ANGDM
Agence Nationale pour la Garantie des Droits des Mineurs

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES
MINISTÈRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS

CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCE

2019 - 2022

SOMMAIRE

1. Le contexte

   1.1 Présentation et rôle de l'ANGDM
   1.2 Le bilan du COP 2015 – 2018
   1.3 Le bilan du SDASS 2016 - 2018
   1.4 Les nouveaux éléments de contexte
   1.5 Les priorités des pouvoirs publics

2. Les orientations stratégiques et les indicateurs associés

   2.1 Assurer la qualité des prestations servies aux bénéficiaires et adapter l'offre de service au vieillissement de la population
   2.2 Renforcer les processus et le management de la qualité et améliorer la performance et les services notamment grâce aux technologies numériques
   2.3 Adapter l'organisation de l'agence à l'évolution prévue des bénéficiaires

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

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 (ANGDM)

L'ANGDM est un établissement public à caractère administratif, créé par la loi n° 2004-105 du 3 février 2004 portant création de l'agence nationale pour la garantie des droits des mineurs et diverses dispositions relatives aux mines en vue de garantir, au nom de l'Etat, les droits des mineurs et de leurs ayants droit en cas de cessation définitive d'activité d'une entreprise minière ou d'une ardoisière. Elle peut également, par voie conventionnelle, gérer les mêmes droits pour le compte d'entreprises minières en activité. Son fonctionnement est régi par le décret n° 2004-1466 du 23 décembre 2004 relatif à l'agence nationale pour la garantie des droits des mineurs.

L'ANGDM verse aux anciens mineurs ou à leurs conjoints survivants les prestations prévues par le statut du mineur et les différents protocoles et règlements applicables dans les entreprises disparues. Les prestations concernent le logement, le chauffage, la préretraite ou la cessation d'activité. Dans ce cadre, l'ANGDM comptait 103 000 ayants droit au 31 décembre 2018. Concernant le logement, les ayants droit sont logés gratuitement (25 000 personnes en 2018) ou reçoivent des indemnités de logement. Par ailleurs, l'ANGDM mène une politique d'adaptation des logements occupés par les ayants droit, au vieillissement de cette population. L'ANGDM assume les obligations de l'employeur pour les 4 000 anciens salariés en préretraite, ainsi que les 79 anciens salariés des Charbonnages de France qui ont encore un contrat de travail (effectif au 31/12/2018), qu'ils soient mis à disposition d'une autre entreprise ou en dispense d'activité. L'âge moyen des ayants droit directs est de 76 ans et celui des ayants droit indirects (les conjoints survivants) est de 84,7 ans. Le financement de cette mission est assuré par une subvention versée par le programme 174 du budget de l'Etat, « Energie, climat et après-mines », d'un montant de 335 millions d'euros en 2018.

L'ANGDM gère également l'action sanitaire et sociale (ASS) du régime minier de sécurité sociale. Le financement des dépenses correspondantes est assuré par une dotation allouée par la CANSSM, (41,9 M€ en 2018). L'action sanitaire et sociale représente une vingtaine de prestations individuelles. En 2018, près de 27 000 bénéficiaires ont touché des prestations d'ASS, dont la principale, en volume, est l'aide à domicile.

L'agence assure le suivi de ses bénéficiaires grâce notamment à son réseau d'assistantes sociales, qui prennent en charge les bénéficiaires qui peuvent en éprouver le besoin pour tous les événements de la vie. Le service social de l'agence a effectué 18 000 visites à domicile en 2018.

L'agence a également pour mission la politique de vacances. L'objectif de l'ANGDM est d'offrir à la population minière une réponse adaptée au défi du vieillissement 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.

L'agence est placée sous la double tutelle du ministre chargé des mines et du ministre chargé du budget. Son conseil d'administration comprend, outre son président, quatre représentants de l'Etat (le directeur chargé des mines, le directeur chargé du budget, le

directeur chargé de la sécurité sociale et le directeur chargé du logement), un représentant de chacune des cinq fédérations syndicales des anciens mineurs et ardoisiers, cinq personnes désignées en raison de leur compétence en matière économique et sociale et deux représentants du personnel qui ont voix consultative. La direction générale de l'énergie et du climat est commissaire du Gouvernement.

1.1.2- La qualité au cœur de l'action de l'agence

L'unité de ses bénéficiaires, la diversité de la matière traitée héritée de la diversité existant chez les employeurs miniers et au régime minier, sa capacité à gérer de multiples situations individuelles, ainsi que leurs évolutions, la proximité avec ses bénéficiaires sont les spécificités de l'ANGDM. En tant que gestionnaire de fonds publics, au service des bénéficiaires, elle se doit d'assurer la garantie des droits, l'accès à ceux-ci, d'assurer le juste versement des fonds associés, à la bonne personne, dans des délais raisonnables.

Le respect de l'intérêt général, la qualité de service, la recherche constante de la satisfaction des besoins des bénéficiaires sont des valeurs de l'agence et de ses agents. L'agence constitue en quelque sorte la maison du mineur, dernière institution à s'occuper spécifiquement des mineurs.

C'est donc tout naturellement qu'en 2016, l'agence s'est engagée dans la mise en place d'une démarche de management par la qualité, laquelle s'appuie sur une approche processus fondée sur l'écoute des bénéficiaires et sur le principe d'amélioration continue en vue d'accroître ses performances.

La politique qualité de l'agence repose sur trois orientations stratégiques :

1) mettre le bénéficiaire au cœur du dispositif :
   En répondant de manière équitable aux attentes de tous les bénéficiaires,
   En améliorant l'écoute et la satisfaction des bénéficiaires,
   En proposant une offre de service qualitative et adaptée.

2) favoriser l'amélioration continue de notre fonctionnement.
   Les principaux axes identifiés sont :
   La formalisation des bonnes pratiques,
   Les échanges d'informations et le traitement des données,
   Le décloisonnement de l'organisation par l'amélioration de la communication interne,
   La gestion efficace des moyens humains, matériels et financiers,
   La prise en compte des enjeux du développement durable.

3) répondre aux enjeux de l'avenir de l'agence.
   La démarche qualité doit aussi permettre à l'agence de mieux faire connaître et reconnaître son savoir-faire auprès de ses partenaires actuels et potentiels, et de mieux s'adapter aux évolutions futures.

La démarche qualité concerne tout le personnel de l'agence. Chacun à son poste participe à l'amélioration des processus. Le principe de l'amélioration continue des performances est un principe central.

L'agence poursuit la simplification de ses procédures, l'optimisation des performances de son système d'information, l'amélioration des dispositifs de contrôle et de la fiabilité de l'information comptable.

L'agence a vu en 2018, ses comptes 2017 certifiés sans réserve pour la 6ième année consécutive.

L'agence a mis en place un contrôle interne budgétaire, une démarche de maîtrise des risque, parties intégrantes de la démarche qualité.

