



ÉDITO

C'est une crise exceptionnelle que le pays traverse. Si l'heure semble être à l'amélioration de la situation, la plus grande vigilance reste de mise. J'ai une pensée pour toutes les familles qui ont été directement et cruellement touchées par la maladie. Beaucoup de bénéficiaires sont décédés pendant la vague de la pandémie.

Au sein de l'ANGDM, la pandémie a bouleversé les modes de travail, mais le service a continué à être assuré. Dès l'annonce des mesures de confinement, j'ai activé toutes les ressources de l'agence en particulier la direction informatique pour permettre à tous les salariés de télétravailler dans de bonnes conditions.

L'enjeu a été de ne pas perdre de temps pour assurer nos missions et le service auprès des bénéficiaires, surtout ceux qui sont les plus fragiles. Le plan de continuité d'activité de l'ANGDM a été mis en œuvre et adapté à ce contexte inédit. Nous avons fait tout cela en deux journées, ce qui est remarquable, et je souhaite en remercier l'ensemble du personnel de l'agence qui s'est mobilisé, au service des bénéficiaires.

Ma priorité a été d'assurer toutes les prestations financières versées aux 100 000 mineurs et ayants droit, qui sont des personnes âgées, et souvent fragilisées par la maladie, l'isolement. Il s'est également agi de garder le contact avec vous, nos bénéficiaires. Nous vous avons beaucoup appelé. Vous aussi, vous avez été nombreux à continuer à appeler l'agence, pour assurer le suivi des dossiers habituels: suivi des prestations, déclaration de changement de situation, aides sanitaire ou sociale.

Je veux vous rappeler que vous n'êtes pas seuls. L'agence est mobilisée pour traiter les dossiers et répondre à toutes les sollicitations. N'hésitez pas à appeler. Vous ne nous dérangez pas, bien au contraire, nous sommes là pour vous, pour vous servir. Cette crise a été l'occasion d'innover et de rechercher tous les moyens pour communiquer avec vous: la presse, les mails, les SMS, les appels téléphoniques... Il faudra réfléchir aux façons d'entretenir ce lien.

Je quitterai donc l'ANGDM avec le sentiment que l'agence sait s'adapter à toutes les circonstances. Et un très grand sentiment de fierté envers les 300 personnes qui travaillent à l'agence, dont l'envie de vous servir a été un formidable moteur et une remarquable motivation.

Cela ne sera pas sans émotion, tant je me suis attaché à ce monde de la mine.

Michel Pascal,

Directeur Général de l'ANGDM

AU SOMMAIRE

Dossier spécial
les dispositifs mis
en place pendant
la crise sanitaire **Page 2-3**

Les actions collectives
du service social **Page 4-5**

Vos séjours de rentrée
et de fin d'année **Page 6-7**

Succès: plus de
5000 exemplaires vendus
pour La mine en France,
histoire industrielle
et sociale **Page 8**

LES DISPOSITIFS MIS EN PLACE PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Garder le lien avec nos 100 000 bénéficiaires et soutenir les plus vulnérables d'entre vous a été notre priorité durant le contexte inédit du confinement. Toute l'agence, en grande majorité en télétravail, s'est mobilisée pour atteindre cet objectif et assurer la continuité du service.

Si les accueils et permanences ont dû être fermés pendant la période de confinement, et les visites à domicile suspendues, l'ensemble des dispositifs d'accueil est progressivement réactivé depuis le 18 mai.

Désormais, pour assurer la sécurité de tous, **les accueils se font sur rendez-vous.**

Contactez la plate-forme téléphonique à cet effet. Une heure précise de rendez-vous sera fixée avec vous, ce qui vous évitera d'attendre sur place. Pour votre rendez-vous, veillez à vous munir de votre masque et de votre propre stylo afin de limiter tout risque de contamination. Si vous oubliez, ne vous inquiétez pas ! Nous vous donnerons bien volontiers un masque et de quoi écrire.

