



**BRESCIA**  
**11 JUNE 2015**

# HOMELESSNESS

*Coping with the changing face of the homelessness and  
social exclusion in times of economic crisis*

## COMMITMENTS

# COMMITMENTS

## BARCELONA

**Participation of beneficiaries:** Exploring the extent to which this participation can be achieved, exploring how to organise this on an internal level:

- By assigning specific tasks and enabling a degree of self-management.
- We should also explore the extent to which we are capable of generating beneficiary **participation** in decisions that affect functioning and organisation.
- We will also explore the concept of **Peers** as staff recruited who will therefore be integrated, contribute opinions and participate in the same conditions as other professionals.

**We will strengthen job and residential opportunities:** We intend to create a specialised job placement service. We are going to have to grow in terms of accommodation in order to respond to the situation.

We are committed to strengthening and improving our responsibility for generating **advocacy**, in a local, national and international context within the constraints of our opportunities and possibilities.

## LONDON

**Improved physical medium:** The Spanish team observed that SJOG London has been working to improve several areas of the Olallo Building: Spaces for learning, improvement of the library and language learning classrooms. Improvements have also been made to the laundry and wardrobe service.

**More opportunities are being created for the beneficiaries:** Inspired by the services offered in Brescia, SJOG London will increase the number of opportunities available to beneficiaries/users. We will also create more opportunities for volunteerism within the programme, including beneficiaries in the staff recruitment process; Association with other services providers to offer job experience in companies (GROW).

**Improvements to Information Technology (IT):** SJOG London is also in the process of revising the way it offers IT services to beneficiaries/users. We now have a dedicated area where beneficiaries can write their CVs, search for jobs or request their CSCS certificates.

**Improved Hospitality:** SJOG London will organise an Olallo Hospitality workshop. The objective of this is for the team to think about the value of hospitality and find a way to improve the experience at the hostel. The conclusions and decisions will be incorporated and standardised during the coming months.

## BRESCIA

We confirm that the contact with other centres and resources, both local and the SJOG on a European level, has largely driven the opening of the Assilo Notturmo to other situations, people, possibilities, providing us with interesting possibilities for comparison.

Overall, the project offers us an incredible overview of poverty in Europe, which is no different from poverty in Italy. Likewise, SJOG's universal logic to WELCOME a person, which is highly effective, commits us to **continue and to strengthen the necessary services to restore the necessary serenity**, which poor and homeless people and those with psychiatric problems often lose.

We are aware that when facing such an enormous problem, it is not possible to restrict ourselves to the national dimension. All nations sometimes generate a state of personal discomfort and collective poverty. In the current conclusive phase of the project and after having confronted it within our team, all we can do is declare **and commit to the need to form a relationship with our European Houses to continue and improve the SJOG's European activities.**

At Grundtvig Project meetings, we have seen that we occupy different spaces to those inhabited by governments: specifically, at Brescia we welcome those who have already been rejected by social services and institutions because they do not have the necessary documents: **we are committed to serving the people who others ignore.**

## MARSEILLES

**Redefining the Establishment Project:** This has been evolving since September 2014, with the participation of more than 15 employees, Brothers, and with the participation of volunteers. The people we shelter have been consulted through the work on the concepts: "feed", "house", "welcome" and "accompany"; another group worked on the values and the ethical space.

**Preparation of procedures and collaborations:** Organisation of a file for safekeeping the procedures of all the functions of the organisation.

**Several cooperation agreements were signed** at the end of 2014 in the areas of health (with 2 hospitals and with the Social Security services) and access to housing.

**Improve safety conditions in the organisation and prevention of psychosocial risks and abuse:** An initial analysis of psychosocial risks and a second analysis of abuse.

**Improve working relationships and HR management:** preparing data sheets for our organisation; this work is in progress in the organisation and all the employees are involved.

External evaluators recommend improving internal relationships and developing user participation by creating methods for consultation and focus groups. They highlighted the poor, scant resources at the centre and this action asks us to adapt ourselves to our mission.



