

MSANDA
MAYOTTE
LA SOLIDARITÉ AU COEUR DE L'ILE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

SOMMAIRE

Le mot du président 4
L'équipe Msanda Mayotte 6
Evènements marquants de l'année 2024 7
1. Présentation de l'Association Msanda Mayotte 13
1.1. L'association MSANDA Mayotte 14
1.2. Les dates clés de l'association 14
1.3. Les moyens matériels et humains 16
1.3.1. Les locaux de l'association 16
1.3.2. La flotte de véhicule 16
1.3.3. Les logiciels 17
1.3.4. Organigramme de l'association 18
1.4. Les valeurs de l'association 20
1.5. Les services proposés par l'association 20
1.6. Les différents types de dossier 22
2. Les salariés de Msanda en 2024 23
3. Les territoires d'intervention en 2024 27
4. L'activité auprès des personnes accompagnées en 2024 30
4.1. Selon le type de dossier 31
4.2. Les bénéficiaires APA en mode prestataire 32
5. Le profil des publics accompagnés dans le cadre de l'APA (mode prestataire) 33
6. Les heures d'interventions prestation APA 38
7. Les perspectives de développement 40

LE MOT DU PRÉSIDENT

L'année **2024** restera dans nos mémoires. Elle a mis à l'épreuve notre capacité de résilience, tout en révélant la solidité de notre engagement collectif au service des plus fragiles.

Le territoire de Mayotte, une fois encore, a traversé deux crises majeures.

- Deux mois de blocage ont paralysé l'île, témoignant d'un profond désarroi face à l'insécurité croissante et à une immigration illégale non maîtrisée. Cette période de tension, dont seule Mayotte semble détenir le secret, aurait pu fragiliser notre activité.
- Le cyclone chido, un événement climatique d'ampleur qui a frappé notre territoire avec une rare intensité

Et pourtant.

Grâce à l'organisation rigoureuse de nos équipes, et à un modèle d'intervention de proximité, **nous avons pu maintenir nos services essentiels auprès des personnes accompagnées.** Nos aides à domicile, ancrées dans leur quartier, proches de leurs bénéficiaires, ont poursuivi leur mission avec courage et efficacité.
Ce contexte a aussi été une opportunité de rendre visible notre action. À travers un reportage diffusé au journal télévisé de Mayotte 1ère, nous avons mis en lumière **le service autonomie à domicile**, pilier de notre engagement auprès des aînés et des personnes en perte d'autonomie.

Une année de cohésion et de lien

2024 a également été une année de **renforcement de la cohésion interne.** Nous avons célébré **la Journée nationale des aides à domicile**, mettant à l'honneur ces femmes et ces hommes de l'ombre. Nous avons aussi partagé des moments de convivialité, à l'image du déjeuner organisé à Ngouja, qui a permis à toutes les équipes de se retrouver, d'échanger, de se reconnaître.

Une dynamique partenariale renforcée

Msanda Mayotte s'inscrit désormais dans une **dynamique de développement et d'ouverture**, au croisement du service public et de l'initiative locale. Nos collaborations avec **CBO Territoria** et **le Service de transport maritime de Mayotte** témoignent de cette volonté de communiquer notre action, d'aller vers le grand public, de mieux faire connaître notre rôle dans l'écosystème territorial.

Une équipe en mouvement

L'année a aussi été marquée par des évolutions d'équipe.
Des départs, bien sûr – inhérents à la vie de toute organisation – mais aussi des **renforts stratégiques** :

- Une nouvelle responsable du pôle animation a rejoint nos rangs avec dynamisme,
- Le pôle coordination s'est étoffé avec l'arrivée d'une assistante technique,
- Et un assistant de gestion est venu compléter une organisation en mutation.

Ces mouvements traduisent notre volonté de nous adapter, de structurer notre action, **d'accompagner la croissance de notre activité** dans les meilleures conditions.

Une attention constante aux personnes accompagnées

Au cœur de notre engagement, il y a les personnes que nous accompagnons chaque jour. Nous n'oublions jamais que **derrière chaque dossier, il y a une histoire, un visage, une fragilité.**
C'est pourquoi nous avons poursuivi, en parallèle du soutien quotidien, **des actions d'animation et de lien social** : ateliers culinaires, événements intergénérationnels comme le Carrefour des Générations… Autant d'occasions de sortir de l'isolement, de créer du lien, de donner de la joie.

Une ouverture à l'innovation et à la coopération

Enfin, nous soulignons **l'ambition d'ouverture** qui nous anime. En 2024, la direction de Msanda Mayotte s'est rendue en Corse, dans le cadre **d'un échange de pair à pair avec l'association CAP Corse Solidaire.** Ce déplacement nous a permis de partager nos pratiques, d'enrichir notre vision, et d'envisager **des coopérations structurantes dans le champ de la formation**.

Une croissance maîtrisée

Msanda Mayotte est en croissance : en chiffre d'affaires, en nombre de clients, mais aussi – et surtout – en maturité organisationnelle. Nous grandissons sans perdre **le sens du service, l'ancrage local, et la dignité de chacun.**

Mohamed SAIDAL.
Le Président,



L'ÉQUIPE MSANDA MAYOTTE







EVÈNEMENTS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2024

ACTUALITÉS

Grève contre l'insécurité depuis 2024

Mayotte a été paralysée pendant plusieurs semaines depuis le 20 février 2024 par des manifestations contre l'insécurité avec de nombreux barrages routiers érigés aux points-clés de l'île.





L'association a dû se réorganiser rapidement pour faire face à cette crise sociale. L'organisation par secteur de Msanda Mayotte facilité les réajustements nécessaires pour qu'aucun bénéficiaire ne soit laissé. En effet, l'affectation des intervenants à domicile se faisait en fonction du lieu d'habitation des bénéficiaires. Cela a permis :

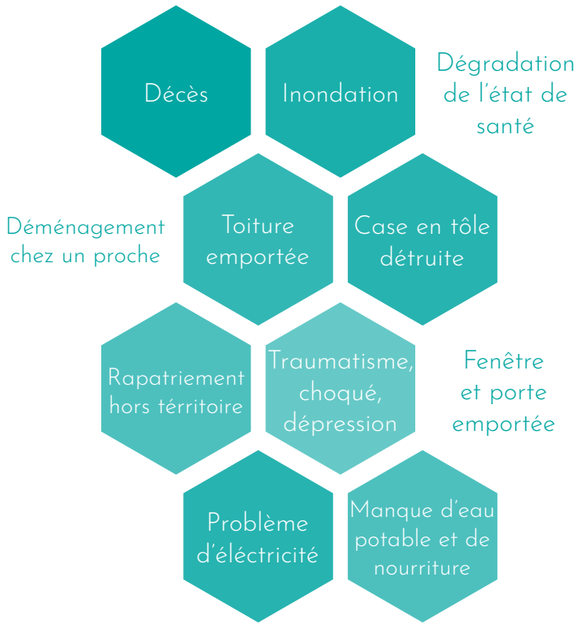
- De pallier au problème de circulation dû au manque de taxi notamment
- Il y a eu des problèmes de taxi, mais cette organisation a permis d'y pallier

Le personnel administratif qui ne pouvait pas accéder au bureau faisait du télétravail.

Cyclone CHIDO

Le cyclone tropical CHIDO a frappé de plein fouet l'ensemble de l'île de Mayotte le 14/12/2024 causant lors de son passage des dégâts sans précédent sur l'île depuis le cyclone La quasi-totalité des bénéficiaires de l'association a subi des dégradations dû à l'intensité du vent et des inondations sans précédents.





- Deux décès survenus, pour le premier le lendemain du cyclone et l'autre 3 jours après
- La reprise des interventions s'est faite progressivement à partir du 15/12/2025 jusqu'à arriver à une reprise totale des activités
- Tournée des responsables de secteur pour voir les bénéficiaires la semaine qui a suivi le cyclone
- Activation du travail partiel la semaine qui a suivi le cyclone

Le cyclone a touché tout le monde y compris les salariés de Msanda. L'association a mis en place en plus du chômage partiel un dispositif d'avance du salaire allant au maximum jusqu'à trois fois le salaire mensuel d'un salarié.

Inauguration du pôle animation de Msanda Mayotte

Le pôle animation a pour mission la prévention du vieillissement et de préservation du lien social.

Au programme, des activités conçues pour :

- Améliorer le **bien-être**
- Favoriser le **lien social**
- **Stimuler** les capacités physiques et cognitives
- Offrir des **moments de convivialité et de créativité**

Que ce soit des ateliers ludiques, des sorties, ou des moments de partage, tout est pensé pour enrichir la vie de nos aînés et créer des moments inoubliables.



Jeux olympiques 2024

Accueil de **Raphaël** (1er mahorais à avoir participé aux jeux olympiques) dans son village Hagnoudrou, le 24 août 2024 avec la participation de l'association Msanda Mayotte.





PARTICIPATIONS À DES ÉVÉNEMENTS

Journée conviviale dédiée aux personnes âgées

L'occasion de rassembler les partenaires autour d'animations, de stands et d'activités physiques adaptées, dans un esprit de partage et de solidarité.



Participants :
France Alzheimer, Fmapar, Hairi Ndjema et AMALCA

Evènement Msanda et USAD

Evènement Msanda 07/12/2024

A la plage de Sohoa ou été convié l'ensemble du personnel Msanda :

- Prestataire pour le déjeuner et petit déjeuner
- Prestataire pour l'animation
- Cadeaux suite à jeu concours l'après-midi

Evènement USAD 12/10/2024

- Porter par le directeur de Msanda et été présent l'ensemble des associations membre de l'USAD
- Prestataire pour le petit-déjeuner et le repas du midi
- T-shirt événement USAD

Tenue de stand pour faire connaitre l'association



Faire connaitre notamment :
- L'aide à domicile
- L'aide-ménagère
- Makine Teleassistance

En partenariat avec CBo Territoria, l'association Msanda Mayotte a tenu un stand au centre commercial Ylang de Combani permettant de faire connaitre l'association au client du centre commercial.