UNE ATTENTION PARTICULIÈRE POUR LES PLUS VULNÉRABLES

Accompagner les plus fragiles, éviter l'isolement et prévenir la détresse de certaines situations : les assistantes sociales ont œuvré pour aider les plus vulnérables à traverser cette crise inédite. L'ANGDM a lancé dès le début du confinement



une campagne d'appels auprès de ses bénéficiaires les plus fragiles, en l'occurrence les personnes ayant perdu récemment leur époux(se), aujourd'hui déjà aidées.

L'objectif des appels était d'identifier les situations de fragilité ou d'isolement et de proposer un plan d'aide personnalisé ou un soutien psychologique. Les bénéficiaires se sont sentis pour la plupart rassurés de recevoir l'appel d'une professionnelle qui connaît leur situation, en qui ils ont confiance.

La majorité des personnes contactées sont satisfaites de l'initiative de l'agence car elles ont pu parler et s'exprimer.

Les assistantes sociales ont orienté vers l'association « Au bout du fil » les personnes souhaitant discuter par téléphone. Cette association, partenaire de l'agence depuis quatre ans, propose **des appels de convivialité** en solo ou à plusieurs

afin de rompre l'isolement du quotidien. Il s'agit d'un service gratuit, destiné à tous les bénéficiaires de l'ANGDM.

Si vous souhaitez en bénéficier, vous pouvez vous inscrire en contactant votre assistante sociale ou en appelant la plate-forme téléphonique au 03 21 79 48 48.

LES AIDANTS EN DIFFICULTÉ

Lors de ces appels, 15% des aidants contactés se sont dits en difficulté dans la gestion du confinement au quotidien. L'absence de l'aide-soignante pour effectuer les actes médicaux ou au contraire l'interdiction de voir son proche hébergé dans un EHPAD sont des situations angoissantes pour les aidants.

Des séances de sophrologie à distance ont été expérimentées pour mieux gérer les états de stress. Des groupes de paroles ou des appels individualisés avec une psychologue leur ont également été proposés.

LES COORDONNÉES DES PROFESSIONNELS EN RÉSEAU

En Occitanie, la maison des aidants à la Grand'Combe a mis en réseau les coordonnées des professionnels du secteur pour fluidifier l'accès à l'offre sociale et médico-sociale sur tout le territoire cévenol. En collaboration avec le pôle prévention de



la CARMi Sud, l'agence a pu ainsi s'appuyer sur des ressources partenariales locales pour diffuser un répertoire thématique des associations à l'œuvre dans le Gard.

Toujours dans ce souci de maintenir le lien avec ses bénéficiaires, l'ANGDM a expérimenté **une campagne d'e-mailings et de SMS**. Toutes les personnes dont l'adresse mél ou le téléphone mobile sont connus de l'agence ont reçu un message sur les différents modes de contact à leur disposition. ■

VÉRONIQUE DEFRANCE, COORDINATRICE DE LA PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE DE L'ANGDM

La plateforme téléphonique a été l'un de vos principaux interlocuteurs durant le confinement. Information, orientation, écoute et conseils : les téléconseillères ont été sur la ligne « de front » pour garder le lien.

ANGDM - Combien d'appels avez-vous reçus durant la crise sanitaire ? Comment y avez-vous répondu ?

Véronique Defrance - Les téléconseillères ont répondu à 7 000 appels ce qui correspond à une moyenne de plus de 200 appels par jour. Nous avons aussi reçu plus d'e-mails que d'habitude sur la boîte contact@angdm.fr.

Le télétravail a été mis en place dès le 16 mars et les téléconseillères ont reçu un ordinateur portable, un casque et un logiciel spécial a été installé.

Elles ont pu prendre les appels à distance depuis chez elles.

De plus, l'équipe de la plateforme téléphonique a été renforcée pendant cette période pour répondre de façon optimale aux questions des bénéficiaires.

Certains appels duraient plus longtemps que d'autres. Nous prenions le temps d'accompagner et d'orienter les personnes dans leurs démarches afin d'apporter des réponses au plus juste de leurs besoins. En résumé, l'agence a tout mis en œuvre pour assurer un accueil téléphonique adapté.

ANGDM - Quelles ont été les questions les plus fréquentes ? Avec quels outils y avez-vous répondu ?

