024

13

Évènements 2024

14

Publications 2024

16

Sondage 2024

19

Digital 2024

20

Campagnes
promotionnelles 2024

27

Budget 2024

31

Perspectives 2025

32



LE MOT DE LA PRÉSIDENTE



Présidente de Frontaliers Grand Est —

“

Madame, Monsieur,

2024 est une année charnière. Une année qui marque **30 ans d'engagement au service des travailleurs frontaliers**, mais aussi une année tournée résolument vers l'avenir.

Trente ans, c'est le temps de la maturité, mais c'est aussi celui de la transformation. Depuis 1994, **Frontaliers Grand Est a évolué, s'est réinventé**, sans jamais renier son cap : celui d'informer, d'accompagner. Celui de rendre plus simple ce qui est complexe. Et, surtout, de permettre à chaque citoyen frontalier d'exercer pleinement ses droits.

En trois décennies, **nous avons tenu bon**, dans un contexte parfois mouvant, souvent exigeant. Nous avons su faire face, innover, proposer. Non pas pour faire plus, mais pour faire **mieux**.

Notre force ? Une équipe engagée, soudée, compétente. Et une capacité **à innover à moindre coût**, avec pragmatisme. À l'image du **chatbot développé sur le site internet**, outil numérique conçu avec des moyens limités mais un impact maximal : un accès facilité à l'information, une réponse immédiate, un service public plus proche, plus utile, plus moderne.

Cette réussite est à l'image de ce que nous défendons : **une association agile, responsable, ancrée dans la réalité, tournée vers le citoyen.**

Nous n'aurions rien accompli sans le soutien de nos partenaires institutionnels. Je pense en particulier à la **Région Grand Est** et à la **Commission européenne**, qui ont cru, dès les premières heures, en ce projet. Leur engagement constant est la preuve que la coopération territoriale est une réalité vivante, concrète, efficace.

Oui, nous avons 30 ans. Et nous avons encore tant à faire.

Ce cap franchi n'est pas une fin. C'est une promesse : celle de continuer à agir, à innover, à servir. **Avec exigence. Avec confiance. Avec vous.**

Bien à vous,

”

*Brigitte
Torloting*



CRD EURES /

FRONTALIERS GRAND EST



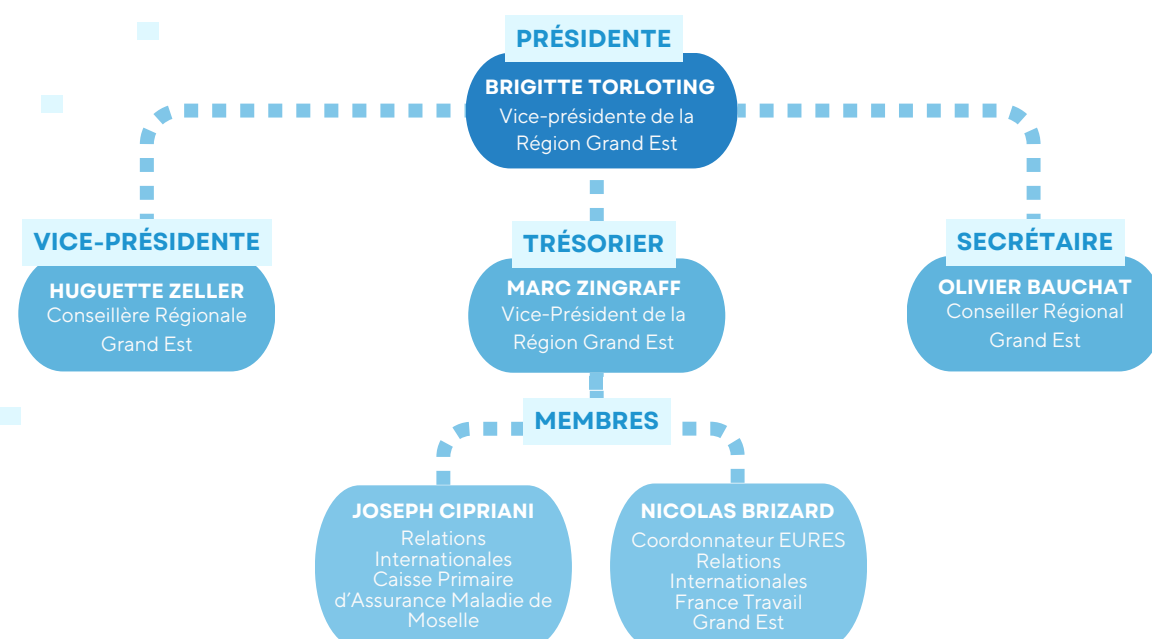
Frontaliers Grand Est : au cœur de la mobilité professionnelle transfrontalière

Créée à l'initiative de la Région Grand Est, Frontaliers Grand Est est une association dédiée à l'accompagnement des parcours professionnels au-delà des frontières.

Véritable centre de ressources sur le travail frontalier, elle propose une information juridique complète, claire et gratuite à toutes les personnes concernées par l'emploi transfrontalier dans la Grande Région et le Grand Est. Salariés, employeurs, étudiants, demandeurs d'emploi ou retraités : chacun peut s'appuyer sur l'expertise de Frontaliers Grand Est pour mieux comprendre ses droits en matière de droit du travail, fiscalité et protection sociale dans les cinq pays concernés – Allemagne, Belgique, France, Luxembourg et Suisse. Au-delà de l'information individuelle, Frontaliers Grand Est agit également au niveau territorial. Elle contribue à l'analyse du marché de l'emploi et à la gestion prévisionnelle des compétences.

Elle participe à la réflexion sur les besoins en main-d'œuvre transfrontalière et soutient le développement de la formation professionnelle dans une perspective de coopération entre les pays voisins.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2024



LE MOT DU DIRECTEUR

“

Chers partenaires, chers collègues,

2024 aura été, pour Frontaliers Grand Est, une année de **progrès, d'engagement et de transformation**. Une année où nous avons affirmé haut et fort que **le service public ne doit pas subir, il doit devancer. Il doit éclairer, proposer, rassembler**.

Nous avons tenu ce cap, avec **détermination et exigence**.

D'abord, par la refonte complète de notre site internet : **plus clair, plus fluide, plus ergonomique**, il est désormais à la hauteur des attentes de celles et ceux qui vivent la mobilité au quotidien. Ce n'est pas seulement un outil, c'est un levier d'accès au droit, un vecteur d'autonomie.

Mais au-delà de nos murs, c'est dans la **coopération européenne** que nous avons inscrit une part majeure de notre action. En co-construisant le nouveau site EURES Grande Région, dans le cadre du dispositif **"Living and Working in the Greater Region"**, nous avons posé les bases d'un espace numérique partagé, pensé par et pour les citoyens de la Grande Région.

