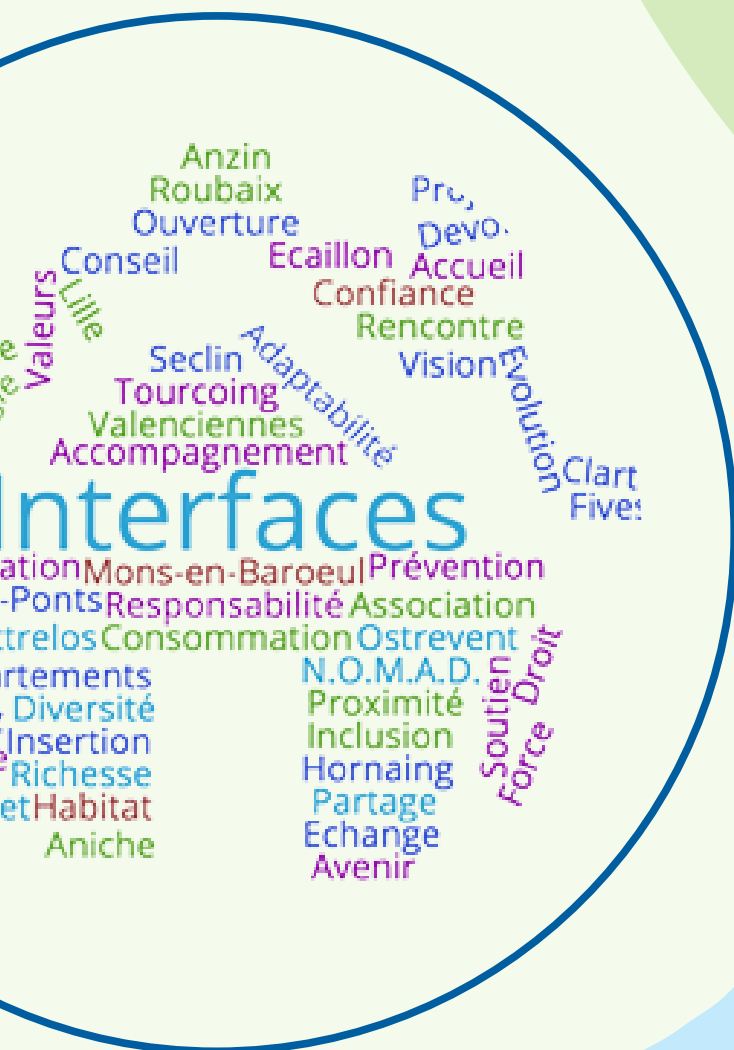


Rapport d'Activité 2022



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(s) mot(s) (croisés) 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>La Politique Qualité - Le Projet Associatif</i>	7
<i>Les Enquêtes de Satisfaction</i>	8
<i>Nos Services</i>	
- Les permanences d'accueil	10
- Points d'accueil	11
- France Services	14
- Conseil et accompagnement budgétaire	15
- Médiation à La Poste	16
- Accompagnement Numérique	17
- Médiation Téléphonique, Visites et Accompagnements à Domicile	18
- La médiation téléphonique & visite à domicile	19
- Visites à domicile - Actions de Sensibilisation pour les bailleurs sociaux	20
- Défi Energie	21
- Civigaz	22
- Pilotage Social	23
- Accompagnements sociaux	24
- Urbanis	25
- Accompagnement Social dans le cadre de projet de réhabilitation	26
- L'appartement Pédagogique et les Ateliers Collectifs	27
- L'Appart'âge	28
- Les ateliers	29
- La maison de l'eau	32
Résultats économiques	33
Ressources Humaines	34
Membres du Conseil d'Administration	35
Perspectives 2023	36
Nos contacts	38

LE MOT DU PRÉSIDENT

Dominique DAMS

Bonjour à toutes et à tous

Ce n'est pas sans une certaine émotion que je rédige ce « mot du Président » à l'occasion de cette Assemblée Générale puisque ce sera ma dernière AG comme Président d'INTERFACES.

Cela faisait déjà plusieurs années que je souhaitais passer le relais mais sans succès. Cette fois, lors de notre dernier C.A., plusieurs volontaires se sont fait connaître et je m'en réjouis. Après plus de 25 ans, il était plus que temps de laisser la place aux jeunes.

Créée en 1997, notre structure appelée à l'époque « le PSP » (POINT SERVICES AUX PARTICULIERS) avait comme objectif d'être au service des habitants en devenant l'intermédiaire, le médiateur, l'interface entre les habitants et les entreprises à l'époque uniquement de service public indispensable au quotidien.

Aujourd'hui, si celles-ci ne sont plus publiques, elles sont plus que jamais au service de la population à travers les actions menées en partenariat

INTERFACES reste une belle histoire que nous avons écrite ensemble depuis 1997 avec toujours un seul but : être au service à la fois des habitants mais aussi des entreprises.

Je pense que nous avons réussi cette double mission puisque nous sommes aujourd'hui devenue une association de référence dans notre domaine avec même une CERTIFICATION ce qui n'est pas si fréquent dans nos métiers.

