



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

MERCI AUX PARTENAIRES

Les collectivités territoriales - Etat



Les réseaux et partenaires associatifs



Les bailleurs



Les organismes publics



Les entreprises



TABLE DES MATIÈRES

<i>Le mot de la présidente</i>	4
<i>Les mots mêlés de la directrice</i>	5
<i>Histoire d'Interfaces</i>	6
<i>Chiffres clés</i>	7
<i>Organigramme</i>	8
<i>La Politique Qualité - Le Projet Associatif</i>	9
<i>Les Enquêtes de Satisfaction</i>	10
<i>Utilité sociale</i>	12
<i>Nos Services</i>	13
- Les permanences d'accueil	14
- Points d'accueil	15
- France Services	17
- Conseil et accompagnement budgétaire	18
- Médiation à La Poste	19
- Accompagnement Numérique	20
- Médiation Téléphonique, Visites et Accompagnements à Domicile	21
- La médiation téléphonique & visite à domicile	22
- ILEO	23
- Actions de Sensibilisation pour les bailleurs sociaux	24
- Projet "Bien chez soi"	25
- Défi Energie	26
- Pilotage Social	27
- Les Accompagnements sociaux	28
- Accompagnements Sociaux	29
- Les Ateliers Collectifs	30
- Les ateliers	31
- La maison de l'eau	34
Résultats économiques	35
Ressources Humaines	36
Le Conseil d'Administration	39
Perspectives 2025	40
Nos contacts	42

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

BÉNÉDICTE ALLARD

Je suis ravie de vous retrouver aujourd'hui pour faire un rapide bilan de cette année riche en défis et en opportunités pour Interfaces .

Tout d'abord, grâce aux efforts de nos collaborateurs, car oui, c'est un travail fastidieux, nous avons atteint 32 points de performance lors de l'audit de vérification de la Norme AFNOR, soit 10 de plus qu'en 2022 ! Cette progression remarquable, accompagnée par France Médiation, témoigne de notre détermination à maintenir des standards de qualité élevés. **Bravo à tous, nous sommes sur la bonne voie pour atteindre de nouveaux sommets !**

L'un des faits les plus marquants et les plus attendus de cette année, n'est-ce pas madame la directrice : **Le renouvellement du marché de la poste !**

Vous le savez, cette activité est cruciale pour la vie de notre association. Forts de ce succès et de cette confiance renouvelée, nous devons maintenant poursuivre avec sérieux et détermination, Alors, maintenons nos efforts et montrons notre savoir-faire.

J'en profite pour remercier tous nos partenaires les plus anciens comme les nouveaux venus pour leur confiance et leur soutien.

Je suis fière de notre groupe innovation qui continue de développer **des idées et des technologies novatrices**. Ce travail est essentiel pour notre croissance et notre adaptation aux évolutions du secteur. Continuez à innover, et essayer !

De l'innovation il en faut aussi en matière de finances. Les incertitudes actuelles concernant les financements publics nous obligent à être encore plus vigilants et proactifs dans notre gestion financière. Il est essentiel d'explorer de nouvelles sources d'activités et de renforcer nos partenariats existants. Si quelqu'un a une idée lumineuse pour trouver de nouveaux financeurs, c'est le moment de la partager !

Enfin, et parce qu'on en veut toujours plus, nous souhaitons aller plus loin en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises. Nous devons continuer à améliorer notre impact environnemental, social et économique, et montrer l'exemple en tant qu'organisation responsable. **Ensemble, faisons en sorte que notre planète soit un peu plus verte et notre société un peu plus juste.**

J'encourage donc tous nos collaborateurs à s'impliquer activement dans ces initiatives. Que ce soit en rejoignant un groupe de travail, en proposant des idées innovantes, ou en soutenant nos efforts en matière de RSE, chaque contribution est précieuse.

Grâce à cette équipe, parfois, malmenée par des difficultés de recrutement et des montées en charges aléatoires, notre association a non seulement **su faire preuve de résilience et s'adapter**, mais aussi se développer de manière significative. Ensemble, nous avons surmonté des obstacles et saisi des opportunités qui nous ont permis de renforcer notre impact.

Je tenais donc à vous remercier tous pour votre engagement et votre solidarité en cette année compliquée. Continuons à avancer avec la même détermination et le même esprit de collaboration.. **Ensemble, nous pouvons faire la différence !**

LES MOTS MÊLÉS DE LA DIRECTRICE

AURORE CLEMENT

Z L E V L E Y D I N T E G R A T I O N P
O X T C O C O N S T R U C T I O N N I Z
N S I E T U W V M Z E U Q I R E M U N H
O G L R T R P A R Q N Y S T I O R D D S
I F I U Q E E L D E P A R T E M E N T A
T L B T P G R E Y Ç T T N A T I B A H R
A N A C M A E U R V M N E N O E I Q P P
C O T E M S N R S I O O C P V C S T T A
I I P F A U N C E I A Z N R N N F N N R
F T A E C C I E T S Ç P A E E A R E E T
I A D R C N S C T A P T S C T I E M M E
T U A P E D A O E Z N A S R I F C E E N
R L Y Y S F T L J Y B T I U L N O C G A
E A A R S F I O O M L E A T I O U N A R
C V R I M T O G R M U T N E T C R A N I
Ç E T E I N N I P M K I N M U K S N A A
J A L P V B A E K H F U O E Z R J I M T
S N L B E D I A R T N E C N B B R F D T
M C O L L E C T I F Y U E T V U R Y S Y
B F A E D G I P R E C A R I T E A P X P