ORDINE OSPEDALIERO di  
SAN GIOVANNI DI DIO

BRESCIA  
11 JUN 2015

# LE PROBLÈME DES SANS-ABRIS

*Faire face au profil changeant des personnes sans-abris  
et en situation d'exclusion sociale en période de crise  
économique*

## ENGAGEMENTS



Education et culture  
Programme pour l'éducation et la  
formation tout au long de la vie  
GRUNDTVIG



# ENGAGEMENTS

## BARCELONE

**Participation des personnes prises en charge :** nous nous demanderons jusqu'où la participation peut aller, en recherchant, au niveau interne, la façon de l'articuler :

- à travers l'assignation de tâches concrètes et d'une certaine autogestion.
- De même, nous devons nous demander dans quelle mesure nous sommes capables de générer de la **participation dans la prise de décisions** par les personnes prises en charge, et comment cela affecte le fonctionnement et l'organisation.
- Nous allons aussi étudier la figure des **Peers**, en tant que personnel contractuel et par conséquent qui s'intégrera, s'exprimera et participera dans les mêmes conditions que le reste des professionnels.

**Nous renforcerons les solutions en termes d'emploi et de logement :** nous allons créer un service spécialisé dans l'insertion professionnelle. Nous allons devoir nous agrandir afin de donner une réponse à notre réalité.

Nous nous engageons à renforcer et à améliorer notre responsabilité en faisant en menant une politique d'**advocacy** aux niveaux local, national, international, dans la mesure de nos possibilités.





## LONDRES

**Amélioration de l'environnement physique :** objet d'observation directe de la part de l'équipe espagnole, SJOG Londres travaille à l'amélioration de différents secteurs du bâtiment Olallo : espaces d'apprentissage, amélioration de la bibliothèque et des salles d'apprentissage de langues. De plus, nous améliorons également le service de buanderie.

**La création d'un plus grand nombre d'opportunités pour les bénéficiaires :** s'inspirant des services de Brescia, SJOG Londres élargit ses opportunités pour les bénéficiaires/usagers. Nous créons également davantage d'opportunités de volontariat dans le cadre du programme ; inclusion des bénéficiaires dans le processus de sélection de personnel ; association avec d'autres fournisseurs de services pour offrir des stages en entreprises (GROW).

**Amélioration des technologies de l'information (TI) :** SJOG Londres se trouve également impliqué dans un processus de révision de la manière d'offrir les services de TI aux bénéficiaires/usagers. Nous disposons maintenant d'une zone dédiée pour que les bénéficiaires puissent rédiger leur CV, rechercher du travail ou faire la demande de leurs certificats CSCS.

**Amélioration de l'hospitalité :** SJOG Londres a réalisé un atelier Hospitalité Olallo. L'objectif : réfléchir en équipe sur la valeur de l'hospitalité et rechercher la façon d'améliorer l'expérience dans le centre d'hébergement. Les conclusions et décisions seront intégrées et normalisées progressivement au cours des prochains mois.





## BRESCIA

Nous affirmons que le contact avec d'autres centres et ressources, tant au niveau local que du SJOG au niveau européen, a largement favorisé l'ouverture de l'Assilo Notturmo à d'autres réalités, personnes, possibilités, en nous offrant des occasions de comparaison intéressantes.

Le projet dans son ensemble nous a offert une vision incroyable de la situation de la pauvreté en Europe, qui n'est en réalité pas différente de la situation en Italie. De même, la logique universelle propre à SJOG d'ACCUEILLIR une personne, d'une très grande efficacité, nous engage à **continuer et à renforcer les services nécessaires pour le rétablissement de la sérénité** que les personnes pauvres, sans-abris et les malades psychiatriques perdent bien souvent.

Nous nous sommes parfaitement rendu compte que face à un grand problème, il est impossible de rester enfermés dans la seule dimension nationale. Toutes les nations engendrent parfois un état de détresse personnelle et de pauvreté collective. Dans le cadre de l'actuelle phase de conclusion du projet et après en avoir discuté au sein de notre équipe, nous ne pouvons qu'affirmer – **et nous engager à ce sujet – la nécessité de nous mettre en relation avec nos Maisons européennes afin de poursuivre et d'améliorer l'action de SJOG au niveau européen.**

Les rencontres du Projet Grundtvig ont mis en évidence le fait que nous occupons des espaces différents de ceux occupés par les gouvernements : à Brescia en particulier, nous accueillons ceux qui ont été refusés auparavant par les services sociaux et par des établissements pour des aspects d'inadéquation administrative : **nous nous engageons à continuer de fournir un service à ces groupes non pris en charge par les autres.**



## MARSEILLE

**Redéfinition du projet d'établissement :** en cours depuis septembre 2014, il implique la participation de plus de 15 salariés, des Frères et des bénévoles ; les personnes hébergées ont été consultées à travers le travail des concepts « alimenter », « héberger », « accueillir » et « accompagner ». Un autre groupe a abordé le thème des valeurs et de l'espace éthique.

