

02 Grand angle : l'accueil de l'ANGDM évolue pour mieux vous servir

10 Prestation d'action sanitaire et sociale: l'aide au déménagement

12 Retour sur le festival Charbon'heurs

02



10



12



N°71 - NOVEMBRE 2025



# Arc-en-Ciel

Lettre d'information de l'Agence nationale pour la garantie des droits des mineurs



## ÉDITORIAL

Laurent Bergeot,  
directeur général  
de l'ANGDM

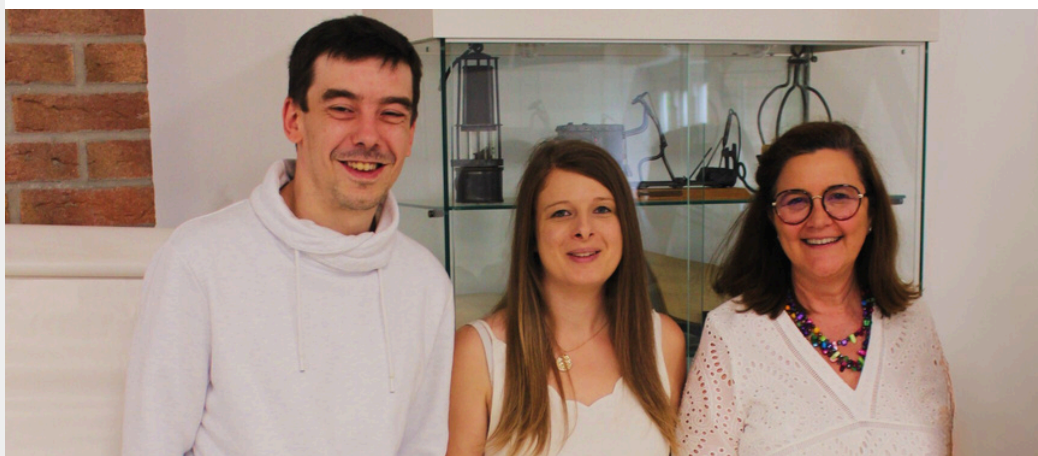
Vous accueillir, c'est vous permettre d'entrer en contact avec l'ANGDM tout en prenant en compte, pour ce faire, vos contraintes (mobilité, disponibilité), vos préférences (sur nos sites et ceux de nos partenaires, ou à distance) ou vos habitudes (internet ou téléphone ou courrier), y compris celles de vos aidants.

Mais c'est aussi pouvoir répondre à vos questions le plus efficacement possible, quitte à vous orienter vers d'autres organismes si la réponse n'est pas du ressort de l'agence.

Pour beaucoup, les besoins ont évolué ces dernières années, et singulièrement depuis la période Covid. L'ANGDM fait donc évoluer son organisation, ses modalités et ses outils d'accueil pour l'adapter au mieux à vos besoins, avec une recherche de qualité et d'équité sans cesse renouvelée sur l'ensemble du territoire métropolitain.

Ce numéro d'Arc-en-Ciel tente d'illustrer tout cela, en faisant la part belle à celles et ceux qui assurent cette mission essentielle d'accueil : les agents de l'ANGDM.

## L'ANGDM vous accueille au plus proche de chez vous



### Vous accueillir !

La vie quotidienne présente de multiples situations d'accueil, de rencontres, d'entrée en relation avec l'autre, les autres. L'accueil, c'est recevoir quelqu'un, lui dire «bienvenue» pour l'écouter, entendre sa demande. L'accueil n'est pas une finalité en soi, mais une première étape et une condition du lien social à construire.

A l'ANGDM, accueillir une personne c'est lui permettre d'exprimer, en confiance, sa demande et lui apporter des informations en réponse, l'orienter et l'aider dans ses démarches.

L'ambition de l'ANGDM est de trouver le bon équilibre entre accueil physique, téléphonique et numérique, afin que chacun puisse être en relation avec le personnel de l'agence, selon les modalités qui conviennent au mieux.

Le dossier de ce numéro d'Arc-en-Ciel présente l'évolution de l'accueil qui devient modulable, articulant différentes formes et basé sur une complémentarité des compétences entre les intervenants administratifs et les intervenants sociaux, avec un seul objectif : vous servir de la meilleure façon possible.

## BON À SAVOIR

### L'ANGDM vous accompagne dans vos démarches

Votre agence est là pour vous accueillir et vous orienter dans vos démarches, principalement par téléphone et/ou directement sur place dans les anciens bassins miniers.

Pour vous garantir une réponse adaptée à votre situation, nous avons mis en place plusieurs canaux de contact : accueil téléphonique, courrier postal ou courriel et accueil physique.

### Une direction de l'agence est consacrée à l'accueil et la satisfaction des bénéficiaires

Cette organisation nationale de l'accueil garantit l'égalité de traitement de chaque personne quel que soit son lieu de vie.