EXEMPLE SORTIE AVEC LES BÉNÉFICIAIRES

Découverte du musée sel de BANDRELE





CARREFOUR DES GENERATIONS



Partenaire :
- Fahamou Maecha
- CCAS de Kani-Kéli

Les ateliers s'articulèrent autour de 3 axes : débats et réflexions, transmissions de savoirs et compétences, et sorties en extérieur.

Un temps d'échange au tour d'un barbecue avec les personnes âgées, les jeunes adolescents et partenaires pour la fin du carrefour des générations.

Sensibilisation contre le cancer du sein et de la prostate



Msanda Mayotte au salon des services à la personne, le 29 et 30 Novembre. Deux journées de découvertes et d'échanges avec des acteurs venant des quatre coins de la France.

L'association s'inscrit dans une dynamique d'ouverture et d'échange, à l'échelle locale comme nationale afin d'améliorer continuellement ses services.

Rencontre avec le groupe CAP Solidaire basé en corse



La direction de Msanda a rencontré le groupe CAP solidaire basé en Corse.

A l'ordre du jour :
- Echange sur des projets structurants dans l'amélioration de la qualité de vie des bénéficiaires à domicile
- Réflexions sur des actions d'accompagnement et de formation des salariés du secteur du maintien de l'autonomie.

Travail à suivre...

ACTIVITÉ LUDIQUE/ATELIERS/ANIMATION

Voulé de secteur chez Msanda Mayotte

C'est l'occasion de réunir les intervenants à domicile de chaque secteur pour un moment convivial hors des réunions





Voulé secteur Mamoudzou à la plage des badamiers en Petite Terre

Séance APA pour les salariés de Msanda



Msanda Mayotte offre des séances d'activité physique adaptée à ses salariés en partenariat avec l'association Hairi Njema.

Des **séances individuelles** sont aussi organisées dans le secteur Centre et Sud afin de permettre aux bénéficiaires de rester le plus autonome possible en suivi un programme de 3 mois adaptés à leur besoin et singularité.

Déjeuner au restaurant **Le Jardin Maore** à la plage N'gouja, une journée très spéciale. L'occasion pour Msanda Mayotte de mettre à l'honneur son équipe.



Autour d'un plat avec une vue sur la plage, l'équipe s'est retrouvée pour échanger un moment de convivialité et d'amusement, un moment, marqué par les éclats de rire et les sourires sur les visages.

La journée s'est clôturée par un tirage au sort qui mettait en jeu deux lots :
- Lot n°1 : 2 billets aller-retour à destination de La Réunion avec des nuits d'hôtel
- Lot n°2 : 1 billet aller-retour à destination de la Réunion

Ateliers culinaires

Un moment de partage avec nos ainés





1

PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION MSANDA MAYOTTE

1.1. L'ASSOCIATION MSANDA MAYOTTE

Msanda Mayotte est une association à but non-lucratif qui a pour vocation le maintien à domicile des personnes âgées, dépendantes, malades, handicapées et l'aide aux familles.
Il s'agit de la première structure d'aide et de maintien à domicile pour les personnes âgées et en situation de handicap. Elle a ainsi contribué fortement au développement du secteur social à Mayotte.

Créée en 2007, Msanda Mayotte est autorisée par le Conseil départemental et agréée par la DEETS de Mayotte. Elle intervient aujourd'hui sur tout le département. En 2007, elle a rejoint ADEDOM, une fédération nationale d'aide à domicile, ce qui lui permet d'avoir un point d'appui à l'échelle nationale pour se développer. En effet, le secteur ne cesse de se développer. On compte à ce jour **17 associations** d'aide à domicile sur l'île.

1.2. LES DATES CLÉS DE L'ASSOCIATION

QUELQUES DATES HISTORIQUES

Année 2024	
Décembre	14/12/2024 : passage du **cyclone tropical CHIDO**, ayant placé Mayotte en alerte violette (niveau d'alerte maximum) et provoqué de lourds dégâts sur l'île.
	Lancement de **Msanda Formation et Conseil (MFC)**, accompagné du recrutement de la responsable formation et développement..
Octobre	Inauguration du **pôle animation** de Msanda Mayotte
Février	**Grève contre l'insécurité** à Mayotte qui a paralysé l'île pendant plusieurs semaines
Janvier	Signature du **CPOM** de Msanda Mayotte

Année 2023	
Novembre	Entrée de Msanda Mayotte dans le programme ESMS Numérique 24/11/2023

Année 2022	
Septembre	Révision du projet d'établissement
	Création d'un pôle RH au sein de l'association
Juillet	Inauguration, du dispositif d'activité physique à domicile de Hairi Njema en partenariat avec le CCAS de Ouangani
Août	Nouveaux horaires d'accueil du public Msanda Mayotte. Pas d'accueil du public les mercredis
Novembre	Inauguration de l'antenne Sud de Msanda Mayotte située au 2 rue Matanzilou, 97660 Chirongui (Mramadoudou)

Année 2021	
Mai	Msanda Mayotte en partenariat avec Artémis a inauguré son service de téléassistance. Le service s'adresse aux personnes vulnérables susceptibles de nécessiter de l'aide à n'importe quel moment du jour de la nuit.
Novembre	2 000 abonnés sur la page Facebook de Msanda Mayotte

Année 2020	
Les comptes de l'association se stabilisent et la croissance est retrouvée	
Décembre	Les SAAD de Mayotte joignent leurs forces pour mieux répondre aux enjeux du secteur de l'aide à domicile. 3ème réunion technique : Objectif création d'un club des SAAD de Mayotte

Année 2019	
Restructuration de l'association en trois pôles : développement, coordination, et support	
Avril	Mise à disposition du nouveau site internet de Msanda Mayotte
	1ère réunion CVS à Msanda Mayotte avec les bénéficiaires et leurs familles
Février	Inauguration du bureau de Combani
	Création de Hairi Njema en février 2019 : Association de sport adapté

Année 2018	
Juin	Lahadji ABDOU devient le 5e directeur de l'association. Son temps de travail est partagé entre Tifaki Hazi et Msanda Mayotte (mis à disposition).
	Rapprochement avec la structure de l'ESS « Tifaki Hazi »
Juillet	**Création d'un compte Facebook**
Août	**Autorisation d'ouverture de Msanda Mayotte** **Le président du conseil départemental a signé l'arrêté d'ouverture du SAAD Msanda Mayotte. La structure est éligible à l'Aide Personnalisée à l'Autonomie.**
Septembre	**Mise en place du logiciel XIMI** Cette mise en place doit permettre d'améliorer notre organisation, notamment l'élaboration des plannings des intervenants, mais aussi la facturation et les fiches de mission.

Année 2017
Autorisation du département d'exercer en tant que SAAD

Année 2016
Difficultés financières de l'association - fin de la convention de partenariat avec la CSSM

Année 2011
Suite à un conflit, des salariés et administrateurs quittent la structure afin de créer un service concurrent « Maecha Na Ounono

Année 2007
Création du service d'aide à domicile pour personnes dépendantes au sein de l'association intermédiaire Tifaki Hazi, appelé « Msanda Mayotte »
Croissance de la structure, seul acteur sur le secteur de l'aide à domicile jusqu'en 2011

Année 2005
Création de MSANDA Mayotte, une association autonome issue de Tifaki Hazi.

L'année 2024 a été particulièrement mouvementée, tant sur le plan des crises sociales que des phénomènes météorologiques.

C'est également une année durant laquelle l'association a étendu son champ d'activité, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et d'enrichissement de l'offre de services proposée, en inaugurant son pôle animation et formation. Cela a permis à l'association de proposer une offre de services différenciée par rapport aux autres acteurs du secteur présent sur l'île.

Ce fut également une année propice au changement, avec notamment :
- la revalorisation des tarifs des prestations par le Conseil départemental ;
- la mise en place de décisions sans limite de validité ;
- l'instauration de visites de contrôle par le Conseil départemental ;
- des travaux sur la mise en place du dispositif de soutien aux professionnels des SAAD ;
- un accompagnement pour la constitution du dossier de conformité des SAAD à la réforme de l'offre de services à domicile.

