

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: Departament d'atenció i gestió a l'usuari del parc
públic. Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona



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 de consolidació vinculades al departament d'Ús Digne d'Habitatge de la direcció de Serveis de Parc Privat i una segona, vinculada al departament d'Atenció i Gestió a l'Usuari de la Direcció de Serveis de Parc Públic.

Durant la primera etapa es desenvolupen quatre línies d'actuació que s'acabaran convertint en serveis en si mateixos, detallades a continuació.

LÍNIES D'ACTUACIÓ		
FASE INICIAL	FASE DESENVOLUPAMENT	AVALUACIÓ I SEGUIMENT
<p>Prova Pilot: 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>1. Servei d'acollida i acompanyament 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>2. Interlocució, relació i mediació en conflictes 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>3. Anàlisi, avaluació i proposta d'actuació sobre les situacions socials i econòmiques particulars d'aquelles unitats de convivència arrendatàries d'habitatges públics, que incorrin en morositat.</p> <p>4. Seguiment de les obligacions contractuals dels arrendataris de tots els habitatges objecte d'intervenció.</p>

Durant la segona etapa vinculada a la direcció de serveis del Parc Públic hi ha una especialització i especial dedicació en dues línies més desenvolupades de les anteriors i d'especial rellevància a partir de la pandèmia COVID-19

LINIES ADDICIONALS D'ACTUACIÓ

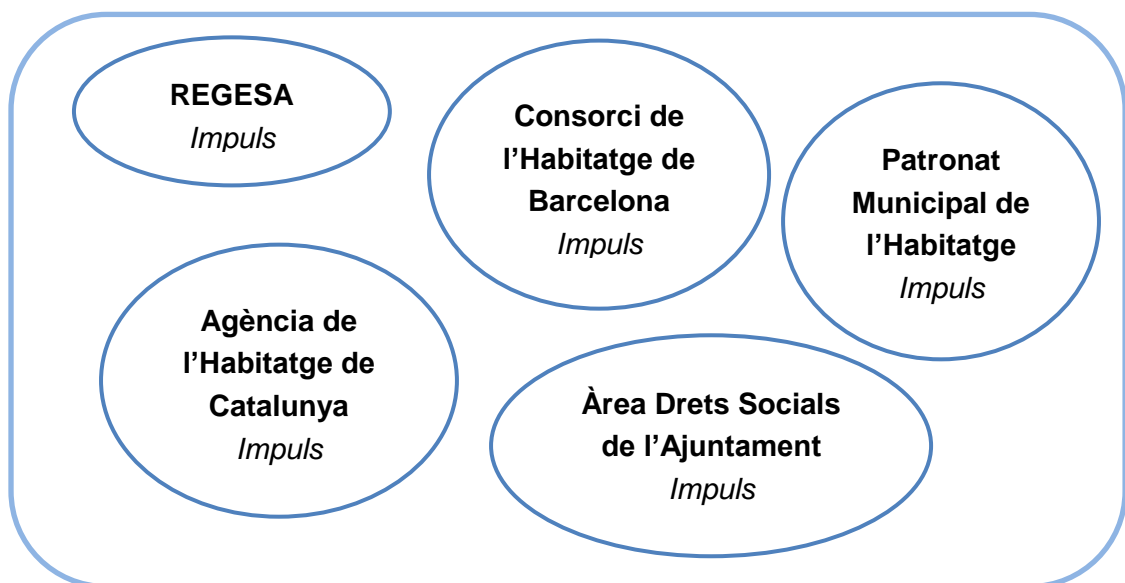
FASE INTEGRACIO PARC PÚBLIC

5. gestió circuit de morositat. Detecció de la morositat incipient d'usuaris del parc públic, validació de la viabilitat econòmica i social de la unitat familiar i proposta d'acord de pagament.

