

# PROJET

## SERVICE LOGEMENT



2026





## Préambule

Depuis sa création en 1960, l'Association Départementale pour la Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte de la Manche (ADSEAM) s'est affirmée comme un acteur clé de l'accompagnement des personnes vulnérables sur le territoire de la Manche. L'ADSEAM s'est développée pour répondre aux besoins diversifiés des populations, à travers une approche basée sur les valeurs de bienveillance, d'accompagnement personnalisé et de respect de la dignité. Le projet associatif de l'ADSEAM, réactualisé récemment, guide ses actions et ses objectifs en tenant compte des évolutions sociales et des besoins émergents.

Le Pôle Insertion de l'ADSEAM, acteur de l'organisation, regroupe divers dispositifs d'accueil et de soutien pour les personnes en situation de précarité, tels que les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), les Lits Halte Soins Santé (LHSS), et les Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT). Ces services s'inscrivent dans une démarche globale de réinsertion sociale, permettant aux bénéficiaires de retrouver leur autonomie et de s'inscrire durablement dans un parcours de vie stable.

Le présent projet de service vise à préciser les missions et les modalités de fonctionnement des ALT, qui occupent une place importante dans l'offre de prestation du pôle insertion. Ces services, sont destinées à accueillir et accompagner les personnes en situation de précarité, tout en leur offrant un suivi personnalisé pour garantir une meilleure qualité de vie. Ce document retrace les grandes orientations du projet, les principes de l'accompagnement proposé, ainsi que les valeurs qui guident les interventions des travailleurs sociaux au service des résidents.

## **PARTIE I. L'ADSEAM ET SON HISTOIRE**

- L'histoire de l'ADSEAM, de 1960 à aujourd'hui
- Le projet associatif
- L'organisation de l'association
- Articulation entre Gouvernance et Direction Générale

## **PARTIE II. FOCUS SUR LE POLE INSERTION ET SON ORGANISATION**

- De la création du CHRS LE CAP à la structuration en pôle : évolution et développement
- L'organigramme de l'insertion
- L'organigramme des places du pôle insertion
- L'organisation
  - Les Ressources Humaines
  - Les Instances de réunions au sein du pôle
  - La formation au sein du pôle
  - La Politique d'Amélioration Continue de la Qualité
  - La démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance

## **PARTIE III : PRESENTATION GENERALE du CHRS**

- Présentation
- Le cadre institutionnel et légal
- Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) de la Manche
- La méthodologie de travail et les bonnes pratiques
- Le Public

## **PARTIE IV: L'OFFRE DE PRESTATION**

### *LES THEMATIQUES SOCLES QUI GUIDENT NOTRE PRATIQUE*

- Présentation
- Le cadre de l'accueil
- Accompagnement vers la santé et l'estime de soi
- Accompagnement à la vie sociale et à la participation
- Accompagnement à l'accès aux droits et à la citoyenneté
- Accompagnement dans et vers le logement
- L'inscription du travail partenarial sur le territoire et son articulation

### *L'ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE*

- L'accompagnement socio-éducatif
- Notion de référence et fonction de référent dans les équipes éducatives
- L'accompagnement des familles : positionnement vis-à-vis des accompagnants et enfants
- Le soutien psychologique – le rôle du psychologue
- L'adaptation du professionnel à un public spécifique
- L'accompagnement vers l'emploi

## **PARTIE IV. LA DEMARCHE PROJET DANS LE CADRE DE L'ECRITURE DU PROJET DE SERVICE.**

- Le comité de pilotage
- La journée institutionnelle
- Le rôle des groupes de travail
- La circulation de l'information
- L'implication des personnes accompagnées
- L'implication des partenaires
- Les instances et procédures de validation

## **CONCLUSION**



# L'ADSEAM ET SON HISTOIRE

PARTIE I



L'Association Départementale pour la Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte de la Manche (ADSEAM), association de loi 1901, a été créée à l'initiative de Camille BELLARD, qui en fut le premier président. Elle prend ses origines en 1960.

## L'HISTOIRE DE L'ADSEAM, DE 1960 A AUJOURD'HUI

L'association, dénommée à l'époque « Association Départementale de Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence de la Manche » avait pour but : « la sauvegarde de l'enfance et de l'adolescence inadaptées sous quelque forme que ce soit et la coordination, dans le cadre départemental, des institutions et associations poursuivant le même but...[1] ». La démarche initiale de l'association n'était pas de créer, ni de gérer des établissements spécialisés, mais « de réunir ce qui était épars et de mêler les volontés, les professionnels du secteur social et les philosophies des différents partenaires.[2] »

En 1966, le bureau accepte de prendre la gestion d'un premier établissement, puis suivra l'ouverture de nombreux établissements et services, sur l'ensemble du territoire de La Manche. C'est en 1996, compte tenu de l'évolution des activités de l'association, que la dénomination ADSEAM devient « Association Départementale pour la Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte de la Manche ». Tout en restant fidèle à ses premiers engagements, l'association de militants et de professionnels pour des actions d'utilité sociale, construite à partir de convictions et de compétences, réaffirme ses fondements et développe ses ambitions compte tenu de l'évolution des contextes socio-politiques.

[1] Extrait des premiers statuts de l'association de 1960

[2] Extrait du texte de D. Pillet « De la naissance à la maturité ou les balbutiements d'un nouveau-né dans notre département, à son aboutissement, 40 ans après » élaboré pour le 40ème anniversaire de l'ADSEAM.

1960

Création de l'association.  
Président fondateur CAMILLE  
BELLARD (18/06/1899-27/01/1987.  
Président jusqu'au 24/11/1976



Création du foyer d'Action  
Educatif "LA RUAUDRIERE"  
à Coutances

Création du SMO à Saint-Lô,  
Cherbourg et Avranches

Création de l'Institut Médico-  
Professionnel "Les Bons Vents"  
Mortain  
Création du siège administratif de  
l'association à Saint-Lô

Création de la première Famille  
d'Accueil Spécialisée

1967

1969

1970

1976

2003

1999

1997

1989

1985

Création du SEMO à Coutances  
(SMO)

Fusion Intégration de l'association  
Le Cap et du CHRS.  
Ouverture du Point Rencontre  
parents/enfants Le Diapason à  
CHERBOURG

Création de l'Institut de  
Rééducation,  
Thérapeutique  
Pédagogique

Création d'une Maison d'Accueil  
Spécialisée

Création du Centre d'éducation  
Morrice en milieu ordinaire  
(C.E.M.M.O) à Saint-Hilaire du  
Harcouet.

2006

2007

2010

2011

2014

2015

Création d'un Service d'Accueil  
Familial Spécialisé (SAFS) sur le Pôle  
Médico Social. Reprise au sein de  
l'association de l'accueil d'urgence  
et création du CHRS Sud-Manche

Création du service de  
médiation familiale 2008 :  
Création du Service d'Accueil  
Familial Spécialisé

Fusion avec l'ACAU (Association  
Cherbourgeoise d'Accueil d'Urgence)  
Création du groupement de coopération  
sociale SIAO 50 avec les trois autres CHRS  
Signature du 1er CPOM avec l'ARS pour le Pôle  
Médico-Social

Création du SIAO dans le cadre d'un GCMSM  
(Association Femmes, CCAS de Saint-Lô,  
ADSEAM). Création des Lits Halte Soins  
Santé 2012 : Réalisation de l'évaluation  
externe pour les structures concernées

Election à la présidence  
de monsieur Gilles BIGOT.  
Lancement de  
l'expérimentation «  
Dispositif ITEP

Mise en place du  
dispositif « Appui Santé  
» au Nord Cotentin.  
Réécriture du nouveau  
projet associatif 2016 -  
2020.

2024

2023

2022

2021

2018

2017

Reprise du 115 dans le cadre du  
GCMSM  
Ouverture de la MECS « La Canopée »  
à Saint-Lô  
Création des services AEMO Renforcé  
Ouverture des ACT et LHSS Coutances  
Extension de 5 places ACT sur le  
secteur de Saint-Lô  
Création d'un service ACT  
Coutances/Saint-Lô/Avranches

Signature des CPOM du pôle  
médico-social et protection de  
l'enfance.  
Ouverture Maison Relais  
Coutances.  
Ouverture de la MECS de Baudre  
du SAJ.

Fusion/absorption CHRS Le  
Prépoint.  
Fermeture du dispositif «  
Appui Santé » au Nord  
Cotentin

Création et ouverture ACT  
Avranches

Ouverture de la Maison Relais  
Simone et Antoine Veil avec  
l'Association Femmes à Cherbourg

Conclusion du 1er CPOM avec le  
Conseil départemental pour le  
pôle protection de l'enfance.  
Ouverture des ACT à Cherbourg,  
projet conjoint avec l'Association  
Femmes

2025

2026

Extension de 5 places ACT HLM Centre Manche  
Extension de 5 mesures LHSS Hors Les Murs

Création du CHRS LE CAP 86 places territorialisé  
Ouverture d'une ESSIP 9 places Nord Cotentin

# LE PROJET ASSOCIATIF



L'ADSEAM s'adresse à une population ciblée dans sa dénomination « de l'enfant à l'adulte » dans les champs du médico-social, de l'insertion et de la protection de l'enfance sur le département de la Manche. Les services développés par l'association pour les personnes vulnérables concernent ainsi les mineurs(es), les jeunes majeurs(es), les adultes, les familles. La finalité de l'association vise un futur voulu, résolument tourné vers la population à laquelle elle s'adresse et qui en constitue sa raison d'être : « Favoriser le développement des compétences et des potentialités de la personne pour optimiser son accession à l'autonomie et l'accompagner dans la construction de son projet de vie. »



  
**SCAN ME** 

**CLICK HERE** 

# LES VALEURS ASSOCIATIVES



## Ethique de posture

- Bienveillance
- Respect de la dignité
- Déontologie
- Laïcité



## Ethique de gouvernance

- Richesse des relations entre le siège et les ESSMS
- Vie associative
- Politique Ressources Humaines - Dialogue sociale - prévention des risques
- Culture Managériale et niveau d'autonomie
- Responsabilité sociétale des Organisation (RSO)



## Ethique de mission

- Développement de l'activité
- Démarche d'amélioration continue
- Gestion des risques




## Droits de la personne concernée et respect de son individualité

- Individualisation de l'accompagnement
- Co-construction du projet d'accompagnement
- Valorisation des ressources et compétences de la personne concernée
- Expression et participation de la personne concernée
- Utilisation des ressources locales et communautaires
- Accompagnement à l'autonomie
- Accompagnement à la Santé
- Accompagnement à l'inclusion



## Ouverture aux autres

- Participation au développement des territoires
- Coopération et ancrage partenarial



Après avoir exploré l'évolution de l'ADSEAM et les étapes marquantes de son histoire depuis sa création et les valeurs qu'elle défend, il convient désormais de se pencher sur la structure et l'organisation actuelle de l'association. Cette transition nous amène à comprendre comment l'ADSEAM a su, au fil du temps, structurer ses actions autour de pôles spécialisés pour répondre aux besoins des populations vulnérables sur le territoire de La Manche.

# L'ORGANISATION DE L'ASSOCIATION

Le siège de l'ADSEAM est basé à Saint-Lô, où est installée la Direction Générale. Cette dernière constitue un centre de ressources pour l'ensemble des établissements et services, en apportant des compétences transversales en termes de :

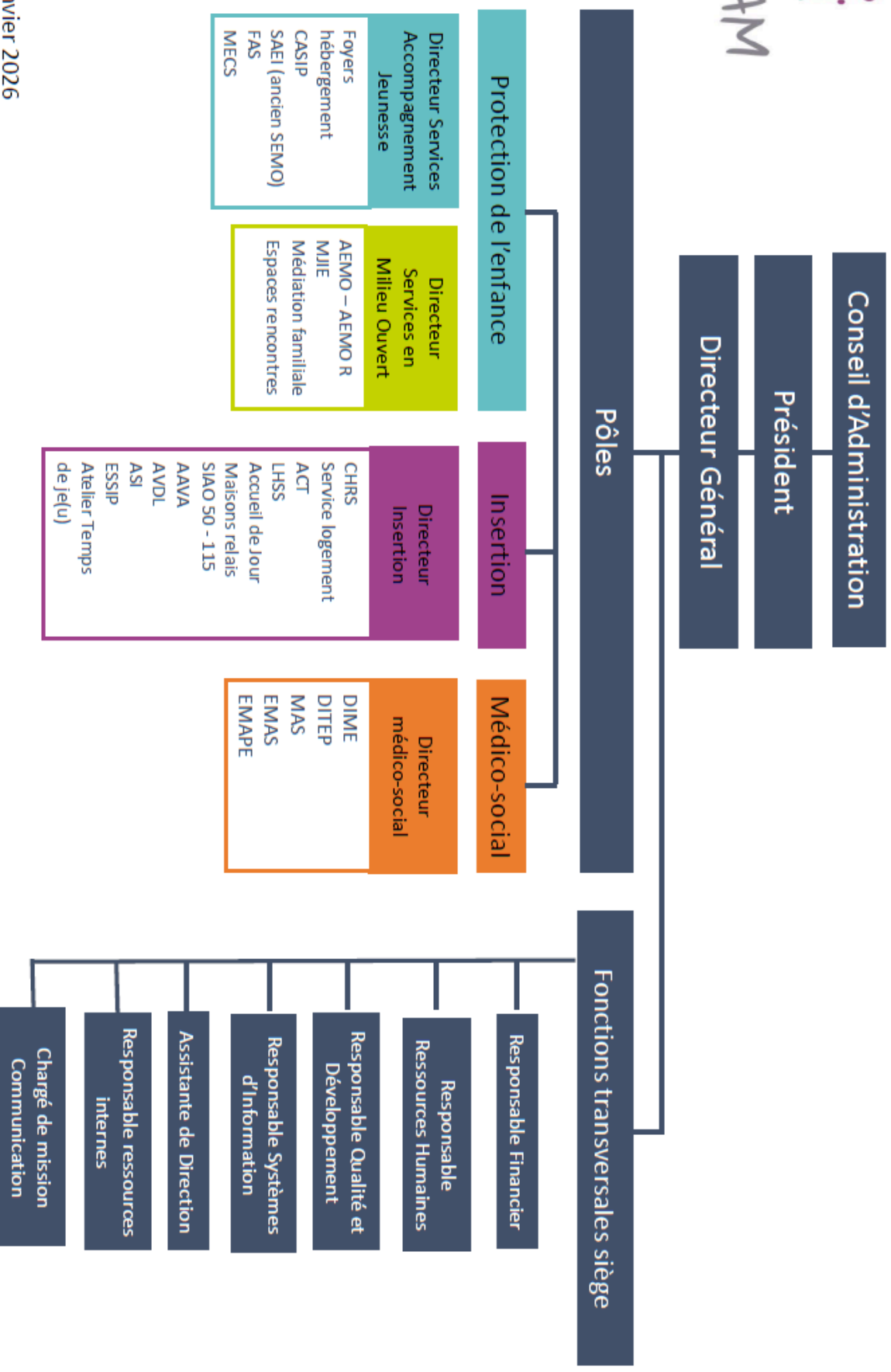
- Gestion financière,
- Démarche d'amélioration continue de la qualité,
- Développement des projets,
- Gestion des ressources humaines.

L'ADSEAM gère actuellement 34 services et établissements répartis en 3 pôles sous la responsabilité de 4 directeurs.

- **Le Pôle Protection de l'Enfance** est dédié à la prise en charge des enfants et jeunes en difficulté.
- **Le Pôle Insertion** se concentre sur l'hébergement et l'accompagnement des personnes vulnérables à travers des dispositifs comme le CHRS, l'AAVA, les LHSS, les ACT, les Maison Relais, les ALT ou encore l'Accueil de jour.
- **Le Pôle Médico-Social** couvre les établissements et services liés aux soins et à l'accompagnement des personnes en situation de dépendance ou handicap.



Le nombre de professionnels est passé de 300 (soit 255 équivalents temps plein - ETP) à 374, correspondant à 367 ETP au 31 décembre 2023. En termes d'ETP, les effectifs étaient de 326 en 2021, puis de 335 en 2022, pour atteindre 293 en 2023 avant de remonter à 367 en fin d'année. Dans le cadre de son nouveau projet associatif, l'ADSEAM accueille des bénévoles en soutien aux professionnels.



Mise à jour : janvier 2026

# ARTICULATION ENTRE GOUVERNANCE ET DIRECTION GENERALE

L'ADSEAM ancre sa politique dans une gouvernance éthique, basée sur la participation, le dialogue et la vitalité de la vie associative.

La gouvernance de l'association repose sur son Conseil d'Administration représenté par son Président qui délègue une partie de ses prérogatives à la Direction Générale. Celle-ci coordonne et supervise l'ensemble des activités de l'association, en définissant les orientations stratégiques découlant du projet associatif. Elle a également la possibilité de prendre des décisions organisationnelles et fonctionnelles en lien avec les Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESMS).

## Le Conseil d'Administration

- Conformément à l'article 11-2 des statuts de l'ADSEAM, le Conseil d'Administration détermine la politique et les orientations générales de l'association.
- Le Directeur Général assiste aux réunions avec un rôle consultatif, sauf si l'ordre du jour concerne directement sa personne.
- L'ordre du jour du Conseil d'Administration est préparé en collaboration entre le Président de l'ADSEAM et le Directeur Général.
- Les Directeurs des ESSMS peuvent être invités aux travaux du Conseil d'Administration, lorsque ceux-ci portent sur leurs établissements, avec un rôle consultatif. Certains membres du Conseil sont également désignés comme représentants de l'ADSEAM auprès des établissements, répartis par territoire conformément au projet de territorialisation.
- Le Conseil d'Administration accueille régulièrement de nouveaux membres issus de divers horizons professionnels, tous engagés à promouvoir une politique associative en faveur des personnes en difficulté sociale, familiale, en situation de handicap, ou confrontées à des problèmes de santé physique et/ou psychique.

## La Réunion des Administrateurs et Cadres

Ces réunions, qui se tiennent une fois par an, visent à encourager les échanges entre les Administrateurs et l'ensemble des cadres hiérarchiques et techniques. Les sujets abordés sont déterminés par le Conseil d'Administration et concernent la politique associative, les objectifs de l'ADSEAM, ainsi que les implications et conséquences de cette politique dans un contexte évolutif du secteur social et médico-social.

## Les Commissions Associatives

Les commissions associatives mènent des réflexions visant à répondre aux objectifs de l'ONU dans le cadre de la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO), appliquée au sein de l'ADSEAM. Quatre commissions existent, portant sur les thématiques suivantes :

- Synergie et Ressources
- Veille et Prospective
- Communication
- Ressources Humaines



Chaque commission est composée de :

- Deux Administrateurs
- Le Directeur Général
- Un Directeur de Pôle
- Un Cadre Technique du Siège Social

La participation active des membres du Conseil d'Administration est renforcée. Avec l'accompagnement du Directeur Général et du Directeur référent, ils animent les commissions et valident les orientations avant la création de groupes de travail. Ces groupes incluent des cadres, des salariés non cadres.






## L'Accueil des Nouveaux Salariés

Chaque année, une demi-journée est dédiée à l'accueil des nouveaux salariés, avec la participation du président ou de son représentant et des membres du conseil de direction. La présentation de l'ADSEAM et de ses activités par le Président, le Directeur Général et les Directeurs doit favoriser une plus grande interaction avec les nouveaux salariés.




## Le Siège Social

L'équipe du Siège Social joue un rôle central pour atteindre les objectifs de l'association en favorisant une dynamique et une collaboration collective. Les missions sont alignées avec les orientations stratégiques et les besoins techniques de l'association.

*Les cinq missions principales du Siège Social sont :*

-  Assurer le fonctionnement administratif de l'association et de ses instances (gestion du personnel, finances, qualité, systèmes d'information).
-  Soutenir et actualiser les projets des établissements en cohérence avec le projet associatif.
-  Effectuer une veille technique pour encourager l'innovation dans les modes d'intervention.
-  Coordonner la vie associative et animer les commissions mises en place par le Conseil d'Administration.
-  Représenter l'association, par délégation du Président, auprès des organismes externes.

**Le Siège Social agit comme un lien entre le Conseil d'Administration et les ESSMS. Ses rôles sont de :**

-  Définir la stratégie globale de l'organisation en tenant compte des besoins et des ressources disponibles.
-  Renforcer la dynamique associative en mutualisant les ressources pour assurer la conformité légale.
-  Mettre en place une approche transversale pour harmoniser les actions au sein de l'association.

**Le Siège Social compte actuellement 6 équivalents temps plein, avec une capacité limitée d'auto remplacement. Le staff se compose de :**

- Directeur Général
- Assistante de Direction
- Responsable Administratif et Financier (RAF)
- Responsable des Ressources Humaines (RRH)
- Responsable des Systèmes d'Information (RSI)
- Responsable Qualité et Développement (RQD)
- Intervient également un apprenant en master 2, communication.

## Les Instances du Siège Social

Les instances du Siège Social, sous la responsabilité du Directeur Général, contribuent aux objectifs principaux de l'association.

