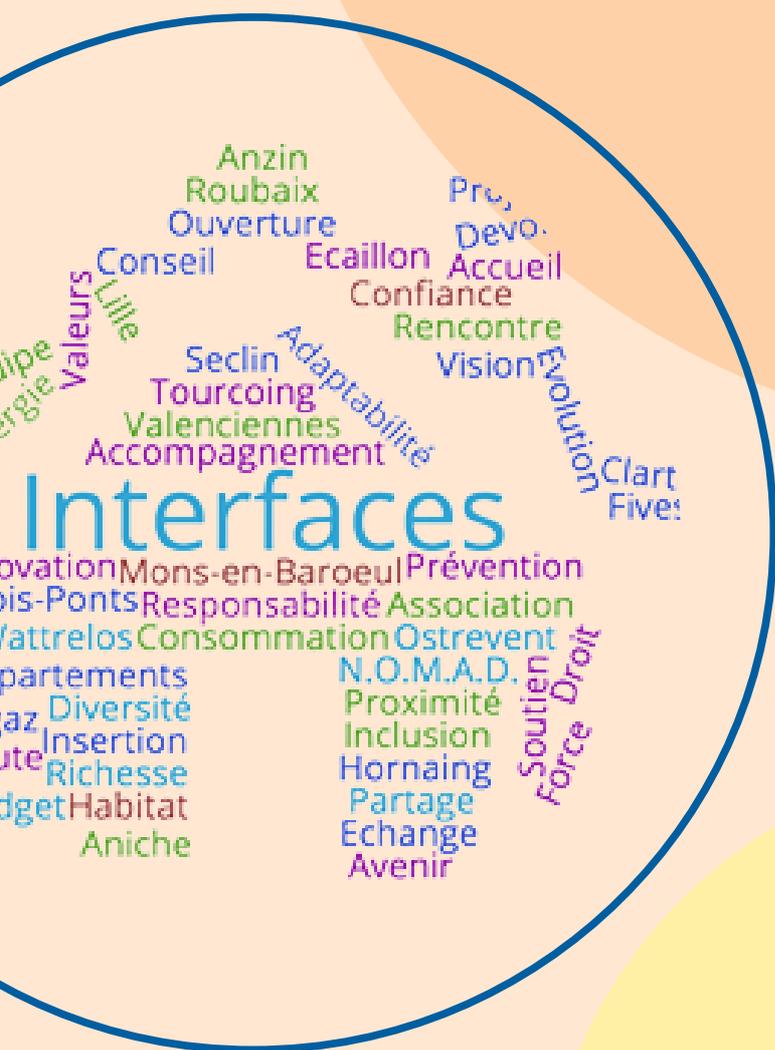


Rapport d'Activité 2021



MERCI AUX PARTENAIRES

Les collectivités territoriales - Etat



Les réseaux et partenaires associatifs



Les organismes publics



Les entreprises



Les bailleurs



TABLE DES MATIÈRES

<i>Le mot du président</i>	1
<i>Le mot de la directrice</i>	2
<i>Le mot du CSE</i>	3
<i>Histoire d'Interfaces</i>	4
<i>Chiffres clés</i>	5
<i>Organigramme</i>	6
<i>Norme AFNOR</i>	7
<i>Nos Services</i>	
- Les permanences d'accueil	8
- Points d'accueil	9
- Conseil et accompagnement budgétaire	12
- Médiation à La Poste	13
- Médiation Téléphonique, Visites et Accompagnements à Domicile	14
- La médiation téléphonique & visite à domicile	15
- Défi Energie	16
- Accompagnements sociaux	17
- Urbanis	18
- Mission Sociale d'Accompagnement	19
- L'appartement Pédagogique et les Ateliers Collectifs	20
- L'Appart'âge	21
- Les ateliers	23
- La maison de l'eau	25
Résultats économiques	26
Gestion des Ressources Humaines	27
Membres du Conseil d'Administration	28
Perspectives 2021 / 2022	29
Nos contacts	30

LE MOT DU PRÉSIDENT

Dominique DAMS

Bonjour à toutes et à tous,

Cette assemblée générale et ce rapport d'activité arrivent à un moment important dans la vie de notre association.

Tout d'abord même si nos activités ne se sont jamais arrêtées pendant ces 2 dernières années et même si nous ne sommes pas encore complètement sortis d'affaire, nous pouvons assurer que la maladie et l'isolement n'ont pas gagné. Nous sommes toujours là prêts à conseiller, aider, orienter l'ensemble des habitants dans les lieux où nous sommes installés. Cependant nous remarquons que cette pandémie a entraîné de lourdes conséquences sociales et psychologiques sur les publics que nous accompagnons .

Ensuite, nous avons souhaité au cours de l'année écoulée améliorer encore la qualité de notre travail en inscrivant l'association dans une démarche de progrès avec la préparation à la certification AFNOR de la médiation sociale - audit prévu les 7 & 8 juillet 2022!

Enfin nous avons reçu le label France services pour notre point de médiation du 106 Boulevard de Metz à Lille et nous avons effectué un rapprochement avec plusieurs bailleurs sociaux du département pour devenir un acteur important de lutte contre la précarité énergétique via notre action DEFI ENERGIE et pour développer notre intervention de pilotage social afin d'accompagner les locataires lors des interventions importantes de remaniement du bâti.

