



Ajuntament
de Mataró

BARR!S
AMB PROJECTES



Memòria de l'any 2017

PROGRAMA DE SUPORT A LES COMUNITATS DE VEÏNES I VEÏNS

Als barris de Rocafonda, El Palau, l'Escorxador, i Cerdanyola

Índex

1. Introducció	3
1.1. Antecedents	3
1.2. Ubicació i espai de prestació dels serveis.	4
1.3. Estructura demogràfica barris d'atenció.....	5
1.4. Estat de la qüestió.	6
2. Objectius Generals i Específics del 2017.	8
3. L'Equip tècnic	8
3.1. Funcions	9
3.2. Metodologia de treball.....	9
4. Actuacions des del PSCV el 2017	13
4.1 Rocafonda, El Palau i Escorxador	17
4.1.1 Casos atesos 2017	17
4.1.2 Tipologia de casos	17
4.2 Barri de Cerdanyola.....	19
4.2.1 Casos atesos 2017.	19
4.2.2 Tipologia de casos. Variables d'Intervenció	20
5. Actuacions complementàries.....	22
5.1 Accions de Formació	22
6. Propostes de Millora	26
7. Resum 2017	28

1. Introducció

1.1. Antecedents

El **Programa de Suport a les Comunitats de Veïnes i Veïns** (PSCV) és un servei municipal que es va posar en marxa a l'octubre de 2013. Prèviament a aquest Programa l'Ajuntament de Mataró va posar en marxa el Programa de Convivència a les Comunitats de Veïns i Veïnes, , prestat per la Creu Roja, durant el període 2008-2012.

Arran d'aquest treball primerenc i juntament amb la informació detectada per l'Oficina de la Llei de Barris, es va plantejar donar suport i orientació a 15 comunitats que presentaven una situació multiproblemàtica i que, per tant, requerien una atenció especial als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador. Els problemes principals que presentaven com a grans problemàtiques eren la desresponsabilitat per part de les propietats, problemes estructurals que provocaven situacions de risc, i conflictes veïnals que anaven sorgint per desconeixement de la LPH, la ordenança de civisme, etc. Aquestes dificultats, juntament amb d'altres problemes que s'anaven detectant en d'altres comunitats (ocupacions irregulars, rotació de veïns, manca de neteja, etc) van ser claus per a que el Programa ampliés el seu treball a totes les comunitats que comprenien aquests tres barris, i engegés el mateix Programa al barri de Cerdanyola, a l'abril de 2014.

Al llarg d'aquests anys, a mesura que s'ha anat treballant amb les comunitats que requerien d'aquest suport, s'ha anat generant metodologies de treball amb d'altres serveis municipals, amb l'objectiu de treballar en una mateixa direcció i gestionar d'una manera més eficient les problemàtiques dels ciutadans.

Durant l'any 2017 s'ha continuat treballant en la mateixa línia que els anys anteriors, i s'ha millorat tant en la gestió de les problemàtiques que presenten les comunitats, com en la oferta formativa que ha anat elaborant el Programa per treballar la prevenció dels conflictes. Aquestes millores es recullen en aquest document, que pretén ser un document d'anàlisi i d'avaluació, així com també de propostes de millora.

Programa de Suport a Comunitats de Veïnes i Veïns

Mataró, març de 2018

1.2. Ubicació i espai de prestació dels serveis.

Aquest Programa és un servei municipal gratuït que té per finalitat treballar la complexitat de problemes que existeixen en les comunitats de veïns i veïnes situats als barris de Rocafonda, El Palau, l'Escorxador i Cerdanyola.

Donat que és un Programa destinat a donar resposta a les necessitats de les veïnes i veïns, se segueix un horari fix, però sovint els i les tècniques que ho gestionen adapten els horaris a les necessitats que sorgeixen (Juntes de propietaris/es, reunions de veïns/es, accions formatives, visites a domicilis quan són els o les residents etc.).

Hi ha dos localitzacions on el Programa atén als seus usuaris/àries:

1. A la **Oficina de Llei de Barris**, situat al c/ Blai Parera 6, Baixos, de Mataró. Els telèfons de contacte són dos: 937582130 i 620726127, i l'adreça de correu electrònic és scoscolluela@ajmataro.cat

Els dies d'atenció directe són els dilluns i dimecres de 9-14h, i les tardes dels dilluns amb cita prèvia.

2. **Al Centre Cívic de Cerdanyola**, ubicat al Passeig de Ramon Berenguer III, 82-84, 2a planta, de Mataró. Els telèfons de contacte són el 937022847 i el 647824302, i l'adreça de correu electrònic és ivillaverde@ajmataro.cat

L'horari d'atenció al públic són els dilluns i dijous d' 11'30-14'30, dimarts de 9'30- 12:30, i la tarda del dijous amb cita prèvia.



Imatge 1 i 2: Espais de Treball i atenció a l'Oficina Llei de Barris i al Centre Cívic de Cerdanyola.

1.3. Estructura demogràfica barris d'atenció

Segons les dades del padró continu, a 1 de gener de 2017, a Mataró hi havia empadronats un total de 126.159 habitants, 528 més que l'any anterior, la qual cosa suposa una variació relativa del 0,42% respecte del principi d'any. Tot i que es tracta d'un creixement absolut i relatiu inferior al registrat l'any anterior, ha estat suficient per superar en un any la barrera dels 126.000 habitants, consolidant la seva posició com a vuitena ciutat amb més habitants de Catalunya.

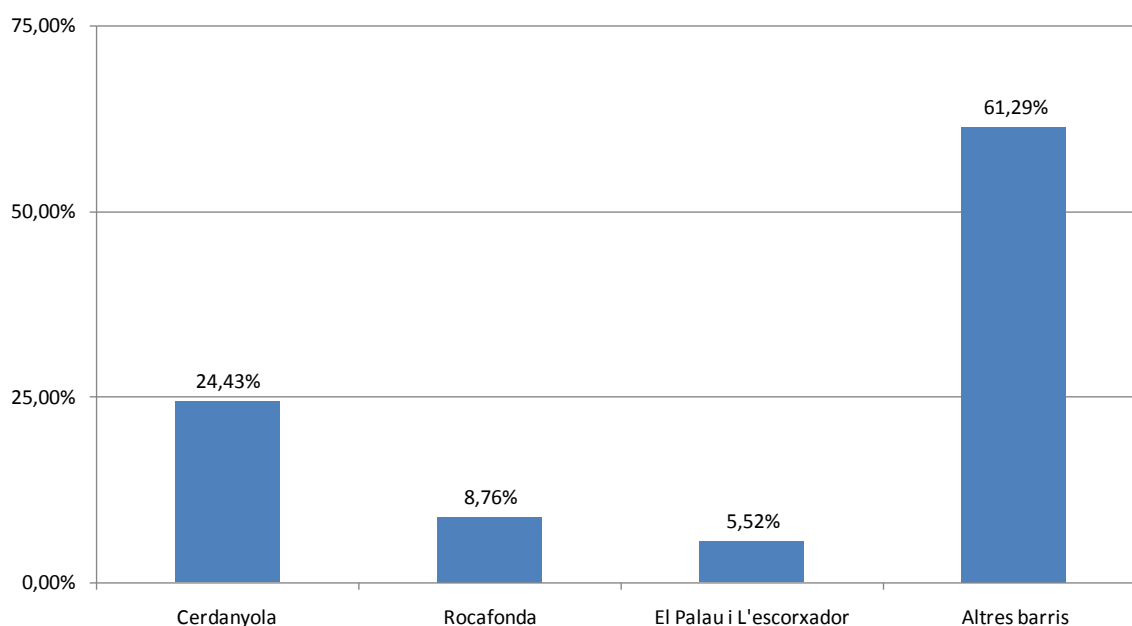


Imatge 3. Ubicació dels barris d'actuació

Tal i com es pot apreciar al gràfic número 1, aquests barris són prop del 40% de la població de la ciutat, i concentren característiques com envelliment de la població, segregació urbana, pobresa, manca de recursos socioeconòmics, edificis amb manca de manteniment, i una gran rotació de persones, en el cas de Rocafonda la rotació és externa (cap a altres barris), i a Cerdanyola esdevé una rotació interna.

