2019

Rapport d'Activité

Au plus près de nos seniors

ANGDM

Agence Nationale
pour la Garantie
des Droits des Mineurs

sommaire

4

Regards croisés du Président et du Directeur général

6 Composition du Conseil d'administration

8 Organigramme

10 Ça s'est passé cette année

12 L'ANGDM en chiffres

13 Qui sont nos bénéficiaires ?

16

Le service social de l'ANGDM, un acteur essentiel de l'accompagnement des bénéficiaires

Un pilier de l'accompagnement

20 Une palette de réponses adaptées

22 **Rencontre** Hélène Aillos, assistante sociale à Carmaux.

24 Soutenir les aidants : les offres d'accompagnement

27 **Rencontre** Julien Cécillon, Président d'Int-act

Directeur de la publication
Michel Pascal

Comité de rédaction
Souad Daho
Antonio Ferri
Emmanuelle Le Fèvre
Bernard Waschkowski

Rewriting / Coordination
Copimage

Création / Réalisation
Kristof Desweemer

Impression
Imprimerie de la Centrale de Lens

28

La proximité plus que jamais au cœur de l'accompagnement

57 lieux d'accueil et de proximité

31
Bilan
L'action en faveur des logés nature du bassin ferrifère

33
Focus sur l'Engagement pour le renouveau du bassin minier (ERBM)

35
Une offre de vacances et de loisirs de proximité

36

L'agence modernise ses outils de production

37
Dématérialiser pour moderniser, améliorer les processus métiers et réduire les délais de réponse

38
Rencontre
Hélène Bertoncini, cheffe de projet DMAP

40
Focus sur la cellule de numérisation

42
Rencontre
Peppino Ferri, chef du service des archives et des dossiers individuels

43
Simplifier les processus de traitement des prestations d'ASS

44
Rencontre
Valérie Herbaut, cheffe du projet *Passion*

46
Rencontre
Yves Ramecourt, responsable de la cellule saisine

47
Les travaux de rénovation de Noyelles-sous-Lens

50

Zoom sur...

L'actualité juridique

52
La création de la direction régionale Nord

54
La mine en France : histoire industrielle et sociale

55
Rencontre
André Lupart, ancien mineur à la retraite et lecteur de La mine en France

56

Annexe financière

57
Charges d'intervention

58
Budget de charges sociales dépenses

59
Antennes régionales

ANGDM
Agence Nationale pour la Garantie des Droits des Mineurs

Regards croisés du Président et du Directeur général

Michel REGEREAU
Président du Conseil d'administration de l'ANGDM

Michel PASCAL
Directeur général de l'ANGDM

Quel regard portez-vous sur l'année écoulée ?

Michel REGEREAU 2019 marque la fin de mon premier mandat de président du conseil d'administration. J'y ai découvert le monde de l'après-mine, avec sa dimension identitaire marquée et ses défis liés au vieillissement de la population.

L'année 2019 restera une année mouvementée pour le conseil d'administration qui s'est divisé sur la gestion des crédits d'action sanitaire et sociale. Compte tenu de la dynamique de la dépense observée en 2018 et au début de l'année 2019, le conseil d'administration a dû modifié le règlement national d'action sanitaire et sociale au mois de juillet afin de permettre de respecter l'enveloppe allouée par la convention d'objectifs et de gestion de la Caisse autonome nationale de sécurité sociale dans les mines. Cela a conduit à une certaine agitation. Mais s'il ne relève pas du pouvoir de l'agence de modifier les crédits qui lui sont alloués, il relève de sa responsabilité d'optimiser l'attribution de ces crédits pour qu'ils correspondent aux besoins les plus prioritaires des bénéficiaires. C'est ce que la majorité du conseil a décidé.

Le conseil a poursuivi son travail de préservation des droits des mineurs dans bien des domaines. Les mineurs de fer par exemple ont vu leur sort s'améliorer. Le conseil d'administration reste un lieu de dialogue et d'échanges riches et constructifs.

Michel PASCAL L'année 2019 fut une année riche en projets pour l'agence.

Grâce à la dématérialisation des processus, la mise en place d'une meilleure gestion des prestations d'ASS, les nouvelles implantations d'agences, le déménagement du siège et les travaux importants à Noyelles-sous-Lens, l'ANGDM a mené des avancées structurantes au service de ses publics.

C'est essentiel : l'agence doit toujours rechercher à faire mieux, à optimiser ses moyens et son fonctionnement, à s'attacher aux priorités qui permettront aux bénéficiaires de mieux vivre le vieillissement. Cela implique des évolutions, des changements de méthode. Mon rôle de directeur général est de porter l'agence dans cette recherche permanente de modernisation, avec une seule boussole : la satisfaction de nos bénéficiaires et de nos salariés.

Et je suis particulièrement heureux que 2019 ait aussi été l'année du succès du livre *La mine en France*, publié en 2018 et rédigé sous le pilotage de l'ANGDM, et de son comité d'histoire présidé par Jean-Charles Besson. Le début de l'année fut marqué par le lancement d'une nouvelle édition, face au succès rencontré et la fin de l'année par l'épuisement de cette nouvelle édition. Le succès ne se démentant pas, l'éditeur a relancé l'édition de l'ouvrage en 2020. Je n'osais pas espérer un tel engouement…

M. Régereau, quelles sont les perspectives pour 2020 ?

Michel REGEREAU Le gouvernement m'a fait l'honneur de me nommer pour un nouveau mandat, je poursuis donc avec plaisir la présidence du conseil d'administration. Il n'est pas aisé de parler aujourd'hui des perspectives 2020, car nous savons désormais que notre société a brusquement basculé dans la crise dès la mi-mars. Le rapport d'activité de

l'année 2020 sera l'occasion de revenir sur la façon dont l'agence s'est immédiatement organisée pour assurer la continuité du service à ses bénéficiaires.

Pour le reste, l'année 2020 est une année de consolidation du travail d'ajustement du règlement national d'action sanitaire et sociale : c'est sur l'exécution 2020 que sera vérifiée la robustesse des hypothèses de travail de l'agence en matière de prévision.

Le conseil d'administration se devra d'être attentif à un suivi financier rendu encore plus nécessaire par les contraintes budgétaires et par les évolutions que la crise de la Covid-19 rendra nécessaires. Son rôle est clair : assurer le respect des enveloppes tout en tirant le meilleur profit des ressources mises à sa disposition.

Michel PASCAL 2020 sera une année tout à fait spéciale pour moi car elle marque la fin de mon mandat de directeur général. C'est toujours avec autant de plaisir que je dirige cette agence où j'ai été nommé en 2014 pour trois ans, puis renouvelé pour trois nouvelles années.

Je souhaite que les projets lancés depuis toutes ces années prospèrent.

Après le déploiement logistique de la dématérialisation, c'est son appropriation culturelle que je vise. Objectif atteint quand on voit combien ce projet abouti a facilité l'entrée de l'agence dans le 100% télétravail en 24h, au début du confinement. Je souhaite même lancer le chantier d'après qui est celui de la dématérialisation des échanges entre l'agence et ses bénéficiaires. Il ne s'agit pas bien sûr de supprimer le lien « papier » direct qui existe entre l'agence et les anciens mineurs et encore moins le lien physique, mais de rajouter un moyen supplémentaire pour formuler les demandes, disponible 7 jours sur 7 et 24h sur 24. D'ailleurs de nombreux bénéficiaires ont eu recours à ces envois dématérialisés pendant le confinement.

"La crise sanitaire qui bouleverse l'année 2020 doit être l'occasion de réfléchir à la philosophie de notre politique à destination de nos ainés, aux synergies à rechercher."

L'agence a l'obligation et les moyens de se projeter dans l'amélioration de son action et son adaptation au grand âge de ses bénéficiaires. J'ai la conviction que nous pouvons servir au pays dans d'autres domaines. Le vieillissement de la France, qui est une chance, est largement devant nous, et nous avons en quelque sorte vingt ans d'avance.

Pour cela l'agence ne doit pas rester seule dans son coin, mais au contraire jouer la carte du partenariat. Notre public est spécifique, mais il relève aussi de toutes les questions liées au vieillissement de la population. Nous devons travailler sur des partenariats avec des structures similaires, pour là encore tirer parti des synergies. Je pense par exemple aux partenariats à trouver avec des structures d'évaluation dans les départements où nous ne sommes pas présents mais où les mineurs, bien que peu nombreux, sont bien présents et ont besoin de soutien.

La crise sanitaire qui bouleverse l'année 2020 doit être l'occasion de réfléchir à la philosophie de notre politique à destination de nos ainés, aux synergies à rechercher. Par son expérience, l'ANGDM a toute sa place dans la réflexion collective.

Enfin, et c'est un plaisir pour moi, je souhaite chaleureusement remercier tout le personnel de l'agence qui a contribué à ces beaux résultats en 2019. Elle s'est tant et si bien mobilisée pendant le confinement de 2020, et su franchir avec moi toutes ces étapes en six ans. Je suis très fier des résultats obtenus, du succès du plan d'action *Bien vieillir,* des nouvelles prestations pour les bénéficiaires, de l'amélioration du fonctionnement interne, en matière de systèmes d'information, logistique, ressources humaines, de juridique. Mais il y a tant à faire. Tant le champ du vieillissement est vaste et le savoir-faire de l'agence peut être utilisé pour d'autres populations. Nul doute que l'agence saura se créer un avenir radieux. ■

Composition du Conseil d'administration

Au 31 mai 2020

Président

Michel **Régereau**

Président

REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT

Commissaire du Gouvernement

Thimothée **Furois**

Commissaire du Gouvernement

Contrôleur budgétaire

Jean-François **Belfais**

Contrôleur général
économique et financier

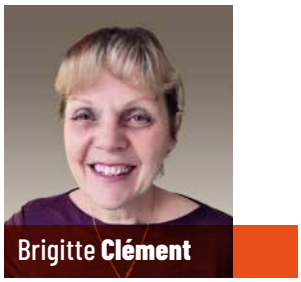
REPRÉSENTANTS DÉSIGNÉS PAR LES ORGANISATIONS SYNDICALES

Force ouvriere

Michel **Fenard**

Titulaire FO

CFDT



Brigitte **Clément**

Titulaire CFDT

CFTC

Raffael **Margherita**

Titulaire CFTC

CGT

Jean-Paul **Boyer**

Titulaire CGT

CFE-CGC

Francis **Cayen**

Titulaire CFE-CGC

REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT

Direction de l'Énergie et du Climat

Laurent Michel
Directeur général de l'Energie et du Climat

Anne Thauvin
Représentante du Directeur général de l'Energie et du Climat

Direction du Budget

Amélie Verdier
Directrice du Budget

Nora Mansour
Représentante de la Directrice du Budget

Direction de la Sécurité Sociale

Mathilde Lignot-Leloup
Directrice de la sécurité sociale

Christine Labat
Représentante de la Directrice de la Sécurité Sociale

Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages

François Adam
Directeur général de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages

Laurence Segault
Représentante du Directeur général de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages

REPRÉSENTANTS DÉSIGNÉS EN RAISON DE LEUR COMPÉTENCE EN MATIÈRE ÉCONOMIQUE OU SOCIALE

Personne qualifiée

Isabelle Plaid
Directrice des ressources humaines du BRGM

Mines de potasse d'Alsace

Céline Schumpp
Liquidatrice de la Société des Mines de Potasse d'Alsace

CSIM

Elizabeth Herbinger
Présidente de la Chambre Syndicale des Industries Minières

ACOM

René Drouin
Représentant des communes minières

CANSSM

Philippe Georges
Président du conseil d'administration

REPRESENTANTS DU PERSONNEL ISSUS DU COMITE SOCIAL & ECONOMIQUE

ANDGM

Nathalie Grémaud
Représentante des salariés cadres

Christine Soyez
Représentante des salariés non cadres

L'ANGDM l'organigramme

Au 31 mai 2020

Michel **Pascal**

Directeur **général**

Patrick **Cressin**

Responsable **Qualité**
Contrôleur de Gestion

Joïc **Berthaud**

Directeur des **Prestations et du Logement**

Henri **Bison**
Directeur **Délégué du Logement**

Luigina **Trincaretti**
Directeur **Délégué des Prestations**

Marie-Catherine **Labus**
Cheffe du **Service de l'Amélioration des Relations avec les Bénéficiaires**

Pierre **Marcq**

Directeur des **Systèmes d'Information**

Thierry **Delacroix**
Chef du **Service Recherches, Études & Développement**

Hervé **Glemba**
Chef du **Service Infrastructure, Exploitation & Support**

Pascal **Herlin**
Responsable de **projets AMOA**

Hélène **Bertoncini**
Responsable de **projets AMOA**

Fatiha **Mehnane**
Responsable de **projets AMOA**

Valérie **Dupuis-Barrière**

Directrice **juridique & de la Réglementation**

Aurore **Vasseux**
Cheffe du **Service Contentieux Social Général**

Jessica **Ladoszek**
Cheffe du **Service Accidents du Travail & Maladies Professionnelles**

Sabine **Allouche**
Service des **Affaires Réglementaires**

Karine **Arthur**
Service des **Affaires Réglementaires**

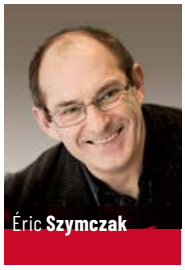
Stéphane **Salon**

Directeur des **Ressources Humaines**

Sophie **Delattre**
Cheffe du Service des **Ressources Humaines**

Brigitte **Carré**
Cheffe du **Service Paie, Contrôle & Cotisations**

Brigitte **Quéva**
Service **Budgets & Études Budgétaires**



Éric **Szymczak**

Directeur des **Affaires Générales & de la Logistique**

Bernard **Waschkowski**
Chef du **service des Marchés Publics**

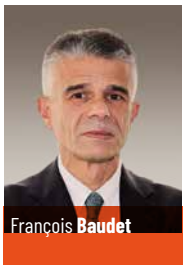
Corinne **Stassievitch**
Cheffe du **service des Moyens Généraux & de l'Immobilier**

Peppino **Ferri**
Chef du **service Conservation des dossiers Individuels**

Catherine **Griboval**

Directrice **régionale Nord**

Marjorie **Strychar**
Directrice **régionale adjointe**



François **Baudet**

Directeur **général adjoint**

Emmanuelle **Le Fèvre**

Directrice du **cabinet du Président et du Directeur général**

Dominique **Clément**

Directrice **régionale Grand Sud**

Fabienne **Bardin**

Directrice **régionale Est**

Directrice de l'**Action Sanitaire & Sociale**

Guillaume **Haxaire**

Directeur du **Service Financier**

Agent **Comptable**

Isabelle **Bitouzet**

Directrice **des études prospectives**

Catherine **Frère**
Déléguée **Territoire Centre**

Sylvie **Barrial-Devallez**
Déléguée **Territoire Sud-Ouest**

Olivier **Hamant**
Directeur **régional adjoint**

Francette **Joncheray**
Directrice adjointe

Valérie **Herbaut**
Responsable **Pôle accompagnement social & Action sanitaire et sociale**

Virginie **Sestu-Lancel**
Responsable **Pôle ingénierie national vacances**

Virgine **Souilliart**
Chargée de **projet Service social**

Sylvie **Dupont**
Directrice adjointe

Stéphanie **Lemarchand**
Cheffe du **Service financier**

Valérie **Nowak**
Chargée de mission **Maîtrise des risques**

Laurent **Chavaudra**
Chef du **Service Comptabilité dépenses**

Joël **Lespagnol**
Chef du **Service Trésorerie**

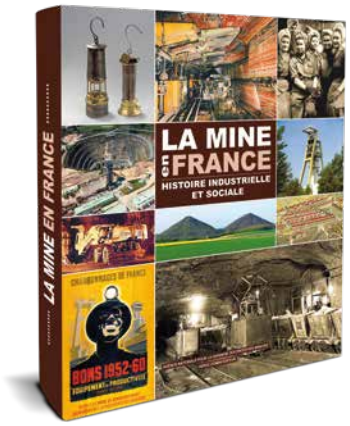
Jean-Noël **Théry**
Chef du **Service Recouvrement**

Les Faits marquants

Ça s'est passé

JANVIER

16/01 Présentation de La Mine en France à la SIM (société des industries minérales).



MARS

Rénovation d'un bâtiment à Noyelles-sous-Lens

Lancement du marché public pour la remise en état du réseau d'assainissement du site de Noyelles (début des travaux mars 2020)

AVRIL

01/04 Création au sein de l'agence de la délégation à la transformation numérique

Séjour Clin deuil à Saint-Gildas-de-Rhuys (30 mars au 12 avril) : surmonter le deuil d'un proche le temps d'un séjour.

MAI

22 et 23/05 Visite du Directeur général des sites de Decazeville et de Carmaux. Rencontre avec les bénéficiaires et les élus.

JUIN

25/06 Présentation de La Mine en France au puits Morandat à Gardanne.

JUILLET

01/07 Création à Freyming-Merlebach de la première maison des aidants pour personnes âgées, personnes handicapées. C'est la première maison des aidants dans le Grand Est de la France.

La Maison des Aidants

Réorganisation au sein de l'agence : le service réglementaire est rattaché à la direction juridique.

15/07 Modification du règlement national d'action sanitaire et sociale

cette année

AOÛT

Mise en place de deux points de collectes pour les déchets bois ou métal, sur le site de Noyelles

Le siège social déménage dans de nouveaux locaux.

SEPTEMBRE

Séjours aidants-aidés Grand Sud en Auvergne.

OCTOBRE

7 et 14/10 Expérimentation de visites au Louvre Lens avec des médiateurs culturels

10/10 Colloque des assistantes du service social

15/10 Réunion publique à Divion

Signature de la convention avec le foyer logement de Divion

NOVEMBRE

7/11 Signature d'une convention ANAH-ANGDM pour la région Est

25/11 Réunion de travail pour organiser la nouvelle Direction régionale du Nord

Le site de Saint-Etienne déménage dans de nouveaux locaux.

DÉCEMBRE

Dernier conseil d'administration du premier mandat de président de Michel Régereau.

