



La médiation D'Interfaces contre la précarité énergétique et financière

Résumé : Interfaces est une association présente dans le département du Nord, qui en plus des actions traditionnelles de médiation apporte une expertise dans le domaine de l'énergie. Elle est aussi labellisée PCB 1 et 2 et peut donc apporter des conseils sur la gestion de budget.

AUTEUR(S)

Marie Simati

Responsable des opérations de Médiation

m.simati @interfaces-nord.fr

Fiche rédigée par :
Camille RICHIR

PROGRAMME

Démarrage : 1997

Lieu de réalisation : Métropole Lilloise, Douai, Cœur d'Ostrevent

Budget : 1200000 €

Origine et spécificités du financement :
Public (50%), privé (50%)

ORGANISME(S)

Interfaces

106 Boulevard de Metz

59000 Lille

<http://www.interfaces-nord.fr>

Salariés : 64

Bénévoles : 3



COMITE DE LECTURE

Date de lecture de la fiche : lundi 27 mars 2017

Appréciation(s) du comité : Impacts élevés !

Solution(s) : *Coordination des actions, Economie solidaire, Précarité énergétique*

Opérateur(s) : Association, ONG

Pays : France, Hauts-de-France

Bénéficiaires : Universel

Envergure du programme : Locale

Domaine(s) : Budget, Droits fondamentaux, Énergie

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Pauvreté France » (2016)

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Simati, « La médiation D'Interfaces contre la précarité énergétique et financière », **Journal RESOLIS** (2017)

ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Interfaces (sous le nom de PSP : Point Services Aux Particuliers) a été créé par la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE) en 1997 à Lille. L'idée qui a mené à la création de cette structure de médiation est que l'accès ou le retour à l'emploi ne sera pas possible tant que la personne est confrontée à d'autres problèmes : logement, budget, accès aux services... Interfaces tente de répondre à ces problèmes en luttant contre la précarité et favorisant l'inclusion des personnes vulnérables.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

Apporter des conseils et services aux personnes les plus fragiles à travers des points d'accueil, de la médiation à domicile et des animations en groupe.

ACTIONS MISES EN OEUVRE

Les actions sont mises en œuvre dans différents points du département du Nord, dans une logique de complémentarité avec d'autres structures déjà présentes sur le territoire. Les salariés œuvrant dans les points d'accueil sont des professionnels formés en continu par divers organismes (Banque de France, France Médiation, EDF) sur les problématiques que peuvent rencontrer les habitants des territoires.

ACTIONS MENEES

- Points de médiation où les individus se rendent de manière spontanée qui apporte une expertise sur la précarité énergétique, des conseils et services (démarches administratives, accès aux droits, logement), ainsi qu'un service d'écrivain public. Les fournisseurs d'énergie peuvent signaler à Interfaces les foyers fragiles financièrement ou en retard de paiement afin d'enclencher une médiation.
- Interventions à domicile pour la prévention-sécurité dans le logement (ex : risques du monoxyde de carbone). Le contact se fait au porte-à-porte
- Animations collectives : appartement pédagogique mis à disposition par un bailleur à Roubaix permettant d'informer sur les éco-gestes et la maîtrise des dépenses d'énergie. Les bénéficiaires accèdent à ce service à travers le bailleur, des associations, des centres sociaux et des CCAS.
- Certaines structures ont intégré ce service dans les étapes de leurs actions.
- Médiation à la Poste : Une fois par mois, des médiateurs sociaux sont présent à la Poste durant la semaine de versement des prestations sociales afin d'accompagner les usagers. Dans le cadre d'un partenariat avec le groupe La Poste, le médiateur d'Interfaces accompagne les clients de La Poste dans l'usage des services à leur disposition dans le bureau de poste, aide à remplir les formulaires ...
- Depuis janvier 2016, Interface est Point Conseil Budget : PCB1 et PCB2. Ainsi, les personnes peuvent bénéficier de conseils gratuits et personnalisés sur la gestion budgétaire.



RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

EN 2016

- Interfaces a effectué 6000 actions de médiation
 - 1700 personnes ont pu bénéficier des animations collectives
 - L'organisation est passée de 6 salariés lors de sa création à 32 en 2016
 - Depuis 2006, 36 000 actions de prévention dans les logements ont été effectuées.
- Le profil des bénéficiaires a également évolué, et l'association accueille maintenant des personnes ayant un emploi, des étudiants, et des retraités en plus des personnes éligibles aux minimas sociaux
- Des retours positifs des bénéficiaires qui font de moins en moins confiance aux organismes publics

ORIGINALITE DU PROGRAMME

L'originalité du programme repose dans le travail en réseau, notamment avec les fournisseurs d'énergie, pour pouvoir proposer des actions de médiation aux personnes en besoin.

PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

COLLECTIVITES TERRITORIALES ET L'ETAT

(Villes de Lille, Mons en Baroeul, Wattrelos, Douai, Tourcoing, Lomme, Roubaix, Communauté des communes du Cœur d'Ostrevent, Lille Métropole, Département du Nord, Région Nord-Pas-de-Calais, Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement)

ORGANISMES PUBLICS

Agence Régionale de Santé Nord-Pas-de-Calais, Agence Nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances, Caisse d'Allocations Familiales du Nord, Service Civique, Fond Asile, Migration et Intégration)

ENTREPRISES

(EDF, La Poste, Transpole, Caisse d'Epargne de Flandre, Iléo, ENGIE, ERDF, Mutualité Française, GRDF)

BAILLEURS SOCIAUX

(Villogia, Maisons & Cités, LMH, Groupe LDEV, SIA habitat, Partenord Habitat)

PARTENAIRES ASSOCIATIFS

(Fondation FACE, France Médiation, Finances & Pédagogie, Itinéraires, Association Bartholomé Masurel, Fondation Legrand, PACT Métropole Nord, Groupe de Recherche pour l'Aide et l'Accès au Logement, Lille sud insertion)

RETOUR D'EXPERIENCE

Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :

- L'adoption du statut de PCB2 a eu pour conséquence l'introduction d'un nouveau logiciel spécifique, qui s'ajoute au système informatique déjà existant fournis par EDF, ENGIE, etc, complexifiant ainsi le travail.
- Les PCB1 ne reçoivent pas de financement de l'Etat

Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- La moitié de l'équipe est constituée de professionnels, qui disposent donc d'une expertise dans les domaines de la lutte contre l'exclusion
- La croissance d'Interfaces et son inclusion dans des appels à projets a également amené plus de professionnalisation et d'expertise

Améliorations futures possibles :

- Plus de moyens financiers permettraient de faire face à la demande croissante des habitants

Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Etre présent localement sur les territoires
- S'informer sur les services existant pour ne pas faire doublon, mais les compléter
- Travailler en réseau
- Un facteur de réussite est le positionnement tiers, c'est-à-dire ni en institution (ce qui augmente la confiance), ni en fournisseur d'énergie