

## En ce début d'année, l'agence évolue pour mieux vous servir et pour être toujours plus proche de vous.



L'agence fait évoluer les relations téléphoniques avec vous, par le renouveau de sa centrale de réservation, et elle

poursuit le développement de sa nouvelle offre avec la convention « au bout du fil », qui permet aux personnes qui se sentent isolées de pouvoir échanger avec un interlocuteur qui vous écoute.

Ce printemps, c'est aussi le

centre de Saint-Gildas-de-Rhuys qui fait peau neuve avec de nouveaux aménagements apportés par la nouvelle équipe qui a pris la gestion du centre. Enfin, l'agence est fière de vous présenter, en avant-première, un ouvrage unique réalisé sous la direction de l'ANGDM : il retrace l'histoire industrielle et sociale de la mine en France. Un beau livre de 248 pages richement illustrées. Il parle de ce monde de la mine qui est notre monde, il parle de nous : c'est notre histoire.

Michel Pascal,  
Directeur Général de l'ANGDM

## POUR MIEUX RÉPONDRE À VOS QUESTIONS SUR LA DÉCLARATION DE REVENU

Pour toute information complémentaire, et en cas de besoin de vérification, vous pouvez :

- consulter et éditer si besoin votre avis fiscal en vous connectant à l'espace bénéficiaire que l'agence a mis à votre disposition sur le site **www.angdm.fr**
- appeler le **03 21 79 48 04** jusqu'au 7 juin 2018 du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h
- vous rapprocher de **l'antenne la plus proche** de votre domicile

## DU NOUVEAU POUR LA DÉCLARATION DE REVENU

L'agence a transmis à la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) le montant des sommes à déclarer au titre des revenus de l'année 2017.

Celui-ci sera donc automatiquement pris en compte par l'administration, il figurera sur votre déclaration fiscale préremplie. Comme d'autres organismes parmi lesquels les caisses de retraites, l'agence ne vous transmettra pas l'avis fiscal par voie postale.

Nous vous rappelons que le montant déclaré correspond au montant des prestations qui vous ont été versées durant la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2017 et que celui-ci peut être supérieur au montant réellement

versé sur votre compte bancaire. Le montant à déclarer tient compte :

- pour les bénéficiaires assujettis aux différents précomptes sociaux, des montants prélevés au titre de la contribution sociale généralisée (CSG au taux de 2,4 %), de la contribution au remboursement de la dette sociale (CRDS au taux de 0,5 %), de la contribution additionnelle de solidarité sur l'autonomie (CASA au taux de 0,3 %)
- pour les bénéficiaires dont les loyers sont pris en charge par l'agence, d'une évaluation forfaitaire fiscale au titre de la prestation de logement servie en nature

BIENVENUE SUR VOTRE ESPACE BÉNÉFICIAIRE

Je me connecte avec mes identifiants

Mot de passe

[J'ai oublié mon mot de passe](#)

**JE ME CONNECTE**

J'ai des difficultés pour me connecter ?

[Je contacte la plateforme téléphonique au 03.21.79.48.48](#)

[JE N'AI PAS ENCORE DE MOT DE PASSE ?](#) [JE DEMANDE MES ACCÈS](#)

Notre plateforme téléphonique permanente reste joignable au **03 21 79 48 48** aux horaires habituels.

- pour les bénéficiaires ayant opté pour la capitalisation de la prestation de chauffage et/ou de logement, de la valeur des prestations annuelles de chauffage et/ou de logement.

# LA NOUVELLE CENTRALE DE RÉSERVATION POUR LES VACANCES ET LES LOISIRS



## 1. Pouvez-vous présenter votre métier en quelques mots ?

Le métier de gestionnaire-conseil de la centrale de réservation consiste principalement à renseigner et conseiller les bénéficiaires, par téléphone au 0 811 70 00 22 ou par mail à [vacances.centrale@angdm.fr](mailto:vacances.centrale@angdm.fr), pour les séjours de vacances du catalogue (14 jours), les courts séjours (5 à 8 jours) et les sorties à la journée organisées en région, puis à procéder à leurs inscriptions et à enregistrer les paiements.

## 2. Pouvez-vous nous décrire une journée de travail à la centrale ?

Une fois arrivées au bureau, nous prenons connaissance et traitons les demandes adressées par mails. À partir de 9 h, les appels commencent : actualisation de dossiers, renseignements sur les modalités d'accueil des centres de vacances, transport collectif. Nous rassurons aussi les bénéficiaires sur le coût de leur séjour, leur confirmons qu'ils voyageront bien avec la personne demandée, ou encore qu'il y a de la place...Au téléphone, ce sont

aussi des contacts réguliers avec nos prestataires de vacances ou les autocaristes pour organiser au mieux la prise en charge de nos séniors. En fin de matinée, nous réceptionnons et trions le courrier : en moyenne nous recevons 110 lettres par jour ! L'après-midi, nous continuons à enregistrer les réservations et les règlements. Nos journées sont bien remplies, avec la satisfaction d'avoir contribué aux départs en vacances de milliers de bénéficiaires.