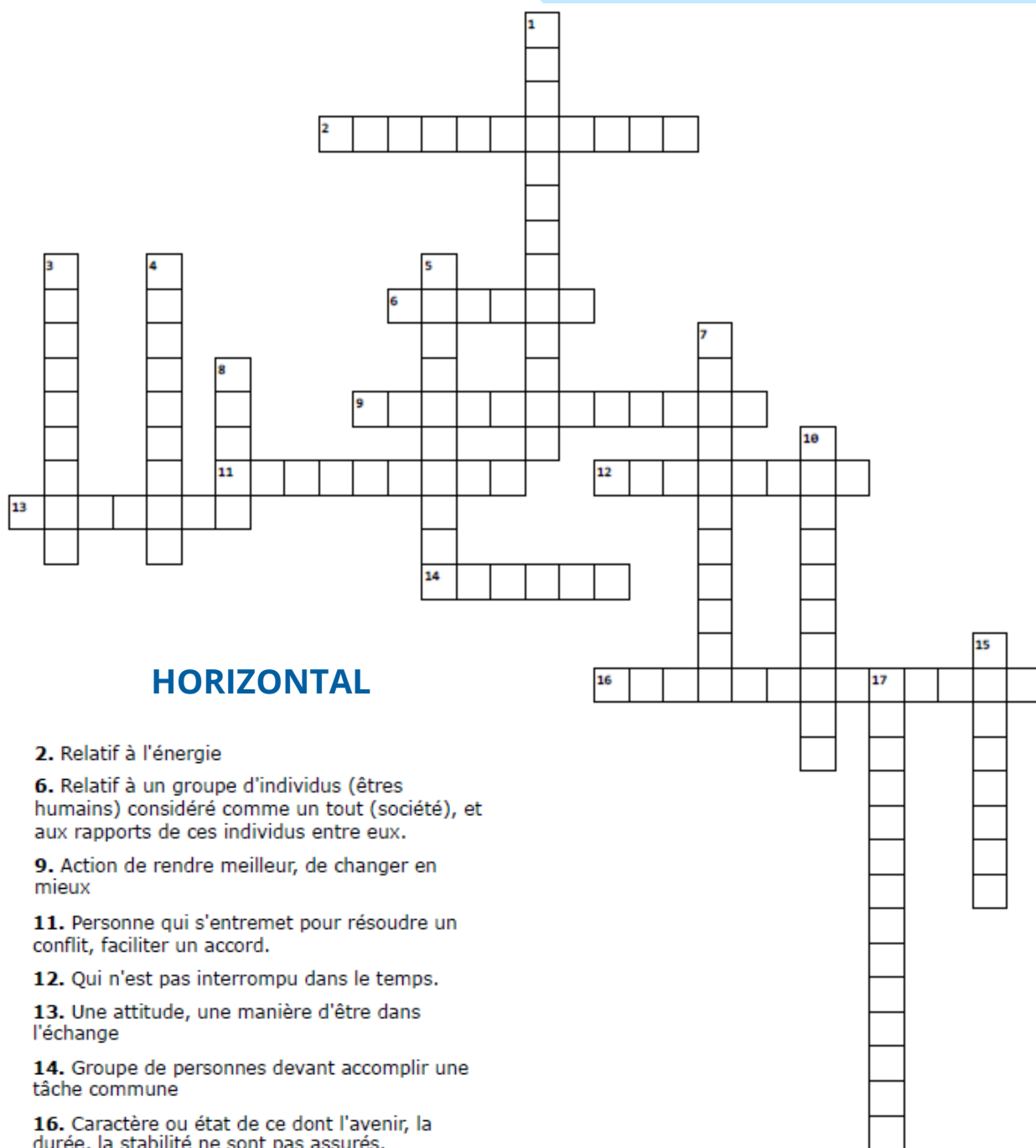
Pour ma part j'achèverai ce court texte en vous disant que : Toute histoire a une fin mais chaque fin annonce un nouveau départ ; à moi de le construire...

Dominique DAMS



LE(S) MOT(S) (CROISÉS) DE LA DIRECTRICE

Aurore CLEMENT



HORIZONTAL

- 2. Relatif à l'énergie
- 6. Relatif à un groupe d'individus (êtres humains) considéré comme un tout (société), et aux rapports de ces individus entre eux.
- 9. Action de rendre meilleur, de changer en mieux
- 11. Personne qui s'entremet pour résoudre un conflit, faciliter un accord.
- 12. Qui n'est pas interrompu dans le temps.
- 13. Une attitude, une manière d'être dans l'échange
- 14. Groupe de personnes devant accomplir une tâche commune
- 16. Caractère ou état de ce dont l'avenir, la durée, la stabilité ne sont pas assurés.

VERTICAL

- 1. Certificat délivré par un organisme indépendant attestant la conformité (d'un produit, d'un service) aux normes et règlements en vigueur
- 3. Action de former, de se former ; manière dont une chose est formée.
- 4. Qui est codé sous forme de nombres
- 5. Connaissance approfondie, reconnue, qui confère le droit de juger ou de décider en certaines matières.
- 7. Ensemble des règles et des devoirs régissant une profession
- 8. ensemble des prescriptions techniques relatives à un produit ou à une activité déterminée, condensées dans un docu
- 10. Qui a rapport au budget
- 15. Caractère d'un ensemble dont les parties sont unies, harmonisées
- 17. Fait de soutenir, d'assister (qqn)

LE MOT DU CSE

L'année 2022 a été marquée par un contexte socio-économique et environnemental particulier qui a fait resurgir l'intérêt de chacun pour les questions énergétiques. La guerre en Ukraine et l'inflation qui en a découlée ont impacté le prix des énergies et nous a rappelé que, malheureusement, les factures qui peuvent être pour beaucoup de ménages difficiles à acquitter ne sont pas à l'abri d'augmenter.

