

# Rapport d'activité 2023

---

## SOLIHA Mayotte



**SOLIHA**  
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT  
—  
MAYOTTE



# Intermédiation locative 2023



## Introduction

L'association SOLIHA Mayotte met en œuvre trois dispositifs d'intermédiation locative IML financés par la DEETS :

- Un couvrant tout le territoire de Mayotte, conventionné avec la DEETS : IML ETAT
- Un couvrant uniquement le territoire de la CADEMA, déterminé à travers une convention tripartite DEETS-SOLIHA-CADEMA : IML CADEMA
- Un couvrant le quartier de Majicavo-Talus de la commune de Koungou, défini à travers une convention tripartite DEETS – SOLIHA – Mairie de Koungou : IML MAJICAVO

La mission d'intermédiation locative opérée par SOLIHA Mayotte, consiste à louer des logements dans le parc privé et public, en vue de les sous-louer à des ménages issus des dispositifs d'hébergement ou mal logés tout en leur garantissant un accompagnement social individualisé. Ce dispositif peut également être mobilisé dans le cadre d'opérations de résorption d'habitat insalubre ou pour les besoins d'opérations d'aménagement (ZAC, RHI, NPRU, opérations cœur de ville, revitalisation des centres bourgs) afin de permettre le relogement temporaire des familles concernées.

Ce rapport portera sur le dispositif d'intermédiation locative financé par la DEETS par la voie du BOP 177 et la CADEMA.

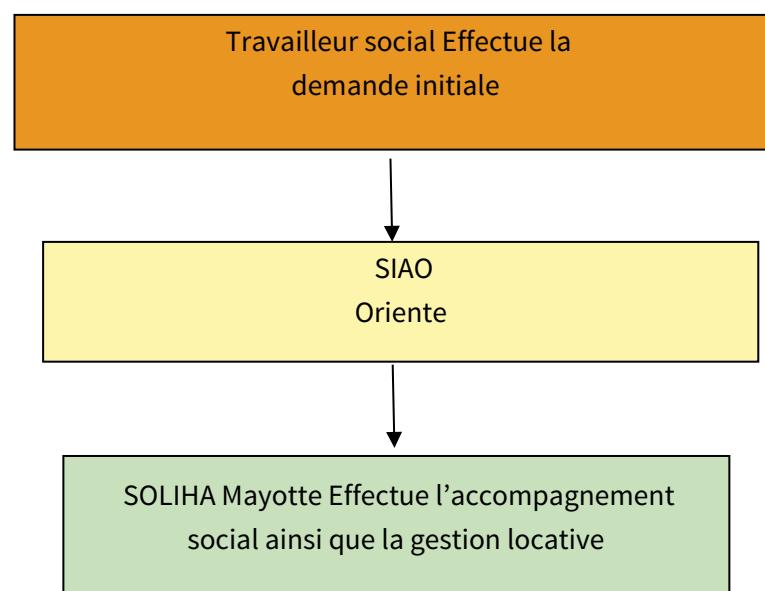
Ce dispositif vise les ménages issus des dispositifs d'hébergement ou mal logés orientés via la commission SIAO résidant sur le territoire de la CADEMA et les ménages touchées par des évictions qui doivent être relogés temporairement dans le cadre d'opérations d'aménagement de la CADEMA (ZAC, RHI, NPRU, opérations cœur de ville, revitalisation des centres bourgs) et/ou orientés par les C.C.A.S. des 2 communes. 120 places ont été ouvertes correspondant à 30 logements.



# Le fonctionnement du dispositif d'intermédiation locative

Les ménages accompagnés par SOLIHA dans le cadre des dispositifs d'intermédiation locative, sont orientés par la voie du SIAO, à la suite d'un diagnostic social effectué par un travailleur social du territoire (CCAS, UTAS, associations, CHM, etc).

Le cheminement d'une mesure d'IML se déroule ainsi :



La mesure est accordée pour une période de 18 mois.

Elle peut être reconduite pendant 6 mois à titre exceptionnel, en fonction de la situation du ménage.

L'objectif de cette mesure est de permettre à la famille d'assumer sa condition de locataire de manière autonome (paiement du loyer, entretien des espaces, communication avec le bailleur, compréhension d'un bail, etc).

En fonction de sa situation en fin de mesure, et relativement au diagnostic social final, le ménage peut faire l'objet d'une demande de réorientation vers un logement plus adapté à ses besoins.

Dans le cas d'une évolution positive du ménage permettant une stabilité réelle, il sera procédé à un glissement de bail directement entre le ménage et le propriétaire bailleur.



## Le processus en détails

SOLIHA Mayotte contractualise avec les bailleurs privés et publics du territoire et assure le paiement des loyers et le dépôt de garantie. Elle assure également le suivi de l'entretien du logement et prend en charge les frais relevant du locataire en termes de travaux d'entretien et au moment de la restitution du bien au propriétaire.

En tant qu'organisme agréé au titre de l'intermédiation locative, SOLIHA Mayotte repose sur un système de location / sous-location à destination des ménages orientés par le SIAO. Cette relation est formalisée à travers une convention d'occupation, qui intègre le dossier d'accompagnement du ménage.

Le montant de la redevance versé à SOLIHA par les bénéficiaires est calculé en fonction du revenu des ménages. Il est évolutif selon la grille indiquée dans la convention et en fonction de l'évolution des moyens financiers du bénéficiaire.

L'association s'assure que les travaux à la charge du bailleur soient bien mis en œuvre par celui-ci. Elle accompagne à la compréhension et la prise en charge de l'entretien du logement par le sous-locataire.

Afin de rendre les logements accessibles aux ménages visés par cette mesure, le dispositif finance l'assurance du logement, les menus travaux d'entretien ainsi que le résiduel de loyer en fonction des revenus du ménage. Il est également donné la possibilité aux locataires de régler leur dépôt de garantie au fil de l'eau. Toutefois, les bénéficiaires de l'IML assument les charges locatives d'électricité et d'eau. Les travailleurs sociaux de SOLIHA les accompagnent pour qu'ils puissent mettre à leur nom les compteurs d'électricité et d'eau.

**Fin 2023, l'association assumait la gestion locative de 86 logements, dont 20 sur le secteur de la CADEMA.**

En 2023, l'équipe de la gestion locative assurait le suivi administratif et budgétaire de l'ensemble des mesures d'IML porté par SOLIHA Mayotte, ainsi que le processus de recouvrement.

Les agents du Pôle Social, en charge de l'accompagnement des ménages ont collaboré avec le service de gestion locative à toutes les étapes de la mesure IML, afin d'une part, d'informer les publics sur la réglementation relative à la location d'un logement et d'autre part, afin d'adapter les procédures administratives aux profils des personnes accompagnées.

Cette collaboration a permis de mettre en place un système de gestion locative sociale en adéquation avec les missions de SOLIHA et les besoins des publics.

Dans une volonté de développer la qualité du suivi des bailleurs et des locataires sur le plan administratif, financier et de l'entretien des logements ainsi que dans l'objectif de professionnaliser les équipes, l'association a procédé au recrutement d'une gestionnaire locative principale en fin d'année, en charge notamment des procédures contentieuses.



## Le travail en réseau



Le service d'intervention sociale a tissé un lien étroit avec le CCAS de Mamoudzou en vue de mutualiser les moyens et les connaissances, ayant constaté qu'une grande partie des orientations reçues par le SIAO provenaient de demandes effectuées par cette structure.

Systématiquement, le travailleur social en charge d'un dispositif d'IML, prend contact avec le prescripteur initial afin de mener un accompagnement social conjoint.

SOLIHA Mayotte étant bien identifiée sur le territoire en tant que porteur de mesures IML, ses agents collaborent quotidiennement avec toutes les structures associatives et institutionnelles exerçant dans le champ du social et plus particulièrement celles se situant sur le périmètre de la CADEMA.

Cela s'opère notamment grâce à la communication effectuée par les membres de l'équipe sociale à travers leur participation à différents événements organisés sur le territoire ou des rencontres proposés par des partenaires sociaux. En 2023, les agents sociaux de SOLIHA ont notamment participé aux événements suivants :

- La présentation des missions de SOLIHA au BTS ESF du lycée de Bandrélé le 27 novembre 2023.
- La Journée d'information contre les violences conjugales à Sakouli (Bandrélé) le 23 novembre 2023.
- Récolte et distribution de denrées alimentaire pour la 3e édition durant le mois de Ramadan auprès de nos bénéficiaires en partenariat avec le Léo Club (les jeunes du Lions Club) en avril 2023.
- La journée d'accès aux droits organisée par le CCAS de Sada le 16 avril 2023



## L'accompagnement social

Avant d'entamer les démarches de captation, une étude préliminaire de la situation des ménages est menée, afin d'évaluer la faisabilité de son projet.

Les années précédentes, il appartenait au travailleur social en charge du dispositif dont le dossier a été orienté d'évaluer la situation du ménage afin d'accepter ou de refuser l'orientation.

[En 2023, le service d'intervention sociale a mis en place une commission interne d'admission composée de l'équipe de l'intervention sociale et de la gestion locative afin de croiser les appréciations et de prendre une décision concertée, avant admission ou refus d'un dossier.](#) Cette cohésion de groupe a permis d'explorer les différentes pistes possibles afin d'apporter la solution la plus adaptée à la situation du ménage.

Après acceptation du dossier par la structure, la démarche de captation est enclenchée.

En parallèle, et dès lors que le ménage a exprimé son consentement quant au plan d'accompagnement proposé, le contrat d'accompagnement démarre, posant un cadre d'engagement commun.

Le service dédié à la gestion locative se charge de la captation d'un logement adapté à la situation et à la composition de la famille. Le ménage est accompagné dans toutes les étapes de son parcours locatif : de la recherche d'un logement jusqu'à la signature du contrat de bail, en passant par le suivi de son budget relatif au logement. En effet, pour favoriser le maintien de la famille au sein du logement, un accompagnement lié au logement est réalisé en fonction des difficultés qui seront soulevées.

