

CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCE

2015 - 2018



SOMMAIRE

1. Le contexte
 - 1.1 Présentation et rôle de l'ANGDM
 - 1.2 Les acquis du contrat 2006 - 2008 et le bilan de la période 2009 – 2014
 - 1.3 Les nouveaux éléments de contexte
 - 1.4 Les priorités des pouvoirs publics
2. Les orientations stratégiques et les indicateurs associés
 - 2.1 Développer une offre de services adaptés aux bénéficiaires et optimiser la gestion des prestations versées par l'agence
 - 2.2 Harmoniser l'organisation de l'ANGDM dans son nouveau périmètre
 - 2.3 Renforcer les performances de gestion de l'agence
3. Le suivi du contrat d'objectifs et de performance

ANNEXE

Liste récapitulative des objectifs et des indicateurs

1- Le contexte

1.1- Présentation et rôle de l'ANGDM

1.1.1- Les missions de l'Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs et leur élargissement en 2012

Créée par la loi n° 2004-105 du 3 février 2004, l'Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs (Angdm) est un établissement public administratif chargé de garantir, au nom de l'Etat, les droits sociaux des anciens mineurs ou conjoints survivants de mineurs.

L'agence a originellement pour mission, la garantie des droits sociaux. S'y est ajoutée en 2007, la prise en charge des salariés de Charbonnages de France encore en activité, en 2012 la gestion de l'action sanitaire et sociale et en 2014 la politique de vacances et de loisirs du régime minier de sécurité sociale. L'agence a aussi pris en charge, progressivement, par voie conventionnelle, la gestion de plusieurs populations à droits spéciaux assimilables aux droits des mineurs, telles que les salariés d'Areva mines.

Garantie des droits sociaux

Dans la continuité des avantages accordés par les compagnies minières à leurs salariés, l'ANGDM garantit, au nom de l'Etat, les droits sociaux des anciens agents des entreprises minières ou ardoisières en cas de cessation d'activité de ces entreprises, en particulier lorsqu'ils sont retraités. Elle prend également en charge les avantages des salariés des mines et ardoisières encore en activité dès lors que ces entreprises en formulent le souhait. Il s'agit au total d'une centaine de prestations (de chauffage, de logement, de retraite anticipée, d'indemnités de départ à la retraite, de bourses pour frais d'études, etc.).

Emploi des actifs

L'ANGDM assume également les obligations de l'employeur envers les salariés encore détenteurs d'un contrat de travail en lieu et place des exploitants qui ont cessé définitivement leur activité, comme Charbonnages de France au 1^{er} janvier 2008.

Action sanitaire et sociale

Par décrets du 30 août 2011 et du 30 mars 2012, la gestion de l'action sanitaire et sociale (ASS), auparavant assurée par la Caisse autonome nationale de sécurité sociale dans les mines (CANSSM), a été transférée à l'ANGDM. L'action sanitaire et sociale représente une vingtaine de prestations individuelles dont la principale, en volume, est l'aide à domicile. Les prestations individuelles se répartissent selon les branches de risque, la part rattachée à la branche vieillesse étant de loin la part la plus importante (plus de 78 %). En 2014, l'action sanitaire et sociale concernait près de 37 700 bénéficiaires.

Le décret n° 2013-260 du 28 mars 2013 a organisé le transfert à l'ANGDM des compétences relatives à la politique de vacances ; ce transfert est effectif depuis le 1^{er} janvier 2014. Conformément aux orientations définies par le ministère des affaires sociales et de la santé, l'objectif de l'agence est d'offrir à la population minière une réponse adaptée au défi du vieillissement en élargissant son offre de vacances de longue durée et en mettant en œuvre une politique de loisirs comprenant des séjours et activités de proximité en vue de rompre l'isolement, en continuité de l'action sanitaire et sociale.

1.1.2- Des activités plurielles régies par des principes communs

a. La qualité de service aux bénéficiaires auxquels l'ANGDM sert des prestations, constitue la priorité de l'action quotidienne. L'ANGDM s'attache à la ponctualité des versements dans le respect du droit en vigueur. Au total, l'agence gère près de 120 dispositifs.

b. En succédant à une structure associative mise en place par Charbonnages de France, l'ANGDM a cherché à développer une culture d'établissement fondée sur l'amélioration des procédures

internes en intégrant les règles de gestion publique et en renforçant les dispositifs de contrôle interne. Depuis 2010, l'agence dispose d'une cartographie des risques présentant, dans un premier temps, les processus comptables et supports, puis étendue à l'ensemble des processus métiers. Un comité de maîtrise des risques pilote les processus. L'agence s'est, par ailleurs, investie dans une démarche de certification des comptes, qui a abouti à la certification sans réserve des comptes des exercices 2012 à 2014.

c. L'ANGDM, dans l'exercice de ses missions, s'est engagée dans une dynamique de modernisation orientée vers la performance, en cohérence avec l'objectif d'amélioration de l'efficacité des politiques publiques. Elle s'efforce d'adapter ses actions aux caractéristiques de la population des anciens mineurs de plus en plus concernés par la perte d'autonomie (ex. : l'adaptation des logements en lien avec les bailleurs). L'agence travaille aussi à la modernisation de ses outils et s'est engagée dans la refonte de ses systèmes d'information afin de disposer d'un dossier unique pour chacun des bénéficiaires.

d. Qu'ils soient liés aux prestations versées ou au contexte institutionnel, les partenariats occupent une place importante dans la stratégie et le fonctionnement quotidien de l'agence comme le nombre de conventions passées par celle-ci l'illustre. Déjà en forte progression sur le périmètre historique de l'agence, ce nombre a significativement augmenté depuis 2012 du fait du transfert de l'action sanitaire et sociale. En 2014, il est dénombré, par exemple, 593 conventions d'aide à domicile ou encore 169 conventions avec les bailleurs.

* * *

La diversité de la matière traitée et la variété des prestations versées marquent les spécificités de l'ANGDM. Elle développe constamment, auprès de ses agents, de ses bénéficiaires et de ses partenaires, les valeurs et la culture de l'Etat, en particulier en matière de respect de l'intérêt général et de qualité du service rendu.

Fin 2014, l'effectif de l'agence est de 341 ETP (155 ETP financés par le programme 174 et 186 ETP financés par le budget de la sécurité sociale, via la CANSSM) pour un budget initial global de 583 M€ (dont 465 M€ de subvention Etat).

1.2- Les acquis du contrat 2006-2008 et le bilan de la période 2009-2014

Le premier contrat d'objectifs et de performance (COP) qui couvrait la période de 2006 à 2008 a accompagné la montée en charge de l'ANGDM, au sortir d'une gestion antérieure sur le modèle associatif : cette période a permis la mise en place d'une gestion administrative normée et régularisée par les textes fondateurs et la formalisation des « us et coutumes ». Depuis la fin du contrat d'objectifs et de performance en 2008, l'agence a mené son action dans la continuité des engagements pris et des grandes orientations retenues avec les administrations de tutelle, dans une logique d'amélioration continue. En ce qui concerne l'ASS, une première COG a été signée en 2005 par la CANSSM, suivie d'un PNOSS (plan national d'orientations du service social) couvrant la période 2007-2010.

1.2.1- Bilan des engagements de l'agence depuis 2006

a. Améliorer la qualité de service

Depuis 2006, l'ANGDM a structuré l'ensemble de son action autour de la qualité de service due aux bénéficiaires par :

(i) L'amélioration de la relation avec les bénéficiaires grâce à :

- La mise en place d'une plate-forme téléphonique avec des objectifs de qualité en termes de réponses de premier niveau ;
- La réduction du délai du traitement des courriers : chaque courrier doit faire l'objet d'une réponse sous un mois ;
- La création de courriers types ;

- Le développement de l'outil Internet ;
- La mise en place d'un référentiel précisant les règles d'attribution des aides et des secours financiers (FNAS)
- L'organisation d'une réunion publique annuelle pour les bénéficiaires qui ne disposent pas, à proximité, d'une antenne régionale ;
- La publication semestrielle, depuis 2007, de la lettre d'information « Arc en ciel ».

(ii) L'amélioration des structures et des outils de suivi en s'appuyant sur :

- La simplification des structures traitant des prestations et des relations avec les bénéficiaires par la fusion de trois commissions nationales en une seule, la Commission des prestations et des relations avec les ayants droit (COPRAD), afin de rationaliser l'action de l'agence en ce domaine ;
- La création de tableaux de bord, dans le cadre du contrôle de gestion, permettant l'animation et le pilotage des différents secteurs d'activités de l'agence.

(iii) L'amélioration des délais de paiement grâce à :

- La mise en place d'un calendrier des versements, mensuels, trimestriels ou ponctuels chaque année en décembre pour l'exercice N+1, diffusé aux administrateurs et publié sur le site internet ;
- L'amélioration continue des délais de paiement pour l'ensemble des prestations ;
- La mise en place d'une procédure d'urgence et d'un mécanisme de versement d'acomptes afin d'accélérer, sous conditions, certains versements.

(iv) L'amélioration de la prise en compte de la spécificité de certaines situations de bénéficiaires grâce à l'installation d'une commission de recours et de conciliation (CRC), créée par délibération du conseil d'administration en 2007.

b. Améliorer les procédures internes en intégrant les règles de gestion publique

- La reprise des « us et coutumes » des compagnies minières par un établissement public administratif supposait, dès l'origine, une rationalisation des procédures internes. A cette fin, l'inventaire des « us et coutumes » a été conduit par un groupe de travail composé de personnels de l'agence. Cet inventaire a été soumis à la validation du conseil d'administration et a fait l'objet d'un arrêté ministériel en février 2007 pour ce qui concerne la substance charbon.

