

# LIVRET D'ACCUEIL DU SARL

Vous venez d'intégrer le CHRS « SARL » :  
Service d'Accueil et de Réinsertion par le Logement de  
l'Association OSLO



48 Rue Copernic, 12 Cour Dupont, 59000 LILLE  
Tél : 03.20.93.74.57 Fax : 03.20.93.01.33  
Courriel : [contact@asso-oslo.fr](mailto:contact@asso-oslo.fr)

**Madame, Monsieur,**

Vous venez d'arriver au SARL, nous vous souhaitons la bienvenue.

Ce livret d'accueil vous est remis conformément à la loi sur la rénovation de l'Action Sociale du 2 janvier 2002.

Il a pour but de vous aider à vous installer et de favoriser votre intégration individuelle et collective dans ce nouvel espace.

Il regroupe les informations nécessaires au sujet du fonctionnement de la structure et des services qui y sont proposés ainsi que quelques adresses et numéros utiles.

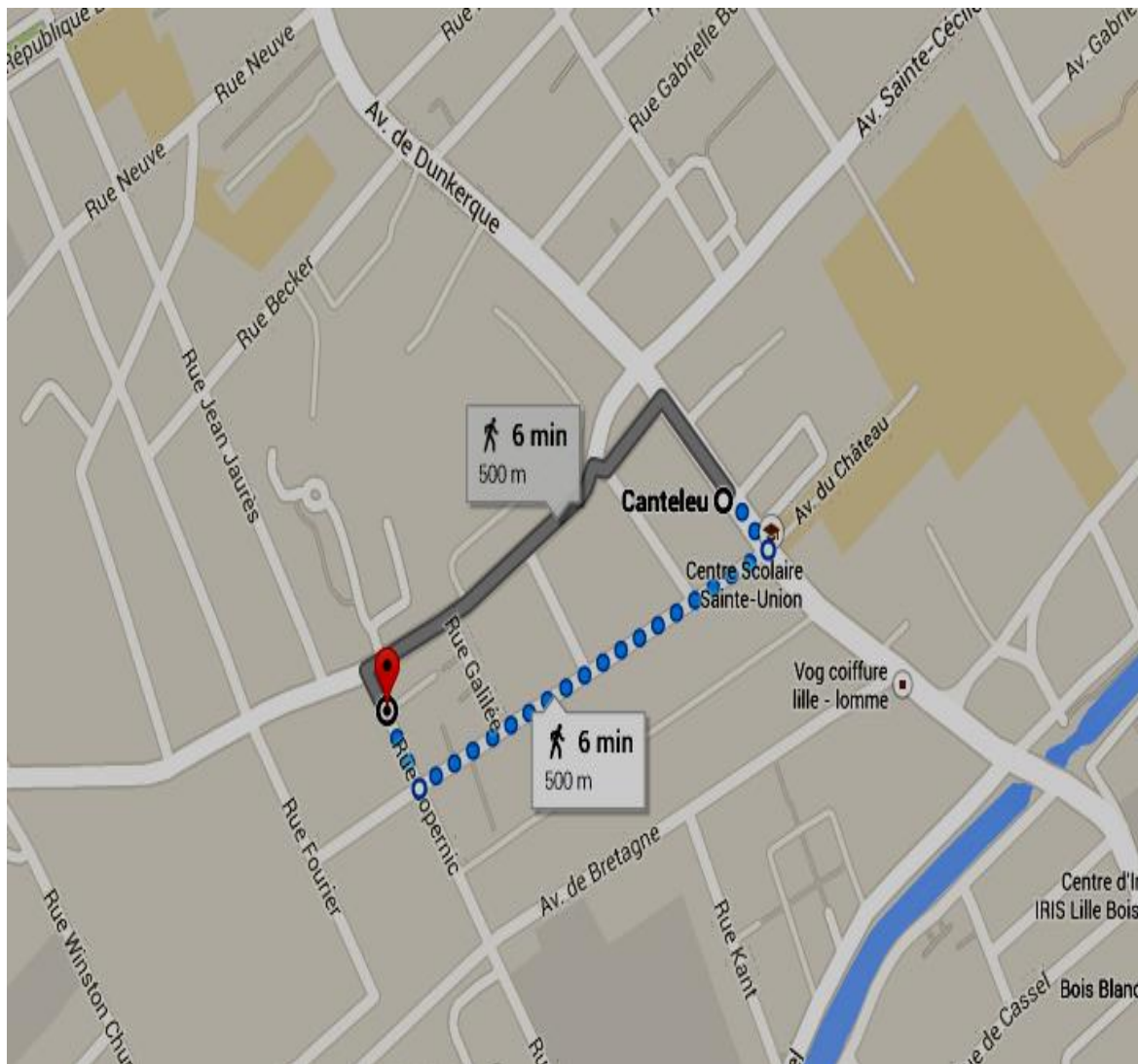
A votre arrivée, il vous est également remis :