L'ANGDM EN CHIFFRES

76 **ans** l'âge moyen des bénéficiaires. **85 ans,** celui des conjoints survivants

770 **logements** ayant fait l'objet d'opérations d'adaptation ou d'amélioration

97 170 **bénéficiaires** percevant des prestations d'avantages en nature et de préretraite

335 M€ **de prestations** dont **308,3 M€ de prestations de l'État** et près de **26,7 M€ en action sanitaire et sociale** dont la politique de vacances

25 102 **bénéficiaires** de l'action sanitaire et sociale sur près de **98 786 bénéficiaires potentiels**

21 240 **bénéficiaires** du logement « nature »

182 **bailleurs** avec une forte concentration sur les trois plus importants : Maisons et Cités, CDC Habitat Ste Barbe et SIA

8 **jours** délai moyen d'envoi des notifications d'attribution après une première demande d'aide à domicile

8 976 **bénéficiaires** de la politique vacances ayant participé à des séjours et à des activités de proximité

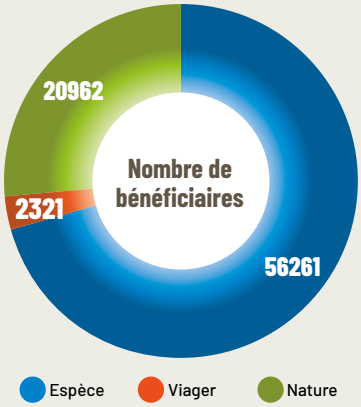
60 467 **appels** traités par la plateforme téléphonique

756 **attestations** d'exposition aux risques

QUI SONT NOS BÉNÉFICIAIRES ?

Profilage des bénéficiaires de prestations logement

Répartition des bénéficiaires par type de prestations logement « nature ou espèce »

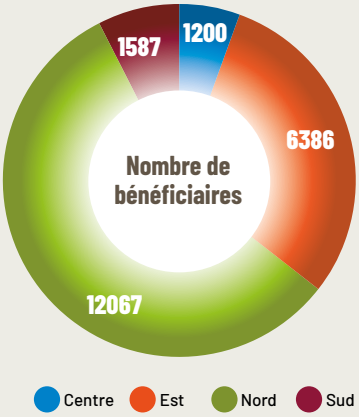


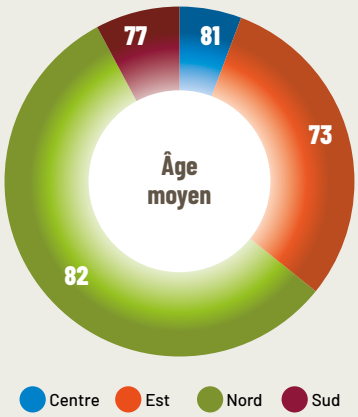
Statut	logement espèce	capitalisation	logement nature	totaux
Charbon	39 370	2 081	20 321	61 772
Potasse	4 465	239	349	5 053
Mines en activite	1 351			1 351
Auto - financement	1 857			1 857
Mines de fer + asphaltes	9 116		292	9 408
Mines d'or de salsigne	71			71
Action sanitaire et sociale	31	1		32
Totaux	56 261	2 321	20 962	79 544

Au total, 79 544 bénéficiaires

Répartition des bénéficiaires logés nature par région et par moyenne d'âge

Au total, 21 240 bénéficiaires logés nature

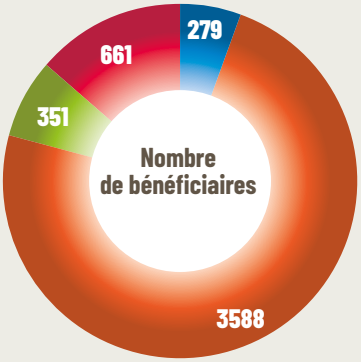


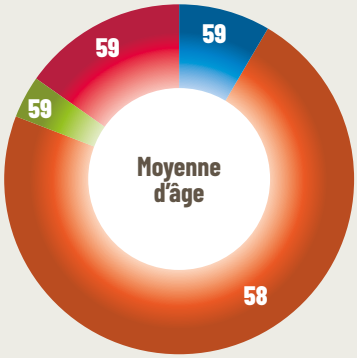


Profilage des bénéficiaires pré-retraités

Répartition des bénéficiaires en pré-retraite par région et par moyenne d'âge

Au total, 4 879 bénéficiaires pour une moyenne d'âge de 58 ans

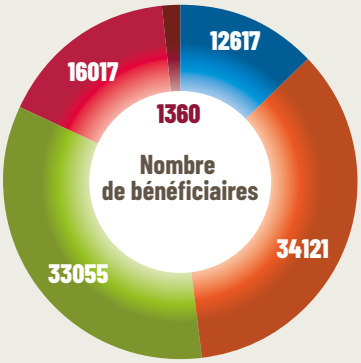




Centre Est Nord Sud

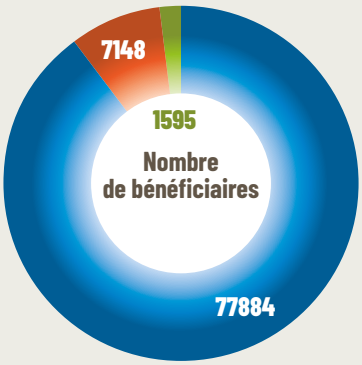
Répartition des bénéficiaires toutes prestations confondues hors ASS par région

Au total, 97 170 bénéficiaires pour une moyenne d'âge de 81 ans



Centre Est Nord Sud Hors territoire national

Répartition des bénéficiaires par région bénéficiant de prestations chauffage servies en nature et en espèces



Espèce Viager Nature

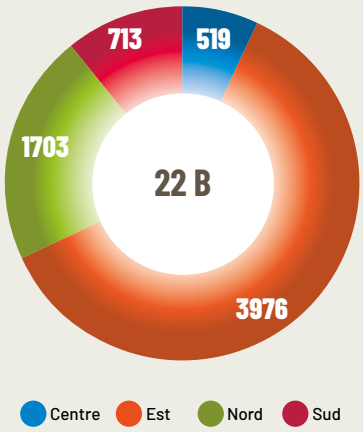
Statut	Chauffage espèce	Capitalisation	Chauffage collectif	Totaux
Charbon	55 006	7 136	1 595	**63 737**
Potasse	5 755	0	0	**5 755**
Mines en activité	1 494			**1 494**
Auto-financement	1 997			**1 997**
Mines de fer + asphaltes	13 535			**13 535**
Mines d'or de salsigne	79			**79**
Action sanitaire et sociale	18	12		**30**
Totaux	**77 884**	**7 148**	**1 595**	**86 627**

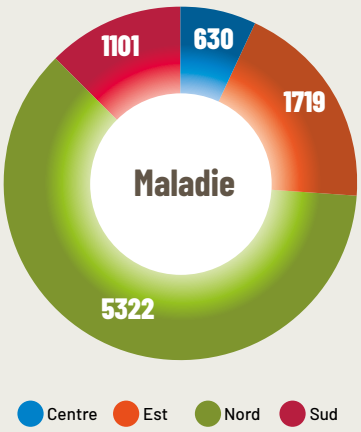
Au total, 86 627 bénéficiaires

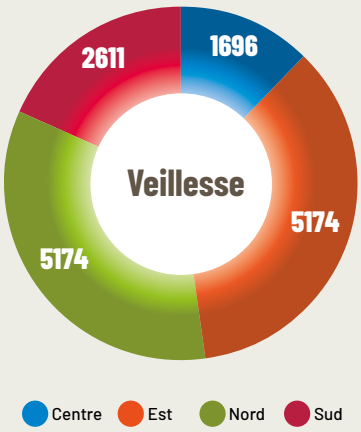
Profilage des bénéficiaires de l'action sanitaire et sociale

Répartition des bénéficiaires par région, par type de prestation

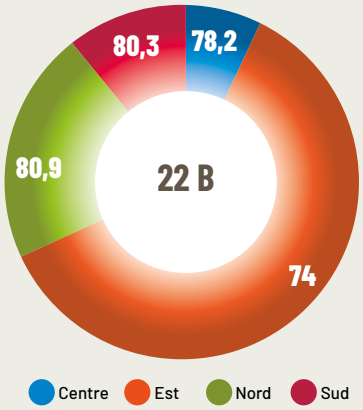
Au total, 25 102 bénéficiaires
pour une moyenne d'âge de 84 ans

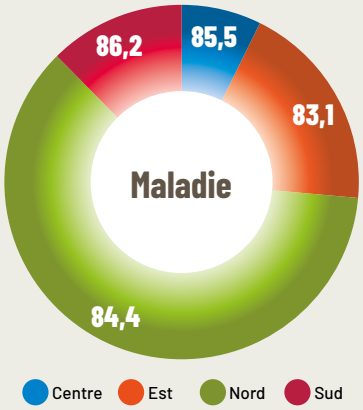


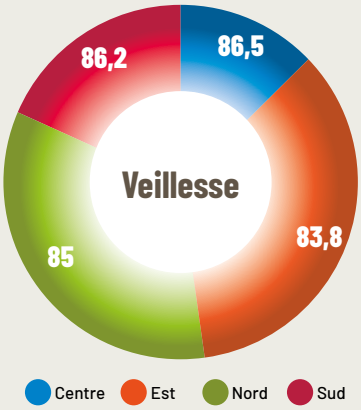




Répartition des bénéficiaires par région, par prestations et par moyenne d'âge







Le service social de l'ANGDM, **un acteur essentiel de l'accompagnement des bénéficiaires**

Un pilier de l'accompagnement personnalisé

Savoir écouter et comprendre les situations pour proposer un accompagnement adapté sont les fonctions essentielles d'une assistante du service social de l'ANGDM.

L'assistante du service social est l'interlocutrice privilégiée des bénéficiaires. Elle est le trait d'union entre leurs besoins et attentes et la palette des réponses, des dispositifs et des politiques publiques disponibles en matière d'offre sociale.

Son expertise et son expérience lui permettent de répondre aux besoins des bénéficiaires par des réponses adaptées et personnalisées.

Son action favorise le maintien à domicile et vise à créer du lien social pour un public parfois isolé et vulnérable.

L'enjeu principal ? Répondre aux demandes des bénéficiaires, avec une priorité portée sur les personnes les plus fragiles, en tenant compte de leur âge, de leur revenu ou de leur isolement.

A cet effet, l'évaluation sociale est un outil d'analyse globale des situations des bénéficiaires. Elle cherche à faciliter les démarches et l'accès aux droits, préserver l'autonomie et le maintien à domicile, éviter le renoncement aux soins, et favoriser l'expression d'un projet de vie et sa concrétisation.

UNE AIDE, DEUX MÉTHODOLOGIES

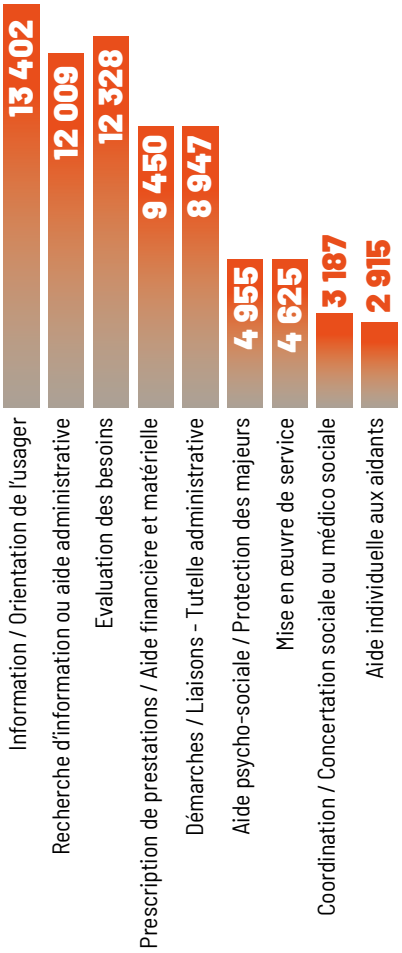
L'agence intervient selon deux méthodologies complémentaires : l'aide individuelle et la mise en œuvre d'actions collectives destinées à des groupes de personnes.

PRÈS DE 16 000 PERSONNES ACCOMPAGNÉES

En 2019, le service social est intervenu auprès de 15 953 bénéficiaires différents. Les rencontres se sont faites lors de visites à domicile, de permanences, de rendez-vous ou de rencontres informelles. 12 604 bénéficiaires différents ont fait l'objet d'une visite à domicile en 2019 dont près de 2 819 premiers contacts.

Compte tenu du profil des bénéficiaires de l'agence, la principale problématique rencontrée est la perte d'autonomie (31%) suivie par l'accès aux droits (25 %). Ces données sont restées stables par rapport à 2018. ■

Nombre de bénéficiaires par action réalisée



	Centre	Est	Nord	Sud	Total
Nombre de bénéficiaires d'un accompagnement social	2 038	5 639	5 075	3 359	**16 111**
Age moyen des bénéficiaires	84,03	82,52	84,23	84,64	**83,82**
Nombre de contacts directs ou téléphoniques	6 480	19 191	22 548	17 646	**65 865**
Nombre de visites à domicile en 2019	1 348	5 129	4 992	1 333	**12 802**
Nombre de visites à domicile en 2018	1 518	5 358	6 163	1 454	**14 493**

DES ACTIONS CIBLÉES ET PERSONNALISÉES

Les missions principales de l'assistante de service social sont l'information, l'orientation vers le dispositif le mieux adapté à la situation de la personne ainsi que les aides administratives (35 %). Viennent ensuite l'évaluation des besoins (17 %) puis les prescriptions de prestations (13 %) et des démarches diverses, notamment les tutelles administratives (12 %). Toute intervention ne peut se réaliser qu'après un accord « éclairé » du bénéficiaire lui indiquant précisément ce à quoi il peut prétendre ainsi que les conditions dans lesquelles s'effectuera la mise en place du service proposé (tarifs, justificatifs à fournir ...). Le travail d'explication et d'accompagnement est donc essentiel dans la relation avec le bénéficiaire.

CONNAITRE LES PUBLICS

Le service social n'est pas un service social classique, mais un service élargi à l'ensemble des missions de l'agence. Il est aussi destiné à un public plus large que les publics habituellement vus par des assistantes sociales. Leur connaissance spécifique des personnes âgées, la connaissance fine de leurs bénéficiaires, leur permet d'imaginer, créer, animer de nombreuses actions collectives, souvent ouvertes à d'autres publics que les mineurs.

L'ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

De nombreux sujets sont propices à la mise en place d'actions collectives. Ils apportent ainsi la dimension supplémentaire d'échanges entre les participants. L'aide aux aidants familiaux, la stimulation de la mémoire, la rupture de l'isolement, le maintien des liens intergénérationnels, le bien-être et la prévention au titre de la santé en sont quelques exemples. Ces actions se déroulent sous forme d'ateliers composés d'une dizaine de personnes, de séances de groupes animées par les assistants sociaux, de participation à des forums d'information et aux journées nationales comme celles sur la maladie d'Alzheimer par exemple. Sont également proposés des séjours de répit aidants/aidés ainsi que des séjours spécifiques pour personnes à mobilité réduite.

En 2019, ce sont plus de 1 500 personnes qui ont participé à ce type d'actions. Dans ce domaine, l'agence travaille en partenariat avec l'ensemble des acteurs engagés auprès des publics concernés. ■

Des actions de groupes pour avancer

Proche avec ses proches même à distance » : internet à portée de main

Selon l'Insee, en 2019, 53% des 75 ans et plus ne disposent d'aucune connexion à Internet, que ce soit à partir d'un ordinateur, une tablette ou un téléphone mobile. La fracture numérique devient de plus en plus un facteur d'exclusion pour les personnes âgées qui subissent aussi la généralisation de la dématérialisation des démarches administratives et fiscales. Fort du constat de ces transformations sociétales et de l'impact du tout numérique sur l'isolement des bénéficiaires du secteur, le service social du Nord a voulu proposer des solutions pratiques à un besoin croissant. Re-créer du lien social, former et donner accès aux nouvelles technologies, sont les objectifs de l'action collective intitulée « Proche avec ses proches même à distance ».

Créer un compte de messagerie électronique, envoyer un e-mail, faire des recherches sur internet, publier des photos et des vidéos, autant de notions acquises par les 20 participants de cette action collective. A Waziers puis à Escaudain, Florence Bachelet, Nathalie Caron et Juliette Tartar, les trois assistantes sociales de l'ANGDM à l'origine de ce projet en partenariat avec les Centres Sociaux et Communaux d'Action Sociale (CCAS) ont animé à tour de rôle 18 séances d'une demi-journée.

Madame Porten, 85 ans, a contribué à la préparation des ateliers. Elle incarne la preuve que l'apprentissage du numérique est possible quel que soit l'âge. Elle communique via WhatsApp, Skype et Facebook avec son entourage qui vit loin. En outre, elle effectue seule, par voie numérique, certaines démarches administratives.

La première séance débute par le témoignage de cette octogénaire qui motive les autres stagiaires avec un seul message : *« J'y suis arrivée ! Vous aussi vous pouvez le faire »*

« Une histoire qui "conte" » : soutenir les aidants par l'écriture

Pour la troisième année consécutive, le service social du secteur d'Hénin-Carvin a reconduit son action collective orientée sur la créativité artistique par l'écriture. L'expérimentation a débuté en 2016 avec un groupe de retraités très inspirés qui a publié un roman. Puis preuve de la réussite de cette initiative, un tome 2 a été écrit en 2018. En 2019, "Une histoire qui conte" s'adresse à un public d'aidants.

L'objectif est de prendre un temps pour soi, s'octroyer une parenthèse dans son rôle d'aidant, de stimuler l'imagination, la créativité et l'expression des émotions. Maggy Couillez, assistante sociale, Olivia Koffi, responsable d'antenne de proximité de l'ANGDM et Michaël Moslonka, écrivain romancier professionnel ont construit le projet en collaboration avec le département du Pas-de-Calais, la maison des aidants d'Hénin-Carvin, la halte-répit de Oignies et la médiathèque de Courrières. Un partenariat gagnant qui a fait le succès de cet atelier d'écriture depuis trois ans.

Cette année encore un roman intitulé « Mélusine » a vu le jour le 26 novembre 2019. Les auteurs amateurs ont présenté leur nouvelle œuvre à leurs familles et aux partenaires de cette action. Une fierté pour les sept aidants. ■

Conséquences heureuses d'un pétard dans une boîte aux lettres (2016), et *Nouvelles vies* (2018) sont les deux premiers tomes de l'atelier d'écriture.Commandes et renseignements : **Maggy Couillez** - 03 74 85 57 42 - maggy.couillez@angdm.fr ou **Olivia Koffi** - olivia.koffi@angdm.fr.

A voir sur le site internet angdm.fr, le film "Se former pour aider"

Une palette de réponses adaptées

L'ANGDM a organisé le 10 octobre 2019, pour la première fois, une journée de travail consacrée à l'offre de services proposés aux bénéficiaires du régime minier, réunissant le comité de direction et toutes les assistantes sociales de France.