En els últims anys, els espais privats i espais comuns d'alguns edificis, s'han anat configurant relacions noves i se'ls ha donat nous usos que no són sempre els més adequats, generant en ocasions, problemes de convivència. Per aquest motiu, aquestes característiques demogràfiques, estructurals i socioeconòmiques que presenten aquests barris han estat un motiu fonamental per la implementació i seguiment del Programa de Suport a les comunitats de veïns i veïnes.

Gràfic 1. Distribució de la població de Mataró segons els barris d'actuació a 2017



Font: Estudi de Població de Mataró, 1 de gener de 2017

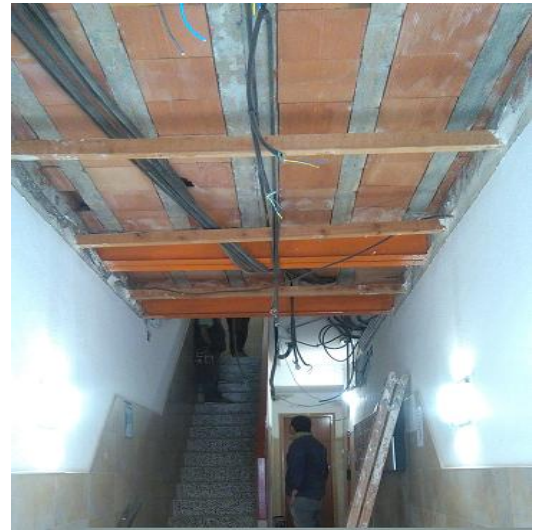
1.4. Estat de la qüestió.

Les dificultats que es detecten en els quatre barris on el Programa hi intervé, són les següents:

- Sovint les comunitats a les que el Programa dóna suport presenten problemes d'impagaments. Això és degut a diverses raons:
 - La crisi econòmica afecta a les rendes dels propietaris/es, i per tant, deixen de pagar les quotes i derrames de la comunitat.
 - La desresponsabilització dels deures que tenen les persones com a propietaris d'un immoble.
 - La desconexió del que marca la llei de propietat horitzontal.
- Hi ha moltes comunitats que tenen problemes estructurals degut a l'envelliment dels edificis i la manca d'arranjaments per conservar la comunitat en bon estat. Això provoca situacions d'urgència, en les que les comunitats han d'invertir molts diners per arranjar gran part de la comunitat per evitar que esdevingui perillós per a les persones. També hi ha una gran manca de cultura de manteniment.
- Degut a la constant rotació de veïns/es, la diversitat d'origens i d'estructures familiars, les persones que viuen en una comunitat no tenen el sentiment de pertinença que hi havia anys enrere. Això dificulta la gestió de la comunitat i la relació entre els veïns.
- Les zones comunitàries acostumen a ser una font de conflicte quan els veïns en fan un ús privat, i per tant, inadequat. Per això és important que els veïns i veïnes coneguin la llei de propietat horitzontal i dissenyin reglaments de règim intern per crear les pròpies normes de la seva comunitat. En aquesta línia també és important que es conegui i respecti la ordenança

de civisme de Mataró, ja que detalla totes aquelles accions que no están permeses i són penades.

- Les freqüents ocupacions irregulars d'habitatges, causades tant per l'existència de màfies que es lucren venent l'accés a pisos buïts, com per la situació de dificultat socioeconòmica que tenen algunes persones que no poden accedir a un habitatge per manca de renda econòmica.
- Els conflictes veïnals que esdevenen o bé per la manca de coneixements sobre els drets i els deures que tenen, o per la degradació o inexistència de les relacions veïnals, manca de recursos personals per la comunicació, hàbits i relacions interpersonals tòxiques que dificulten l'entesa.



Imatge 4 i 5: Mal ús dels espais comuns i manca de manteniment de l'edifici



Imatge 6 i 7: Problemes generats per manca de manteniment de l'edifici.

2. Objectius Generals i Específics del 2017.

L'objectiu general del PSCV és donar resposta a problemes quotidians i dificultats vinculades a la vida comunitària, oferint eines i suport per a que gestionin, de manera autònoma, totes les situacions que van sorgint a les comunitats.

Els objectius específics han estat els següents:

- Fomentar el sentiment de pertinença a la comunitat, que amb el pas del temps va minvant a causa de les rotacions del veïnatge, les dificultats socioeconòmiques i també les convivencials.
- Dotar d'eines a les comunitats de veïns/es per tal de millorar la convivència interna i, conseqüentment, la del barri.
- Donar suport, orientar i acompanyar a aquelles comunitats que presenten dificultats convivencials, de gestió i d'organització, amb l'objectiu d'empoderar-les i fer-les autònomes.
- Informar a les veïnes i veïns dels drets i deures que tenen, per tal de treballar la responsabilitat i la implicació que requereix viure en comunitat.
- Elaborar i oferir accions formatives a partir de les necessitats detectades i les demandes de les comunitats.
- Informar als veïns sobre els marcs legals que regulen la convivència a les comunitats, com la llei de propietat horitzontal, la LAU i la ordenança de civime.
- Informar i/o derivar als veïns i veïnes als recursos i entitats que hi ha a la ciutat, per tal de donar resposta a les necessitats que presenti.
- Treballar en xarxa amb d'altres serveis municipals, per tal d'elaborar estratègies conjuntes per donar millors respostes als ciutadans.
- Potenciar una comunicació positiva i unas hàbits saludables de relació entre totes les veïnes i els veïns que viuen en comunitat, per a que puguin gestionar la comunitat d'una manera més eficient i en harmonia.
- Disminuir i/o millorar les dificultats que presenten les comunitats usuàries del Programa, a partir de la orientació i, si és menester, de la intervenció directa.
- Generar estructures i espais per fomentar la reflexió i desenvolupar l'esperit crític, és a dir, per generar consens.
- Fomentar el consens social i cívic i exercir un paper pedagògic.

3. L'Equip tècnic

L'equip tècnic ha seguit compost per un coordinador d'equip i dues tècniques, una d'elles referent dels barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador, i l'altra de Cerdanyola.

A més, al llarg d'aquest 2017 s'ha comptat amb el suport de tres persones que han estat contractades com a plans d'ocupació (provinents de la convocatòria de Treball als Barris), i una persona que ha donat suport administratiu (provinent d'Ocupació jove). Totes elles han ajudat a que el Programa pogués donar suport a més comunitats, així com també a ajudar en la difusió de les formacions que s'han fet durant aquest any.

3.1. Funcions

- **Intervenció directa, visites a les comunitats, reunions veïnals i entrevistes individuals**, per tal d'aconseguir la màxima informació que ajudi a gestionar i resoldre d'una manera més eficient, les problemàtiques que sorgeixen en una comunitat.
- **Atenció i suport** a propietàries/ris, inquilins, presidents/es de les comunitats i ciutadans en general, per tal d'orientar-los, així com també de donar-los-hi suport, tant a les nostres oficines com a les seves llars.
- **Acompanyament i seguiment** en les gestions que fan les comunitats, sobretot les més vulnerables.
- **Realització d'accions** que ajudin a crear o bé fomentar el compromís del veïnatge, orientat al canvi i la millora de la seva comunitat.
- **Recull de tota la documentació i accions** realitzats al llarg de l'any, en la Base de Dades del Programa, amb l'objectiu de comptabilitzar la quantitat i la qualitat de les gestions fetes en cada comunitat.
- **Elaboració** de la memòria anual del Programa.
- **Organització Interna** de l'equip per treballar amb els mateixos criteris, així com també per dissenyar noves estratègies, recursos i eines que ajudin a millorar la resposta que es dona als usuaris.
- **Disseny i realització de càpsules formatives i tallers** que dotin d'eines i recursos als veïns i veïnes dels quatre barris, per tal de potenciar la seva autonomia en la gestió i resolució de dificultats amb les que es troben.
- **Coordinació** amb altres serveis municipals per tal de treballar en xarxa i donar un millor servei als ciutadans.
- **Col·laboració** amb l'Oficina Local de l'Habitatge i el Servei de Llicències per tal de treballar estratègies de rehabilitació i/o millora dels elements comuns dels edificis
- **Derivació i/o treball conjunt** amb d'altres serveis municipals i també privats (administracions de finques), quan la situació ho requereixi.
- **Coordinació** amb diferents empreses privades com Administradors de Finques, subministradores, entitats bancàries o qualsevol altra organització que ajudi a donar una millor gestió i resposta a les necessitats dels usuaris del Programa.