### Le Conseil des Directeurs

Tous les directeurs participent à cette réunion mensuelle. L'ordre du jour est établi par le Directeur Général après consultation des directeurs. Un directeur rédige le compte-rendu de la réunion.

Le Conseil des Directeurs prend des décisions managériales et met en œuvre les orientations du Conseil d'Administration. Des objectifs opérationnels pour 2022-2027 ont été définis, avec une évaluation bimestrielle.

Chaque directeur rencontre le Directeur Général tous les quinze jours pour discuter des sujets choisis et un compte-rendu est envoyé au Conseil des Directeurs.

### Le Conseil de Direction

Il regroupe le Conseil des Directeurs et les responsables du Siège (RAF, RRH, RSI, RQD et Assistante de Direction). Cette instance se réunit mensuellement pour traiter des sujets transversaux comme les systèmes RH, financiers ou la qualité. Elle veille à la mise en œuvre des décisions du Conseil d'Administration.

### Les Réunions du Staff


Tous les salariés du Siège se réunissent toutes les deux semaines pour :

- Faire un point sur les interventions auprès des établissements.
- Suivre l'avancement des actions en cours.
- Préparer l'ordre du jour du Conseil de Direction.
- Discuter des situations complexes dans les domaines du système d'information, des finances, des RH et de la qualité.
- Gérer l'organisation générale du Siège (absences, télétravail etc.).
- Contribuer à l'élaboration de l'ordre du jour du Conseil d'Administration.
- Formaliser un relevé des décisions pour le staff.



# FOCUS SUR LE PÔLE INSERTION ET SON ORGANISATION

PARTIE II



*Le Pôle Insertion de l'ADSEAM s'est construit pas à pas, en réponse aux besoins croissants des populations en grande précarité. Ce pôle, qui s'est développé au fil des décennies, trouve ses origines dans la création du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) Le Cap à Cherbourg. À partir de 1975, plusieurs associations humanitaires et caritatives, confrontées à un manque criant de structures d'hébergement pour les personnes marginalisées, initient ce projet pour offrir un lieu d'accueil.*



# De la Création du CHRS Le CAP à la Structuration en Pôle : Évolution et Développement

## Premiers Pas : La Création du CHRS Le Cap (1975-1986)

Face à l'urgence de la situation, en 1984, la Communauté Urbaine de Cherbourg (CUC) propose un terrain à la sortie ouest d'Équeurdreville, acheté par l'association Le Cap. Sur ce terrain, six modules habitables, de type abris de chantier, sont installés, fournissant les premières bases temporaires d'hébergement pour les personnes en difficulté. Ces infrastructures modestes répondent à un besoin immédiat, mais l'ambition d'une structure plus pérenne est en gestation.

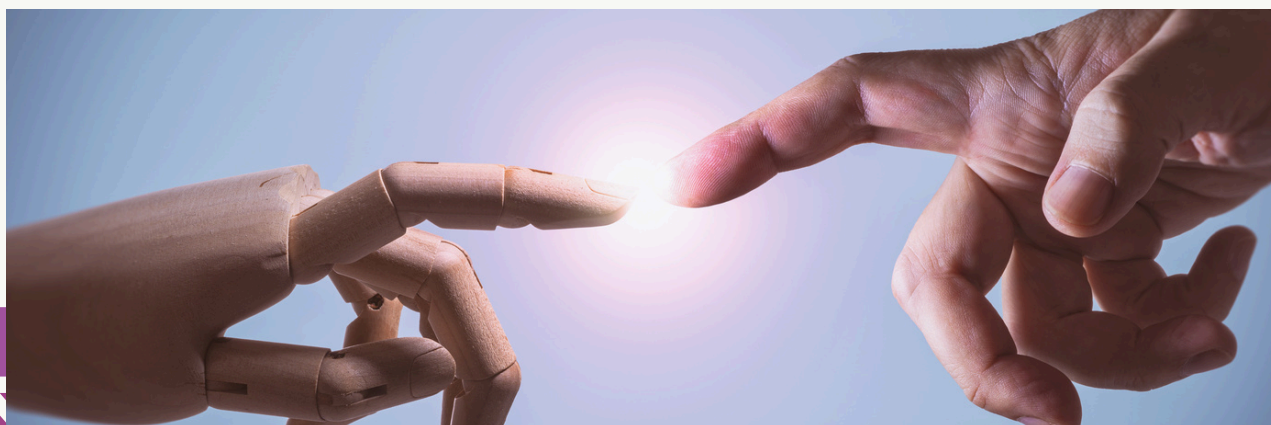
Le 1er septembre 1986, le CHRS Le Cap ouvre officiellement ses portes, suite à un agrément du Préfet de la Manche obtenu en mars de la même année. Cet événement marque un tournant décisif dans la prise en charge des sans-abris dans la région de Cherbourg, en offrant une première réponse concrète et immédiate à la crise de l'hébergement.

## Renforcement et Fusion avec l'ADSEAM (1999-2005)

Malgré des avancées, le CHRS Le Cap rencontre des difficultés financières et organisationnelles, ce qui conduit en 1999 à un rapprochement avec l'ADSEAM. Deux conventions de collaboration sont signées en janvier et août, avant une fusion complète en octobre de la même année. Cette intégration dans une structure plus large permet au CHRS de renforcer ses capacités tout en préservant les objectifs fondateurs.

En 2000, le CHRS déménage dans ses locaux actuels au 60 avenue Bremerhaven à Cherbourg. Ce nouveau lieu, mieux adapté et plus fonctionnel, offre des conditions d'hébergement plus dignes et permet à l'équipe de répondre aux besoins croissants des résidents dans de meilleures conditions.

En 2001, un arrêté préfectoral en date du 29 août habilite officiellement le CHRS Le Cap à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, avec une capacité portée à 30 places. Cette reconnaissance confirme l'importance du CHRS dans le paysage social local et renforce sa légitimité en tant qu'acteur de l'insertion.





## **La Formation du Pôle Insertion et Son Expansion Géographique (2005-2010)**

En 2005, le CHRS Le Cap ouvre une antenne à Avranches, dans le Sud-Manche, permettant de répondre aux besoins spécifiques des femmes. Cette nouvelle antenne marque un tournant important, avec une offre désormais répartie entre Cherbourg et Avranches, atteignant 34 places d'hébergement. C'est à partir de ce moment qu'il devient possible de parler de "Pôle Insertion", symbolisant la structuration de l'offre de services pour les personnes en situation de précarité.

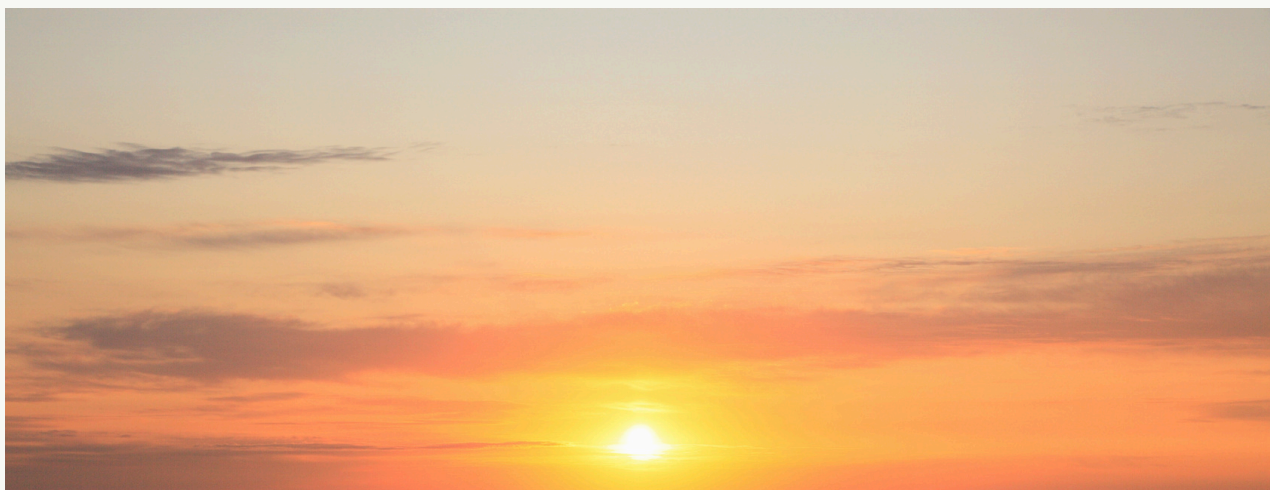
En 2007, face à une demande croissante, un arrêté préfectoral porte la capacité totale du CHRS à 45 places : 30 à Cherbourg et 15 dans le Sud-Manche. Cette augmentation permet une meilleure répartition géographique de l'offre d'hébergement dans le département tout en assurant un accompagnement socio-éducatif de qualité. En 2008, trois places d'accueil d'urgence supplémentaires sont créées dans le Sud-Manche. En 2010, un nouvel arrêté préfectoral ajoute encore sept nouvelles places, portant la capacité totale à 55 places, dont 3 d'urgence à Cherbourg et 3 à Avranches.

## **Diversification et Création de Nouveaux services (2011-2018)**

En 2011, le Pôle Insertion innove en créant les Lits Halte Soins Santé (LHSS), un dispositif permettant d'accueillir les personnes sans domicile nécessitant des soins médicaux sans pour autant justifier une hospitalisation. Ces structures offrent un hébergement sécurisé et des soins adaptés, répondant à des besoins spécifiques de plus en plus pressants.

En 2015, le dispositif Appui Santé est lancé dans le Nord Cotentin, pour accompagner les personnes vulnérables ayant des besoins en matière de santé et de suivi médical, tout en leur offrant un soutien social.

Le Pôle Insertion continue à se développer avec l'ouverture des Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT) à Cherbourg en 2017, en partenariat avec l'Association Femmes. Ce dispositif permet d'accompagner les personnes atteintes de maladies chroniques, en leur offrant un hébergement adapté. En 2018, la Maison Relais Simone et Antoine Veil est inaugurée à Cherbourg, renforçant l'offre d'hébergement à long terme pour les personnes en difficulté, toujours en partenariat avec l'Association Femmes.



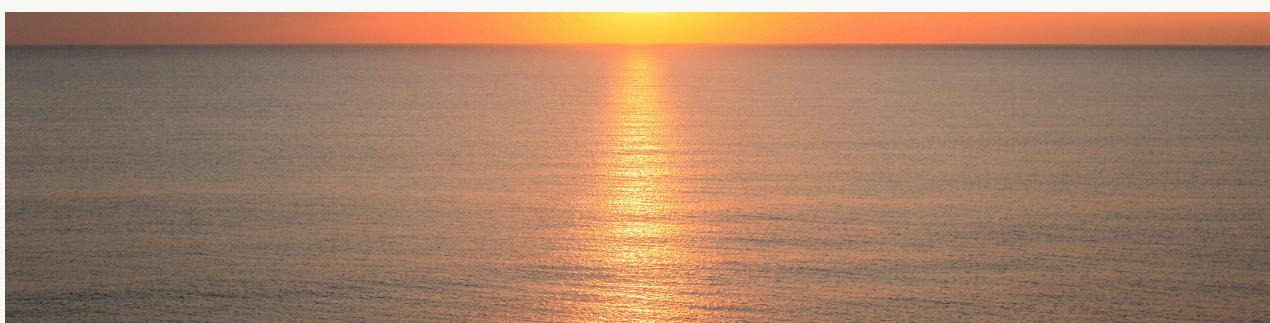
## Renforcement Territorial et Nouvelles Perspectives (2019-2026)

En 2021, le Pôle Insertion continue d'étendre son action avec la création de nouveaux ACT à Avranches, renforçant ainsi sa couverture territoriale. En 2022, l'absorption du CHRS Le Prépont et la fermeture du dispositif Appui Santé au Nord Cotentin marquent une nouvelle phase de restructuration. En 2023, la Maison Relais de Coutances ouvre ses portes, poursuivant l'expansion géographique du pôle.

L'année 2024 s'annonce comme une année clé avec l'ouverture des ACT et LHSS à Coutances, l'extension de 5 places ACT dans le secteur de Saint-Lô et la création d'un service ACT dédié à Coutances, Saint-Lô et Avranches. Ces nouveaux services renforcent encore les capacités d'hébergement et l'accompagnement des personnes en difficulté sur tout le territoire. En 2025, les ACT et les LHSS Hors Les Murs voient à nouveau leur capacité augmenter de 5 places et sur 2026, une Equipe Spécialisée Soins Santé Précarité est déployée sur le Nord Cotentin.

Malgré des contraintes budgétaires récurrentes, le Pôle Insertion de l'ADSEAM a su se montrer innovant et réactif, en adaptant constamment ses services pour répondre aux besoins des personnes en grande précarité. Chaque difficulté liée au financement s'est transformée en une opportunité, permettant d'élargir les capacités d'accueil et de diversifier les solutions d'hébergement.

Ainsi, le Pôle Insertion est désormais structuré de manière à offrir une gamme complète de services adaptés aux besoins des personnes, comprenant des dispositifs d'hébergement d'urgence, des Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT), des Lits Halte Soins Santé (LHSS), des maisons relais pour un accompagnement à long terme et des antennes géographiquement réparties entre Cherbourg, Avranches et Coutances, le tout avec une capacité d'accueil croissante.



## Une transformation profonde des CHRS 2025-2026

Jusqu'en 2025, l'ADSEAM gérait deux CHRS :

- Le Prépont, situé à Coutances, disposant de 23 places
- Le CAP, implanté sur Cherbourg et Avranches, avec deux antennes de respectivement 31 et 32 places

Le coût de fonctionnement du CHRS Le Prépont rendait le service particulièrement vulnérable, à la fois en raison d'un déficit structurel et au regard de la réforme à venir de la tarification des CHRS, visant à harmoniser les coûts à des niveaux plus bas.

Dans le même temps, plusieurs facteurs ont fragilisé la possibilité de maintenir une activité pleinement opérationnelle sur Coutances :

Avec l'accord du financeur, cette situation a conduit à accélérer la transformation initialement prévue à l'échéance fin 2026 dans le cadre de notre CPOM avec un impact salarial important.

## Une évolution pérenne et territorialisée du CHRS Le CAP

La réorganisation engagée a abouti à la constitution d'un CHRS unique, sous l'appellation CHRS Le CAP, dont la capacité est désormais portée à 86 places, contre 23 places auparavant au Prépont et 63 au CAP.

Ce nouvel ensemble consolide son implantation sur Cherbourg et Avranches, tout en maintenant une présence sur le secteur du coutançais.

Cette évolution s'inscrit dans une logique de pérennisation et d'adaptation de l'offre à l'échelle départementale.

Depuis 2026, elle se traduit donc par :

- La réduction de la capacité du CHRS Le Prépont, passée de 23 à 11 places
- Le redéploiement des places restantes vers Cherbourg et Avranches, en cohérence avec les dynamiques territoriales observées.

Le redéploiement mis en œuvre prévoit :

- La création de 4 places de CHRS en logement diffus à Avranches, destinées aux hommes seuls, couples et couples avec enfants (ces places sont rattachées à l'équipe de Coutances).
- L'ouverture de 5 places supplémentaires dédiées aux femmes sur Avranches
- L'ouverture de 6 nouvelles places en logement diffus à Cherbourg, rendu possible par le redéploiement de 3 places CHRS et des 3 places LHSS jusqu'à présent sur Coutances.



## Un nouveau paradigme en 2026

Le CHRS Le CAP s'inscrit désormais dans un cadre national profondément transformé. La réforme de la tarification des CHRS, conjuguée à la signature du CPOM en décembre 2024, impose un changement de paradigme. Le dispositif quitte une logique distinguant les places dites « urgence » et « insertion » pour s'inscrire dans un modèle unique de « places CHRS », avec une dotation financière désormais corrélée à l'accompagnement effectivement réalisé.

Dans ce contexte, chaque personne hébergée doit bénéficier d'un accompagnement socle lisible et traçable, conformément aux exigences nationales et aux obligations fixées par la loi 2002-2. Cela implique la mise en œuvre systématique des outils réglementaires : évaluation sociale, Projet d'Accompagnement Personnalisé, contrat de séjour et écrits professionnels. L'accueil ne peut plus relever d'une simple mise à l'abri sans suivi.

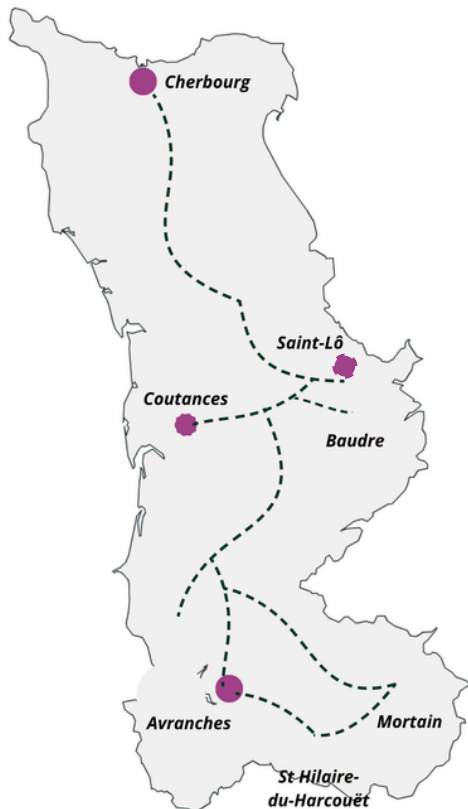
La logique des « trois jours d'urgence 115 » disparaît ainsi au profit d'un cadre unique d'autorisation et de financement. Les dotations sont désormais directement liées à la qualité et à la réalité de l'accompagnement global proposé. À l'inverse, les dispositifs strictement positionnés sur l'urgence demeurent, au niveau national, plus faiblement financés.

Ce nouveau cadre vise à garantir un niveau homogène d'accompagnement sur l'ensemble du territoire.

Il a ainsi conduit le CHRS Le CAP à repenser en profondeur son organisation, ses pratiques et ses outils afin d'assurer à la fois la qualité de l'accompagnement des personnes accueillies et la sécurisation de ses ressources.

Dans cette logique, à compter du 1er janvier 2026, le CHRS Le CAP dispose exclusivement de places CHRS.