UN DÉBAT POUR ÉVALUER LES PRATIQUES

Ce colloque intitulé « *Etre Assistante sociale ANGDM : expliciter et construire l'avenir du métier* » a réuni les assistantes du service social de l'agence de toutes les régions. Il s'agissait de partager les pratiques, et de se projeter demain. Trois tables rondes thématiques animées par les assistantes sociales de chaque région ont permis de présenter les orientations principales du service social de l'agence.

Le travail social à distance, l'offre de service au public hors régime et l'offre d'accompagnement aux aidants furent au cœur des débats. Une centaine de personnes étaient présentes et les échanges ont été riches sur les interventions sociales et les axes d'amélioration pour l'avenir.

EVALUER À DISTANCE

L'évaluation sociale se fait au travers d'un entretien avec le bénéficiaire, préparé en amont par l'assistante sociale. L'entretien en lui-même peut se faire avec la participation d'un aidant familial ou d'un professionnel, à domicile ou par téléphone. A partir de l'évaluation des besoins, l'assistante sociale propose les services ou prestations nécessaires au bénéficiaire. Cela peut partir de la demande initiale et se traduire par l'adaptation du logement, des aides techniques, des sorties dans le cadre de la politique de loisirs...

En travail social à distance comme en travail social de proximité, les interlocuteurs sont multiples : bénéficiaire, famille, services sociaux, médecin, service de soins infirmiers à domicile, partenaires...

Les problématiques et les solutions recherchées sont les mêmes quelle que soit la forme de l'entretien. Le travail social à distance n'est qu'une autre forme du travail social dans laquelle l'évaluation s'effectue auprès du bénéficiaire, de sa famille, d'un aidant identifié et/ou des partenaires, mais sans contact physique en face-à-face.

APPORTER UNE RÉPONSE SOCIALE SUR TOUT LE TERRITOIRE

Dès lors que la rencontre est possible, les assistantes sociales se déplacent à domicile. Pour les bénéficiaires les plus éloignés, les contacts se réalisent à distance et passent par un moyen de communication autre que la visite à domicile : téléphone, mails, courriers, visio-conférence via skype, relais par les partenaires locaux si besoin...

Le suivi peut parfois être réalisé à distance, par téléphone. Cette pratique a toutefois ses limites pour certains cas. Dès lors la mobilisation de partenaires pouvant contribuer à la réalisation de cet accompagnement devient nécessaire.

Ce sont alors l'ensemble des dispositifs existants dans le champ de l'action sociale, et plus particulièrement ceux intervenant auprès des personnes âgées qui sont sollicités : les dispositifs dits MAIA (méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie), les conseils départementaux et/ou les CLIC (Centres locaux d'information et de coordination), les centres communaux d'action sociale.

Le travail social à distance permet non seulement de mieux cibler les situations à risque en adaptant la réponse en fonction de la situation de fragilité de la personne mais il permet aussi de qualifier les relations partenariales.

LA QUALITÉ DU CONTACT PLÉBISCITÉE

Selon une enquête réalisée auprès de personnes ayant bénéficié d'un accompagnement à distance, 94% des personnes interrogées ont obtenu une réponse à leur demande dont 6% étaient dans l'attente d'un remboursement lié à une prestation d'action sanitaire et sociale.

Les commentaires recueillis dans le cadre de cette enquête sont positifs : *« Très bon contact »*, *« Ça s'est passé comme une visite à domicile »*, *« Très bon accompagnement et l'assistante sociale me rappelle si j'ai des questions »*, *« J'ai obtenu beaucoup de renseignements, très bon ressenti »*, *« Bonne communication avec l'assistante sociale et l'ensemble des services de l'agence et heureusement par téléphone, car nous ne pratiquons pas internet »*

L'OFFRE SOCIALE AUX PUBLICS NON MINIERS

La région Grand Sud est confrontée plus qu'ailleurs à l'éloignement et à la dissémination des ressortissants miniers sur le territoire.

Au vu de ce contexte particulier associant vieillissement, perte d'autonomie, et territoire étendu, il est difficile pour les travailleurs sociaux de l'agence d'entretenir une relation de proximité avec tous les bénéficiaires.

Les assistantes sociales de cette région accueillent les bénéficiaires sur plus de vingt sites qu'il s'agisse de l'accueil en guichet unique de l'ANGDM à Alès, Carmaux, Decazeville, Gardanne, La Mure, Montceau-les-Mines et Saint-Etienne ou de permanences des centres Filiéris, centres communaux d'action sociale ou autre organisme du secteur. A Carmaux par exemple, plus de 20% des personnes reçues sont affiliées à un autre régime que le régime minier.

Les assistantes sociales sont donc amenées à recevoir des personnes tous régimes de sécurité sociale confondus . Elles écoutent, orientent et conseillent tout en s'adaptant à leurs interlocuteurs et à leur environnement

UN TRAVAIL PARTENARIAL AVEC LES CENTRES DE SANTÉ FILIÉRIS

Les partenariats historiques avec le pôle de prévention santé de Filiéris ou la dynamique inter-régime impulsée par la CARSAT Rhône-Alpes montrent les opportunités offertes pour mettre les compétences de l'agence au service d'autres régimes. Les assistantes du service social de l'ANGDM de la région Grand Sud sont confrontées aux défis de demain en l'occurrence la reconnaissance des savoir-faire et de l'expertise du service social des mines à l'échelle du territoire. ■

Rencontre

Hélène Aillos, assistante sociale à Carmaux.

Hélène Aillos

En quoi l'offre sociale de l'agence peut-elle répondre aux besoins d'un ou de publics non miniers ?

Hélène Aillos Dans la région Sud, le service social de l'ANGDM est historiquement implanté dans les centres de santé Filiéris où il a su développer des compétences spécifiques et des habitudes de travail en coopération et en coordination avec les professionnels de santé.

Ces centres de santé sont pour la plupart localisés dans des secteurs de tradition ouvrière. Grâce au tiers payant, ils représentent une offre de proximité, en réponse aux problématiques de désertification médicale, de précarité sociale et sanitaire et de vieillissement de la population.On peut dire que les professionnels sanitaires et sociaux ont préfiguré ainsi les organisations en santé portées aujourd'hui par les pouvoirs publics pour faire face aux enjeux de santé publique de notre société.

Comment pourriez-vous définir la spécificité de votre activité professionnelle dans le domaine de la santé, en centre de santé ?

Hélène Aillos Fondée sur un principe de réciprocité, l'approche sociale vient compléter l'approche médicale et inversement. Ainsi, en articulant et en croisant nos regards, nous prenons en compte la personne, le patient dans sa globalité, son environnement social, familial, avec ses forces et ses points de fragilité.

Les plans de soins ou d'accompagnement social en sont plus pertinents, plus ancrés dans la réalité, dans le quotidien des personnes. Par ailleurs, travailler en équipe et participer à la construction d'un projet de soins et de vie concerté, cohérent et partagé par l'ensemble des professionnels, est rassurant pour le patient et sa famille.

Quelles sont les compétences spécifiques pour travailler dans le domaine de la santé ?

Hélène Aillos Je dirais, savoir communiquer avec les professionnels de santé, être sensibilisées a minima au vocabulaire des soignants, à leur culture, à leurs contraintes. Savoir mesurer l'impact de la perte d'autonomie ou du problème de santé sur le quotidien, ou inversement, repérer ce qui, dans le quotidien viendra accentuer la perte d'autonomie ou le problème de santé.

J'ajouterais : savoir mettre en avant nos compétences, nos savoir-faire et savoir-être pour être reconnues. Chacun à sa place et dans le respect des compétences de l'autre apporte sa pierre à l'édifice. Notre formation initiale, notre quotidien professionnel, l'essence-même de notre métier est de travailler avec d'autres professionnels, avec tous les acteurs,

Fondée sur un principe de réciprocité, l'approche sociale vient compléter l'approche médicale et inversement.

de rechercher et mobiliser l'ensemble des ressources qui peuvent contribuer au mieux-être de la personne accompagnée. Ainsi nous sommes à l'interface du centre de santé et des différents dispositifs d'aides mobilisables pour un patient. Nous sommes la ressource qui fera le lien entre l'intra et l'extra centre de santé. Notre rôle est également de soutenir le choix de vie de la personne, de veiller à ce qu'elle-même, ses proches soient entendus et pris en compte.

Sur le plan très pratique, comment cette coopération avec les professionnels de santé des centres de santé se met-elle en œuvre ?

Hélène Aillos Au quotidien, nous échangeons au fil de l'eau, avec les professionnels de santé afin d'ajuster et d'optimiser nos interventions respectives. Et puis il y a une forme de coordination plus formalisée avec les réunions de concertation pluri disciplinaires qui réunissent chaque mois, médecins, infirmières, secrétaires médicales et assistante sociale.

Ces instances de coordination médico-sociale sont un espace dédié à l'examen de situations qui posent problème, dites complexes, qui nécessitent de croiser les regards, coordonner les actions afin de prendre en compte la globalité de la situation du patient et être, chacun à son niveau, plus efficace.

En quoi vos interventions auprès d'un patient non minier sont-elles différentes ?

Hélène Aillos Notre public prioritaire reste le public minier mais, en effet, la configuration actuelle des centres de santé, ouverts à l'ensemble de la population d'un territoire, nous amène de plus en plus à accueillir un public extra minier. Notre intervention se caractérise de la façon suivante. Après avoir réalisé une évaluation des problématiques, nous identifions avec les patients, les pistes d'amélioration de leur situation. Nous devons articuler nos actions avec celles de partenaires extérieurs de façon à inscrire le patient dans un parcours médico-social où il sera accompagné par un autre professionnel.

Quelle est, selon vous, la plus-value de cette ouverture ?

Hélène Aillos La reconnaissance d'un savoir-faire, nous ouvrir à d'autres possibles, renforcer notre réseau, notre connaissance des acteurs de terrain, des dynamiques existantes et des propositions qu'offre un territoire. Cette richesse nous la mettons à disposition des bénéficiaires de l'agence. ■

Soutenir les aidants : les offres d'accompagnement

L'agence œuvre en faveur des aidants en proposant des dispositifs adaptés sur tout le territoire. A ce titre dès 2016, l'ANGDM a créé une prestation d'aide aux aidants. Elle leur offre une aide humaine, un relais pour leur permettre de se libérer du temps.

Depuis 2016 de nombreuses actions collectives sont menées par le service social de l'ANGDM sur l'ensemble du territoire en direction des aidants : formation, ateliers bien-être et sophrologie, yoga, groupe de paroles, café des aidants, ... continuent à être développées.

L'ANGDM est sensible à la cause des aidants et en fait un axe prioritaire dans les actions qu'elle mène. Depuis plusieurs années, elle a développé des liens avec les acteurs du secteur

UN PARTENARIAT AVEC L'ASSOCIATION FRANÇAISE DES AIDANTS

Depuis sa création en 2003, l'Association Française des Aidants écoute et porte la parole des aidants. Forte de l'expérience acquise sur le sujet à travers ses bénéficiaires qui sont souvent accompagnés d'aidants et soucieuse de pouvoir répondre à leurs besoins, l'ANGDM, a signé une convention en 2017 pour la mise en œuvre d'actions en faveur des aidants telle que le café des aidants.

UN CAFÉ POUR SE POSER AVEC D'AUTRES AIDANTS

Le café des aidants est un temps et un lieu pour échanger et rencontrer d'autres aidants dans un cadre convivial. L'ANGDM est porteuse de cette action et permet ainsi de repérer les aidants d'un territoire pour leur apporter des réponses.

Le café des aidants est co-animé par une assistante sociale de l'ANGDM et une psychologue. Il est ouvert à tous les aidants, au-delà du seul cercle des bénéficiaires de l'ANGDM, privilégiant les échanges entre personnes vivant une même expérience sur un même territoire.

Le café des aidants a démarré en juin 2019 à Freyming-Merle-

bach où il s'est réuni à raison d'une fois par mois. Le profil des aidants y est varié : aidant de personnes âgées, aidant d'adultes en situation de handicap... Les participants ont apprécié l'accompagnement par des professionnels et d'être accueillis sans jugement. *« Enfin un groupe où je me suis sentie à l'aise, pas de blocage, envie de continuer ».*

UNE FORMATION GRATUITE POUR LES AIDANTS

La Formation des Aidants Familiaux (FAFA) s'adresse aux aidants accompagnant un proche atteint de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée. Elle permet aux aidants de préserver du temps pour eux et d'être accompagnés dans cette situation, en trouvant du soutien près de chez eux. Il s'agit d'une formation gratuite de 14 heures réparties en 7 séances. Plusieurs professionnels se succèdent au cours du cycle de formation afin d'informer, de conseiller et de répondre aux interrogations.

Ce panel est constitué d'un médecin gériatre, d'une référente « Personnes Agées-Personnes Handicapées » du pôle autonomie, d'un ergothérapeute, d'un psychologue.

Cette formation vise à apporter des solutions afin de faciliter le quotidien, de prévenir l'épuisement, de rassurer dans le rôle d'aidant. L'ANGDM a organisé en 2019 deux sessions : une à Creutzwald (57) et une à Boulay (57). Au total, 17 inscrits, majoritairement des enfants, quelques conjoints. La moyenne d'âge des participants est de 64 ans.

UNE MAISON DES AIDANTS EN MOSELLE

La première maison des aidants en Moselle a vu le jour à Freyming-Merlebach (57). Ce projet, porté par l'ANGDM, est l'aboutissement de plusieurs mois de travail en collaboration avec l'agence régionale de santé et le Conseil départemental de la Moselle. La Maison des aidants *La Parenthèse* s'adresse à tous les aidants du bassin houiller, qu'ils interviennent, soutiennent ponctuellement ou plus fréquemment des personnes âgées, des personnes handicapées, qu'ils soient anciens mineurs ou non. C'est la première maison des aidants pour personnes âgées et personnes handicapées de France. En ce sens, elle représente une véritable innovation dans le paysage des structures créées pour soutenir les aidants.

La Parenthèse, se veut être un lieu d'accueil, d'écoute, de conseil et de formation destiné aux personnes qui vivent au quotidien les contraintes de la dépendance, de la maladie ou de la perte d'autonomie de leur proche.

Ses activités structurantes consistent en l'accompagnement individualisé et le répit de l'aidant grâce à un soutien psychologique, une orientation vers des structures ou des séjours de répit, ainsi que des activités de bien-être.

UNE DYNAMIQUE TERRITORIALE PÉRENNE ET PARTENARIALE

L'ANGDM a souhaité impulser une dynamique à l'échelle locale débouchant sur un dispositif pérenne et partenarial. La maison des aidants met en place un programme adapté avec des professionnels mosellans du secteur pour que les aidants trouvent un lieu d'expression, de lâcher-prise et de bien-être. Un théâtre forum, *Les Mots Zélés* propose une fois par mois des ateliers collectifs, ludiques et interactifs pour échanger autour de situations de la vie quotidienne. L'accent est également mis sur le bien-être afin d'inciter l'aidant à prendre soin de lui comme il prend soin de l'Autre.

Deux fois par mois, une séance de sophrologie permet aux aidants d'apprendre à mieux gérer leurs émotions, de mieux dormir...

À ce jour, 42 aidants sont inscrits et participent aux activités. ■

Des séjours de répit pour profiter de « vraies vacances »

3 séjours de répit organisés en 2019 pour 43 binômes aidants-aidés

Le séjour aidant-aidé, la bonne solution pour « lâcher-prise »

En 2015, l'Agence innovait avec la mise en place de séjours de vacances proposés aux aidants accompagnés de leurs proches dépendants dans le cadre du programme *Seniors En Vacances* de l'Agence nationale des chèques vacances. L'ANGDM a depuis développé le concept du séjour aidants-aidés. Il s'agit pour les aidants de profiter de vraies vacances partagées avec les personnes qu'ils accompagnent dans des conditions optimales. Les aidants s'accordent ainsi un vrai temps de répit avec la garantie que leurs proches sont pris en charge par des professionnels. Ces vacances sont devenues progressivement un outil social indispensable pour soutenir le répit des aidants. Depuis 2015, 14 séjours de répit ont été organisés sur l'ensemble du territoire. En 2019, 43 personnes ont pu bénéficier d'une parenthèse sécurisée dans un cadre dépaysant.

A voir sur le site internet angdm.fr, le film "Etre aidés pour souffler"

Une collaboration entre professionnels du social et du médico-social

Le coordinateur régional de vacances et les assistances sociales collaborent ensemble pour élaborer le séjour. Les coordinateurs supervisent toutes les étapes du séjour, de la recherche d'un centre de vacances, jusqu'à l'après-séjour, en passant par l'organisation du transport. L'évaluation de l'assistante sociale, elle, porte sur le ciblage de candidats potentiels jusqu'à l'accompagnement de l'inscription définitive. Ce sont ensuite les professionnels de l'association *Int'act* qui apportent leur expertise. Infirmiers, aides médico-psychologiques et moniteurs- éducateurs : l'équipe d'*Int'act* encadre, coordonne et anime le programme de ces séjours spécifiques.

Sécurité et répit : deux composantes indispensables à la réussite du séjour

Le temps d'un séjour, ces professionnels médico-sociaux soulagent les aidants en prenant en charge les aidés dans les actes de la vie quotidienne comme l'aide à la toilette ou encore la mobilité. Ils incitent les interactions sociales avec les autres participants à travers divers ateliers de bien être ou de loisirs. Pendant ce temps, les aidants bénéficient de moments de répit qui leur permettent de souffler et de se reposer. Les excursions qui leur sont réservées sont également des moments propices aux échanges.

Et puis il y a ces temps où tout le monde se retrouve autour d'une visite, d'un atelier ou tout simplement autour des repas et des soirées animées.

Redécouvrir l'Autre

Les objectifs de ce type de séjour sont multiples : se détendre, se (re) socialiser dans les échanges d'expérience avec les autres vacanciers mais aussi regarder son binôme autrement.

Durant une semaine, l'aidant et son aidé développent une relation renouvelée dans un cadre sécurisé et apaisant. Le binôme vit des instants de partage qui peuvent s'avérer décisifs au moment du retour à la maison. L'ambiance conviviale, l'accompagnement par les professionnels de l'association *Int'act*, le dépaysement sont autant de facteurs qui contribuent à la réussite de ces séjours.