3.2. Metodologia de treball

El treball amb una comunitat es pot iniciar per diverses raons:

- La persona sol·licitant s'adreça directament a les oficines del PSCV, o bé hi contacta per telèfon o per correu electrònic.
- El cas és derivat o treballat conjuntament amb d'altres serveis municipals.
- Arran d'una acció formativa, la persona o comunitat demana suport al Programa.
- Un recurs, entitat municipal o Administrador de finques demana col·laboració.
- Detecció per part de les tècniques del Programa, d'una situació problemàtica que cal treballar.

Un cop feta aquesta primera fase de contacte, es pot contactar amb altres veïns per contrastar la informació, es pot fer alguna visita als domicilis, i amb tot el conjunt, es realitza un diagnòstic, s'enumeren totes les problemàtiques existents, de manera que per a cada una d'elles, es dissenya un pla de treball, sovint amb la persona, comunitat, servei, entitat o recurs sol·licitant. Un cop realitzat, es va treballant conjuntament amb aquestes persones per tal de gestionar i millorar les problemàtiques detectades, i es modifica i recondueix en funció dels resultats i de les noves necessitats que sorgeixen.

Diagrama d'Atenció



Les actuacions que es duen a terme al llarg de l'atenció d'un cas, poden seguir el següent ordre o bé variar, en funció de les necessitats detectades i les que van sorgint, de manera que es poden treballar de manera paral·lela o bé que es vagin repetint:

1. Recull de tota la informació a partir d'una primera entrevista amb la persona sol·licitant.
2. Visita a la comunitat per tal de recollir i contrastar tota la informació necessària per la gestió del cas, i per conèixer a les parts implicades.
3. Si la situació ho requereix, es demana col·laboració a d'altres serveis municipals que hi ha treballat o bé podrien fer-ho, amb l'objectiu de complementar el diagnòstic de la comunitat. També es poden realitzar derivacions a serveis específics.
4. Es facilita la informació al sol·licitant en relació a la LPH, LAU, ordenança de Civisme o d'altres informacions municipals que escaigui.
5. Es dona suport en les elaboracions de documentació que necessiti la persona o comunitat sol·licitant (convocatòries de Juntes, fulls de registre de la comptabilitat, reglaments de règim intern, processos monitoris, etc), així com també es duu a terme un acompanyament més exhaustiu en aquelles comunitats més vulnerables que ho requereixin.

Punts forts de l'actuació:

1. Les juntes de propietàries i propietaris

S'ha extès la idea que les juntes de propietaris/es són reunions conflictives i poc efectives. Per això, cada cop hi ha més persones que deixen d'assistir-hi, sobretot si ja no hi viuen. Això provoca un desànim per la resta de propietaris/es que volen implicar-se en la millora de la convivència i que gestionen les comunitats en solitud.

La majoria d'aquestes comunitats tenen diverses problemàtiques i una gran desorganització. És en aquests casos en els que el Programa dona suport a aquestes propietàries i propietaris, participant en les Juntes.

Per dur a terme aquest acompanyament i suport, el PSCV segueix un treball seqüencial:

1.- Entrevista amb la/es persona/es sol·licitant/s, per tal d'identificar totes les problemàtiques existents en la comunitat. En aquesta trobada, s'informa del que marca la LPH, LAU i/o ordenança de civisme i s'elabora un pla de treball conjunt, per tal de dividir tasques i implicar-los en el procés. També s'acorda una data per dur a terme la Junta, i s'ofereix l'espai del PSCV per fer-la, ja que al ser un espai neutral i més còmode que al replà de la comunitat, ajuda a tenir més bona comunicació i respecte dels torns de paraula, i alhora, legitima a la professional a participar i guiar a la comunitat.

2.- Visita a tots els pisos de la comunitat, per parlar amb tots i totes les propietàries de l'edifici i sensibilitzar-los de totes les problemàtiques existents i la necessitat de treballar-les en una Junta. S'aprofiten les entrevistes per preguntar si hi ha temes que volen tractar a la Junta, per tal d'implicar-los.

Es demana al/la president/a que contacti amb els i les propietàries que viuen fora de l'edifici, sempre i quan tingui el telèfon o correu electrònic.

3.- Un cop fet el buidatge de totes les demandes i informacions que s'han recollit en aquestes entrevistes, es torna a fer una entrevista amb la part sol·licitant i s'elabora l'esborrany de la convocatòria de la Junta, per tal que el/la president/a elabori la convocatòria i la pengi al taulell d'anuncis de la comunitat, i avisi per correu electrònic o ordinari a aquells/es propietaris/es que viuen fora de la finca.



Imatge 8: Suport en una reunió de Junta d'una comunitat de veïns/nes

L'hora de la convocatòria respon a les necessitats de la comunitat, per tant, el PSCV adapta els seus horaris per tal d'aconseguir la major assistència possible a la Junta.

4.- Durant la Junta es demana als assistents respecte en els torns de paraula, empatia, brevetat i cenyir-se a l'ordre i als temes que estan establerts en la convocatòria. D'aquesta manera, la comunicació entre les persones assistents és millor i ajuda a trobar compromís en els acords als que arribin.

Durant la reunió, també és important que els assistents arribin a acords i consens, tant pel funcionament de la comunitat com per l'enfortiment del compromís amb allò que s'ha decidit. D'aquesta manera serà més fàcil que tothom ho respecti i es milloren les relacions entre ells.

5.- Cal dir que hi ha comunitats que estan molt desestructurades o que mai s'han gestionat. En aquests casos, el PSCV ha d'intervenir i liderar molt en tot aquest procés. La manera de treballar amb aquestes comunitats també canvia: es fan entrevistes amb tots els pisos per fer una diagnosi de les problemàtiques existents, i es busca una persona que pugui liderar el treball que cal fer amb la comunitat. Posteriorment es proposa de manera conjunta una data per fer la junta i s'elabora la convocatòria. I per últim, durant la junta, s'intervé de manera més directiva, s'escull les persones

referents de la comunitat, i es demana compromís i acords a tots i totes les assistents, per tal d'empoderar i activar la comunitat.

Aquestes comunitats que requereixen un elevat volum d'intervencions i presenten aquestes característiques, es denominen multiproblemàtiques, i el seu treball és a llarg termini.

L'objectiu de tot aquest procés és la facilitació. És a dir, el PSCV participa en les juntes i reunions de veïns/nes per afavorir el diàleg i afavorir l'establiment d'acords que millorin la convivència i la gestió de la pròpia comunitat, observant sempre la LPH. La idea és acompanyar en tot el procés, alhora que s'empodera a la comunitat per a que en un futur es puguin gestionar de manera autònoma.

2. Atenció personalitzada i amb totes les parts

Sovint la demanda prové d'una de les parts: un veí que manifesta tenir un problema amb un altre veí, un veí que vol millorar o solventar un problema comunitari, un administrador de finques que necessita suport per tal de treballar aspectes de convivència amb la comunitat, etc.

Com s'ha comentat anteriorment, des del PSCV es treballa amb la persona sol·licitant per identificar les problemàtiques i analitzar-les per tal de cercar conjuntament totes les vies possibles per millorar la situació. Aquesta atenció personalitzada ajuda a empoderar a la persona, així com també a transformar el problema en oportunitat de canvi i millora.

En algunes ocasions alguna de les parts decideix no implicar-se o bé traslladar el seu malestar a l'Administració, per a que aquesta ho solucioni. En aquests casos es treballa més a fons amb aquestes persones per tal de responsabilitzar-les i d'implicar-les en el seu problema, dotant-los d'eines i d'informació necessàries per a que decideixi com ho vol gestionar.

3. Entrevista personal i acompanyament emocional

L'entrevista personal és una eina que permet:

- Explicar en què consisteix el Programa, el suport que pot rebre i ajustar les expectatives que té l'usuari de cara al Programa.
- Demanar el compromís de la persona i la seva predisposició a gestionar i millorar la situació.
- Aconseguir informació en detall sobre la situació que s'ha de treballar.
- Realitzar un acompanyament emocional, ajudant a la persona a verbalitzar i exterioritzar el que la situació l'implica a nivell emocional. És molt important que les persones usuàries se sentin recolzades i es generi un vincle de confiança necessari per a que les professionals estiguin legitimades i puguin intervenir en aquelles situacions que ho requereixin.
- Assolir una visió més ampla de la situació a treballar: què ha passat, com ho percep la persona sol·licitant, com s'ha actuat fins ara, quins són els interessos i necessitats, quines possibilitats de canvi hi ha, etc.
- Acompanyar la persona a trobar les eines necessàries per transformar la situació.
- Identificar el grau de responsabilitat de les persones implicades en la situació.
- Cercar conjuntament les possibles solucions per millorar les problemàtiques, dins del marc legal de la LPH, LAU i la ordenança de Civisme.

