

# Rapport d'activité 2023

---

## SOLIHA Mayotte



**SOLIHA**  
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

---

MAYOTTE

## Contingent Préfectoral

### Introduction

En tant qu'organisme agréé au titre des activités d'ingénierie sociale, financière et technique, mentionnées à l'article R365-1 (2°) et au titre des actions d'intermédiation locative et de gestion locative sociale mentionnées à l'article R365-1 (3°) du CCH, **SOLIHA Mayotte déploie deux dispositifs d'Accompagnement Vers et Dans le Logement en lien avec la Société Immobilière de Mayotte (SIM), sur financement de la Préfecture via la DEETS** :

- Un dispositif dédié à l'accompagnement dans le logement des ménages intégrant le parc social au titre du Contingent Préfectoral ;
- Un dispositif dédié à l'accompagnement des locataires de la SIM en situation d'impayés de loyer.

Conformément aux missions définies par le référentiel de l'AVDL et de la Gestion locative Adaptée élaboré par l'UNAFO en lien avec la DIHAL en 2011, les actions d'AVDL effectuées par l'association portent sur une prestation individuelle ou collective, fournie sur une période déterminée, à un ménage rencontrant des difficultés à accéder ou à se maintenir dans un logement pour des raisons financières, sanitaires ou professionnelles, ou un cumul de difficultés liées à l'insertion sociale.

**Le dispositif porte essentiellement sur le rapport à construire ou à maintenir entre la famille et son parcours résidentiel sans pour autant en prédéterminer les étapes.**

« *L'accompagnement vise à lui permettre d'accéder à un logement et/ou à bien y vivre durablement en bénéficiant des droits et en respectant les obligations des locataires, des sous-locataires ou des résidents. L'objectif est l'autonomie de la personne dans la prise en charge de sa situation de logement.* »

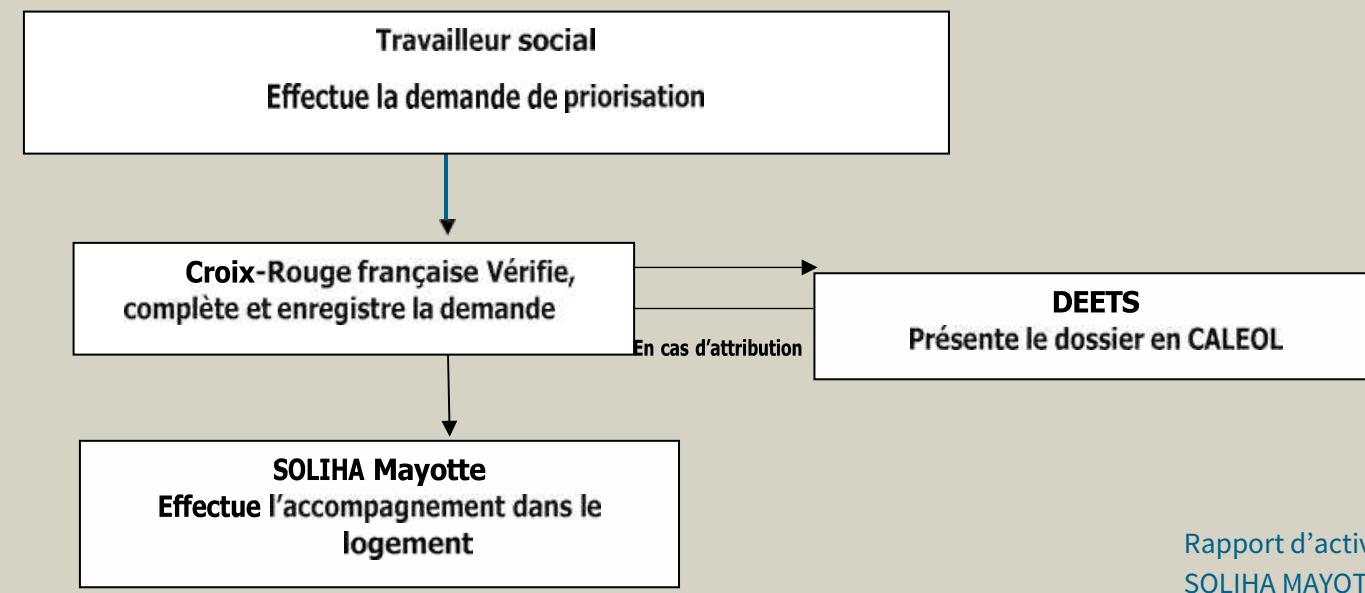
SOLIHA Mayotte agit dans le cadre de deux conventions d'objectifs annuels (COA) : la plus ancienne concerne l'AVDL dans le cadre du Contingent Préfectoral, avec un conventionnement à partir de 2021. Ce rapport s'appliquera à présenter le bilan d'activité du dispositif AVDL – Contingent Préfectoral sur la période du 1er juillet 2022 au 30 juin 2023.