ACCES
ADAPTABILITE
CERTIFICATION
COCONSTRUCTION
COLLECTIF
CONFIANCE
DEPARTEMENT
DROITS
ECOLOGIE
ENTRAIDE

ETAT
EVALUATION
FINANCEMENT
HABITANT
INTEGRATION
MANAGEMENT
MEL
NUMERIQUE
PARTENARIAT
PERENNISATION

PRECARITE
PREFECTURE
PROJET
RECONNAISSANCE
RECOURS
RECRUTEMENT
RSE
SATISFACTION
USAGER
UTILITE
VALEUR

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

SEPTEMBRE 2024 :
Audit de Contrôle



LES CHIFFRES CLÉS 2024



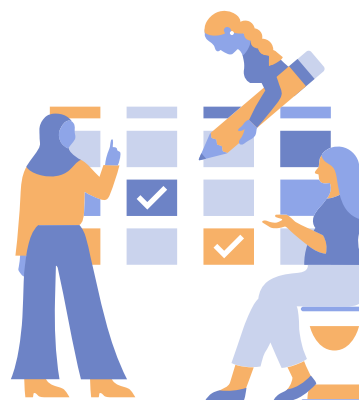
39 Salariés



16 Points d'accueil



113 Partenaires
financiers et/ou
opérationnels



7 789 médiations
accès au droit
8 212 médiations énergie

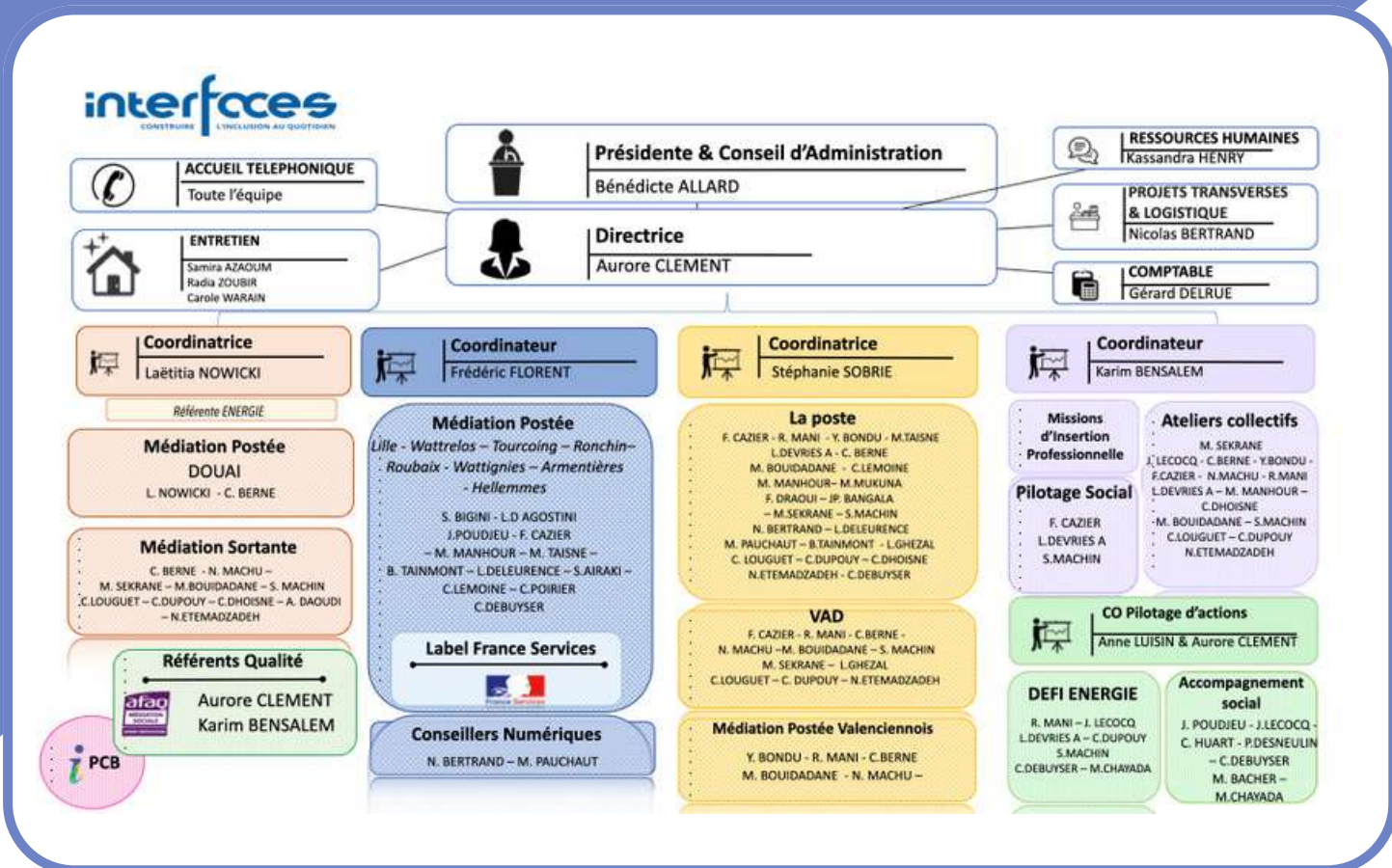


3 Bénévoles



1 092 adultes et **1 824**
enfants sensibilisés en
ateliers collectifs

L'ORGANIGRAMME



46

SALARIÉS

25 CDI

18 CDD (DONT 2 CONTRATS
ADULTE RELAIS)

1 ALTERNANTE

28

FEMMES

18

HOMMES

A JUIN 2025

LA POLITIQUE QUALITÉ

Validée par le CA en septembre 2021

Développer la montée en compétences des équipes



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

Renforcer la maîtrise de nos processus opérationnels

Pérenniser les partenariats financiers &/ou opérationnels

LE PROJET ASSOCIATIF

2023 - 2026

Valoriser le métier de médiateur social

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

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

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



LES ENQUETES DE SATISFACTION

LES CHIFFRES CLÉS



30 RETOURS QUESTIONNAIRES SALARIÉS

56% sont tout à fait d'accord et **27%** sont plutôt d'accord avec l'affirmation suivante "L'ambiance au sein d'Interfaces me plaît"

63% sont tout à fait d'accord et **30%** sont plutôt d'accord avec l'affirmation suivante "Je suis heureux au travail"

87% sont motivés par leurs missions

83% des salariés estiment que leur travail leur permet de développer de nouvelles compétences

67 RETOURS QUESTIONNAIRES PARTENAIRES

69% sont très satisfaits et **26%** sont satisfaits de la qualité des services d'Interfaces

L'action d'Interfaces et de ses médiateurs est jugée très satisfaisante à **66%** et satisfaisante à **31%**

L'intervention des médiateurs est jugée très utile à **22%** ou très utile à **76%**

93% referaient appel aux services d'Interfaces



LES QUESTIONNAIRES USAGERS

296 RETOURS QUESTIONNAIRES ATELIERS COLLECTIFS



70% ont jugé l'atelier très satisfaisant et **27%** satisfaisant

Pour **71%** des participants, l'atelier leur a permis d'échanger avec d'autres personnes et pour **71%** d'acquérir de nouvelles connaissances



170 RETOURS QUESTIONNAIRES MÉDIATION POSTÉE

83% ont jugé le rdv très satisfaisant et **14%** satisfaisant

97% ont eu le sentiment d'être écoutés et entendus

86% estiment avoir été associés aux décisions les concernant

LES ENQUETES DE SATISFACTION

QUELQUES VERBATIMS

LE RETOUR DES SALARIÉS

- « Une association avec de très belles valeurs humaines et sociales »
- « Une association de médiation sociale très vivante, aux missions diverses et très intéressantes. Un réseau de partenaires phare et qui évolue au gré des nombreuses réponses aux marchés publics et AAP faites par la direction. »
- « Aider les personnes à accéder aux droits. Avoir le sentiment de rendre service. »
- « la diversité des actions »
- « la polyvalence »
- « La reconnaissance des habitants »
- « La flexibilité et la confiance accordée, ca c'est vraiment incroyable »