À cela s'ajoute une innovation forte : **le lancement du "Mag' des frontaliers"**, une web-news inédite au service de l'information concrète, vivante, utile. Une parole claire, directe, qui s'adresse à chacun. Une voix pour les frontaliers, trop souvent oubliés, parfois invisibles.

Enfin, parce que valoriser les entreprises, c'est aussi valoriser les parcours de vie, nous avons initié les premières vidéos mettant en lumière les employeurs de notre territoire. C'est un message simple mais fort : **l'Europe du travail se construit par le dialogue, la reconnaissance et la mise en valeur des réalités du terrain**.

Et nous avons fait tout cela à **équipe constante**, sans céder à la facilité, en absorbant une demande croissante, avec rigueur et passion.

Oui, 2024 fut exigeante. Mais elle fut belle. Belle parce qu'utile. Belle parce que concrète. Belle parce qu'elle a permis à des milliers de citoyens de trouver des réponses, de s'orienter, de franchir des frontières.

Nous continuerons. Avec vous. Pour vous. Pour l'intérêt général. **Merci.**

Bien à vous,

”

*Julien
Dauer*



— Directeur de Frontaliers Grand Est

SUPER ÉQUIPE



**JULIEN
DAUER**

Directeur



**CLÉLIA
MARTIN**

Responsable du
développement des
services aux usagers



**JULIETTE
LAC-BERIERE**

Juriste senior/Co-
Coordinatrice du
service juridique



**ALICE
RAGUCCIA**

Juriste
référente/Co-
Coordinatrice du
service juridique



**NADIA
SLILA**

Digital Manager



**SANDRINE
SCHWABE**

Secrétaire Comptable
depuis 03/2025



**CELENA
MATEOS**

Assistante Chargée de
Communication



**MAHAUT
CREMEL**

Stagiaire Juriste



**FANNY
RENAUDIN**

Secrétaire Comptable
de 03/2023 à 03/2025



FRONTALIERS GRAND EST DANS LES ARDENNES

Une présence renforcée au service des frontaliers



Depuis juin **2020**, l'association Frontaliers Grand Est est active dans les Ardennes, accompagnant les travailleurs, étudiants et demandeurs d'emploi engagés dans un parcours transfrontalier. Son implantation durable témoigne de l'utilité de ses missions, dans un territoire stratégique à proximité de la Belgique et du Luxembourg.

En 2024, **566 demandes d'accompagnement** ont été traitées dans le département, un chiffre **stable** qui confirme la pertinence et la constance des besoins d'information sur les questions liées à l'emploi, la protection sociale ou encore la retraite à l'étranger. Dans ces demandes, le nombre de personnes belges intéressées par une activité économique dans les Ardennes est croissant (détachement, cumul d'activités, activité libérale, etc.).



Sur un total de **1 724 personnes accompagnées** par la juriste des Ardennes (tous secteurs géographiques confondus), **132** ont été rencontrées lors d'**ateliers, forums ou présentations collectives dans les Ardennes**, illustrant la volonté de Frontaliers Grand Est de favoriser un accès direct à l'information.

L'action locale de Frontaliers Grand Est s'appuie sur un **réseau de partenaires administratifs** de proximité. Dans les Ardennes, des coopérations actives ont été nouées avec les **Maisons France Services**, les **Missions locales**, la **CARSAT**, **Agirc-Arrco**, la **CCI** et la **CMA, Stratégie de l'Ardenne Transfrontalière** facilitant la coordination des parcours et échanges transfrontaliers.

Quelques exemples d'activités

En décembre 2024, une **présentation conjointe CARSAT / Agirc-Arrco / Frontaliers Grand Est** a ainsi permis de mieux informer les frontaliers des Portes du Luxembourg sur leurs **droits à la retraite** en France et à l'étranger. Autre temps fort de l'année, l'intervention de l'association à **Bazeilles** dans le cadre de la **Stratégie de l'Ardenne Transfrontalière** (novembre), avec un focus sur l'**apprentissage** transfrontalier dans le secteur HORECA, ainsi qu'une interview par Radio Bouton et une présentation sur le détachement franco-belge dans les locaux de la CCI lors d'un lunch and learn frontalier (Stratégie de l'Ardenne transfrontalière – mars)

Les **ateliers mensuels** sur le travail frontalier à France Travail Sedan connaissent une participation stable et sont également fréquentés par d'anciens frontaliers soucieux d'actualiser leurs connaissances.

Frontaliers Grand Est poursuit sa mission dans les Ardennes avec une approche **de proximité, gratuite, et personnalisée**, répondant aux interrogations croissantes des habitants sur les réalités du travail de part et d'autre des frontières.

2024

PARTENAIRES



Dans le cadre de son engagement en tant que partenaire actif du réseau EURES Grande Région, **Frontaliers Grand Est** a été convié par l'ADEM, service public de l'emploi luxembourgeois, à participer à **deux journées d'échange** les **25/26 octobre** organisées dans le cadre de la visite d'une **délégation EURES des Pays-Bas dans les locaux de l'ADEM**.

Ces rencontres ont constitué une occasion privilégiée de partage d'expériences entre partenaires européens, autour des bonnes pratiques en matière de mobilité professionnelle. Lors de ces journées, Frontaliers Grand Est a eu l'opportunité de présenter son offre de services, notamment l'accompagnement individualisé des travailleurs frontaliers, ses outils d'information ainsi que son implication dans les projets du réseau EURES Grande Région.

Cette contribution a été saluée comme un exemple concret de coopération transfrontalière au service des citoyens européens.



Frontaliers Grand Est était présent le 14 juin 2024 à la **journée Portes ouvertes** organisée par la **Maison du Luxembourg**, en partenariat avec **Frontaliers Grand Est, Fiscalest et Agirc-Arrco**.

Cette journée dédiée aux **frontaliers travaillant au Luxembourg** est l'occasion pour eux de rencontrer des experts fiscalistes et juridiques et professionnels de la retraite et poser toutes les questions relatives au droit du travail, à la fiscalité et à la retraite complémentaire.

Une date qui n'a pas été choisie par hasard puisqu'elle célèbre la signature de l'accord d'ouverture des frontières à Schengen en 1985.



Depuis de nombreuses années, **Frontaliers Grand Est**, la **CCI International Grand Est** et le **réseau Europe Enterprise Network (EEN)** unissent leurs expertises au service des entreprises locales. Ce partenariat de confiance repose sur un engagement commun : accompagner les acteurs économiques du territoire dans leur développement à l'international, en facilitant leur accès aux marchés transfrontaliers et en leur apportant un appui concret à chaque étape de leur projet.

C'est dans cette dynamique collaborative que Frontaliers Grand Est est intervenu, le **04 décembre**, aux côtés de ses partenaires lors d'une **matinée d'information** en distanciel dédiée aux entreprises. Cette journée intitulée « **Prestations de services frontaliers : quelles obligations pour les entreprises ?** » permet aux entreprises d'accéder aux informations, ressources et expertises des intervenants et les accompagner vers de nouvelles perspectives de développement de l'autre côté de la frontière (Allemagne, Belgique ou Luxembourg).