**Formalisation des procédures et des collaborations :** organisation d'un classeur des procédures de l'ensemble du fonctionnement de l'établissement.

**Signature de plusieurs Accords de collaboration** à la fin de l'année 2014 dans les domaines de la santé (avec 2 hôpitaux et avec les services de la sécurité sociale) ainsi que de l'accès au logement.

**Améliorer les conditions de sécurité dans l'établissement et prévenir les risques psychosociaux et les mauvais traitements :** une première analyse a été réalisée sur les risques psychosociaux, une deuxième sur les mauvais traitements.

**Amélioration des relations au travail et de la gestion des ressources humaines :** formalisation des fiches de notre organisation ; ce travail est en cours au sein de l'établissement et associe l'ensemble des employés.

Les évaluateurs externes recommandent **d'améliorer les relations internes et de développer la participation des usagers en créant des moyens de consultation et des groupes d'expression.** Ils ont souligné les faibles moyens du Centre et cette action demande des réajustements de notre part concernant nos missions.





**BRESCIA**  
**11 GIUGNO 2015**

# SENZATETTO

*Affrontare i cambiamenti relativi ai senza-tetto e all'esclusione sociale in tempo di crisi economica*

## IMPEGNI

# IMPEGNI

## BARCELONA

**Partecipazione delle persone assistite.** Vedremo quali risultati si possono raggiungere in quanto a partecipazione, cercando di capire, a livello interno, in che modo è possibile riuscirci mediante i punti che seguono:

- attraverso l'assegnazione di compiti concreti e di una certa autogestione;
- allo stesso tempo, dobbiamo capire fino a che punto siamo capaci di generare **partecipazione ai processi decisionali** da parte delle persone assistite, in modo che incidano sulle attività e sull'organizzazione.
- inoltre, esploreremo la figura dei **Peers**, come personale temporaneo e che pertanto verrà integrato, esprimerà la propria opinione e parteciperà, alle stesse condizioni del resto del personale.

**Potenzieremo gli sbocchi professionali e la possibilità di avere una casa.** Creeremo un servizio specializzato di inserimento nel mondo del lavoro, avremo l'obbligo di registrare una crescita per quanto riguarda le abitazioni, per provare a dare risposte concrete alla realtà che viviamo.

Ci impegniamo a potenziare e migliorare la nostra responsabilità nella creazione di attività di **advocacy**, a livello locale, nazionale e internazionale, nei limiti delle nostre opportunità e possibilità.

## LONDRA

**Miglioramento degli aspetti ambientali.** In seguito a un'osservazione diretta da parte del team spagnolo, SJOG Londra lavora al miglioramento di varie aree dell'edificio Olallo: spazi di apprendimento, miglioramento della biblioteca e aule per l'apprendimento delle lingue. Inoltre, stiamo migliorando anche il servizio di lavanderia e di raccolta abiti.

**Creazione di maggiori opportunità per i beneficiari.** Ispirata dai servizi di Brescia, SJOG Londra aumenta le opportunità per gli utenti/beneficiari. Creiamo, inoltre, maggiori opportunità di volontariato all'interno del programma. Perseguiamo l'inclusione dei beneficiari nel processo di selezione del personale e la collaborazione con altri fornitori di servizi per garantire dei tirocini aziendali (GROW).

**Miglioramento delle Tecnologie dell'informazione (IT).** SJOG Londra sta provvedendo anche al processo di revisione della forma con cui offre agli utenti/beneficiari i servizi IT. In questo momento disponiamo di una zona dedicata ai beneficiari per la compilazione dei CV, per la ricerca di lavoro o per la richiesta dei certificati CSCS.

**Miglioramento dell'accoglienza.** SJOG Londra ha realizzato un laboratorio per l'Accoglienza Olallo. L'obiettivo è riflettere insieme sul valore dell'accoglienza e cercare il modo per migliorare l'esperienza del centro. Le conclusioni e le decisioni verranno presentate e normalizzate nei prossimi mesi.

## BRESCIA

Affermiamo che il contatto con altri centri e risorse, tanto locali quanto con centri SJOG europei, ha spinto ampiamente l'apertura dell'Asilo Notturmo verso altre realtà, persone e possibilità, fornendoci interessanti esperienze di confronto.