LE RETOUR DES PARTENAIRES

- « Une belle association, efficace. »
- « Poursuivre l'offre d'actions aux services des habitants et des acteurs »
- « garder ce partenariat et renforcer notre communication »
- « Plus de rencontres entre nos services pour suivi des médiateurs. »

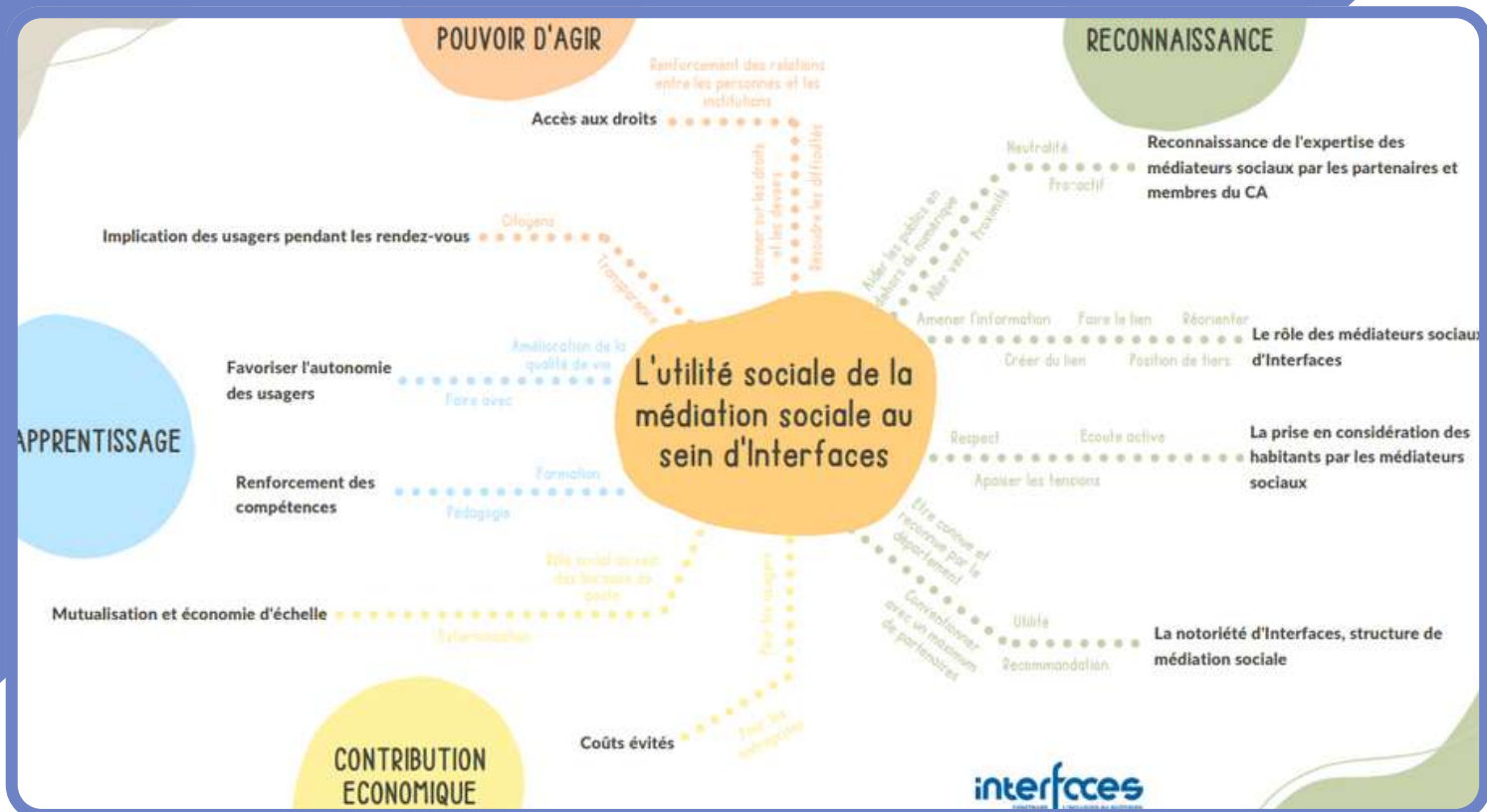
LE RETOUR DES USAGERS DE LA MÉDIATION POSTÉE

- « Note 10/10 »
- « Bonjour tout d'abord je suis très satisfaite du personnel, ils sont très bien à l'écoute répondent toujours accueillants et aimables. Je vous remercie pour votre compréhension et votre attention. »
- « Délai de rdv trop long »

LE RETOUR DES USAGERS DES ATELIERS COLLECTIFS

- « Je suis vraiment très satisfaite. La dame est très claire, elle explique très bien. Elle est très gentille »
- « Bon professionnel, mots simples, très explicite, les ateliers sont intéressants »
- « Faire des jeux sur le thème »
- « Donner plus de détails sur les démarches FSL etc. »

UTILITÉ SOCIALE





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.

En 2024, les médiateurs & médiatrices d'Interfaces étaient présents sur 16 points d'accueil. L'association accueille, oriente, informe et accompagne les habitants dans leurs démarches administratives et financières du quotidien :