2024

CHIFFRES CLÉS



907 109

visites du **site web**

+12.15% par rapport à 2023



2 253 484

impressions



300
posts

22 347
likes

1 800
abonnés en +



YouTube



1 378 732

vues de la **chaîne**

+5,6% d'augmentation
par rapport à 2023

1 366 365

vues des **vidéos**

+4,6% d'augmentation
par rapport à 2023

2.29

minutes

durée moyenne de
vues

+3 700

abonnés

56 786.8

heures de visionnage

848 900

impressions



34.1 %

pourcentage moyen
de vidéos regardées*

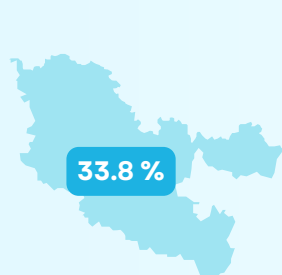
*34.1% pour les formats longs contre 70% pour les formats courts.

2024

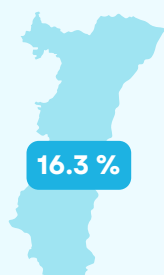
CHIFFRES JURIDIQUES



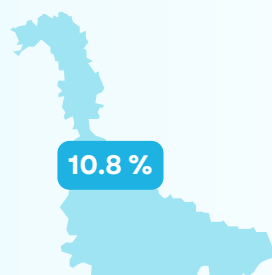
Demandes juridiques 2024



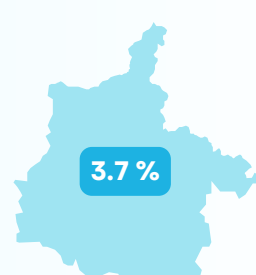
Moselle



Alsace



Meurthe-et-Moselle



Ardennes

Événements



*Demandes par mail, rendez-vous, ateliers...

2024



QUESTIONS RÉCURRENTES DES FRONTALIERS

En **2024**, les usagers ont régulièrement sollicité des informations sur plusieurs thématiques clés telles que le télétravail, la question des soins au moment de la retraite, le retour en France, la situation des ressortissants de pays tiers résidant en France ou encore celle des stages effectués à l'étranger.

TÉLÉTRAVAIL

La thématique du télétravail transfrontalier a, une nouvelle fois, fait l'objet d'une attention particulière. L'essor de cette organisation du travail a soulevé des questions récurrentes relatives à l'articulation des règles européennes en matière de sécurité sociale et aux dispositifs de tolérance fiscale appliqués dans les zones frontalières au Grand Est.

Dans ce contexte, Frontaliers Grand Est a continué à informer les salariés et employeurs au sujet des points d'attention propres à chaque pays.

STAGES

De nombreux étudiants nous ont sollicités cette année au sujet des stages à l'étranger et notamment au Luxembourg, témoignant d'une attention accrue portée à la dimension internationale de leur parcours de formation. Ces demandes révèlent un intérêt croissant pour la mobilité transfrontalière, nécessitant un accompagnement adapté aux particularités de chaque pays.

RETOUR EN FRANCE ET CONDITIONS D'ACCÈS À L'ASSURANCE CHÔMAGE

La question de l'accès aux allocations chômage constitue une préoccupation fréquemment exprimée par les usagers. Les demandes portent principalement sur les modes de rupture du contrat ouvrant droit aux allocations, les règles d'indemnisation applicables en France et les démarches administratives à effectuer afin de faire valoir ses droits dans un contexte transfrontalier.

RESSORTISSANT DE PAYS TIERS À L'UE ET TRAVAIL TRANSFRONTALIER

Les ressortissants de pays tiers résidant en France rencontrent régulièrement des obstacles administratifs lorsqu'ils cherchent à travailler dans un pays limitrophe, en particulier en raison des exigences liées à l'obtention d'un permis de travail. Nous avons régulièrement été sollicité à ce sujet, notamment au sujet de la législation applicable en la matière au Luxembourg ou encore en Allemagne.

AFFILIATION ET SOINS DES RETRAITÉS POLYPENSIONNÉS

De nombreux retraités percevant une pension à la fois française et étrangère nous ont sollicités cette année, principalement sur les questions liées à leur affiliation à la Sécurité sociale et à l'accès aux soins. Conscients des complexités que peut représenter cette situation transfrontalière, nous nous sommes attachés à leur fournir des réponses claires et adaptées, afin de les accompagner au mieux dans leurs démarches.



2024

QUESTIONS GÉNÉRALES

1

DÉMÉNAGEMENT

Les demandes d'information liées aux démarches de déménagement vers un pays voisin ont été nombreuses cette année. Afin de répondre à ces sollicitations, des dépliants dédiés ont été publiés en début d'année 2024 pour guider les usagers dans les aspects pratiques et administratifs du passage d'une frontière à l'autre.

INDÉPENDANTS ET EMPLOYEURS

De nombreuses demandes ont également porté sur l'activité professionnelle indépendante à l'étranger, qu'il s'agisse de prestations de services transfrontalières ou de création d'entreprise à proprement parler. Parallèlement, un certain nombre d'employeurs nous ont sollicités au sujet de questions relatives au détachement de leurs salariés, ainsi que sur d'autres aspects juridiques et administratifs liés à l'exercice d'une activité dans un autre pays.

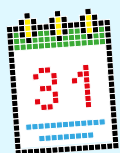
2

3

APPRENTISSAGE TRANSFRONTALIER

Les questions relatives à l'apprentissage en contexte transfrontalier restent fréquentes. Elles concernent principalement les cadres de mise en œuvre entre la France et ses voisins, notamment le Luxembourg mais également avec l'Allemagne.



**2024**

ÉVÈNEMENTS

27 → 07
Septembre Octobre

Foire Internationale de Metz

Frontaliers Grand Est a été sollicité par la Foire de Metz pour participer à cette édition qui bénéficiait cette année-là d'un pavillon transfrontalier, c'est donc tout naturellement que nous avons accepté d'y participer pour rencontrer le grand public qui travaille ou souhaite travailler de l'autre côté de la frontière. Nous avons établi un planning pour tenir le stand durant **11 jours**, ce fut une expérience enrichissante et intense à la fois étant donné la durée de l'évènement.

21 → 23
Novembre Novembre

Salon Oriaction

Frontaliers Grand est a été sollicité pour participer au salon Oriaction avec les Conseillers EURES Grande Région et le service apprentissage transfrontalier de l'Agentur für Arbeit Saarland.

Cet événement dédié à l'orientation et à la formation des lycéens ou étudiants réunit des représentants d'établissements d'enseignement supérieur, de grandes écoles, d'universités, d'instituts et d'organismes de formation spécialisés et experts de la mobilité professionnelle.