Je n'oublie pas que si nous sommes arrivés à développer notre association c'est bien sûr grâce au professionnalisme et à l'investissement de notre personnel et de sa directrice.

LE MOT DE LA DIRECTRICE

Aurore CLEMENT

Bonjour à tous,

2021... Nous pensions tous que la crise sanitaire serait dernière nous. Cela n'a pas été le cas et les conséquences sont nombreuses et seront durables sur les publics que nous accompagnons au quotidien.

Cependant, je préfère m'attarder sur les choses positives et sur la capacité des équipes d'Interfaces à avoir su s'adapter tout au long de l'année pour proposer un service de qualité à nos publics et à nos partenaires.

L'obtention du Label France Services, le démarrage de la nouvelle action DEFI ENERGIE financée par la CAF, la prolongation et la développement de notre partenariat avec La Poste... viennent récompenser la qualité du travail des médiateurs/trices, travailleurs sociaux et managers d'Interfaces.

Pour aller plus loin et pour faire de notre structure une association de médiation reconnue, nous avons entamé les démarches de normalisation AFNOR - j'espère ainsi pouvoir commencer ce mot l'année prochaine en tant que directrice d'une structure certifiée!

Merci à l'ensemble des équipes pour leur travail et leur engagement au quotidien sur des territoires où les besoins semblent en constante progression.

**SI VOUS AVEZ L'IMPRESSION D'ÊTRE TROP PETIT POUR POUVOIR CHANGER
QUELQUE CHOSE, ESSAYEZ DONC DE DORMIR AVEC UN MOUSTIQUE ET VOUS
VERREZ LEQUEL DES DEUX EMPÊCHE L'AUTRE DE DORMIR
- DALAÏ LAMA**

LE MOT DU CSE

Nous avons donné notre maximum avant, pendant et après la crise et continuons de le faire dans nos missions comme toujours.

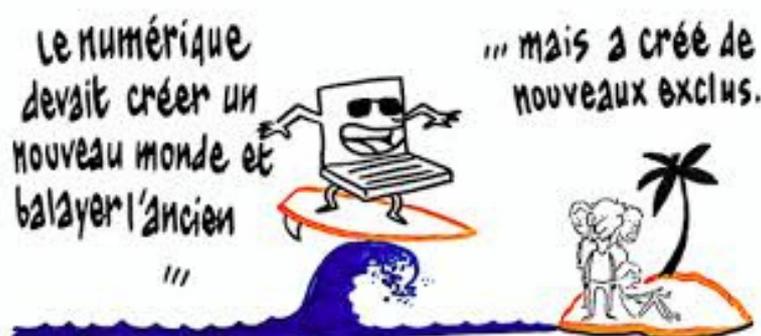
L'année écoulée aura été marquée par 2 thématiques importantes:

- la médiation numérique qui est devenue encore plus indispensable de nos jours. Toute l'équipe d'interfaces fait son maximum au quotidien pour continuer à accompagner au mieux les habitants notamment face à la dématérialisation. Plus de difficultés observées = plus de travail, mais toujours le même enthousiasme de la part des salariés et de la direction.

- le travail sur la mise en place de la norme qualité AFNOR. Les débuts de ce travail n'ont pas été évidents car cela impliquait la mise en place de procédures et l'utilisation d'un vocabulaire spécifique qui peut paraître abstrait au premier abord. La dynamique est maintenant enclenchée et nous gardons à l'esprit que la démarche qualité doit s'inscrire dans un travail d'amélioration continue et donc un investissement sur le long terme.

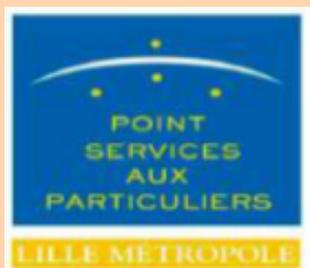
L'objectif étant de toujours progresser et surtout de savoir valoriser le travail de médiateur.

Notre travail n'est pas fini et nous serons toujours présents afin de construire l'inclusion au quotidien. Merci à tous.



L'HISTOIRE D'INTERFACES

1997 : Naissance



Point Service aux Particuliers (PSP) est créé à l'initiative de FACE, EDF et Cetelem. Il s'agit d'un relais d'informations, de médiations des entreprises et des administrations au service des habitants.

2007 : Evolution

10 ans plus tard, l'entreprise est placée au cœur du projet. PSP devient Point Service aux Particuliers et aux Entreprises (PSPE).



2016 : Nouvelle image

L'association change de nom et de stratégie en devenant Interfaces.

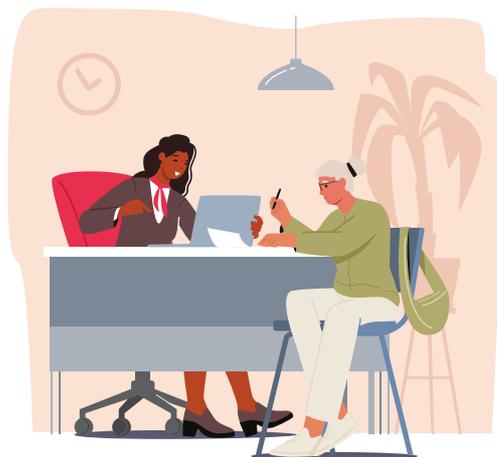
La devise est : construire l'inclusion au quotidien.