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

Accès aux services publics en ligne

Compréhension d'un courrier ou d'une facture

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

Service d'écrivain public

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

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

Recherche de solutions de paiement avec les créanciers

Accès aux droits



Lille • Siège social, Espace Numérique, 70 rue Léon Blum

Lille • Faubourg de Béthune, 106 Boulevard de Metz

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

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

Roubaix • Espace Linné, 277 Avenue Linné

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

Tourcoing • Maison du Projet, 29 avenue Roger Salengro

Wattrelos • Beaulieu, 94 rue Léon Blum

Wattignies • CCAS, 302 Rue Clémenceau

Ronchin • CCAS, 13 place du Général de Gaulle

Hellemmes • Tiers lieu de l'Epine, Rue de la ville de Naumbourg

Armentières • Cité Sociale Rue Paul Bert



2 338
MÉDIATIONS POUR
1 540
HABITANTS



424
MÉDIATIONS POUR
314
HABITANTS



230
MÉDIATIONS POUR
184
HABITANTS



196
MÉDIATIONS POUR
143
HABITANTS



52
MÉDIATIONS POUR
36
HABITANTS



219
MÉDIATIONS POUR
159
HABITANTS



338
MÉDIATIONS POUR
235
HABITANTS



48
MÉDIATIONS POUR
38
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

**550
MÉDIATIONS POUR
330
HABITANTS**

Permanences Itinérantes ILEO

ANNOEULLIN



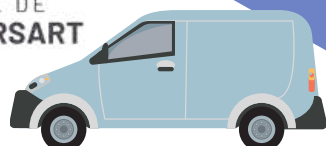
Ville de Quesnoy-sur-Deûle



VILLE DE
ROUBAIX



VILLE DE
LAMBERSART



Permanences chez les partenaires

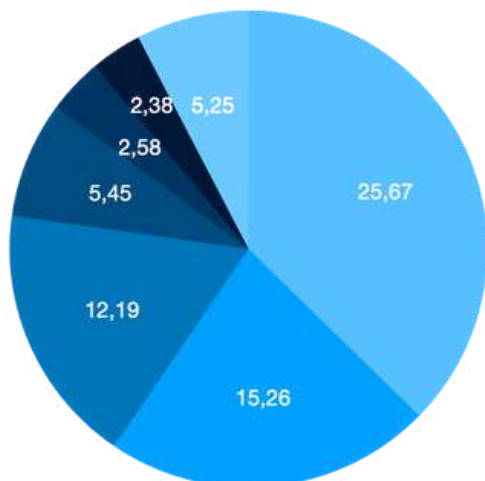
**109
MÉDIATIONS**



FRANCE SERVICES



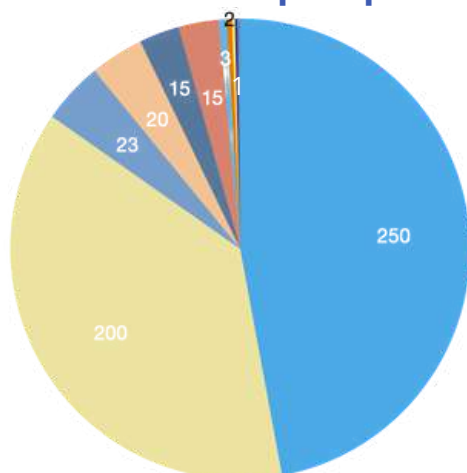
MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR
Liberté
Égalité
Fraternité



Répartition par partenaire national

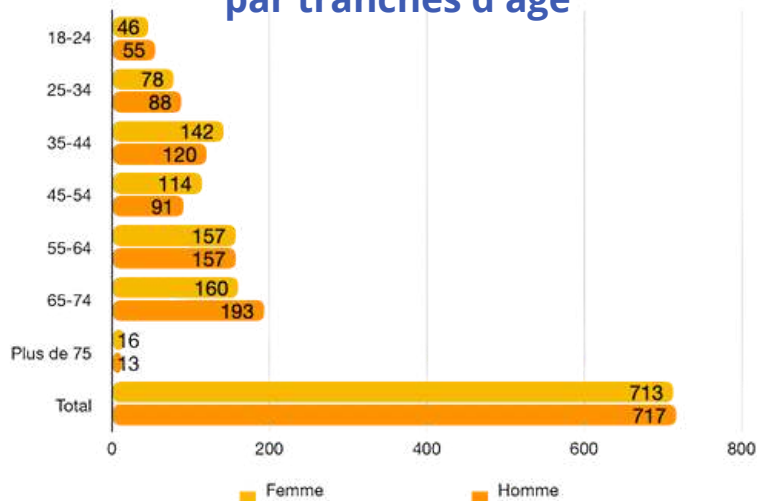
● MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR ● CAF ● CPAM ● DDFIP
● FRANCE TRAVAIL ● MSA ● AUTRES

Répartition des thématiques pour l'accompagnement propre à la structure



● Logement, énergie, mobilité
● Service public régalien
● Social, solidarité, retraite
● Santé
● Emploi et insertion
● Microcrédit, surendettement
● Ecole, petite enfance et jeunesse
● Alimentaire
● Banque et mutuelle
● Développement économique et accompagnement des entreprises
● Tourisme et culture

Répartition des usagers par genre et par tranches d'âge



10 064
DEMANDES TRAITÉES DEPUIS MAI 2021 DONT
3 286
EN 2024

CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE

RENOUVELLEMENT POUR 2022-2024

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...)



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

Ministère de la Santé et de la Prévention
Ministère de l'Énergie
Ministère de la Justice
Ministère de la Solidarité et de la Santé



881
ACCOMPAGNEMENTS
BUDGÉTAIRES
EFFECTUÉS

MEDIATION A LA POSTE



VILLE DE
ROUBAIX
6 bureaux

ville de
Lille
6 bureaux


WATTRELOS
2 bureaux


DENAIN
1 bureau

 **Tourcoing**
La Creative
2 bureaux

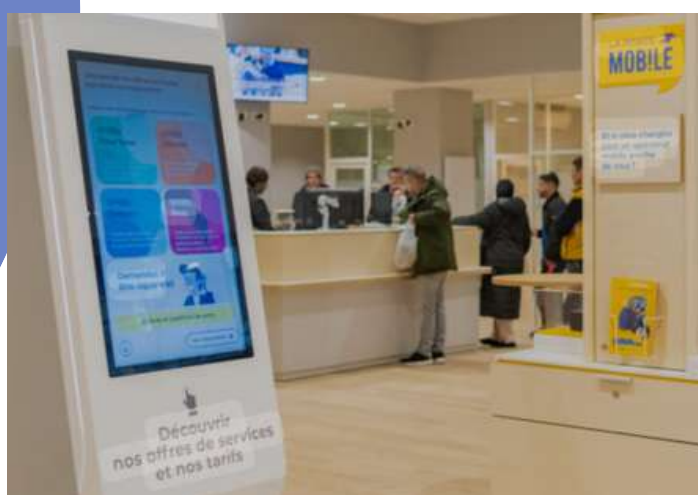

DOUAI
1 bureau

 **Ville de Valenciennes**
1 bureau

 **Mons en Barœul**
1 bureau

 **AMIN**
Une Mine d'énergies
1 bureau

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

1 075

**JOURS DE PERMANENCE
POUR PLUS DE**

61 136

MÉDIATIONS RÉALISÉES

(non comptabilisées sur les bureaux roubaisiens)

ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

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

- Ils nous ont fait confiance en 2024 :



DAC Appui Santé du Ferrain
Dispositif d'appui à la coordination

- Représenter l'association

- **Dans les événements liés au numérique au niveau de la MEL:** salon rencontres territoriales de la ville de Lille & des acteurs locaux du quartier Lille Sud/Faubourg de Béthune, « Les petits-déjeuners de l'inclusion numérique » organisé chaque trimestre à Roubaix, réunions locales entre conseillers numériques ou acteurs du numérique
- **Sur Internet :** participation à des webinaires (Les Assembleurs, La Mednum, France Médiation...) ou à des webconférences

- Accompagnements numériques :