Du 1er juillet au 30 juin 2023



### Fonctionnement

Les ménages sont orientés par un travailleur social via un « [Formulaire unique de demande de priorisation sur le contingent préfectoral de logement social](#) » vers le service AVDL de la Croix-Rouge française, en charge de compiler et de compléter les dossiers de demande de logement social en amont de leur passage en commission CALEOL. A la suite de la décision d'attribution, le travailleur social de SOLIHA Mayotte prend le relais pour l'accompagnement social.



<sup>1</sup> [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2018/05/referentiel-accompagnement\\_logement.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2018/05/referentiel-accompagnement_logement.pdf)

## Durée de la mesure

**Une mesure d'Accompagnement Vers et Dans le Logement couvre une période de 6 mois**, et peut être reconduite selon les besoins du ménage et en accord avec la DEETS. Le temps d'accompagnement social est déterminé par le niveau d'intensité requis pour atteindre les objectifs fixés avec le ménage.

Ainsi, selon le diagnostic social effectué et le projet individuel de la personne, l'intensité de l'accompagnement sera mesurée en termes d'heures passées par dossier chaque mois :

- 4 heures par mois, pour un AVDL léger;
- 8 heures par mois pour un AVDL moyen;
- 16h par mois pour un AVDL approfondi.

## Principe de la mesure

L'accompagnement des ménages bénéficiaires de ce dispositif est réalisé par un interlocuteur unique, disponible et de proximité : le travailleur social de SOLIHA Mayotte.

Il.elle aide à résoudre les difficultés du ménage, qu'elles soient d'ordre social, administratif, socio-économique, etc. Il.elle dispense des informations dans les grands domaines de la vie quotidienne comme la santé, l'alimentation, le logement, le budget, la consommation, etc...

Sa mission générale est d'accompagner le locataire à son intégration dans le logement, de l'informer et de l'orienter sur ses droits et démarches administratives et professionnelles que ce dernier doit entreprendre pour améliorer sa situation sociale, et faciliter son autonomie au regard de ses obligations de locataire en relation avec le bailleur.

## Nombre de mesures par niveau d'intensité (hors refus d'accompagnement) sur la période concernée :

Accompagnement léger	Accompagnement moyen	Accompagnement renforcé
23	13	5
TOTAL		41



## Les objectifs du projet

### LA COORDINATION DES ACTEURS

#### AUTOUR DE L'ACCÈS AU LOGEMENT

#### SOCIAL

L'une des missions principales de l'AVDL-Contingent Préfectoral consiste à amorcer des démarches partenariales avec le bailleur SIM et l'ensemble des acteurs du champ social (SIAO, CCAS, UTAS, associations) autour des problématiques d'accès au logement social.

Ainsi, le travailleur social chargé de l'accompagnement social, collabore avec l'ensemble des acteurs impliqués dans le suivi des dossiers.

Les ménages sont orientés par les services sociaux du territoire, via un formulaire de demande de priorisation au titre du contingent préfectoral du parc social, vers le service **Logement et Familles de la Croix-Rouge française**, en charge du traitement des demandes, en vue de leur passage en **CALEOL**.

<sup>1</sup> Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements



## L'accompagnement social des ménages

Pour favoriser l'accès et le maintien des ménages au sein du logement, un accompagnement global est réalisé en fonction des difficultés rencontrées par les ménages.

Les actions d'accompagnement consistent à :

- Accompagner les ménages lors de leur intégration au sein du parc de la SIM ;
- Aider le ménage dans son installation dans le logement (ouverture de droits, ouverture des compteurs, constitution de dossiers FSL...) ;
- Identifier les freins au maintien dans le logement et accompagner les ménages vers leur résolution ;
- Contribuer aux bonnes relations entre la SIM, la Croix-Rouge, la CSSM, les associations du champ social, afin de permettre au ménage accompagné d'accéder à l'ensemble de ses droits et de bénéficier de l'aide adaptée au regard de sa situation ;
- Organiser le relai si nécessaire avec les services ou dispositifs compétents à la fin de la mesure.

