

RADDORT

D'ACTIVITÉ

■■■■■

2025





TABLE DES MATIÈRES

01

INTRODUCTION

Le mot de la présidente

4

Le texte à trous de la directrice

5

02

L'ASSOCIATION

Histoire d'Interfaces

6

Chiffres clés

7

Organigramme

8

L'équipe support

9

Les Enquêtes de Satisfaction

10

Le plan d'action 2025

11

03

NOS SERVICES

Les permanences d'accueil

13

- Points d'accueil

14

- France Services

17

- Médiation à La Poste

18

- Accompagnement Numérique

19

- Réseau de confiance

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

27

- Pilotage Social

28

Les Accompagnements sociaux

29

- Accompagnements Sociaux

30

- Les Ateliers Collectifs

31

- La maison de l'eau

35

04

PILOTAGE ET GESTION DE L'ASSOCIATION

Résultats économiques

36

La qualité à Interfaces

37

Ressources Humaines

39

Le Conseil d'Administration

41

05

PERSPECTIVES ET INFORMATIONS PRATIQUES

Perspectives 2026

42

Nos contacts

43

Correction du mot à trous

44

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bénédicte Allard

Bonjour à toutes et à tous,

Je suis vraiment heureuse de vous retrouver aujourd'hui pour notre rendez-vous annuel , notre assemblée générale.

Nous nous réunissons dans un contexte que vous connaissez bien , parce que vous le vivez au quotidien. Des difficultés de recrutement qui durent, des situations d'habitants de plus en plus complexes, des financements qu'il faut sans cesse aller chercher, défendre, réinventer.

Rien de simple, c'est vrai. Mais après tout... nous n'avons jamais choisi la médiation sociale pour la tranquillité.

Et c'est exactement pour ça que ce que vous faites a autant de valeur. Interfaces, c'est une équipe qui tient. Qui s'adapte. Qui continue à créer du lien là où il est fragile, parfois abîmé mais toujours essentiel. Cet engagement au quotidien ne se voit pas toujours de l'extérieur, et pourtant il compte énormément. Aussi je voulais vous le dire simplement : merci.

Ces derniers mois, l'association a continué d'avancer. Nous avons renforcé notre organisation, avec notamment un poste de coordination pour le pôle social. Nous avons travaillé sur notre politique qualité, sur la définition de notre utilité sociale. Parce qu'aujourd'hui, faire ne suffit plus ! Il faut aussi être capables de montrer ce qu'on fait, d'en parler, d'en être fiers. Et sur ce sujet, nous avons collectivement beaucoup à faire justement.

Je veux aussi remercier nos partenaires, présents ici aujourd'hui. Votre confiance et votre soutien sont indispensables à la vie de notre association. Vous contribuez à faire reconnaître la médiation sociale comme une réponse concrète pour renforcer la cohésion dans nos territoires, créer du lien et soutenir celles et ceux qui en ont le plus besoin.

Je souhaite aussi adresser un mot particulier aux membres du conseil d'administration. Merci pour votre engagement à nos côtés, pour le temps , pour les idées , les regards bienveillants, qui nous permettent d'avancer, de questionner et d'améliorer ce que nous faisons. Votre rôle est précieux pour faire vivre et évoluer Interfaces.

Nous approchons aussi d'une belle étape : les 30 ans d'Interfaces. 30 ans, c'est un cap symbolique ! Et c'est surtout une invitation, et même un nouvel élan , pour continuer à évoluer, inventer, et répondre à des besoins qui restent pleinement d'actualité

Je vous souhaite à toutes et à tous une excellente assemblée générale.

LE MOT À TROUS DE LA DIRECTRICE

Correction page 44

Aurore CLEMENT

Je vous propose un petit défi : compléter ce texte à trous. Une façon ludique de parcourir l'histoire, les missions et les valeurs d'INTERFACES avant de découvrir les réalisations de l'année 2025.

INTERFACES est une association créée en _____, avec une ambition toujours d'actualité : recréer du _____ entre les _____, les institutions, les entreprises et les services du territoire.

Notre action s'inscrit dans le champ de la _____, définie comme un _____ de création et de réparation du lien social permettant d'améliorer les relations et de résoudre les difficultés du quotidien.

Chaque jour, nos équipes accueillent, informent, conseillent et accompagnent les personnes confrontées à des problématiques liées au _____, au _____, à _____ et aux _____.

Notre force réside dans une approche _____ des situations rencontrées.

Derrière une facture impayée peut se cacher une difficulté d'accès aux droits.

Derrière une problématique de logement peut apparaître une situation de fragilité plus large.

C'est pourquoi nous plaçons toujours la personne au cœur de notre accompagnement.

En 2025, INTERFACES poursuit ses interventions sur les territoires de la _____, du _____ et du _____.

Nos médiateurs et médiatrices tiennent des _____ de proximité, réalisent des accompagnements à _____ et animent des _____.

Notre expertise est aujourd'hui reconnue via le _____ - le label _____ et la Certification _____.

Cette reconnaissance valorise avant tout le professionnalisme de nos équipes !

Mais au-delà des dispositifs et des missions, INTERFACES demeure avant tout une aventure _____.

Une aventure fondée sur la _____, l' _____, la _____ et la conviction que chacun doit pouvoir trouver sa place et accéder à ses droits.

Je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble des salariés, administrateurs, partenaires, financeurs et habitants qui contribuent chaque jour à faire vivre ce projet collectif.

Les pages qui suivent témoignent de leur engagement et illustrent, une nouvelle fois, la capacité d'INTERFACES à créer des passerelles, à favoriser le dialogue et à accompagner les transitions sociales de notre territoire.

Je vous souhaite une excellente lecture de notre rapport d'activité 2025.

Aurore

L'HISTOIRE D'INTERFACES

NAISSANCE

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



1997

EVOLUTION

10 ans plus tard, PSP devient Point Service aux Particuliers et aux Entreprises (PSPE).



2007



NOUVELLE IMAGE

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

La devise est : construire l'inclusion au quotidien.

