

Rapport d'activité 2024

SOLIHA Mayotte



SOLIHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

MAYOTTE

SOMMAIRE

06

Pôle Stratégie

12

Amélioration Habitat

26

Transition Energétique

44

Gestion Locative Adaptée
Koungou – Majicavo

58

Intermédiation Locative

116

Allocation Logement Temporaire

128

Accompagnement Vers et Dans
le Logement

Mot du Président

“ Mayotte est à reconstruire et SOLIHA sera aux côtés de ses habitants pour redresser le département. ”



L'année 2024 aura été à la fois intense et marquante pour SOLIHA Mayotte. Elle s'est inscrite dans la continuité de notre engagement : permettre à chaque habitant de l'île de vivre dans un logement digne, adapté, abordable et économe en énergie.

Tout au long de l'année, nous avons accompagné des propriétaires aux revenus modestes dans la réalisation de travaux d'amélioration de leur habitat. Par ailleurs, nous avons œuvré au relogement de personnes vivant dans des conditions indignes, leur permettant d'accéder à un logement décent. Sur le terrain, nos équipes se sont mobilisées à travers des permanences, des actions de porte-à-porte et la participation à de nombreux événements, afin d'informer, orienter et sensibiliser les publics les plus vulnérables.

Un moment fort a été l'organisation de notre premier Salon de l'Habitat Durable, auquel ont participé des entreprises, des partenaires sociaux et institutionnels, autour de conférences, d'échanges et de la tenue de stands. La prise de parole d'une propriétaire en difficulté ayant bénéficié de travaux de rénovation énergétique menés par SOLIHA, a particulièrement touché les participants, témoignant concrètement de l'impact de notre action.

Toute l'équipe de SOLIHA Mayotte a également eu l'opportunité de participer au séminaire national du Mouvement SOLIHA à Paris, une expérience enrichissante qui nous a permis de former nos équipes, d'échanger avec les autres acteurs du réseau, de partager nos méthodes de travail et de renforcer notre sentiment d'appartenance à un mouvement national.

Cette année a aussi vu le renforcement de notre association grâce à l'arrivée de nouveaux membres dans l'équipe, venant consolider notre dynamique interne.

Mais l'année 2024 aura aussi été marquée par une épreuve collective : le passage du cyclone Chido, qui a durement touché Mayotte. Nos salariés, comme nos bénéficiaires, ont été affectés, parfois lourdement, tant sur le plan matériel que psychologique. Face à cette crise, un élan de solidarité exceptionnel s'est manifesté. Nous adressons ici notre plus sincère gratitude à toutes celles et ceux qui nous ont soutenus, et particulièrement au Mouvement SOLIHA, sa Fédération et ses Unions Territoriales d'Outre-mer pour leur appui financier mais aussi leur soutien moral.

Mayotte est à reconstruire et SOLIHA sera aux côtés de ses habitants pour redresser le département.

M'niri MCHAMI, Président de SOLIHA Mayotte

NOS CHIFFRES CLES **2024**

49

Dossiers en
Amélioration de
l'habitat

971

Ménages informés,
conseillés et/ou
accompagnés dans
leurs projets de
travaux de
rénovation
énergétique

568

Personnes ayant
bénéficié d'un
Accompagnement
social SOLIHA
IML/AVDL

72

Logements dans
notre parc

Pôle Stratégie

BILAN 2024

L'année 2024 a été marquée par l'élaboration du plan stratégique de SOLIHA Mayotte, en collaboration avec toute l'équipe, ce travail a permis de définir nos objectifs en matière de visibilité, de développement durable, de professionnalisation des équipes et d'amélioration de l'organisation interne.

Dans cette optique, **Delphine ABDOU** est venue renforcer l'équipe en tant que **Chargée de communication** et de la **vie associative** et **Youhanidhi ABDALLAH-BABA** a rejoint à 100% le pôle Stratégie en tant que **Chargée d'Administration** auprès de la Direction afin d'appuyer la coordination stratégique et les relations transversales entre services, elle était auparavant à 50% à la Gestion Locative et à 50% au pôle Stratégie.

Afin de renforcer les liens avec le réseau national, l'équipe de SOLIHA Mayotte a participé à la Journée du Mouvement SOLIHA à Paris organisée par la Fédération. Cette rencontre a été un moment fort, elle a permis de s'inspirer des innovations déployées ailleurs et de consolider notre stratégie territoriale en nous inscrivant dans une dynamique collective.

Notre équipe a également bénéficié de formations spécifiques. Ces temps d'apprentissage ont permis une montée en compétence significative, contribuant à l'amélioration continue de notre fonctionnement.

Sur le plan des ressources humaines, plusieurs recrutements ont renforcé notre équipe en 2024 :

- Deux **Travailleuses sociales** : **Nousourah SAINDOU** et **Raïma ANJARA**
- Un **Chargé d'opération et de projet habitat durable** : **Hachim SAID**
- Un **Conseiller en rénovation énergétique** : **Marvin AZOR**
- Un **Chargé de mission en transition énergétique** : **Rachadi IBRAHIME**

Bilan Communication :

Niveau événementiel, l'année a été rythmée par deux temps forts majeurs :

- Le **Salon de l'Habitat Durable** (7 septembre à Coconi), qui a réuni plus de 116 participants en présentiel et plus de 1100 personnes via la retransmission Facebook. Il a permis de présenter des solutions concrètes en rénovation énergétique, à travers des conférences et des stands interactifs (dont l'outil Maorenov').
- La **Journée contre la Précarité Énergétique** (les 12 et 13 novembre à Mamoudzou et Bandrélé), a permis de sensibiliser des publics intergénérationnels aux économies d'énergie, via des ateliers pratiques, des distributions d'ampoules et des guides pédagogiques.



BILAN COMMUNICATION



Site internet

La création du site internet de SOLIHA Mayotte a pour objectif de permettre aux ménages d'accéder aux informations sur les dispositifs existants, notamment ceux d'aide à l'amélioration de l'habitat. L'objectif est de mettre en ligne des contenus expliquant les aides disponibles, les critères d'éligibilité et les démarches à suivre pour se faire accompagner dans ses travaux.

Afin de faciliter les échanges avec les usagers et permettre aux ménages de contacter le service habitat en vue de monter un dossier de demande d'aide, un formulaire de contact a été mis en place.

Par ailleurs, une analyse du trafic sera mise en place dès la publication du site pour mesurer son impact.

État d'avancement : en décembre 2024, la phase de création du site était quasiment achevée. Sa finalisation et sa mise en ligne sont prévues au début du 2^{ème} trimestre 2025.

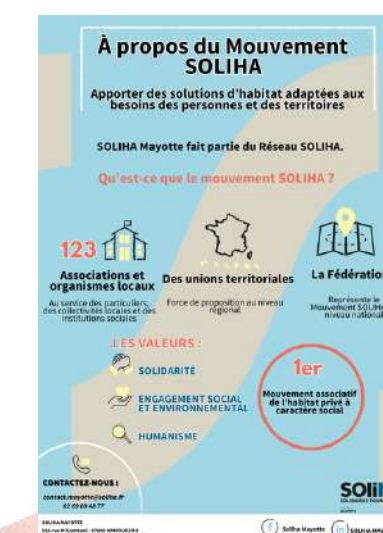
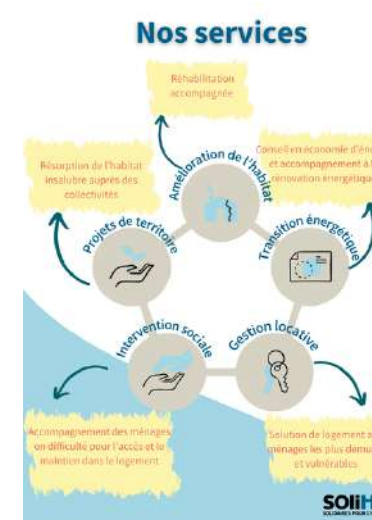
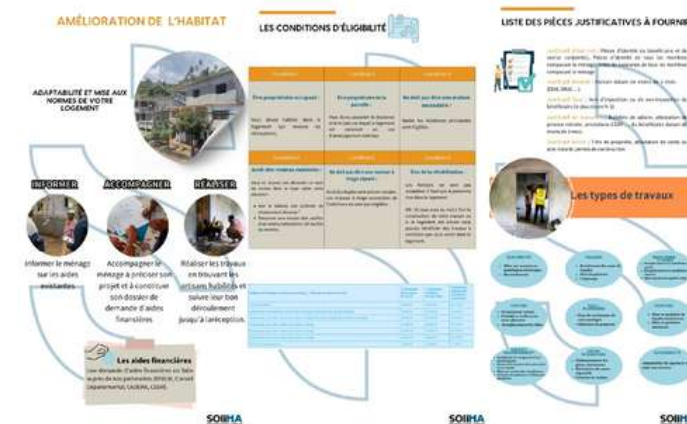


Les flyers

Afin d'améliorer la diffusion de nos offres de service, des flyers ont été créés pour présenter les services de SOLIHA Mayotte ainsi que pour présenter les dispositifs du service Habitat, les conditions d'éligibilité, et les démarches à suivre pour être accompagné par SOLIHA Mayotte dans ses travaux d'amélioration de l'habitat.

Ces flyers sont distribués lors d'événements, en mairies et dans les structures partenaires. Ils sont également utilisés par les conseillers du service transition énergétique, qui réalisent de nombreuses permanences délocalisées et du porte à porte dans le cadre de l'Espace conseil France Rénov'. Ils complètent les flyers dédiés à la rénovation énergétique, permettant ainsi de présenter l'offre globale de SOLIHA pour l'accompagnement à la rénovation de l'habitat.

Ces flyers ont permis d'accroître la visibilité des dispositifs auprès du public cible et une meilleure connaissance des acteurs locaux et partenaires (notamment les collectivités, les CCAS, et le CAUE), leur permettant de mieux renseigner leurs bénéficiaires sur les dispositifs portés par SOLIHA.



SOLIHA EN ACTION APRES LE PASSAGE DU CYCLONE CHIDO

À la suite du passage du cyclone Chido, qui a durement frappé Mayotte le 14 décembre 2024, SOLIHA Mayotte s'est immédiatement mobilisé pour apporter un soutien concret aux familles sinistrées. Face à l'ampleur des dégâts et à l'urgence humanitaire, notre équipe s'est engagée avec réactivité, solidarité et détermination.

Dès les premiers jours, un élan de générosité a vu le jour grâce au soutien de partenaires locaux et internationaux. L'Association AFAM a notamment mené une action exemplaire en expédiant des colis alimentaires à destination des familles touchées. Grâce à cette mobilisation, nous avons pu réceptionner 580 packs d'eau, ainsi que du riz, des biscuits, du lait concentré et d'autres produits essentiels.

Les 24 et 26 décembre, les équipes de SOLIHA Mayotte ont assuré la logistique complète de cette opération : transport, stockage, tri et distribution des dons, d'abord depuis nos locaux, puis directement sur le terrain dans plusieurs quartiers de Grande Terre tels que M'Gombani, Koungou, Passamaïnty, Tsoundzou, Dembeni, Boueni ou encore Sohoa.

La mobilisation s'est poursuivie jusqu'à la fin décembre, avec la distribution des derniers colis et un geste symbolique à la veille du Nouvel An : des mabawas (ailes de poulet), offerts par les magasins Distrimax Mayotte, ont été remis aux familles pour leur offrir un moment de réconfort.

Cette intervention, marquée par une forte implication des équipes et un soutien inter-associatif et transfrontalier, illustre notre capacité à agir dans l'urgence avec efficacité, humanité et ancrage local.

Le soutien de la Fédération SOLIHA, de l'UT Outre-mer et de tout le Mouvement SOLIHA a été crucial dans cette réponse d'urgence. Les dons financiers et matériels reçus ont permis de compléter les ressources nécessaires à la mise en œuvre de cette opération. Grâce à cette solidarité inter-associative, nous avons pu assurer une réactivité et une efficacité exemplaires dans la gestion des dons et leur distribution. Ce soutien a été essentiel pour maintenir l'élan de la mobilisation, garantir la logistique et répondre aux besoins urgents des populations sinistrées.





Amélioration de l'habitat DEALM 2024

BILAN OPÉRATIONNEL

ACTIVITÉS RÉALISÉES

Professionnalisation du service habitat de SOLIHA Mayotte

En 2023, la responsabilité du Service Habitat de SOLIHA Mayotte a été reprise par la Directrice de SOLIHA Mayotte, afin de le restructurer et le développer. Cette phase de développement est marquée par un renforcement de ses effectifs avec plusieurs recrutements. Afin d'accompagner cette expansion et de garantir une montée en compétence des nouveaux agents, l'année 2024 a été dédiée à la professionnalisation du service. Cette démarche s'est traduite par la mise en place de formations spécifiques, l'intégration d'outils adaptés ainsi que l'étude pour la mise en place d'une commission d'attribution des chantiers :

- Formation des agents « Conseiller habitat » avec la Fédération SOLIHA à Paris, dont les objectifs étaient :
 - Adapter les services rendus par l'association aux besoins et aux attentes des bénéficiaires et améliorer leur qualité,
 - Inscrire ces services dans une logique de projet, en distinguant le conseil habitat du traitement des dossiers qui en est un support,
 - Sensibiliser à la cohérence entre le projet global de l'association et les conseils habitat proposés,

Grâce à cette formation, les agents ont acquis des compétences pour mieux appréhender les enjeux de l'habitat et accompagner efficacement les ménages dans leurs projets.

- Journée d'intégration au sein d'associations SOLIHA dans l'Hexagone :
 - Organisation d'une journée d'échanges et de partage d'expériences avec SOLIHA Seine-et-Marne et Normandie-Seine.
 - Rencontre entre pairs pour découvrir les bonnes pratiques mises en place dans d'autres territoires.
 - Discussions sur les problématiques communes et identification de pistes d'amélioration pour le service à Mayotte.
 - Renforcement des liens au sein du réseau SOLIHA pour favoriser des collaborations futures.



- Formation et mise en place du logiciel métier REVIT de modélisation BIM et de conception :

- Acquisition et déploiement de 4 licences professionnelles du logiciel REVIT.
- Formation des agents à son utilisation pour améliorer la conception et le suivi des projets.
- Prise en main progressive et intégration du logiciel dans les processus de travail du service.



- Etude pour la mise en place d'une procédure d'attribution des chantiers :

Dans une démarche de transparence et d'optimisation de la gestion des fonds publics, SOLIHA Mayotte a mandaté le cabinet KONSEYALI pour élaborer une procédure encadrant l'attribution des chantiers d'amélioration de l'habitat. Cette commission d'attribution vise à garantir une mise en concurrence équitable des entreprises, à assurer la qualité des travaux réalisés, tout en maîtrisant les coûts.

Ces différentes actions ont permis de renforcer les compétences des agents qui disposent désormais d'outils et de connaissances leur permettant d'apporter un accompagnement plus structuré et pertinent aux bénéficiaires.

L'intégration de REVIT a, par ailleurs, facilité la conception des projets, contribuant à une meilleure qualité des services.

Par ailleurs, la procédure relative à la commission d'attribution de chantier est en phase de test en interne depuis novembre 2024. Cette phase d'expérimentation a pour objectif de l'ajuster et de l'optimiser avant son ouverture à des partenaires extérieurs. Elle contribue à renforcer la professionnalisation du service Habitat.



Présence au Forum de l’habitat du Grand Nord

Le 14 septembre 2024, la Collectivité d’agglomération du Grand Nord de Mayotte (CAGNM) organisait le Forum de l’habitat du Grand nord. Cet évènement a réuni l’ensemble des acteurs du logement et de l’habitat de l’île. SOLIHA Mayotte y a tenu un stand pour présenter ses offres en matière de logement, d’amélioration de l’habitat et de rénovation énergétique.

Cet évènement a permis à SOLIHA de renforcer le partenariat engagé en début d’année avec la collectivité, d’accroître la visibilité des services proposés auprès des administrés, et d’échanger avec d’autres acteurs du secteur pour renforcer les synergies locales.



Accompagnement à l’amélioration et à la construction d’habitats

L’activité

En 2024, les travaux d’amélioration de l’habitat ont concerné les propriétaires occupants à revenus modestes et très modestes. En tant qu’assistant maître d’ouvrage, SOLIHA perçoit des honoraires de 5 000€ par dossier achevé.

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,
- Établir des préconisations,
- Accompagner la personne tout au long de sa 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 in fine le service rendu.

ECes 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
- Installations sanitaires
- Installations électriques
- Dispositifs de retenue : garde-corps des fenêtres, escaliers, loggias et balcons
- Cuisines

Les résultats

Etat d’avancement des dossiers	Nombre de dossiers	Montant des travaux
Nombre de dossiers déposés	29	1 417 565,26 €
Nombre de chantiers à lancer (arrêtés publiés)	7	235 315,00€
Nombre de chantiers démarrés	7	225 541,30 €
Nombre de chantiers réceptionnés	6	135 925,73€
Nombre de chantiers en cours au 31/12/2024	8	253 491,32€
TOTAL ¹	49	1 987 418,29 €

[1] Certains chantiers en cours et à lancer ne sont pas comptabilisés dans le total car ils sont déjà comptabilisés dans les chantiers en cours au 31/12/2024 ou dans les dossiers déposés.

Difficultés rencontrées

Au début de l'année 2024, un mouvement citoyen a entraîné le blocage des principaux axes routiers de l'île pendant six semaines. Ces barrages ont fortement ralenti les activités du service, empêchant la réalisation des premières visites, la possibilité de récupérer et scanner les pièces administratives des ménages pour monter leurs dossiers, le démarrage des chantiers, ainsi que leur suivi et leur réception.

Par ailleurs, plusieurs obstacles administratifs ont freiné le bon déroulement des actions :

- **Constitution des dossiers** : de nombreux ménages rencontrent des difficultés à rassembler l'ensemble des justificatifs nécessaires au dépôt des demandes de financement auprès de la DEALM. Certains dossiers nécessitent plusieurs mois de préparation avant d'être soumis aux financeurs.
- **Absence de permis de construire** : une part importante des ménages éligibles a construit son logement sans permis de construire, document pourtant indispensable pour accéder aux aides. La nécessité de régulariser ces permis entraîne des délais supplémentaires pour le dépôt des dossiers.
- **Problèmes fonciers** : l'absence de titre de propriété ou d'Autorisation d'Occupation Temporaire (AOT) constitue un frein majeur. De nombreux ménages remplissent tous les critères d'éligibilité mais ne peuvent pas déposer de dossier en raison de leur situation foncière. Pour ceux pouvant engager une régularisation, la procédure est longue et retarde le dépôt des dossiers et leur instruction.

Ces difficultés administratives engendrent des délais considérables dans le traitement des dossiers, laissant un grand nombre d'entre eux en attente de finalisation au sein de SOLIHA.

Sur le plan du financement, deux obstacles ont également marqué l'année 2024 :

- **Fréquence des commissions d'attribution** : le Conseil Départemental organise ses commissions deux fois par an. Ainsi, un dossier finalisé peut rester en attente plusieurs mois avant d'être examiné, ce qui retarde à la fois l'instruction auprès de la DEALM, dont l'aide est conditionnée à l'accord de cofinancement, et le démarrage des travaux.
- **Épuisement des fonds** : La ligne budgétaire unique (LBU) pour Mayotte a été consommée dès le début de l'année, empêchant la publication des arrêtés et le versement des financements. Malgré le dépôt des dossiers, l'absence de crédits disponibles a perturbé la mise en œuvre des actions.

Perspectives pour 2025

En 2025, SOLIHA Mayotte poursuivra le développement et la professionnalisation du service habitat, un engagement initié depuis 2022. Par ailleurs, le passage du cyclone Chido en décembre 2024 a causé des dégâts considérables sur l'habitat mahorais, générant un besoin urgent et massif de reconstruction. Plus que jamais, les habitants auront besoin d'un accompagnement renforcé dans leurs démarches administratives et techniques, ainsi que d'un soutien financier de l'État et des collectivités locales pour mener à bien leurs travaux de réhabilitation. Pour répondre à cette demande croissante, le service prévoit une montée en charge et une augmentation des effectifs.

Une approche globale et durable de la rénovation de l'habitat

SOLIHA Mayotte considère que l'amélioration de l'habitat ne peut être dissociée des enjeux thermiques et climatiques. Le cyclone Chido a une fois de plus mis en évidence la nécessité de reconstruire des logements plus durables et résilients face à des phénomènes météorologiques extrêmes qui vont se multiplier en raison du changement climatique.

Ainsi, à compter du 1er janvier 2025, les services « Amélioration de l'Habitat » et « Transition Énergétique » seront regroupés sous une entité unique : le Pôle Habitat Durable. Cette réorganisation vise à renforcer les synergies entre les deux services et à proposer une approche intégrée, combinant amélioration de l'habitat et performance énergétique.

Pour chaque projet d'amélioration de l'habitat, un binôme sera constitué entre un conseiller technique habitat et un conseiller en rénovation énergétique. L'objectif est de maximiser l'impact des travaux, en améliorant le confort des occupants tout en réduisant leurs dépenses énergétiques.

Pour les dossiers dans lesquels la réfection de la toiture s'avère nécessaire, un accent particulier sera mis sur l'utilisation de matériaux résistants aux cyclones et aux séismes, notamment avec la généralisation des toitures en tôle paracycloniques et parasismiques. Un suivi rigoureux de la qualité des travaux sera assuré afin d'éviter les malfaçons et garantir la durabilité des rénovations.

Renforcement de la communication et de la sensibilisation

Afin d'accroître la visibilité des dispositifs et de renforcer l'information auprès des ménages, plusieurs actions de communication seront mises en place ou reconduites :

- Organisation de la 2^e édition du Salon de l'Habitat Durable, un événement fédérateur réunissant les acteurs du logement et de la rénovation.
- Mise à jour et diffusion élargie des flyers du service, afin de renforcer la diffusion auprès des partenaires et du grand public.
- Création d'une vidéo témoignage, mettant en avant des ménages ayant bénéficié de la Ligne Budgétaire Unique (LBU) et de l'accompagnement de SOLIHA dans leurs travaux d'amélioration de l'habitat.
- Développement de la communication digitale, avec des publications régulières après les réceptions de chantiers (photos avant/après pour valoriser le travail réalisé), ainsi qu'une mise à jour du site internet pour rendre accessibles les actualités et les dispositifs en cours.

Vers une meilleure structuration du service et des partenariats renforcés

En parallèle, SOLIHA Mayotte ambitionne de renforcer ses collaborations avec les collectivités et les associations locales et de développer de nouveaux partenariats financiers avec des acteurs privés afin d'élargir le champ d'action et d'optimiser les solutions de financement pour les ménages les plus vulnérables.

Un partenariat stratégique entre SOLIHA Mayotte, le CAUE (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement) et la Commission d'Urgence Foncière, initié en 2024 par le service Transition Énergétique, sera pérennisé et étendu à l'ensemble du Pôle Habitat Durable en 2025. Ce partenariat vise à favoriser la régularisation foncière des ménages précaires et à intégrer pleinement les enjeux d'urbanisme et d'aménagement dans les projets de rénovation et de reconstruction.

L'année 2025 sera donc marquée par une montée en puissance du service, avec une approche plus intégrée, une meilleure coordination entre les acteurs, et un accompagnement renforcé des ménages, dans un contexte où la reconstruction post-cyclonique constitue un enjeu prioritaire.



CONTACT

L'équipe du service habitat

Mourdi ABDOU OUSSENE : Conducteur de travaux
m.abdousoussene@solihha.fr / 06 39 61 97 50

Zaïdou ABOU M'BOUNGUENI : Conducteur de travaux
z.aboumboungueni@solihha.fr / 06 39 76 99 14

Haïdar BOINLADA : Conducteur de travaux
h.boinlada@solihha.fr / 06 39 01 64 88

Zoulayha SOILIH-MOUELEVOU : Coordinatrice du service habitat
z.soilihi-mouelevou@solihha.fr / 06 39 02 16 20

Saidali SAID : Conseiller technique habitat
s.said@solihha.fr / 06 39 72 57 30

Amélioration de l'habitat

CSSM FAMILLE

2024

Résumé de la convention

Une convention pluriannuelle d'objectifs et de financement a été signée entre la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) et l'association SOLIHA Mayotte le 13/07/2023, couvrant la période du 01 janvier 2023 au 01 janvier 2026.

Cette convention a pour objet de définir les conditions de participation de la CSSM au financement des travaux d'amélioration de l'habitat ainsi qu'à leur suivi, au bénéfice des ménages allocataires aux revenus modestes sur l'ensemble du territoire de Mayotte.

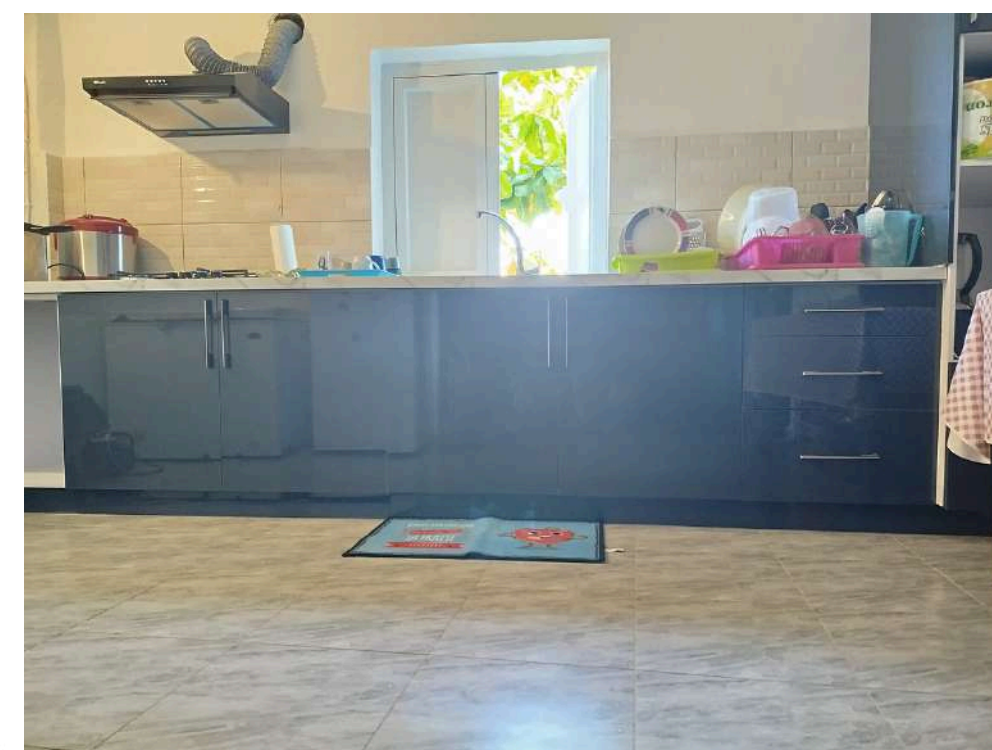
Le traitement des dossiers s'effectue selon les étapes suivantes :

1. **Évaluation sociale** : La CSSM réalise une évaluation sociale afin d'identifier un besoin d'amélioration de l'habitat et de confirmer une situation de fragilité.
2. **Demande d'intervention** : Si les critères sont remplis, la CSSM transmet une demande d'intervention à SOLIHA Mayotte.
3. **Intervention de SOLIHA Mayotte** : À réception de la demande, SOLIHA Mayotte prend en charge les étapes suivantes :
 - Réalisation d'une première visite afin d'évaluer la faisabilité technique du projet et d'établir des préconisations adaptées ;
 - Accompagnement technique et financier des allocataires dans leur projet ;
 - Suivi et contrôle de la qualité technique des travaux, respect des délais par les entreprises et paiement des artisans ;
 - Évaluation du service rendu.