Les effets, de plus en plus palpables, du dérèglement climatique (sécheresse, canicule) ont provoqué une nouvelle prise de conscience sur nos consommations de fluides.

Ce contexte impose à tous un constat : il faut plus que jamais réduire nos consommations d'énergie.

Nous ne pouvons certainement pas nous réjouir de cette situation, mais comme dans tous les événements qui influencent le quotidien des habitants, la médiation sociale a eu un rôle central à jouer pour répondre à ces problématiques. Et c'est avec un intérêt renouvelé et de plus en plus impliqué que les habitants et partenaires sont (re)venus vers nous au cours de l'année 2022.

Les médiations auprès des personnes que nous accompagnons ont donc pris un nouveau tournant et nos partenariats se sont enrichis.

Même si les dispositifs de l'Etat et des fournisseurs d'énergie ont permis de trouver des solutions supplémentaires pour certains habitants, nous restons vigilants sur les situations les plus fragiles qui concernent de nombreux foyers.

Enfin, l'obtention de la norme AFNOR et par ce biais la valorisation de notre métier, a donné une nouvelle dynamique à notre travail quotidien en 2022.

L'année 2023 qui a déjà commencé nous promet encore des défis à relever! Nous nous y engageons avec des préoccupations mais également des espoirs.

Les membres du CSE



L'HISTOIRE D'INTERFACES



1997 : Naissance

Point Service aux Particuliers (PSP) est créé à l'initiative de FACE, EDF et Cetelem.



2007 : Evolution

10 ans plus tard, 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.



Août 2022 : Certification AFNOR

LES CHIFFRES CLÉS 2022



41 Salariés



17 Points d'accueil



85 Partenaires
financiers et/ou
opérationnels



16522 médiations
(hors poste) pour
14330 habitants

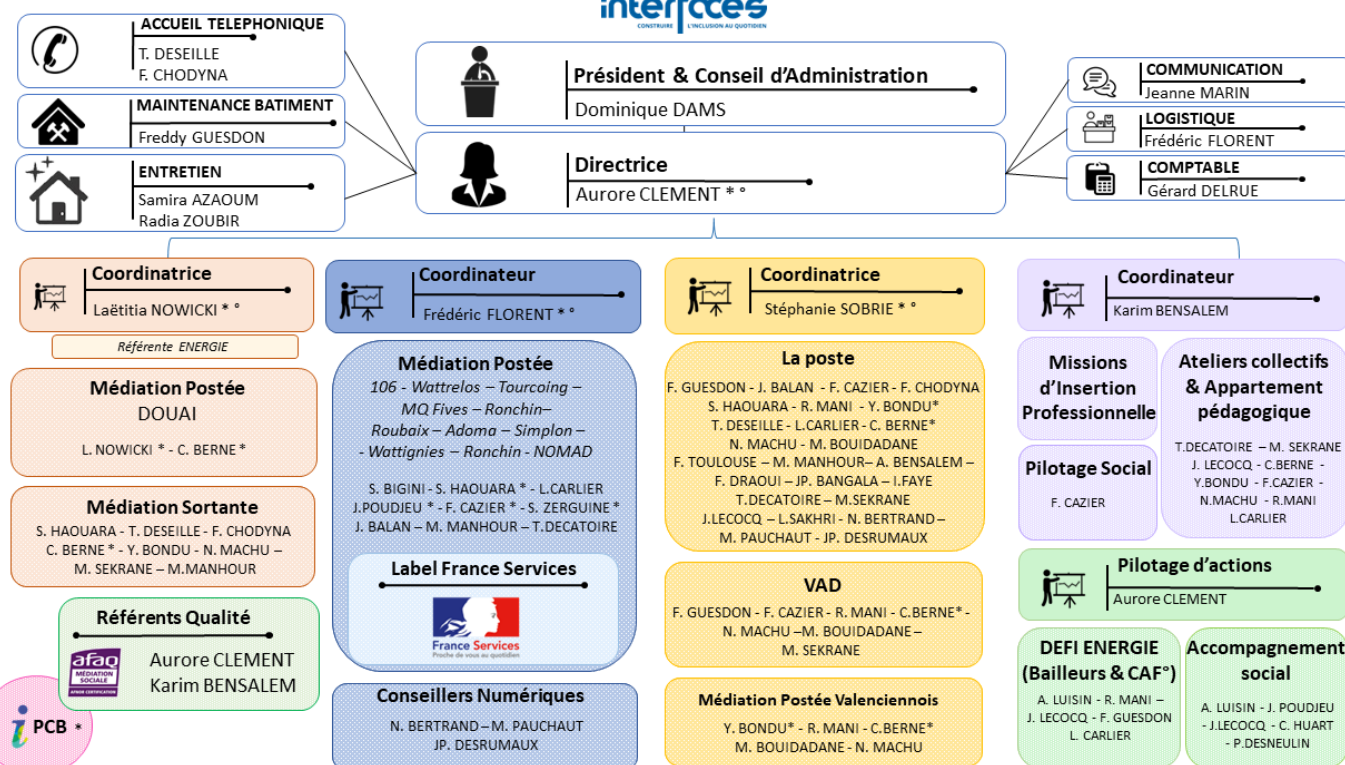


4 Bénévoles



776 adultes et **3915**
enfants sensibilisés
en ateliers collectifs

L'ORGANIGRAMME



40
SALARIÉS
28 CDI
12 CDD (DONT 4 CONTRATS
ADULTE RELAIS)

22
FEMMES
18
HOMMES

A JUIN 2023

LA POLITIQUE QUALITÉ

Développer la montée en compétences des équipes

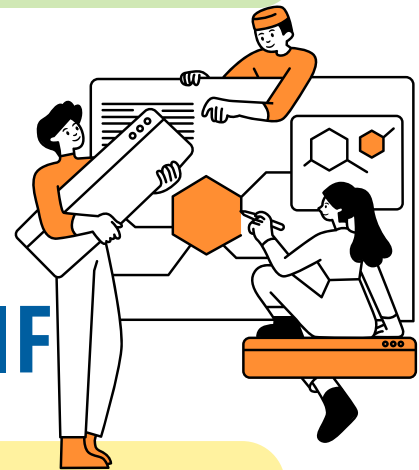
Renforcer la maîtrise de nos processus opérationnels

