

Rapport d'activité 2024

SOLIHA Mayotte



SOLiHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
—
MAYOTTE

Contingent Préfectoral

Introduction

En tant qu'organisme agréé au titre des activités d'ingénierie sociale, financière et technique, mentionnées à l'article R365-1 (2^e) et au titre des actions d'intermédiation locative et de gestion locative sociale mentionnées à l'article R365-1 (3^e) 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.

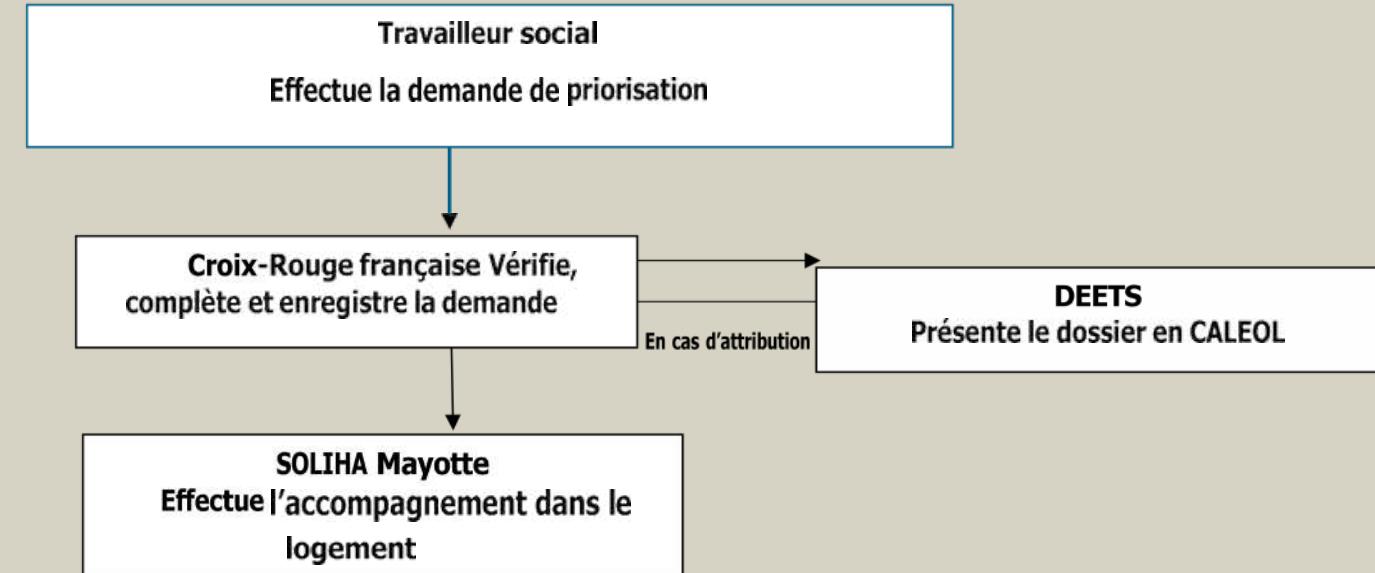
¹ https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2018/05/referentiel-accompagnement_logement.pdf

35	soit	42
nouveaux dossiers orientés		
3,4		100%
mois d'accompagnement en moyenne par ménage		
de maintien dans le logement		

Fonctionnement

Les ménages sont orientés par un travailleur social via un « [Formulaire unique de demande de priorisation sur le contingent préfectoral de logement social](#) » vers le service AVDL de la Croix-Rouge française, en charge de compiler et de compléter les dossiers de demande de logement social en amont de leur passage en commission CALEOL.

A la suite de la décision d'attribution, le travailleur social de SOLIHA Mayotte prend le relais pour l'accompagnement social.





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.

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



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.