- la charte des droits et libertés des personnes accueillies
- le règlement de fonctionnement du SARL
- le règlement de fonctionnement du Conseil de Résidents
- le contrat de séjour
- les autorisations

Gardez-le précieusement, il vous sera toujours très utile.

**Les représentants d'OSLO et l'équipe du SARL**

# LOCALISATION



## Accès

- Par métro : Ligne 2, direction Saint Philibert, arrêt CANTELEU
- Par l'autoroute : A 25, SORTIE PORT FLUVIAL
- Par le bus : Ligne 72, arrêt

## NUMEROS UTILES



Numéro d'urgence européen : 112

SAMU : 15

POLICE: 17

POMPIERS : 18

SAMU SOCIAL (SIAO - hébergement d'urgence) : 115

Centre Antipoison : 08.25.81.28.22

Centre Hospitalier : 03.20.48.33.33

SOS médecin : 03.20.29.91.91

Médecins Solidarité Lille : 03.20.49.04.77

Pharmacie de garde : 08.25.74.20.30

Info Contraception : 08.01.20.30.40

Drogue Info Service : 08.00.23.13.13

SIDA Info Service : 08.00.84.08.00

Ilot Psy (24h/24) : 03.20.78.22.22

SOS Inceste, Viol Familial : 04.76.47.90.93

SOS Enfance Maltraitée : 119

Viol Femmes Information : 08.00.05.95.95

Violences conjugales et SOS femmes battues : 3919 ou  
01.30.63.82.50

Alcooliques anonymes (24h/24): 01.43.25.75.00

Ecoute Alcool : 08.11.91.30.30

SOS Amitié : 03.20.55.77.77

Solitud'écoute : 08.00.47.47.88

Suicide Écoute : 01.45.39.40.00

Ecoute Cancer (la ligue) : 08.10.81.08.21

Lutte contre les discriminations (HALDE) : 08.10.00.50.00 ou 114

Allo Escroquerie : 08.11.02.02.17

CAF de Lille : 08.20.25.59.50

ASSEDIC : 3949

Caisse Maladie (CPAM) : 3646

# PRESENTATION

Le Service d'Accueil et de Réinsertion par le Logement est un établissement de L'Association OSLO, loi 1901, dont le siège est situé au :

284 Rue Pierre Legrand  
BP 35  
59007 Lille Cedex

L'association OSLO propose différentes actions pour accéder, se maintenir ou gérer son logement au quotidien et sous tous ses aspects : juridique, financier, sanitaire, familiale, écologique et économique, etc.

L'association est gérée par un Conseil d'administration dont le président est Monsieur Paul LAUERIERE.

Le SARL a vu le jour en 1996 grâce au financement de la DDCS. Il a pour vocation l'hébergement des jeunes âgés de 18 à 25 ans en logements « tremplins ».

Le service est donc financé par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale. Une participation financière mensuelle liée aux frais d'hébergement vous est demandée, à hauteur de **10% des ressources mensuelles**.

L'accompagnement social est assuré par une équipe éducative qualifiée. Il a pour objectif principal de vous aider à stabiliser votre situation socio-professionnelle en vue de l'accès au logement.

# L'EQUIPE

- **D'un directeur : Monsieur HENRY Gilles**

Il gère l'institution, le personnel. Il est garant du projet d'établissement, en lien avec le responsable de service du SARL.

- **D'un responsable de service : Monsieur CLAEIS Benoit**

Il est responsable de la mise en œuvre du projet d'établissement, des projets personnalisés de chaque jeune hébergé et organise le travail de l'équipe éducative.

- **De travailleurs sociaux : Mesdemoiselles MOTELLE Julie et MERVEILLE Céline**

Julie et Céline ont pour mission principale l'accompagnement social. L'une d'entre elles est nommée référente à votre arrivée.