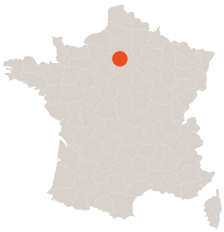
Ça continue après le séjour

Toujours dans un souci de rupture de l'isolement, quelques semaines après le séjour, les coordinateurs régionaux de la politique de vacances et les services sociaux organisent des rencontres « après séjour ». Ils réunissent les vacanciers à l'occasion d'un moment convivial afin de mesurer le bienfait de ces vacances et leur permettre de se retrouver. ■

Interview

Julien Cécillon, Président d'Int-act

Julien Cécillon



Depuis 2015, l'association Int-Act accompagne l'agence dans l'encadrement médico-social des vacanciers aux séjours aidants-aidés et aux séjours pour les personnes à mobilité réduite . ***Le but : oublier la maladie, la dépendance le temps d'un séjour pour que les bénéficiaires de l'ANGDM passent des vacances inoubliables !***

Pouvez-vous présenter l'association Int-Act ?

Julien Cécillon L'association a été créée en 2006 à partir du constat de la difficulté, voire de l'impossibilité pour des personnes âgées en perte d'autonomie de partir en vacances. Depuis lors, 50 séjours de vacances ont été réalisés.

Comment se déroule la préparation des séjours avec l'ANGDM ?

Julien Cécillon Tout d'abord, on choisit le lieu de vacances et les dates puis il y a une rencontre entre les équipes dans chaque zone géographique. Enfin on valide les inscriptions sur dossier médico-social. L'enjeu est de former un groupe cohérent de vacanciers, de définir certaines limites d'accompagnement et de répondre aux spécificités de chacun.

Une journée-type lors d'un séjour aidants-aidés, ça se passe comment ?

Julien Cécillon Le rythme impulsé par l'équipe cherche à la fois à respecter le tempo de chacun tout en permettant au groupe d'évoluer harmonieusement. Les membres de l'équipe sont formés et sont amenés à réaliser des toilettes thérapeutiques quotidiennes et, si nécessaire, des soins prescrits sont dispensés par les infirmier-e-s.

Le planning pré-établi propose des activités ludiques, stimulantes et agréables en toute sécurité. Les repas sont pris en commun dans le respect des éventuelles précautions diététiques.

> **Notre équipe tente petit à petit d'être au plus près des personnes fragiles afin de soulager les aidants des actes du quotidien.**

A quels besoins ces séjours répondent-ils ?

Julien Cécillon Au-delà du plaisir de partir en vacances, cette opportunité donnée aux plus fragiles des seniors offre également la possibilité de rompre l'isolement, aux proches de se reposer, et à chacun d'expérimenter des activités en toute sécurité.

Comment les professionnels médico-sociaux de l'association accompagnent-ils les aidés et les aidants durant le séjour ?

Julien Cécillon Notre équipe tente petit à petit d'être au plus près des personnes fragiles afin de soulager les aidants des actes du quotidien. L'aide à la toilette, au repas, au déplacement n'est jamais frontale mais toujours proposée par petites étapes afin de gagner la confiance de la personne aidée mais également de l'aidant.

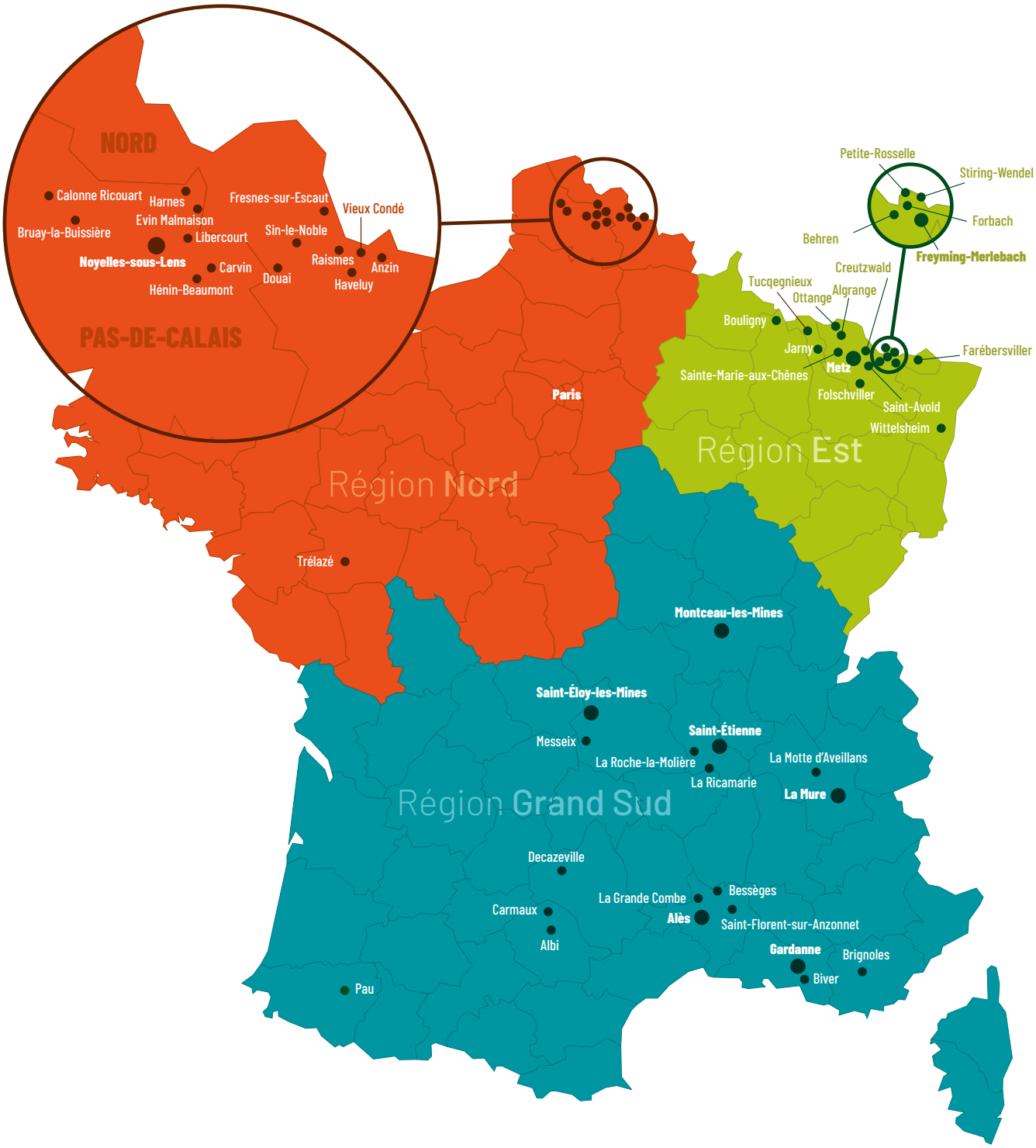
En quoi les séjours de répit ont-ils une incidence sur la relation aidants-aidés ?

Julien Cécillon Nous tentons de valoriser les capacités des plus fragiles en les faisant participer à des activités adaptées. Parfois le regard du proche aidant peut se transformer. Nous valorisons également le travail et l'accompagnement des aidants à travers des groupes de paroles et des échanges informels.

La proximité plus que jamais au cœur de l'accompagnement

57 lieux d'accueil et de proximité

Avec sa plateforme téléphonique nationale, des accueils physiques dans les anciens bassins miniers et des visites à domicile, l'agence offre la même qualité d'accueil à l'ensemble de ses bénéficiaires. L'information complète et personnalisée des bénéficiaires, l'anticipation de leurs attentes aux différentes étapes de la vie sont au cœur du métier des agents d'accueil de l'agence. Les bénéficiaires ou leurs représentants sont reçus physiquement avec ou sans rendez-vous, du lundi au vendredi sur les différents sites ou lieux de permanence. **Aujourd'hui, l'agence dispose de 57 lieux d'accueil répartis sur l'ensemble du territoire.**



Objectif : le « mieux vivre chez soi »

Dans le cadre de la prestation logement nature prévue à l'article 23 du statut du mineur, l'agence verse directement à 182 bailleurs les montants des loyers correspondant aux 21 626 logements occupés par les bénéficiaires concernés.

Ces bailleurs sont de tailles très inégales. Ainsi Maisons & Cités met à disposition plus de 9 700 logements alors que d'autres bailleurs n'en mettent à disposition qu'un seul.

LE VIEILLISSEMENT EN QUESTION

Dans le domaine du logement, l'agence en partenariat avec les bailleurs a pris en compte la dimension sociale du vieillissement lors des négociations des programmes d'amélioration de l'habitat et/ou d'adaptation des logements. Elle a développé un ensemble d'actions pour favoriser le maintien à domicile des bénéficiaires dans leur logement. La rénovation thermique des logements, l'adaptation des logements et l'accessibilité des immeubles en réponse à la perte de mobilité, les nouveaux types de logements adaptés – papylofts, foyers-logements – ainsi que la recherche de logements de plain-pied ou accessibles par ascenseur en sont les principales.

PRÈS DE 700 LOGEMENTS ADAPTÉS

Les opérations d'amélioration de l'habitat ont concerné 285 logements occupés par des bénéficiaires de l'agence et 485 logements ont fait l'objet d'adaptations à la demande. Une part des travaux est consacrée à la maîtrise de la consommation énergétique afin d'atteindre un classement énergétique en catégorie C. ■

Le coût moyen au logement s'élève à 454 € avec des variantes liées au type d'habitat, à la valeur du marché local et à celles des différentes chartes sociales par bassin minier.

	Nord	Est	Centre	Sud	National
Dépenses annuelles	64 686 K€	38 763 K€	5 527 K€	10 729 K€	119 705 K€
Nombre moyen de logements	12 533	6 539	1 260	1 638	21 970
Coût moyen mensuel	430 €	494 €	365 €	546 €	454 €

Nombre de logements rénovés et adaptés par région en 2019

	Nord	Est	Centre	Sud	National
Adaptations	279	145	42	19	485
Améliorations de l'habitat	89	165	31		285

182 conventions au 31 décembre 2019

64 pour les mines de fer

38 dans la région Sud

31 dans la région du Centre

19 dans la région Est

21 dans la région des Hauts de France

3 pour AREVA mines

6 pour les détachés de Charbonnages de France

L'action en faveur des logés nature du bassin ferrifère

Cette action concerne 241 logements. Ils sont occupés par nos bénéficiaires logés nature dont 221 en Lorraine, 12 en Maine-et-Loire et 8 dans le Calvados. 67 % de nos bénéficiaires sont des conjoints survivants et la moyenne d'âge est de 85 ans.

Le droit au logement des mineurs de fer était historiquement géré par la CANSSM et celle-ci avait mis en place, pour ceux logés à titre gratuit par l'exploitant, un dispositif de subrogation destiné à acquitter à ce dernier l'indemnité de logement normalement due au bénéficiaire.

Ce dispositif a été repris par l'agence, lors de la conclusion des conventions de gestion, limitant ainsi le loyer à celui de la valeur de l'indemnité de logement statutaire. Aucun dispositif n'était prévu pour permettre la révision des loyers suite à des travaux de rénovation. C'est chose faite depuis.

DES MOYENS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES BAILLEURS

A fin 2019, l'agence dispose d'une convention de gestion avec 64 bailleurs de tailles très inégales. Rappelons que 48 bailleurs ne possèdent qu'un seul logement.

Lors de son conseil d'administration du 11 juillet 2019, à l'initiative de M. René Drouin, Maire de Moyeuvre-Grande et représentant les communes minières (ACOM), les administrateurs ont décidé d'accorder des moyens supplémentaires aux propriétaires des mines de fer pour améliorer la qualité des logements occupés par des bénéficiaires de l'agence tout en permettant la révision des loyers à la suite des travaux de réhabilitation des logements.

Depuis, l'agence a réalisé un état des lieux de l'ensemble des 241 logements occupés par des bénéficiaires des mines de fer. Ces visites ont permis de constater l'état des logements et de mesurer les travaux réalisés par les propriétaires portant sur les équipements sanitaires, les menuiseries extérieures, le mode de chauffage, l'installation électrique, l'isolation thermique et l'entretien général de l'immeuble. Elles ont aussi permis d'interroger les bénéficiaires sur les améliorations souhaitées et de les informer des différentes aides ou prestations de l'action sanitaire et sociale dont ils peuvent bénéficier. Le constat est qu'une grande majorité des propriétaires ont entrepris ou ont réalisé des travaux.

Pour 74 % des logements, soit 178 bénéficiaires, les propriétaires percevront un complément de loyer.

Pour les logements n'ayant pas bénéficié de travaux, l'agence

s'est rapprochée des bailleurs concernés pour leur faire part des besoins exprimés par les anciens mineurs lors des visites, et pour les informer des moyens dont dispose l'agence pour les encourager à rénover et/ou adapter les logements occupés par ses bénéficiaires. ■

Avant et après travaux

Dispositif Cellule habitat du plan d'action « *bien vieillir* »

La cellule habitat est un des dispositifs du plan d'action *Bien vieillir*. Elle coordonne les modalités d'amélioration et de confort de vie des bénéficiaires à leur domicile.

Si aujourd'hui l'ANGDM prend en charge le loyer du logement de 21 626 bénéficiaires, cela ne représente que 22% de ses bénéficiaires. Les autres perçoivent l'indemnité logement, mais l'ANGDM développe de plus en plus d'initiatives pour accompagner autrement ces personnes dans les problématiques liées à leur logement.

Ainsi, le déploiement progressif de cellules habitat sur l'ensemble du territoire permet d'apporter des réponses adaptées à tous les anciens mineurs non logés nature qui souhaitent réaliser des travaux d'adaptation et d'amélioration de leur logement. Elles ont pour vocation d'accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches administratives, de les informer des dispositifs existants et les orienter vers les interlocuteurs ad hoc. Pour renseigner et sensibiliser le plus grand nombre, les cellules habitat organisent, par ailleurs des réunions publiques sur le thème du logement.

À titre expérimental dans le région Est, la cellule habitat a permis de renseigner 88 personnes sur les possibilités d'aides à l'adaptation ou à l'amélioration de l'habitat en 2019 et a accueilli 170 personnes lors d'une réunion publique à Saint-Avold le 21 juin 2019.

Ces réunions publiques organisées par l'agence sont co-animées par les principaux pourvoyeurs d'aides financières en matière d'habitat : le Centre d'Adaptation du Logement (CAL), l'Agence Nationale de l'Habitat, le conseil départemental. Par ailleurs, un ergothérapeute intervient pour conseiller sur l'utilisation des aides techniques.

Depuis le 1er janvier 2020, ces cellules habitat sont généralisées sur l'ensemble du territoire.

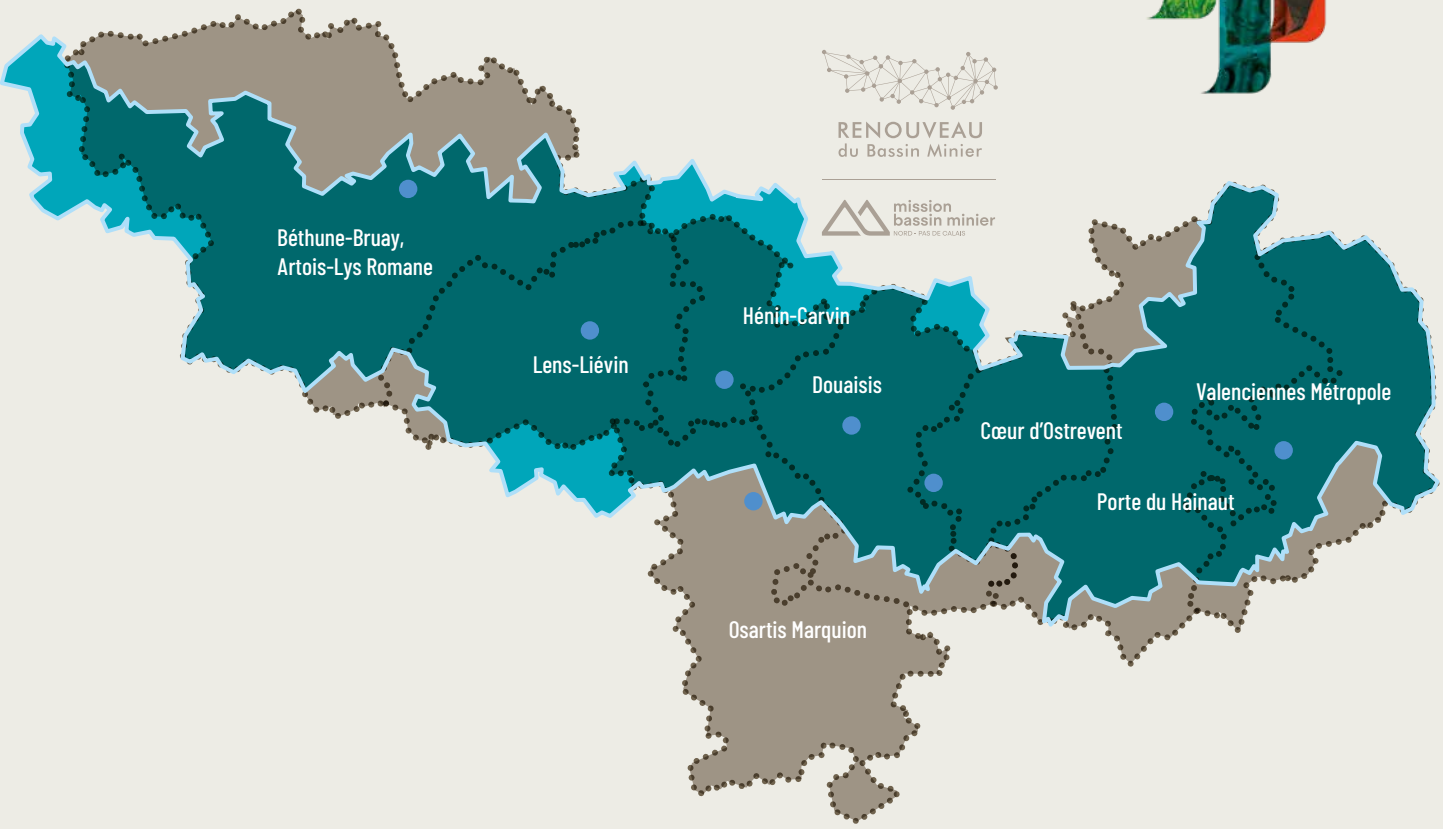
LES RÉSIDENCES AUTONOMIE POUR PLUS DE CONFORT, DE SÉCURITÉ ET DE CONVIVIALITÉ

L'agence poursuit ses partenariats avec ces établissements conçus pour des personnes âgées autonomes, seules ou en couple, qui ne peuvent plus ou ne veulent plus vivre à leur domicile. Le résident est locataire d'un petit logement, souvent adapté au vieillissement et à la prévention des chutes, où il peut emménager avec ses meubles et effets personnels. La vie dans une résidence autonomie permet de maintenir une certaine indépendance, bénéficier d'un environnement convivial et sécurisé, utiliser des services collectifs : restauration, ménage, animations...