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

- « Formation continue Conseiller Numérique (1 module/an) »

- « Sobriété numérique et numérique responsable »
- Formation CNFS





NOS SERVICES

MÉDIATION TÉLÉPHONIQUE,
VISITES ET ACCOMPAGNEMENTS À
DOMICILE

LA MÉDIATION TÉLÉPHONIQUE & VISITE À DOMICILE



25 314

références envoyées par EDF

11 635

dossiers créés

dont **11 535** dossiers traités

dont **2663** dossiers clos aboutis (soit 23%)

5 660

contacts établis

394

rendez-vous physiques dont **26**

visites à domicile

741

accompagnements MDE

836

sensibilisations au chèque énergie



6 246

références traitées

1 327

médiations téléphoniques abouties

2 299

mails envoyés

1 178

visites à domicile effectuées pour

338

habitants vus à domicile

104

habitants orientés vers un partenaire



1

action d'information sur le chèque énergie :

2821 appels effectués pour **722** médiations abouties

2

actions médiation impayés = **4 336** appels effectués pour **1 197** médiations abouties - **398**

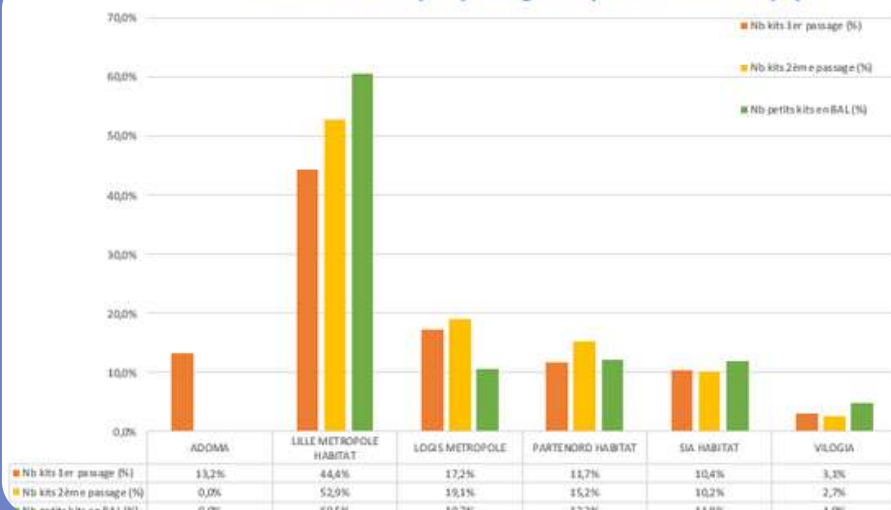
échéanciers mis en place

500 rendez-vous sur site





Nombre de kits par passages et par concessions (%)



8 002
kits hydro économes
distribués sur
29
communes



50
Temps forts/Bar à eau
animés sur la MEL

**Déploiement du bus
ECEAU sur les
communes en cours
de pause du module
de télérelève**



**Mise en place
d'accompagnement
numérique pour la
création des
espaces perso en
ligne**



ACTIONS DE SENSIBILISATION POUR LES BAILLEURS SOCIAUX



Sia Habitat



Ateliers Collectifs

Organisation de temps forts en pied d'immeuble

Organisation d'un forum

Porte à porte pour message de sensibilisation Eco Gestes

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

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

Porte à porte pour collecter les documents administratifs légaux

DES EXEMPLES DE COMMUNICATION RÉALISÉE

LMH interfaces

LES VACANCES ARRIVENT !
pensez à anticiper vos paiements de loyer avant de partir pour ne pas être surpris à votre retour

Vous pouvez réaliser vos paiements

- par chèque à encaisser à la date indiquée au dos de ce dernier
- par virement automatique (mise en place gratuite)
- par prélèvement

Votre agence située au 174 rue du Faubourg des Postes à Lille reçoit sans rendez-vous du lundi au vendredi les locataires qui souhaitent trouver une solution pour leurs arriérés de loyer

La contestation d'une dette ou un litige avec LMH sur des travaux ne dispense pas du paiement du loyer

RESIDENCE VERHAEREN

TRI DES DECHETS ET ENCOMBRANTS

Des médiateurs de l'association Interfaces passeront le 13 décembre entre 14h et 16h à votre domicile afin de vous transmettre certaines informations.

interfaces LMH

Venez rencontrer les partenaires pour obtenir tous les conseils nécessaires pour Réduire ses consommations d'énergie - Consommer mieux - Gérer son budget -

Sia Habitat

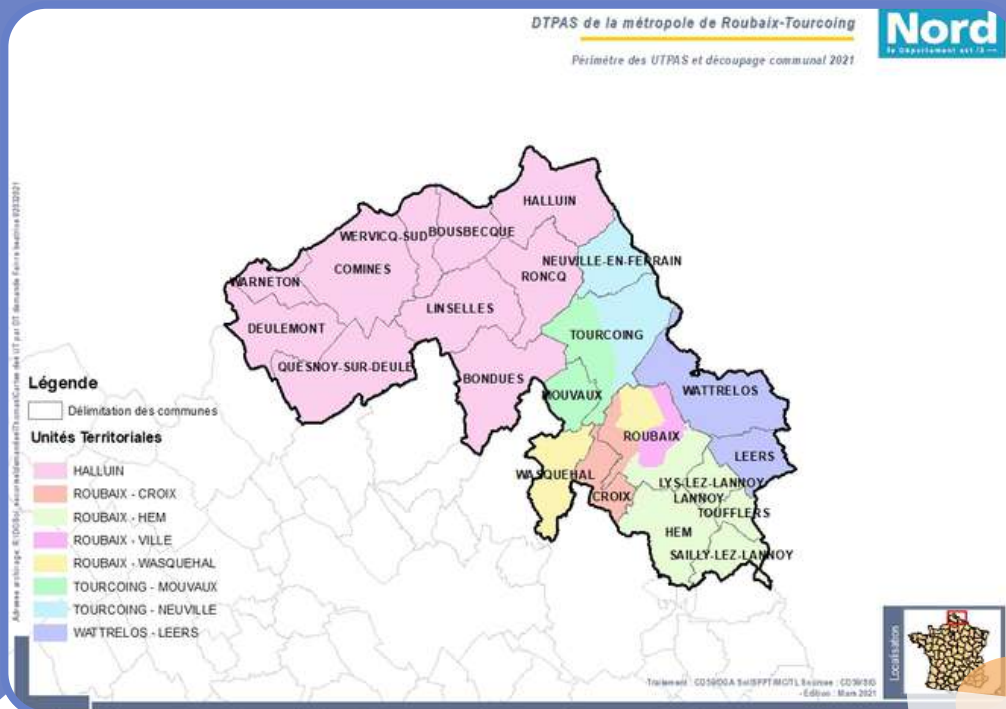
FORUM ÉCO CONSO

VENDREDI 13 DÉCEMBRE 2024 - DE 13H30 À 17H
MAISON DE SERVICE ET DE PROXIMITÉ GEORGES LAINE
17 CHASSE DE VALENCIENNES - 59264 ONNAING

interfces ENGIE EDF EneDis

PROJET BIEN CHEZ SOI

Nord
le Département est là



FORUM BIEN CHEZ SOI

Réduire ses consommations d'énergie -
Consommer mieux - Recycler - Décorer...
Venez rencontrer les partenaires du
territoire pour obtenir tous les conseils