### Catherine Griboval-Warneys directrice de l'accueil et de satisfaction des bénéficiaires



*J'ai à cœur de veiller à l'équité de traitement de l'ensemble de vos demandes. Cet Arc-en-Ciel vous donne la parole à travers quelques témoignages et présente aussi une partie des collaborateurs qui œuvrent pour garantir un accueil, une réponse ou une orientation de qualité.*

## Un accueil physique avec ou sans rendez-vous

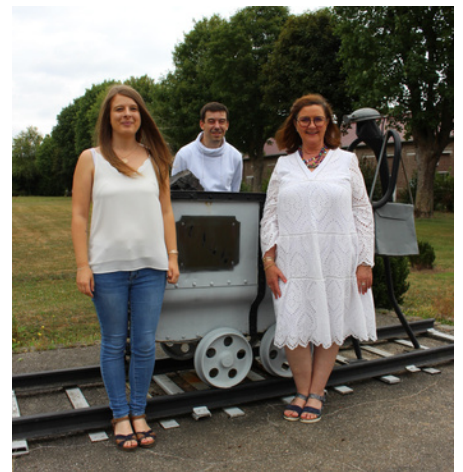
La crise sanitaire a changé beaucoup d'habitudes. Vous êtes désormais plus nombreux à effectuer vos démarches à distance (par téléphone, courrier ou courriel). Mais sachez que vous pouvez toujours venir rencontrer nos équipes sur les sites propres à l'agence ou dans les lieux d'accueil hébergés par des partenaires (les permanences).

### Au total, 42 lieux d'accueil vous sont ouverts sur tout le territoire métropolitain, à des horaires dédiés, avec ou sans rendez-vous.

Parce que nous savons que chacun, quel que soit son âge, peut aussi utiliser internet, l'agence a développé de nouveaux outils :

- Le nouvel espace bénéficiaire: vous ou vos aidants pouvez y consulter toutes vos prestations, déposer une demande en ligne ou une candidature à un séjour. Bientôt, vous pourrez aussi suivre l'avancement de vos demandes ;

- Le nouveau site internet : il est en ligne depuis décembre 2024, plus simple et accessible aux personnes qui présentent un handicap et utilisent des logiciels spécialisés ;
- Pour le début de l'année 2026, un nouvel outil informatique permettra d'améliorer le suivi de vos demandes pour mieux vous accompagner.



*A gauche, Margaux Nowak est coordinatrice nationale de l'accueil physique. Au centre, Pierrick Regueme est agent de numérisation du courrier. A droite, Isabelle Turpin est téléconseillère à la plateforme téléphonique*

### Comment nous contacter ?



Par téléphone :  
03 21 79 48 48



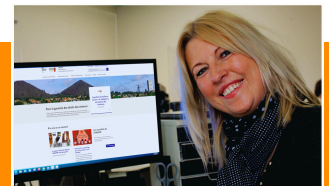
Par courrier postal :  
110 avenue de la Fosse 23, 62221 Noyelles-sous-Lens



Par courriel ou *via* l'espace bénéficiaire :  
[www.angdm.gouv.fr](http://www.angdm.gouv.fr)



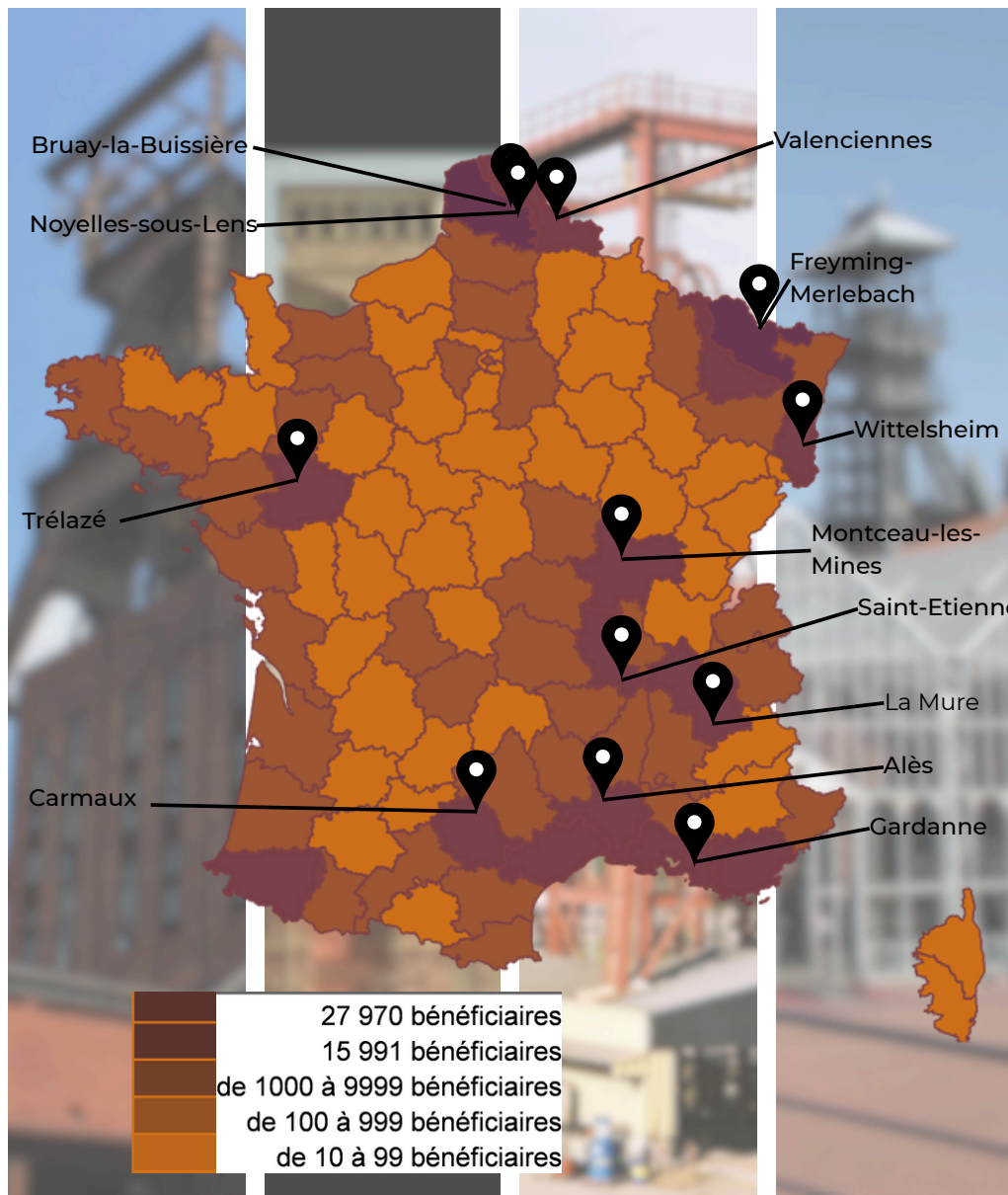
Des agents sont disponibles pour vous recevoir en accueil physique sur les sites des anciens bassins miniers