Depuis 2017, l'ANGDM a élargi l'offre en parcours résidentiel de ses bénéficiaires par une possible prise en charge des loyers hors charges locatives au sein de ces établissements. Pour la région Hauts-de-France, des conventions ont été conclues avec douze établissements répartis sur l'ensemble du territoire minier. ■

Mme Mauricette Dumont, âgée de 90 ans, qui a intégré la **Résidence Autonomie Henri Hotte de Méricourt** le 18 Mars 2019

Lorsque j'ai visité la résidence autonomie, je me suis de suite sentie à l'aise, j'ai voulu intégrer l'établissement au plus vite. Cela fait un an que j'y suis entrée et je m'y sens très bien.
Le personnel a facilité mon intégration et le logement est parfaitement adapté à mon état de santé. Je suis bien entourée, il y a une garde de nuit, je me sens en sécurité tout en gardant mon indépendance. Je participe à certaines activités et aux repas collectifs ce qui m'a permis de pouvoir rencontrer et discuter avec deux résidents qui sont arrivés en même temps que moi. La prise en charge d'une part de ma redevance par l'ANGDM m'a aidée financièrement, sans cela avec mes revenus, cela aurait été compliqué.



Bilan Focus sur l'Engagement pour le renouveau du bassin minier (ERBM)

L'ANGDM a été en première ligne du partenariat engagé par l'ERBM afin de contribuer au mieux vivre des bénéficiaires à leur domicile.

Le bassin minier a, depuis une cinquantaine d'années, fait l'objet de diverses politiques publiques visant sa reconversion. Malgré des résultats significatifs, les politiques successives n'ont pas permis à ce territoire de surmonter toutes ses difficultés économiques, sociales, sanitaires, éducatives et culturelles et de renouer avec une dynamique de développement humain profitant à tous ses habitants.

UNE POLITIQUE PUBLIQUE AU SERVICE DU LOGEMENT MINIER.

Depuis sa nomination en 2017 comme délégué interministériel pour l'engagement du renouveau du bassin minier du Nord et du Pas-de-Calais (ERBM), Alain Neveü a contribué, grâce aux partenariats locaux, à améliorer l'efficacité de l'action collective sur des actions concrètes dont les premières sont la réhabilitation des logements miniers et la rénovation intégrée des cités minières. Le travail collectif animé par la délégation partenariale mise en place par l'État, la Région Hauts-de-France et les Départements du Nord et du Pas-de-Calais, conduit chaque acteur à progresser dans sa contribution à l'action collective en faveur du renouveau du territoire, via des actions de développement intégré impliquant les habitants, comme dans ses actions propres.

QU'EST-CE QUE LE PROJET ERBM ?

L'Engagement pour le renouveau du Bassin minier (ERBM) a été signé le 7 mars 2017 par l'Etat, la Région Hauts-de-France, le Département du Nord, le Département du Pas-de-Calais et les huit intercommunalités du Bassin minier : communauté d'agglomération de Béthune-Bruay-Artois-Lys-Romane (CABBALR), communauté d'agglomération de Lens-Liévin (CALL), communauté d'agglomération d'Hénin-Carvin (CAHC), communauté d'agglomération du Douaisis (CAD), communauté d'agglomération de la Porte du Hainaut (CAPH), communauté de communes du Cœur

d'Ostrevent (CCCO), communauté d'agglomération de Valenciennes Métropole (CAVM) et communauté de communes d'Osartis-Marquion (CCOM).

Avec cet engagement, l'Etat et ces collectivités ont renforcé leur partenariat afin d'accélérer la transformation de ce vaste territoire de 250 communes et d'1,2 million d'habitants. Pour mettre en œuvre l'ERBM, une délégation pour le renouveau du Bassin minier a été installée en avril 2018, sous l'égide de monsieur Alain Neveü, délégué interministériel. Elle est composée d'agents de l'Etat, de la Région et des deux Départements qui ont pour mission de coordonner la mise en œuvre des axes de l'engagement.

QUELS SONT LES ENJEUX ET LES OBJECTIFS DE CET ENGAGEMENT ?

Les enjeux de l'engagement sont de soutenir les conditions du renouveau social, économique et urbain du territoire dans le but d'améliorer les conditions de vie des 1,2 million d'habitants du bassin minier dans tous les domaines : habitat, développement économique, mobilité, emploi, formation, santé, culture, transition énergétique, ...

Un des objectifs prioritaires de l'engagement est la rénovation énergétique de 23 000 logements du parc social minier sur 10 ans. Cela dit, l'ERBM va bien au-delà, avec des investissements complémentaires, une concertation territoriale, une montée en puissance de l'ingénierie au bénéfice des habitants de ce bassin de vie.

EN QUOI LE PLAN DE L'ERBM VEUT-IL ALLER PLUS LOIN POUR LA RÉNOVATION DES CITÉS MINIÈRES ?

Sans l'ERBM, 11 000 logements du parc social minier auraient été rénovés par les bailleurs sur 10 ans. Avec l'ERBM, ce sont 12 000 logements de plus soit 23 000 au total qui bénéficieront d'une rénovation avec le soutien financier de l'Etat (100 millions d'euros), de la Région (30 millions d'euros) et des EPCI sur la période 2017-2027. L'ERBM contribue donc à l'accélération de la rénovation des logements miniers.

Ainsi, pour la période 2018-2022, 35 premières cités minières dans le Nord et le Pas-de-Calais ont été sélectionnées pour bénéficier d'une réhabilitation dans le cadre de l'ERBM. Loin de concerner uniquement la rénovation du bâti, ces cités bénéficient d'un accompagnement poussé des partenaires en matière d'aménagement afin d'améliorer l'attractivité résidentielle du territoire. L'ERBM vise à la fois les gains de pouvoir d'achat pour les locataires et l'amélioration de leur cadre de vie.

QUEL EST L'IMPACT SUR LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ?

Le développement économique du Bassin minier est au cœur des enjeux de l'ERBM. Le potentiel accru de rénovation des logements est une opportunité pour l'économie locale, c'est pourquoi l'ensemble des signataires déploie des actions et des dispositifs spécifiques afin de soutenir les entreprises et les filières comme celle de l'éco-construction et favoriser l'emploi, la formation, l'insertion professionnelle.

Les collectivités unissent leurs actions pour, par exemple, mieux accompagner les entreprises à l'accès à la commande publique, pour former les salariés et les demandeurs d'emploi afin de mieux répondre aux besoins des entreprises, pour favoriser les clauses d'insertion dans les marchés.

Dans cet esprit, les deux Départements et l'Etat ont également signé, le 9 novembre 2018, le protocole d'accord faisant du bassin minier un territoire démonstrateur de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté. Ce dispositif permet notamment d'accroître les moyens dédiés au repérage et à la formation des personnes les plus éloignées de l'emploi.

Par ailleurs, dès 2018, le dispositif Bassin urbain à dynamiser (BUD) a été mis en place sur 150 communes du bassin minier afin de favoriser la création d'entreprises. Mi-2019, ce sont 324 nouvelles TPE et PME qui ont pu bénéficier d'un allègement fiscal à la fois de l'Etat et des collectivités. ■

Une offre de vacances et de loisirs de proximité

En 2019, **4 886 participants** pour les loisirs et **1 531** pour les courts séjours, **42 excursions** et **32 courts séjours.**

FAIRE CONNAÎTRE ET VALORISER LE PATRIMOINE CULTUREL MINIER

L'offre de loisirs de proximité de l'ANGDM cherche à promouvoir le patrimoine culturel local. Au-delà de l'enjeu économique pour les anciens bassins, les sorties mettant en valeur le patrimoine minier local ont une vraie portée identitaire. Ce sentiment d'appartenance facilite l'organisation de visites de musée à forte valeur culturelle dont l'accès peut parfois être difficile.

A LA (RE)-DECOUVERTE DU PATRIMOINE STEPHANOIS

Mercredi 27 novembre 2019, une journée consacrée au patrimoine local a eu lieu au Musée d'Art et d'Industrie de St Etienne pour les bénéficiaires du secteur de l'agglomération stéphanoise. La matinée a débuté avec la visite de l'exposition temporaire « Casino, être partout, vendre de tout ». C'est en petits groupes, accompagnés par des médiateurs culturels, que les bénéficiaires ont parcouru les différentes salles, pour revivre l'histoire de cette épicerie de quartier née à la fin du 19e siècle, devenue l'un des principaux groupes de commerce français mondialement connu au 21e siècle. Au-delà de la simple histoire et de la découverte des pièces « collector », les explications simples et claires des médiateurs culturels, ainsi que les nombreuses anecdotes, ont permis à chacun de mieux comprendre l'évolution de ce groupe et de cette marque, sa gouvernance, les concepts créés, ... sans voir le temps passer.

La visite s'est terminée par un loto bingo : les numéros figurant sur les cartons étaient remplacés par les dates clés pour le groupe Casino et l'histoire de St Etienne. A chaque boule tirée, une présentation d'une photo, d'un article était commentée par la responsable des médiateurs culturels du musée et une personne des archives départementales, permettant ainsi de poursuivre la découverte tout en s'amusant et pour certains, d'enrichir les échanges par leurs souvenirs.

Après un déjeuner en brasserie où les spécialités locales, les fameuses râpées accompagnées de sarrasson et de saucisson chaud étaient au menu, direction le théâtre du Triomphe, implanté en centre-ville, pour un spectacle retraçant l'histoire de St Etienne. L'ensemble des participants a apprécié cette journée, placée sous le signe de la découverte et de la bonne humeur. Les participants ont replongé dans le passé le temps d'une sortie, ils ont eu l'occasion d'échanger des souvenirs, des anecdotes mais aussi d'enrichir leurs connaissances sur l'histoire locale. L'objectif de cette sortie au musée a bien été atteint : découvrir différemment l'un des principaux musées de St Etienne, que certains n'avaient jamais visité par ailleurs.

LE LOUVRE-LENS ET L'ANGDM : UN PARTENARIAT CULTUREL ET SOCIAL

Aller au musée ou au cinéma, visiter une exposition sont autant d'activités culturelles à faire en famille ou entre amis. Et pourtant, le coût ou les difficultés liées à l'accessibilité sont des freins réels dans l'accès à la culture par tous. Pour y pallier, l'agence cherche à consolider sa politique en orientant son offre de loisirs vers une dynamique axée sur les sorties à forte valeur culturelle. A cet effet, les équipes régionales de l'agence s'appuient sur les relais partenariaux et valorisent avec eux le patrimoine local du bassin minier du Pas-de-Calais.

Ainsi, les 7 et 14 octobre 2019, deux visites ont été organisées au Louvre-Lens. Et le succès était bien au rendez-vous puisque 200 personnes au total y ont participé. Beaucoup de nos bénéficiaires ont d'ailleurs exprimé leur reconnaissance et leur joie de pouvoir venir au Louvre-Lens, dans l'un des plus beaux musées de France : *« C'est la première fois que je viens au Louvre-Lens », « J'habite à côté du musée mais je n'ai jamais osé venir seule, en groupe c'est plus facile ! », « Les tableaux, les photos, le musée, tout est magnifique ! ».*

A l'issue de cette première expérience plus que réussie et appréciée par les bénéficiaires, le Louvre-Lens et l'ANGDM ont décidé de signer une convention de partenariat. L'objectif est bien de faire profiter aux retraités miniers des nombreuses expositions proposées par le musée et de la fameuse « galerie du temps ».

Ce nouveau partenariat illustre la volonté de l'agence de briser certains préjugés faisant du musée un lieu réservé à une certaine forme de culture élitiste. A contrario, l'ANGDM cherche à accompagner les bénéficiaires vers une offre culturelle inclusive qui réunit les anciens mineurs de fonds autour d'une histoire commune, autour d'un riche patrimoine qui fait l'originalité de ce territoire du Pas-de-Calais. ■

A voir sur le site internet angdm.fr, le film "Louvre et vous l'esprit!"

L'agence modernise **ses outils de production**

Dématérialiser pour moderniser, harmoniser et réduire les délais de réponse

Depuis plusieurs années, l'agence a défini les enjeux du projet de dématérialisation, modernisation, amélioration des Processus (DMAP) et entamé une modernisation de ses processus métiers.

LES ENJEUX DE LA DMAP SONT LES SUIVANTS :

1 **Définir une stratégie d'organisation,** de traitement et de conservation des courriers (entrants et sortants) et des documents de travail depuis leur acquisition jusqu'à leur conservation pérenne (flux papier et flux électronique).

2 **Identifier les différents modèles** de documents, les services concernés, les règles de gestion, et mesurer les impacts organisationnel, humain, fonctionnel et technique.

3 **Redéfinir les processus** de traitement des dossiers pour améliorer la qualité du service rendu au bénéficiaire et réduire les délais de réponse.

RAPIDITÉ, SOUPLESSE ET QUALITÉ AU SERVICE DU BÉNÉFICIAIRE

Les courriers entrants sont numérisés, redistribués électroniquement dans les directions, par service et direction concernés, par le biais d'un logiciel, *ELO*. Les courriers sortants sont imprimés et envoyés par une société de service, *Tessi Logidoc*.

Ainsi, le courrier d'un bénéficiaire envoyé à l'agence peut-il être trouvé en un clic par tout agent de l'agence appelé par cette personne, et en particulier par les agents de la plateforme téléphonique. Il est aussi possible de voir le cheminement des demandes.

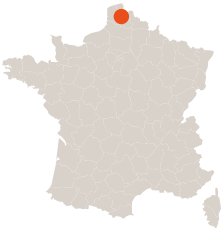
La DMAP permet donc aux agents d'accueil d'apporter des réponses plus pertinentes aux bénéficiaires. Elle vise à améliorer les circuits pour garantir la qualité du service rendu.

L'année 2020 sera consacrée à stabiliser, consolider et améliorer l'utilisation de l'outil *ELO* et optimiser les processus de travail en lien avec cet outil, et à démarrer la suite, c'est-à-dire offrir aux bénéficiaires un service nouveau, le dépôt des demandes en ligne. ■

Rencontre

Hélène Bertoncini, cheffe de projet DMAP.

Hélène Bertoncini



Hélène Bertoncini est responsable de projet en assistance à maîtrise d'ouvrage au sein de la Direction des systèmes d'information de l'ANGDM. Son rôle a été central dans la conception et la mise en œuvre de la dématérialisation des processus de travail.

Quels sont les principaux objectifs de la dématérialisation, modernisation, amélioration des Processus (DMAP) ?

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

Concrètement, et très simplement, il s'agit de dématérialiser le processus de production. A l'instar de ce que pratiquent les administrations ou organismes similaires par le biais de la gestion électronique des documents, on travaille sur des documents numériques, sans impression initiale ou intermédiaire, dans des espaces de travail informatiques partagés.

La numérisation concerne les dossiers individuels et tous les courriers entrants à l'agence.

Les objectifs du projet sont, pour toutes les directions : la simplification et l'efficience des processus, l'organisation du travail à distance et la qualification du travail des agents, la sécurisation et l'accessibilité des documents, la suppression des doublons et du papier dans les bureaux.

La DMAP cherche à optimiser les processus internes et à rendre plus efficace la circulation de l'information. Qu'est-ce qui va changer pour nos bénéficiaires ? Quels sont les avantages pour nos seniors ?

Hélène Bertoncini Ce projet a pour objectif d'améliorer la qualité des services et la fiabilité des documents échangés avec nos ayants droit, tout en facilitant le travail des agents de l'agence. A l'avantage de nos bénéficiaires, il permet un gain de qualité et de traçabilité. Dès lors il n'est plus nécessaire de multiplier les envois de pièces justificatives, ces documents sont partagés entre les directions de l'agence.

> **Chaque personne autorisée au sein de l'agence peut savoir instantanément où en est la gestion d'une demande.**

La DMAP permet également d'améliorer la réactivité à tous les niveaux en fluidifiant la circulation de l'information. Chaque personne autorisée au sein de l'agence peut savoir instantanément où en est la gestion d'une demande.

La perte d'information ainsi que le non-respect des délais de traitement d'une demande ont un impact direct sur la qualité du service ressentie par le bénéficiaire et donc sur l'image de marque de l'ANGDM. Avec la dématérialisation, l'accompagnement est plus efficace, plus réactif.

Vous avez accompagné la DMAP de sa conception en 2017 jusqu'à sa mise en œuvre opérationnelle depuis 2019. Quelles ont été les grandes étapes de ce projet d'envergure ?

Hélène Bertoncini Il y a eu trois grandes phases pour ce projet. La première phase concernait l'étude préalable de janvier à septembre 2017. Cette phase a permis d'analyser l'existant, de recueillir les besoins des agents, et de mettre au point un plan projet pour comprendre au mieux les besoins transversaux, les processus et les modes opératoires attendus en matière de circulation et de partage de documents dans les services de l'agence.

En décembre 2017, nous avons lancé la seconde phase par l'appel d'offre dans le cadre d'un marché public. Nous avons sélectionné le logiciel *ELO* qui répondait le mieux à nos attentes et la société *Sword* pour nous accompagner dans le déploiement de ce logiciel.

L'année 2018 a été consacrée à la préparation de la solution, tenant compte des besoins exprimés lors de la première phase. Le paramétrage du logiciel *ELO* pour l'ensemble des services de l'agence, les tests et la validation de cette solution ont ensuite été réalisés.

La troisième phase, la plus importante, qui a débuté en janvier 2019 et s'est tout juste finalisée en février 2020, consistait à déployer progressivement, région par région, service par service et à accompagner les agents à l'utilisation de ce nouvel outil mais aussi à les accompagner dans le changement de leurs méthodes de travail en lien avec ce nouvel outil.

À présent, nous sommes dans une nouvelle étape, celle de la consolidation. Nous continuons l'accompagnement de nos agents tout en renforçant les bases.

Quelles ont été les difficultés que vous avez rencontrées ? Ont-elles été de nature technique, ou managériale dans la conduite du changement auprès des 300 collaborateurs de l'agence ?

Hélène Bertoncini L'une des difficultés a été la mise au point technique, notamment faire coïncider un nouveau logiciel au sein d'un ensemble d'outils métiers déjà existants. Il a fallu également gérer le déploiement du système dans les services.

Afin d'optimiser le déploiement, le Comité de pilotage a décidé d'échelonner l'ouverture du service DMAP par région pour permettre un travail optimal sur la conduite du changement. Avec l'équipe du projet, nous avons organisé des réunions d'informations pour présenter positivement le projet, les objectifs et les enjeux, et nous avons ensuite mis en place des formations pour les utilisateurs.