L'accompagnement débute par une visite au domicile du ménage : au sein du logement SIM si elle est déjà entrée dans les lieux, ou dans son logement initial si elle l'occupe toujours au moment de la signature du bail social.

Dans ce dernier cas, une visite dans le logement attribué est programmée afin d'évaluer les capacités du ménage à s'y maintenir, et ainsi, déterminer le degré d'intensité de l'accompagnement à mener.

En fonction des objectifs fixés avec la famille, tout est mis en œuvre pour lui permettre de les atteindre, quitte à opérer quelques ajustements au cours de l'accompagnement.

Le dispositif d'Accompagnement Vers et Dans le Logement des locataires du parc SIM au titre du Contingent Préfectoral, s'adresse aux ménages définis relevant du **Plan départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)**, lui-même inspiré de l'article<sup>2</sup> L-441- 1 du CCH et disposant au préalable d'un numéro unique d'enregistrement de demande de logement social.

La saisie d'une mesure d'AVDL est inhérente à l'adhésion du ménage à l'accompagnement social proposé.

**Au cours du premier semestre 2023 SOLIHA Mayotte a accompagné 43 ménages.**

<sup>2</sup> *Code de la Construction et de l'Habitat*



**PROFIL-TYPE DES MENAGES**

Composition familiale	Genre du demandeur principal	Nb d'enfants à charge en moyenne	Age moyen du demandeur principal	Revenus mensuels moyens par ménage	Secteur d'habitation initial
Couple en union libre avec enfant(s)	Homme (54,5% des demandes)	2,5	43 ans	1665€	Mamoudzou (1/3 des demandeurs)

#### **Situation au moment de la demande**

Nombre de ménages hébergés en structure	0
Nombre de ménages hébergés chez un particulier	6
Nombre de ménages sans abri	3
Nombre de ménages menacés d'expulsion	6
Nombre de ménages en logement autonome	0
Nombre de ménages en logement insalubre	14
Nombre de ménages RHI	1
Nombre de ménages en logement surpeuplé	0
Nombre de ménages en maison relais	0
Nombre de ménages en IML	0
Nombre de ménages LHI	0
Nombre de ménages ELAN	6
Personnes victimes de violences conjugales	2
Ménages impactés par des opérations d'aménagement	3



#### **Moyens nécessaires à l'action**

##### **Moyens humains**

L'équipe dédiée au dispositif d'AVDL Contingent Préfectoral est composée de :

- 1 ETP travailleur social qualifié temps plein depuis en décembre 2021, assure la mise en œuvre du dispositif.
- 0.25 ETP de référent du Pôle Social, assure la coordination du dispositif avec les autres activités du pôle et fait le lien avec la Direction ;
- 0.10 ETP Direction, supervise le dispositif au niveau de la structure.

##### **Moyens matériels**

Le travailleur social en charge de ce dispositif, dispose d'un bureau au siège de Mamoudzou, ainsi qu'un bureau à l'antenne d'Hajangua, d'un téléphone portable professionnel, d'un PC, ainsi que d'un véhicule mutualisé avec les autres pôles pour les nécessités de déplacements dans le cadre de ses fonctions.

# Bilan qualitatif

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 ci-dessous. Voici les résultats de cette démarche auprès des ménages suivis dans le cadre de cette action.

## Accompagner les ménages lors de leur intégration au sein du parc de la SIM

SOLIHA Mayotte intervient auprès des ménages dès l'attribution d'un logement social. Pour ce faire, l'association reçoit l'information de la part de la Croix-Rouge après le passage en CALEOL des dossiers positionnés.

**Au cours de la période concernée 41 dossiers ont été suivis par SOLIHA à la suite d'une CALEOL. Le service a comptabilisé 16 refus d'accompagnement dont 7 ménages injoignables.**

## Les actes d'accompagnement en détails

### L'aide à l'installation dans le logement (ouverture de droits, ouverture des compteurs, Orientation FSL...) ;

Le dispositif AVDL Contingent préfectoral a pour objectif de sécuriser la famille dans un logement pérenne et stable à travers un accompagnement social.