# 03 GRAND ANGLE

## L'ANGDM présente dans les anciens bassins miniers

En 2024, vous avez été près de 7 000 à franchir nos portes dans l'un des 42 lieux d'accueil.



### Où et quand nous rencontrer ?



#### Sur rendez-vous

Tous les jours. La prise de rendez-vous s'effectue par téléphone ou courriel.



#### Sans rendez-vous

#### Territoire Nord :

- Bruay-la-Buissière : les mardis de 9h à 11h30 au 40 rue Augustin Caron.
- Noyelles-sous-Lens : les mardis et jeudis de 9h à 11h30 au 110 avenue de la Fosse 23.
- Trélazé : les mardis de 9h à 11h30 au 251 rue Ferdinand Vest.
- Valenciennes : les mardis de 9h à 11h30 au 11 rue de Roubaix.

#### Territoire Est :

- Freyming-Merlebach : les mardis et jeudis de 9h à 11h30 au 2 avenue Emile Huchet.
- Wittelsheim : les jeudis de 9h à 11h30 au 16 rue Ferrette.

#### Territoire Centre :

- La Mure : les lundis de 9h à 11h30 au 23 avenue Chion Ducollet.
- Montceau-les-Mines : les mardis de 9h à 11h30 au 5 rue Ferrer.
- Saint-Etienne : les mardis de 9h à 11h30 au 9-11 rue des docteurs Charcot.

#### Territoire Sud :

- Alès : les mardis de 9h à 11h30 au 4 quai Boissier de Sauvages.
- Carmaux : les mardis de 9h à 11h30 au 2 avenue Bouloc Torcatis.
- Gardanne : les mardis de 9h à 11h30 au 384 avenue de Toulon.

### Des permanences ANGDM chez nos partenaires

Pour rester au plus près de votre lieu de vie, des permanences au sein de différents établissements partenaires sont également organisées sur une rotation de six mois (hors juillet et août).

Pour trouver le lieu d'accueil le plus proche de chez vous, rendez-vous sur notre site internet [www.angdm.gouv.fr](http://www.angdm.gouv.fr) rubrique "Points d'accueil".

## Interviews miroirs : nos bénéficiaires et nos agents d'accueil

**Les agents d'accueil conseillent, orientent et proposent des réponses adaptées à vos demandes et à celles de vos aidants**

**Nathalie Augé est gestionnaire des prestations de l'action sanitaire et sociale, elle assure également la fonction d'agent d'accueil sur le site de La Mure (38).**

**Quel est votre rôle en tant qu'agent d'accueil ?**

*Mon rôle est d'accueillir et d'accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches. Très souvent, ils viennent me voir avec des factures pour demander une aide.*

*J'interviens lors de situations sensibles, par exemple à la suite d'un décès, où les familles ont besoin de soutien et d'une aide dans leurs démarches administratives. Je traite aussi des demandes de relogement, lorsque les bénéficiaires souhaitent obtenir un logement plus adapté à leur situation.*

**Comment se déroule la prise en charge d'une demande ?**

*Quand les personnes arrivent, je les accueille, je les écoute et, si nécessaire, je monte un dossier avec eux.*

*Je leur explique le déroulé de la démarche et je transmets ensuite le dossier au service compétent. Les personnes reçoivent alors directement une réponse. Lorsque la demande est plus spécifique ou sort de mon champs d'intervention, je fais appel à mes collègues pour prendre le relais.*

**Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre métier ?**

*Ce que j'aime, c'est de pouvoir apporter une satisfaction aux personnes. Je les accueille toujours avec le sourire, c'est essentiel, surtout lorsqu'ils arrivent stressés. Mon objectif est de les mettre à l'aise et de les aider du mieux possible.*

*Les retours que je reçois sont souvent très positifs : on me dit régulièrement que je suis souriante et disponible. Cela me fait plaisir et me donne de la fierté dans mon travail.*

**Avez-vous le sentiment que les modalités d'accueil sont appréciées par les bénéficiaires ?**

*À La Mure, nous sommes ouverts le lundi matin, jour de marché, ce qui est très apprécié par les habitants qui profitent de leur sortie pour venir nous rencontrer et déposer leurs demandes.*



*Nathalie Augé, gestionnaire des prestations de l'action sanitaire et sociale et agent d'accueil à La Mure (38)*

*Je suis fière de pouvoir aider les anciens mineurs et leurs ayants droit et de contribuer, à mon niveau, à leur bien-être.*

**“Pour moi, l'accueil, c'est une question d'instinct et d'humanité.”**



### Info pratique :

L'accueil de l'ANGDM à La Mure est ouvert:

- sans rendez-vous, tous les lundis matins de 9h à 11h30 au 23 avenue Chion Ducollet.
- sur rendez-vous, tous les jours à partir de 9h.