4 AXES

S'assurer de la satisfaction des usagers - des partenaires et des salariés

Pérennisation des partenariats financiers &/ou opérationnels

LE PROJET ASSOCIATIF



Valoriser le métier de médiateur social

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

4 AXES

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

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

LES ENQUETES DE SATISFACTION

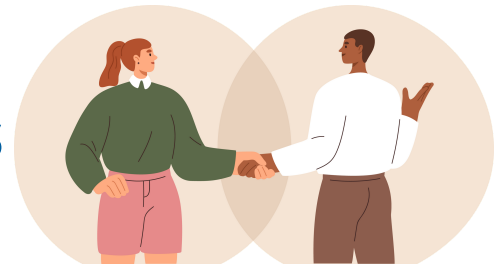
LES CHIFFRES CLÉS



30 questionnaires Salariés

- 40% sont tout à fait d'accord et 56,7% sont plutôt d'accord avec l'affirmation suivante "L'ambiance au sein d'Interfaces me plaît"
- 46.7% sont tout à fait d'accord et 50% sont plutôt d'accord avec l'affirmation suivante "Je suis heureux au travail"
- 86,7% sont motivés par leurs missions

51 questionnaires Partenaires



- 20% sont satisfaits et 80% sont très satisfaits de la qualité des services d'Interfaces
- L'action d'Interfaces et de ses médiateurs est jugée très satisfaisante à 73.3% et satisfaisante à 26.7%
- L'intervention des médiateurs est jugée utile (28.9%) ou très utile (71.1%)
- 97.8% referaient appel aux services d'interfaces

LES QUESTIONNAIRES USAGERS

100 questionnaires Ateliers Collectifs



- 77.8% ont jugé l'atelier très satisfaisant et 22,2% satisfaisant
- pour 85% des participants, l'atelier leur a permis d'échanger avec d'autres personnes et pour 90,9% d'acquérir de nouvelles connaissances



100 questionnaires Médiation Postée

- 71,9% ont jugé le rdv très satisfaisant et 24,6% satisfaisant
- 77,6% ont osé parler de leurs difficultés et incompréhensions pendant le rendez-vous
- 98,2% ont eu le sentiment d'être écoutés et entendus
- 85,7% estiment avoir été associés aux décisions les concernant



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.

***Les médiateurs & médiatrices d'Interfaces étaient présents en 2022 sur 17 points d'accueil (dont un 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

Wattignies • CCAS, 302 Rue Clémenceau

Wattignies • Maison de la Petite Enfance, 14 Rue du Docteur Schweitzer



128

MÉDIATIONS POUR

72

HABITANTS

ville de



2 363

MÉDIATIONS POUR

1 310

HABITANTS

VILLE DE
ROUBAIX

881

MÉDIATIONS POUR

565

HABITANTS

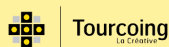


95

MÉDIATIONS POUR

50

HABITANTS



224

MÉDIATIONS POUR

169

HABITANTS



195

MÉDIATIONS POUR

135

HABITANTS



131

MÉDIATIONS POUR

85

HABITANTS



74

MÉDIATIONS POUR

59

HABITANTS



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

Valenciennes • Maison de Quartier Beaujardin, 73 Rue du Chauffour



MÉDIATIONS RÉALISÉES
DANS LE CADRE DE NOS
PARTENARIATS
ENERGIE



Ville de
Valenciennes

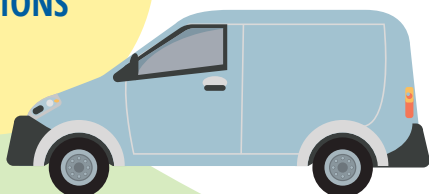
295
MÉDIATIONS POUR
223
HABITANTS

Le NOMAD

PRÉSENT À :

Wavrin, Wambrechies, Quesnoy Sur
Deule, Haubourdin, Capinghem,
Comines, Houplines

447
MÉDIATIONS



Permanences chez les partenaires

SIMPLON.CO

28
MÉDIATIONS

cdc habitat
Adoma

191
MÉDIATIONS

FRANCE SERVICES



	Je voudrais un peu d'aide pour m'actualiser sur Pôle Emploi Murielle 38 ans	
	Je dois renouveler ma carte d'identité mais je ne sais pas vers quel service me diriger Josiane 63 ans	J'ai besoin de créer mon compte ameli et je ne sais pas comment m'y prendre Malo 25 ans
	VENEZ, ON VA S'EN OCCUPER !	
PROCHE DE VOUS, PROCHE DE CHEZ VOUS		

3 499
DEMANDES
TRAITÉES DEPUIS
MAI 2021 DONT
2 157
EN 2022



CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE



Contact PCB :

INTERFACES
interfaces.pcb@gmail.com
03.20.38.24.68



Ministère de la Prévention et de la Lutte contre la Pauvreté

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

RENOUVELLEMENT POUR 2022-2024

**Projet Expérimental
AIDE BUDGET
2022/2023**

- Accompagnement budgétaire pour les ménages rencontrant des difficultés financières
- Constitution des dossiers de surendettement
- Mise en place des délais de paiement et suivis
- Négociation & contractualisation de convention avec les créanciers (bailleurs - fournisseurs d'énergie & de fluide...)