1.3. LES MOYENS MATÉRIELS ET HUMAINS

1.3.1. Les locaux de l'association

Msanda Mayotte dispose de 4 antennes pour l'accueil du public :

COMBANI
14, route de Coconi
97680 Tsingoni

BANDRABOUA
441, rue de l'hôtel de ville
97650 Bandraboua

Siège social de l'association
10, boulevard du stade de Cavani
97600 Mamoudzou

MRAMADOUDOU
2, rue Matanzilou, Mramadoudou,
97620 Chirongui

MAMOUDZOU
5, rue Kanaleni Kavani
976000 Mamoudzou

1.3.2. La flotte de véhicule

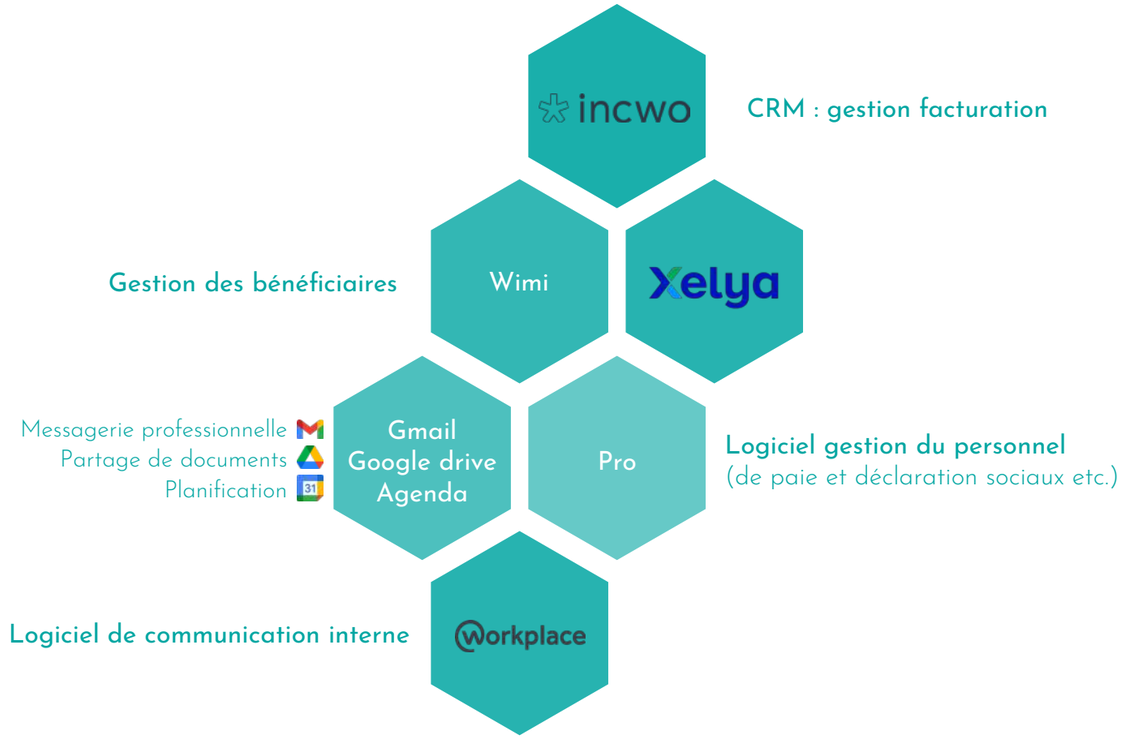
Pour faire face à l'augmentation du nombre de bénéficiaires accompagnés, l'association a choisi de prendre renforcer le parc de véhicule de Msanda Mayotte.

Modèle de véhicule	Type d'utilisation principale	Année d'acquisition
Dacia Sandero LLD (location longue durée)	Pôle développement	2022
Dacia Sandero Stepway LLD (location longue durée)	Pôle développement	2023
Fiat Panda	Pôle coordination	2021
PIAGGIO (scooter 125 m³)	Conducteur habilité au 125	2022
Scooter SYM 125 JET 14 NOIR E5	Conducteur habilité	2024
Kia Stonic	Pôle coordination	2022 (fin)
Fiat Panda	Pôle coordination	2023
Suzuki Swift	Direction	2023
HYUNDAY I20	**Pôle développement**	**2024**
HYUNDAY I10	**Pôle coordination**	**2024**
HYUNDAY I10	**Pôle coordination**	**2024**
HYUNDAY I10	**Pôle coordination**	**2024**
FORD Puma	Direction	2024

Chaque véhicule de service à un référent identifié au regard des besoins du poste occupé, néanmoins chacun des véhicules de l'association fait l'objet de mutualisation en fonction des besoins du service. Afin de faciliter les déplacements, notamment dû aux embouteillages récurrents de l'île l'association est également dotée d'un scooter 125 m³ en 2022.

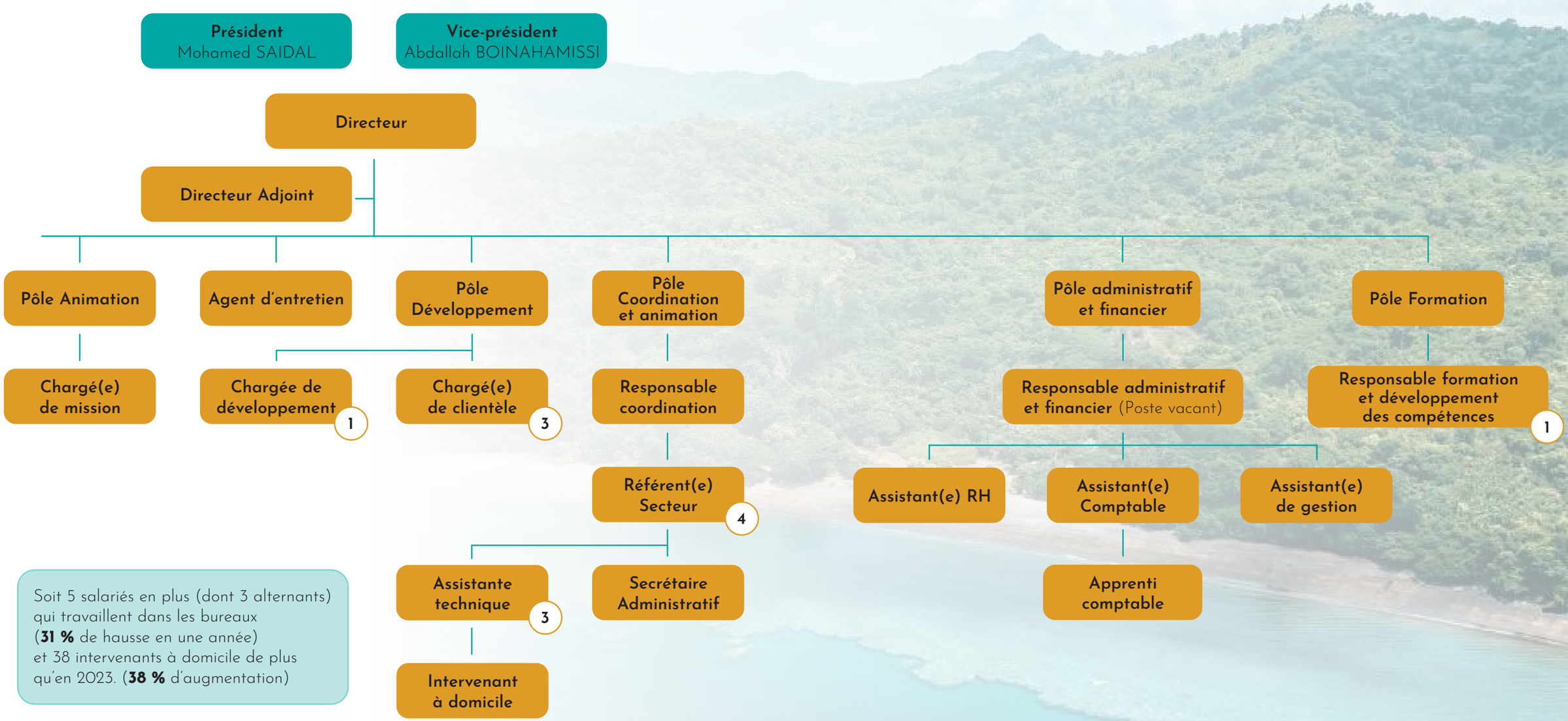
1.3.3. Les logiciels

Afin de faciliter la gestion de l'association, Msanda Mayotte dispose de plusieurs logiciels permettant de fluidifier la collecte et la circulation des informations.



1.3.4. Organigramme de l'association

Le conseil d'administration de Msanda Mayotte définit les orientations générales de l'association. Il arrête le budget et les comptes de Msanda Mayotte. Il est composé d'un président et d'un vice-président.



Soit 5 salariés en plus (dont 3 alternants) qui travaillent dans les bureaux (**31 %** de hausse en une année) et 38 intervenants à domicile de plus qu'en 2023. (**38 %** d'augmentation)

Soit **117 intervenants** à domicile tout secteur confondu qui ont travaillé chez Msanda Mayotte en 2024

	CENTRE	MAMOUDZOU / PETITE-TERRE	NORD	SUD	TOTAL
Nombre par secteur	28	40	24	47	**139**
Dont autres que intervenants à domicile	3	14	1	4	**22**

1.4. LES VALEURS DE L'ASSOCIATION

Ces valeurs se traduisent au quotidien en interne à travers les salariés de l'association, dans l'accompagnement des bénéficiaires ainsi que dans toutes les relations avec des partenaires extérieurs.



Respect

- de l'intimité des bénéficiaires et de leurs besoins
- du travail réalisé par les aides à domicile



Engagement

- Solidarité avec les bénéficiaires au-delà des interventions à domicile
- Solidarité envers les salariés



Solidarité

Dans qualité de service et un accompagnement professionnel auprès des bénéficiaires placés au cœur de l'intervention

1.5. LES SERVICES PROPOSÉS PAR L'ASSOCIATION

Msanda Mayotte contribue à améliorer le quotidien et la santé des Mahorais et à prendre soin d'eux à tous les stades et moments de leur vie. Pour cela, elle propose une offre de services à domicile permettant d'accompagner les publics en particulier les plus vulnérable d'entre eux : les personnes âgées et personnes en situation de handicap, via des activités de services à la personne (SAP). Ces dernières peuvent être regroupées sous 4 catégories : l'aide à domicile, l'aide à la personne, l'aide à la vie familiale et l'accompagnement social.