2016

2022



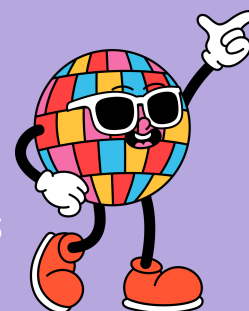
Certification AFNOR



Audit de Contrôle

2024

En route vers le nouvel audit et vers nos 30 ans



LES CHIFFRES CLÉS 2025



44 Salariés



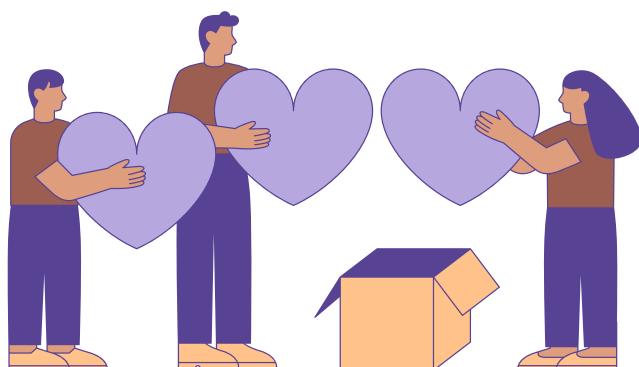
16 Points d'accueil



4 351 médiations accès au droit
4 824 médiations énergie
773 jours de permanence



105 Partenaires
financiers et/ou
opérationnels

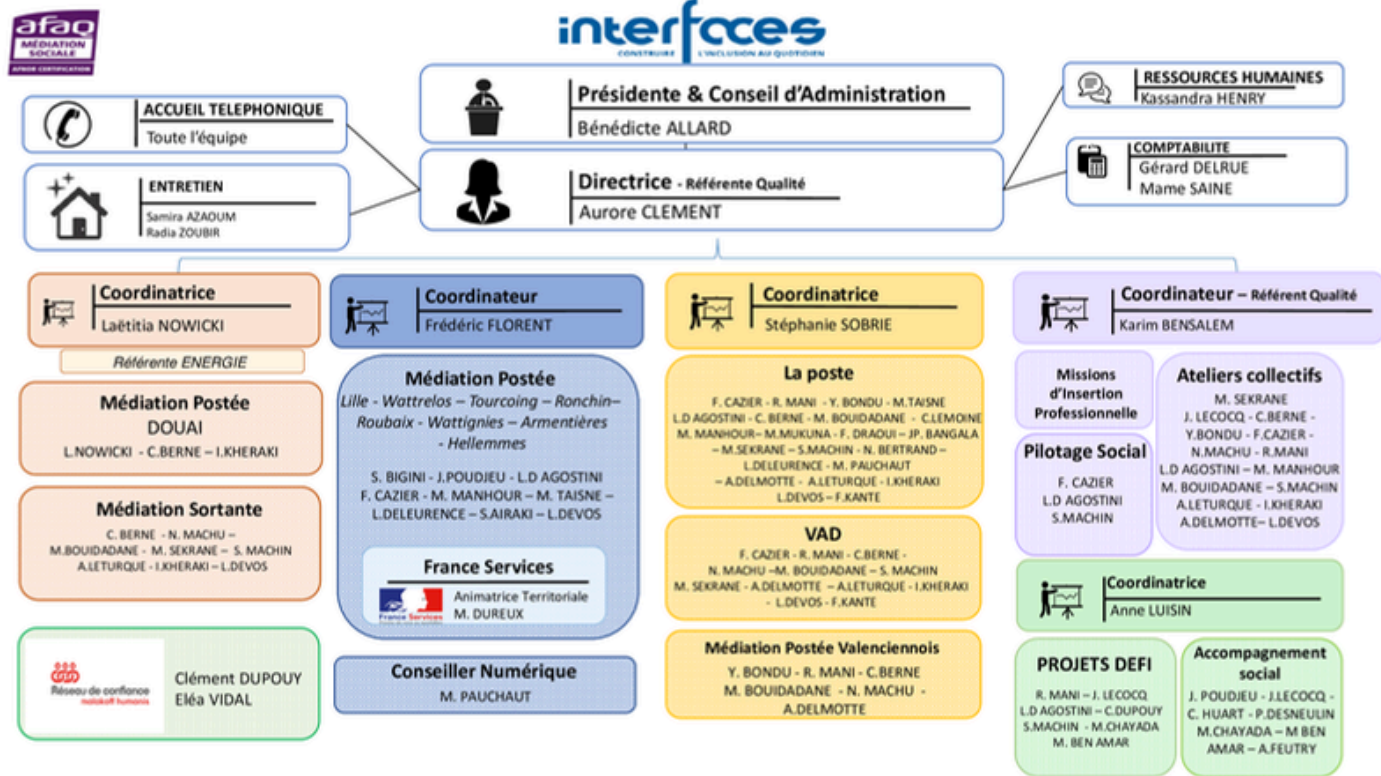


2 Bénévoles



1 033 adultes et **2 084**
enfants sensibilisés en
ateliers collectifs

L'ORGANIGRAMME



44
SALARIÉS
30 CDI
13 CDD (DONT 2 CONTRATS
ADULTE RELAIS)
1 ALTERNANTE

29
FEMMES
15
HOMMES



A DÉBUT JUIN 2026

LES COORDINATEURS



Frédéric FLORENT

Médiation postée, MEL
Label France Services
Logistique



Laetitia NOWICKI

Référente énergie
Médiation postée, Douai
Médiation sortante



Stéphanie SOBRIE

Médiation postée, Valenciennois
La Poste
Actions en porte à porte



Karim BENSALÉM

Référent Qualité
Pilotage social
Ateliers collectifs
Missions Insertion Professionnelle



Anne LUISIN

Référente des actions Habitat
Accompagnement social



RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES



Kassandra Henry

Recrutements
Gestion des paies et démarches administratives
Formations

LES ENQUETES DE SATISFACTION

LES QUESTIONNAIRES USAGERS

213 RETOURS QUESTIONNAIRES ATELIERS COLLECTIFS



71% ont jugé l'atelier très utile et **28%** utile.

Pour **90%** des participants, l'atelier leur a permis d'échanger avec d'autres personnes.

87% des participants ont totalement acquis de nouvelles connaissances et **12%** les ont moyennement acquises

127 RETOURS QUESTIONNAIRES MÉDIATION POSTÉE



83% ont jugé le rdv très satisfaisant et **17%** satisfaisant

99% ont eu le sentiment d'être écoutés et entendus

95% estiment tout à fait avoir été associés aux décisions les concernant.

LES CHIFFRES CLÉS

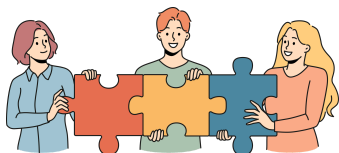
59 RETOURS QUESTIONNAIRES PARTENAIRES

66% sont très satisfaits et **32%** sont satisfaits de la qualité des services d'Interfaces

L'action d'Interfaces et de ses médiateurs est jugée très satisfaisante à **68%** et satisfaisante à **31%**

L'intervention des médiateurs est jugée utile à **27%** ou très utile à **71%**

92% referaient appel aux services d'Interfaces



29 RETOURS QUESTIONNAIRES SALARIÉS

24% sont tout à fait d'accord et **55%** sont plutôt d'accord avec l'affirmation suivante "Je suis heureux au travail"

93% sont motivés par leurs missions

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

LES ENQUETES DE SATISFACTION

QUELQUES VERBATIMS

LE RETOUR DES SALARIÉS

- « Accueillant, A l'écoute, Disponible »
- « Je me sens bien autant dans l'équipe que dans mes missions »
- « Ce qui me satisfait le plus, c'est de pouvoir aider les habitants dans leurs démarches et de voir que mon accompagnement facilite leur quotidien »
- « La diversité des missions et la confiance des supérieurs »
- « La reconnaissance des habitants et le sens d'utilité »
- « Reconnaissance par les partenaires qui renouvellent leur confiance et souhaitent travailler avec nous. Mails de remerciements ou lors d'échanges. »
- « Nous sommes en amélioration permanente »

LE RETOUR DES PARTENAIRES

- « L'activité est réalisée avec sérieux et efficacité. Les objectifs sont négociés et bien appréhendés »
- « Structurée et performante »
- « Meilleurs d'année en année »
- « Performante, efficace et pragmatique »