**415
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 et médiatrices :

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

1 310

**JOURS DE PERMANENCE
POUR PLUS DE**

50 439

MÉDIATIONS RÉALISÉES

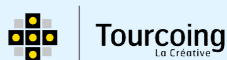
(non comptabilisées sur les bureaux
Roubaisiens)

VILLE DE
ROUBAIX

6 bureaux



2 bureaux



2 bureaux



6 bureaux



1 bureau



1 bureau



1 bureau



1 bureau



1 bureau

ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

DEPUIS LE 1ER AVRIL 2022,
INTÉGRATION DE

3

CONSEILLERS NUMÉRIQUES DONT

2

SUR LA MEL ET

1

SUR LE VALENCIENNOIS



France
services

Liberté
Égalité
Fraternité

de mai à septembre 2022, suivi de
la formation

Conseiller Numérique

France Services

Obtention des certifications

CCP 1 & PIX



LES MISSIONS

- **Former les personnes éloignées du numérique et leur apprendre à devenir autonomes pour :**

Trouver un
emploi ou une
formation

Echanger avec
leurs proches

Accompagner
leur enfant

Réaliser des
démarches en
ligne

Utiliser les
opportunités
du numérique

Découvrir les
opportunités
de leur
territoire

Prendre en
main l'outil
numérique

- **Représenter l'association**

- **Dans les événements liés au numérique au niveau de la région des Hauts-de-France** : salon "Numérique en Commun", salon sur le numérique, Semaine du Numérique, Les Rencontres de la MEL organisées par les Assembleurs, Conseil National de la Refondation, réunions locales entre conseillers numériques ou acteurs du numérique
- **Sur Internet** : participation à des webinaires ou à des webconférences

- **Participation au développement de l'association dans le cadre de projets en lien avec l'informatique et le numérique :**

- Mise en place d'une plateforme de rendez-vous en ligne depuis décembre 2022

- **Accompagnements numériques :**

- Accompagnements individuels (sur rendez-vous)
- Ateliers collectifs
- Permanences

194

MÉDIATIONS
NUMÉRIQUES ET

17

ATELIERS COLLECTIFS
RÉALISÉS EN 2022



NOS SERVICES

Médiation Téléphonique,
Visites et Accompagnements à
Domicile

LA MÉDIATION TÉLÉPHONIQUE & VISITE À DOMICILE



29 556

références envoyées par EDF

11 538

dossiers créés dont **11 348**

dossiers traités dont **2 535**

dossiers clos aboutis (soit 22%)

3 174

contacts établis

465

rendez-vous physiques dont **40**

visites à domicile

609

accompagnements MDE

673

sensibilisations au chèque NRJ



5 458

références traitées

1 450

médiations téléphoniques abouties

2 749

mails envoyés

2 743

visites à domicile effectuées pour

632

personnes vues à domicile



490

médiations abouties sur la question des impayés

121

médiations information compte en ligne

236

médiations sur la question de consommation



1

action d'information sur le chèque énergie :

3 901 appels effectués pour **767**

médiations abouties

2

actions médiation impayés = **2 685** appels effectués pour **767** médiations abouties -

193 échéanciers mis en place



1

actions d'information sur les fin des tarifs réglementés = **3 901** appels effectués pour **1 202** médiations abouties

VISITES A DOMICILE - ACTIONS DE SENSIBILISATION POUR LES BAILLEURS SOCIAUX



Sia Habitat



**Porte à porte
pour collecter les
documents
administratifs
légaux**

**Porte à porte
pour message de
sensibilisation
Eco Gestes**

**Organisation de
temps forts en
pied d'immeuble**

**Porte à porte
pour message de
prévention Droits
& Devoirs des
locataires**

**Porte à porte
pour message de
sensibilisation Tri
des Déchets &
Encombrants**

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



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



Sur la convention 2022

22

familles accompagnées sur la MEL
(principalement Lille & Roubaix)



Sur la convention 2022-2023

6

familles accompagnées sur
Raismes

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 Flandres



196

familles accompagnées sur la MEL

66

sur le Valenciennois.

Des kits énergie ont été distribués aux familles accompagnées



CIVIGAZ 2022-2023

Armentières
La métamorphose



Les Grands Objectifs

Sensibiliser les habitants à la sécurité des installations intérieures gaz

Sensibiliser les habitants à la maîtrise de leurs consommations d'énergie et d'eau

Contribuer à détecter les situations de précarité et orienter vers les dispositifs locaux d'aide et d'accompagnement

Favoriser l'insertion sociale et professionnelle des volontaires en service civique

Les chiffres nationaux depuis 2015

65 000 habitants sensibilisés
Plus de **800** jeunes volontaires en service civique mobilisés et accompagnés
Plus de **50** territoires de déploiement
120 collectivités et **120** bailleurs sociaux engagés
5 000 situations potentiellement dangereuses liées au gaz détectées et traitées
Plus de 4 500 ménages orientés vers des acteurs de l'action sociale et de la rénovation
Plus de 80% de sorties positives à l'issue de la mission chez les volontaires

On parle de nous



PILOTAGE SOCIAL



INTERFACES développe également des missions de Pilotage Social et de Coordination dans le cadre de réhabilitations menées par les bailleurs sociaux.