En fonction des objectifs fixés avec la famille, tout est mis en œuvre pour pouvoir les atteindre et si besoin, des réajustements sont opérés : Un accompagnement vers l'emploi ou vers la formation peut être entrepris pour amener la famille à acquérir une autonomie en vue de permettre à cette dernière d'avoir confiance en elle. On l'informe de ses droits et de ses devoirs afin de la responsabiliser. Cela lui permet également de s'approprier le logement et se sentir chez elle ; Des visites à domicile sont effectuées régulièrement pour observer et comprendre les habitudes de vie du ménage au sein de son habitat, ainsi que la manière dont il interagit avec l'environnement et son voisinage. La famille est informée des services, commerces et loisirs se trouvant à proximité de son domicile, afin de faciliter ses démarches et de faciliter son intégration dans le quartier.

Pour les personnes rencontrant des difficultés à effectuer leurs démarches administratives, un accompagnement physique est mis en place pour les soutenir.

## Les ateliers pratiques



Dans le cadre de l'accompagnement social mené à travers l'intermédiation locative, les agents sociaux de SOLIHA Mayotte organisent régulièrement des actions individuelles et collectives à destination des ménages, selon les besoins exprimés.

Les problématiques les plus rencontrées relèvent de l'entretien d'un logement, ainsi que de la gestion budgétaire de son foyer.



Les thématiques récurrentes sont les suivantes :

- Gestion administrative d'un logement : comprendre un bail, un état des lieux, appréhender la notion de charges locatives, constituer un dossier de demande prestations sociales ;
- Gestion d'un budget familial : ouvrir un compte, appréhender la notion de prélèvements bancaires, prévoir un budget mensuel par poste de dépenses, etc ;
- Entretenir son logement : sensibiliser et former aux éco-gestes, réduire sa consommation de produits ménagers toxiques, sensibiliser aux risques d'accidents domestiques, etc ;
- Entretenir des liens de bon voisinage et s'implanter dans un quartier : identifier les services de proximité, accompagner aux démarches de scolarisation, reconnaître les infrastructures culturelles et sportives, appréhender les règles de bon voisinage afin de prévenir les nuisances.

Bien que l'accompagnement social ait porté principalement sur les actions liées au logement, les équipes de SOLIHA Mayotte ont mené un suivi social global auprès des ménages. Ainsi, elles ont régulièrement été amenées à aborder les questions d'insertion professionnelle, de santé et de protection de l'enfance.

Parmi les perspectives 2024, SOLIHA envisage de pérenniser ce type d'ateliers pratiques et de les élargir aux publics accompagnés à travers les différents dispositifs sociaux.

En 2023, 3 nouveaux ateliers ont été lancés par l'équipe de l'intervention sociale auprès d'une cinquantaine de personnes :

- Atelier culinaire, avec la préparation de crêpes, avec les habitants du quartier du TALUS Majicavo à Koungou, le 25 juillet, auprès d'une trentaine d'enfants et 6 adultes ;
- Atelier insertion professionnelle le 18 juillet 2023, auprès des bénéficiaires de l'IML Majicavo à Koungou, ayant réunion 5 personnes accompagnés et 2 intervenants sociaux ;
- Ateliers accès aux droits, gestion de budget, droit et devoir des locataires à la mairie de Mamoudzou, le 28 octobre 2023, auprès de 12 ménages, en la présence Fatima MOGNE, Chargée de mission au Conseil Départemental d'Accès aux Droits (CDAD).



Ces nouveaux ateliers ont permis de se projeter vers une programmation d'ateliers thématiques pour l'année à venir, en lien étroit avec les besoins du public, pressentis par l'équipe ou exprimés par le public.

D'autres actions collectives sont menées par l'équipe du pôle Environnement afin de sensibiliser les ménages à adopter les bons gestes au quotidien afin de réduire leurs factures d'énergie et préserver l'environnement.

# Les moyens dédiés à l'action

## Moyens humains & matériels

L'accompagnement social dans le cadre de l'IML CADEMA est opéré par une équipe constituée de **2 ETP** répartis comme suit :

- 0,80 ETP travailleur social de profil conseiller(e) ou technicien(e) en économie sociale et familiale pour assurer les actes d'accompagnement tout au long de la mesure ;
- 0,60 ETP pour la gestion locative des dossiers d'un dispositif IML à 120 places ;
- 0,20 ETP référent du service d'intervention sociale, qui s'assure le management de l'équipe, les relations partenariales et le reporting de l'activité ;
- 0,20 ETP de Direction pour assurer la supervision générale du dispositif;
- 0,20 ETP de fonctions supports (comptabilité, RH, administratif...)

Le siège de l'association se situe à M'Gombani sur la commune de Mamoudzou. Ils sont proches du centre-ville et facilement accessibles.

En septembre 2023, SOLIHA Mayotte s'est dotée d'un nouveau local, situé à Hajangua, dans la commune de Dembeni. La majorité des travailleurs sociaux provenant du sud de l'île, cette localisation leur permet de gagner en confort de travail, en plus de garantir une plus grande proximité avec les bénéficiaires résidant dans le secteur.

4 véhicules de service, dont un rattaché au local d'Hajangua, sont à la disposition des collaborateurs de SOLIHA. D'autres moyens (téléphones, matériel informatique...) permettent le suivi de l'action.

L'équipe de l'intervention sociale utilise au quotidien le logiciel métier Tagalis© dédié au suivi des ménages.

## Communication

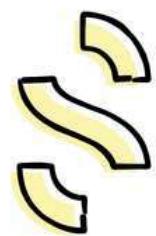
Les agents de SOLIHA effectuent régulièrement des déplacements au sein des structures partenaires et lors d'évènements publics, afin de promouvoir les actions de la structure. Les dispositifs d'intermédiation locative sont ainsi mis en avant, dans le but de sensibiliser la population, ainsi que les professionnels à ce système d'accès au logement, encore peu connu sur le territoire.

Des rencontres ont également lieu régulièrement avec les partenaires du champ social afin de leur expliquer la démarche d'orientation vers nos dispositifs.

SOLIHA Mayotte s'appuie également sur les supports de communication développés par la **Fédération SOLIHA** à destination de son réseau, notamment dans sa base de données communication et sur **SOLIHA Mouv'**.

En 2023, SOLIHA Mayotte a également dynamisé ses réseaux sociaux en animant une page Facebook, ainsi qu'un compte LinkedIn, notamment pour mettre en avant les offres d'emploi et les projets en cours.

L'association s'attachera à réaliser et à déployer davantage d'outils de communication nécessaires à la connaissance des dispositifs d'intermédiation locative, avec le recrutement en 2024 d'un.e Chargé.e de communication.



## Les chiffres-clés

**2** nouveaux logements captés dans l'agglomération Dembeni-Mamoudzou

**56** ménages accompagnés

**5** nouveaux ménages logés

**3**

**5** sorties positives, départs vers l'Hexagone

Lors de la prise de contact avec le bénéficiaire, son référent social lui explique les spécificités de l'accompagnement dans le cadre de l'IML Cadema. Il l'accompagne et le sensibilise également à la formulation d'une demande de logement social à travers le site national dédié, afin qu'il puisse, à termes, être autonome dans ses démarches de recherche de logement et pour pallier un éventuel échec de maintien dans un logement privé.

Certains bénéficiaires considèrent ce système de logement accompagné proposé par SOLIHA, comme un tremplin vers un logement autonome dans un autre territoire (plus avantageux en termes d'opportunités sociales, sanitaires, professionnelles et/ou scolaires).



### Profil des ménages et données liées au logement

- Couple avec deux enfants mineurs à charge en moyenne ;
- Âge moyen du demandeur principal : 39 ans ;
- En situation de logement insalubre au moment de la demande ou en expulsion locatif de logement privé ;
- Situation administrative du demandeur principal : titre de séjour d'un an ou plus ;
- Niveau de ressources : 600 € de revenus formels par mois.

Si ce projet de départ est clairement exprimé dans le contrat d'accompagnement, le référent social accompagnera le ménage vers une stabilité financière et administrative permettant ce départ.

En 2023, l'équipe de l'IML CADEMA a accompagné les ménages vers le logement social à travers deux aspects :

- **4 ménages ont été accompagnés pour constituer une demande de logement social.**
- **6 ménages ont été orientés sur la liste du contingent préfectoral dédié aux publics prioritaires.**

La difficulté de l'année 2023 a résidé dans le fait que l'ensemble des bénéficiaires pouvant prétendre au contingent préfectoral du parc social ont refusé d'étendre leur zone de recherche en-dehors de Mamoudzou. Or, durant sur cette année, une seule CALEOL a concerné ce secteur.



### Les visites à domicile et les actions collectives

En 2023, 15 ménages ont bénéficié d'un atelier de sensibilisation au droit locatif en plus d'une ou plusieurs actions individuelles ou collectives dans le cadre de l'IML CADEMA.

Nombre de ménages	Rappel des droits et devoirs des locataires	Expertise et gestion technique sur la vie quotidienne (Eco-geste, Soutien aux montages des dossiers administratifs, accès aux droits et services de proximité)	Orientations professionnelles (Démarches pôle emploi, formation)	Gestion financière
1	x	x	x	x
2	x	x	x	x
3	x	x	x	x
4	x	x	x	x
5	x	x	x	x
6	x	x	x	x
7	x	x	x	x
8	x	x	x	
9	x	x	x	
10	x	x		
11	x	x		
12	x	x		
13	x			
14	x			
15	x			
TOTAL	15	12	9	7
PART	100 %	80%	60%	46.66%

Lors de la mise à disposition du logement, l'occupant remet à SOLIHA une facture d'eau et/ou électricité à son nom. Ainsi, nous accompagnons les familles à repérer les services concernés à savoir Electricité de Mayotte (EDM) et le Syndicat mahorais de l'assainissement et des eaux (SMAE). Sur l'ensemble des ménages accompagnés, des démarches ont été entamées auprès de la Caisse de la sécurité sociale de Mayotte pour l'accès aux droits.

La sensibilisation aux charges et aux éco-gestes est réalisé par le service de transition énergétique au sein des locaux de SOLIHA, ainsi qu'à domicile, en collaboration avec les conseillers du service. Toutes ces actions ont été réalisées dans le cadre du projet personnalisé du ménage, dès lors que celui-ci adhère au plan d'accompagnement proposé.