VD - Elles concernaient le paiement des prestations dites « avantages en nature ». Il y avait aussi beaucoup d'appels pour demander si les délais de restitution d'un logement suite à un décès allaient être allongés, la procédure pour la déclaration d'un décès... Les demandes tournaient

aussi autour des prestations d'aide à domicile. Les bénéficiaires ont également appelé pour savoir si les séjours vacances et activités de proximité étaient maintenus ou si le report et un remboursement étaient envisageables.

Pour y répondre, nous avons utilisé les logiciels métiers habituels. Et puis tous les jours, nous recevions des informations actualisées des services de l'agence afin de donner des réponses précises aux bénéficiaires. Dès le 18 mai, nous avons géré les prises de rendez-vous dans les antennes régionales.

Nous avons, je pense, contribué à la continuité du service rendu aux bénéficiaires en faisant un relais entre eux et l'agence.

ANGDM - Vous avez géré une équipe à distance dans ce contexte difficile. Pouvez-vous dresser un bilan, un retour d'expérience pour vous en tant que manager et pour vos équipes ?

VD - Je dois dire que la gestion de l'équipe à distance s'est bien organisée même si les premiers jours ont

été un peu déstabilisants... Travailler à domicile change de l'environnement professionnel auquel l'équipe était habituée.

Au fil des jours, il a fallu s'adapter à cette situation exceptionnelle, et j'ai dû mettre en place un dispositif pour entretenir le lien avec mes collaboratrices : contacts téléphoniques réguliers, échanges par mail et réunions en visioconférence. Ainsi, je pense avoir rempli pleinement mon rôle de coordinatrice de la plateforme téléphonique.

ANGDM - Avez-vous eu l'impression que votre mission a revêtu une dimension particulière pendant cette période ?

VD - L'expérience a été positive et je suis très fière de mon équipe. Elle a su s'adapter et répondre aux demandes des bénéficiaires ou aux enfants attristés par la perte d'un proche.

Cette situation inédite a renforcé l'esprit d'équipe. C'est très important la relation et la solidarité entre collègues, c'est ce qui fait notre force. J'ai constaté que nous avons fait le bonheur des bénéficiaires. Ils étaient ravis d'entendre une «voix» au bout du fil, celle des téléconseillères.

Ils nous faisaient part de leur satisfaction que l'ANGDM soit opérationnelle et à leur écoute. Bien souvent avant de raccrocher, ils nous souhaitaient bon courage et nous disaient « prenez bien soin de vous ».

Je remercie les collègues de l'agence, de toutes les régions pour leur collaboration et la fluidité des échanges.

Aujourd'hui nous sommes revenues sur notre lieu de travail et nous reprenons notre vie professionnelle, presque à la normale, sans oublier de continuer à adopter les gestes barrières. ■

ACTIONS DE GROUPES : LES BONNES SOLUTIONS DU SERVICE SOCIAL DE L'AGENCE

Prendre soin de soi lorsqu'on est aidant, s'affranchir de la fracture numérique et devenir autonome : autant de démarches actives que le service social de l'ANGDM vous propose en tant que bénéficiaire, dans le cadre d'actions de groupes à découvrir ici. Tour d'horizon.

Prendre soin de soi quand on est aidant... Bien souvent plus facile à dire qu'à faire ! Mais toujours essentiel. En effet, accompagner un proche au quotidien peut parfois avoir des effets négatifs sur la santé.

PREMIÈRE ACTION DE GROUPE DESTINÉE À LA SANTÉ DES AIDANTS : « EN AVANT LE BIEN-ÊTRE »

Le service social de l'ANGDM du secteur d'Hénin-Carvin mène chaque année des actions collectives en faveur du bien-être des aidants. L'objectif ? La prise de conscience qu'il est important de prendre soin de soi pour prendre soin de l'Autre. A cet effet, les stagiaires découvrent des disciplines parfois peu connues, en lien avec la médecine douce, afin d'apprendre à écouter leurs émotions. Le but de ces ateliers est de prévenir l'épuisement des aidants qui sont confrontés au quotidien à la maladie, ou à la dépendance de leur proche. Sophrologie, sonothérapie, art-thérapie, marche méditative ou encore atelier nutrition rythment les séances bien-être de cette