Le montant des travaux est plafonné à 8 000 € par logement.



Cuisine avant



Cuisine après

BILAN OPÉRATIONNEL

A la suite de l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2024 du dispositif MaPrimeAdapt' piloté par l'ANAH, représentant de l'Etat, la CSSM a dû arrêter le programme d'adaptation des logements aux personnes âgées à destination des ménages percevant l'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA) ainsi que des retraités du secteur privé rattachés à la CSSM. Ce dispositif Habitat et cadre de vie, financé par la CSSM et mis en œuvre par SOLIHA Mayotte a été remplacé par le dispositif d'amélioration de l'habitat de la branche famille, dans le cadre de l'Action sociale Famille. Les familles éligibles sont les allocataires aux revenus modestes ouvrant droit à une des prestations Famille de la CSSM. Les familles avec, au moins, un enfant à charge sont prioritaires.

LES ACTIVITÉS

Action 1 : Accompagnement des ménages dans leurs travaux

Il était prévu un accompagnement de 30 ménages à l'amélioration de leurs logements, mais la CSSM a identifié 16 ménages bénéficiaires éligibles en 2024. En tant qu'assistant maître d'ouvrage, la mission de SOLIHA Mayotte consiste à :

- monter des dossiers d'amélioration de l'habitat comportant les parties technique et financière,
- évaluer techniquement la faisabilité de la demande au domicile du propriétaire,
- établir des préconisations,
- accompagner l'allocataire tout au long de sa 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 Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte du dispositif afin de les informer de la suite à donner à chaque situation,
- évaluer in fine le service rendu.



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

- Gros œuvre et menuiseries
- Évacuation des eaux usées
- Installations sanitaires
- Installations électriques
- Dispositifs de retenue : garde-corps des fenêtres, escaliers, loggias et balcons
- Cuisine

Les résultats

Etat d'avancement des dossiers	Nombre de dossiers
Nombre de dossiers orientés par SOLIHA	8
Nombre de dossiers orientés par la CSSM	8
TOTAL	16

Les visites à domicile des 16 logements accompagnés ont été réalisées durant les mois de juillet et août 2024.

La commission d'attribution de la CSSM a eu lieu le 10/09/2024 et les notifications ont été envoyées le 11 octobre 2024.

Du fait du retard de l'envoi des notifications puis du passage du cyclone CHIDO le 14 décembre 2024, le démarrage des chantiers a pris du retard et n'a pu être réalisé en 2024. Le démarrage des chantiers est donc prévu au 1^{er} trimestre 2025.



Difficultés rencontrées

Au début de l'année 2024, un mouvement citoyen a entraîné le blocage des principaux axes routiers de l'île pendant six semaines. Ces barrages ont fortement ralenti les activités de l'ensemble des acteurs économiques et sociaux de Mayotte.

Par ailleurs, l'entrée en vigueur du dispositif MaPrimeAdapt' le 1er janvier 2024 a perturbé le partenariat initié en 2018 entre SOLIHA Mayotte et la CSSM. Jusqu'alors, le dispositif d'amélioration de l'habitat dans le cadre de l'action sociale vieillesse fonctionnait efficacement. Cependant, MaPrimeAdapt' l'a remplacé et est désormais instruit et piloté par la DEALM (opérateur local de l'ANAH). Au, 31 décembre 2024, ce nouveau dispositif n'est toujours pas déployé à Mayotte, faute de formation des agents de la DEALM à l'instruction des demandes.

Face à cette situation, le partenariat entre SOLIHA Mayotte et la CSSM s'est réorienté vers le dispositif "Familles", dans le cadre de l'Action sociale famille. Toutefois, comme tout dispositif naissant, sa mise en œuvre a nécessité un temps d'adaptation, ce qui a engendré des retards :

- Entre janvier et juillet 2024, une phase d'identification des ménages éligibles a été menée.
- Les premières visites d'évaluation des travaux à réaliser ont eu lieu entre juillet et août 2024.
- La commission interne d'attribution de la CSSM, chargée de statuer sur les dossiers, s'est tenue le 10 septembre 2024, et les notifications ont été envoyées aux bénéficiaires le 11 octobre 2024.
- En parallèle, la commission des politiques d'Action Sociale de la CSSM, réunie le 2 octobre 2024, a validé le financement des missions d'AMO de SOLIHA Mayotte dans le cadre de ce dispositif. La notification de subvention a été envoyée le 8 novembre 2024.

Malheureusement, un mois plus tard, le 14 décembre 2024, le cyclone Chido a ravagé Mayotte, paralysant l'île et ses activités.

L'ensemble de ces difficultés a empêché le démarrage des chantiers en 2024. Ceux-ci sont donc reportés au 1er trimestre 2025.



Perspectives 2025

En 2025, SOLIHA Mayotte poursuivra le développement et la professionnalisation de son service habitat, un engagement initié depuis 2022.

Le passage du cyclone Chido en décembre 2024 a causé des dégâts considérables sur l'habitat mahorais, générant un besoin urgent et massif de reconstruction. Plus que jamais, les habitants auront besoin d'un accompagnement renforcé dans leurs démarches administratives et techniques, ainsi que d'un soutien financier pour mener à bien leurs travaux de réhabilitation.

Vers une meilleure structuration du service et un partenariat renforcé

Afin d'augmenter le nombre de ménages accompagnés, il est primordial de structurer plus efficacement le partenariat et d'anticiper l'identification des ménages éligibles dès le début de l'année.

L'organisation des actions en phases successives permettra de fluidifier la mise en œuvre du dispositif :

- 1er trimestre : Identification des ménages à accompagner
- 2e trimestre : Commission d'attribution des subventions de la CSSM, lancement des appels d'offres, commissions d'attribution des chantiers SOLIHA Mayotte
- 3e trimestre : Démarrage et suivi des chantiers
- 4e trimestre : Finalisation et réception des chantiers

Cette organisation permettra d'améliorer la réactivité et l'efficacité du dispositif, en assurant un meilleur suivi des ménages et une exécution plus fluide des travaux.



BILAN FINANCIER

Les travaux

Etat d'avancement des dossiers	Nombre de dossiers	Montant des travaux
Nombre de dossiers orientés par SOLIHA	8	64 000 €
Nombre de dossiers orientés par la CSSM	8	64 000 €
TOTAL	16	128 000€

La notification de financement de SOLIHA Mayotte dans le cadre de l'amélioration de l'habitat a été envoyée le 8 novembre 2024.

CONTACT

Référent du dispositif :

Haïdar BOINLADA : Conducteur de travaux

h.boinlada@solihha.fr / 06 39 01 64 88



Service Transition 2024 Énergétique



Introduction

Les activités engagées en 2023 se sont poursuivies en 2024, grâce à la mise en œuvre de programmes pluriannuels.

Le service a mis en œuvre les programmes suivants :

- Programme SARE avec le Conseil Départemental de Mayotte, EDM et l'ADEME
- Programme OMBREE 2 : projet REBAM avec Watt Smart et Energies demain
- Programme de lutte contre la précarité énergétique avec Watt for change et Mirova Foundation
- L'étude de faisabilité pour la mise en place d'une filière de réemploi des produits et matériaux du bâtiment

L'équipe

L'équipe du service transition énergétique est composée de cinq salariés. Le poste de chargé de mission et deux postes de conseillers ont été vacants durant quatre mois, de mi-janvier à mi-mai. Afin de pallier ce sous-effectif, un renforcement de l'équipe a été nécessaire au cours de l'année 2024. Trois salariés du service amélioration de l'habitat ont ainsi soutenu l'équipe dans la réalisation de différentes missions, préfigurant la création du pôle Habitat durable au 1^{er} janvier 2025.

Ils ont fait vivre le service en 2024



Lauriane CUISINIER
Responsable du service
transition énergétique



Rachadi IBRAHIME
Chargé de mission
transition énergétique



Fayadi OUSSENI SOULAIMANA
Conseiller principal en rénovation
énergétique



Marvin AZOR
Conseiller en rénovation
énergétique



Tachirifa ABDALLAH
Conseillère en rénovation
énergétique



Hachim SAID
Conseiller technique habitat



Haniyou-Binti MHADJI
Conseillère technique habitat



Saidali SAID
Conseiller habitat

Les chiffres clés 2023



971

Ménages informés,
conseillés et/ou
accompagnés dans leurs
projets de travaux de
rénovation énergétique



20

Retombées presse :
articles, reportages au JT,
interview



17

Partenariats
développés ou
consolidés



97%

Des objectifs atteints



152

Heures de formation pour
les salariés du service



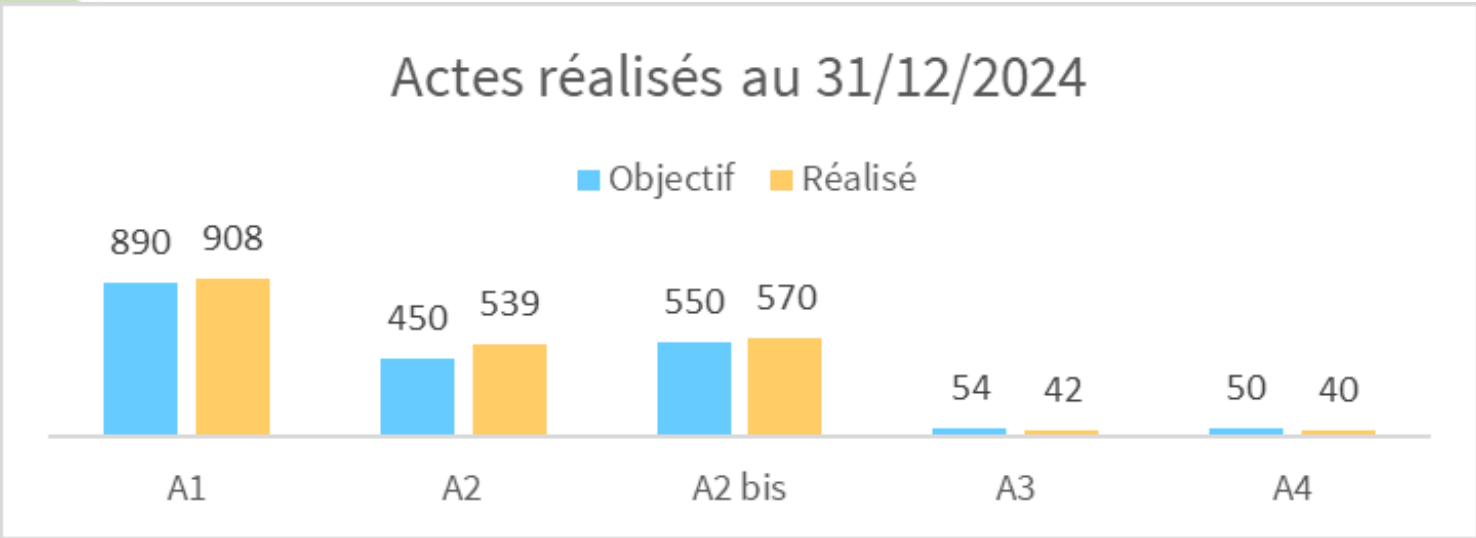
BILAN OPÉRATIONNEL

Le programme SARE : Service d'accompagnement à la rénovation énergétique

Les objectifs

Au 31/12/2024, les objectifs des actes A1, A2 et A2 bis ont été dépassés. Les objectifs A3 et A4 n'ont malheureusement pas été atteints. En effet, plusieurs difficultés ont engendré des retards dans la réalisation de ces actes :

- L'outil d'audit énergétique n'a été disponible qu'en janvier 2024. A cette période, l'île a connu des barrages, empêchant tout déplacement et limitant la possibilité de réaliser les relevés nécessaires à la conduite des audits pendant un mois et demi.
- Difficultés de recrutement pérenne : le chargé de mission dédié à la réalisation des audits énergétiques et à l'accompagnement a quitté son poste mi-janvier, et son remplaçant n'est arrivé que fin mai, laissant le poste vacant pendant quatre mois.



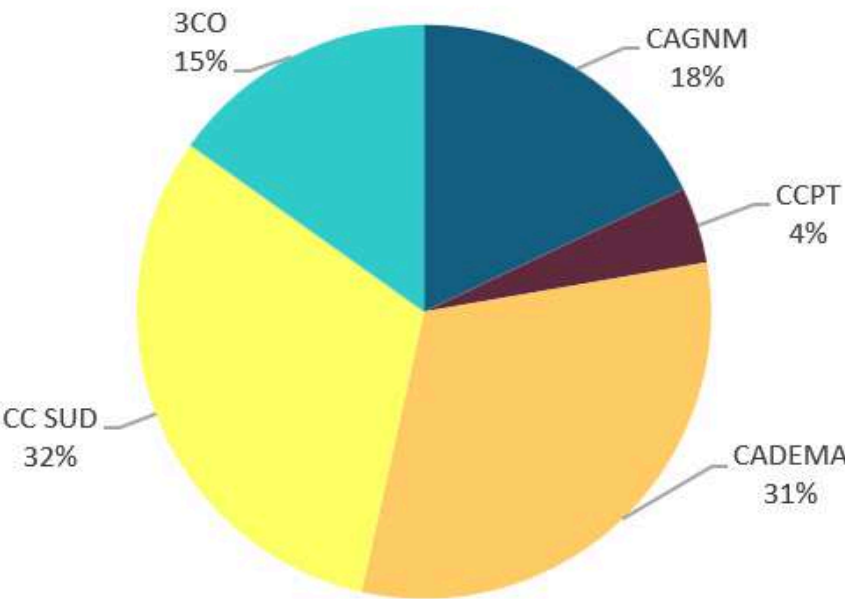
Les catégories de ressources des ménages conseillés

	MÉNAGES AUX REVENUS TRÈS MODESTES	MÉNAGES AUX REVENUS MODESTES	MÉNAGES AUX REVENUS INTERMÉDIAIRES	MÉNAGES AUX REVENUS SUPÉRIEURS
A1	80%	14%	4%	2%
A2	81%	11%	4%	4%
A3	46%	36%	9%	9%
A4	67%	22%	0%	11%
TOTAL	68%	21%	4%	7%

Les ménages informés et conseillés sont majoritairement des ménages aux revenus très modestes. En effet, sur l'ensemble des actes réalisés, 68 % des ménages conseillés appartiennent à cette catégorie, tandis que seulement 7 % sont des ménages aux « revenus supérieurs ». Ces données sont représentatives du niveau de vie moyen sur l'île.

Répartition géographique de l'activité

Répartition géographique de l'activité



La majorité des actes A1 et A2 ont été réalisés au sein des intercommunalités de la CADEMA et de la CC Sud. Cela s'explique par les partenariats rapidement mis en place au sein de ces territoires, qui se sont révélés particulièrement efficaces. En effet, des permanences délocalisées ont été organisées dès le démarrage du programme, ce qui a permis d'informer un plus grand nombre de ménages dans ces zones.

La communication

Les actions de communication ont pris du retard en raison des retards de paiement des subventions dédiées à la mise en œuvre du programme. En effet, au 30/11/2024, seule l'avance 2023 a été versée à SOLIHA Mayotte. Aucune subvention n'a été reçue par la structure en 2024, ni le solde 2023, ni l'acompte 2024. L'association a donc réalisé les actions prévues selon l'état de sa trésorerie, ce qui a entraîné un retard dans la mise en œuvre.

Les réseaux sociaux

La page Facebook de [l'Espace Conseil Maorénov](#) a été créée le 17/04/2024. Depuis sa création, la page a enregistré 769 visites.

Le spot TV

Un spot TV en shimaoré et sous-titré en français a été réalisé et diffusé du 26/08 au 30/08 et du 02/09 au 06/09 sur Mayotte la 1^{ère} à 18h55 et 19h25, avant les journaux en français puis en shimaoré car ce sont les heures les plus regardées.

L'impact de la diffusion du spot TV a été positif. En effet, sur les dix jours de diffusion, **72 ménages** nous ont contactés pour avoir des renseignements et programmer une visite à domicile en vue de réaliser les travaux.

Malheureusement, nous n'avons pu réaliser une seconde campagne publicitaire, faute de trésorerie suffisante.

Le guides des aides financières de la rénovation énergétique

En 2023 et 2024, l'Espace Conseil maorénov' a publié le guide des aides financières de la rénovation énergétique.

En 2024, une réédition du guide 2023 a été publiée, car le guide de l'ANAH ne tenait pas compte de l'évolution des primes HODARI d'EDM. Il était donc nécessaire pour les conseillers de disposer d'un guide à jour des différentes évolutions.



La mallette pédagogique

La mallette pédagogique a été réalisée par le même prestataire que la charte graphique, « Muhoko ». Elle est utilisée par les conseillers lors des ateliers, animations, permanences et salons organisés et est composée de :

-Cartes Uno^v : le uno de la rénovation énergétique. Les cartes permettent de proposer différents jeux (uno de la rénovation, memory, compose ta facture, etc.), en fonction de l'âge et du niveau des participants.

-Le jeu des différences : trois visuels représentent des logements mahorais. Sur chaque bâti sont représentées des caractéristiques thermiques adaptées au climat et d'autres non adaptées. Les participants doivent trouver les différences et expliquer quelles sont les caractéristiques idéales et adaptées.



Le flyer

Un flyer a été créé pour permettre aux conseillers d'expliquer rapidement aux ménages les travaux qui peuvent être réalisés pour améliorer leur confort, en s'appuyant sur le visuel central qui facilite la compréhension pour les ménages.

Des exemplaires ont été distribués aux partenaires : EDM, mairies, Maisons France Services afin qu'ils puissent les mettre à disposition du public qu'ils accueillent.



Les animations

En 2024, de nombreuses animations ont été organisées par l'Espace Conseil maorénov'. De multiples partenariats ont été développés pour mener à bien les actions.

- 21 permanences délocalisées ont été organisées sur l'ensemble du territoire, afin d'aller vers la population et de faire connaître le service,
- 8 ateliers ont été organisés,
- 1 conférence a été organisée à l'Université de Mayotte,
- 3 stands ont été tenus par l'Espace Conseil lors de salons organisés par des partenaires.



Focus sur le salon de l’habitat durable

Le 7 septembre 2024, l'Espace Conseil maorénov' a organisé le premier Salon de l'Habitat Durable au PER de Coconi, bâtiment bioclimatique. Ce salon avait pour objectif de promouvoir des solutions concrètes dans trois grands domaines : la rénovation énergétique, l'adaptation des logements à la perte d'autonomie et l'amélioration globale de l'habitat. Il a rassemblé **116 participants**, parmi lesquels figuraient des professionnels techniques du secteur, des institutionnels, des entreprises locales et des particuliers intéressés par les problématiques de l'habitat durable.

Les temps forts de l'événement incluait :

- 3 conférences animées par des experts sur la transition énergétique et l'innovation dans le logement ;
- Le témoignage d'un ménage qui a bénéficié de l'accompagnement de l'Espace Conseil maorénov' pour réaliser ses travaux de rénovation énergétique et d'amélioration de l'habitat ;
- Une zone dédiée aux stands d'exposants, mettant en avant les accompagnateurs techniques de la rénovation de l'habitat, les entreprises locales et les différents financeurs de la rénovation.



Retours des participants

Les participants ont salué l'initiative, en particulier la diversité des intervenants et la pertinence des thématiques abordées. Cependant, certains participants et notamment les exposants, ont exprimé le regret de n'avoir pu suivre les conférences car les stands étaient organisés dans le même temps. Ils souhaitent que les temps soit distincts l'année prochaine pour permettre à chacun de participer aux conférences.



Conclusion et perspectives

Ce premier Salon de l'Habitat Durable à Mayotte a marqué une étape clé dans la promotion de solutions durables et accessibles pour améliorer le logement sur le territoire. Face à l'engouement suscité, nous envisageons une deuxième édition en 2025, avec pour ambition d'élargir encore davantage les thématiques abordées et les partenariats établis.



Statistiques et chiffres clés



Nombre de visiteurs

Nombre de « vues » sur le live Facebook de retransmission de la conférence

Nombre d'exposants

Nombre de partenaires institutionnels et financiers impliqués

Les partenariats

En 2024, grâce à une forte communication auprès des professionnels, de nombreux partenariats ont été engagés entre l'Espace Conseil maorénov' et les acteurs locaux afin que les acteurs locaux puissent relayer les informations auprès de la population et orienter les ménages concernés vers l'Espace Conseil.

En ce sens, l'Espace Conseil a organisé 15 ateliers avec les intercommunalités, EDM, les Maisons France Services et les CCAS. Des partenariats solides et durables ont ainsi été noués, afin de mener des actions communes, au plus près de la population sur l'ensemble du territoire.



Par ailleurs, SOLIHA Mayotte et le CAUE ont contractualisé pour réaliser des permanences communes avec la Commission d'Urgence Foncière (CUF). Cela a pour objectif d'informer la population sur l'importance de régulariser son foncier, qui est une des problématiques majeures du territoire. Malheureusement, ces permanences ont démarré en fin de programme.

L'Espace Conseil a également développé un partenariat avec Action Logement afin de communiquer sur les offres de financement de la rénovation, disponibles pour les salariés du secteur privé.

Concernant les professionnels de la rénovation, l'Espace Conseil a noué un partenariat avec la Fédération mahoraise du BTP afin d'organiser des ateliers et rencontres avec les entreprises adhérentes. Pour ces ateliers, deux thématiques prioritaires ont été retenues : la certification RGE et la réalisation de devis et factures. Faute de temps et de planning concordants, ces ateliers n'ont finalement pu être mis en place avant la fin du programme, bien qu'ils soient essentiels pour le développement de la rénovation énergétique à Mayotte. Pour pallier le fait que ces ateliers n'ont pu être organisés, des livrets édités par l'ANAH sur la conformité des devis et factures ont été envoyés aux entreprises intéressées, ainsi que des modèles de devis et factures conformes.

L'Espace conseil maorénov' souhaitait également mettre en place ces ateliers avec les entreprises adhérentes à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat mais elle n'a pas répondu à nos sollicitations.

Par ailleurs, concernant la certification RGE, l'Espace Conseil a accompagné une entreprise, Sun color SARL, qui souhaitait devenir partenaire HODARI et obtenir la certification RGE après avoir suivi la formation FEEBAT RENOVE en Hexagone. Les démarches ont démarré. L'entreprise doit cependant finaliser ses premiers chantiers afin d'obtenir la certification RGE.



Enfin, dans le cadre de l'élaboration de l'annuaire des professionnels de la rénovation à Mayotte, vingt entretiens ont été menés avec des entreprises locales, permettant de structurer une base de données qualitative sur les acteurs du secteur. La finalisation de l'annuaire a été reportée en raison du passage du cyclone Chido en décembre 2024, qui a temporairement suspendu la conduite des derniers entretiens prévus et la finalisation de l'annuaire final. Néanmoins, les travaux réalisés à ce stade constituent une avancée significative et permettront une finalisation rapide dès la reprise des conditions opérationnelles.

Le programme OMBREE 2 : le projet REBAM et les outils maorénov

maorénov'			Identité	Prénom NOM
			Adresse	Adresse Code Postal Commune
			Date	22/04/2025
Saisie des caractéristiques			Résultats	
	Logement initial	Choix des améliorations	Logement initial	Logement amélioré
Climatisation & Confort				
Zone climatique	Zone littorale très urbanisée			
Exposition au vent du site	Moyennement exposé			
CAS TYPE	SOUS TOITURE TOILE			
Nombre de murs mitoyens	1			
Nb pièces climatisées régulièrement	3 ou plus			
Toiture	Couleur sombre SANS isolation thermique	Couleur sombre SANS isolation thermique		
Murs des pièces climatisées	Couleur moyenne SANS isolation thermique	Couleur moyenne SANS isolation thermique		
Murs des pièces NON climatisées	Couleur moyenne SANS isolation thermique	Couleur moyenne SANS isolation thermique		
Capacité de ventilation naturelle du logement	Faible			
Taux de vitrage du logement (%)	Standard (15%)			
Protection solaire des fenêtres	Aucune			
Pièce principale climatisée donnant sur mur mitoyen	Non			
Étanchéité à l'air zone climatisée	Moyenne (1 vol/h)			
Ventilation en soirée zone climatisée	Non			
T° consigne climatisation (°C)	24			
Âge des climatiseurs	5 à 10 ans			
Mise en œuvre des climatiseurs	Perfectible			
Entretien des climatiseurs	Non			
Utilisation ponctuelle de la climatisation en journée	Oui			
Présence de brasseurs d'air en zone climatisée	Non			
Présence de brasseurs d'air en zone NON climatisée	Non			
Eau chaude Sanitaire				
			Consommations électriques (kWh/an)	Gain
			Climatisation	3 729
			Production d'eau chaude	1 057
			Froid alimentaire	1 447
			Consommation totale	6 233
			Coût (€/an)	1 558 €
			Emissions GES (kgCO2/an)	4 812
			Équivalent GES en km de voiture/an	38 496
			Équivalent GES en nb d'Ar en barge/an	120
			Confort thermique	
			Classe de confort	G
			Degré de surchauffe en °C	5,3
			Liste des améliorations choisies	

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 REBAM a pour objet de développer les outils maorénov constitués de :

- L'outil en ligne : questionnaire simplifié à destination des ménages. 12 paramètres sont pris en compte pour diagnostiquer le bâti ;
- Deux outils Excel : une grille d'analyse détaillée, comportant 25 paramètres. Plus précise que la version en ligne, elle permet de conseiller de manière fine les ménages qui décideraient d'engager des travaux. A cela s'ajoute un outil financier pour aider les ménages à identifier et mobiliser des aides financières et établir leur plan de financement des travaux.

L'année 2024 a été consacrée à la finalisation des outils ainsi qu'à la communication grand public et à la diffusion auprès des professionnels susceptibles d'utiliser les outils dans le cadre de leurs activités.

Les outils ont officiellement été lancés le 07 septembre 2024 à l'occasion de la 1^{ère} édition du salon de l'habitat durable organisé par SOLIHA Mayotte.



Formations et diffusion de l'outil

Des sessions de formation et de diffusion de l'outil auprès des professionnels de la rénovation à Mayotte ont été tenues :

2 sessions de formation à destination des conseillers de SOLIHA Mayotte : 1 session pour l'outil technique le 18/10/2024, 1 session le 21/11/2025 pour l'outil financier

Des sessions à venir seront organisées à destination des agents EDM, du CAUE, du Conseil Départemental de Mayotte, de la DEALM Mayotte et des agents de la Société Immobilière de Mayotte (SIM).