LES SERVICES PROPOSÉS AUX PERSONNES ÂGÉES, HANDICAPÉES ET/OU DÉPENDANTES

A leur domicile	Dans leurs déplacements	Téléassistance
Aide à la toilette, **Accompagnement à la prise de médicaments préparés,** Aide au lever et au coucher : **change, habillage** **Téléassistance**	**Promenades et sorties** (voisinage, cinéma, musée, club de loisirs) Compagnie, **lecture**, jeux de société et de mémoire, **assistance aux démarches administratives**, Accompagnement aux rendez-vous (médecins etc.), **Accompagnement aux soins palliatifs** (en relation avec les équipes de soins).	**Bracelet téléassistance**. Ce service à vue le jour en fin d'année, pour répondre à un besoin identifié.

LES PRESTATIONS RÉALISÉES SONT RÉALISÉES EN FONCTION DES BESOINS ET SPÉCIFICITÉS DE CHAQUE PERSONNE.

Les services de la vie quotidienne	
Hygiène de la maison	**Travaux ménagers :** sols, meubles, vitres… Gestion du linge, repassage
Alimentation	Préparation de repas à domicile Aide aux courses
Les services d'aide aux familles	
Hygiène de la maison et garde d'enfants	**Accompagnement d'enfants** dans leurs déplacements Garde d'enfants de + de 3 ans

L'association met à disposition de ses agents les équipements nécessaires pour représenter l'association et en même temps assurer leur protection ainsi que des bénéficiaires qu'elle accompagne.



1.6. LES DIFFÉRENTS TYPES DE DOSSIER

Le mode de facturation des différentes prestations proposées par l'association varie en fonction de la catégorie de bénéficiaires accompagnés.

Type de dossier	Description	Finan-cement	Catégorie de bénéficiaires	Intervenants à domicile	Durée d'intervention
Mode Prestataires	Il s'agit des bénéficiaires ayant une décision APA émanent du CD **et ayant choisi l'association Msanda Mayotte pour réaliser ses prestations**	APA	Personnes âgées de plus de 60 ans avec un GIR allant de 1 à 4	L'association Msanda Mayotte	Jusqu'à 4 ans renouvelable avant 2024 **et sans fin à partir de 2024**
Mode Mandataires	Il s'agit des bénéficiaires ayant une décision APA émanent du CD **et ayant choisi l'association Msanda Mayotte pour réaliser ses démarches administratives**	APA	Personnes âgées de plus de 60 ans avec un GIR allant de 1 à 4	La personne recruté par le bénéficiaire	Jusqu'à 4 ans renouvelable **et sans fin à partir de 2024**
Dossier HAD	Dossier envoyé par le CHM pour effectuer une liste de prestation défini et dont l'accompagnement est limité dans le temps	CHM	Pas d'âge défini	L'association Msanda Mayotte	A partir de d'un mois renouvelable
Dossier PCH	Il s'agit des bénéficiaires ayant une décision PCH émanent du CD **et ayant choisi l'association Msanda Mayotte pour réaliser ses prestations**	PCH	Personne de plus de 18 ans	L'association Msanda Mayotte	Jusqu'à 4 ans renouvelable et **sans fin à partir de 2024**
Dossier Particuliers	Il s'agit de particulier ou entreprise qui font appel à l'association pour réaliser des prestations	Néant	Plus de 18 ans	L'association Msanda Mayotte	A partir d'un mois

LES DIFFÉRENTS TYPES DE PROFILS D'INTERVENANTS À DOMICILE CHEZ MSANDA MAYOTTE :

- **Auxiliaire de vie (AVS) :** Accompagne les personnes dépendantes (âgées, en situation de handicap, malades) dans les actes essentiels de la vie quotidienne : toilette, repas, déplacements, accompagnement social.

- **Aide-ménagère :** Assure l'entretien du domicile (ménage, repassage, courses, repas simples) auprès de personnes âgées, malades ou ayant besoin d'un soutien ponctuel.

- **Aide à domicile :** Profil polyvalent intervenant selon les besoins : aide-ménagère, accompagnement léger, soutien relationnel, aide partielle à la vie quotidienne.

2

LES SALARIÉS DE MSANDA EN 2024

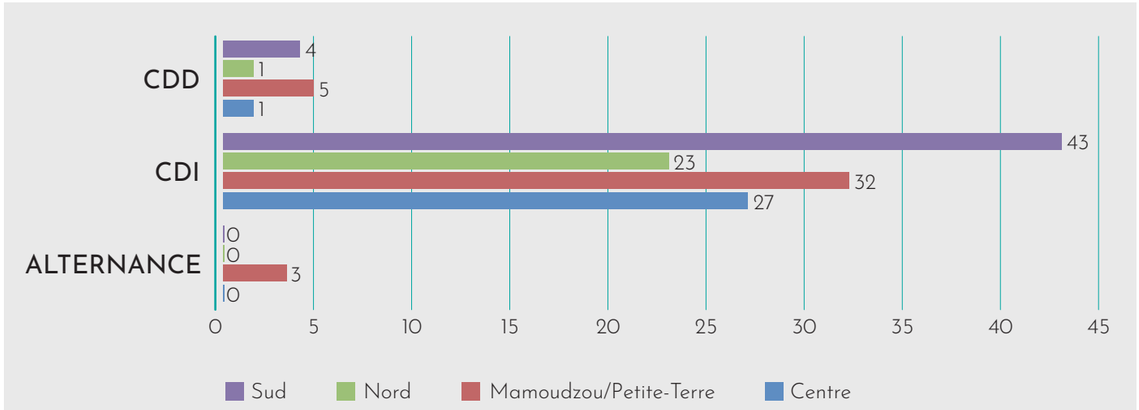
1.6. LES DIFFÉRENTS TYPES DE DOSSIER

31 décembre 2024, l'association Msanda Mayotte a employé **124 salariés**. Il y a eu 12 sorties en cours d'année dont 7 CDD et 5 CDI.

L'association a pris à son aile 3 alternants avec un contrat de 1 année :

- Chargée de mission animation
- Assistant comptable
- Secrétaire

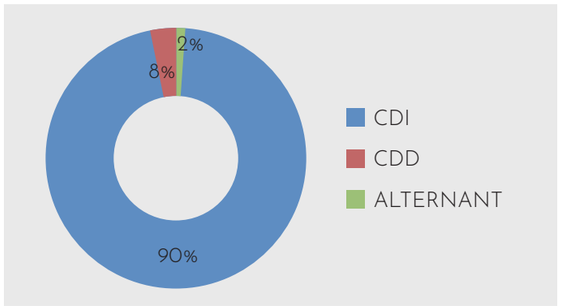
TYPE DE CONTRAT PAR SECTEUR



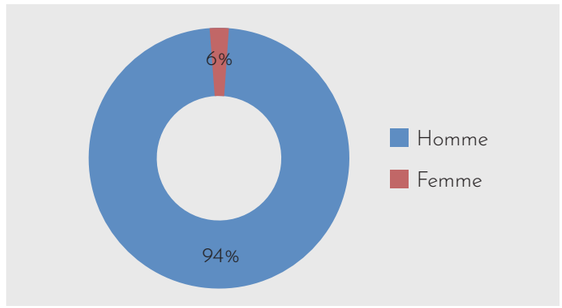
L'activité de Msanda Mayotte est très fluctuante. Elle préfère avoir recours à des intérimaires pour plus de flexibilité.

Ainsi en 2024 l'association n'a pas embauché que 8 % de son personnel en CDD, elle privilégie les contrats en CDI. Par ailleurs, elle a suivi 3 alternants dans trois banches de métiers différents au regard de la charge d'activité et l'évolution des activités proposés.

TYPE DE CONTRAT



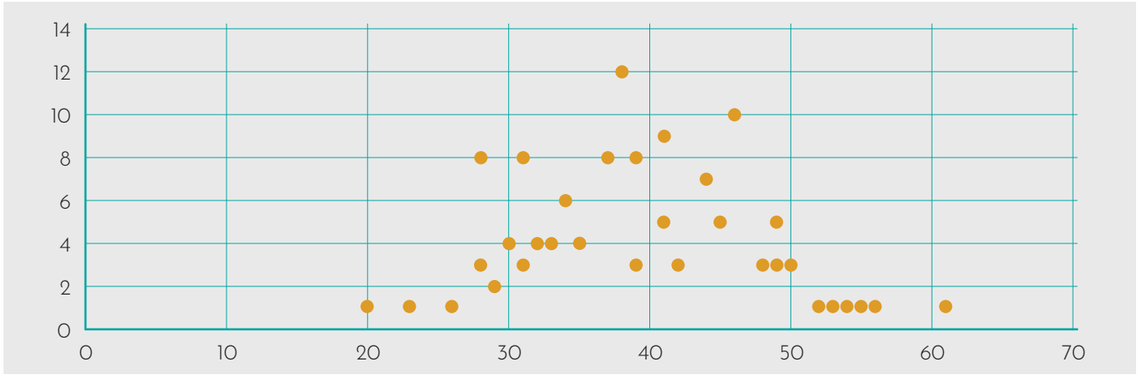
PROPORTION HOMME/FEMME



Msanda Mayotte comptait seulement 9 hommes dans son effectif total, dont 2 seulement occupaient un poste d'intervenant à domicile.

En 2024 l'âge des salariés de Msanda Mayotte était compris entre 20 et 61 ans, soit une moyenne d'âge de 39 ans.