## ▶ Les entrées et sorties du dispositif

Entre les sorties des ménages du dispositif IML après avoir été logés, le nombre de dossiers en attente traités et clôturés, le nombre de ménages accompagnés en attente d'un logement et ceux qui sont actuellement présents dans les logements IML, le nombre de ménages accompagnés en file active sur 2023 est estimé à 56 dans le cadre du dispositif IML CADEMA.

**En 2023**

	Sorties du dispositif	Dans le dispositif IML et logés au 31/12/2023	Nombre de dossiers en attente traités et clôturés	Nombre de ménages accompagnés en attente d'un logement au 31/12/2023	Total
<b>Nombre de ménages</b>	8	15	18	15	<b>56</b>
<b>Nombre de places forfaitaires</b>	32	60	72	60	<b>224</b>

Les principales solutions de sortie des ménages à l'issue de la mesure IML

Vers logement social via le contingent préfectoral	Attribution classique de logement social	Glissement de bail	Départ vers le parc privé	Départ en métropole
1	0	0	4	3
Sortie positive	Sortie positive	Sortie positive	Sortie positive	Départ prévu

Les sorties ont été comptabilisées en 2023, dont 5 sorties positives.

Comme l'indique ce tableau une seule famille a pu intégrer le parc social SIM via le dispositif contingent préfectoral et 4 familles ont pu aller vers un logement autonome vers le parc privé.

## ▶ Le glissement de bail

L'objectif de la mesure d'IML étant l'autonomie des bénéficiaires vis-à-vis de la gestion locative du bien, les équipes de SOLIHA les accompagnent sur le plans locatifs et sociaux entre 6 et 18 mois maximum.

Ce glissement de bail est possible dès lors que le ménage est autonome sur les aspects suivants :

- L'entretien de son logement,
- Le paiement à date de son loyer,
- Une bonne entente avec le voisinage

En 2023, aucun glissement n'a pu être réalisé, la plupart des ménages accompagnés n'ayant pas atteint une pleine autonomie sur ces trois aspects.

Ce constat s'explique en partie par le fait que la plupart des ménages orientés vers les dispositifs d'IML portés par SOLIHA Mayotte sont fortement concernés par d'importantes dettes locatives, aggravées par les retards de versements des prestations sociales.

D'autres ménages rencontrant des difficultés financières sont également touchés par la précarité professionnelle (chômeurs de longue durée, bénéficiaires du RSA, cumulant de petits emplois ou des missions intérimaires non déclarées par leur employeur, etc).

De plus, le montant des loyers à Mayotte, bien au-dessus de la moyenne nationale, participe à rendre difficile l'accès à un logement digne dans le parc privé pour les publics vulnérables. En effet, particulièrement sur le Secteur Mamoudzou-Dembéni, les loyers flambent très rapidement (il faut compter en moyenne 800€ pour un T2, 900€ pour un T3) alors même que la plupart des ménages accompagnés comptent plus de 3 personnes pour un seul salaire.



## Les données relatives au SIAO

Le nombre total de ménage orientés par le SIAO vers l'IML CADEMA en 2023 est de **47** dont **9** sur préconisation de la CADEMA.

Parmi ces 47 ménages :

**5** ont été logés

**15** sont admis et accompagnés sans pouvoir bénéficier forcément d'un logement IML

**19** refus structures ou refus personnes

**8** sont en liste d'attente

**8** nombre de sortie des logements occupés dans le cadre de l'IML CADEMA en 2023 .

**112** sur **120** nombre de places occupées dans le dispositif IML CADEMA en décembre 2023.

L'accompagnement du ménage démarre après décision en interne de l'acceptation du dossier orienté par le SIAO. Le service de Gestion locative se met à la recherche d'un logement adapté en même temps que le référent social démarre l'accompagnement.

La mesure d'intermédiation locative prend donc effet dès le démarrage de l'accompagnement, ceci même dans le cas où le ménage n'aurait pas encore intégré son logement.

Le délai d'accompagnement pré-admission dans les lieux, permet d'avancer avec le ménage sur certaines démarches (professionnelle, administratives, financières...) qui pourraient faciliter son intégration ou son maintien dans un logement.

Durant cette phase, le travailleur social peut déterminer si la mesure d'IML est bien adaptée à la situation du ménage. Il le rencontre régulièrement, effectue des visites à domicile, l'aide au montage de dossiers de demandes de prestations sociales, et lui propose des sessions d'ateliers en lien avec ses difficultés.

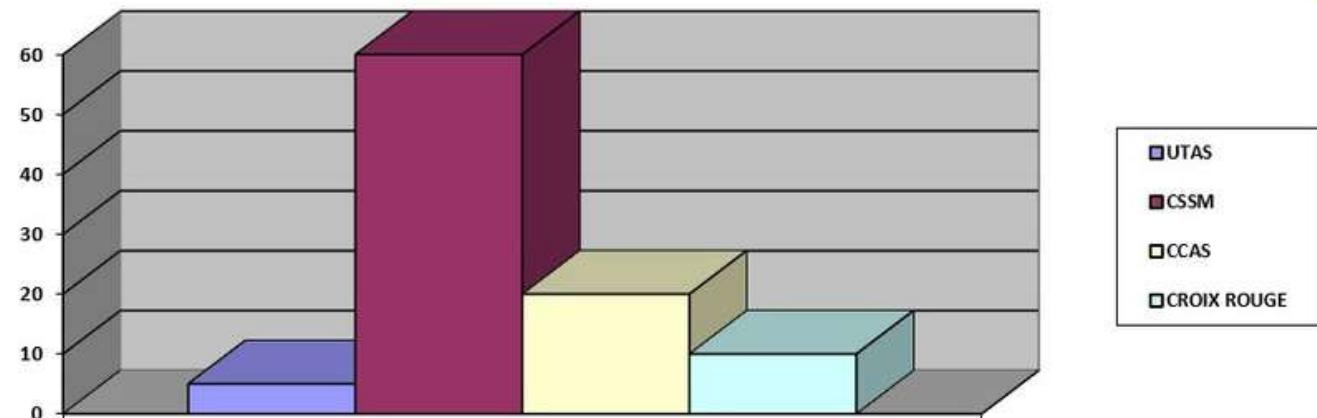
Au cours de la première phase d'accompagnement, et si le ménage refuse les propositions de logement ou si sa situation reste trop fragile vis-à-vis d'un maintien dans le logement, le travailleur social se réserve le droit de formuler une demande de réorientation vers le SIAO vers un dispositif plus adapté.

Le référent social travaille en étroite collaboration avec le demandeur, et ne démarrera cet accompagnement qu'après recueil de son consentement et formalisation du contrat d'accompagnement.



## Les orientations diverses

Les problématiques budgétaires ont eu une répercussion sur la capacité des bénéficiaires à régler leurs redevances mais aussi sur l'alimentaire, les loisirs etc... Ainsi, diverses structures sont présentes telles que les UTAS, la CSSM, les CCAS et les associations comme la Croix Rouge.



L'accompagnement social des ménages bénéficiaires des mesures d'IML va au-delà des questions du logement et du budget. Les agents sont en lien avec d'autres acteurs de l'accompagnement social et orientent les ménages en fonction de leurs besoins. En 2023, la collaboration avec la CSSM s'est renforcée en raison notamment des anomalies et retards liés aux versements des aides au logement.



## Les difficultés rencontrées

En 2023, les agents de l'IML Cadema ont rencontré plusieurs difficultés dans l'accès aux prestations sociales au profit de leurs bénéficiaires, notamment l'aide personnalisée au logement et le RSA, pour deux principales raisons :

- Un retard systématique dans le versement des prestations
- Des critères d'accès aux prestations sociales spécifiques à Mayotte, notamment en ce qui concerne la situation administrative des ménages.

L'association a formalisé avec les ménages concernés, des plans d'apurement de leurs dettes locatives, afin de soulager leurs frais, dans l'attente de percevoir les prestations sociales qui leur étaient dues.

En parallèle, l'équipe sociale a procédé à des demandes d'aide via le fonds de solidarité pour le logement (FSL) du département sur le volet des charges locatives. Pour ce faire, les ménages concernés ont été orientés vers les UTAS, seules structures compétentes pour l'aide au montage des dossiers.

Cette demande d'aide a été complétée par le versement de l'Aide au Logement Temporaire (ALT1), pour laquelle SOLIHA Mayotte perçoit une subvention annuelle.

La question de scolarisation des enfants fait partie des difficultés constantes rencontrées par les ménages et impacte sur leur capacité à s'éloigner de leur secteur de vie initial.

C'est l'une des raisons pour laquelle il est difficile de convaincre certains bénéficiaires à changer ou élargir leur zone de recherche de logement, notamment lorsque leurs revenus ou la composition du ménage ne permet pas de capter un logement adapté dans la zone souhaitée.

## La Gestion Locative

Le service d'intervention sociale garant de la mise en oeuvre du dispositif d'intermédiation locative, travaille en étroite collaboration avec l'équipe de la gestion locative sociale pour la gestion administrative, technique et financière des baux.

Plus précisément, le service de gestion locative mène les actions suivantes :

- ❖ Capter les logements
- ❖ Établir les baux avec les bailleurs et les locataires
- ❖ Effectuer les états des lieux d'entrée et de sortie avec les bailleurs et les locataires
- ❖ Encaisser des loyers des locataires
- ❖ Suivre les comptes des locataires
- ❖ Gérer les appels de redevances
- ❖ Mettre en œuvre les procédures contentieuses en vigueur
- ❖ Gérer les relations entre les bailleurs privés et publics, dans le cadre de la mise à bail des logements
- ❖ Identifier et suivre les travaux d'entretien et de remise en état des logements

Le délai d'attente varie selon les secteurs choisis et le nombre de dossiers en attente que l'on reçoit. Par ailleurs, le territoire fait face à une crise du logement en raison de la flambée des loyers en 2022, notamment due à l'inflation. Ce phénomène est ressenti plus particulièrement sur l'agglomération Mamoudzou-Dembéni, rendant difficile les glissements des baux.

Le système de gestion locative mis en place par SOLIHA Mayotte, consiste à louer des logements qu'elle sous-loue, ensuite aux ménages orientés.



### La captation des logements

Compte-tenu du manque d'offre de logement en location sur le territoire, particulièrement dans la zone CADEMA, l'année 2023 a connu un faible taux de captation de logements. En effet, seulement 2 logements ont été captés sur l'agglomération Mamoudzou-Dembéni.

