

## Banc d'Experiències i Bones Pràctiques

SERVEI DE PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ I MEDIACIÓ EN HABITATGES  
PÚBLICS DEL CONSORCI DE L'HABITATGE DE BARCELONA

FITXA DIVULGATIVA. ANY EDICIÓ 2015

### Cap a la gestió proactiva del parc públic d'habitatges socials

**Promogut per:** Direcció Tècnica de Programa d'Actuació per a l'ús  
digne de l'habitatge del Consorci de l'Habitatge de Barcelona



Ajuntament  
de Barcelona

PRÀCTICA ACTUALITZADA  
MARÇ 2018

## Presentació

El Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació d'Habitatge Públic neix davant la identificació d'una sèrie d'elements problemàtics relacionats amb la gestió del parc públic d'habitatges que feien necessari crear dispositius institucionals amb els quals poder resoldre'ls. Aquests elements problemàtics són, entre d'altres, la poca valoració i l'estigmatització de l'habitatge social, l'alta conflictivitat social i morositat existent, així com una certa manca de responsabilitat en el compliment de les obligacions dels llogaters. A més, cal esmentar la falta de cohesió social i relació amb la comunitat dins dels immobles. Finalment, s'observa una certa dificultat de coordinació institucional en la gestió del propi parc. Davant aquesta situació, es decideix desenvolupar els serveis d'Acollida i acompanyament, Gestió i mediació en conflictes, Gestió de la morositat i Seguiment d'altres obligacions contractuals amb objectius de prevenció, acompanyament, interlocució, mediació i garantia en l'àmbit de l'habitatge públic.

**Aquesta pràctica està vinculada amb:** Habitatge, Mediació, Gestió de conflictes, Prevenció, Serveis Socials, Immigració i Interculturalitat

## El context

En el marc de la Ponència d'Habitatge dels Espais de Coresponsabilitat d'Atenció a les Persones (ECAP), el mes de febrer de 2014, es va contrastar la necessitat de realitzar un acompanyament i seguiment als adjudicataris d'habitatges del parc de lloguer social, que vincularia la percepció d'una subvenció per al pagament del lloguer al compliment d'uns compromisos, amb una finalitat preventiva davant possibles incidències i la resolució dels conflictes ja existents.

Es va definir la Prestació del Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació en habitatges públics, protegits i/o gestionats en el marc d'un programa públic, fonamentalment, aquells inclosos en el Fons d'Habitatges de Lloguer Social o aquells susceptibles de ser-hi inclosos.

## Objectius i abast

Els **objectius** del Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació en habitatges públics, protegits o gestionats en el marc d'un programa públic, són:

- a) Actuar preventivament sobre situacions d'especial vulnerabilitat sobrevinguda en el marc dels habitatges públics.
- b) Acompanyar i conscienciar els adjudicataris d'un habitatge públic o protegit i fomentar la seva integració a la comunitat, per tal de contribuir a la millora de la convivència a les comunitats d'habitatges públics o protegits i prevenir-ne possibles conflictes.
- c) Ser interlocutors per a totes les parts implicades, els adjudicataris, les comunitats de veïns, els propietaris o gestors dels habitatges i els Serveis Socials.
- d) Identificar i contactar amb els representants dels veïns a la comunitat i/o al barri, a fi de trobar la seva col·laboració en la integració de les unitats de convivència novingudes, així com en els processos de mediació en cas de conflicte.
- e) Garantir un criteri homogeni en l'atorgament o supressió dels ajuts dels que poden gaudir els adjudicataris dels habitatges del Fons d'Habitatges de Lloguer Social, independentment de l'organisme propietari o gestor.
- f) Reduir els índexs de morositat en el parc d'habitatges del Fons d'Habitatges de Lloguer Social, així com el nombre d'incidències per mal ús dels habitatges o en la convivència de la comunitat de veïns, vetllant pel bon ús dels recursos.