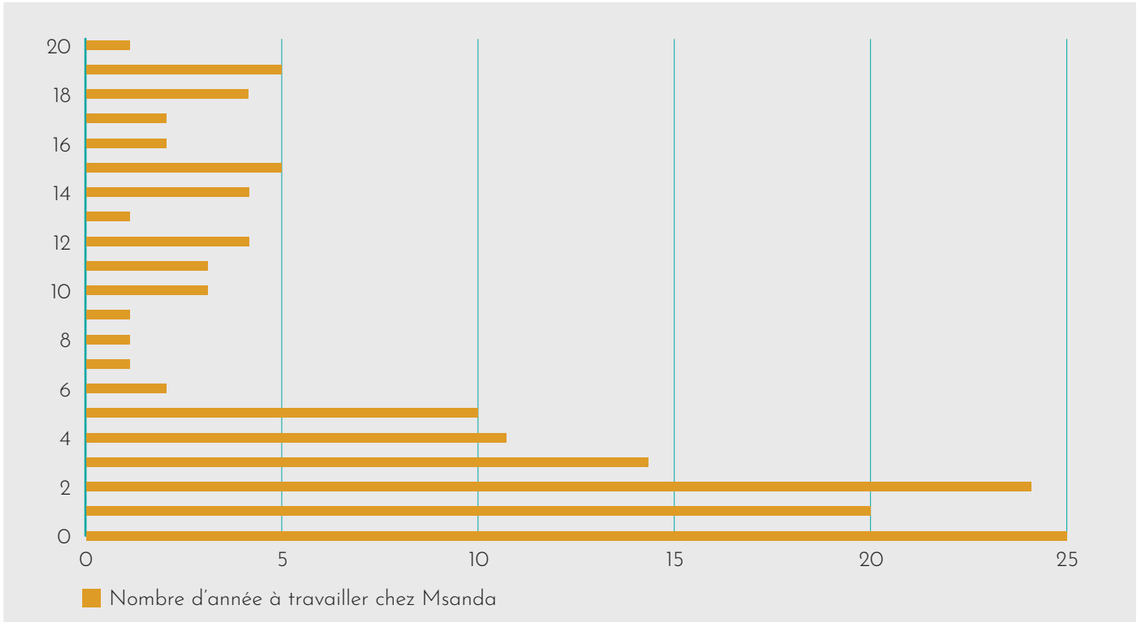
PYRAMIDE DES ÂGES



Age	Tranche d'âge
Moins de 26 ans	3
Entre 27 et 40 ans	77
Entre 41 et 50 ans	50
plus de 50 ans	9

Par ailleurs, en 2024, l'employé le plus ancien de Msanda Mayotte totalisait 19,5 années d'ancienneté chez Msanda Mayotte.

NOMBRE D'ANNÉE À TRAVAILLER CHEZ MSANDA



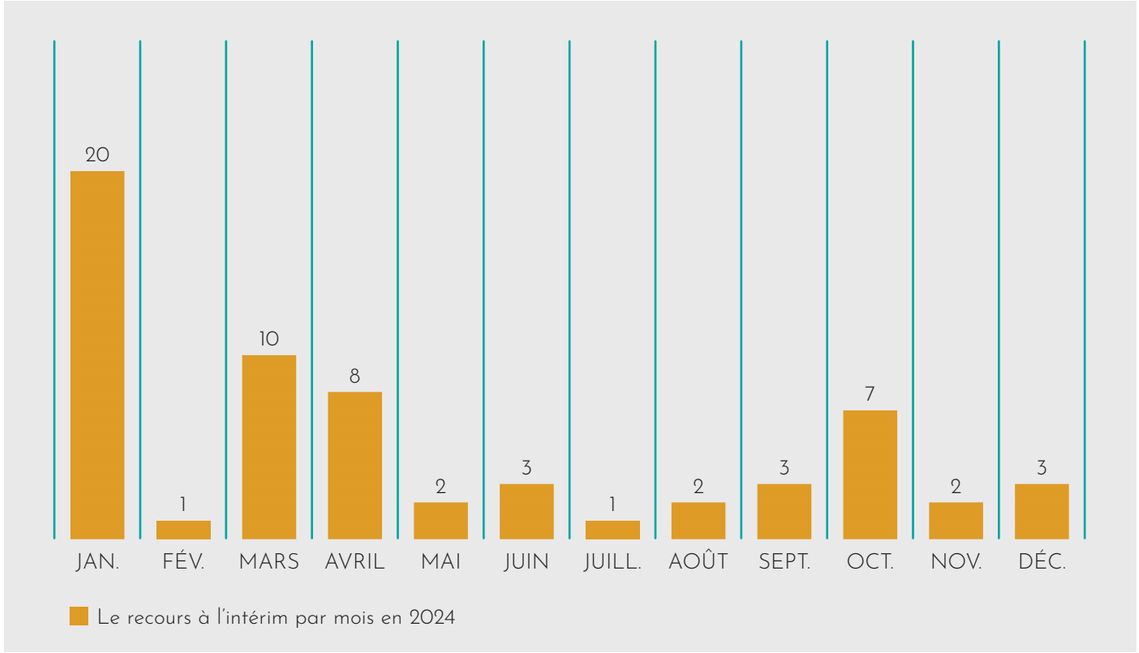
L'association a recruté **37 salariés** en 2024 (dont 8 CDD[1] et 3 alternants).

[1] Parmi lesquels 3 devenus CDI

LE RECOURS À L'INTÉRIM

Msanda Mayotte travaille exclusivement avec Tifaki Hazi pour le recrutement de ces intérimaires.
Les référentes de secteur font appel à l'intérim lorsqu'il n'y a plus de possibilité de remplacement en intérim Msanda Mayotte. Par ailleurs, il s'agit d'un vivier pour le recrutement des nouveaux intervenants à domicile de Msanda Mayotte.

LE RECOURS À L'INTÉRIM PAR MOIS EN 2024



Le recours à l'intérim par mois en 2024

En 2024 Msanda Mayotte a fait intervenir **62 intérimaires** pour effectuer des remplacements ou faire face à un accroissement d'activité. Par ailleurs, on observe que comme les autres années le mois de janvier est un mois ou l'association a beaucoup recours à l'intérim. Suivi du mois de mars et avril.

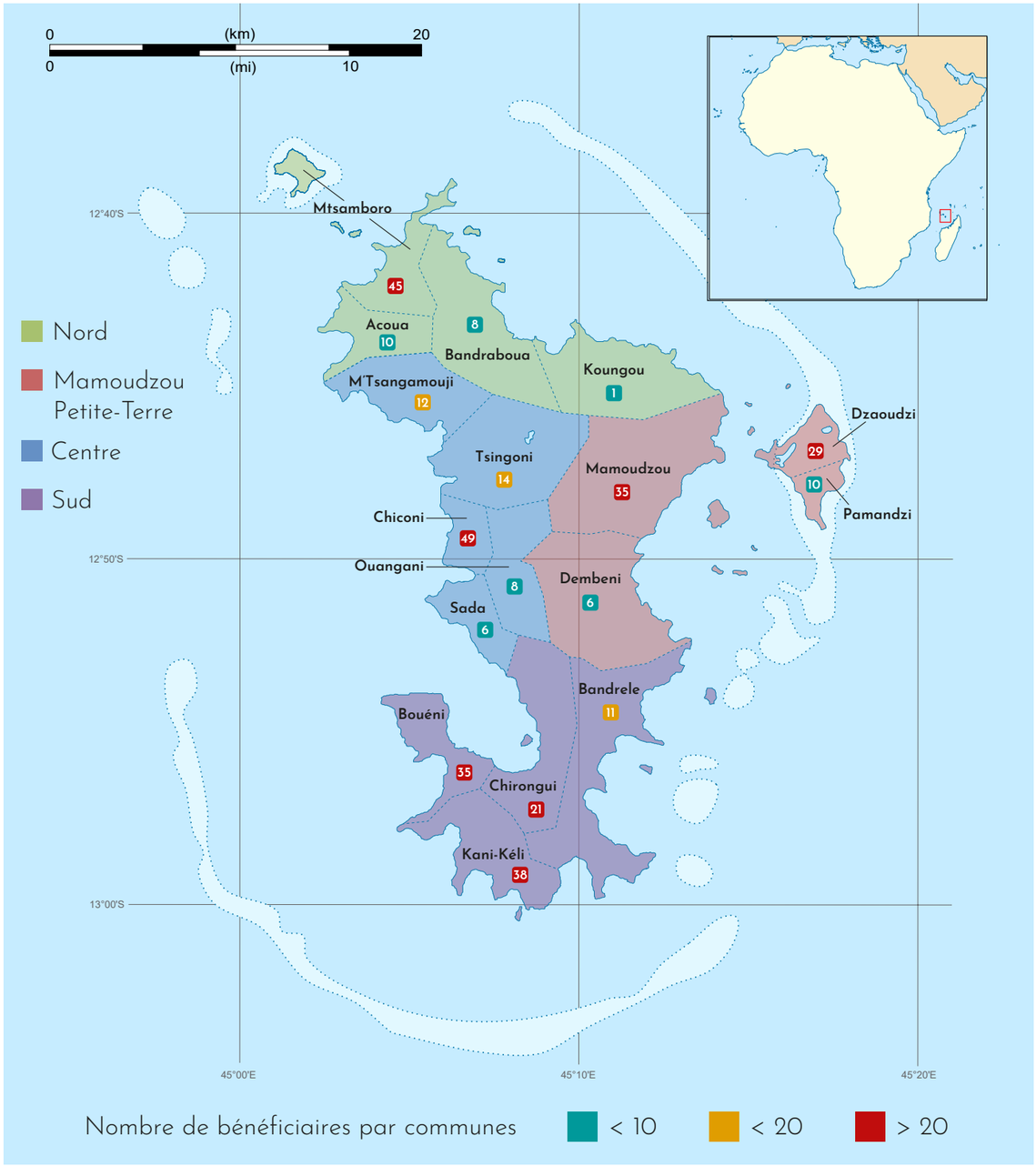
Les autres mois ont été plus calmes, ce qui peut être expliqué par le fait, que l'association a fait face à plusieurs dossiers arrêtés à cause de la date de fin de validité de leur décision (demandes de renouvellement non-traités à temps). S'ajoutait à cela les délais de traitement des nouvelles demandes APA.
Les intervenants à domicile de Msanda Mayotte ayant de moins en moins d'heures par jour le remplacement en interne a pu être favorisé.