Durant el procés, es realitzen totes les entrevistes individuals que siguin necessàries. Aquestes permeten proposar un primer abordatge de la situació que s'adeqüi a les capacitats, interessos i demandes de les persones implicades. Així, doncs, són un eina utilitzada en qualsevol cas, tant si és assumible per part del Programa, com si es valora abordar-lo des d'altres serveis municipals o privats.

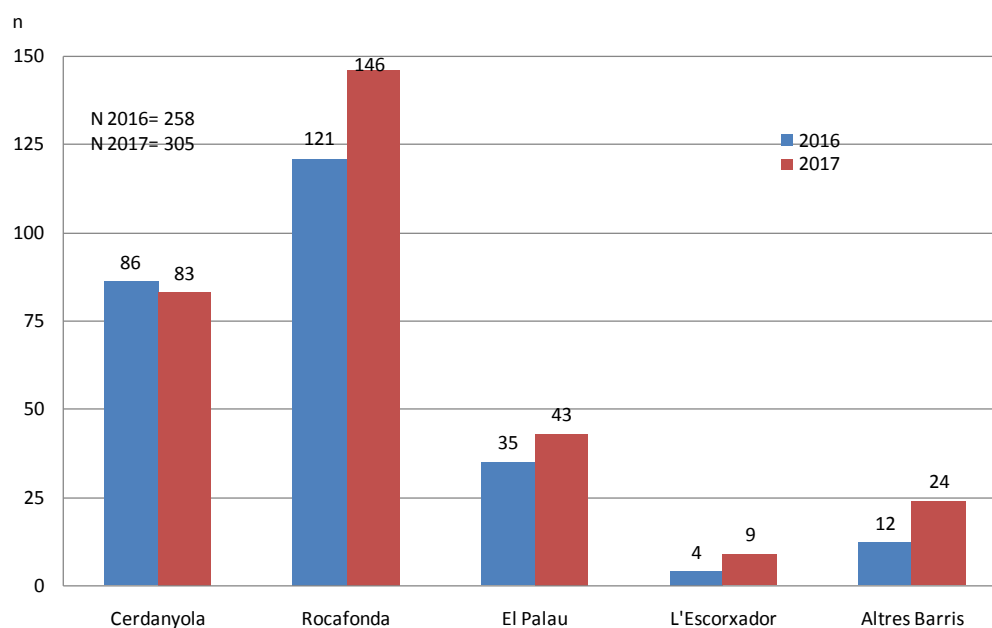
4. Actuacions des del PSCV el 2017

L'any 2017 es van realitzar **3.647 intervencions en 305 comunitats** a través del Programa als barris de Rocafonda, Palau i Escorxador. L'any 2016 van ser 3.439 intervencions en 258 comunitats.

Nombre de comunitats

En els barris de la zona Nord-est de Mataró, Rocafonda-el Palau-l'Escorxador, fa més de 9 anys que es ve treballant diferents elements amb la convivència a l'espai públic, elements de rehabilitació i també suport a comunitats de veïns arrel sobretot del Projecte d'Intervenció Integral d'aquests barris acollit al Programa Millora de Barris, popularment conegut com **Llei de barris**. Aquest treball tan intens al llarg del temps, va generar nous hàbits sobre les demandes relacionades amb aquests temes, va anar consolidant un punt de referència veïnal i un espai on poder treballar els elements convivencials o derivar les queixes i problemàtiques. Això ha anat conformant un programa amb major consistència i consolidació a Rocafonda, El Palau i L'Escorxador malgrat sempre hi ha necessitat de major dotació de recursos i necessitats.

Gràfic 2. Distribució de les comunitats d'intervenció segons barris a l'any 2017.



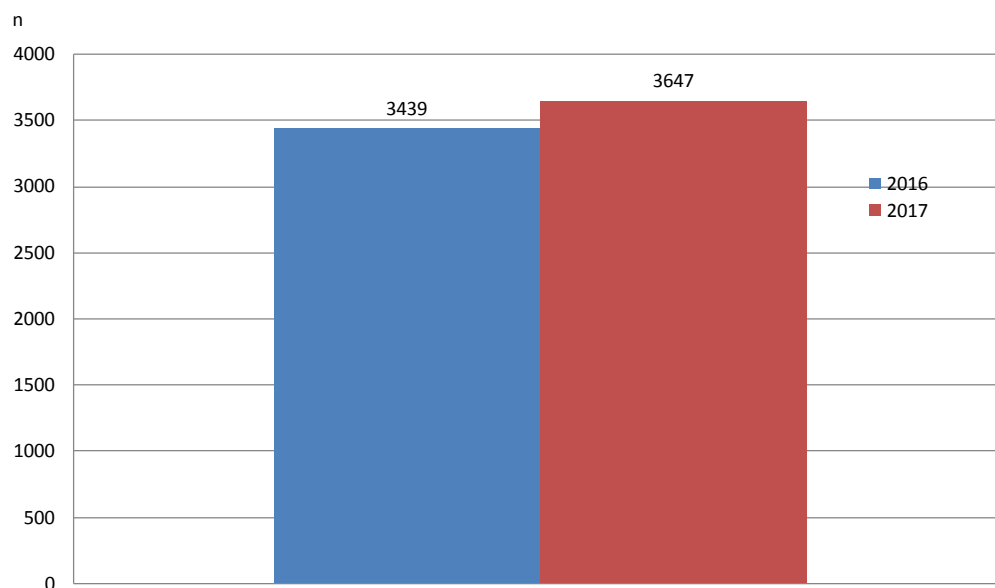
Font: Elaboració pròpia a partir de les dades del PSCV.

Aquests 9 anys d'implantació del Programa de Lleis de Barris, ha fet que existís un referent al barri previ al inici del Programa de Suport a les Comunitats de Veïnes i Veïns, cosa que ha fet que el número de demandes d'intervenció sigui més elevat que a Cerdanyola, on la posada en marxa del Programa és molt més recent i s'ha anat treballant a demanda casos i comunitats concretes. Al gràfic número 2 es facilita una descripció de la distribució de les comunitats ateses per barris.

Una altra circumstància, que ha de ser remarcable en aquesta memòria, és el fet de les intervencions realitzades amb comunitats d'altres barris de la ciutat fora de la zona de protecció. Com s'aprecia han estat 24 comunitats, el doble de les del 2016, tot i la poca incidència que es pot tenir en la seva problemàtica, per no poder destinar-hi més temps ni recursos. Aquesta dada evidencia la necessitat de poder arribar a la resta de la ciutadania en temes comunitaris.

Nombre d'intervencions

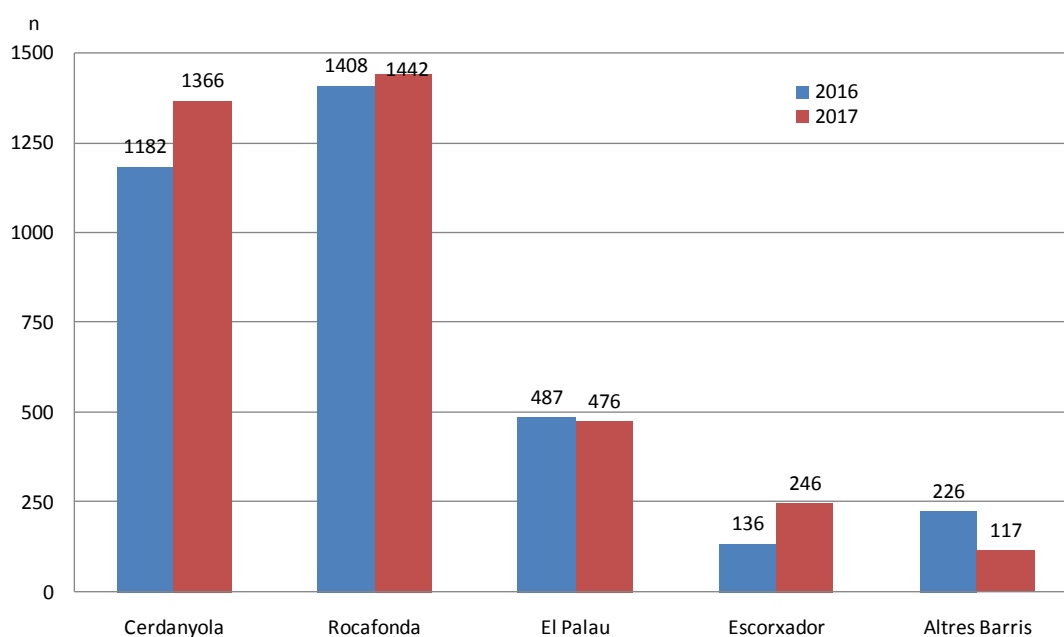
Gràfic 3. Nombre d'intervencions comparades entre l'any 2016 i 2017.