Judi 19 Septembre 2024
10h - 16h
au Centre Social Bourgogne
24 Av. Roger Salengro, Tourcoing

ENTRÉE LIBRE POUR TOUS

GOODIES
PETITE RESTAURATION
ATELIERS CUISINE
ATELIERS BRICOLAGE



**Organisation d'un forum
au Centre Social & Culturel
Bourgogne à Tourcoing**

50 diagnostics à domicile

interfaces

Nord
le Département est là

DANS LE CADRE DE NOTRE PROJET DE LUTTE
CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, NOUS
PROPOSONS DE RÉALISER DES DIAGNOSTICS
À DOMICILE À L'AIDE D'UNE CAMÉRA
THERMIQUE.



Des conseils d'amélioration seront
proposés. Le petit matériel (réflecteur de
chaleur, boudin de porte, joints de fenêtre...) nécessaire pour les appliquer sera fourni.

Pour nous orienter les familles, un mail suffit à
a.clement@interfaces-nord.fr

FICHE DIAG CAMÉRA THERMIQUE

Motricien : _____
Date de visite : _____

Nom de l'habitant : _____
Titre : _____

Adresse : _____
Appartement : _____ Maison : _____

Nombre de pièces : _____ Surface : _____ m²

Observations : _____

Mode de chauffage : GAZ ELECTRICITE PÉTROLE

Observations : _____

Température intérieure : _____ Temp. d'hygrométrie extérieure : _____
TEMPÉRATURE : Pièce principale : _____ Chambre : _____
TAUX d'humidité : Pièce principale : _____ Chambre : _____

Observations : _____

20

ateliers collectifs

DEFI ENERGIE

DEFI ENERGIE BAILLEURS :

orientation de famille dans le cadre de relogement et/ou de réhabilitation



Sur la convention 2024

9

familles accompagnées
sur Roubaix



Sur la convention 2024-2026

9

familles accompagnées
sur Mons en Baroeul

interfces
Service de l'habitat et du logement

VOTRE LOGEMENT A RÉCEMMENT ÉTÉ RÉHABILITÉ
nous vous proposons donc un accompagnement à domicile pour :

- L'appropriation des nouveaux équipements du logement suite à la réhabilitation
- La vérification des ouvertures de droits
- La compréhension des factures & différents contrats ENERGIE & FLUIDE
- L'orientation vers nos partenaires
- La distribution de kits éco-énergie

Pour plus d'informations :
Centre de Relation Client
03 20 14 72 75
crr@logismetropole.com

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 !

DEFI ENERGIE, 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

interfces
Service de l'habitat et du logement

CONTACT
Stéphanie SOBRIE
06 43 98 38 94
s.sobrie@interfces-nord.fr

DEFI ENERGIE CAF (MARCHE OBTENU POUR 3 ANS EN 2021 – RECONDUCTION EN 2024).



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

191

familles accompagnées sur la MEL

96

familles accompagnées sur le Bassin Minier

Des kits énergie ont été distribués aux familles accompagnées





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 :

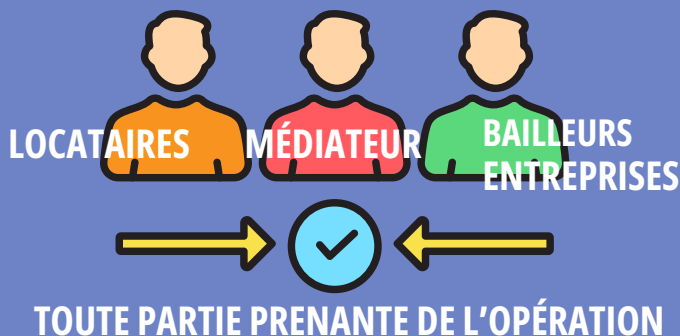
L'amélioration
du cadre de
vie

Les économies
d'énergie à
réaliser

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.



Marché sur Lomme
Résidences Marx Dormoy & Couteaux

78 logements collectifs
14 mois

Marché sur Haubourdin
Quartier du Petit Belgique

31 logements collectifs
139 logements individuels
24 mois

Marché sur Roubaix
Rue de la Tour

28 logements
28 mois

Dans le cadre de la réhabilitation sur le quartier du Petit Belgique
Sabrina MACHIN
sera votre pilote sociale aux côtés de Florine CAZIER.

La contacter
📞 06 26 60 59 79
✉️ pshaubourdin@interfaces-nord.fr

Elle assurera des permanences auprès des locataires du quartier en prévision des travaux qui y seront réalisés. Son planning sera affiché à la base vie 1, Square Léon BLUM - HAUBOURDIN

interfces
INFOS TRAVAUX

Bonjour à tous,

Des travaux sont prévus dans votre résidence à compter du 1er septembre 2023 et devraient durer 25 mois. La durée globale des travaux estimée est de 6 à 8 jours par logement.

Les travaux concerneront par exemple :

- Le ravalement des façades
- La création de ventilation des vides sanitaires
- Le remplacement de l'ensemble des menuiseries extérieures, des portes d'entrées, des boîtes aux lettres, des chaudières...
- L'installation de VMC Hygroréglable
- La taille des haies adjacentes aux façades
- La réfection des installations électriques dans les logements....

Dans le cadre de ces travaux,
Florine Cazier
sera votre pilote sociale.

La contacter
📞 06 37 08 13 04
✉️ pshaubourdin@interfaces-nord.fr



NOS SERVICES

LES ACCOMPAGNEMENTS
SOCIAUX

ACCOMPAGNEMENTS SOCIAUX



Intermédiation
dans le cadre de
réhabilitation



Accompagnement
au logement temporaire/
définitif



Accompagnement
social global (santé –
accès aux droits –
parentalité...)



