

PROJET ASSOCIATIF

n° de révision	date de création	auteur
0	08/02/2023	Le Conseil d'Administration

LE PROJET :

INTERFACES adopte une approche globale des problématiques rencontrées par les habitants (énergie, logement, accès au droit, budget,...) en proposant des actions et des dispositifs adaptables à la diversité des situations et répondant aux besoins (ancrés et/ou nouveaux).

INTERFACES s'attache sur ses différents territoires d'intervention à faire partie des divers réseaux existants : institutions, associations, bailleurs... et être un relais.

INTERFACES, c'est aujourd'hui :

- Un point de repère et de référence pour les habitants via ses sites de médiations postées (dont 1 labélisé France Services) , ses actions de médiation téléphonique, ses actions à domicile, ses animations de temps collectifs au sein des structures partenaires, son appartement pédagogique.
- Un service complémentaire/relais pour les partenaires du territoire : orientations de leurs usagers, locataires sur des thématiques spécifiques déterminées par convention ou non.
- Le partenaire innovant des entreprises de services qui souhaitent informer, conseiller, orienter et accompagner leurs clients.

Au-delà des pratiques professionnelles, INTERFACES s'est construit autour de valeurs fortes :

- La primauté de l'humain et l'autonomisation des personnes
- L'écoute, la proximité et l'empathie
- L'obligation de durabilité de nos actions par un engagement solide
- La richesse de la diversité des femmes et des hommes, des moyens et techniques, des réflexions

Afin de mettre en avant nos valeurs, INTERFACES a fait le choix d'axer son projet associatif autour de quatre orientations :

AXE 1 : Valoriser le métier de médiateur social

AXE 2 : Communiquer et promouvoir les actions d'INTERFACES auprès de tous les publics

AXE 3 : Continuer le développement de la mise en place de prestations d'accompagnement social et de pilotage social

AXE 4 : Mettre en avant l'impact des actions d'INTERFACES en valorisant une méthode : l'évaluation de l'utilité sociale

AXE 1 : VALORISER LE MÉTIER DE MÉDIATEUR SOCIAL

- Professionnalisation des équipes d'Interfaces en mettant en place un plan de formation annuelle (externe) afin de favoriser la montée en compétence des médiateurs au sein d'Interfaces
- Renforcer le suivi et l'évaluation de ses salariés par l'équipe encadrante dans le but de les faire monter en compétence et de lever rapidement les difficultés rencontrées
- Mettre en place des temps d'échange sur la pratique professionnelle à destination des médiateurs et encadrants dans le but de favoriser la création d'outil et de partage de savoir et connaissance entre pairs
- Permettre le développement de la cohésion d'équipe et d'entraide en interne
- Valoriser les médiateurs/trices ayant des compétences spécifiques via « la référence »
- Ancrer nos dispositifs de médiation au plus proche des besoins des habitants (exemple : développement du numérique à domicile).



AXE 2 : COMMUNIQUER ET PROMOUVOIR LES ACTIONS D'INTERFACES AUPRÈS DE TOUS LES PUBLICS

- **Communiquer davantage sur les territoires d'intervention afin de toucher un plus large public**
 - Organisation de petits déjeuners Partenaires (par thématique ou non)
 - Organisation de Comités de Pilotage (par territoire et/ou par action) pour valoriser nos différents résultats & réfléchir sur la construction de nouveaux projets
 - Participer aux forums – temps forts – journées des associations organisés par les partenaires
- **Améliorer la communication interne**
 - Transmission chaque début d'année du plan d'action à l'ensemble des salariés
 - Transmission au fil de l'eau des modifications (clôtures d'actions – nouvelles actions – nouveaux marchés) du plan d'action
 - Organisation de réunions d'équipe (temporalité définie dans le manuel qualité)
 - Organisation de réunions salariés (2 fois par an)
 - Organisation de groupe de travail qualité (1 fois par trimestre)
- **Améliorer la communication externe**
 - Mise à jour régulière du site Internet et analyse des données
 - Mise à jour des flyers de communication et diffusion auprès des partenaires
 - Développement de la communication sur les réseaux sociaux
 - « Amélioration » du rapport d'activité et diffusion auprès des partenaires
 - Participer activement aux rencontres & aux actions développées par France Médiation
- **Rendre attractif les métiers exercés à Interfaces**
 - Ouvrir la structure à d'autres personnes souhaitant se familiariser avec le monde de la médiation sociale en la rendant attractive : alternance, stage, service civique, mécénat de compétences...

AXE 3 : CONTINUER LE DÉVELOPPEMENT DE LA MISE EN PLACE DE PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET DE PILOTAGE SOCIAL

Depuis 2015, l'association Interfaces a mis à profit ses compétences et son savoir-faire dans la mise en place de prestations d'accompagnement social et de pilotage social menées dans le cadre d'opérations de réhabilitation.

Le développement de ce type d'action a été l'occasion pour INTERFACES de créer en interne un service social répondant aux spécificités de ces missions.

Ce service social se compose d'assistants sociaux, de Conseillers en Economie Sociale et Familiale, de Pilotes sociaux, de la direction qui assure la coordination de ces actions.

- Permettre à Interfaces de s'affirmer comme un acteur ayant une double expertise : la médiation sociale et le pôle social
- Agir en complémentarité en valorisant le travail fait par le pôle social et les médiateurs sociaux
- Développer en lien avec nos partenaires de nouvelles actions répondant aux besoins émergents des habitants (contexte énergétique actuel - état des logements - identification des nouveaux précaires...)



AXE 4 : METTRE EN AVANT L'IMPACT DES ACTIONS D'INTERFACES EN VALORISANT UNE MÉTHODE : L'ÉVALUATION DE L'UTILITÉ SOCIALE

- Poursuivre l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale (tous les ans) en l'étendant à l'ensemble de la structure
- S'appropriier pleinement les outils créés lors des démarches de certification et introduire la notion d'amélioration continue dans le management au quotidien
- Communiquer à l'assemblée générale et dans le rapport d'activité sur l'évaluation de l'utilité sociale menée en interne
- Impliquer les différentes parties prenantes dans ce processus via les questionnaires de satisfaction transmis aux salariés – aux partenaires opérationnels & financiers – aux administrateurs.