1.2- Le bilan du contrat pour la période 2015-2018

Le COP 2015-2018 fixait 3 orientations stratégiques qui ont structuré les activités de l'ANGDM durant cette période :

orientation n° 1 : développer une offre de services adaptée aux bénéficiaires et optimiser la gestion des prestations versées par l'ANGDM. Elle fixait 3 axes d'amélioration : Adapter et améliorer la qualité du service rendu aux bénéficiaires, contribuer à la prise en charge de la perte d'autonomie et évaluer la satisfaction des bénéficiaires.

orientation n° 2 : harmoniser l'organisation de l'ANGDM dans son nouveau périmètre, avec 3 axes d'amélioration : Optimiser les moyens, optimiser l'organisation interne en privilégiant les approches transversales et renforcer les processus relatifs à la qualité du service rendu.

orientation n° 3 : renforcer les performances de gestion de l'agence au travers de 6 axes d'amélioration :
- 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 engager la dématérialisation des archives et des documents de travail
- Poursuivre la démarche de développement durable et de responsabilité sociale

Ces orientations et axes d'amélioration se déclinent sous la forme de 40 objectifs et indicateurs, évolutifs d'une année sur l'autre.

Synthèse des résultats :

2015	Résultats	**2016**	Résultats	**2017**	Résultats	**2018**	Résultats
	27		35		37		37
	7		2		2		1
	6		3		1		2
	70%		88%		93%		93%

Légende des smileys :

	Cible atteinte (au moins sur le dernier mois)
	Cible non atteinte mais tendance d'évolution s'en rapprochant
	Cible non atteinte avec tendance d'évolution s'en éloignant

Depuis 2015, l'Agence enregistre des résultats particulièrement notables sur :

- La réduction du nombre de sites qui passe de 47 à 21, en regroupant le personnel dans les agglomérations, tout en se maintenant dans tous les bassins, créant ainsi des équipes de travail bénéficiant des synergies entre les métiers
- La réduction du délai de traitement des dossiers de prestations de réversion des bénéficiaires qui passe de 70 à 10 jours
- La certification des comptes sans réserve
- La réduction du coût annuel du parc automobile qui passe de 415 à 305k€
- La réduction du nombre des moyens d'impression qui passe de 208 à 66
- L'augmentation du nombre de bénéficiaires dans les centres de vacances et de loisirs ; elle est désormais de plus de 10 000 inscriptions chaque année.
- Le très large développement des outils informatiques, aussi bien en matière de systèmes d'information que d'équipement, ayant permis une première démarche en matière de dématérialisation des processus de travail

Les efforts d'amélioration vont se poursuivre : augmentation du taux de réponse à un courrier d'un bénéficiaire en moins de 30 jours (61% pour une cible fixée à 98%). La poursuite de ces objectifs a d'ores et déjà permis de faire des économies financières substantielles, en optimisant nos moyens humains et financiers, renforcée en 2016 par l'engagement de l'agence dans la mise en place d'une démarche de management de la qualité.

1.3- Le bilan du SDASS 2016 – 2018

Le schéma directeur national d'action sanitaire et sociale 2016-2018 de l'ANGDM s'organisait autour de deux axes structurants :

- Aide au maintien à domicile, en particulier en adaptant les prestations d'action sanitaire sociale individuelle, et en développant des actions de prévention coordonnées.
- Lutter contre l'isolement et favoriser le mieux être à travers la politique de vacances et d'activités de proximité

Le SDASS et ses axes structurants ont conduit l'agence à définir un plan d'action, le plan bien vieillir, planifié jusqu'à fin 2019, qui se décline en quatre objectifs :

- Mieux connaitre les bénéficiaires (besoins et ciblage),
- Améliorer les conditions de vie liées à l'habitat,
- Agir en faveur de la population en situation de fragilité (avec une priorité aux actions coordonnées avec la CANSSM)
- Et soutenir les aidants.

Ce plan bien a permis d'instituer une dynamique plus transverse au sein des directions de l'agence et leurs différents métiers et donné de l'opérationnalité au schéma.

Concrètement, la mise en œuvre du SDASS s'est traduite par :

- une évolution du règlement national de l'ASS dans le sens d'une simplification des démarches pour les demandeurs, de nouvelles aides adaptées au vieillissement, du renforcement de l'adaptation des logements, de la mise à niveau d'autres aides - 15 000

évaluations par an réalisées par le service social, préalablement à la mise en place de prestations.
- une évolution des paniers de services compte tenu des besoins constatés de la population minière, de plus en plus représentée dans le grand âge.
- le développement d'une véritable politique d'aide aux aidants : actions de formation et d'information des aidants, séjours aidants–aidés, coordination des partenaires autour des aidants, gestion en partenariat avec la CANSSM d'une maison des aidants dans le Sud-Est et adhésion à l'association française des aidants.
- la réalisation d'interventions collectives, avec le soutien de partenaires (conseils départementaux, CANSSM) : formations aux aidants familiaux, groupes de rencontre qui favorisent les dynamiques de socialisation, sensibilisation et prévention à certaines thématiques du vieillissement ou de la précarisation et au mieux-être.
L'agence verse aujourd'hui 216 euros d'action sanitaire et sociale individuelle par affilié à comparer à 153 euros en 2012 et 176 euros en 2014.

Le logement est un des éléments déterminant pour permettre le maintien à domicile. Les actions conduites ont impliqué l'ensemble des métiers de l'agence : 1 000 adaptations par an, convention avec les bailleurs pour les adaptations, foyers logement, augmentation très sensible du nombre d'aides à l'adaptation de l'habitat, participation à des programmes de construction neufs (*papylofts*), rencontre des logés gratuit non connus de l'agence et en développant l'accès aux droits ainsi que les actions d'adaptation de l'environnement de vie des bénéficiaires, chez les plus âgés surtout.

Les actions d'amélioration de l'habitat se font en partenariat avec les bailleurs sociaux et en complémentarité de l'ANAH.

La fragilité est multifactorielle et souvent en lien avec des situations de « rupture » ou d'isolement. Aussi, les situations de veuvage et d'isolement ont été identifiées comme facteur de risque de fragilisation. L'agence a donc développé deux dispositifs permettant de venir en aide aux bénéficiaires se trouvant dans ces situations : partenariat avec une association prenant en charge des appels de convivialité aux personnes isolées et organisant des actions d'information collective par téléphone, mise en place des cellules « veuvage » qui proposent, en un lieu unique, une aide aux démarches administratives et un soutien, et enfin mise en place d'un séjour « clin deuil » à Saint-Gildas.

Par ailleurs, l'ANGDM poursuit la politique vacances et loisirs de proximité, avec pour objectif de permettre au plus grand nombre de bénéficiaires, et surtout aux personnes ayant de faibles ressources ou étant isolées socialement, de bénéficier de sorties et de vacances. Elle a atteint le maximum de bénéficiaires possible (près de 10000) avec les crédits disponibles, dépassant de très loin les objectifs quantitatifs, avec une satisfaction toujours renforcée des bénéficiaires, en en faisant un outil majeur de l'action sanitaire et sociale.
Afin d'améliorer l'accès aux offres de cette politique, l'accueil au sein d'une centrale de réservation a été réorganisé : il permet de traiter en équité les demandes de séjours formulées, selon les orientations de l'Agence et aux vacanciers de disposer d'interlocuteurs pour répondre à leurs questions concernant leurs besoins durant les séjours.