action collective qui a bénéficié d'une subvention du département du Pas-de-Calais. Les participants de la dernière session en ont tiré un bilan très positif. Ils ont surtout apprécié la diversité des activités proposées. La sophrologie était connue par la plupart tandis que l'art-thérapie a beaucoup étonné. La marche méditative et les ateliers nutrition « *Do it yourself* » ont également remporté un vif succès auprès des aidants. L'objectif de Stéphanie Gailiunas et Sophie Beugin, les deux assistantes sociales de l'ANGDM qui ont porté le projet, est d'apprendre aux aidants le « lâcher-prise ». « *Nous cherchons à faire en sorte que les aidants soient plus attentifs à leurs émotions. Nous les avons aussi sensibilisés sur le fait que l'entraînement d'une pratique et sa répétition sont bénéfiques sur le long terme.* » soulignent-elles.

Vous souhaitez plus d'informations ? Vous désirez vous inscrire ? Appelez Stéphanie Gailiunas au 03 74 85 57 40 ou Sophie Beugin au 03 74 85 57 41 ou envoyez un mél à : servicesociallens@angdm.fr

DEUXIÈME ACTION DE GROUPE : « PROCHE AVEC SES PROCHES MÊME À DISTANCE » POUR S'INITIER À INTERNET

Selon l'Insee, en 2019, 53% des 75 ans et plus ne disposaient d'aucune connexion internet, que ce soit à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone portable. 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 en réponse à un besoin croissant. Recréer du lien social, former, donner accès aux nouvelles technologies sont les objectifs de l'action collective intitulée « Proche avec ses proches même à distance ».

DES TABLETTES NUMÉRIQUES POUR S'INITIER

Créer un compte de messagerie électronique, envoyer un e-mail, faire des recherches sur internet, publier des photos et des vidéos : autant de notions enseignées aux stagiaires de cette action collective.

A Waziers puis à Escaudain, Florence Bachelet, Nathalie Caron et Juliette Tartar, les trois assistantes sociales de l'ANG-



DM à l'origine de ce projet en partenariat avec les centres communaux d'action sociale animent à tour de rôle des cours d'initiation à l'utilisation de tablettes numériques de l'ANGDM spécialement dédiées pour cet atelier.

M^{me} Porten, 85 ans a contribué à la préparation des séances. Elle est la preuve que l'apprentissage du numérique est possible à tout âge. En effet, elle s'est formée à la pratique des réseaux sociaux comme Facebook pour garder le contact avec ses proches.

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* ». Un goûter de l'amitié clôture chaque cours. Ce moment de partage et d'échange qui se déroule en toute convivialité, est toujours apprécié des stagiaires car il favorise les amitiés et l'ouverture vers l'Autre. Autonomie numérique, confiance en soi, lien social et intergénérationnel : le pari est rempli pour le service social du secteur Nord Est ! ■

NOUVEAU UN LIEU-RESSOURCE POUR LES AIDANTS EN MOSELLE

Quand on sait qu'en France, près de 7 millions de personnes aident un proche dépendant, le besoin de soutien de cette tranche de la population devenait pressant, tout particulièrement dans les anciens bassins houillers. Aucune association de ce type n'avait encore été créée.

C'est chose faite aujourd'hui. Depuis le 1^{er} décembre 2019, la première maison des aidants a ouvert ses portes dans l'Est, en Moselle à Freyming-Merlebach. Céline Osbild, cheffe de mission du développement territorial à l'ANGDM coordonne depuis un an la création de cette structure inédite qui s'adresse aux aidants, quel que soit leur statut ou la pathologie de leur proche.

Elle est assistée d'une éducatrice-monitrice et d'une psychologue qui accueillent les aidants en journée du lundi au vendredi. Financée par l'agence régionale de la santé, le département de la Moselle, l'ANGDM et la CANSSM, *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.



UN ESPACE MULTI-PUBLICS

L'autre axe moteur à cette création consistait en la réalisation d'une maison des aidants identifiée et ouverte à tous. Elle est donc ouverte non seulement aux aidants de personnes âgées dépendantes mais aussi aux aidants de personnes en situation de handicap.

