

Rapport d'activité 2023

SOLIHA Mayotte



SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
—
MAYOTTE

SOMMAIRE



Pôle Stratégie

Amélioration Habitat

Transition Energétique

Gestion Locative Adaptée
Koungou – Majicavo

Intermédiation Locative

Allocation Logement Temporaire

AVDL

Mot du Président



“

Ensemble, continuons à bâtir des solutions d'habitat pour tous.

”

A travers ces difficultés, un plan stratégique est en cours d'étude au sein de la direction et ses équipes afin d'améliorer notre capacité d'auto-financement permettant de posséder un fonds de roulement. Ce plan prend en compte la réorganisation du pôle habitat ainsi que la montée en compétence de l'ensemble des salariés.

Ce contexte économique complexe n'a pourtant en rien entaché notre volonté et notre détermination à apporter des solutions pérennes aux ménages Mahorais en mal de logement.

Aussi, nous allons redoubler d'énergie afin de nous renouveler dans notre recherche de solution en matière de logements. Mayotte manque des logements sociaux et cela complique la possibilité de glissement de bail en lien avec la cherté des loyers subsistant dans le parc privé. Nous prévoyons, dans l'avenir, de sensibiliser les collectivités locales afin de se conformer à la Loi Guessau (20% de logements sociaux par collectivité) pour se doter des logements sociaux. Ceci dans le but de mettre en place de nouveaux partenariats, qui vont permettre de bouger les lignes et de permettre aux collectivités locales de se doter de logements sociaux.

Ensemble, continuons à bâtir des solutions d'habitat pour tous.

M'niri MCHAMI, Président de SOLIHA Mayotte



Pôle Stratégie

Bilan 2023

Nos objectifs principaux ont été de stabiliser, de professionnaliser et d'améliorer notre structure interne afin de renforcer notre position sur le département et de répondre efficacement aux besoins de nos partenaires et bénéficiaires.

Nous avons concentré nos efforts sur le développement de collaborations solides avec nos partenaires, rétablissant progressivement un climat de confiance mutuelle. En parallèle, nous avons créé le service dédié à la transition énergétique qui nous permet d'anticiper et de répondre aux besoins en matière d'habitat durable, avec une équipe formée pour renforcer ses compétences dans ce domaine clé.

Afin de renforcer notre équipe de direction, nous avons recruté **Myriam PENICHON** en tant que **Directrice adjointe** et **Kamardine BAKRI** en tant que **Responsable comptable**. Par ailleurs, **Lauriane CUISINIER** a été promue **Responsable du service Transition énergétique** et **Youhanidhi ABDALLAH-BABA** a évolué en tant que **Chargée d'administration auprès de la Direction**.

Les effectifs ont évolué de 13 salariés début 2022 à 23 salariés fin 2023, témoignant de notre volonté à mobiliser et à engager des équipes performantes pour soutenir notre développement. De plus, l'introduction du logiciel de gestion des ressources humaines EURECIA a modernisé notre gestion des effectifs.

La direction est intervenue pour améliorer l'organisation et le développement des services en difficulté, en mettant en place des procédures, en prônant la qualité des services et en augmentant progressivement leur rentabilité. Nous avons également optimisé nos outils et matériels avec l'acquisition de logiciels métiers pour le suivi social et la gestion locative.

Pour améliorer les conditions de travail, nous avons réalisé des travaux d'aménagement au siège de Mamoudzou et loué un deuxième site à Hajangoua afin de fournir plus d'espace à nos collaborateurs, mais aussi une meilleure proximité pour les employés par rapport à leur domicile, notamment ceux venant du Sud de l'île.

En mars 2024, **Delphine ABDOU** est venue renforcer l'équipe en tant que **Chargée de communication et de la vie associative**.





Amélioration de l'habitat DEALM 2023



Résumé de la convention

Une convention annuelle d'objectifs a été signée entre la Direction de l'Environnement, de l'Aménagement, du Logement et de la Mer de Mayotte (DEALM) et l'association SOLIHA Mayotte le 08/12/2023, couvrant de manière rétroactive la période du 01/01/2023 au 31/12/2023. Cette convention partenariale a pour objet de décrire les conditions de participation de la DEALM au financement de projets d'accompagnement social, technique, et financier dans le cadre de l'amélioration et l'adaptation de logement de tiers par l'association SOLIHA Mayotte, en faveur des propriétaires occupants à revenus modestes.

Actions	Indicateurs associés à l'objectif pour l'année 2023	Objectifs
Développement du Service Habitat de SOLIHA Mayotte : Renfort de l'équipe existante actuellement composée de : - une responsable de service - un conseiller technique habitat - une conseillère habitat	Recrutements : - 2 technicien.nes de suivi de travaux bâtiment	2 ETP : 60% du budget - Prospection - Montage des dossiers - Suivi des chantiers
Communication pour promouvoir l'ensemble des dispositifs liés à l'amélioration de l'habitat	<p>Recrutement d'un.e chargé.e de communication</p> <p>Organisation et participation à des événements liés à l'habitat</p> <p>Mise en place d'outils de communication : 16%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flyers, - Kakemonos, - Plaquettes - Cartes de visite... <p>Création d'un site internet</p>	1 ETP : 24% du budget <p>Salons des Kocos et des BaKoKos avec la FMAPAR.</p> <p>Organiser un événement pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présenter le Service Habitat et les dispositifs d'amélioration de l'habitat à la population - Constituer une nouvelle base de données pour des dossiers potentiels - Cibler un bassin géographique d'action <p>Capacité à recevoir les documents des demandeurs d'amélio</p>
Amélioration et construction d'habitat pour les propriétaires occupants en situation précaire ou propriétaires bailleurs pour logement à vocation sociale	Agrément DEALM	30 dossiers déposés au 31/12/23

Mise en œuvre de la convention

Action 1 : Développement du service habitat

Arrivée en février 2022, la Directrice de SOLIHA Mayotte constate que le service habitat, tel qu'il est constitué, n'arrive pas à faire aboutir des dossiers d'amélioration de l'habitat sur la LBU (ligne budgétaire unique) auprès de la DEAL. Les raisons qui lui sont alors remontées de son équipe en place sont la difficulté de réunir les documents exigés par l'ANAH pour bénéficier de la subvention d'Etat, ainsi que la méconnaissance de la population mahoraise des dispositifs d'amélioration d'habitat. La DEALM quant à elle, relève un manque de formation et de professionnalisme des techniciens de SOLIHA, des dossiers mal montés autant sur la partie administrative que sur la partie technique ainsi que sur la partie financière. La Directrice prend alors le parti de recruter une architecte de l'Hexagone. En janvier 2023, elle la nomme responsable du service habitat afin de professionnaliser le service et d'arriver à monter davantage de dossiers d'amélioration de l'habitat de manière professionnelle et aboutis.

Force a été de constater que ce parti pris n'a pas fonctionné comme espéré. En octobre 2023, l'association se sépare de son architecte qui retourne dans l'Hexagone.

Afin de comprendre concrètement ce qui dysfonctionne dans ce service, la Directrice de SOLIHA Mayotte endosse le rôle de responsable du service habitat au départ de son architecte. Son objectif est de mettre en place les outils nécessaires, ainsi que l'équipe appropriée et formée, pour mener à bien la mission de réhabilitation des logements sur le département mahorais qui incombe à SOLIHA.

C'est dans ce contexte et cet objectif que la convention entre la DEALM et SOLIHA Mayotte est signée.

En septembre 2023 et en octobre 2023, **2 conseillers techniques habitat Mourdi ABDOU OUSSENE et Zaïdou ABOU M'BOUNGUENI** sont respectivement recrutés pour renforcer l'équipe et participer à la nouvelle stratégie de développement du service élaborée par la Directrice, responsable également du service habitat.

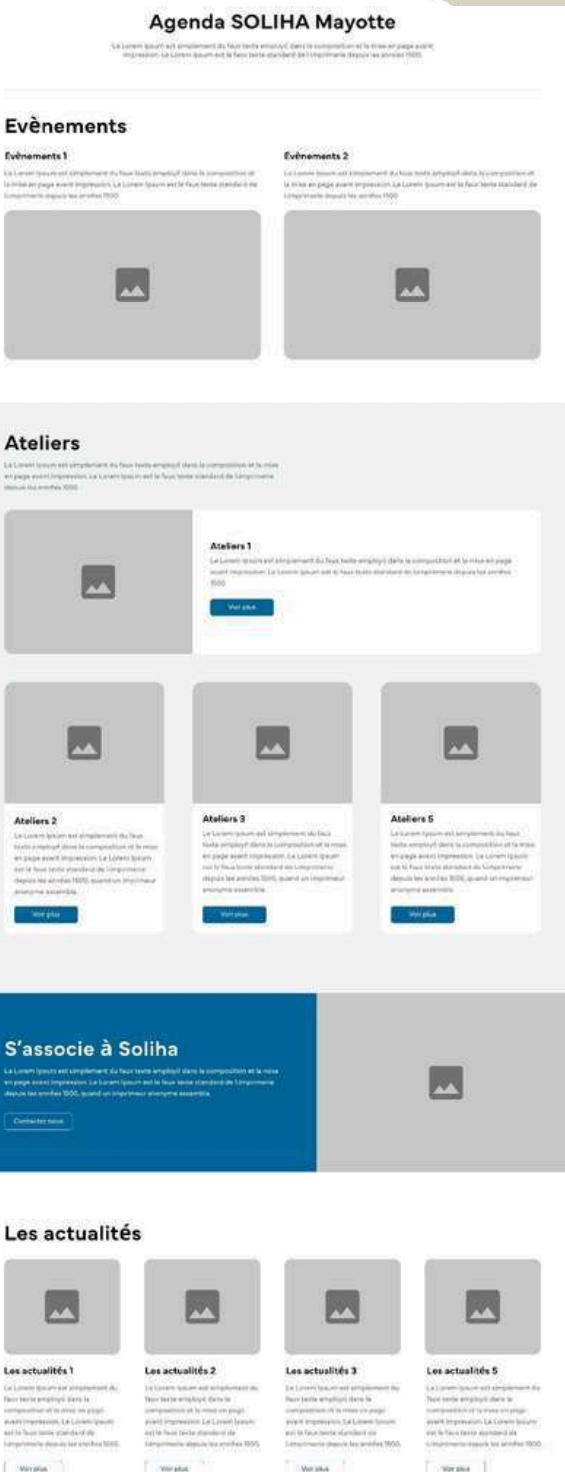
En ce qui concerne la prospection, la nouvelle équipe procède à du porte à porte afin de sensibiliser les bénéficiaires potentiels aux subventions qu'ils pourraient recevoir pour réaliser des travaux d'amélioration de leur logement tout en étant accompagnés gratuitement par SOLIHA.

Par ailleurs les techniciens nouvellement engagés, ont repris les anciens dossiers qui n'avaient pas aboutis, afin de leur trouver une issue favorable.

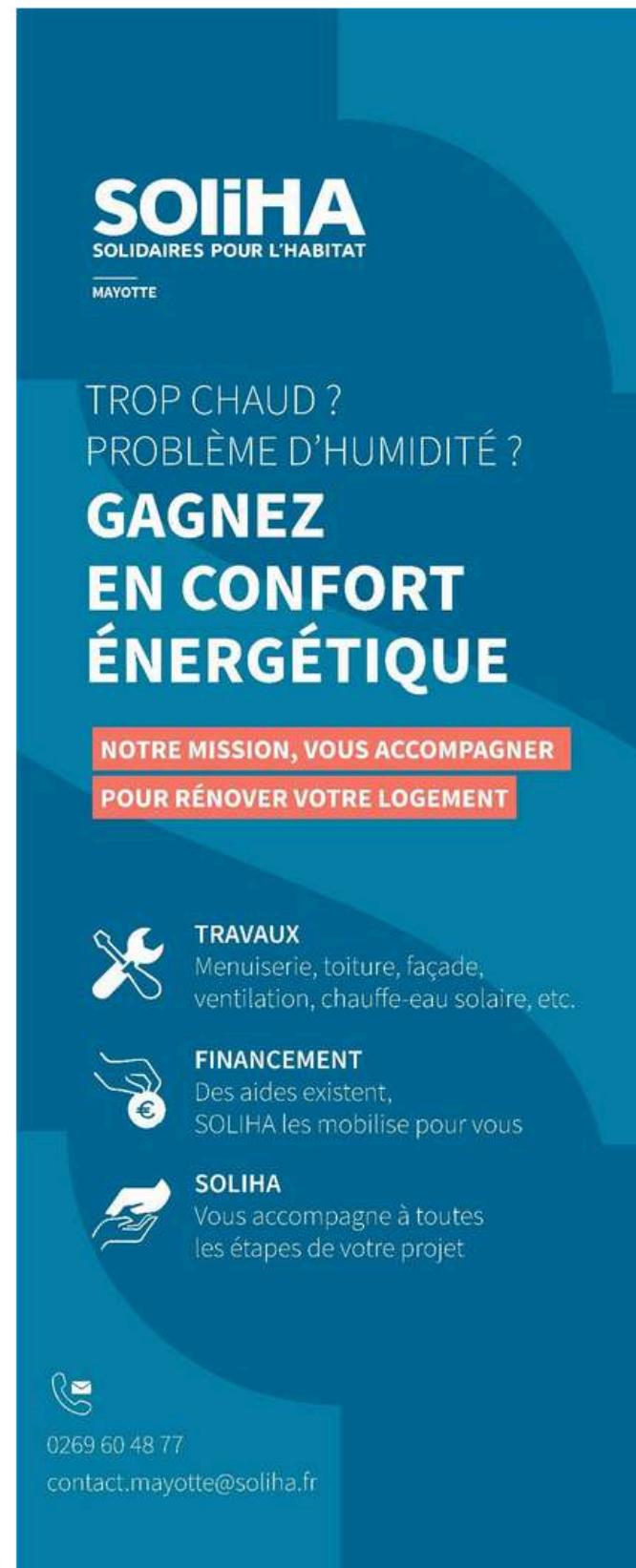
Action 2 : Communication pour promouvoir l'ensemble des dispositifs liés à l'amélioration de l'habitat

SOLIHA Mayotte a recruté **Delphine ABDOU** en tant que chargée de communication. Cependant compte-tenu de la signature tardive de la convention en décembre 2023 et la situation de blocage de l'île jusqu'à la fin du mois de février 2024, notre nouvelle chargée de communication n'a pu rejoindre l'équipe de SOLIHA qu'au début du mois de mars 2024.