En premier lieu l'agence propose des séjours de deux semaines au sein de son centre de vacances à Saint-Gildas de Rhuys ou auprès d'établissements de VTF avec lequel un marché a été passé. Pour 40 % des participants l'agence assure le transport collectif vers le centre de vacances ainsi que le ramassage au cœur des bassins miniers.
A côté des traditionnels longs séjours (deux semaines), l'agence a diversifié son offre en proposant des séjours plus courts et en mis en place des activités de proximité à la journée ou sur deux jours.

Enfin des actions spécifiques en réponses à des problématiques sociales bien identifiées comme l'accès aux vacances des personnes à mobilités réduites (PMR), des couples « aidants-aidés », des personnes en situation de deuil, sont proposées en collaboration avec les coordinateurs et le service social.

1.4- Les nouveaux éléments de contexte

Les activités de l'agence sont aussi impactées par d'autres éléments de contexte, dont certains sont déjà connus ou prévisibles :

1) La liquidation de Charbonnage de France est arrivée à échéance le 31 décembre 2017 et le mandat de gestion et de représentation confié par le liquidateur de Charbonnage de France à l'agence pour traiter les dossiers de reconnaissance de maladies professionnelles ainsi que les contentieux de la reconnaissance et de la faute inexcusable de l'employeur a pris fin à cette date. En application du 11° de l'article 2 du décret du 23 décembre 2004 et de l'arrêté du 23 mars 2018, l'agence traite désormais, au nom de l'Etat (en pratique la DGEC), pour les agents qui n'étaient plus sous contrat de travail au 1er janvier 2008, les demandes de reconnaissance de maladies professionnelles ainsi que les contentieux qui peuvent en découler. En revanche, en matière de contentieux de la faute inexcusable de l'employeur, le rôle de l'agence consiste à assister l'agent judiciaire de l'Etat et non à le représenter.
2) La réduction de son nombre de bénéficiaires, et en particulier la réduction encore plus forte des agents en préretraite.
3) La prise en compte de l'évolution des normes européennes avec le Règlement Général sur la protection des Données à caractère Personnel (RGPD) du 27 avril 2016 avec notamment la mise en place des règles communes de protection du traitement des données à caractère personnel.
4) La mise en œuvre du prélèvement à la source pour les salariés de l'agence et les bénéficiaires.La COG entre l'Etat et e la CANSSM pour la période 2018-2021. L'adoption de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement, dite Loi ASV : elle pose les fondements de la politique répondant au vieillissement de la population. Elle se traduit d'ores et déjà par l'élaboration du plan « Bien vieillir ».
5) La dématérialisation des processus pour tous les événements de la vie, qui va conduire l'agence à accompagner ses bénéficiaires dans cette démarche, bénéficiaires qui, du fait de leur âge et de leur histoire, éprouvent des difficultés à s'adapter à ce nouvel environnement qui s'impose à eux.

1.5- Les priorités des pouvoirs publics

Le ministère de la transition écologique et solidaire a adopté une feuille de route (#SeRéinventerEnsemble) qui décline un certain nombre d'orientations stratégiques pour l'ensemble des acteurs mettant en œuvre les politiques publiques ministérielles.

Y figurent notamment les actions suivantes :

- Partenaire des territoires : rendre possible au travers de nos missions régaliennes un développement plus équilibré des territoires ;
- Au service de la protection des citoyens : « apporter, dans les métiers qui sont les nôtres, des réponses sécurisantes à nos concitoyens »
- Promoteur d'innovation durable et de compétitivité.

Il s'agit dans ce cadre d'impulser une profonde stratégie de transformation en faisant progresser la qualité de service et en simplifiant les démarches administratives.

La ré-interrogation des méthodes et des organisations de travail en vue de la simplification des procédures pour les usagers doit permettre ainsi de :

- mieux proportionner les procédures aux enjeux, dématérialiser, donner de la visibilité sur l'avancement des démarches ;
- permettre aux usagers de disposer de lignes directrices pour les guider ;
- renforcer l'efficience des modalités de mise en œuvre des politiques de contrôle.

Ces orientations passent notamment par le développement la communication numérique externe et interne, le renforcement des modes de participations aux projets stratégiques et l'association des acteurs de la société.

Ces chantiers nationaux confortent les priorités données 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, du bon montant et dans les meilleurs délais. La qualité du traitement des demandes de prestations et la conformité des déclarations des bénéficiaires doivent faire l'objet d'une attention constante. Aussi l'agence poursuivra l'amélioration de sa communication auprès des bénéficiaires afin de prévenir les cas potentiels d'indus ou de fraudes. L'agence devra étudier les modes de détection et de sanction qui lui seraient utiles pour simplifier les procédures et lutter contre la fraude.

Il s'agit également de mobiliser au mieux les leviers d'actions en affirmant une présence technique de proximité (politiques en faveur des plus fragiles, coopération accrue entre établissements publics, renforcement des effectifs dans les territoires les plus vulnérables)

Afin de renforcer la transparence sur l'efficacité et la qualité des services publics et dans la continuité de la démarche qualité engagée, l'agence publiera des indicateurs de résultats et de qualité de service, notamment de satisfaction bénéficiaires, actualisés au moins chaque année.

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

La mise en œuvre de ces différents chantiers contribuera à conforter l'efficience de l'agence et la qualité de service due aux bénéficiaires.

L'agence doit rester une référence dans l'accompagnement des bénéficiaires.

Il s'agit enfin de faire de la révolution numérique et de l'innovation les leviers au profit d'un meilleur exercice des missions (concevoir des nouveaux services numériques pour améliorer le service rendu, dématérialiser toutes les procédures à l'horizon 2022, améliorer l'environnement de travail numérique des agents).

L'agence participera à la transformation numérique en poursuivant ses actions en faveur de la dématérialisation de l'ensemble des processus, d'une partie des archives, et offrir aux bénéficiaires des interfaces dématérialisées, en plus de la plate-forme téléphoniques et des antennes physiques et des permanences.

Elle veillera également à améliorer le parcours « usagers » et à promouvoir l'espace bénéficiaires 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.

Enfin, et conformément au programme « Action Publique 2022 », les efforts de maîtrise budgétaire sans dégradation de la qualité du service rendu impliquent l'ensemble des acteurs du service public.

Dans ce contexte, l'agence devra poursuivre les efforts déjà engagés de maîtrise des coûts, de fiabilité des prévisions budgétaires et de transparence des données financières, qui font l'objet d'une information régulière des services de l'Etat.