Une approche innovante de la médiation sociale au service des habitants, des partenaires et des territoires. Interfaces renforce son ancrage sur le territoire, pour mieux répondre aux besoins des entreprises et des acteurs sociaux. Elle participe avec ses partenaires à la prévention des situations d'exclusion, de pauvreté et de discrimination au quotidien.

LES CHIFFRES CLÉS D'INTERFACES



42 Salariés



16 Points d'accueil



72 Partenaires
financiers et/ou
opérationnels

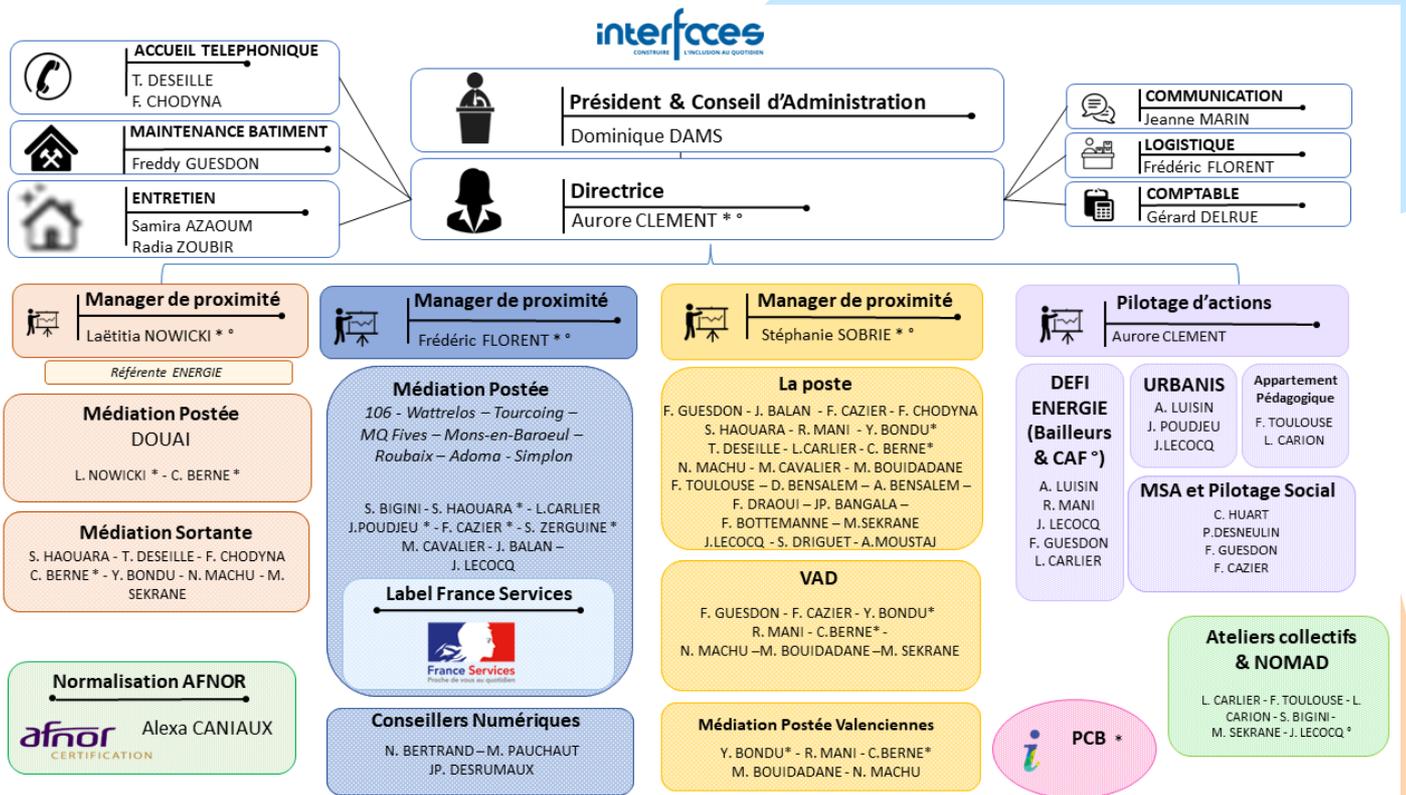


37 817 Personnes
conseillées



3 Bénévoles

L'ORGANIGRAMME



42
SALARIÉS
21 CDI
20 CDD (DONT 6 CONTRATS
ADULTE RELAIS)
1 APPRENTIE

A juin 2022

NORME **afnor**

FORMALISATION
DES PROCÉDURES
INTERNES &
EXTERNNES

CADRAGE DE
NOS ACTIVITÉS

ORGANISATION
DE GROUPE DE
TRAVAIL

MISE EN PLACE
DE FICHE
D'ÉVALUATION
DES COMPÉTENCES

DÉFINITION DE L'UTILITÉ SOCIALE :

"activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable, et, en général, pour objectif explicite, au-delà d'autres objectifs éventuels de production de biens et de services destinés à des usages individuels, de contribuer à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la solidarité (nationale, internationale ou locale : le lien social de proximité), à la sociabilité, et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement et la démocratie"

4 REGISTRES

Pouvoir d'Agir :

accès aux droits

Selon un habitant rencontré au 106 boulevard de Metz : « Aide indispensable, vous êtes nécessaires en ultime et seul recours pour les fracturés numériques »

Apprentissage :

Au sein des bureaux de poste **100%** des agents interrogés estiment que la présence des médiateurs sociaux permet aux clients de la poste une meilleure utilisation des automates.