## CHERBOURG

**CHRS** : 34 places

**LHSS** : 8 hébergements, 5 à 6 mesures HLM

**ACT** : 5 hébergements, 6 HLM

**Accueil de jour**

**ALT** : 38 places

**Baux glissants** : 10 mesures

**Maison Relais** : 54 places

**ESSIP** : 9 mesures



## COUTANCES / SAINT-LÔ/ AVRANCHES

**CHRS** : 15 places

**AAVA** : 6 places

**LHSS** : 3 à 4 mesures HLM

**ACT** : 8 places hébergements, 10 places HLM

**ALT** : 21 places

**Maison Relais** : 23 places



## AVRANCHES

**CHRS** : 37places

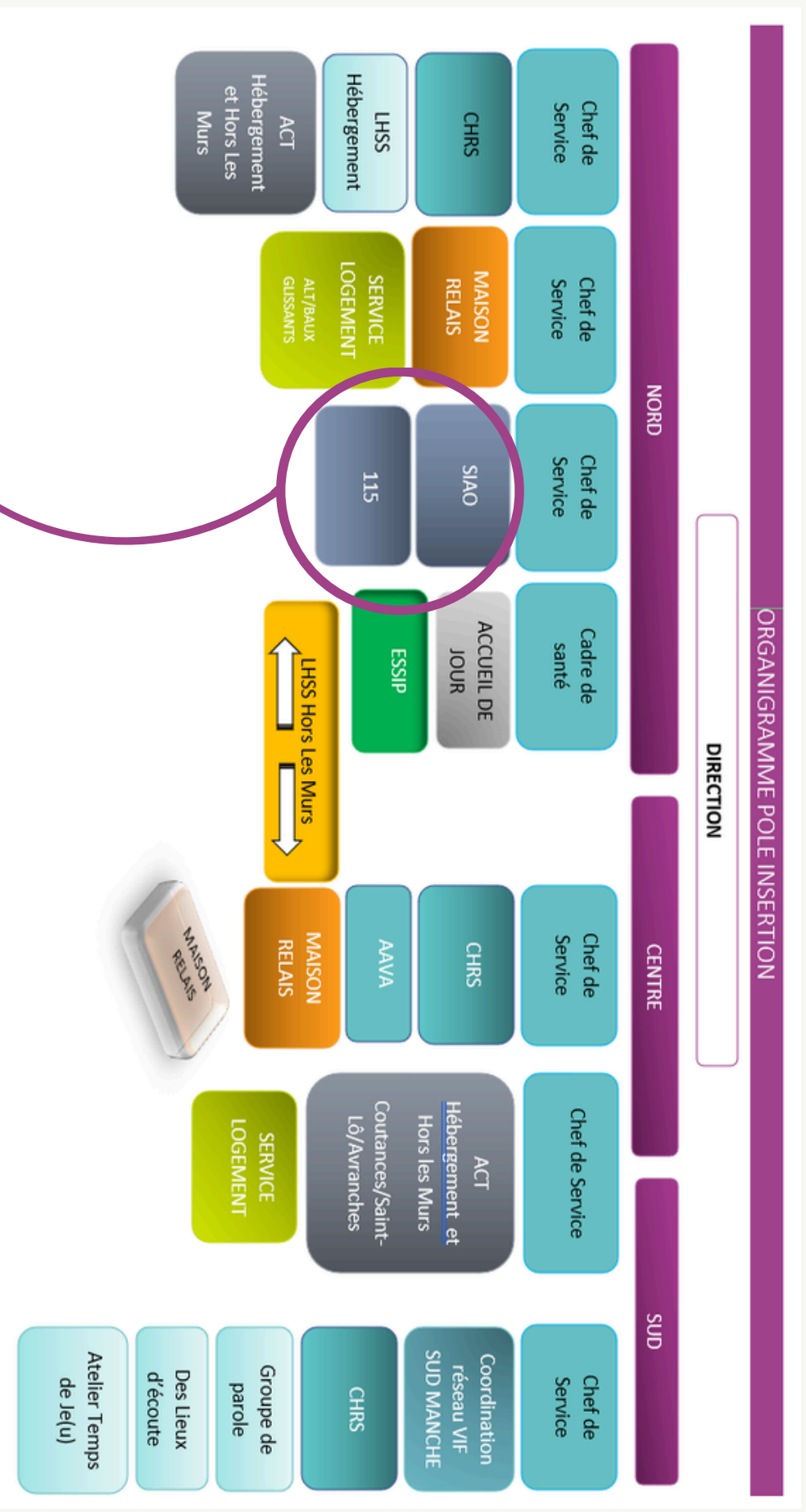
- **Lieux d'écoute**

- **Ateliers Temps de Jeux**

- **Groupes de parole**

**ACT** : 6 places hébergements, 4 HLM

# L'ORGANIGRAMME DE L'INSERTION



**GCSMS : rattachement administratif au pôle insertion** <sup>3</sup>

*3 Le Groupement de Coopération Sociale et Medico-Sociale est un outil qui favorise la coopération et l'optimisation des ressources dans leurs secteurs respectifs, contribuant ainsi à une meilleure prise en charge des patients et des usagers.*



# L'ORGANIGRAMME DES PLACES DU PÔLE INSERTION

## Secteur Nord

CHRS Le Cap (34)

**Diffus : 28 places**

**Collectif : 6 places\***

LHSS avec  
hébergement

8 places

LHSS hors les murs

5 à 6 mesures

Maison relais

54 places

Accueil de Jour

ACT Nord avec  
hébergement

5 places

ACT Nord hors  
les murs

6 places

Service logement

ALT : 11 logements  
(38 places)

BAUX GLISSANTS :  
jusqu'à 10 baux  
glissants par an

ESSIP

9 Places en file active

## Secteur Centre

CHRS Le Cap (15)

**Diffus : 15 places\***

**dont 4 sur Avranches**

AAVA

6 places

LHSS Hors Les Murs

3 à 4 mesures

Maison relais

23 places

ACT Centre avec  
hébergement

8 places

ACT Centre hors  
les murs

10 places

ALT

6 logements (21) places

## Secteur Sud

CHRS Le Cap (37)

Diffus : 37 Diffus  
dont 15\*

Groupes de Parole

Des Lieux d'Ecoute

Atelier Temps de Jeux

ACT Sud avec  
hébergement

6 places

ACT Sud hors  
les murs

4 places

# 115

\* Places Orientables 115

\* places Orientables 115



# L'ORGANISATION



## Les Ressources Humaines

Le Pôle Insertion de l'ADSEAM mobilise 66 équivalents temps plein (ETP), répartis sur l'ensemble du département de la Manche, ce qui garantit une réponse de proximité et adaptée aux besoins spécifiques des territoires.

Bien que le Pôle Insertion soit le plus petit en termes d'effectifs globaux au sein de l'ADSEAM, il se distingue par la diversité et la richesse de ses services et dispositifs. Ces derniers couvrent un large éventail de besoins.

Cette organisation plurielle permet au Pôle Insertion d'assumer un rôle majeur dans le soutien des personnes en difficulté sur l'ensemble du territoire, tout en s'adaptant aux spécificités locales. Grâce à sa diversité, il contribue fortement à la mission sociale de l'ADSEAM en maximisant son impact auprès des bénéficiaires.

***Afin d'assurer une organisation et une communication fluide, des instances de réunions régulières sont mises en place, favorisant la réflexion collective et le partage des bonnes pratiques au sein du Pôle Insertion.***

## Les Instances de réunions au sein du pôle

### Les réunions institutionnelles

La réunion institutionnelle se tient une fois par an et requiert une importante logistique en raison de la diversité des services et de la vaste couverture géographique du territoire de la Manche. Elle regroupe l'ensemble des salariés du pôle, offrant ainsi un moment de rassemblement souhaité par tous.

Ce temps de rencontre se veut à la fois convivial et productif. D'un côté, il favorise la cohésion entre les équipes à travers un cadre propice aux échanges informels et à la création de liens entre collègues issus de différents établissements. De l'autre, cette réunion est structurée autour d'un travail collectif, portant sur une ou plusieurs thématiques de réflexion choisies à l'avance. Ces thématiques peuvent être liées aux enjeux du secteur, aux évolutions des pratiques professionnelles, ou à des problématiques spécifiques rencontrées sur le terrain.

L'objectif est de permettre à chaque participant de contribuer à la réflexion commune, en partageant ses idées et son expérience, afin d'enrichir les discussions et de trouver des solutions ou des pistes d'amélioration pour les actions du pôle. Cette approche collaborative permet de faire émerger des propositions concrètes qui peuvent influencer les futures orientations stratégiques ou les méthodes de travail.

## Les réunions de direction pôle insertion

Les réunions de direction se tiennent une fois par mois et rassemblent les chefs de service ainsi que la directrice de pôle. Ces rencontres régulières ont pour objectifs d'assurer la bonne coordination et le bon fonctionnement des différentes structures du pôle.

Premièrement, elles constituent un espace d'échanges constructifs où les chefs de service peuvent discuter des sujets d'actualité propres à leurs établissements respectifs. Cela permet de partager les difficultés rencontrées, de mettre en lumière les réussites et d'apporter des solutions communes aux problématiques. Cet échange d'informations contribue à renforcer la cohésion et la collaboration entre les différentes équipes.

Deuxièmement, ces réunions servent de canal pour diffuser les informations stratégiques venant du siège de l'association. La directrice de pôle informe les chefs de service des orientations prises par la direction générale, des évolutions institutionnelles, ainsi que des nouvelles directives et politiques à appliquer dans les établissements. Ces communications/informations sont ensuite relayées aux équipes.

Enfin, les réunions de direction sont un lieu où sont discutées et structurées les stratégies de projet. Cette démarche permet de donner une vision claire et commune du développement des projets, tout en veillant à leur adéquation avec les réalités du terrain et les besoins des personnes accompagnées.

## Les réunions équipes administratives

Les réunions des personnels administratifs animées par la directrice de pôle, se tiennent une fois par trimestre et rassemblent l'ensemble des professionnels administratifs, tels que les comptables, les aides-comptables et les secrétaires. Ces réunions ont pour vocation de renforcer la cohésion et d'améliorer la coordination entre les différents services.

L'un des objectifs principaux est d'améliorer la communication interne. Ces réunions permettent aux participants de partager leurs expériences, leurs difficultés et les bonnes pratiques. Elles aident à mieux comprendre les besoins de chaque service et à rendre les échanges d'informations plus fluides et efficaces.

Un autre enjeu est le développement d'outils communs. Durant ces rencontres, les participants travaillent à l'harmonisation des pratiques administratives en élaborant des outils partagés, comme des modèles de documents, des procédures standards. Cela permet non seulement de gagner en efficacité, mais aussi d'assurer une plus grande cohérence dans les pratiques administratives, quel que soit le service ou le site concerné.

## Les réunions d'équipes

Les réunions d'équipes se tiennent chaque semaine et sont animées par le chef de service. Ces rencontres régulières jouent un rôle clé dans la gestion quotidienne des services et permettent de maintenir une bonne communication et une coordination efficace entre les membres de l'équipe.

Le premier objectif de ces réunions est de travailler sur l'organisation et le fonctionnement des services. Cela inclut la répartition des tâches, l'ajustement des plannings et l'anticipation des besoins pour assurer un bon fonctionnement.

Ces réunions permettent de transmettre les informations importantes, qu'elles proviennent du chef de service ou de la direction, telles que des changements et évolutions légales ou à l'échelle de l'association.

Enfin, un autre aspect de ces réunions est la discussion des situations particulières, notamment celles des usagers ou des problématiques complexes rencontrées sur le terrain. Ce temps d'échange permet à l'équipe de s'inscrire dans une analyse des problématiques et de réfléchir sur les solutions à apporter, de partager des retours d'expérience et des pratiques efficaces et d'assurer une prise en charge cohérente et adaptée des usagers. Ce travail en équipe permet de trouver des solutions concertées et d'assurer un accompagnement de qualité des situations.

***Les instances de réunion sont un axe important de l'organisation du Pôle Insertion. Elles permettent la coordination et la cohésion des équipes. La formation s'inscrit dans cette continuité, pour garantir des compétences en phase avec les réalités du travail.***



## La formation au sein du pôle

Le développement des compétences est un des leviers pour assurer la qualité des services et l'évolution des pratiques professionnelles. Au sein du pôle, la formation permet dans la mise à jour des savoirs et dans l'accompagnement des équipes pour répondre aux enjeux spécifiques du secteur.

Le plan de développement des compétences associatif :

**Le plan de développement des compétences associatif** vise à harmoniser les pratiques et les compétences à l'échelle de l'association. Il a pour objectif de garantir la cohérence des formations, en prenant en compte les besoins spécifiques des différents pôles et en s'adaptant aux évolutions législatives, techniques et méthodologiques. Ce plan permet de mutualiser les ressources, d'assurer une équité dans l'accès aux formations et de renforcer les compétences transversales indispensables au bon fonctionnement global de l'association.

Le plan de développement des compétences au sein du pôle :

**Le plan de développement des compétences** au sein du pôle est plus ciblé et concerne directement les équipes opérationnelles. Il est élaboré à partir des besoins identifiés par les responsables de service et les collaborateurs eux-mêmes. Il comprend des actions de formation spécifiques à la mission du pôle, telles que des mises à jour réglementaires, des formations techniques ou des modules sur l'amélioration des processus internes. Ce plan prend en compte les priorités stratégiques du pôle et vise à maintenir un haut niveau de compétence en adéquation avec les besoins des bénéficiaires.

L'analyse de la pratique professionnelle :

**L'analyse de la pratique professionnelle** est un outil nécessaire pour l'amélioration continue des compétences au sein du pôle. Elle permet aux professionnels de prendre du recul sur leurs pratiques, de réfléchir collectivement à des situations complexes et d'enrichir leur approche méthodologique. Encadrée par des intervenants extérieurs, cette démarche favorise le partage d'expériences et d'idées pour développer une réflexion sur les pratiques. Elle vise à améliorer la qualité des interventions et à soutenir le développement professionnel, à la fois individuel et collectif.

***La formation et l'analyse de la pratique sont deux leviers complémentaires pour renforcer l'expertise des équipes, améliorer les pratiques professionnelles et assurer une adaptation continue aux évolutions de notre secteur en constante mouvance.***

## La Politique d'Amélioration Continue de la Qualité

La démarche qualité au sein de l'Association a évolué au cours des cinq dernières années, avec une adaptation réalisée pour chaque Pôle grâce à la révision du Document Unique de Délégation (DUD). Les actions sont centralisées et gérées par le Siège Social, où des réunions qualité sont régulièrement tenues, aussi bien au Siège que dans les Pôles. Cette démarche inclut les évaluations, projets institutionnels, audits, retours d'expérience et doit intégrer les résultats des questionnaires, des Conseils de la Vie Sociale (CVS), des DUERP et l'analyse des événements indésirables.

### Le dossier unique informatisé :

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale comporte l'obligation pour les ESSMS de constituer un dossier usager unique. Le DUI est la version dématérialisée de ce dossier. Il s'inscrit dans l'action 21 de la Feuille de route du numérique en santé issue de la Loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé.

Ce DUI doit regrouper l'ensemble des dossiers physiques qui existaient auparavant et rester accessible pour l'utilisateur.

« Le DUI recueille toutes les données et écrits professionnels utiles pour rendre compte des besoins d'un usager afin de faciliter la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de plans personnalisés d'accompagnement. C'est un outil nécessaire à la définition, la conduite et l'évaluation des prestations d'un ESSMS" (source Agence nationale d'appui à la performance(ANAP)).

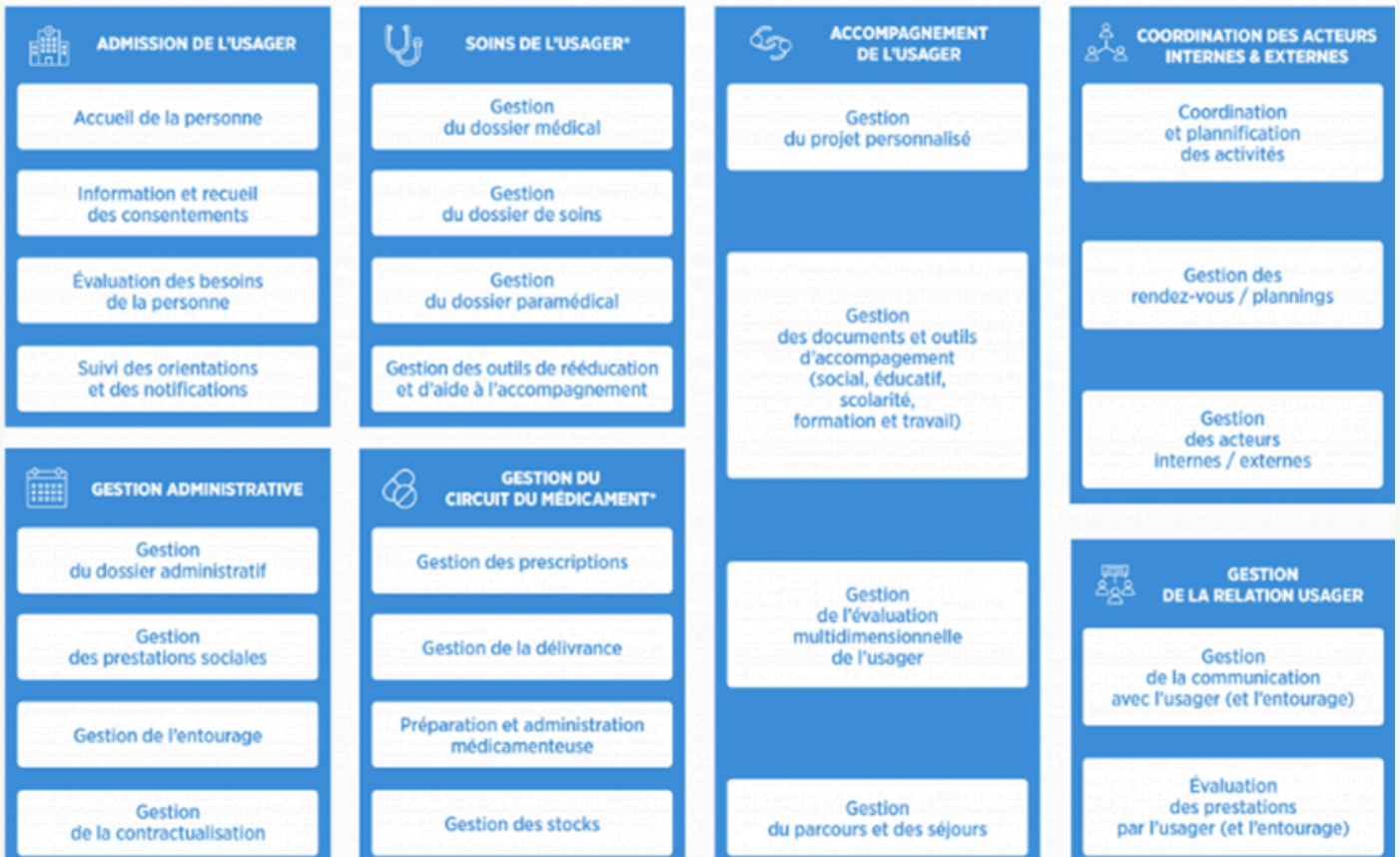
Celui-ci contient donc plusieurs éléments :

- Administratif (instruction de la demande, aides sociales, évaluation des besoins, informations sur les proches de l'utilisateur, contrats, avenants, parcours d'accompagnement, projet personnalisé, mesure de protection, justificatif de revenus...);
- Educatifs et pédagogiques (projet d'activité, comptes rendu, évaluations...)
- Soins (informations médicales, soins, ordonnances, suivi de prise en charge...);
- Relations internes et externes (suivi extérieur, transmissions, gestion des rendez-vous, courriers de liaison, lettres de situation...).

Le pôle insertion comme l'ensemble des autres pôles doit poursuivre le déploiement de cet outil. L'objectif étant une utilisation pleine et entière dès la fin 2025.



# GESTION DU PARCOURS USAGER DANS L'ESMS



Le pôle insertion comme l'ensemble des autres pôles doit poursuivre le déploiement de cet outil. L'objectif étant une utilisation pleine et entière dès la fin 2025 pour l'ensemble des services du pôle.



## Ethique et Bienveillance :

**La bienveillance et l'éthique** constituent des valeurs fondamentales au cœur des engagements de l'Association. Elles sont non seulement inscrites dans le projet associatif, mais également au centre de toutes les actions et décisions menées. Compte tenu de la diversité des activités déployées au sein de ses établissements et services, l'Association a élaboré une politique spécifique qui se décline désormais au sein de chaque structure. Cette politique assure que les valeurs et principes de bienveillance et d'éthique sont non seulement respectés, mais qu'ils imprègnent l'ensemble des pratiques professionnelles. Le projet associatif réaffirme ainsi leur importance et s'assure qu'elles soient appliquées de manière cohérente et rigoureuse dans chaque secteur d'activité, garantissant un cadre d'intervention respectueux des personnes accompagnées et de leurs droits.

Par ailleurs, le projet de service s'inscrit de fait dans cette démarche en adoptant une approche centrée sur la bienveillance. Chaque service de l'Association, qu'il s'agisse d'un établissement d'accueil, d'un service de soutien ou d'un programme d'accompagnement, est imprégné de la volonté de promouvoir et d'incarner les principes de bienveillance au quotidien.

Cette volonté se traduit par une attention particulière portée à la qualité de l'accompagnement proposé aux personnes bénéficiaires. Le respect de la dignité, la bienveillance dans les interactions, ainsi que l'écoute active des besoins et attentes de chacun sont au cœur des pratiques professionnelles. Ainsi, le projet de service vise non seulement à garantir la sécurité physique et psychologique des personnes accompagnées, mais aussi à créer un environnement où chacun se sent valorisé, entendu et respecté.



## Procédure plaintes et réclamations :

✦ [Procédure plaintes et réclamations](#)

✦ [Procédure plaintes et réclamations](#)

Sont considérées comme « plaintes » et « réclamations » toutes les formulations de mécontentement, d'une insatisfaction, de remarques, de suggestions ou avis émis de façon spontanée, ou non et ce qu'elle qu'en soit le mode d'expression (écrit/oral).

## Evènements Indésirables :

✦ [Evènements Indésirables](#)

Une procédure associative de gestion des évènements indésirables a été définie (déclaration EI/EIG, suivi, analyse, ...). Elle comprend notamment des fiches spécifiques en cas de maltraitance d'un usager ou en cas de violence d'un usager à l'égard d'un professionnel.

***La prévention et la lutte contre la maltraitance s'intéressent donc dans la démarche qualité, en renforçant la protection et le respect des personnes vulnérables.***



## La démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance

Procédure de signalement et de traitement des situations de maltraitance :

**La loi n° 2022-140 du 7 février 2022** a introduit une nouvelle définition légale de la maltraitance dans le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), via l'article L119-1. Cet article définit la maltraitance comme toute action ou inaction qui compromet les droits, les besoins, la santé ou le développement d'une personne vulnérable dans un contexte de relation de confiance ou de dépendance. La maltraitance peut être ponctuelle ou durable, intentionnelle ou nonet peut provenir d'individus ou d'institutions.

La notion de vulnérabilité est centrale : elle concerne les personnes qui, en raison de leur âge, état de santé, handicap, précarité, ou environnement violent, ne peuvent se défendre ou faire valoir leurs droits.

La bientraitance, quant à elle, est une approche globale visant à respecter les droits, les libertés et les besoins des usagers, tout en cherchant à prévenir la maltraitance.

Une procédure est en cours d'élaboration au sein de l'ADSEAM. Elle vise à formaliser les actions à entreprendre pour repérer, signaler et traiter les situations de maltraitance, tout en renforçant la protection des personnes vulnérables. Ce document inclura des mesures spécifiques pour améliorer la communication entre les équipes, les personnes accompagnées et les représentants des usagers.