L'agence poursuivra la mise en œuvre du schéma pluriannuel de stratégie immobilière afin de mettre en œuvre l'objectif de rationalisation des surfaces, calculé en nombre de m2 par agent, et de coût global, tout en veillant à mieux définir ses offres de service, en particulier dans les territoires où elle n'est pas implantée.

Elle 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.

Elle s'attachera à rester une référence dans l'accompagnement de ses bénéficiaires.

2- Les orientations stratégiques et les indicateurs associés

Le COP 2019 – 2022 définit trois orientations stratégiques dont les enjeux sont l'optimisation et l'adaptation du fonctionnement de l'agence dans le périmètre existant de son action.

La notion de « périmètre existant » renvoie à la fois aux activités actuelles de l'agence et à la population actuelle des bénéficiaires, ainsi qu'à son évolution prévue.

Il intègre également les éléments du schéma directeur national d'action sanitaire et sociale.

1. Assurer la qualité des prestations servies aux bénéficiaires et adapter l'offre de service au vieillissement de la population

L'âge moyen des bénéficiaires de l'agence est de 76 ans. Pour répondre aux priorités des politiques publiques, et en lien avec l'évolution de ses bénéficiaires, l'agence s'engage à poursuivre ses travaux de repérage de la fragilité et d'adaptation de ses offres de prestations, de vacances et de loisirs aux besoins de ses ayants droits. L'objectif est d'accompagner les bénéficiaires dans un maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles en privilégiant dans l'offre de service les personnes les plus défavorisées et celles qui restent isolées.

1.1 accompagner les bénéficiaires dans le cadre du plan bien vieillir

Le 22 septembre 2016 l'ANGDM, entourée de nombreux partenaires, a organisé une journée d'étude consacrée au « bien vieillir ». De ces échanges a été tiré un Plan Bien Vieillir qui s'articule autour de 4 thématiques :

- Mieux connaître ses bénéficiaires,
- Améliorer les conditions de vie liées à l'habitat,
- Agir en faveur de la population en situation de fragilité,
- Soutenir les aidants.

Ce plan est la feuille de route de l'agence dans l'accompagnement de ses bénéficiaires dans le grand âge.

1.1.1 favoriser le parcours résidentiel des bénéficiaires

Le souhait de la plupart des bénéficiaires est de pouvoir rester chez eux. Aussi, il est souvent nécessaire d'adapter le cadre de vie au degré d'autonomie des personnes ou de les accompagner dans leur parcours résidentiel, en leur proposant des logements plus adaptés.

L'agence s'est impliquée auprès des bailleurs sociaux, déjà partenaires de l'agence à travers des conventions de gestion qui encadrent les modalités de prise en charge des loyers des logements occupés par les bénéficiaires, en signant des conventions spécifiques de partenariat ayant pour objet l'adaptation de logements. Il s'agit de rendre le logement plus adapté à ses occupants, qu'il s'agisse d'une adaptation thermique liée aux politiques publiques de rénovation énergétique ou d'une adaptation aux besoins physiques de personnes vieillissantes.

L'agence développe également un ensemble d'actions pour favoriser le maintien des bénéficiaires dans un logement en leur proposant une nouvelle offre faite de logements adaptés au vieillissement de la population (logements adaptés de type PMR (personne à mobilité réduite), papy loft, résidences autonomie).

Lors des visites à domiciles des bénéficiaires de plus de 90 ans, l'agence veille à proposer un nouveau logement plus adapté à la personne si besoin, informe des différents types de logements qui pourraient être adaptés à la situation des personnes rencontrées. L'agence doit tenir compte pour chaque bénéficiaire de son état de santé, son cadre de vie, son secteur géographique et sa situation familiale.

Dans ce cadre, l'agence traite chaque année un grand nombre de demande de changement de logement (677 au cours de l'année 2018). La demande de changement de logement peut être une initiative personnelle du bénéficiaire ou une décision prise à la suite d'un accompagnement par l'agence qui poursuit le double objectif d'offrir des logements adaptés aux besoins et d'optimiser l'occupation du parc social, notamment en libérant des logements devenus trop grands pour le besoin des familles les occupant.

Indicateur :

Taux de satisfaction des demandes de mutation

L'indicateur prend le temps écoulé entre la demande de mutation et la clôture du dossier (demande satisfaite, demande retirée) : l'objectif est que XX% des demandes aient été traitées en moins de XX mois.

Cibles en cours de détermination.

1.1.2 Développer l'activité auprès des publics les plus fragiles

La fragilité est multifactorielle et souvent en lien avec des situations de rupture ou d'isolement. Elle a vocation à se développer compte tenu du vieillissement de la population, mais aussi des changements de société. Ainsi, une étude sociologique, rendue en 2019, a mis en exergue la crainte, pour ces populations, de se retrouver banalisées dans des quartiers qui étaient autrefois uniquement habités par des mineurs formant une communauté d'entraide très importante. L'arrivée de nouvelles populations a fait disparaitre pour beaucoup ce sentiment communautaire facteur de sécurisation.

Dans ces conditions, le maintien à domicile nécessite aussi une prise en charge sociale de la personne :

- lutter contre l'isolement à travers le développement d'actions collectives menées en partenariat : CANSSM, conseils départements, caisses de retraite complémentaire, associations qui interviennent auprès des personnes isolées qui s'inscrivent dans un dispositif, développement des loisirs de proximité sur des territoires qui permettent de vivre en groupe des moments de détente, pas uniquement avec des anciens mineurs ;

- développement d'actions en direction des veufs et des veuves : mise en place des cellules veuvages (spécialisation de l'accueil dans certains créneaux pour permettre de mieux répondre aux questions de ces populations), organisation d'un séjour vacances spécifique.

- démarche pro active consistant à se rendre chez les bénéficiaires âgés de plus de 90 ans, quel que soit leur mode de logement (logés nature, propriétaires, logés tiers percevant une indemnité) afin de dresser avec eux un constat sur leurs conditions de vie en général (habitation et aides diverses ASS) et construire, avec eux le cas échéant, un plan d'aide en

lien avec leur situation. Elle permet d'adapter ou d'améliorer par des menus travaux les logements, dans plus d'une visite sur deux.

- poursuivre l'aide aux aidants afin d'assurer l'accompagnement des bénéficiaires : actions de formation et d'information des aidants, organisation de séjours aidants-aidés et coordination des partenaires autour des aidants, développement des maisons des aidants (animation par l'ANGDM d'une maison des aidants dans l'Est. Objectif = ouverture d'une 2eme maison des aidants.)

Indicateur :

Part des personnes de + de 90 ans visitées par l'ANGDM ou dans le cadre de partenariats

L'indicateur compare le nombre de bénéficiaires de plus de 90 ans avec le nombre de bénéficiaires de plus de 90 ans visités dans les 2 ans. Le taux doit être de XX%.