Notre site internet est en cours de réalisation.



Nous avons réalisé 2 Kakémonos.



Participation à la journée contre la précarité énergétique aux côtés du service

Transition Energétique

Le service d'amélioration de l'habitat de SOLIHA Mayotte aux côtés du service de transition énergétique a participé le 23/11/23 à la journée contre la précarité énergétique en tant que co-organisateur de l'événement avec EDM. L'occasion d'associer travaux de rénovation énergétique et travaux d'amélioration de l'habitat en présentant les deux services de l'association aux habitants du département.



Nous avons réalisé un spot publicitaire pour la semaine bleue intitulé « Bien vieillir chez soi avec SOLIHA Mayotte »

Lancée en 1951, la Semaine bleue est la semaine nationale des personnes âgées et retraitées et se déroule chaque année la première semaine d'octobre.

En octobre 2023, SOLIHA Mayotte a participé à la semaine bleue en diffusant un spot TV sur la chaîne Mayotte La 1ère sur le thème « Bien vieillir chez soi avec SOLIHA Mayotte ». La vidéo met en scène l'adaptation de l'habitat pour les personnes âgées.



Améliorons le logement de nos aînés avec SOLIHA

Action 3 : Amélioration et construction d'habitat pour les propriétaires occupants en situation précaire

En 2023, les travaux d'amélioration de l'habitat n'ont concerné que les propriétaires occupants à revenus modestes.

En tant qu'assistant maître d'ouvrage, SOLIHA percevait des honoraires de 2 400 € par dossier achevé. Depuis le nouvel arrêté du 12 octobre 2023 pour tout dossier déposé à compter de cette date, SOLIHA percevra des honoraires de 5 000€. Sa mission d'AMO consiste à :

- Monter des dossiers d'amélioration de l'habitat comportant les parties administrative, technique et financière,
- Évaluer techniquement la faisabilité de la demande au domicile du propriétaire,
- Etablir des préconisations,
- Accompagner la personne tout au long de la demande,
- Fournir une assistance technique constante grâce au contact permanent avec les artisans,
- Suivre les demandes jusqu'à leur clôture,
- Contrôler les travaux à leur achèvement et payer les artisans,
- Maintenir un lien avec les référents de la DEALM du dispositif afin de les informer de la suite à donner à chaque situation,
- Évaluer au final le service rendu.

Récapitulatif des dossiers instruits par SOLIHA Mayotte en 2023

États des dossiers déposés à la DEALM	
Travaux achevés	3
Travaux en cours	7
Chantiers à lancer (Arrêté reçu)	5
Dossiers en instruction	16
Total de dossiers traités en 2023	31

Montant total des travaux

Les dossiers traités par SOLIHA en 2023 déposés à la DEALM totalisent un montant de travaux de 850 870 €. Il se décline comme suit :

Montant des travaux		
Travaux achevés	3	89 579 €
Travaux en cours	7	184 444 €
Chantiers à lancer (Arrêté reçu)	5	102 054 €
Dossiers en instruction	16	474 793
Total de dossiers traités en 2023	31	850 870 €

Types de travaux réalisés

Ces travaux ont consisté à améliorer le cadre de vie des bénéficiaires en leur permettant de vivre dans des logements décents et adaptés à leur situation. Ils ont concerné les domaines suivants :

- Gros œuvre et menuiseries
- Évacuation des eaux usées
- Installation sanitaire
- Installation électrique
- Dispositifs de retenue : garde-corps des fenêtres, escaliers, loggias et balcons
- Cuisine



Difficultés rencontrées

Traitement des dossiers trop longs

Afin que les arrêtés de la DEALM soient rédigés, la DEALM exige que les arrêtés des cofinanceurs soient établis au préalable.

Les commissions des cofinanceurs n'étant pas assez régulières, cette procédure allonge les délais de démarrage des chantiers. Les bénéficiaires ont le sentiment d'un temps trop long entre le moment où ils ont déposé leur dossier et le moment où les travaux ont démarré dans leur logement. Par ailleurs, SOLIHA ne dispose pas d'un fonds de roulement suffisant pour avancer le paiement des entreprises en attendant le versement des subventions travaux de la DEALM. Aussi les chantiers prennent du retard au démarrage et à l'avancée, car les versements des subventions travaux de la DEALM sont beaucoup trop tardifs.

De plus, à Mayotte, dernier département français, les règles en matière de régularisation foncière exigées par l'ANAH sont difficilement applicables.



Perspectives pour 2024

Des dispositifs qui changent et peu appropriés à Mayotte

MaPrimeAdapt', la nouvelle aide unique de l'Etat à l'adaptation des logements au vieillissement et au handicap, est entrée en vigueur le 1 janvier 2024. Dans ce cadre, l'aide Habitat et Cadre de Vie distribuée par la CSSM avec qui nous avions un partenariat sur ce dispositif, est clôturée depuis cette date. Il n'est donc plus possible pour un assuré relevant du régime général de la sécurité sociale de faire une demande d'aide à l'adaptation de son logement auprès de la CSSM. C'est ainsi 25 dossiers que nous traitons par an pour l'adaptation de logement des personnes âgées qui ne pourront plus être conduits par notre équipe.

Même si quelques souplesses administratives sont tolérées sur ce volet pour notre département, l'ANAH exige de plus en plus que les dossiers mahorais soient aux normes de l'Hexagone. Dans ce contexte la DEALM impose des documents de régularisation foncière et de permis de construire, souvent difficiles à obtenir auprès des propriétaires occupants qui n'ont pas fait les démarches nécessaires à la régularisation foncière de leur bien immobilier. Notre équipe est ainsi amenée à accompagner ces personnes qui peinent à effectuer seules ces démarches. Cette étape supplémentaire mais nécessaire, allonge d'autant le traitement des dossiers. D'ailleurs, il nous arrive parfois de ne pas pouvoir instruire des dossiers par manque de documents exigés non obtenus.

En effet, ce dispositif est désormais piloté par l'ANAH représenté par la DEALM à Mayotte. Les documents demandés pour monter un dossier sont de même nature d'exigence que ceux demandés pour une subvention LBU.

L'opérateur qui souhaite mettre en œuvre MaPrimeAdapt' sur le territoire aura donc à sa charge de monter le dossier auprès de la DEALM et de le suivre l'opération jusqu'à la réception du chantier.

Pour sa mission d'AMO, l'opérateur percevra des honoraires à hauteur de 600€ par dossier. A titre comparatif, dans le cadre de la convention avec la CSSM, SOLIHA percevait des honoraires de 1500€ par dossier hors montage. En effet, il incombe à la CSSM de monter les dossiers d'amélioration d'habitat et de les transmettre à SOLIHA pour l'élaboration des devis auprès des entreprises, le suivi et la réception des chantiers.

Aussi, dans ce contexte, il apparaît difficile à SOLIHA de contribuer au déploiement de MaPrimeAdapt' sur le territoire de Mayotte, sauf si parmi les dossiers que notre association montera en 2024, elle détecte des propriétaires qui répondent aux exigences de l'ANAH pour bénéficier de ce dispositif.

Réunions partenariales plus fréquentes

Afin d'éviter que les dossiers soient validés en commission cofinanceurs puis rejetés par la DEALM qui a des exigences plus strictes en ce qui concerne les documents des futurs bénéficiaires, il a été décidé que les conseillers technique habitat de SOLIHA viennent faire valider leurs dossiers auprès des agents de la DEALM avant de les passer en commission des cofinanceurs.

Il convient de rencontrer la DEALM plus souvent en 2024, notamment entre techniciens pour un meilleur suivi des dossiers. Les points de blocage pourront ainsi être levés plus rapidement, ce qui évitera de déposer des dossiers qui ne sont pas passés par le contrôle en amont des partenaires et qui risquent de se faire ajourner lors de leurs évaluations ou lors des commissions.

SOLIHA Mayotte prévoit une rencontre avec la DEALM début avril 2024. Elle permettra de faire le bilan de l'année écoulée, du travail partenarial, de remonter les difficultés rencontrées, de chercher des solutions communes et de planifier des perspectives d'avenir.



CONTACT

L'équipe du service habitat

Mourdi ABDOU OUSSENE : Conseiller technique habitat
m.abdousoussene@soliha.fr / 06 39 61 97 50

Zaïdou ABOU M'BOUNGUENI : Conseiller technique habitat
z.aboumbougueni@soliha.fr / 06 39 76 99 14

Haïdar BOINLADA : Conseiller technique habitat
h.boinlada@soliha.fr / 06 39 01 64 88

Zoulayha SOILIHI-MOUELEVOU : Conseillers habitat
z.soilihi-mouelevou@soliha.fr / 06 39 02 16 20

Saidali SAID : Conseillers habitat
s.said@soliha.fr / 06 39 72 57 30



Amélioration de l'habitat

Action sociale vieillesse

CSSM 2023

Résumé de la convention

Une convention partenariale d'objectif et de financement pluriannuelle a été signée entre la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) et l'association SOLIHA Mayotte le 23/07/2023, pour la période 2023- 2026 en faveur des personnes âgées, des personnes en perte d'autonomie et des familles pour l'amélioration de leur logement et ainsi leur maintien à domicile.

Les objectifs de ce dispositif sont les suivants :

- Répondre aux besoins des personnes âgées, des personnes en perte d'autonomie, des familles et assurés sociaux
- Réduire les délais d'instruction d'amélioration de l'habitat
- Financer des travaux réalisés dans le cadre de l'amélioration de l'habitat par des professionnels du bâtiment pour le public visé par cette convention

Mise en œuvre de la convention

En 2023, les travaux d'amélioration de l'habitat n'ont concerné que les personnes âgées. Dans ce cadre, les ménages éligibles pour travaux d'amélioration de l'habitat sont les personnes percevant l'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA) ainsi que des retraités du secteur privé rattachés à la CSSM.

Une liste de 25 dossiers pour l'année 2023 a été communiquée à SOLIHA Mayotte par la CSSM pour réaliser des travaux d'amélioration de l'habitat pour une subvention plafonnée à 8000 € par ménage.

En tant qu'assistant maître d'ouvrage, SOLIHA perçoit des honoraires de 1500 € par dossier achevé. Sa mission qui consiste à :

- évaluer techniquement la faisabilité de la demande au domicile,
- établir des préconisations,
- accompagner la personne tout au long de la demande,
- fournir une assistance technique constante grâce au contact permanent avec les artisans,
- suivre les demandes jusqu'à leur clôture,
- contrôler les travaux à leur achèvement et de payer rapidement les artisans,
- maintenir un lien avec les référents de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte du dispositif afin de les informer de la suite à donner à chaque situation,
- d'évaluer au final le service rendu.

Compte-tenu de la signature tardive de la convention en juillet 2023, SOLIHA Mayotte ne disposait que de 5 mois pour réaliser les travaux de ces 25 ménages.

Par ailleurs dans la liste initiale communiquée, 3 dossiers ont été ajournés. Ces ajournements ont eu pour conséquence de réduire encore plus les délais de réalisation des travaux pour les 3 autres dossiers envoyés par la CSSM à SOLIHA en remplacement des 3 dossiers ajournés.



Montant des honoraires

Pour assurer sa mission d'assistant à maîtrise d'ouvrage, SOLIHA Mayotte reçoit une rétribution de 1500 € par dossier aboutis, payée 100% par la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte sur une base de 25 dossiers par an soit 37 500€ d'honoraires en 2023.