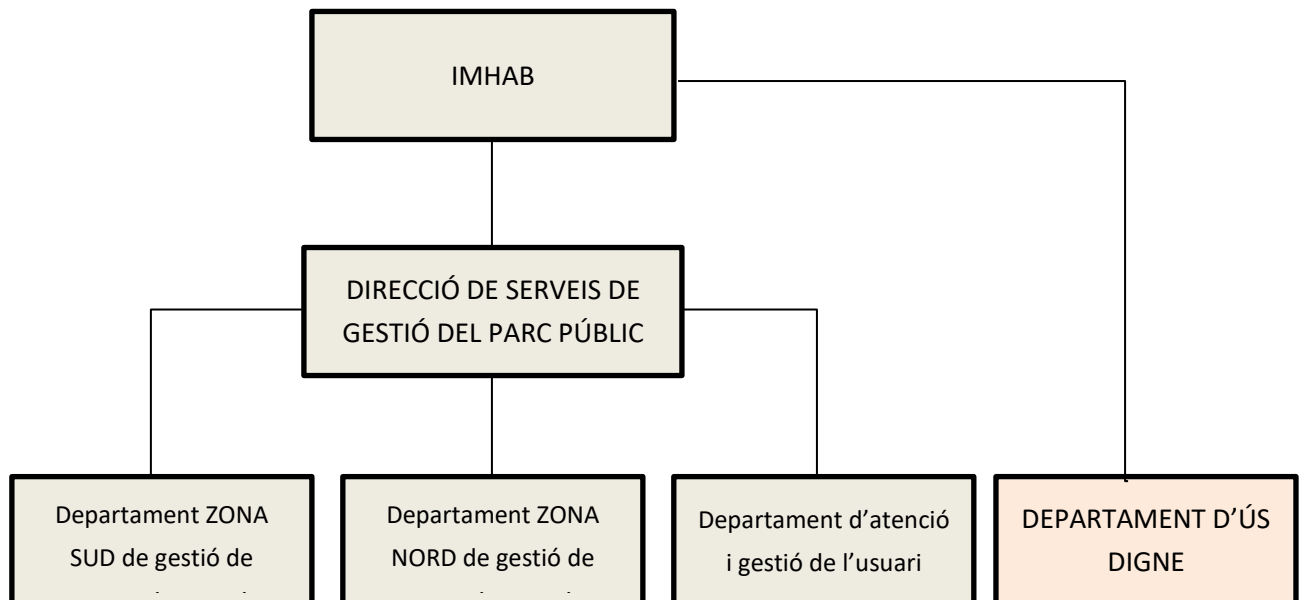
6. mediació i acompanyament en els processos de desnonament del parc públic com a membres de la taula de desnonaments de la Gerència IMHAB

b) Actors implicats en l'inici del projecte

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) Actors implicats en fase integració Parc Públic



d) Recursos

Els recursos **materials i econòmics** del SPIMHP procedeixen de l'Institut d'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, el qual ha externalitzat el servei mitjançant un procediment obert (contractació harmonitzada) que es va licitar per 1.080.934,19 € per un període de dos anys, amb possibilitat de prorroga.

El Servei es va quantificar per un mínim d'hores de gestió, estimant una dedicació de 18.089 hores, per un període d'un any.

L'empresa adjudicatària va configurar un equip de 10 **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, des de l'inici s'han **recollit les següents activitats**:

	Demandes rebudes	
	número	variació
2014	42	
2015	427	916,7%
2016	435	1,9%
2017	737	69,4%
2018	1.281	73,8%
2019	710	-44,6%
2020	570	-19,7%
2021	985	72,8%
2022	834	-15%
2016 - 2022	5.552	

Aprenentatge

Pel que fa a les **fortaleses** l'existència del Servei millora 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 l'augment de casos de morositat com resultat de la pandèmia i la dificultat de la intervenció directa durant aquest període, i les dificultats de coordinació i col·laboració amb l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament (serveis socials) i l'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 i la manca de recursos en la gestió de solucions habitacionals d'urgència .

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. 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: Departament d'Atenció i Gestió a l'Usuari Parc Públic. Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona

Professional i/o tècnic promotor inicial: Gerard Capó

Professional/tècnic referent actual: Sebastian Lopez Tel. 93 291 8603 slopez@imhab.cat

Documentació disponible:

Document	Tipus	Data
<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>	
<i>https://www.habitatge.barcelona/ca/serveis-ajuts/mediacio-assessorament</i>	<i>Adreça web</i>	

Evolució

Actualització 2018

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.

Última actualització 2022

En l'etapa vinculada amb la direcció de serveis del Parc Públic, la pràctica ha continuat evolucionant, consolidant-se i ampliant-se. Concretament ha incorporat dos serveis nous:

- **Gestió circuit de morositat.**
- **Mediació i acompanyament en els processos de desnonament.**