Reconnaissance :

Prise en considération des habitants par les médiateurs sociaux d'Interfaces.

84% des habitants interrogés estiment que le rendez-vous avec un médiateur d'Interfaces leur a permis de mieux comprendre une situation
97% des habitants interrogés ont osé parler de leurs incompréhensions durant les RDV, ont eu le sentiment d'être respectés et d'être écoutés.

74% des partenaires jugent l'intervention des médiateurs sociaux d'Interfaces très utile

Contribution économique : Coûts évités

FSL : 24 865 euros

Chèque eau : 6 680 euros

Dossier banque de France : 131 306 euros



NOS SERVICES

Les points d'accueil

LES POINTS D'ACCUEIL

Interfaces offre un service de proximité aux habitants des quartiers prioritaires, à travers ses points d'accueil, la présence en bureaux de poste et l'appartement pédagogique.

L'association a développé le «aller vers» via ses actions de médiation à domicile, la médiation téléphonique, la présence du bus N.O.M.A.D. en zone péri-urbaine et l'animation d'ateliers collectifs hors les murs.

Interfaces compte 15 points d'accueil et 1 appartement pédagogique. L'association accueille, oriente, informe et accompagne les habitants dans leurs démarches administratives et financières du quotidien :

Recherche des solutions de paiement avec les créanciers

Accès aux services publics en ligne

Compréhension d'un courrier ou d'une facture,...

Maîtrise des charges et amélioration de l'autonomie des publics dans la gestion et la compréhension de leurs contrats avec les fournisseurs d'énergie et de fluide

Orientation des propriétaires occupants vers les dispositifs d'aide à la rénovation

Inclusion des personnes fragiles et isolées en offrant un service de médiation de proximité

Diffusion des messages de sensibilisation et de prévention : sécurité domestique, économie d'énergie, utilisation du logement, choix de consommations économes

Accès aux droits

Inclusion numérique et utilisation des services en ligne : lutte et prévention contre la fracture numérique

Service d'écrivain public

La MEL

Lille · Siège social, 70 rue Léon Blum

Lille · Faubourg de Béthune, 106 Boulevard de Metz

Lille · Mairie de quartier Fives, 127 Ter Rue Pierre Legrand

Mons en Baroeul · Centre Social Imagine, 22 Boulevard Pierre Mendès-France

Mons en Baroeul · CCAS, 27 rue Robert Schumann

Roubaix · Maison des Services des Trois Ponts, 71 Avenue de Verdun

Roubaix · Maison des services ouest, 187 Rue de l'Epeule

Roubaix · Appart'âge, 34 Rue Henri Dunant, Tour Guynemer 9D3

Roubaix · Espace Linné, 277 Avenue Linné

Tourcoing · Maison des Services du Blanc-Seau, 285 Boulevard Descat

Wattrelos · Beaulieu, 94 rue Léon Blum

Armentières · NOMAD, Cité sociale



avril 2021



Le Douaisis et le Valenciennois

Douai • Maison du Vélo, 174 Place de la Gare

Valenciennes • Maison du citoyen, Chasse Royale, Rue Lucien Jonas

Valenciennes • 1 Rue Vedrines

Anzin • Espace Claudy De Noyette, 211 Rue Jean Jaurès

Anzin • Espace Municipal André Parent, Avenue Anatole France

NOS ACTIONS SUR LE VALENCIENNOIS ONT ETE SOUTENUES EN 2021 PAR LA FONDATION MACIF



144
MÉDIATIONS



96
MÉDIATIONS



607
MÉDIATIONS



CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE

Point conseil budget
Dispositif labellisé

De quoi s'agit-il ?

- Des lieux ouverts à tous
- Du personnel à votre écoute
- Des conseils confidentiels gratuits et personnalisés concernant la gestion de votre budget

Pourquoi ?

- Améliorer la gestion de votre budget
- Faire face à une situation financière difficile
- Anticiper un changement de situation familiale ou professionnelle

Comment ?

- Rendez-vous directement dans l'un des points d'accueil
- Prenez contact par téléphone ou par email

Contact PCB :

INTERFACES
interfaces.pcb@gmail.com
03.20.38.24.68

Logo of the French Republic and logos of the Ministry of Solidarity and Social Security, and the Ministry of Economy and Finance.

Obtention en septembre 2019 du label PCB pour les années 2019 - 2020 & 2021 sur la MEL, le Valenciennois & le Douaisis.

RENOUVELLEMENT POUR 2022-2024

- Accompagnement budgétaire pour les ménages rencontrant des difficultés
- Constitution des dossiers de surendettement
- Mise en place des délais de paiement et suivis
- Négociation avec les créanciers



384
**ACCOMPAGNEMENTS
BUDGÉTAIRES
EFFECTUÉS**

MEDIATION A LA POSTE



Service de médiation proposé une fois par mois, durant la semaine de versement des prestations sociales.

Les médiateurs :

Facilitent l'accès aux services des bureaux de poste et à l'utilisation des automates (virement, paiement, versement, etc).

Aident les clients à remplir les formulaires et orientent vers les partenaires du territoire.

Évaluent le niveau d'inclusion numérique des usagers de la Banque Postale via un questionnaire informatique. À l'issue de ce questionnaire il propose aux clients des ateliers pour les aider dans l'utilisation des démarches bancaires en ligne.