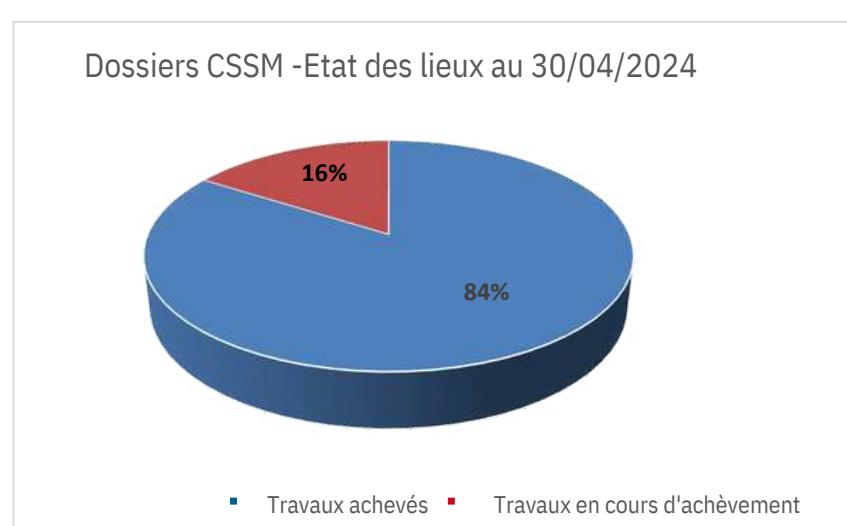
Récapitulatif des honoraires versés par la CSSM

	%	Montant
TOTAL DES HONORAIRES	100%	37 500 €
Honoraires perçus	70%	26 250 €
Reste à percevoir	30%	11 250 €

Récapitulatif des dossiers instruits par SOLIHA Mayotte

Etats des dossiers CSSM

CSSM	
Travaux achevés	23
Travaux en cours	2
Total de dossiers traités en 2023	25



21 dossiers ont été achevés en 2023, 2 dossiers achevés fin avril 2024. 2 dossiers sont en cours d'achèvement. Il est prévu de les réceptionner avant fin juin 2024.

Montant total des travaux

194 121 € de travaux ont été engagés par la CSSM sur l'année 2023 pour réaliser des travaux d'amélioration de l'habitat chez des personnes percevant l'ASPA et/ou chez des retraités du secteur privé :

	Nombre	Montant total des travaux
Dossiers achevés	23	180 564 €
Dossiers en cours	2	13 557 €
TOTAL	25	194 121 €

Types de travaux réalisés

Ces travaux ont consisté à améliorer le cadre de vie des bénéficiaires en leur permettant de vivre dans des logements adaptés à leur situation. Les demandes ont donc majoritairement concerné les postes suivants :

- Mise en conformité des sanitaires
- Mise aux normes électriques
- Menuiserie : portes/fenêtres
- Amélioration de la cuisine
- Aménagement de chambre
- Aménagement de salon
- Aménagement de terrasse

Difficultés rencontrées sur le terrain

Des tensions interfamiliales

Les personnes concernées par le dispositif amélioration de l'habitat financé par la CSSM sont des personnes âgées et/ou des retraités. Leur famille sont donc souvent liées au projet.

Cependant, dans certains cas, les proches (notamment les enfants) ont tendance à rediscuter les choix de leurs parents, voire à prendre des décisions à leur place (remise en question de la couleur choisie pour la peinture, du motif du carrelage ou de la faïence...). Cela est d'autant plus problématique quand ils ne sont pas identifiés comme personnes-ressources du bénéficiaire dans le dossier.

SOLIHA Mayotte apporte donc une vigilance particulière à ces situations et endosse, de fait, un rôle de médiateur auprès des familles, pour que les bénéficiaires ne soient pas lésés dans leur projet.

Des entreprises parfois peu méticuleuses

Il faut souvent insister sur les finitions avant réception du chantier, et être en suivi permanent avec les entreprises qui peuvent considérer que cela ne fait pas partie du travail. Il arrive également que les entreprises ne respectent pas les délais de livraison du chantier, voire l'abandonnent.

SOLIHA Mayotte évalue donc en interne les entreprises à la fin de chaque chantier, afin d'établir un historique des éventuels problèmes rencontrés. Ces notes ont pour vocation de mieux éclairer la CSSM lors de la mise en concurrence des devis, avant le choix définitif de l'entreprise mandatée pour réaliser le chantier. De plus, SOLIHA Mayotte veille, quelques semaines après les travaux, à prendre contact avec les familles pour s'assurer qu'elles soient satisfaites de l'amélioration de leur logement.

Événement autour de l'habitat

Événement autour de l'habitat SOLIHA Mayotte a participé en tant que partenaire à l'événement de la Fédération Mahoraise des Personnes Âgées et Retraitées (FMAPAR) : « Le salon des Kokos et des Bakokos » qui s'est tenu les 10 et 11 mars 2023 à la bibliothèque de Chiconi et à la place Sicotram. Pour sa 3e édition, les tables rondes ont été axées sur le thème « **Quel modèle de l'habitat serait adapté aux personnes âgées résidant à Mayotte, et en particulier celles qui sont en perte d'autonomie ?** »

Cet événement a été l'occasion pour SOLIHA Mayotte de présenter ses dispositifs d'amélioration de l'habitat et de collecter des données qui pourront éventuellement permettre l'instruction de nouveaux dossiers CSSM.





Perspectives pour 2024

MaPrimeAdapt', la nouvelle aide unique de l'Etat à l'adaptation des logements au vieillissement et au handicap, est entrée en vigueur le 1 janvier 2024. Dans ce cadre, l'aide Habitat et Cadre de Vie distribué par la CSSM est clôturée depuis cette date. Il n'est donc plus possible pour un assuré relevant du régime général de la sécurité sociale de faire une demande d'aide à l'adaptation de son logement auprès de la CSSM.

La CSSM peut contribuer au déploiement de MaPrimeAdapt :

- En orientant les assurés qui la solliciterait sur ce sujet vers la DEALM
- Ou en remettant aux assurances la brochure grand public.

Aussi la CSSM ne pourra plus envoyer directement de dossiers à SOLIHA dans le cadre de l'action sociale vieillesse pour l'adaptation des logements des personnes âgées.

Cependant la CSSM souhaite renforcer et développer son partenariat avec SOLIHA sur le volet de l'amélioration d'habitat des familles dans le cadre de l'Action sociale Famille. Les familles éligibles sont allocataires aux revenus modestes, prioritaires avec au moins un enfant en charge ouvrant droit à une des prestations Famille.

Rencontre partenariale

SOLIHA Mayotte prévoit une rencontre avec la CSSM début avril 2024. Elle permettra de faire le bilan de l'année écoulée, du travail partenarial, de remonter les difficultés rencontrées, de chercher des solutions communes et de planifier des perspectives d'avenir.

CONTACT

Référent du dispositif :

Haïdar BOINLADA : Conseiller technique habitat
h.boinlada@soliha.fr / 06 39 01 64 88



Service Transition Énergétique 2023



Introduction

En 2023, les activités du service transition énergétique, ancien « pôle environnement » de SOLIHA Mayotte se sont diversifiées grâce au développement de partenariats et à l'obtention de plusieurs demandes de subventions effectuées au cours de l'année.

Le service a mis en œuvre les programmes suivants :

- Programme ZESTE avec SONERGIA
- Programme d'investissement volontaire en Outre-mer avec Action Logement
- Programme SARE avec le Conseil Départemental de Mayotte et l'ADEME
- Programme OMBREE 2 : projet REBAM avec Watt Smart et Energies demain
- Le projet de réemploi des matériaux du bâtiment

Outre les programmes en cours, le service a travaillé sur le développement de nouveaux projets, qui débuteront en 2024 : **le projet MAESHA avec l'ONG Hudara et le programme de lutte contre la précarité énergétique avec Watt for change et Mirova foundation.**



L'équipe

Au cours de l'année, les effectifs ont néanmoins été légèrement réduits, en raison de la fin du programme ZESTE en juin 2023. Au 31 décembre 2023, le service transition énergétique comptait 4 salariés en poste, et un poste vacant, contre 6 salariés en poste en janvier 2023.

Ils ont fait vivre le service en 2023



Cédric RICCI
Chargé de mission
transition énergétique

Sidonie CAILLOT
Conseillère écogestes

Alam IBRAHIM
Conseiller écogestes

Nahidati MOUSSA
Conseillère écogestes

Le service a également accueilli 3 stagiaires qui ont appuyé l'équipe salariée :

Antura ALI, élève en 2ème année du BTS ESF au lycée de Bandrélé. Elle a réalisé un bilan statistique de la précarité énergétique des ménages rencontrés dans le cadre du programme ZESTE (51%), du taux d'équipement des ménages en chauffe-eau solaire (6%) et en climatiseurs (33%). Elle a également réalisé une enquête d'évolution des comportements des ménages rencontrés : 100% des ménages recontactés ont réduits leurs consommations depuis le passage des conseillers.

Faïka ALI et **Fleurida DAOUD**, élèves en 1ère année du BTS DATR au lycée de Coconi, ont participé aux actions du programme ZESTE : animations des ateliers et visites écogestes à domicile.

Ils continueront de faire vivre le service en 2024



Lauriane CUISINIER
Responsable du service

Tachirifa ABDALLAH
Conseillère en rénovation
énergétique

Fayadi OUSSSENI SOULAIMANA
Conseillère en rénovation
énergétique

2 poste vacants



Chargé.e de mission accompagnement à
la rénovation énergétique



Conseillère en
rénovation énergétique





Les activités en 2023

Le programme ZESTE

La mise en œuvre du programme ZESTE a débuté en janvier 2021. Ce programme vise à informer et sensibiliser les ménages mahorais aux économies d'énergie et in fine à réduire leurs consommations énergétiques tout en améliorant le **confort dans leur logement**. Il s'inscrit dans un programme CEE, mis en œuvre dans les territoires d'Outre-mer et piloté par SONERGIA au niveau national. Le programme s'est terminé le 30/06/2023. La motivation et le travail des conseillers présents sur le terrain ont permis d'atteindre les objectifs du programme à 100%.



Au cours de l'année, les conseillers ont réalisé :

92 animations

76 ateliers

793 visites écogestes

157 bilans éco-travaux

Nombre d'actions réalisées	Animations territoriales	Ateliers collectifs	Visites écogestes à domicile	Bilans éco-travaux à domicile	TOTAL
2021	36	27	21	3	87
2022	51	149	1162	179	1541
2023	92	76	793	157	1118

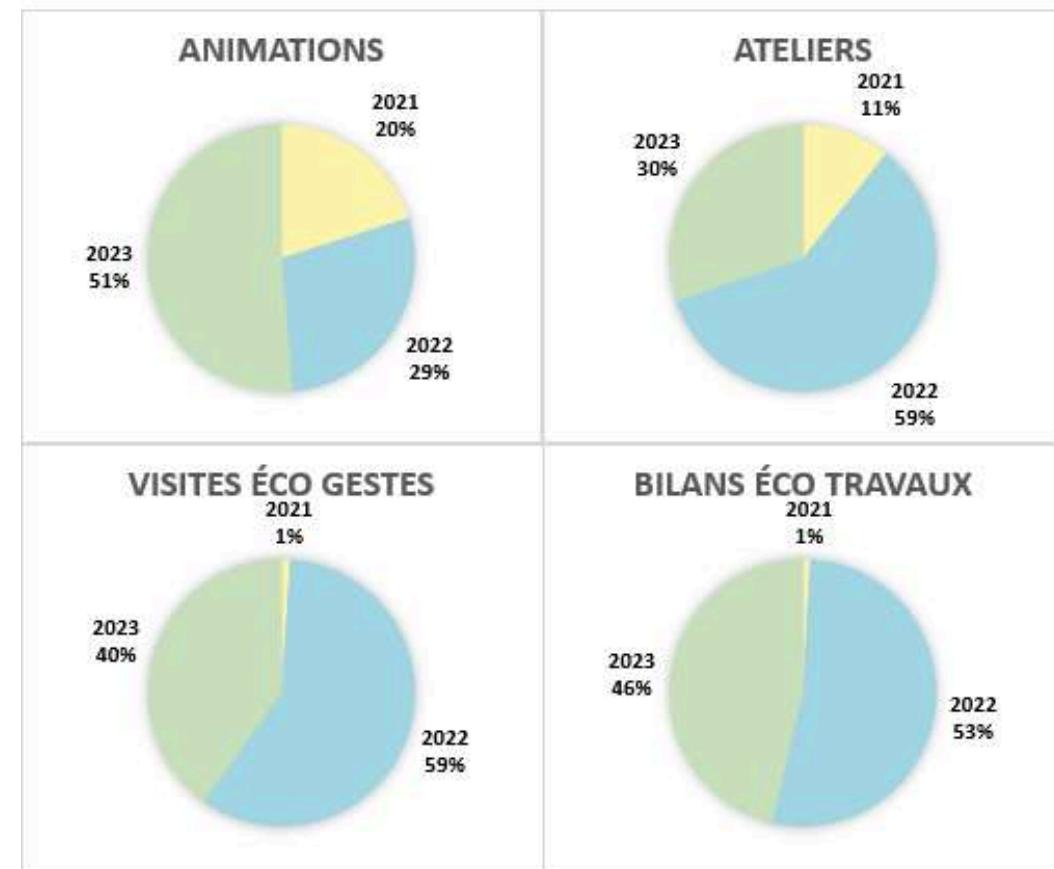


Figure 1 : Graphiques des activités réalisées dans le cadre du programme ZESTE en 2021, 2022 et 2023



Figure 2 : Graphique de l'évolution mensuelle des actions par type d'activité



Le programme Action Logement

SOLIHA Mayotte a répondu à l'AMI d'Action Logement dans le cadre du plan d'investissement volontaire sur la rénovation énergétique des logements et a obtenu la première place. SOLIHA Mayotte est donc assistant à maîtrise d'ouvrage sur ce fond d'Action Logement afin de rénover les logements mahorais en vue d'améliorer le confort thermique et de limiter l'usage de l'électricité pour rafraîchir les logements. Dans le cadre du programme, des enveloppes étaient dédiées à la rénovation énergétique des logements des ménages :

- 15 000 € par logement pour les propriétaires bailleurs
- 20 000 € par logement pour les propriétaires occupants

La communication sur le fonds a été réalisée en 2022 et les conventions avec les ménages ont été signées. Cela a permis de réaliser les travaux en 2023 chez les 4 ménages qui ont été conventionnés. Un des ménages identifié au préalable n'a finalement pu bénéficier du fonds, faute d'envoi d'une des pièces justificatives nécessaires à la validation de son dossier, malgré de nombreuses relances réalisées auprès du ménage.