- L'agence a mis en place des procédures de contrôle interne. Après l'instauration du contrôle interne comptable dès 2008, des audits partenariaux menés conjointement par l'ordonnateur et le comptable ont également été réalisés entre 2009 et 2013 sur l'ensemble des activités de l'agence (accueil des bénéficiaires, gestion des baux, gestion des prêts, migrations de dossiers individuels, etc.). Enfin, l'agence a installé, en lien avec ses tutelles, un comité de maîtrise des risques – similaire à un comité d'audit - qui se réunit chaque année afin d'analyser les progrès enregistrés et les difficultés résiduelles.

Depuis 2008, l'agence a poursuivi sa politique de contrôle des dépenses au premier euro et le déploiement du contrôle interne avec :

- l'élaboration d'une cartographie des risques et d'un plan d'action pluriannuel de maîtrise des risques comptables et financiers (cartographie d'abord centrée sur les domaines comptables, puis étendue à l'ensemble des directions et activités de l'agence).
- la mise en place en 2011 d'une délégation au contrôle et à la performance (DCOP) chargée de développer avec les services gestionnaires, les leviers du contrôle interne (plan de contrôle, formalisation, restitutions, procédures). En 2014, le contrôle interne a été réintégré dans sa globalité, au sein même des services afin de les responsabiliser davantage aux enjeux de la démarche ; pour autant, un échelon de contrôle et de synthèse a été maintenu et rattaché à la direction générale. La fonction contrôle de gestion a été créée à cette occasion, avec la désignation d'un contrôleur de gestion à part entière.
- la finalisation de la démarche de certification des comptes avec la certification sans réserve des comptes 2012 à 2014.

c. Conduire la modernisation de l'agence pour une plus grande performance

- La refonte des systèmes d'information autour d'un applicatif unique, dénommé DUNE, a été engagée en 2006 puis suspendue pendant les travaux liés au transfert social et à la reprise de la paie des actifs de Charbonnages de France après la dissolution de l'entreprise fin 2007. Les travaux de mise en place de DUNE ont repris en 2009.

En 2011 et 2012, les modules « Logement nature » et « Accueil » ont été mis en service. En 2014, une population de près de 23 000 personnes a été intégrée dans DUNE. Une autre population a été intégrée au 30 avril 2015, représentant 70 000 personnes. La dernière phase est programmée pour le 31 juillet (25 000 personnes). L'ensemble des paiements s'effectue désormais mensuellement.

- Cette modernisation s'est également traduite par :

- l'élaboration d'un schéma pluriannuel de stratégie immobilière (SPSI) et la réorganisation immobilière des services de l'agence à Freyming-Merlebach, Carcassonne, Bruay-la-Buissière et Montceau-les-Mines en 2014 ;
- la mise en place d'une stratégie précontentieuse et contentieuse en réponse à la progression rapide des contentieux liée à la judiciarisation des actions des bénéficiaires ;
- la promotion d'actions en faveur du développement durable de l'agence renforcée par la constitution d'un groupe de travail interne depuis 2011.

d. Reprendre les obligations de l'employeur des exploitants qui ont fait et font appel à l'agence

Conformément à la loi du 3 février 2004, l'ANGDM porte, pour les exploitants qui en formulent la demande, les contrats de travail et remplit les obligations relatives à la représentation des personnels. L'ANGDM s'est mise en capacité d'assumer cette mission dans la période couverte par son premier contrat d'objectifs et de performance.

L'agence a ainsi permis aux agents qui le souhaitent de poursuivre leur activité dans d'autres structures, dans le respect de leur statut précédent, via la mise à disposition ou l'utilisation d'un dispositif adéquat.

1.2.2- Le transfert de l'action sanitaire et sociale

L'ASS concerne chaque année plus de 37 700 bénéficiaires pour un budget de 31 M€ de prestations et 54 M€ de budget initial en 2014. A l'occasion de ce transfert, l'agence a vu ses effectifs doubler.

Le transfert s'est effectué sans rupture de service grâce à un important travail préparatoire, en lien avec la CANSSM. Ce transfert a entraîné une évolution profonde pour l'ANGDM, du fait de :

- l'élargissement du métier exercé : le domaine des prestations extralégales¹ de l'action sanitaire et sociale relève de missions de sécurité sociale, alors que les missions historiques de l'ANGDM relèvent du droit du travail et du droit conventionnel ;
- la nécessité d'harmoniser des procédures et règles ASS héritées de la disparité des pratiques régionales des Carmi
- la signature d'un ensemble de conventions entre l'ANGDM et la CANSSM afin d'assurer la continuité de service ;
- la prise en compte, dans la gestion des effectifs de l'agence, de personnels ayant des statuts et des droits sociaux variés ;
- la dimension logistique (avec quarante nouvelles implantations) ;

¹ non prévu par la loi ni par un texte réglementaire

- l'intégration des nouveaux personnels à des nouvelles dynamiques où ils sont force de proposition au sein d'une agence aux compétences et aux dimensions élargies.

Dans le cadre de la politique de vacances, l'agence s'est vu confier le maintien de l'activité du centre de vacances de Saint-Gildas-de-Rhuys. Une convention de prêt à usage a été signée entre les directeurs généraux de la CANSSM et de l'ANGDM le 6 mars 2014. D'une durée de quatre ans, cette convention permet à l'ANGDM d'exploiter ce centre de vacances.

L'agence propose également, aux personnes relevant du régime minier, cinq (en 2015) nouvelles destinations en partenariat avec le prestataire VTF² vacances.

Par ailleurs, l'agence organise des séjours ANCV³ SEV « seniors en vacances » et des activités de proximité, conformément à l'objectif confirmé en 2013, par la ministre de la santé et des affaires sociales, afin de rompre l'isolement des personnes âgées. Cette activité est en cours de déploiement.

1.2.3- Le renforcement de la dimension partenariale de l'agence

Compte tenu de ses différentes implantations dans les territoires miniers, l'agence a développé des partenariats, notamment en :

- participant à plusieurs expérimentations pilotes, avec les bailleurs mais aussi avec les collectivités territoriales, les organismes sociaux à l'origine des premiers logements PMR (personnes à mobilité réduite) ;
- renforçant, par convention, sa collaboration avec Identités Mutuelle (MICOM⁴ régime minier) ;
- signant une convention avec la Caisse des dépôts et consignations (CDC), gestionnaire de la retraite des mines, afin de garantir une bonne actualisation des bases de données et d'améliorer la gestion des prestations.
- en s'associant à la dynamique inter régimes et en cohérence avec la politique de la CANSSM et des pouvoirs publics.
- en réalisant des évaluations des besoins des personnes âgées

1.2.4- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

L'agence s'est engagée dans une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), devenue primordiale au regard de la nécessité de conserver les compétences après le départ programmé de plusieurs agents et la réduction des effectifs qui accompagne la baisse du nombre de bénéficiaires.

La partie opérationnelle du projet a été initiée avec pour principal objectif de définir les métiers et les compétences dont l'agence aura besoin dans le futur en :

- anticipant les départs à la retraite et en assurant le transfert des savoirs faire par le biais de la formation et du tutorat, sur les fonctions clés ;
- optimisant la gestion des ressources humaines à partir d'une cartographie des métiers, des emplois et des compétences associées ;
- prévoyant les évolutions en termes de métiers émergents, stagnants et en voie de disparition ;
- développant la qualification des salariés afin d'améliorer leur employabilité (pour les plus jeunes) par le biais de la formation professionnelle ;
- anticipant les besoins en formations professionnelles nécessaires au maintien des compétences et en développant ces formations.

² Vacances Tourisme Familles

³ Agence Nationale pour les chèques vacances

⁴ Mutuelle nationale des personnels de l'industrie et du commerce et des mines

1.2.5- La promotion de l'histoire minière

En sus de toutes ces actions l'agence a mis en place le Comité français d'histoire de la mine.

En collaboration avec l'Association des communes minières de France, un portail des Musées et sites miniers remarquables de France a été élaboré. Il a pour ambition de localiser les musées et anciens sites miniers en France et d'accéder à une description synthétique de leurs principales caractéristiques.

1.3- Les nouveaux éléments de contexte

1.3.1- La poursuite de l'intégration des missions de l'action sanitaire et sociale est un élément clé du COP 2015-2018

L'intégration au sein de l'agence des services gérant l'action sanitaire et sociale permet aujourd'hui aux bénéficiaires anciens mineurs d'avoir un seul interlocuteur pour les sujets relevant des avantages en nature et des prestations ASS.

Pour ce faire, l'agence développe le concept de « guichet unique », permettant aux bénéficiaires d'obtenir rapidement et quelque soit le service de l'agence auquel ils s'adressent, une réponse à leur questionnement. Ce mode de fonctionnement permet aujourd'hui de fluidifier et d'améliorer les délais de réponse apportés aux usagers.

Dans son schéma directeur d'action sanitaire et sociale, l'agence définit les orientations de l'action sanitaire et sociale dans son ensemble en cohérence avec les orientations définies par le ministère chargé des affaires sociales, et en accord avec les pouvoirs publics. Ainsi, la politique d'ASS est axée sur la prise en charge globale des bénéficiaires relevant du régime minier. Pour ce faire, le maintien à domicile et la prévention de la perte d'autonomie bénéficient d'un suivi et d'une prise en charge particulière.

L'ANGDM communique notamment les éléments statistiques et financiers sur les différentes prestations d'action sanitaire et sociale servies (nature de prestations, nombre de prestations et volume financier par prestation) et les restitutions d'exécution budgétaire relatives aux dépenses de gestion administrative (fonctionnement, investissement et masse salariale), dans des délais et formes compatibles avec les exigences de la certification des comptes.