25 → 29
Novembre Novembre

Moovijob Week

Moovijob a innové en 2024 avec un nouveau concept auquel Frontaliers Grand est a participé avec les conseillers EURES de l'ADEM. Réparti sur une semaine, ce nouvel événement proposait 5 salons spécialisés, chacun avec sa thématique :

Lundi 25 novembre

spécial Santé/Soins/Social

Mardi 26 novembre

spécial Commerce/Hôtellerie-Restaurant/Services

Mercredi 27 novembre

spécial Industrie/BTP/Transport/R&D

Jeudi 28 novembre

spécial Informatique

Vendredi 29 novembre

spécial Banque/Assurance/Services financiers.





Moovijob Week

Frontaliers Grand Est a participé à **3 journées** et diffusé **455** brochures.

Chaque journée accueillait une cible différente de profils en fonction des entreprises participantes et de la thématique concernée. Ces journées, ouvertes à tous, sont l'opportunité idéale d'échanger en face-à-face avec les principaux acteurs au Grand-Duché de Luxembourg pour chaque secteur.

L'occasion de décrocher un stage, un emploi, ou simplement de découvrir les opportunités professionnelles des différents secteurs sur le marché du travail.



Foire Internationale de Metz

Nous avons pu informer un large public sur le travail frontalier et diffuser 3.261 brochures.



Salon Oriaction

Frontaliers Grand est a pu informer et sensibiliser les jeunes intéressés pour travailler, étudier de l'autre côté de la frontière et diffusé 130 brochures.

2024

PUBLICATIONS

Nos toutes nouvelles brochures conçues sous un format dépliant offrent une information claire et concise, ces brochures couvrent des sujets essentiels pour les résidents et les travailleurs de la Grande Région.

Voici les titres des nouvelles brochures disponibles



Le télétravail, en plein essor, ouvre de nouvelles perspectives, mais il soulève aussi des questions bien concrètes, notamment pour les travailleurs et employeurs concernés par les réalités transfrontalières.

C'est tout l'objectif de ce dépliant : vous guider pas à pas pour mieux appréhender le télétravail transfrontalier en Allemagne, Belgique et Luxembourg que vous soyez salarié ou employeur. Une ressource claire, pratique et à jour pour faciliter vos démarches, éviter les pièges et faire du télétravail un atout au quotidien.

- Télétravail Frontalier en Allemagne
- Télétravail Frontalier en Belgique
- Télétravail Frontalier au Luxembourg

Candidater dans le pays voisin : mettez toutes les chances de votre côté !

De la préparation du CV aux spécificités du marché du travail du pays, en passant par les démarches administratives à connaître, ce guide pratique donne les bons réflexes pour valoriser son profil et décrocher l'opportunité de décrocher un job de l'autre côté de la frontière.

- Candidater en Allemagne
- Candidater en Belgique
- Candidater en France
- Candidater au Luxembourg





Après Travailler en Allemagne, en Belgique et au Luxembourg, voici le petit dernier de la série Travailler en France qui a pour objectif de présenter l'ensemble des démarches que les frontaliers doivent respecter dans les premières années de leur activité en France.

Pour ceux qui pensent à revenir vivre en France après une expérience à l'étranger, ce dépliant est fait pour accompagner les intéressés dans cette réflexion.

Retraite, chômage, protection sociale... : ce dépliant a pour but de vous rassurer sur vos droits et de vous apporter une information claire et accessible.



Guide fiscal France-Belgique



Vous résidez en France et travaillez en Belgique ? Ce guide est fait pour vous !

Il rassemble l'essentiel des informations fiscales à connaître pour mieux comprendre les obligations, éviter les erreurs et remplir sereinement les déclarations fiscale belge et française.

Un outil pratique pensé pour les frontaliers, à garder sous la main au moment de leurs déclarations.



Ces nouvelles brochures sont disponibles en téléchargement sur notre site web <https://frontaliers-grandest.eu/brochures/> et en version imprimée.



2024

SONDAGE

Vos avis comptent : cap sur la satisfaction en 2024 !



24 %

Avec un taux de participation de 24 %, vos réponses nous permettent d'identifier ce qui fonctionne... et ce qu'il nous reste à améliorer !

En 2024, nous avons poursuivi notre engagement de qualité en restant à l'écoute de celles et ceux qui font appel à notre service juridique via notre formulaire de contact. Chaque mois, nous avons envoyé un sondage aux utilisateurs ayant sollicité notre accompagnement. Grâce à leurs retours, nous disposons d'une photographie fidèle de l'utilisation de nos services.

Malgré une hausse significative du volume de questions au second semestre, nos équipes sont restées mobilisées pour assurer un service pertinent et humain malgré des mouvements de personnels au sein du service juridique. Résultat : 65 % des répondants se disent satisfaits de notre accompagnement, un signe fort de la confiance que vous nous témoignez.

Les points forts que vous soulignez ?

La précision de nos réponses juridiques, notée 4,49/5 : clarté, pertinence et fiabilité sont au rendez-vous.

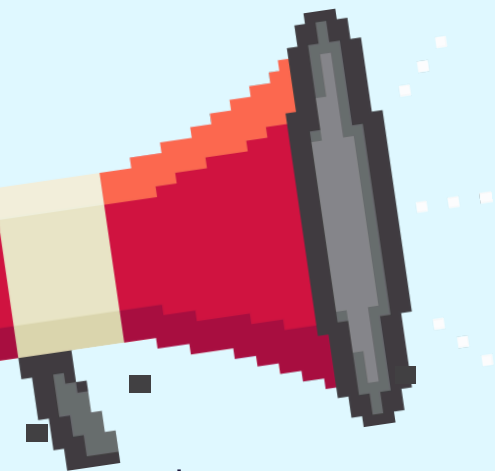
La réactivité et l'écoute de nos juristes, qui obtiennent une moyenne de 4,19/5. Mais vos retours vont au-delà des compliments. Plusieurs internautes nous ont encouragés à améliorer les délais de réponse ou à proposer un accompagnement plus poussé dans certaines démarches concrètes.

Pour y répondre, nous avons lancé un chatbot en ligne ! Il permet à chacun d'accéder rapidement à une information juridique de premier niveau, tout en allégeant la charge des juristes pour qu'elles puissent se consacrer aux demandes les plus complexes.

Nous vous remercions sincèrement pour votre participation et vos suggestions précieuses. Grâce à vous, nous avançons, et en 2025, nous irons encore plus loin avec d'autres supports d'information et un délai de réponse plus court !

2024

AVIS DES INTERNAUTES



“Danke das es diese tolle Unterstützung gibt”



“Juste mes félicitations pour votre aide. Et vous avez le mérite d’exister, sinon ce serait très compliqué d’obtenir certaines réponses pour des frontaliers côté français. Merci beaucoup”



“Les réponses à mes questions sont pertinentes et détaillées, elles répondent parfaitement à mes attentes. Je suis heureuse de m’être renseignée auprès de Frontaliers Grand Est, une association bien utile!”