Statistiques d'utilisation

94 réponses au questionnaire en ligne

139 utilisations des outils Excel détaillés

8 permanences dans lesquelles les outils ont été utilisés par les conseillers

Retombées presse des outils

1 reportage au journal de 19h de Mayotte la 1^{ère} pour encourager les ménages à utiliser l'outil et recontacter les conseillers en vue de réduire leurs factures d'électricité et améliorer le confort thermique dans leur logement

12 articles presse pour présenter l'outil et son intérêt pour les ménages qui souhaitent engager des travaux



Communication sur les réseaux sociaux



2 publications sur la page Facebook de l'Espace conseil maorénov' et relayées sur la page Facebook de SOLIHA Mayotte

1 publication LinkedIn sur la page de SOLIHA Mayotte

1 campagne de sponsorship Facebook pendant 7 jours

27 520 personnes touchées par la publication sponsorisée

394 visites sur le questionnaires via la publication sponsorisée

Une seconde campagne de sponsorship est envisagée, portant un message différent compte tenu du contexte post-cyclonique.

Le programme Valorem : lutter contre la précarité énergétique à Mayotte

Le fonds Valorem est un projet visant à lutter contre la précarité énergétique à Mayotte, en proposant un accompagnement personnalisé des ménages dans leurs travaux de rénovation énergétique, tout en promouvant une démarche de réduction de l'impact environnemental des interventions. Ce projet s'articule autour de trois axes principaux :

- L'accompagnement des ménages modestes et très modestes, selon les critères de l'ANAH, dans leurs démarches administratives, techniques et financières liées à la rénovation énergétique de leur logement ;
- La gestion d'une enveloppe budgétaire dédiée au financement du reste à charge des ménages éligibles ;
- La collaboration avec une entreprise d'insertion locale, Habit'Ame SARL, qui recycle les déchets plastiques de l'île pour produire des éléments constructifs et d'ameublement. Dans le cadre du projet, cette entreprise proposera des matériaux isolants pour les toitures à prix coûtant aux ménages accompagnés.

En raison du recrutement tardif du chargé de mission dédié, la mise en œuvre opérationnelle a connu un démarrage différé. À ce jour, six ménages ont été accompagnés, pour un objectif fixé à trente. Le rattrapage de ce retard est prévu sur les années 2025 et 2026, avec la possibilité d'un renforcement ponctuel des ressources humaines pour répondre à la montée en charge du projet.

	ANNÉE 1 (2024)	ANNÉE 2 (2025)	ANNÉE 3 (2025)
Nombre de ménages repérés	25 ¹	0	0
Nombre de ménages en cours d'accompagnement (visites techniques, montage des dossiers financiers et administratifs en cours)	6	0	0
Nombre de ménages pour lesquels les devis sont signés ou les travaux sont en cours	2	0	0
Nombre de ménages dont le logement a été rénové	0	0	0
Nombre de logements équipés en énergie renouvelable (poêle à bois, panneaux photovoltaïques...)	0	0	0
Nombre de logements rénovés avec des matériaux biosourcés	0	0	0

Journée contre la précarité énergétique

En 2024, SOLIHA Mayotte s'est engagé contre la précarité énergétique en organisant deux évènements avec ses partenaires lors de la journée nationale contre la précarité énergétique. L'objectif était d'informer la population sur les aides existantes pour lutter contre la précarité énergétique : le chèque énergie, les aides pour les travaux de rénovation énergétique et les prêts disponibles pour les financer, l'existence des UTAS qui peuvent accompagner les ménages qui rencontrent des difficultés à payer leurs factures.

Formation à la mesure d'impact social

Dans le cadre du projet, une formation à la mesure d'impact social a été organisée par Mirova Foundation et Watt for change. Cette formation à distance a permis de définir des indicateurs d'impact social pour ce projet. Les indicateurs suivants ont été définis :

	INDICATEURS pour les propriétaires modestes/très modestes	INDICATEURS pour les pouvoirs publics
Améliorer la qualité de vie des habitants	- amélioration du confort thermique dans les logements des bénéficiaires après travaux - réduire les factures d'électricité des ménages accompagnés (la consommation)	- le projet permet de déclencher de nouveaux fonds locaux pour financer le reste à charge + volume monétaire + nb de ménages qui en bénéficient
Préserver l'environnement et les ressources	- participer à la valorisation du plastique usagé sur l'île	- évolution des consommations moyennes par abonné (particuliers) EDM
Sécuriser la propriété foncière	- accompagner la régularisation foncière des bénéficiaires	- faciliter leur politique de régularisation foncière (en travaillant étroitement avec les mairies)

	OUTILS D'ÉVALUATION pour les propriétaires modestes/très modestes	OUTILS D'ÉVALUATION pour les pouvoirs publics
Améliorer la qualité de vie des habitants	- Questionnaire sur l'impact des travaux sur le confort thermique des habitants - Comparaison des factures d'électricité AVANT/ 6 mois à 1 an APRÈS travaux	- Nombre de ménages accompagnés par commune
Préserver l'environnement et les ressources	- Tonnes de plastique utilisés pour les éléments constructifs utilisés sur les chantiers	- Evolution des consommations annuelles sur l'île (particuliers) rapportées au nombre d'abonnés
Sécuriser la propriété foncière	- Nombre de ménages accompagnés dans la régularisation foncière pour être éligibles	- Nombre de partenariats engagés avec les mairies sur la régularisation foncière



Le projet réemploi des PMCB : étude de faisabilité

Le projet de réemploi des produits et matériaux de construction et du bâtiment, initié par SOLIHA Mayotte en 2022 poursuit son développement en 2024.

Une étude de faisabilité complète a été financée par l'ADEME Réunion-Mayotte et l'éco organisme Ecominéro. Les résultats de l'étude permettront de déterminer s'il est ou non pertinent pour SOLIHA Mayotte, durable et rentable de développer une filière locale.

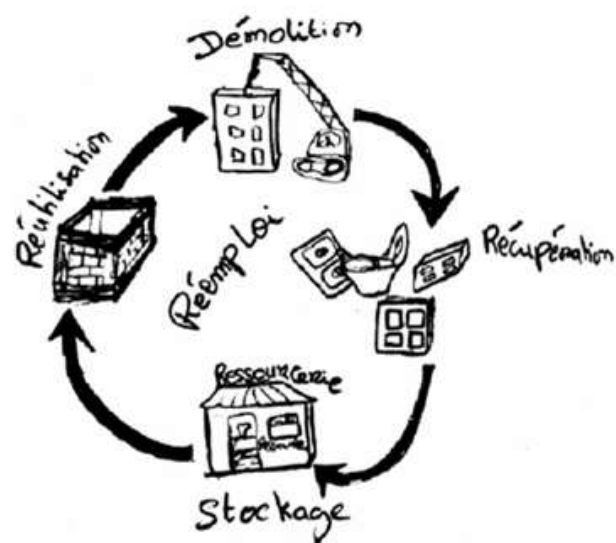
Le rapport d'étude de faisabilité comprendra :

- Une proposition et l'étude des différents scénarii technico-économiques ;
- Une analyse des implantations et du fonctionnement du site envisagé ou existant ;
- Une étude de l'approvisionnement et de la gestion des flux, et des gisements ;
- Le calendrier de déploiement de la filière ;
- Une stratégie commerciale et de ressources humaines et le potentiel de création d'emplois locaux ;
- L'analyse juridique et budgétaire avec l'élaboration d'un business-plan ;
- Les partenariats potentiels publics et privés, financiers et techniques, au démarrage et en phase de développement.

L'étude de gisement fera l'objet d'un document distinct qui pourra être diffusé publiquement et accessible à tous.

La réalisation de l'étude a été confiée à un bureau indépendant : TANY environnement.

Le rapport devait être finalisé au mois de mai 2025, mais le contexte post-Chido a retardé sa réalisation. Un nouveau calendrier sera défini avec l'ensemble des partenaires en 2025.



Le séminaire du Mouvement SOLIHA

Dans le cadre de la semaine du mouvement SOLIHA organisée par la Fédération à Paris du 14 au 18 octobre 2024, SOLIHA Mayotte a eu l'opportunité de se déplacer pour participer à cet événement fédérateur. Lors de ce déplacement, les salariés du service transition énergétique ont pu vivre une journée au sein du service rénovation énergétique de SOLIHA Dôle, dans le Jura. Cette journée a permis de s'inspirer des bonnes pratiques développées ailleurs et d'échanger sur des solutions innovantes et adaptables à notre contexte local.

Tout au long de la semaine, les salariés du service ont également pu bénéficier de formations enrichissantes, en lien avec leurs missions et les enjeux du territoire.

Lauriane et Fayadi ont ainsi suivi la formation « Encadrer et motiver une équipe », renforçant leurs compétences managériales.

Tachirifa et Rachadi ont approfondi leur expertise grâce à la formation « Conseiller Habitat ».

Enfin, l'ensemble de l'équipe a participé à une formation dédiée aux outils Maorénov', favorisant une meilleure appropriation de ces dispositifs conçus pour accompagner les conseillers dans leurs missions quotidiennes. Ce temps dédié a également été l'occasion de rencontrer et d'échanger en présentiel avec l'équipe de Watt Smart, partenaire du service transition énergétique de SOLIHA Mayotte depuis deux ans, renforçant ainsi les liens autour des projets communs et des perspectives pour le territoire.

Gestion locative adaptée Koungou - Majicavo 2024



Introduction

Face aux risques sanitaires et naturels dans les hauteurs de Majicavo-Koropa, les pouvoirs publics tentent de lutter contre l'habitat indigne depuis 2019.

Dans cette optique, 120 places dédiées au relogement des habitants de ce village pour ont été créés sur le site du Talus, pour répondre à ce besoin urgent.

Dans ce nouveau quartier, 30 familles ont pu être relogées à moindre coût, à hauteur d'une redevance de 100 euros mensuels, dans des logements de type 3, répondant au modèle expérimental du LLTSA déployé sur le département depuis 2021.

L'ensemble des ménages a pu intégrer le dispositif recouvrant une mesure de gestion locative adaptée ainsi qu'un accompagnement social vers l'autonomie.

SOLIHA Mayotte avait pour mission première d'améliorer le cadre de vie intérieur et extérieur des habitants afin de faciliter l'intégration et le bien-être chez-soi. Pour remplir cette mission, des travaux de finitions, des ateliers collectifs, ainsi que des actions de sensibilisations ont été mis en place tout en mobilisant les locataires dans la co-construction de leur projet de vie.

En 2023, la convention liant SOLIHA Mayotte avec la DEETS, sur le volet de l'accompagnement social et de la gestion locative, a évolué, précisant ainsi le rôle de SOLIHA autour de la gestion locative et de l'animation de quartier.

Ce rapport s'attachera à relater avec détails les actions d'accompagnement et de gestion locative adaptée menées durant l'année 2024 auprès des bénéficiaires de l'IML Koungou.



OBJECTIF 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 le cadre de vie intérieur et les adapter à leurs occupants :

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

○ Améliorer les espaces de vie communes 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 2024, 3,53 ETP ont été mobilisés pour piloter, coordonner, réaliser, évaluer et capitaliser ce dispositif IML. Cette équipe est intervenue sur différents aspects du projet répartie comme suit :

L'accompagnement social a représenté 1.60 ETP et la gestion locative 1.13 ETP. La finition de l'aménagement intérieur ainsi que les ateliers et les animations ont représenté 0,80 ETP.

Les fonctions support, composées de la Direction, du responsable comptable, de la chargée de communication et de la chargée d'administration ont été impliquées tout au long de la mise en œuvre du dispositif et notamment sur la stratégie et le développement du partenariat. Elles sont incluses dans les charges communes de fonctionnement, réparties en fonction du chiffre d'affaires du dispositif.

Pour rappel, un nouveau local SOLIHA a ouvert ses portes en septembre 2023, à Hajangua, dans la commune de Dembeni. La majorité des travailleurs sociaux, dont la référente sociale de l'IML Koungou, résidant dans le sud de l'île, ont pu gagner en confort sur leur travail, en plus de garantir une plus grande proximité avec les bénéficiaires résidant dans le secteur.

En mars 2024, SOLIHA Mayotte s'est dotée d'un second véhicule de service pour ce nouveau site, afin de faciliter les déplacements de ses collaborateurs, ce qui a permis d'effectuer plus de visites notamment sur le site du Talus Majicavo.

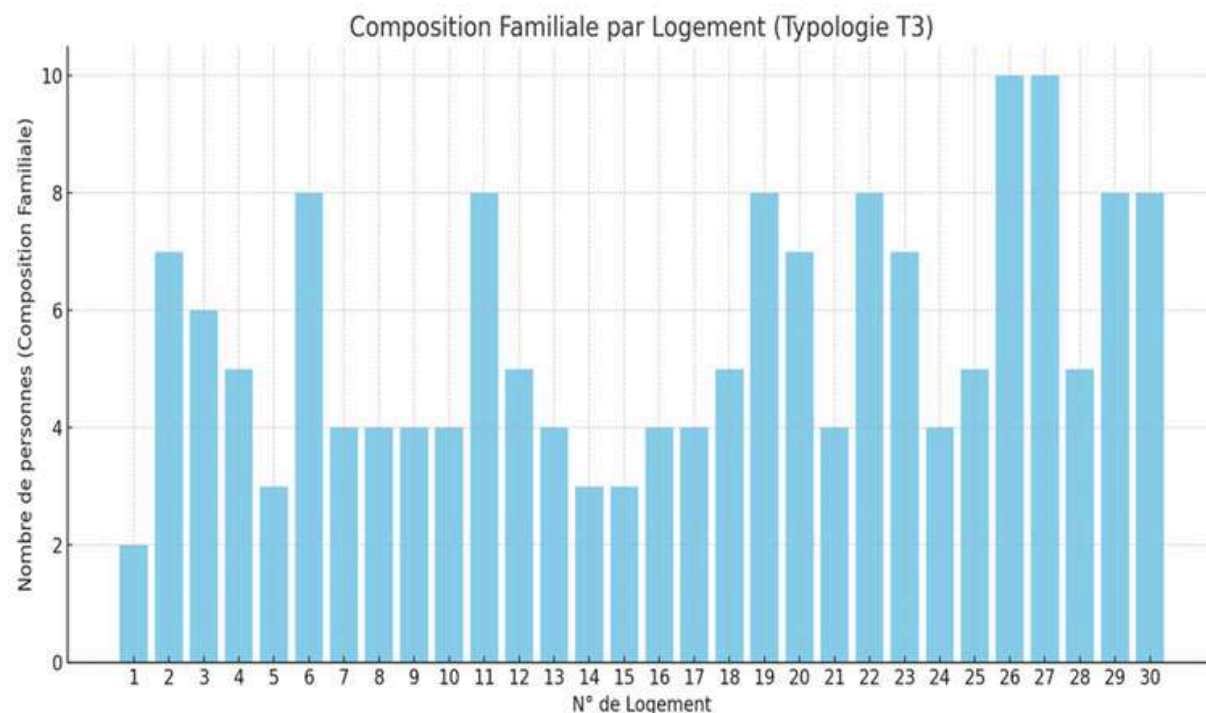
D'autres moyens (téléphones, matériel informatique...) permettent le suivi de l'action.

Un nouveau Logiciel est venu renforcer les outils de nos collaborateurs en avril 2024, pour un meilleur suivi des ménages. Facile d'utilisation, HAPY est dotée de plus de choix que TAGALIS utilisé auparavant par l'équipe de l'intervention sociale et de la gestion locative.



PROFILS DES MENAGES BENEFICIAIRES

Les 30 ménages suivis dans le cadre de ce dispositif correspondant à 133 places, 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.



Le graphique met en évidence la variabilité importante de la composition familiale au sein de 30 logements de typologie T3. Si une partie des logements (notamment ceux avec 3 à 5 occupants) semble bien adaptée à la configuration T3, une proportion significative présente des signes de suroccupation, avec jusqu'à 10 personnes dans certains logements.

Cette situation suggère une inadéquation entre la taille des logements et les besoins réels des ménages, particulièrement pour les familles nombreuses. Elle soulève également des enjeux en matière de qualité de vie, confort, intimité et santé des occupants.

Ces résultats invitent à réévaluer les politiques d'attribution des logements, à envisager un redimensionnement du parc locatif (par exemple avec plus de logements T4/T5), et à renforcer l'accompagnement social des familles en situation de surpeuplement.



Typologie des logements

	2021-2022	2023	2024
Type de logement	T3	T3	T3
Nombre de logements	13	30	30
Surface moyenne	61 m ²	61m ²	61m ²
Loyer versé par SOLIHA à la Mairie de Koungou par logement	100 €	100 €	100 €
Loyer	50 €	75 €	100 €

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 euros par logement.

Afin d'atteindre un taux d'effort compatible avec les ressources des locataires, entre 2021 et 2022 SOLIHA a sous-loué à ses bénéficiaires **un montant initial de loyer à 50 euros mensuels par logement, puis 75 euros en 2023.**

Comme indiqué l'année précédente, les ménages ont désormais atteint le montant maximal prévu, soit 100 euros en 2024.

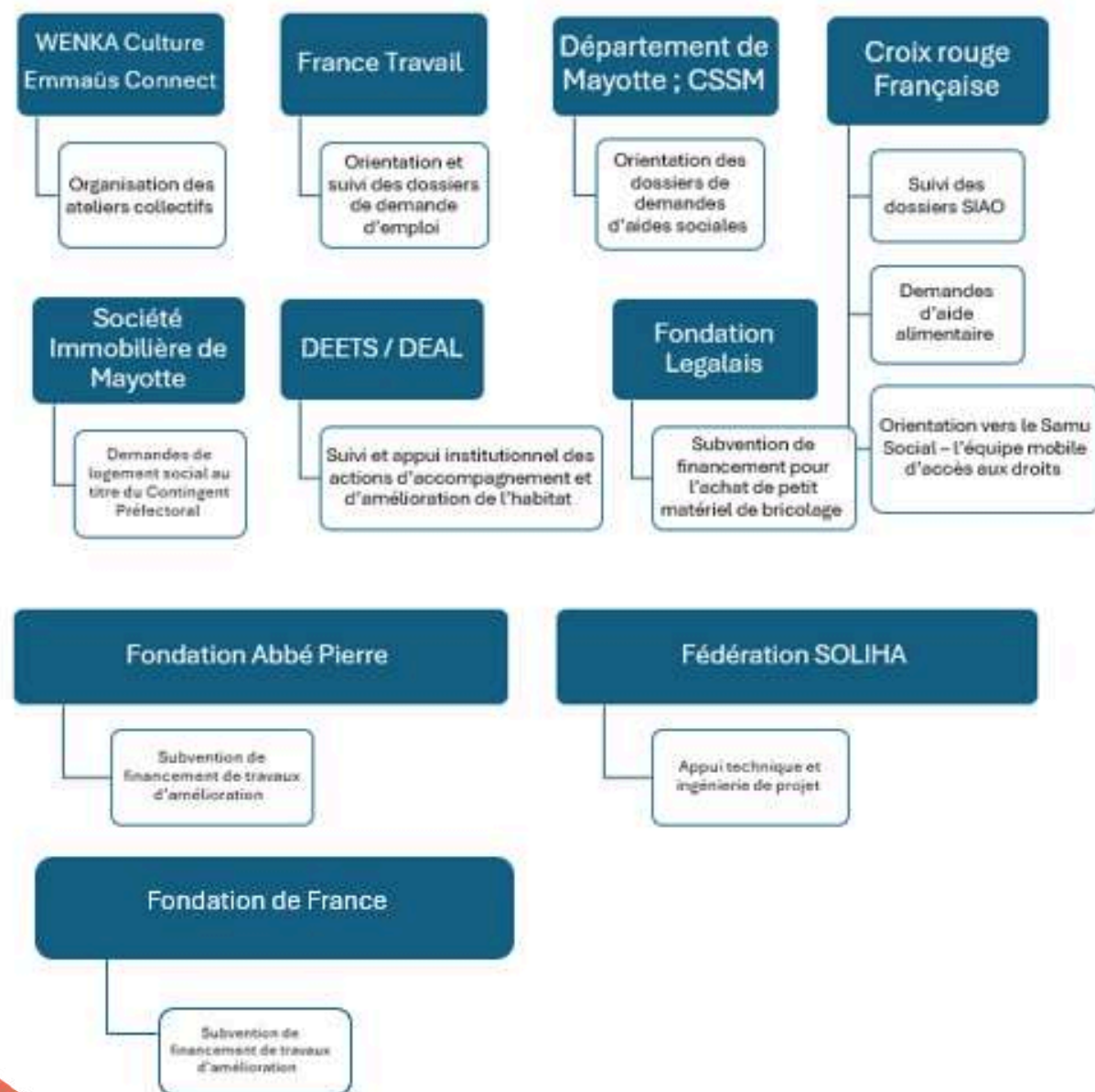




PARTENARIAT

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.

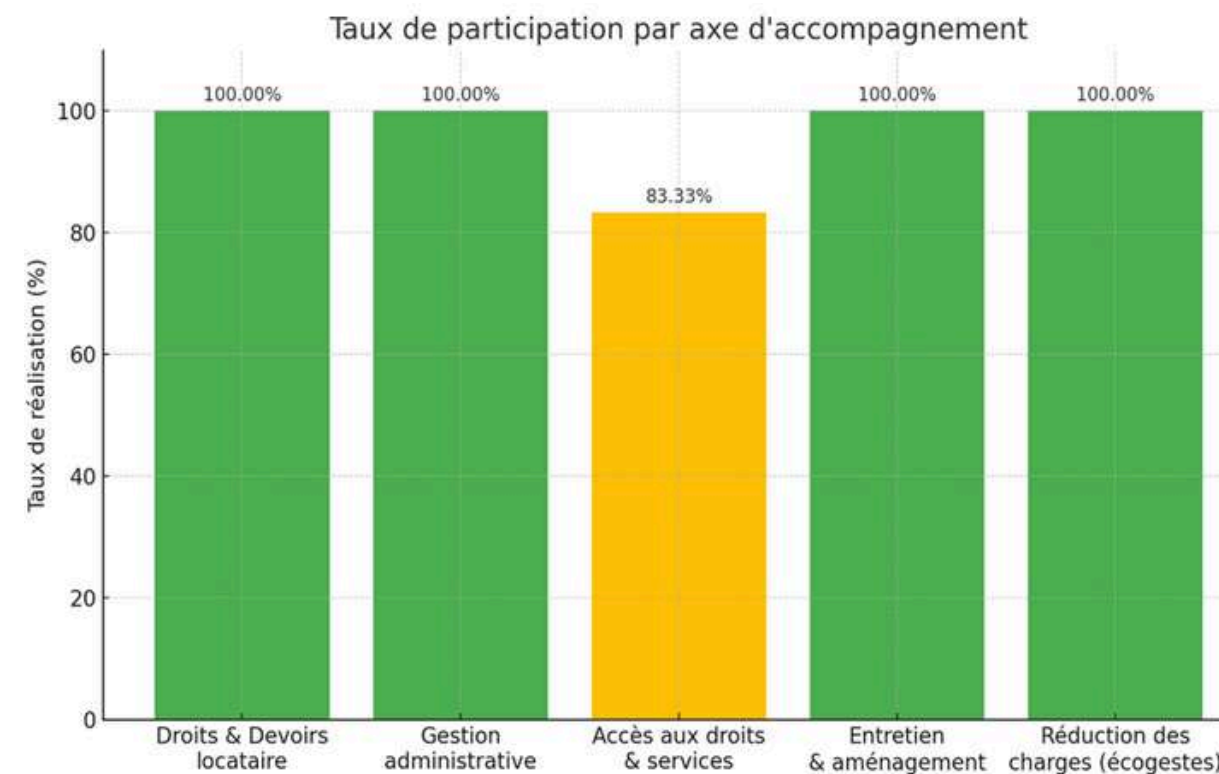
Elle a également participé à plusieurs événements de promotion et d'informations autour de ce projet.



Les actions individuelles et collectives

Notre service d'intervention sociale accompagne les ménages dans tous les aspects de la vie quotidienne.

Le travailleur social Réfèrent soutien et accompagne dans la gestion administrative, technique et financière. En étroite collaboration avec les services de la Transition énergétique, amélioration de l'habitat et de la Gestion locative, ils sensibilisent sur les écogestes, les droits et devoirs du locataire, l'entretien et l'aménagement du logement, et aide à repérer les services de proximité, etc.



Atelier Poterie – 06 août 2024

Comme chaque année, SOLIHA Mayotte propose différents activités sociaux-éducatives et met en œuvre tous les moyens nécessaires pour mener à bien celles-ci. Pendant les grandes vacances, les jeunes de la RHI Talus, se retrouve souvent isolés dans leur quartier, avec très peu d'attractions, ce qui peut générer des conflits entre jeunes voisins.

Pour lutter contre cet isolement et renforcer les liens sociaux des jeunes, nous leur avons proposé un atelier hors de leur quartier pour apprendre les techniques de réalisation des poteries de Mayotte : Cet atelier visait à offrir une expérience créative et éducative, permettant aux participants de découvrir l'art de la poterie, de développer leur créativité et de renforcer les liens au sein du groupe. 12 jeunes du Talus, âgé de 10 à 18 ans ont pu y participer, dans les locaux de l'association WENKA Cultures qui animait l'atelier.

Lors de cet atelier, les jeunes ont pu s'initier aux techniques de base comme :

- Le modelage de l'argile
- L'utilisation des outils
- La décoration des œuvres

Par la suite, ils ont pu exposer leur réalisation et présenter chacun le travail réalisé. Les retours recueillis étaient très positifs, les jeunes sont ressortis de cette atelier satisfaits et avec beaucoup idées de créations.

L'atelier de poterie a été un succès, atteignant ses objectifs pédagogiques et créatifs. Les participants ont acquis de nouvelles compétences et ont apprécié le processus de création. Pour les prochains ateliers, nous envisagerons d'intégrer des techniques plus avancées et de prolonger le temps alloué à certaines étapes pour maximiser l'expérience des participants.



Atelier végétalisation du Talus – du 05 au 08 novembre 2024

Un atelier d'innovation dans le domaine de l'écoconstruction intitulé "Végétalisation du Talus" a été organisé par l'équipe SOLIHA pour les Habitants. L'objectif principal était de proposer aux participants une approche pratique du jardinage et du bricolage de manière écologique et économique, en fabriquant des bacs de jardinage composés intégralement de matériaux recyclés.

Durant une semaine, Le service Intervention Sociale à l'initiative du projet, en collaboration avec l'équipe de la transition énergétique et de l'amélioration de l'habitat se sont mobilisés pour mener à bien cet atelier. Les habitants ont été invités à contribuer activement à la réalisation des bacs.



Nous avons pu compter sur la participation de 8 habitants pour cette première session, en fonction de leur disponibilité. Tous ont pu repartir avec 2 bacs de jardinage individuel.



Cet atelier a permis de renforcer les liens sociaux ainsi que la cohésion de groupe, à travers l'échange. Ce moment de partage était également un moyen de transmission entre les générations, par les parents et les enfants qui étaient très attentifs et impliqués aux étapes de la fabrication des bacs et des méthodes de la plantation. La participation des enfants a permis de créer une dynamique intergénérationnelle enrichissante, avec un véritable transfert de savoir-faire.