1.3.2- Au cours de la période que couvrira le COP, les activités de l'agence seront impactées par d'autres éléments de contexte, dont certains sont déjà connus ou prévisibles

- L'article L.154 du livre des procédures fiscales ouvre à l'ANGDM un droit de communication des données fiscales de ses bénéficiaires. L'année 2015 permettra de concevoir le dispositif réglementaire permettant son entrée en vigueur à partir de l'année 2016 ;

- L'issue attendue pour de nombreux contentieux sériels déjà engagés, en attente de décisions judiciaires ou d'épuisement des voies de recours ; l'agence met en œuvre une politique de provisionnement conforme aux exigences de la certification des comptes ;

- L'évolution de la population gérée, marquée par le vieillissement et une accélération de la baisse du nombre des bénéficiaires, avec la nécessité de réduire les effectifs tout en maintenant les compétences et en assurant la continuité de service et la proximité ;

- La gestion des activités assurantielles, maladie et AT_MP de la CANSSM par la CNAMTS au 1^{er} juillet 2015, ce qui rend indispensable, la formalisation de l'accès aux données nominatives, dans le respect des formalités prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Enfin, l'ANGDM doit s'assurer de la bonne maîtrise de ses dépenses, dans le cadre de la gestion budgétaire et comptable des opérateurs publics, redéfini par le décret du 7 novembre 2012 afin d'améliorer le pilotage et le contrôle budgétaire des opérateurs de l'Etat. Le renforcement du suivi budgétaire et comptable de l'activité des opérateurs publics, la fiabilité des prévisions budgétaires et la transparence des données financières sont essentiels. L'agence prend les dispositions nécessaires pour répondre aux impératifs fixés par le décret du 7 novembre 2012.

1.4- Les priorités des pouvoirs publics

Elles sont précisées par la lettre de mission adressée le 14 avril 2015 au directeur général de l'Agence par la Ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, le ministre des finances et des comptes publics et le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique.

La mission de l'agence est de garantir les droits des mineurs. Il lui incombe de verser les prestations qui leur sont dues, au bon montant et dans les meilleurs délais.

Dans le contexte budgétaire actuel, la maîtrise des dépenses des opérateurs de l'Etat revêt une importance particulière. Ainsi, il convient de veiller, en priorité, au suivi budgétaire et comptable de l'activité, à la maîtrise des coûts, à la fiabilité des prévisions budgétaires et à la transparence des données financières, qui feront l'objet d'une information régulière des services de l'Etat.

L'Agence devra mettre en œuvre le nouveau cadre budgétaire et comptable des opérateurs conformément au décret du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique, afin d'améliorer le pilotage et le contrôle budgétaire de l'Agence.

Ces dernières années ont marqué un tournant décisif pour l'ANGDM avec le transfert à l'Agence des missions d'action sanitaire et sociale auparavant gérées par la CANSSM. Il convient de s'attacher en priorité à poursuivre l'intégration de ces nouvelles missions, notamment par la mise en œuvre d'un « guichet unique » et le développement de la politique de vacances. Dans ce contexte évolutif, l'Agence devra avoir le souci permanent de conforter la qualité du service sur l'ensemble de ces activités, tout en s'assurant de leur bonne articulation et synergie avec la Caisse autonome nationale de sécurité sociale dans les mines et la Caisse des dépôts et consignations – retraite des mines, au service des bénéficiaires

L'Agence veillera à poursuivre un dialogue étroit avec les services de l'Etat et à organiser des circuits d'information fluides sur l'ensemble des missions relevant de son périmètre. Elle les informera régulièrement de l'état d'avancement des sujets structurants de l'activité de l'Agence, ainsi que de l'évolution des contentieux en cours.

Il conviendra par ailleurs, sur les principaux dispositifs d'intervention de l'Agence, de mieux identifier, prévenir et contrôler les indus ou les fraudes. L'Agence mettra en œuvre toutes procédures utiles pour les récupérer.

Elle poursuivra la mise en œuvre du schéma pluriannuel de stratégie immobilière afin de mettre en œuvre le regroupement des sites et des personnels au sein de chaque agglomération ou bassin d'emploi local.

Elle s'attachera aussi à entretenir et à développer le réseau partenarial de l'agence, notamment avec le secteur médico-social, les bailleurs sociaux et les collectivités locales.

Les effectifs de l'agence ont doublé à l'occasion du transfert de l'action sanitaire et sociale. L'Agence devra rechercher, à coûts maîtrisés, une plus grande harmonisation des règles de gestion entre les personnels relevant de l'action sanitaire et ceux qui étaient en poste avant le transfert.

Elle veillera également à améliorer l'usage des outils de communication interne (Intranet, visio-conférence...). En outre, elle s'attachera à développer son site Internet afin d'améliorer l'information délivrée aux bénéficiaires relative à la réglementation en vigueur et aux droits, de simplifier les procédures et de fluidifier les relations.

La mise en œuvre de ces différents chantiers contribuera à conforter l'efficacité de l'Agence et la qualité de service due aux ayants-droit.

2. Les orientations stratégiques et les indicateurs associés

Le COP 2015-2018 définit trois orientations stratégiques qui structureront les activités de l'ANGDM sur cette période.

1 – DEVELOPPER UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTES AUX BENEFICIAIRES ET OPTIMISER LA GESTION DES PRESTATIONS VERSEES PAR L'AGENCE

Orientation déclinée autour de trois thèmes :

- Adapter et améliorer la qualité du service rendu aux bénéficiaires ;
- Contribuer à la prise en charge de la perte d'autonomie ;
- Évaluer la satisfaction des bénéficiaires.

2 – HARMONISER L'ORGANISATION DE L'ANGDM DANS SON NOUVEAU PERIMETRE

Orientation déclinée autour de trois thèmes :

- Optimiser les moyens ;
- Optimiser l'organisation interne en privilégiant les approches transversales ;
- Renforcer les processus relatifs à la qualité du service rendu

3 – RENFORCER LES PERFORMANCES DE GESTION DE L'AGENCE

Orientation déclinée sur six domaines :

- Renforcer la performance du système d'information ;
- Renforcer la qualité comptable ;
- Renforcer la politique de contrôle ;
- Veiller à la qualité des relations avec les ministères ;
- Conduire une étude et le cas échéant engager la dématérialisation d'une partie des archives et des documents de travail ;
- Poursuivre la démarche de développement durable et de responsabilité sociale.

Orientation stratégique 1 - DEVELOPPER UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTES AUX BENEFICIAIRES ET OPTIMISER LA GESTION DES PRESTATIONS VERSEES PAR L'AGENCE

Thème 1 : Adapter et améliorer la qualité du service rendu aux bénéficiaires

Objectif : Améliorer les délais de traitement et de paiement des prestations

La qualité du service rendu aux bénéficiaires est très fortement liée à la réactivité de l'agence et à sa capacité à garantir des délais de traitement les plus courts possibles.

L'un des points forts de l'agence est la maîtrise des délais pour les prestations historiques (chauffage, logement, etc.). L'agence ambitionne d'améliorer encore cette performance, sur l'ensemble de son périmètre.

L'engagement de l'agence pour la période 2015-2018 portera sur la maîtrise de trois délais, représentatifs de l'ensemble de son activité de prestations :

- le délai moyen de paiement de la capitalisation des avantages en nature ;
- le délai moyen de traitement courant des dossiers de 2.2.B « cure thermique », réputés complets ;
- le délai moyen d'envoi des notifications d'attribution après la 1^{ère} demande d'aide à domicile.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Délai moyen de paiement de la capitalisation des avantages en nature	29 jours	29 jours	29 jours	28 jours	28 jours
Délai moyen de traitement courant des dossiers de 2.2.B cure thermique, réputés complets	39 jours	30 jours	28 jours	27 jours	26 jours
Délai moyen d'envoi des notifications d'attribution ou de refus après la 1 ^{ère} demande d'aide à domicile	26 jours	≤ 25 jours	≤ 24 jours	≤ 23 jours	≤ 22 jours

Indicateurs et remarques méthodologiques :

- Sur le délai moyen de paiement de la capitalisation des avantages en nature, l'engagement est en ligne avec les objectifs du contrat précédent et vise une amélioration du délai de traitement. Il s'entend comme le délai de paiement effectif (le délai est suspendu lors des échanges intermédiaires avec les bénéficiaires pour signature de documents, etc.).

- Sur le stock résorbé, l'agence s'est engagée sur un délai moyen de traitement courant des dossiers de 2.2.B « cure thermique » et à prendre les mesures nécessaires en vue de la réduction progressive de ce délai. Le délai court de la réception à l'agence, du dossier réputé complet à son paiement.

- Sur le délai moyen d'envoi des notifications d'attribution ou de refus après la première demande d'aide à domicile : les aides à domicile représentent 73,7 % des dépenses de prestations ASS. L'objectif de cet indicateur est de s'assurer que les bénéficiaires de l'aide à domicile reçoivent une notification le plus rapidement possible après leur demande de manière à favoriser le maintien à domicile. Ces délais sont fonction de la nature de la demande exprimée ou du service rendu.

Objectif : Veiller à la bonne prise en compte, dans les meilleurs délais, des changements de situations

La qualité de service exige de prendre en compte sans erreur et dans les meilleurs délais, les changements de situation des bénéficiaires, car ces changements conditionnent en partie l'ouverture ou le maintien des droits aux prestations servies et la liquidation. L'absence de prise en compte d'un changement de situation peut conduire :

- à des versements indus de prestations et donc à une demande de remboursement sous réserve des délais de prescription ;
- à une absence de versement de prestations dues ;
- à une prestation inadaptée à la situation du bénéficiaire.