“Je suis satisfaite de mon 1er contact avec vos services, les renseignements qui m’ont été fournis avec des liens et des tutos m’ont beaucoup éclairé sur les démarches à faire, je n’hésiterai pas à refaire appel à vous si nécessaire.”



“Bonjour, je ne connaissais pas votre site....mais si besoin ,j’en parlerai à mon entourage!”



“Les réponses sont claires et détaillées Les compléments d'informations et/ou demandes de précisions arrivent rapidement.”



“Continuez comme ça, après bien des pérégrinations, vous êtes les seuls à avoir précisément répondu. Merci”



“Im really happy with the detailed informations your team gives”



“Un grand merci. J’ai reçu une aide remarquable... Vraiment hyper détaillée, hyper personnalisée, hyper “fouillée””



“Sehr nette und kompetente Mitarbeiter. Mir wurde immer geholfen. Ich wurde immer gut beraten.”



“Votre expertise est vraiment bonne. Toutefois, le délai pour la réponse est vraiment trop long”



“Etendre votre activité pour l’ensemble des frontaliers au niveau de la France”



“Für grenzüberschreitende Fragen ein toller Service-danke”

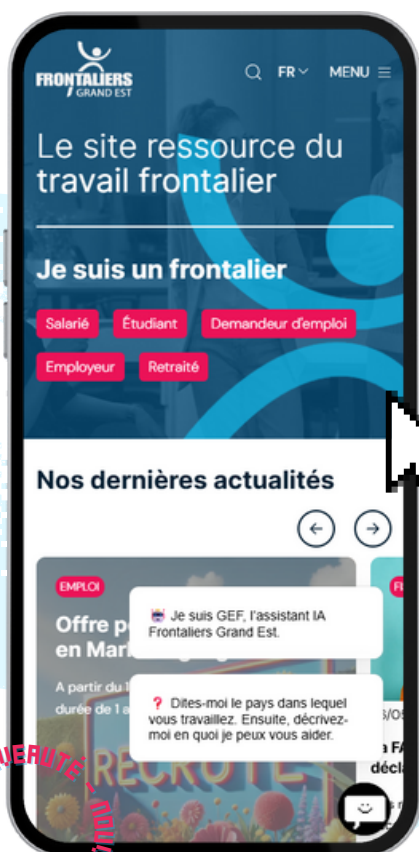
DIGITAL 2024



2024

DIGITAL

Nouveau site internet Frontaliers Grand Est



L'année 2024 a été marquée par une avancée majeure dans notre stratégie numérique : la mise en ligne de notre **nouveau site internet, lancé fin mai 2024**. Fruit d'un travail approfondi, ce site a été pensé avant tout pour répondre aux attentes des usagers, avec une navigation fluide, adaptée à tous les supports – ordinateurs, tablettes ou smartphones.

Cette refonte a permis de renforcer considérablement l'accessibilité et la lisibilité des informations utiles aux travailleurs frontaliers du Grand Est. Un accent particulier a été mis sur la qualité des contenus et sur l'ergonomie,

avec des rubriques plus claires, des accès rapides aux documents essentiels, et une rubrique "actualités" et « évènements » alimentée chaque semaine par notre équipe et nos partenaires institutionnels.

Pour enrichir l'expérience utilisateur, une vidéothèque a également été intégrée, proposant un ensemble de contenus pédagogiques et immersifs, véritables supports d'aide à la compréhension des démarches et enjeux transfrontaliers.

Sans publier une FAQ pensée pour les usagers qui apporte des réponses claires, organisées et accessibles à tous !

Notre **Foire aux questions (FAQ)**, alimentée régulièrement, a été conçue pour faire gagner du temps et accompagner efficacement le public dans leur parcours de travailleur frontalier.

Pour une navigation simple et intuitive, la FAQ a été structuré de la façon suivante :

- ◆ D'abord **un choix en fonction du pays de travail** : Allemagne, Belgique, Luxembourg, Suisse, France
- ◆ Puis un **choix par thématique** : Droit du travail / Formation continue/ Etudes/ Stage/Fiscalité ...
- ◆ Et enfin : un accès aux questions/réponses pour chaque thématique

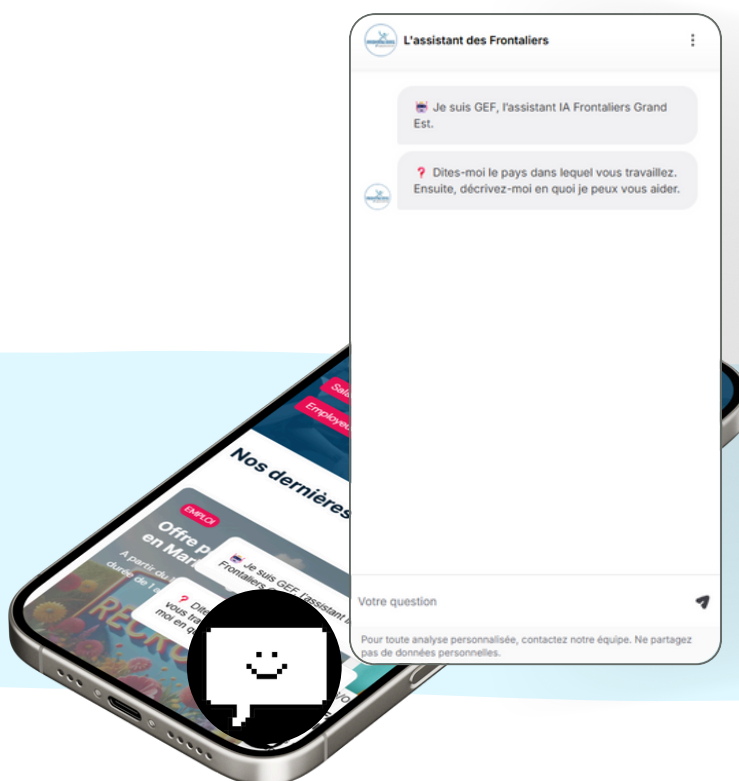
Clés en main, cette FAQ évolutive permet de trouver en quelques clics des réponses fiables, rédigées par notre équipe juridique, aux interrogations les plus fréquentes.



2024

DIGITAL

Chatbot : un succès interactif



Autre nouveauté majeure : **l'arrivée du chatbot GEF**, outil d'intelligence conversationnelle directement intégré au site. Ce dispositif, inédit dans le domaine, a été conçu pour fournir des réponses instantanées et fiables aux questions fréquentes des frontaliers.

