

Rapport d'activité 2024

SOLIHA Mayotte



SOLIHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

MAYOTTE

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.

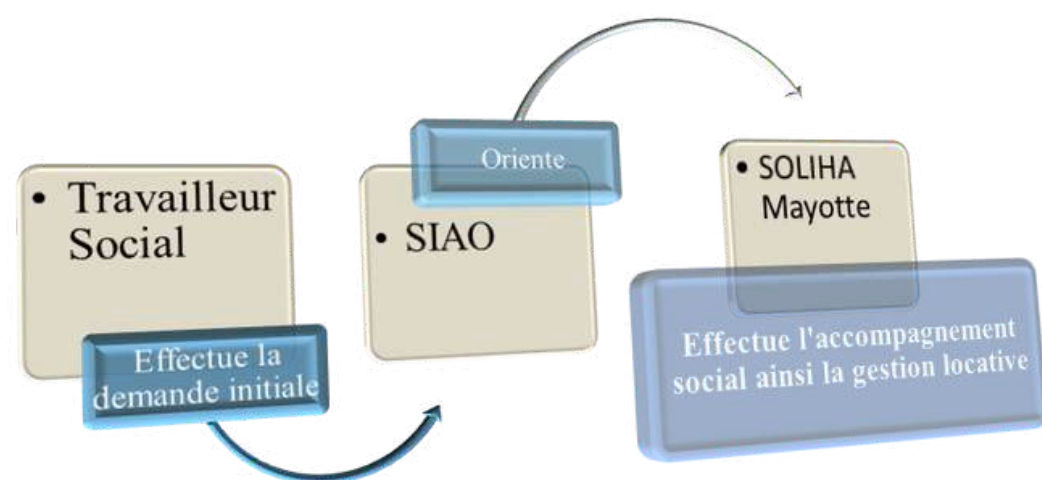
Ce rapport portera sur le dispositif d'intermédiation locative financé par la DEETS par la voie du BOP 177 et la CADEMA.

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



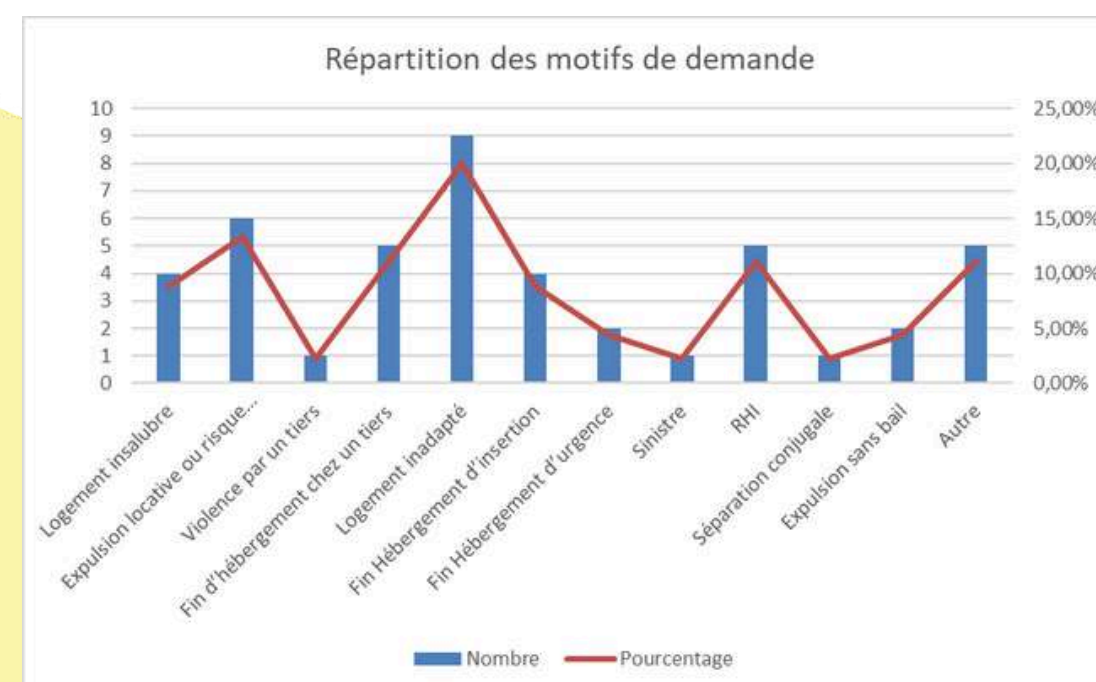
Profil des ménages et données liées au logement