Le transfert de l'action sanitaire et sociale et avec lui la prise en charge par l'agence de nouvelles prestations ont rendu cette exigence encore plus nécessaire. L'engagement de l'agence en ce domaine est mesuré par trois indicateurs :

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Taux d'anomalies constatées sur les dossiers d'avantages en nature ou de préretraite liquidés, avant ordonnancement, quelle que soit leur origine	7,41%	≤ 5,5%	≤ 5%	≤ 4,5%	≤ 4%
Délai moyen de délivrance d'une notification de droits de réversion	39 jours	≤ 35 jours	≤ 33 jours	≤ 32 jours	≤ 30 jours

Indicateurs et remarques méthodologiques :

- Le taux d'anomalies constatées sur les dossiers d'avantages en nature ou de préretraite liquidés, avant ordonnancement, est déterminé sur la base des contrôles récurrents effectués par la direction des prestations. Il s'agit pour l'agence de parvenir à un niveau d'anomalies inférieur à 5,5 % en 2015, et inférieur à 4% en 2018. Cela représentera un effort continu. En effet, durant cette période, les prestations de réversion, celles concernant les convertis ou encore les derniers flux de retraités, prestations dont les taux d'anomalies sont encore actuellement les plus élevés, vont voir leur part augmenter dans l'ensemble des prestations.

- Le délai moyen de délivrance d'une notification de droits de réversion porte sur le changement de situation le plus complexe (en termes de gestion pour l'Agence) et le plus fréquent. Le point de départ pour le calcul du délai est la date à laquelle la demande du conjoint survivant est complète pour instruction.

Objectif : Améliorer la communication écrite de l'Agence vis-à-vis des bénéficiaires

L'amélioration de la communication écrite de l'Agence vis-à-vis de ses bénéficiaires s'inscrit dans la continuité des efforts déjà engagés dans le COP précédent, avec un objectif général pour l'agence de répondre à toute demande de renseignement écrite dans un délai de 30 jours. L'agence s'engage à appliquer cette même exigence à l'ensemble des courriers et courriels reçus hors recours, et à poursuivre l'amélioration de cet indicateur constatée depuis 2006 (notamment en réduisant le délai de réponse aux questions standard).

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Taux de réponse à un courrier ou un courriel d'un bénéficiaire (hors recours) en moins de 30 jours	77%	80%	90%	95%	98%

Objectif : Veiller à la bonne utilisation du droit de communication des données fiscales des bénéficiaires de l'agence

Dans le cadre de ses missions, l'agence doit s'assurer de l'exacte liquidation des prestations prévues par le statut du mineur de 1946 et le règlement national d'action sanitaire et sociale du régime minier, ainsi que des cotisations sociales assises sur lesdites prestations.

Pour mener à bien ses missions, l'ANGDM effectuait jusqu'alors, des enquêtes afin de maintenir à jour la situation familiale et fiscale de l'ensemble de ses bénéficiaires.

L'article L.154 du livre des procédures fiscales ouvre à l'ANGDM un droit de communication des données fiscales de ses bénéficiaires.

L'année 2015 permettra de mettre en œuvre le nouveau dispositif réglementaire en vue de son application concrète dès 2016.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Mettre en place les procédures d'application du décret	Publication de l'article L154 du livre des procédures fiscales	Mise en œuvre du dispositif réglementaire	Mise en application (*)		

(*) sous réserve de la publication des textes réglementaires

Thème 2 : Contribuer à la prise en charge de la perte d'autonomie

L'ANGDM gère les droits sociaux d'une population vieillissante dont la moyenne d'âge est de 73 ans ; elle est de 83 ans pour les conjoints survivants qui représentent un public spécifique et majoritaire parmi ses bénéficiaires. Les besoins évoluent au gré de ce vieillissement. La prise en compte de ces besoins croissants d'adaptation s'impose à tous les métiers de l'agence : en matière de logement, de maintien à domicile et, depuis 2014, en matière de politique de vacances.

Dans ce dernier domaine, les objectifs fixés par les pouvoirs publics sont clairs : développer une offre de loisirs adaptée aux caractéristiques de la population et favorisant la socialisation.

Objectif : Répondre aux conséquences de la perte d'autonomie

L'ANGDM veille, dans le cadre des orientations politiques définies en la matière, à prendre en compte les besoins spécifiques d'une population vieillissante : à la fois dans sa politique de logement en offrant un parc de logements adaptés et dans l'évolution des prestations relevant de l'action sanitaire et sociale. L'action sanitaire et sociale « vieillesse » s'adresse à l'ensemble de la population minière. Les aides associées s'adressent principalement aux personnes autonomes (GIR5/6).

La politique de l'agence en matière de logement vise à satisfaire, chaque fois que possible, le souhait des bénéficiaires de rester dans leur domicile. L'agence veille à ce que les logements occupés par les bénéficiaires, issus du patrimoine historique des entreprises minières, profitent de programmes de réhabilitation.

Par ailleurs, l'agence veille à ce que les tailles des logements proposés soient adaptées à la situation familiale ou aux nécessités de santé de l'ayant droit.

Des équipements spécifiques peuvent également être installés dans certains logements : remplacement de baignoires par des douches adaptées, installation de barres d'appui et de rampes d'accès... Enfin, l'agence développe une approche partenariale avec les bailleurs, les organismes sociaux et les collectivités locales pour mener plusieurs expérimentations pilotes (programmes pour les personnes à mobilité réduite –PMR-, Papy loft -logement social adapté aux seniors développé par

le groupe SNI...) qui seront évaluées dans la durée pour en mesurer le profit auprès des bénéficiaires et demain pour d'autres populations.

L'action sanitaire et sociale à destination des personnes âgées (25 M€ sur les 31 M€ de prestations d'action sanitaire et sociale en 2014) et en particulier l'aide à domicile (plus de 80 %) contribuent largement à l'effort en faveur du maintien à domicile.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Taux de réponses positives aux demandes liées au vieillissement, à la perte d'autonomie ou à la santé	74%*	70%	72%	73%	74%

Indicateurs et remarques méthodologiques :

- le taux de réponses aux besoins liés au vieillissement, à la perte d'autonomie ou à la santé mesure la part des demandes de travaux d'adaptations ou de relogements satisfaites par rapport aux demandes identifiées par l'agence comme légitimes ; les demandes de relogements prises en compte se limitent aux motifs liés au vieillissement, à la perte d'autonomie ou à la santé. L'agence, en tant qu'interlocuteur privilégié des bénéficiaires, porte leurs besoins en matière de maintien à domicile auprès des bailleurs. Elle incite également les bailleurs à réaliser des travaux d'adaptation des logements ou des programmes neufs. L'agence joue un rôle de facilitation et d'animation mais n'a pas la décision finale. Les bailleurs sont les décisionnaires finaux.

* Le taux affiché de 74 % en 2014 est le résultat de la résorption, par un bailleur, d'un important stock de dossiers relatifs aux années 2012 et 2013.

Objectif : Développer les partenariats

L'ANGDM est consciente que les partenariats représentent un atout majeur pour une action plus efficace en faveur de l'autonomie des personnes âgées. Elle s'engage donc à entretenir et développer son réseau partenarial, notamment avec le secteur médico-social, les bailleurs sociaux et les collectivités locales.

Dans un contexte de gestion territorialisée de la politique sociale et médico-sociale, l'agence doit adapter son action compte tenu des autres programmes ou initiatives, éventuellement complémentaires, pouvant exister dans chaque département.

Les liens avec les divers partenaires ont pour objet de prévenir le risque de désinsertion sociale des bénéficiaires par le partage d'expériences, d'informations au niveau local et d'améliorer la performance des organismes en organisant les synergies en profitant de la présence de l'ANGDM dans des secteurs géographiques spécifiques.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Nombre de nouvelles actions de partenariats par an	NC	2	2	2	2

Indicateurs et remarques méthodologiques :

L'indicateur retenu est le nombre de nouvelles conventions partenariales signées par an.

Objectif : Développer une offre de loisirs adaptée aux caractéristiques de la population et favorisant la rupture de l'isolement

Depuis le 1er janvier 2014, l'agence propose, conformément au mandat donné par l'Etat, des vacances aux bénéficiaires. Dans le cadre de la politique de vacances et de loisirs du régime minier, elle travaille aussi à élargir son offre pour que les bénéficiaires puissent profiter au plus près de chez eux, de loisirs et d'activités adaptés à leur situation.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Nombre de vacanciers	2 163	4300	5000	5000	5000

Indicateur et remarques méthodologiques :

- Le nombre de bénéficiaires de la politique de vacances et de loisirs du régime minier était de 2163 en 2014. La campagne 2014 a démarré très tardivement eu égard au calendrier de transfert de l'activité (décalage de cinq mois pour l'envoi de la brochure). L'offre VTF Vacances n'était opérationnelle qu'en juin 2014. 2015 est le premier exercice plein avec une campagne d'information effective dès décembre 2014. L'offre de loisirs de proximité a démarré en toute fin d'année 2014 avec le recrutement des coordinateurs régionaux lors du dernier trimestre. L'année 2015 est encore une année d'expérimentation, puisque toutes les actions mises en place ont un caractère novateur. 2016 devrait constituer la fin de la montée en régime de cette politique.

Thème 3 : Évaluer la satisfaction des bénéficiaires

Objectif : Mesurer, à l'aide d'une enquête, l'évolution de la satisfaction des bénéficiaires

L'agence mènera une enquête de satisfaction auprès de ses bénéficiaires. Cette enquête permettra l'identification de marges d'amélioration.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Enquête de satisfaction	Non mesuré	Analyse des besoins et réalisation			

Indicateurs et remarques méthodologiques :

La mise en place de l'enquête de satisfaction qui portera sur l'ensemble des activités de l'agence y compris l'action sanitaire et sociale et la politique de loisirs et de vacances, suppose un travail préalable de définition des besoins. L'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction des bénéficiaires, participera à l'élaboration d'une démarche qualité, dans le respect des missions de service public, et ainsi à la définition de nouvelles actions d'amélioration au bénéfice du public.