Le Travailleur social accompagne donc la famille dans un projet lui permettant d'intégrer un logement, de devenir autonome, d'entretenir le logement et surtout de gérer son budget pour les charges locatives. En effet, de nombreux bénéficiaires, à leur entrée dans le logement n'ont pas de connaissances en matière de droits et devoirs d'un locataire. Cela nécessite un travail rigoureux et méthodique du travailleur social.

Pour les ménages identifiés comme étant en difficulté de gestion budgétaire, le travail proposé par le travailleur social ne peut être engagé si le ménage ne valide pas l'accompagnement proposé.

La plupart des bénéficiaires dispose de mobilier à l'entrée du logement. En fonction de leur état, l'équipe de SOLIHA Mayotte aide à leur renouvellement ou réparation, notamment en formulant une demande d'aide matériel auprès de la CSSM ou le Département.

Dès son intégration dans le logement, le ménage est interrogé sur les démarches déjà enclenchées, telle qu'une demande d'aide au logement auprès du Conseil départemental, par exemple. Si ce n'est pas le cas, SOLIHA Mayotte l'accompagne dans cet acte, ainsi que dans les démarches auprès de la CSSM.

### Accompagner les ménages rencontrant des difficultés qui impactent leurs capacités à se maintenir dans un logement

Les personnes rencontrant des difficultés qui impactent ou impacteront leurs capacités à se maintenir dans le logement sont identifiées lors de l'évaluation sociale. Ainsi, l'accompagnement est réalisé de manière méthodique. Les problèmes rencontrés sont souvent liés aux ressources. En effet, pour certaines familles, notamment celles ayant des ressources faibles, il leur est difficile de payer à la fois le premier mois de loyer et le dépôt de garantie pour leur intégration dans le logement et leur maintien.

Des orientations sont ainsi faites vers les différentes structures comme les UTAS pour constituer une demande FSL Accès ou Maintien.

**A la fin du 1er semestre 2023, 7 demandes de FSL ont été effectuées.**

### Coordonner le partenariat afin de permettre au ménage accompagné de pouvoir accéder à l'ensemble de ses droits et bénéficier de l'aide de ses droits et bénéficier l'aide, adaptée au regard de sa situation

Lors de l'entrée des familles, nous travaillons en étroite collaboration avec tous les acteurs qui interviennent sur le dossier en l'occurrence la SIM, le service AVDL Contingent préfectoral Croix Rouges.

En effet, les logements sociaux sont livrés sur plusieurs secteurs du territoire de Mayotte. De plus, les informations et les problématiques diffèrent d'une famille à l'autre. Ainsi, l'accompagnement doit se faire selon les besoins de chaque famille. A ce titre, le partage des informations entre acteurs est nécessaire pour pouvoir mieux suivre les familles dans le processus d'intégration et de maintien dans le logement.

**Au cours du 1er semestre 2023, l'équipe de SOLIHA Mayotte a participé à 6 réunions partenariales.**

## Les orientations diverses

L'accompagnement social des ménages bénéficiaires va au-delà des questions du logement et du budget. Le travailleur social est en lien avec d'autres acteurs de l'accompagnement social et oriente les ménages vers les services du département aptes à répondre à des problématiques sociales variées, mais prioritaires au regard des difficultés traversées par les bénéficiaires.

**Pour la période de juillet 2022 à juillet 2023, les informations liées aux orientations sont :**

Structures	Objet	Nombre
CSSM	Aides au logement et autres	22
UTAS MAMOUDZOU	FSL	Accès : 9 Maintien : 1
EDM	Ouverture de compteur	1
SIM	Réhabilitation du logement Procédure d'impayés de loyer	9
MDPH	Dossier de reconnaissance de handicap	1
Pôle Emploi	Inscription en tant que demandeur d'emploi	1
Préfecture	Situation administrative (DCEM)	1
Structures d'accompagnement à l'insertion professionnelle (CIP, IAE, mission locale, autre)	Insertion professionnelle	14
Impôts	Prime d'activité	1
Croix-Rouge française	Aide alimentaire	9

