

## EDITO



Les événements récents au Chili ou en Chine, relayés par l'ensemble des médias internationaux, sont venus rappeler la spécificité du métier de la mine, même au XXI<sup>ème</sup> siècle. Ces images qui ont fait le tour du monde ont trouvé un écho particulier en France et, singulièrement, dans les bassins qui ont connu malheureusement leur lot d'épisodes dramatiques. Nous avons évidemment partagé la joie des mineurs rescapés chiliens mais aussi l'émotion des familles des mineurs chinois disparus.

Au demeurant, cette période de l'année est aussi l'occasion de prendre le temps de la réflexion sur les mois écoulés pour mieux se projeter vers l'avenir. Dès cet été, l'Agence s'est ainsi atta-

chée à préserver le cadre juridique nécessaire pour qu'elle puisse poursuivre sa mission en obtenant les modifications nécessaires du statut du mineur compte tenu de la fermeture, à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2010, du régime spécial de sécurité sociale des mines pour les nouveaux entrants.

L'Agence est en effet pleinement consciente du rôle qu'elle joue auprès de l'ensemble de la corporation minière en garantissant aujourd'hui et demain les droits sociaux de chaque ayant droit.

Pour cela, l'Agence, comme vous le constaterez à la lecture de ce nouveau numéro d'Arc-en-Ciel, s'est engagée depuis plusieurs

mois dans une démarche importante visant à renforcer la qualité du service qu'elle rend quotidiennement.

Il ne s'agit évidemment pas de bouleverser l'ensemble de nos modes de contact, ce qui présenterait peu d'intérêt. En revanche, l'année 2011 sera mise à profit pour les améliorer progressivement tout en veillant à ce que ces évolutions n'engendrent aucune rupture de service : mise en place d'une plate-forme téléphonique à Noyelles-sous-Lens, refonte des courriers adressés aux ayants droit, création de formulaires de demandes disponibles sur le nouveau site internet de l'Agence...

En résumé, de multiples chantiers mais une seule préoccupation : vous apporter le meilleur service possible.

Bonne fête de sainte Barbe et de fin d'année à toutes et à tous !

Jean-Marie Spaeth  
Président

Stéphane Layani  
Directeur Général

**FNAS :**  
CE QUI CHANGE EN 2011

>>> voir page 03

**BOURSE DES MINES :**  
DE NOUVELLES ÉTUDES  
AGRÉÉES

>>> voir page 04

**RENFORCER NOTRE  
QUALITÉ DE SERVICE :**  
UN OBJECTIF QUI  
PLACE L'AYANT DROIT  
AU COEUR DE NOTRE  
ACTION

>>> voir page 02



## RENFORCER NOTRE QUALITÉ DE SERVICE : UN OBJECTIF QUI PLACE L'AYANT DROIT AU COEUR DE NOTRE ACTION



Depuis sa création en 2005, l'Agence s'est mobilisée pour mettre en place les procédures visant à verser les prestations dues aux ayants droit dans les conditions de qualité et de rigueur dignes d'un établissement public : c'est d'ailleurs le tout premier service que vous êtes en droit d'attendre de l'Agence !

Cet objectif étant désormais pleinement atteint, l'ANGDM s'est attachée au cours des derniers mois à dépasser cette seule logique de production pour s'inscrire dans une véritable dynamique de service. Cette démarche, qui sera mise en œuvre progressivement au cours de l'année 2011, se veut avant tout pragmatique en mettant l'ayant droit au cœur de nos projets de modernisation.

### • Une réponse téléphonique optimisée

Le téléphone est le mode de contact de l'Agence privilégié par les ayants droit. Le standard de l'Agence situé à Noyelles-sous-Lens a ainsi répondu en 2009 à plus de 33 000 appels. Toutefois, la qualité de la réponse téléphonique n'apparaît plus conforme aux standards contemporains et n'est pas homogène sur l'ensemble du territoire.

Face à ce constat, l'Agence a décidé de mettre en place à Noyelles-sous-Lens, au début de l'année 2011, une plate-forme téléphonique qui permettra d'apporter les réponses à vos interrogations les plus fréquentes. L'objectif recherché par l'Agence n'est pas d'anonymiser

les relations téléphoniques qu'elle entretient avec ses ayants droit (voix numérisée, commandes par clavier...). Au contraire, ce nouvel accueil a vocation à vous répondre le plus souvent directement sans transférer l'appel vers un autre service de l'Agence si la question ne le nécessite pas.