Cible en cours de détermination

1.2 améliorer la qualité du service rendu au bénéficiaire

1.2.1 Apporter une réponse satisfaisante aux besoins des bénéficiaires

La population vieillissant, l'agence doit veiller à adapter son offre aux besoins évolutifs de ses bénéficiaires afin de permettre leur maintien à domicile dans le cadre d'une prise en charge globale et coordonnée.

Au cours du précédent contrat d'objectif, le règlement a été adapté et modernisé afin de favoriser les aides assurant le meilleur effet de levier pour aider les ayants droit à rester chez eux, comme l'aide à l'amélioration de l'habitat, et sa mise en œuvre a été simplifiée pour prendre en compte désormais le revenu brut global, à l'instar des autres régimes.

Le pilotage de l'action sanitaire et sociale doit permettre une optimisation des ressources allouées, tant d'un point de vue qualitatif en recherchant toujours la réponse la plus adaptée à une population vieillissante, que quantitatif alors que pour la première fois depuis le transfert de la gestion de l'ASS à l'agence les budgets annuels sont intégralement consommés.

Il convient de suivre la satisfaction des bénéficiaires afin d'adapter la réponse apportée en cas de difficulté. Chaque année, l'agence mène une enquête de satisfaction afin de mesurer les pistes d'amélioration, en termes de prestation ou de traitement des demandes.

Indicateur :

Taux de satisfaction des bénéficiaires.

L'indicateur reprend les réponses au questionnaire de satisfaction sur les prestations d'action sanitaire et sociale. Le taux de satisfaction doit être supérieur à 80%.

Prestations servies	*2019*	*2020*	*2021*	*2022*
Taux de satisfaction sur les délais de traitement des demandes de réversion				

Taux de satisfaction sur les logements attribués				
Taux de satisfaction sur la prestation d'aide à domicile				
Taux de satisfaction sur le délai de remboursement des frais liés à une cure thermale				
Taux de satisfaction des participants au séjour vacances				
Taux de satisfaction aux sorties organisées dans le cadre de la politique de loisirs				

1.2.2 améliorer le traitement des demandes et les délais de paiement des prestations

L'agence est au service de ses bénéficiaires. Elle porte donc une attention particulière aux délais de traitement des demandes des bénéficiaires, qu'elles concernent des versements de prestations réglementaires et protocolaires, d'action sanitaire et sociale ou des demandes autres.

Afin de poursuivre la démarche initiée lors du COP 2015-2018, consistant à améliorer les délais de traitement et de paiement des prestations, l'agence intègre progressivement une démarche de dématérialisation et d'optimisation de l'utilisation des outils numériques.

L'agence souhaite accroitre son efficacité opérationnelle par la mise en place d'une gestion nationale des prestations d'action sanitaire et sociale, avec pour point d'entrée unique, le service de gestion des prestations national. Ce projet a pour nom PASSION.

L'objectif de l'optimisation des processus ASS est :

- D'améliorer la qualité du service : gain de temps pour les bénéficiaires (réduction des délais de traitement),

- De réduire la charge de travail : optimisation des circuits de traitement, informatisation et dématérialisation de tous les processus,

- D'optimiser l'efficacité globale par un meilleur traitement des dossiers dans une logique globale (pilotage central, réalisation locale), homogénéisation des méthodes de travail.

La méthode prévoit l'implication des salariés dans le diagnostic et dans la recherche de solutions d'améliorations afin de favoriser l'appropriation et le changement. Cette nouvelle organisation renforcera le rôle des accueils (guichet unique) sur l'ensemble des territoires.

Le délai moyen de traitement des demandes de prestations (AFI et toutes prestations hors AMD) a nettement diminué sur la période du dernier COP (21 jours en 2018 contre 60 jours

en 2016). L'effort sera porté dans le cadre de ce COP sur la réduction des écarts de délais de traitement entre régions, grâce aux modalités de gestion mutualisée et dématérialisée ci-dessus et la réduction du délai de traitement des dossiers dont la durée actuelle est la plus longue.

Dès lors, l'agence s'engage, pour la période 2019-2022 à faire baisser la part des dossiers à compléter, à mettre en place des interfaces dématérialisées pour le dépôt de ceux-ci pour les bénéficiaires, tout en maintenant le circuit traditionnel « papier ».

Par ailleurs, au-delà de des demandes de prestation, l'agence poursuit les efforts engagés dans les COP précédents afin de répondre à toute demande d'un bénéficiaire dans un délai de 30 jours, à l'exclusion des recours. Les délais ont été continuellement améliorés depuis dix ans, mais il reste encore une marge de progression avant d'atteindre la cible de 98% fixée précédemment.

La mise en place de la dématérialisation des processus, qui va conduire à optimiser la gestion des dossiers individuels, devrait permettre une amélioration des circuits et des délais de réponse aux bénéficiaires.

Indicateurs :

- diminution spécifique de traitement des dossiers les plus longs.

L'écart de durée de traitement des dossiers peut être très important. Si le délai médian est de 21 jours, 30 % des dossiers sont traités en plus de 38 jours. L'indicateur doit mesurer le délai minimum de traitement des 30 % de dossiers les plus longs pour le faire baisser de 20 %, attestant d'une plus grande harmonisation dans le traitement des dossiers.

	2019	*2020*	*2021*	*2022*
Délai minimum et maximum de traitement des 20% de dossiers les plus longs (8e et 9e décile)				*Entre 30 et 56 jours*

- délai de réversion

Le délai de traitement d'une demande de réversion doit rester inférieur à 15 jours pour maintenir le niveau d'efficacité atteint par l'agence.

	2019	*2020*	*2021*	*2022*
Délai de traitement d'une demande de réversion	*Inférieur à 15j*	*Inférieur à 15j*	*Inférieur à 15j*	*Inférieur à 15j*

<u>1.3 Maintenir l'offre de loisirs en la ciblant sur la rupture de l'isolement et en l'orientant vers les publics les plus fragiles</u>

Actuellement ce sont 10 000 personnes qui bénéficient de cette action. La politique vacances et loisirs a ainsi atteint sa maturité avec le maximum de bénéficiaires possible avec les crédits disponibles.

De nombreuses améliorations ont été apportées au cours du précédent COP, tant dans l'organisation du service des vacances, avec la mise en place d'une centrale de réservation, que dans les offres faites en matière de loisirs.

La double approche maintien ou restauration du lien social, et adaptation de l'offre au grand âge doit conduire à être attentif à la fatigabilité des personnes pour ajuster encore en proximité et la faisabilité des offres d'excursion et de vacances, dans le cadre des enveloppes budgétaires allouées. La dimension sociale de sa mission doit donc conduire l'agence à renforcer son attention sur son public fragile et donc favoriser leur participation aux offres proposées.

De fait, l'ANGDM doit :

- Centrer son action sur les publics fragiles et les publics aux plus faibles ressources, bénéficiaires de prestations de l'agence ou affiliés au régime minier de sécurité sociale ;
- Faire évoluer son offre de proximité en transversalité avec le service social ;
- Optimiser la gestion du centre de vacances de St-Gildas de Rhuys.