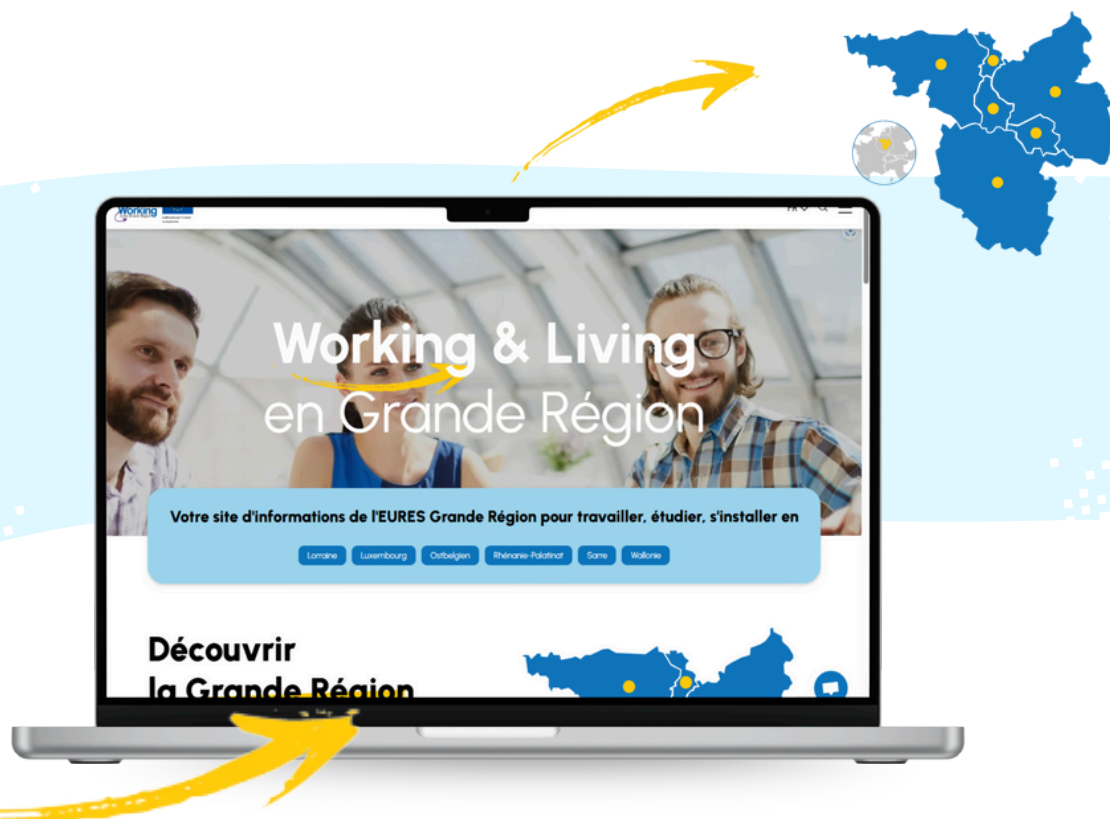
Il s'appuie sur la base documentaire produite par notre équipe (brochures, contenus juridiques, modèles de e-courriers, FAQ) et sera prochainement déployé en allemand pour mieux répondre aux besoins d'un public multilingue. Bien entendu, ce service ne remplace pas l'expertise personnalisée de nos juristes, mais constitue un premier niveau d'information très précieux.

Lancé en juin 2024, notre chatbot intuitif a déjà enregistré **près de 4 000 conversations**. Accessible en permanence, il fournit des réponses instantanées sur des sujets variés et connaît un succès au-delà des frontières. Parmi les pays utilisateurs, on retrouve en tête : France, Luxembourg, Belgique, Allemagne et Suisse.

2024

DIGITAL

Nouveau site internet EURES Grande Région



En parallèle du lancement de notre nouveau site, Frontaliers Grand Est a également pris en charge la **refonte complète du site EURES Grande Région**, réalisé dans le cadre du dispositif Working & Living en Grande Région.

L'objectif principal de ce site est d'offrir aux partenaires une véritable vitrine pour présenter les offres et services propres à chaque territoire, tout en facilitant l'accès à des informations, actualités et vidéos dédiées à la mobilité professionnelle transfrontalière. Ainsi, les personnes intéressées par les opportunités d'emploi de part et d'autre de la frontière disposent d'un outil clair et complet.

Pour Frontaliers Grand Est, gérer ces deux sites simultanément a représenté un défi majeur. Il s'agissait de garantir la complémentarité parfaite entre les contenus : d'un côté, l'information juridique et sociale dédiée aux droits des travailleurs frontaliers, de l'autre, les ressources et offres liées au recrutement transfrontalier.

Cette double mission souligne notre engagement à offrir un accompagnement global et cohérent pour faciliter la vie professionnelle au-delà des frontières.

2024

DIGITAL

Le Mag des Frontaliers : le nouveau rendez-vous vidéo au cœur de l'actualité transfrontalière



Pour mieux accompagner et informer les travailleurs frontaliers, Frontaliers Grand Est a lancé un tout nouveau format vidéo dynamique : Le Mag des Frontaliers. Ce rendez-vous régulier a été conçu pour apporter une information claire, vivante et accessible, directement au plus près des préoccupations de notre communauté.

Chaque épisode est divisé en deux temps forts :

Une **première partie** dans laquelle interviennent Frontaliers Grand Est et un conseiller EURES France Travail et dédiée à **l'actualité des frontaliers**, où sont passés en revue les dernières informations essentielles, les évolutions législatives, sociales ou économiques qui impactent le quotidien des travailleurs transfrontaliers. Ces actualités sont présentées de manière synthétique, avec un regard expert, pour vous permettre de rester informés en un coup d'œil.

Une **seconde partie** consacrée à un **invité expert, professionnel ou spécialiste** reconnu, qui intervient autour d'une thématique précise liée à son domaine d'activité. Que ce soit sur des sujets liés à l'emploi au Luxembourg, à la fiscalité des frontaliers, au coaching professionnel, ou encore aux prestations de services aux entreprises, ces échanges apportent des éclairages concrets et des conseils pratiques.