El projecte va dirigit a tres tipus de **destinataris**. D'una banda, els organismes i gestors d'habitatges. D'altra banda, els nous arrendataris d'habitatge públic formalment inclosos en el Fons d'Habitatge de Lloguer Social. També estan identificats com a destinataris les unitats de convivència i llars, llogateres del parc públic, que incorrin en algun tipus de morositat i/o conflictivitat social. Finalment, el servei està dirigit a les pròpies comunitats de veïns on s'integren els habitatges i les llars objecte de la intervenció.

## El procés d'implementació

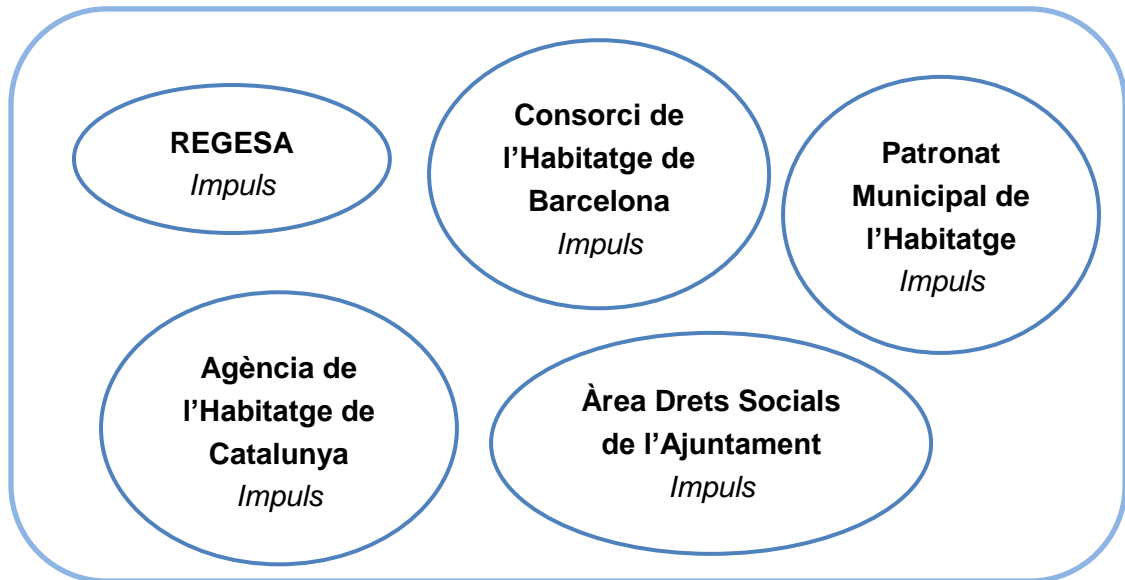
### a) Etapes

El SPIMHP ha passat per diverses fases, en concret una primera fase en forma de projecte pilot i una segona fase de consolidació. En aquesta segona fase existeixen quatre línies d'actuació que s'acabaran convertint en serveis en si mateixos, detallades a continuació.

FASE INICIAL	FASE DE DESENVOLUPAMENT	AVALUACIÓ I SEGUIMENT
<p><b>Prova Pilot:</b> Durant 5 mesos es va iniciar la prestació del servei i es van valorar els punts forts i dèbils per ajustar-los a les necessitats de les persones usuàries.</p>	<p><b>1. Servei d'acollida i acompanyament</b> per als nous arrendataris dels habitatges públics, protegits i/o gestionats en el marc d'un programa públic, fonamentalment els inclosos en el Fons d'Habitatges de Lloguer Social.</p> <p><b>2. Interlocució, relació i mediació en conflictes</b> en col·laboració amb els ens o organismes propietaris, amb els serveis socials i amb les comunitats de veïns de l'entorn immediat dels habitatges objecte d'intervenció.</p>	<p><b>3. Anàlisi, avaluació i proposta d'actuació</b> sobre les situacions socials i econòmiques particulars d'aquelles unitats de convivència arrendatàries d'habitatges públics, que incorrin en morositat.</p> <p><b>4. Seguiment</b> de les obligacions contractuals dels arrendataris de tots els habitatges objecte d'intervenció.</p>

### b) Actors implicats

El SPIMHP està impulsat per diferents ens i organismes implicats en la gestió del parc d'habitatge públic així com en la distribució i assignació d'aquest recurs. La següent gràfica sintetitza de forma esquemàtica l'univers d'actors implicats en el projecte.