### • Des horaires d'accueil aménagés

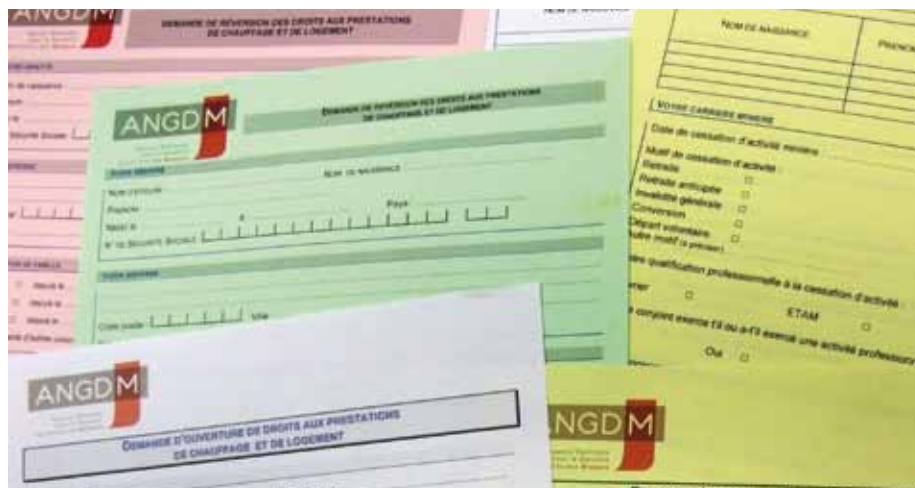
Pour vous apporter un plus grand confort, les plages horaires de notre accueil téléphonique seront prochainement élargies. Des précisions vous seront communiquées dans notre prochain numéro et affichées dans nos différentes antennes.

Par ailleurs, une étude est en cours pour adapter les horaires d'ouverture au public dans chaque délégation régionale qui sera pourvue des outils nécessaires pour pouvoir vous répondre dans les meilleurs délais.

### • Des démarches administratives simplifiées

Le renforcement des relations de proximité entre l'Agence et les ayants droit passe également par la communication écrite (constitution et instruction des dossiers, notification de droits, avis de paiement...). Afin d'analyser les pratiques de l'Agence en la matière, un travail de recensement des différents courriers-types a été réalisé en fin d'année 2009 qui a fait apparaître près de 300 modèles dont certains sont devenus obsolètes.

Accompagnée par les organisations syndicales représentant les mineurs au sein d'un groupe de travail dédié, l'Agence a engagé un important travail d'analyse et de réécriture en vue de rendre ces courriers plus simples et plus compréhensibles. Parallèlement, la liste des pièces justificatives à fournir aux services de l'Agence a été adaptée à chaque demande. D'ailleurs, de nouveaux imprimés ont été mis en place pour les demandes



d'ouverture de droits aux prestations servies par l'Agence que vous pouvez retrouver en ligne sur notre site internet.

• **Un site internet rénové**

L'Agence a développé au fil des semaines son offre de services en ligne, comme nous vous invitons à le constater en consultant notre nouveau site internet à l'adresse suivante : **www.angdm.fr**

Plus clair et plus fonctionnel, ce site est régulièrement mis à jour pour vous apporter toutes les informations qui vous seront utiles dans vos démarches. Vous pouvez



ainsi télécharger nos différents formulaires et nous les renvoyer directement par voie postale. Vous pouvez enfin nous contacter

et nous faire part de vos remarques par l'intermédiaire de notre messagerie électronique: **contact@angdm.fr**.

## FONDS NATIONAL D'AIDES ET DE SECOURS : CE QUI CHANGE EN 2011



A la fin de l'année 2010, plus d'un millier d'entre vous auront déjà bénéficié d'une **aide ou d'un secours attribué par le FNAS**. Cette seule statistique permet de mesurer le chemin accompli depuis la création du Fonds : accompagnement de la montée en charge du FNAS, harmonisation des modalités d'examen des demandes, élargissement du périmètre d'intervention pour mieux répondre à vos besoins.