Le rôle auprès des locataires : transmission des informations, écoute, s'assurer de leur satisfaction.
Le pilote social doit mettre en avant auprès des locataires les avantages des réhabilitations :

**L'amélioration
du cadre de
vie**

**Les économies
d'énergie à
réaliser**
(et donc la réduction à
terme des factures)

**La création
d'une
dynamique de
résidence/de
quartier**

**Un projet
commun qui
fédère les
locataires**

Le rôle pour le chantier à proprement parler : être présent, gestion des différentes étapes & interventions, sécurité.

*Le pilote social par sa position de tiers médian est le
lien neutre entre :*

**Les bailleurs &
les locataires**

**Les locataires
& les
différentes
entreprises**

**Toutes les
parties
prenantes de
l'opération**

**Marché sur Haubourdin
Quartier du Petit Belgique**

**31 logements collectifs
139 logements individuels
24 mois**



NOS SERVICES

**Les Accompagnements
Sociaux**

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.

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

166

FAMILLES ACCOMPAGNÉES
DEPUIS 2018 DONT

14

NOUVELLES ORIENTATIONS
EN 2022

Fin du marché janvier 2023

ACCOMPAGNEMENTS SOCIAUX DANS LE CADRE DE PROJETS REHABILITATION/RELOGEMENT

Intermédiation

Accompagnement
au logement
temporaire/
définitif

Accompagnement
social

Animation de
temps collectif

Accompagnement
socio-pro



**MSA de Lille
(Résidence La
Roseraie)**

99 locataires concernés



**MSA Marly et
Condé Sur Escaut**

115 locataires concernés



**MOUS FTM
CONSTANTIN
FLORAN ROUBAIX**

155 résidents concernés



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 des demandes

Procédure de changement de nom sur bail suite à un décès

Soutien administratif (dossiers en ligne)

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

44

JOURNÉES DE PERMANENCE

196

MÉDIATIONS RÉALISÉES SUR
DES QUESTIONS LIÉES À
L'ÂGE

710

VAD POUR

84

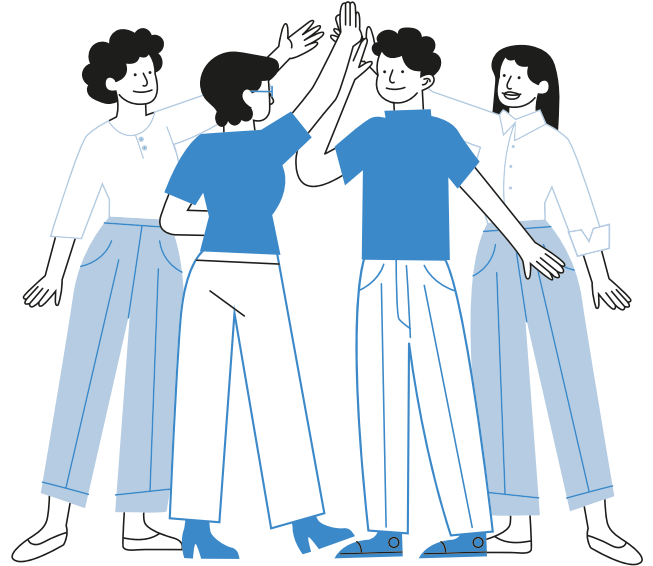
ENQUÊTES "BIEN VIEILLIR À
ROUBAIX" EFFECTUÉES

LES ATELIERS COLLECTIFS

Les ateliers proposés à l'ensemble de nos partenaires :

ADMINISTRATIF – BUDGET – CONSOMMATION – NUMERIQUE

Budget
*Tri des documents
administratifs*
Consommer malin
*Consommer malin en
ligne*
Démarches
administrative en ligne
Gérer sa boîte mail
Internet et ses risques



ENERGIES & FLUIDES

Maîtrise des énergies
*Comprendre ses factures
d'énergie*
L'eau
Qualité de l'air intérieur



LES ATELIERS COLLECTIFS

Les ateliers proposés à l'ensemble de nos partenaires :

BIEN CHEZ SOI

Droits et devoirs des locataires

Prévention des accidents domestiques/chutes

Sensibilisation au tri des déchets

Sensibilisation au 0 déchet

Entretien du logement

Fabrication de produits ménagers économiques et écologiques

Animation d'un ciné débat – Film Home

Fabrication d'un réflecteur de chaleur

Fabrication d'un déshumidificateur



LA MEL



31
ATELIERS ANIMÉS
1
TEMPS FORT
237
HABITANTS
SENSIBILISÉS

LE VALENCIENNOIS ET LE DOUAISIS



Ville de
Valenciennes



L'ARTOIS



1
ATELIER
1
TEMPS FORT POUR
53
PERSONNES
SENSIBILISÉS

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.