## Interviews miroirs : nos bénéficiaires et nos agents d'accueil

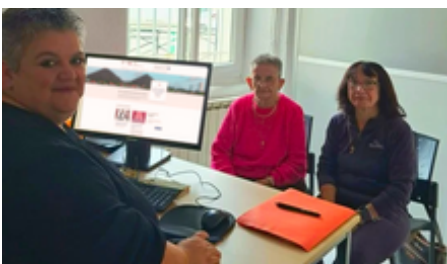
### Le retour d'expérience des bénéficiaires

**Yvette Bardon est aidante de sa maman Bernadette Bardon, âgée de 89 ans. Elles sont venues à l'accueil du site d'Alès dans le Gard (30).**

Je suis ici avec ma maman afin de constituer un dossier pour l'adaptation de son logement. L'installation d'un monte escalier est nécessaire à ma maman pour l'accès à l'étage. Je l'ai accompagnée dans cette démarche.

Je préfère me déplacer directement : l'équipe m'a aidée à remplir le dossier, j'ai été très bien accueillie. Comme je n'habite pas loin, c'est plus simple sur place pour échanger et apporter les documents. Je suis soulagée car le dossier a pu être finalisé. J'attends maintenant la réponse.

C'était ma deuxième visite sur le site d'Alès. Le personnel est très gentil et serviable et les horaires me conviennent. Je n'hésiterai pas à revenir si j'ai de nouveau un besoin.



Bernadette Bardon à gauche et sa fille, Yvette Bardon à droite. Elles ont été reçues par Céline Folco, secrétaire sociale de l'ANGDM à Alès (30)

**“C'est plus simple sur place pour échanger et apporter les documents.”**

Céline Folco a accueilli Mme Bardon et sa fille. Elle est secrétaire sociale à Alès dans le Gard. Très à l'écoute, elle "apprécie le contact avec les bénéficiaires et le fait de pouvoir leur rendre service". Elle précise que "pour exercer ce métier, l'empathie est essentielle. Accueillir avec le sourire, savoir écouter, reformuler la demande, si besoin, et parfois s'appuyer sur la famille du bénéficiaire sont des qualités indispensables."

Ce qui la motive le plus, "c'est de pouvoir accompagner les personnes jusqu'au bout de leurs démarches et de les soulager sur le plan administratif. J'aime les voir repartir rassurées avec un dossier complet: pour moi, c'est une réussite !"

Sandrine Tasiemski, secrétaire sociale dans le Pas-de-Calais partage le même sentiment :

"Ce que j'aime le plus, c'est le contact avec les bénéficiaires. Les demandes sont très diversifiées, elles concernent tous les services. J'apprécie beaucoup de partager un moment avec les gens et de leur apporter un soutien."



Sandrine Tasiemski est secrétaire sociale à l'ANGDM. Elle accueille les bénéficiaires et leurs ayants droit à Bruay-la-Buissière et à Noyelles-sous-Lens dans le Pas-de-Calais (62)

### Des bénéficiaires satisfaits

Sandrine Tasiemski et Céline Folco relaient la satisfaction des bénéficiaires.

**Sandrine :** " Les retours sont très positifs. Les bénéficiaires soulignent la qualité de l'accueil dans les questionnaires de satisfaction. C'est vraiment une bouffée d'oxygène de sentir qu'on peut être utile à nos seniors et à leurs familles."

**Céline :** "Nos bénéficiaires apprécient de pouvoir disposer d'un espace d'écoute et d'échange. Notre public est âgé et ne maîtrise pas toujours les outils numériques. Certains sont isolés ou éloignés de leur famille et quand des aidants existent, eux-mêmes ne sont pas complètement à l'aise avec le numérique. Accueillir est un acte essentiel que je prends très à cœur. Nous sommes toujours ravis de recevoir les personnes, alors n'hésitez pas à venir nous voir !"



M. Ait Issad en compagnie de son épouse. Ils vivent en Moselle près de Freyming-Merlebach.

M. Ait Issad a travaillé au puits Vouters en Moselle. Il s'est rendu un mardi matin à l'accueil de l'ANGDM.

"J'ai toujours obtenu les informations dont j'avais besoin et quand la personne ne peut pas me renseigner à l'accueil, quelqu'un d'autre me rappelle par téléphone pour m'apporter les réponses à mes questions.

L'accueil est nickel. Je préfère me déplacer plutôt que d'appeler. C'est plus simple quand on a un interlocuteur devant soi."

## Des modes de contact multi-canaux pour couvrir tout le territoire

### Téléphone, courriel, courrier postal : une diversité de moyens de contact et une qualité de service préservée

**L'accueil à l'ANGDM s'adresse aux anciens mineurs ou ayants droit éloignés ou isolés qui ne sollicitent pas souvent l'agence.** Que ce soit pour une demande de prestation de l'action sanitaire et sociale, pour suivre l'évolution de l'instruction d'un dossier logement ou pour savoir comment vous connecter à votre espace personnel, vous avez le choix de formuler votre demande en présentiel ou à distance.

Le téléphone demeure le mode de contact privilégié avec **près de 65 000 appels reçus en 2024.**



Anaïs Demeester est téléconseillère à la plateforme téléphonique. Elle est cette voix qui répond à vos appels. Elle rédige aussi les courriels de réponse de la boîte contact.