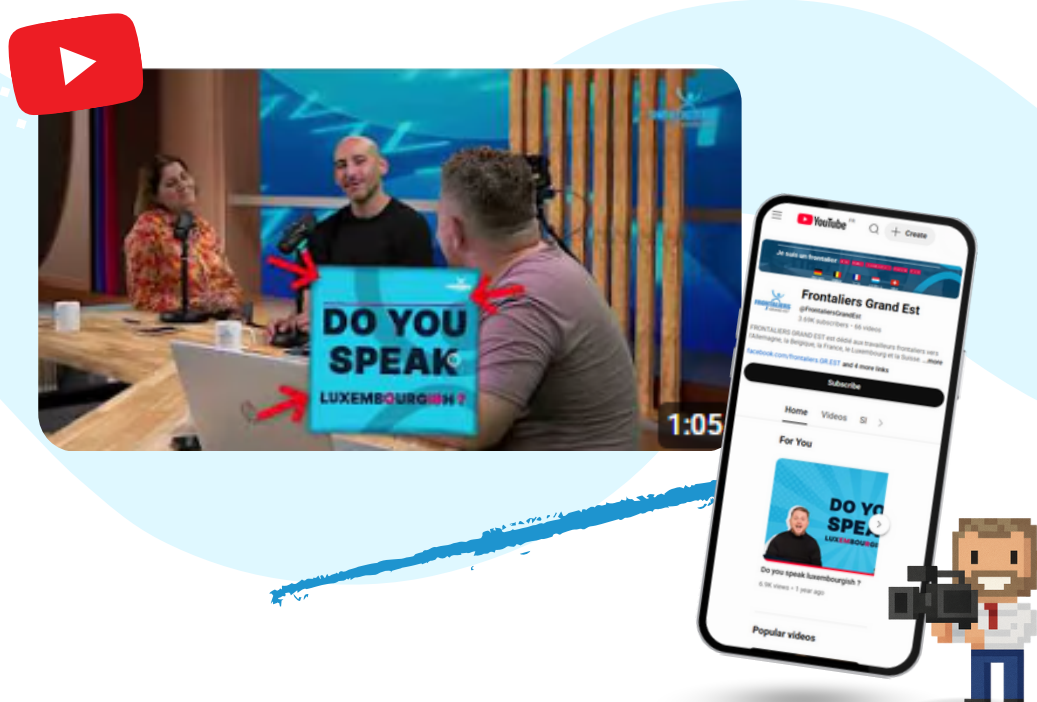
Ce nouveau format vidéo vise à renforcer la proximité avec notre public en donnant la parole à des acteurs engagés, qui partagent leur expérience, leur expertise et leurs solutions pour faciliter la mobilité et la vie professionnelle des frontaliers.

2024

DIGITAL

Bande annonce : Le digital au service des frontaliers

Une bande-annonce pour valoriser nos supports vidéo :
l'information transfrontalière à portée de clic



Dans le cadre du développement de notre stratégie digitale, Frontaliers Grand Est a conçu une **bande-annonce mettant en lumière la diversité de ses contenus vidéo**. Destinée à un large public – salariés, étudiants, demandeurs d'emploi, employeurs ou retraités – cette capsule dynamique présente l'étendue de notre offre numérique dédiée à la vie et au travail de part et d'autre des frontières.

Disponible à la une de notre chaîne YouTube, cette bande-annonce reflète notre volonté de proposer une information claire, accessible et adaptée aux usages actuels. Du tutoriel pratique à l'interview d'expert, chaque format a été pensé pour répondre efficacement aux besoins spécifiques des travailleurs frontaliers.

À travers cette vitrine digitale, Frontaliers Grand Est réaffirme son engagement : **rendre l'information transfrontalière toujours plus proche, plus simple et plus interactive**.

2024

DIGITAL

Vidéos Frontaliers Grand Est et France Travail

Travailler au Luxembourg attire chaque année de nombreux candidats venus de France et d'ailleurs. Pour accompagner au mieux celles et ceux qui souhaitent s'y installer ou y décrocher un emploi, **Frontaliers Grand Est** et **France Travail** a lancé une **série de 8 vidéos thématiques**, accessibles gratuitement sur sa chaîne YouTube.



Conçus pour être à la fois pratiques, clairs et accessibles à tous, ces contenus abordent avec **pédagogie** et de manière **ludique** les réalités du **marché du travail luxembourgeois**, les différences culturelles ou administratives, et les pièges à éviter lorsqu'on débute une démarche de mobilité professionnelle.

Parmi les sujets abordés :

- 5 erreurs à ne pas commettre quand on postule au Luxembourg
- 3 conseils pour réussir son entretien au Luxembourg
- Habiter au Luxembourg
- Emploi en France - Luxembourg, quelles différences ?
- E-reputation France - Luxembourg
- Ras-le-bol du Luxembourg, je rentre ! :
- France ou Luxembourg mon coeur balance !
- Do you speak Luxembourgish?

Cette série s'inscrit dans notre mission d'information et de soutien à la mobilité professionnelle dans la Grande Région. Elle répond à une demande croissante de la part des publics en recherche d'emploi, en quête de repères pour mieux s'intégrer dans le monde du travail luxembourgeois.

2024

DIGITAL

Vidéo 30 ans de Frontaliers Grand Est

30 ans d'engagement au service des travailleurs frontaliers :
une vidéo pour célébrer notre histoire

Pour fêter ses 30 ans, Frontaliers Grand Est a choisi de **mettre en lumière trois décennies** d'action à travers un format moderne et vivant : une vidéo. Plutôt que de longs discours, ce sont des images et une narration forte qui illustrent notre parcours, nos réussites et notre place incontournable dans le Grand Est et la Grande Région.



Depuis 1994, notre association accompagne les travailleurs frontaliers dans cinq pays – Allemagne, Belgique, France, Luxembourg et Suisse. Toujours à l'écoute de leur réalité, nous avons su intégrer les technologies et outils innovants pour offrir des services adaptés aux enjeux actuels, garantissant ainsi une assistance efficace et accessible.

Cette vidéo est le reflet de notre évolution, de notre capacité à répondre aux besoins grandissants de nos adhérents et à anticiper les défis du travail transfrontalier. En conjuguant proximité et technologie, nous avons facilité l'accès à une information fiable et à un accompagnement personnalisé.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : la demande ne cesse de croître, preuve tangible de la confiance que nous accordent les travailleurs frontaliers et de l'impact concret de notre mission.

Fort de **30 années de présence, d'expertise et de soutien**, Frontaliers Grand Est reste pleinement engagé à poursuivre son action avec toujours la même ambition : innover, informer et accompagner au mieux les frontaliers dans un contexte en perpétuelle évolution.

2024

CAMPAGNES PROMOTIONNELLES

Une campagne SEO pour renforcer notre visibilité
et améliorer l'accès à l'information

En 2024, Frontaliers Grand Est a lancé une **campagne de référencement naturel (SEO)** d'envergure sur une période de six mois, avec pour objectif d'optimiser la visibilité et la performance de son site internet sur les moteurs de recherche. Cette action stratégique visait à mieux répondre aux attentes des usagers en facilitant l'accès aux contenus liés à l'emploi, aux droits sociaux et à la mobilité dans la Grande Région.

L'opération a porté sur **450 pages**, principalement celles dédiées aux **salariés travaillant au Luxembourg, en Allemagne et en Belgique**.

Des échanges réguliers avec notre agence partenaire ont permis d'ajuster finement les actions mises en œuvre, en analysant notamment l'impact des modifications sur l'architecture des pages (fil d'Ariane, cohérence entre balises, sauvegardes, etc.), tout en garantissant la stabilité et la sécurité du site via un accès maîtrisé au CMS.