De janvier à mai 2021, nous étions présents sur 14 bureaux de poste
A partir d'avril 2021, nous avons commencé la mission sur Douai
puis à partir de juin 2021, sur les bureaux de poste Roubaisiens

1003
JOURS DE PERMANENCES
POUR PLUS DE
19000
MÉDIATIONS RÉALISÉS
(non comptabilisés sur les bureaux Roubaisiens)

VILLE DE
ROUBAIX

6 bureaux



2 bureaux



2 bureaux

ville de
LILLE

6 bureaux



1 bureau



1 bureau

Ville de
Valenciennes

1 bureau



1 bureau



1 bureau



NOS SERVICES

**Médiation Téléphonique,
Visites et Accompagnements à
Domicile**

LA MÉDIATION TÉLÉPHONIQUE & VISITE À DOMICILE



32531

références envoyées par EDF

9557

dossiers créés dont **7949**
dossiers traités dont **1868**
dossiers clos aboutis (soit 24%)

3019

contacts établis

479

rendez-vous physiques dont **49**
visites à domicile

505

accompagnements MDE

614

sensibilisations au chèque NRJ



L'EAU DE LA MEL

3767

références traitées

598

médiations téléphoniques abouties

2736

courriers envoyés

354

mails envoyés

2946

visites à domicile effectuées pour

555

personnes vues à domicile



5342

références transmises

3796

foyers contactés dont

851

médiations abouties
(**472** au téléphone & **379** à domicile)



1

action d'information sur le chèque énergie :

2555 appels effectués pour **614**

médiations abouties

2

actions médiation impayés = **639**
médiations abouties - **116** échéanciers mis en place



Une marque du groupe ENGIE

2

actions d'information sur les fin des tarifs réglementés = **6181** appels effectués pour **2146** médiations abouties

1

action d'information sur le chèque énergie = **1720** appels effectués pour **609** médiations abouties

DEFI ENERGIE

4 RDV A DOMICILE AVEC POUR OBJECTIFS

Lecture et explication de factures

Veille technique & veille sociale (accès aux droits)

Explications du fonctionnement des différents équipements

Lecture et explication des compteurs

Mise en place d'un suivi des consommations en eau, gaz et électricité via un support spécifique

Suivi de la consommation en eau, gaz, électricité, explication de la méthode de calcul en euros

Conseil / formation sur les gestes et comportements économes

Vérification et mise en place des tarifs sociaux (Chèque Energie, Chèque Eau)

Orientations vers les partenaires du territoire en fonction des problématiques «autre» repérées

DÉFI ÉNERGIE
INTERFACES VOUS ACCOMPAGNE DANS VOTRE LOGEMENT !
DÉFI ÉNERGIE, QU'EST CE QUE C'EST ?
Un accompagnement gratuit à domicile pour maîtriser vos consommations
POUR QUI ?
Vous avez un enfant à charge et/ou à naître et vous percevez de l'Aide au Logement. N'hésitez pas !
QUELS OBJECTIFS ?
• Aider à mieux connaître votre logement, vos équipements (compteurs, chaudière, thermostat)
• Apporter une aide dans vos démarches administratives, sur l'accès aux droits
• Comprendre et suivre vos consommations et factures d'énergie
• Donner des conseils pour faire des économies d'électricité, de gaz et d'eau
DISTRIBUTION D'UN KIT ÉNERGÉTIQUE
CONTACT
Stéphanie SOBRIE
06 43 98 38 94
s.sobrie@interfaces-nord.fr

DEFI ENERGIE BAILLEURS : ORIENTATION DE FAMILLE DANS LE CADRE DE RELOGEMENT ET/OU DE RÉHABILITATION



Sur la convention 2020-2021

40

familles accompagnées sur la MEL
(principalement Lille & Roubaix)



Sur la convention 2019-2021

34

familles accompagnées sur
Mons en Baroeul

DEFI ENERGIE CAF (MARCHÉ OBTENU EN 2021 - FIN DÉCEMBRE 2023).



Afin de couvrir l'ensemble du département du Nord, la réponse aux projets a été faite en collaboration avec FACE Thiérache & FACE Flandre Maritime

115

familles accompagnées sur la MEL

51

sur le Valenciennois.

Des kits énergie ont été distribués aux familles accompagnées





NOS SERVICES

**Les Accompagnements
Sociaux**

URBANIS

Dans le cadre du PIG Amélio+, URBANIS est l'opérateur désigné pour le suivi des situations de Lutte contre l'Habitat Indigne. URBANIS a pour mission d'accompagner les propriétaires (occupants et bailleurs) et nous intervenons auprès des locataires de logements dégradés. Notre mission est de les accompagner dans leur parcours résidentiel, tout au long de la procédure d'insalubrité.

Nous travaillons en partenariat avec :

- les Services Communaux d'Hygiène et de Santé
- l'Agence Régionale de Santé
- la MEL
- le DDCS
- les bailleurs



Suite à l'orientation d'une famille par l'ARS ou le SCHS nous nous rendons à domicile pour faire un premier diagnostic de la situation. Nous évaluons ensuite les besoins et mettons en place un accompagnement global en fonction du projet de la famille.

Notre accompagnement peut prendre la forme d'un accompagnement physique dans les étapes d'hébergement ou de relogement. Nous sommes également présents dans les différentes commissions qui sont liées à la procédure d'insalubrité. Notre mission prend fin trois mois après le relogement de la famille ou la levée de la procédure d'insalubrité.