Elles sont aussi chargées de vous aider dans l'appropriation et l'investissement de votre nouvel environnement (logement et quartier). Elles jouent également un rôle dans l'animation de la vie collective du SARL

- **D'un psychologue : Monsieur LURSON Sébastien**

Le psychologue fait partie de l'équipe pluridisciplinaire. Il peut vous rencontrer en entretien individuel. Il participe aux réunions de service et aux bilans d'évaluation.

Des réunions d'équipe ont lieu les mercredis matins en présence de l'ensemble de l'équipe (travailleurs sociaux et psychologue) et du responsable de service. Les suivis administratif, comptable, de gestion locative et d'entretien sont assurés par le siège de l'association OSLO.

# LE QUARTIER DES BOIS BLANCS

## **Maison de quartier des Bois Blancs**

Centre Social Rosette de Mey

60, rue du Gal de la Bourdonnaye à Lille

Tél : 03.20.92.01.91

## **Centre d'insertion des Bois Blancs**

1 rue Championnet à Lille

Tél : 03.20.62.22.63

## **Mairie de quartier :**

38, rue Canrobert à Lille

59800 Lille

Tél : 03.20.17.00.40

## **Mission Locale**

58 rue Mermoz à Lille

03.20.09.69.04

## **UTPAS – Lille Nord,**

2 rue Démazières à Lille

Tél : 03.20.85.31.80

## **La Poste**

54, rue Anne de la Bourdonnaye à Lille

Tél : 03.20.92.19.59

## **Caisse d'Allocations Familiales**

82, rue Brule Maison à Lille

Tél : 0820.25.59.50 - <https://www.caf.fr/wps/portal>

## TEMPS DE PRESENCE DE L'EQUIPE

L'équipe éducative est présente au CHRS du lundi au vendredi :

- Julie MOTELLE est présente le **lundi, le mercredi et le jeudi**
- Céline MERVEILLE est présente le **lundi après-midi, le mardi, le mercredi matin** et le **vendredi**
- Sébastien LURSON est présent le **lundi après-midi** et le **mercredi matin**

Vous pouvez interpeller l'équipe pendant ces temps de présence pour tout problème qui surviendrait pendant votre séjour au sein du SARL.

En dehors de ces temps de présence et des rendez-vous individuels avec les travailleurs sociaux référents, le psychologue peut vous recevoir selon ses disponibilités et fixer un rendez-vous.

Une boîte à lettres SARL est à votre disposition dans la cour du CHRS pour communiquer et pour transmettre toutes pièces, écrits, documents et demandes de rencontres.

**Par ailleurs et pour information, il est de votre responsabilité personnelle d'interpeller les services compétents (Police, Pompiers, SAMU) en cas d'incidents graves ou d'accidents. Si cela arrivait, chaque usager est tenu de prévenir l'équipe le plus rapidement possible pour prendre les mesures nécessaires qui s'imposeraient.**



## LA VIE COLLECTIVE AU SARL

La participation à la vie collective de la structure comprend aussi des temps de citoyenneté et d'engagements individuels notamment le nettoyage des parties et des espaces communs tels la cour, les plantations, les containers poubelles. Une fiche pratique est remise au résident lors de son admission.



Les déchets ordinaires sont à entreposer dans les sacs poubelles ordinaires et à déposer dans les containers collectés **tous les mardis et vendredis matins**.

Pour information chaque usager a la charge de faire le **tri sélectif** de ses déchets. Le carton et le plastique doivent être mis dans des sacs poubelles transparents destinés à cet effet. Ces poubelles sont à déposer, fermées, à l'extérieur de la cour du SARL **chaque vendredi matin**.



# LES SERVICES PROPOSES PAR LE SARL

## L'hébergement

Le SARL a une capacité d'accueil de :

- 14 places d'insertion  
(4 hommes, 4 femmes, 3 couples avec ou sans enfant)

Tous les logements sont meublés et pourvus d'électricité, d'eau et de chauffage.

## L'accompagnement social

Chaque résident s'engage par une contractualisation et signe un [Projet Personnalisé d'Accompagnement Social \(PPAS\)](#) afin de définir et acter les objectifs de la prise en charge ainsi que les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.

L'équipe éducative s'engage à travailler avec les résidents notamment sur les thématiques suivantes :

- Apprentissage et gestion du quotidien au sein du logement
- Situation administrative, financière, juridique et judiciaire
- Démarches d'accès aux soins
- Insertion professionnelle
- Gestion du budget
- Démarches d'accès au logement

L'accompagnement social consiste en des [rendez-vous réguliers](#) ainsi que [des visites à domicile](#). L'équipe travaille en collaboration avec les acteurs du champ social, de l'insertion et de la formation (Mission Locale, Espace réussir, Clubs de Prévention, Centre de formation, UTPAS...) afin de consolider les projets d'insertion sociale et professionnelle de tous les résidents. Des synthèses pourront donc avoir lieu en présence des différents référents.