Bilan des travaux réalisés par logement

Travaux réalisés	Mise aux normes électriques	Fenêtres	Isolation	Chauffe-eau solaire	Bardage bois ventilé	Brasseurs d'air
Dossier						
ALS1PVD-22001460	X	X		X	X	X
ALS1PVD-22001664					X	
ALS1PVD-22001681				X		
ALS1PVD-22001680	X	X				

Bilan financier du programme

Dossier	Financement accordé	Financement AMO pour SOLIHA Mayotte
ALS1PVD-22001460	16 909€	1000 €
ALS1PVD-22001664	890€	1000 €
ALS1PVD-22001681	18 361€	1000 €
ALS1PVD-22001680	13 142€	1000 €
TOTAL	49 302 €	4000 €

SOLIHA Mayotte a été rémunéré à hauteur 4 000€ au total pour ses missions d'AMO. Compte-tenu du temps et de l'énergie investis pour faire connaître le fonds et effectuer les missions d'AMO, le programme n'a pas été très rentable pour SOLIHA Mayotte, faute de pouvoir déposer suffisamment de dossiers.

Néanmoins, l'équipe se félicite de la plus-value pour les ménages qui ont pu bénéficier des travaux. Ces derniers ont tous affirmé avoir nettement gagné en confort au sein de leurs logements grâce aux 49 302€ investis pour financer les travaux des 4 logements rénovés.



Le programme SARE

Bilan opérationnel

Le programme SARE (Service d'Accompagnement à la Rénovation Energétique) est un programme d'information et de formation axé sur la rénovation énergétique, favorisant les économies d'énergie. Il a pour objet de rapprocher le service d'accompagnement en matière de rénovation énergétique des citoyens, en croisant aides financières à la rénovation et conseils à l'efficacité énergétique.

Pour ce faire, les Espaces Conseils France Rénov' sont déployés dans chaque territoire. C'est SOLIHA Mayotte qui est la structure de mise en œuvre du programme sur le territoire et qui est donc Espace Conseil France Rénov' sur l'ensemble du département pour une durée de deux ans, en 2023 et 2024. Il s'agit du service public de la rénovation énergétique.

A la suite de plusieurs réunions de travail, et de la concertation de l'ensemble des salariés de SOLIHA Mayotte, le nom de marque locale choisi pour le service est : Maorénov'. En effet, le Conseil Départemental, étant porteur associé, souhaitait que l'on ait un nom de marque locale pour rapprocher la population mahoraise du service. Sur le territoire, SOLIHA Mayotte a pour missions la mise en œuvre des actes suivants, sur 2 ans :

- 890 actes A1 : information générale
- 1 000 actes A2 : conseil personnalisé avec ou sans visite à domicile
- 54 actes A3 : audit énergétique (en attente de formation des conseillers à l'outil BATIPEI)
- 50 actes A4 : accompagnement
- Actes C1 : communication
- Actes C3 : animation et communication professionnels BTP



Afin de préparer la mise en œuvre opérationnelle du programme, de nombreux temps d'échange ont été organisés pendant l'année :

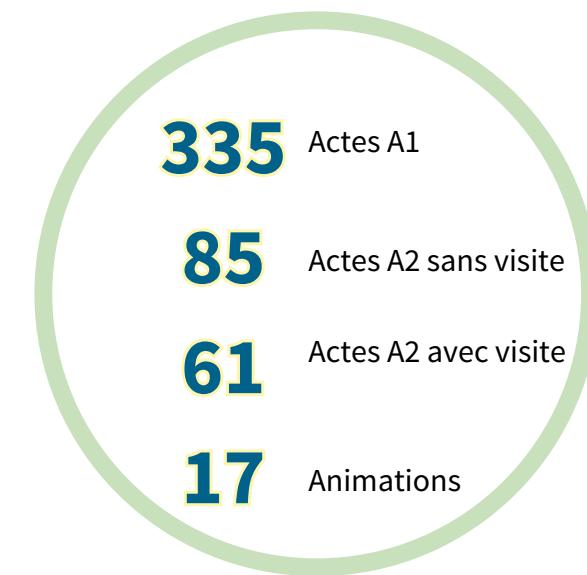
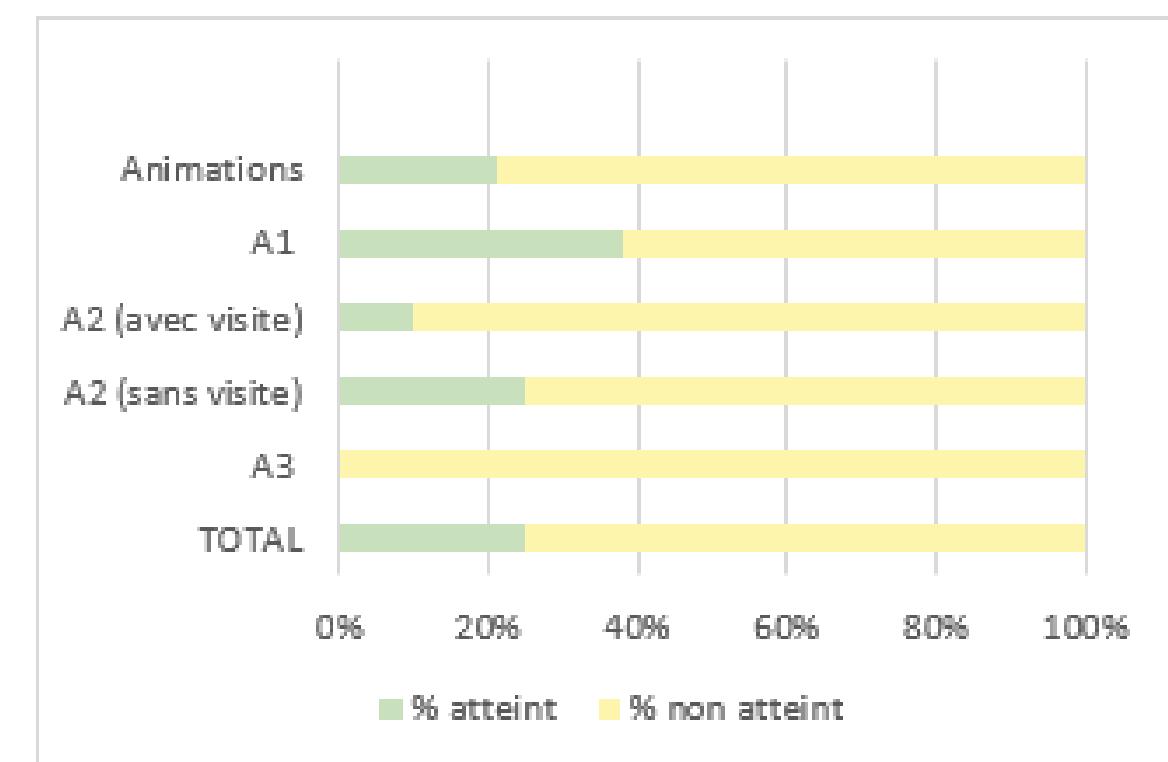
- 2 COTECH organisés les 06/04/2023 et 27/06/2023 avec l'ADEME, le Conseil Départemental, EDM, SOLIHA Mayotte, les EPCI, la DEALM.
- 25 réunions de travail entre l'ADEME, le Conseil Départemental et SOLIHA Mayotte afin de préparer les différentes trames et documents qui serviront aux conseillers (budget prévisionnel, maquette A1, CR actes A2, guide d'entretien pour les artisans, rapport d'audit énergétique A3 etc.)
- 5 réunions individuelles entre SOLIHA Mayotte et les EPCI, à raison d'une réunion par EPCI afin de définir des axes de déploiement par territoire. Des partenariats étroits ont été noués avec les 5 EPCI de l'île afin de faciliter le déploiement du service sur les territoires pour aller au plus près des ménages qui ne peuvent se déplacer.
- 3 réunions entre SOLIHA Mayotte et EDM pour la mise en œuvre du service
- 5 réunions avec le prestataire en communication pour faire le point sur les besoins du service, les contenus (logo et charte graphique, maquette du site internet, affiches et flyer, mallette pédagogique) afin de lancer la mise en œuvre dès réception de l'acompte de 70%.

Les conseillers France Rénov' ont également participé à deux formations financées par l'ADEME :

- Les bases de la thermique en milieu tropical qui s'est déroulée en juin 2023. 6 salariés de SOLIHA Mayotte ont pu bénéficier de cette formation, dont 4 salariés du service transition énergétique et 2 salariés du service amélioration de l'habitat. Cette formation a permis aux conseillers de monter en compétence sur le volet technique des travaux de rénovation énergétique.
- Le logiciel BATIPEI, logiciel d'audit énergétique qui s'est déroulée en décembre 2023. 3 salariés de SOLIHA Mayotte ont pu en bénéficier. Ce logiciel va permettre la réalisation des actes A3 d'audit énergétiques à partir de janvier 2024.

Enfin, un guide des aides financières à la rénovation énergétique disponibles en 2023 sur le territoire a été édité par le service transition énergétique, dans le cadre du programme.

La mise en œuvre opérationnelle du programme SARE a commencé au mois de juillet 2023. De juillet à décembre 2023, l'espace conseil Maorénov a réalisé :



Le déploiement des actes A3 démarrera en janvier 2024 car les conseillers n'étaient pas outillés avant pour démarrer les actes. Les actes A4 d'accompagnement démarreront également en janvier, car cela n'était pas prévu initialement dans le déploiement à Mayotte. Les premiers retours terrain ont permis de recenser le besoin d'accompagnement des ménages, qui démarrera donc sur la deuxième année de déploiement.

Malgré une bonne volonté des équipes salariées, le lancement du programme a connu quelques difficultés, d'où le retard pris sur la réalisation des actes, et notamment sur les actes A2.

En effet, depuis le lancement du programme en juillet 2023, l'équipe a souffert d'un manque d'effectif du fait de difficultés de recrutement pérenne. L'équipe est composée de 3 salariés, alors que le programme est prévu pour 5 salariés dont un.e chargé.e de communication à temps partiel sur le programme.



Par ailleurs, le paiement de l'avance de 70% aurait dû permettre de lancer les actions de communication à grande échelle (spot TV, site internet, affiches et flyer), mais cette avance n'a été versée sur le compte de SOLIHA qu'en décembre 2023. De ce fait, un retard a été pris sur le lancement de la communication, ce qui a limité les démarches initiées par les ménages faute de connaissance du service. Cela a donc demandé un travail supplémentaire aux conseillers, qui ont dû multiplier les démarches « d'aller vers » les ménages pour se faire connaître, tout en justifiant d'une équipe salariée incomplète.

Néanmoins, malgré ces constats, la motivation de l'équipe dédiée a permis d'avancer sur la réalisation des actions et nous sommes donc confiants pour l'atteinte des objectifs initialement prévus.



Le programme OMBREE 2

Le programme OMBREE 2 est financé par l'Agence Qualité Construction (AQC) et l'ADEME Réunion-Mayotte. Il s'agit d'un projet développé en partenariat avec les entreprises Watt Smart et Energies Demain.

Le projet intitulé servira la réalisation des actes A1 et A2 dans le cadre du programme SARE. En effet, il s'agit de deux outils, un outil simplifié en ligne (actes A1) et d'un outil Excel plus technique (actes A2) :

L'outil en ligne est un questionnaire que les ménages peuvent compléter eux-mêmes pour obtenir un diagnostic énergétique de leur logement, sur la base de leurs réponses concernant la couleur des murs/toiture, de l'isolation, de la ventilation etc. Une fois le questionnaire complété, les ménages reçoivent par mail un document expliquant le résultat et les travaux qui leur est conseillé de réaliser pour améliorer leur confort thermique dans le logement.

L'outil Excel est à renseigner par le conseiller lors des visites à domicile ou en échangeant avec les ménages sur les caractéristiques du bâti de leurs logements. Il permettra au conseiller de pouvoir simuler le gain de confort (avec un indicateur du degré de surchauffe) en choisissant les améliorations qui peuvent être faites. Cet outil intégrera également un volet financier, pour faciliter la réalisation des plans de financement et avoir rapidement la liste des aides financières mobilisables pour le ménage en fonction de ses caractéristiques sociales.

Dans ce partenariat, Watt Smart réalise l'ensemble des simulations thermiques et les modifications nécessaires dans le cœur des deux outils. Le bureau d'études connaît très bien le comportement thermique du bâti en milieu tropical. Energies Demain assure la partie développement nécessaire pour l'adaptation de l'outil simplifié en ligne. SOLIHA Mayotte a un regard critique tout au long du projet sur l'adaptation des outils et la bonne prise en compte des spécificités du contexte de Mayotte, et participera activement à la diffusion de l'outil sur le territoire en 2024.

En 2023, SOLIHA Mayotte a participé aux différents temps d'échanges pour le développement de l'outil : fichiers météo et contexte climatique, caractéristiques des logements mahorais, aides disponibles sur le territoire. Pour ce faire, 7 réunions de travail ont été organisées tout au long de l'année. Un COPIL a également été organisé en fin d'année.