### c) Recursos

Els recursos **materials i econòmics** del SPIMHP procedeixen del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, el qual ha externalitzat el servei mitjançant un procediment obert (contractació no harmonitzada) que es va licitar per 175.000€, per un període d'un any. El Servei es va quantificar per hores de gestió, estimant una dedicació de 8.600 hores, per un període d'un any.

L'empresa adjudicatària va configurar un equip de 5 **professionals**, amb titulació específica en l'àmbit social, que han actuat en equips de dues persones i un coordinador/responsable de la gestió. L'empresa els va dotar de terminals mòbils i d'una aplicació informàtica per crear una base de dades per al seguiment dels casos.

### Resultats

En relació als **resultats** cal esmentar els de caràcter quantitatiu i els de caràcter qualitatiu. Pel que fa als aspectes quantitatius, a data 31 de desembre de 2015 s'han **recollit 570 casos**, distribuïts per les següents tipologies de gestió: acollida, morositat, conflicte, desnonament, seguiment

contractual, conflicte més morositat, regularitzacions i entitats financeres. Dels 570 casos, a data de 31 de desembre se n'han tancat 217 (38%), dels quals 208 (96% dels tancats) s'han tancat **favorablement**. La resta dels casos (353) correspon als que estan en tràmit i seguiment. Pel que fa als aspectes qualitatius, la posada en marxa del Servei ha ofert als promotors una dinàmica de gestió per **controlar** millor el seu parc d'habitatges, així com resoldre situacions complexes que podrien arribar a procediments contenciosos o elevar la conflictivitat. D'altra banda, s'ha obert una línia de treball per donar **estabilitat residencial** als diferents usuaris.

### Aprentatge

Pel que fa a les **fortaleses** l'existència del Servei reforça el compromís dels llogaters i pot ajudar a mantenir el parc d'habitatges més controlat i estable, posant en valor l'habitatge i la necessitat d'una bona convivència. Pel que fa la mediació comunitària, permet identificar els referents de les promocions per incidir en una millor convivència. El Servei es pot consolidar com un referent de valor afegit en la gestió del parc d'habitatges, en base a la confiança/credibilitat establerta, que ha de permetre una millora en la comunicació entre les parts.

D'altra banda en el procés d'aprenentatge s'han desenvolupat diferents solucions en funció del tipus de **dificultat: externa o interna**, i el **tipus de gestió**. Les dificultats internes fan referència a problemes derivats del disseny o coordinació institucional. Les dificultats externes a problemes exògens a la institució. Així, les gestions que han presentat alguna dificultat interna han estat l'acolliment, la morositat i els desnonaments. En el cas de l'acolliment, la dificultat residia en que la Taula d'Emergències no derivava tots els casos. En el cas de la morositat, la dificultat estava en el circuit de coordinació i derivació entre el Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona, l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament i el SPIMH. Per la seva banda, la major dificultat en la gestió dels desnonaments ha estat tractar de resoldre'ls amb un marge curt de temps després de la seva comunicació des del Patronat al SPIMH. Les **solucions** aportades per part del projecte han estat, d'una banda, la revisió del circuit intern perquè la Taula d'Emergències pugui derivar tots els casos possibles per a l'acolliment. D'altra banda, la creació d'un nou protocol de derivació entre els Serveis Socials, el patronat i el SPIMH, amb el qual poder resoldre eficaçment la morositat. Finalment, en relació al procés per evitar els desnonaments derivats del problema de comunicació, la solució aportada ha estat agilitzar i establir vies de comunicació amb terminis adequats. Les **dificultats externes** que ha trobat el servei tenen a veure sobretot amb la falta de

recursos econòmics dels usuaris. Altres dificultats han estat la falta de voluntat dels usuaris per poder resoldre els conflictes o la dificultat de trobar-los a l'hora del seguiment contractual.