## Les modalités de communication auprès des personnes :

L'articulation entre la lutte contre la maltraitance et le travail en réseau se manifeste par une coordination continue avec des services spécialisés, tels que l'addictologie, la santé mentale, ou encore les services judiciaires. Le partenariat assure que les personnes bénéficient d'un accompagnement global, respectueux de leurs droits et de leur sécurité. Que ce soit à travers des partenariats formels ou informels, la coopération avec ces acteurs permet de fluidifier les parcours et d'éviter les ruptures dans le suivi. Cette approche garantit que chaque résident, en plus de bénéficier d'un accompagnement adapté à ses besoins spécifiques.

***Ainsi le Pôle Insertion de l'ADSEAM illustre une dynamique en constante évolution pour répondre aux besoins croissants des populations en situation de précarité. Son développement repose sur l'enrichissement de ses dispositifs et l'élargissement de sa couverture géographique.***

***Au sein de ce pôle, le CHRS Le CAP s'organise autour de ressources humaines mobilisées, d'instances de réunion structurantes et de services de formation et d'amélioration continue, garantissant l'accompagnement de nos publics.***

***Cette mission s'inscrit dans une approche globale d'accueil, d'hébergement et d'insertion (AHI), alignée avec les politiques nationales telles que "Logement d'abord".***

***Nous allons à présent nous concentrer sur une présentation générale du CHRS, détaillant son cadre institutionnel et légal, ses missions spécifiques, ainsi que les modalités d'admission et le profil des publics accueillis. Cette analyse met en lumière les missions du CHRS dans la dynamique du Pôle Insertion.***



# **PRESENTATION DU SERVICE LOGEMENT DE L'ADSEAM**

PARTIE III

# PRESENTATION

Le dispositif ALT mis en œuvre par le Service Logement de l'ADSEAM, est déployé à Cherbourg par le Service Logement Nord et à Coutances par le Service Logement Centre.

Le Service Logement Nord et le Service Logement Centre ont chacun une origine, une histoire et une organisation différente. L'un des objectifs de ce Projet de Service est d'harmoniser leurs pratiques et leurs outils en tenant compte des spécificités de leurs deux territoires.

## PRESENTATION DU SERVICE LOGEMENT NORD

### Les origines

Le Service Logement Nord tient son origine de l'ACAU : Association de Coordination pour l'Accueil d'Urgence. La création de l'ACAU a été le résultat d'un travail de réflexion, mené de 1992 à 1996 par les travailleurs sociaux du CHRS le Cap, l'Association Femmes et les bénévoles de différentes associations caritatives cherbourgeoises. En octobre 1997, les statuts de l'ACAU sont rédigés, avec la participation au Conseil d'Administration des cinq communes de la Communauté Urbaine de Cherbourg. Les statuts sont adoptés le 26 juin 1998, lors de l'Assemblée Générale.

Le 28 août 1995, le ministre du Logement Pierre-André Périssol, appuyant sur la circulaire du 28 juin 1995 annonce un plan de réquisition de logements vacants pour atteindre l'objectif de 10000 logements d'urgence avant l'hiver.

La circulaire du 28 septembre 1995 portant application du décret n° 95-660 du 9 mai 1995, relatif à la procédure de traitement des situations de surendettement des particuliers, bien que ne traitant pas spécifiquement du logement d'urgence, s'inscrit dans une série de mesures sociales prises à cette période à destination des plus démunis.

C'est dans ce contexte que des conventions ont pu être signées entre l'ACAU et les différentes communes de la Communauté Urbaine pour gérer et mettre à la disposition de familles en difficultés des logements :

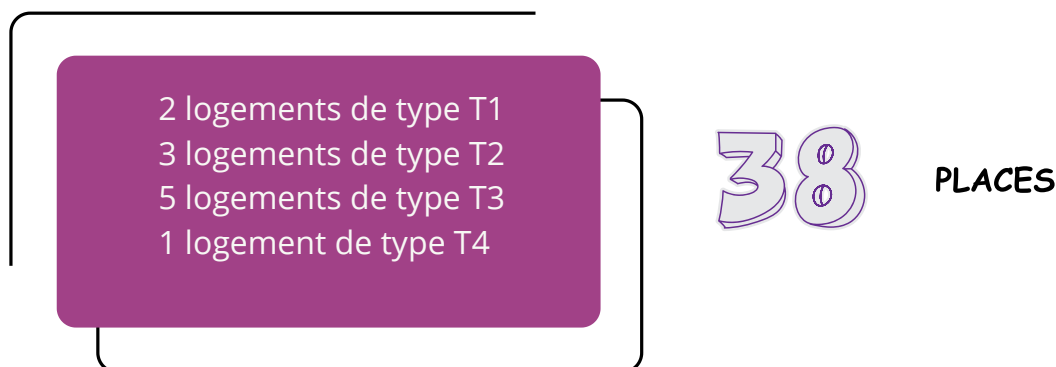
- En 1996 : 3 logements d'insertion à Octeville, 1 logement d'urgence à Tourlaville
- En 1997 : 1 logement d'urgence à Querqueville, 2 logements d'urgence à Cherbourg
- En 2000 : Signature d'une convention avec les HLM du Cotentin pour la gestion d'un immeuble composé de 7 logements dits « d'intégration », - En 2005 : 1 logement d'insertion à Cherbourg.

En janvier 2010, l'ADSEAM intègre les activités de l'ACAU dans le cadre d'une fusion et les rattache au pôle insertion le Cap. L'ACAU devient le Service Logement.

## Les logements conventionnés à l'ALT

L'ALT (Aide au Logement Temporaire) permet d'accueillir, pour une durée limitée, des personnes qui éprouvent des difficultés pour l'accession ou le maintien dans le logement. La durée d'hébergement de 6 mois peut être renouvelée en fonction de l'évolution de la situation de la personne. Le dispositif est financé par la DDETS par une subvention ASSL et l'Allocation de Logement Temporaire ainsi qu'une subvention de la commune de Cherbourg-en-Cotentin. Le paiement des frais de participation par les bénéficiaires constitue une autre part du financement du service.

Le dispositif ALT a une capacité de 11 logements mis à disposition de ses bénéficiaires, répartis de la manière suivante :



Cela représente une capacité totale de 38 places. En réalité, cette capacité théorique ne peut pas être atteinte ; en effet le service répond aux besoins du terrain et accueille le plus fréquemment des ménages ne correspondant pas exactement au nombre de places maximal théorique de chaque logement.

Cet accueil est destiné aux personnes sans logement et qui ne peuvent pas être hébergées en CHRS (propriétaires d'animaux, refus catégorique de vie en collectif...), aux personnes en situation de précarité et/ou confrontés à de grandes difficultés sociales. Les personnes de nationalité étrangère peuvent bénéficier d'une prise en charge en ALT à condition qu'elles soient en possession d'un titre de séjour en cours de validité d'une durée supérieure à trois mois ou d'un récépissé de renouvellement de ce titre et qu'elles puissent justifier de ressources. Les personnes accueillies ne perçoivent ni d'APL ni d'AL.

Le service assure un accompagnement social global, prioritairement axé sur la bonne gestion du logement et le respect des obligations du locataire.



## Les baux glissants

Le bail glissant est un dispositif utilisé pour favoriser l'accès et l'insertion durable dans le logement d'une certaine catégorie de ménages en voie d'autonomie, grâce à une période transitoire de sous-location et d'accompagnement social. Le Service Logement peut mettre en œuvre 10 mesures de bail-glissant par an dans le cadre d'une convention annuelle signée avec le FSL (Fonds de Solidarité au Logement). Une subvention de la commune de Cherbourg-en-Cotentin et les paiements des loyers de sous-location, garantis par le FSL, complètent le financement du dispositif.

Le contrat de sous-location est d'une durée de 12 mois, éventuellement renouvelable par périodes de 6 mois et pour une durée totale de 24 mois.

Le contenu de l'accompagnement social est fixé sur la base du cahier des charges utilisé dans le cadre du FSL. Le service travaille prioritairement en vue du glissement de bail sur 4 axes : la gestion du budget, les relations de voisinages, la gestion et l'entretien du logement et l'insertion dans l'environnement. Pour que le glissement de bail s'opère, l'examen de la situation économique du ménage doit être conjugué avec d'autres critères liés aux aptitudes du ménage au terme de la période de sous-location :

- À gérer le budget familial en y intégrant le règlement régulier des loyers et des charges
- À vivre de façon autonome dans un logement, à l'entretenir et à l'utiliser à bon escient
- À s'intégrer dans l'environnement social de l'immeuble, du quartier et de la ville.

Le futur locataire assume intégralement tous les frais liés à ce logement : loyer et charges locatives, provision de charge, impôts locaux, entretien du logement...

Il peut l'investir comme son propre logement. Le dispositif bail glissant ouvre droit à l'APL.

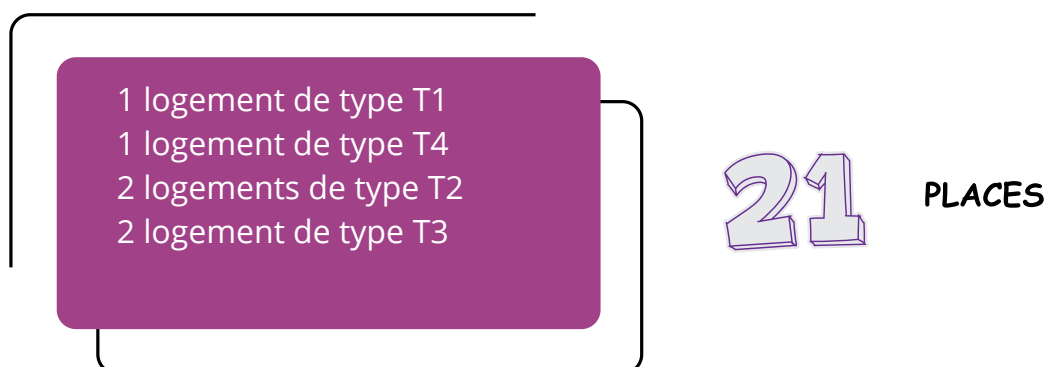
Le bail glissant est un dispositif d'accès au logement autonome, il ne nécessite donc pas d'orientation SIAO 50. Une rencontre avec la professionnelle du service permettra d'évaluer la situation du ménage en regard des missions du service.



En 2018, le CHRS le Prépont signe une convention avec l'Etat, permettant à des personnes seules et des familles en difficulté au regard du logement d'être hébergées dans des logements d'accueil temporaire mis à leur disposition par l'association Le Prépont. Ces logements sont loués à l'Association par la ville de Coutances.

En 2022, à la fusion absorption avec l'ADSEAM, le dispositif sous sa gestion.

Le service dispose de 6 logements ALT situés en ville à Coutances. Ils font l'objet d'une convention de location entre la ville de Coutances et l'ADSEAM.



Cet accueil est destiné aux personnes sans logement, en difficulté financière et/ou sociales et qui ne peuvent pas être hébergées au CHRS ou dont la situation ne le justifie pas : couples ou personnes seules avec ou sans enfants.

Les personnes de nationalité étrangère peuvent bénéficier d'une prise en charge en ALT à condition qu'elles soient en possession d'un titre de séjour en cours de validité d'une durée supérieure à 3 mois ou d'un récépissé de renouvellement de ce titre.

# 1 LE CADRE INSTITUTIONNEL ET LÉGAL

Pour mieux comprendre l'évolution et les particularités du cadre réglementaire encadrant le dispositif Allocation de Logement Temporaire (ALT), voici une présentation succincte des principales lois, décrets, et dispositifs impliqués :

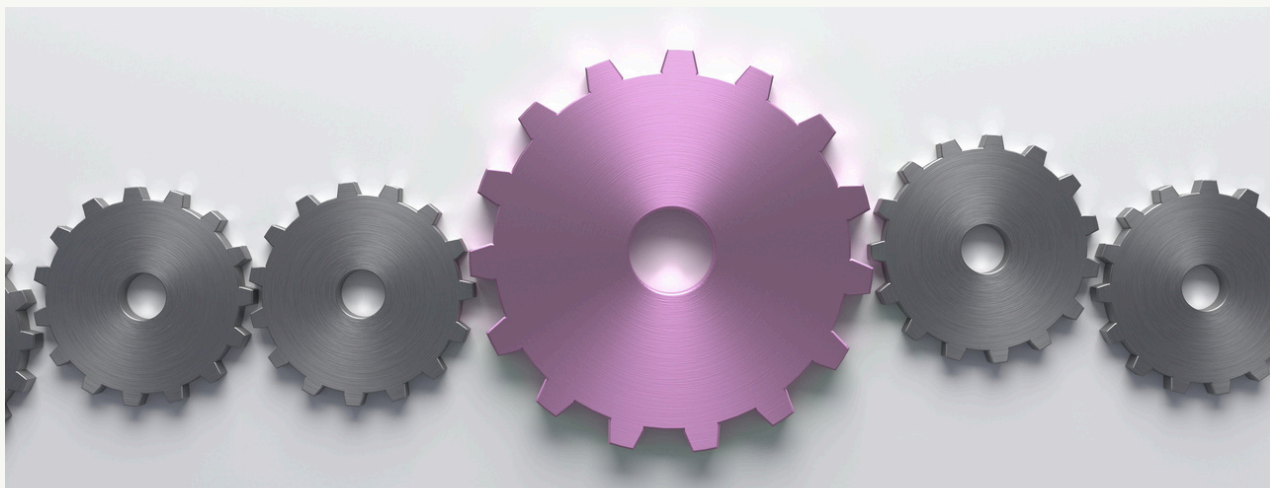
## Origines et cadre de financement

**L'article L.851-1 du Code de la sécurité sociale** encadre l'attribution d'aides financières par l'État à certains organismes pour le logement temporaire de personnes défavorisées. Il vise à soutenir notamment les associations à but non lucratif œuvrant pour l'insertion ou le logement des personnes en difficulté et les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale.

Une convention avec l'État est nécessaire et le montant de l'aide est fixé chaque année, de manière forfaitaire.

**La circulaire du 6 septembre 2010 relative aux agréments des organismes agissant en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées** : Cette circulaire s'inscrit dans le cadre de la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009 (loi MOLLE), qui a réformé le système d'agrément des organismes œuvrant dans le domaine du logement social. Elle vise à clarifier les modalités d'octroi des nouveaux agréments, encadrer les relations contractuelles entre les organismes et les maîtres d'ouvrage publics et remplacer les anciens agréments devenus caducs au 31 décembre 2010.

L'ADSEAM bénéficie de l'agrément « intermédiation locative et gestion locative sociale ». Les agréments « maîtrise d'ouvrage d'insertion » et « ingénierie sociale, financière et technique » sont également prévus par la circulaire. L'agrément est délivré par le Préfet.



**Le Décret n°2017-1472 du 13 octobre 2015 relatif à l'Aide au Logement Temporaire (ALT1)** : Ce décret est pris en application de l'article 48 de la loi de finances pour 2017. Il modifie les modalités de financement de l'aide au logement temporaire (ALT1), destinée aux organismes hébergeant à titre temporaire des personnes défavorisées.

Avant, l'ALT1 était cofinancée par l'État et la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF).

Depuis le 1er janvier 2017 : Le financement est entièrement assuré par l'État, ce qui vise à stabiliser les crédits alloués à cette aide. L'aide est désormais liquidée et versée par les services de l'État, en trois fois au cours de l'année civile. Le montant dépend de la capacité d'hébergement effective, justifiée par l'organisme, et des modalités fixées par la convention conclue avec le préfet. Les organismes doivent fournir chaque année un bilan d'occupation sur les 12 mois précédents, une prévision mensuelle de la capacité d'accueil pour l'année à venir et les comptes annuels arrêtés au 31 décembre.

### Définition des missions des ALT

**La Loi n°91-1406 du 31 décembre 1991 (dite loi Besson)** : a posé les bases du dispositif ALT en instaurant une aide financière pour les organismes hébergeant temporairement des personnes défavorisées.

**Les articles L.851-1 à L.851-4 du Code de la sécurité sociale** : définissent les conditions d'attribution, les bénéficiaires, les modalités de conventionnement et les exclusions.

Les articles R.851-1 à R.851-7 : précisent les modalités pratiques de mise en œuvre, de versement et de contrôle de l'aide.

Des Circulaires comme celle du 19 mars 1993 (DSS/PFL/93/31) et du 5 décembre 2003 (UHC/IUH 1/23 n°2003-72) précisent les modalités d'application et les publics ciblés.

**la Circulaire n° DGCS/SD1A/2015/325 du 17 décembre 2015**, qui précise la mise en œuvre de l'article 30 de la loi ALUR (n°2014-366 du 24 mars 2014) concernant le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) : Cette circulaire organise le SIAO comme opérateur unique départemental chargé de l'urgence sociale (dont le 115), l'insertion et le logement adapté. Le SIAO est une plateforme unique de coordination et de régulation du secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'accompagnement vers le logement. Ses missions principales sont :

- Recenser les places d'hébergement et logements disponibles,
- Gérer le 115 (numéro d'urgence sociale),
- Évaluer les situations sociales, médicales et psychiques,
- Orienter les personnes vers des solutions adaptées,
- Suivre les parcours jusqu'à la stabilisation,
- Coordonner les acteurs de la veille sociale.

Le Programme 177 intitulé « Hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables » : Le programme 177 vise à lutter contre le sans-abrisme et le mal-logement en France, en soutenant l'hébergement d'urgence, l'accompagnement vers le logement durable et l'insertion sociale des personnes en grande précarité.

Le Programme 177 s'appuie sur les principes d'inconditionnalité de l'accueil, de continuité de la prise en charge pour éviter les ruptures dans les parcours d'insertion, et sur la stratégie "Logement d'abord" qui vise à privilégier l'accès direct à un logement pérenne, avec un accompagnement adapté.

Les principales actions soutenues par le programme 177 sont la création de places en pensions de famille, le développement de l'intermédiation locative, le renforcement de la veille sociale et du SIAO et le soutien aux dispositifs AHI (Accueil, Hébergement, Insertion).



La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a joué un rôle fondamental dans la structuration des dispositifs d'accueil et d'accompagnement pour les personnes en situation de précarité en France. Elle encadre notamment les **Lits Halte Soins Santé (LHSS)** et les **Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)**, en établissant des principes communs et des règles visant à améliorer la qualité de l'accompagnement social et médico-social dans ces structures.

La loi du 2 janvier 2002 présente cinq orientations principales :

- Promouvoir et affirmer les droits des usagers,
- Diversifier les types d'établissements et modes d'accueil pour mieux s'adapter à la diversité des besoins,
- Améliorer le pilotage du dispositif : planification, programmation, allocation de ressources et évaluation,
- Mettre en œuvre un seul système de coordination entre les acteurs,
- Rénover le statut des établissements publics.

Pour atteindre les orientations, plusieurs outils sont obligatoires dans les établissements et services médico-sociaux :



- **Le livret d'accueil** : permet d'accueillir les personnes entrant en relation avec l'établissement, il ne s'agit pas simplement d'une plaquette ou d'un document informatif. Ce livret est conçu pour garantir les droits des personnes accueillies. Selon la loi, sa fonction principale est de prévenir tout risque de maltraitance. Il doit obligatoirement inclure la charte des droits et des libertés de la personne accueillie ainsi que le règlement intérieur de l'établissement.



- **La charte des droits et des libertés** : Elle est annexée au livret d'accueil fourni aux personnes accueillies lors de leur arrivée.



- **Le contrat de séjour** : Ce document est signé avec l'utilisateur ou son représentant légal pour tout séjour de plus de deux mois. Si la signature n'est pas possible pour la personne accueillie, ou dans les cas prévus par la législation, un document individuel de prise en charge est établi. Ces documents sont créés lors de l'admission et révisés chaque année. Ils définissent les objectifs, la nature de la prise en charge, les détails des prestations et leur coût prévisionnel.



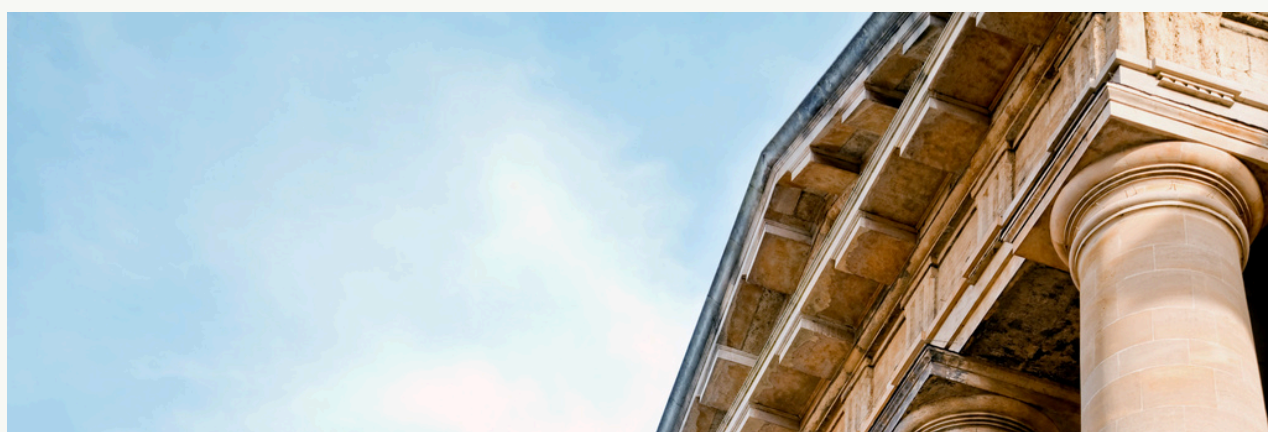
- **Le règlement de fonctionnement** : Il doit être lui aussi annexé au livret d'accueil fourni aux personnes accueillies lors de leur arrivée. Il aborde la dimension collective de l'établissement et définit les droits et devoirs des personnes accueillies. Ce document est arrêté par l'instance compétente de l'organisme gestionnaire, après consultation des instances représentatives du personnel et des instances participatives des usagers et de leurs familles (CVS). Il est modifié, au plus tard, tous les cinq ans.