*Je fournis une première réponse. Puis, j'oriente, en interne, vers le service compétent ou un partenaire externe. L'écoute est primordiale. Il faut aussi de la patience, du calme et la capacité à analyser rapidement une situation pour identifier le besoin de la personne.*

*Avec la voix, nous créons une relation de confiance avec la personne. Le sourire s'entend au téléphone.*

*L'empathie est naturelle surtout sur des dossiers sensibles. On prend le temps d'échanger avec les bénéficiaires, ce qui crée du lien.*

*Notre population est âgée, nous recevons souvent des appels de bénéficiaires qui ont besoin d'un accompagnement renforcé, dans toutes leurs démarches.*

*Le rôle de l'accueil téléphonique est central. Nous sommes la vitrine de l'agence : le premier contact compte énormément et doit rassurer la personne dès les premiers instants.*

*J'aime rendre service, accompagner et contribuer à apporter une solution. C'est ce qui donne tout son sens à mon travail.*

#### Bon à savoir :

Les téléconseillères répondent à vos questions :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 12h
- du lundi au jeudi de 13h30 à 16h30

**ANGDM,  
bonjour, que  
puis-je faire  
pour vous ?**



Peggy Beuvrie est téléconseillère à la plateforme téléphonique. Elle incarne l'agence par cette voix assurée et rassurante qui répond aux centaines de demandes reçues chaque jour.

*Ce que j'apprécie le plus, c'est le travail de clarification du besoin : comprendre la situation et apporter une solution adaptée à la personne.*

*Les bénéficiaires expriment souvent leur problème sans savoir précisément ce dont ils ont besoin. Notre rôle est alors de présenter l'éventail des aides existantes et de les orienter vers ce qui correspond le mieux à leur situation.*

*Bien sûr, il y a la transmission d'informations, mais il y a aussi une dimension humaine : apporter du réconfort, du soutien et une écoute attentive.*

*Certains usagers appellent souvent et un lien de proximité s'installe : ils nous reconnaissent et nous appellent par notre prénom. Il arrive même qu'ils commencent l'appel par un simple "oui, c'est moi", comme s'ils téléphonaient à un proche. Cela peut paraître anodin, mais c'est révélateur de la confiance qu'ils accordent à l'agence.*

*Ce qui me marque dans ce métier, c'est ce sentiment d'être utile, à la fois en apportant une réponse concrète et en offrant un soutien humain.*

# Les courriels et les courriers postaux, l'autre porte d'entrée de l'agence

**En 2024, l'agence a traité près de 53 800 courriers**



Cindy Bollaert est gestionnaire de la conservation des dossiers individuels à Noyelles-sous-Lens dans le Pas-de-Calais (62)

**En 2024, la boîte [contact@angdm.fr](mailto:contact@angdm.fr) a reçu près de 20 500 courriels, soit 15% de plus qu'en 2023**

Le service de conservation des dossiers individuels est en charge de la gestion des courriers entrants. Il centralise, en interne, les demandes de consultation des dossiers des anciens mineurs provenant de tous les autres services de l'agence.

**Cindy Bollaert est gestionnaire de la conservation des dossiers individuels. Ses missions couvrent un large champ d'activités : le traitement du courrier entrant, la réalisation d'attestations de salaire, de relevés de service et d'emploi.**

Chaque matin, elle trie le courrier dès réception à 9h. Après lecture et apposition du tampon de la date du jour, les documents sont classés et triés avant d'être numérisés et étiquetés ou "typés".

Les services de l'agence reçoivent les courriers triés pour procéder à l'instruction. Le rôle de gestionnaire est déterminant dans le processus de traitement d'un courrier. La rigueur et la précision sont essentielles pour que l'agence puisse apporter une réponse dans un délai d'un mois.

Cindy Bollaert apprécie tout particulièrement la polyvalence de ses missions. La diversité des activités quotidiennes rend le travail à la fois stimulant et enrichissant.

## Une compétence moins visible mais essentielle au traitement des demandes par courrier

**Corine Prouveur est aussi gestionnaire des dossiers individuels. Polyvalente, elle intervient à la fois dans le traitement des demandes administratives et dans la gestion complète du courrier.**

Elle répond aux sollicitations des caisses primaires d'assurance maladie pour les relevés de carrière, les attestations de pénibilité.

À cela s'ajoute une mission centrale : la numérisation du courrier. De l'ouverture à la numérisation, en passant par l'orientation vers le bon service, chaque étape est minutieusement suivie afin de garantir un traitement rapide et adapté.

*"Une mauvaise orientation du courrier peut entraîner des retards importants. Notre rigueur est donc primordiale pour assurer un service de qualité aux bénéficiaires."*

Corine Prouveur a été l'une des pionnières de la mise en place de la gestion électronique des documents (GED) en 2019.

*"Grâce à la mise en place de notre GED, les collègues et moi avons pu contribuer à la continuité de l'activité pendant le confinement total de mars 2020, lors de la crise Covid. C'est une grande fierté ! Nous avons numérisé le courrier pour que les gestionnaires, contraints de rester chez eux, puissent prendre le relais."*

*Les demandes des bénéficiaires ont pu être traitées malgré le contexte particulier du Covid."*

Un bel exemple du sens du service public des équipes de la conservation des dossiers individuels de l'ANGDM.