## ▶ Les indicateurs quantitatifs

INDICATEURS	Réalisé au S1 2023
Nombre de ménages du contingent préfectoral <b>2022</b> ayant bénéficié ou bénéficiant d'un accompagnement effectif dans le logement	5
Nombre de ménages en ayant bénéficié ou bénéficiant d'un accompagnement effectif dans le logement	41
Nombre de ménages n'ayant pas été accompagnés et motifs :	<p><b>TOTAL :</b></p> <p>Refus : 9</p> <p>Injoignables : 7</p> <p>16 ménages</p>
Dont nombre de non-adhésion	9
Dont nombre de ménages injoignables	7
Autres situations : (paiements réguliers, mais à surveiller avec la SIM).	
Ménages n'ayant pas encore signer leur contrat de bail après attribution	7
Visites à domiciles prévus avec la SIM (pour les personnes injoignables)	7
Personnes en attente d'ouverture de compteur avant aménagement de leur logement	3
Autre : personne relevant d'action logement et non la SIM	
Durée moyenne de l'accompagnement par ménage en mois	3.4 mois
• Ouverture droit AL	20
• FSL demandé	9
• Aide ouverture compteur EDM, Eau	2
• Suivi budgétaire	1
• Dossier de surendettement	0

Les dispositifs d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) portés par SOLIHA Mayotte sont relativement récents. Au cours du premier semestre 2023, le dispositif AVDL dédié aux allocataires du contingent préfectoral de logements sociaux s'est consolidé, notamment grâce à l'arrivée en janvier d'une Conseillère en Economie sociale et familiale (CESF) diplômée. Ce recrutement a permis d'améliorer la qualité du travail fourni au niveau des visites à domicile et de renforcer le travail partenarial amorcé.

Différents constats amènent SOLIHA à envisager quelques ajustements pour les mois à venir. En effet, la question de l'entrée dans un logement social révèle encore quelques freins : certains logements présentent des caractéristiques de non-achèvement (absence de finitions, coulées de boue, fils électriques visibles, etc), alors que certains ménages découvrent les modalités réglementaires liées au logement de droit commun. Ainsi, au cours des prochains mois, l'association renforcera ses liens avec le bailleur social afin d'une part, de prévenir les risques d'impayés de loyer et d'anticiper les éventuels travaux de remise aux normes au plus tôt. Pour ce faire, des comités de suivi avec la SIM ont été programmés tout au long de l'année 2024 selon un rythme trimestriel.

En parallèle, le dispositif AVDL Contingent Préfectoral tendra vers l'amélioration de ses process en termes d'outils de suivi : l'association reste, en effet, en veille constante de logiciels métiers permettant d'améliorer la traçabilité des actes effectués, ainsi que le partage des tâches en interne et le reporting d'activité.



A cet effet, l'association s'est dotée du logiciel Tagalis en début d'année. Des réajustements ont été opérés sur l'outil afin d'améliorer les tableaux de bord des dispositifs d'AVDL. En fin d'année, SOLIHA Mayotte mènera une évaluation de l'outil, ainsi qu'un comparatif avec plusieurs offres afin de pérenniser ou non la collaboration avec Tagalis.

L'équipe de l'AVDL Contingent Préfectoral poursuivra sa démarche d'amélioration de la qualité de l'accompagnement, avec une augmentation des mesures modérées et renforcées, afin de prendre davantage en compte les problématiques diverses rencontrées par les familles, et non plus seulement se concentrer sur leurs difficultés financières. Une attention particulière sera portée à la montée en compétences de l'équipe, afin de mieux appréhender les procédures et de développer les connaissances des professionnel.les quant aux services sociaux du territoire.

Enfin, une réflexion quant à un rapprochement avec le SIAO sera amorcée, dans un souci d'améliorer le suivi de parcours des ménages et la remontée d'informations, prévus à travers les conventions liant SOLIHA avec la DEETS.

# Parc social

## Chiffres-clés 2023

**56**

soit

**46**

dossiers orientés

ménages accompagnés

**3**

**43%**

mois d'accompagnement en moyenne par ménage

de sorties positives à l'issu de l'accompagnement



### Fonctionnement

L'accompagnement social réalisé dans le cadre de l'AVDL Parc Sim est un dispositif récent, réalisé après orientation des ménages par le service social de la SIM, après chaque Comité d'Impayés Pré-contentieux (CIP), tous les deux mois.

Ce dispositif est financé via le Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement, et soutenu par la DEETS à toutes les étapes du processus.

La collaboration entre les deux parties a donné lieu à un mode opératoire expérimental non définitif à la fin de l'année.

**Service social / Gestion locative SIM**  
Oriente les ménages dès 2 mois cumulés d'impayés de loyer

**SOLIHA Mayotte**  
Effectue l'accompagnement social visant l'apurement des dettes

**Service social SIM**  
Poursuit l'accompagnement

Les missions du travailleur social dédié à l'AVDL Parc Social SIM au sein de SOLIHA Mayotte, consistent à donner des clés aux ménages, leur permettant de se maintenir durablement dans un logement de droit commun, notamment en passant par une sensibilisation particulière à l'appropriation de leur logement.