- **Le projet d'établissement ou de service** : Ce document comprend la description des services, l'organisation, le fonctionnement, les coordinations et coopérations, ainsi que l'évaluation. En vertu de la loi, le projet d'établissement devient une garantie des droits pour la personne accueillie. Il est établi pour une durée de cinq ans, après avis du Conseil de la Vie Sociale. L'organisation est centrée sur l'intérêt de l'utilisateur et repose sur trois aspects : les références théoriques et valeurs qui sous-tendent l'action, le cadre légal et réglementaire définissant la mission de l'établissement, et les moyens engagés et disponibles.



- **Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)** : Cette instance a pour rôle d'informer les résident(e)s sur tout ce qui affecte leurs conditions de vie et de leur offrir un moyen de participer activement. Elle permet aux résidents de s'exprimer, de communiquer, d'agir ensemble, de proposer des mesures, d'exprimer leurs doléances et suggestions, et de débattre des projets. Si le CVS n'est pas mis en place, un groupe d'expression ou une autre forme de participation est institué.



# 2 LE SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION (SIAO) DE LA MANCHE

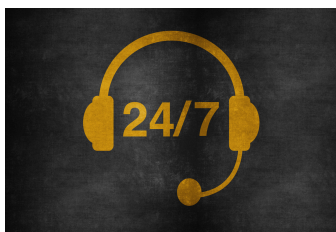
Le **Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)** est une plateforme départementale unique chargée de coordonner et réguler les dispositifs d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile. Il est devenu un outil central de la politique d'aide aux sans-abris ou aux mal-logés, avec pour objectif d'assurer une continuité dans la prise en charge, l'égalité d'accès aux services et l'adaptation des prestations aux besoins des personnes.

Le SIAO facilite la transition de l'urgence à l'insertion en garantissant une fluidité vers le logement grâce à un réseau de dispositifs d'accueil et de réinsertion. Il remplit plusieurs missions, dont le recensement des places d'hébergement, la gestion du numéro d'urgence (115), l'évaluation sociale, médicale et psychique des personnes, et l'orientation vers des solutions adaptées à leurs besoins. De plus, il suit le parcours des bénéficiaires jusqu'à la stabilisation de leur situation et contribue à la coordination des acteurs du dispositif de veille sociale.

Les textes législatifs encadrant le SIAO incluent notamment la circulaire du 8 avril 2010, la loi ALUR de 2014, et des instructions récentes, qui renforcent son rôle dans la mise en œuvre du « **Service public de la rue au logement** », le positionnant **comme un acteur clé dans le cadre du Plan Logement d'Abord**.

La législation en vigueur sur les SAIO et les instructions récentes se réfèrent aux éléments suivants :

- [La circulaire du 8 avril 2010 concernant le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation \(SIAO\).](#)
- [La loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové \(ALUR\) du 24 mars 2014.](#)
- [Instruction N°DGCS/SD1A/2020/123 du 21/08/2020 Relatives aux orientations AHI : La présente instruction fixe les orientations pour les années 2020 et 2021 dans le cadre de la mise en œuvre du Plan quinquennal pour le Logement d'Abord.](#)
- [Instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation \(SIAO\) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement](#)



Créé en 2010, il est porté par un GCSMS (Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale) regroupant :

- L'Association Départementale pour la Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte de la Manche (ADSEAM),
- L'Association Femmes
- Le Centre Communal de l'Action Sociale de Saint-Lô

Il intervient sur le Volet Insertion en lien avec les dispositifs suivants, financés par l'état : CHRS, Dispositif ALT, Intermédiation Locative, Maison relais, Résidence accueil et mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement et uniquement sur un plan informatif avec les Appartements de Coordination Thérapeutique, financés par l'ARS.

Dans le cadre de l'Urgence, il porte le 115, dispositif d'écoute et d'orientation vers les places d'urgence sur l'ensemble du département (ouvert 24h/24 et 7j/7).



# 3

## METHODOLOGIE DE TRAVAIL ET DE BONNES PRATIQUES

La DDETS de la Manche, nommée DDCS à l'époque, a publié en 2016 un document intitulé « Allocation Logement Temporaire - guide de bonnes pratiques », qui présente le dispositif du point de vue réglementaire et organisationnel, définit les relations entre l'organisme gestionnaire et la personne accueillie sous forme de préconisations, propose des fiches pratiques et des modèles de documents notamment pour accompagner la mise en place des outils de la loi 2002-2 et le respect des règles en matière d'expulsion dans le cadre d'un hébergement temporaire.

Par ailleurs, la Haute Autorité de Santé a publié des Recommandations de Bonnes Pratiques sur le thème « L'accompagnement vers et dans l'habitat par les professionnels des ESSMS » en 3 volets :

- Sensibiliser la personne aux enjeux de l'habitat et construire la coordination entre acteurs
- Accompagner la personne dans la construction de son projet d'habitat
- Accompagner la personne vers l'autonomie dans son habitat.

***Ces documents s'imposent naturellement comme les documents de référence théorique pour le Service Logement de l'ADSEAM.***



# Le Service Logement sur le Nord

## La Demande

L'orientation des ménages se fait via le SIAO, avec la possibilité d'une rencontre en amont avec le demandeur et l'orienteur pour une première évaluation, selon les situations. En cas d'orientation SIAO, une rencontre physique est proposée, en présence obligatoire de l'orienteur.

Un diagnostic de la situation sociale est réalisé, appuyé par un imprimé du service logement transmis à l'orienteur et retourné avant l'entretien. L'évaluation permet d'analyser les besoins en hébergement, de vérifier l'adhésion de la personne au dispositif et de l'informer sur les disponibilités et délais d'admission.

Les éléments recueillis sont ensuite partagés avec le responsable de service, qui valide ou non l'admission.

Le rendez-vous d'entrée est proposé un mardi. Il permet la rencontre de la personne ou du ménage avec le responsable de service. À cette occasion, le contrat de séjour est lu et signé, les objectifs sont définis et le premier contrat d'accompagnement social est formalisé. Les clés du logement sont remises et l'état des lieux est réalisé. La personne fournit une attestation d'assurance habitation et les annexes VI sont complétées.



## L'accueil et l'admission

Le rendez-vous d'entrée est proposé un mardi. Il permet la rencontre de la personne ou du ménage avec le responsable de service.

À cette occasion, le contrat de séjour est lu et signé, les objectifs sont définis et le premier contrat d'accompagnement social est formalisé.

Les clés du logement sont remises et l'état des lieux est réalisé. La personne fournit une attestation d'assurance habitation et les annexes VI sont complétées.



## L'accompagnement

Le rendez-vous d'entrée est proposé un mardi. Il permet la rencontre de la personne ou du ménage avec le responsable de service.

À cette occasion, le contrat de séjour est lu et signé, les objectifs sont définis et le premier contrat d'accompagnement social est formalisé.

Les clés du logement sont remises et l'état des lieux est réalisé. La personne fournit une attestation d'assurance habitation et les annexes VI sont complétées.

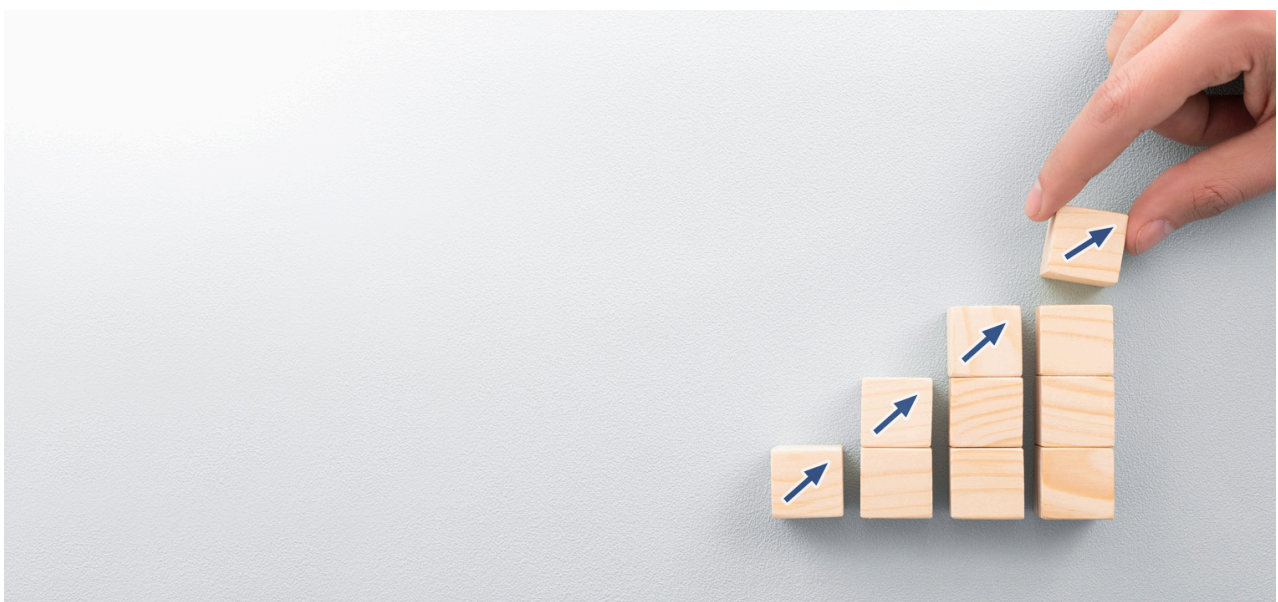


## La sortie

La sortie est organisée avec un état des lieux, une remise en état du logement si besoin.

Un accompagnement pour préparer l'utilisateur dans l'entrée de son futur logement (démarches administratives, repérage des dispositifs de droits communs, etc....) est réalisé.

Et le cas échéant est proposé une mesure de Bail Glissant.



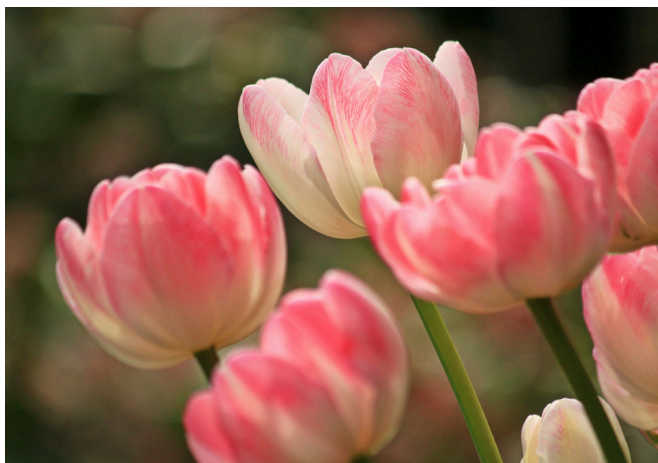
# Le Service Logement sur le Centre

## La demande

L'orientation du ménage est réalisée par le SIAO, suivie d'une prise de contact par l'orienteur et/ou le demandeur auprès du service.

En cas de place vacante, une rencontre est organisée afin d'évaluer les besoins en hébergement, de présenter le cadre d'intervention et de vérifier l'adhésion de la personne au dispositif.

Cette rencontre associe l'éducateur du service, le chef de service, le demandeur et, le cas échéant, l'orienteur.



## L'accueil et l'admission

Le rendez-vous d'entrée est proposé un mardi. Il permet la rencontre de la personne ou du ménage avec le responsable de service.

À cette occasion, le contrat de séjour est lu et signé, les objectifs sont définis et le premier contrat d'accompagnement social est formalisé.

Les clés du logement sont remises et l'état des lieux est réalisé. La personne fournit une attestation d'assurance habitation et les annexes VI sont complétées.

## L'accompagnement

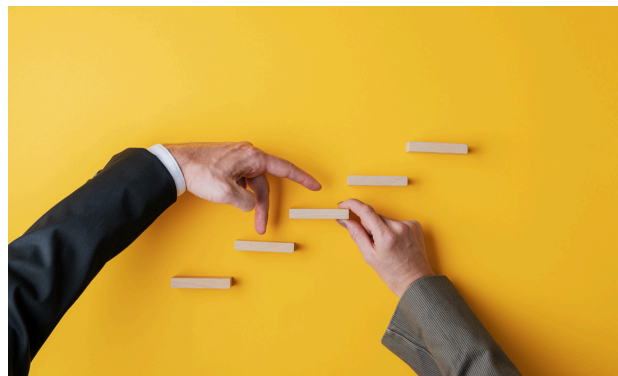
À l'entrée dans le logement, l'accompagnement porte sur l'emménagement de la personne, l'identification des besoins matériels complémentaires et l'appui aux démarches nécessaires le cas échéant (recherche, demandes d'aides financières, organisation du transport), dans des logements meublés et équipés.

Un projet logement est défini avec le ménage, puis des rencontres permettent de fixer les objectifs d'accompagnement. Avec l'accord de la personne, des contacts sont établis avec les partenaires intervenant ou amenés à intervenir dans la situation (santé, insertion professionnelle, etc.).

Un point est réalisé sur la situation administrative et les démarches en cours, avec un soutien à leur mise à jour. Le Projet d'Accompagnement Personnalisé est formalisé dans les six semaines suivant l'entrée dans le logement.

La fréquence des interventions est définie et ajustée en fonction des besoins, avec un suivi régulier et un travail autour du projet de relogement.

Un accompagnement régulier autour du budget est mené, donnant lieu à des écrits, dont des notes sociales à destination des bailleurs.



## La sortie

La sortie du dispositif donne lieu à un état des lieux. Le logement est remis en état si nécessaire.

Un accompagnement est proposé afin de préparer l'utilisateur à l'entrée dans son futur logement, notamment au regard des démarches administratives et de l'accès aux dispositifs de droit commun.

Un relais avec l'assistant social de secteur est assuré lorsque la situation le nécessite.



# 4

## LE PUBLIC

Le public de l'ALT est ainsi défini dans les textes : « Cet accueil est destiné aux personnes défavorisées sans logement et qui ne peuvent pas être hébergées en CHRS ou dont la situation ne le justifie pas, aux personnes en situation de précarité et/ou confrontés à de grandes difficultés sociales. Les personnes de nationalité étrangère peuvent bénéficier d'une prise en charge en ALT à condition qu'elles soient en possession d'un titre de séjour en cours de validité d'une durée supérieure de trois mois ou d'un récépissé de renouvellement de ce titre. Les personnes accueillies ne perçoivent ni d'APL ni d'AL. » L'ALT peut s'adresser à des personnes seules ou des couples, avec ou sans enfants.

Ainsi, les personnes accueillies peuvent être sans domicile fixe, vivant dans la rue, ou se trouvant dans des situations de logement difficiles, comme dans un camping, une caravane, un squat, ou des logements inadaptés, insalubres ou en situation d'incurie. Certaines disposent d'un logement mais font face à des menaces d'expulsion dues à des impayés, des conflits de voisinage ou une négligence de leur part. Les impayés de loyer et les situations d'endettement sont les problématiques principales rencontrées par le public du Service Logement de l'ADSEAM.

Leurs ressources financières sont généralement limitées, se réduisant à des allocations chômage, des retraites ou des minimas sociaux comme le RSA ou l'AAH. Cependant, une part non-négligeable du public peut également être en situation d'emploi, le plus souvent en contrat précaire (intérim, CDD, temps partiel, Contrat Unique d'Insertion). En raison de difficultés à gérer les ressources et à se protéger, certaines personnes peuvent bénéficier d'une mesure de protection.

Les personnes accueillies peuvent avoir déjà été en contact avec des établissements médico-sociaux ou hébergés dans des dispositifs d'hébergement d'urgence, d'insertion ou dans des centres pour demandeurs d'asile. Parmi le public, on trouve également des personnes ayant un passé judiciaire, suivies par un conseiller d'insertion et de probation après une condamnation.



***Notre travail et nos réflexions constituent le socle sur lequel repose notre offre de prestation. Chaque thématique abordée nourrit et guide nos pratiques au sein de l'ensemble du Pôle Insertion, y compris pour les ALT. Ainsi, notre approche de l'accompagnement, de l'accueil, de la santé, du logement, de l'insertion professionnelle, de la participation des personnes accompagnées se construit à partir de cette base commune, garantissant une cohérence et une qualité de service sur tout le territoire.***

## **Les fondements de l'accueil**

La procédure d'admission à ce dispositif commence par une orientation validée par la commission SIAO 50 et un entretien d'évaluation de la demande par les professionnels du service.

L'accueil que nous offrons repose sur un socle commun, applicable à l'ensemble des services. Il s'agit d'un accueil individualisé, qui tient compte des besoins repérés par la personne, l'équipe et les partenaires à l'origine de l'orientation.



## L'Évaluation des besoins

Il est essentiel de comprendre et de répondre aux besoins spécifiques identifiés par et pour la personne accueillie. Ces besoins incluent :

- Besoins d'écoute et de réponses : Offrir une oreille attentive et être en mesure de répondre aux demandes exprimées par la personne.
- Besoins de confiance : Créer un environnement où la personne peut établir une relation de confiance avec les professionnels.
- Besoins de sécurité : Assurer que la personne se sente en sécurité, tant physiquement que psychologiquement.
- Besoins d'informations : Fournir des informations claires sur le fonctionnement et l'organisation du lieu d'accueil afin de permettre à la personne de se repérer et de se sentir à l'aise.
- Besoins de conseil : Assister la personne dans ses démarches administratives, souvent rendues complexes par l'absence de documents ou de connaissances nécessaires.
- Besoins d'orientation : Offrir l'expertise d'un professionnel capable de guider la personne vers les services et les solutions les plus adaptés à sa situation.

## L'offre d'hébergement

Au pôle insertion de l'ADSEAM, par expérience, nous sommes devenus de plus en plus attentifs à la qualité des propositions faites par les bailleurs privés ou sociaux envers notre public en situation de précarité. Notre objectif est d'offrir un logement digne, répondant aux besoins des personnes accompagnées en termes d'équipements mais aussi en termes de situation géographique.

À travers le logement, l'objectif recherché sera aussi de permettre à la personne d'expérimenter des conditions d'hébergement favorable à l'amélioration de sa situation et de l'aider à se réapproprier ou s'approprier les gestes simples du quotidien. Il s'agit alors de la notion « habiter son logement ».

En ce sens, la mise en situation d'autonomie permet à la personne et à l'équipe d'évaluer ses capacités à vivre de façon indépendante ou au contraire à se rendre compte de ses difficultés et ainsi lui permettre de réfléchir à une solution de logement adaptée.

Les logements sont situés en ville, proche de toutes les commodités. Les personnes peuvent facilement se déplacer à pied ou utiliser les transports en commun, favorisant ainsi leur insertion tant sociale que professionnelle.



***L'accompagnement à la santé et l'estime de soi sont étroitement liés, cette thématique représente le socle du parcours d'insertion en abordant les différents aspects de la santé, vue comme un état de bien-être physique, mental et social. En s'appuyant sur notre expérience, la santé s'impose comme la composante incontournable et transversale à l'accompagnement social global et elle est non réduite au somatique.***

***Dès lors, il s'agit d'abord d'offrir une écoute active et bienveillante, qui vise à évaluer l'éventuel besoin d'accompagnement de la personne vers la santé et de construire avec elle un possible parcours de soins.***



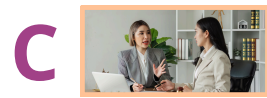
## Accompagnement vers la santé et l'estime de soi

L'accompagnement à la santé et l'estime de soi sont étroitement liés, cette thématique représente le socle du parcours d'insertion en abordant les aspects de la santé physique, mentale et émotionnelle.

Les résidents et les professionnels du pôle insertion ont traduit ces termes en utilisant un acrostiche.



Accueillir



Conseiller



Construire



Orienter



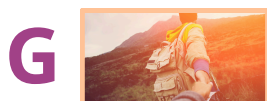
Mesurer



Possibles



Aller vers



Guider



Nommer



Ecouter



Restaurer



Soutenir



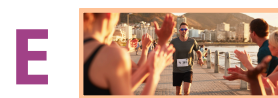
Accompagnement



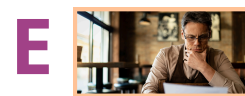
Nouveau



Travailler



Encourager



Envisager



Souffler



Temporairement



Individuellement



Mesurant



Emotions

# SOI



Souffrances pour favoriser un mieux être

## Accompagnement à la vie sociale et à la participation

Le Service Logement met en œuvre des dispositifs d'accompagnement individuel. Il n'a pas pour objet de travailler sur la question de la socialisation de façon systématique. Ainsi, des actions collectives peuvent être mises en œuvre au sein du service, mais c'est une partie marginale de son activité.