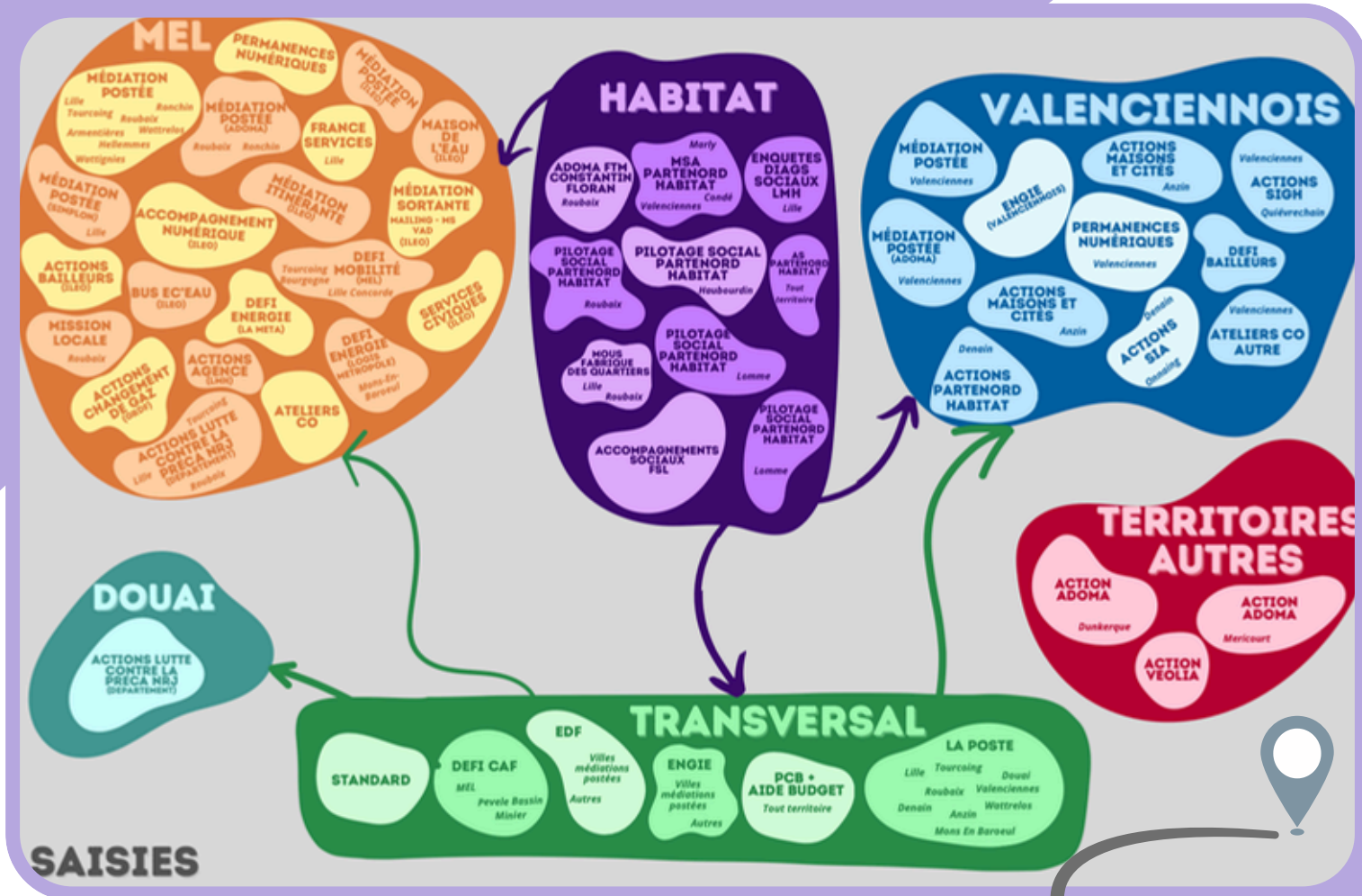
LE RETOUR DES USAGERS DE LA MÉDIATION POSTÉE

- « 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

- « On a passé un bon moment, merci madame la médiatrice »
- « Grâce à Malika j'ai appris plein de choses. Je voudrais qu'elle revienne pour nous apprendre plein de choses »
- « Malika est très gentille, elle explique bien, j'ai appris beaucoup de choses »
- « Aimable, des bonnes explications, détaille bien et à l'écoute »

LE PLAN D'ACTION 2025

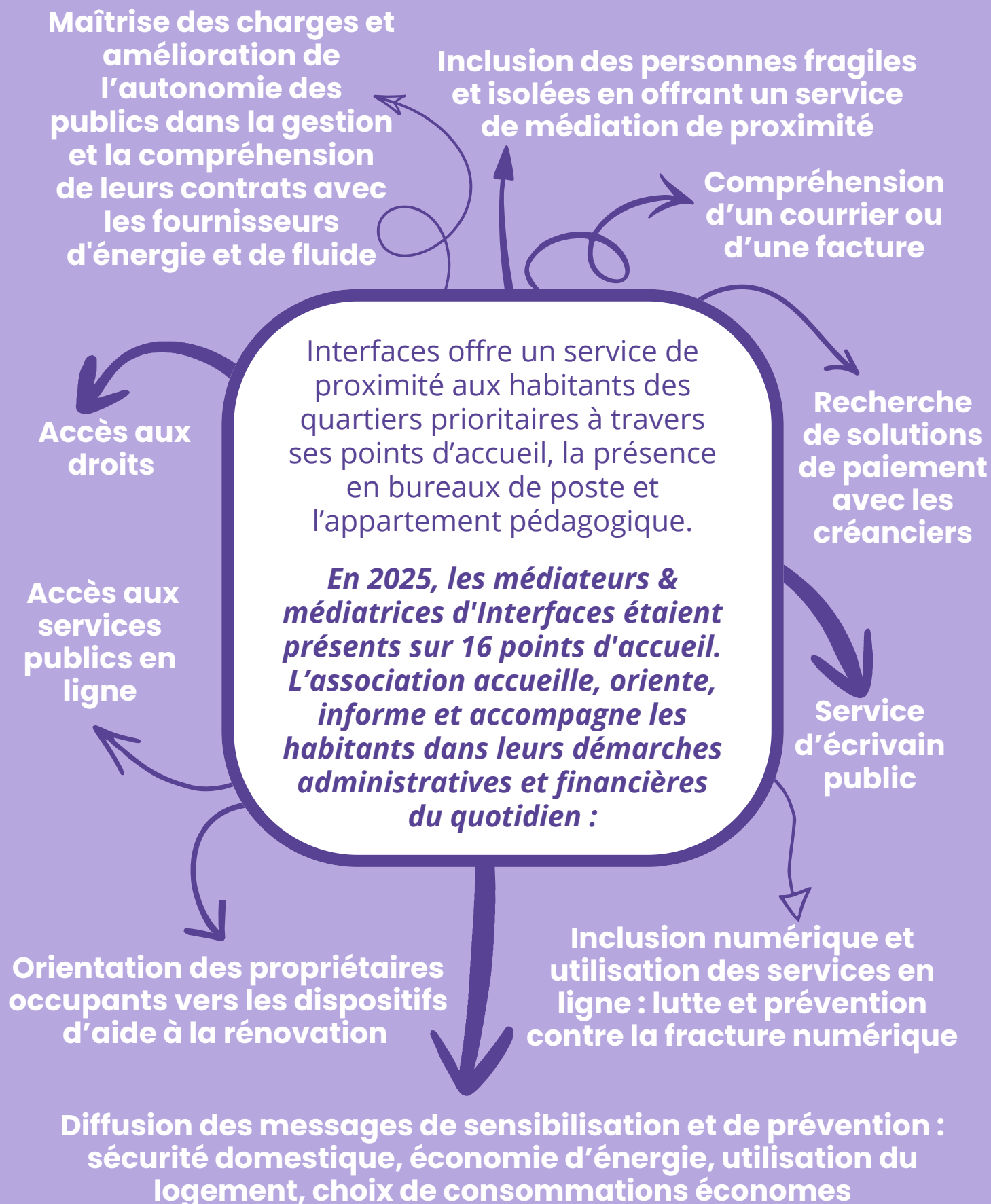


NOS SERVICES

LES POINTS D'ACCUEIL



LES POINTS D'ACCUEIL





LILLE

Siège social, Espace Numérique, 70 rue Léon Blum
Faubourg de Béthune, 106 Boulevard de Metz

ROUBAIX

Maison des services ouest, 187 Rue de l'Epeule
Espace Linné, 277 Avenue Linné

TOURCOING

Maison des Services du Blanc-Seau, 285 Boulevard Descat
Maison du Projet, 29 avenue Roger Salengro