LE TERRITOIRE D'INTERVENTION

- Tourcoing
- Ronchin
- Wattrelos
- Wasquehal
- Loos
- Mouvaux
- Seclin
- Villeneuve D'Ascq
- Haubourdin
- Croix
- Faches-Thumesnil
- Lezennes
- Marquillies
- Santes
- Sequedin
- Wattignies

152

**FAMILLES ACCOMPAGNÉES
DEPUIS 2018 DONT**

36

**NOUVELLES ORIENTATIONS
EN 2021**

MISSIONS SOCIALES D'ACCOMPAGNEMENT

L'intermédiation : lien entre les entreprises, le bailleur et les locataires par différentes actions (réservation de créneaux d'intervention, visites post réunions de chantier, résolution de conflits de voisinage)

L'accompagnement au relogement temporaire et/ou définitif

L'accompagnement social :

Aide administrative

Ouverture de droits sociaux

Aide alimentaire

Demande d'aide financière

Demande de logement

Chèque énergie

Orientation organisme de santé

Orientation épicerie solidaire

Orientation vers services adaptés

Lutte contre l'isolement

Résiliation souscription énergie

Dossier FSL

Soutien à l'appropriation du logement

Accompagnement socio-professionnel (sur certains marchés)

Animation d'ateliers collectifs (Cartographie partenaires, Droits et devoirs des locataires, décoration de Noël et autres ateliers collectifs favorisant la cohésion sociale dans le quartier)

MSA de Valenciennes (Faubourg de Cambrai)

Arrêt temporaire de l'activité, reprise prévue en 2021

MSA de Lille (Résidence La Roseraie)

99 logements concernés

MSA Marly et Condé Sur Escaut

115 logements concernés par une démolition NPNRU



NOS SERVICES

**L'appartement Pédagogique et
les Ateliers Collectifs**

L'APPART'ÂGE



L'appartement pédagogique répond aux besoins des habitants et des partenaires. Il met à disposition des personnes les outils nécessaires pour une meilleure appropriation du logement, une maîtrise de leurs charges et contribue à la transformation urbaine de leur quartier.



Les motifs d'orientation

- Procédure de changement de nom sur bail suite à un décès
 - Soutien administratif (dossiers en ligne)*
 - Attestation COVID + rappel des règles sanitaires
 - Renseignement sur le tri des documents (combien de temps conserver chaque document)*
 - Lecture et explications de courrier
 - Aide pour dossier de demande de logement*
 - Dettes énergie
 - Difficultés avec opérateur téléphonique*
 - Présentation des ateliers collectifs
 - Renseignement et/ou orientation vers les associations des quartiers (caritatives, lien social)*
 - Renseignement et/ou orientation vers structures d'aide à domicile
 - Renseignement sur les aides pour aménagement domicile (salle de bain, cuisine...)*
 - Ouverture de droit santé
 - Accompagnement suite hospitalisation*
 - Renseignements sur les complémentaires retraites
 - Renseignements sur la pension de réversion*
 - Aide pour les démarches obsèques
 - Renseignement sur les téléalarmes*
 - Renseignement maison de retraite – béguinage
 - Souhait mise en contact avec association pour devenir bénévole*

51
JOURNÉES DE PERMANENCE
57
MÉDIATIONS RÉALISÉES SUR
DES QUESTIONS LIÉES À
L'ÂGE

2249
SENIORS LOCATAIRES LMH
CONTACTÉS, DONT
419
ROUBAISIEUS

44
ORIENTATIONS FAIRE LE
DROIT COMMUN
73
ORIENTATIONS VERS LES
PERMANENCES
D'INTERFACES

AUTRES ACTIONS LIÉES À L'APPART'ÂGE

529
VISITES À DOMICILE
EFFECTUÉES

56
QUESTIONNAIRES
RÉALISÉS



AVIS DE PASSAGE

Dans le cadre d'une mission menée par la ville de Roubaix auprès des personnes âgées de plus de 60 ans, les médiateurs de l'association

INTERFACES

sont passés ce jour à votre domicile

VOUS POUVEZ NOUS
RECONTACTIONNER AU
07.62.51.16.22

VILLE DE ROUBAIX **interfces**
CONSTRUIRE L'INCLUSION AU QUOTIDIEN

RÉSIDENCE CROISAT INFO LOCATAIRES

Opération porte à porte



LMH, en partenariat avec la ville de Seclin et la Carsat Hauts-de-France, viendra à votre rencontre dans le cadre de la préparation d'actions sur la prévention de la perte d'autonomie.

Larissa CARION et Laetitia GHEZAL (06 67 97 67 50) de l'association Interfaces seront dans votre résidence :

Vendredi 28 mai après-midi
Lundi 31 mai après-midi
Mercredi 2 juin matin
Judi 3 juin après-midi

pour vous proposer de répondre à un questionnaire afin de recueillir vos besoins et attentes.

Nous tenons à vous remercier pour l'accueil que vous pourrez leur accorder.



18
QUESTIONNAIRES
EFFECTUÉS SUR
21
LOGEMENTS

Vendredi 9 juillet 2021
de 12h à 16h
Au pied de la Tour Guynemer

Soupe party



Ateliers gratuits en plein air
contre le gaspillage alimentaire

CUISINE ZÉRO DÉCHET
Confection de soupes à partager entre voisins
(résidences Guynemer, Mermoz et Anseele).