Orientation stratégique 2 - HARMONISER L'ORGANISATION DE L'ANGDM DANS SON NOUVEAU PERIMETRE

Thème 1 : Optimiser les moyens

L'activité de l'ANGDM doit s'inscrire dans un contexte budgétaire contraint tout en intégrant les moyens dédiés aux activités nouvelles transférées (action sanitaire et sociale en avril 2012 et politique de vacances en janvier 2014). L'ANGDM cherchera dans ce cadre à identifier les sources d'économies potentielles réalisables sans dégrader la qualité de service. La priorité sera accordée à des opérations de mutualisation ou de réorganisation.

Objectif : Développer un schéma rationalisé d'implantations

Depuis le transfert de l'action sanitaire et sociale, l'ANGDM compte une cinquantaine d'implantations locales, contre moins d'une dizaine auparavant. Elle s'engage à analyser cette nouvelle situation au regard de la diminution de sa population et de ses obligations en termes de qualité de service, pour rationaliser la carte de ses implantations.

L'ANGDM s'engage à réduire de 10 le nombre de ses sites d'implantation sur la période du COP, avec comme priorité, de n'avoir qu'une implantation par ville et ce, en lien avec ses partenaires pour parvenir à un schéma d'implantation adapté aux besoins de ses bénéficiaires. Il s'agit d'un objectif ambitieux au regard des obstacles identifiés (inadaptation des locaux actuels, besoins en investissement, coût des implantations alternatives, absence d'opportunité dans certaines zones géographiques...).

Indicateur	Situation 2014	Cibles 2015 à 2018
Nombre de sites	47	-10

Cette ambition et ces projets feront l'objet d'une modification du Schéma pluriannuel de stratégie immobilière (SPSI).

Objectif : Gérer le parc automobile de façon optimale

Depuis le transfert de l'action sanitaire et sociale, le parc automobile a été multiplié par trois. Outre l'harmonisation des règles de recours à l'utilisation des véhicules de service, en lien avec les exigences professionnelles, l'optimisation constitue aussi un enjeu budgétaire important.

L'agence s'engage à réduire le coût annuel de son parc automobile, tout en appliquant les directives de la circulaire du Premier ministre, relative à la mutualisation et à l'optimisation de la gestion du parc automobile de l'Etat et des opérateurs, publiée le 16 février 2015. La gestion du parc automobile de l'agence passe à la fois par une optimisation de l'utilisation des véhicules et par une réduction de ce parc en volume.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Coût annuel du parc automobile	414 794 € *	-15%			

* Le coût mesuré chaque année sera retraité, en considérant un prix du carburant constant de 1,3€/L qui sera appliqué sur la durée du COP.

Indicateurs et remarques méthodologiques :

L'indicateur retenu a pour objectif de suivre la réduction du coût annuel du parc automobile (il convient de neutraliser l'évolution du prix des carburants pour le calcul dans le temps de cet indicateur).

Thème 2 : Optimiser l'organisation interne en privilégiant les approches transversales

L'optimisation de l'organisation interne reposera notamment sur le renforcement des synergies potentielles entre services.

Objectif : Organiser l'articulation entre les services de l'action sanitaire et sociale, les services financiers et l'agence comptable

L'ANGDM mettra à profit la période couverte par le COP pour finaliser l'intégration de l'action sanitaire et sociale dans tous ses aspects (y compris la politique de vacances) à l'agence, notamment dans les processus de certification. Parmi les enseignements du mode de fonctionnement actuel, il ressort la nécessité d'un effort marqué en matière d'exigences de contrôle comptable, telles qu'elles sont imposées par le fonctionnement d'un établissement public administratif.

L'agence s'engage donc à améliorer, au bénéfice de tous, l'articulation entre les services de l'action sanitaire et sociale, les services financiers et l'agence comptable : il s'agit de réduire les délais de paiement tout en maintenant la qualité de contrôle sur le versement des prestations.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Réduire le taux de rejet des prises en charge à contrôle au moins constant	0,97 %	0,80 %	0,70 %	0,60 %	0,50 %

Indicateurs et remarques méthodologiques :

L'agence a observé sans le mesurer que les rejets de paiement venant de l'agence comptable étaient plus fréquents dans le domaine de l'ASS, du fait notamment de pratiques antérieures différentes et d'une application non stabilisée du règlement national. L'ANGDM s'engage à ce que le taux de rejets des prises en charge diminue jusqu'à atteindre en 2018, 0,50 %, sans toutefois dégrader les exigences du contrôle. L'harmonisation des modalités de liquidation sera un facteur important pour atteindre cet objectif.

Le taux se calcule ainsi : nombre de dossiers rejetés / nombre de dossiers contrôlés.

Objectif : Identifier les nouveaux métiers et les profils internes adaptés et conclure un accord de GPEC

Pour répondre aux enjeux de l'évolution des compétences et des métiers, requise par l'élargissement récent de son périmètre d'intervention, l'agence a engagé en 2010 une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). La perspective du transfert de l'action sanitaire et sociale a suspendu ce projet en 2011. Il s'agit désormais de lui donner une nouvelle mesure, en l'élargissant à tous les personnels et en intégrant tous les métiers. C'est un chantier de grande ampleur qui requerra une mobilisation forte des équipes.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Conclusion d'un accord GPEC		O			

Indicateurs et remarques méthodologiques :

L'indicateur associé est un indicateur binaire oui/non qui actera la signature de l'accord de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Les années suivantes seront consacrées à la mise en œuvre de l'accord.

Dans le cadre du futur accord GPEC, il sera indispensable d'identifier les nouveaux métiers et les profils adaptés, en lien avec l'évolution des activités de l'agence et la pyramide des âges des agents.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Elaboration d'une cartographie des métiers (O/N)	Groupe de travail	O			

Indicateurs et remarques méthodologiques :

L'indicateur associé est un indicateur binaire oui/non sur l'élaboration d'une cartographie des métiers « action sanitaire et sociale » et nouveaux métiers. Un groupe de travail dédié a été mis en place en 2014 et se poursuit en 2015.

Objectif : Adapter les compétences et les emplois aux activités

A la suite de l'identification des nouveaux métiers et des profils adaptés, une action complémentaire visera à adapter les compétences et les emplois à l'évolution des activités. En effet, aux facteurs précédemment décrits (élargissement récent du champ d'action de l'agence, cadre budgétaire contraint), s'ajoute le besoin d'anticiper l'évolution de l'action de l'agence à périmètre constant du fait de l'évolution de sa population et des nouvelles problématiques auxquelles elle doit faire face. Ce dernier élément associé à la pyramide des âges (qui verra un certain nombre de « personnes ressources » partir en retraite dans un horizon proche) conduit l'ANGDM à s'engager sur le chantier de l'adaptation des compétences mais également à poursuivre sa réflexion sur son organisation et ses emplois futurs. Afin de remplir cet objectif, l'agence s'engage à mener une politique de formation.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Part des agents ayant reçu dans l'année une formation professionnelle (internes et externes)	61 %	62 %	65 %	68 %	70 %

Objectif : Développer les actions de tutorat et de transfert de compétences

Du fait de la spécificité de certains de ses métiers et de certaines situations, les actions classiques de formation seront complétées par des actions de tutorat et de transfert de compétences, tirant ainsi le meilleur profit de la pyramide des âges de l'Agence.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Actions de tutorat réalisées par des agents de plus de 55 ans		Analyse des besoins	1 expérimentation	Généralisation	

Indicateurs et remarques méthodologiques :

L'indicateur retenu est le nombre d'actions de tutorat réalisées par des agents de plus de 55 ans. Avant d'effectuer au préalable un état des lieux des actions nécessaires et possibles, l'agence propose de s'appuyer sur une expérimentation en 2016.

Thème 3 : Renforcer les processus relatifs à la qualité du service rendu

La mise en place du « guichet unique » de l'agence s'inscrit dans la logique de développement des synergies et de rationalisation du fonctionnement des services délivrant des prestations. Surtout, elle contribue à une plus grande qualité de service vis-à-vis des bénéficiaires.

Objectif : Proposer des accueils téléphonique et physique accessibles, polyvalents et de qualité

La plate-forme téléphonique, l'accueil dans les délégations régionales, les permanences des assistantes sociales, constituent les premiers piliers de la stratégie de mise en place progressive du « guichet unique ».

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Pourcentage de demandes relatives aux réversions et successions ayant pu recevoir une réponse (traitement de 1er niveau) au niveau de la plateforme téléphonique	NC	détermination du cadre, de mise en œuvre et de stabilisation des moyens techniques	70 %	80 %	80 %
Nombre moyen par agent de visites à domicile hors ASS	48 personnes / an	52 personnes / an	53 personnes / an	54 personnes /an	55 personnes /an
Nombre moyen de visites à domicile par an par assistante sociale	255	300	310	320	330
Nombre de réunions d'information publiques	1	1	1	1	1

Indicateurs et remarques méthodologiques :

- le taux de traitement de premier niveau, par la plate-forme téléphonique, des demandes relatives aux réversions et successions mesure le pourcentage de demandes ayant pu faire l'objet d'une réponse directement par la plate-forme sans nécessiter le recours à un gestionnaire de dossiers ; le périmètre de ces questions (réversion et succession) représente un domaine stratégique pour l'agence dans la gestion du dossier du bénéficiaire.

- le nombre moyen par agent et par an de visites à domicile hors ASS : le vieillissement de la population des bénéficiaires conduit l'agence à développer les visites à domicile, en complément de l'accueil dans les délégations régionales. Ces visites à domicile répondent notamment à des demandes de prestations immobilières. Le personnel des délégations régionales est également amené à faire des enquêtes à domicile à la demande :

- du service des prestations (aide à la constitution de dossier, manque de pièces)
- du service recouvrement de l'agence comptable.