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades del PSCV.

Tal i com es mostra en el gràfic 3, el nombre d'intervencions comparades entre el 2016 i el 2017 va en augment, any rere any. Això vol dir que, malgrat hi hagi comunitats que hagin adquirit autonomia i, per tant, no tinguin tanta necessitat de recórrer al Programa, n'hi ha d'altres que requereixen moltes intervencions per la seva casuística de multiproblemàtica, i també hi ha moltes comunitats que han sorgit noves.

Gràfic 4. Distribució del nombre d'intervencions segons barri, 2017.



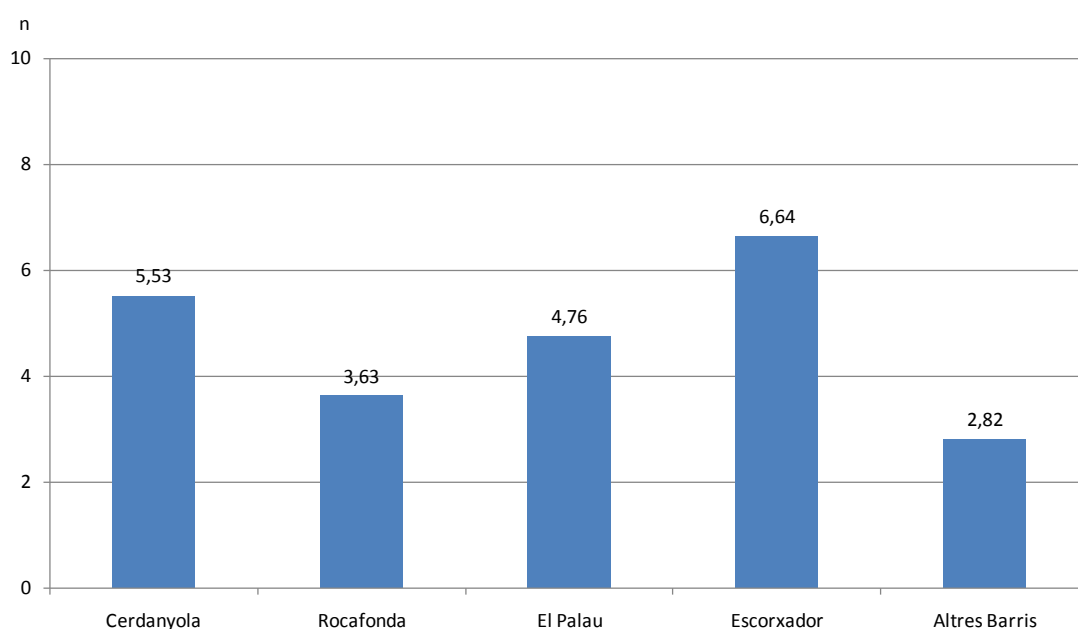
Font: Elaboració pròpia a partir de les dades del PSCV.

El barri amb major número d'intervencions torna a ser Rocafonda, i molt aprop està el barri de Cerdanyola, que any rere any va en augment, tal i com es pot veure en el gràfic 4. Aquest any 2017, la

categoria considerada com d'atenció especial, torna a ser la més treballada a Cerdanyola, que enmarca a les comunitats que reuneixen major nombre de variables i dificultat. També amb aquesta categoria, es realitzen intervencions multidisciplinars per part de diferents serveis, de manera esglaonada i amb un pla d'actuacions que han trencat el tarannà de la comunitat i ha fet minvar substancialment algunes de les problemàtiques. Tot i que en alguns casos han passat a ser comunitats més normalitzades que demanaven els serveis del PSCV per temes concrets i puntualment, en la majoria dels casos, el pla d'actuació en aquestes comunitats s'ha de realitzar a llarg termini i amb una major intensitat, i amb un caràcter més intervencionista.

Les intervencions a les comunitats fora de la zona de protecció del PSCV han ocupat finalment un total de 117 intervencions, cosa que posa sobre la taula el fet de d'una demanda existent que no es pot atendre. Val a dir que en la totalitat de casos s'ha facilitat informació i com a treballar la demanda, però no s'ha pogut fer un acompanyament de forma acurada igual que la resta de comunitats.

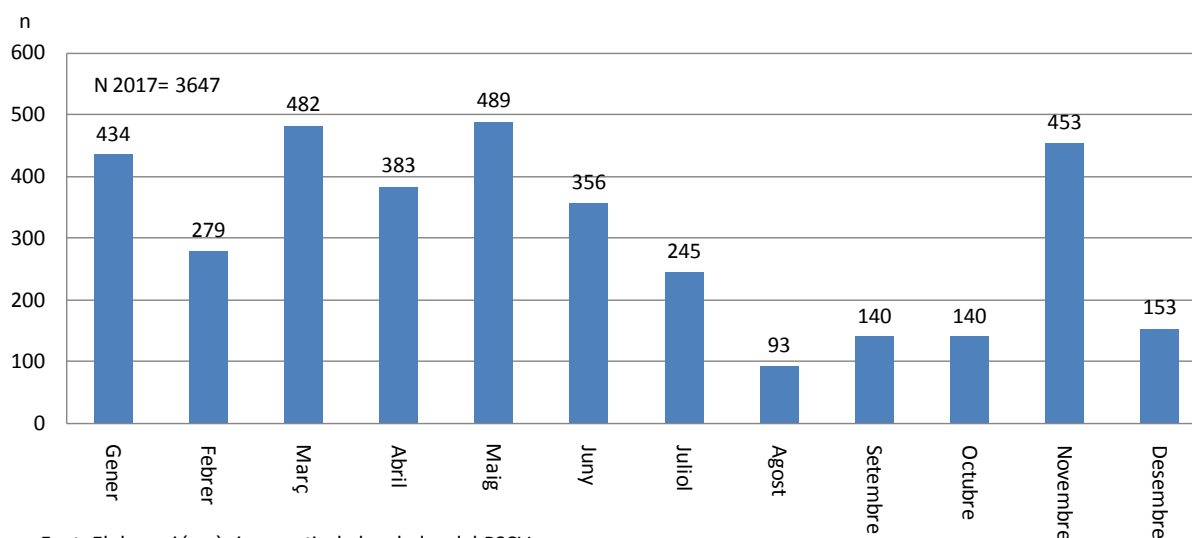
Gràfic 5. Distribució mitjana del nombre d'intervencions segons comunitat i barri, 2017.



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades del PSCV.

Al barri de l'Escorxador, malgrat sigui el més petit de tots amb els que es treballa, és qui té una major mitjana en quant al nombre d'intervencions en les comunitats. Això és degut a que les comunitats que es treballen presenten una casuística multiproblemàtica que fa que necessiti una intervenció més exhaustiva, d'igual manera que al barri de Cerdanyola, el qual reuneix un gran volum de comunitats qualificades com "d'atenció especial" que requereixen moltes intervencions per part del Programa.

Gràfic 6. Distribució mensual del nombre d'intervencions, 2017.



El primer semestre es va generar el volum més important d'intervencions, generades en gran part, pel treball realitzat a Cerdanyola amb algunes comunitats multiproblemàtiques, amb temes principalment de rehabilitació, morositat i malentesos sobre la Llei de Propietat Horitzontal. De fet, aquest important treball de sensibilització i de coordinació amb el Servei de Llicències i Obres i Benestar Social, va facilitar enormement que es poguessin realitzar unes obres de manera subsidiària per part de l'Ajuntament de Mataró, a unes comunitats que de cap altra manera s'haurien pogut realitzar, per la falta total de recursos econòmics i capacitat de gestió.