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 :



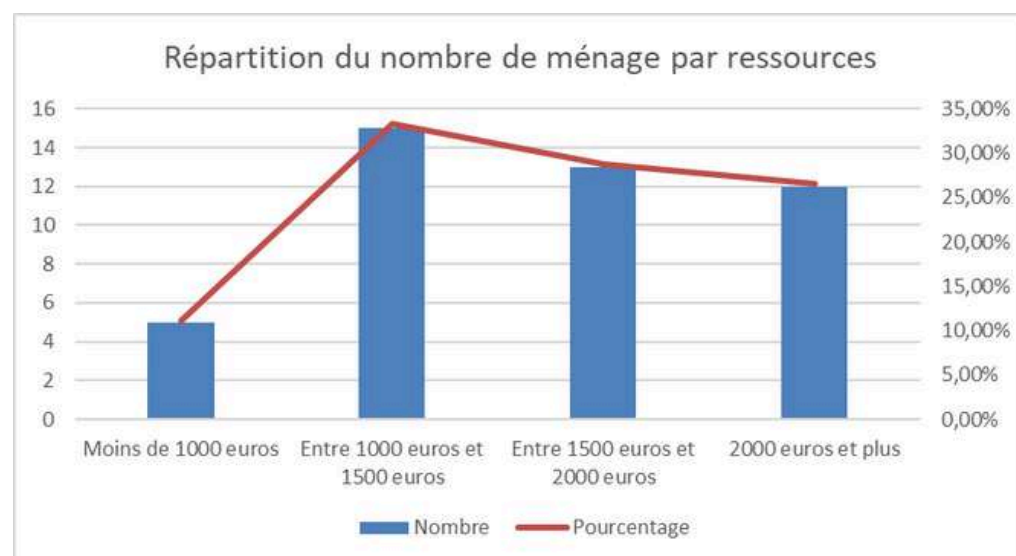
Situation administrative du demandeur principal :

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.

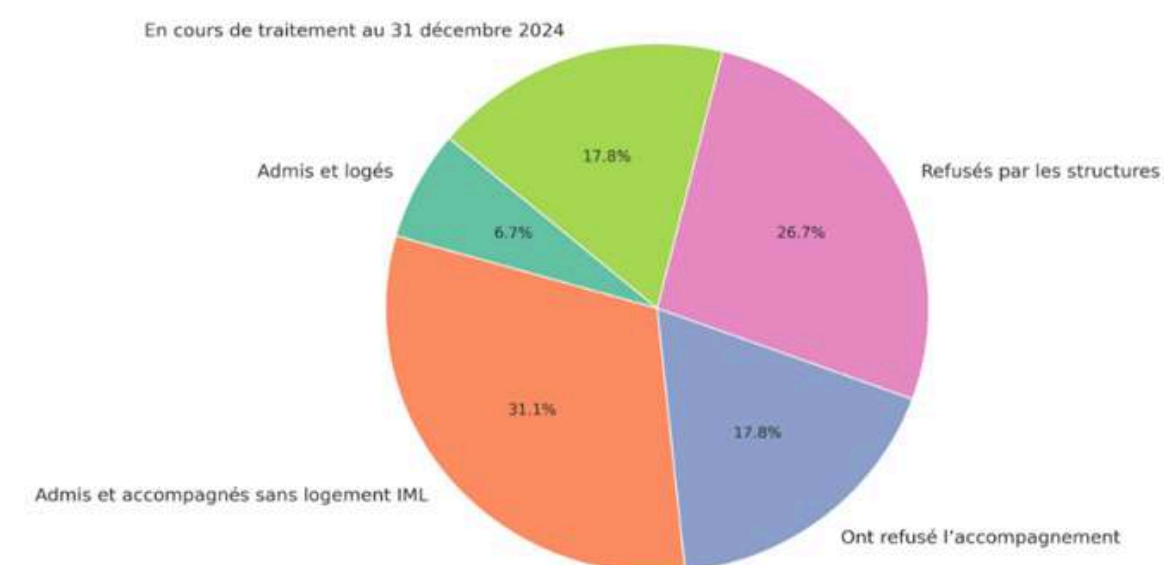
Concernant les situations les plus complexes, l'équipe s'attarde à repérer les leviers les plus favorables pour l'amélioration des conditions de vie de chaque ménage.