> **Nous avons fait le choix de miser sur les échanges des bonnes pratiques et la solidarité entre les utilisateurs pour une adoption rapide.**

La dernière difficulté a été de mettre en place des référents locaux. Ces référents viennent apporter un premier niveau d'assistance auprès de leurs collègues. Il fallait leur donner les moyens d'être moteur. Nous avons fait le choix de miser sur les échanges des bonnes pratiques et la solidarité entre les utilisateurs pour une adoption rapide.

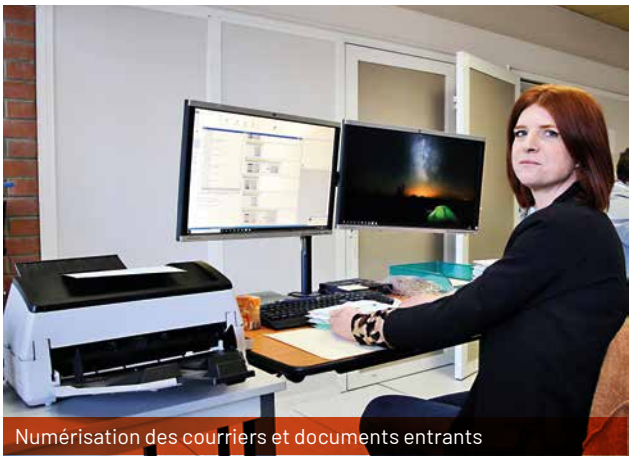
Quels projets envisagez-vous à l'avenir pour soutenir l'amélioration des processus de production de la DMAP ?

Hélène Bertoncini Nous sommes en train de tirer les conclusions de cette année complète de mise en œuvre du projet. Le projet DMAP est entré dans une phase de consolidation. Concrètement, nous renforçons l'accompagnement des métiers, nous complétons la documentation mise à leur disposition. Nous continuons à améliorer le produit pour qu'il soit au plus proche des besoins des utilisateurs. Nous mettons en place des modules complémentaires comme les statistiques pour sensibiliser les responsables sur la qualité du service rendue aux bénéficiaires.

Ouverture et tri des courriers et documents entrants

Focus sur la cellule de numérisation : **centraliser les courriers entrants sur le site de production de Noyelles-sous-Lens**

Typage des documents entrants numérisés



Numérisation des courriers et documents entrants

Tous les courriers et documents auparavant adressés à chaque antenne ou site de l'ANGDM, en fonction du lieu de résidence des bénéficiaires, sont désormais réorientés vers un seul site, grâce à la mise en place d'une adresse de correspondance unique au 110 avenue de la Fosse 23 à Noyelles-sous-Lens.

Pour mener à bien ces missions, l'agence dispose d'une équipe de huit agents polyvalents : trois agents de l'ANGDM et cinq agents de l'association 3ID (Instance Intercommunale d'Insertion du District, basée à Liévin).

UNE ORGANISATION EN TROIS PÔLES

La cellule numérisation du site de Noyelles-sous-Lens est le point d'entrée de tous les courriers. Elle est composée de trois pôles.

1 — **Le pôle numérisation des courriers et documents entrants :** les courriers mais aussi les documents déposés dans les antennes de proximité.

2 — **Le pôle numérisation des dossiers individuels des bénéficiaires :** l'agence est la gardienne des archives relatives aux anciens mineurs. Lorsqu'un dossier est recherché par un service, la cellule de numérisation le classe et le numérise.

3 — **Le pôle typage des documents entrants :** Il s'agit de nommer les documents numérisés au préalable (par exemple RIB, carte d'identité, acte de décès ...), et de les envoyer aux services gestionnaires par le biais d'un système de bannette dans le logiciel de GED, afin d'opérer une gestion du travail sans papier.

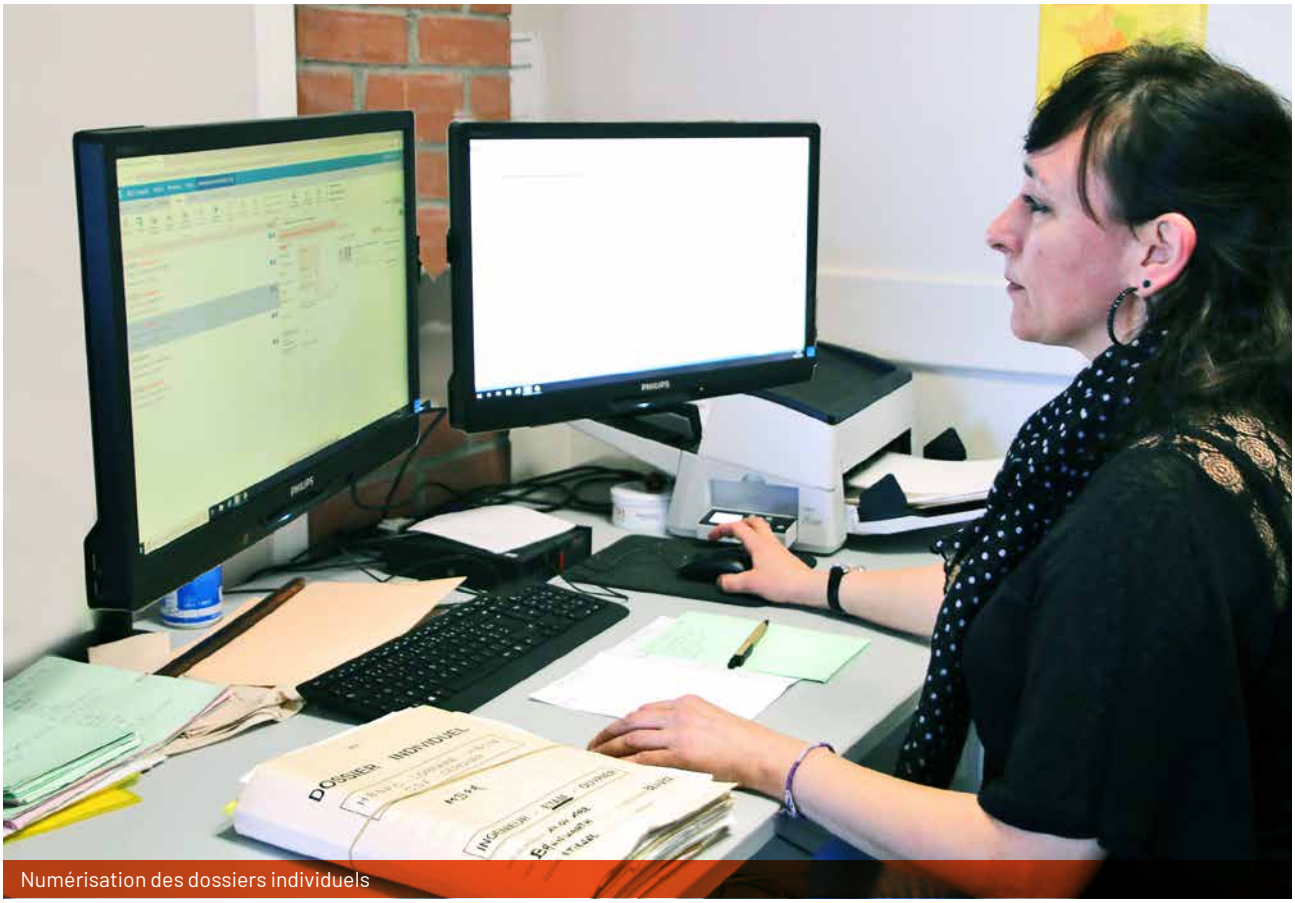
CHIFFRES CLÉS

9 271

Dossiers individuels numérisés depuis octobre 2017, soit en moyenne 17 dossiers numérisés par jour.

72 347

Courriers numérisés du 30 janvier 2019 au 31 décembre 2019, pour une moyenne actuelle d'environ 500 à 600 courriers par jour.



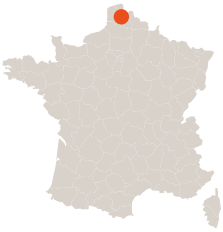
Numérisation des dossiers individuels

Rencontre

Peppino Ferri, chef du service des archives et des dossiers individuels

Peppino Ferri est le chef de la cellule de numérisation et du service de conservation des dossiers individuels. Il coordonne la gestion électronique des documents et des courriers entrants depuis la mise en place d'une adresse de correspondance unique à l'agence. Avec ses 34 ans d'expérience professionnelle, Peppino Ferri connait bien l'agence et accompagne aujourd'hui sa modernisation.

Peppino Ferri



Depuis 2018, votre équipe est en charge de la numérisation des dossiers individuels des ayants droit. Depuis 2019, une cellule de numérisation dont vous avez la responsabilité gère la dématérialisation des courriers entrants Quels sont les objectifs de la gestion électronique des documents à l'agence ?

Peppino Ferri Les avantages de la dématérialisation des dossiers individuels sont multiples. Les dossiers peuvent être consultés par l'ensemble du personnel de l'agence. On y retrouve les informations principales relatives à la carrière avec pour thématique : pré-retraite, tronc commun, avantage en nature, et logement nature. On ne numérise que 25% du dossier individuel en moyenne. C'est un vrai gain de temps pour la consultation.

Quant aux avantages de la numérisation du courrier entrant, ils consistent en un gain de temps pour le traitement des demandes des bénéficiaires. Il n'y a pas de perte d'informations, les courriers numérisés, sont ensuite directement archivés dans des boîtes et rangés avec traçabilité pour les retrouver facilement si besoin. L'ensemble des documents de l'agence sont sécurisés.

Numérisation, indexation, archivage et diffusion : tous ces processus contribuent à la circulation optimisée de l'information en interne. En quoi ce projet a-t-il amélioré le service rendu au bénéficiaire ?

Peppino Ferri Il crée un gain de temps, avec moins de risque de perte de documents. L'ensemble du personnel peut consulter les informations en direct. Les agents des prestations DPL et ASS sont donc plus efficaces car ils accèdent plus facilement aux informations. Quant aux agents de la plateforme téléphonique, ils ont accès aux courriers adressés par un bénéficiaire, et peuvent voir où en est le traitement de sa demande en cas d'appel de sa part.

> **La cellule de numérisation a centralisé et géré 72 347 courriers en 2019 en provenance de la France entière.**

La cellule de numérisation a centralisé et géré 72 347 courriers en 2019 en provenance de la France entière soit en moyenne par jour plus de 500 courriers.

Quelle est la journée type d'un agent de la cellule de numérisation ?

Peppino Ferri Tous les courriers sont traités le jour même. La cellule numérisation du courrier entrant, réceptionne le courrier de La Poste, ouvre les plis, les tamponne à la date du jour, détermine la bannette de traitement de la demande du bénéficiaire. Puis, les plis sont répertoriés par acte de gestion, en y insérant des séparateurs pour différencier les documents afin de faciliter la numérisation et la réception à la cellule typage. Ces tâches sont exécutées en respectant les priorités selon les indications de l'agence.

Simplifier les processus de traitement des prestations d'ASS pour améliorer l'offre de service

LES PRESTATIONS D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE EN CHIFFRES

L'action sanitaire et sociale de l'ANGDM principalement orientée vers l'aide au maintien à domicile, le renforcement du lien social, le repérage des personnes en situation de fragilité, la recherche du bien vieillir, s'exerce dans quatre domaines : la maladie, les personnes âgées, les victimes d'accidents du travail et de maladies professionnelles, le travail social.

REPENSER LE TRAITEMENT DES PRESTATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

En parallèle de la DMAP, l'agence a engagé un processus de simplification de traitement des prestations d'action sanitaire et sociale à l'échelle nationale. *Passion* pour « Prestations d'Action Sanitaire et Sociale Innover vers une Organisation Nationale » est née de cette évolution généralisée d'une offre de service public dématérialisée.

Les objectifs de *Passion* sont l'équité de traitement des demandes de prestations, la réduction des délais de réponse, la mutualisation des compétences des gestionnaires administratifs. L'efficacité du service rendu au bénéficiaire est garantie dans une logique globale, à l'échelle de toute l'agence toutes régions confondues. La réflexion a été menée à partir de la nature de la prestation et non plus à partir du lieu géographique de la demande.

La méthode du *Lean Management* a été pratiquée pour maintenir la poly-compétence des gestionnaires ASS tout en les spécialisant sur des prestations ciblées.

Le traitement des demandes est mieux raisonné pour une meilleure qualité de service. ■

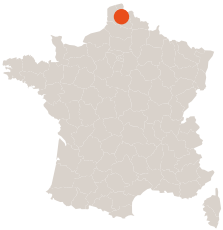
Répartition du nombre de bénéficiaires par prestation de 2016 à 2019

		2016	2017	2018	2019	*Évolution sur les 3 dernières années*
22B	Aide au transport	5 210	5 121	4 781	**4 452**	
	Frais de cure thermale	3 059	3 108	2 827	**2 624**	
Total 22B		**8 131**	**8 051**	**7 424**	**6 911**	*-15,00%*
AT/MP	Aide Financière individuelle	8	10	7	**6**	
Total AT/MP		**8**	**10**	**7**	**6**	*-25,00%*
Maladie	Aide au maintien à domicile des personnes en soins palliatifs	18	42	49	**30**	
	Aide Financière individuelle	1 377	1 619	1 911	**1 991**	
	Conseil en ergothérapie	1	11	4	**3**	
	Incontinence	2 610	3 085	3 274	**3 371**	
	Indemnités funéraires	106	196	199	**123**	
	Produits non pris en charge assurance maladie	231	224	241	**196**	
	Pédicurie	3 590	3 623	3 672	**3 673**	
	Prestation supplémentaire facultative	2	1		**0**	
	Retour à domicile après hospitalisation	645	754	696	**685**	
Total Maladie		**7 624**	**8 362**	**8 845**	**8 772**	*15,06%*
Vieillesse	Accueil de jour	17	24	26	**20**	
	Aide à l'Amélioration de l'Habitat	541	658	701	**607**	
	Aide à l'entrée en Ehpad	1 198	1 164	1 027	**773**	
	Aide au déménagement	88	103	81	**77**	
	Aide aux aidants	15	132	259	**226**	
	Aide Financière individuelle	131	88	81	**79**	
	Aide Ménagère à Domicile	14 650	14 006	13 446	**12 656**	
	Aides techniques	171	219	239	**239**	
	Dons aux centenaires	22	32	32	**25**	
	Garde à Domicile	19	25	17	**16**	
	Hébergement temporaire	44	70	57	**66**	
	Petits travaux de dépannage	424	447	451	**478**	
	Portage de repas	1 043	1 085	1 067	**952**	
	Télé-alarme	1 451	1 683	1 775	**1 809**	
Total Vieillesse		**16 653**	**16 244**	**15 712**	**14 655**	
TOTAL du nombre de bénéficiaires		**39 083**	**40 106**	**39 352**	**37 447**	*-4,19%*
Total du nombre de bénéficiaires différents		**27 673**	**27 573**	**26 755**	**25 102**	*-9,29%*
Montant moyen de prestation versé par bénéficiaire		**854,62 €**	**875,41 €**	**894,06 €**	**937,94 €**	*9,75%*
Âge moyen		84	84	85	**85**	

Rencontre

Valérie Herbaut, cheffe du projet *Passion*

Valérie Herbaut



Cheffe du projet *Passion* et aussi responsable du service national de gestion des prestations ASS.

Innover vers une Organisation Nationale : l'objectif de *Passion* est-il atteint ?

Valérie Herbaut L'objectif de *Passion* est atteint, puisqu'après une mise en test sur le second semestre 2019, l'organisation nationale a été validée depuis janvier. *Passion* vise à garantir l'efficacité du service rendu par un traitement des dossiers dans une logique globale, avec un pilotage central et une réalisation locale. Nous avons été accompagnés dans ce projet par un prestataire. Les travaux ont été réalisés avec la méthode de *Lean Management*. Dans cette perspective, des pôles d'activités ont été mis en place pour traiter les prestations à un niveau national : bien vieillir, habitat/environnement, santé, séniors, aide aux aidants. Des responsables des pôles d'activités ont été nommés pour travailler avec les équipes dans cette logique nationale. Un contrôle métier a aussi été mis en œuvre depuis le 1er janvier 2020. La nouvelle organisation a été jalonnée à travers différentes phases et mise en place de façon progressive avec l'implication de l'ensemble des agents. L'une des particularités de *Passion* est l'homogénéisation des méthodes de travail. Aussi, les prestations d'action sanitaire et sociale sont traitées dans une logique globale et nationale.

En quoi cette nouvelle gestion contribue-t-elle à améliorer le service rendu au bénéficiaire ?

Valérie Herbaut Nos processus ont été revus. Il existe aujourd'hui un point d'entrée unique via le processus de dématérialisation mis en place par l'agence, et l'identification du bénéficiaire à partir d'une base unique *(Rubis)*. Le traitement de la demande est le même pour tous, une réponse unique est apportée. Les procédures de travail ont été homogénéisées et simplifiées. L'objectif est l'équité de traitement des prestations et l'amélioration des délais de réponse.

Cela ne change rien pour les bénéficiaires. Le dépôt des dossiers peut toujours se faire à l'accueil.

***Passion* s'inscrit dans le processus général de modernisation des outils de production de l'agence. Comment avez-vous construit ce projet ?**

Valérie Herbaut Il a été construit en coordination avec le service informatique, le service financier et les services en charge des prestations d'action sanitaire et sociale en région. Une telle réalisation n'est possible qu'avec l'implication et la coordination de tous. Depuis 2018, nous avons pu compter sur l'aide et les conseils des « sachants » de ces différents services, les agents de terrain et la direction. Une analyse avait été réalisée sur les cinq processus majeurs de l'ASS. Nous avions constitué et animé des groupes de travail interservices avec des agents intervenant dans le processus de traitement des prestations. La création d'une base unique de notre logiciel métier *Cassis* a été l'étape suivante. C'est de cette façon que les premiers liens de coopération se sont installés et développés. Ensuite, le travail s'est poursuivi, avec une forte interactivité entre le service informatique et la direction de l'action sanitaire et sociale sur la mise en œuvre de propositions d'optimisation. La modernisation des outils de production de l'agence est un atout. La visibilité à partir des logiciels métiers *(Cassis, Rubis et Elo)* sur la situation du bénéficiaire au regard du traitement de ses prestations est un point positif à souligner.