Per altra banda, i en aquest mateix barri, es va donar un cas de "blocking" que va pujar molt les demandes, ja que la situació que es va crear dins la comunitat, va generar molts dubtes, pors, angoixa i fins i tot estats d'ansietat, i es va haver de gestionar aquesta situació amb moltes trobades i entrevistes personals per anar orientant i treballant alternatives, amb les que es va aconseguir finalment desbloquejar la situació que es venia arrossegant des de feia 8 anys.

Al mes de novembre, arran de la formació "Salut i bon veïnatge" en el que el PSCV va difondre el taller i va convidar personalment a tots/es presidents/es de les comunitats treballades al 2017, va fer que el nombre d'intervencions es disparés, en comparació als darrers mesos. A més, aquesta difusió exhaustiva també va permetre que moltes de les comunitats que havien deixat d'estar en seguiment, tornessin a fer demandes noves al PSCV.

Si s'ha mencionat que es fa un enregistrament quantitatiu de les intervencions, també es fa un més extens de caire qualitatiu. Això vol dir que de totes les intervencions que es fan al llarg de l'any en les diferents comunitats, es poden detectar quines són les variables o problemàtiques més freqüents, per tal de poder dissenyar accions i eines adients.

S'ha fet un gran esforç en crear una bona quantitat de documents que ajudin a gestionar correctament les comunitats, així com també s'ha elaborat una sèrie de documents de caràcter informatiu per treballar la sensibilització ciutadana, i un millor ús dels espais comuns.

4.1 Rocafonda, El Palau i Escorxador

4.1.1 Casos atesos 2017

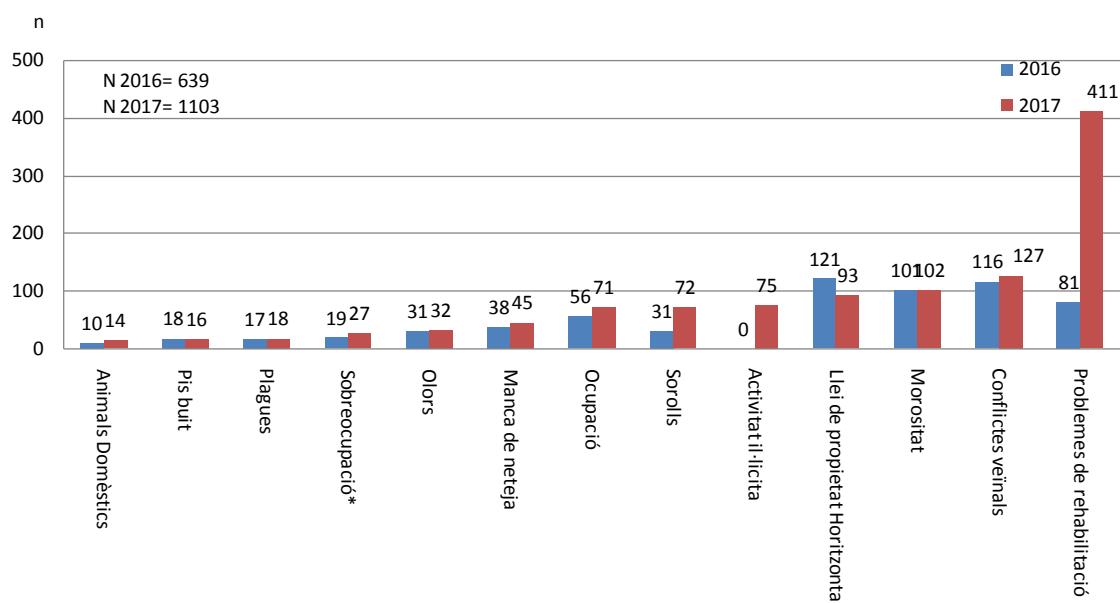
En el següent apartat es procedeix a tractar de forma més detallada les diferents zones d'actuació per tal de poder tractar els elements més notables de cadascuna.

Aquest any, entre Rocafonda, Palau i Escorxador, com es mostra al gràfic 7, bàsicament els principals motius han estat els problemes de rehabilitació, els conflictes veïnals, la morositat, dubtes sobre la Llei de Propietat Horitzontal i activitats il·lícites. Tanmateix hi ha hagut problemàtiques de sorolls, olors i ocupacions que han generat un volun considerable d'intervencions per cas.

El total d'intervencions realitzades en aquests barris ha estat de 2281. Un nombre molt elevat en comparació a l'any anterior.

4.1.2 Tipologia de casos

Gràfic 7. Distribució del nombre de variables d'intervencions als barris de Rocafonda, el Palau i l'Escorxador, 2017.



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades del PSCV.

La **rehabilitació** és la variable més treballada durant aquest any, triplicant el nombre d'intervencions. L'explicació és clara: l'últim trimestre del 2017, la Llei de Barris va gestionar el treball de rehabilitació de 19 comunitats que van poder acollir-se als ajuts que hi havia.

La **morositat**, tot i ser un tema molt recurrent cada any, és un factor a tenir en compte perquè és un gran generador de conflictes. Els veïns acaven enutjant-se perquè hi ha veïns que no paguen i això acaba afavorint una dinàmica de desresponsabilització general per part de tots els veïns, que acaven deixant de pagar. En tots aquests casos es treballa des de l'arrel del problema, informant sobre el que marca la LPH i la importància de responsabilitzar-se dels deures que tenen com a propietaris. En aquestes situacions tenir una bona informació, conèixer totes les alternatives i les possibles

actuacions, és una bona línia per aturar la morositat. S'orienta a tot el veïnatge i s'anima a erradicar aquesta dinàmica per tal que la comunitat no caigui en una desídia permanent. Les conseqüències de tenir molta morositat a la comunitat són els conflictes veïnals que es generen perquè uns paguen i altres no, la desresponsabilització de les obligacions dels propietaris, la manca de manteniment de l'edifici i la dificultat en poder gestionar els imprevistos que sorgeixen en el dia a dia d'una comunitat.

Els **conflictes veïnals** acostumen a esdevenir a partir de: la manca de coneixement entre els veïns, al desconeixement de les normes de convivència de la comunitat, la ordenança de civisme i la LPH, els diversos estils de vida dels veïns, la desresponsabilització dels veïns en el bon funcionament de la comunitat, la falta de participació a la comunitat i a les Juntes, la morositat, la manca de neteja, els sorolls, les ocupacions irregulars, l'augment de pisos d'entitats bancàries que no tenen un interlocutor clar i que es desresponsabilitzen de la seva propietat, etc. A totes aquestes circumstàncies hem d'afegir les poques eines personals per gestionar conflictes que tenen la majoria de les persones, que dificulten la fluïdesa de la comunicació i enquisten situacions inicials que generaran més situacions conflictives.

La **Llei de Propietat horitzontal** és una eina molt bona per explicar als veïns els drets i deures que tenen com a propietaris que conviuen en una comunitat amb d'altres persones. Sovint hi ha moltes demandes que tenen a veure amb la gestió de la comunitat, i d'altres que ens requereixen per assistir a les Juntes de propietaris/es per explicar molts aspectes dels que parla la Llei. La informació i la reeducació en aquests aspectes fa que moltes comunitats aprenguin a organitzar-se de millor manera i que gestionin les comunitats des de la prevenció.



Imatges 9 i 10. Exemples d'elements de risc en algunes comunitat.

Conclusions:

- ✓ A Rocafonda, El Palau i l'Escorxador hi ha un flux constant de demandes, a les quals es dona resposta el més ràpid possible tenint en compte els pocs recursos de què es disposa. Per això es treballen totes les demandes, prioritzant els casos que requereixen una atenció especial.
- ✓ La tasca preventiva no és tan intensa com es voldria per manca de temps i recursos, però es fa un acurat treball de seguiment amb cada comunitat, per tal que les comunitat aconseguixin gestionar-se de forma més autònoma.

- ✓ Es recorda constantment a les comunitats la importància de fer un bon manteniment tant de l'edifici com dels bons hàbits adquirits a partir de la informació i de les intervencions realitzades per part del PSCV.

4.2 Barri de Cerdanyola

4.2.1 Casos atesos 2017.

L'abril de 2014 es va posar en funcionament el Projecte, al barri de Cerdanyola, seguint la filosofia d'intervenció i l'aplicació de la metodologia, implementada als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador, tot adaptant les actuacions a les característiques i problemàtiques específiques d'aquest barri.