C'est la première maison des aidants de cette catégorie en France, naturellement pour des publics miniers ou non miniers.

L'accueil multi-public de La Parenthèse en fait une structure innovante sur le territoire de la Moselle.

UNE DYNAMIQUE TERRITORIALE PÉRENNE ET PARTENARIALE

Par cette création, l'ANGDM a souhaité impulser une dynamique à l'échelle locale débouchant sur un dispositif pérenne et partenarial. La maison des aidants assure un programme adapté avec le concours de professionnels mosellans du social. Les aidants y trouvent un lieu d'expression, de lâcher-prise et de bien-être.

Un théâtre forum, *Les Mots Zélés* propose des ateliers collectifs, ludiques et interactifs, une fois par mois, 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. Des séances de sophrologie ont lieu tous les 15 jours ainsi que des « cafés des aidants ». Ces moments sont là pour favoriser la libre expression et les échanges entre personnes qui vivent parfois des situations similaires. ■

42 aidants participent régulièrement aux activités de la Parenthèse.

La Maison des aidants est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h

Contact : 06 07 08 83 43
ou 07 86 21 39 62

mél : laparenthese.maison-desaidants@gmail.fr.

Site : <http://maison-desaidants-freyming.fr/>

RÉOUVERTURE PROGRESSIVE DE LA MAISON DES AIDANTS DE LA GRAND'COMBE DANS LE GARD



L'équipe de la Maison des Aidants du Gard vous accueille sur rendez-vous

Les lundis de 9h à 12h
Les mardis de 13h30 à 17h
Les mercredis de 8h30 à 12h
Les Jeudis de 8h30 à 12h

Informations et rendez-vous :
06 47 21 24 67
maisondesaidants.gc@filieris.fr
7, rue Abbé Masson
30110 La Grand-Combe

C'EST LE MOMENT DE PRÉPARER VOS SÉJOURS DE VACANCES POUR LA RENTRÉE ET LA FIN DE L'ANNÉE !



Sécurité et convivialité sont les ingrédients principaux des séjours spécifiques proposés par l'ANGDM. Après cette période difficile que nous venons de vivre, rien de tel que des vacances pour se ressourcer... Demandez le programme !

DES SÉJOURS POUR LES PLUS VULNÉRABLES CET AUTOMNE

L'agence propose à ses bénéficiaires du Grand Sud les plus vulnérables de partir en vacances en toute sérénité.

Si vous apportez une aide régulière à un proche en perte d'autonomie, n'hésitez plus ! Offrez-vous une parenthèse en participant avec la personne que vous aidez à un séjour de répit « aidant-aidé » qui aura lieu du 1^{er} au 8 novembre 2020 à Marseille.

Les coordinateurs vacances vous proposent un séjour sécurisant. Une équipe médico-sociale professionnelle est présente tout au long du séjour pour l'animer et accompagner votre aidé dans les gestes du quotidien.

Ce séjour est placé sous le signe du partage, de la convivialité, de l'échange et du dépaysement.

Profitez-en pour découvrir ou revisiter Marseille avec des personnes de votre région qui vivent la même expérience de vie que vous.

Pour tous renseignements : contactez l'assistante sociale ou la coordinatrice vacances de votre secteur.

REVIVEZ LE SÉJOUR AIDANT-AIDÉ DE L'ANNÉE DERNIÈRE EN UN CLIC !

Visionnez Le film *Être aidés pour souffler* disponible sur notre site internet.



LAISSEZ-VOUS TENTER PAR DE « VRAIES » VACANCES EN BONNE COMPAGNIE POUR LES FÊTES DE FIN D'ANNÉE

Ne restez pas seul (e) entre Noël et le jour de l'An... participez à un séjour pour fêter la nouvelle année et démarrer 2021 du bon pied ! ■

► **Au départ de la Loire et du Puy-de-Dôme** : destination Vic-sur-Cère dans le Cantal à l'hôtel-résidence « Les Bains » du 29 décembre 2020 au 2 janvier 2021.

► **Au départ des Bouches-du-Rhône** : destination Grasse dans les Alpes Maritimes, au centre de vacances « Les Cèdres » du 26 décembre 2020 au 2 janvier 2021.