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.

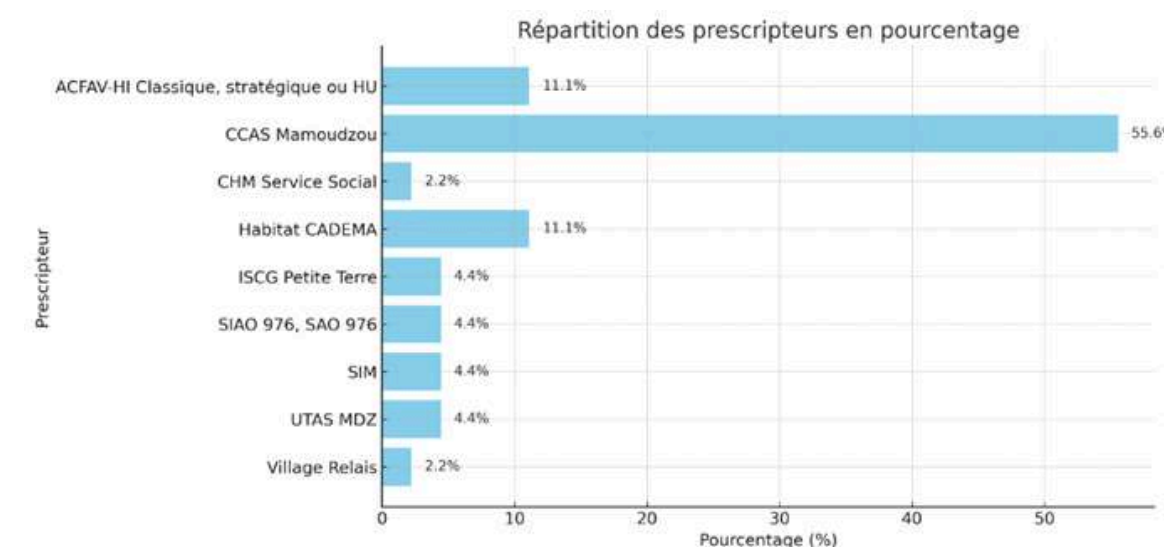
Données provenant du SIAO

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.



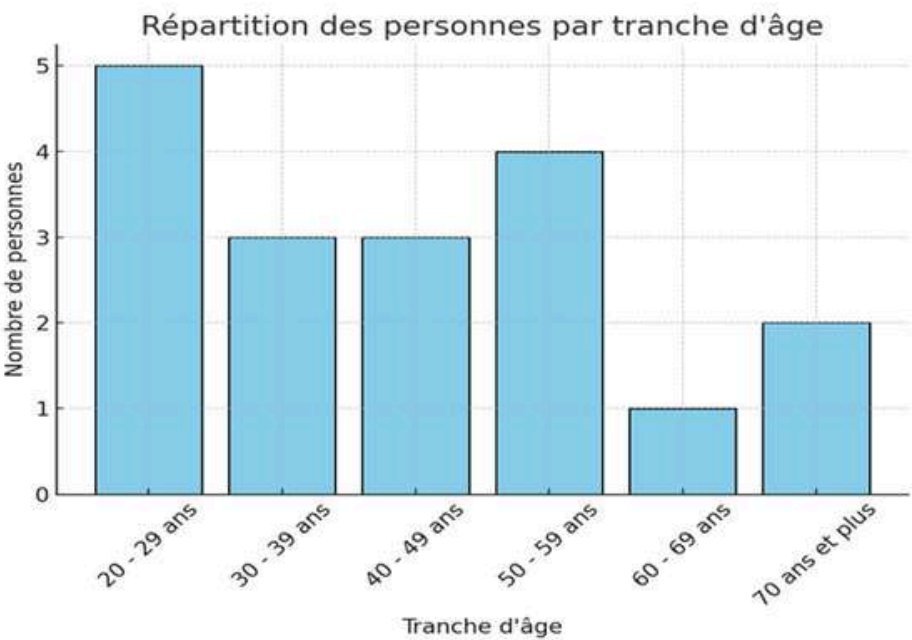
Répartition des orientations par prescripteur :