Le travailleur social en charge du dispositif AVDL parc social informe le service social de la SIM de l'adhésion ou non du ménage, ainsi que de la progression de leur situation. Pour ce faire, des rencontres trimestrielles ont été initiées en 2022.





## Durée de la mesure

Du 1er juillet 2022 au 30 juin 2023 la durée moyenne d'accompagnement par ménage représentait 3 mois.

Ce chiffre est à mettre en corrélation avec le niveau d'intensité moyen d'accompagnement, soit 76% des ménages ayant bénéficié d'un accompagnement léger, 15% d'un accompagnement modéré, et 8% d'un accompagnement renforcé.

Une mesure est reconductible autant de fois que nécessaire, dès lors que le ménage concerné présente une dette de loyer de deux mois auprès de la SIM, qui enclenche alors une demande d'accompagnement auprès de notre structure.



## Les objectifs du projet

### LA COORDINATION DES ACTEURS AUTOUR DE L'ACCÈS AU LOGEMENT SOCIAL

Une des missions principales de l'AVDL Parc Social consiste à mettre en lien les différentes parties prenantes du dossier afin d'atteindre une prise en charge globale des ménages. Bien que l'interlocuteur privilégié du travailleur social soit le service social de la SIM, il collabore régulièrement avec le SIAO, les CCAS, UTAS, associations du champ social, ainsi que tous les services sociaux du territoire, concernés de près ou de loin par les dossiers.

### L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET FINANCIER DES MENAGES

Pour favoriser l'accès et le maintien des ménages au sein du logement, un accompagnement centré sur l'apurement des dettes est réalisé. Il prend néanmoins en compte toutes les problématiques du ménage ayant entraîné un défaut de paiement. Cet accompagnement consiste à :

- Evaluer les capacités financières du ménage ;
- Identifier les freins liés à l'emploi et proposer des leviers d'amélioration ;
- Accompagner le ménage vers l'accès au droit commun et aux prestations sociales (FSL, CAF, RSA, AAH, etc) ;
- Accompagner le ménage dans les aspects de la vie courante et les dépenses quotidiennes.

Dans tous les cas de figure, le travail proposé par le travailleur social ne peut être engagé si le ménage ne valide pas l'accompagnement proposé.

Dès l'intégration dans le logement, nous demandons aux familles si une demande d'aide au logement a été faite. Le cas échéant, le travailleur social de SOLIHA, constitue le dossier avec le ménage et prend rendez-vous pour la famille à la CSSM. Cela leur permet d'acquérir davantage d'autonomie. Dans le cas où un dossier serait déjà en cours, le professionnel prend attaché avec la CSSM pour connaître l'avancée de la demande.

### L'accompagnement au solde de la dette

La totalité des ménages orientés par la SIM vers le dispositif d'AVDL Parc Social SIM de SOLIHA Mayotte, présente une dette de loyer de deux échéances minima.

Aussi, tous les ménages accompagnés se voient proposer un plan d'apurement dès le démarrage de la mesure, selon l'étude des ressources financières du ménage. Ce plan d'apurement n'a pas de durée limitée, afin de permettre au ménage un étalage du remboursement de sa dette vertueux.

L'acte d'engagement d'un plan d'apurement est signifié à la SIM à l'issue de la mesure d'accompagnement. Néanmoins, le respect et le suivi de cet engagement relève des compétences de la SIM, une fois le ménage sorti du dispositif de SOLIHA.



## PUBLIC CIBLÉ

Le dispositif d'Accompagnement Vers et Dans le Logement des locataires du parc SIM en impayés de loyer s'adresse aux ménages orientés par le service de gestion locative de la SIM à l'issue de 2 termes de loyer impayé. Il s'agit essentiellement de ménages ayant subi un incident de parcours ayant impacté leurs capacités financières, au point de n'avoir pu honorer la totalité de leur échéance locative au cours des deux mois précédent l'accompagnement.

La saisie d'une mesure d'AVDL est inhérente à l'adhésion du ménage à l'accompagnement social proposé. **Sur la période concernée, SOLIHA Mayotte a accompagné 46 ménages.**

## Sur la période concernée, SOLIHA Mayotte a accompagné 46 ménages.



- ▶ Couples avec un enfant à charge ;
- ▶ Locataire principal en situation d'emploi ;
- ▶ Redevables de dettes de loyer à hauteur en moyenne de 1700€.