En relació als elements **transferibles** cal assenyalar, d'una banda, l'esperit amb el qual neix el servei: institucionalitzar mecanismes de prevenció de conflictes socials i econòmics en matèria de polítiques d'habitatge. D'altra banda, la incorporació d'una nova perspectiva en la gestió del parc públic d'habitatge social, basada tant en criteris econòmics com socials. Finalment, es contribueix a millorar no només l'eficàcia sinó l'eficiència del parc d'habitatges socials.

## Informació pràctica

**Promogut/Impulsat per:** Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'ús digne de l'habitatge del Consorci de l'Habitatge de Barcelona.

**Professional/tècnic referent:** Gerard Capó - Director Tècnic de Programes d'Actuació per a l'ús digne de l'habitatge. 93 291 46 58 [gcapo@bcn.cat](mailto:gcapo@bcn.cat)

### Documentació disponible:

<b>Document</b>	<b>Tipus</b>	<b>Data</b>
<i>Ponència Contracte Soc. HPO mes Model Contracte Soc.</i>	<i>Document</i>	<i>2014</i>
<i>Taula Indicadors i Models d'Informes de Gestió</i>	<i>Document</i>	<i>2014</i>
<i>Guia Acollida nous Adjudicatariis HPO-C.Vella</i>	<i>Document</i>	<i>2015</i>
<i>Processos, Transversalitat, Integralitat i propostes de millora</i>	<i>Document</i>	<i>2015</i>
<i>Model de Contracte Social</i>	<i>Document</i>	
<i>Seguiment de definició d'incidències</i>	<i>Document</i>	
<i>Annex sol·licitud</i>	<i>Document</i>	

## Annex. Actualitzacions

A març del 2018

### Evolució

A partir de l'octubre de 2015 s'incorporen tres serveis més que s'afegeixen als que ja existien d'**Acollida i acompanyament**, **Gestió i mediació en conflictes**, **Gestió de la morositat** i **Seguiment d'altres obligacions contractuals**:

- **Ocupacions i regularitzacions.** Es fa una anàlisi de la situació socio-econòmica de la unitat convivencial per tal de determinar la situació d'ocupació amb la finalitat de fer propostes de regularització.
- **Desnonaments.** Es fa una anàlisi de la situació socio-econòmica de la unitat convivencial, del motiu i tipus de desnonament i es formulen propostes de suspensió dels processos de desnonament o bé es promouen sortides negociades.
- **Comunitats de veïns/es: abordament integral.** Es treballa de manera proactiva per a evitar situacions de vulnerabilitat, de conflicte o irregulars, fent primer una detecció d'aquestes situacions de risc i després un actuació preventiva per intentar resoldre-les o evitar que vagin a més.

Al 2016 s'incorpora, encara, un vuitè servei:

- **Ajuts:** Es fa una anàlisi socio-econòmica de la unitat convivencial per a valorar la idoneïtat de la percepció dels ajuts al lloguer i/o altres recursos destinats a l'habitatge i s'elabora un informe-proposta per a la renovació o revocació d'aquests depenent del grau de vulnerabilitat, de compliment de requisits i obligacions dels beneficiaris d'ajuts i el possible ús fraudulent o inadequat dels recursos públics detectats.



## Informació pràctica

**Professional/tècnic referent:** Gerard Capó Fuentes - [gcapo@bcn.cat](mailto:gcapo@bcn.cat) - 93 291 46 58

**Departament/Direcció:** Direcció Tècnica de Programes d'Actuació per a l'ús digne de l'habitatge del Consorci de l'Habitatge de Barcelona.