Les participants ont pu ainsi acquérir des compétences dans le domaine du bricolage et jardinage à partir de matériaux recyclés, une compétence qu'ils pourront désormais appliquer au quotidien. Les retours des ménages ont été très positifs, avec un réel intérêt pour l'aspect écologique et pratique de l'atelier.

Ces moments d'échange ont permis de tisser des liens solides entre les habitants, favorisant ainsi une meilleure entraide au sein de la communauté.

Atelier Numérique – du 17 au 20 septembre

L'accès au numérique est devenu essentiel pour effectuer ou suivre ses démarches dans les différents services public. Faute de moyens ou de connaissances, les inégalités sociales s'accroissent. C'est en ce sens que SOLIHA Mayotte se mobilise pour lutter contre la fracture numérique.

Avec la collaboration de l'équipe Emmaüs Connect, nous avons pu initier les habitants du Talus aux outils numériques, afin d'acquérir les bases nécessaires à l'utilisation.

En 2024, deux sessions ont pu être organisées avec la participation de 18 habitants. Chaque participant a pu bénéficier d'une session de formation d'une semaine.

La formation consistait à apprendre les bases de l'informatique :

- Allumer et éteindre l'ordinateur
- Identifier les touches du clavier
- Utiliser la souris
- Utiliser le moteur de recherche
- Ecrire un texte



L'atelier s'est déroulé dans de bonnes conditions et a été vivement apprécié par les bénéficiaires.

L'objectif principal, a été atteint pour certains participants. Toutefois, les formateurs ont constaté que plusieurs bénéficiaires nécessitent un accompagnement pour l'apprentissage des bases de la langue française, notamment pour la reconnaissance des lettres, afin de faciliter un apprentissage numérique plus fluide.

À l'issue de la formation, tous les participants ont reçu un diplôme de formation. Plusieurs d'entre eux ont exprimé leur désir de participer à d'autres formations similaires à l'avenir.

Cet atelier a permis aux bénéficiaires de se familiariser avec les outils numériques. Il a également révélé la nécessité d'un soutien linguistique pour certains participants, ce qui sera intégré dans la planification des prochaines formations.

Visite de la vasière des Badamiers (Petite Terre)

Organisée pour les enfants du Talus de Majicavo, cette sortie animée par le Groupe d'Études et de Protection des Oiseaux de Mayotte (GEPOMAY), avait pour but d'observer les oiseaux côtiers à l'aide de jumelles et longue vue. Une quinzaine d'enfants a participé à cette visite qui visait à sensibiliser ces jeunes à la richesse qu'abrite le territoire de Mayotte abrite en termes d'avifaune avec plus de 150 espèces d'oiseaux qui y ont été observées. Mais aussi les sensibiliser à la protection des oiseaux de l'île en leur expliquant les facteurs qui pèsent sur la biodiversité : destruction des habitats, espèces exotiques envahissantes, braconnage...



Actions relatives aux démarches

administrative et gestion du budget

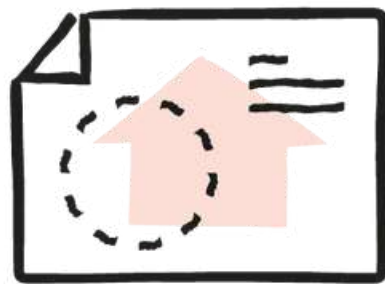
Suivi N°	Démarche Administratives	Ouverture de droits
1	❖	❖
2	❖	❖
3	❖	❖
4	❖	❖
5	❖	❖
6	❖	❖
7	❖	❖
8	❖	❖
9	❖	❖
10	❖	❖
11	❖	❖
12	❖	❖
13	❖	❖
14	❖	❖
15	❖	❖
16	❖	❖
17	❖	❖
18	❖	❖
19	❖	❖
20	❖	❖
21	❖	❖
22	❖	❖
23	❖	❖
24	❖	❖
25	❖	❖
26	❖	❖
27	❖	❖
28	❖	❖
29	❖	❖
30	❖	❖
TOTAL	30	30
%	100 %	100%

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 dans les démarches d'accès aux droits, et veille à informer les droits et devoirs locataires pour garantir leur maintien dans un logement décent.

En effet, bon nombre de personnes accompagnées ne maîtrisent pas tous les droits et devoirs d'un locataire. Cela nécessite un travail rigoureux et méthodique du travailleur social et la gestion locative.

En ce qui concerne l'accompagnement sur le budget, les habitants du Talus ne peuvent pas bénéficier du Fonds de Solidarité Logement (FSL), du Département, compte-tenu du fait que SOLIHA perçoit une subvention ALT1 fléchées sur les locataires en difficulté. En 2024, les locataires en difficulté de l'IML Majicavo ont pu bénéficier de l'ALT1 ce qui réduit considérablement leurs dettes locatives voir les couvrent totalement. Ainsi, 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.



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 2024, 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 2024, de nouvelles interrogations quant à l'avenir des familles restaient en suspens, à la suite du cyclone CHIDO qui a dévasté toute l'île. 13 ménages sur les 30 ont tout perdu en cette fin d'année. SOLIHA Mayotte est activement à la recherche de solutions de logement temporaire pour l'ensemble des ménages en vue d'une reconstruction durable du Talus.

2024 a ainsi révélé de nouveaux besoins, auxquels l'association s'efforcera de répondre en 2025, de manière concertée avec les équipes internes et les partenaires (Mairie de Koungou, fondations privées, associations), tels que :

- Le relogement de l'ensemble des ménages sinistrés
- La reconstruction du Talus
- L'achat de nouveaux équipements de première nécessité
- Les démarches d'aide d'urgence auprès de la Fondation de France

CONTACT

Yasminnadjah AHMADI, Référente du dispositif GLA Koungou :

y.ahmadi@solihha.fr / 06 39 01 94 18

Toiwiloudine MKADARA, Coordinateur du service Intervention Sociale :

t.mkadara@solihha.fr / 06 39 60 75 84



Intermédiation locative 2024



Introduction

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

Elle 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.

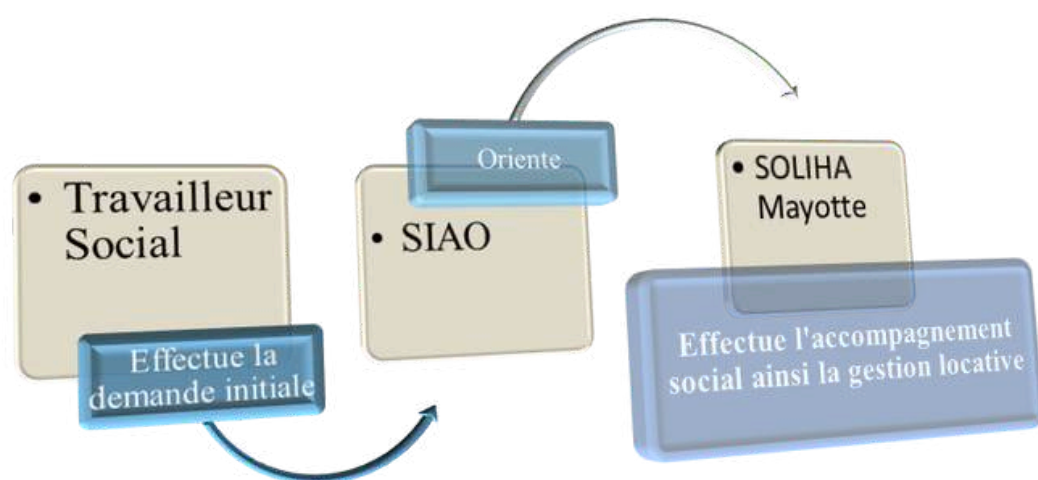
Ce rapport portera sur le dispositif d'intermédiation locative financé par la DEETS par la voie du BOP 177 et la CADEMA.

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 touchés 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.

En 2024, 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 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 2024, l'association assumait la gestion locative de 78 logements.

L'équipe de gestion locative a assuré le suivi administratif et budgétaire de l'ensemble des mesures d'IML portées par SOLIHA Mayotte, tout en pilotant le processus de recouvrement.

Les intervenants sociaux ont travaillé en étroite collaboration avec le service de gestion locative à chaque étape de la mesure IML. Cette coopération a permis, d'une part, d'informer les bénéficiaires sur la réglementation applicable à la location d'un logement, et d'autre part, d'adapter les procédures administratives aux spécificités des profils accompagnés.

Grâce à cette synergie, une organisation fiable entre intervention sociale et gestion locative a été mise en place, répondant à la fois aux missions de SOLIHA et aux 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 2023, en charge notamment des procédures contentieuses et du suivi du projet de création de l'Agence Immobilière Social par l'association.

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.

Communication et événements

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.

Les agents de SOLIHA effectuent régulièrement des déplacements au sein des structures partenaires et lors d'événements 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.

Evènements 2024

- Salon de l'Habitat Durable à Coconi
- Journée de sensibilisation contre la précarité énergétique
- Journée information sur les violences conjugales à Bandrélé
- Présentation des missions de SOLIHA à la MJC de Barakani
- Salon de l'habitat à Bandraboua

L'association s'est attachée à réaliser et à déployer davantage d'outils de communication nécessaires à la connaissance des dispositifs d'intermédiation locative.

Partenaires

- Ville de Mamoudzou
- Utas Mamoudzou
- Société Immobilière de Mayotte (SIM)
- CADEMA
- Croix Rouge Française
- CSSM
- Département de Mayotte
- DEETS
- Mlézi-Maoré
- CCAS Mamoudzou

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.

Depuis 2023, le service d'intervention sociale a mis en place une [commission interne d'admission \(CIA\)](#), 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 orienté par le SIAO. Cette cohésion de groupe permet 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 par le service de Gestion Locative.

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 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 rencontrées par le ménage.

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.
- Des démarches administratives, et notamment d'accès aux droits, sont effectuées aux côtés de la famille, allant jusqu'à l'accompagner physiquement vers les services publics. Cette action s'accompagne de l'ouverture d'un coffre-fort numérique pour faciliter l'enregistrement et l'accès des documents administratifs des ménages.

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.

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 service Transition énergétique afin de sensibiliser les ménages à adopter les bons gestes au quotidien afin de réduire leurs factures d'énergie et préserver l'environnement.

Accompagnement social et Soutien collectif

Toutes les actions que nous menons sont à la fois individuelles et personnalisées, ce qui nous permet d'adapter notre soutien aux besoins spécifiques de chaque famille. Cependant, nous mettons également en place des actions collectives pour favoriser la solidarité et le partage d'expériences.

EVENEMENTS ET FAITS MARQUANTS

Nous avons également organisé des événements solidaires, comme la distribution de jouets en début d'année, pour soutenir les enfants et leurs familles. Ces actions ont permis de répondre aux besoins spécifiques des familles en situation de précarité, tout en apportant un peu de joie et de réconfort pendant cette période difficile. Bien que ponctuelles, ces initiatives sont essentielles pour renforcer le lien social et offrir un soutien supplémentaire aux bénéficiaires dans leur quotidien.




(PHOTO DISTRIBUTION JOUETS EN MARS 2024)



Le glissement de bail

L'objectif de l'IML est d'accompagner les bénéficiaires vers une gestion locative autonome de leur logement. Pour cela, les équipes de SOLIHA les soutiennent sur les aspects locatifs et sociaux durant une période de 6 à 18 mois maximum.

Le glissement de bail peut être envisagé dès lors que le ménage démontre son autonomie dans plusieurs domaines :

-  L'entretien régulier de son logement,
-  Le paiement ponctuel de son loyer,
-  Une cohabitation harmonieuse avec le voisinage.

En 2024, à la différence de 2023, un glissement de bail a pu être réalisé dans le cadre du dispositif IML CADEMA. Toutefois, ce chiffre reste inférieur aux attentes, ce qui s'explique par plusieurs facteurs.

D'une part, de nombreux ménages en IML sont confrontés à d'importantes dettes locatives, souvent aggravées par des retards dans le versement des prestations sociales. D'autre part, la précarité professionnelle complique leur stabilité financière : chômage de longue durée, RSA, emplois précaires ou missions intérimaires non déclarées par l'employeur sont autant d'obstacles à l'accès durable à un logement.

À cela s'ajoute le niveau élevé des loyers à Mayotte, bien supérieur à la moyenne nationale. Sur le secteur Mamoudzou-Dembéni en particulier, les prix augmentent rapidement, avec des loyers moyens atteignant **800 € pour un T2 et 900 € pour un T3**. Cette situation est d'autant plus problématique que la majorité des ménages accompagnés doivent subvenir aux besoins de plus de trois personnes avec un seul salaire.

Enfin, certains propriétaires privilégient la location à des structures associatives ou institutionnelles plutôt qu'à des particuliers, ce qui complique encore davantage l'accès direct au logement pour ces ménages en transition.

L'accompagnement social des ménages

L'accompagnement social des ménages débute par une évaluation approfondie de leur situation, permettant de déterminer la faisabilité du projet envisagé. Une fois l'orientation validée par l'équipe sociale lors d'un comité interne d'admission, l'agent social entre en contact avec le ménage, obtient son consentement, et transmet les informations concernant ses besoins et la composition familiale à la gestion locative. Cela permet de rechercher un logement adapté à la situation.

Une fois ces démarches accomplies, un diagnostic social est réalisé, marquant le début du suivi personnalisé.

Cet accompagnement a pour objectif de garantir le maintien durable du ménage dans son nouveau logement, tout en prenant en compte et en traitant les difficultés qu'il pourrait rencontrer.

L'équipe sociale définit des objectifs en concertation avec la famille et mobilise tous les moyens nécessaires pour les atteindre. Si besoin, des ajustements sont réalisés en cours de suivi afin de s'adapter aux évolutions de la situation.

L'équipe de SOLIHA Mayotte propose également un accompagnement vers l'emploi ou la formation, dans le but de renforcer l'autonomie des familles et de développer leur confiance en elles. Parallèlement, la famille est informée de ses droits et devoirs pour encourager une prise de responsabilité et une meilleure appropriation de son logement.

Des visites régulières sont organisées pour évaluer l'entretien du logement et la relation de la famille avec son environnement. Nous orientons également les ménages vers des services de proximité susceptibles de leur apporter un soutien en cas de besoin, afin de préparer au mieux leur sortie du dispositif et de prévenir toute situation de vulnérabilité.

Un contrat d'accompagnement est établi entre la famille et SOLIHA, permettant de clarifier les attentes mutuelles et de garantir le respect des engagements pris. Pour les personnes rencontrant des difficultés dans leurs démarches administratives, un accompagnement personnalisé est mis en place afin de les soutenir efficacement.

Publics éligibles

Les bénéficiaires ciblés par le dispositif sont les ménages orientés par la commission SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) ainsi que ceux relogés dans le cadre des projets pilotés par l'État.

Tous ces ménages font partie des publics vulnérables, conformément aux définitions établies par le PDALHPD[2] de Mayotte.

Cependant, en raison de la nature du dispositif, l'accès à l'IML État est soumis à plusieurs critères préalables :

- Être en situation régulière sur le territoire ;
- Disposer de ressources suffisantes pour assumer la redevance dès le début de la mesure ;
- Être engagé dans une démarche d'insertion ou d'amélioration de ses ressources ;
- Être majeur.e ou émancipé.e au moment de la demande ;
- Accepter l'accompagnement social proposé.

[2] Plan Départemental d'Accès au Logement et à l'Hébergement des Personnes Défavorisées.

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.

Les chiffres-clés 2024

3 nouveaux logements captés dans l'agglomération Dembeni-Mamoudzou

40 ménages accompagnés

7 nouveaux ménages logés

6 sorties positives, **1** départ vers l'Hexagone



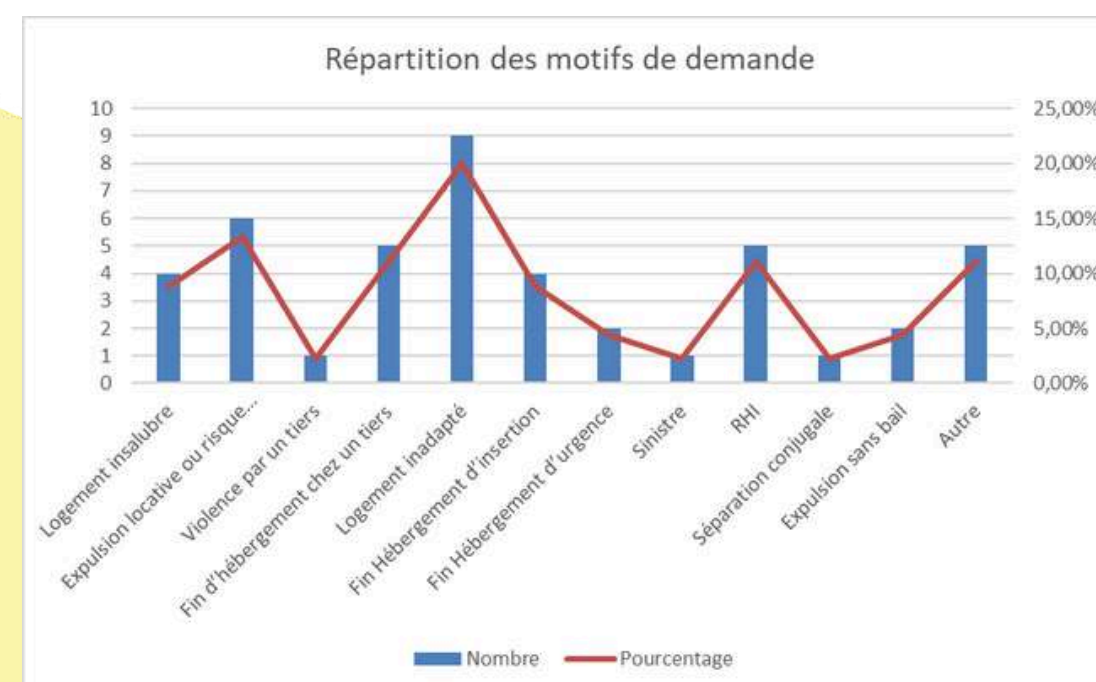
Profil des ménages et données liées au logement

Profils des ménages orientés vers le dispositif IML CADEMA en 2024

En 2024, un total de 65 orientations SIAO vers SOLIHA a été enregistré pour les dispositifs IML et ALT1 FVV. Parmi celles-ci, 60 concernaient l'IML, ce qui s'explique par une capacité d'accueil plus importante par rapport au dispositif ALT1 FVV. Enfin, sur ces 60 orientations IML, 45 étaient spécifiquement destinées à l'IML CADEMA.

Sur 45 ménages orientés :

- Genre du demandeur principal :
Homme : 33 soit 73.3 %
Femme : 12 soit 26.6 %
- L'âge moyen du demandeur principal est de 39 ans
- Les principaux motifs de demande :



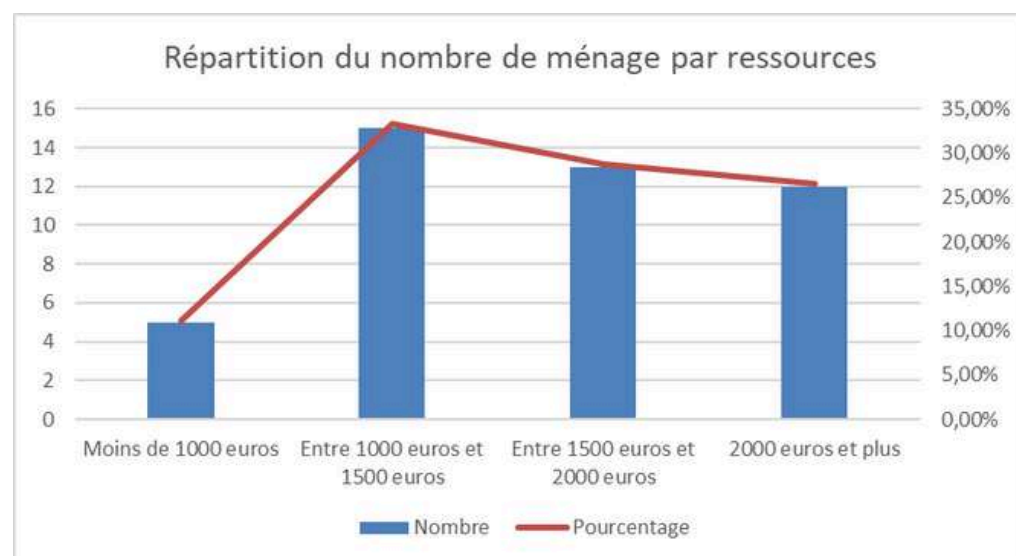
Situation administrative du demandeur principal :

Droit au séjour ¹	Nombre	Pourcentage
Nationalité française	20	44,4 %
TS 1 an	4	8,8 %
TS 2 ans	5	11,1 %
Récépissé TS	2	4,4 %
Carte de résident	12	26,6 %
BPI	1	2,2 %
APS	1	2,2 %

[1] TS : titre de séjour ; BPI : Bénéficiaire de la Protection Internationale ; APS : Autorisation provisoire de séjour

✦ Ressources : séjour

Le niveau de ressources moyen des 45 ménages est de : 889 €



L'accompagnement social des ménages orientés vers l'association, est conditionné à l'acceptation de leur dossier à travers le comité interne d'admission (CIA), qui se réunit toutes les deux semaines au sein de la structure.

Au cours de ce CIA, plusieurs critères sont étudiés :

- La situation sociale de la famille ;
- Ses ressources financières ;
- La situation administrative du demandeur principal.

Ces critères sont essentiels pour garantir une adéquation entre les besoins des ménages et l'offre de logements sur le territoire, compte tenu, notamment du coût élevé des loyers, tendant à s'accroître de plus en plus.

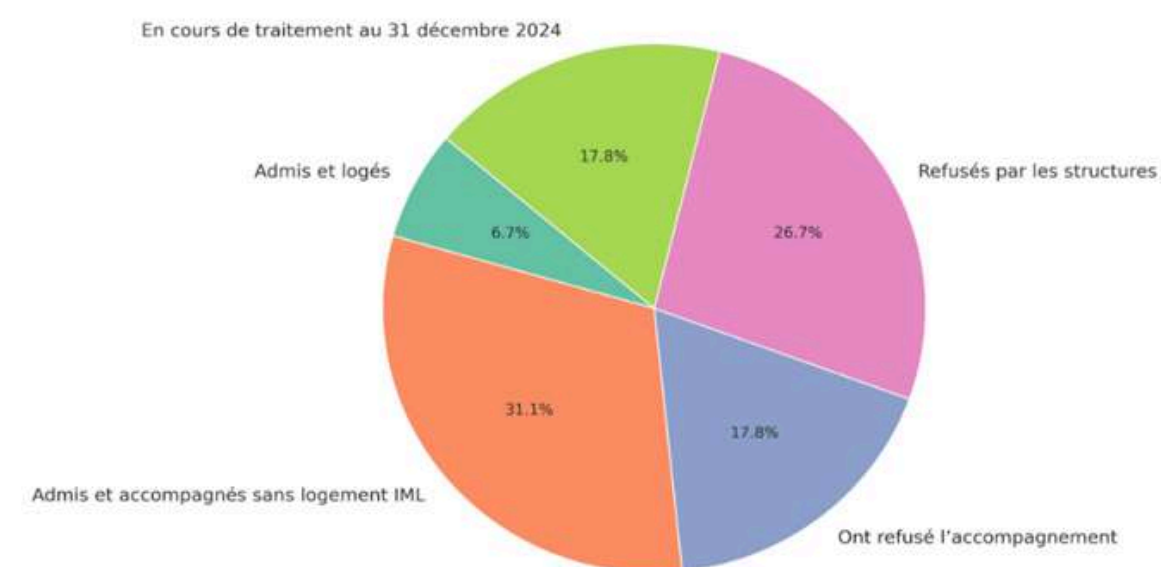
Concernant les situations les plus complexes, l'équipe s'attarde à repérer les leviers les plus favorables pour l'amélioration des conditions de vie de chaque ménage.

En revanche, certains dossiers, trop éloignés des critères d'accès au logement, font l'objet d'un refus d'admission, afin d'éviter une aggravation de leur situation une fois dans le logement, en cas de surendettement, notamment.

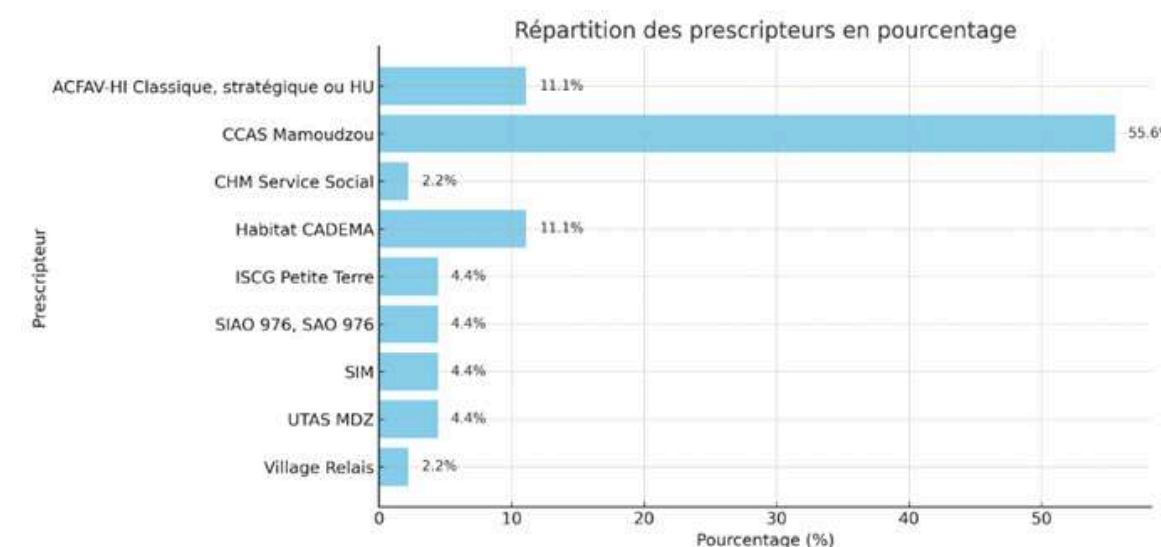
Données provenant du SIAO

Répartition en pourcentage selon le statut de la demande :

- **6,7 %** (3 ménages) ont été admis et logés,
- **31,1 %** (14 ménages) ont été admis et accompagnés sans bénéficier forcément d'un logement IML,
- **17,8 %** (8 ménages) ont refusé l'accompagnement,
- **26,7 %** (12 ménages) ont été refusés par les structures,
- **17,8 %** (8 ménages) étaient encore en cours de traitement au 31 décembre 2024.