## Le retour d'expérience des utilisateurs de l'espace bénéficiaire de l'ANGDM

**Dominique Fléchet est âgée de 71 ans. Elle habite à Saint-Etienne (42). Elle a réinitialisé son mot de passe pour accéder à son compte personnel.**

*J'ai reçu fin juin un courrier m'invitant à ouvrir un nouveau compte bénéficiaire. J'en avais déjà un sur l'ancien espace.*

*Début juillet, j'ai commencé les démarches, mais il y avait un problème. J'ai alors contacté la plateforme téléphonique. Je tiens à souligner la qualité de l'accueil : à chaque appel, les conseillères ont fait preuve de disponibilité et d'amabilité pour m'aider. C'est Anaïs qui a enfin réussi à débloquer mon accès. Le problème venait d'un caractère spécial dans le mot de passe que j'avais créé et qui bloquait la connexion.*

*Grâce à son intervention, j'ai pu activer mon compte et je l'en remercie vivement. Le parcours a été assez compliqué. J'étais très satisfaite de l'ancien compte, qui me paraissait plus simple. Le nouvel espace m'a été présenté comme plus complet, sécurisé et riche en informations. Pour l'instant, je n'y vois pas de bénéfice particulier car j'y retrouve les mêmes données que celles auxquelles j'avais déjà accès. Néanmoins, je comprends qu'il puisse être plus utile à d'autres bénéficiaires qui disposent de prestations supplémentaires et y trouveront plus d'avantages.*

*Je tiens à remercier toute l'équipe pour la qualité de la prise en charge et leur accompagnement tout au long de mes démarches.*

## UN OUTIL EFFICACE POUR LES AIDANTS

**Laurent Boueix est aidant de sa maman, ayant droit de l'ANGDM.**

M. Boueix a procédé à la création du compte pour sa maman, afin de l'aider dans ses démarches administratives.

Depuis l'ouverture de son compte, il se connecte régulièrement, notamment pour consulter et télécharger les courriers mis à disposition. Au moment de l'interview réalisée par téléphone, il était connecté à l'espace bénéficiaire.

L'utilisation du site lui a permis d'identifier certaines aides auxquelles sa mère pouvait prétendre.

M. Boueix souligne l'intérêt et la qualité du service. Selon lui, le site est "très utile et bien fait".

Il le décrit comme "rapide, clair, fluide" et parfaitement adapté aux besoins d'un aidant. Il indique avoir trouvé toutes les informations nécessaires pour entreprendre les démarches administratives.

### Information importante :



*Le paiement en ligne n'est plus accessible directement depuis notre site internet.*

*Pour continuer à régler vos factures en ligne, il est désormais nécessaire de passer par votre espace bénéficiaire.*

**Plus de 4 500 comptes bénéficiaires ont été créés depuis juin 2025 !**



### Disposer d'un compte, c'est pouvoir :

- Consulter et payer vos factures en ligne;
- Visualiser et télécharger vos attestations de paiement;
- Effectuer une demande de prestation sur la base d'un formulaire pré-rempli;
- Consulter les offres de séjours et de sorties, s'y inscrire en ligne.

# 09 LES ENQUÊTES

## Les enquêtes des bailleurs sociaux

**Les bailleurs sociaux adressent comme chaque année, des enquêtes à leurs locataires qui doivent impérativement y répondre.**

### Le supplément de loyer de solidarité (SLS)

Vous êtes tenus de répondre à l'enquête SLS si vous êtes bénéficiaire de l'ANGDM logé nature ou bien si vous vivez dans un logement social et payez vous-mêmes votre loyer. Si les revenus des locataires dépassent un certain seuil, l'occupant peut être soumis à un supplément de loyer. Ce supplément est calculé en fonction des ressources du ménage.

La réponse à l'enquête permet de déterminer, au plus près des ressources des locataires, le montant éventuel du supplément de loyer.

Pour les personnes logées gratuitement par l'agence, ce surloyer est pris en charge.

Toutefois, en l'absence de retour dans les délais, des pénalités et le surloyer calculé forfaitairement seront facturés au locataire jusqu'à la régularisation de son dossier. Les pénalités restent définitivement à la charge du locataire, qu'il soit logé gratuitement ou non par l'agence. Attention, le montant peut atteindre rapidement plusieurs milliers d'euros.

### L'occupation du parc social (OPS)

L'enquête OPS permet de vérifier, tous les deux ans, les conditions d'occupation et de résidence du logement social. Si les occupants ne renseignent pas le formulaire adressé par leur bailleur dans le mois qui suit, des pénalités de loyer peuvent être prononcées.



**En cas de difficultés, vous pouvez vous rapprocher de l'antenne de proximité de votre bailleur.**

## Enquête annuelle de satisfaction de l'ANGDM :

### Enquête 2025 :

La prochaine enquête de satisfaction sera réalisée de décembre 2025 à février 2026. Vous êtes susceptibles d'être contacté par téléphone pour répondre à cette enquête.

Votre retour est très précieux pour nous : il permettra d'identifier les points forts de nos actions mais aussi les axes d'amélioration pour mieux répondre à vos besoins.



### Retour sur l'enquête 2024 :

L'an dernier, 900 personnes ont été interrogées. Les questions ont porté sur onze thématiques: communication, accueil physique, accueil téléphonique, espace bénéficiaire, accompagnement social, prestations de l'action sanitaire et sociale, sorties et séjours, réversion, demande de logement, amélioration de logement, refus de l'amélioration de logement.

**Le taux de satisfaction globale s'élève à 92,6%.**

Le calendrier des envois des enquêtes des bailleurs sociaux peut différer selon les secteurs.