Cependant le portefeuille de biens gérés par SOLIHA étant conséquent (près de 85 logements fin 2023), corrélée à la bonne maîtrise des rotations entre sous-locataires pour un même logement, a permis d'assurer une occupation des biens de manière quasi continue. Le besoin en termes de captations a donc été relatif, compte tenu de la disponibilité de ce parc.

Outre la tension du territoire en termes de logements, la captation a été rendue difficile en raison d'une crainte ressentie par certains bailleurs, à traiter en direct avec les personnes accompagnées, au terme de la mesure.

La mission de SOLIHA a donc consisté également à maintenir des liens constants avec les propriétaires en leur assurant une totale transparence vis-à-vis de nos missions et de l'issue donnée à chaque mesure. L'association a également fait le choix de renforcer ses liens avec la SIM, afin d'atteindre une meilleure sécurisation des ménages au moment du glissement de bail, en passant par des professionnels de la gestion locative.

Sur l'année, 5 nouveaux ménages ont pu être relogés dans le cadre du l'IML CADEMA, alors que 8 ménages en sont sortis.

Type de logement	T2	T3	T4		
Nombre de logements	2	5	6		
Surface moyenne	41,50 m <sup>2</sup>	79,62 m <sup>2</sup>	91,57 m <sup>2</sup>		
Loyer moyen	335,32 €	643,33 €	739,89 €		



## PERSPECTIVES 2024

Avec la restructuration des pôles début 2023, l'utilisation du **logiciel de gestion locative X14 de GERCOP** et la mise en place du **logiciel TAGALIS** pour un meilleur suivi des dossiers des ménages et des actions sociales réalisées, dans le respect du cadre réglementaire lié à la protection des données personnelles, les dispositifs d'IML poursuivront leur démarche de professionnalisation en 2024.

Cependant, de nouveaux outils verront le jour, en termes de suivi social et de bonne gestion locative, notamment en matière de conservation et de sécurisation des données personnelles. Ainsi, en 2024, SOLIHA se dotera **d'un logiciel de coffre-numérique, à destination des publics accompagnés**, permettant ainsi une meilleure gestion de leurs documents administratifs et de fait, un meilleur accompagnement au montage de dossiers et un pas supplémentaire vers l'autonomie administrative.

**Le logiciel Hâpy**, permettant une gestion fluide et optimale des données locatives des bénéficiaires (convention d'occupation, quittances, état des lieux, etc), viendra compléter cette gamme de nouveaux logiciels, afin d'apporter aux ménages accompagnés une plus grande maîtrise et une meilleure connaissance du cadre locatif dans lequel ils évoluent.

L'équipe dédiée à l'IML CADEMA s'attachera également à renforcer ses liens avec les partenaires financiers et sociaux du territoire, en premier lieu avec la CADEMA, à travers la mise en place de réunions de suivi régulières et la sollicitation de la CADEMA à participer aux comités techniques du SIAO, selon une dynamique amorcée en 2023.

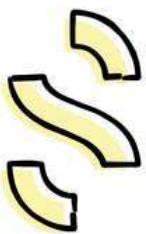
Enfin, dans un souci d'amélioration des pratiques professionnelles, **l'équipe de l'IML CADEMA participera aux formations et aux sessions de sensibilisation**, nécessaires à l'accompagnement des publics vulnérables et à la maîtrise des spécificités territoriales.

Ainsi, des sessions de formations à la réglementation en vigueur en termes d'accès aux droits et aux procédures de prévention d'expulsion locative, sont prévues, en complément des formations ou remises à niveau des outils informatiques et numériques.

## CONTACT

**Toiwiloudine MKADARA, Coordinateur Service**

**Intervention Sociale :** [t.mkadara@soliha.fr](mailto:t.mkadara@soliha.fr) / 06 39 60 75 84



# IML ETAT

## Les chiffres-clés

**2** logements captés

**40** ménages accompagnés dont

**27** nouveaux soit

**98** personnes

**7** sorties positives, dont

**1** relogement dans le parc public

Lors du premier échange avec le bénéficiaire, son référent social lui explique les spécificités de l'accompagnement dans le cadre de l'IML ETAT. Il l'accompagne et le sensibilise également à la formulation d'une demande de logement social à travers le site national dédié, afin qu'il puisse, à terme, être autonome dans ses démarches de recherche de logement et pour pallier un éventuel échec de maintien dans un logement privé.

Certains bénéficiaires considèrent ce système de logement accompagné proposé par SOLIHA, comme un tremplin vers un logement autonome dans un autre territoire (plus avantageux en termes d'opportunités sociales, sanitaires, professionnelles et/ou scolaires).



## Profil des ménages et données liées au logement

Genre du demandeur principal : homme à 56% ;

Âge moyen du demandeur principal : 36 ans ;

Composition familiale : couples avec enfant.s : 41% ;

Situation administrative du demandeur principal :

- Détenteur d'une pièce d'identité française : 40%
- Détenteur d'une carte de résident ou d'un titre de séjour en cours de validité : 60%

Secteur de vie initial :

- Secteur Centre : 60%
- Périphérie de Mamoudzou : 40%

Si ce projet de départ est clairement exprimé dans le contrat d'accompagnement, le référent social accompagnera le ménage vers une stabilité financière et administrative permettant ce départ.

SOLIHA Mayotte s'est engagée à donner une réponse sociale aux locataires exprimant une demande relative aux domaines de la vie quotidienne particulièrement sur les thèmes suivants :

## Accompagnement au relogement

SL'équipe sociale de SOLIHA mène un accompagnement global, couvrant la gestion administrative, technique et financière du logement. Cet accompagnement comprend la sensibilisation aux charges et aux écogestes, en collaboration avec le service de transition énergétique, l'explication des droits et devoirs du locataire, des conseils sur l'entretien et l'aménagement du logement, ainsi que l'aide à repérer le tissu social du quartier ainsi que les services de proximité.

Au cours de l'année écoulée, 40 ménages ont été accompagnés dans le cadre du dispositif IML Etat, veillant à ce qu'ils puissent accéder à leurs droits. Dès la mise à disposition du logement, l'équipe accompagne l'occupant à souscrire ses contrats de rattachement à l'eau et à l'électricité (SMAE et EDM).

De plus, les familles sont également appuyées dans le dépôt de leur dossier de demande de prestations sociales auprès des services compétents (CSSM, Conseil Départemental, MDPH, etc), afin de les faire gagner en autonomie et de leur permettre d'identifier les organismes sociaux de proximité.

Par ailleurs, des actions de sensibilisation à l'entretien du logement et aux relations de voisinage sont menées. L'équipe sociale aide également à l'équipement et à l'aménagement du logement en fonction des besoins (orientation vers les aides matérielles de la CSSM, par exemple).

## Gestion Budgétaire et administrative

Le dispositif IML vise à sécuriser les familles dans un logement stable et pérenne en les accompagnant socialement. Cet accompagnement inclut l'aide à la gestion budgétaire, indispensable pour reprendre le bail à son nom. Beaucoup de nos bénéficiaires manquent d'autonomie dans ce domaine à leur entrée dans le dispositif, nécessitant un suivi rigoureux de la part des travailleurs sociaux.

L'équipe sociale les accompagne donc sur cet aspect, afin notamment, de parvenir à un apurement des dettes, de faciliter l'ouverture de droits, de les informer sur les aides disponibles et les démarches administratives à effectuer et proposer des outils de gestion budgétaire et administrative.

Pour les ménages en difficulté financière, l'accompagnement proposé ne peut débuter sans leur consentement. Il faut souvent du temps pour instaurer une relation de confiance avec l'accompagnant social avant qu'ils n'acceptent cette aide.



## Orientations diverses

En 2023, un flux continu de demandes a été enregistré pour ce service au cours de l'année. Cette donnée suggère également une demande persistante de logements parmi les populations nécessitant une assistance en matière de logement à Mayotte.

L'accompagnement social des ménages bénéficiaires des mesures d'IML va au-delà des questions de logement et de budget. Les agents sont en liaison avec d'autres acteurs de l'accompagnement social et orientent les ménages vers les problématiques qu'ils considèrent comme étant prioritaires à résoudre.

<b>Suivi n°</b>	<b>Ouverture de droits</b>	<b>Démarches administratives</b>	<b>Gestion du budget</b>	<b>Mise en place d'outils de gestion administrative et budgétaire</b>
<b>1</b>	X	X		
<b>2</b>	X	X		
<b>3</b>	X	X		
<b>4</b>	X	X		
<b>5</b>	X	X	X	
<b>6</b>	X	X		
<b>7</b>	X	X		
<b>8</b>	X	X		
<b>9</b>	X	X		
<b>10</b>	X	X		
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>10%</b>	<b>0</b>

### Les sorties du dispositif

Les sorties du dispositif après accompagnement dans le logement

<b>Départ hors de Mayotte</b>	<b>Logement autonome</b>	<b>Glissement de bail</b>	<b>AVDL Contingent préfectoral</b>	<b>Logement social hors Contingent</b>
3	3	0	2	

En 2023, un total de 9 personnes sont sorties du dispositif d'Intermédiation Locative (IML) État. Parmi ces sorties :

- ★ Départ hors de Mayotte : Certains bénéficiaires ont quitté Mayotte pour diverses raisons, ce qui les a amenés à ne plus nécessiter les services du dispositif IML État.
- ★ Logement autonome : Un nombre significatif de bénéficiaires ont réussi à accéder à un logement autonome, démontrant ainsi leur capacité à devenir autonomes dans leur logement sans l'assistance continue du programme IML.
- ★ AVDL contingent préfectoral : Certains bénéficiaires ont été relogés dans le cadre du contingent préfectoral AVDL, ce qui leur a permis d'accéder à un logement plus stable et durable.

Aucun glissement de bail n'a été opéré en 2023, en raison notamment du fait qu'une grande partie du travail de l'équipe sociale et de la gestion locative a consisté. La réorganisation de ces services ayant donné lieu à l'amélioration des process et à une stabilisation des équipes, la priorité a porté sur la gestion des dossiers en tension au niveau social et financier. Ainsi, l'équipe a procédé au recouvrement et à la réorientation des ménages concernés à leur réorientation vers une solution de logement adaptée.