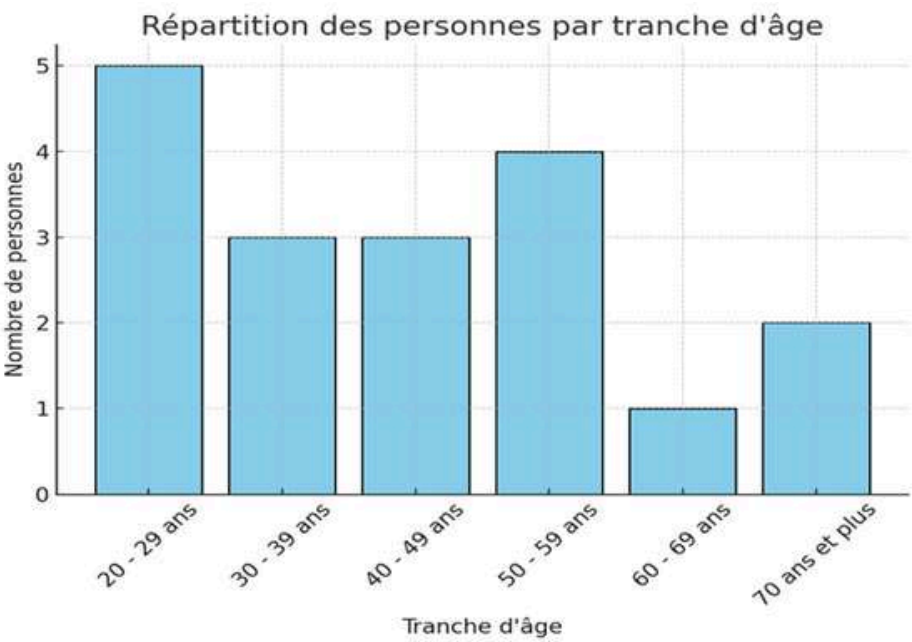
Répartition des orientations par prescripteur :



Profils des ménages orientés vers le dispositif IML CADEMA en 2024

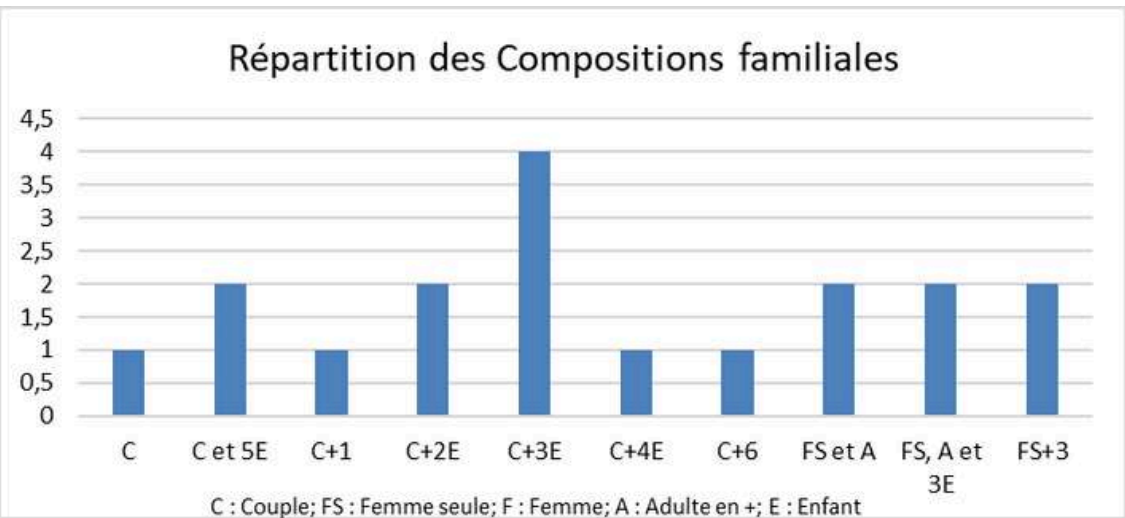
Sur 45 ménages orientés, 18 ménages accompagnés en 2024 :

- Genre du demandeur principal :
Homme : 8 soit 44,4 %
Femme : 10 soit 55,5 %
- Effectif par tranche d'âge :



La moyenne d'âge du demandeur principal est d'environ 44 ans

Les caractéristiques liées à la composition familiale :



Interprétation :
L'histogramme montre une forte présence de familles nombreuses, notamment les couples avec 3 enfants (C+3E), qui sont les plus représentés. Les couples avec 2 ou 5 enfants, ainsi que les familles monoparentales avec plusieurs enfants ou un adulte supplémentaire, sont également fréquents.
À l'inverse, les couples sans enfant ou avec un seul enfant sont peu présents, tout comme les familles très nombreuses (C+6, C+4E).

- Tendance aux familles nombreuses, nécessitant des infrastructures adaptées (logements, écoles, services de garde).
- Présence significative de familles monoparentales, soulignant l'importance d'un soutien social spécifique.
- Besoin d'un suivi démographique pour adapter les politiques familiales et les services publics aux évolutions des structures familiales.

Situation professionnelle :



- L'accès aux droits :
- Bénéficiaires de l'aide au logement (AL) : 14
 - Ne bénéficie pas de l'aide au logement (AL) ou démarche en cours : 4

Les entrées et sorties du dispositif CADEMA

Entre les sorties du dispositif IML des ménages après avoir été logés, les sorties du dispositif des ménages accompagnés sans être logés et ceux encore accompagnés dans le logement ou pas au 31 décembre 2024, le nombre de ménages accompagnés sur 2024 est estimé à 39 dans le cadre du dispositif IML CADEMA.

En 2024

	Sorties du parc IML en 2024	Nombre de ménages accompagnés dans le logement au 31/12/2024	Nombre de dossiers en attente au 31/12/2024	Nombre de ménages accompagnés en attente d'un logement au 31/12/2023	Total
Nombre de ménages	7	18	7	14	46
Nombre de places forfaitaires	28	72	28	60	160

Les principales solutions de sortie du parc 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	1	1	4	1
Sortie positive	Sortie positive	Sortie positive	Sortie positive	Départ prévu

Nous comptabilisons un totale de 7 soties du parc en 2024. Comme l'indique ce tableau une seule famille a pu intégrer le parc social SIM via le dispositif contingent préfectoral et une seule sur attribution classique. Le parc privé reste le plus accessible en 2024 pour plusieurs raisons, nous comptabilisons 4 ménages en 2024 sur 7 soties.

Les moyens dédiés a 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 coordinateur social 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.

Depuis 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 Hapy© dédié au suivi des ménages.



Quelques données relatives au SIAO

1. Sorties du Dispositif IML CADEMA

En 2024, sept ménages ont quitté les logements occupés dans le cadre de l'IML CADEMA. Ces départs ont permis d'intégrer de nouveaux ménages dans les logements qui avaient été conservés.

2. Taux d'Occupation des Logements

Au 31 décembre 2024, le taux d'occupation des logements en termes de place était de **74,2 % (89 places occupées sur 120 disponibles)**.

3. Le processus d'accompagnement de la demande

L'accompagnement du ménage débute dès les premiers contacts, après son adhésion aux conditions d'accompagnement. Cette démarche est formalisée par un contrat d'accompagnement engageant les deux parties.

En parallèle, le service de gestion locative recherche un logement adapté, tandis que le référent social initie l'accompagnement. Ainsi, la mesure d'intermédiation locative prend effet dès le début du suivi, y compris lorsque le ménage n'a pas encore intégré de logement.

La période d'accompagnement préadmission permet d'avancer avec le ménage sur diverses démarches (professionnelles, administratives, financières...) visant à faciliter son intégration et son maintien dans un logement.

Durant cette phase, le travailleur social évalue l'adéquation de la mesure d'IML à la situation du ménage. Il le rencontre régulièrement, réalise des visites à domicile, l'accompagne dans la constitution de dossiers de demandes de prestations sociales et lui propose des ateliers adaptés à ses besoins.

Lors de cette première phase d'accompagnement, si le ménage refuse les propositions de logement ou si sa situation demeure trop fragile pour un maintien durable, le travailleur social peut solliciter une réorientation via le SIAO vers un dispositif plus adapté.

Le référent social travaille en étroite collaboration avec le ménage et n'engage l'accompagnement qu'après avoir recueilli son consentement et formalisé le contrat d'accompagnement.

L'accompagnement vers le logement

Comme expliqué précédemment, l'accompagnement du ménage commence dès les premiers contacts, après son adhésion aux conditions d'accompagnement, puis est formalisé par un contrat d'accompagnement.

Cependant, plusieurs ménages sont suivis pendant plusieurs mois sans pour autant intégrer un nouveau logement. Cela peut s'expliquer par différentes raisons :

- Le ménage a trouvé un logement social via le contingent préfectoral au démarrage ou précédemment la prise en charge par SOLIHA ;
- Le ménage a obtenu une attribution de logement social à la suite d'une demande classique.
- Le ménage a trouvé une solution par lui-même.
- La situation du ménage a évolué.
- Aucun logement n'a pu être trouvé dans le secteur recherché.

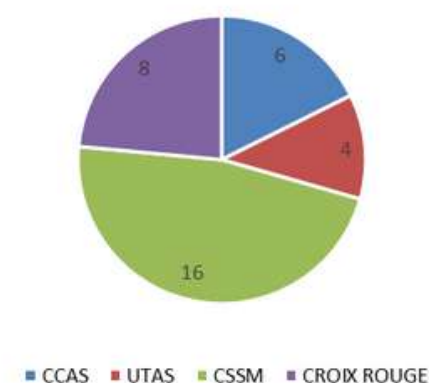
En 2024, environ 14 ménages ont bénéficié d'un accompagnement sans avoir accédé à un logement dans le cadre de l'IML.



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.

Nombre d'orientation par structure



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 2024, la collaboration avec la CSSM s'est renforcée en raison notamment des anomalies et retards liés aux versements des aides au logement. Cette collaboration s'est néanmoins détériorée en fin d'année en raison des dysfonctionnements liés à la crise du cyclone Chido.



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.

Une crise du logement aggravée par le cyclone Chido

1. L'impact du cyclone Chido sur le parc d'hébergement et de logement accompagné

Le cyclone Chido, survenu le 14 décembre 2024, a gravement impacté les hébergements d'insertion et d'urgence à Mayotte, aggravant une crise du logement déjà préoccupante. De nombreux centres d'hébergement ont été détruits ou rendus inhabitables, rendant l'accueil des sinistrés extrêmement difficile. Face aux 100 000 personnes sans abri, les structures encore debout sont saturées, obligeant les autorités à réquisitionner des bâtiments publics, des gymnases et des écoles, bien que ces solutions restent inadaptées.

La destruction des logements sociaux et d'insertion compromet l'accompagnement des populations vulnérables, rendant leur relogement encore plus complexe. La reconstruction est entravée par le manque de terrains disponibles et le coût élevé des travaux. Bien que des solutions temporaires, comme des tentes et des abris précaires, aient été mises en place, elles ne suffisent pas à répondre aux besoins. Les autorités et les associations humanitaires tentent d'organiser un relogement rapide, mais le déficit de logements disponibles complique les efforts de sortie de crise.

2. Constat et action réalisé dans le cadre de l'IML CADEMA

Constat

Dans le cadre de l'IML CADEMA, nous avons recensé quatre logements sinistrés, avec des degrés de gravité variables, parmi 18 ménages accompagnés. Les dégâts observés sont divers :

- Toitures et plafonds arrachés entraînant des infiltrations d'eau,
- Balcons effondrés,

• Matelas et meubles endommagés, emportés ou détruits.

Certains ménages nécessitent un relogement temporaire durant les travaux, tandis que d'autres pourront rester sur place après quelques aménagements.

Actions réalisées

Dès les premiers jours suivant le cyclone, nous avons effectué une visite préalable pour rassurer les ménages et leur apporter un soutien moral, en raison de l'absence totale de moyens de communication.

Par ailleurs, durant la crise, nous avons mis en place :

- Une distribution d'eau et de colis alimentaires pour répondre aux besoins urgents des familles touchées. Cette initiative a permis de soutenir les ménages les plus vulnérables en leur fournissant des denrées essentielles et de l'eau potable ;
- Une coordination avec les partenaires locaux afin d'optimiser les efforts d'urgence et d'assurer un soutien rapide et efficace aux familles affectées.

Ces actions ont contribué à limiter les impacts immédiats du cyclone sur les ménages accompagnés et à préparer les prochaines étapes de relogement et de reconstruction.





PERSPECTIVES 2025

Avec la réorganisation des services de gestion locative et d'intervention sociale en une seule entité, formant ainsi le pôle "**Logement d'Abord**", ainsi que l'appropriation du logiciel Hapy dans le respect du cadre réglementaire en matière de protection des données personnelles, les dispositifs d'IML poursuivront leur démarche de professionnalisation tout au long de l'année 2025.

L'utilisation du logiciel Hapy, permettant une gestion fluide et optimale des données locatives des bénéficiaires (convention d'occupation, quittances, état des lieux, etc), est une réelle avancée pour la professionnalisation des équipes, garantissant ainsi une traçabilité, un travail collaboratif, un archivage des dossiers, ainsi que la sécurisation des données personnelles des bénéficiaires.

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.

Parmi les perspectives 2025, SOLIHA envisage de pérenniser le programme d'ateliers mis en place et de les élargir aux publics accompagnés à travers les différents dispositifs sociaux.

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 portant sur des profils spécifiques (santé mentale, violences intrafamiliales...) ou remises à niveau des outils informatiques et numériques.

CONTACT

Halimati-Saandia HAMADA, référente du dispositif IML

Cadema : h.hamada@solihha.fr / 06 39 76 59 12

Toiwiloudine MKADARA, Responsable du Service

Intervention Sociale : t.mkadara@solihha.fr / 06 39 60 75 84



IML ETAT



Les chiffres-clés 2024

3

logements captés

25

ménages accompagnés soit

105

personnes

11

sorties positives, dont

3

relogement dans le parc public

1

glissement de bail

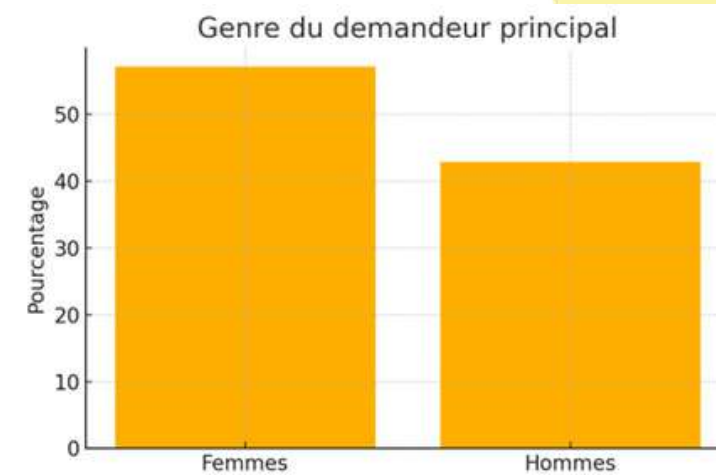


Profil des ménages et données liées au logement

1. Profil des demandeurs

L'analyse des bénéficiaires accompagnés dans le cadre du dispositif IML État en 2024 met en lumière plusieurs tendances sociodémographiques.

1. Genre du demandeur principal :

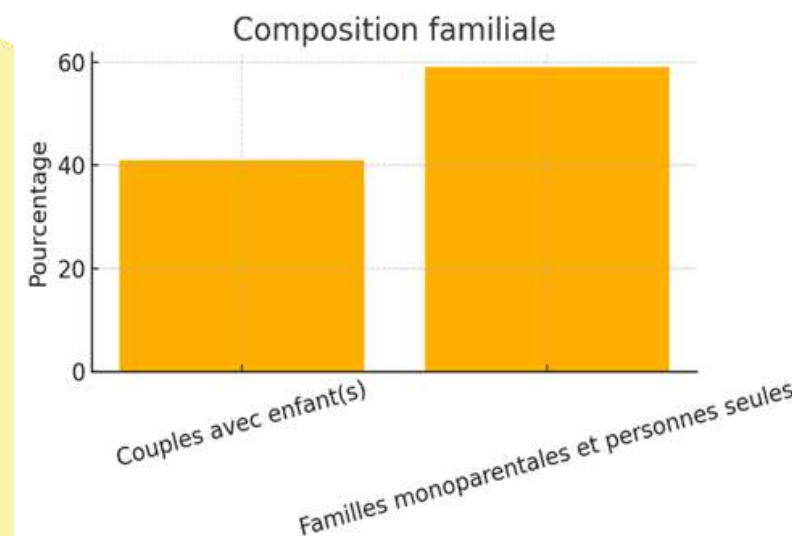


La majorité des bénéficiaires accompagnés sont des femmes, représentant 57,14 % des demandeurs.

Les hommes, quant à eux, constituent 42,86 % des personnes accompagnées.

Cette répartition illustre une prédominance féminine parmi les demandeurs principaux du dispositif IML État.

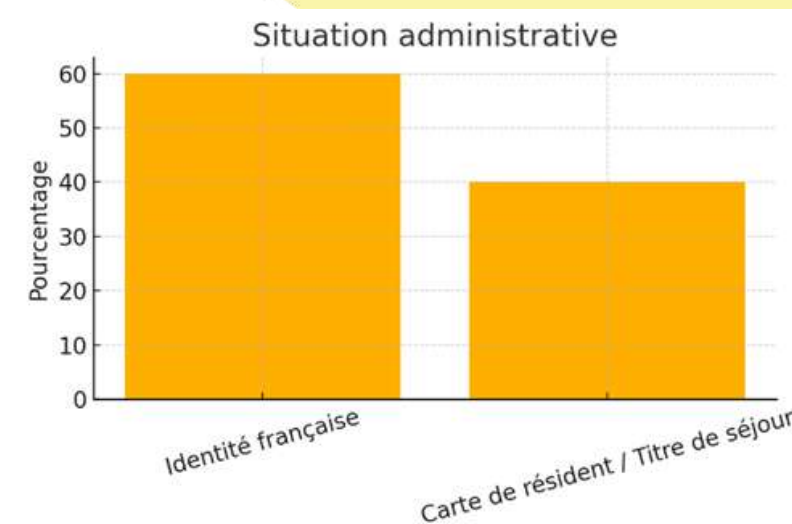
2. Composition familiale



Les familles monoparentales et les personnes seules représentent la majorité, avec 59 %. Les couples avec enfants, quant à eux, forment 41 % des foyers accompagnés. Ces chiffres montrent une prédominance de structures familiales potentiellement plus précaires.

3. Âge moyen du demandeur principal : 36 ans

4. Situation administrative du demandeur principal



60% des bénéficiaires possèdent une pièce d'identité française.

40% disposent d'un titre de séjour ou d'une carte de résident valide. Cela souligne une part importante de bénéficiaires en situation régulière mais non citoyens français

Les moyens dédiés a 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 coordinateur social 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.

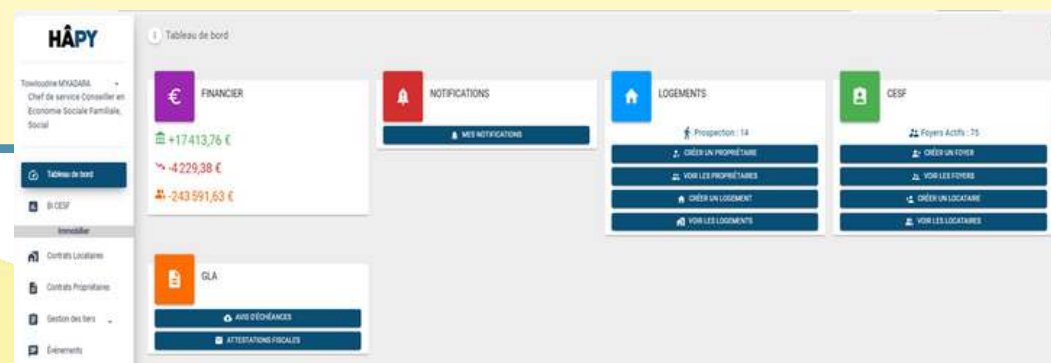
En septembre 2023, SOLIHA Mayotte s'est dotée d'un nouveau local, situé à Hajangua, dans la commune de Dembeni. La majorité des travailleurs sociaux provenant du sud de l'île, cette localisation leur permet de gagner en confort de travail, en plus de garantir une plus grande proximité avec les bénéficiaires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

5 véhicules de service, dont 2 situés à Hajangua, sont à la disposition des collaborateurs de SOLIHA.

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

Fin 2023, SOLIHA Mayotte s'est également dotée du logiciel de gestion locative adaptée Hâpy®, déployé par une association SOLIHA de l'Hexagone et utilisé par 8 autres sur le territoire.

A partir de l'été 2024, des évolutions sont apparues sur l'outil, permettant à l'équipe sociale de l'utiliser de manière performante. Les foyers sont donc créés et rattachés aux logements en gestion, ce qui permet de faciliter le suivi de part et d'autre pour chaque dossier.

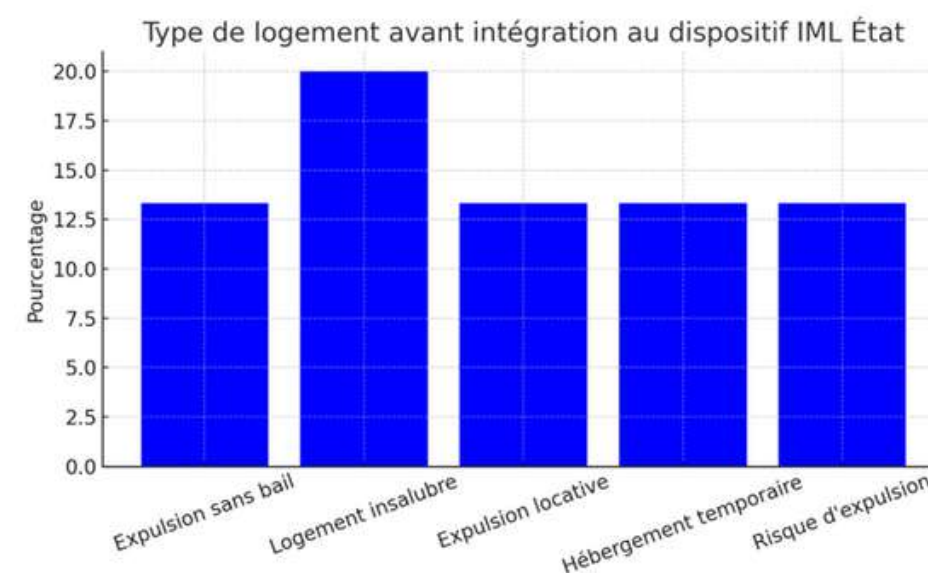


2. Secteur de résidence initial des ménages

Les ménages accompagnés dans le cadre du dispositif IML État sont majoritairement issus des zones urbaines et périurbaines de Mayotte :

- ✦ Secteur Centre (Mamoudzou et ses environs) : **70%**
- ✦ Périphérie de Mamoudzou : **30%**

3. Données liées au logement



Ce graphique met en lumière la diversité des situations précaires avant l'intégration au dispositif IML en 2024.

Les logements insalubres sont les plus fréquents (20 %), suivis de plusieurs cas à parts égales (13,33 % chacun) : expulsion sans bail, expulsion locative, hébergement temporaire, et risque d'expulsion.

Ces cinq situations regroupent à elles seules 73,65 % des personnes orientées vers le dispositif.

Cela révèle une prédominance de contextes marqués par l'instabilité résidentielle et la précarité.

Le dispositif IML Etat s'inscrit donc comme une réponse à une grande variété de situations critiques.

Processus d'accompagnement

Lors du premier échange avec le bénéficiaire, son référent social lui présente les spécificités de l'accompagnement dans le cadre de l'IML ÉTAT. Il l'accompagne également dans la formulation d'une demande de logement social via le site national dédié, afin de renforcer son autonomie dans ses démarches de recherche de logement et d'anticiper un éventuel échec de maintien dans un logement privé.

Certains bénéficiaires perçoivent le dispositif de logement accompagné proposé par SOLIHA comme un tremplin vers un logement autonome dans un autre territoire, offrant de meilleures opportunités sociales, sanitaires, professionnelles et/ou scolaires. Lorsque ce projet de départ est explicitement formulé dans le contrat d'accompagnement, le référent social veille à préparer le ménage à une stabilité financière et administrative facilitant cette transition.

SOLIHA Mayotte s'engage à apporter une réponse sociale aux locataires formulant des demandes liées aux différents aspects de la vie quotidienne, notamment sur les thématiques suivantes :

- **Accompagnement social au relogement**

L'équipe sociale de SOLIHA à Mayotte propose un accompagnement global dans le cadre du relogement, couvrant à la fois la gestion administrative, technique et financière des logements. Cet accompagnement inclut la sensibilisation aux charges, aux écogestes en collaboration avec le service de transition énergétique, ainsi que l'explication des droits et devoirs des locataires, en collaboration avec les gestionnaires locatifs. Des conseils sont également prodigués concernant l'entretien et l'aménagement du logement, tout en accompagnant les bénéficiaires dans la découverte du tissu social local et des services de proximité.

Au cours de l'année écoulée, **25 ménages ont été accompagnés** dans le cadre du dispositif IML État, permettant de garantir l'accès à leurs droits. Dès la mise à disposition du logement, l'équipe aide les occupants à souscrire leurs contrats d'eau et d'électricité (SMAE et EDM). En parallèle, un accompagnement est apporté pour le dépôt des demandes de prestations sociales auprès des services compétents (CSSM, Conseil Départemental, MDPH, etc.), afin de favoriser l'autonomie des familles et leur permettre d'identifier les organismes sociaux de proximité.

L'équipe travaille en étroite collaboration avec la CSSM pour garantir le suivi des dossiers.

Des actions de sensibilisation sont aussi menées concernant l'entretien du logement et la gestion des relations de voisinage. L'équipe sociale soutient également l'équipement et l'aménagement du logement en fonction des besoins des ménages, avec une orientation vers les aides matérielles de la CSSM si nécessaire.

- **Gestion Budgétaire et administrative**

Le dispositif IML vise à sécuriser les familles dans un logement stable et pérenne, tout en leur offrant un accompagnement social adapté. Parmi les aspects cruciaux de cet accompagnement, la gestion budgétaire occupe une place essentielle, notamment pour permettre aux ménages de reprendre un bail à leur nom. Nombreux de nos bénéficiaires, à leur entrée dans le dispositif, manquent d'autonomie dans la gestion de leur budget, ce qui nécessite un suivi approfondi et personnalisé par les travailleurs sociaux.

L'équipe sociale accompagne ainsi chaque ménage dans la mise en place d'une gestion financière saine, avec pour objectifs principaux l'apurement des dettes, l'ouverture des droits sociaux et l'information sur les aides disponibles. En parallèle, des outils de gestion budgétaire et administrative sont fournis, afin de renforcer l'autonomie des bénéficiaires dans la gestion de leurs finances et de leurs démarches administratives.

Dans le cadre de cet accompagnement, nous veillons également à fournir des conseils pratiques pour la gestion des dépenses quotidiennes, en mettant en place un suivi personnalisé sur l'utilisation des ressources et la priorisation des paiements (loyer, charges, alimentation, etc.). Ce travail de prévention permet aux ménages d'éviter l'accumulation de dettes et de se projeter dans une gestion plus autonome et pérenne de leur budget.