Composition familiale	Genre du demandeur principal	Nb d'enfants à charge en moyenne	Age moyen du demandeur principal	Secteur d'habitation
Couple en union libre avec enfant(s)	Homme (56% des demandes)	1	35 ans	Mamoudzou (69% des bénéficiaires)

### Moyens nécessaires à l'action

#### Moyens humains

Un ETP travailleur social qualifié est dédié au dispositif depuis le démarrage de l'activité. Il assure les liens avec le service social de la SIM, ainsi que l'accompagnement social des familles. Viennent renforcer l'intervention du travailleur social :

- 0.25 ETP de référent du Pôle Social, assure la coordination du dispositif avec les autres activités du pôle et fait le lien avec la Direction ;
- 0.10 ETP Direction, supervise le dispositif au niveau de la structure.

#### Moyens matériels

Le travailleur social en charge de ce dispositif, dispose d'un bureau, d'un téléphone ainsi qu'un PC professionnel ;

L'association met à disposition de ses salariés 3 voitures de service afin de permettre les visites à domicile.

Les salariés bénéficient par ailleurs, depuis septembre 2023 d'un local de travail situé à Hajangua, permettant de faciliter les trajets domicile-travail, ainsi que les visites à domicile sur le secteur Centre-Sud.



### Les difficultés rencontrées

De juillet 2022 à juin 2023, une dizaine de personnes ayant fait l'objet d'une orientation par la SIM vers les services de SOLIHA, n'ont pas pu bénéficier de l'accompagnement social proposé par l'association, pour plusieurs raisons : le profil du public (personnes en emploi, en situation de surendettement) rend difficile la mise en relation, d'une part car les personnes contactées sont souvent injoignables, absentes de leur domicile ou émettent un refus d'être accompagnées.



### Les axes d'évolution

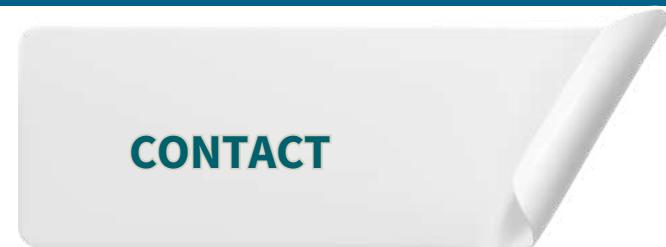
Le dispositif d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) destiné aux locataires en situation d'impayés de plus de deux mois dans le parc de la SIM est relativement récent, avec une convention démarrée en juillet 2022.

Différents constats amènent SOLIHA à envisager quelques ajustements pour les mois à venir. En effet, la question de la capacité financière permettant le maintien dans le logement fera l'objet d'une attention particulière, avec une priorité donnée au diagnostic financier du ménage dès le démarrage de l'accompagnement, intégrant également la notion de compréhension de la part du public des conditions obligatoires en termes de plan d'apurement.

Cette attention se matérialisera par le renforcement d'ateliers spécifiques à destination du public, avec l'appui de partenaires experts en la matière.

L'amélioration de l'accompagnement proposé passera également par une refonte de nos procédures qualité, notamment à travers une meilleure utilisation du logiciel métier Tagalis, en facilitant la continuité du service, l'enregistrement des actes d'accompagnement, le suivi du parcours des personnes, ainsi que le reporting vers les partenaires ;

L'association s'emploiera enfin, à garantir la montée en compétences des équipes, afin de mieux appréhender les procédures et de renforcer la connaissance du réseau partenarial sur le territoire, dans une logique d'échange de pratiques professionnelles et dans l'optique d'améliorer l'orientation et le conseil auprès des bénéficiaires.



## CONTACT

### Youzla AHAMADI, Référente AVDL - Contingent

Prefectoral : [y.ahamadi@soliha.fr](mailto:y.ahamadi@soliha.fr) / 06 39 76 97 43

### Ahamadi ABDALLAH, Référent AVDL - Parc Social :

[a.abdallah@soliha.fr](mailto:a.abdallah@soliha.fr) / 06 39 64 90 10

# SOIiHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

MAYOTTE



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

 [FACEBOOK](#)  [LINKEDIN](#)