Par ailleurs, aucun espace d'échange et d'expression entre les personnes accompagnées, les salariés et la Direction de l'établissement, type CVS ou comité de résidents, n'est organisé à ce jour. Il n'existe pas non plus d'outil d'évaluation de la satisfaction des personnes accompagnées et de la qualité de la relation avec le service.

La participation des personnes au Service Logement se concrétise de deux manières:

### La participation financière

Elle est fixée à 15% des ressources mensuelles du ménage, auxquels on ajoute 25 € constituant un dépôt de garantie alimenté tous les mois. La participation financière est un moyen de responsabilisation des personnes qui montrent ainsi leur implication concrète dans l'accompagnement qui leur est proposé. Le dépôt de garantie permet de pallier à la dégradation éventuelle du logement ou des équipements et de constituer progressivement une épargne pour la personne hébergée.





## Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)

Le PAP est un des 7 outils de la Loi 2002-2, qui garantit l'exercice des droits et libertés des personnes accueillies en établissements et services sociaux et médico-sociaux. Le PAP contribue directement au renforcement des droits de la personne et à la démarche de bienveillance. Il lui permet de bénéficier d'un accompagnement individualisé adapté à ses attentes, ses besoins et l'évolution de sa situation, et de choisir son accompagnement et participer directement aux choix qui la concernent.

Conformément à la procédure d'élaboration d'un projet d'accompagnement personnalisé du Pôle Insertion, le PAP est co-construit entre le référent et la personne à l'issue d'une période de recueil d'information, d'observation, d'évaluation et de recueil de ses besoins et attentes. Le PAP fait ensuite l'objet d'un temps d'échange avec le responsable de service, avant validation et signature. Il est réévalué et actualisé lors du renouvellement du contrat de séjour.



## Accompagnement dans et vers le logement

**Le Pôle Insertion de l'ADSEAM**, à travers ses dispositifs d'hébergement et de logement accompagné, œuvre pour l'insertion par le logement de son public. Que ce soit en CHRS, en ACT avec hébergement, en Lits-Halte-Soins-Santé avec hébergement, en logement en ALT, en bail glissant ou en bail de sous-location de logement en Maison Relais, les bénéficiaires de nos services ont majoritairement des difficultés pour accéder à un logement autonome.

La mise à disposition de logements permet à des personnes et des ménages d'accéder à un toit de façon transitoire dans l'attente d'une solution plus pérenne. Ce temps d'hébergement est un outil éducatif qui va permettre de travailler avec les personnes sur les difficultés d'accès au logement.

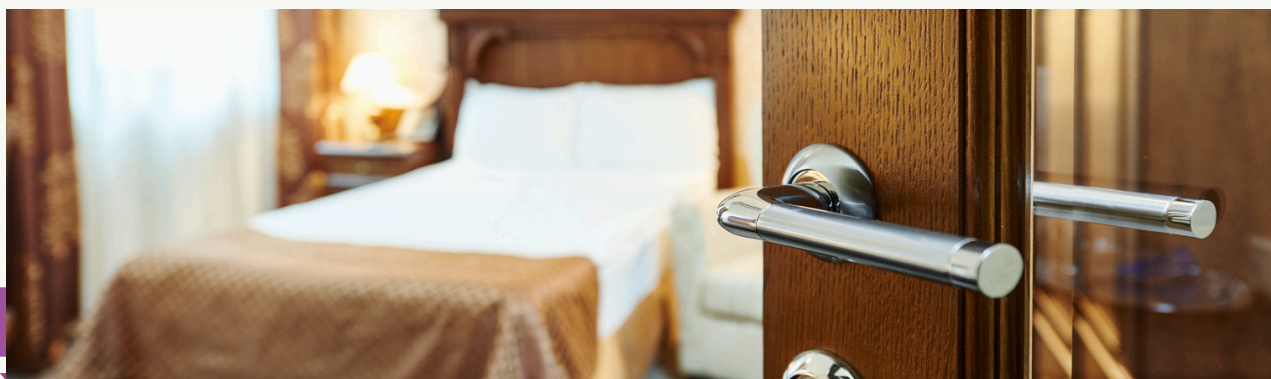
Ainsi, dans un premier temps, l'objectif du service accueillant va être d'évaluer la situation de la personne en regard du logement, à travers son parcours résidentiel et son éventuel passif dont il va falloir tenir compte.

Les visites à domicile, dans le logement mis à disposition, permettent de mesurer la capacité de la personne ou du ménage à habiter en autonomie, à se maintenir dans le logement en respectant les obligations du locataire, à l'investir et investir son environnement.

Ce temps d'évaluation et d'observation donnera matière à construire avec les personnes concernées un projet individualisé réaliste d'accès au logement. L'accompagnement éducatif visera alors à valoriser les compétences, agir sur les difficultés rencontrées, consolider les acquis et aller progressivement vers le logement pérenne.

Si le logement de droit commun est a priori l'orientation privilégiée, les services du Pôle Insertion disposent également de tout un panel de dispositifs, internes ou externes, qui vont permettre d'accompagner les personnes concernées vers une solution en adéquation avec leur parcours et leurs capacités.

Le tableau suivant expose les moyens mis en œuvre par les établissements du Pôle Insertion pour évaluer la situation de personnes accueillies et les accompagner dans le logement, puis, vers le logement.



# PARCOURS VERS LE LOGEMENT

Parcours

Accompagnement  
dans la structure du  
Pôle Insertion

Sortie

## OBJECTIFS

Réaliser un état des lieux  
du parcours logement de  
la personne accueillie\*

Evaluer et coconstruire le  
projet résidentiel de la  
personne accueillie \*

Evaluer en continu les  
compétences liées au  
logement de la personne  
accueillie

Rechercher avec la  
personne accueillie\* la  
meilleure orientation  
possible vers le logement  
: logement autonome,  
adapté ou accompagné,  
structure médico-  
sociale...

# PARCOURS VERS LE LOGEMENT

Parcours

Accompagnement dans la structure du Pôle Insertion

Sortie

## MOYENS

Consultation du Dossier SIAO

Liens avec les partenaires

Entretien de recueil d'informations, point sur la situation administrative :  
Ouverture de droits, endettement, résiliation de bail, changement d'adresse, titre de séjour etc...

Evaluation de la situation de santé (troubles psychiques, addictions, mobilité...)

Visites à domicile : soutien à l'appropriation du logement, motivation, repérage des évolutions et des dysfonctionnements etc...

Accompagnement éducatif visant au respect des obligations du locataire : paiement du loyer, respect du voisinage, entretien du logement, bon déroulement des cohabitations le cas échéant...

Bonne connaissance des dispositifs et leurs critères d'admission

Bonne connaissance des mesures d'accompagnement à domicile

Accompagnement dans les démarches nécessaires :

Demande de logement social et recherche de logement

Accès aux droits (CAF, FSL...)

Ameublement, Equipement, Assurance,

Ouvertures des compteurs ...

Changements d'adresse

Passage de relais aux partenaires (selon la situation), identifiés par la personne comme nouveaux référents sociaux.

Repérage du nouvel environnement.

Communication entre P.I. et Bailleurs (sociaux et privés).

Préparer la fin d'accompagnement et ses modalités.

***L'accompagnement dans et vers le logement constitue une base solide pour sécuriser les parcours des personnes, mais il doit s'articuler avec un réseau de partenaires pour répondre à l'ensemble de leurs besoins. En effet, la mise en place d'un logement ne suffit pas si elle n'est pas accompagnée d'un suivi coordonné et d'un accès aux ressources nécessaires. C'est ici qu'intervient le travail partenarial, qui permet de mobiliser des acteurs complémentaires pour offrir un accompagnement global et ajusté, renforçant ainsi les chances de réussite des projets de vie des personnes accompagnées.***

## L'inscription du travail partenarial sur le territoire et son articulation

### La définition du partenariat :

Le partenariat est un type de relation qui repose généralement sur les principes suivants : une collaboration entre plusieurs parties (personnes ou institutions), basée sur une négociation, avec un ou plusieurs objectifs communs. Chaque partie est égale en droits et en pouvoir, tout en conservant ses particularités propres, sans uniformité des caractéristiques. Les parties établissent un contrat qui précise les modalités de leur engagement, telles que les méthodes et les règles à suivre.

Cette définition nous permet de positionner la personne accompagnée comme le principal partenaire, celle pour qui et autour de qui tout doit s'articuler pour mener à bien la mission d'accueil et les objectifs de cette personne dans le respect de ses choix. Notre expérience nous montre que toutes les personnes ne parviennent pas à exprimer des envies, à faire des choix, car elles ne s'y sentent pas autorisées, qu'elles se sentent non légitimes et n'osent pas assumer cette responsabilité. Notre mission est donc également de les soutenir dans l'exercice de leurs « prises de risques ».

Cependant le cadre légal peut limiter la capacité des personnes à exercer des choix (placement judiciaire). D'autre part, la dépendance aux produits psychotropes, telles les drogues ou l'alcool, peuvent réduire considérablement leurs capacités à avoir des désirs et à se projeter dans le futur. L'expression de leurs souhaits est alors impossible sans guidance.

Les travailleurs sociaux interviennent alors en visant à ce que la personne puisse récupérer au maximum ses capacités à faire des choix, son autonomie, en mobilisant le réseau adapté, les partenaires qui vont temporairement ou durablement étayer la personne dans la réalisation de ses projets.



## Les modalités de coordination et de coopération :

### La coordination

CHRS et LHSS ont une mission d'accompagnement social global qui couvre plusieurs champs : le médical, le judiciaire, l'insertion socio-professionnelle... et bien d'autres selon les besoins identifiés avec les personnes accompagnées.

De fait le référent assure une coordination avec les intervenants extérieurs déjà présents en amont ou à venir. En charge de l'accompagnement personnalisé du résidant à travers le PAP, le travailleur social du CHRS se doit de faire le lien et mobiliser tous les partenaires, le réseau nécessaire à la réalisation des objectifs de la personne.

Ce fonctionnement se met en place naturellement à partir du moment où la personne est à l'abri au CHRS. Ainsi, l'équipe du CHRS prendra le relais du travail d'accompagnement débuté par le travailleur social des CMS, CCAS, ou autre orienteur. Il en sera de même au départ de la personne du CHRS, selon son orientation et les relais nécessaires.

La contractualisation de l'accueil permet d'entériner un accord commun sur les modalités de ce partenariat.

Dans le cas de services accompagnant en Hors Les Murs, la coordination peut être assurée par des services extérieurs. L'important est de déterminer « un chef d'orchestre » qui assurera un rôle de coordination et permettra la diffusion des informations nécessaires. Elle implique dans tous les cas une notion de secret partagé dans l'intérêt et avec l'accord de la personne.

### La coopération

Elle peut être plus ou moins complexe selon le nombre de partenaires intervenant en périphérie du CHRS. Ainsi une personne peut être accueillie avec une obligation judiciaire de soin (addictologie, psychiatrie...), de suivi SPIP, de suivi éducatif type AEMO pour les enfants, etc.

Cette coopération peut nous obliger à mobiliser un nombre de partenaires variable autour de la personne pour éviter les écueils de défauts de communication, de doublon dans les actions, de crispations diverses dès lors que la personne accompagnée est seule à faire le lien.

Nous nous situons ici sur une notion de parcours fluide ou le statut d'hébergé de la personne définit d'emblée les rôles.

## Les partenaires identifiés :

Il n'existe pas de liste exhaustive et immuable des partenaires à solliciter dans le cadre d'un accompagnement, car ceux-ci varient en fonction des besoins spécifiques identifiés pour chaque situation. Les souhaits de la personne accompagnée, les objectifs à atteindre et les étapes à franchir sont les éléments clés qui déterminent quels partenaires doivent être impliqués et comment le réseau doit être mobilisé.

Certains partenaires, toutefois, sont fréquemment sollicités dans de nombreux accompagnements en raison de la nature de leur expertise ou de leur champ d'intervention. Par exemple, les services spécialisés en addictologie, le Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP), ou encore les centres médico-sociaux (CMS) font partie des partenaires souvent présents dans divers dispositifs d'accompagnement. Leur intervention devient quasiment systématique dans certains contextes, notamment lorsqu'il s'agit de personnes confrontées à des problématiques de santé, d'insertion sociale ou judiciaire.

D'autres partenaires, en revanche, seront à identifier et solliciter au cas par cas, en fonction de la situation particulière de la personne. Ils peuvent inclure des structures spécifiques à un domaine précis, telles que des associations locales, des services spécialisés dans l'accès à l'emploi ou au logement, ou encore des dispositifs d'aide juridique. L'identification de ces partenaires est souvent flexible et dépend de l'évolution des besoins, des opportunités locales ou de nouvelles problématiques rencontrées au cours de l'accompagnement.

Ainsi, le réseau de partenaires doit être à la fois adaptable et réactif, permettant une réponse sur-mesure à chaque situation. Cette approche individualisée garantit que la personne accompagnée bénéficie du soutien le plus pertinent et le mieux adapté à ses besoins et à son parcours.



## le partenariat formel et le partenariat informel

Certains partenariats sont formalisés par une convention écrite. Cette convention encadre l'objet du partenariat, les modalités d'intervention, ainsi que les rôles et positions de chaque partie. Elle est définie pour une durée déterminée et, en théorie, perdure au-delà des personnes impliquées. Cependant, son maintien nécessite l'engagement actif des services concernés. Ce type de partenariat implique également une évaluation régulière, ce que la reconduction tacite ne garantit pas. En revanche, les partenariats non formalisés reposent sur le réseau et dépendent des circonstances ainsi que de la qualité des relations entre les professionnels. Ils sont donc plus fluctuants dans le temps.

***Le socle commun définit le cadre partagé de l'accompagnement au sein du Pôle Insertion. Il regroupe les pratiques qui guident l'intervention des équipes au quotidien.***

***Il comprend notamment le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP), qui permet à la personne de construire son parcours, ainsi que l'accueil individualisé, pensé pour offrir des conditions d'entrée sécurisantes et adaptées à chaque situation.***

***Ces principes se prolongent dans l'accompagnement dans le logement, en référence à l'approche « logement d'abord », qui vise à stabiliser la situation résidentielle pour soutenir le parcours d'insertion. Une attention particulière est également portée à la santé et à l'estime de soi, en lien direct avec les besoins observés chez les personnes accompagnées.***

***Le travail partenarial, la participation des personnes à la vie collective et l'utilisation des outils prévus par la loi du 2 janvier 2002 participent à un accompagnement cohérent, respectueux des droits et des choix de chacun. L'accompagnement à la vie sociale et à la citoyenneté contribue, quant à lui, à soutenir la place de la personne dans la société et à renforcer son inscription dans un cadre collectif.***

***La partie suivante présente la manière dont ces repères se traduisent concrètement dans l'accompagnement. Elle montre comment les interventions s'organisent à partir des besoins identifiés lors de l'accueil et de l'évaluation initiale.***

***À travers les thématiques de l'accueil, de l'accompagnement vers la santé et l'estime de soi, de la participation, de l'accès et du maintien dans le logement, ainsi que de l'accompagnement vers l'emploi et la citoyenneté, il s'agit d'illustrer une approche adaptée aux situations rencontrées, inscrite dans la continuité du parcours de chaque personne.***



# L'ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE

L'offre d'accompagnement des personnes accueillies est pensée et organisée autour de plusieurs volets : le médical, le social et le psychologique. Cet accompagnement est global et collectif. Les ressources sont aussi bien en interne qu'en externe auprès des partenaires mais la personne accompagnée est au cœur de l'action éducative menée. En cela, le travail d'accompagnement sera un travail de co-construction permettant aussi de limiter les ruptures de parcours. L'engagement commun sera traduit via le projet d'accompagnement personnalisé.

## L'accompagnement socio-éducatif

Nous développerons les modalités d'admission ultérieurement mais il est à noter que dès les premiers jours l'éducateur de référence nommé rencontrera le résidant et ce de manière très régulière puis à minima de façon hebdomadaire et autant de fois que de besoins.

Les modalités d'intervention se feront au travers des appels téléphoniques, entretiens, visites à domicile, écoute, soutien à l'expression, reformulation, conseil, éducation, orientation éventuelle, accompagnement à des consultations ...

Le référent éducatif accompagne le résidant dans la mise en œuvre de son projet d'accompagnement personnalisé. Selon ses besoins et attentes, il pourra lui être proposé un accompagnement dans les champs suivants de la vie quotidienne :

- Son installation dans le logement et son intégration au sein de la commune.
- La santé
- L'écoute et le soutien sur les violences subies et ses conséquences
- L'accès et le maintien aux droits.
- Son insertion professionnelle (orientation France Travail, chargé d'insertion du département, CV lettres de motivations ...).
- La gestion du quotidien en logement individuel avec la notion d'habiter son logement et les obligations inhérentes à tout locataire. Le bon usage et entretien du matériel électroménager et du mobilier, aide à l'investissement et à l'aménagement du lieu de vie, conseils sur l'équilibre alimentaire, aide éducative budgétaire.
- Le soutien à la parentalité (travail sur les rythmes et les besoins de l'enfant, conseil pour les inscriptions crèches, écoles, ...).
- L'accès aux loisirs et à la culture.
- Mise en place d'ateliers et de sorties en collectif (cuisine, ballade à pied, bien être ...).

***L'accompagnement socio-éducatif, centré sur la personnalisation et la régularité, établit les bases d'un soutien global et adapté pour chaque résidant. Dans cette continuité, l'approche "Hors Les Murs" des LHSS étend cette logique en intervenant directement auprès des personnes les plus vulnérables sur le terrain. Ces deux démarches, bien que différentes dans leur mise en œuvre, partagent un même objectif : offrir un accompagnement humain, respectueux et en phase avec les besoins de chacun, qu'il soit résidant ou en situation de grande précarité.***

## **Le Hors Les Murs dans le cadre des LHSS**

### **Une stratégie d'aller vers**

Les Lits Halte Soins Santé (LHSS) Hors Les Murs interviennent directement sur le terrain, notamment dans les habitats très dégradés ou auprès des personnes en situation de rue. L'équipe mobile, composée d'une infirmière et d'un travailleur social, assure des soins primaires, réalise des bilans de santé, oriente vers les services de santé spécialisés, et accompagne les personnes dans l'ouverture de leurs droits, sans condition préalable.

Le principe de l'accompagnement "Hors Les Murs" repose sur une approche où il n'y a pas de notion de "sortie" du dispositif. Lorsque la prise en charge se termine, ce ne sont pas les personnes qui quittent le programme, mais bien la mesure qui arrive à son terme. Pour chaque personne suivie, l'objectif est d'améliorer sa situation, que ce soit en termes d'hébergement ou de conditions de vie, tout en respectant les souhaits et la volonté de la personne. L'accompagnement est donc centré sur la personne, en cherchant à renforcer son autonomie et à apporter des solutions adaptées à ses besoins et à son choix de vie.

***Le dispositif LHSS « Hors Les Murs » s'appuie sur une approche attentive à la personne, dans le respect de ses besoins et de ses choix de vie. L'accompagnement se déploie principalement sur le terrain, au plus près des situations, et repose sur la construction d'une relation de confiance et sur la continuité du suivi.***

***Dans ce cadre, la fonction de référent prend tout son sens. Elle permet d'assurer un accompagnement individualisé et un repère stable pour la personne accompagnée. Cette référence s'inscrit dans un travail collectif, fondé sur une collaboration étroite entre le référent éducatif et l'équipe.***

***Si le référent assure le suivi individualisé et le lien avec la personne, l'équipe contribue à l'accompagnement par des interventions complémentaires, en travaillant les dimensions sociales, éducatives et relationnelles. Cette articulation permet d'ajuster les réponses aux situations rencontrées, tout en garantissant une cohérence dans les pratiques.***

## Notion de référence et fonction de référent dans les équipes éducatives

Dans les établissements sociaux, la notion de référence renvoie à une pratique spécifique où un professionnel, appelé référent, est désigné pour assurer un suivi personnalisé des personnes accompagnées. Cette fonction existe sous différentes formes (référent éducatif, médecin référent, référent RSA, etc.), et vise à garantir la continuité et la cohérence de l'accompagnement.

### La fonction de référent éducatif

La référence éducative constitue une relation privilégiée, fondée sur la confiance, la sécurité et le repère. Elle se traduit par un accompagnement personnalisé, centré sur les besoins de la personne accueillie. Le référent éducatif devient un adulte ressource, jouant un rôle d'intermédiaire entre la personne et l'équipe. Même si le concept de co-référence n'est pas pratiqué au sein de cet établissement, des relais peuvent être effectués en fonction des situations spécifiques.

### Responsabilités du référent éducatif

- **Relation éducative personnalisée** : Le référent crée une dynamique de travail autour de la personne accueillie. Il s'engage à respecter les objectifs fixés par l'équipe et à préserver une relation professionnelle, encadrée par les chefs de service.
- **Importance de l'équipe éducative** : La relation référent-référé ne doit pas devenir exclusive, afin d'éviter tout déséquilibre dans la relation. Les décisions et les démarches sont validées collectivement pour protéger à la fois la personne accompagnée et le professionnel.