Le projet de réemploi des matériaux du bâtiment

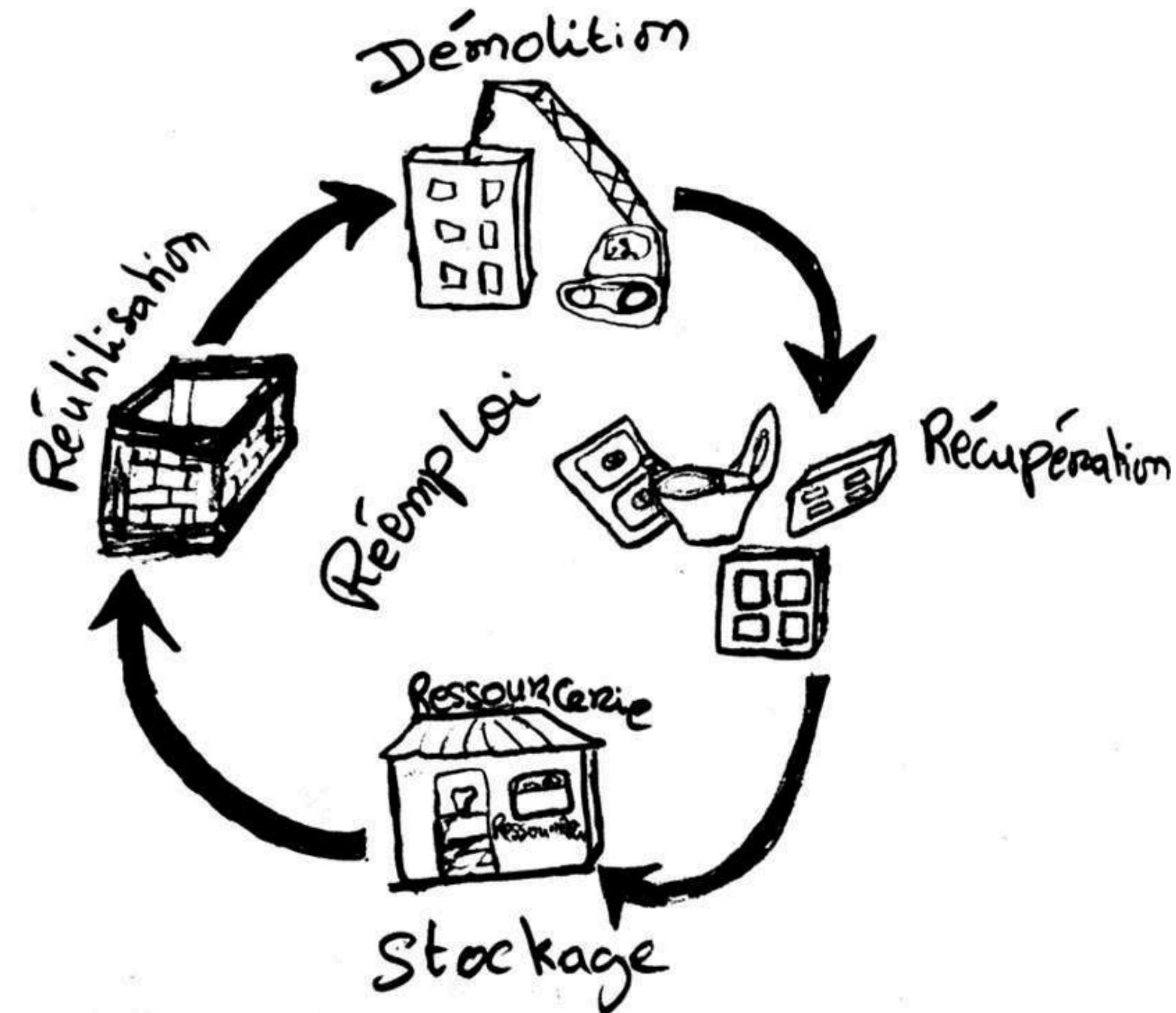
Le projet de réemploi des matériaux du bâtiment a été initié par les services amélioration de l'habitat et transition énergétique de SOLIHA Mayotte en 2022. Il a pour objet de permettre la valorisation des produits et déchets des matériaux de construction du secteur du bâtiment (PMCB) en réinjectant des produits issus de chantiers de construction ou de réhabilitation s'ils sont encore en bon état, pour nos travaux d'amélioration de l'habitat. Cela permettrait de réduire les coûts des chantiers et ainsi permettre aux ménages de bénéficier de plus de travaux avec une même enveloppe budgétaire grâce à la réduction des coûts d'importation de matériaux neufs.

En 2023, les équipes ont continué de travailler sur le projet afin de le concrétiser.

La fondation de France qui a financé les projets d'amélioration de l'habitat sur le Talus de Majikavo a mobilisé leur dispositif E+, dédié aux projets en lien avec l'environnement. C'est ainsi qu'une étude de préfiguration a été financée. Elle a été réalisée par le bureau d'étude TANY et a permis d'affiner le projet et son modèle économique. Le bureau d'étude a également recensé les différents dispositifs financiers mobilisables pour ce projet.

Cette étude a permis de concrétiser le projet et Natacha EGIPPA, Directrice du bureau d'étude, a organisé une rencontre entre Maoré Territoire (facilitateur des éco-organismes à Mayotte), les éco-organismes sur les PMCB. Cette rencontre a permis de faire connaître le projet aux éco-organismes qui doivent s'implanter courant 2024 à Mayotte dans le cadre de la mise en place de la REP (Responsabilité élargie du producteur) PMCB. Afin de valider la rentabilité du projet, la prochaine étape est de faire financer une étude de faisabilité, par les éco-organismes et l'ADEME.

La SIM a également été rencontrée dans le cadre de ce projet car ils ont une centaine de chantiers de réhabilitation de leurs maisons qui vont débuter en 2024. Ils souhaiteraient faire un partenariat avec une structure qui pourrait récupérer les matériaux en bon état, mais faute de terrain, SOLIHA ne pourra répondre à leur besoin dans l'immédiat. C'est pourquoi, SOLIHA Mayotte a répondu à un appel à manifestation d'intérêt pour la mise à disposition d'un terrain situé à Tsoundzou 1. A ce jour, aucun retour n'a été fait concernant ce terrain. Or, sans terrain pour stocker les matériaux, le projet ne pourra malheureusement voir le jour.





Les perspectives 2024

En 2024, le service transition énergétique va finaliser les programmes SARE et OMBREE 2 et va développer de nouveaux programmes, initiés en 2023 et dont la mise en œuvre débutera en 2024. Il s'agit du programme MAESHA et du programme de lutte contre la précarité énergétique.



Le programme MAESHA

Le projet MAESHA est financé par l'Union Européenne dans le cadre du programme de recherche et d'innovation Horizon 2020. Il s'agit d'augmenter la flexibilité du réseau, de déployer du stockage d'énergie et d'autres solutions de gestion de l'énergie pour démontrer qu'une forte intégration des énergies renouvelables est possible sur les différentes îles de l'Union Européenne avec un réseau électrique adapté.

Le projet né avec l'ONG HUDARA dans le cadre du programme MAESHA est d'installer des panneaux photovoltaïques sur les habitations du Talus de Majikavo ce qui permettra aux habitats de réduire leurs factures via la revente de l'électricité produite à EDM.

Outre l'intégration d'énergies renouvelables sur ce quartier, SOLIHA Mayotte organisera des ateliers de sensibilisation avec les habitats pour leur apprendre à maîtriser leur consommation et les sensibiliser aux énergies renouvelables. Le rendement du solaire étant moins important que le fossile, cette sensibilisation est nécessaire pour permettre aux habitants de faire des économies notables.



Rapport d'activité
SOLIHA MAYOTTE



Le programme de lutte contre la précarité énergétique

En 2023, SOLIHA Mayotte a déposé un projet auprès de la fondation Watt For Change et Mirova foundation pour financer un projet de lutte contre la précarité énergétique à Mayotte.

Le projet est structuré autour de trois axes afin de proposer un accompagnement personnalisé des ménages dans leurs travaux de rénovation énergétique en promouvant une démarche de réduction de l'impact environnemental :

- Accompagnement des ménages modestes et très modestes selon les critères de l'ANAH, dans leurs démarches administratives, techniques et financières pour la rénovation énergétique de leurs logements.
- Gestion d'une enveloppe budgétaire dédiée pour financer le reste à charge des ménages modestes et très modestes.
- Collaboration avec une entreprise d'insertion locale, qui recycle les déchets plastiques de l'île et qui produit des plaques de faux-plafond. Habit'âme SARL vendra ces plaques de faux-plafond à prix coutant aux ménages, dans le cadre de ce projet.

La mise en œuvre opérationnelle de ce projet sera sur trois ans : de 2024 à 2026, pour un budget total de 184 638 €.



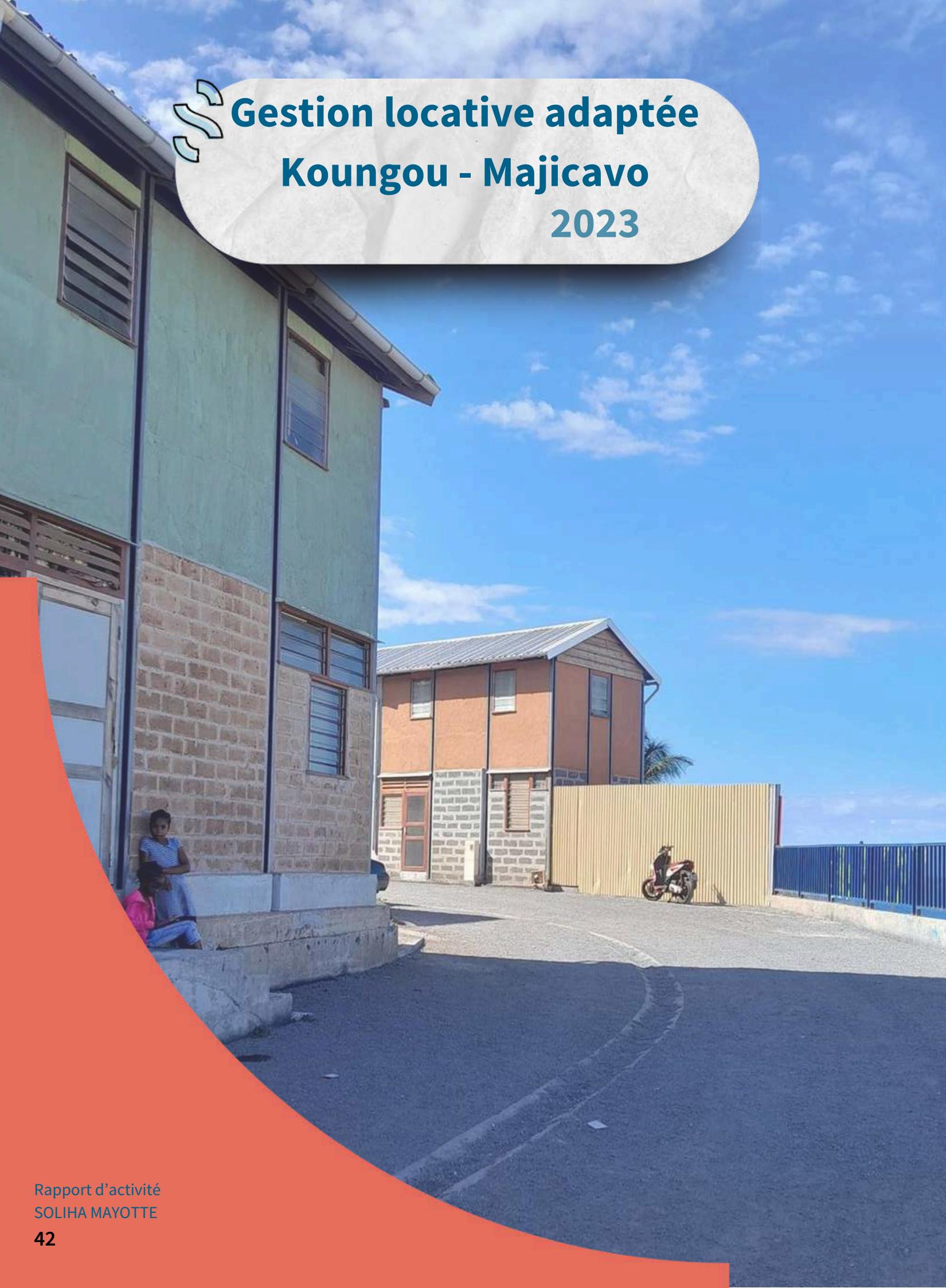
Rapport d'activité
SOLIHA MAYOTTE



Gestion locative adaptée

Koungou - Majicavo

2023



Introduction

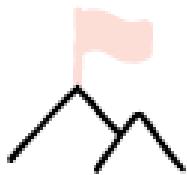
Le dispositif d'Intermédiation Locative sur le secteur de Majicavo-Talus répond au besoin de relogement à hauteur de 120 places, des habitants de Koungou. Ce dispositif vise en premier lieu les ménages d'habitations de fortune faisant l'objet d'opération RHI dans le quartier depuis 2019. Il s'adresse également aux publics prioritaires, tels que définis par le PDALHPD1 de Mayotte, vivant dans les quartiers alentours, au sein de logements insalubres ou indécents.

Ce nouveau quartier comprend 30 logements, de type 3, répondant au modèle expérimental du LLTSA déployé sur département depuis 2021.