Vous trouverez les dates et toutes les informations utiles sur le site internet de l'agence :

[www.angdm.gouv.fr](http://www.angdm.gouv.fr)

Les principaux bailleurs, partenaires de l'agence ont communiqué les moyens de les contacter en cas de question sur les enquêtes OPS/SLS.



Groupe ActionLogement



Groupe ActionLogement

## La prestation d'aide au déménagement

**Ça y est, vos recherches d'un nouveau logement ont enfin abouti ! Vous avez trouvé votre nouvel appartement plus adapté à votre projet de vie, à votre autonomie et votre sécurité.**

Il va maintenant falloir penser aux cartons et au déménagement. N'hésitez pas à vous faire épauler par un proche afin de lister tout ce qu'il y a à faire et à prévoir.

Plusieurs solutions s'offrent à vous pour organiser votre déménagement. Il vous faut d'abord choisir un déménageur. Des associations de service ou d'insertion, un établissement ou service d'aide par le travail (ESAT) sont en mesure d'assurer les déménagements. Vous pouvez également faire le choix de louer un véhicule utilitaire et

compter sur l'aide de vos amis, de votre famille.

N'hésitez pas à demander des précisions à la société ou à l'association que vous avez choisie **AVANT** votre déménagement.

Déménager entraîne des dépenses. **N'oubliez pas de demander et de conserver les factures qui doivent être établies à votre nom.**

### Les aides du département

Si vous êtes bénéficiaire de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), certains frais de déménagement, notamment si vous entrez en EHPAD, peuvent être pris en charge : rapprochez-vous des services de l'APA de votre département pour vous renseigner sur les conditions de cette prise en charge.



En cas de difficultés, pas de panique !  
Contactez la plateforme téléphonique au 03 21 79 48 48.

Les téléconseillères sont à votre écoute pour vous accompagner et vous guider.

**L'ANGDM peut aussi vous aider à financer votre déménagement. Pour bénéficier de cette aide, vous devez être âgé de plus de 60 ans.**

L'aide est limitée aux interventions nécessitées par le déménagement dans le délai d'un mois avant et après la date du déménagement. Vous devez fournir les factures d'intervention.

La prestation prévoit, dans le cadre du déménagement, la prise en charge des frais liés à :

- des travaux de tri divers, mise en cartons, mise au rebut, nettoyage de sortie du logement, nettoyage d'arrivée dans le nouveau logement, rangements divers, etc ;
- des tâches de bricolage, petits travaux liés à la dépose et la pose des luminaires, barres de rideaux, étagères, etc ;

- à la location d'un véhicule adapté, péages et frais d'essence. **Attention, ces frais ne peuvent pas être pris en charge en cas d'utilisation d'un véhicule personnel.** Si la facture de location du véhicule n'est pas au nom du bénéficiaire, celui-ci doit fournir une attestation sur l'honneur certifiant que la location a été faite par le conducteur au bénéfice de la personne ;
- des prestations assurées par une société de déménagement.

**Bon à savoir :**  
Les conditions de recours à cette aide sont précisées dans le règlement d'action sanitaire et sociale.

Prestations soumises à une évaluation sociale**	Prestations non soumises à évaluation sociale
<input type="checkbox"/> Aide-ménagère à domicile	<input type="checkbox"/> Portage de repas
<input type="checkbox"/> Téléalarme	<input type="checkbox"/> Participation financière pour l'achat de fournitures pour incontinence
<input type="checkbox"/> Accueil de jour	<input type="checkbox"/> Aide au transport
<input type="checkbox"/> Aide aux aidants	<input type="checkbox"/> Petits travaux
<input type="checkbox"/> Aide au retour à domicile après hospitalisation	<input type="checkbox"/> Pédiatrie
<input type="checkbox"/> Garde à domicile	<input type="checkbox"/> Aide technique
<input type="checkbox"/> Hébergement temporaire	<input type="checkbox"/> Frais d'hébergement et de transport liés à une cure thermique
<input type="checkbox"/> Aide au déménagement	<input type="checkbox"/> Aide au dépôt de garantie à l'entrée en EHPAD
<input type="checkbox"/> Aide financière individuelle	<input type="checkbox"/> Aide à l'amélioration de l'habitat
<input type="checkbox"/> Conseil en ergothérapie	<input type="checkbox"/> Aide financière non soumise à évaluation sociale (frais dentaires, audiotif, d'optique...)
<input type="checkbox"/> Aide au maintien à domicile des personnes en soins palliatifs	<input type="checkbox"/> Participation financière pour l'achat de produits non pris en charge par l'assurance maladie

\* Les conditions d'attribution de ces prestations sont définies dans le règlement national d'action sanitaire et sociale. La prestation d'ASS sont accordées dans la limite des crédits disponibles et de l'évolution de la situation familiale.  
\*\*prendre contact avec l'ANGDM pour mise en relation avec le service social

**Pièces à joindre à la demande :**

- Notification APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) délivrée par le Conseil Départemental si le demandeur ou son conjoint en est bénéficiaire
- Un relevé d'identité bancaire (si non fourni)

Page 3 du formulaire de demande de prestations d'action sanitaire et sociale de l'ANGDM à télécharger sur le site internet ou à remplir depuis votre espace personnel.

# 11 80 ANS DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

## 1945 - 2025 : La sécurité sociale fête ses 80 ans

**Plus qu'un système de protection, elle incarne un socle essentiel du pacte républicain, garantissant à chacun, à toutes les étapes de la vie, un accès aux soins et à la solidarité.**

Les ordonnances des 4 et 19 octobre 1945 ont créé la sécurité sociale en France gérée par les partenaires sociaux et financée par des cotisations à la charge des employeurs et des salariés. Certains régimes « spéciaux » de sécurité sociale préexistants comme le régime minier, ont été maintenus. Aujourd'hui, la sécurité sociale rassemble tous les actifs (salariés des secteurs privé et public, exploitants agricoles, travailleurs indépendants et secteurs spécifiques d'activité).