Animation de temps collectifs



Accompagnement socio-
professionnel



- Résidence La Roseraie :
Appui pour la finalisation
des ré emménagements
- Relogement sur le Quartier
de la Briquette à Marly
- Marché AES sur la MEL – le
Douaisis – le Valenciennois



MOUS FTM
CONSTANTIN FLORAN
ROUBAIX



Accompagnements
dans le cadre du FSL



NOS SERVICES

LES ATELIERS COLLECTIFS

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
Connexion : Démarches
administratives 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

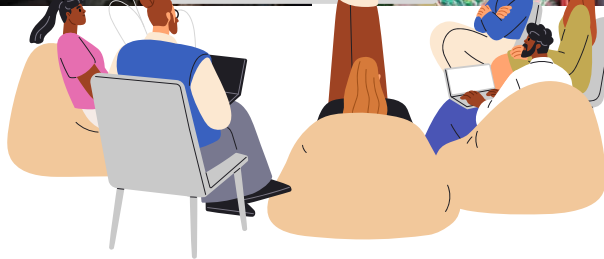
BIEN CHEZ SOI

Droits et devoirs des locataires
Accès au logement
Prévention des accidents domestiques/chutes
Sensibilisation au tri des déchets
Sensibilisation au 0 déchet
Entretien du logement

TEMPS LUDIQUES

Animation d'un ciné débat
Fabrication de produits ménagers écologiques et économiques
Fabrication d'un réflecteur de chaleur
Fabrication d'un déshumidificateur
Fabrication d'un tawashi
Fabrication d'un tote bag à partir d'un t-shirt

LES ATELIERS COLLECTIFS EN IMAGES



LA MEL



Nord
le Département est là →



FÉDÉRATION
des Centres d'Insertion

ville de
Wattignies



LMH
LE BAILLEUR SOCIAL DE LA MEL

iléo
L'EAU DE LA MEL

La Cécile
Lille Association Compter Lire Écrire



MISSION LOCALE
ROUBAIX
#AMELREX #ENGAGÉS

RÉSIDENCE
DANIEL SAGLEUX

VILLE DE
ROUBAIX



89

ATELIERS ANIMÉS

580

**HABITANTS
SENSIBILISÉS**

58

ATELIERS ANIMÉS

369

**HABITANTS
SENSIBILISÉS**

LE VALENCIENNOIS ET LE DOUAISIS

Nord
le Département est là →

Sia Habitat
CENTRE SOCIAL
Faubourg de Béthune



AUTRES TERRITOIRES



36 ATELIERS

6 TEMPS FORTS POUR

143

PERSONNES SENSIBILISÉES

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.



15 053
ENFANTS SENSIBILISÉS SUR
47
COMMUNES

EN 2024

266
ENFANTS
SENSIBILISÉS
À ALLENNE LES
MARAIS

4
ENFANTS
SENSIBILISÉS À
NEUVILLE EN FERRAIN

386
ENFANTS
SENSIBILISÉS À
LESQUIN

59
ENFANTS
SENSIBILISÉS
À ARMENTIÈRES

201
ENFANTS
SENSIBILISÉS À
PROVIN

253
ENFANTS
SENSIBILISÉS À
LINSELLES

505
ENFANTS
SENSIBILISÉS À
ANNOEULLIN

380
ENFANTS
SENSIBILISÉS À
LOMME

1 924
ENFANTS SENSIBILISÉS
SUR
8
COMMUNES EN 2024



RESULTATS ECONOMIQUES

changement de
présentation comptable



Exercice	2020	2021	2022	2023	2024
Prestation de service					555 494
Subventions d'exploitation	782 684	1 029 555	1 197 654	1 303 117	1 024 509
Dont contribution des entreprises	408 005	470 706	538 367	511 714	297 000
Autres produits	129 258	168 445	151 560	133 840	64 553
TOTAL PRODUITS	911 942	1 198 000	1 349 213	1 436 957	1 644 556
Achats non stockés	29 404	48 730	59 108	58 212	29 153
Services extérieurs	70 188	87 591	87 747	60 919	65 223
Autres services extérieurs	70 359	62 798	70 464	71 834	76 476
Impôts	21 557	36 266	45 058	51 232	57 836
Salaires et charges	705 449	858 295	942 452	996 481	1 108 034
Dotations et provisions	10 595	20 841	46 376	71 030	202 400
Autres charges	12 769	26 882	18 582	5 808	
TOTAL CHARGES	920 321	1 141 403	1 269 787	1 315 516	1 539 122
RÉSULTATS	- 8 379	56 597 (après versement primes : 28 310€)	79 426 (après versement primes : 39 708 €)	121 441 (après versement prime partage valeur 60 721 €)	105 434 (après versement primes 52 714 €)
Contributions volontaires	10 620	26 774	26 701	28 036	25 312
EFFECTIFS ETP	30	31	34,09	33,41	35,13

NOTRE GROUPE QUALITÉ

PRÉPARATION À L'AUDIT DE VÉRIFICATION AFNOR



A 134 jours 😊 de notre audit de contrôle journée de travail : maîtriser le processus de médiation sociale - le cadre déontologique - mettre en lien ses missions quotidiennes avec le vocabulaire spécifique - réfléchir à sa pratique professionnelle...

Bravo à mon équipe pour son investissement au quotidien ! Et merci à **France Médiation** pour leur accompagnement.

**Appui
d'Aurelie Miroir**



LES THÈMES ABORDÉS

L'histoire de la qualité à Interfaces



Les attentes de l'auditeur



Les améliorations constatées depuis les démarches de certification



L'innovation



Définir nos forces, faiblesses, opportunités et menaces



Revue documentaire



Audit blanc



Les registres d'intervention



Rétro planning pour la préparation de l'audit



Déroulement de l'audit



La RSE



Le processus de médiation



Création de fiche de révision par action/mode d'intervention



Le retour des audits de 2022



PROJET M3I

MODERNISATION INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE INTERFACES



PHASE 1 [MAI A SEPTEMBRE 2023]

Diagnostic actuel et pistes d'amélioration

PHASE 2 [AOUT 2023 A JANVIER 2024]

Déploiement microsoft outlook



PHASE 3 [OCTOBRE 2023]

Déploiement d'un serveur OVH
(SYNERGAIA, NEXTCLOUD, PHPMYADMIN, COCKPIT)

PHASE 4 [NOVEMBRE 2023]

Mise en place d'une politique de sauvegarde des données



PHASE 5 [DEPUIS OCTOBRE 2023]

Mise en place d'un support technique (GLPI)
et métier (SYNERGAIA)

PHASE 6 [DEPUIS OCTOBRE 2023]

Gestion des applications métiers
(refonte et évolutions SYNERGAIA)
*Nouveaux onglets / nouvelles fonctionnalités
(outil de nettoyage des données)
Mise à jour régulière des listes déroulantes
Refonte des états statistiques*



PHASE 7 [2024-2025]