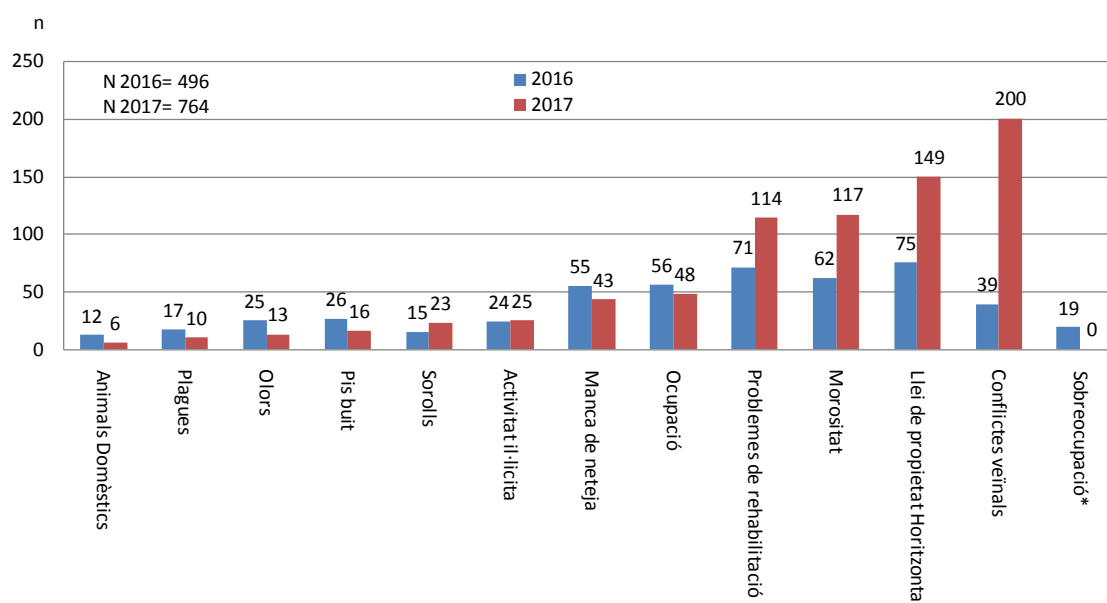
L'any 2017, s'han fet **1366 intervencions a 83 comunitats de veïnes i veïns**.

Aquest any han continuat sent les protagonistes les comunitats multiproblemàtiques que compilant la majoria de les intervencions. Cada una d'aquestes comunitats s'ha de treballar de forma integral, amb la col·laboració de diferents serveis municipals, amb una gran diversitat de gestions i assessoraments i de manera molt específica. Tot això sempre acompanyat d'una atenció molt personalitzada que requereix gran quantitat de temps i esforç per desencallar situacions molt enquistades des de fa anys.

Algunes d'aquestes comunitats portaven més de 8-10 anys sense cap mena de gestió econòmica, sense càrrecs, amb importants deutes econòmics, amb elements de manteniment que requereixen atenció urgent, amb ocupacions d'habitatges, amb greus problemàtiques familiars i econòmiques, i una falta de compromís generalitzat. Tal com han expressat moltes d'aquesta famílies les seves prioritats passaven per cobrir necessitats del dia a dia i no pas per fer front a problemes de la comunitat. Els propietaris que no pateixen aquesta situació familiar, marxen de la comunitat, deixant completament desprotegits els habitatges que deixen. Aquestes singularitats importants obliguen a treballar de forma específica, persistent i continuada amb aquestes comunitats. Les **principals problemàtiques** i reptes que continuem trobant a Cerdanyola són:

- **No es troben referents competents per liderar** i revifar la comunitat: S'ha de fer una doble feina de formació i empoderament, aportant noves eines, nous recursos personals... Es treballa molt la motivació, el treball en equip i la col·laboració, al igual que la creació de noves vies de comunicació i entesa. Es gestionen petits canvis amb la intenció que es visualitzin i que motivin a la resta de la comunitat. Han de veure que els seus esforços estan recompensats.
- **La majoria de casos no es poden donar per tancats**. Això vol dir que la majoria tornaran a requerir els serveis del Projecte a curt o mig termini. El servei que s'ofereix és immediat i resolutiu, amb la qual cosa s'adrecen els veïns a fer demandes relacionades amb el bon funcionament de la comunitat, que no sempre han de ser situacions crítiques per ells, ja que estan normalitzades.
- **Comencem de zero**: el gruix de comunitats que comencen de nou no és gran, però genera un volum de feina considerable: no tenen llibre d'actes perquè ha desaparegut, no saben si tenen diners a algun compte corrent, la llum de l'escala està punxada per falta de comptador, la façana té despreniments.....a vegades el requeriment d'algun servei de l'ajuntament, fa que es destapin aquest casos, i que ens arribin a nosaltres. Ara mateix no hi ha a l'Ajuntament cap altre servei que treballi de manera tan integral i amb tants àmbits alhora.
- **Augment considerable de deteccions de patologies estructurals urgents**: Tant els bombers com el Servei de Llicències han hagut d'intervenir en diverses ocasions en alguns dels immobles amb els que treballem, per temes de despreniments de façanes, fuites d'aigua que afecten l'estructura, humitats a l'interior de les cases que s'han perpetuat i que afecten la salut dels seus habitants, teulades a punt de caure per falta de manteniment,...

Gràfic 8. Distribució del nombre de variables d'intervencions al barri de Cerdanyola, 2017.



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades del PSCV.

En relació al nombre d'intervencions les **comunitats intervingudes** han passat de 86 en el 2016, a **83 al 2017**. Malgrat les comunitats no han augmentat, sí ho han fet el nombre d'intervencions, de 1182 al 2016, a **1366 al 2017**. Destacar que en el cas del barri de Cerdanyola, hi ha un menor nombre de comunitats amb les que es treballa vers als barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador. Aquest fenomen es deu a què concentren un major nombre d'actuacions per comunitat i la qualitat de les mateixes és més intensa, per tant requereixen un treball més estratègic i reflexiu, ja que s'ha de tenir en compte moltes variables abans de fer cap intervenció. La recollida d'informació prèvia i el diagnòstic estan sempre oberts a noves dades, el que suposa una gran capacitat de reinventió i adaptació per part de l'equip professional que intervé.

Es podria incidir que gairebé cada dia hi ha situacions i reptes nous que s'han d'afrontar sense perdre mai de vista l'objectiu bàsic que és empoderar a les famílies per crear una nova estructura comunitària.

4.2.2 Tipologia de casos. Variables d'Intervenció

La intervenció es continua **centralitzant majoritàriament a la zona Sud de Cerdanyola**, on es produeix l'índex més alt de problemàtiques, i s'accentua la necessitat d'una atenció integral. Aquest 2017 s'ha afegit el C. Roger de Llúria de pler, amb intervencions de gran complexitat a dues de les comunitats per temes relacionats amb morositat i rehabilitació.

Concretament, el carrer Mare de Déu del Corredor, continua tenint la major densitat de comunitats que requereixen dels serveis, i el major volum d'intervencions de major dificultat, sobretot per la seva complexitat. En total es treballa amb 6 comunitats (de 10 que té el carrer), de les quals 4 són multiproblemàtiques i amb **deficiències i patologies greus en els edificis**.

Degut a aquesta situació greu en els edificis d'aquest carrer, l'Ajuntament, des de Llicències i Obres, i de manera subsidiària, van haver de fer 3 intervencions importants a les façanes de 3 comunitats, amb

la qual cosa es va poder retirar les xarxes de les balconades que, en alguns casos, portaven ja més de 2 anys col·locades.

Tot i que l'ocupació i els pisos buits no són els principals motius de les demandes al barri de Cerdanyola, sí que es presenten com a variables secundàries amb una important incidència en les comunitats a tenor de les accions que se'n deriven (manca de col·laboració econòmica, punxades de subministres), que provoquen dificultats en la marxa de la comunitat i la convivència i requereixen una actuació específica.

Com es pot veure a la taula d'aquest apartat, aquest 2017 la variable que ha experimentat un increment més notable ha estat la del **Conflictes Veïnals**, que com comentàvem abans, se solen generar per actituds i hàbits tòxics que no es saben treballar ni modificar. La segueixen les variables sobre la **Llei de Propietat Horitzontal /LAU, Manteniment i obres i la morositat**, que ja eren les més elevades l'any 2016, i que aquest 2017 pràcticament s'han duplicat.