> **Objectif : développer les gains de productivité et d'efficacité dans le traitement des prestations.**

***Passion* en 2020 ?**

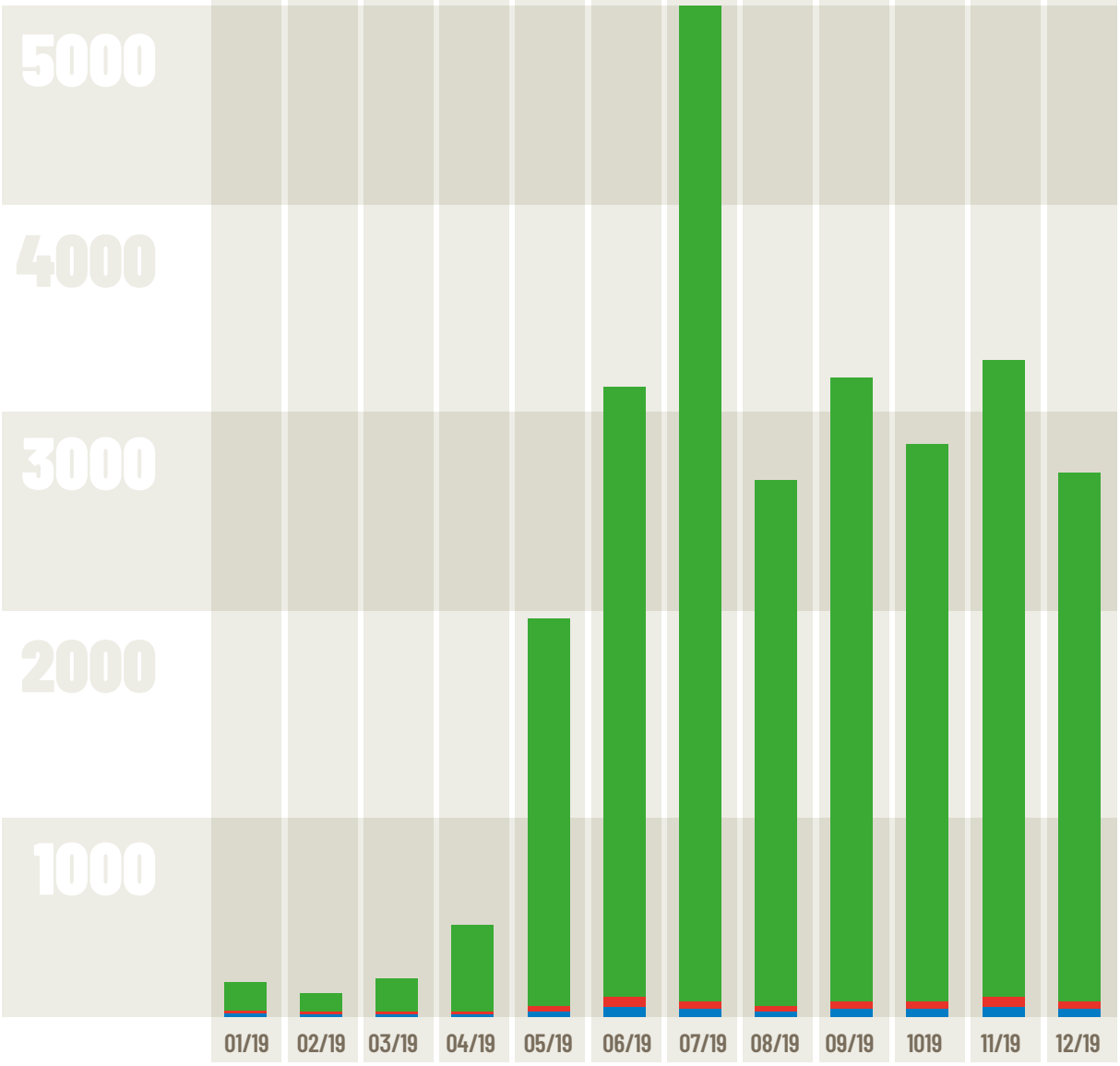
Valérie Herbaut Nous sommes sur un principe d'amélioration continue. Les optimisations se poursuivent. De nouvelles idées sont soulevées. Les outils de suivi de l'activité se consolident. L'intervention de notre prestataire est reconduite. Nous avons pour objectifs de développer les gains de productivité et d'efficacité dans le traitement des prestations, d'améliorer la qualité vis-à-vis des bénéficiaires.

Focus sur la cellule saisine

La cellule saisine est l'un des sous-services qui est née de *Passion*. Le but est d'acter l'ouverture des droits. Les gestionnaires travaillent sur l'ouverture des droits en centralisant les documents justificatifs de base. Ils utilisent le référentiel commun *Rubis* utilisé par tous les services de l'agence pour renseigner les dossiers. Ainsi, l'optimisation, l'efficience et par conséquent la réduction du traitement des demandes sont assurées pour un paiement plus rapide des bénéficiaires. ■

Nombre de dossiers traités par la cellule saisine en 2019

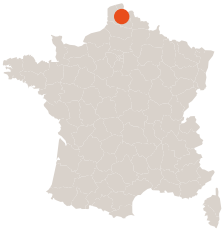
	01/19	02/19	03/19	04/19	05/19	06/19	07/19	08/19	09/19	1019	11/19	12/19	
Ouvert	136	110	184	443	1922	3023	4902	2624	3083	2745	3152	2605	24929
Fermé	7	0	4	5	27	68	55	29	48	43	63	53	402
Traitement en cours	14	6	1	0	6	13	15	3	16	20	27	5	126
Total													25460



Rencontre

Yves Ramecourt, responsable de la cellule saisine

Yves Ramecourt



Yves Ramecourt est le responsable de la cellule saisine depuis mars 2019. La cellule saisine est la première étape du traitement d'une demande de prestation d'action sanitaire et sociale (ASS). Elle centralise toutes les demandes et est le point de départ du circuit de gestion des prestations d'ASS pour les nouveaux bénéficiaires.

Le parcours d'une prestation d'action sanitaire et sociale, que ce soit une demande d'aide à domicile ou une demande de pédicurie débute par la cellule saisine. Quel est l'objectif de cette étape?

Yves Ramecourt Il s'agit d'acter l'arrivée d'une demande dans le circuit ASS. Cette étape consiste également à ouvrir les droits du bénéficiaire, de son conjoint(e), ceux de la prestation demandée mais également pour les prestations potentiellement ouvrables.

Je m'explique : une personne fait une demande d'aide à domicile, nous lui ouvrons le risque vieillesse. Si elle sollicite l'agence quelques semaines plus tard pour une prestation pédicurie, le risque santé est déjà ouvert puisque nous l'avons fait lors de la demande d'aide à domicile. Le dossier va ensuite être traité directement par le pôle d'activité en charge de la prestation.

Quels sont les changements observés pour le bénéficiaire ?

Yves Ramecourt Il y a un point d'entrée unique pour toute nouvelle demande avec un traitement identique.

Cette activité sécurise le processus de traitement des prestations pour le bénéficiaire et les autres services. Point fort : l'ouverture des droits est visible par tous les services via le logiciel métier. Elle permet d'apporter une réponse immédiate sur la possibilité d'attribuer des prestations.

Quels objectifs fixez-vous à votre équipe au quotidien ?

Yves Ramecourt Notre équipe est composée de quatre personnes. L'objectif principal de la saisine est de traiter rapidement les ouvertures de droit. Elle se réalise aujourd'hui dans les trois jours ouvrables suivant la réception de la demande. En 2019, près de 25 000 ouvertures de droits ont été étudiées et traitées. Les objectifs fixés initialement ont été dépassés.

> **Point fort : l'ouverture des droits est visible par tous les services via le logiciel métier.**

Les travaux de rénovation du site de production **de Noyelles-sous-Lens**

Si l'agence est présente sur l'ensemble des bassins miniers, c'est à Noyelles-sous-Lens qu'elle dispose de son plus grand site. Il s'agit d'un ancien carreau de mine, reconverti en centre administratif depuis maintenant de nombreuses années.

Rénover le site de Noyelles-sous-Lens, c'est préparer l'agence de demain et préserver le patrimoine minier.

BÂTIMENT MATTÉOLI : UNE RÉNOVATION COMPLÈTE

Entre février et septembre 2019, le bâtiment Mattéoli a été rénové. Ce bâtiment, où étaient situés les bureaux de la Direction générale, a été repensé dans son intégralité, afin d'y accueillir désormais la direction des ressources humaines, et la centrale de réservation de la politique vacances. Une salle de formation et de visio-conférence à la pointe de la technologie a également été aménagée.

L'agence peut désormais mettre à disposition de ses agents deux salles de visio-conférences à Noyelles-sous-Lens.

Des pupitres avec ordinateurs intégrés, écrans et projecteur permettent d'organiser les formations nécessaires aux besoins des agents ainsi que des réunions de travail. Tous les sites de l'agence sont dotés de salles de visio-conférence. En limitant les déplacements des agents, ces installations concourent à la politique de développement durable de l'agence. ■

Bâtiments Briquet – Cigogne, création d'une salle de restauration et d'un local informatique : réaménagement et restructuration

Les nouveaux bureaux permettront d'accueillir une vingtaine d'agents.

Le transfert de ces agents à Noyelles-sous-Lens apportera des gains en efficacité du travail, et améliorera la communication et la fluidité entre les services. Ces travaux permettront de réaliser des économies d'échelle et de densifier l'utilisation de la surface utilisée du site de Noyelles-sous-Lens. En effet, rapatrier les agents sur le site de Noyelles-sous-Lens permet de rationaliser les équipements et services de l'agence (copieurs, nettoyage, consommation d'eau, gaz, électricité...).

Une étude a été menée par la direction des affaires générales et de la logistique, démontrant ainsi un retour sur investissement programmé pour les six prochaines années. Le projet a été labellisé par la Direction Immobilière de l'Etat. Une salle de restauration a été créée dans la salle Sainte Barbe. Elle peut accueillir une cinquantaine de personnes lors de la pause déjeuner. La cuisine, équipée de plusieurs micro-ondes et réfrigérateurs, donne accès à la salle de restauration. Un petit espace de repos avec canapés et table basse a été aménagé en dehors de la salle de restauration, pour les agents qui souhaitent s'accorder un temps de pause.

Un groupe de travail constitué d'agents de Noyelles-sous-Lens a pensé l'aménagement et la décoration de cette salle de restauration.

LES DERNIERS CHANTIERS DE 2020

Des travaux de remplacement des toitures de plusieurs bâtiments, ainsi que de la remise en état du réseau d'assainissement sont également prévus au cours

Remplacement de toitures à Noyelles-sous-Lens

© Google Heart

Vue aérienne du site de Noyelles sous Lens

de l'année 2020, toujours dans la continuité d'une optimisation des conditions de travail des agents, et dans le respect du développement durable, sur lequel l'agence met l'accent dans tout ce qu'elle entreprend. En effet, il est important de souligner que l'agence intègre, dans tous ces marchés, des critères de développement durable comme le traitement des déchets produits par les travaux.

Travaux d'assainissement

REMPLACEMENT DES TOITURES TRÈS ANCIENNES ET VÉTUSTES

L'agence a décidé de réaliser des travaux de remplacement des toitures les plus anciennes et vétustes sur le site de Noyelles-sous-Lens. Ces travaux seront lancés dans le courant de l'année 2020, et donneront lieu aux remplacements des toitures des bâtiments suivants : Bâtiment Raymond Kopaszewski, Bâtiment Georges Lech, Bâtiment Jules Mousseron, Bâtiment La Clarence, Bâtiment Adolphe Thiers, Bâtiment Jean Matteoli, Bâtiment Maurice Andre. Les toitures de ces bâtiments étant très anciennes et vétustes, leur remplacement s'inscrit dans la continuité d'une optimisation des conditions de travail des agents, et du respect du développement durable (meilleure isolation, moins de consommation en chauffage...).

CRÉATION D'UN RÉSEAU D'ASSAINISSEMENT

Le réseau d'assainissement des eaux usées de l'agence est également très ancien et vétuste, et nécessitait des réparations régulières. L'agence a donc entrepris la création d'un réseau d'assainissement des eaux usées, et la reprise du réseau existant pour les eaux pluviales. Les travaux ont démarré au 1er décembre 2019. D'autres travaux suivront dans le courant du premier trimestre 2020 : le terrassement, l'assainissement et la voirie.

Salle informatique

DÉMÉNAGEMENT DU SIÈGE SOCIAL

Pour s'adapter à la diminution des effectifs, l'ANGDM a changé de siège social en août 2019. Celui-ci est maintenant situé avenue de Flandre à Paris (19e). Ce déménagement a fait réaliser à l'agence une économie budgétaire de plus de 50 % par an sur le loyer et les charges, ce qui a permis d'amortir sur un an les travaux d'aménagement qui devaient être réalisés pour accueillir le personnel.

Le siège est maintenant situé à proximité des gares de l'Est et du Nord à Paris, ce qui facilite énormément les déplacements Paris-régions. ■

Zoom sur…

Actualité juridique

CONTENTIEUX SOCIAUX : LA TENDANCE À LA BAISSE SE POURSUIT

La tendance à la baisse du nombre de contentieux sociaux constatée depuis 2017 se confirme cette année encore avec 312 contentieux en stock fin 2019 contre 363 au 31 décembre 2018.

Les centaines de contentieux sériels initiés depuis de très nombreuses années qui arrivent à leur terme d'une part et qui s'essoufflent d'autre part - dans la mesure où ils se sont soldés dans la très grande majorité des cas par des décisions de justice favorables à l'agence - peuvent expliquer cette baisse.

En revanche, les contentieux relevant de cas particuliers ont tendance à augmenter même s'ils demeurent marginaux.

Si beaucoup **d'anciens mineurs marocains, qui se sont vus refuser la capitalisation de leurs indemnités de chauffage et de logement,** ont abandonné leur action en cours d'instance, plus d'une centaine d'entre eux poursuivent la procédure devant le conseil de prud'hommes de Valenciennes et la cour d'appel de Douai sur le terrain de la discrimination liée à la nationalité mais aussi à l'âge. Les arrêts de la cour d'appel sont attendus pour la fin du mois de mai 2020.

LE POURVOI DE LA FNEM REJETÉ

Les contentieux engagés par d'anciens mineurs ayant souscrit un contrat de capitalisation, qui réclament la reprise du versement de leurs avantages en nature après l'âge de référence, étaient suspendus à l'issue de l'action collective de la Fédération nationale encadrement mines CFE-CGC devant la Cour de cassation. Or, dans un arrêt du 11 septembre 2019, la Cour de cassation a rejeté le pourvoi formé par la FNEM au motif que son action collective était prescrite. En rejetant le pourvoi de la FNEM, la Cour de cassation a écarté le risque pour l'agence de voir aboutir la demande de reprise du versement des avantages en nature après l'âge de référence pour tous les mineurs ayant souscrit un contrat de capitalisation et ce, quelle que soit la date de signature de leur contrat.

Les décisions récentes rendues récemment par la cour d'appel de Metz vont dans le sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

Quant aux contentieux relatifs aux prestations de préretraite, ils ne concernent plus que la problématique des abattements pratiqués sur l'allocation de raccordement, pour laquelle la cour d'appel de Paris a confirmé le jugement de première instance, ayant déclaré prescrite l'action de la FNEM qui s'était jointe à celle du demandeur. Un arrêt de la Cour de cassation en date du 27 novembre 2019 a rejeté là encore le pourvoi de la FNEM pour cause de prescription.

LA COUR DE CASSATION ATTENDUE

Par ailleurs, un arrêt de la Cour de cassation devrait être rendu prochainement dans **le contentieux** qui porte sur l'interprétation des accords pris dans le cadre de l'arrêt d'activité de **Cokes de Drocourt et d'Agglonord** et plus particulièrement sur la décote de 75% sur les allocations de chômage financées par l'agence qui doit s'appliquer à compter de 62 ans et non plus de 60 ans en raison du report de l'âge légal de la retraite. Dans un arrêt du 21 décembre 2018, la cour d'appel de Douai avait confirmé l'interprétation de l'agence.

Aux thématiques traditionnelles succèdent désormais de nouvelles thématiques de **contentieux** comme celle initiées par une cinquantaine **d'enfants de mineurs licenciés pour faits de grève en 1948 et 1952,** qui ne répondent pas aux conditions pour pouvoir bénéficier des dispositions de l'article 100 de la loi du 29 décembre 2014 et qui ont engagé un contentieux devant le conseil de prud'hommes de Paris. A l'appui de leurs demandes, ces enfants de mineurs contestent l'interprétation faite par l'agence dudit article qui aboutit à un traitement inégalitaire entre les enfants de mineurs licenciés. C'est la raison pour laquelle ils ont soulevé une question prioritaire de constitutionnalité, pour savoir si cet article 100 porte atteinte ou non au principe constitutionnel d'égalité devant la loi. L'audience devant la Cour de cassation est fixée au 4 juin 2020.

LE PÉRIMÈTRE DU PRÉJUDICE D'ANXIÉTÉ ÉLARGI

Enfin, dans un arrêt du 11 septembre 2019 très commenté par la presse, la Cour de cassation, qui avait déjà ouvert la voie à l'indemnisation du **préjudice d'anxiété** pour tous les travailleurs exposés à l'amiante - et plus seulement aux travailleurs admis au bénéfice de l'allocation de cessation anticipée d'activité des travailleurs de l'amiante -, a élargi le périmètre du préjudice à toute substance nocive ou toxique. En application des règles de droit commun régissant l'obligation de sécurité de l'employeur, le salarié qui justifie d'une exposition à une substance nocive ou toxique générant un risque élevé de développer une pathologie grave et d'un préjudice d'anxiété personnellement subi résultant d'une telle exposition, peut agir contre son employeur pour manquement de ce dernier à son obligation de sécurité.

Ainsi, la Cour de cassation a censuré les arrêts rendus par la cour d'appel de Metz le 7 juillet 2017, qui avait refusé de reconnaître à plus de 700 anciens mineurs de charbon de Lorraine un préjudice d'anxiété lié à une exposition fautive à des produits et matériaux cancérogènes. L'affaire a été renvoyée devant la cour d'appel de Douai, où l'Etat, qui a repris les droits et obligations de l'employeur Charbonnages de France, est juridiquement responsable de ce contentieux, ce qui n'a pas empêché la mise en cause de l'agence. L'audience devant la cour d'appel de Douai est fixée au 9 septembre 2020.

AUGMENTATION DES CONTENTIEUX LIÉS À LA RECONNAISSANCE DES MALADIES PROFESSIONNELLES ET À LA FAUTE INEXCUSABLE DE L'EMPLOYEUR

Depuis la fin de la liquidation de Charbonnages de France (CdF), l'agence prête son concours à l'Etat, selon des modalités fixées par un arrêté du 23 mars 2018. Ainsi, pour tous les anciens agents de CdF retraités au 1er janvier 2008, l'agence représente l'Etat dans le cadre des contentieux de la reconnaissance de maladies professionnelles ainsi que dans le cadre de la procédure de conciliation organisée par la caisse de sécurité sociale compétente en matière de faute inexcusable de l'employeur.