9431
ENFANTS
SENSIBILISÉS SUR
30
COMMUNES

EN 2022

371
ENFANTS
SENSIBILISÉS A
BEAUCAMPS LIGNY

283
ENFANTS
SENSIBILISÉS A
ROUBAIX

288
ENFANTS
SENSIBILISÉS
A LOOS

296
ENFANTS
SENSIBILISÉS A
MOUVEAUX

441
ENFANTS
SENSIBILISÉS A
LINSELLES

466
ENFANTS
SENSIBILISÉS A
MARQUETTE-LEZ-LILLE

460
ENFANTS
SENSIBILISÉS A
PERENCHIES

127
ENFANTS
SENSIBILISÉS A
ENGLOS

175
ENFANTS
SENSIBILISÉS A LA
CHAPELLE
D'ARMENTIÈRES

221
ENFANTS
SENSIBILISÉS A
LOMME

787
ENFANTS
SENSIBILISÉS A
TOURCOING

RESULTATS ECONOMIQUES

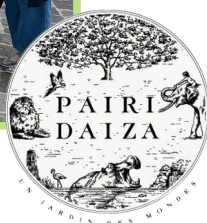
Exercice	2019	2020	2021	2022
Subventions d'exploitation	928 130	782 684	1 029 555	1 197 654
Dont contribution des entreprises	432 227	408 005	470 706	538 367
Autres produits	180 337	129 258	168 445	151 560
TOTAL PRODUITS	1 108 467	911 942	1 198 000	1 349 213
Achats non stockés	38 476	29 404	48 730	59 108
Services extérieurs	90 832	70 188	87 591	87 747
Autres services extérieurs	142 839	70 359	62 798	70 464
Impôts	28 254	21 557	36 266	45 058
Salaires et charges	802 720	705 449	858 295	942 452
Dotations et provisions	25 255	10 595	20 841	46 376
Autres charges	3 583	12 769	26 882	18 582
TOTAL CHARGES	1 131 959	920 321	1 141 403	1 269 787
RÉSULTATS	- 23 492	- 8 379	56 597 (après versement primes : 28 310€)	79 426 (après versement primes : 39 708 €)
Contributions volontaires	10 000	10 620	26 774	26 701
EFFECTIFS ETP	32	30	31	34,09

RESSOURCES HUMAINES

- Arrivée d'un 4ème coordinateur // Référent qualité



- Journée de cohésion d'équipe

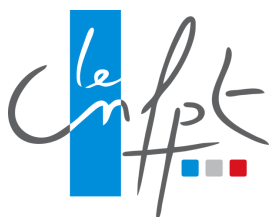


- Obtention de l'agrément service civique

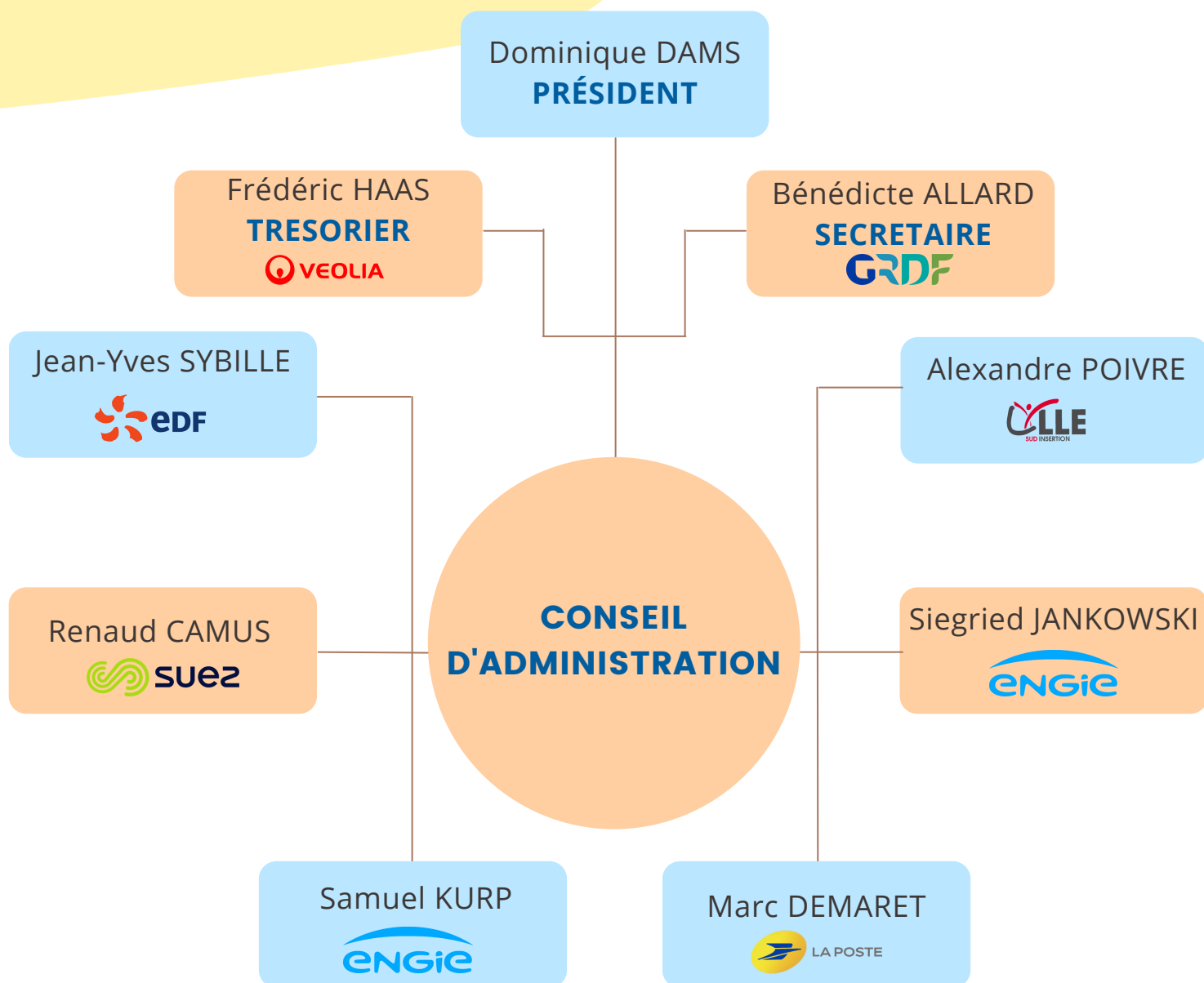


SERVICE CIVIQUE
Une mission pour chacun
au service de tous

LES FORMATIONS EFFECTUÉES



MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



PERSPECTIVES 2023

Projets en attente de démarrage :