- le nombre moyen de visites à domicile par an par assistante sociale dans le cadre de ses missions de visite à domicile est un indicateur central car les visites à domicile constituent le cœur de l'activité du service social

- le nombre de réunions d'information publiques : depuis 2011, l'ANGDM organise chaque année une réunion publique pour ses bénéficiaires. Malgré la volonté de l'agence de renforcer ses différents modes de contact, certaines populations peuvent encore éprouver des difficultés à connaître l'ensemble des dispositifs dont ils peuvent bénéficier. L'organisation des réunions publiques tente de répondre à cette problématique et associe des spécialistes de toutes les prestations de l'ANGDM y compris depuis 2012 l'action sanitaire et sociale. Ces réunions, qui ont rassemblé à chaque fois plus de 200 personnes, contribuent donc à la matérialisation du « guichet unique » auprès des bénéficiaires et contribuent à l'information des populations isolées. Eu égard à la charge que représente l'organisation de telles réunions et aux zones à couvrir, l'ANGDM s'engage à organiser une réunion de ce type par an durant toute la durée du COP.

Orientation stratégique 3 - RENFORCER LES PERFORMANCES DE GESTION DE L'AGENCE

Thème 1 : Renforcer la performance du système d'information

La refonte du système d'information de l'agence est en cours et devrait aboutir dans la période couverte par le COP. Elle porte à la fois sur le système DUNE de gestion des prestations et sur la modernisation et la sécurisation des applicatifs existants, par leur intégration dans l'applicatif DUNE.

Objectif : Elaborer et mettre en place un schéma informatique

La mise en place d'un schéma informatique s'impose après les évolutions qu'a connues le système informatique de l'agence et l'élargissement des activités de l'agence. En effet, cet élargissement s'est traduit par l'intégration dans l'environnement informatique de l'agence des applicatifs de l'action sanitaire et sociale. Les passerelles entre les différents systèmes sont encore à consolider.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Elaboration du schéma informatique de l'ANGDM (O/N)			O		

Objectif : Réussir la refonte du système d'information

La refonte du système informatique est entrée en 2014 dans la phase de déploiement. Elle permettra la mise en place progressive du dossier unique.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Traitement de l'ensemble des prestations sur le logiciel DUNE (O/N)	Mise en service pour les mines fermées	Mise en service pour toutes les autres populations (hors ASS)	Base unique de bénéficiaires (intégration ASS)	Enrichissement de DUNE par de nouveaux modules	

Indicateurs et remarques méthodologiques :

Plusieurs objectifs sont définis : la mise en service complète de DUNE en 2015, la mise en place d'une base unique pour les bénéficiaires en 2016 (puisque les bases sont actuellement distinctes et qu'un bénéficiaire de l'ASS peut ne pas percevoir de prestations « historiques » et inversement), et l'enrichissement de DUNE par de nouveaux modules, en 2017.

Objectif : Sécuriser le logiciel de paie des actifs

L'ANGDM dispose aujourd'hui de deux applicatifs de paie :

- « GAIP » applicatif propre à l'agence, mis en service dans sa version actuelle en 1996. Cet applicatif permet aujourd'hui de traiter l'ensemble des paies du personnel à l'exception des paies des agents transférés de l'ASS.
- « Pléiades » logiciel de paie utilisé pour gérer le personnel transféré de l'ASS. Cet applicatif est hébergé et maintenu par la CANSSM. Les prestations sont couvertes par une convention de gestion informatique mise en place entre la CANSSM et l'ANGDM.

L'objectif est le remplacement en 2015, de ces deux systèmes de paie par un progiciel évolutif.

Les enjeux de l'acquisition du SIRH résident dans la nécessité pour l'ANGDM de se doter d'un outil unique performant lui permettant d'assurer ses obligations d'employeur. L'intégration d'un nouveau SIRH contribuera à accroître la productivité des services ressources humaines et paie dans une logique de rationalisation des moyens de l'agence ; il permettra d'améliorer l'accès à l'information et de sécuriser les pratiques de travail. Le SIRH s'intégrera dans le système d'information global de l'ANGDM et s'interfacera avec des applications existantes (gestion des retraités, comptabilité, ...).

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Mise en service du successeur de GAIP et de Pléiades (O/N)		O			

Thème 2 : Renforcer la qualité comptable

Objectif : Maintenir la certification des comptes annuels

La qualité des comptes de l'agence est un élément important de la relation de l'ANGDM avec ses tutelles. L'agence s'est d'ailleurs engagée significativement sur ce dossier en faisant le choix volontaire d'un objectif de certification de ses comptes à partir de 2012. Cet engagement a été couronné de succès. Soucieuse de maintenir la qualité de ses comptes, l'ANGDM s'engage à obtenir la certification de ses comptes sans réserve pour tous les exercices couverts par la période du présent COP.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Certification des comptes sans réserve	O	O	O	O	O

Objectif : Améliorer la politique de recouvrement des créances

Le recouvrement des créances est une autre exigence de la qualité comptable. Les encaissements participent aussi à la trésorerie de l'agence.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Taux net de recouvrement des créances hors décès de N-2 au 31/12/N	86,64 %	86,70 %	86,80 %	86,90 %	87 %
Taux net de recouvrement des indus sur décès de N-2 au 31/12/N	80,79%	81%	81,20%	81,35%	81,50%

Indicateurs et remarques méthodologiques :

- Le premier indicateur mesurant l'amélioration de la politique de recouvrement des créances hors décès est la part des créances constatées au cours de l'année N-2 qui ont été recouvrées à la fin de l'année N. Ce ratio doit croître dans la période du COP. L'agence travaillera également à la qualification des indus en indus « cas général » et en indus « cas frauduleux » afin d'engager en cas de fraude avérée les suites contentieuses adaptées.
- Le taux net de recouvrement des indus sur décès de l'année N-2 au 31/12/N mesure l'état des recouvrements constatés. Le recouvrement des indus sur décès est rendu délicat eu égard à la nécessaire recherche du renseignement dans le cadre du règlement de la succession (héritiers, notaire).

Ce taux mesure une action en recouvrement légitime et indispensable pour le bon usage des fonds de l'agence ; il permet également d'évaluer l'aboutissement des rectifications des dossiers de prestations.

Thème 3 : Renforcer la politique de contrôle

Objectif : Définir et mettre en œuvre un plan de contrôle annuel comptable et qualité

L'agence a engagé une politique de contrôle active qu'elle entend poursuivre avec la mise en place d'un plan annuel de contrôle comptable et qualité.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Réalisation d'un plan de contrôle annuel (O/N)	O	O	O	O	O

Conformément aux articles 18 à 20 du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP), l'agent comptable exerce au fil de l'eau, les contrôles a priori ou a posteriori sur les dépenses qui lui sont confiées par les services gestionnaires.

L'agent comptable procède aux contrôles réguliers des opérations liées au traitement de l'information comptable : contrôle trimestriel des états de développement des soldes (classes 4 et 5), suivi de l'apurement des comptes d'imputation provisoire, contrôle mensuel de la balance (écritures déséquilibrées, sens de compte erroné, écritures négatives ...).

En complément à ses propres contrôles, l'agence participe depuis 2012, au dispositif de revue de qualité comptable et financière (RQCF) piloté par le contrôleur budgétaire et comptable ministériel. La RQCF consiste en un appui dans la vérification globale de la conformité des états comptables avec les règles légales et réglementaires en vigueur, tout au long d'un exercice.

Une démarche efficace de qualité des comptes suppose une vigilance au quotidien qui ne saurait se limiter aux seules opérations d'inventaire de fin d'année. C'est ainsi qu'un arrêté intermédiaire des comptes est désormais effectué au 30 septembre. Il est contrôlé par le commissaire aux comptes.

La clôture des comptes devient un processus actif tout au long de l'année, permettant de réduire la période d'inventaire. Ce chantier participe à l'anticipation de la clôture des comptes réglementée par le décret n°2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique.

Objectif : Définir les processus de gestion et diffuser les bonnes pratiques

L'optimisation de l'organisation interne passera par une extension de la cartographie des risques aux services d'action sanitaire et sociale. Cette démarche s'accompagnera de la définition d'organisations cibles pour tous les services.

La maîtrise des risques découle d'une bonne connaissance des processus de gestion. Cette connaissance suppose une définition des processus et la diffusion des bonnes pratiques au sein de l'agence. Ce travail, déjà engagé, sera étendu à la définition de tous les processus. L'ANGDM s'engage dans la période du COP à mettre par écrit tous les processus⁵ de l'agence.

⁵ Une cartographie des risques est par nature évolutive et de nouveaux processus pourraient apparaître en cours de COP. L'objectif est actuellement défini sur la cartographie 2014.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Nombre de processus « ASS » écrits et mis sur intranet	Identification de 3 processus	Analyse des processus	1	1	1
Part des processus écrits sur la base d'une cartographie évolutive	20/27 = 74%	21/27 = 78%	23/27 = 85%	25/27 = 92%	27/27 = 100%

Indicateurs et remarques méthodologiques :

L'indicateur le plus pertinent correspond à la formalisation des processus. En 2013, un processus transverse, à l'occasion du transfert de l'action sanitaire et sociale, avait été formalisé. En 2014, 3 processus métiers de l'ASS ont été identifiés : politique de loisirs et de vacances, prestations d'action sanitaire et sociale, action sociale. L'agence s'engage sur une cartographie écrite et exhaustive en fin de période du COP.

Objectif : Prévenir, détecter les indus et engager des sanctions en cas de comportements frauduleux

La lutte contre les indus et la fraude est depuis plusieurs années, une préoccupation majeure de l'Etat et de l'agence. Des contrôles sont mis en œuvre afin de s'assurer de la régularité des droits et des prestations attribuées.