Par ailleurs, afin d'accompagner les résidents dans leurs démarches de recherche de logement, l'équipe est en relation avec les bailleurs sociaux et un réseau de propriétaires privés.

Des réunions d'équipe ont lieu tous les mercredis.

**Le manque d'adhésion ou le manque d'engagement du résident peuvent entraîner une fin de prise en charge.**

### **Le soutien psychologique**

Chaque résident rencontre le psychologue lors de l'entretien d'accueil. Quelques semaines après l'entrée dans les lieux, un second entretien est proposé afin de faire le point sur chaque situation. Tout au long du séjour, les résidents peuvent s'ils le souhaitent, rencontrer le psychologue dans le cadre d'entretiens personnalisés.

### **La banque alimentaire**

Chaque mois, la banque alimentaire délivre gracieusement des denrées (non périssables, frais, surgelés...). Cette aide ponctuelle redistribuée aux résidents permet d'assurer un certain nombre de repas, mais ne peut couvrir l'ensemble des besoins nutritifs.

En complément de cette aide alimentaire, des chèques service peuvent être distribués en fonction des besoins des résidents (alimentaire, hygiène...)

### **Le « kit santé »**

Un kit santé comprenant tout les produits d'hygiène de première nécessité est remis à chaque nouveau résident dès son entrée.

### **Les autres services**

D'autres services peuvent être mis en place par la direction et l'équipe éducative tout au long de l'année.

# LA VIE PRATIQUE

## **Le paiement de l'hébergement**

La participation financière mensuelle forfaitaire comprend les loyers, les charges (l'eau, l'électricité, le chauffage, le mobilier, etc..) et les prestations annexes. L'utilisateur verse à OSLO une participation calculée sur le montant de ces ressources. [Des permanences loyers sont tenues par le Pôle Production et Gestion Locative d'OSLO, les jeudis de chaque mois au sein du CHRS.](#) L'utilisateur informera immédiatement son référent de tout changement dans sa situation de ses revenus.

**Le courrier** : L'utilisateur gère personnellement la boîte aux lettres qui lui est mise à disposition dans la cour. Il dispose d'une clé personnelle.

**Les objets de valeurs et effets personnels** : L'utilisateur est responsable de ses affaires personnelles qu'il détient au sein de son logement. OSLO ne saurait être tenu pour responsable de vols ou de pertes.

**La gestion des réclamations** : Toute réclamation, même mineure doit faire l'objet d'une sollicitation auprès des travailleurs sociaux qui feront le nécessaire pour transmettre l'information au responsable de service qui en avisera toute personne compétente pour résoudre le problème.

**Médiation extérieure** : En cas de désaccord ou de réclamation non satisfaite, l'utilisateur peut faire appel à une médiation extérieure auprès de l'association ou d'une personne qualifiée. La liste des personnes qualifiées est affichée à l'accueil du SARL (rez-de-chaussée).

# « COMMUNIQUEZ VOS IDEES »

## LA PARTICIPATION A LA VIE COLLECTIVE DU SARL

### **Le Conseil de Vie Sociale ou Conseil de résidents**

Selon l'article D311-15 du Code de l'action sociale et des familles, le conseil de vie sociale « donne son avis et peut faire des propositions sur toute question, intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle, [...] les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge »

Un règlement précisant le fonctionnement du conseil a été élaboré et est remis à chaque résident lors de son entrée.

Le Conseil de Résidents se réunit **chaque premier lundi du mois de 18h30 à 20 heures** selon un ordre du jour précis.

Le planning des réunions du Conseil de résidents est remis à chacun et est affiché dans l'espace information à l'accueil du SARL (rez-de-chaussée).

### **Les actions collectives**

En dehors de ce conseil de résidents, il est possible d'organiser des temps d'animations ou de citoyenneté spécifique à la demande des résidents dans le cadre du projet de service du SARL et des possibilités offertes. Toute demande et toute initiative doivent être exposées lors des réunions du conseil pour validation et modalité de mise en place. **Ces temps d'animations collectives ne sont pas du seul ressort des travailleurs sociaux, les résidents doivent en être les acteurs principaux.**