3

LES TERRITOIRES D'INTERVENTION EN 2024

Msanda Mayotte est habilitée et dispose des moyens nécessaires pour intervenir sur tout le territoire de Mayotte. En 2024, elle couvre la totalité des communes de l'île. Ce qui n'était pas le cas les autres années, car elle n'accompagnait aucun bénéficiaire dans la commune Koungou (1 bénéficiaire en 2024) et Dembéni (6 bénéficiaires en 2024).

ZONE D'INTERVENTION DE MSANDA MAYOTTE



Le secteur qui a le plus de bénéficiaires est le secteur Sud, avec **35 %** des bénéficiaires totaux sur l'année. Vient ensuite respectivement le secteur Centre et Nord avec **22 %** des bénéficiaires, Le secteur Mamoudzou quant à lui accompagne **21 %** des bénéficiaires de Msanda Mayotte dans le cadre de l'APA.

On s'aperçoit également que chaque secteur a un ou deux villages qui concentre la majorité des bénéficiaires de son secteur :

- Le Centre avec Chiconi où résident **49 bénéficiaires**
- Le Nord avec M'tsamboro où résident **45 bénéficiaires**
- Le Sud avec le village de Bouéni et Kani-kéli qui ont respectivement **35** et **38 bénéficiaires**
- Mamoudzou/Petite-Terre avec Mamoudzou où résident **35 bénéficiaires**

BÉNÉFICIAIRES ACCOMPAGNÉE SUR L'ENSEMBLE DE L'ANNÉE 2024 PAR STATUT

Etat du dossier	Centre	Mamoudzou Petite-Terre	Nord	Sud	Total général
Actif	63	62	59	95	279
APA (d'urgence)	-	1	-	1	2
Suspendu	1	1	4	-	6
Sous total	**64**	**64**	**63**	**96**	**287**
Arrêté	1	1	4	-	6
Arrêté (APA U)	-	2	-	4	6
Arrêté (décès)	4	4	7	5	20
Arrêté changement d'association	-	-	-	1	1
En attente de renouvellement	8	3	2	15	28
Sous total	**13**	**10**	**13**	**25**	**61**
TOTAL GÉNÉRAL	**77**	**74**	**76**	**121**	**348**

Au 31 décembre 2024 Msanda Mayotte accompagnait 287 bénéficiaires tout secteur confondu. 61 ont arrêté d'être accompagnées chez Msanda Mayotte au cours de l'année 2024 (dont 28 en attente de renouvellement de leur dossier APA).

La part des dossiers en attente de renouvellement était une part non négligeable des dossiers arrêtés au cours de l'année 2024.

Points positifs	Points d'amélioration
Une présence étendue sur la quasi-totalité du territoire. Plus de 10 bénéficiaires dans la majorité des communes couvertes, avec un dépassement fréquent du seuil des 20 bénéficiaires. Cette année l'association couvre officiellement l'ensemble des communes de Mayotte. Mise à disposition d'un service de **téléassistance** pour les bénéficiaires. **L'association Msanda Mayotte supervise Hairi Njema**, qui propose des activités physiques adaptées, aussi bien pour les bénéficiaires que pour les entreprises La mise en place des dossiers sans date de fin de validité par le département.	**Un développement inégal et une présence très hétérogène selon les communes.** Il est nécessaire d'accroître la notoriété de l'association dans les communes où elle est absente, et d'analyser les raisons de cette faible implantation afin de mettre en place des solutions adaptées. **Le secteur étant fortement concurrentiel**, il est essentiel de valoriser les éléments différenciateurs et la qualité des prestations proposées. Il est nécessaire de comprendre les raisons des 6 dossiers arrêtés au cours de l'année et de celui qui a changé d'association. Ensuite mettre en place les actions permettant de ne plus rencontrer ce genre de perte de dossiers.

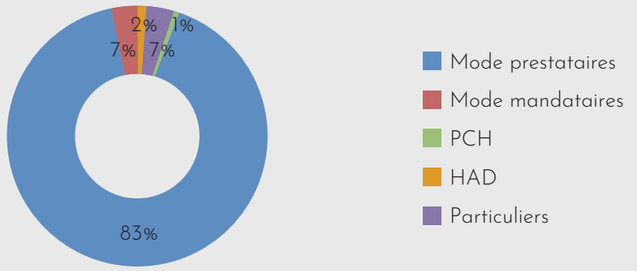
4

L'ACTIVITÉ AUPRÈS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES EN 2024

4.1. SELON LE TYPE DE DOSSIER

Le mode prestataire des bénéficiaires de l'APA représente **83 % des bénéficiaires** accompagnés chez Msanda Mayotte en 2024. Viennent ensuite le Mode Mandataires, les dossiers particuliers, HAD et pour finir PCH.

NOMBRE DE PERSONNES ACCOMPAGNÉES DANS L'ANNÉE



	Nombre de personnes accompagnées dans l'année	Dont arrêté pour des raisons divers (décès, arrêté, etc.)
Mode prestataires	348	61
Mode Mandataires	28	4
PCH[2]	5	0
HAD[3]	8	6
Particuliers[4]	31	13

Ainsi l'association est très dépendante de l'APA, car les modes de financement représentent moins de 10 % de l'activité de Msanda Mayotte.

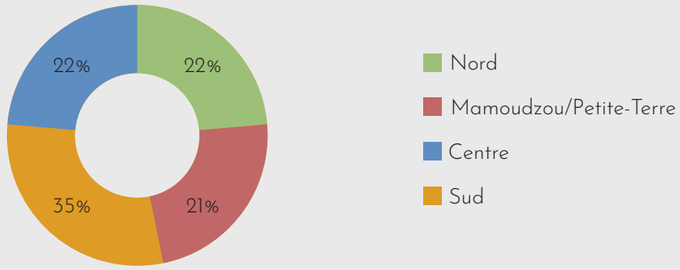
Par ailleurs, seul le secteur Mamoudzou a accompagné des bénéficiaires en HAD. C'est également ce secteur qui accompagne **60 %** des dossiers PCH.

[1] Dans le secteur Mamoudzou, 1 au centre et 1 au sud.
[2] Dans le secteur Mamoudzou
[3] Au centre, 12 à Mamoudzou, 3 au Nord et 12 au Sud.

4.2. LES BÉNÉFICIAIRES APA EN MODE PRESTATAIRE

En décembre 2024, Msanda Mayotte accompagnait **287 bénéficiaires** sur le département de Mayotte.

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES PAR SECTEUR DANS L'ANNÉE



Secteur	Nombre de bénéficiaires par secteur sur l'année	Nombre de bénéficiaires par secteur au 31/12/2024	Nombre de bénéficiaires perdus
Centre	77	64	13
Mamoudzou Petite-Terre	74	64	10
Nord	76	63	13
Sud	121	96	25
TOTAL	**348**	**304**	**44**

Il est à noter que les 44 bénéficiaires perdus sont pour la plus-part du au décès du bénéficiaire (20) et de la fin des décisions des bénéficiaires (28).

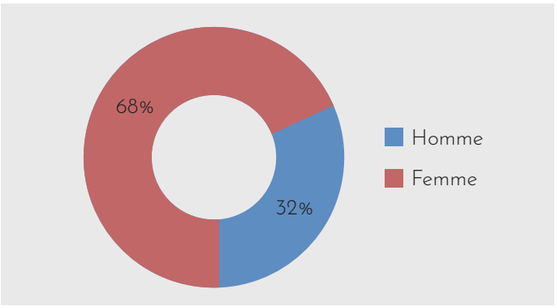
C'est le secteur Sud qui accompagnait le plus de bénéficiaires, soit **35 % des bénéficiaires** accompagnés chez Msanda Mayotte en 2024. Suivi du secteur Centre et Nord avec **22 % des bénéficiaires** de Msanda Mayotte. C'est le secteur Mamoudzou qui a accompagné le moins de bénéficiaires en 2024 même si l'écart est de **1 %**.

5

LE PROFIL DES PUBLICS ACCOMPAGNÉS DANS LE CADRE DE L'APA (MODE PRESTATAIRE)

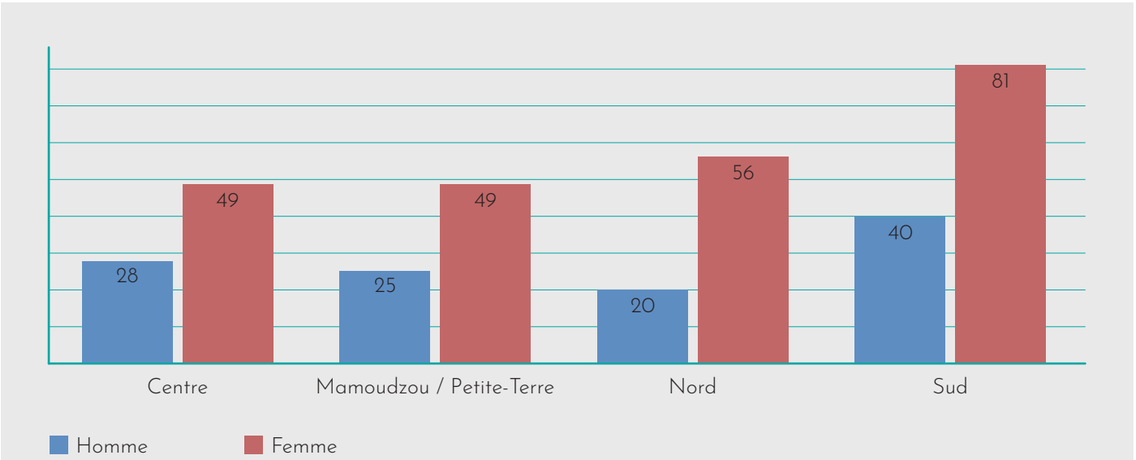
Au sein de Msanda Mayotte, les femmes représentent **68 % des bénéficiaires** accompagnés, contre **32 %** pour les hommes. On observe une légère augmentation de la part des hommes dans l'effectif des personnes accompagnées chez Msanda Mayotte.