HELLEMMES

Tiers lieu de l'Epine, Rue de la ville de Naumbourg
Tiers lieu Dombrowski, 16 Pl. Paul Dombrowski,

WATTIGNIES

CCAS, 302 Rue Clémenceau

WATTRELOS

Beaulieu, 94 rue Léon Blum

ARMENTIÈRES

Cité Sociale Rue Paul Bert

RONCHIN

CCAS,
13 place du Général de Gaulle



2 324
MÉDIATIONS POUR
1 563
HABITANTS



476
MÉDIATIONS POUR
339
HABITANTS



265
MÉDIATIONS POUR
196
HABITANTS



183
MÉDIATIONS POUR
140
HABITANTS



26
MÉDIATIONS POUR
46
HABITANTS



195
MÉDIATIONS POUR
141
HABITANTS



342
MÉDIATIONS POUR
233
HABITANTS



92
MÉDIATIONS POUR
71
HABITANTS

Le Douaisis et le Valenciennois



DOUAI

Maison du Vélo, 174 Place de la Gare

VALENCIENNES

Maison du citoyen, Chasse Royale, Rue Lucien Jonas
1 Rue Vedrines

Maison de Quartier Beaujardin, 73 Rue du Chauffour



**MÉDIATIONS RÉALISÉES
DANS LE CADRE DE NOS
PARTENARIATS
ENERGIE**



Ville de
Valenciennes

379
MÉDIATIONS POUR
233
HABITANTS



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



Point Conseil Budget



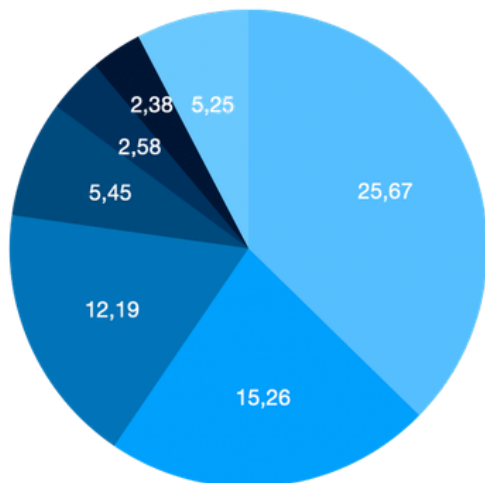
871
**ACCOMPAGNEMENTS
BUDGÉTAIRES
EFFECTUÉS**

Permanences chez les partenaires

69
MÉDIATIONS



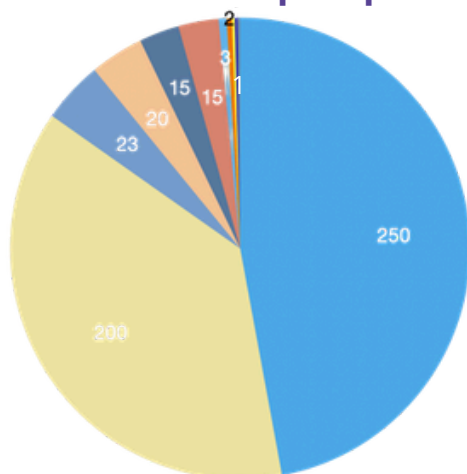
FRANCE SERVICES



Répartition par partenaire national

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

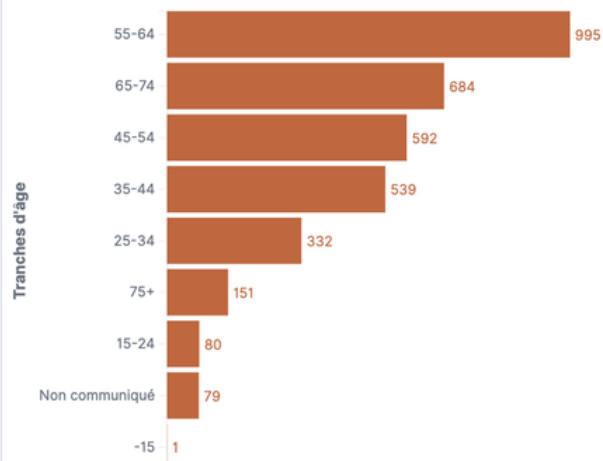
Répartition des thématiques pour l'accompagnement propre à la structure



● 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 tranches d'âge

Répartition par tranche d'âge des usagers



14 724
DEMANDES TRAITÉES DEPUIS MAI 2021 DONT
4 660
EN 2025

MEDIATION A LA POSTE

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



VILLE DE
ROUBAIX
6 bureaux

ville de
Lille
6 bureaux

Mons
en Barœul
1 bureau

NOUVEAU
DENAIN
1 bureau

DOUAI
CITE DES GEANTS
1 bureau

WATTRELOS
2 bureaux

Tourcoing
La Créative
2 bureaux

Ville de Valenciennes
1 bureau

ANZIN
Une Mine d'énergies
1 bureau

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.



1 375
JOURS DE PERMANENCE
POUR PLUS DE
81 616
MÉDIATIONS RÉALISÉES

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 2025 :



- Représenter l'association

- **Dans les événements liés au numérique au niveau de la MEL:** Numérique en commun avec la Porte du Hainaut et France médiation, l'ouverture de l'espace numérique La Poste à Saultain.
- **Sur Internet :** participation à des webinaires (Les Assembleurs, France Médiation...) ou à des webconférences

- Accompagnements numériques :

- Accompagnements individuels (sur rendez-vous)
- Permanences extérieures
- Ateliers numériques sur différentes thématiques



- Formations continues Conseiller numérique et médiation sociale

- MS 03 Maîtriser les techniques de communication indispensables en médiation sociale.
- Formation Conseiller numérique (Animer un Café IA auprès du public)
- Formation Médiateur Social (La Poste)



RESEAU DE CONFIANCE

Le dispositif réseau de confiance lutte contre l'isolement des seniors grâce à 3 principaux axes d'action :

Repérer les invisibles

Restaurer un lien social durable et intergénérationnel

Renforcer l'autonomie et l'accès aux droits



Clement Dupouy • Vous
Chargé de projet - Réseau de Confiance
4 mois •

✨ Retour sur un bel après-midi de partage et de convivialité ✨

Le 18 décembre dernier, le Réseau de Confiance et le Centre Social des 4 Quartiers de Roubaix, ont eu le plaisir d'organiser une après-midi karaoké de fin d'année dédiée aux seniors 🎤 🌿

Un moment simple, mais très précieux.

Rires, chansons, souvenirs, échanges... La bonne ambiance était au rendez-vous et les sourires aussi.

Les fêtes de fin d'année peuvent être une période particulièrement difficile pour les personnes isolées. C'est pourquoi toute l'équipe s'est mobilisée afin de faire de cette rencontre un véritable espace de convivialité, de joie et de lien humain.

Créer des moments pour se retrouver, partager et rompre l'isolement est plus que jamais essentiel.

Merci à toutes les personnes présentes, aux équipes engagées et à nos partenaires pour avoir contribué à faire de cette journée un si beau souvenir 🧡

25

PERMANENCES POUR
116 PARTICIPANTS

383

APPELS DE
CONVIVIALITÉ



Aurore CLEMENT • 1er
DIRECTRICE
5 mois •

Aujourd'hui présentation de la nouvelle équipe et de la nouvelle organisation du dispositif Réseau de Confiance **Malakoff Humanis** porté par **Interfaces Construire l'inclusion au quotidien**.

Quelques semaines et déjà une belle cohésion d'équipe **Clement Dupouy** **Éléa VIDAL** et les jeunes en service civique - des reprises d'action et de jolies perspectives pour l'année...

Merci à tous les partenaires passés - présents et futurs.