Profils des ménages orientés vers le dispositif IML CADEMA en 2024

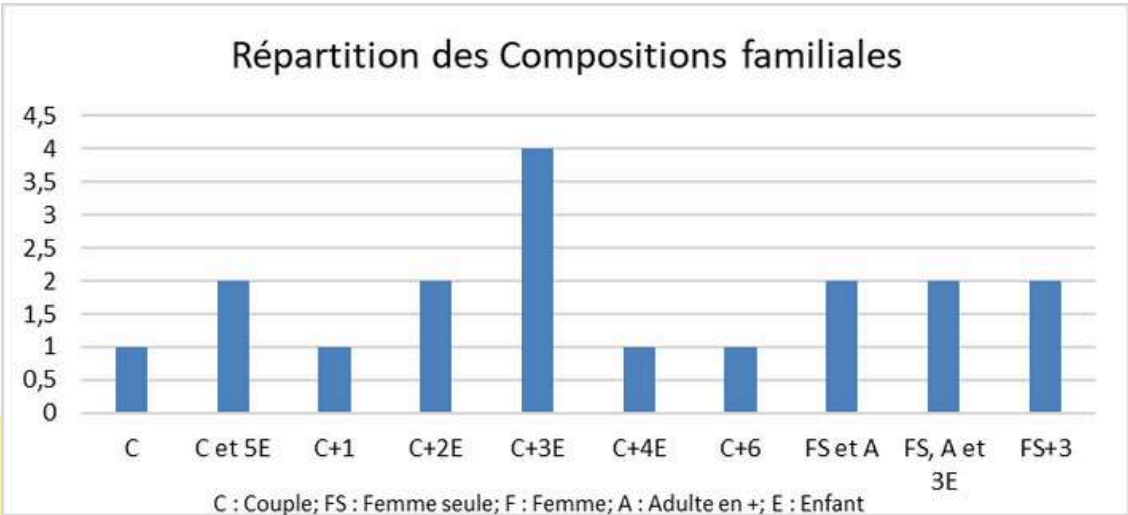
Sur 45 ménages orientés, 18 ménages accompagnés en 2024 :

- 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

Accompagnement vers le logement social

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

Certains bénéficiaires considèrent ce système de logement accompagné proposé par SOLIHA, comme un tremplin vers un logement autonome dans un autre territoire (plus avantageux en termes d’opportunités sociales, sanitaires, professionnelles et/ou scolaires).
Si ce projet de départ est clairement exprimé dans le contrat d’accompagnement, le référent social accompagnera le ménage vers une stabilité financière et administrative permettant ce départ.

En 2024, l’équipe de l’IML CADEMA a accompagné les ménages vers le logement social à travers deux aspects :

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

La difficulté de l’année 2024 comme tous les ans, réside sur dans le fait que l’ensemble des bénéficiaires pouvant prétendre au contingent préfectoral du parc social refusent d’étendre leur zone de recherche en-dehors de la commune de Mamoudzou. Or, c’est le secteur où il y a plus de demande mais moins de livraison. Le point positif c’est que par rapport à l’année dernière où il n’y avait quasiment pas de CALEOL concernant le secteur de Mamoudzou, cette année il y en a eu un peu plus.

Les visites à domicile et les actions collectives

En 2024, tous les ménages ont bénéficié d’une sensibilisation au droit locatif dans le cadre de l’IML CADEMA soit lors d’une visite à domicile ou lors d’une action collective.