PROPORTION HOMME/FEMME



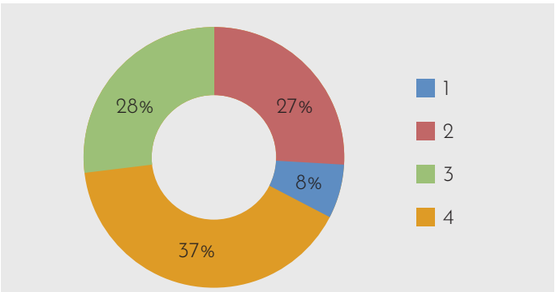
La tendance se vérifie dans l'ensemble des secteurs. Toutefois, dans le secteur Sud l'écart est encore plus élevé, soit **67 %**.

RÉPARTITION HOMME/FEMME PAR SECTEUR



En matière de dépendance, **37 % des bénéficiaires** de l'association relèvent des GIR 4. Suivent ensuite, les personnes relevant du GIR 2 et 3 qui représentent respectivement **28 %** et **27 %** du public accompagné par l'association. Les bénéficiaires relevant du GIR 1 ferment la dernière marche du podium avec une part s'élevant à **8 %**.

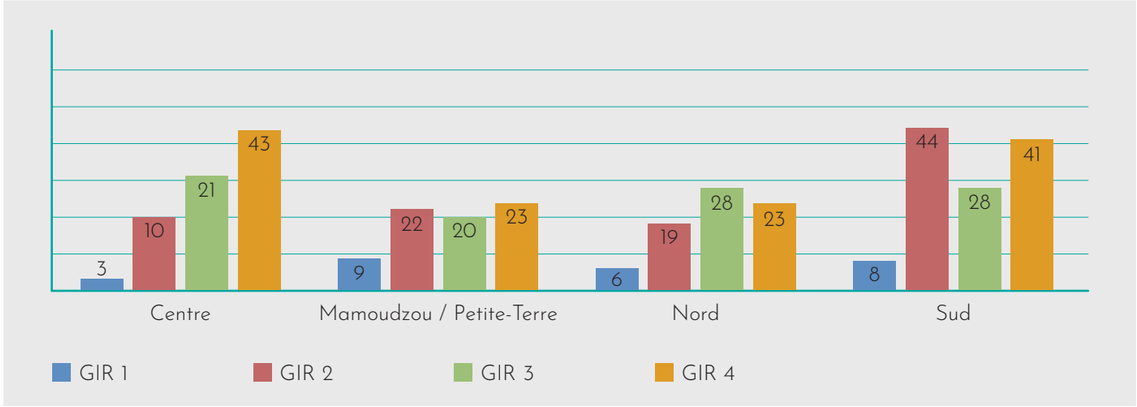
NOMBRE DE GIR



Ainsi l'association a pris en charge des personnes majoritairement des personnes ayant un peu d'autonomie dans leur vie quotidienne.

La part des bénéficiaires en GIR 3 est relativement identique tout secteur confondu, soit en moyenne **18 bénéficiaires**. Il en est de même pour le GIR 1 avec une moyenne de **4 bénéficiaires** même si le nombre est très peu élevé dans le secteur centre.

On remarque également que la majorité des personnes accompagnées au centre sont du GIR 4, soit **56 %** par rapport aux autres GIR. Dans le secteur Mamoudzou/Petite-Terre et au Nord, la proportion des GIR est relativement homogène, contrairement aux autres secteurs. Dans le Secteur Sud, la part du GIR 2 et 4 qui sont quasi identique. A eux deux, il représente **78 %** de l'ensemble des bénéficiaires du sud.

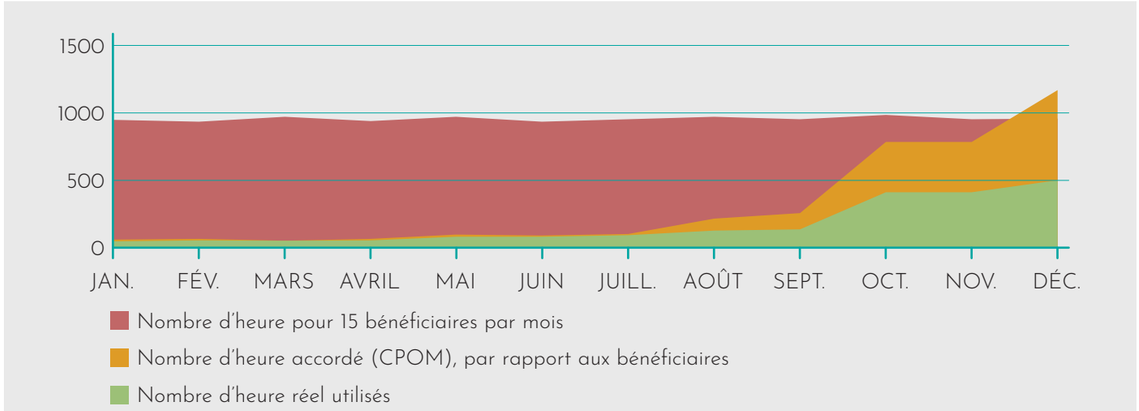


Secteur	GIR 1	GIR 2	GIR 3	GIR 4	Total général
Centre	3	10	21	43	**77**
Mamoudzou Petite-Terre	9	22	20	23	**74**
Nord	6	19	28	23	**76**
Sud	8	44	28	41	**121**
TOTAL	**26**	**95**	**97**	**130**	**348**

L'association accompagne des personnes ayant chacune leurs singularités, et dont la prise en charge peut être plus ou moins lourde (toilettes des personnes alitées ou en situation d'obésité, atteintes de la maladie d'Alzheimer, etc.).
Ainsi, Msanda Mayotte a obtenu, entre autres, dans le cadre du CPOM, le financement d'un dédoublement d'intervenant à domicile (15 bénéficiaires par mois), soit 2 heures par jour et par personne, pour un total de **10 980 heures** sur l'année.

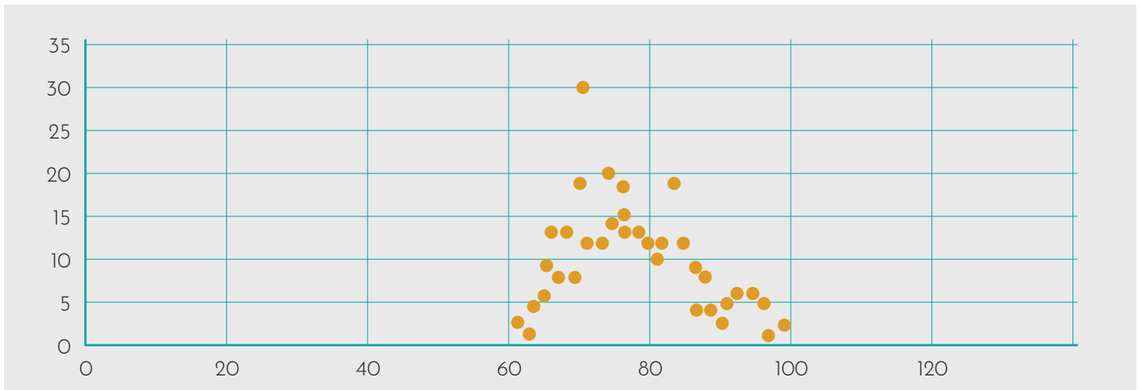
Au 31 décembre 2024, **21 personnes** ont pu bénéficier de cette aide complémentaire, mais seulement **2 353 heures** ont été utilisées, pour plusieurs raisons : la grève contre l'insécurité en début d'année, le cyclone CHIDO, et la difficulté d'intégrer cette mesure dans l'organisation actuelle du service.

SUIVI D'HEURES DÉDEOUBLEMENT DES INTERVENANTS



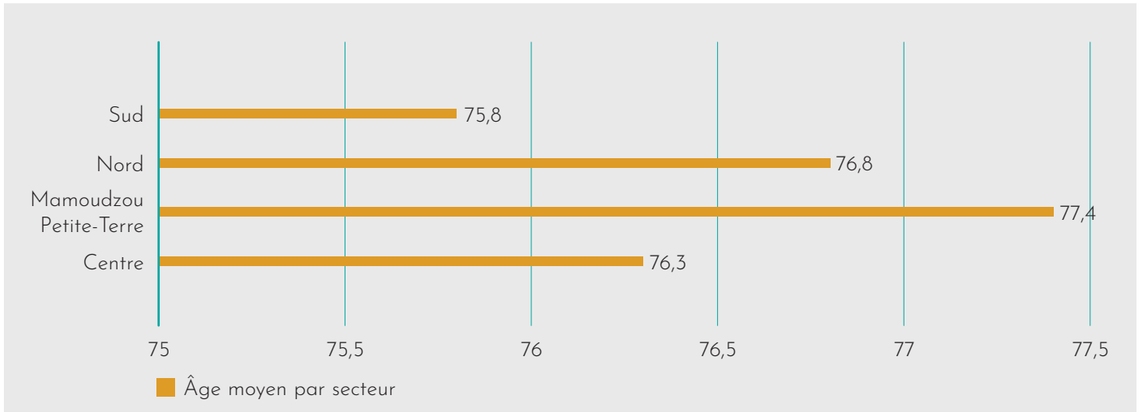
La plupart des bénéficiaires ont un âge compris entre **66** et **83 ans**. Msanda Mayotte a accompagné une centenaire.