Il progetto nel suo insieme ci ha offerto una visione estremamente completa sulla situazione europea della povertà, che in realtà non è diversa da quella italiana. Allo stesso tempo, la logica universale dei centri SJOG di ACCOGLIERE una persona e dell'elevata concretezza, ci obbliga a **continuare e rafforzare i servizi fondamentali, al fine di ristabilire quella serenità necessaria** che spesso i poveri, i senzatetto e i malati psichiatrici perdono.

Ovviamente, ci siamo resi conto che quando si affronta una problematica seria, non è possibile restare rinchiusi solo nella propria dimensione nazionale. Tutte le nazioni, a volte, generano uno stato di malessere personale e di povertà collettiva. Nell'attuale fase conclusiva del progetto e dopo esserci confrontati all'interno del nostro team, non possiamo che affermare **e impegnarci a garantire la necessità di stare a contatto con le nostre Case europee per continuare a migliorare i centri SJOG a livello europeo.**

Durante gli incontri del Progetto Grundtvig si è discusso del fatto che operiamo in spazi differenti da quelli in cui operano i governi. In particolare, a Brescia accogliamo le persone che in precedenza sono state respinte dai servizi sociali e dalle istituzioni per mancanza di idoneità relativa alla documentazione. **Ci impegniamo a continuare a fornire questo servizio a persone che non sono state accolte da altri organismi.**

## MARSIGLIA

**Ridefinizione del Progetto di inserimento.** È in corso da settembre 2014, con la partecipazione di più di 15 dipendenti, Fratelli, e dei volontari. Con le persone assistite abbiamo lavorato e discusso sui seguenti concetti fondamentali: "alimentare", "assistere", "accogliere" e "accompagnare"; un altro gruppo ha lavorato sui valori e sullo spazio etico.

**Formalizzazione dei procedimenti e delle collaborazioni.** Gestione di un archivio con le attività riguardanti l'intero processo di inserimento.

**Negli ultimi mesi del 2014, sono stati firmati vari contratti di collaborazione** in ambito sanitario (con 2 ospedali e con i servizi di Sicurezza sociale), e per l'accesso a un'abitazione.

**Miglioramento delle condizioni di sicurezza del centro e prevenzione dai rischi psicosociali e dal maltrattamento.** È stata realizzata una prima analisi sui rischi psicosociali e una seconda sul maltrattamento.

**Miglioramento delle relazioni di lavoro e della gestione delle risorse umane.** Formalizzazione delle schede della nostra organizzazione. Questo lavoro è in corso all'interno del centro e riguarda il gruppo di dipendenti.

Gli enti di valutazione esterna hanno raccomandato **il miglioramento delle relazioni interne e lo sviluppo della partecipazione degli utenti, con la creazione di sportelli di consulenza e gruppi di discussione.** Sono stati evidenziati i pochi mezzi per i soggetti deboli a disposizione del Centro, e questo ci obbliga a rivedere e trovare una soluzione per il raggiungimento dei nostri obiettivi.





ORDINE OSPEDALIERO di  
SAN GIOVANNI DI DIO

BRESCIA

11 JUNE 2015

# HOMELESSNESS

*Coping with the changing face of the homelessness and  
social exclusion in time of economic crisis*

## COMPROMISOS



# COMPROMISOS

## BARCELONA

**Participación de las personas atendidas:** Exploraremos hasta dónde podemos llegar en cuanto a la participación, explorando a nivel interno cómo articularlo:

- a través de tareas concretas asignadas y de cierta autogestión.
- Asimismo, debemos explorar hasta donde somos capaces de generar **participación en la toma de decisiones** por parte de las personas atendidas, y que afecten al funcionamiento y organización.
- También, vamos a explorar la figura de los **Peers**, como personal contratado y que por tanto se integrarán, opinarán y participarán en igualdad de condiciones que el resto de profesionales.

**Potenciaremos las salidas laborales y residenciales:** Vamos a crear un servicio especializado en inserción laboral, vamos a tener que crecer en pisos, para intentar dar respuesta a nuestra realidad.

Nos comprometemos a potenciar y mejorar nuestra responsabilidad en la generación de **advocacy**, en contexto local, nacional, internacional, en la medida de nuestras oportunidades y posibilidades.