Nombre De ménages	Rappel des droits et devoirs des locataires	Expertise et gestion technique sur la vie quotidienne (Eco- geste, Soutien aux montages des dossiers administratifs, accès aux droits et services de proximité)	Orientations professionnelle s (Démarches pôle emploi, formation)	Gestion financière
1	x	x	x	X
2	x	x	x	X
3	x	x	x	X
4	x	x	x	X
5	x	x	x	X
6	x	x	x	X
7	x	x	x	X
8	x	x	x	
9	x	x	x	
10	x	x		
11	x	x		
12	x	x		
13	x	x		
14	x			
15	x			
16	x			
17	x			
18	x			
TOTAL	18	13	9	7
PART	100 %	72 %	50 %	38.8 %

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

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

Les entrées et sorties du dispositif 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.

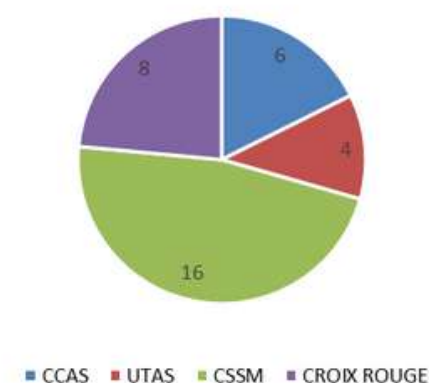
En 2024, environ 14 ménages ont bénéficié d'un accompagnement sans avoir accédé à un logement dans le cadre de l'IML.



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.

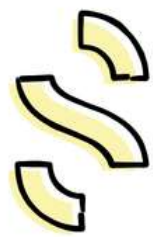
CONTACT

Halimati-Saandia HAMADA, référente du dispositif IML

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

Toiwiloudine MKADARA, Responsable du Service

Intervention Sociale : t.mkadara@soliha.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

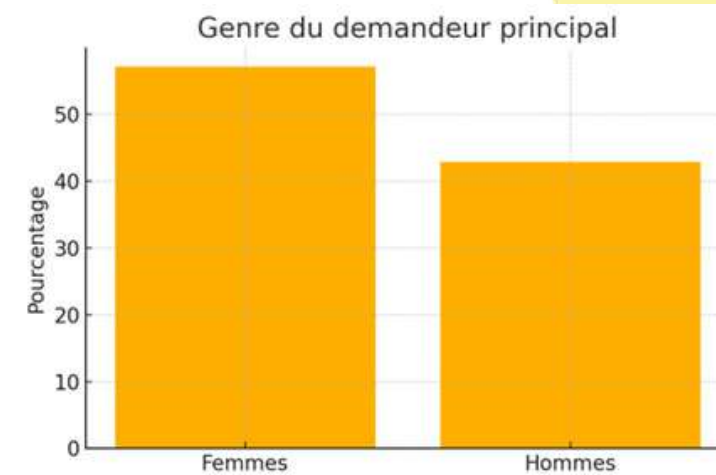


Profil des ménages et données liées au logement

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 :

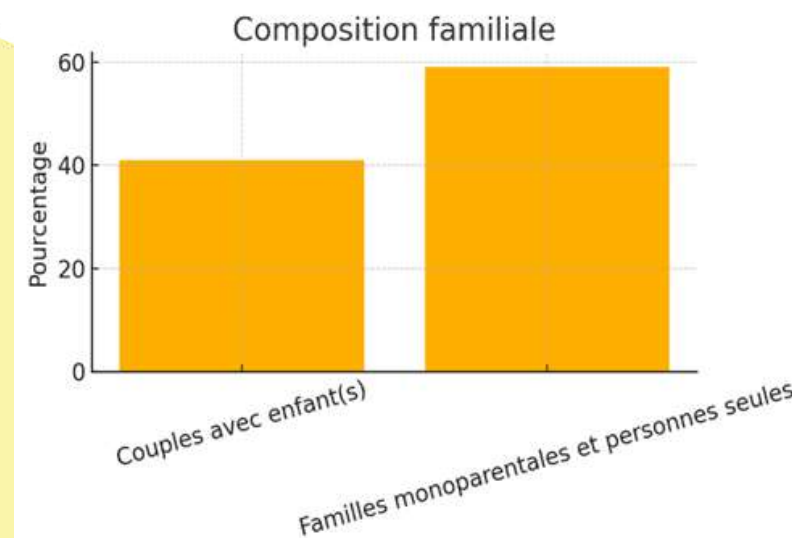


La majorité des bénéficiaires accompagnés sont des femmes, représentant 57,14 % des demandeurs.