### La protection sociale des mines, précurseure

Dès le règne d'Henri IV, un édit de 1604 imposait aux propriétaires de mines de remettre un trentième des produits à leur trésorier afin de permettre que « les pauvres blessés soient secourus gratuitement... ».

Le début du XIX<sup>ème</sup> siècle vit se développer des sociétés de secours minières. La loi du 29 juin 1894 institua le régime de prévoyance sociale obligatoire par capitalisation en faveur des travailleurs du sous-sol et ne cessa de s'enrichir jusqu'en 1945. A la Libération, à l'occasion d'une réforme générale de la sécurité sociale, le régime de sécurité sociale minière est unifié.



La Caisse autonome de sécurité sociale dans les mines voit le jour. Le décret du 27 novembre 1946 stabilisa pour près de 50 ans l'organisation du régime minier.

**A l'aube de son 80<sup>ème</sup> anniversaire, la sécurité sociale reste un pilier fondamental de notre modèle social.**



**A l'occasion de cet anniversaire, les branches de la Sécurité sociale ont rédigé un manifeste collectif :**

### Manifeste des 80 ans de la Sécurité sociale

Héritée des générations qui nous ont précédés, la Sécurité sociale est le fruit d'une ambition commune : garantir à toutes et tous l'accès aux soins, l'accompagnement aux différents moments de la vie, et la possibilité de vieillir dignement.

La Sécurité sociale est un modèle solidaire au cœur de notre pacte républicain, qui protège sans exclure, qui accompagne sans distinction, qui unit sans diviser.

La Sécurité sociale est un bien collectif qui s'adapte aux nouveaux besoins et évolue sans cesse face aux défis économiques, démographiques, écologiques... Nous en sommes toutes et tous responsables.

La Sécurité sociale est plus qu'un droit, c'est un choix de société. À nous de la préserver et de la transmettre aux générations futures.

La Sécurité sociale. Citoyenne et solidaire depuis 80 ans.

**Podcasts, expo, infographies et vidéos : rendez-vous sur le site web**



<https://80ans.securite-sociale.fr/accueil>  
**#80ansdelaSécu**

# PATRIMOINE MINIER 12

## Quand l'art contemporain rencontre le patrimoine minier...

Fin juillet 2025, à l'occasion de la deuxième édition du festival Charbon'heurs, près de 200 graffeurs de France et quelques street artistes européens ont investi la ville de Lens (62). 119 façades ont servi de terrain de jeu des artistes pour créer des fresques sur le thème de la mine et des mineurs. Ils ont métamorphosé la cité 4 de la rue Notre-Dame-de-Lorette.



À voir le reportage de France 3 Hauts de France : "Le festival Charbon'heurs rend hommage aux anciens mineurs de l'ombre qui ont forgé le territoire".

À visionner sur :



### Une initiative collective

Le projet porté par Maisons et Cités et le collectif Jeunes contre le mal logement représenté par Bertrand Parse, artiste local, a aussi reçu le soutien de la ville de Lens et de la communauté d'agglomération de Lens-Liévin. Une partie des logements de la rue, aujourd'hui vidés de leurs habitants, est vouée à disparaître

pour une requalification urbaine dans le cadre du programme ERBM (Engagement pour le renouveau du bassin minier).

### Un espace d'expression libre

Avant la démolition, les murs des anciens corons deviennent des supports d'expression créant un pont entre la mémoire de la mine et l'art contemporain.

Les fresques réalisées comme un dernier souffle poétique sur ces murs chargés d'histoire resteront visibles jusqu'au lancement du chantier de réhabilitation.

Avant leur disparition, venez admirer ces œuvres d'art !

## CONTACTEZ-NOUS

### RESTONS EN CONTACT EN TOUTES CIRCONSTANCES !

A proximité ou à distance, vous pouvez nous contacter par courrier, téléphone ou courriel. 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 12h

APRES-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



### La protection de vos données personnelles

Arc-en-Ciel est adressé aux personnes pour lesquelles leurs données personnelles sont traitées par l'ANGDM dans le cadre de ses missions, et peuvent être transmises à ses partenaires. Avec Arc-en-Ciel, l'ANGDM réalise sa mission d'information au bénéficiaire sur ses droits. Au titre de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer auprès du Délégué à la protection des données de l'ANGDM, soit par voie postale à **L'ANGDM 110 avenue de la fosse 23 CS 50019 - 62221 Noyelles-sous-Lens, soit par mail à [dpo@angdm.fr](mailto:dpo@angdm.fr)** Notre politique de protection des données est consultable à l'adresse suivante : **<https://www.angdm.fr/Politique-de-protection-des-donnees-personnelles>**

## 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 - <https://www.angdm.gouv.fr>

**Directeur de la publication :**

Laurent Bergeot

**Rédaction :**

Margaux Nowak, Isabelle Bitouzet, Souad Daho, Tatiana Petrova

**Photos :** ANGDM, Wikimedia, Freepik, Unsplash.

**Impression :** Sprint - Saint-Yrieix-la-Perche



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité



Certifié PEFC

Ce produit est issu  
de forêts gérées  
durablement et de  
sources contrôlées.

pefc-france.org