- Mission Sociale d'Accompagnement sur la commune de Lallaing Résidence Le Kintron (Partenord Habitat)
- Mission de Pilotage Social sur la commune de Roubaix Résidence Rue de la Tour (Partenord Habitat)
- Accompagnement au relogement de 155 résidents du FTM Constantin Floran à Roubaix (ADOMA)

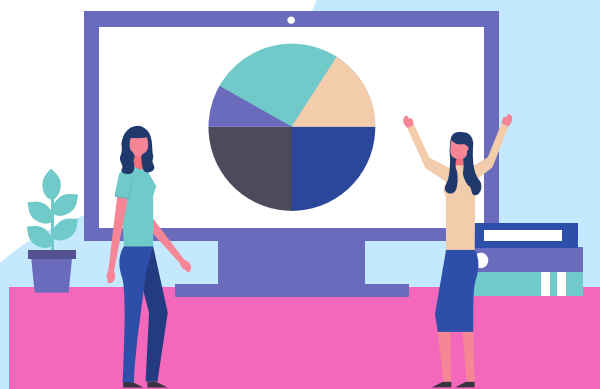


Animation du réseau départemental France Services via la mise à disposition d'un médiateur à l'ANCT



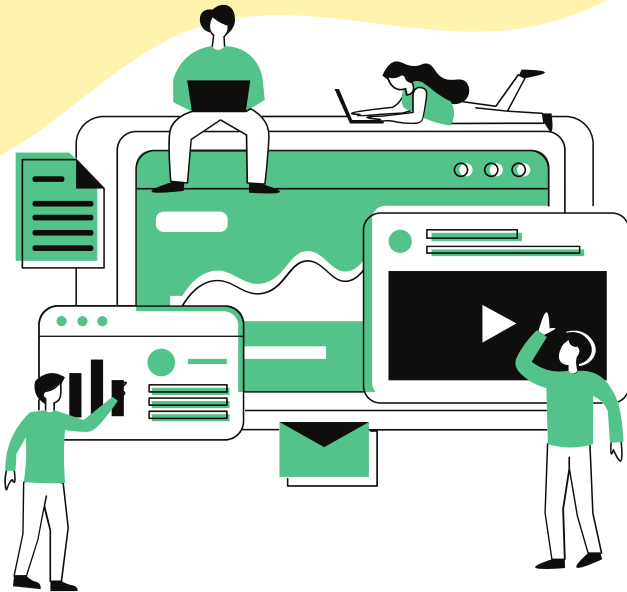
Création d'un groupe de travail interne Qualité

Développement de nouvelles thématiques d'ateliers collectifs



PERSPECTIVES 2023

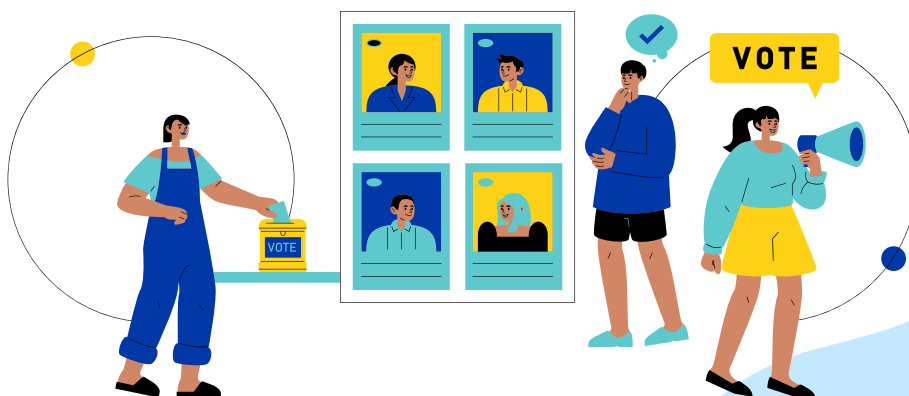
Renforcement des actions à destination des publics séniors



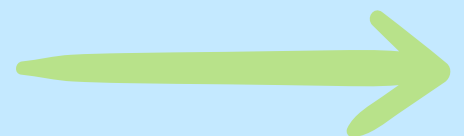
Renforcement de la médiation numérique



Modernisation de notre système d'information (logiciel de saisie - planification des activités - mails - serveur...)



Election du CSE



NOS CONTACTS

RESEAUX SOCIAUX



LINKEDIN

Interfaces Construire l'inclusion au quotidien



FACEBOOK

Interfaces, construire l'inclusion au quotidien



INSTAGRAM

@Interfaces_nord

SITE INTERNET ET TELEPHONE



TELEPHONE

03 20 38 24 68



SITE INTERNET

www.interfaces-nord.fr



NOUVEAU



PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE

www.interfaces2.reservio.com

[illegible]