L'agence a signé en juin 2010, une convention d'échanges de données sur les décès, avec la CDC retraite des mines qui dispose en la matière d'un accès à l'information auprès de la CNAV. Ce système d'échange de données simples, consistant en la communication mensuelle à l'agence des décès du mois précédent permet d'avoir l'information sur les décès rapidement et de prévenir ainsi le risque de fraude (paiement indu du loyer, prestations versées à tort...).

Les directions de l'agence réalisent des contrôles récurrents avant l'ordonnancement de la dépense et des contrôles ciblés sur les populations à risque (exemples : contrôle de la persistance des droits pour les bénéficiaires âgés de plus de 100 ans, contrôle de l'absence de remariage des conjoints survivants, contrôle de la régularité du versement des allocations de raccordement pour les bénéficiaires âgés de plus de 60 ans). Ces contrôles, constituent la clé de voûte de la prévention des fraudes.

En matière de paiement des loyers, des contrôles sont effectués, sur l'occupation effective des logements par les ayants droit, la facturation par les bailleurs, la libération de logement.

L'agence formalisera en 2015, en lien avec les pouvoirs publics, un plan d'actions de lutte contre la fraude qui s'intégrera également comme un volet anti fraude du plan de maîtrise des risques pour une mise en oeuvre effective au 1^{er} janvier 2016.

Pour ce faire, l'Agence s'appuiera notamment sur le dispositif de communication des données fiscales prévu à l'article L.154 du livre des procédures fiscales, dont la mise en œuvre est prévue dès 2016, ainsi que sur la valorisation des actions déjà mises en place dans le plan de maîtrise des risques. Elle recherchera les prestations et les changements de situations les plus susceptibles de faire apparaître une fraude (non déclaration des décès ou d'un changement de situation, fausses déclarations de ressources...) et déterminera les modalités de détection les plus efficaces: croisements de base de données avec les partenaires et en interne, politique de sondage et de contrôles sur place, droit de communication vis-à-vis des administrations et organismes publics ou privés...

L'agence pourra également se rapprocher des organismes ayant une expérience ou une expertise sur ce sujet, tels que les organismes de sécurité sociale.

Afin de lutter efficacement contre la fraude, l'agence poursuivra les objectifs suivants :

- fiabilisation des informations acquises auprès des bénéficiaires (contrôle des ressources, information du décès, contrôle des aides à domicile...).

- analyse des causes d'indus et de fraudes (erreur du bénéficiaire, erreur de l'agence, intentionnalité frauduleuse...)
- exploitation complète des éléments transmis par l'administration fiscale dans le cadre de l'article L.154 du livre des procédures fiscales, afin de renforcer le contrôle des conditions d'ouverture, de maintien ou d'extinction des droits aux prestations.
- mise en place des outils statistiques permettant de mesurer le phénomène de fraude (nombre de fraudes détectées, origine, suite donnée, taux de recouvrement, dépôt de plainte...).

La définition et la mise en œuvre d'une politique de lutte contre la fraude pourra nécessiter des aménagements législatifs ou réglementaires en lien avec les pouvoirs publics pour étudier la possibilité de prévoir des pénalités financières, à l'instar des organismes de sécurité sociale.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Formalisation du premier plan de contrôle de lutte contre la fraude		Formalisation	Mise en œuvre		
Mise en place d'un suivi des indus (origine, analyse, suites)		Formalisation	Mise en oeuvre		

Thème 4 : Veiller à la qualité des relations avec les ministères

L'agence souhaite consolider ses relations avec les administrations dans un souci d'efficacité et de confiance. Elle s'engage à faire preuve d'une réactivité accrue, qui permettra de nourrir les échanges sur les sujets en cours et de dégager une analyse commune.

Objectif : Respecter les calendriers de transmission des documents du Conseil d'administration et des réunions budgétaires

Un calendrier de travail pour la préparation des échéances connues sera établi annuellement en décembre de l'année N pour l'année N+1. Ce calendrier devra prendre en compte le cadre fixé par le décret du 7 novembre 2012, en particulier pour la fixation de la date du premier conseil d'administration de l'année.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Mise en place d'un calendrier annuel (O/N)	Elaboration du calendrier 2014	O	O	O	O

Objectif : Réduire l'écart entre la prévision de dépenses et l'exécution budgétaire des dépenses d'intervention hors prestations d'ASS

Les prévisions budgétaires des dépenses d'intervention de l'ANGDM (hors prestations d'ASS et charges évaluatives, notamment rachats viagers des avantages en nature) doivent être estimées de la façon la plus fiable et la plus précise possible au moment de l'établissement du budget primitif. L'ANGDM s'engage à ce que l'écart entre l'exécution en année n et la prévision réalisée à l'occasion du budget primitif en année n soit inférieur ou au plus égal à 2 %.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Ecart entre le réalisé des dépenses d'intervention hors prestations d'ASS et la prévision budgétaire	2 %	≤ 2 %	≤ 2 %	≤ 2 %	≤ 2 %

Pour plus de transparence, l'agence rappellera les aléas pouvant impacter cet écart et identifiera ceux influant sur chaque exercice dans son rapport financier.

Objectif : Piloter l'action sanitaire et sociale

Le pilotage de l'action sanitaire et sociale sera renforcé avec un suivi mensuel des dépenses de prestations d'action sanitaire et sociale, et une gestion prévisionnelle des dépenses tout au long de l'année. Un point qualitatif sur la mise en œuvre des prestations sera adressé trimestriellement aux pouvoirs publics. Il s'agira notamment de montrer comment le ciblage des populations bénéficiaires est vérifié et s'affine au cours de la période conventionnelle.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Suivi mensuel des dépenses de prestations d'ASS	NC	O	O	O	O

Thème 5 : Conduire une étude et le cas échéant engager la dématérialisation d'une partie des archives et des documents de travail

Dans un premier temps, l'agence étudiera, les conditions de mise en œuvre de la dématérialisation d'une partie des archives et des principaux documents de travail.

L'analyse portera en particulier sur les éléments suivants :

- la numérisation, avec indexation, d'une partie des documents de travail de l'agence : dossiers individuels de personnels, dossiers d'action sanitaire et sociale, dossiers contentieux et accident du travail/maladie professionnelle, documents entrants et sortants, dossiers du personnel.
- le stockage et la gestion des dossiers indexés numérisés, avec la possibilité d'y accéder par l'intermédiaire des logiciels métiers de l'ANGDM dénommés « CASSIS » et « DUNE »,
- la mise en place d'une gestion électronique des dossiers qui intégrera des paramètres d'accès et de confidentialité.
- la création d'un ou de plusieurs ateliers de numérisation interne à l'ANGDM
- la détermination d'une solution d'archivage de sécurité évolutive

A l'issue de cette étude et sur la base d'une analyse associée des coûts, l'agence présentera un plan de financement. Les ressources du projet proviendront à la fois de reventilations des programmes d'investissements et de réallocations d'économies obtenues sur les enveloppes de fonctionnement et de masse salariale de l'agence au cours des exercices sur lesquels se déroulera la dématérialisation.

Une décision sera prise en fonction des priorités retenues et sur la base des propositions de l'agence, en accord avec les ministères.

Thème 6 : Poursuivre la démarche de développement durable et de responsabilité sociale

La démarche de développement durable engagée à l'agence s'inscrit dans le cadre de la contribution des opérateurs de l'Etat aux orientations des pouvoirs publics en la matière. Depuis la création d'un groupe de travail « développement durable » en 2010, l'agence met en place progressivement des actions de sensibilisation et intègre dans son processus de décision les éléments fondateurs de la responsabilité sociale et environnementale.

Objectif : Élaborer et mettre en œuvre une démarche éco responsable

L'ambition de l'ANGDM pour une meilleure performance environnementale et responsabilité sociale se matérialise dans le plan d'action adopté en 2012 et d'un bilan annuel de l'avancement du plan d'action.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Réduction de la consommation de papier d'impression*	6500 ramettes	6500 ramettes	6000 ramettes	5500 ramettes	5000 ramettes
Réduction du nombre de moyens d'impression	208	66			

Indicateurs et remarques méthodologiques :

- Réduction de la consommation de papier d'impression : se mesure en nombre de ramettes.

* Cet indicateur pourra être mesuré précisément sous réserve que le marché d'impression de l'agence soit opérationnel en 2016.

- Réduction du nombre de moyens d'impression : dans le cadre de la mise en place d'une nouvelle politique d'impression, l'ANGDM entend réduire ses impressions, optimiser ses moyens d'impression, et ainsi répondre aux objectifs de développement durable, rationaliser ses coûts et apporter une qualité de service optimale à ses utilisateurs (personnels administratifs, assistantes sociales, etc.).

Objectif : Consolider la responsabilité sociale de l'employeur

L'ANGDM accorde une grande importance à sa responsabilité sociale d'employeur. L'ANGDM s'engage durant la période du COP à poursuivre ses efforts sur ce dossier et à améliorer ou à maintenir ses résultats en la matière.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Montant de la contribution FIPH	Maintien à 0	Maintien à 0	Maintien à 0	Maintien à 0	Maintien 0

Indicateurs et remarques méthodologiques :

L'indicateur retenu est le montant de la contribution de l'Agence au FIPH (Fonds pour l'insertion des personnes handicapées). L'agence a mené une politique d'intégration et de maintien dans l'emploi des personnes handicapées lui permettant de réduire à zéro sa contribution au FIPH. L'objectif est le maintien à 0 de cette contribution.