Les objectifs du projet

LA COORDINATION DES ACTEURS

AUTOUR DE L'ACCÈS AU LOGEMENT

SOCIAL

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

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

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

¹ Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements



L'accompagnement social des ménages

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

Les actions d'accompagnement consistent à :

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

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

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

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

PUBLIC CIBLÉ

Le dispositif d'Accompagnement Vers et Dans le Logement des locataires du parc SIM au titre du Contingent Préfectoral, s'adresse aux ménages définis relevant du **Plan départemental d'Actions pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)**, lui-même inspiré de l'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

PROFIL-TYPE DES MENAGES



Composition familiale	Genre du demandeur principal	Nb d'enfants à charge en moyenne	Age moyen du demandeur principal	Revenus mensuels moyens par ménage	Secteur d'habitation initial
Couple en union libre avec enfant(s)	Homme (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 : <ul style="list-style-type: none"> - 8 ont atteint une autonomie dans le logement
Janvier 2024	3 ménages orientés dont : <ul style="list-style-type: none"> - 2 entrées dans leur logement entre février et mars et refus d'accompagnement - 1 désistement
Février 2024	11 ménages orientés dont : <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - 1 refus d'accompagnement
Fin Avril 2024	4 ménages orientés ayant intégré leur logement entre juillet et août dont : <ul style="list-style-type: none"> - 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 : <ul style="list-style-type: none"> - 2 ménages ayant atteint une autonomie dans le logement - 1 désistement - 1 préfecture
Juillet 2024	1 ménage orienté ayant intégré le logement entre août et 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 : <ul style="list-style-type: none"> - 5 accompagnés - 2 injoignables
Novembre 2024	3 ménages orientés n'ayant pas intégré leur logement dont : <ul style="list-style-type: none"> - 2 accompagnés débuter en 2025 - 1 préfecture <p>En attente de livraison des logements,</p>



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 endeuillés par la difficulté de gestion budgétaire, le travail proposé par le travailleur social peut être engagé si le ménage valide pas l'accompagnement proposé.

La plupart des bénéficiaires disposent 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 enjeux dès lors qu'il 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 ouvertes, 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 différents thématiques. Il a pour objectif de conseiller 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 avec 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 signer 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 certains 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 mandatrice 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 compte 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 logement.

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

Néanmoins la participation à long terme devra nécessiter 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 de 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 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 favorisant 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 au cataclysme naturel, nous poussons à nous interroger 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^e) et au titre des actions d'intermédiation locative et de gestion locative sociale mentionnées à l'article R365-1 (3^e) 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.



64

ménages accompagnés

3 à 6

mois d'accompagnement en moyenne par ménage

100%

de maintien dans le logement



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.



TYPOLOGIE DES MÉNAGES

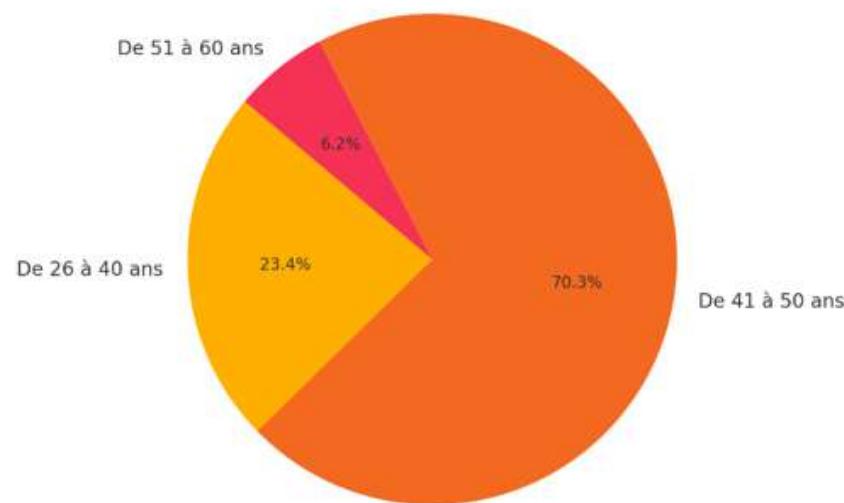
Composition familiale

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

Répartition des ménages par tranche d'âge (2024)



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@soliha.fr / 06 39 76 97 43**

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

SOIiHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

MAYOTTE

NOS PARTENAIRES :



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

FACEBOOK

LINKEDIN