Il est important de souligner que pour les ménages en difficulté financière, l'accompagnement ne peut débuter sans leur consentement. Ce processus demande souvent du temps, car une relation de confiance doit être instaurée entre les bénéficiaires et les travailleurs sociaux.

Une fois cette confiance établie, les bénéficiaires sont plus enclins à accepter l'aide, ce qui facilite la mise en place d'un suivi financier structuré et l'accès à des solutions adaptées à leur situation.

Gestion Locative Sociale

Gestion des dettes locatives en 2024

En 2024, dans le cadre du dispositif IML ETAT, la combinaison des loyers versés directement par les locataires, des allocations de logement perçues, ainsi que de l'aide au logement temporaire (ALT1) a permis de couvrir l'intégralité des loyers dus sur l'année.

Au-delà du paiement régulier des loyers courants, cet équilibre financier a également permis une réduction de la dette locative antérieure de plus de 5 400 euros sur l'exercice.

Ce résultat témoigne d'un accompagnement efficace et d'une gestion rigoureuse du dispositif, tout en soulignant l'effort des ménages à s'inscrire dans une dynamique de stabilisation résidentielle.

Actions mises en place

- Visites à domicile en collaboration avec la gestion locative pour anticiper les impayés et identifier leurs causes. Cela a permis d'instaurer des plans d'apurement, bien que certains ménages n'aient pas respecté leurs engagements.
- Accompagnement social et budgétaire : mise en place d'entretiens individuels et orientation vers les aides disponibles.
- Médiation avec les organismes sociaux (CAF, CSSM) afin d'accélérer le traitement des dossiers.
- Mise en place d'échéanciers de paiement, limitant les risques d'expulsion et permettant à certains ménages de régulariser leur situation.

Ces actions ont contribué à la réduction des dettes pour plusieurs bénéficiaires. Bien que des défis persistent, notamment le manque d'adhésion de certains locataires aux solutions proposées, des leviers sont activés pour permettre une évolution positive de leur situation :

- Renforcement de la prévention des impayés grâce à des ateliers de gestion budgétaire, permettant aux ménages de mieux anticiper leurs charges locatives.
- Amélioration du suivi des locataires via le logiciel Hâpy®, pour une gestion plus efficace des dossiers et une réactivité accrue face aux situations à risque.
- Accompagnement vers une sortie positive, en favorisant le glissement de bail et en facilitant l'accès à un logement pérenne pour les ménages en fin de parcours.

Données relatives au SIAO et rorientations diverses

En 2024, SOLIHA Mayotte a reçu **14 orientations** en IML ETAT par le biais du SIAO. Cela indique un flux continu de demandes 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.

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
2	5	1	2	1

En 2024, 11 personnes ont quitté le dispositif d'Intermédiation Locative (IML) État. Ces sorties se répartissent comme suit :

- ✦ **Départ hors de Mayotte** : Certains bénéficiaires ont quitté le territoire pour diverses raisons, entraînant la fin de leur accompagnement dans le cadre du dispositif IML État
- ✦ **Accession à un logement autonome** : Plusieurs ménages ont pu intégrer un logement de manière indépendante, marquant une progression vers l'autonomie résidentielle sans l'appui du programme IML.
- ✦ **Glissement de bail** : Un bénéficiaire a pu effectuer un glissement de bail, lui permettant de devenir titulaire du logement et de poursuivre son parcours en toute autonomie
- ✦ **Relogement via AVDL contingent préfectoral** : Certains bénéficiaires ont bénéficié d'un relogement durable dans le cadre du contingent préfectoral, leur offrant une solution de logement plus stable.

Le glissement de bail :

L'accès au glissement de bail dans le parc privé demeure particulièrement difficile, principalement en raison de la solvabilité limitée des ménages accompagnés dans le cadre des dispositifs d'IML. En effet, certains bénéficiaires sont confrontés à d'importantes dettes locatives, souvent aggravées par des retards dans le versement des prestations sociales. D'autres connaissent une précarité financière liée à une situation professionnelle instable, incluant le chômage de longue durée, la perception du RSA, ou encore l'enchaînement de contrats courts et de missions intérim non déclarées.

Par ailleurs, le niveau élevé des loyers à Mayotte constitue un frein supplémentaire à l'accès au logement dans le parc privé pour les publics vulnérables. Depuis l'inflation, les prix ont connu une hausse significative, rendant le marché encore moins accessible : il faut compter en moyenne **800 € pour un T2 et 900 € pour un T3**, alors même que la plupart des ménages accompagnés sont composés de plus de trois personnes avec un seul revenu. Cette réalité complique fortement leur capacité à sécuriser un logement pérenne et adapté à leurs besoins.

Les refus

Refus personne	Refus zone recherche	de Refus structure	Les motifs
6	3	3	<ul style="list-style-type: none">- Trouvent une autre solution- Ne correspond pas aux besoins- Absence de places- Ressources insuffisantes- Refus zone de recherche

Au cours de l'année 2024, 12 refus ont été comptabilisés dans le cadre du dispositif IML État.

Motifs des refus des bénéficiaires

Les principales raisons invoquées par les personnes concernées sont :

- Départ vers l'Hexagone : Certains bénéficiaires ont quitté Mayotte, rendant leur prise en charge inadaptée.
- Solution de relogement individuelle : Certains ménages ont trouvé une alternative par leurs propres moyens.
- Ressources financières insuffisantes : L'incapacité à assumer un loyer ou des charges a conduit à des refus.
- Injoignabilité : L'absence de contact avec le bénéficiaire a empêché la mise en place d'un accompagnement.

- Autre solution trouvée : Le ménage a bénéficié d'un relogement par un autre dispositif ou réseau familial.
- Inadéquation avec les besoins : Le logement proposé ne correspondait pas aux attentes ou à la situation du ménage.
- Absence de places disponibles : L'offre d'hébergement étant limitée, certains ménages n'ont pas pu être pris en charge.
- Refus de la zone de recherche : Certains bénéficiaires n'ont pas souhaité être logés dans certaines localités.

Refus émanant de la structure

- Injoignabilité du ménage : L'absence de contact avec le bénéficiaire a empêché la mise en place d'un accompagnement.
- Dans certains cas, le refus a été formulé par la structure elle-même, notamment lorsque la composition du ménage ne permettait pas de proposer un logement adapté à ses besoins (nombre de personnes, typologie des logements disponibles, contraintes spécifiques).

Les difficultés rencontrées

En 2024, l'équipe de l'IML État a rencontré plusieurs obstacles dans l'accès aux prestations sociales pour ses bénéficiaires, en particulier pour l'Aide Personnalisée au Logement (APL) et le Revenu de Solidarité Active (RSA). Ces difficultés résultent principalement de deux facteurs :

- Des critères d'éligibilité spécifiques à Mayotte, notamment en lien avec la situation administrative des ménages, rendant l'accès aux aides plus restrictif.

Afin d'atténuer la charge financière des ménages en attente du versement de leurs prestations sociales, l'association a mis en place des plans d'apurement des dettes locatives avec les bénéficiaires concernés. Cette démarche vise à faciliter leur maintien dans le logement tout en anticipant la régularisation de leur situation.

- Par ailleurs, la scolarisation des enfants constitue un frein majeur à la mobilité des ménages. Cette contrainte limite leur capacité à quitter leur secteur de vie initial, ce qui complique la recherche d'un logement adapté. Ainsi, certains bénéficiaires sont réticents à élargir leur périmètre de recherche, malgré des revenus ou une composition familiale ne permettant pas d'accéder à un logement adéquat dans leur zone de préférence.

Parallèlement, l'équipe sociale a sollicité des aides via le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) du département pour couvrir une partie des charges locatives. Pour cela, les ménages ont été orientés vers les UTAS, seules structures habilitées à les accompagner dans le montage de leur dossier.

En complément, l'association a mobilisé l'Aide au Logement Temporaire (ALT1), afin de renforcer le soutien financier accordé aux bénéficiaires.

Conclusion :

L'année 2024 a été marquée par des avancées majeures visant à renforcer l'efficacité du dispositif IML ÉTAT et à améliorer l'accompagnement des bénéficiaires. Plusieurs actions stratégiques ont été mises en place pour optimiser les outils de gestion, renforcer les collaborations et favoriser l'autonomie des ménages.

Optimisation des outils de suivi et de gestion

- Intégration du logiciel Hâpy© : Déploiement d'un nouvel outil de gestion permettant un suivi plus efficace des dossiers et une meilleure coordination administrative et financière.
- Mise en place du Coffre-Fort Numérique : Développement d'un espace sécurisé pour faciliter l'accès des bénéficiaires à leurs documents administratifs et améliorer leur autonomie dans leurs démarches.

Renforcement des partenariats

- Collaboration avec la CSSM : Accès à l'espace CDAP, facilitant l'instruction et le suivi des dossiers d'Aide au Logement (AL) et optimisant la coordination avec les acteurs sociaux et institutionnels.

Actions en faveur du bien-être des bénéficiaires

- Atelier de fin d'année sur le bien-être : Prévu pour le 14 décembre 2024, cet événement devait permettre d'accompagner les ménages dans une démarche positive, en reprenant confiance en ses capacités sociales via l'estime de soi. Toutefois, en raison du passage du cyclone Chido, il n'a pu être maintenu et sera reprogrammé en 2025.

Ces initiatives s'inscrivent dans une volonté d'amélioration continue du dispositif IML ÉTAT, avec pour objectif de renforcer l'accompagnement social et l'accès au logement durable pour les bénéficiaires.



PERSPECTIVES 2025

En 2025, SOLIHA Mayotte poursuivra ses efforts pour consolider et renforcer les actions engagées les années précédentes, en s'appuyant sur les avancées réalisées en matière d'accompagnement social et de gestion locative.

L'accent sera mis sur l'optimisation des outils numériques, avec la poursuite du déploiement et de l'amélioration du logiciel Hâpy©, qui a déjà permis une gestion plus efficace des suivis locatifs et sociaux. De plus, l'utilisation de l'espace CDAP de la CSSM sera pleinement intégrée dans nos pratiques pour assurer un meilleur suivi des dossiers d'Allocation Logement que nous instruisons.

En parallèle, Le partenariat avec les acteurs locaux sera consolidé afin de fluidifier les échanges et les démarches des bénéficiaires, notamment en matière d'accès aux droits, d'aides sociales et d'insertion professionnelle. Dans ce cadre, SOLIHA Mayotte prévoit de renforcer ses actions avec la CAF, la CSSM, les services sociaux ainsi que les acteurs de l'insertion professionnelle tels que la Mission Locale et France Travail, afin de faciliter l'accès aux prestations et lever les obstacles administratifs rencontrés par les ménages accompagnés.

Un des objectifs majeurs de 2025 sera également d'accompagner les ménages dans le glissement de bail et la sortie positive, afin de favoriser leur autonomie et leur stabilité dans le logement. Cet accompagnement visera à assurer une transition fluide vers un logement pérenne et adapté, en tenant compte des besoins et des capacités financières des bénéficiaires.

La formation et la montée en compétences de l'équipe resteront également une priorité. Un plan de formation adapté aux enjeux du terrain sera mis en place pour permettre aux professionnels d'acquérir de nouvelles expertises, notamment en matière de médiation sociale et d'accompagnement des publics spécifiques (violences intrafamiliales, santé mentale, etc).

Par ailleurs, SOLIHA Mayotte développera davantage ses actions de sensibilisation et d'information auprès des bénéficiaires à travers des ateliers thématiques portant sur des sujets essentiels tels que :

- La gestion budgétaire et l'anticipation des charges locatives,
- Les droits et devoirs des locataires et bailleurs,
- Les démarches pour l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi.

Enfin, après une année 2024 marquée par divers imprévus, l'association souhaite reprendre ses initiatives visant au bien-être des bénéficiaires. Ainsi, des actions collectives seront programmées, à l'image de l'atelier sur le bien-être des ménages, initialement prévu en décembre 2024 mais reporté en raison du cyclone Chido.

En renforçant ces axes stratégiques, SOLIHA Mayotte ambitionne d'améliorer durablement l'accompagnement des ménages, tout en s'adaptant aux évolutions du contexte local et aux besoins des bénéficiaires.

CONTACT

Équipe sociale :

Diyanne SILAHI BACAR, Référente de dispositif :

d.silahibacar@solihha.fr / 06 39 64 95 40

Toiwiloudine MKADARA, Coordinateur Service Intervention Sociale :

t.mkadara@solihha.fr / 06 39 60 75 84

IML VILLE MAMOUZOU

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 doit permettre la fin progressive de ce dispositif, dont il précise les modalités. Aussi depuis le 1^{er} 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 présents dans le dispositif au 31 décembre 2024.

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 de louer de manière autonome le bien qu'elle occupe et de pérenniser son contrat de bail. En fonction de ses capacités financières, une autre solution de logement peut lui être proposée.

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 suivis dans le cadre de l'intermédiation locative au sein de SOLIHA Mayotte depuis 2019, à défaut d'une sortie positive au dispositif.

Plusieurs réunions avec la mairie de Mamoudzou, ses élus et d'autres partenaires ont été organisées entre 2023 et 2024 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

Dans le cadre de la mise en œuvre de la convention, l'association accompagnait initialement 13 ménages visés par une opération de relogement, dans le cadre du PRU du quartier de M'Gombani à Mamoudzou. A cette fin, elle déploie le principe de l'intermédiation locative (IML) volet « location / sous-location[1] » en louant en propre des logements auprès, d'une part, de la Société Immobilière de Mayotte (SIM), à hauteur de 10 logements, d'autre part, auprès de bailleurs privés.

Les logements sont dans la mesure du possible, situés dans les zones de bassin d'emploi, soit à Mamoudzou et sa périphérie. Les montants des loyers sont négociés avec les bailleurs pour permettre un taux d'effort compatible avec les ressources des futurs locataires.

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.

[1] Voir instruction du 04 juin 2018 relative à la mise en œuvre du plan de relance de l'intermédiation locative dans le cadre du Plan Logement d'Abord.

Gestion locative sociale

Courant 2023, un ménage ayant trouvé une solution de sorte, au 1^{er} janvier 2024 SOLIHA possédait 12 logements dans le dispositif IML Ville de Mamoudzou : 9 logements dans le parc social à la résidence Apollo de la SIM et 3 logements dans le parc privé.

Parc mobilisé

ADRESSES	TPOLOGIE 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	T5
84 Route Nationale Passamainty 97600 Mamoudzou	T4
19 Rue de l'église Cavani Massimoni 97600 Mamoudzou	T4

Typologie des logements

Type de logement	T2	T3	T4	T5
Nombre de logements	2	5	4	1
Surface moyenne	60.30 m²	73.96 m²	93.48 m²	193 m²
Loyer moyen	351.54 €	429.79 €	710.85 €	1 580.00 €

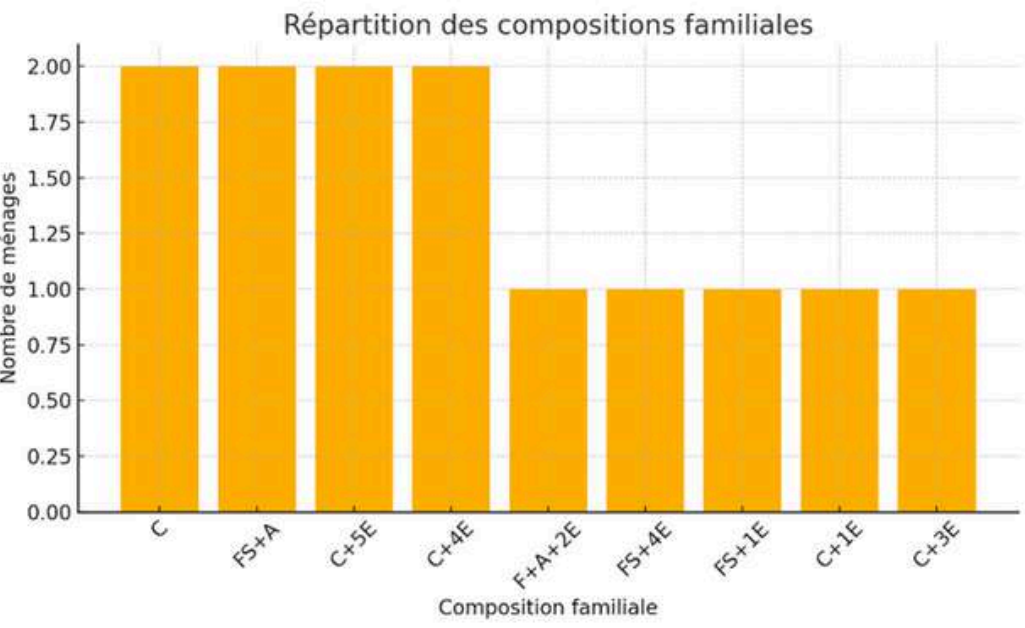
Profils des ménages

Les ménages accompagnés dans le cadre de l’IML Ville en 2024 ont une **moyenne d'âge de 52,1 ans**, indiquant une population plutôt âgée, avec plusieurs retraités et adultes en fin de carrière.

Le **salaire moyen s'élève à 569,23 € par mois**, ce qui reste faible et témoigne d’une précarité financière pour une grande partie des bénéficiaires, dont plusieurs sont sans emploi ou en contrats précaires.

Les **prestations sociales moyennes atteignent 347,46 € par mois**, soulignant l’importance des aides publiques (AAH, RSA, ASPA, allocations familiales) dans le revenu global des ménages suivis. Ces aides constituent un soutien essentiel pour compenser le manque de ressources salariales.

Répartition des compositions familiales



C : Couple sans enfant; FS : Femme seule; F : Femme; A : Adulte supplémentaire; E : Enfant

Répartition des situations d'emploi



On observe que le chômage reste important parmi les bénéficiaires, avec plusieurs personnes sans emploi. Le CDI est toutefois bien représenté, montrant une certaine stabilité pour une partie des ménages. Quelques bénéficiaires sont en contrat précaire ou en formation.

Typologie et répartition des logements

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	T5
84 Route Nationale Passamainty Mamoudzou	7	T4
19 Rue de l’église Cavani Massimoni Mamoudzou	6	T4

Le suivi des ménages dans le cadre de l'IML Ville en cette fin de période de convention, reste avant tout social, dans la mesure où la référente du dispositif, par ailleurs, travailleuse sociale qualifiée, collabore étroitement avec le service Gestion locative de l'association. Ces temps de travail et de pédagogie partagés, à destination des ménages, sont autant d'objets de travail social (accompagnement à l'état des lieux, explication du cadre d'un bail, suivi du paiement des loyers et résorption des dettes locatives, liens avec le bailleur, médiation avec le voisinage, etc.).

Les gestionnaires locatives de l'association interviennent également sur les autres dispositifs IML de SOLIHA (ETAT, CADEMA, et MAJICAVO). Elles sont chargées de la captation de logements, de la rédaction des conventions d'occupation à titre onéreux, des états de lieux d'entrée et de sortie avec les familles, de l'encaisser des loyers et de la gestion des dettes locatives. Elles ont un rôle d'alerte auprès de l'équipe sociale en cas d'impayé, afin d'opérer une intervention rapide auprès des ménages concernés.

L'Accompagnement social

L'équipe d'intervenants sociaux de SOLIHA Mayotte mène un accompagnement global des bénéficiaires. Notre mission générale est d'informer et d'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. L'accompagnement social consiste 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 mahoraise de l'assainissement et des eaux (SMAE).

Notre accompagnement social couvre également des actions de sensibilisation des ménages autour de la gestion de leur budget, du soutien dans la mise en place d'un plan d'apurement de dettes, ainsi que la mise en place d'outils de gestion administrative et budgétaire.

L'objectif final de cet accompagnement est de permettre à la famille de se maintenir de manière autonome dans un logement pérenne et stable menant à une reprise en propre du bail.

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 vers les services locaux dédiés (DSDS/UTAS) afin qu'ils rencontrent un assistant social pour effectuer une demande FSL (Fonds Solidarité Logement).

12 ménages accompagnés en 2024

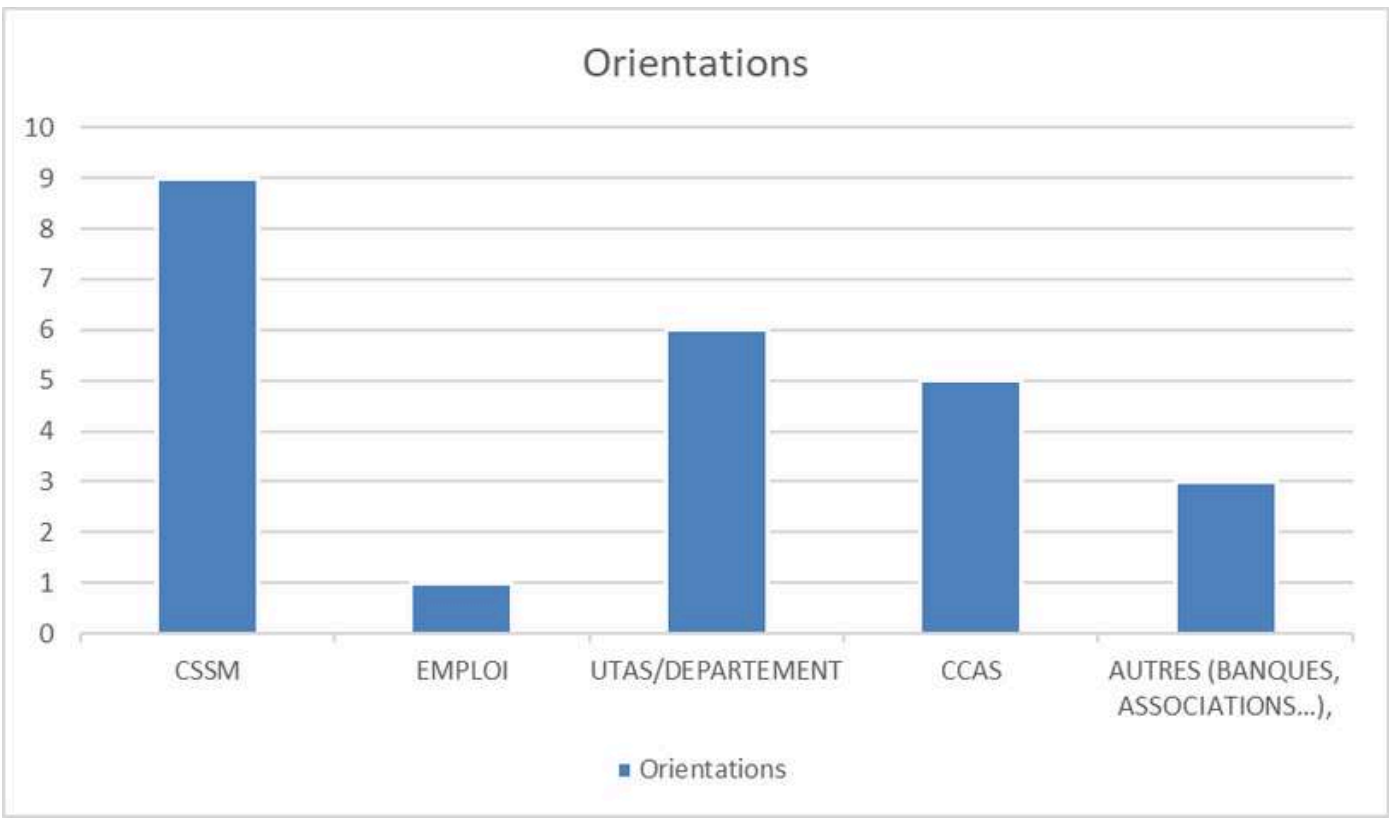
L'accompagnement des ménages bénéficiaires de ce dispositif est réalisé par une travailleuse sociale qualifiée, référente du dispositif.

Celle-ci mène un accompagnement adapté et de proximité, vers la résolution 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...

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.

Graphique des orientations :



Sur ce graphique, vous pourrez observer que la majorité de nos orientations au cours de l'année ont été dirigées vers des structure telles que la CAF, les CCAS, la Croix-Rouge française et le département. Ces orientations concernaient principalement des aides alimentaires, des aides matérielles, des aides financières, le FSL, etc... Il est important de noter que la majorité des familles du dispositif IML Ville sont soit salariées, soit retraitées. Par conséquent, les orientations vers les structures dédiées à l'emploi sont plus limitées.

Chaque année, nos bénéficiaires font appel à nous pour les accompagner dans leurs démarches administratives, en particulier auprès de la CSSM et, plus spécifiquement, vers la branche CAF. Les démarches concernent majoritairement le RSA, la prime d'activité, les allocations familiales et les aides au logement. Pour cette dernière, nous sensibilisons activement les familles à l'importance de maintenir leur dossier d'Aide au Logement (AL) à jour, car une interruption de l'AL peut survenir à tout moment en cas de documents manquants ou de contrats non actualisés.

Afin d'éviter ces interruptions, nous incitons les familles à déposer systématiquement leur avenant de contrat dans les boîtes aux lettres de la CAF ou à le transmettre via leur espace en ligne, pour celles qui maîtrisent mieux les outils numériques.

Le maintien des dossiers AL à jour est un enjeu essentiel pour notre accompagnement, car ces aides permettent de sécuriser le paiement des loyers, notamment en cas de difficulté financière. Nous œuvrons donc à rendre les familles autonomes dans leurs démarches auprès de la CAF. Ainsi en 2024 la majorité des ménages accompagnés bénéficient de droits ouverts auprès de la CAF. Seulement, trois familles n'ont pas pu obtenir l'AL, car elles ne remplissent pas les critères d'éligibilité.

Nous mettons également un accent particulier sur la sensibilisation des ménages à l'entretien de leur logement et les accompagnons tout au long de son aménagement. Ainsi, lorsque les travailleurs sociaux constatent un manque de mobilier essentiel, ils orientent les familles vers la CSSM ou l'UTAS pour solliciter une aide matérielle.

En 2024, une famille a pu bénéficier d'un chèque de 700 euros, obtenu grâce à l'UTAS Passamainty. Cette aide leur a permis d'acquérir des équipements de première nécessité tels qu'un lave-linge, une gazinière et un matelas, contribuant ainsi à l'amélioration de leurs conditions de vie.

Par ailleurs, les travailleurs sociaux orientent également les familles vers des structures telles que la Croix-Rouge et l'UTAS pour demander une aide alimentaire, lorsque des difficultés surviennent au sein du foyer.

Gestion du budget et de la dette locative

L'équipe sociale et la gestion locative travaillent conjointement à la mise en place des plans d'apurement de la dette, permettant ainsi aux ménages de régulariser leur situation sans se retrouver en difficulté financière.

Les problématiques budgétaires ne se limitent pas aux paiements des redevances locatives ; elles impactent également d'autres aspects de la vie quotidienne, tels que l'alimentation, les loisirs et le bien-être général. C'est pourquoi nous orientons les bénéficiaires vers diverses structures d'accompagnement, comme les UTAS, la CSSM, les CCAS ou encore des associations telles que la Croix-Rouge, afin de les aider à surmonter ces difficultés.