38

ACTIONS GRAND
PUBLIC DONT
12 PORTE À PORTE
12 BOITAGES
14 STANDS TENUS

15

NOUVEAUX
PARTENARIATS
DÉVELOPPÉS






INFORMATION
Porte à porte

Nous passons dans votre quartier !

Le .././2025 de ..h à ..h



L'équipe du Réseau de Confiance passera dans le quartier pour vous informer des prochaines animations seniors qui auront lieu à la résidence Van Gogh.

L'équipe Réseau de Confiance

Réseau de confiance

NOS SERVICES

**MÉDIATION TÉLÉPHONIQUE, VISITES ET
ACCOMPAGNEMENTS À DOMICILE**



LA MÉDIATION TÉLÉPHONIQUE & VISITE À DOMICILE



21 804

références envoyées par EDF

8 941

dossiers créés

dont **8 907** dossiers traités

dont **1 569** dossiers clos aboutis (soit
23%)

6 058

contacts établis

264

rendez-vous physiques dont **28**
visites à domicile

898

accompagnements MDE

1391

sensibilisations au chèque énergie



1

action d'information sur le chèque énergie :
2645 appels effectués pour **501** médiations
abouties

2

actions médiation impayés = **4 609** appels
effectués pour **1 438** médiations abouties -
404 échéanciers mis en place
147 rendez-vous sur site



4 700

références traitées

852

médiations téléphoniques abouties

2 648

mails envoyés

1 130

visites à domicile effectuées pour

200

habitants vus à domicile

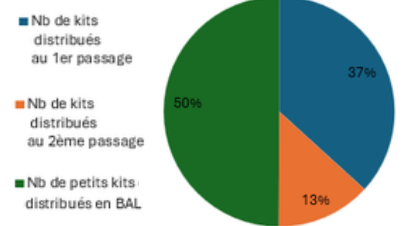
61

habitants orientés vers un partenaire



Aurore CLEMENT • Vous
DIRECTRICE
1 an(s) • Modifié •

Bienvenue à notre nouveau groupe de volontaires en service civique !
8 mois de mission
8 mois pour parler Sobriété Hydrique
8 mois pour accompagner les habitants de la MEL à la consommation raisonnable et raisonnée de l'eau
8 mois pour monter en compétences
8 mois pour valider un projet d'avenir!



8 004
kits hydro économes
distribués sur
36
communes



Permanences Itinérantes ILEO



50
Temps forts/Bar à eau
animés sur la MEL

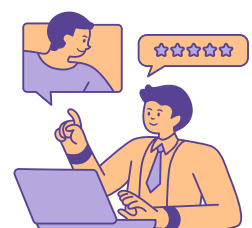


Déploiement du bus
ECEAU sur les communes
en cours de pause du
module de télérelève &
traitement d'un fichiers
sur les alertes fuites

155 JOURS



120
créations de
compte client



ACTIONS DE SENSIBILISATION POUR LES BAILLEURS SOCIAUX



Sia Habitat



vilogia

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



interfoces
CONSTRUIRE L'INCLUSION AU QUOTIDIEN

Dans le cadre de notre partenariat avec l'Association Interfoces, nous vous informons qu'un médiateur de l'Association effectuera une visite à votre domicile entre début juillet et fin août 2025.

L'Association évoquera avec vous la gestion des déchets : tri sélectif, compostage, encombrants.

Dès septembre, l'association Interfoces vous proposera des temps forts en pieds d'immeubles ou des ateliers selon vos besoins.

Le médiateur qui se présentera chez vous est **Rabah MANI**.

Nous tenons à vous remercier par avance de l'accueil que vous lui réserverez.

gh société immobilière grand hainaut

CONDE SUR L'ESCAUT

BRADERIE DES FUSILLES
ENSEMBLES, LUTTONS POUR LE RÉEMPLOI



**VOUS NE VOUS EN SERVEZ PLUS ?
DONNEZ LE À VOS VOISINS !**

LIVRES ET LIVRES SCOLAIRES, PETITS AMMEUBLEMENTS, JOUETS, JEUX VIDÉOS,...

RDV le Mercredi 01 Octobre 2025 de 14h à 17h au Local 07 rue des fusillés à Armentières, dépôts de vos objets à donner dès 13h30.

Armentières

LMH

interfoces

MEL interfoces HORIZON Vattrelos



VENEZ RENCONTRER LES PARTENAIRES DU TERRITOIRE SUR LA QUESTION DE LA GESTION DES DÉCHETS ET DES ENCOMBRANTS LE

**MERCREDI 15 AVRIL 2026
DE 14H à 16H30**

À PROXIMITÉ DU LOCAL D'HORIZON 9

CONSEILS, INFORMATIONS
ORIENTATIONS



PROJET BIEN CHEZ SOI



En 2025, le projet a été mené sur 3 territoires différents :

DT de Lille

DT de
Roubaix /
Tourcoing

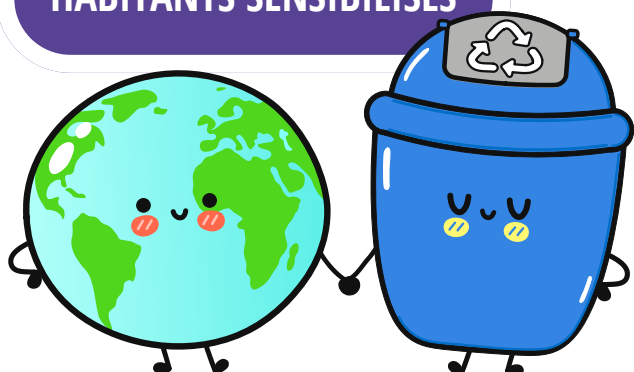
DT de Douai

Mise en place de 3 forums sur la thématique bien chez soi



211
HABITANTS SENSIBILISÉS

47
ATELIERS COLLECTIFS POUR
412
HABITANTS SENSIBILISÉS



55 diagnostics à domicile

interfcoes **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.

FICHE DIAG CAMÉRA THERMIQUE

Médiateur : _____
Date des visites : _____
Nom de l'habitant : _____
Tél : _____ Mail : _____
Adresse : _____

APPARTEMENT MAISON
Nombre de pièces : _____ Surface : _____ m²

Observations : _____

Moyen de chauffage : GAZ ELECTRICITE PETROLE

Observations : _____

Température extérieure : _____ Taux d'hygrométrie extérieure : _____
TEMPÉRATURE : Pièce principale : _____ Chambre : _____
TAUX D'HYGROMÉTRIE : Pièce principale : _____ Chambre : _____

Observations : _____

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@interfcoes-nord.fr

QUELQUES IMAGES...



DEFI ENERGIE

DEFI ENERGIE BAILLEURS :

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



Sur la convention 2024

5

familles accompagnées
sur Roubaix



Sur la convention 2024-2026

37

familles accompagnées
sur Mons en Baroeul

interfces INTERFACES

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
crc@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 !