Dans les années à venir, il convient de développer cette dimension sociale en favorisant l'accès des vacances et loisirs aux personnes les plus fragiles économiquement, ayant un handicap ou un état de santé peu satisfaisant, des difficultés dans les actes de la vie quotidienne, seule (peu de visites de rencontre), des difficultés dans les déplacements, besoin de répit du fait du soutien apporté à une personne malade ou en perte d'autonomie de son entourage en développant une démarche proactive auprès du public minier et en développant une offre adaptée (diversifier les offres de loisirs peu fatigants) permettant aux personnes ayant de faibles ressources ou étant isolées socialement, de bénéficier de sorties et de vacances.

Pour atteindre cet objectif, l'agence doit poursuivre sa démarche d'adaptation de l'offre aux besoins des personnes et d'accompagnement dans la démarche du bénéficiaire pour lever d'éventuels freins.

L'agence conduira une réflexion sur l'avenir du centre de Saint-Gildas : ouverture à d'autres publics, évolution du centre en matière de services. Toutes les options devront être étudiées.

Indicateur :

Part des personnes bénéficiant des loisirs et des vacances dans les petites tranches (1, 2, 3) (objectif = augmentation)

	2019	*2020*	*2021*	*2022*
% de bénéficiaires des loisirs aux revenus inférieurs au plafond de la tranche 3				*Cible en cours de détermination*

1.4 Accompagner les bénéficiaires vers la transition écologique

Le secteur du logement consomme davantage d'énergie que l'industrie et presqu'autant que les transports. Chez les particuliers, le chauffage est le premier poste de consommation énergétique dans les logements : il représente près de 60 % de la consommation finale d'énergie des résidences principales. Par ailleurs, une grande partie du parc de logement en France n'est pas équipé de moyens de chauffage économiques et efficaces.

Les pouvoirs publics ont mis en place un grand nombre de dispositifs permettant d'accompagner la transition vers des modes de chauffage permettant un gain de confort et des économies d'énergie.

En tant qu'interlocuteur privilégié d'une population qui compte plus de 100 000 personnes, et parmi les plus défavorisées, l'agence doit jouer un rôle dans ces politiques gouvernementales en accompagnant les bailleurs liés à l'agence par convention dans la rénovation, conformément aux dispositions de l'article 4 du décret n° 2004-1466 du 23 décembre 2004 relatif à l'agence nationale pour la garantie des droits des mineurs (« Elle conclut avec les propriétaires du parc immobilier de l'ancien exploitant minier les conventions qui permettent notamment, d'une part, de réserver des logements aux anciens agents et à leurs ayants droit (…), d'autre part, de prévoir les modalités et le financement de la réhabilitation des logements. »).

Ces actions prennent des formes différentes selon que le logement des bénéficiaires est pris en charge par l'agence (bénéficiaires dits logés nature) ou pas :

- pour les bénéficiaires qui ne sont pas logés nature : l'agence poursuivra son action en faveur de l'élimination du charbon pour les usages domestiques des bénéficiaires de l'Agence, notamment en commençant par identifier par sondage les bénéficiaires qui utilisent encore un chauffage au charbon

- pour les bénéficiaires logés nature : travail avec les bailleurs pour suivre la rénovation thermique des logements occupés par les bénéficiaires.

Indicateur:

Nombre de bénéficiaires logés nature ayant bénéficié de la rénovation thermique de leur logement

	2019	2020	2021	2022
				Cible en cours de détermination

2. Améliorer la performance de l'agence, en s'appuyant notamment sur la qualité et le numérique

2.1 Objectiver la qualité du fonctionnement de l'agence

Au-delà d'une démarche managériale, l'agence entend formaliser ou poursuivre la formalisation de la démarche qualité pour une meilleure reconnaissance interne et externe de cet effort.

- L'agence a mis en place en 2016 un système de management de la qualité basé sur la norme ISO 9001 de 2015. Elle s'engage à poursuivre le pilotage de son plan d'amélioration continue identifié dans chacun des dossiers de pilotage des 15 processus et d'asseoir le rôle du pilote du processus pour le mettre au cœur des actions à mener.

  Forte de ses travaux déjà engagés, l'agence souhaite pouvoir bénéficier de la certification à la norme ISO 9001 pendant la durée du COP.

- Dans le prolongement du passage à la nouvelle gestion budgétaire et comptable publique en 2016, l'Agence a déployé un certain nombre d'outils concourant à la couverture des risques budgétaires : mise en place d'une comptabilité budgétaire, recensement exhaustif des engagements annuels et pluriannuels, programmation pluriannuelle pour chacune des quatre enveloppes du budget (fonctionnement, investissement, personnel et intervention), mise en place d'outils de suivi des consommations budgétaires.

  Il importe désormais de la doter d'une démarche structurée de déploiement et d'animation du contrôle interne budgétaire, et de formaliser le dispositif au travers d'une identification cartographiée des risques, de leur cotation et de leur couverture. Le calendrier de mise en place du CIB sera le suivant :

  - Cartographie des processus budgétaires et risques, réunion de lancement, définition du plan d'action : 31.12.2019
  - Présentation au comité d'audit : 1er semestre 2020
  - Présentation au CA : 2eme semestre 2020

- L'Agence n'est pas soumise à l'obligation légale de nomination d'un commissaire aux comptes. Pour autant, elle s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de certification des comptes. Le cabinet de commissaire aux comptes s'assure que les comptes annuels donnent une « image fidèle du résultat, de la situation financière et du patrimoine » de l'Agence. Il veille également à leur régularité, c'est-à-dire leur conformité aux normes et aux procédures en vigueur. La certification des comptes représente un label de confiance pour les tutelles comme les partenaires de l'Agence.

- Depuis le transfert de l'activité ASS en 2012, le suivi budgétaire et comptable est réalisé de manière totalement distincte, « programme 174 - Etat » (financement par une subvention du programme 174 de l'Etat) d'un côté, « ASS – sécurité sociale minière » de l'autre (abondement de la CANSSM), en prévision comme en exécution, du vote des budgets jusqu'à la production des deux comptes financiers.

  Cette double comptabilité apporte des lourdeurs et complexités de gestion et nuit à la lisibilité du fonctionnement global de l'organisme, par manque de présentation consolidée.

Avec l'appui des tutelles, l'ANGDM mettra en place un budget en accord avec la règlementation budgétaire et comptable publique et les tutelles, en garantissant une présentation distincte de l'utilisation des crédits ASS et P174 qu'elle reçoit, avec un niveau de précision au moins égal à celui actuellement donné, selon des modalités définies en accord avec la DGEC, la DSS et la DB. S'agissant de l'utilisation des crédits ASS, l'ANGDM en fera également un suivi en droits constatés.

Par ailleurs, l'agence a pour objectif d'améliorer le ratio dépenses de fonctionnement /ETP.