En parallèle nous mettons en place des actions régulières pour accompagner les familles dans la gestion de leur budget. En effet, une mauvaise gestion financière peut rapidement conduire à des difficultés en fin de mois, rendant impossible le paiement de certaines dépenses, parmi lesquelles le loyer est souvent mis de côté. Beaucoup de familles priorisent d'autres dépenses en pensant à tort qu'elles ne seront pas expulsées. Cependant, pour que l'accompagnement social vers la gestion du budget soit pleinement efficace, il est essentiel que ces ménages adhèrent à l'accompagnement à la gestion de leurs finances. Cela nécessite souvent de construire un climat de confiance sur la durée, afin qu'ils acceptent d'être accompagnés dans la gestion de leurs ressources.

Nous nous efforçons donc de les sensibiliser aux risques liés aux impayés, en leur rappelant l'importance de des paiements du loyer.

En 2024, dans le cadre de cette démarche préventive, des visites à domicile mensuelles ont été organisées, en collaboration avec les gestionnaires locatifs et les travailleurs sociaux. Ces interventions ont permis de prévenir les familles des risques liés aux impayés locatifs, ce qui a conduit plusieurs ménages à devenir plus assidus dans le règlement de leurs loyers.

Pour les familles absentes lors de nos passages, les gestionnaires locatifs ont pris en charge le suivi en les contactant régulièrement, au moins une fois par mois. Cet accompagnement téléphonique a permis de rappeler l'importance de leur devoir locatif et de maintenir un dialogue constant, afin d'assurer la régularité des paiements et éviter l'accumulation de dettes. Cette approche active, alliant visites sur le terrain et suivi personnalisé, a démontré son efficacité pour prévenir les impayés et garantir une gestion locative saine et durable.

Moyens dédiés au dispositif

Moyens humains

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

- 0,50 ETP : Travailleur social
- 0,20 ETP : Gestion locative sociale
- 0,30 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 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.

Sortie du dispositif

L'objectif du dispositif IML est de permettre aux ménages accompagnés de devenir locataires en titre du logement qu'ils occupent durant leur parcours d'accompagnement. Cette transition peut s'opérer via un glissement de bail, ou par une sortie positive vers un logement autonome.

Dans ce cas, nous accompagnons les familles dans l'accès à un logement social via le contingent préfectoral ou Action Logement, afin de leur permettre d'obtenir un logement pérenne. En effet, le parc social offre une plus grande sécurité résidentielle, puisque le bénéficiaire peut décider lui-même de quitter ou non son logement. À l'inverse, dans le parc privé, le propriétaire peut, à un certain moment, récupérer son bien, ce qui rend la situation plus précaire pour le locataire.

Concernant le glissement de bail, celui-ci n'est envisageable que sous certaines conditions fixées par le propriétaire, qu'il s'agisse d'un bailleur privé ou social. Ce dernier impose généralement des garanties afin d'assurer la viabilité du bail :

- Des revenus stables et pérennes garantissant la capacité à assumer le loyer sur le long terme.
- L'absence de dettes locatives, les bénéficiaires devant être à jour de leurs paiements.
- Une situation administrative en règle pour tous les signataires du contrat de bail.
- Un bon entretien du logement

Ces critères visent à sécuriser l'accès au logement et à garantir une insertion pérenne des familles dans leur environnement locatif.

Parc Social logements SIM

-Six Ménages basculent vers un autre dispositif

Afin d'atteindre nos objectifs et garantir la sortie de tous les ménages du dispositif avant décembre 2024, nous avons procédé à la bascule de **6 ménages** du dispositif IML Ville vers un autre programme géré par SOLIHA. Cette transition a été soigneusement étudiée pour offrir aux familles une garantie de ne pas se retrouver en situation d'expulsion locative à la date prévue.

Dans cette optique, les états de compte des familles concernées ont été analysés afin d'éviter tout déficit dans le nouveau dispositif. Ainsi, seules les familles ayant des dettes relativement faibles ont été transférées vers ce programme.

Depuis le 1er mai 2024, sur les 12 familles suivies, **6 sont déjà sorties** du dispositif IML Ville et ont basculer **vers le dispositif IML CADEMA**.

L'objectif actuel est de poursuivre notre accompagnement auprès de ces familles afin qu'elles puissent régulariser leur dette locative, permettant ainsi de faciliter un glissement de bail auprès de la SIM. Il est important de souligner que ces 6 familles résident dans le parc social.

Pour y parvenir, plusieurs axes d'accompagnement sont envisagés :

- Suivi budgétaire personnalisé : Mettre en place un suivi rapproché de la gestion de leur budget, en identifiant les postes de dépenses non essentiels afin de réorienter les ressources vers le remboursement des dettes locatives.
- Plan de règlement de dettes : Proposer un plan d'apurement des dettes locatives en fonction des capacités financières de chaque famille, en étalant les paiements sur une période adaptée à leur situation.
- Orientation vers des aides financières : Accompagner les familles dans leurs démarches pour solliciter des aides financières, comme les aides au logement ou les fonds d'urgence, qui pourraient les aider à réduire ou solder leur dette.
- Renforcement de l'insertion professionnelle : Pour les familles rencontrant des difficultés financières récurrentes, nous mettons en place un accompagnement vers l'emploi afin d'améliorer leur stabilité financière à long terme.

En poursuivant cet accompagnement, l'objectif est de garantir qu'à terme, ces familles puissent non seulement régulariser leur situation locative, mais aussi devenir locataires en titre via un glissement de bail, sécurisant ainsi leur logement à long terme.

-Ménages en Accession sociale à la propriété.

Sur les 12 ménages accompagnés, 3 ont été concernés par une RHI (Résorption de l'Habitat Insalubre) dans le cadre du PRU de M'Gombani, entraînant la destruction de leur logement. La Ville de Mamoudzou, en collaboration avec SOLIHA, a pris en charge leur relogement.

Ces familles sont actuellement en attente de la construction de leur futur logement en accession sociale à la propriété, un projet porté par la commune de Mamoudzou et réalisé par l'entreprise HSPC. Initialement prévue pour décembre 2023, la livraison des logements a été fortement retardée en raison de difficultés de financement. Les travaux sont toujours en cours, et des subventions complémentaires sont en recherche pour finaliser l'opération.

Toutefois, ces trois ménages se montrent réticents à l'accompagnement social proposé par SOLIHA, rendant les démarches administratives complexes. En 2023, elles ont finalement accepté de fournir les documents nécessaires à leurs demandes d'allocations logement et de contribuer au paiement de leur loyer en fonction de leurs ressources. Cependant, en raison de leur dette locative élevée, elles restaient inéligibles aux aides au logement.

Par ailleurs, une sortie du dispositif par glissement de bail n'est pas envisageable pour ces trois familles, car elles enregistrent les dettes locatives les plus importantes. Leur seule perspective reste l'intégration dans les logements promis par la Ville.

Parc privé

Trois ménages sont actuellement logés dans le parc privé de l'IML Ville Mamoudzou. Nous avons accompagné ces familles dans leur projet de transition vers un logement social. Dans ce cadre, nous les avons orientées vers le Contingent préfectoral de la SIM, et en novembre, chacune d'elles a obtenu une attribution de logement social.

Cependant, bien que l'attribution des logements ait été un progrès important, cette étape n'a pas permis une intégration immédiate dans les nouveaux logements. En effet, des travaux restaient encore à effectuer dans ces logements avant que les familles puissent emménager.

Afin de garantir une transition fluide, nous avons poursuivi notre accompagnement en assurant un suivi régulier avec les familles, tout en restant en contact avec les services en charge de la finalisation des travaux. Nous avons également exploré des solutions temporaires pour assurer un logement stable aux familles pendant cette période d'attente. Cette approche vise à réduire le stress lié à l'incertitude du délai et à garantir que les familles puissent emménager dans des conditions optimales.

De plus, avec l'arrivée du cyclone Chido en décembre, la situation s'est considérablement compliquée, et certaines familles se sont retrouvées sans toit.

Face à cette situation d'urgence, il est devenu essentiel pour nous de renforcer nos liens avec la SIM (Société Immobilière de Mayotte) pour garantir une bonne intégration de nos bénéficiaires dans leurs nouveaux logements. Nous avons intensifié le suivi pour nous assurer que les familles puissent rapidement s'installer dans des conditions décentes et sécurisées.

Ainsi, bien que des obstacles aient retardé le processus, nous continuons à travailler étroitement avec les différents acteurs pour assurer une transition réussie pour ces familles, leur permettant d'accéder à un logement stable et adapté à leurs besoins.

Les difficultés rencontrées

L'un des principaux défis de 2024 a été l'accompagnement de ces familles vers la sortie du dispositif et la résolution de leurs dettes locatives. Ces dettes, accumulées au fil des années, résultent de difficultés d'intégration pour certaines familles, mais aussi de comportements de mauvaise foi pour d'autres. Plusieurs obstacles majeurs ont freiné la possibilité d'une sortie positive :

1. Le refus des dossiers FSL : Par fautes de dettes trop élever
2. Le non-respect des plans d'apurement de dettes : Malgré la mise en place de plans d'apurement, ceux-ci n'ont pas été honorés par les bénéficiaires, ce qui a aggravé leur situation.
3. Absence d'obligations locatives respectées : À ce jour, les 3 ménages concernés ne remplissent pas leurs obligations locatives, ce qui les prive d'aides au logement et alourdit encore leur dette locative.
4. Les impacts du cyclone Chido : La catastrophe naturelle a compliqué davantage la situation, affectant les structures de logement dans la région et rendant encore plus difficile l'intégration rapide des familles dans leurs nouveaux logements.

Afin de surmonter ces défis, il a été primordial de continuer à renforcer nos liens avec les bailleurs sociaux. Des solutions adaptées devront être trouvées pour permettre à ces familles de régulariser leur situation locative et d'intégrer durablement leur nouveau logement.

Conclusion :

En 2024, nous avons accompagné 12 ménages dans leur parcours de relogement. Sur ces 12, 6 ont pu sortir du dispositif avec succès, ce qui représente une avancée significative. Trois autres ménages vont prochainement quitter le dispositif en intégrant un logement social autonome, ce qui marque une étape importante dans leur réinsertion. Enfin, les 3 derniers ménages sont toujours en attente de la finalisation de la construction de leurs logements, un projet en cours avec la Ville.

Cette année a été marquée par plusieurs événements perturbants, dont le dernier en date, le cyclone Chido du 14 décembre. En raison de ces circonstances, nous n'avons pas pu organiser les ateliers collectifs prévus. Toutefois, notre mission principale n'a pas été impactée, et l'accompagnement social proposé par SOLIHA, axé sur le logement, nous a permis de continuer à soutenir les familles de manière ciblée.

En parallèle, nous avons mené des actions ponctuelles telles que des sensibilisations à la gestion globale du logement. Lors de nos visites à domicile, nous rappelons aux familles l'importance de l'entretien de leur logement, ainsi que leurs droits et devoirs locatifs. Ces rappels contribuent à garantir une meilleure qualité de vie pour les familles et à prévenir les problèmes futurs.

La convention avec la Ville de Mamoudzou ayant pris fin en décembre 2024 l'enjeu est de maintenir une collaboration étroite avec le mandataire afin de s'accorder sur une suite à donner à ce dispositif.

Perspectives 2025

En 2025, nous continuerons à travailler en collaboration avec la SIM pour garantir l'intégration réussie des trois familles qui bénéficieront prochainement de nouveaux logements sociaux. Notre priorité sera de les accompagner durant toute la phase d'installation, en nous assurant qu'elles remplissent toutes les conditions nécessaires pour une entrée sereine et durable dans ces logements.

Nous poursuivrons également notre accompagnement des six familles ayant quitté le dispositif. L'objectif principal sera de les soutenir dans l'apurement de leurs dettes locatives contractées durant leur passage dans le dispositif IML Ville. Pour ce faire, nous renforcerons nos liens avec les gestionnaires locatifs et les structures territoriales susceptibles de nous apporter un soutien financier et administratif, afin d'assurer une régularisation complète de leur situation.

Quant aux trois familles restantes, qui attendent la construction de leurs logements, nous travaillerons étroitement avec la Ville pour suivre l'évolution de leur projet de relogement. Cela inclut un suivi rigoureux de l'avancement des travaux ainsi que des démarches administratives nécessaires, afin de garantir leur relogement dans les meilleurs délais. L'obtention d'une nouvelle convention avec la Ville reste donc une condition essentielle pour mener à bien ce projet.

CONTACT

Saandia HAMADA, Référente de dispositif
: h.hamada@solihha.fr / 06 39 76 59 12



Allocation Logement Temporaire 2024

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 Mayotte 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).

La DEETS et SOLIHA Mayotte œuvrent conjointement à la réduction des risques locatifs via notamment la convention de subvention ALT1, qui lie les deux organisations depuis plusieurs années. Ce rapport s'attachera à présenter les axes d'utilisation et de répartition de cette aide durant l'année 2024.

[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 locatives 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 locatives 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. ent vers les services locaux compétents pour lui permettre de réaliser ses objectifs personnels.

Bénéficiaires de la mesure

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, 54 ménages répondant à ces critères ont bénéficié d'une aide financière ALT1 pour un montant total de 60 525,88 € :

- 12 pour l'IML ETAT
- 15 pour l'IML CADEMA
- 27 pour la GLA KOUNGOU (Majicavo)

Dispositif	Caractéristiques des familles	Montant total ALT1
IML ETAT 12 ménages	<ul style="list-style-type: none"> - 7 couples avec enfants - 1 femme seule avec enfant - 1 femme seule - 1 homme seul - 1 homme seul avec enfants - 1 Groupe d'adultes 	19 029,87 €
IML CADEMA 15 familles	<ul style="list-style-type: none"> - 9 couples avec enfants - 1 couple sans enfant - 2 femmes seules + enfants - 1 homme seul - 2 groupes d'adultes 	29 959, 54 €
GLA KOUNGOU (Majicavo) 27 familles	<ul style="list-style-type: none"> - 21 couples avec enfants - 4 femmes avec enfants - 1 couple sans enfant - 1 homme seul 	11 536, 47 €
TOTAL GLOBAL		60 525,88 €

Evaluation de la mesure

Fin 2024, 59 ménages, correspondant à 278 personnes, occupaient un logement dans le cadre des dispositifs IML/GLA subventionnés par la DEETS, contre 63 en 2023.

Ce léger recul du nombre total de ménages - qui s'explique notamment par un recentrage de nos critères d'admission, privilégiant les situations disposant de ressources suffisantes pour envisager un glissement de bail ou l'accès à un logement autonome - s'accompagne cependant d'une forte augmentation du recours à la mesure ALT1 : 54 ménages ont été aidés en 2024, contre seulement 36 l'année précédente, soit une hausse de 50 %. Ce contraste marque une meilleure appropriation du dispositif par les travailleurs sociaux et une mobilisation plus ciblée de l'aide face à l'aggravation des situations de précarité.

Cette évolution s'explique notamment par :

- Des retards persistants dans le versement des aides au logement (AL), rendant la mesure ALT1 essentielle en tant que solution relais ;
- Une proportion croissante de ménages éligibles aux AL, nécessitant un soutien renforcé ;
- Une meilleure identification des publics fragiles, grâce à une coordination plus efficace avec le SIAO et une fluidification des procédures internes ;
- Une couverture géographique consolidée, facilitée par l'ouverture du second site à Hajangua, qui a amélioré l'accès au dispositif pour les usagers du sud de l'île ;

Enfin, la mesure a gagné en pertinence comme outil de prévention de l'impayé locatif, dans un contexte où les dispositifs d'intermédiation locative ne permettent pas toujours une solvabilité immédiate des bénéficiaires. Cette dynamique confirme le rôle central de l'ALT1 dans la stratégie locale de lutte contre la précarité et pour le maintien dans le logement.

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 ou en gestion locative adaptée, 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).

ALT Femmes Victimes de Violence 2024

Introduction

En tant qu'organisme agréé au titre des activités d'ingénierie sociale, financière et technique (art. R365-1, 2°) ainsi qu'au titre des actions d'intermédiation locative et de gestion locative sociale (art. R365-1, 3°) du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), SOLIHA Mayotte est habilitée à rechercher et gérer des logements à destination des publics vulnérables.

Dans le cadre du dispositif ALT Femmes Victimes de Violences (ALT FVV), SOLIHA Mayotte agit en faveur de la mise à l'abri immédiate de femmes orientées par le SIAO, ayant fui leur domicile en raison de violences, accompagnées ou non d'enfants, sans condition de ressources.

La convention 2024, signée avec l'État en cours d'année, marque une évolution majeure par rapport à celle de 2023 : elle intègre désormais une mission d'accompagnement social des ménages hébergés, répondant ainsi à un besoin identifié dès le lancement du dispositif.

En 2024, SOLIHA a pleinement mobilisé les logements captés entre fin 2023 et début 2024. Tous les logements ont été occupés, et l'équipe a assuré l'emménagement et l'intégration des ménages orientés par le SIAO. Cette dynamique témoigne de la montée en puissance du dispositif sur le territoire.

Par ailleurs, dans un souci de meilleure accessibilité aux services et partenaires, l'association a pris la décision de résilier le bail du logement situé dans le sud de l'île pour le remplacer par un logement situé dans le nord de Mamoudzou, plus adapté aux besoins du public accueilli.

Ce rapport présente les modalités de mise en œuvre du dispositif ALT FVV sur l'année 2024, les actions menées par SOLIHA Mayotte, ainsi que les résultats obtenus dans un contexte d'évolution continue.

Données relatives à l'activité

Période et secteurs de captation des logements

Période	Secteur	Typologie du logement	Commentaires
Octobre 2023	Sud	T5 en duplex	Rendu en cours d'année 2024
Octobre 2023	Centre	T5 en triplex	
Avril 2024	Nord	T4 en duplex	
Novembre 2024	Côte Est	T4	

Chiffres-clés 2024

Éléments	Données 2024
Ménages accompagnés	3
Logements occupés	3 (sur 3 logements subventionnés)
Ménages orientés	3
Nombre d'enfants accueillis	10
Localisation des biens	Secteur Mamoudzou et Centre de l'île
Gestion assurée par SOLIHA	Déménagement, emménagement, ameublement
Conventions signées	3 conventions d'occupation temporaire
Partenariat renforcé	Avec la SIM pour la gestion des biens et la formalisation des baux spécifiques

Moyens mobilisés

L'équipe de gestion locative a pris en charge l'ensemble du processus de mise à l'abri, en intégrant la logistique liée à l'entrée dans les lieux, la fourniture du mobilier, et le suivi administratif des conventions d'occupation temporaire.

Le partenariat avec la SIM a permis de sécuriser les logements attribués, et de travailler à la formalisation de baux spécifiques pour garantir une transition sécurisée en fin de période d'ALT.

Le dispositif d'ALT 1 FVV est intégré à l'activité du service Gestion locative, lui-même intégré au Pôle Logement d'Abord de l'association.

Ainsi, en 2024, l'équipe était composée de :

- 0.20 ETP Responsable de service Gestion locative
- 0.05 ETP Travailleuse sociale
- 0.15 ETP gestionnaire locative
- 0.10 ETP Direction

Le matériel mis à disposition est celui du service de gestion locative, à savoir :

- 2 PC
- 1 véhicule réparti entre les différents services de l'association
- 1 logiciel métier
- 1 bureau partagé

Fonctionnement du dispositif

Les personnes concernées sont orientées via l'outil SIAO sur préconisation d'un travail social.
Le SIAO prend en compte la demande, étudie le dossier et oriente vers la structure la plus adaptée au ménage.

En l'occurrence, SOLIHA Mayotte peut accueillir à travers ce dispositif, des femmes seules accompagnées ou non d'enfants, en détresse résidentiel en raison de violences subies par un tiers.

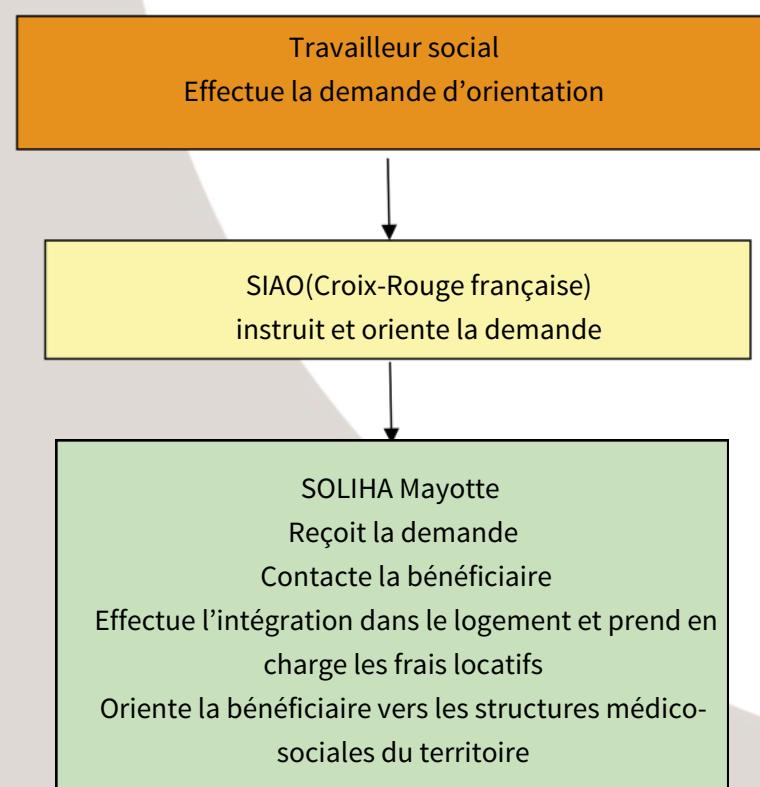
S'agissant d'un dispositif de mise à l'abri, aucune condition de revenus n'est requise.

SOLIHA assure l'intégration du ménage au sein du logement, prend en charge les frais locatifs et l'équipement du logement et fait le lien avec les partenaires sociaux du territoire sur les volets médico-sociaux.

SOLIHA prend en charge en amont, la recherche du logement, ainsi que toutes les formalités de souscription du bail et de départ (états des lieux, remise des clés, travaux et réparation à la charge du locataire, équipement, etc).

SOLIHA Mayotte élabore et établit une convention d'occupation temporaire spécifique à ce dispositif.

Le dispositif d'ALT FVV peut être mobilisé pour une durée d'un an maximum par ménage.



En 2024, le dispositif a connu une dynamique significative avec l'occupation complète des logements disponibles.

L'accompagnement proposé a inclus la logistique complète d'installation, la contractualisation avec les ménages, et une coordination renforcée avec les partenaires pour assurer la continuité des parcours résidentiels.

SOLIHA Mayotte a poursuivi sa collaboration avec le SIAO pour les orientations, tout en s'appuyant sur la SIM pour garantir un parc de logements sécurisé, confidentiel et adapté aux besoins spécifiques des femmes victimes de violences.

Evénements marquants

L'année 2024 a été marquée par deux événements majeurs ayant impacté le déploiement et la gestion du dispositif ALT FVV.

En premier lieu, les barrages routiers survenus en début d'année ont paralysé l'ensemble du territoire mahorais durant plusieurs semaines. Cette crise a eu un impact direct sur le calendrier d'emménagement des ménages. Une entrée initialement prévue en février a dû être reportée à la mi-mars, après la levée des barrages, retardant ainsi l'activation complète du dispositif.

En second lieu, la crise liée au cyclone Chido, survenue en décembre, a généré de nombreuses difficultés logistiques et sociales. Les coupures de réseau ont fortement entravé la communication entre les membres de l'équipe et rendu les déplacements complexes. Malgré ce contexte, SOLIHA Mayotte a réagi rapidement : un état des lieux des trois logements occupés a été mené dès que les conditions l'ont permis, afin de constater d'éventuels dommages.

Des actions concrètes de soutien ont été mises en place en réponse aux besoins urgents des ménages : distribution de packs d'eau potable dès la semaine suivant le passage du cyclone, livraison de cartons de Mabawas (ailes de poulet) à la fin du mois de décembre, et inscription rapide des familles à l'aide alimentaire d'urgence coordonnée par la Croix-Rouge, dès le mois de février.

Par ailleurs, les sinistres constatés dans les logements ont fait l'objet de déclarations officielles auprès du bailleur, afin d'engager les réparations nécessaires. Ces événements soulignent la réactivité de l'équipe dans un contexte de crise et la capacité d'adaptation du dispositif face aux aléas climatiques et sociaux propres au territoire mahorais.



Perspectives 2025

Renforcement de l'accompagnement, spécialisation et coordination

En 2024, SOLIHA Mayotte a poursuivi ses efforts pour renforcer l'accompagnement des femmes victimes de violences intrafamiliales accueillies dans le cadre du dispositif ALT FVV, en structurant davantage ses pratiques et ses partenariats.

Un plan de formation spécifique a été déployé à destination des professionnel·les impliqué·es dans le dispositif. Ces sessions permettront en 2025 d'aborder les enjeux liés aux violences conjugales, aux traumatismes vécus par les victimes, ainsi qu'aux postures professionnelles adaptées dans l'accueil, l'écoute et l'accompagnement. L'objectif est de garantir un accompagnement bienveillant, respectueux des droits et des parcours de vie des bénéficiaires.

Par ailleurs, un repositionnement RH dédié a été réalisé avec l'implication d'une travailleuse sociale spécifiquement affectée à l'ALT FVV. Son rôle est central dans la mise en œuvre d'un accompagnement de proximité, assurant un suivi individualisé et un soutien global aux ménages hébergés, en articulation avec l'équipe de gestion locative.

Sur le plan des outils, l'association a intégré ce dispositif au logiciel métier Hâpy©, garantissant un suivi rigoureux des situations tout en assurant la confidentialité des données. Ce système permet une gestion complète des volets locatifs et sociaux, et facilite la transition vers d'autres dispositifs à l'issue de l'ALT.

La coordination post-ALT sera renforcée en 2025, notamment avec la SIM, afin de préparer les sorties de dispositif. Cette coopération permettra la mise en place de plans d'accompagnement concertés, associant la travailleuse sociale dédiée, SOLIHA et les partenaires sociaux. Les dossiers des ménages seront désormais systématiquement intégrés aux commissions internes d'admission aux dispositifs d'intermédiation locative, en fonction des situations observées en fin de convention.

Enfin, SOLIHA Mayotte a renforcé ses liens partenariaux avec la Croix-Rouge, opérateur du SIAO, ainsi qu'avec la DEETS, pour fluidifier l'orientation et sécuriser les parcours des femmes et enfants hébergés. Ces avancées renforcent la capacité du dispositif à répondre durablement aux besoins du public accueilli, dans une logique d'ancrage territorial et de travail en réseau.



Bilan AVDL 2024

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. »¹

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 de l'année 2024.