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

interfces INTERFACES

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

92

familles accompagnées sur la MEL

124

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**

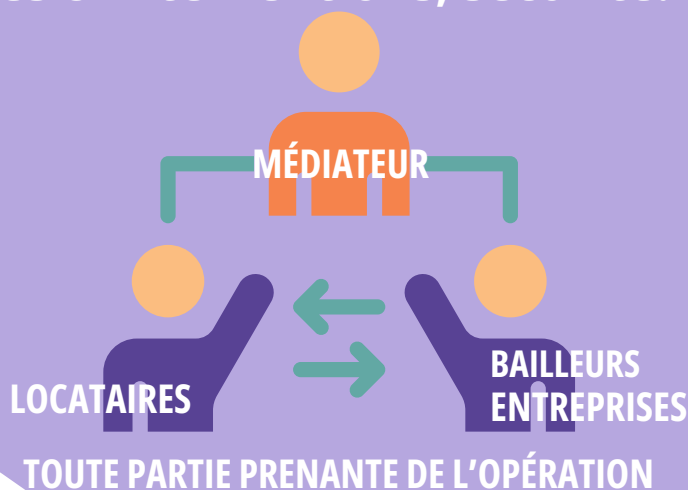
**78 logements collectifs
14 mois**

**Marché sur Roubaix
Rue de la Tour**

**28 logements
28 mois**

**Marché sur Haubourdin
Quartier du Petit
Belgique**

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



INFORMATION A DESTINATION DES LOCATAIRES DE LOGEMENTS INDIVIDUELS

"PETIT BELGIQUE"

TRAVAUX SUR PIGNONS ET INSTALLATION D'ÉCHAFAUDAGE POUR LES LOGEMENTS CONCERNÉS

Numéros 216 à 226 rue du Générale Dame
DATE DE DEBUT DES TRAVAUX : à partir du lundi 30/06
Durée : Jusque fin juillet (hors intempéries)
Entreprise : BEAUDEUX

À partir du lundi 30 juin, des travaux seront entrepris par BEAUDEUX. Dans ce cadre, des échafaudages seront installés à proximité des logements concernés.

Afin de permettre le bon déroulement de cette opération, nous vous invitons à retirer l'ensemble de vos effets personnels situés à proximité des pignons (pots de fleurs, décorations, etc.).

interfces PARTENORD HABITAT

Dans le cadre de la réhabilitation des logements situés rue de la Tour
Florine Cazier est votre pilote sociale.

La contacter
☎ 06 37 08 13 04
✉ f.cazier@interfces-nord.fr

Florine Cazier est votre interlocutrice privilégiée pour toutes vos demandes relatives à la réhabilitation. Elle est joignable de 09h00 à 12h30 et 13h30 à 17h00

interfces PARTENORD HABITAT

NOS SERVICES

LES ACCOMPAGNEMENTS SOCIAUX



ACCOMPAGNEMENTS SOCIAUX



- Résidence La Roseraie : Appui pour la finalisation des ré emménagements suite à la réhabilitation
- Relogement sur le Quartier de la Briquette à Marly
- Marché AES sur la MEL – le Douaisis – le Valenciennois
- MSA Faubourg de Cambrai
- MSA de Loos
- Mission spécialisée La Madeleine



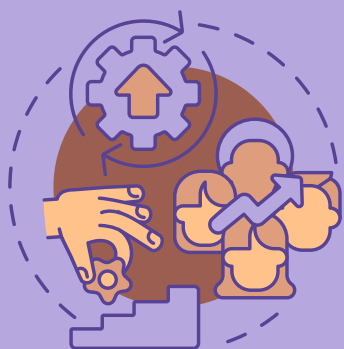
MOUS FTM
CONSTANTIN FLORAN
ROUBAIX



Accompagnements
dans le cadre du FSL



MOUS
RELOGEMENT
ROUBAIX



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

NOS SERVICES

LES ATELIERS COLLECTIFS



Les ateliers proposés à l'ensemble de nos partenaires :

BIEN CHEZ SOI

Droits et devoirs des locataires
Accès au logement
Prévention des accidents domestiques
Sensibilisation au tri des déchets
Sensibilisation au zéro déchet
Entretien du logement
Fabrication de produits ménagers

ENERGIES & FLUIDES

Maîtrise des énergies
Comprendre ses factures d'énergie
L'eau et la santé
Qualité de l'air
Ciné débat Home



ADMINISTRATIF – BUDGET – CONSOMMATION – NUMERIQUE

Budget
Comprendre les impôts
Le stress et l'alimentation
Tri des documents administratifs
Consommer malin
Consommer malin en ligne
Démarches administratives en ligne
Découverte du smartphone
Comprendre les forfaits mobiles et internet
Gérer sa boîte mail
Internet et ses risques
FRANCE CONNECT
Créer sa boîte gmail sur smartphone
Compte ANEF
Découvrir l'intelligence artificielle

QUELQUES IMAGES...





82
ATELIERS ANIMÉS
685
HABITANTS
SENSIBILISÉS

66
ATELIERS ANIMÉS
262
HABITANTS
SENSIBILISÉS

LE VALENCIENNOIS ET LE DOUAISIS



AUTRES TERRITOIRES

4 ATELIERS
3 TEMPS FORTS POUR
86
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.



17 137
ENFANTS SENSIBILISÉS SUR
57
COMMUNES DEPUIS 2018

EN 2025

394
ENFANTS
SENSIBILISÉS
À FACHES
THUMESNIL

237
ENFANTS
SENSIBILISÉS À
HALLUIN

82
ENFANTS
SENSIBILISÉS À
WATTRELOS

135
ENFANTS
SENSIBILISÉS
À LA BASSÉE

131
ENFANTS
SENSIBILISÉS À
PREMESQUES

273
ENFANTS
SENSIBILISÉS À
LINSELLES

304
ENFANTS
SENSIBILISÉS À
LANNOY & LYS LEZ
LANNOY

439
ENFANTS
SENSIBILISÉS À
LAMBERSART

2084
ENFANTS SENSIBILISÉS
SUR
10
COMMUNES EN 2025

89
ENFANTS
SENSIBILISÉS À
TRESSIN



RESULTATS ECONOMIQUES

changement de
présentation comptable



Exercice	2021	2022	2023	2024	2025
Prestation de service				555 494	697 376
Subventions d'exploitation	1 029 555	1 197 654	1 303 117	1 024 509	810 353
Dont contribution des entreprises	470 706	538 367	511 714	297 000	307 000
Autres produits	168 445	151 560	133 840	64 553	181 171
TOTAL PRODUITS	1 198 000	1 349 213	1 436 957	1 644 556	1 688 900
Achats non stockés	48 730	59 108	58 212	29 153	34 047
Services extérieurs	87 591	87 747	60 919	65 223	69 749
Autres services extérieurs	62 798	70 464	71 834	76 476	90 275
Impôts	36 266	45 058	51 232	57 836	66 588
Salaires et charges	858 295	942 452	996 481	1 108 034	1 207 593
Dotations et provisions	20 841	46 376	71 030		
Autres charges	26 882	18 582	5 808	202 400	150 636
TOTAL CHARGES	1 141 403	1 269 787	1 315 516	1 539 122	1 618 888
RÉSULTATS	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 €)	70 010 (après versement prime 35 084€)
Contributions volontaires	26 774	26 701	28 036	25 312	30 840
EFFECTIFS ETP	31	34,09	33,41	35,13	37,74

LA QUALITE À INTERFACES

Une évolution de notre **politique qualité** avec l'ajout des items suivants

- Nombre d'évolution de poste
- Turn over
- Ancienneté moyenne
- Axes d'amélioration repérés et mis en place suite aux différents questionnaires de satisfaction
- Poids des 5 plus importants partenaires financiers

NOS REUNIONS GROUPE QUALITE

Concentration maximale en ce vendredi.

Jour idéal pour parler norme - qualité - utilité sociale...



Karim Bensalem Laetitia Nowicki Stéphanie Sobrie Mina
Manhour Clement Dupouy Sabrina ma Jessie Lecocq
Anne LUISIN Caroline Louguet Bénédicte Allard Laurent
GIRAUD France Médiation

Nouveau groupe qualité pour **Interfaces Construire**

l'inclusion au quotidien en cette journée caniculaire ☀️

Les cerveaux 🧠 ont chauffé : QVT - RSE - Utilité Sociale.