## Rôle concret du référent éducatif

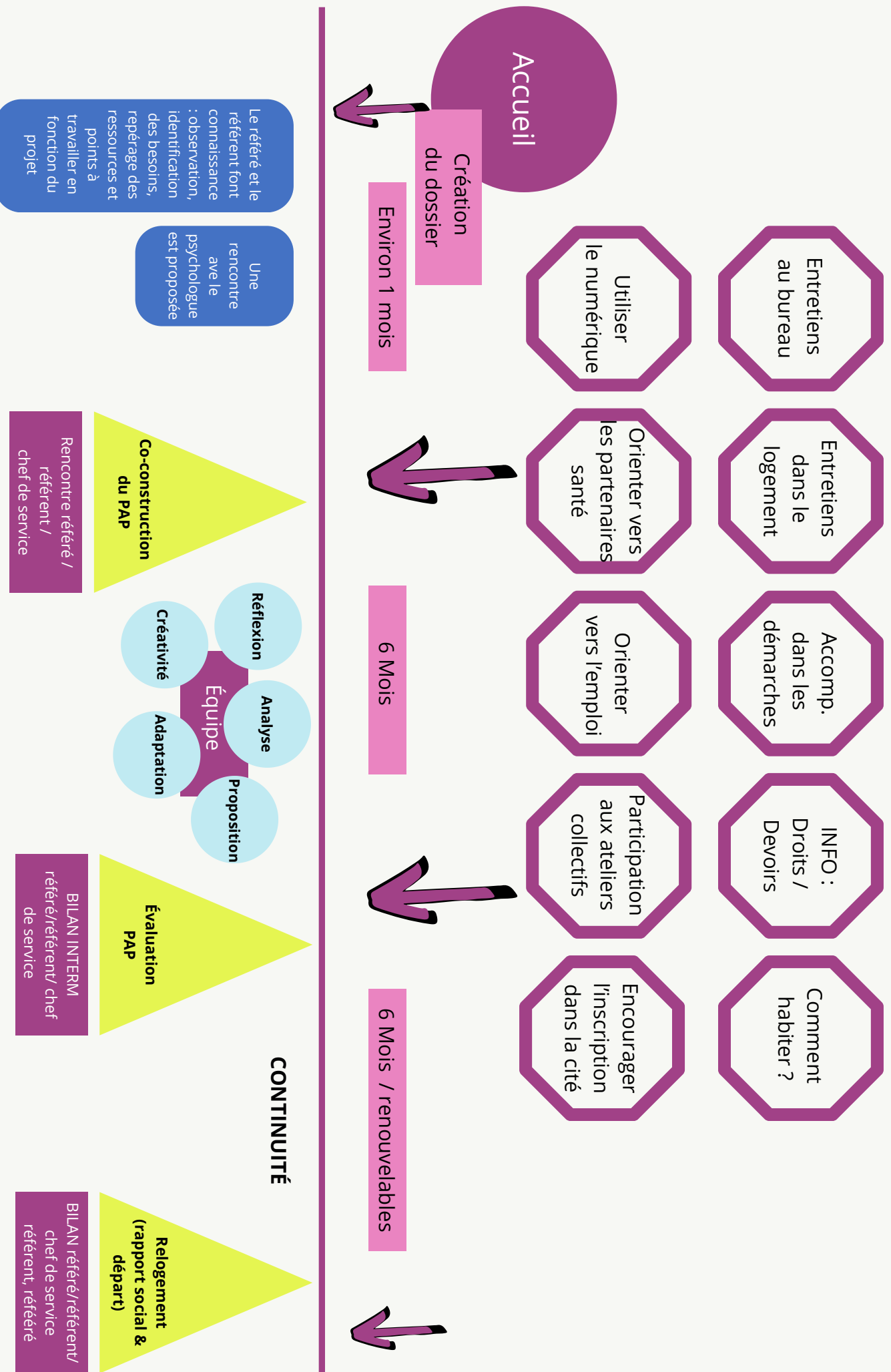
Le référent joue un rôle clé dans l'accompagnement des résidants, en assurant la coordination avec les partenaires et en garantissant une approche cohérente. Ses tâches incluent notamment :

- **Gestion administrative** : S'assurer de la complétude et de la mise à jour des dossiers (papier et numérique), incluant les décisions judiciaires, les demandes de prolongation de séjour, etc.
- **Co-construction et évaluation du projet d'accompagnement personnalisé (PAP)** : Le référent participe activement à la conception, à la mise en œuvre et à l'évaluation du PAP, un document central pour guider l'action éducative.
- **Entretiens réguliers** : Le référent doit proposer des entretiens hebdomadaires, deux fois par semaine étant recommandé. Ces rencontres se déroulent tant au bureau que dans le logement afin de soutenir la démarche "habiter son logement".
- **Accompagnement dans les démarches** : Le référent soutient la personne dans ses démarches administratives ou médicales, en participant à des rendez-vous essentiels (CAF, bilan RSA, etc.).
- **Soutien à l'autonomie et à l'estime de soi** : Il aide la personne à identifier et mobiliser ses ressources pour restaurer son autonomie, tout en renforçant son estime de soi et sa confiance.
- **Soutien aux victimes et auteurs de violences** : Le référent est présent lors de moments forts, tels que les rencontres avec des avocats ou les auditions.

Enfin, à l'approche de la fin de l'accueil, le référent aide la personne à anticiper son départ, en l'accompagnant dans cette transition, qu'elle soit réussie ou non.



# LA REFERENCE EDUCATIVE EN CHRS ET LHSS



Le rôle du référent éducatif est de maintenir une relation à la fois proche et professionnelle, tout en travaillant avec l'équipe et les partenaires. Il accompagne la personne dans son parcours et coordonne les différentes actions. En parallèle, le soutien psychologique est aussi important. Même si le suivi n'est pas obligatoire, chaque personne est invitée à rencontrer le psychologue au moins une fois pour discuter d'un éventuel accompagnement, offrant ainsi un espace où elle peut réfléchir à son passé et envisager l'avenir.

***Précisons que le référent éducatif, en assurant une coordination efficace des actions et en maintenant une relation de confiance avec les familles, joue un rôle clé dans l'accompagnement à la parentalité en intégrant les parents et les autres accompagnants dans une démarche collaborative et réfléchie.***

## **L'accompagnement des familles : positionnement vis-à-vis des accompagnants et enfants**

Tous les membres du personnel s'accordent à dire qu'il est essentiel d'inclure les accompagnants dans la réflexion autour de l'accompagnement.

Notre mission consiste à intervenir, soutenir, guider et orienter. Nous exerçons une veille active sur la situation familiale. A ce titre nous nous appuyons sur les décisions de justices rendues (Juge aux affaires Familiales (JAF) / Juge des Enfants (JE). Nous offrons un accompagnement social global, notamment sur des aspects tels que le relogement, la gestion du budget, le règlement des dettes, la scolarisation des enfants et le soutien à la parentalité... Ces dimensions sont interdépendantes, et isoler un membre de sa famille dans nos interventions ferait perdre du sens à notre action. Le processus de relogement familial, par exemple, nécessite de consulter tous les membres pour le choix du logement, la constitution du dossier et les pièces administratives. La note sociale envoyée au bailleur prend en compte la famille dans son ensemble et sa dynamique.

L'accompagnement d'un membre de la famille implique une coordination avec les autres intervenants pour déterminer les rôles de chacun. La maladie, souvent au cœur de la dynamique familiale, doit être abordée collectivement, en tenant compte de la manière dont elle est perçue et vécue par la famille, qu'il s'agisse de réalités ou d'appréhensions fantasmées.



L'accompagnement d'un membre de la famille implique une coordination avec les autres intervenants pour déterminer les rôles de chacun. La maladie, souvent au cœur de la dynamique familiale, doit être abordée collectivement, en tenant compte de la manière dont elle est perçue et vécue par la famille, qu'il s'agisse de réalités ou d'appréhensions fantasmées.

Pour des interventions techniques ciblées sur un membre de la famille, nous sollicitons systématiquement les services compétents et les partenaires de droit commun. Cette démarche vise à ne pas empiéter sur les missions de nos partenaires tout en aidant les familles à acquérir des repères pour l'avenir. Cela peut inclure le repérage des besoins, des demandes d'aides pour la garde d'enfants, d'intervention TISF, demandes d'inscription dans des centres de loisirs, des formations ou encore l'élaboration de CV.

Notre positionnement est de ne pas assister aux réunions de synthèse concernant les enfants dans le cadre de mesures éducatives, sauf si le parent en fait expressément la demande (en cas de difficultés de compréhension ou d'angoisse). Toutefois, nos professionnels surveillent de près la santé des enfants, et nous avons le devoir de signaler tout acte de maltraitance aux services de protection de l'enfance et/ou au procureur après en avoir informé les parents.

Dans le cadre de l'accompagnement à la parentalité, nous encourageons l'éveil des enfants et aidons les parents à identifier d'autres soutiens que ceux fournis par notre service. Lors de l'accueil de familles monoparentales, nous veillons dès le début du suivi à envisager une solution de garde des enfants en cas d'hospitalisation du parent. Si aucune solution fiable n'est trouvée, le parent est informé que les services de protection de l'enfance seront sollicités en cas d'urgence pour assurer l'hébergement des enfants.

***En parallèle, le soutien psychologique est aussi important. Même si le suivi n'est pas obligatoire, chaque personne est invitée à rencontrer le psychologue au moins une fois pour discuter d'un éventuel accompagnement, offrant ainsi un espace où elle peut réfléchir à son passé et envisager l'avenir.***

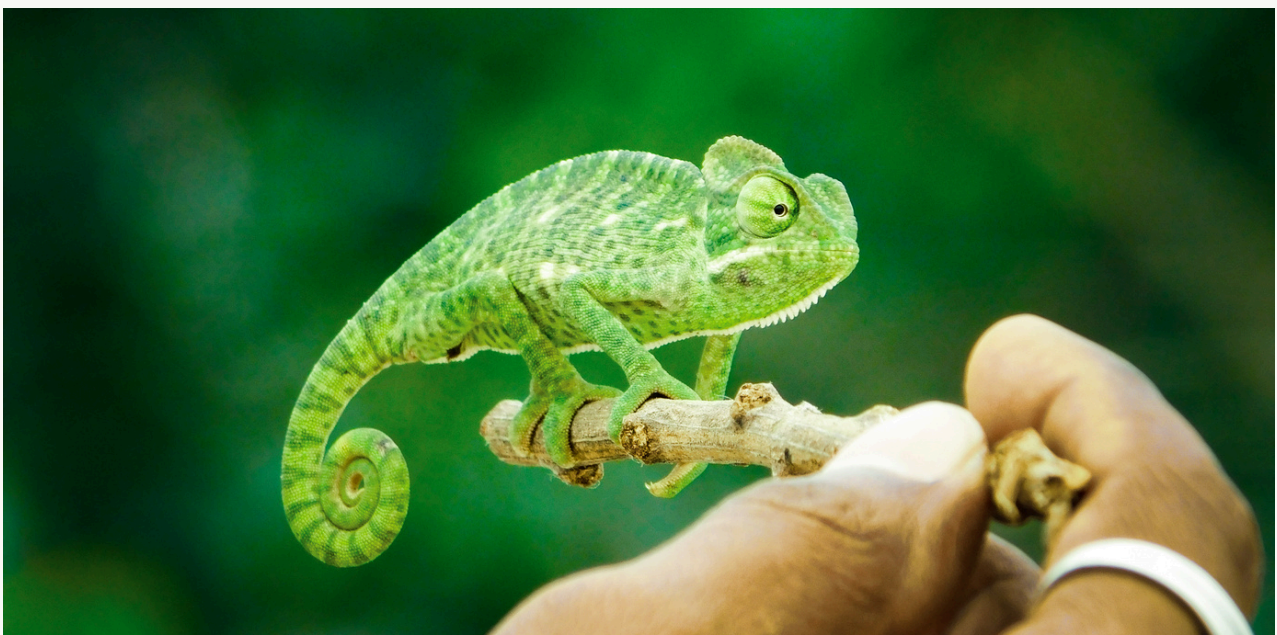


## L'adaptation du professionnel à un public spécifique

Dans leurs postures professionnelles, les membres de l'équipe ont à cœur de se montrer empathiques sans laisser apparaître une quelconque pitié. Ils sont vigilants, dès le premier contact, à leur posture verbale et non verbale. Si la collecte des renseignements liés à l'identité de la personne sont incontournables, c'est le professionnel qui s'adaptera à la personne et non la personne reçue qui s'adaptera au protocole d'accueil. Si ces éléments peuvent paraître secondaires, ils sont essentiels pour permettre à la personne de se sentir en sécurité pour pouvoir véritablement sortir des violences. En effet, il serait inadapté de penser qu'une victime est victime à vie, d'être dans le jugement, l'injonction (« il faut faire si, vous devez porter plainte... »).

Notre expérience et à titre d'exemple, il veut l'isoler, je cherche le contact, je ne laisse pas le silence s'installer, je l'aide à repérer l'aide disponible pour ne plus être dans la situation actuelle. Son ex conjoint la traite comme un objet, une incapable, il la rabaisse constamment, les professionnels s'attacheront à la valoriser, la complimenter sur les efforts fournis, ses capacités. Ils chercheront au maximum à ce qu'elle puisse faire un choix, prendre une décision.

***L'accompagnement vers la santé et l'estime de soi est un volet fortement imbriqué dans le parcours d'insertion. Il participe à une insertion professionnelle réussie.***



## L'accompagnement vers l'emploi

### L'insertion par l'emploi

L'insertion par l'emploi est essentielle, il apporte non seulement une source d'intégration, mais aussi une valorisation personnelle. Cependant, sans préparation adéquate, le travail peut entraîner déception et marginalisation. Il est donc crucial d'évaluer les attentes et expériences passées des personnes accompagnées pour les orienter correctement.

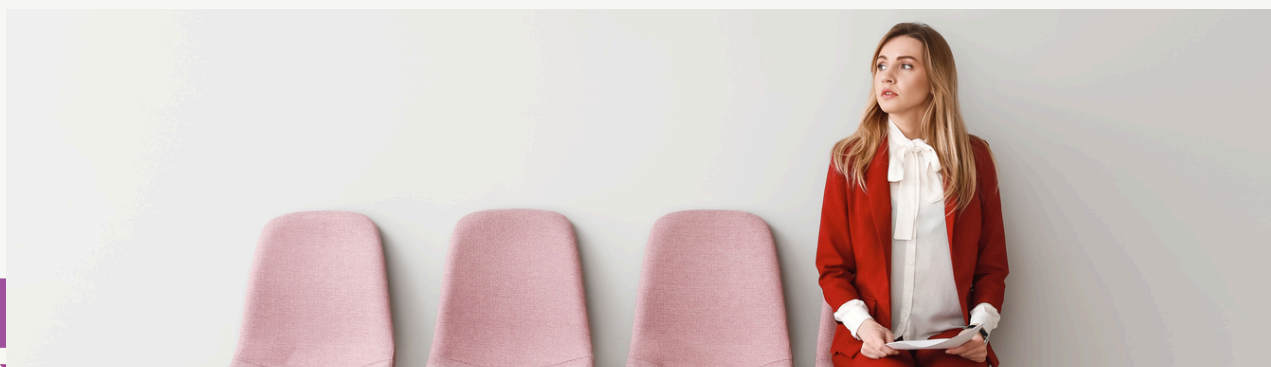
Il est aussi important de reconnaître que certains choisissent de ne pas suivre le parcours traditionnel de l'emploi, préférant un mode de vie minimaliste soutenu par les aides sociales, axé sur d'autres valeurs. Notre rôle est d'accompagner ces choix de vie en respectant leurs convictions.

Ainsi, l'accompagnement à l'emploi va au-delà de la simple recherche d'un travail. Il doit prendre en compte les capacités de chacun et valoriser leur rôle social global. En renforçant le « capital social » d'une personne, même en dehors du cadre professionnel, nous contribuons à son épanouissement et à son inclusion dans la société.

### Accompagnement à l'accès à l'information relative à l'emploi, à l'insertion et à la formation professionnelle

Les travailleurs sociaux réalisent un accompagnement global, sans être des experts de chaque domaine. Leur force réside dans leur connaissance du réseau local, des ressources disponibles et des spécialistes vers lesquels ils peuvent orienter les résidents pour des besoins plus spécifiques. Par exemple, pour les résidents souhaitant acquérir des compétences numériques, l'orientation vers des partenaires spécialisés, comme la Maison Françoise Girault, peut être décisive pour développer leur autonomie dans les démarches administratives en ligne.

D'autres partenaires, tels que les chantiers d'insertion, les missions locales, France Travail, et Cap Emploi, apportent des compétences spécifiques indispensables à l'accompagnement des résidents vers l'emploi. Ces collaborations permettent d'offrir des solutions adaptées à chaque situation après un diagnostic approfondi réalisé par le travailleur social.



## Accompagnement à l'ouverture et au renouvellement des droits relatifs à la perte d'emploi, à l'insertion et à la réinsertion professionnelle

L'une des priorités lors de l'arrivée d'une personne au CHRS est de dresser un état des lieux précis de sa situation administrative, en se concentrant particulièrement sur les droits relatifs à l'emploi, qu'ils soient ouverts ou à ouvrir. Cela inclut, par exemple, l'accompagnement à la réinscription sur France Travail, la création d'un compte en ligne, ou encore la mise en place d'une adresse Email, indispensable pour les démarches numériques.

## Accompagnement à la vie professionnelle

Un autre aspect crucial de l'accompagnement à l'emploi est la mobilité. Trouver un emploi nécessite de réfléchir aux moyens de s'y rendre. Selon l'emplacement du travail et les options de transport disponibles, des solutions comme la location de voitures, de deux-roues motorisés, de vélos, ou de trottinettes peuvent être envisagées. En amont, il peut également être nécessaire d'accompagner le passage du permis de conduire pour lever un frein majeur à l'accès à l'emploi.

Enfin, la gestion du budget devient un enjeu central, surtout lorsque des investissements en matériel sont nécessaires pour garantir la mobilité, l'indépendance, et l'adaptabilité à des horaires de travail variables ou atypiques. Cet accompagnement holistique assure que chaque résidant est bien préparé non seulement à entrer dans le monde du travail, mais aussi à y rester et à s'y épanouir sur le long terme.

L'accompagnement prend également en compte l'impact des addictions sur l'employabilité. Il est essentiel de travailler avec les résidants sur le lien entre addictions, pertes d'emploi et leurs enchaînements. Souvent, les résidants perçoivent la perte d'emploi comme la cause de leur addiction, alors qu'en réalité, c'est souvent l'inverse : l'addiction, notamment à l'alcool, a précédé et contribué à la perte de l'emploi.



***L'approche globale et individualisée s'articule autour des besoins repérés dès l'accueil et l'évaluation initiale grâce à une compréhension approfondie de la situation de chaque personne. Un bilan complet des besoins est réalisé, couvrant les aspects sociaux, médicaux, psychologiques et éducatifs. Cette évaluation permet de cerner les attentes, les vulnérabilités et les ressources propres à chaque personne, servant de base pour élaborer un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP).***

***Ce projet devient le fil conducteur de l'accompagnement, structuré et adaptable aux évolutions de la situation de la personne. Le référent éducatif, désigné dès l'accueil, joue un rôle clé en garantissant la cohérence et la continuité de cet accompagnement. Il coordonne les interventions, propose des entretiens réguliers, et assure un suivi personnalisé, en collaboration avec l'équipe et les partenaires externes.***

***Cette approche holistique intègre également des actions spécifiques pour répondre aux besoins identifiés, comme le soutien psychologique, l'accès aux soins, l'accompagnement dans le logement, et l'aide à l'insertion professionnelle. En s'appuyant sur cette évaluation initiale, l'accompagnement évolue, permettant d'ajuster les interventions et de s'assurer que la personne reste au cœur du processus, avec un soutien sur-mesure qui favorise son autonomie.***

***Après avoir vu l'offre de prestations du CHRS Le Cap, incluant les différents types d'accueil et les modalités d'accompagnement des résidants, il est essentiel de se concentrer sur la mise en œuvre et le pilotage de ces services. La Partie V abordera la démarche de projet et la méthodologie ayant conduit à l'élaboration du projet de service. Cette section mettra en évidence les étapes de co-construction, l'implication des équipes, des personnes accompagnées et des partenaires, ainsi que les processus de validation, dans le but de formaliser une approche cohérente et adaptée aux besoins identifiés.***



# LA DEMARCHE PROJET DANS LE CADRE DE L'ECRITURE DU PROJET DE SERVICE

PARTIE V

La construction d'un projet de service est comme une aventure collective qui nécessite une organisation rigoureuse, des échanges collaboratifs et une implication active de toutes les parties prenantes. Voici comment nous avons structuré cette démarche au sein de notre organisation, étape par étape, pour rédiger un projet de service qui reflète à la fois nos valeurs et les besoins des personnes accompagnées.