## 3. Quelles sont les demandes récurrentes des bénéficiaires ?

Les principales demandes concernent la confirmation de leur inscription ou de leur paiement, des questionnements sur l'hébergement et/ou le transport, les disponibilités restantes. Nous les conseillons aussi sur les séjours et sorties programmées.

## 4. Quels sont leurs retours ?

« Agréables, à l'écoute, disponibles » : ce sont les commentaires les plus fréquents. Les appelants regrettent parfois la difficulté à nous joindre. Nous

réceptionnons et émettons en moyenne près de 300 appels par semaine. Les conversations sont souvent longues car chaque réponse est individualisée. Nous invitons également les bénéficiaires à nous contacter par mail à [vacances.centrale@angdm.fr](mailto:vacances.centrale@angdm.fr).

## 5. Avez-vous des anecdotes à nous faire partager ?

Une dame nous a remercié car elle s'est liée d'amitié avec la personne qui a partagé sa chambre lors de son séjour. Parfois nous sommes aussi au cœur de retrouvailles en famille...

## 6. Une idée d'amélioration pour l'année prochaine ?

Nous envisageons de proposer à nos vacanciers la possibilité de s'inscrire directement sur le site de l'agence et pourquoi pas de payer leur voyage en ligne...

## L'ACCÈS AUX VACANCES POUR TOUS

Cette année encore l'agence propose des séjours spécialement concoctés pour les personnes en perte d'autonomie et leurs aidants. En partenariat avec l'association Int-Act, l'agence vous propose de partir en vacances en toute tranquillité !

Renseignements et inscriptions :  
**0811 70 00 22** ou  
[vacances.centrale@angdm.fr](mailto:vacances.centrale@angdm.fr)

## ROMPRE L'ISOLEMENT PAR UN SIMPLE COUP DE FIL

L'agence consolide son partenariat avec **Au bout du Fil** ([www.auboutdufil.org](http://www.auboutdufil.org)). Une équipe de bénévoles sélectionnée par l'association propose de vous appeler pour bavarder ou partager une expérience. L'échange est confidentiel, anonyme et gratuit. N'hésitez plus et inscrivez-vous à l'accueil de votre antenne.

## LE CENTRE DE VACANCES DE SAINT-GILDAS-DE-RHUYS FAIT PEAU NEUVE !

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, dans le cadre d'un renouvellement de marché, Génération Voyages a repris la gestion de la résidence des mines avec pour objectif de faire en sorte que Saint-Gildas reste ou devienne une de vos destinations de vacances favorites !



Toutes les équipes spécialement sélectionnées et formées sont « sur le pont » pour vous accueillir à l'occasion de cette nouvelle saison.

Jean-Luc Dufrenne et Fabien Saey, les deux directeurs du centre, vous proposent une visite guidée :

« Dans un esprit « estaminet » semblable aux « cabarets » de nos grands-parents, la salle d'animation a subi un relooking total pour un accueil que nous voulons chaleureux, elle bénéficie désormais d'un nouvel éclairage et d'une sonorisation de qualité. Le bar se pare d'un tout nouvel achalandage.

Les salles de billard et de bibliothèque/TV ont été réaménagées et des écrans géants ont été installés pour



plus de confort. Les salles de restaurant sont désormais équipées de deux buffets. L'aménagement des chambres a été modernisé : plateaux de courtoisie, jetés de lits...

Deux minibus permettront aux vacanciers de participer aux nouvelles excursions en toute sérénité.

On ne vous dévoile pas tout mais soyez certains que toutes nos équipes s'activent pour donner à « Saint-Gildas » un nouvel envol. Vous êtes tous les bienvenus !



Inédit cette année ! Six brebis d'Ouessant ont la charge d'entretenir les espaces verts du centre dans le cadre d'une politique d'éco-pâturage respectueuse de l'environnement.

Autre originalité, un poulailler et un potager ont été installés pour le bonheur des petits comme des grands ! Des ateliers « floral et activités nature » sont organisés pour renouer le contact avec la terre et les plaisirs simples du jardinage.

Enfin, pour vos balades sur les longues plages de sable fin de la région ou pour faciliter vos déplacements dans le centre, des vélos électriques et des tricycles sont désormais à votre disposition. »

## GARDER LE CONTACT !

Des ordinateurs dans la salle de bibliothèque et des bornes wifi sont en service depuis avril pour partager vos meilleurs instants de vacances en Bretagne avec vos proches ou vos amis. Vous pourrez aussi envoyer vos photos souvenirs, « tchatter » et rester connectés avec vos smartphones.