En outre, l'agence assiste l'Agent judiciaire de l'Etat pour les contentieux de la faute inexcusable de l'employeur. A la date du 31 décembre 2019, on dénombrait 439 contentieux, dont 275 en reconnaissance d'une maladie professionnelle et 164 en matière de faute inexcusable de l'employeur relevant de la responsabilité de l'agence. Ces contentieux ont augmenté de 67% par rapport à 2018. Par ailleurs, en amont de ces contentieux, l'ANGDM traite en son nom et au nom de l'Etat les demandes de reconnaissance de maladies professionnelles émanant d'anciens mineurs qui n'étaient plus sous contrat de travail au 1er janvier 2008. Elle a délivré à ce titre, en 2019, 756 attestations d'exposition aux risques réparties géographiquement de la manière suivante : 605 pour la Lorraine,122 pour le Nord-Pas-de-Calais et 29 pour le Centre-Midi. Sur ces 756 attestations, 354 sont relatives à l'amiante, 346 à la silicose et à la broncho-pneumopathie chronique obstructive (BPCO) et 56 à d'autres maladies. ■

Création de la **direction régionale Nord**

La direction régionale Nord est née d'une fusion de la délégation régionale et du pôle d'action sanitaire et sociale de la région Nord (secteur Nord et Nord-Ouest). Sous l'impulsion du Directeur général, Michel Pascal, la direction régionale du Nord a pour objet de rapprocher les services afin de mieux servir les bénéficiaires, associer et mutualiser les compétences, l'expertise et le savoir-faire de tous.

Un séminaire de travail avec l'ensemble des équipes a été organisé. L'après-midi fut consacré à des ateliers de réflexion par groupe animés par les cadres des services autour des thématiques suivantes : la communication, le logement, les réunions, l'accueil. Cette démarche participative a permis à chacun de s'exprimer, de partager son avis et ses idées d'amélioration. Ces discussions très productives laissent place à de nouvelles pistes de réflexion. A l'issue de cette journée de travail, la direction régionale Nord a été créée officiellement le 13 février 2020. Catherine Griboval est la directrice de la région et Marjorie Strychar son adjointe.

DES MISSIONS TRANSVERSES

En outre, la constitution d'un organigramme hiérarchique avec une répartition géographique sous forme de trois antennes, des missions transverses ont été créées et permettent une déclinaison des orientations nationales adaptées aux spécificités du territoire concerné. Des référents régionaux de la cellule veuvage, de la cellule habitat, de l'aide aux aidants, issues du Plan *Bien vieillir* ont été identifiés. La direction régionale se dote également d'un pôle communication et d'un pilotage régional de l'accueil et de l'orientation.

Après la création de la direction régionale Grand Sud en 2017 et celle de la direction régionale Est, la direction régionale Nord finalise l'organisation globale de l'agence ; le but étant de parfaire la qualité des relations de proximité avec les bénéficiaires et de garantir le service rendu. ■

Direction régionale Nord

Organigramme Février 2020

Catherine **Griboval**
Directrice régionale

Marjorie **Strychar**
Directrice régionale adjointe

Véronique **Rajski***
Référente Régionale / Logement

Olivia **Koffi***
Référente Régionale / Social

Caroline **Matuszewski**
Assistante de la Direction

Marie-Andrée **Gareneaux**
Référente Fonctionnelle ASS

Claudie **Delalleau**
Coordinatrice Séjours et Loisirs de Proximité

Virginie **Aviez***
Mission d'appui Social

Olivia **Koffi***
Antenne De Proximité Ouest
Responsable d'antenne Ouest

Muriel **Elipot**
Laetitia **Bertinchamp**
Sandrine **Tasiemski** *
Vanessa **Caffier**
Sophie **Lupart**
Sabrina **Darras**
Catherine **Herault**
Secrétaires Sociales

Maggy **Couillez***
Sylvie **Ruffin**
Raffaëlla **Clement**
Stéphanie **Gailiunas**
Véronique **Bourre**
Sophie **Beugin**
Sabine **Defrance**
Anne **Morel**
Virginie **Aviez** *
Edwige **Decotte**
Isabelle **Brunel**
Assistantes de Service Social

Véronique **Rajski***
Antenne De Proximité Centre
Responsable d' antenne Centre

Virginie **Brasdefer** *
Margaux **Nowak** *
Un Agent (en cours de recrutement)
Agents d'accueil Social et d'orientation

Frédérique **Dupas**
Sandrine **Andrieux**
Stéphanie **Callin**
Chantal **Kaleta**
Christine **Marechal***
Martine **Orenczak**
Chantal **Pokee**
Sandrine **Stasiolojc**
Sandrine **Cattelet**
Gestionnaires Logement

Marielle Notredame
Antenne De Proximité Est
Responsable d'antenne Est

Bernadette **Degransart**
Anne Marie **Ducceschi**
Florence **Heaulme**
Secrétaires Sociales

Nathalie **Caron**
Sophie **Gumez**
Sylvie **Corez***
Florence **Bachelet**
Aurélie **Delmotte**
Juliette **Tartar***
Assistantes de Service Social

* Mission transverse

La mine en France : histoire industrielle et sociale

Deux ans après sa parution, *La mine en France : histoire industrielle et sociale* est devenue une référence dans l'histoire de la mine. Plébiscitée par les lecteurs, férus d'histoire minière ou curieux de l'histoire de la vie à la mine, ce beau livre est un vrai succès de vente : plus de 5 000 exemplaires vendus depuis 2018 !. Face à la demande, Serge Domini éditions a décidé de réimprimer l'ouvrage pour la troisième fois.

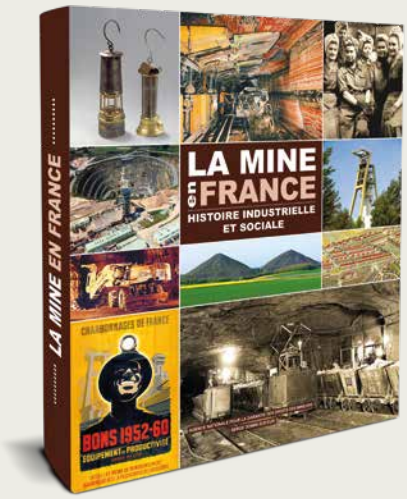
Sous l'impulsion du Directeur général de l'ANGDM, Michel Pascal et du Président du Comité français d'histoire, Jean-Charles Besson, l'aboutissement de ce projet est une grande fierté pour l'agence. Il est inédit et original dans sa conception : toutes les substances minières (charbon, fer, or, uranium, sel...) sont abordées, toutes régions confondues.

Pendant deux ans, 37 auteurs ont apporté leurs contributions et racontent leur expérience de la mine. La riche iconographie au fil des pages, la diversité des thématiques font de ce beau livre de 248 pages une réalisation de grande qualité, appréciée de tous.

La mine en France : histoire industrielle et sociale participe à nourrir la mémoire minière en proposant un regard pluriel de la mine.

Universitaires, conservateurs du patrimoine, anciens dirigeants ou salariés des entreprises minières ont contribué à sa réussite. ■

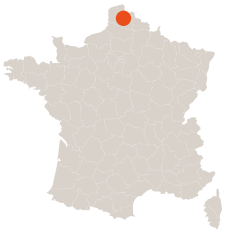
Informations et commandes :
Serge Domini Éditeur :
sdomini@wanadoo.fr ou 06 07 94 30 92
Disponible dans tous les réseaux de distribution : fnac.com, amazon.fr, cultura.com, lefuret.com



À voir aussi le film *Après la mine*

Rencontre

Monsieur **André LUPART,**
Mineur du Bassin du Nord et du Pas-de-Calais
à la retraite et lecteur de la *Mine en France : histoire industrielle et sociale*



Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

André Lupart J'ai bientôt 80 ans, j'habite à Noeux-les-Mines, et je suis en retraite depuis déjà 32 ans. Adolescent, je voulais être menuisier, mais comme mon père et mon frère, je suis descendu au fond de la mine le 10 octobre 1955, à la Fosse 4 de Lens. Le métier était dur, très dur, mais les relations de travail étaient marquées par une forte solidarité. J'en garde de merveilleux souvenirs avec mes copains Michel, Roger, Lucien, Bernard, Gilbert, Henri… et avec mes chefs dont Messieurs Flandrin et Doligez qui étaient des ingénieurs très compétents. Nous fêtions la Sainte Barbe mais cela se limitait à boire une bière chez Madame Capillon qui tenait un café en face. Mon souvenir le plus douloureux est celui du 27 décembre 1974, lorsque 42 collègues ont été emportés par un coup de grisou dans le quartier Six-Sillons de la fosse 3 de Liévin. On était jeune, on travaillait ensemble, on jouait au football, on partait en vacances à La Napoule… une catastrophe pour toute la corporation minière et leurs familles. Il fallait rester dignes et fiers de notre métier de mineur, et continuer…

Mineur de fond, dans les années 1970, c'était travailler dans des conditions inimaginables. La mine tournait 24 heures sur 24. On faisait les trois postes, du matin, d'après-midi ou de nuit. On descendait à -1020 mètres sous terre, la chaleur allait jusqu'à 45 degrés et il nous fallait travailler en slip et les pieds dans des bottes en caoutchouc. Des veines de charbon ne mesuraient que 50 à 80 cm, on traversait des bâches d'eau chaude… Il nous fallait avoir le cœur bien accroché pour travailler dans de telles conditions. Aujourd'hui, je profite de ma retraite avec mes enfants et petits-enfants.

Qu'est-ce qui vous a le plus intéressé dans cet ouvrage ?

André Lupart J'ai découvert qu'il n'y avait pas que des mines de charbon comme dans le Nord Pas-de-Calais ou en Lorraine, mais beaucoup d'autres substances exploitées en France. Plus d'une trentaine avec différents systèmes d'exploitation. En Aveyron, dans le Tarn, les Cévennes ou les Pyrénées Atlantiques… des découvertes sur le charbon, mais également la potasse, le plomb, l'argent, le zinc, etc… L'ouvrage, ce sont 248 pages d'informations, différents chapitres, beaucoup de photographies d'époque, d'autres plus récentes…

Tous les articles sur ma région du Nord m'ont marqué ! Les photographies des terrils, toujours là aujourd'hui et inscrits au Patrimoine Mondial de l'UNESCO… Le sixième chapitre sur la mémoire de la mine, pour ne pas oublier. Des mots et des termes que je comprends aisément pour les avoir pratiqués… En plus, l'ouvrage est très riche d'illustrations pour chaque région de France qui a exploité et de documents anciens qu'on a toujours plaisir à revoir.

Que pensez-vous de l'initiative de l'ANGDM de publier un ouvrage collectif sur l'histoire de la mine ?

André Lupart L'ANGDM, par cet ouvrage, rend hommage à tous les mineurs, peu importe la matière qu'ils exploitaient. Elle nous rappelle notre histoire, notre mémoire, notre patrimoine. Beaucoup d'ouvrages ont paru depuis la fermeture des mines en France mais c'est le premier qui est aussi complet.

Qu'avez-vous appris sur l'histoire de la mine et de l'après-mine dans votre région et des autres bassins miniers de France ?

André Lupart Courrières, le 10 mars 1906, la plus grande catastrophe minière d'Europe représente un tournant en matière de sécurité ; les mineurs ont fait grève pour obtenir des garanties. Après la seconde guerre mondiale, les mineurs se lancent dans la bataille du charbon et ils redressent la France. Des hommes, des héros, qui ont façonné la France, avec courage et en laissant beaucoup de sueur.

Quel message voudriez-vous adresser aux personnes hésitantes à découvrir ce bel ouvrage ?

André Lupart Qu'il faut absolument le consulter et le partager avec sa famille pour ne pas oublier cette épopée formidable longue de deux siècles.

Annexe **financière**

Charges d'intervention

Dépenses du programme 174
(hors provisions et dépréciations)

PRESTATIONS PAR NATURE	Montant 2017	Montant 2018	Montant 2019
ACTIFS (salaires et prestations associées) **en €**			
S/tot ACTIFS	6 431 709	5 084 299	**4 106 046**
Dispense Préalable d'Activité			
Compte Epargne Temps	557 041	1 118 908	**851 130**
Congé Charbonnier de fin de carrière	1 450 551	1 073 512	**861 375**
Plan d'épargne entreprise	100 988	52 631	**87 350**
Activités culturelles et sociales	89 356	83 935	**86 070**
Protocole droit syndical	399 000	358 200	**338 850**
Plans sociaux	1 411 625	1 190 838	
	10 440 270	**8 962 323**	**7 103 099**
PRE RETRAITE (Alloc et prest Associées) **en €**			
Indemnité de mise à la retraite d'office	300 868	393 209	**349 395**
Allocations de retraite anticipée	11 323 854	8 325 622	**6 228 158**
Raccordement	39 915 822	33 994 301	**28 399 093**
Service Militaire - Service Ouvrier	681 706	593 755	**525 976**
Invalidité	864 137	1 066 388	**884 361**
Convertis	55 000		
Indemnité Spécifique	7 236 679	4 952 261	**3 574 922**
Indemnité Compensatrice de cessation d'activité			
Assurance volontaire individuelle payée collectivement	1 291 052	1 179 261	**1 001 819**
Prestations Accidents du Travail / Maladies Professionnelles	817 732	504 819	**241 640**
Autres prestations (Arkema,, ...)	1 262 989	620 065	**585 897**
	63 749 839	**51 629 681**	**41 791 261**
LOGEMENT			
Prestations espèces	81 592 625	77 224 411	**72 993 757**
Prestations nature	133 948 426	126 698 667	**119 531 201**
	215 541 051	**203 923 078**	**192 524 958**
CHAUFFAGE			
Prestations espèces	75 128 388	71 679 193	**66 602 709**
Provisions	**75 128 388**	**71 679 193**	**66 602 709**
AUTRES PRESTATIONS			
Fonds National d'Aide aux bourses d'études et besoin de financement	1 726	280 256	**275 355**
Fonds National d'Action Sociale	22 818		
Divers (archives Est, Médailles)	54 762	53 278	**29 424**
Mineurs licenciés de 1948	1 965 127	54 434	**12 500**
Sté E O N			
Sté ADA YMERIS			
Sté AREVA			
	2 044 434	**387 967**	**317 279**

Modification suite GBCP les opérations pour compte de tiers sont désormais isolées en classe 4 à/c de 2016.

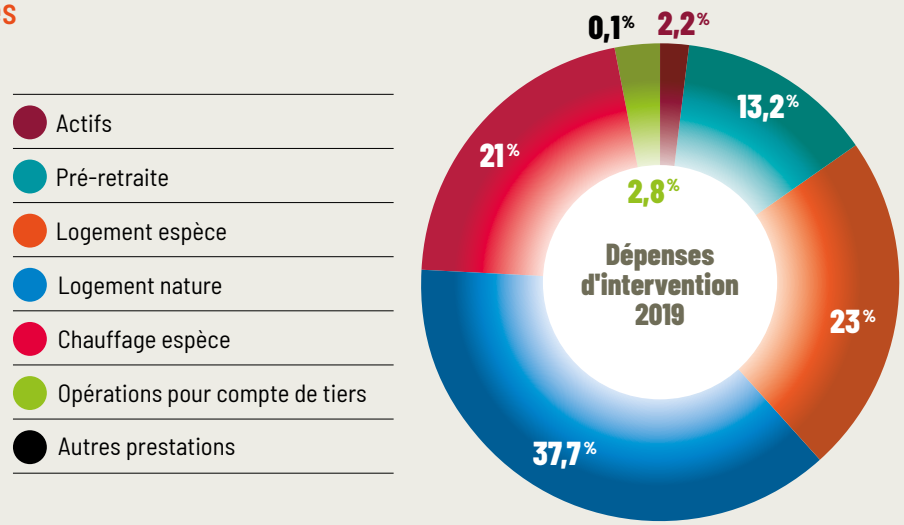
Opérations pour compte de tiers	Montant 2017	Montant 2018	Montant 2019
E O N	2 283 282	2 253 239	**2 181 543**
ADA YMERIS	395 911	282 114	**187 540**
AREVA convention	2 159 587	2 079 140	**1 964 139**
ELF	4 357 657	4 165 206	**4 009 986**
BRGM		36 097	**35 886**
SALINS DU MIDI	37 717	39 950	**42 696**
Indemnité Compensatrice de cessation d'activité	855 407	683 935	**502 290**
MDPA		14 529	
	10 089 560	**9 554 211**	**8 895 381**
Total	**376 993 541**	**346 136 453**	**317 234 687**

Budget de charges sociales dépenses

Dépenses du programme 174
(hors provisions et dépréciations)

Budget ANFGDM par prestations	Réalisations 2017	Réalisations 2018	Réalisations 2019
Actifs	10 440 270	8 962 323	**7 103 099**
Pre retraite	63 749 839	51 629 681	**41 791 261**
Logement espece	81 592 625	77 224 411	**72 993 757**
Logement nature	133 948 426	126 698 667	**119 531 201**
Chauffage espece	75 128 388	71 679 193	**66 602 709**
Autres prestrations	2 044 434	387 967	**317 279**
Operations pour compte de tiers	10 089 560	9 554 211	**8 895 381**
	376 993 541	**346 136 453**	**317 234 687**

Répartition des dépenses d'intervention 2019



Antennes régionales
Siège social : Paris

Région Nord
1 Anzin
2 Bruay-La-Buissière
3 Douai
4 Hénin-Beaumont
5 **Noyelles-Sous-Lens**
6 Trélazé

Région Est
7 **Freyming-Merlebach**
8 Metz
9 Wittelsheim

Région Grand Sud
10 **Alès**
11 Carmaux
12 Decazeville
13 Gardanne
14 La Mure
15 **Montceau-Les-Mines**
16 Saint-Etienne
17 Saint-Eloy-Les-Mines

ANGDM

Agence Nationale
pour la Garantie
des Droits des Mineurs

1-3 Avenue de Flandre
75019 PARIS
www.angdm.fr

Liberté • Egalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

Liberté • Egalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE

MINISTÈRE DE L'ACTION
ET DES COMPTES PUBLICS

PEFC
10-31-1482
Certifié PEFC
Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées.
pefc-france.org

ISSN : 2110 - 4379 - Réalisation Copimage 03 20 73 20 94 - Crédits photos : ANGDM - Marthe Lemelle - iStock - Maisons & Cités - Centre Historique Minier Lewarde