Grâce à cette campagne, notre site bénéficie aujourd'hui d'une meilleure performance SEO, avec des contenus plus visibles, mieux référencés et donc plus facilement accessibles pour les internautes en quête d'informations fiables sur le travail transfrontalier.



2024

CAMPAGNES PROMOTIONNELLES

Le Mag des frontaliers

Une campagne de promotion digitale pour accroître la visibilité du Mag des Frontaliers

En 2024, Frontaliers Grand Est a mené **une campagne de promotion digitale sur YouTube et META** pour soutenir le lancement de sa nouvelle série vidéo : **Le Mag des Frontaliers**. Ce format dynamique, dédié à l'actualité transfrontalière et aux témoignages d'experts, vise à informer autrement, avec un ton accessible et un contenu à forte valeur ajoutée.

Pour maximiser sa diffusion, nous avons mis en place une campagne de visibilité sponsorisée, combinant achat média et ciblage stratégique, afin de toucher un public plus large, qualifié et engagé.

Cette campagne a permis de **booster la notoriété** du Mag des Frontaliers, d'**augmenter le nombre de vues** sur nos contenus stratégiques, et de **renforcer notre base d'abonnés**, confirmant l'intérêt croissant pour nos supports numériques d'information.

Période : 1er juin 2024 au 22 décembre 2024

1 354 311

IMPRESSIONS

75 000

VUES

30 %

DE TAUX DE
VUES À 100 %

900

ABONNÉS EN PLUS

2024

CAMPAGNES PROMOTIONNELLES

Série «Candidater au Luxembourg»

Dans le cadre de sa stratégie de diffusion digitale, Frontaliers Grand Est a lancé en 2024 une **campagne de promotion sur YouTube, META et TikTok** pour valoriser sa série vidéo «**Candidater au Luxembourg** », dédiée aux personnes en recherche d'emploi ou en réflexion professionnelle au Grand-Duché.

Cible :

- 18-65 ans
- Demandeurs d'emploi et salarié
- Zone frontalière France Luxembourg, axe Metz Thionville, Longwy

Grâce à une diffusion ciblée et une stratégie média adaptée, la campagne a permis :

- D'**élargir** significativement notre **audience**
- De positionner les vidéos sur des **mots-clés stratégiques** liés à l'emploi au Luxembourg
- D'**augmenter** les **vues**, les **interactions** et le nombre d'**abonnés** sur notre chaîne

Cette campagne s'inscrit pleinement dans notre volonté d'accompagner les frontaliers là où ils sont : en ligne, sur des supports accessibles, pédagogiques et attractifs.

Période : 30 avril 2024 au 28 mai 2024

1 455 239

IMPRESSIONS

40 723

VUES

60

ABONNÉS EN PLUS

2024

CAMPAGNES PROMOTIONNELLES

Vidéo anniversaire «30 ans de Frontaliers Grand Est»

À l'occasion de ses 30 ans, Frontaliers Grand Est a produit une vidéo rétrospective pour retracer trois décennies d'engagement auprès des travailleurs frontaliers. Pour en amplifier la portée, une **campagne digitale YouTube** a été lancée afin de valoriser ce format symbolique et mémoriel auprès de nos publics et partenaires.

Objectifs :

- **Mettre en lumière** les valeurs, les missions et l'évolution de l'association
- **Renforcer** notre visibilité institutionnelle auprès d'un large public
- **Créer** un moment de reconnaissance collective autour de notre histoire
- **Ciblage** d'audiences spécifiques : résidents frontaliers, anciens usagers, partenaires institutionnels et économiques

Résultats :

La campagne a permis de **renforcer l'image de Frontaliers Grand Est**, en mettant en avant son **rôle historique** dans l'**accompagnement des frontaliers**. Elle a généré une forte visibilité, stimulé les interactions, et consolidé notre communauté en ligne.

Cette initiative s'inscrit pleinement dans notre démarche de valorisation de nos contenus digitaux et de célébration de notre ancrage territorial et transfrontalier.

Du 19 décembre au 29 décembre 2024

86 464

IMPRESSIONS

50 045

VUES

30 %

DE TAUX DE
VUES À 100 %

2024

BUDGET

La Région Grand Est

281 422.80 €

La Région
Grand Est

Communauté de
Communes
Ardennes
Thiérache

500 €



Commission
européenne

118 102.51 €



Eurométropole de
Lille-Kortrijk-
Tournai

771.54 €

EUROMÉTROPOLE
EUROMETROPOL
LILLE • KORTRIJK • TOURNAI

Conseil
Départemental
des Ardennes

10 000 €



Communauté de
Communes Portes
du Luxembourg

1 000 €



IBA
OIE

Observatoire
Interrégional
de l'Emploi

6 115.56 €

Communauté de
Communes Vallées
et Plateau
d'Ardenne

1 200 €



Ardenne
Métropole
Communauté
d'Agglomération

6 000 €



Communauté de Communes Rives
de Meuse

1 300 €



2025

PERSPECTIVES

Parmis les nouveautés attendues



Lancement de nouvelles vidéos

Entre Nous, une émission originale qui propose des rencontres authentiques avec des invités autour de thématiques variées. Tournée dans des lieux insolites, cette discussion à bâtons rompus favorise un ton libre et sincère pour aborder des sujets personnels ou d'actualité propres à chaque intervenant.



Nouveau format de podcast

Une version courte et dynamique du Mag des Frontaliers, pensée pour un format audio et vidéo, permettant une écoute rapide et efficace, en phase avec les nouveaux usages de consommation de contenu.



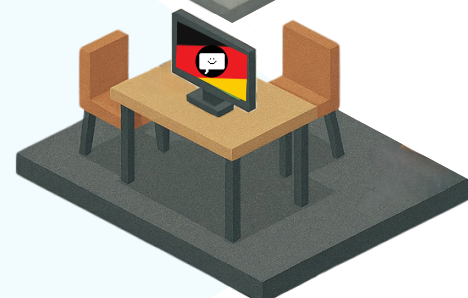
Déploiement de nouvelles émissions digitales

De nouveaux formats vidéo pensés exclusivement pour le web viendront enrichir notre offre éditoriale, avec une approche plus immersive et interactive, adaptée aux attentes de notre public frontalier en ligne.



Chatbot version allemande

Après le lancement réussi du chatbot GEF en français, une version allemande est également prévue. Cet outil d'intelligence conversationnelle, intégré directement au site, permettra aux usagers germanophones d'obtenir des réponses claires, fiables et immédiates à leurs questions les plus fréquentes. Cette nouvelle version viendra renforcer l'accessibilité de l'information pour l'ensemble des frontaliers, en tenant compte de la diversité linguistique de notre région.



NOTES



CRD EURES / Frontaliers Grand Est
11 rue Claude Chappe
F - 57070 METZ TECHNOPOLE
Tel: 03 87 20 40 91
Mail: contact@frontaliers-grandest.eu



www.frontaliers-grandest.eu