Certains bénéficiaires disposent d'un numéro unique pour soumettre une demande de logement social auprès de la SIM. Après un diagnostic de la famille, les agents sociaux de SOLIHA établissent un rapport social pour soutenir leurs demandes.

Pour ces familles, un logement SIM représente la stabilité et une perspective d'avenir. Depuis 2021, le dispositif AVDL Contingent Préfectoral nous permet de prioriser les demandes de logement social sur le contingent préfectoral. En 2023, 2 familles ont obtenu un logement attribué grâce à ce dispositif.

Même après leur sortie du dispositif, la relation avec les bénéficiaires reste active, car ils peuvent nous contacter pour des conseils ou des démarches que nous avons entreprises ensemble.

Glissement de bail : le glissement de bail dans le parc privé est difficilement atteignable en raison notamment de la solvabilité des ménages orientés vers les dispositifs d'IML : certains sont fortement concernés par d'importantes dettes locatives, aggravées par les retards de versements des prestations sociales. D'autres ménages rencontrant des difficultés financières sont également touchés par la précarité professionnelle (chômeurs de longue durée, bénéficiaires du RSA, cumulant de petits emplois ou des missions intérimaires non déclarées par leur employeur, etc).

De plus, le montant des loyers à Mayotte, bien au-dessus de la moyenne nationale, participe à rendre difficile l'accès à un logement digne dans le parc privé pour les publics vulnérables. En effet, sur l'île, notamment depuis l'inflation, les loyers flambent très rapidement (il faut compter en moyenne 800€ pour un T2, 900€ pour un T3) alors même que la plupart des ménages accompagnés comptent plus de 3 personnes pour un seul salaire.

#### **Les refus :**

<b>Refus personne</b>	<b>Refus structure</b>	<b>Les motifs</b>
5	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trouvent une autre solution</li> <li>- Départ du territoire</li> <li>- Ne correspond pas aux besoins</li> <li>- Absence de places compatibles</li> <li>- Ressources insuffisantes</li> </ul>

Durant l'année 2023, 8 refus ont été comptabilisés : 5 refus de personnes et 3 refus de structure.

Les refus de personnes ont pour principal motif :

- ◆ Départ vers l'Hexagone,
- ◆ Solution de relogement individuelle ;
- ◆ Ressources financières insuffisantes ;
- ◆ Injoignable.

Les refus émanant de la structure ont pour principaux motifs l'absence de place adaptée à la typologie de la famille ou la composition familiale.



#### **Les difficultés rencontrées**

En 2023, l'équipe de l'IML ETAT a été confrontée à plusieurs difficultés dans l'accès aux prestations sociales au profit de leurs bénéficiaires, notamment l'aide personnalisée au logement et le RSA, pour deux principales raisons :

- Un retard systématique dans le versement des prestations
- Des critères d'accès aux prestations sociales spécifiques à Mayotte, notamment en ce qui concerne la situation administrative des ménages.

L'association a formalisé avec les ménages concernés, des plans d'apurement de leurs dettes locatives, afin de soulager leurs frais, dans l'attente de percevoir les prestations sociales qui leur étaient dues.

En parallèle, l'équipe sociale a procédé à des demandes d'aide via le fonds de solidarité pour le logement (FSL) du département sur le volet des charges locatives. Pour ce faire, les ménages concernés ont été orientés vers les UTAS, seules structures compétentes pour l'aide au montage des dossiers.

Cette demande d'aide a été complétée par le versement de l'Aide au Logement Temporaire (ALT1), pour laquelle SOLIHA Mayotte perçoit une subvention annuelle.

La question de scolarisation des enfants fait partie des difficultés constantes rencontrées par les ménages et impacte sur leur capacité à s'éloigner de leur secteur de vie initial.

C'est l'une des raisons pour laquelle il est difficile de convaincre certains bénéficiaires à changer ou élargir leur zone de recherche de logement, notamment lorsque leurs revenus ou la composition du ménage ne permet pas de capter un logement adapté dans la zone souhaitée.



## PERSPECTIVES 2024

L'année 2023 a été dédiée à la stabilisation et à la professionnalisation des équipes.

Ainsi, de nouveaux outils de suivi ont été mis en place ou mieux maîtrisés, tel que le logiciel Tagalis© ou la plateforme SI-SIAO. En termes d'accompagnement, les documents de suivi ont été actualisés, tel que le contrat d'accompagnement personnalisé, qui a fait apparaître en 2023 la notion de RGPD, notamment.

Avec l'arrivée au mois de décembre d'une nouvelle recrue spécialisée dans le recouvrement, l'association s'est attachée à éviter toute confusion dans les rôles de chaque intervenant.

Ainsi, tout en travaillant main dans la main entre gestion locative et intervention sociale, les questions liées aux dettes et aux procédures d'impayés ont désormais été prises en charge par la gestion locative uniquement. De cette manière, l'équipe sociale a pu se recentrer sur les actes d'accompagnement menant à une évolution positive des conditions de vie des bénéficiaires.

Par ailleurs, à travers la commission interne d'admission, réunissant l'équipe sociale et la gestion locative, la décision d'accepter ou de refuser un dossier orienté par le SIAO est désormais éclairée et partagée. Grâce à ce regard croisé sur la situation du ménage, l'équipe de SOLIHA entend réduire le risque d'une inadéquation entre les produits de logements disponibles et le profil des ménages orientés.

En 2024, l'association entend consolider cette démarche qualité en renforçant les liens partenariaux, afin notamment d'orienter les ménages de manière pertinente. Ainsi, SOLIHA travaillera en étroite collaboration avec les partenaires locaux, tels que les services sociaux, les associations et les organismes gouvernementaux, pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires et favoriser une approche plus holistique de l'accompagnement social.

Dans le souci d'améliorer le mode d'accompagnement des ménages, l'association apportera une attention particulière à l'acquisition de nouvelles connaissances par l'équipe sociale, à travers un plan de développement des compétences cohérent et adapté aux besoins des salariés et des ménages.

A travers le réseau, l'association s'attachera à organiser des ateliers thématiques portant sur des sujets tels que la gestion budgétaire, les droits et devoirs des locataires, la recherche d'emploi, etc.

Le renforcement des liens partenariaux permettra également, de simplifier les démarches administratives pour les bénéficiaires en mettant en place des outils et des procédures plus efficaces et sécurisés, tel que l'accès à l'outil CAF Pro auprès de la CSSM et le déploiement du coffre-fort numérique développé par l'association Reconnect.

## CONTACT

### Équipe sociale :

**Diyanne SILAHI BACAR, Référente de dispositif :**  
[d.silahibacar@soliha.fr](mailto:d.silahibacar@soliha.fr) / 06 39 64 95 40

**Toiwiloudine MKADARA, Coordinateur Service Intervention Sociale :** [t.mkadara@soliha.fr](mailto:t.mkadara@soliha.fr) / 06 39 60 75 84



# IML VILLE MAMOUDZOU

## Introduction

L'association SOLIHA Mayotte est agréée par l'Etat en gestion locative sociale et en intermédiation locative (IML). Dans ce cadre elle met en œuvre un dispositif d'intermédiation locative IML financé par la commune de Mamoudzou dont la vocation est de mobiliser des logements locatifs dans le parc privé et public, pendant une durée déterminée, en vue de les sous-louer à des ménages issus des dispositifs d'hébergement ou mal-logés tout en assurant un accompagnement social individualisé de chaque famille bénéficiaire résidant sur le territoire de la ville de Mamoudzou. Depuis 2019, une convention a été signée entre SOLIHA et la Ville de Mamoudzou pour l'ouverture de 52 places en IML sur la commune correspondant à 15 logements gérés par SOLIHA. Ce dispositif est également ouvert aux relogements d'opérations (RHI ou autres) afin de permettre le relogement temporaire des familles touchées par des évictions pour les besoins des opérations d'aménagement (ZAC, RHI, NPRU, ...) et/ou orientés par le C.C.A.S. de la commune.

La spécificité du dispositif de l'IML Ville de Mamoudzou relève du fait qu'un parc de 10 logements SIM a été mis à disposition à titre onéreux auprès de la ville par le bailleur afin d'assurer le relogement temporaire des familles (logement tiroir) dans le cadre des opérations PRU M'Gombani. Pour constituer un nombre de 15 logements, un complément de logements ont été captés sur le parc privé de la commune par SOLIHA.

Le 1er janvier 2023, un avenant à la convention initiale a été signé pour couvrir la période allant du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2024. Cet avenant de 2 ans doit permettre la fin de ce dispositif, il en précise les modalités. Aussi depuis le 1er janvier 2023 aucune orientation supplémentaire n'est effectuée par la commune de Mamoudzou. L'objectif est de trouver une solution de sortie positive à tous les ménages encore bénéficiaires du dispositif afin qu'au 31 décembre 2024, l'IML Ville Mamoudzou puisse être arrêté.

## Le fonctionnement du dispositif

### Orientation des ménages - Prescription des mesures

Dans le cadre des opérations PRU M'Gombani des familles ont été relogées à la résidence Apollo de la SIM à M'Gombani de manière temporaire (logement tiroir) par la commune de Mamoudzou. La convention entre SOLIHA et la Ville de Mamoudzou a acté la gestion locative de ces logements en IML par SOLIHA moyennant une subvention versée à notre association par la commune. Afin de compléter le dispositif, jusqu'en décembre 2022, d'autres ménages ont été orientés par la ville de Mamoudzou à SOLIHA pour intégrer le dispositif d'intermédiation locative. Il s'agit de ménages issus des dispositifs d'hébergement temporaire, repérés dans le cadre de relogements sur les périmètres opérationnels (RHI notamment), ménages issus des listes d'attente des différentes commissions gérées par la DEETS.

Les nouvelles situations étaient étudiées par les travailleurs sociaux de SOLIHA afin de déterminer si les critères des ménages étaient éligibles au dispositif.

Depuis janvier 2023, l'objectif étant de sortir du dispositif les bénéficiaires restants, aucune orientation n'est réalisée par la commune de Mamoudzou depuis cette date.