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.

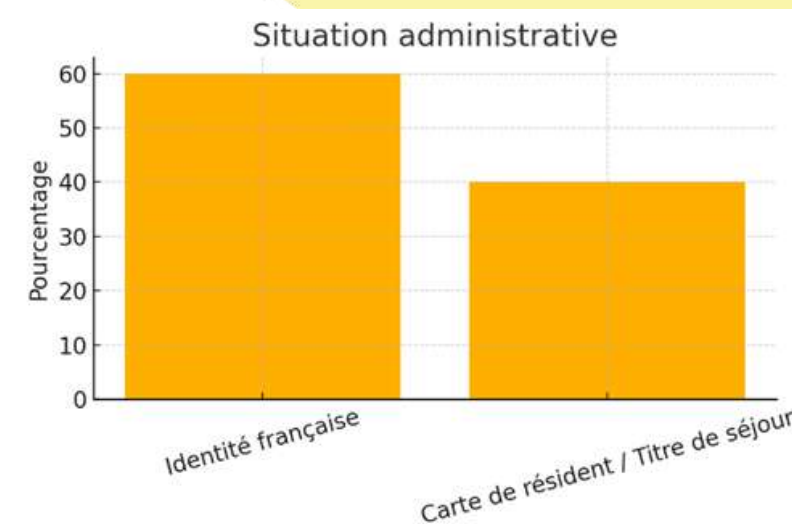
2. Composition familiale



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 à l'action

Moyens humains & matériels

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

- 0,80 ETP travailleur social de profil conseiller(e) ou technicien(e) en économie sociale et familiale pour assurer les actes d'accompagnement tout au long de la mesure ;
- 0.60 ETP pour la gestion locative des dossiers d'un dispositif IML à 120 places ;
- 0.20 ETP 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.

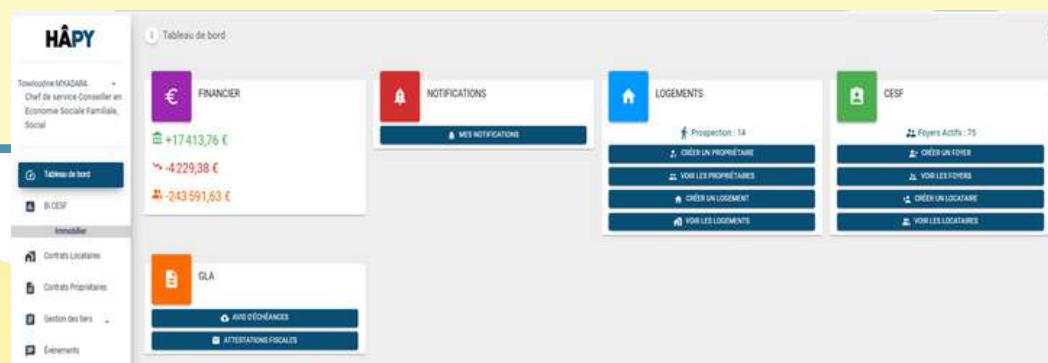
En septembre 2023, SOLIHA Mayotte s'est dotée d'un nouveau local, situé à Hajangua, dans la commune de Dembeni. La majorité des travailleurs sociaux provenant du sud de l'île, cette localisation leur permet de gagner en confort de travail, en plus de garantir une plus grande proximité avec les bénéficiaires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