ATELIER TRI SÉLECTIF

JEU POUR LES ENFANTS
Jeux flamands, fléchettes, tir à l'arc, basket...

interfces

L'INTERVALLE

LMH

LES ATELIERS COLLECTIFS

Les ateliers proposés à l'ensemble de nos partenaires :

Jeu du budget

Droits et Devoirs des locataires

Comprendre ses factures d'Energie

Les Eco-Gestes

L'eau

Prévention des accidents

domestiques/chutes

Fabrication de produits ménagers

Ateliers upcycling : création de boudins de porte, bouillottes, crème, déshumidificateurs, éponges, réflecteurs de chaleur, rideaux, tabliers et tote bags

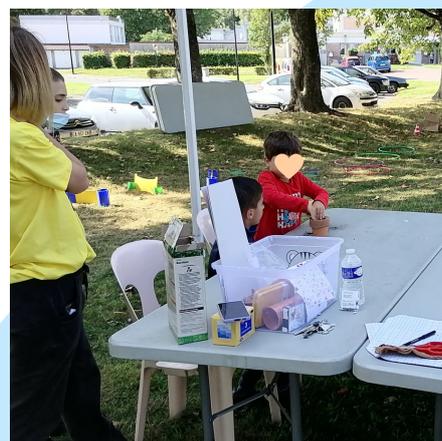
Qualité de l'air intérieur

Tri des documents administratifs

Consommer malin

Atelier connexion : Démarches administratives en ligne

Sensibilisation au tri des déchets/0 déchets





80
ATELIERS ANIMÉS
514
HABITANTS
SENSIBILISÉS

LE VALENCIENNOIS



25
ATELIERS ANIMÉS
192
HABITANTS
SENSIBILISÉS

8
TEMPS FORTS & PLUS
DE
200
ENFANT SENSIBILISÉS

AUTRE TERRITOIRE

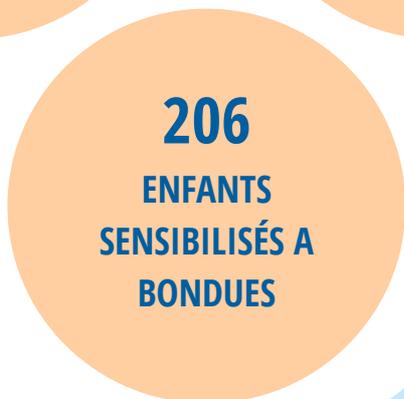
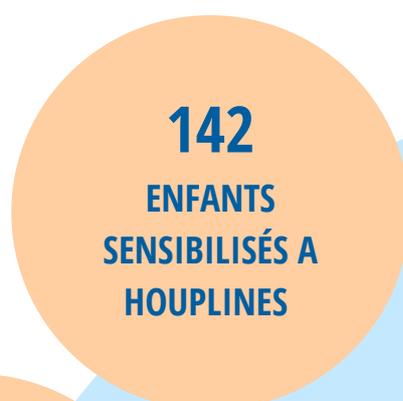
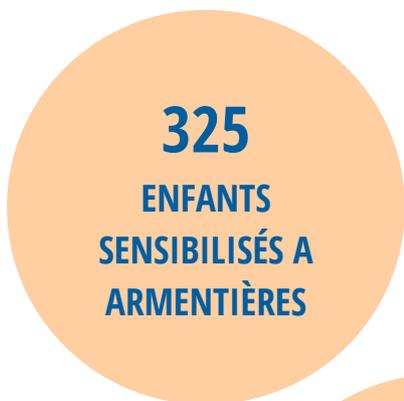


LA MAISON DE L'EAU

Un médiateur est présent à la Maison de l'Eau dans le cadre du partenariat avec Iléo pour animer l'atelier collectif sur l'eau à destination des publics scolaires.



EN 2021



RESULTATS ECONOMIQUES

Exercice	2019	2020	2021
Subventions d'exploitation	928 130	782 684	1 029 555
Dont contribution des entreprises	432 227	408 005	470 706
Autres produits	180 337	129 258	168 445
TOTAL PRODUITS	1 108 467	911 942	1 198 000
Achats non stockés	38 476	29 404	48 730
Services extérieurs	90 832	70 188	87 591
Autres services extérieurs	142 839	70 359	62 798
Impôts	28 254	21 557	36 266
Salaires et charges	802 720	705 449	858 295
Dotations et provisions	25 255	10 595	20 841
Autres charges	3 583	12 769	26 882
TOTAL CHARGES	1 131 959	920 321	1 141 403
Résultats	- 23 492	- 8 379	56 597
Contributions volontaires	10 000	10 620	26 774
EFFECTIFS ETP	32	30	31

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'équipe s'est enrichie avec l'arrivée de 9 nouveaux salariés.