## 1. Le comité de pilotage

La construction d'un projet de service est comme une aventure collective qui nécessite une organisation rigoureuse, des échanges collaboratifs et une implication active de toutes les parties prenantes. Voici comment nous avons structuré cette démarche au sein de notre organisation, étape par étape, pour rédiger un projet de service qui reflète à la fois nos valeurs et les besoins des personnes accompagnées.

Tout a commencé avec la mise en place d'un comité de pilotage dédié. Composé des membres du CODIR Insertion (Comité de Direction), ce groupe stratégique a consacré plusieurs réunions à l'élaboration d'un plan d'action. L'objectif était de tracer une feuille de route précise : identifier les actions à entreprendre, les ressources à mobiliser et les étapes à franchir pour garantir une approche structurée et efficace. Ce comité a servi de boussole, guidant l'ensemble du processus et veillant à ce que chaque décision s'aligne sur nos objectifs.

## 2. La journée institutionnelle

**Le 14 avril 2024** marque une étape clé : la tenue d'une journée institutionnelle rassemblant tous les acteurs du pôle. C'était un moment fort de notre démarche, avec la participation active des salariés, des **bénévoles** et des **personnes accompagnées**. L'idée était de travailler ensemble pour construire un projet qui soit le reflet des réalités du terrain et des aspirations de chacun.

Cette journée a été organisée de manière conviviale et interactive. Après un **accueil autour d'un café** à 9h30, nous avons plongé dans des réflexions approfondies sur les différents aspects du projet de service, répartis en plusieurs thématiques. Un repas sur place à 12h a offert un moment de détente, permettant à chacun de reprendre des forces avant de continuer jusqu'à la **clôture à 16h**.



### 3. Le rôle des groupes de travail

Lors de cette journée de travail, les groupes ont travaillé approfondis des sujets spécifiques en lien avec l'accompagnement des personnes. Chaque groupe s'est vu confier des thématiques clés et a été chargé de réfléchir aux meilleures approches pour répondre aux besoins identifiés. Parmi les sujets abordés, on retrouvait le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP), afin de garantir que chaque personne bénéficie d'un suivi individualisé et adapté à ses attentes et besoins. Un autre groupe s'est concentré sur l'accueil et l'admission des personnes, en échangeant d'une part sur les pratiques sur les différents services et d'autre part en se posant la question de comment améliorer ce premier contact pour qu'il soit à la fois respectueux et rassurant. Et cela avec le regard et le point de vue des personnes accompagnées.

L'accompagnement dans le logement était également une priorité, avec des discussions sur les moyens de mieux aider les personnes à s'installer dans leur logement, en prenant en compte la gestion du quotidien et l'intégration dans leur environnement. L'accompagnement vers la santé et l'estime de soi a aussi été travaillé, car il est essentiel de soutenir les personnes dans leur rétablissement personnel, en particulier après des situations de précarité ou de violence.

Les partenariats ont été un autre point clé, car il est crucial de renforcer la collaboration avec d'autres structures et acteurs pour offrir un accompagnement global. De plus, l'implication des personnes accompagnées dans leur propre parcours a été discutée : comment les encourager à participer activement à leur projet de vie et à leurs démarches ?

Les groupes ont aussi réfléchi aux outils nécessaires pour respecter la loi de 2002, qui impose une prise en charge de qualité pour les personnes accueillies, ainsi qu'à l'accompagnement à la vie sociale et à la citoyenneté, afin de favoriser leur réinsertion dans la société.

Les résultats de ces discussions ont été enrichissants, avec des idées innovantes et des propositions concrètes pour améliorer nos pratiques. Chaque groupe a fait émerger des solutions pratiques, en prenant en compte à la fois les contraintes organisationnelles et les besoins des personnes accompagnées. Chaque voix a été entendue, et toutes les idées ont contribué à la construction des projets, cohérents et adaptés aux réalités de terrain. Ce travail collaboratif a permis de poser les bases d'un accompagnement plus efficace, plus respectueux et mieux ancré dans les réalités vécues.



## 4. La circulation de l'information

Une des difficultés rencontrées dans ce processus a été la dispersion géographique de nos équipes. Pour y remédier, nous avons privilégié l'usage d'outils numériques, notamment les échanges par mail, afin de consolider et affiner les écrits produits après cette journée institutionnelle. Cela a permis à tous les membres des groupes de travail de participer activement, malgré la distance, en assurant une circulation continue et fluide des informations entre tous les acteurs. La méthode a été à la fois collaborative et flexible, garantissant que chacun puisse apporter sa contribution de manière régulière et efficace.

## 5. L'implication des personnes accompagnées

Nous avons fait un pari audacieux et enrichissant : celui de donner une place centrale aux personnes accompagnées. Un total de 13 personnes a activement participé aux groupes de travail, apportant leur vision, leurs attentes et leur vécu. Leur engagement a été essentiel pour garantir que le projet de service réponde réellement à leurs besoins. Cette approche a permis de donner la parole à ceux qui sont au cœur de nos actions, et de co-construire un projet qui ne soit pas seulement pensé pour eux, mais avec eux.

Nous avons également veillé à ce que les échanges ne soient pas dominés par les professionnels, pour que les personnes accompagnées puissent s'exprimer librement, sans la pression des regards extérieurs. De plus, la participation des partenaires externes a été volontairement limitée afin de garantir un espace d'expression privilégié pour les résidents.

## 6. L'implication des partenaires

Même si cette phase du projet a privilégié les personnes accompagnées, il est évident que la réussite de nos actions repose aussi sur des partenariats solides. Pour cela, nous avons souhaité impliquer nos partenaires en leur envoyant un questionnaire destiné à évaluer la qualité de nos collaborations et leur connaissance de nos missions. Ces retours seront cruciaux pour améliorer nos relations avec eux et garantir une collaboration fluide et efficace à l'avenir.



## les forces :

### Partenariats Diversifiés et Réciproques

Sur les 62 réponses recueillies, une large majorité des partenaires (85 %) décrivent la relation de travail comme **réactive, disponible et utile**. Cette réactivité est particulièrement soulignée par 30 % des répondants, qui estiment que les échanges sont rapides et permettent de résoudre les situations des bénéficiaires de manière efficace.

### Communication Fluide

La **fluidité des échanges** est un autre point fort : 72 % des partenaires considèrent que les relations sont **faciles et efficaces**, avec des retours réguliers sur les demandes, même lorsque ces dernières sont négatives (23 %). Les réunions régulières et les contacts directs sont des pratiques courantes, citées par 60 % des répondants, et sont perçues comme essentielles pour maintenir la qualité du partenariat.

### Satisfaction Générale

Lorsqu'on leur demande de qualifier le partenariat en trois mots, 61 % des répondants utilisent des termes tels que "**indispensable**", "**complémentaire**", et "**réactif**". 75 % estiment que le partenariat est **constructif** et **utile**, soulignant la **confiance** et la **collaboration** entre les équipes.



## Axes d'Amélioration :

### Problèmes de Capacités et d'Accès aux Services

Un défi majeur pour 38 % des partenaires concerne le manque de places disponibles, notamment dans des structures comme les maisons relais et les CHRS. Cela impacte directement la possibilité d'orienter certains bénéficiaires. 21 % des répondants évoquent également la difficulté d'orientation, en raison des profils parfois jugés « trop complexes » ou des antécédents problématiques de certaines personnes.

### Mauvaise Connaissance des Dispositifs

Environ 23 % des partenaires mentionnent un manque de connaissance des services et des missions des autres acteurs, ce qui peut entraîner des orientations erronées ou des délais d'attente prolongés pour les bénéficiaires. Certains partenaires précisent que le partage d'informations est insuffisant, ce qui pourrait être amélioré par la mise en place de moyens plus structurés pour échanger, comme des réunions trimestrielles ou une newsletter des actions mises en œuvre.

### Communication et Réactivité à Renforcer

Bien que 72 % des répondants apprécient la fluidité des échanges, 15 % soulignent un besoin de réunions plus régulières et de meilleure coordination, notamment pour mieux comprendre les besoins spécifiques des publics. L'idée de partager des outils communs (comme une application dédiée) ou de mieux coordonner les actions de chaque structure est citée par 28 % des partenaires comme un levier pour renforcer cette collaboration.

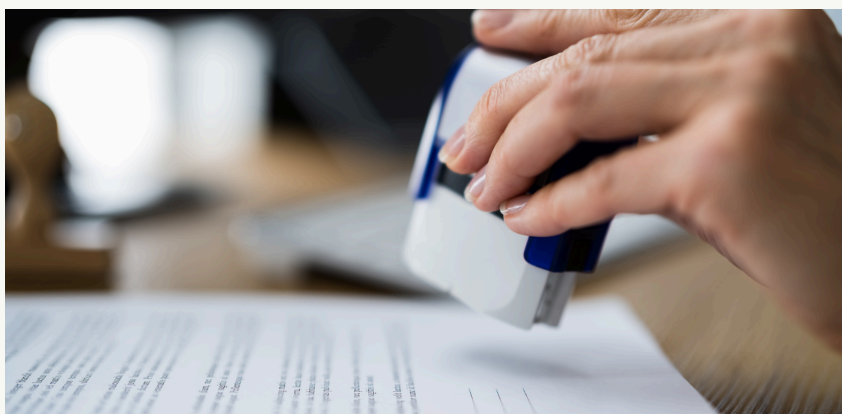
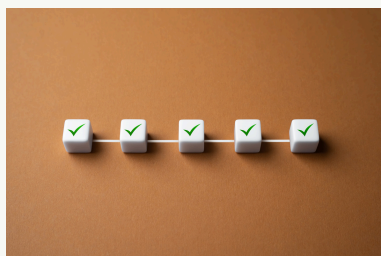
Le partenariat avec le pôle Insertion de l'ADSEAM est globalement positif et efficace (85 % de retours satisfaits), mais plusieurs axes d'amélioration ont été identifiés, notamment en termes de capacités d'accueil, de communication et de partage d'informations. En améliorant la coordination des acteurs, en augmentant les capacités d'accueil et en renforçant la formation croisée, ce partenariat pourrait devenir encore plus fluide et réactif, avec des bénéfices directs pour les bénéficiaires.



## 8. Les instances et procédures de validation

Enfin, pour que ce projet prenne vie, il fallait s'assurer qu'il soit validé par les instances appropriées. Chaque étape a été soumise à une procédure de validation rigoureuse, garantissant que les propositions faites par les groupes de travail et les retours des partenaires soient pris en compte de manière structurée. C'est ainsi que nous avons pu finaliser un projet qui, une fois validé, est à la fois **ambitieux, réaliste et ancré dans les valeurs de notre service**.

La démarche de validation du projet de service comprend d'abord une première relecture effectuée par le Directeur général et les membres du CODIR. Ensuite, une présentation officielle du projet d'établissement ou de service est organisée lors d'une réunion dédiée en présence des administrateurs et du Directeur général. Cette présentation est assurée par le directeur de l'établissement ainsi que le(s) chef(s) de service concerné(s).



# CONCLUSION

Le projet de service du Service Logement de l'ADSEAM résulte, comme pour les autres projets de service du Pôle Insertion, d'une démarche de concertation collective visant à répondre au mieux aux enjeux de l'accompagnement des personnes en situation de précarité sur le territoire de la Manche.

Il résulte aussi de la volonté de rapprocher deux services historiquement et géographiquement bien distincts mais mettant en œuvre des dispositifs similaires, afin d'en harmoniser les pratiques. C'est pourquoi il s'appuie également sur un travail d'état des lieux réalisé par les deux professionnels de terrain qui interviennent sur chacun de ces deux services situés l'un à Coutances et l'autre à Cherbourg. A travers ce projet, le Pôle Insertion met en lumière son savoir-faire en matière d'insertion et d'accompagnement socio-éducatif et sa capacité à revisiter ses pratiques professionnelles pour intervenir de façon cohérente, au plus proche des besoins des personnes accueillies.

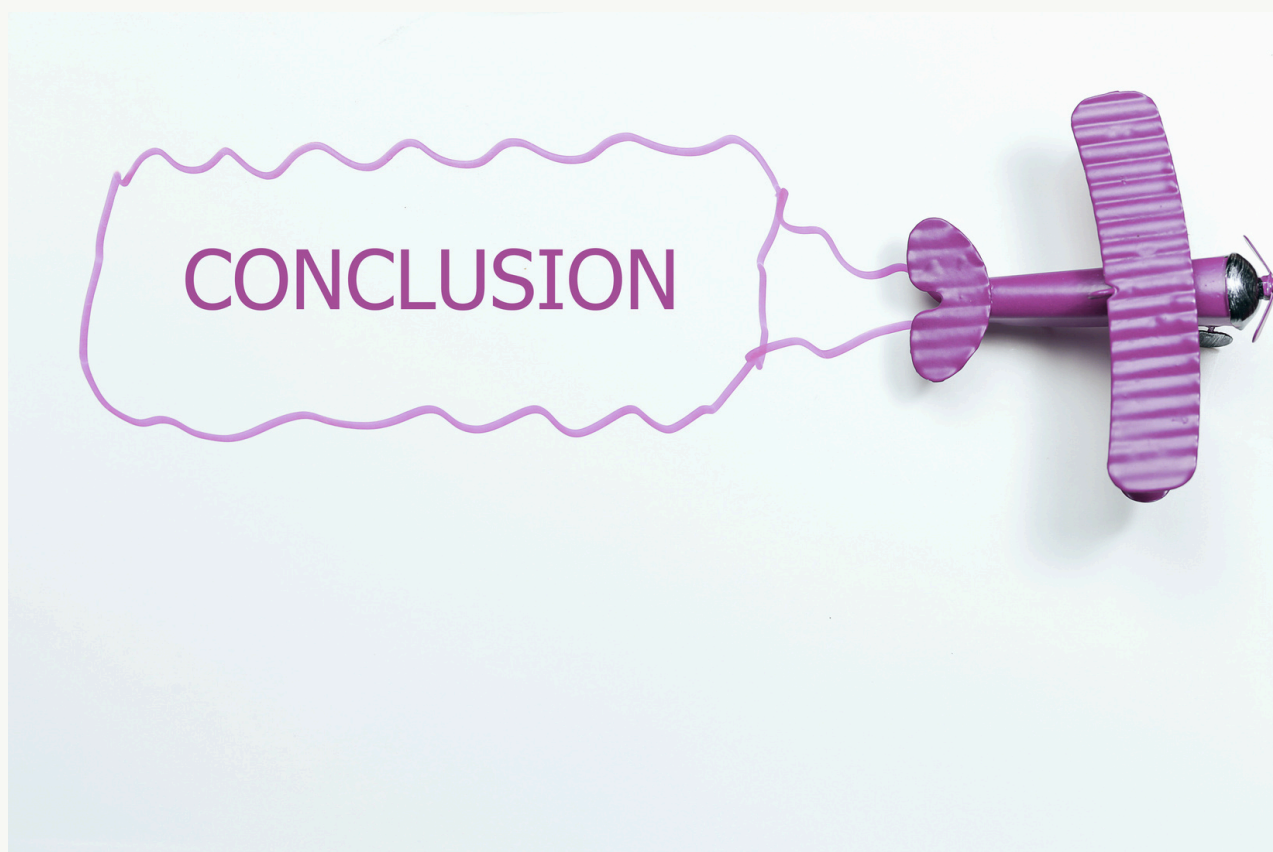
L'accompagnement personnalisé constitue le cœur du travail du Service Logement de l'ADSEAM, avec pour objectif d'offrir un suivi global et individualisé. Ce suivi prioritairement accès sur les problématiques liées au logement, participe activement à la construction du projet de vie des personnes accompagnées. La co-construction de ce parcours avec les personnes vise à renforcer leur estime de soi et à favoriser leur autonomie.

La qualité de l'accueil et des conditions de vie au sein du Service Logement est une priorité constante. Le projet de service met l'accent sur la dignité des personnes accueillies en mettant à disposition des logements adaptés et en bon état d'entretien. L'objectif est de créer un environnement où chaque personne peut se sentir en sécurité, respecté et soutenu dans ses démarches vers une vie plus autonome.

Les perspectives de développement s'inscrivent dans une vision d'avenir partagée par l'ensemble des acteurs du pôle insertion de l'ADSEAM. Ce projet intègre ainsi les nouvelles orientations législatives et institutionnelles, tout en restant fidèle aux valeurs de bienveillance et de solidarité qui ont toujours animé l'association.

Le plan d'action associé à ce projet de service s'attachera à harmoniser l'organisation et les pratiques des deux sites, ainsi qu'à anticiper les conditions du maintien de la qualité du service rendu. Cela suppose de s'interroger sur les conditions de financement des dispositifs qui ne sont pas toujours en adéquation avec la réalité de terrain et l'augmentation du coût des charges locatives et qui sont soumises à des appels à projet de plus en plus versatiles.

En conclusion, le projet de service du Service Logement de l'ADSEAM incarne la volonté du Pôle Insertion et plus globalement de l'association de maintenir un accompagnement de qualité, fondé sur l'écoute et la co-construction. En s'appuyant sur l'expertise de ses équipes, la diversité de ses partenariats, et une approche centrée sur les besoins des personnes accompagnées, le pôle insertion poursuit son engagement à lutter contre la précarité et à offrir un avenir plus serein à ceux qui en ont besoin. Ce projet témoigne de notre capacité à s'adapter tout en préservant les valeurs qui font la force de l'association depuis plus de 60 ans.



# EXPLICATIONS

## Glossaire et définitions

**CHRS** : ils assurent l'accueil, le logement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes et des familles connaissant de graves difficultés en vue de les aider dans une démarche d'accès ou de retour à l'autonomie.

**Lits Halte Soins Santé (LHSS)** : Il s'agit de personnes seules, sans domicile fixe ou vivant dans un logement inadapté pour recevoir des soins appropriés. Elles souffrent de pathologies aiguës ne nécessitant pas une prise en charge hospitalière ou médico-sociale spécialisée, mais rendant impossible la vie à la rue.

**Appartements de Coordination Thérapeutiques** : Les ACT sont destinés à des personnes adultes, atteintes par des pathologies chroniques sévères (VIH, VHC, Cancer, SEP, Diabète etc.), en situation de précarité, ayant besoin d'un soutien médico-psycho-social.

**Maison Relais** : est un lieu de vie qui permet à des femmes, des hommes, des couples et des familles, en situation de précarité et d'isolement social, avec un degré d'autonomie suffisant de retrouver un toit, se reconstruire et créer de nouveaux liens sociaux.

**ALT** : Cet accueil est destiné aux personnes sans logement, en difficulté financière et/ou sociales. Il s'agit d'héberger pour des durées de séjours limités des personnes sans logement : hébergées par un tiers, en rupture familiale, en procédure d'expulsion. Le logement temporaire doit être une étape de transition pour aboutir à un logement durable. Cela nécessite la mise en place d'un accompagnement social afin d'évaluer la situation et de mettre en place les dispositions qui s'imposent.

**Accueil de Jour** : La mission principale est de créer, restaurer ou maintenir des liens sociaux. L'Accueil de Jour est un lieu d'accueil, d'écoute, d'information, d'accompagnement, d'orientation, de soutien et de valorisation de la personne. Les professionnels assurent : un accueil physique (ou téléphonique) garantissant la confidentialité, une écoute professionnelle, une analyse des besoins immédiats de la personne et l'identification des réponses à lui apporter.

## Glossaire et définitions

**ADSEAM** : Association Départementale pour la Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte de la Manche

**AAVA** : Atelier d'Adaptation à la Vie Active

**AGEVAL** : Logiciel qualité pour le suivi et la gestion des projets associatifs

**AHI** : Accueil, Hébergement et Insertion

**AEMO** : Action Éducative en Milieu Ouvert

**ALUR** : Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové

**ANAP** : Agence Nationale d'Appui à la Performance

**ARS** : Agence Régionale de Santé

**ASI** : Accompagnement Social Individualisé

**Baux Glissants** : Transition locative avec accompagnement social

**CAF** : Caisse d'Allocations Familiales

**CASF** : Code de l'Action Sociale et des Familles

**CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale

**CMS** : Centre Médico-Social

**CNAM** : Caisse Nationale d'Assurance Maladie

**CPOM** : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

**CUC** : Communauté Urbaine de Cherbourg

**CVS** : Conseil de la Vie Sociale

**DDETS** : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

**DREAL** : Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement

**DUI** : Dossier Unique Informatisé

**DUERP** : Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels

**EI** : Événement Indésirable

**EIG** : Événement Indésirable Grave

**ESSIP** : Équipe Spécialisée Soins Infirmiers Précarité

**ESSMS** : Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux

**FSL** : Fonds de Solidarité pour le Logement

**FVV** : Femmes Victimes de Violences

**GCSMS** : Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale.

# Glossaire et définitions

**MECS** : Maison d'Enfants à Caractère Social

**PDALHPD** : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes

**PLAI** : Prêt Locatif Aidé d'Intégration

**RSO** : Responsabilité Sociétale des Organisations

**SIAO** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

**UMJ** : Unité Médico-Judiciaire

**VIF** : Violences Intrafamiliales