Fin 2022, avec la livraison des 17 logements restants, l'ensemble des 30 ménages orientés ont bénéficié d'un accompagnement social spécifique du type « accompagnement dans le logement », ayant pour objectif l'autonomie du ménage à l'entretien et à l'occupation de son logement. Cet accompagnement est complété par une mesure de gestion locative adaptée.

Ce rapport s'attachera à relater avec détails les actions d'accompagnement et de gestion locative adaptée menées durant l'année 2023 auprès des bénéficiaires de l'IML Koungou.

https://www.mayotte.gouv.fr/contenu/telechargement/11723/88390/file/171122_PDALHPD_vdef.pdf



OBJECTIFS DU PROJET

Le dispositif d'intermédiation locative secteur Koungou (IML Koungou), mené par SOLIHA Mayotte, à travers une convention révisée annuellement avec la DEETS, vise les objectifs suivants :

○ Améliorer les logements et les adapter à leurs occupants :

- Finitions des intérieurs en concertation avec les habitants
- Adaptation des logements aux personnes à mobilité réduite



○ L'amélioration du cadre de vie des habitants :

- Traitement des déchets
- Création d'espaces verts
- Aménagement des allées
- Développement d'espaces collectifs et d'aires de jeux

○ Favoriser l'insertion sociale :

- Accompagnement à l'insertion professionnelle
- Aide à l'accès aux droits
- Aide à la scolarisation et actions de soutien à la parentalité
- Accompagnement à la gestion de son budget et au respect de ses devoirs locatifs

Le résultat escompté à travers la poursuite de ces objectifs, étant le maintien pérenne dans un logement autonome, afin d'éviter tout risque d'errance résidentielle et/ou d'expulsion locative, l'équipe de SOLIHA Mayotte met tout en œuvre pour maintenir un lien régulier avec les familles et les partenaires mobilisés (Mairie de Koungou, SIAO, DEETS, CCAS, etc).

MOYENS MATERIELS ET HUMAINS



En 2023, 2 ETP ont été mobilisés en 2023 pour piloter, coordonner, réaliser, évaluer et capitaliser ce dispositif IML. Cette équipe est intervenue sur différents aspects du projet répartie comme suit :

Les fonction support, composées de membres de la Direction, du service comptabilité, et de la chargée d'administration générale ont été impliquées tout au long de la mise en œuvre du dispositif et notamment sur la stratégie et le développement du partenariat, à raison de **0,30 ETP**,

L'accompagnement social et la gestion locative ont représenté **1.70ETP** répartis entre le service d'intervention sociale et le service Gestion Locative.

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, dont la référente sociale de l'IML Majicavo, résidant dans le sud de l'île, cette localisation leur a permis 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 situé à 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.



PROFILS DES MENAGES BENEFICIAIRES

Les 30 ménages suivis dans le cadre de ce dispositif, sont composés en moyenne de 5 personnes ou plus. Soit, des familles plus nombreuses que les ménages accompagnés par les autres dispositifs d'IML portés par SOLIHA Mayotte.

N° de Logement	Composition Familiale	Typologie des logements
1	2	T3
2	7	T3
3	6	T3
4	5	T3
5	3	T3
6	8	T3
7	4	T3
8	4	T3
9	4	T3
10	4	T3
11	8	T3
12	5	T3
13	4	T3
14	3	T3
15	3	T3

N° de Logement	Composition Familiale	Typologie des logements
16	4	T3
17	4	T3
18	5	T3
19	8	T3
20	7	T3
21	4	T3
22	8	T3
23	7	T3
24	4	T3
25	5	T3
26	10	T3
27	10	T3
28	5	T3
29	8	T3
30	8	T3

Typologie des logements

Les logements sont tous situés dans le quartier du Talus à Majicavo-Koropa (commune de Koungou). Les montants des loyers et des charges que doit verser SOLIHA à la mairie de Koungou, propriétaire de la parcelle, ont été négociés à 100 € par logement. Afin d'atteindre un taux d'effort compatible avec les ressources des locataires, SOLIHA a sous-loué à ses bénéficiaires un montant de loyer à 50 euros mensuels par logement dans un premier temps. En 2023 la redevance est passée à 75 euros mensuels et passera à 100 € en 2024.

Type de logement	2022	2023
Nombre de logements	13	30
Surface moyenne	61 m ²	61m ²
Loyer versé par SOLIHA à la Mairie de Koungou par logement	100 €	100 €
Loyer	50 €	75 €



PARTENARIAT

L'équipe sociale a en effet réalisé plusieurs actions en partenariat avec des structures du territoire en faveur de l'amélioration des conditions de vie des habitants du Talus.

Elle a également participé à plusieurs événements de promotion et d'informations autour de ce projet.



Ville de Koungou :

- Mise en place d'un comité de suivi trimestriel des projets d'amélioration de l'habitat et du cadre de vie ;
- Organisation de rencontres conjointes avec les habitants chaque trimestre



Société Immobilière de Mayotte :

- Demandes de logement social au titre du Contingent Préfectoral



CSSM / Département de Mayotte :

- Orientation des dossiers de demandes d'aides sociales



Croix-Rouge :

- Suivi des dossiers SIAO
- Demandes d'aide alimentaire
- Orientation vers le Samu Social – l'équipe mobile d'accès aux droits



Ligue de l'Enseignement / Yes We Canette :

- Organisation des ateliers d'été durant les grandes vacances



Apprentis d'Auteuil / France Travail :

- Orientation et suivi des dossiers de demande d'emploi



DEETS / DEALM :

- Suivi et appui institutionnel des actions d'accompagnement et d'amélioration de l'habitat



Fondation Legallais :

- Subvention d financement pour l'achat de petit matériel de bricolage



Fondation Abbé Pierre :

- Subvention de financement de travaux d'amélioration



Fédération SOLIHA :

- Appui technique et ingénierie de projet





Les actions individuelles et collectives

Soutenir et accompagner dans la gestion administrative, technique et financière du logement, sensibiliser aux charges et aux écogestes, appréhender les droits et devoirs du locataire, conseiller sur l'entretien et l'aménagement du logement, aider à repérer les services de proximité, etc. Tout au long de l'année, les 30 familles suivies dans le cadre de l'IML Majicavo, ont bénéficié d'un accompagnement particulier centré sur l'accès aux droits, notamment par le renforcement des liens avec nos différents partenaires pour la réalisation d'activités sur le site.

Suivi N°	Droits et Devoir du locataires	Gestion administrative	Accès aux droits et aux services de proximité	Entretien et aménagement	Sensibilisation réduction de charges écogestes	Gestion technique	Gestion financière
1	❖	❖	❖	❖			
2	❖	❖	❖	❖			
3	❖	❖	❖	❖			
4	❖	❖	❖	❖			
5	❖	❖		❖			
6	❖	❖	❖	❖			
7	❖	❖		❖			
8	❖	❖		❖			
9	❖	❖	❖	❖			
10	❖	❖		❖			
11	❖	❖	❖	❖			
12	❖	❖		❖			
13	❖	❖	❖	❖			
14	❖	❖	❖				
15	❖	❖	❖				
16	❖	❖	❖				
17	❖	❖	❖				
18	❖	❖	❖				
19	❖	❖	❖				
20	❖	❖	❖				
21	❖	❖	❖				
22	❖	❖	❖				
23	❖	❖	❖				
24	❖	❖	❖				
25	❖	❖	❖				
26	❖	❖	❖				
27	❖	❖	❖				
28	❖	❖	❖				
29	❖	❖	❖				
30	❖	❖	❖				
TOTAL	30	30	25	13	0	0	0
%	100 %	100 %	83.33 %	43.33 %	0 %	0 %	0 %

L'insertion professionnelle a fait partie intégrante de l'accompagnement social proposé en 2023.

L'équipe d'intervention social a mis en œuvre tous les moyens nécessaires favorisant l'insertion des habitants de la RHI Talus 1. Pour ce faire, des permanences ont été mis en place pendant deux mois pour effectuer les premières étapes d'insertion :

- Elaboration des CV et lettre de motivation
- Inscription à Pole emploi

2023 a été marqué par l'opération Wuambushu et la destruction du talus 2 en mai 2023, ce qui a mis en tension tout le quartier. Les habitants des logements ont subi des dommages liés aux multiples interventions sécuritaires de la zone (caillassages, gaz lacrymogène, etc.) Face à ce contexte sécuritaire tendu, les habitants se replient sur leurs habitations. Il est donc primordial de remédier à cet isolement et tenter de créer une nouvelle dynamique de groupe.

SOLIHA Mayotte a répondu à l'appel à projet « **quartier d'été 2023** » qui avaient pour objectif de favoriser les liens inter-quartiers et intergénérationnels. Malheureusement nous n'avons pas obtenu la subvention, mais avons souhaité tout de même maintenir certaines activités qui nous semblaient essentiels pour dynamiser la vie de quartier. Dans le cadre de ce programme, des actions collectives et individuelles ont été organisées.





Atelier insertion professionnelle

Accompagner vers l'emploi, l'une de nos priorités pour les habitants de ce quartier, en effet la grande majorité est sans emploi et vie dans une très grande précarité. Ainsi, dans le programme « quartier d'été 2023 », nous avons mis en avant l'insertion professionnelle, afin de préparer les demandeurs d'emploi à des éventuels entretiens d'embauche. L'atelier a permis de mobiliser 6 personnes dont les profils sont différents mais avec des projets professionnels quasi similaires. Cet atelier a permis d'autonomiser les bénéficiaires dans les démarches d'accès à l'emploi, mais aussi de connaître les freins rencontrés (usage des outils informatiques, analphabétisme...) pour y remédier, en proposant des formations.



Atelier culinaire

Dans le même programme, SOLIHA Mayotte a animé un atelier culinaire pour favoriser les liens intergénérationnels par la transmission des connaissances culinaire, à travers une recette de crêpes accompagnés par des contes racontés par les parents volontaires. Nous avons pu mobilier une douzaine d'enfant pour la préparation des crêpes, et 2 mamans pour les contes. Cet atelier n'a malheureusement pas répondu à l'objectif principal dû à l'absence des parents, mais a permis aux enfants d'acquérir des savoir-faire en cuisine et de déguster leur préparation dans la joie et la bonne humeur.



Atelier Tippy Tap

Mené par **Solidarités internationales**, l'atelier consistait à créer trois Tippy Tap (dispositif de lavage de mains simplifié) afin qu'ils puissent être alimentés par les futurs récupérateurs d'eau de pluie et/ou servir dans les jardins et potagers du quartier. Un atelier riche en exercice pratique en matière d'hygiène. C'était l'occasion de transmettre des messages clefs permettant de prévenir la transmission de certaines maladies par le lavage des mains. La mise en œuvre des pratiques d'hygiène est plutôt facilitée dans le quartier au vu de la présence d'accès à l'eau et de toilettes. Toutefois, la précarité et les ressources limitées pour certains rendent difficile l'accès aux produits d'hygiène de base. Près de 45 enfants ont pu participer à l'atelier composé de plusieurs activités telle que la peinture, la décoration ou encore le montage d'un système de pédales reliées aux bidons d'eau. Les pratiques d'hygiène ont été acquises par les enfants, mais certains points comme les bactéries et leur présence dans le corps humain n'a pas pu être assimilé par certains enfants.



Dans une démarche de sensibilisation à l'environnement et à la gestion des déchets, l'association éco-solidaire **Yes we cannelle** a pu intervenir auprès des enfants du quartier Talus 1. Plusieurs enfants ont participé à l'atelier et ont acquis des connaissances sur l'impact des déchets. Ils ont eu l'occasion de s'initier dans la création artisanale d'un objet à partir de déchets propres (portefeuille, porte clef, sifflet, cadre...).



Réutiliser et revaloriser les produits consommés est un moyen efficace pour limiter l'impact des déchets et réduire la production de polluant, ce qui permet d'améliorer leur conditions et cadre de vie.



Gestion budgétaire et démarches administratives

Aider à la gestion du budget, soutenir l'apurement des dettes, favoriser l'ouverture des droits, aider les démarches administratives, 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 leur permettant de devenir autonome, entretenir le logement et surtout gérer le budget pour les charges locatives afin de vivre décemment.

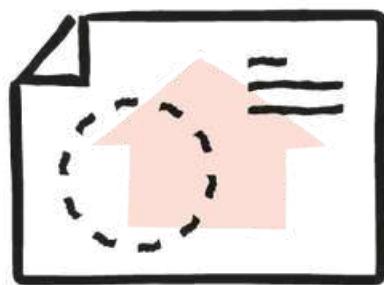
En effet, bon nombre de personnes accompagnées sont peu autonomes en termes de gestion budgétaire ainsi qu'en droits et devoirs d'un locataire. Cela nécessite un travail rigoureux et méthodique de la part de l'équipe sociale et de la gestion locative. Comme l'année précédente, les habitants du Talus n'étaient pas éligibles en 2023 au Fonds de Solidarité Logement (FSL) du Département, en raison de leur statut de sous-locataires. En revanche, ils ont pu prétendre au FSL « maintien » pour soulager leurs charges d'eau et d'électricité. Cette année encore, les ménages en difficulté de l'IML Majicavo ont pu bénéficier de l'ALT1

(Allocation Logement Temporaire de 1ère catégorie), ayant permis, ainsi, de réduire considérablement leurs dettes locatives. Les démarches enclenchées pour les ménages ont exclusivement porté sur l'aide à la régularisation de séjour en vue de l'accès aux prestations sociales et à l'emploi.