¹ https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2018/05/referentiel-accompagnement_logement.pdf



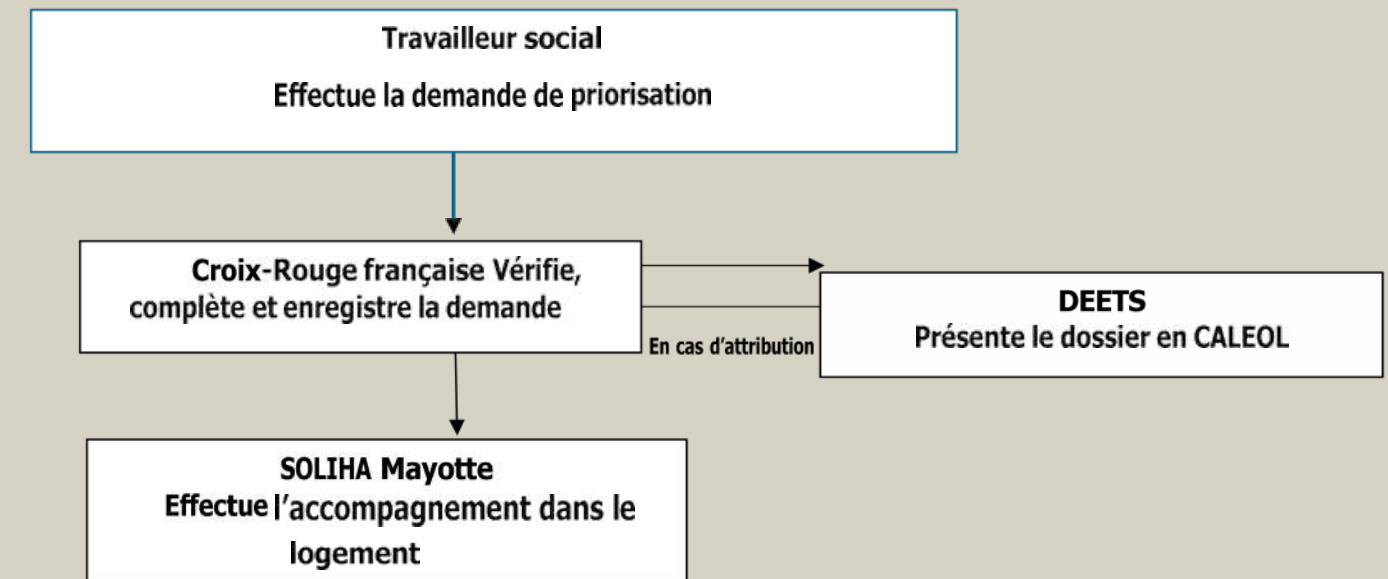
Chiffres-clés 2024



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.





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) au cours de l'année 2024 :

Accompagnement léger	Accompagnement moyen	Accompagnement renforcé
14	16	12
TOTAL		42



Les objectifs du projet

LA COORDINATION DES ACTEURS AUTOUR DE L'ACCES 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.

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

²

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

Au cours de l'année 2024 SOLIHA Mayotte a accompagné 42 ménages.

² Code de la Construction et de l'Habitat



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 (59,5% des demandes)	2,5	43 ans	1665€	Mamoudzou (1/3 des demandeurs)

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.
- 0.15 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'Hajangoua, d'un téléphone portable professionnel, d'un PC, ainsi que d'un véhicule mutualisé avec les autres pôles pour les nécessités de déplacements dans le cadre de ses fonctions.

Bilan qualitatif

SOLIHA Mayotte s'est engagée à donner une réponse sociale aux locataires exprimant une demande relative aux domaines de la vie quotidienne particulièrement sur les thèmes ci-dessous. Voici les résultats de cette démarche auprès des ménages suivis dans le cadre de cette action.

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

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

Au cours de l'année 2024, 34 nouveaux dossiers ont été suivis par SOLIHA à la suite d'une CALEOL.

Le service a comptabilisé 12 refus d'accompagnement dont 7 ménages injoignables.

En 2024, Soliha a comptabilisé 7 désistements dans le logement au motif que le secteur ne leur correspond pas.

Synthèse des situations après passage en CALEOL

Date des CALEOL	Détails apportés
2023	8 ménages ont été accompagnés en janvier après avoir reçu une notification d'attribution fin 2023 : - 8 ont atteint une autonomie dans le logement
Janvier 2024	3 ménages orientés dont : - 2 entrées dans leur logement entre février et mars et refus d'accompagnement - 1 désistement
Février 2024	11 ménages orientés dont : - 6 ménages accompagnés, 3 entrés dans le logement 3 toujours en attente de livraison du logement - 2 refus d'accompagnement - 1 désistement
Début Avril 2024	1 ménage orienté et entrés dans le logement en juin - 1 refus d'accompagnement
Fin Avril 2024	4 ménages orientés ayant intégré leur logement entre juin et août dont : - 2 refus d'accompagnement ; - 2 ménages ayant atteint une autonomie dans le logement
Juin 2024	4 ménages orientés ayant intégré le logement entre juillet et août dont : - 2 ménages ayant atteint une autonomie dans le logement - 1 désistement - 1 préfecture
Juillet 2024	1 ménage orienté ayant intégré le logement entre août en septembre ayant refusé l'accompagnement
Août 2024	1 ménage orienté n'ayant pas intégré le logement mais accompagné
Octobre 2024	7 ménages orientés n'ayant pas intégré leur logement dont : - 5 accompagnés - 2 injoignables
Novembre 2024	3 ménages orientés n'ayant pas intégré leur logement dont : - 2 accompagnés débuter en 2025 - 1 préfecture En attente de livraison des logements,

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 de l'année 2024, 10 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 de l'année 2024, L'équipe soliha a participé à 4 réunions partenariales avec le bailleur. Avec l'arrivée de la travailleuse sociale, cela a permis de faire en plus des rencontres mensuelles pour échanger sur les dossiers en détails. Ce travail collaboratif a permis de faire un suivi minutieux des ménages et ainsi décider de la suite à donner. Cela comprend la poursuite ou la clôture du dossier. La poursuite entre en jeu dès l'or qu'il y a des fragilités concernant les devoirs locatifs mais également des demandes d'aides en cours. Le lien est fait auprès du bailleur qui porte une mention particulière au dossier. Par exemple si une demande FSL est effectuée mais qu'il n'est pas renseigné sur le logiciel du bailleur, la travailleuse fait le lien avec les collègues gestionnaire pour stopper les relances d'impayés en attendant la commission.

A contrario la clôture intervient lorsque le ménage est autonome dans le logement (entretien du logement, paiement loyer, aides ouverts, lien avec les structures de proximité...). Ces temps sont primordiaux et permettent de réajuster l'accompagnement ou passer le relais au bailleur si nécessaire.

Outre les réunions avec le bailleur, Soliha a participé à 3 cafés débats portant sur différentes thématiques. Il a pour objectif de conseil dans les bonnes pratiques professionnelles tout en facilitant la parole. Il a permis également à la création d'un réseau partenarial dans le suivi des bénéficiaires.

➤ **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 janvier à décembre 2024, les informations liées aux orientations sont :

Structures	Objet	Nombres
CSSM	Aides au logement et autres	23
UTAS MAMOUDZOU	FSL	Accès : 5 Maintien : 5
EDM	Ouverture de compteur	5
SIM	Réhabilitation du logement Procédure d'impayés de loyer	7 6
MDPH	Actualisation droit	3
M'lezi-Maoré (tutelle)	Montage dossier tutelle en lien le tribunal	1
France Travail	AREM	3
Préfecture	Situation administrative (Titre de séjour)	4
Structures d'accompagnement à l'insertion professionnelle (CIP, IAE, mission locale, autre)	Insertion professionnelle	3
Croix-Rouge française	Aide alimentaire	2

Les indicateurs quantitatifs

INDICATEURS	Réalisé en 2024
Nombre de ménages du contingent préfectoral 2023 ayant bénéficié ou bénéficiant d'un accompagnement effectif dans le logement	8
Nombre de ménages en AVDL Parc Social SIM 2023 ayant bénéficié ou bénéficiant d'un accompagnement effectif dans le logement	29
Nombre de ménages 2023 n'ayant pas été accompagnés et motifs : TOTAL :	Refus : 5 Injoignables : 7 12 ménages
Dont nombre de non-adhésion	5
Dont nombre de ménages injoignables	7
Autres situations : (paiements réguliers, mais à surveiller avec la SIM).	6
Ménages n'ayant pas encore signé leur contrat de bail après attribution	10
Visites à domiciles prévus (pour les personnes injoignables)	7
Personnes en attente d'ouverture de compteur avant aménagement de leur logement	5
Autre : personne relevant d'action logement et non la SIM	

Nombre de ménages ayant bénéficié d'une mesure par profil de publics prioritaires mentionné à l'article L441-1 du CCH : (Indiquer la situation au regard du logement au moment De la saisine du contingent)	
- Ménages hébergés en structure	1
- Nombre de ménages en maison relais	1
- Ménages hébergés chez un particulier	4
- Ménages sans abri	2
- Ménages menacés d'expulsion (procédure judiciaire en cours)	9
- Nombre de ménages en logement insalubre	11
- Nombre de ménages en logement surpeuplé	3
- Personnes victimes de violences conjugales	0
- Ménages impactés par des opérations d'aménagement	4
- Nombre de ménages ELAN	1
- Nombre de ménages RHI	1
Durée moyenne de l'accompagnement par ménage en mois	3.4 mois
• Ouverture droit AL	17
• FSL demandé	10

• Aide ouverture compteur EDM, Eau	5
• Suivi budgétaire	1
• Dossier de surendettement	0

Zoom sur un accompagnement emblématique de la démarche AVDL Contingent préfectoral Mayotte

Situation :

La commission a eu lieu au mois mai pour le logement à Dzoumogné. Il s'agit d'un couple avec deux enfants. La demande de priorisation a été faite car la famille était en expulsion locative sans signature de contrat de bail. Par ailleurs le logement était insalubre sans accès à l'eau ni des toilettes.

En effet, la famille résidait dans un logement comprenant une pièce servant de chambre, salon et salle à manger. La cuisine se trouvait à l'extérieur. Le propriétaire souhaitait récupérer son bien pour y construire.

Dès la réception du dossier, j'ai pris contact pour un entretien avec le couple. A l'issue de cette entretien divers problématiques se posent tels que la santé, le social, financier, professionnel... En ce sens j'ai pu mesurer l'intensité de l'accompagnement.

Mr présente des troubles de santé mentale, j'ai apporté une attention particulière et orienté Mr vers des professionnels de proximité suite au déménagement vers le nouveau logement. Cela a permis d'avoir une continuité du suivi médical. Toutefois son accompagnement a nécessité une délégation de certaines démarches liées à la vie quotidienne. J'ai orienté Mr vers les services de mise sous tutelle. A ce jour il est suivi par une mandataire dans ces démarches notamment dans la gestion budgétaire initialement effectuée par le travailleur social de SOLIHA.

Avant l'intégration dans le logement, la famille craignait le secteur par rapport à son emplacement, d'autant plus qu'il s'agit d'un nouvel environnement. Un travail a été mené afin de rassurer la famille. En participant à l'état de lieux, SOLIHA renforce le travail collaboratif en s'assurant de la bonne mise en location. Cela a permis de sensibiliser la famille concernant la sécurité mais également leur droit et devoir locatif. L'état de lieux a permis d'enclencher les démarches d'ouvertures de compteur et ainsi assurer l'entrée en bon et due forme.

Au cours de l'accompagnement une fragilité s'est fait ressentir au niveau des devoirs locatifs tels que l'entretien du logement. J'ai mis en place un atelier de sensibilisation pour permettre au couple d'avoir tous les moyens et méthodes permettant de garantir la propreté dans le logement. En ce sens SOLIHA a fourni des matériels de nettoyage. Et d'autre part nous avons fabriqué un savon multi-usage avec la famille afin de réduire le maximum le budget sur ce poste-là.

Le travail tout au long de cet accompagnement a été bénéfique pour la famille ainsi elle a participé au maintien dans le logement.



PERSPECTIVES 2025

Les dispositifs d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) portés par SOLIHA Mayotte sont relativement récents.

En 2024, un grand pas a été fait entre SOLIHA et le bailleur concernant le suivi des ménages. Effectivement l'organisation des comités de suivi a permis de travailler en étroite collaboration avec la SIM. La proposition de participer à l'état de lieux a permis de remonter efficacement les problématiques dans le logement.

SOLIHA a pu alerter le bailleur sur certains logements qui nécessiteraient des travaux pour améliorer les conditions de vie des ménages.

Néanmoins la participation à long terme devra nécessiter d'une organisation entre le bailleur et SOLIHA. Car trop souvent l'état de lieux est porté à ma connaissance 2 ou 3 jours avant par les bénéficiaires. Cela peut impacter mon planning concernant les démarches portées sur d'autres bénéficiaires et l'indisponibilité d'un véhicule.

Ce déséquilibre peut être causé par la rédaction des fiches de liaison auprès de la Croix-Rouge. Ainsi il peut rallonger sa transmission.

Une avancée remarquable a été faite avec le partenaire transmetteur, en effet à présent la Croix-Rouge communique les PV à SOLIHA. Cela a permis d'avoir les informations en temps réel et prendre contact avec les ménages dans les plus brefs délais. Un travail a été mené avec la travailleuse sociale de la Croix-Rouge ainsi au bout de la première semaine après la CALEOL j'ai les informations concernant les informations.

L'arrivée de la travailleuse sociale a impulsé un travail singulier concernant le suivi des ménages. Malheureusement cela a été de courte durée, du fait de son départ précipité.

La collaboration du bailleur au niveau du suivi social se révèle positive dans la réponse à apporter aux ménages. Il faudra poursuivre ces efforts dès l'arrivée d'un(e) travailleur(se) afin de garantir la qualité de l'accompagnement.

Dans la continuité de l'amélioration de nos processus en matière d'outil de suivi, nous avons pu explorer un peu plus l'outil Tagalis. Des améliorations sont opérées avec les concepteurs lorsque le besoin est ressenti. Néanmoins à ce jour il est difficile d'avoir des données fiables concernant la durée de l'accompagnement des ménages. En effet lorsque l'accompagnement est reparti en plusieurs périodes la durée est erronée car impossible d'entre couper l'accompagnement. Toutefois l'outil reste adapté à l'AVDL dans les remontées des données spécifiques au dispositif. Toutefois à ce jour l'outil ne convient pas à l'ensemble des dispositifs. Mais encore dans la perception d'un outil commun lié à l'accompagnement social, un nouveau logiciel est en phase d'expérimentation et de développement afin de convenir aux dispositifs. Il s'agit du logiciel Hapy, ce dernier a été conçu par un SOLIHA de l'Hexagone.

La démarche qualité de l'équipe AVDL est en amélioration constante face aux difficultés que peuvent rencontrer les ménages. La mesure AVDL est bénéficiaire à un public large correspondant au PDLHPD. Une attention est portée quant à l'approche du professionnel pour répondre efficacement aux problématiques tout en permettant de favoriser l'autonomie dans la gestion de la vie quotidienne.

En ce sens, j'ai pu participer à des formations pour consolider les connaissances théoriques et pratiques.

Enfin face à l'émergence des problématiques liées à la catastrophe naturelle, nous nous sommes interrogés quant au soutien qu'on peut apporter aux ménages.

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 Direction de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (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. »¹

Dans le cadre du dispositif d'AVDL du parc social en prévention des impayés de loyers, le dispositif consiste à favoriser l'autonomie de la personne dans la prise en charge de sa situation de logement et prévenir les risques d'expulsion des ménages en difficulté.

Ce rapport s'appliquera à présenter le bilan d'activité du dispositif AVDL – Parc social de l'année 2024.



FONCTIONNEMENT

L'orientation est réalisée par le service social de la SIM, qui assure le suivi de la relation établie avec les locataires en situation d'impayé de loyer. L'accompagnement social est mené par un travailleur social de l'association SOLIHA Mayotte. Les ménages arrivent souvent avec une demande de soutien à la recherche de solutions appropriées à leurs difficultés locatives (impayé de loyer, procédure d'expulsion, litige avec le bailleur social, indécence ou insalubrité etc.). Des rencontres trimestrielles réunies l'association et le bailleur social afin de favoriser les pratiques communes et permettre d'échanger sur les situations qui peuvent interroger.

ACCUEIL DES MÉNAGES

Les permanences d'accueil physique du public se font uniquement sur rendez-vous. Le travailleur social dédié à l'AVDL du parc social intervient à la fois sur le site d'Hajangua et de M'Gombani, du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30. Le travailleur social apporte aussi des réponses aux appels et mails des ménages au quotidien. La durée de l'accompagnement est adaptée aux besoins du ménage accompagné.

Pour l'année 2024, le nombre de personnes suivies est de 64 ménages. La file active a augmenté de 6,67 % par rapport à l'année dernière. En général, nous sommes sur une régularité de 60 ménages à accompagner sur l'année.

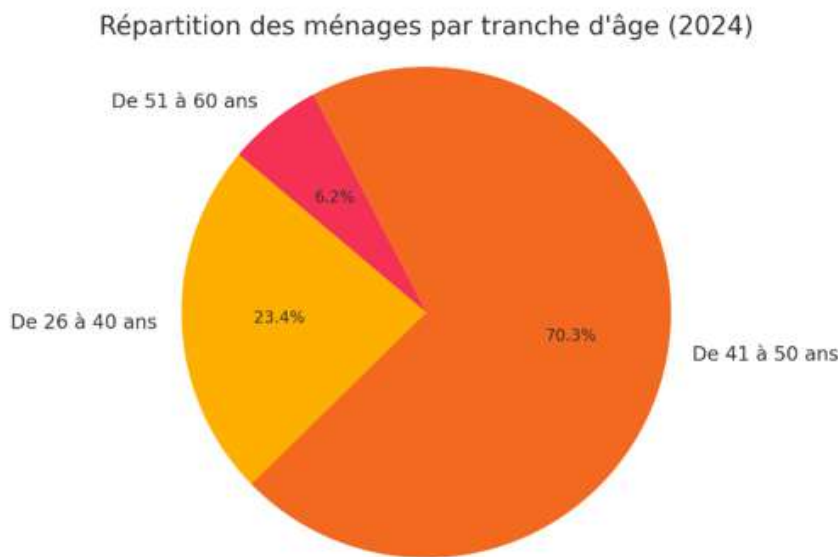
TPOLOGIE DES MÉNAGES

Composition familiale

Composition familiale	Nombre de ménages accompagnés en 2024
Couple avec enfants	31
Famille monoparentale	24
Personne isolée	6
Couple sans enfants	3
Total	64

Une majorité de personnes accompagnées au sein du dispositif d'AVDL sont des couples avec enfants (31). Cependant un nombre important de ménage sont des familles monoparentales.

Âge des ménages



Cette année, on note qu’une grande proportion de personnes accompagnées se situent dans la tranche d’âge 40 à 60 ans. Le dispositif représente très peu de ménages de moins de 40 ans.

Provenance des ressources principales des ménages accompagnés

Ressources des ménages	Nombre de ménages accompagnés
Salaire	61
Indemnités France travail	2
Indemnité Journalières (CSSM)	1
Total	64

Pour l’année 2024, une majorité des personnes accompagnées sont en situation d’activité professionnelle, ce qui reflète une proportion relativement faible de ménages en situation de grande vulnérabilité. Les fragilités rencontrées relèvent principalement d’accidents de la vie qui ont temporairement déstabilisé leur parcours. Les ressources des ménages accompagnés proviennent majoritairement de revenus salariaux, avec des montants mensuels compris entre 1 000 € et 3 000 €. Les personnes retraitées ou reconnues inaptes au travail constituent une part très marginale du public accueilli.

L’ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET FINANCIER DES MÉNAGES

Le travailleur social accompagne les ménages pour une durée de 3 mois à 6 mois non renouvelable. Les besoins exprimés par les usagers accompagnés sont principalement celles de l’ouverture des droits sociaux et de la réalisation des travaux importants dans leurs logements.

Afin de répondre au mieux aux différents besoins des ménages, le travailleur social réalise un diagnostic social et budgétaire complet pour aider le ménage à améliorer sa situation. Le travailleur social tente d’entrer en lien avec les ménages en multipliant les prises de contact (appels téléphoniques, courrier invitant à prendre contact, visite à domicile. L’objectif de l’accompagnement est d’informer les ménages sur les droits et devoirs du locataire. En cas d’adhésion à l’accompagnement, le travailleur social propose un plan d’action de régularisation de la dette et fait des orientations vers des organismes compétents pour débloquer des aides financières permettant de soutenir les ménages en difficulté. Les ménages et le travailleur social peuvent prévoir de mettre en place des mesures afin d’éviter la dégradation de la situation des ménages :

- Faire une demande d’aide au logement auprès de la Caisse d’Allocations familiales (CAF) afin d’aider à financer le loyer mensuellement.
- Etablir avec le bailleur social un plan d’apurement
- Faire appel au Fonds de Solidarités pour le Logement (FSL)
- Faire une demande d’aide alimentaire auprès de la Croix Rouge Française (CRF)

LES OUTILS DE SUIVIS DE L'ACTIVITÉ AVDL

Le dispositif AVDL utilise le pack Office, notamment l'outil Excel en grande partie, ainsi que le logiciel métier Tagalis au sein duquel sont recensées les données personnelles des ménages accompagnés. Ces logiciels permettent d'avoir un suivi précis des démarches réalisées par le travailleur social et le bailleur social. Parallèlement, le travailleur social dispose d'outils spécifiques à savoir :

- Le livret d'accueil AVDL
- La charte d'engagement
- La fiche d'accompagnement du ménage
- La fiche d'évaluation budgétaire du ménage

En 2024, le dispositif a profité du déploiement d'un nouveau logiciel métier dédié à la gestion locative conjointement au suivi social pour le compte de l'intermédiation locative pour entamer sa transition vers un autre format de suivi, beaucoup plus fluide que celui proposé par Tagalis. Désormais, le logiciel Hâpy s'impose comme outil partagé par l'ensemble de l'équipe sociale.

MOYENS NÉCESSAIRES À L'ACTION

Moyens humains

Un ETP travailleur social qualifié est dédié au dispositif depuis son démarrage en 2022. En août 2024, une nouvelle recrue est arrivée, succédant ainsi au travailleur social d'origine. Elle assure les liens avec le service social de la SIM, ainsi que l'accompagnement social des familles, visant principalement l'apurement de leurs dettes locatives.

Moyens matériels

Le travailleur social en charge de ce dispositif, dispose d'un bureau, d'un téléphone ainsi que d'un ordinateur portable professionnel

L'association met à disposition de ses salariés 5 voitures ainsi qu'un scooter afin de faciliter les interventions sociales au domicile des ménages accompagnés.



LES RÉSULTATS ATTENDUS EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT

Durant l'année 2024, l'accompagnement proposé par le travailleur social est diversifié et adapté à la situation des ménages. Les actions sociales d'AVDL ont pu favoriser le maintien dans le logement de ménages en grande difficulté.

Pour 30 ménages accompagnés, les objectifs ont été partiellement atteints. Dans la majorité des cas, une issue positive est trouvée : régularisation de la dette et maintien dans le logement.



LES SPÉCIFICITÉS DE L'AVDL DU PARC SOCIAL

En collaboration avec l'équipe du pôle logement d'abord de SOLIHA Mayotte, le travailleur social de l'AVDL du parc social en prévention des impayés de loyer participe à la mise en œuvre des actions collectives proposées aux ménages accompagnés par l'association. En 2024, nous avons mis en place un atelier de bien être afin d'offrir un moment de détente aux ménages accompagnés par divers dispositifs existants au sein de la structure. Néanmoins, cette action n'a pas pu se réaliser suite au passage du cyclone Chido à Mayotte.

En outre, dans le cadre du salon de l'habitat SOLIHA Mayotte, l'équipe sociale a été sollicitée pour tenir un stand sur une matinée. La finalité de leur intervention est de faire connaître les dispositifs existants de la structure auprès du public. Cette action a permis de rendre plus visible les deux dispositifs de l'AVDL auprès du public et des partenaires.

▶ FORMATIONS DISPENSÉES AU TRAVAILLEUR SOCIAL

En 2024, le travailleur social a pu participer à des formations collectives gratuites et payantes proposées par différents organismes qui sont les suivantes :

- Formation MASP : il s'agit d'un webinaire dédié aux nouvelles dispositions de la procédure de prévention des expulsions locatives, mis en lien sur la plateforme Ideal'Co.
- Formation logiciel Neptune : cet outil permet d'assurer efficacement la gestion des demandes d'aides alimentaires.
- Formation Aquatab : cette formation a permis de sensibiliser les ménages accompagnés par l'association sur la consommation d'eau potable.
- Formation projet Voltaire : cette formation est à l'origine de la demande de la direction pour tous les salariés de la structure.
- Participation au groupe d'analyse des pratiques (GAP) : le GAP se déroule une fois par mois en présentiel. Il permet d'apporter un soutien au travailleur social sur des situations complexes.

◀ LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Les ménages concernés ont du mal à avoir une représentation de l'ensemble du dispositif, à distinguer les différents acteurs, leurs fonctions respectives et l'aide qu'ils pourraient éventuellement leur apporter pour sortir de l'endettement locatif. Le travailleur social est confronté à des réalités parfois difficiles à gérer lors de la prise en contact avec les ménages. Par conséquent, cela rend difficile la relation d'aide au tout début de l'accompagnement des ménages. À noter sur l'année 2024, une diminution du nombre d'accompagnement social par rapport à l'année dernière. Nous sommes cette année à 30 personnes à accompagner contre 50, s'expliquant notamment par le refus d'accompagnement, l'absence des ménages lors des visites à domicile et la perte de contact.



PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DU DISPOSITIF AVDL 2025

Comme les années précédentes, la situation économique et sociale de Mayotte est de plus en plus tendue. Le passage du cyclone Chido a bouleversé le quotidien des ménages et a fragilisé leur situation financière.

Pour faire face à ce contexte difficile, nous continuons de repérer les difficultés rencontrées par les ménages afin de pouvoir identifier les leviers pour résoudre leurs difficultés.

Au niveau des améliorations qui pourraient en être attendues

- Une meilleure connaissance des situations des ménages en situation d'impayés de loyer
- Un renforcement de la lisibilité du rôle de chacun et l'amélioration de la coordination des différents acteurs. La clarification des missions de chacun est nécessaire pour ne pas bloquer la relation avec les ménages. Elle doit être faite auprès du locataire bien en amont avant leur orientation pour ne pas créer de frustration ou d'incompréhension.
- Le travailleur social devrait soutenir au quotidien les personnes fragilisées en raison de leurs difficultés socio-économiques ou familiales et ce, en leur apportant l'accompagnement nécessaire au rétablissement d'une situation plus stable. Cela passe prioritairement par le renforcement de notre action de prévention des impayés de loyer afin de maintenir les ménages dans leur logement.
- Pour l'année 2025, nous pensons mettre en place de multiples actions collectives sur les droits et devoirs du locataire, en cas de risque d'expulsion liée à des impayés de loyer. L'objectif étant de pouvoir agir en prévention de l'endettement pour éviter une dégradation de la situation financière.

CONTACT

Youzla AHAMADI, Référente AVDL - Contingent
Préfectoral : y.ahamadi@solihha.fr / 06 39 76 97 43

Raïma ANJARA, Référent AVDL - Parc Social :
r.anjara@solihha.fr / 06 39 64 90 10

SOLiHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

MAYOTTE

NOS PARTENAIRES :



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



[FACEBOOK](#)



[LINKEDIN](#)