



L'EAU DE LA MEL

Vous informer  
sur le service de l'eau :  
**vos factures,**  
**votre consommation,**  
**vos services**



### Un partenariat avec Interfaces pour mener des actions de médiation

**Interfaces** (ex PSPE) est une association installée sur la métropole lilloise et spécialisée dans la médiation sociale. Désireux de promouvoir davantage le service de l'eau, iléo a conclu un partenariat avec Interfaces afin de répondre aux besoins des abonnés du service. Les médiateurs d'Interfaces ont ainsi été formés par les équipes clientèle d'iléo afin d'être relais d'iléo dans les quartiers.

### Un véhicule de médiation, baptisé N.O.M.A.D.

**Nouvelles Opportunités de Médiation et d'Accès aux Droits.** Telle est la signification de l'acronyme N.O.M.A.D., le véhicule de médiation mis à disposition d'Interfaces par iléo. Outil conçu sur mesure pour recevoir du public, **il dispose de 2 bureaux pour y accueillir des entretiens individuels.** Ce véhicule, s'il permet également à l'association d'intervenir sur tous ses domaines d'intervention (économies d'énergie, conseils habitat, accès aux droits, gestion du budget...).

**Ces interventions privilégient les quartiers prioritaires de la politique de la Ville** mais également les communes excentrées et/ou rurales de la métropole lilloise afin de couvrir tout le territoire. **Ce véhicule de médiation propose notamment des permanences suite aux périodes de facturation**, moment privilégié de rencontre des abonnés du service de l'eau avec iléo.

### Ce que nous vous proposons

- + Un accueil personnalisé et confidentiel pour répondre à toutes vos questions
- + Une aide à la compréhension des documents (explication de facture par exemple)
- + Un accompagnement à la création d'un compte en ligne et à la navigation sur l'Agence en ligne **[www.mel-ileo.fr](http://www.mel-ileo.fr)** pour simplifier toutes vos démarches
- + Une aide, si vous en avez besoin, dans la résolution de vos difficultés de paiement : dossier de Fonds de Solidarité Logement, échéancier...
- + Des conseils pour mieux consommer et réduire vos consommations d'eau

### Plus d'informations

Retrouvez le planning d'intervention de N.O.M.A.D sur **[www.mel-ileo.fr](http://www.mel-ileo.fr)** et sur **[www.interfaces-nord.fr](http://www.interfaces-nord.fr)**. Rencontrez aussi les équipes d'Interfaces sur les "**Points Conseils eau**" (8 au total à Lille, Roubaix, Tourcoing, Mons-en-Baroeul et Wattrelos).