## LONDRES

**Mejora Medio Físico:** Como observación directa por parte del equipo español, SJOG Londres trabaja en la mejora de varias áreas del edificio Olallo: Espacios de aprendizaje, mejora de la biblioteca y aulas de aprendizaje de idiomas. Además, también estamos mejorando el servicio de lavandería y ropería.

**La creación de más oportunidades para los beneficiarios:** Inspirados por los servicios de Brescia, SJOG Londres amplía sus oportunidades para beneficiarios / usuarios. También, creamos más oportunidades de voluntariado dentro del programa; Inclusión de los beneficiarios en el proceso de selección de personal; Asociación con otros proveedores de servicios para proporcionar prácticas en empresas (GROW).

**Mejora de Tecnología de la Información (IT):** SJOG Londres también está en el proceso de revisión de la forma en que ofrece servicios de IT para beneficiarios / usuarios. Ahora disponemos de una zona dedicada para los beneficiarios para escribir CV, buscar trabajo o solicitar sus certificados CSCS.

**Mejora de la Hospitalidad:** SJOG Londres realizó un taller Hospitalidad Olallo. El objetivo: reflexionar en equipo sobre el valor de la hospitalidad y buscar la forma de mejorar la experiencia en el albergue. Las conclusiones y decisiones se irán incorporando y normalizando en los próximos meses.

## BRESCIA

Afirmamos que el contacto con otros centros y recursos, tanto locales, como de SJOG a nivel europeo, ha impulsado en gran medida la apertura del Assilo Notturmo a otras realidades, personas, posibilidades, proporcionándonos interesantes posibilidades de comparación.

El proyecto en su conjunto, nos ha ofrecido una increíble visión sobre la situación Europea de la pobreza, que no es en realidad diferente de la pobreza en Italia. Así mismo, la lógica universal propia de SJOG de ACOGER una persona, de alta efectividad, nos compromete a **continuar y reforzar aquellos servicios necesarios al restablecimiento de aquella serenidad necesaria**, que a menudo los pobres, los sin techo y los enfermos psiquiátricos pierden.

Ciertamente, nos hemos dado cuenta de que afrontando una gran problemática, no es posible quedar encerrados sólo en la dimensión nacional. Las naciones todas, a veces, engendran un estado de malestar personal y de pobreza colectiva. En la actual fase conclusiva del proyecto y después de haberlo confrontado dentro de nuestro equipo, no podemos más que afirmar **–y comprometernos– con la necesidad de ponernos en relación con nuestras Casas europeas para continuar y mejorar la acción a nivel europeo de SJOG.**

En los encuentros del Proyecto Grundtvig se ha evidenciado que ocupamos espacios diferentes de los que los ocupan los gobiernos: de modo particular, en Brescia acogemos a los que anteriormente han sido rechazados por los servicios sociales y por instituciones que les han rechazado por falta de características de idoneidad documental: **nos comprometemos a seguir dado servicio a estos colectivos desatendidos por otros.**

## MARSELLA

**Redefinición del Proyecto de Establecimiento:** Está en evolución desde septiembre de 2014, con la participación de más de 15 asalariados, Hermanos, y con la participación de voluntarios; las personas albergadas han sido consultadas a través del trabajo de los conceptos: "alimentar", "albergar", "acoger" y "acompañar"; otro grupo trabajó en los valores y el espacio ético.

**La formalización de los procedimientos y de las colaboraciones:** organización de un archivador de procedimientos del conjunto de los funcionamientos del establecimiento.

**Varios Convenios de colaboración han sido firmados** a finales de 2014 en los campos de la salud (con 2 hospitales y con los servicios de Seguridad Social) así como en el ámbito del acceso la vivienda

**Mejorar las condiciones de seguridad en el establecimiento y prevenir los riesgos psicosociales y el maltrato:** se realizó un primer análisis sobre los riesgos psicosociales y un segundo sobre el maltrato

**Mejora en las relaciones en el trabajo y la gestión de los recursos humanos:** formalización de las fichas de nuestra organización; este trabajo está en proceso en el seno del establecimiento y asocia al conjunto de los asalariados.

Lo evaluadores externos recomendaron **mejorar las relaciones internas y desarrollar la participación de los usuarios creando medios de consulta y grupos de expresión.** Subrayaron los escasos medios débiles del Centro y esta acción nos pide reajustarnos sobre nuestras misiones.