Comme le centre, le site internet a totalement été repensé pour vous permettre de préparer vos vacances en toute sérénité. Accès, logement, excursions, loisirs, vous trouverez toutes les informations dont vous avez besoin pour votre séjour à Saint-Gildas-de-Rhuys sur

<https://www.residence-vacances-des-mines-st-gildas.com>



# LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2017

Sur un panel de 500 bénéficiaires, 199 questionnaires ont été traités soit un taux de réponse de 40 %. Aux questions portant sur les délais de traitement des droits à réversion, d'attribution de logement, on enregistre des taux de satisfaction respectifs de

91 % et 84 %. Carton plein pour les séjours et activités de loisirs : Vous avez été 100 % à en être satisfaits ! Au niveau de la qualité de l'accueil dans les antennes, les personnes ont répondu être tout à fait satisfaites.

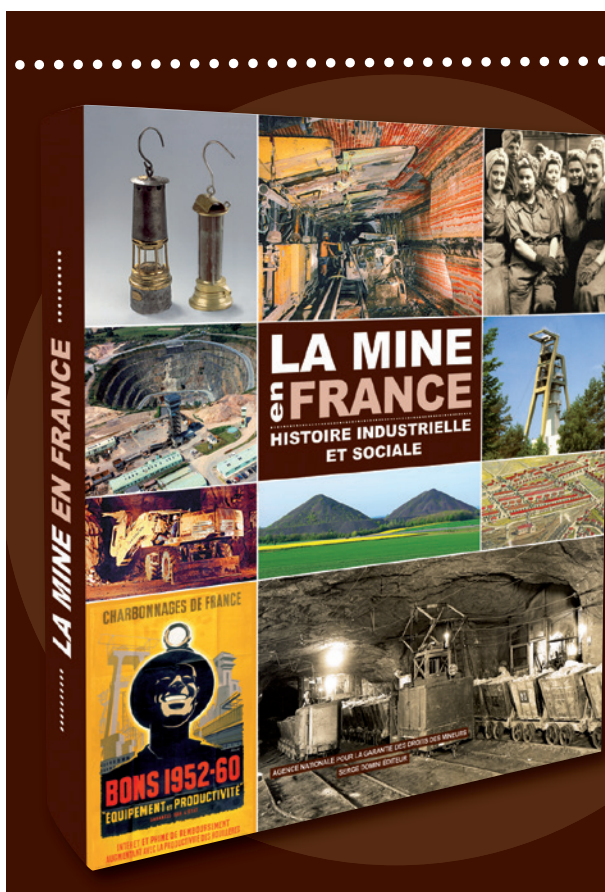
Les axes d'amélioration identifiés se concentrent sur les délais de remboursement de certaines prestations ASS et sur les demandes de travaux auprès des bailleurs. Retrouvez les résultats complets de l'enquête sur notre site internet.

## À PARAÎTRE JUIN 2018



Réalisé sous la direction de l'ANGDM et du Comité français d'histoire de la mine, parution de l'ouvrage **La Mine en France / Histoire industrielle et sociale** beau-livre tout en couleur de 248 pages

Richement illustré de plus de 300 documents, archives et photographies, l'ouvrage présente un panorama du monde de la mine, du XVIII<sup>e</sup> siècle à nos jours. Charbon, fer, sel, potasse, bauxite, uranium, métaux précieux et rares, ce sont toutes les substances exploitées en France, métropole et outre-mer, qui sont traitées. L'histoire des grands sites d'extraction, l'évolution des techniques industrielles et les progrès en matière de sécurité, le livre fait également la synthèse des avancées sociales, des luttes et du syndicalisme, de l'apport de l'immigration, de la place de la femme, mais aussi de l'après-mine, avec la reconversion des hommes et des territoires. Un véritable ouvrage de référence.



### INFORMATIONS ET RÉSERVATIONS

Serge Domini Editeur : [sdomini@wanadoo.fr](mailto:sdomini@wanadoo.fr)  
ANGDM : [ouvrage.mine@angdm.fr](mailto:ouvrage.mine@angdm.fr)

## NOUS CONTACTER

Par internet : [www.angdm.fr](http://www.angdm.fr)

Par courrier : ANGDM

avenue de la Fosse 23 - CS 50019  
62221 Noyelles-sous-Lens

Plate-forme téléphonique :

**03 21 79 48 48**

de 8 h 30 à 12 h (du lundi au vendredi)  
et de 13 h 30 à 16 h 30 (du lundi au jeudi)

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

## Lettre d'information

N° ISSN : 1951-8471

Siège social : 91, avenue Ledru Rollin - 75011 Paris

Contact : Tél. 03 21 79 48 48 - [contact@angdm.fr](mailto:contact@angdm.fr)

<http://www.angdm.fr>

Directeur de publication : Michel PASCAL

Comité de rédaction : Philippe SELLIER - Souad DAHO - Bernard WASCHKOWSKI

Photos : ANGDM

Conception et réalisation : BAYADÈRES®

Impression : Léonce Deprez