Suivi N°	Démarche Administratives	Ouverture de droits
1	❖	❖
2	❖	❖
3	❖	❖
4	❖	❖
5	❖	❖
6	❖	❖
7	❖	❖
8	❖	❖
9	❖	❖
10	❖	❖
11	❖	❖
12	❖	❖
13	❖	❖
14	❖	❖
15	❖	❖
16	❖	❖
17	❖	❖
18	❖	❖
19	❖	❖
20	❖	❖
21	❖	❖
22	❖	❖
23	❖	❖
24	❖	❖
25	❖	❖
26	❖	❖
27	❖	❖
28	❖	❖
29	❖	❖
30	❖	❖
TOTAL	30	30
%	100 %	100%

Pour l'ouverture des droits, la moitié des personnes du foyer n'est pas à jour administrativement ce qui ralentit fortement l'amélioration de la situation financière de la famille : pas d'accès à la formation ni à l'emploi, pas le droit aux prestations sociales au vu de leur situation administrative.

Piloter la gouvernance du projet : un objectif qui n'a malheureusement pas pu être atteint à cause des malfaçons dans la construction dues au bas coût mais également par ce que les logements ne sont pas adaptés aux personnes en situation de handicap.



PERSPECTIVES

A l'issue des actions effectuées auprès des ménages dans le cadre de l'IML Majicavo, les familles sont censées pouvoir se maintenir dans le logement en atteignant leur pleine autonomie, notamment sur l'aspect budgétaire. En 2023, les freins relatifs à l'accès aux prestations sociales rencontrés par les ménages ont entamé les prévisions de SOLIHA quant à leur autonomie pleine sur cet aspect.

De plus, les délais de traitement des demandes de régularisation ou de renouvellement de titre de séjour, ayant entraîné des freins supplémentaires à l'accès aux droits communs, les mesures d'IML ont dû être renforcées et prolongées. Au terme de l'année 2023, certaines interrogations quant à l'avenir des familles restaient en suspens, notamment concernant leurs perspectives de relogement durable, abordable et adapté.

Le projet de création d'une agence immobilière sociale, enclenché courant 2023, laisse percevoir la possibilité d'un système de mandat de gestion opéré par SOLIHA sur le parc de la commune de Koungou.

Par là même, a démarré une réflexion autour de l'éventualité d'une rétrocession des logements du Talus de Majicavo par la mairie de Koungou vers SOLIHA, pouvant permettre à terme d'envisager un glissement de bail entre les locataires et l'association.

Par ailleurs, grâce aux subventions perçues en 2022 pour l'amélioration du cadre de vie intérieur et extérieur des familles, les 13 premiers logements ont pu bénéficier de plusieurs travaux d'aménagement intérieur notamment la peinture, le carrelage, et pour certains, le renforcement du système d'évacuation des eaux. Quelques finitions n'ont pas pu être réalisées, mais seront achevées courant 2024.

2023 a révélé de nouveaux besoins, auxquels l'association s'efforcera de répondre en 2024, de manière concertée avec les équipes internes et les partenaires, tels que :

- Renforcer l'accès à la culture et aux loisirs de ce public pour rompre l'isolement et favoriser l'inclusion dans la société ;
- Promouvoir l'outil numérique pour faciliter l'autonomie dans certaines démarches (ex : mise en place du coffre-fort numérique) ;
- Sensibiliser aux écogestes et favoriser l'économie d'énergie ;
- L'appropriation de son logement et la notion de droits et devoirs des locataires.

Enfin, la redéfinition des missions de l'association, à travers la mention de « **gestion locative adaptée** » à la place « **d'intermédiation locative** » dans la convention passée avec la DEETS, permettra de redonner du sens aux actions menées auprès des bénéficiaires.

Cette mission de GLA supposant un travail plus fin et soutenu en termes de maintien dans le logement, plutôt que de glissement de bail, l'accompagnement social opéré en 2024, adoptera une dimension locative plus marquée.

CONTACT

Yasminnadja AHMADI, Référente de ce service :
y.ahmadi@soliha.fr / 06 39 01 94 18



Intermédiation locative 2023



Introduction

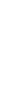
L'association SOLIHA Mayotte met en œuvre trois dispositifs d'intermédiation locative IML financés par la DEETS :

- 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.

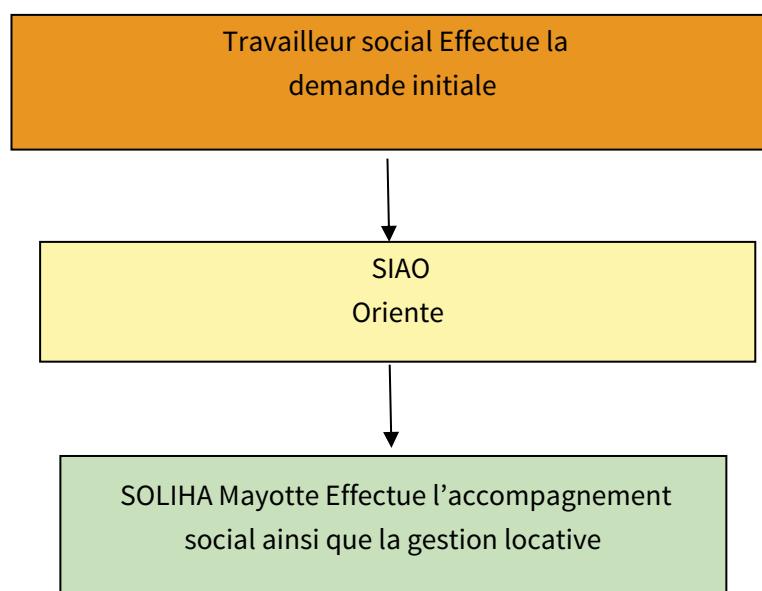
Ce dispositif vise les ménages issus des dispositifs d'hébergement ou mal logés orientés via la commission SIAO résidant sur le territoire de la CADEMA et les ménages touchées par des évictions qui doivent être relogés temporairement dans le cadre d'opérations d'aménagement de la CADEMA (ZAC, RHI, NPRU, 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

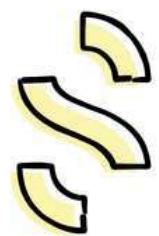
Les agents de SOLIHA effectuent régulièrement des déplacements au sein des structures partenaires et lors d'évènements publics, afin de promouvoir les actions de la structure. Les dispositifs d'intermédiation locative sont ainsi mis en avant, dans le but de sensibiliser la population, ainsi que les professionnels 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
Nombre de ménages	8	15	18	15	56
Nombre de places forfaitaires	32	60	72	60	224

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.

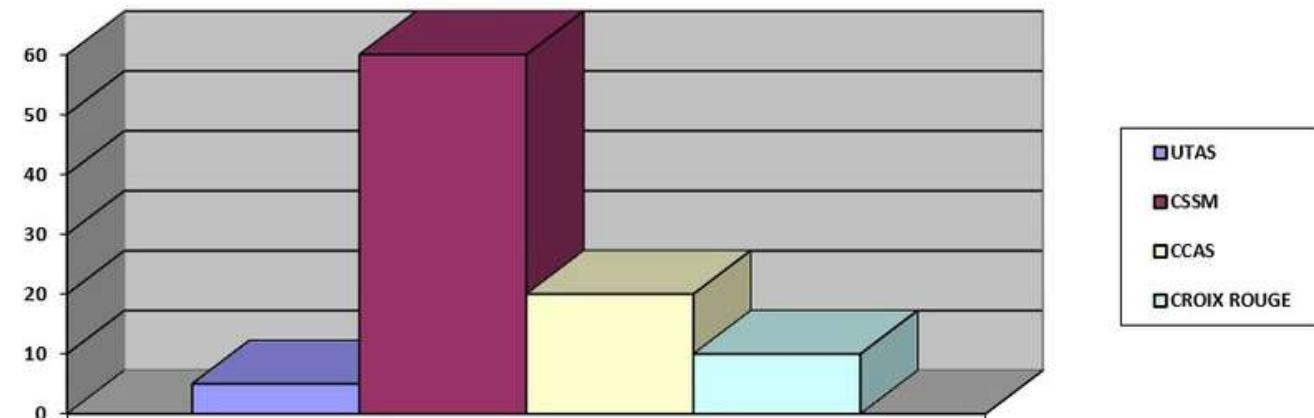
Au cours de la première phase d'accompagnement, et si le ménage refuse les propositions de logement ou si sa situation reste trop fragile vis-à-vis d'un maintien dans le logement, le travailleur social se réserve le droit de formuler une demande de réorientation vers le SIAO vers un dispositif plus adapté.

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 ²	79,62 m ²	91,57 m ²		
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.

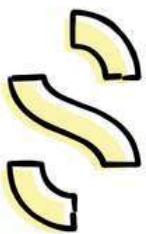
Enfin, dans un souci d'amélioration des pratiques professionnelles, **l'équipe de l'IML CADEMA participera aux formations et aux sessions de sensibilisation**, nécessaires à l'accompagnement des publics vulnérables et à la maîtrise des spécificités territoriales.

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 / 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.

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

Les sorties du dispositif

Les sorties du dispositif après accompagnement dans le logement

Départ hors de Mayotte	Logement autonome	Glissement de bail	AVDL Contingent préfectoral	Logement social hors Contingent
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 :

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

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 / 06 39 64 95 40

Toiwiloudine MKADARA, Coordinateur Service Intervention Sociale : 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 ²	73.96 m ²	93.48 m ²	193 m ²
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 Tanalana , rue de la Convalescence Mamoudzou	4	T4
84 Route Nationale Passamaïnty Mamoudzou	7	T4
19 Rue de l'église Cavani Massimoni 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.

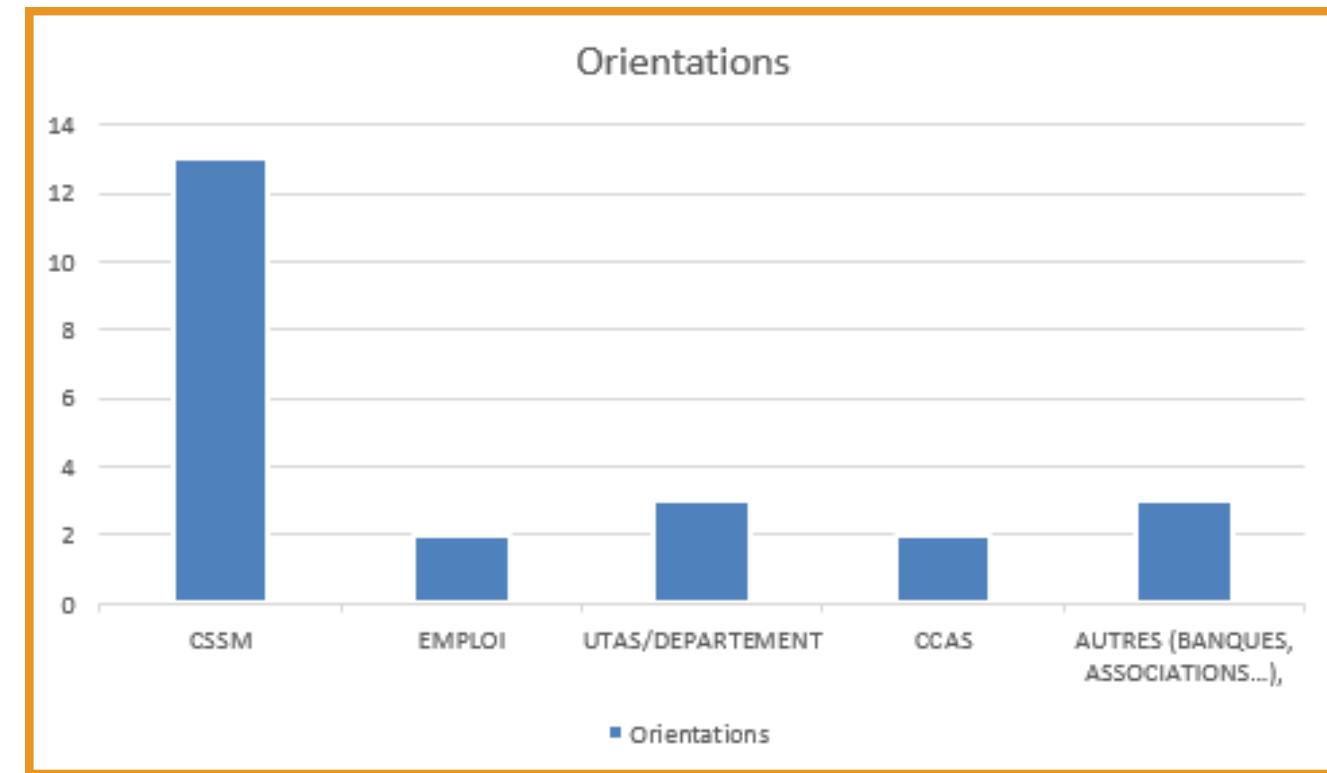
La travailleuse sociale de SOLIHA aide les ménages qu'elle accompagne à résoudre des problèmes d'ordre social, administratif, socio-économiques. Elle leur dispense des informations dans les grands domaines de la vie quotidienne comme la santé, l'alimentation, le logement, le budget, la consommation, 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
Commune de Mamoudzou : <ul style="list-style-type: none">▪ Ville de Mamoudzou▪ Utas Mamoudzou▪ Société Immobilière de Mayotte (SIM)▪ CADEMA▪ Croix Rouge Française▪ CSSM▪ Département de Mayotte▪ DEETS▪ Mlézi-Maoré▪ CCAS Mamoudzou▪ ACFAV▪ HSPC	<ul style="list-style-type: none">▪ Journée de l'accès aux droits à Sada▪ Intervention sur Mayotte la 1*▪ Journée de sensibilisation contre la précarité énergétique Place de la République à Mamoudzou avec EDM▪ Journée information sur les violences conjugales à Bandréle▪ Présentation des missions de SOLIHA au BTS ECF au lycée de Bandréle▪ Récolte et distribution de denrées alimentaires avril 2023
Hors Mamoudzou : <ul style="list-style-type: none">▪ Ville de Dembéni▪ Lycée de Bandréle▪ CCAS de Pamandzi▪ CCAS de Bandréle	

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 / 06 39 76 59 12



Allocation Logement Temporaire 2023

Introduction

L'ALT1 – allocation forfaitaire d'aide au logement – est une aide aux organismes qui logent temporairement des personnes défavorisées. Ces crédits recouvrent l'allocation versée aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées ayant de faibles ressources financières et non éligibles durablement ou temporairement à l'allocation logement. Elle est destinée à couvrir, au moins partiellement, le loyer et les charges sur une durée maximum de 12 mois. Son caractère forfaitaire se traduit par un barème mensuel maximum variant en fonction de la taille du logement.