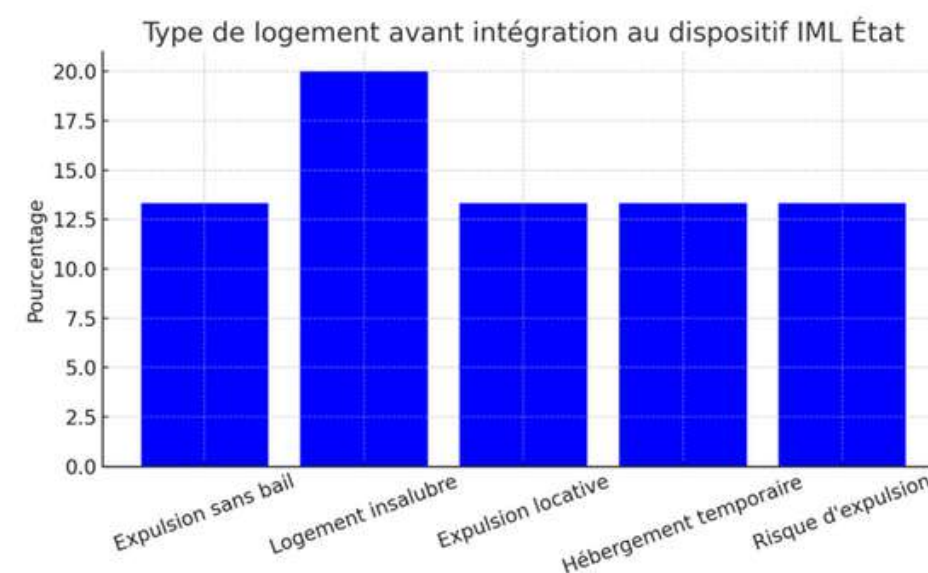


2. Secteur de résidence initial des ménages

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 MAMOUDZOU

Introduction

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

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

Le 1er janvier 2023, un avenant à la convention initiale a été signé pour couvrir la période allant du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2024. Cet avenant 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.

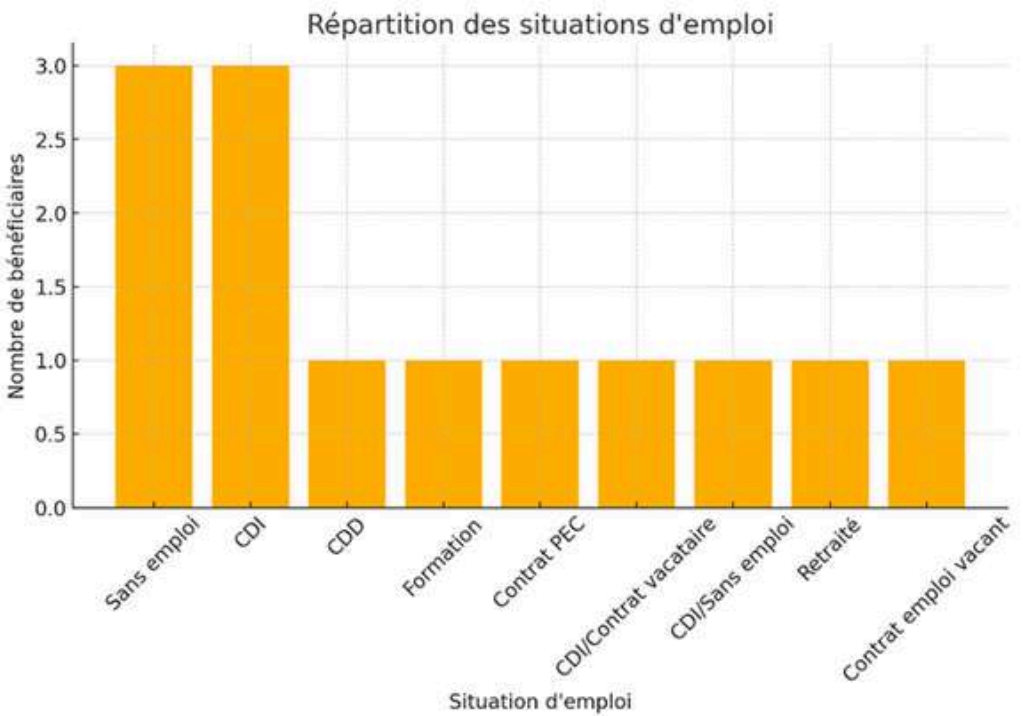
Répartition des compositions familiales



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

Ce graphique montre que les types de ménages sont variés. Les couples avec plusieurs enfants sont les plus représentés, suivis des femmes seules avec un ou plusieurs enfants. Il y a également quelques ménages composés d’un couple sans enfant ou avec un adulte supplémentaire.