### Durée de la mesure

La mesure est accordée pour une période 6 mois. Elle est reconductible pour une durée d'accompagnement maximale 18 mois avec une tolérance jusqu'à 24 mois en fonction de la situation du ménage. A l'issue de cette période, la famille doit avoir la capacité d'être un locataire autonome et de pérenniser son contrat de bail. En fonction de ses capacités financières, elle sera orientée vers un autre logement.

En cas de difficultés sociales non surmontées, elle pourra être orientée vers du logement adapté. Dans l'idéal, il sera question de procéder à un glissement de bail entre le propriétaire/bailleur et la famille.

Cependant les ménages relogés dans le cadre des opérations PRU M'Gombani de manière temporaire sont en IML à SOLIHA depuis 2019, ne trouvant pas à ce jour de sortie positive au dispositif. Plusieurs réunions avec la mairie de Mamoudzou, ses élus et d'autres partenaires ont été organisées avec SOLIHA pour trouver des solutions de sortie du dispositif aux ménages et les sensibiliser au règlement régulier de leur loyer.



## Principe de la mesure IML en location/sous-location

Il s'agit d'un dispositif expérimental mis en œuvre dans un département encore jeune et dans lequel les acteurs immobiliers et sociaux sont peu présents.

Dans la cadre de la mise en œuvre de la convention, l'association loue 10 logements SIM directement au bailleur social. Elle a ensuite capté des logements auprès de bailleurs privés afin de compléter les logements manquants. Les logements sont dans la mesure du possible situés dans les zones de bassin d'emploi. Les montants des loyers sont négociés avec les propriétaires et la SIM pour permettre un taux d'effort compatible avec les ressources des futurs locataires.

Depuis janvier 2023, SOLIHA ne capte plus de logement pour ce dispositif. Dès lors qu'un locataire libère un logement, SOLIHA le réserve pour un autre de ses dispositifs IML ou résilie le contrat de bail si le logement ne répond plus aux critères exigés pour l'IML.

En tant que locataire, c'est l'association qui signe les baux pour les logements loués et verse des dépôts de garantie aux bailleurs ; elle s'acquitte auprès d'eux du loyer mensuel et souscrit à l'assurance des logements dont elle en assume l'entretien locatif.

SOLIHA sous-louent les logements captés aux ménages orientés avec lesquels est contractualisé une convention d'occupation à titre onéreux ouvrant les mêmes droits qu'un contrat de bail classique. La signature de contrats de location en bonne et due forme permette la diffusion de documents juridiquement recevables.

En tant que bailleur, l'association perçoit les loyers et les dépôts de garantie des « sous-locataires ». Elle s'assure que les travaux à la charge du bailleur soient bien mis en œuvre par le bailleur. Elle accompagne les locataires à la compréhension et la prise en charge de l'entretien locatif. Les factures d'eau et d'électricité sont à la charge des locataires.

Afin de rendre les logements accessibles aux profils des ménages visés par cette mesure, le dispositif finance parfois une partie du loyer pris en charge par SOLIHA en fonction des revenus du ménage. Les ménages peuvent également régler le dépôt de garantie au fil de l'eau.



## Gestion locative sociale

Comme évoqué plus haut, il est prévu par l'avenant à la convention signé fin décembre 2022 de mettre fin au dispositif IML Ville Mamoudzou d'ici la fin de l'année 2024. Par conséquent SOLIHA n'effectue plus de captation pour cet IML et la ville de Mamoudzou ne nous oriente plus de ménage. L'objectif est de sortir de ce dispositif tous les ménages encore présents.

Au 1er janvier 2023 SOLIHA possédait 13 logements dans le dispositif IML Ville de Mamoudzou. Au 31 décembre 2023, il en possède 12, à la suite d'un glissement de bail en novembre 2023 : 9 logements dans le parc social à la résidence Apollo de la SIM et 3 logements dans le parc privé.



## Parc mobilisé

ADRESSES	TYPOLOGIE DES LOGEMENTS
Résidence Apollo, A01 Mgombani 97600 Mamoudzou	T3
Résidence Apollo, A02 Mgombani 97600 Mamoudzou	T2
Résidence Apollo, A03 Mgombani 97600 Mamoudzou	T2
Résidence Apollo, A11 Mgombani 97600 Mamoudzou	T3
Résidence Apollo, A12 Mgombani 97600 Mamoudzou	T3
Résidence Apollo, A13 Mgombani 97600 Mamoudzou	T4
Résidence Apollo, B11 Mgombani 97600 Mamoudzou	T3
Résidence Apollo, B12 Mgombani 97600 Mamoudzou	T3
Résidence Apollo, A13 Mgombani 97600 Mamoudzou	T4
Villa Tanalana, rue de la Convalescence 97600 Mamoudzou	T4
84 Route Nationale Passamainty 97600 Mamoudzou	T4
19 Rue de l'église Cavani Massimoni 97600 Mamoudzou	T5



## Typologie des logements

Type de logement	T2	T3	T4	T5
Nombre de logements	2	5	4	1
Surface moyenne	60.30 m <sup>2</sup>	73.96 m <sup>2</sup>	93.48 m <sup>2</sup>	193 m <sup>2</sup>
Loyer moyen	351.54 €	429.79 €	710.85 €	1 580.00 €



## Profils des ménages bénéficiaires

N° Logement	Composition familiale	Typologie des logements
Résidence Apollo, B11	5	T3
Résidence Apollo, A02	2	T2
Résidence Apollo, A03	2	T2
Résidence Apollo, A11	6	T3
Résidence Apollo, A13	5	T4
Résidence Apollo, B11	2	T3
Résidence Apollo, A14	3	T3
Résidence Apollo, B12	2	T3
Résidence Apollo, B13	7	T4
Villa <del>Tanalana</del> , rue de la Convalescence Mamoudzou	4	T4
84 Route Nationale <del>Passamainty</del> Mamoudzou	7	T4
19 Rue de l'église Cavani <del>Massimoni</del> Mamoudzou	6	T4

Bien que le dispositif tend à se terminer, la gestion de l'IML reste sociale dans la mesure où le travailleur social qui suit les ménages en collaboration avec les gestionnaires locatives se servent des temps de la gestion locative comme autant d'objet de travail social : les états des lieux entrants et sortants, le paiement des loyers, la résorption des dettes locatives, les réclamations auprès du bailleur, le suivi des interventions des prestataires du bailleur, le règlement des conflits de voisinage, ...

La travailleuse sociale s'est appuyée sur l'équipe de gestion locative qui intervient également sur les autres dispositifs IML de SOLIHA (ETAT, CADEMA, et MAJICAVO). Elle est chargée de capter les logements, de rédiger les conventions d'occupation à titre onéreux, d'effectuer les états de lieux d'entrée et de sortie avec les familles, d'encaisser les loyers, de résorber les dettes locatives. Elle a un rôle d'alerte auprès de la travailleuse sociale en cas d'impayé. Cette dernière se met en lien avec les familles afin de comprendre les difficultés que rencontrent les ménages. A la fin de l'année 2023 la dette locative des bénéficiaires du dispositif IML Ville Mamoudzou s'élevait à 95 K€. A ce sujet durant l'année 2023, plusieurs réunions ont été organisées par la commune de Mamoudzou réunissant les élus de la ville, SOLIHA, les partenaires en lien avec le dispositif et les bénéficiaires afin de trouver avec ces derniers des solutions de relogement et de résorption de leur dette.



## Accompagnement social des ménages

Nous effectuons un accompagnement global des bénéficiaires. Notre mission générale est d'informer et orienter le locataire sur les démarches administratives à entreprendre pour améliorer sa situation sociale pour son maintien dans le logement et de lui assurer l'ouverture de ses droits, mais aussi de faciliter son autonomie au regard de ses obligations de locataire en relation avec le bailleur. L'accompagnement social proposé dans le cadre de l'IML vise également à informer le ménage de ses droits et devoirs et de ceux de son bailleur et assurer le relogement du ménage au besoin en fonction de ses caractéristiques. Notre travail social consiste aussi à soutenir et accompagner le ménage dans sa gestion administrative, technique et financière du logement, à le sensibiliser à la gestion du budget, la réduction des charges d'énergie par les écogestes, conseiller sur l'entretien et l'aménagement du logement, aider à repérer les services de proximité, etc.

Lors de la mise à disposition du logement, l'occupant a le devoir de mettre le compteur d'eau et/ou électricité à son nom. Ainsi, nous accompagnons les familles à repérer les services concernés à savoir Electricité de Mayotte (EDM) et le Syndicat mahorais de l'assainissement et des eaux (SMAE).

Notre accompagnement social consiste aussi à aider les ménages dans la gestion de leur budget, de les soutenir dans la mise en place d'un plan d'apurement de dettes et de proposer des outils de gestion administrative et budgétaire.

Le dispositif IML a pour objectif de sécuriser la famille dans un logement pérenne et stable à travers un accompagnement social. Il accompagne la famille dans un projet lui permettant de devenir autonome, entretenir son logement et surtout gérer son budget pour les charges locatives afin de reprendre le bail à leur nom.

En effet, beaucoup de nos bénéficiaires à leur entrée dans le dispositif, manquent d'autonomie en gestion budgétaire et de connaissances en matière de droits et devoirs d'un locataire. Cela nécessite un travail rigoureux et méthodique de la part du travailleur social. Exemple : Technique des enveloppes (Diviser les revenus par catégorie pour mieux gérer le budget).

Cependant, autant les bénéficiaires n'hésitent pas à nous solliciter pour tout ce qui concerne leurs démarches administratives autant ils préfèrent gérer seul leur budget.

Lorsque nous remarquons qu'il y'a des difficultés au niveau de la gestion budgétaire nous les convoquons afin de faire le point sur leur situation.

Malheureusement si le ménage ne valide pas l'accompagnement proposé. Il faut souvent du temps, en particulier le temps que le ménage soit dans la confiance avec son accompagnant social pour qu'il accepte d'être aidé sur la question de la gestion de ses ressources financières.

En cas de dette importante, nous orientons nos bénéficiaires notamment vers la DSDS afin qu'ils rencontrent un assistant social pour effectuer une demande FSL (Fonds Solidarité Logement).

## 13 ménages accompagnés en 2023

L'accompagnement des ménages bénéficiaires de ce dispositif est réalisé par un interlocuteur unique, disponible et de proximité : la travailleuse sociale de SOLIHA, Saandia HAMADA.