En 2021, les formations suivies par les médiateurs sont :

- 4 modules de France Médiation



- Supervision pratique de la relation d'aide
- Formation Valeurs de la République et Laïcité
- Formation CSE

- Maîtriser le positionnement et le cadre d'intervention du médiateur social
- Construire la cartographie des acteurs du territoire pour transmettre l'information et garantir un relais
- Maîtriser les techniques de communication indispensables en médiation sociale
- Identifier les problématiques rencontrées pour apporter une réponse par la médiation sociale

- Les formations proposées par l'IRTS : Justice et travail social, Sensibilisation à la médiation familiale & prépa CAFDES



- Formations proposées par le CNFPT



- Identifier les enjeux de la fonction accueil au sein de France Services
- S'approprier les rôles et les missions du chargé d'accueil
- Identifier les attentes de l'utilisateur
- S'approprier les méthodes et outils pour un accueil efficace et de qualité
- Accompagner les usagers vers l'autonomie dans les démarches papiers ou dématérialiser

LA POSTE

PÔLE EMPLOI

CARSAT

CPAM

MSA

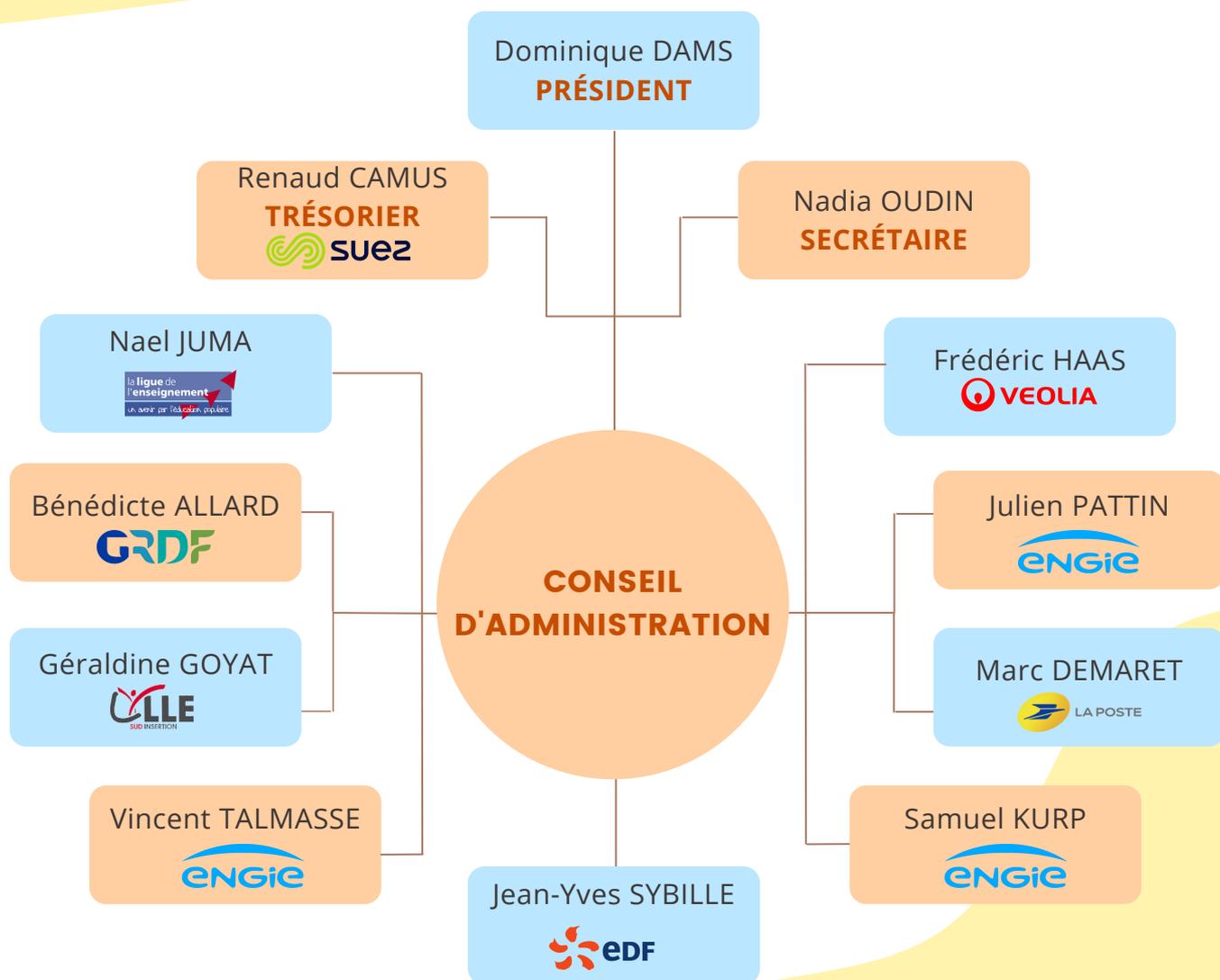
ANTS

MINISTÈRE DE
LA JUSTICE

DGFIP

CAF

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



PERSPECTIVES 2021/2022

Certification Norme AFNOR



Intégration d'un 4ème manager

Intégration de conseillers numériques



Renouvellement de nos labels PCB

Démarrage de l'action de Pilotage Social sur Haubourdin avec Partenord Habitat



Démarrage de la Mission Sociale d'Accompagnement à Lallaing avec Partenord Habitat



Développement de nos partenariats pour les ateliers collectifs



Projet avec FACE MEL dans le cadre de l'accompagnement des allocataires du RSA (financement du département)



NOS CONTACTS

RESEAUX SOCIAUX



FACEBOOK

Interfaces, construire l'inclusion au quotidien



INSTAGRAM

@Interfaces_nord



LINKEDIN

Interfaces Construire l'inclusion au quotidien

SITE INTERNET ET TELEPHONE



TELEPHONE

03 20 38 24 68



SITE INTERNET

www.interfaces-nord.fr