Réflexion sur la mise en place d'une politique RGPD et
d'une démarche RSE/RNE

*Accompagnement d'un groupe d'étudiants ILIS en Licence 3
Sciences Sanitaires et Sociales – Parcours Santé Publique et
Management des Organisations de Santé sur leur projet «
Digitalisation» via la réalisation d'un diagnostic numérique (site
web/réseaux sociaux) et sur un diagnostic RGPD*

RESSOURCES HUMAINES



Nous tenons à rendre hommage à Freddy Guesdon, médiateur depuis 7 ans à Interfaces qui nous a quittés en mai 2025



LES FORMATIONS



LES RÉUNIONS SALARIÉES



Séminaire de direction
2&3 septembre 2024



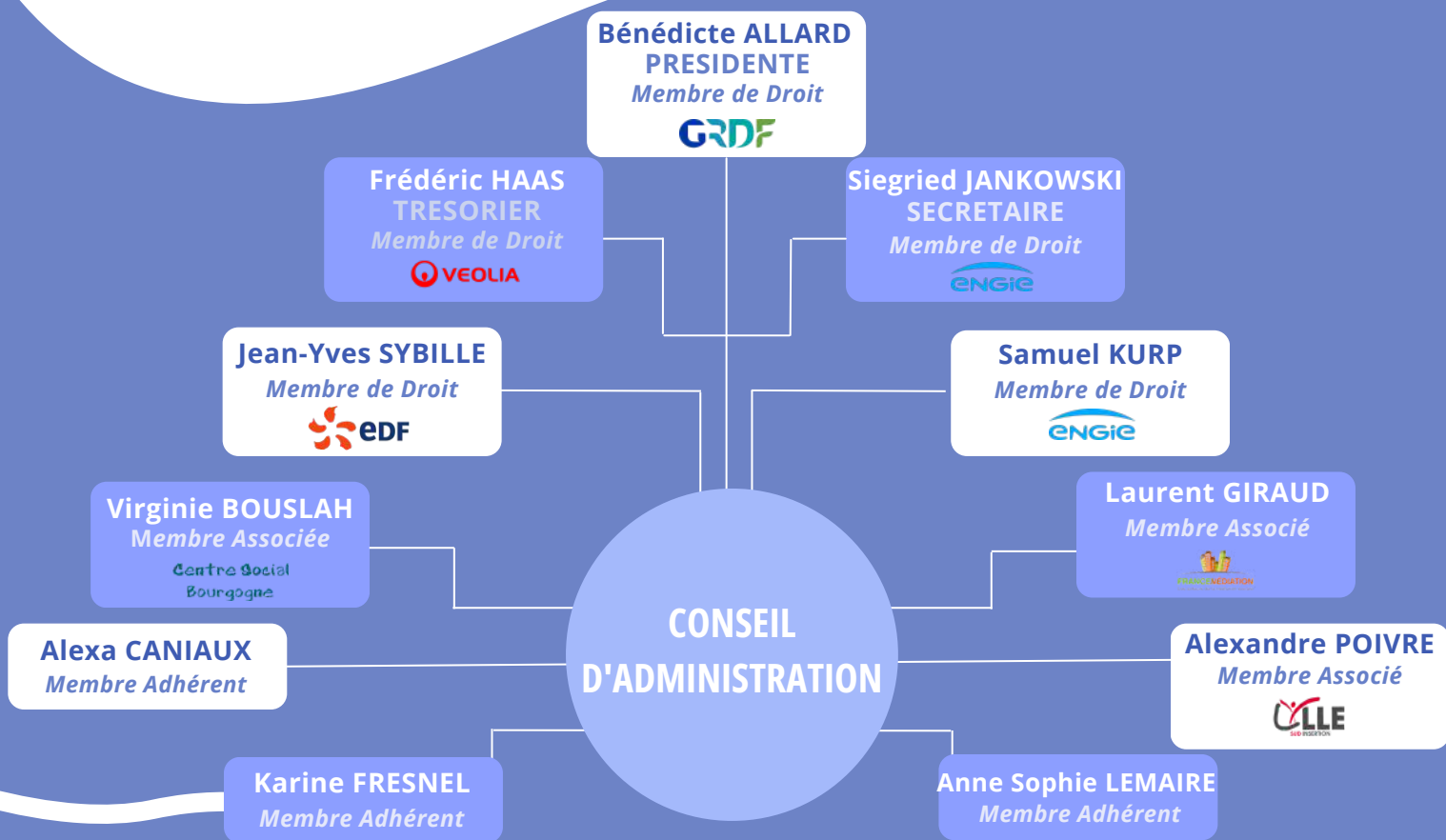
21 mars 2024
28 novembre 2024

JOURNÉE DE COHÉSION



20 mai
2024

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



1er février 2024

16 avril 2024
Validation des comptes

15 novembre 2024



PERSPECTIVES 2025

EN INTERNE

- **2 évolutions de poste : Chargé de Projets transverses & Coordinatrice du Pôle Social**



- Pérennisation du poste d'Assistante Ressources Humaines
- **Mise en place d'un groupe en Intra pour les 6 modules de formation de France Médiation**
- Poursuite de la supervision pour les médiateurs/trices et pour le Pôle Social avec une nouvelle intervenante
- **Mise en place de la supervision pour les coordinateurs/la direction**



- Poursuite du groupe innovation /recherche de nouvelles idées de projets
- **Réflexion sur la politique qualité**
- Réflexion sur les nouveaux critères de l'utilité sociale
- **Changement de prestataires pour les tickets restos et passage à la carte**
- Changement de logiciel comptable



- **Utilisation de l'application  pour les gestions des congés**



PERSPECTIVES 2025

En EXTERNE

- Demande de renouvellement du financement PCB aide budget



- Démarches pour le financement d'accompagnement FSL Département

- Développement du projet Réseau de Confiance avec Malakoff Humanis

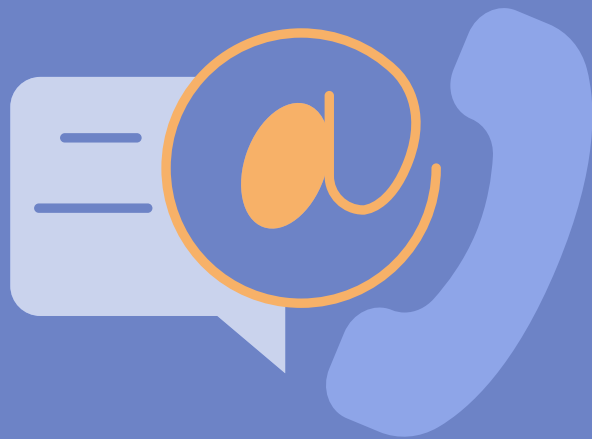


- Implication dans le réseau RSE Alliances

- Participation aux instances de réflexion du nouveau plan stratégique de France Médiation



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



[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