Objectif : être au top en 2026 pour notre nouvel audit

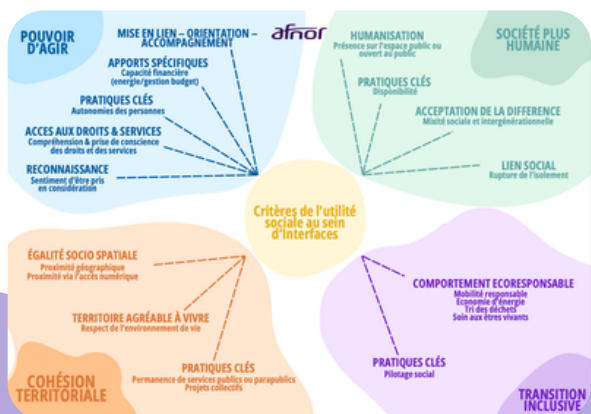
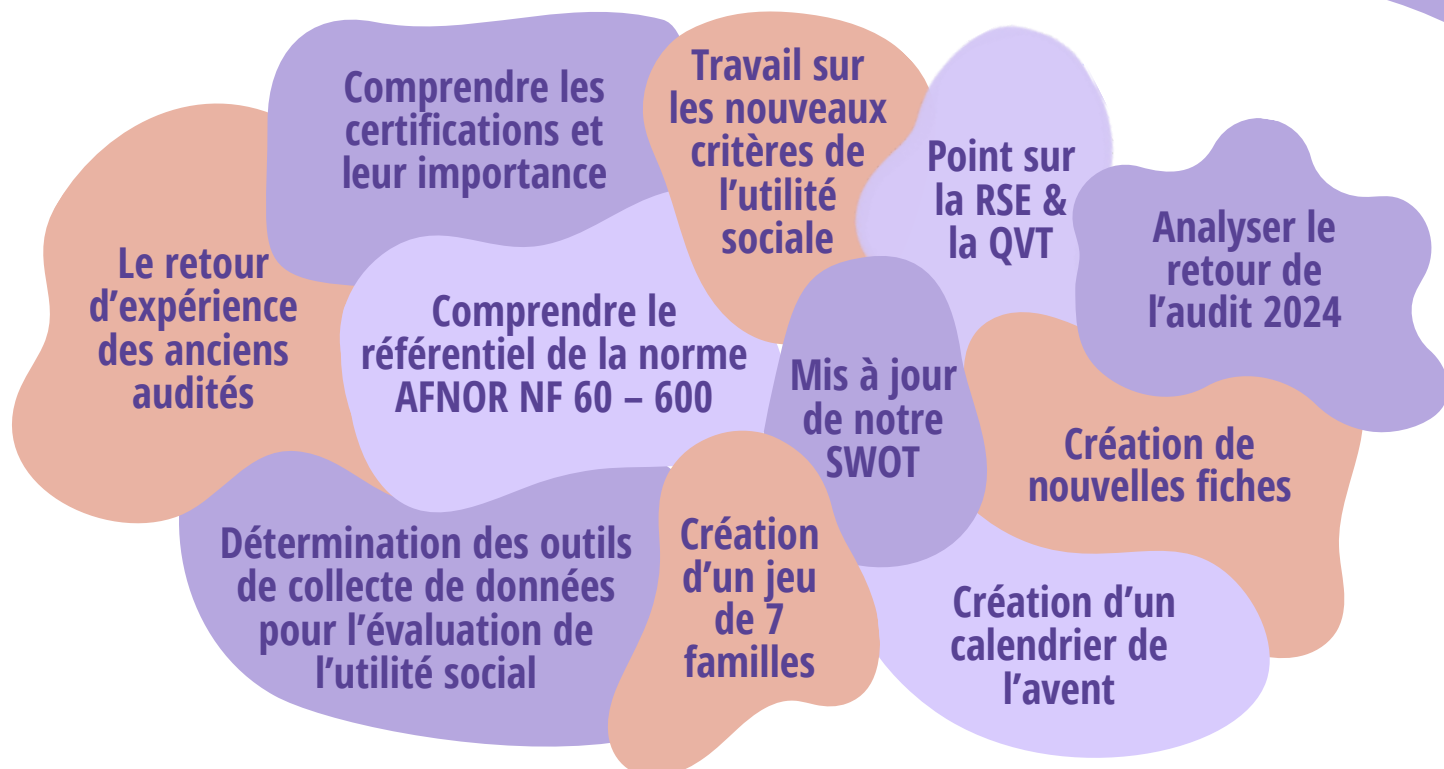
AFNOR Certification 🕒🕒🕒🕒

(Et partager un bon repas 🍴)



- **14/03** 3ème groupe qualité 2025 pour l'équipe d'**Interfaces Construire l'inclusion au quotidien**. 🧐🧐🧐
- **13/06** Les choses se précisent pour le prochain audit (septembre 2026) : le groupe d'audités est constitué - les critères pour l'évaluation de l'utilité sociale sont choisis - les outils pour la collecte des données 🇫🇷 quantitatives et qualitatives sont déterminés - des nouvelles idées ludiques pour impliquer toute l'équipe sont trouvées... Y'a plus qu'à !
- **17/11**

LES THÈMES ABORDÉS



GAGNANTS DU CHALLENGE DE LA MOBILITE HAUTS DE FRANCE

Catégorie – de 50 salariés /
Transport en Commun



**PARTICIPATION AUX
ASSISES DU CONTRAT DE
VILLE ET DES SOLIDARITÉS
DE LA MEL**

RESSOURCES HUMAINES

LES FORMATIONS

WEBINAIRE & FORMATION



FORMATION : LOGEMENT ET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP PSYCHIQUE



WEBINAIRE ACCÈS AUX DROITS DES SENIORS

FORMATION CARSAFF



FORMATION



FORMATION



FORMATION : AIDER LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP PSYCHIQUE À RECOUVRER SA MOTIVATION - CRESPI

- MODULES :**
- LE SURENDETTEMENT ET LE COUPLE
 - LE SURENDETTEMENT ET TRIBUNAUX
 - LE SURENDETTEMENT ET LA SAISIE IMMOBILIÈRE
 - BUDGET



FORMATION LOGEMENT D'ABORD

FORMATION MAL LOGEMENT EN FRANCE



FORMATION : ADDICTION & ADULTE EN SITUATION DE PRÉCARITÉ – ASSOCIATION ADDICTIONS FRANCE



MODULES :

- MAÎTRISER LE POSITIONNEMENT ET LE CADRE D'INTERVENTION DU MEDIATEUR SOCIAL MS01
- MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION INDISPENSABLES EN MÉDIATION SOCIALE MS03

WEBINAIRE & FORMATION



impots.gouv.fr

FORMATION : CAMPAGNE AVIS D'IMPOSITION 2025

FORMATION

- DROIT DES ÉTRANGERS
- DEMANDE DE VISA



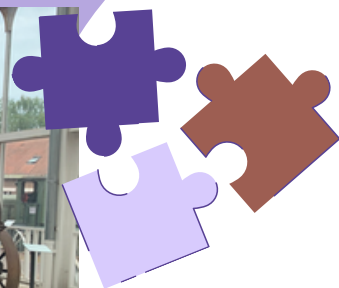
LES RÉUNIONS SALARIÉS

27 mars 2025
1er octobre 2025
avec intervention de notre
avocat sur la thématique
du harcèlement