Renseignements par mël auprès de vos coordinatrices vacances :
Loisirsvacances.Centre@angdm.fr
Loisirsvacances.Sud@angdm.fr

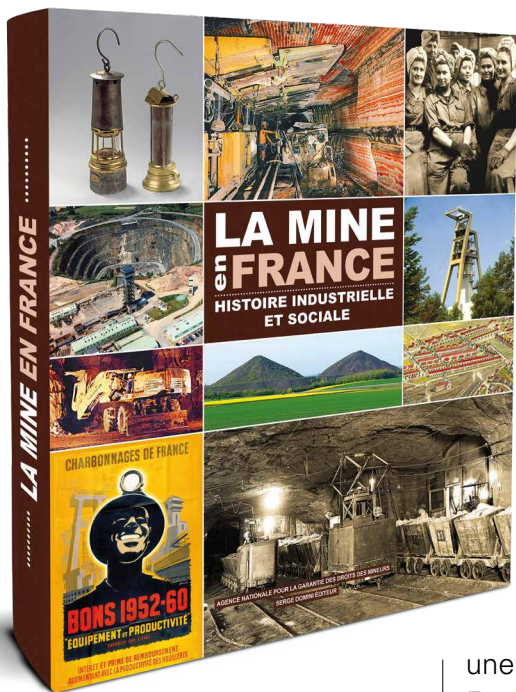


À partir du 22 juin : reprise des séjours dans les centres VTF



À partir du 15 juillet : reprise des séjours à Saint-Gildas

La mine en France : Histoire industrielle et sociale, un ouvrage plébiscité !



Plus de 5000 exemplaires ont été vendus depuis 2018. Ce beau livre remporte un vif succès auprès d'un public averti et de lecteurs qui veulent découvrir le métier de leur père ou grand-père.

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.

Face à un carnet de commandes toujours aussi rempli, Serge Domini Editeur a décidé de réimprimer ce beau livre de 248 pages. Richement illustré,

L'ouvrage collectif écrit sous la direction de l'ANGDM est de nouveau édité. On peut donc parler d'un pari réussi !

il aborde des thématiques diversifiées. *La mine en France : Histoire industrielle et sociale*, constitue une référence dans la littérature industrielle.

A lire ou à découvrir en famille !

Prix de vente : 35 €

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



Un film **Après la mine** complète ce bel ouvrage. *Après la mine* donne la parole aux acteurs et aux témoins de la fermeture des exploitations minières. ■

Arc en Ciel

Lettre d'information de l'ANGDM

N° ISSN : 1951-8471

Siège social :
1-3 Avenue de Flandre – 75019 Paris

Contact :
tél. 03 21 79 48 48 - contact@angdm.fr
http://www.angdm.fr

Directeur de la publication :
Michel Pascal

Comité de rédaction :
Souad Daho - Emmanuelle Le Fèvre
Bernard Waschkowski

Photos :
ANGDM

Réalisation :
Copimage

Impression :
Corlet Roto



CONTACTEZ-NOUS

Restons en contact en toutes circonstances !
À proximité ou à distance, vous pouvez nous contacter par courrier, téléphone ou mél. Le site internet vous permet aussi de vous tenir informé(e) des modalités d'accueil au sein de l'agence et des prestations auxquelles vous avez droit.



03 21 79 48 48

MATIN

Du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h00

APRÈS-MIDI

Du lundi au jeudi
de 13h30 à 16h30



Adresse unique de
correspondance

110 av. de la Fosse 23
62221
Noyelles-sous-Lens



contact@angdm.fr

N'oubliez pas de vous munir de votre numéro d'identification



Vous devez envoyer un chèque bancaire ou postal à l'agence ?

Avant de fermer l'enveloppe, vérifiez bien, côté face :

- 1) Le montant du règlement en chiffres et en toutes lettres
- 2) L'ordre : l'ANGDM
- 3) La date
- 4) Votre signature.

Au dos :

- 5) Les références de votre dossier à l'ANGDM
- 6) Le nom du service qui traite votre dossier : par exemple : « service vacances-loisirs » ou « service des prestations »,...