Plusieurs opérations en cours ont comme conséquence une réduction du coût de fonctionnement :

- L'optimisation des surfaces occupées, en lien avec l'évolution des effectifs et les regroupements du personnel constituent une opportunité en terme d'économie.

- La démarche de dématérialisation des processus, de développement de la gestion électronique des documents (GED) et de sous-traitance des activités à faible valeur ajoutée à l'exemple de l'éditique constituent des leviers pour poursuivre la maitrise des dépenses de fonctionnement.

- L'usage systématisé de la visio-conférence est aussi un vecteur important d'économies.

Indicateurs :

- certification ISO 9001

- mise en place d'un CIB : respect du calendrier

- certification annuelle sans réserve des comptes

- Ratio dépenses de fonctionnement/ETP (ensemble de la dépense de fonctionnement agrégée en crédit de paiement, exceptés les honoraires d'avocats)

Cible en cours de détermination

- fiabilité de la prévision d'exécution

Ecart inférieur ou égal à 2% entre la prévision figurant au budget initial et l'exécution des dépenses d'intervention (hors ASS)

2.2 Poursuivre une démarche de responsabilité sociétale

L'agence mène depuis plusieurs années une politique active en matière de développement durable et de responsabilité sociale de l'employeur.

Au cours du prochain COP, l'agence a identifié plusieurs chantiers pour poursuivre cette démarche :

- mise en place d'un système de management environnemental structuré : depuis plusieurs années, l'agence est engagée dans une politique volontariste en matière environnementale qui lui a permis de diminuer la consommation de papier, de limiter les déplacements avec le développement des moyens de communication à distance, de renouveler son parc de

véhicule pour disposer de véhicules moins polluants. Désormais, l'agence va structurer ces différentes actions au sein d'un système de management basé sur la norme ISO 14001 afin d'élaborer un plan d'amélioration.

- Participation à l'insertion professionnelle des jeunes : Accueil des élèves de collèges issus de la diversité ou de zones défavorisées dans le cadre d'un stage découverte (stages 4ème et 3ème), accueil des élèves assistantes sociales, partenariat avec le lycée agricole chargé d'entretenir les espaces verts du site de Noyelles sous Lens.

- Rédaction d'un plan de déplacement des entreprises (PDE) ou Plan de Mobilité afin d'inciter les salariés à utiliser les transports en commun ou le covoiturage

- Favoriser des actions santé au travail pour les salariés.

- Mise en place d'une mesure du climat social pour "prendre le pouls" de l'organisation, dans le cadre du bien-être au travail. En 2019, l'agence a mis en place un groupe de travail sur la qualité de vie au travail afin d'approfondir sa réflexion.

- poursuivre sa politique de ressources humaines inclusive et non discriminante.

Indicateur :

taux d'emploi de personnels handicapés : maintien d'un taux supérieur à l'obligation légale

	2019	2020	2021	2022
Taux d'emploi				

2.3 Consolider et sécuriser le système d'information

L'agence doit mettre en œuvre le nouveau schéma directeur informatique qui concourt aux orientations définies dans le présent COP :

- Maintenir la qualité des prestations servies aux bénéficiaires
- Participer à la transformation numérique voulue par l'Etat et de fait accompagner les salariés et les bénéficiaires aux changements
- Améliorer en simplifiant les processus de l'agence, tributaires des outils informatiques
- Disposer d'outils de reporting fiables pour l'ensemble des prestations
- Lutter contre les fraudes

L'agence s'appuie sur un certain nombre de logiciels métiers qu'il convient d'adapter aux évolutions organisationnelles et réglementaires. Liste des principaux chantiers du schéma directeur informatique :

- RUBIS : référentiel commun bénéficiaires

- IODAS : développement d'outils décisionnels

- évolution de DUNE

- projet PASSION

- évolution de l'espace bénéficiaire

- prise en compte du RGPD

- projets sur les fonctions supports

Au-delà de l'optimisation de ses systèmes, l'agence a lancé un projet majeur de dématérialisation des processus, dénommé DMAP « dématérialisation modernisation amélioration des processus ».

Il s'agit d'une nouvelle étape de la modernisation de l'agence et de son fonctionnement, en tirant le meilleur parti des outils qui sont mis à sa disposition, après la généralisation des logiciels bureautiques, les doubles écrans de travail, les outils de visio-conférence.

Ce projet a aussi pour objectif d'améliorer la qualité des services et la fiabilité des documents échangés avec nos bénéficiaires, tout en facilitant le travail des agents de l'agence. Il permettra, entre autres, de diminuer le risque de perte de documents (numérisation des dossiers individuels), de réduire la duplication de papier, de consulter avec certitude la dernière version du document, et d'en faciliter l'accès et le partage.

L'agence va donc mettre en place une GED (Gestion Electronique de Documents) et une GEC (Gestion Electronique de Courriers) pour l'ensemble des courriers entrants et sortants de l'agence.

Tous ces projets se font bien sûr dans le respect de la sécurité des données personnelles détenues par l'agence. Dans le cadre du RGPD, en tant qu'établissement public de l'Etat à caractère administratif, l'ANGDM doit assurer la sécurité juridique de ses traitements de données, particulièrement lorsqu'ils comprennent le NIR. Le décretn°2019-341 du 19 avril 2019 relatif à la mise en œuvre de traitements comportant l'usage du numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques ou nécessitant la consultation de ce répertoire a autorisé l'ANGDM à disposer du NIR de ses bénéficiaires. Il revient désormais à l'agence de sécuriser, au travers de conventions, les échanges d'information avec ses partenaires.

Enfin, l'agence examinera la pertinence et les conditions d'une fusion de ses deux principaux outils de paiement aux mêmes prestations, Dune et Cassis.

Indicateur :

- *mise en œuvre du nouveau SDSI : oui/non*

2.4 Prévenir, détecter les indus et lutter contre la fraude

Au cours de la période couverte par le précédent COP, l'agence a mis en place un plan de contrôle de lutte contre la fraude. Ce plan de contrôle est formalisé chaque année et un bilan en est fait. Pour la première fois, en 2019 l'agence a réuni le comité d'audit prévu par les textes et a présenté aux administrateurs le bilan du plan de contrôle précédent et les axes d'action pour l'année à venir.

Cette démarche a permis d'améliorer ses dispositifs, de réduire les indus et les non-versements et de sécuriser ses procédures.

L'ANGDM poursuivra son action en la matière.

Indicateur :

taux de recouvrement des indus supérieur à 90%

	2019	2020	2021	2022
Taux de recouvrement des indus				

3. Adapter l'organisation de l'agence compte tenu de l'évolution prévue des bénéficiaires

3.1 Permettre une égalité d'accès aux service de l'agence

L'agence doit développer et conforter ses partenariats pour se rapprocher plus encore de ses bénéficiaires en les accueillant là où ils vivent.