JOURNÉE DE COHÉSION

09 juin 2025

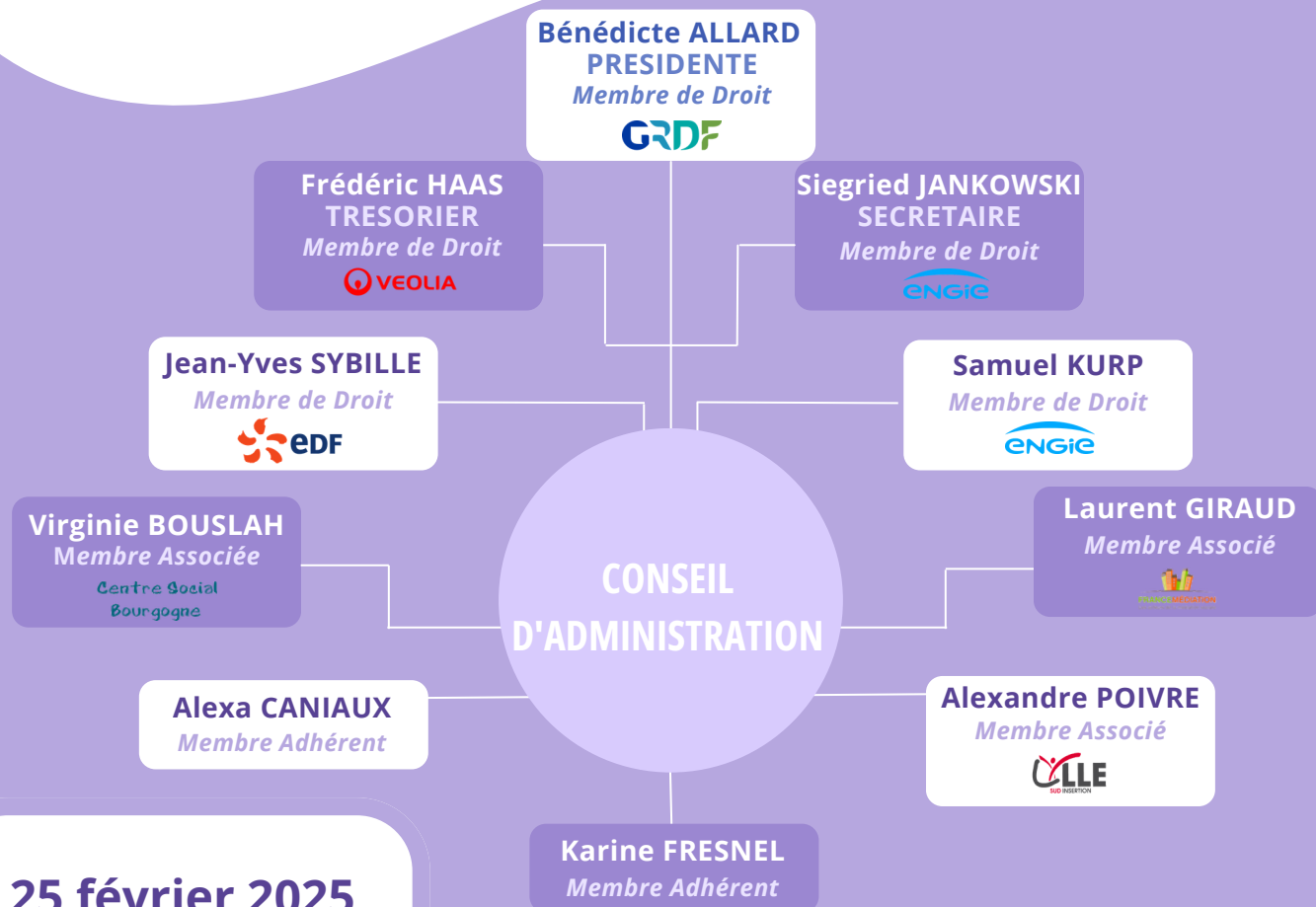


SÉMINAIRE DE DIRECTION

2&3 septembre 2024



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



25 février 2025

25 avril 2025
Validation des comptes

27 juin 2025
Assemblée générale

24 octobre 2025



PERSPECTIVES 2026

EN INTERNE

- Déménagement de notre local de Valenciennes



- Recherche de nouveaux locaux pour le siège

- Nouvelle évaluation de l'Utilité Sociale

- Travail sur le nouveau logiciel de saisie

- Nouvel audit AFNOR



- Recrutement d'un comptable

- Démarche pour l'obtention de l'agrément ESUS

- Démarche d'accompagnement via un DLA

NORDACTIF
Entrepreneur engagé

EN EXTERNE

- Nouveau territoire d'intervention : CAPH

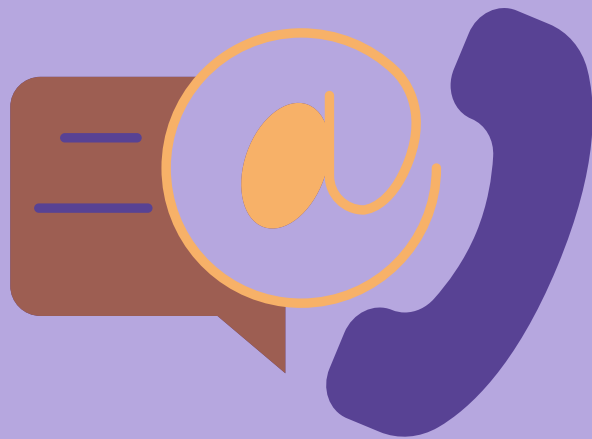
**La Porte
du Hainaut**
Communauté
d'Agglomération



- Développement de nouvelles actions : DEFI DECHETS



NOS CONTACTS



RESEAUX SOCIAUX



LINKEDIN

- Interfaces Construire l'inclusion au quotidien
- Aurore Clément



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



CORRECTION DU MOT À TROUS

INTERFACES est une association créée en **1997**, avec une ambition toujours d'actualité : recréer du **lien** entre les **habitants**, les institutions, les entreprises et les services du territoire.

Notre action s'inscrit dans le champ de la **médiation sociale**, définie comme un **processus** de création et de réparation du lien social permettant d'améliorer les relations et de résoudre les difficultés du quotidien.

Chaque jour, nos équipes accueillent, informent, conseillent et accompagnent les personnes confrontées à des problématiques liées au **logement**, au **budget**, à l'**accès au droit** et aux **énergies**.

Notre force réside dans une approche globale des situations rencontrées. Derrière une facture impayée peut se cacher une difficulté d'accès aux droits.

Derrière une problématique de logement peut apparaître une situation de fragilité plus large.

C'est pourquoi nous plaçons toujours la personne au cœur de notre accompagnement.

En 2025, INTERFACES poursuit ses interventions sur les territoires de la **MEL**, du **Valenciennois** et du **Douaisis**.

Nos médiateurs et médiatrices tiennent des **permanences** de proximité, réalisent des accompagnements à **domicile** et animent des **ateliers collectifs**.

Notre expertise est aujourd'hui reconnue via le Label **Point Conseil Budget** – le Label **France Services** et la Certification **AFNOR**.

Cette reconnaissance valorise avant tout le professionnalisme de nos équipes !

Mais au-delà des dispositifs et des missions, INTERFACES demeure avant tout une aventure **collective**.

Une aventure fondée sur la **proximité**, l'**empathie**, la **diversité** et la conviction que chacun doit pouvoir trouver sa place et accéder à ses droits.

Je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble des salariés, administrateurs, partenaires, financeurs et habitants qui contribuent chaque jour à faire vivre ce projet collectif.

Les pages qui suivent témoignent de leur engagement et illustrent, une nouvelle fois, la capacité d'INTERFACES à créer des passerelles, à favoriser le dialogue et à accompagner les transitions sociales de notre territoire.

Je vous souhaite une excellente lecture de notre rapport d'activité 2025.

Aurore

NOTES

[illegible]

NOTES

DATE

[illegible]

NOTES

DATE

This image shows a full page of handwriting practice paper. It features multiple sets of horizontal dashed lines spaced evenly down the page, providing a guide for letter height and placement. The background is white, and the lines are a light gray color. There are no margins, text, or other markings on the page.

NOTES

DATE

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dashed purple lines.