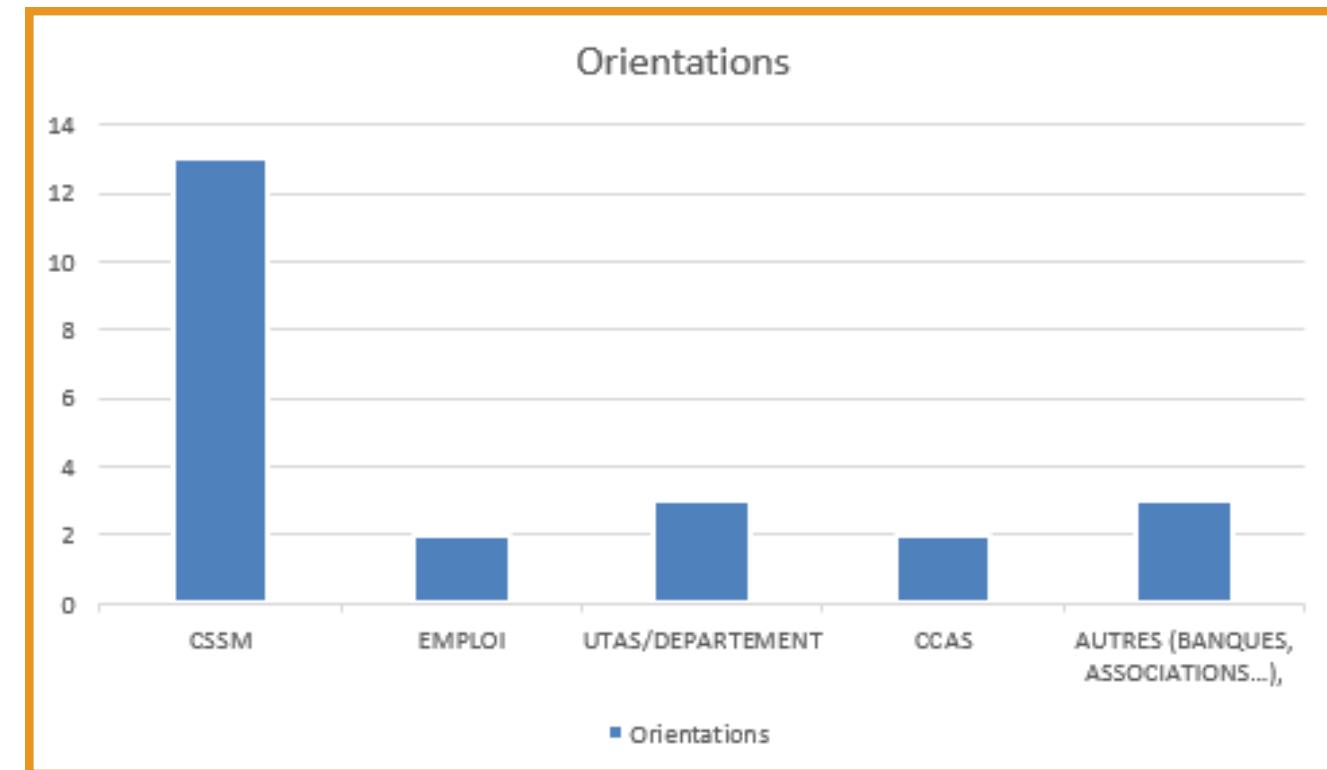
La travailleuse sociale de SOLIHA aide les ménages qu'elle accompagne à résoudre des problèmes d'ordre social, administratif, socio-économiques. Elle leur dispense des informations dans les grands domaines de la vie quotidienne comme la santé, l'alimentation, le logement, le budget, la consommation, etc...

Tout au long de l'année 2023, nous avons accompagné 13 ménages dans le cadre du dispositif IML Ville. Un travail de partenariat avec les travailleurs sociaux des différentes instances sociales représentées dans le département a été développé afin d'assurer le meilleur suivi possible et l'insertion dans le futur logement autonome des bénéficiaires.

Les échanges sur le suivi des ménages se sont effectués lors de réunions ou par mail ou encore par téléphone avec les différents partenaires notamment avec le service de rénovation urbaine de la ville de Mamoudzou.

## Aides au logement de la CSSM

Cette année, nous avons été davantage sollicités pour la mise à jour des dossiers d'aides au logement auprès de la CSSM. Dans la plupart des cas, nous prenons rendez-vous pour les familles afin qu'elles puissent aller déposer le dossier de demande d'aides aux logements à la CSSM, ce qui leur permet notamment de repérer les services de proximité. La majorité de nos bénéficiaires ont eu une interruption de CAF en fin d'année 2022. Sur l'ensemble des ménages accompagnés, des démarches ont été entamées auprès de la Caisse de la sécurité sociale de Mayotte pour l'accès aux droits. Au cours de l'année 2023 nous avons fait le nécessaire en envoyant les documents demandés à l'organisme tels que les avenants aux contrats ou avis d'impôts etc... Les orientations à la CSSM concernent aussi les demandes d'aides matériels.



En 2023, la majorité des ménages accompagnés a pu accéder à ses droits. Tous les dossiers CAF des ménages ont été actualisés. Trois familles seulement n'ont pas pu obtenir leurs droits AL, car elles ne remplissent pas les critères exigés par la CAF.

A noter que pour les familles dont les contrats arrivaient à échéance en 2023, nous avons établi un avenir à leur contrat. Grâce à ces avenants, ils peuvent maintenir leurs droits auprès de la sécurité sociale et être en règle dans leur logement.

## Gestion du budget et de la dette locative

En 2023, la plupart des dossiers d'aides au logement ont été mis à jour, ce qui a permis à plusieurs locataires de bénéficier de plusieurs rappels AL. La dette des locataires a pu ainsi être réduite. En décembre 2023 la dette globale des bénéficiaires du dispositif s'élevait à 95 K€.

Certains de nos bénéficiaires ont une dette assez conséquente. Les travailleurs sociaux travaillent en collaboration avec la gestion locative pour mettre en place des plans d'apurement de la dette afin de solder la dette sans mettre en difficulté financier le ménage.

Les problématiques budgétaires n'ont pas uniquement des répercussions sur la capacité des bénéficiaires à régler leurs redevances mais aussi sur l'alimentaire, les loisirs etc... Aussi, nous les orientons vers diverses structures présentes pour les aider à faire face à leurs problématiques, telles que les UTAS, la CSSM, les CCAS et les associations comme la Croix Rouge.

De plus nous sensibilisons les ménages à l'entretien du logement et les accompagnons à l'aménagement de celui-ci. Lorsque les travailleurs sociaux constatent un manque de mobilier de première nécessité, les familles sont orientées à la CSSM ou à l'UTAS pour une demande d'aide matérielle : une demande a été faite pour une bénéficiaire auprès de l'UTAS

Pour les ménages identifiés comme étant en difficulté de gestion budgétaire, le travail proposé par le travailleur social ne peut pas être engagé si le ménage ne valide pas l'accompagnement proposé. Il faut souvent du temps, en particulier le temps que le ménage soit dans la confiance avec son accompagnant social pour qu'il accepte d'être aidé sur la question de la gestion de ses ressources financières.

En 2023 nous avons fait des demandes FSL pour certaines familles afin de diminuer leur dette. Malheureusement, les dossiers n'ont pas été acceptés en raison d'une dette trop élevée.

A noter que la constitution des dettes est souvent liée à des droits non perçus : le déblocage de ces droits suffit dans la plupart du temps à régler la dette tout du moins une bonne partie.



## Atelier "Gestion global du logement"

Toutes les actions que nous conduisons sont individuelles et personnalisées. Cependant nous pouvons également mener des actions collectives. En octobre 2023 nous avons réalisé un atelier collectif en faveur des locataires de IML Ville de Mamoudzou sur la thématique « Gestion global dans le logement ». L'atelier avait pour objet de sensibiliser le ménage sur :

- Les droits et devoirs du locataire, et du bailleur
- La gestion budgétaire
- Les risques et les dangers des impayés de loyer
- L'entretien du logement

L'atelier s'est tenu le samedi 28 octobre 2023 dans les locaux de la mairie de Mamoudzou, en présence de l'équipe SOLIHA composée de la **directrice adjointe Myriam PENICHON**, le **coordinateur social Toiwiloudine MKADARA**, les **travailleurs sociaux dont Saandia HAMADA référente du dispositif IML Ville Mamoudzou**, les deux gestionnaires locatives et une stagiaire ASS.

Cet atelier a été coanimé avec notre partenaire, le **CDAD, Conseil départemental de l'accès au droit, représenté par Fatima MOGNE Chargée de mission au CDAD**.

Cet atelier a permis à 10 ménages de bénéficier d'un temps de sensibilisation par l'équipe de SOLIHA mais aussi par un professionnel du droit en ce qui concerne les risques et les dangers des impayés de loyer.

Cet atelier a suscité de nombreuses réactions, et nous avons pris le temps de répondre à toutes les questions qui nous ont été posées. Cet atelier a permis aux ménages d'acquérir de nouvelles connaissances sur leurs droits et devoirs en matière locative, ainsi que sur la manière de devenir un bon locataire.

Après l'atelier, tous les bénéficiaires ont été invités à remplir un questionnaire de satisfaction. Ils ont trouvé ce moment très convivial et aimeraient participer à d'autres ateliers dans ce sens.

# Gestion du budget et de la dette locative

## Moyens humains

1 ETP a été mobilisé pour mettre en œuvre et suivre le dispositif. Il se réparti comme suit :

- 0,50 ETP : Travailleur social
- 0,25 ETP : Gestion locative sociale
- 0,25 ETP : Encadrement et fonctions supports

La direction est impliquée tout au long de la mise en œuvre du dispositif et de l'animation du partenariat ainsi que le référent du service d'intervention sociale.

## Moyens matériels

Les locaux de l'association se situent à M'Gombani sur la commune de Mamoudzou : ils sont proches du centre-ville et facilement accessibles en particulier pour nos bénéficiaires du dispositif IML Ville Mamoudzou.