SOLIHA Mayotte est missionnée par la DEETS de Mayotte afin de mettre en œuvre un dispositif d'aide au logement temporaire ALT1 ayant pour but d'apporter un soutien financier aux personnes accompagnées dans le cadre des dispositifs d'intermédiation locative (IML ETAT, IML CADEMA et GLA KOUNGOU (Majicavo)). Les locataires bénéficiaires d'une mesure d'IML ou GLA ne sont pas éligibles au FSL, le fonds de solidarité pour le logement géré par le Conseil départemental, à l'exception du FSL Maintien, portant sur les charges locatives. Les dispositifs IML/GLA visent à permettre à des personnes d'accéder à un logement décent et de bénéficier d'un accompagnement par un travailleur social qualifié dès lors que la personne est orientée par le SIAO vers notre structure. Le travailleur social de SOLIHA accompagne alors le ménage à accéder à un logement capté par le service de gestion locative de l'association dans l'objectif de lui permettre de se reconstruire, d'initier un parcours résidentiel adapté pour aller vers un logement autonome. Ces ménages s'inscrivent dans le PDALHPD[1] (Plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées).

Signée en octobre 2023 entre SOLIHA Mayotte et la DEETS, la convention de subvention ALT1 a couvert la période du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023.

[1]https://www.mayotte.gouv.fr/contenu/telechargement/11723/88390/file/171122_PDALHPD_vdef.pdf

Orientation des ménages - Prescription des mesures

Les ménages sont orientés par un travailleur social vers le SIAO de la Croix Rouge qui valide en commission les situations éligibles aux dispositifs de logements accompagnés. En fonction de la situation de la personne, le SIAO proposera la mesure d'accompagnement estimée comme la plus adaptée et la plus efficace pour le futur bénéficiaire. Lorsqu'une personne est orientée à SOLIHA pour un accompagnement en IML/GLA, une mesure ALT1 pourra être assortie à cette orientation afin de lui permettre le paiement de la redevance due en attendant notamment l'ouverture ou la réouverture de ses droits si le bénéficiaire y est éligible.

Une mesure ALT1 peut être attribuée à un ménage lorsque le travailleur social qui le suit évalue une réduction de ses ressources financières ou des charges supplémentaires imprévues à payer par le ménage. Une demande est faite auprès de la direction en expliquant la situation.

Moyens mobilisés pour la réalisation de l'action

Moyens humains

3 travailleurs sociaux et 2 gestionnaires locatifs sont mobilisés pour mettre en œuvre et suivre les dispositifs d'IML/GLA. La direction est impliquée tout au long de la mise en œuvre du dispositif et de l'animation du partenariat. Les travailleurs sociaux sont chargés de l'accompagnement social des ménages. Travailleurs sociaux, gestionnaires locatifs et direction assurent le suivi administratif et d'attribution des mesures ALT1.

Moyens matériels

Les locaux principaux de l'association se situent à M'gombani sur la commune de Mamoudzou : ils sont proches du centre-ville et facilement accessibles. Un deuxième site a été ouvert à Hajangua afin de faciliter l'accès à SOLIHA aux bénéficiaires et aux salariés habitants au sud de l'île, évitant ainsi les embouteillages de la capitale.

3 véhicules de service sont à la disposition des collaborateurs de SOLIHA. Cela permet à la gestion locative d'assurer le repérage des logements et en suivre la gestion. Il permet également aux travailleurs sociaux de se déplacer chez les bénéficiaires dans le cadre de leurs démarches d'accompagnement social.

D'autres moyens (téléphones, matériels informatiques...) permettent le suivi de l'action. Le déploiement des outils de communication nécessaires à faire connaître le dispositif d'intermédiation locative sera mis en œuvre en faveur des bailleurs en 2024.

Fonctionnement de la mesure

Secteur géographique

Sur tout le département de Mayotte dans les logements gérés par SOLIHA en intermédiation locative financés par la DEETS.

Durée de la mesure

La procédure appliquée par SOLIHA est d'accorder la mesure au ménage en difficulté par mois pour une durée variant entre un et douze mois, en fonction de sa situation économique et administrative. Ainsi un locataire peut bénéficier jusqu'à 12 mois d'ALT1 au cours d'une année civile selon le barème d'aide mensuelle maximum ci-dessous :

BAREME ALT1 EN VIGUEUR AIDE MENSUELLE EN €			
TYPE LOGEMENT	LOYER	CHARGES	TOTAL
T1	195,27	42,87	238,14
T2	239,21	42,87	282,08
T3	268,23	61,63	329,86
T4	277,29	70,71	348,00
T5	286,17	89,48	375,65

Le montant de l'aide dépend de la taille du logement occupé.

Rappel de la procédure

Le référent social de chaque dispositif fait une demande d'ALT1 auprès de la direction pour ses bénéficiaires en difficulté. Après validation par la direction des demandes, le référent social transmet le montant ALT1 accordé par mois pour chaque locataire pour lesquels il a effectué une demande. La gestion locative crédite alors le compte du bénéficiaire du montant accordé par mois, venant diminuer la dette de loyer du locataire.

Accompagnement social

Les bénéficiaires de la mesure sont accompagnés par les travailleurs sociaux de l'association. La question de l'accès aux droits est la première démarche engagée.

Une fois les droits établis ou rétablis, la mesure d'ALT1 est interrompue. La personne accompagnée définit avec le travailleur social les sujets qu'elle souhaite travailler. Le travailleur social l'aide souvent à définir des priorités dans ces objectifs ; il l'oriente également vers les services locaux compétents pour lui permettre de réaliser ses objectifs personnels.

Bénéficiaires de la mesure

La procédure appliquée par SOLIHA est d'accorder la mesure au ménage en difficulté par mois pour une durée variant entre un et douze mois, en fonction de sa situation économique et administrative. Ainsi un locataire peut bénéficier jusqu'à 12 mois d'ALT1 au cours d'une année civile selon le barème d'aide mensuelle maximum ci-dessous :

Les personnes éligibles à l'ALT1 sont les personnes défavorisées, en situation de précarité et/ou confrontés à de grandes difficultés sociales, bénéficiaires d'un logement en intermédiation locative géré par SOLIHA et subventionné par la DEETS, qui ne perçoivent pas d'allocations logement de la CSSM.

Au cours de la période de la présente convention, 37 ménages répondant à ces critères ont bénéficié d'une aide financière ALT1 pour un montant total de 62 640 € :

	Dispositif	Caractéristiques des familles	Montant total ALT1
● 9 pour l'IML ETAT	IML ETAT 9 ménages	- 6 couples avec enfants - 1 femme seule avec enfant - 1 homme seul - 1 homme seul avec enfants	28 353,71 €
● 10 pour l'IML CADEMA	IML CADEMA 10 familles	- 7 couples avec enfants - 3 femmes seules + enfants	20 852, 71 €
● 18 pour la GLA KOUNGOU (Majicavo)	GLA KOUNGOU (Majicavo) 18 familles	- 14 couples avec enfants - 2 femmes avec enfants - 1 couple sans enfant - 1 femme seule	13 433, 58 €
TOTAL GLOBAL			62 640 €

Evaluation de la mesure

Fin 2023, 63 ménages occupaient un logement dans le cadre des dispositifs IML/GLA subventionnés par la DEETS contre 61 au 31 décembre 2022. 37 ménages ont bénéficié de mesures ALT1 en 2023 soit environ 59% contre 43 en 2022 soit 70%. Cette baisse est principalement due à la réorganisation du service gestion locative qui a permis un meilleur recouvrement des dettes des locataires ainsi qu'un meilleur suivi des paiements de leur loyer. Néanmoins le nombre de mois accordés par bénéficiaires a quant à lui augmenté.

Détails explicatifs

Cette subvention n'est pas destinée à créer des places supplémentaires pour des personnes vulnérables mais vient en aide aux personnes que nous accompagnons déjà dans le cadre de nos dispositifs en intermédiation locative rencontrant des difficultés à s'acquitter de leur loyer. Nous avons estimé que la partie accompagnement social ainsi que la partie gestion locative sont déjà subventionnées par les fonds versés par la DEETS pour l'IML ETAT, l'IML CADEMA, la GLA KOUNGOU (Majicavo).



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.

¹

https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2018/05/referentiel-accompagnement_logement.pdf

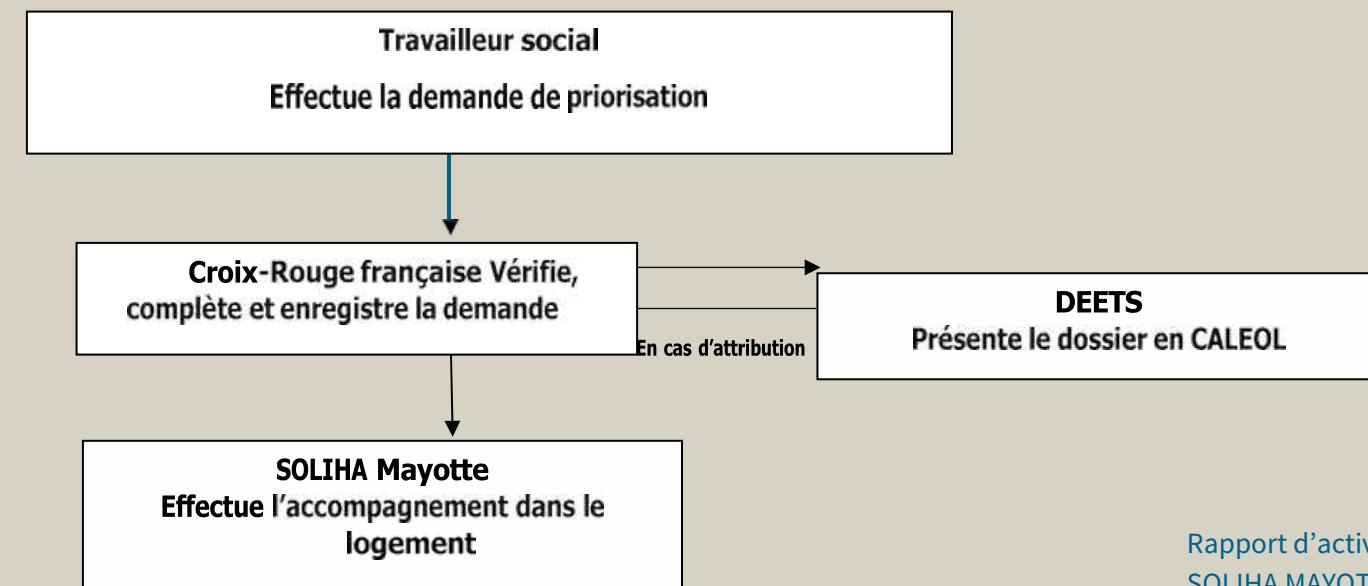
Chiffres-clés 2023

Du 1er juillet au 30 juin 2023

48	soit	41
dossiers orientés		ménages accompagnés
3,4		100%
mois d'accompagnement en moyenne par ménage		de maintien dans le logement

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.¹



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.

¹ 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.



PUBLIC CIBLÉ

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'article² 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.

² 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 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 2022 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 :	TOTAL : Refus : 9 Injoignables : 7 16 ménages
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 professionnelles 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 SOCIALE 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

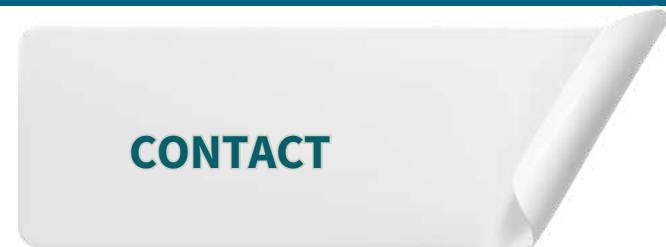
Le dispositif d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) destiné aux locataires en situation d'impayés de plus de deux mois dans le parc de la SIM est relativement récent, avec une convention démarrée en juillet 2022.

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 / 06 39 76 97 43

Ahamadi ABDALLAH, Référent AVDL - Parc Social :

a.abdallah@soliha.fr / 06 39 64 90 10

SOIHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

MAYOTTE



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

 FACEBOOK  LINKEDIN