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

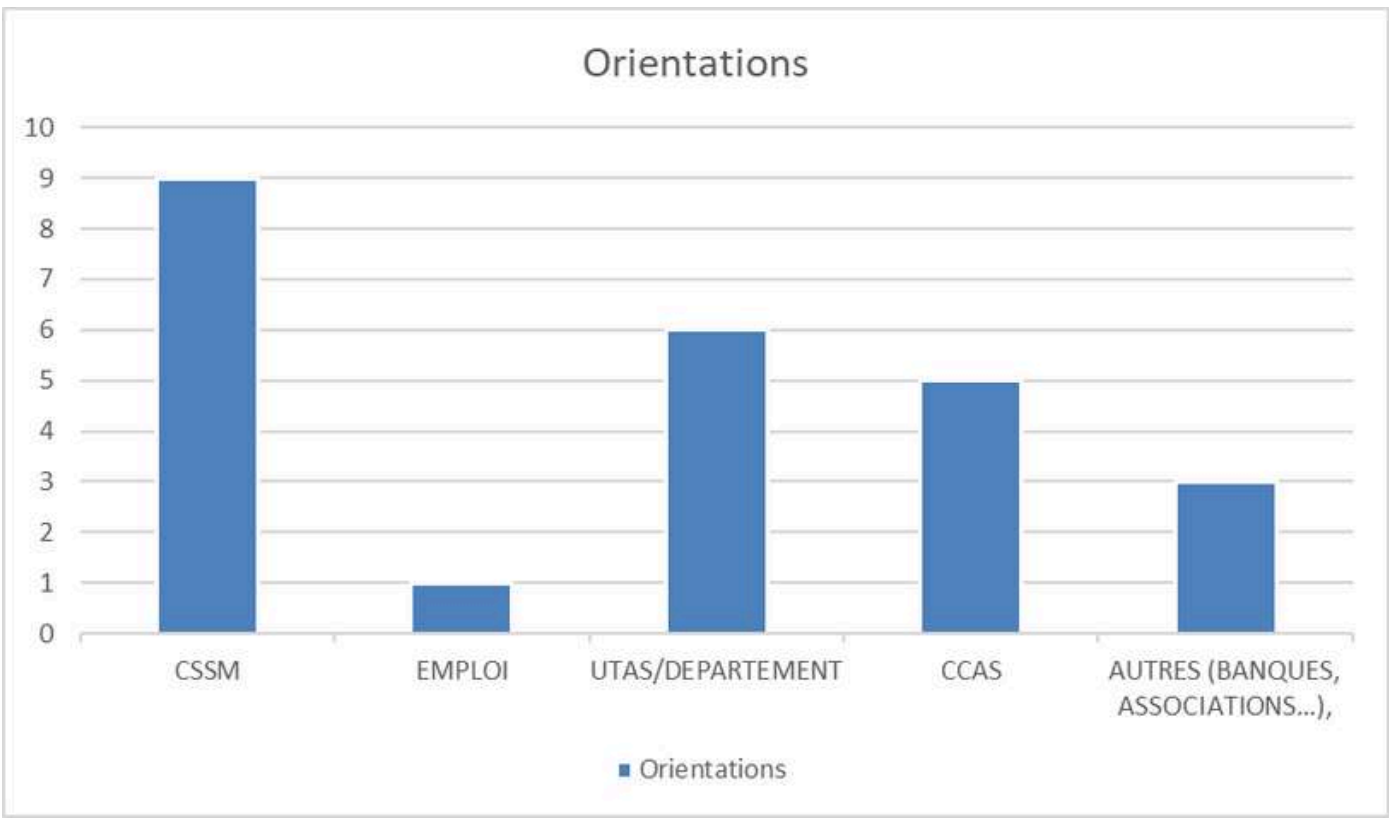
L'accompagnement des ménages bénéficiaires de ce dispositif est réalisé par une travailleuse sociale qualifiée, référente du dispositif.

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

SOLiHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

MAYOTTE

NOS PARTENAIRES :



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



[FACEBOOK](#)



[LINKEDIN](#)