N % des bénéficiaires de l'agence se situent hors secteur, à plus de 100 km d'un lieu d'implantation. L'agence doit définir et formaliser les moyens qu'elle met en œuvre pour accompagner tous ses bénéficiaires, s'appuyant sur des partenariats (visites et évaluations réalisées par d'autres organismes), tout en proposant de réaliser ces visites et évaluations pour l'interrégime à l'instar de ce qu'elle réalise déjà à Saint-Etienne, et une définition sur le travail social à distance (téléphone, vidéo..) .

Ce projet se réalisera grâce :

- au développement d'un réseau de partenaires capables de prendre le relais de l'agence sur certains territoires au moyen de conventions

-au développement des entretiens téléphoniques d'évaluation ou les visio conférences à partir des centres de santé notamment, commande d'évaluations à des prestataires

- au développement de nouveaux moyens de communication avec les bénéficiaires : Les NTIC peuvent être un moyen pour faciliter la communication avec les bénéficiaires éloignés et notamment avec les bénéficiaires qui fréquentent les centres de santé. Il conviendra d'envisager une expérimentation et le développement de « télé permanence sociale » avec des visio-guichets dans les centres de santé, de développer l'espace bénéficiaire en proposant de nouveaux services (s'inscrire, de payer en ligne pour les activités vacances…)

Une telle politique doit s'appuyer sur une politique d'accompagnement des bénéficiaires vers le numérique. Le service social organisera, en lien avec les collectivités locales ou territoriales et les partenaires de l'action sociale des actions de « formations » à l'usage des NTIC et de l'informatique. Pour certain, le service social se positionnera en tant que tiers digne de confiance pour accompagner la réalisation de démarches et aidera l'environnement proche de la personne à prendre le relai.

Indicateurs :

- Part des bénéficiaires reçus ou visités par des partenaires de l'ANGDM

Cible en cours de détermination

- part des bénéficiaires disposant d'un compte sur l'espace bénéficiaire.

Cible en cours de détermination

3.2 Optimiser le parc immobilier

Sur la période du précédent COP, l'agence a réduit ses implantations de 47 à 21 sites.

A l'heure actuelle, l'inventaire immobilier de l'agence se décompose comme suit :

- 2 sites dont l'agence est propriétaire,
- 8 sites sous baux privés,
- 11 sites, propriétés de la Caisse Autonome Nationale de Sécurité Sociale Minière (CANSSM), pour lesquels une convention d'hébergement a été conclue le 12 décembre 2012.

Les implantations de l'agence sont souvent récentes et issues de regroupements. Elles ont permis le maintien, voire le développement d'une présence sur le terrain dans les principales villes minières.

En outre, chaque opération a permis à l'agence de réaliser des économies budgétaires. A la fin de l'année 2018, l'agence s'est maintenue dans tous les bassins miniers tout en disposant de 21 sites sur les 53 sites qu'elle occupait au 1er avril 2012, le tout réalisé en quatre ans.

L'agence a élaboré un schéma pluriannuel de stratégie immobilière selon les instructions qui ont été définies pour les opérateurs de l'Etat par la circulaire du 16 septembre 2009, dans lequel elle s'engage à poursuivre sa politique de maintien sur les territoires tout en accompagnant la réduction de ses bénéficiaires et de ses effectifs

Indicateur :

M² surface utile brute / effectif réel

Cible en cours de détermination

3.3 Optimiser la gestion des ressources humaines

Une des particularités de l'agence est la dispersion de ses sites et la taille réduite des équipes en place sur certains sites.

Ces caractéristiques rendent nécessaire une attention particulière de la gestion des ressources humaines afin d'optimiser les compétences pour que le fonctionnement de l'agence reste optimal sur l'ensemble du territoire.

L'agence procédera au recensement des compétences clés dont elle a besoin pour son évolution. Par ailleurs, la gestion prévisionnelle des emplois permet d'identifier les zones à risque : défaut de compétences si trop de départs, afin de redéployer les tâches entre directions ou sous-traiter, ou excès de compétences pour redéployer les agents ou prévoir un accompagnement des mobilités externes de ces personnels.

Un plan de transfert de compétences sera établi pour permettre d'anticiper et d'accompagner les mobilités.

Indicateur :

- mise en place d'un plan de maintien et de transfert de compétences : oui/non

- ratio gérants/gérés

Cible en cours de détermination

3.4 Etre acteur de la préservation de la mémoire de la mine

Le conseil d'administration de l'agence a créé, le 14 décembre 2010, le comité français d'histoire industrielle et sociale de la mine, composé de personnes qualifiées issues d'horizons divers ayant en commun un passé en rapport avec l'activité minière. Sa mission est de promouvoir et de réaliser directement ou indirectement, tous travaux et recherches sur l'histoire de la mine en France.

Un portail des musées et sites miniers remarquables de France, accessible à tous, a été réalisé sous l'action conjointe du comité, de l'ANGDM et de l'association des communes minières de France (ACOM France). Il s'adresse à toute personne intéressée par ce que fut l'épopée de l'exploitation minière de France.

Soucieuse de développer une dimension historique et de consigner, tant qu'il est encore temps, les témoignages, l'agence a initié en 2018, la rédaction de l'ouvrage « La mine en France – Histoire industrielle et sociale ».

Réalisé avec plus de 30 auteurs parmi lesquels des universitaires, des anciens dirigeants des entreprises minières et des conservateurs du patrimoine, cet ouvrage raconte, pour la 1ère fois, l'histoire de la mine sur les deux derniers siècles. Richement illustré, ce livre comble un manque et vient rappeler comment et pourquoi l'aventure minière a contribué au développement de la France, sur les plans industriels, technologiques, et sociaux.

L'agence renforcera ses liens avec les musées et le ministère de la culture, pour chercher à accueillir des travaux de thèses sur l'histoire de la mine.

Elle continuera l'animation du comité pour mettre à jour le site des sites miniers remarquables, développer les productions autour de la mine (films, deuxième ouvrage ?). Elle recherchera pour ce faire des financements complémentaires autour de partenaires.

Indicateur :

Réunion annuelle du comité d'histoire.

3.5 Préparer l'avenir de l'agence

L'agence doit se préparer à voir ses missions évoluer compte tenu :

- des modifications des besoins de ses bénéficiaires qui vieillissent. Il convient d'adapter sans cesse l'accompagnement offert par l'agence (prestations, modalités) ;

- de la diminution progressive de ses bénéficiaires.

Il convient donc de mener une réflexion sur l'avenir de l'agence à long terme en explorant plusieurs pistes :

- Prise en charge de nouvelles activités comme c'est déjà la cas (PSE, autres avantages en nature d'autres professions)
- Rapprochement avec un autre organisme
- Actions sur les territoires dans ses domaines de compétence (en particulier les personnes âgées)

indicateur :

remise d'une étude aux tutelles sur l'évolution attendue des bénéficiaires (quantitativement, qualitativement, géographiquement) et de l'agence (compte-tenu des départs en retraites et de la question des implantation ainsi que de la cartographie des métiers de l'agence) pour permettre une réflexion dans le cadre du prochain COP

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 de la sécurité sociale. 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 2020.