Le mode de fonctionnement du FNAS étant désormais stabilisé, la commission nationale a décidé d'arrêter en fin d'année les modifications qui seront en vigueur pour l'exercice à venir. Ainsi, à compter du 1er janvier 2011, les principales évolutions sont les suivantes :

- L'aide permettant de couvrir les premiers frais engendrés par l'hébergement dans un EHPAD est dorénavant **soumise à conditions de ressources<sup>1</sup>**, les plafonds des montants attribués étant également révisés afin de pouvoir servir cette aide au plus grand nombre<sup>2</sup>. L'attribution de cette aide est parallèlement élargie aux ayants droit qui entrent en Unité de Soins de Longue Durée (USLD). Enfin, un circuit d'examen simplifié des demandes est mis en place à partir du 1er janvier pour vous apporter plus rapidement l'aide financière sollicitée.
- Le dispositif d'accompagnement social arrêté en 2008 par la Commission pour répondre à la fin de la distribution du combustible et aider les ayants droit à remplacer leur chaudière à coke est désormais intégré dans les aides à l'amélioration de l'habitat dont les montants ont été revalorisés.

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à contacter l'antenne de l'Agence la plus proche de votre domicile ou consulter notre site **www.angdm.fr**

<sup>1</sup> Pour bénéficier de cette aide, votre dernier revenu fiscal de référence divisé par votre nombre de parts fiscales ne doit pas excéder 26 030 €.

<sup>2</sup> Plafond maximal du montant de l'aide attribuée : 2100 €.

## BOURSE DES MINES : DE NOUVELLES ÉTUDES AGRÉÉES !



L'attribution d'une bourse des mines permet chaque année à des centaines d'enfants de mineurs ou d'anciens mineurs de bénéficier d'une prise en charge d'une partie de leurs frais de scolarité.

Initialement réservée aux études à caractère technique, la liste des études agréées a été élargie au fil des années pour tenir compte des évolutions du marché du travail et des filières de l'enseignement secondaire et supérieur.

C'est animé du même état d'esprit que le Conseil d'administration de l'Agence a mené une réflexion pour actualiser ce dispositif tout en prenant en considération les besoins actuels et à venir de la

population des bassins. A compter de la campagne scolaire 2010-2011, les études suivantes sont désormais éligibles à la bourse des mines :

- **Les études d'infirmier(e)s** dispensées sur le territoire national;

- Les études poursuivies pour l'obtention d'un **CAP ou d'un BEP dont les formations sont liées à l'aide à la personne** (diplôme d'aide soignant, BEP carrières sanitaires et sociales, le CAP d'orthoprothésiste, de podoprothésiste, d'assistant technique en milieu familial et collectif, de prothésiste dentaire, de services en milieu rural...);

- **Les classes de secondes professionnelles**, toutes options confondues.

Si votre enfant se trouve dans une des situations précitées, adressez vous, dès que possible, au Service Gestion Sociale et Archives de l'ANGDM Avenue de la Fosse 23 – 62221 NOYELLES SOUS LENS afin d'établir un dossier de demande de bourse. Cet imprimé est également à votre disposition sur notre site internet : [www.angdm.fr](http://www.angdm.fr) - rubrique « téléchargez ».

## BÉNÉFICE DE LA RÉVERSION DES AVANTAGES EN NATURE AUX CONJOINTS SURVIVANTS SÉPARÉS DE CORPS

Dans le cadre des missions qui lui ont été confiées par les pouvoirs publics, l'Agence s'attache régulièrement à examiner la réglementation qu'elle applique au regard des évolutions profondes de la société. A cet égard, une étude a été menée afin d'examiner les droits de réversion des conjoints survivants séparés de corps.

En effet, un conjoint survivant séparé de corps ne pouvait pas,

auparavant, bénéficier de la réversion des avantages en nature au titre des services miniers effectués par son conjoint.

Par référence aux dispositions appliquées en la matière par les organismes de protection sociale, le Conseil d'Administration de l'Agence a donc décidé, à compter du 1er mai 2010, d'accorder le bénéfice des avantages en nature aux conjoints survivants séparés de corps.

### Lettre d'information



N° ISSN : 1951-8471  
Siège social :  
91, avenue Ledru Rollin - 75011 Paris  
Contact : Centre National de Gestion  
Tél. : 03 21 79 48 48  
[contact@angdm.fr](mailto:contact@angdm.fr)

Directeur de publication : S. Layani  
Coordination du comité de rédaction :  
L. Bonhote  
Photos : Marthe Lemelle, ANGDM, Corbis  
Conception et réalisation : BAYADÈRES®  
Impression : Imprimerie Centrale de Lens  
[www.angdm.fr](http://www.angdm.fr)