Par ailleurs, conformément aux dispositions de la loi relative à l'égalité entre les femmes et les hommes, promulguée le 4 août 2014, l'Agence présentera à son comité d'entreprise un rapport sur la situation comparée des conditions générales d'emploi et de formation des hommes et des femmes dans l'établissement (art. L. 2323-57 du code du travail). Ce rapport présentera un plan d'action destiné à assurer l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Egalité professionnelle et lutte contre les discriminations entre femmes et hommes	NC	Informations dans le bilan social	Informations dans le bilan social	Informations dans le bilan social	Informations dans le bilan social

3- Le suivi du contrat d'objectifs et de performance

Il sera rendu compte, au cours d'une réunion de présentation et d'échanges, du bilan annuel du présent contrat aux ministères de tutelle et au ministère chargé des affaires sociales. Dans son rapport annuel, l'ANGDM fera part de la mise en oeuvre du présent contrat, en mettant notamment en évidence l'évolution des différents indicateurs. Ce rapport sera soumis au conseil d'administration, en même temps que l'arrêté des comptes annuels.

Les parties au contrat conviennent enfin que le présent COP peut faire l'objet d'avenants. Un premier bilan de la réalisation du COP sera effectué au dernier trimestre 2016.

Annexe

Liste récapitulative des objectifs et des indicateurs

Orientation 1 : DEVELOPPER UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTES AUX BENEFICIAIRES ET OPTIMISER LA GESTION DES PRESTATIONS VERSEES PAR L'AGENCE

Thème	Objectif	Numéro	Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Adapter et améliorer la qualité du service rendu aux bénéficiaires	Améliorer les délais de traitement et de paiement des prestations	1.1	Délai moyen de paiement de la capitalisation des avantages en nature	29 jours	29 jours	29 jours	28 jours	28 jours
		1.2	Délai moyen de traitement courant des dossiers de 22B cure thermale, réputés complets	39 jours	30 jours	28 jours	27 jours	26 jours
		1.3	Délai moyen d'envoi des notifications d'attribution ou de refus après la 1ère demande d'aide à domicile	26 jours	≤ 25 jours	≤24 jours	≤23 jours	≤22 jours
	Veiller à la bonne prise en compte, dans les meilleurs délais, des changements de situations	1.4	Taux d'anomalies constatées sur les dossiers d'avantages en nature ou de préretraite liquidés avant ordonnancement quelle que soit leur origine	7,41%	≤ 5,5%	≤ 5%	≤ 4,5%	≤ 4%
		1.5	Délai moyen de délivrance d'une notification de droits de réversion	39 jours	≤ 35 j	≤ 33 j	≤ 32 j	≤ 30 j
	Améliorer la communication écrite de l'Agence vis-à-vis des bénéficiaires	1.6	Taux de réponse à un courrier ou un courriel d'un bénéficiaire (hors recours) en moins de 30 jours	77%	80%	90%	95%	98%
	Veiller à la bonne utilisation du droit de communication des données fiscales des bénéficiaires de l'Agence	1.7	Mettre en place les procédures d'application du décret	Publication de l'article L154 du livre des procédures fiscales	Mise en œuvre du dispositif réglementaire	Mise en application		
Contribuer à la prise en charge de la perte d'autonomie	Répondre aux conséquences de la perte d'autonomie	1.8	Taux de réponses positives aux demandes liées au vieillissement, à la perte d'autonomie ou à la santé	74%	70%	72%	73%	74%
	Développer les partenariats	1.9	Nombre de nouvelles actions de partenariats par an	NC	2	2	2	2
	Développer une offre de loisirs adaptée aux caractéristiques de la population et favorisant la rupture de l'isolement	1.10	Nombre de vacanciers	2163	4300	5000	5000	5000
Évaluer la satisfaction des bénéficiaires	Mesurer, à l'aide d'une enquête, l'évolution de la satisfaction des bénéficiaires	1.11	Enquête de satisfaction	Non mesuré	Analyse des besoins et réalisation			

Orientation 2 : HARMONISER L'ORGANISATION DE L'ANGDM DANS SON NOUVEAU PÉRIMÈTRE

Thème	Objectif	Numéro	Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Optimiser les moyens	Développer un schéma rationalisé d'implantations	2.1	Nombre de sites	47	- 10			
	Gérer le parc automobile de façon optimale	2.2	Coût annuel du parc automobile	414 794 €	- 15%			
Optimiser l'organisation interne en privilégiant les approches transversales	Organiser l'articulation entre les services de l'action sanitaire et sociale , les services financiers et l'agence comptable	2.3	Réduire le taux de rejet des prises en charges à contrôle au moins constant	0,97%	0,80%	0,70%	0,60%	0,50%
	Identifier les nouveaux métiers et les profils internes adaptés et conclure un accord de GPEC	2.4	Conclusion d'un accord de GPEC		O			
		2.5	Élaboration d'une cartographie des métiers (O/N)	Groupe de travail	O			
	Adapter les compétences et les emplois aux activités	2.6	Part des agents ayant reçu dans l'année une formation professionnelle (internes et externes)	61%	62%	65%	68%	70%
	Développer les actions de tutorat et de transfert de compétences	2.7	Actions de tutorat réalisées par des agents de plus de 55 ans		Analyse des besoins	1 expérimentation	Généralisation	
Renforcer les processus visant à renforcer la qualité du service rendu	Proposer des accueils téléphonique et physique accessibles, polyvalent et de qualité	2.8	Pourcentage de demandes relatives aux réversions et successions ayant pu recevoir une réponse (traitement de 1er niveau) au niveau de la plateforme téléphonique	NC	Année de détermination du cadre, de mise en œuvre et de stabilisation des moyens techniques	70%	80%	80%
		2.9	Nombre moyen par agent de visites à domicile hors ASS	48 personnes / an	52 personnes / an	53 personnes / an	54 personnes / an	55 personnes / an
		2.10	Nombre moyen de visites à domicile par an par assistante sociale	255	300	310	320	330
		2.11	Nombre de réunions d'information publiques	1	1	1	1	1

Orientation 3 : RENFORCER LES PERFORMANCES DE GESTION DE L'AGENCE								
Thème	Objectif	Numéro	Indicateur	Situation 2014	Cible 2015	Cible 2016	Cible 2017	Cible 2018
Performance du système d'information	Elaborer et mettre en place un schéma informatique	3.1	Elaboration du schéma informatique de l'ANGDM (O/N)			O		
	Réussir la refonte du système d'information	3.2	Traitement de l'ensemble des prestations sur le logiciel DUNE (O/N)	Mise en service pour les mines fermées	Mise en service pour toutes les autres populations (hors ASS)	Base unique de bénéficiaires (intégration ASS)	Enrichissement de DUNE par de nouveaux modules	
	Sécuriser le logiciel de paie des actifs	3.3	Mise en service du successeur de GAIP et de Pléiades (O/N)		O			
Qualité comptable	Maintenir la certification des comptes annuels	3.4	Certification des comptes sans réserve	O	O	O	O	O
	Améliorer la politique de recouvrement des créances	3.5	Taux net de recouvrement des créances hors décès de N-2 au 31/12/N	86,64%	86,70%	86,80%	86,90%	87%
		3.6	Taux net de recouvrement des indus sur décès de N-2 au 31/12/N	80,79%	81,00%	81,20%	81,35%	81,50%
Politique de contrôle	Définir et mettre en œuvre un plan de contrôle annuel comptable et qualité	3.7	Réalisation d'un plan de contrôle annuel (O/N)	O	O	O	O	O
	Définir les processus de gestion et diffuser les bonnes pratiques	3.8	Nombre de processus "ASS" écrits et mis sur intranet	Identification de 3 processus	Analyse des processus	1	1	1
		3.9	Part des processus écrits sur la base d'une cartographie évolutive	20/27 = 74%	21/27 = 78%	23/27 = 85%	25/27 = 92%	27/27 = 100%
	Prévenir, détecter les indus et engager des sanctions en cas de comportements frauduleux	3.10	Formalisation du premier plan de contrôle de lutte contre la fraude		Formalisation	Mise en œuvre		
		3.11	Mise en place d'un suivi des indus (origine, analyse, suites à donner)		Formalisation	Mise en œuvre		
Qualité des relations avec les ministères	Respecter les calendriers de transmission des documents du Conseil d'administration et des réunions budgétaires	3.12	Mise en place d'un calendrier annuel (O/N)	Elaboration du calendrier 2014	O	O	O	O
	Réduire l'écart entre la prévision de dépenses et l'exécution budgétaire des dépenses d'intervention hors prestations d'ASS	3.13	Ecart entre le réalisé des dépenses d'intervention hors prestations d'ASS et la prévision budgétaire	2%	≤ 2 %	≤ 2 %	≤ 2 %	≤ 2 %
	Piloter l'action sanitaire et sociale	3.14	Suivi mensuel des dépenses de prestations d'ASS	NC	O	O	O	O
Développement durable et responsabilité sociale	Elaborer et mettre en œuvre une démarche éco responsable	3.15	Réduction de la consommation de papier d'impression	6500 ramettes	6500 ramettes	6000 ramettes	5500 ramettes	5000 ramettes
		3.16	Réduction du nombre de moyens d'impression	208	66			
	Consolider la responsabilité sociale de l'employeur	3.17	Montant de la contribution FIPH	Maintien à 0	Maintien à 0	Maintien à 0	Maintien à 0	Maintien à 0
		3.18	Egalité professionnelle et lutte contre les discriminations entre femmes et hommes	NC	Informations dans le bilan social	Informations dans le bilan social	Informations dans le bilan social	Informations dans le bilan social

Contrat d'objectifs et de performance
2015 – 2018

Entre l'Etat représenté par

- la Ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie
- le Secrétaire d'état au budget, auprès du ministre des finances et des comptes publics
- le Ministre de l'Économie et des Finances

et

l'Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs
représentée par son Directeur général et Président

Ségolène Royal
Ministre de l'écologie,
du développement durable
et de l'énergie

Christian Eckert
Secrétaire d'Etat au budget, auprès
du ministre des finances et des
comptes publics

Emmanuel MACRON
Ministre de l'Économie et des Finances

Michel Pascal
Directeur général
de l'ANGDM

Daniel Cadoux
Président du Conseil
d'administration