En octobre 2023, SOLIHA a inauguré de nouveaux locaux à Hajangua, dans la commune de Dembéni, ouvrant ainsi un 2e site situé au sud du département. La majorité des travailleurs sociaux provenant du sud de l'île, cette localisation leur permet de gagner en confort de travail, en plus de garantir une plus grande proximité avec les bénéficiaires résidant dans le secteur.

D'autres moyens (téléphones, matériel informatique...) permettent le suivi de l'action.

Depuis mars 2023, SOLIHA s'est doté d'un logiciel métier TAGALIS© dédié au suivi des ménages que l'équipe de l'intervention sociale, dont fait partie Saandia HAMADA, utilise au quotidien. La mise en place du logiciel TAGALIS permet un meilleur suivi des dossiers des ménages et des actions sociales réalisées, dans le respect du cadre réglementaire lié à la protection des données personnelles.

Trois véhicules de service sont disponibles pour assurer le suivi de la gestion locative des logements. Il permet également aux travailleurs sociaux de se déplacer chez les bénéficiaires dans le cadre de leurs démarches d'accompagnement social.

## Moyens financiers

Le dispositif est financé uniquement par la ville de Mamoudzou à hauteur de 49 K€ par an, contrairement à nos autres IML ETAT, CADEMA, MAJICAVO qui sont financés en tout ou partie par la DEETS. La dette des locataires de l'IML Ville Mamoudzou étant très élevée, la subvention de la commune ne permet pas d'avoir un service avec un budget équilibré.

## Communication

Afin de renforcer notre communication et nos liens en direction de nos bénéficiaires, des propriétaires bailleurs, mais également auprès de nos partenaires associatifs et professionnels, nous avons pris part à plusieurs réunions partenariales et participés à divers évènements sur l'année.

Partenaires	Évènements
<b>Commune de Mamoudzou :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ville de Mamoudzou</li><li>▪ Utas Mamoudzou</li><li>▪ Société Immobilière de Mayotte (SIM)</li><li>▪ CADEMA</li><li>▪ Croix Rouge Française</li><li>▪ CSSM</li><li>▪ Département de Mayotte</li><li>▪ DEETS</li><li>▪ Mlézi-Maoré</li><li>▪ CCAS Mamoudzou</li><li>▪ ACFAV</li><li>▪ HSPC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Journée de l'accès aux droits à Sada</li><li>▪ Intervention sur Mayotte la 1*</li><li>▪ Journée de sensibilisation contre la précarité énergétique Place de la République à Mamoudzou avec EDM</li><li>▪ Journée information sur les violences conjugales à Bandréle</li><li>▪ Présentation des missions de SOLIHA au BTS ECF au lycée de Bandréle</li><li>▪ Récolte et distribution de denrées alimentaires avril 2023</li></ul>
<b>Hors Mamoudzou :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ville de Dembéni</li><li>▪ Lycée de Bandréle</li><li>▪ CCAS de Pamandzi</li><li>▪ CCAS de Bandréle</li></ul>	

# Perspectives de sortie des ménages du dispositif

## Accession sociale à la propriété : 3 constructions en cours

3 des 13 ménages accompagnés en 2023 logés à la Résidence Apollo de la SIM, ont fait l'objet d'une RHI (Résorption de l'Habitat Insalubre) dans le cadre du PRU de M'Gombani et ont donc vu leur logement détruit. C'est la Ville de Mamoudzou en collaboration avec SOLIHA qui ont accompagné ces familles dans le cadre de leur relogement.

Elles sont en attente de la construction de leur logement, en accession sociale à la propriété, promis par la commune de Mamoudzou et réalisée par l'entreprise HSPC. Ces constructions auraient dû être achevées en décembre 2023 mais des problèmes de bouclage financier des opérations ont fortement retardé leur achèvement. Les travaux sont toujours en cours ainsi que la recherche de subventions complémentaires.

Les 3 ménages en question sont un peu hostiles à l'accompagnement social de SOLIHA. Nous avons eu beaucoup des difficultés à entamer des démarches pour ces ménages, de demande d'aides au logement par exemple. Après avoir eu plusieurs entretiens avec la mairie et les 3 familles, nous avons réussi à trouver un terrain d'entente. Elles ont accepté de nous fournir les documents requis pour leurs démarches d'allocations logement, et ont accepté de venir payer leur loyer en fonction de leurs ressources.

Toutefois, ces ménages ne sont pas favorables à un glissement de bail. Ils attendent la construction de leur logement promis par la municipalité. Ce sont ces ménages qui comptabilisent les montants de dettes locatives les plus élevées.

La question se pose alors, leurs logements seront-t-ils achevés avant le 31 décembre 2024 ?

## Parc Public logements SIM : 1 glissement de bail réalisé et 3 en cours

L'objectif de l'IML est de permettre à un ménage de devenir locataire en titre du logement occupé durant l'accompagnement. Cela sera rendu possible par un glissement de bail.

Un travail de diagnostic de la situation de chaque bénéficiaire de l'IML Ville résidant dans les logements SIM « Résidence Apollo » soit 10 bénéficiaires, a été réalisé afin de nous permettre de préconiser un glissement de bail au bailleur à savoir la Société Immobilière de Mayotte. En effet, ce dernier souhaite avoir des garanties pour qu'un glissement de bail soit possible :

- Des revenus pérennes
- Les bénéficiaires doivent être à jour de leurs loyers, donc pas de dettes locatives
- Une situation administrative à jour pour les signataires du contrat de bail
- Un bon entretien du logement et pas de problème de voisinage

Concernant les 7 autres ménages, la plupart ont des dettes locatives qui sont majoritairement dues à des coupures d'aides au logement. Le règlement de cette dernière suffirait à solder la dette de ces locataires ou au moins à la diminuer.

A ce jour, le nombre de bénéficiaires étant réellement en mesure de conclure un contrat de bail avec la SIM est de 4. En effet leur compte est positif ou peut le devenir si la petite de dette est apurée et n'ont aucun problème administratif.

En mars 2023, en collaboration avec la SIM, nous avons entamé les premières démarches pour un glissement de bail. En raison d'un blocage au niveau de la SIM, ces démarches ont pris énormément de temps. C'est seulement en novembre 2023 que nous avons pu effectuer le premier glissement de bail entre la SIM et l'un des locataires qui a donc quitté le dispositif. Pour simplifier les procédures de glissement de bail avec la SIM, il est crucial que toutes les familles aient un numéro unique à jour. Nous avons donc accompagné celles qui ne possédaient pas de numéro unique pour l'acquérir.

Il y a encore plusieurs questions en suspens concernant la réalisation de ces glissements de baux. Est-ce que ces familles parviendront à régler leur dette d'ici la fin de l'année 2024 ? Sont-elles en mesure de devenir locataire en titre ?

## Parc privé :

3 ménages sont logés dans le parc privé de l'IML ville Mamoudzou.

Aucun glissement de bail ne peut être envisagé car leur dette est très élevée et certains loyers trop élevés.

Afin de solder la dette, un échéancier et un plan d'apurement de leur dette ont été mis en place et leur dossier CAF a été mis à jour auprès de la CSSM, dont nous attendons le retour.

A noter que ces familles ont déjà effectué une demande de logement social à la SIM et espèrent faire partie des familles choisies pour occuper l'un des logements qui seront livrés prochainement dans le parc de la SIM.

Par ailleurs, nous avons commencé à faire des demandes de priorisation dans le cadre du Contingent préfectoral pour les logements sociaux.

## Les difficultés rencontrées :

Le plus grand défi de la travailleuse sociale en 2023 a été d'accompagner ces familles dans le remboursement de leur dette locative.

Des dettes locatives accumulées durant plusieurs années, dues au fait que les ménages ont eu du mal à s'intégrer dans le dispositif pour certains et de mauvaise foi pour d'autres. Les interruptions des AL n'ont pas non plus aidé à améliorer la situation.

A noter qu'il est impossible de procéder à un glissement de bail avec des dettes locatives aussi importantes.

Si l'on devait classer les difficultés en fonction de leur degré d'importance :

- Les démarches pour solder les dettes locatives des bénéficiaires.
- La coupure des AL et la durée des traitements des dossiers CAF : amplifie les dettes locatives des ménages.
- Le refus de dossier FSL désavantage la procédure vers le glissement.
- Les plans d'apurement de dette qui ne sont pas honorés par les bénéficiaires.
- À ce jour, les 3 ménages de la PRU ne remplissent pas leurs obligations locatives. Par conséquent, ils ne bénéficient pas d'aides au logement. Cette situation a un impact considérable sur leur dette.
- Le manque de réactivité de la SIM a donné suite aux demandes concernant les glissements de bail nous a retardés dans leur réalisation.



## Conclusion :

En 2023 nous avons mobilisé de nombreux moyens pour baisser les dettes des ménages. Nous allons continuer à travailler avec le département en sollicitant l'aide FSL pour les ménages qui ont pu diminuer leur dette en 2023.

Nous allons également continuer à sensibiliser les ménages sur l'importance de respecter un plan d'apurement de dette afin de leur éviter d'effectuer un dossier de surendettement.

Fin 2023, 6 ménages de ce dispositif n'ont pas encore réussi à trouver une perspective de sortie de l'IML Ville Mamoudzou. Trouver des solutions de sortie positive pour ces ménages est un enjeu majeur pour assurer la fin du dispositif IML de la ville de Mamoudzou au 31 décembre 2024.

Pour ce faire, un travail significatif doit être réalisé entre SOLIHA Mayotte et la Ville de Mamoudzou afin de réfléchir à de nouvelles solutions de sortie pour ces familles.

Nous allons maximiser les sorties positives à travers des orientation vers le contingent préfectoral pour les ménages qui sont dans le parc privé.

Nous allons poursuivre l'intégration des ménages sur SIAO et effectuer des réorientations avant la fin de la mesure afin que les ménages éligibles soient pris en charge par d'autres structures.

Nous allons œuvrer pour faciliter les échanges avec la SIM concernant la procédure de glissement de bail.

## CONTACT

### Équipe sociale :

**Saandia HAMADA, Référente de dispositif :**

[h.hamada@soliha.fr](mailto:h.hamada@soliha.fr) / 06 39 76 59 12

# SOIHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

MAYOTTE



58A rue M'Gombani 97600 Mamoudzou  
5 rue Avice Auguste, Hajangua - 97660 Dembéni

 FACEBOOK  LINKEDIN