PYRAMIDE DES ÂGES



La moyenne d'âge des bénéficiaires accompagnées est de 76 ans.

AGE MOYEN PAR SECTEUR



L'âge avancé des bénéficiaires fait que Msanda Mayotte est confronté régulièrement aux décès des bénéficiaires accompagnés. En effet, en 2024 l'association a dû faire face à 20 décès de bénéficiaires.

Etat du dossier	Centre	Mamoudzou Petite-Terre	Nord	Sud	Total général
Bénéficiaires de Msanda Mayotte au 31/12/2024					
Actif	63	62	59	95	279
APA (d'urgence)	-	1	-	1	2
Suspendu (voyage)	1	1	4	-	6
Sous total	**64**	**64**	**63**	**96**	**287**
Sortie de l'effectif de Msanda Mayotte au 31/12/2024					
Arrêté	1	1	4	-	6
Arrêté (APA d'urgence)	-	2	-	4	6
Arrêté (décès)	4	4	7	5	20
Arrêté changement d'association	-	-	-	1	1
Fin de validité en attente de renouvellement	8	3	2	15	28
Sous total	**13**	**10**	**13**	**25**	**61**
TOTAL GÉNÉRAL	**77**	**74**	**76**	**121**	**348**

Par ailleurs, au regard des délais de traitement des demandes de renouvellement, l'association a dû arrêter les prestations de 28 bénéficiaires. Cumulé au délai de traitement de première demande contribuaient à la diminution des heures d'intervention de l'association.

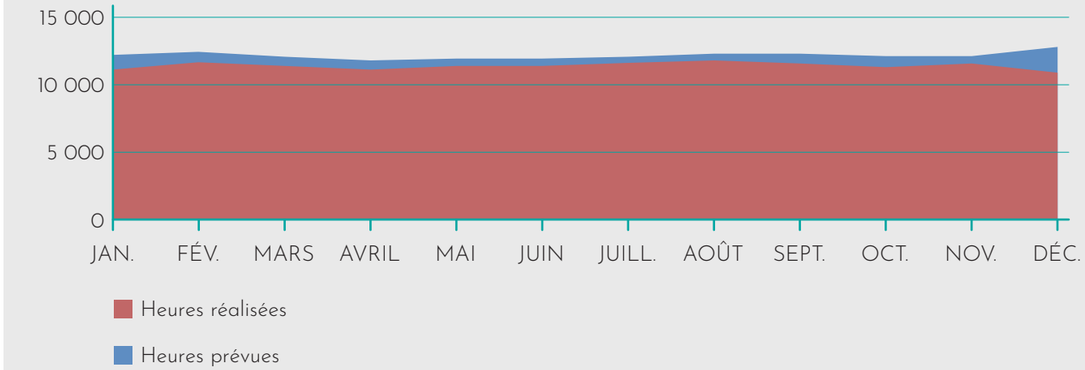
Heureusement, la délibération n°DL_AP2025_0006 du Conseil départemental réunion en assemblée Plénière le mercredi 08 janvier 2025 approuvant la « reconduction automatique des décisions d'attribution de l'allocation personnalisée d'autonomie en l'état qui sont arrivées à échéance et celles à venir sans limitation de durée ».

6

LES HEURES D'INTERVENTIONS PRESTATION APA

En 2024, pour son activité de services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant de l'APA, Msanda Mayotte a réalisé **154 112,05 heures d'intervention à domicile** (10 023,95 heures non réalisées). Le Volume horaire annuel PCH s'élève à **6544,7 heures**.

TABLEAU DE SUIVI D'ACTIVITÉ



Bien que l'on observe un léger écart entre la prévision et les heures réelles réalisées, l'activité de l'association est restée stable jusqu'en novembre 2024. On observe une baisse significative au mois de décembre en raison du cyclone CHIDO. Malgré cela tout comme les autres années nous observons un taux de réalisation entre les prévisions et le réel de **93.89 %**.

Il est à noter qu'il n'est pas possible d'avoir un écart de « 0 » au regard de la nature même de l'activité de l'association : absence de l'intervenant(s), refus de la famille, absence du bénéficiaire, etc.

Points positifs	Points d'amélioration
• Le volume d'heures est stable sauf en décembre, mais c'est dû à un phénomène météorologique. • Il y a un faible écart entre le réalisé et le prévisionnel.	• Une activité non diversifiée, très dépendante des aides publics (APA, PCH, etc.) • Anticiper autant que possible les annulations d'intervention qui sont de notre ressort (absence de l'intervenant, développement de la qualité de service, etc.).

7

LES PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT

Axes	Objectifs (indicateurs quantitatifs et qualitatifs)	Actions
Qualité	Mettre en place une démarche qualité	• **Définir les moyens et les ressources** Se doter d'un projet structuré en vue d'une labellisation. • **Déployer les moyens nécessaires** (processus, outils, etc.
	Revoir, formaliser et partager les processus internes liés aux interventions à domicile pour harmoniser les pratiques et construire une démarche qualité structurée	• Dématérialiser les processus via **XIMI**. • Partager (et repartager régulièrement) les processus entre les responsables de secteur (RS), en réunion d'équipe, et auprès des nouveaux arrivants. • Mettre en place des outils d'intervention (fiches d'évaluation, protocoles d'intervention, etc.). • Mettre à jour les informations clients et les fiches d'évaluation. • Assurer le reporting des visites de contrôle. • Organiser la réception, le suivi et le traitement des réclamations.
	Conditions de travail	• **Développer l'employabilité des salariés** Notamment en lien avec les nouvelles activités (formations, augmentation de l'activité pour tendre vers des temps complets).
	Sécuriser la fonction employeur Mettre en place certains processus liés à la gestion des ressources humaines et aux obligations de l'employeur, notamment :	• Processus de recrutement et livret d'accueil. • Entretiens professionnels. • Processus de mise à jour du DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels). • Mise en place de la BDESE (Base de Données Économiques, Sociales et Environnementales).
	Formaliser les besoins de montée en compétence et de soutien aux fonctions support :	• Formaliser les besoins de montée en compétence (managers et aides à domicile et les inscrire dans un plan de formation pluri-annuel) • Formaliser les besoins des fonctions supports (accueil par exemple)
	Recrutement	• Améliorer la qualité du recrutement Rendre les métiers accessibles aux hommes, aux femmes et aux personnes en situation de handicap (approche inclusive).
Développement	Améliorer la communication	• Communiquer à l'externe. • Mieux valoriser l'offre de services actuelle, notamment le service mandataire. • Communiquer auprès des nouveaux publics ciblés
	Poursuivre la stratégie d'élargissement des activités et de diversification, en accord avec la raison d'être et l'ambition de **Msanda Mayotte**, tout en sécurisant le modèle économique :	• Développement du service de garde d'enfants. • Déploiement d'activités sport-santé (à domicile et en entreprise). • Mise en place d'un habitat inclusif.
	Signer un CPOM	• Signer un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec le Conseil Départemental.
	Créer de nouveaux partenariats	• Développer des partenariats conventionnés dans le domaine du HAD (Hospitalisation à Domicile) avec les mutuelles.
	S'investir dans la création du réseau des SAAD de Mayotte	• Contribuer à la création de l'**USAD Mayotte** (Union des SAAD de Mayotte) pour favoriser les actions de mutualisation et les échanges de pratiques.
	Approfondir le partenariat avec le SSIAD	• Approfondir le partenariat avec le SSIAD pour développer la pluridisciplinarité
	Approfondir la réflexion sur la création d'une fondation d'entreprise	• Approfondir la réflexion sur la création d'une fondation d'entreprise
Fédération des équipes	Prévenir les risques professionnels :	• Mettre à disposition un psychologue sur demande Mettre en place des groupes d'échanges de pratiques professionnelle
	Continuer à déployer des temps d'échanges collectifs	• Continuer à déployer des temps d'échanges collectifs pour développer l'esprit d'équipe tels que les assemblées générales
	Fédérer les équipes autour du projet associatif	• Fédérer les équipes autour du projet associatif et notamment des valeurs de l'association

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

Secteur Mamoudzou Petite-Terre

5 rue Kanaleni Kavani
97600 Mamoudzou

Secteur Centre Combani

14 route de Coconi
97680 Tsingoni

Secteur Nord Bandraboua

441 rue de l'hôtel de ville
97650 Bandraboua

Secteur Sud Mramadoudou

2 rue Matanzilou,
Mramadoudou,
97620 Chirongui

MSANDA MAYOTTE

LA SOLIDARITÉ AU COEUR DE L'ILE

CONTACTS
MSANDA MAYOTTE
Rue Kanaléni, Cavani
97600 Mamoudzou
0269 66 24 55

https:/www.msanda-mayotte.org/
contact@msanda-mayotte.org
@Msandamayotte