Pel que fa al **Manteniment i obres**, en aquesta zona Sud fa temps que no es fan arranjaments, ni tampoc hi ha ajuts de rehabilitació de les que Cerdanyola Nord i els barris de Rocafonda, Palau i Escorxador varen ser objectes gràcies a la Llei de Barris. Així doncs, les deficiències estructurals amb unes construccions que superen la majoria els 50 anys d'antiguitat comporta greus problemes i inclús situacions de perillositat.

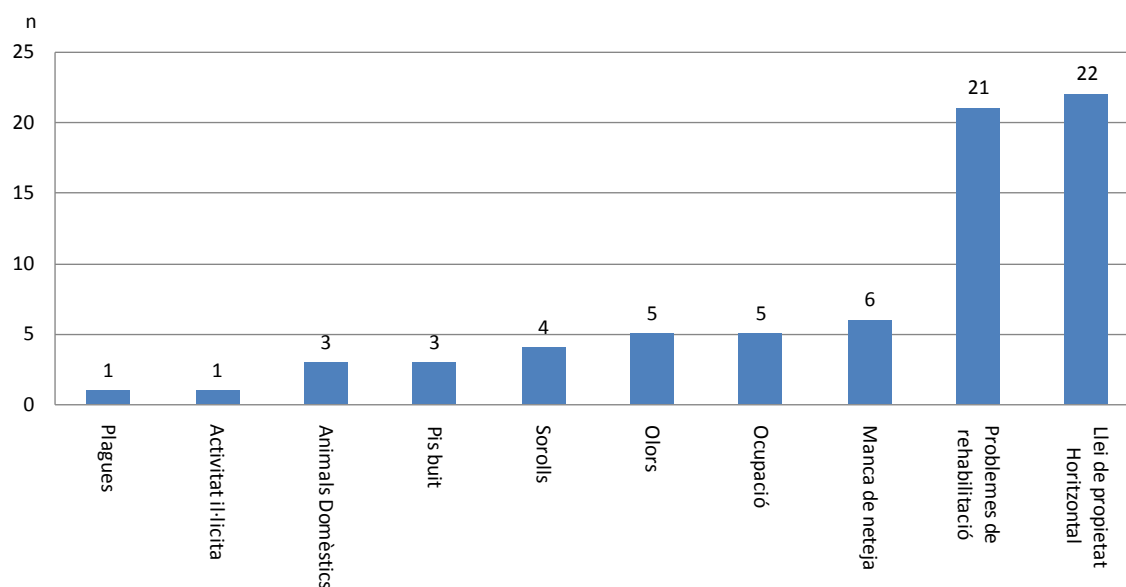
El tema de la **morositat** és una de les conseqüències de la crisi econòmica, adobada amb la desresponsabilització generalitzada.

A més, a Cerdanyola s'ha de treballar molt la part de suport i motivació, de recolzament constant i emocional. Quan es detecta que algun propietari té intenció de reconduir la situació, des del Programa s'ajuda a empoderar al màxim, amb una atenció molt personalitzada. El suport del SMC afegeix un important recolçament per fer les reclamacions de duete als bancs i gestors immobiliaris, facilitant el treball de les persones que es fan responsables.

Les **comunitats multiproblemàtiques** continuen sent les més rellevants. Tot i que a nivell numèric han estat 35, han concentrat un volum de recursos i hores de gestió considerables, i que han ocupat un nombre d'intervencions més elevats. A aquestes comunitats conflueixen a vegades totes les variables d'intervenció possibles, amb una vulnerabilitat absoluta. La majoria de les ocasions es podria afirmar que es fan treballs pal·liatius, és a dir de mantenir la situació. En algunes ocasions després de molta constància s'aconsegueixen alguns canvis més significatius. Queda clar que caldria un pla estratègic i integral per cada una d'aquestes comunitats adaptat a les seves necessitats particulars, ja que no es poden aplicar respostes generalitzadores.

Aquest 2017 ha continuat sent un **any de consolidació** del Programa a Cerdanyola. Sense fer difusió, és un servei ja reconegut i valorat com dels més eficients i resolutius de la ciutat, tant entre els diferents serveis de l'Ajuntament, com entre les veïnes i veïns del barri, que arriben al mateix, recomanats per altres comunitats que han obtingut bons resultats amb la intervenció i assessorament. Per tant, ja és un referent al barri de Cerdanyola.

Gràfic 9. Distribució del nombre d'intervencions a altres barris de la ciutat, 2017.



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades del PSCV.

5. Actuacions complementàries

5.1 Accions de Formació

Des del PSCV, la formació en la convivència i el civisme es considera bàsic a l'hora de prevenir els conflictes veïnals i transmetre els drets i deures que tenen les persones alhora de viure en comunitat. Si bé és quelcom transversal a les intervencions realitzades pel Programa, s'han dissenyat activitats formatives específiques dirigides a dotar d'eines i estratègies a la ciutadania per tal d'abordar els conflictes a través d'espais de trobada formals.

Les formacions que s'han desenvolupat al llarg d'aquests anys han estat monogràfics dirigits a les comunitats veïnals amb les que s'havia estat donant suport. Aquestes han estat les següents:

- Com gestionar els impagaments a les comunitats (2015), organitzat pel PSCV i SMC
- Prevenció de plagues (2016), organitzat pel PSCV i SP
- Prevenció d'incendis (2016), organitzat pel PSCV i bombers de Mataró
- Web 2.0 a les comunitats (2016), organitzat pel PSCV

També es va dur a terme una ponència a la Diputació de Barcelona, per part del PSCV i el Servei de Mediació Ciutadana, dirigit a Serveis d'altres municipis, amb el títol "Una experiència de gestió de conflictes amb les comunitats veïnals".

I durant aquest any, s'han dut a terme tres accions formatives noves, els destinataris de les quals han estat, d'una banda, ciutadans i professionals d'altres Serveis, i de l'altra, usuaris d'altres recursos municipals:

1. Sessió informativa sobre els recursos municipals de gestió de comunitats propietaris/es

La regidora delegada de Benestar Social, Convivència i Habitatge, Isabel Martínez, va presidir una sessió informativa que es va dur a terme el 25 d'abril d'enguany, amb presidents i presidentes de comunitats de propietaris/àries de Rocafonda i el Palau.

Aquesta sessió d'informació i treball impulsat des de la mateixa regidoria a través del Programa de Suport a les Comunitats de Veïnes i Veïns, va tenir com objectiu presentar diferents recursos i eines adreçats als interlocutors/res i referents per tal la bona gestió d'algunes problemàtiques persistents a les mateixes, com són la morositat no resolta, la desresponsabilització de possessors dels habitatges, les deficiències en la gestió de la comunitat, la manca de manteniment afectant a tercers, i les ocupacions irregulars a les vivendes.

La sessió limitada a 15 comunitats va assistir el Degà de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Mataró, el sr. Julio Naveira, i el Secretari de la Cambra de la Propietat de Mataró i Maresme, el sr. Antoni Martí, i la responsable tècnica del Servei de Mediació Ciutadana de l'Ajuntament de Mataró.

En aquesta sessió es va informar de les eines i facilitats que s'ofereixen a les comunitats des dels 3 recursos.

Des dels Servei de Mediació es va informar de les potencialitats i les aportacions que ofereix la mediació a les comunitats per tal de cercar compromisos, identificar i facilitar instruments alguns problemes, així com de millora de la convivència en l'entorn comunitat i barri.

El Secretari de la Cambra va explicar com s'aborda la gestió de les comunitats i els instruments que posen a l'abast de propietaris/àries, i va aprofitar per a presentar i oferir la Guia de les Comunitats de Propietaris de Catalunya.



Imatge 11: Sessió de formació.

El Degà de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats va exposar com les persones residents en una comunitat i els propietaris/àries poden fer ús del Servei d'Orientació Jurídica així com poder sol·licitar el reconeixement al dret a justícia gratuïta. Tanmateix va donar alguns consells per a la defensa dels drets de comuns a partir d'aquest recurs, assistència jurídica de les assegurances de comunitats i va exposar alguns exemples de diferents casos concrets actuals.

Acabada la presentació dels 3 recursos es va aprofitar per a treballar i assessorar a nivell general d'algunes dificultats i obstacles amb els que es trobaven les persones que intenten gestionar els diferents obstacles persistents i presents en les comunitats.

2. Civisme i normes de convivència a les comunitats de veïns/es

És un taller formatiu que es va fer el 16 de novembre, a la Oficina de Llei de barris, i que estava dirigit als joves usuaris de "I tant que pots!", un dels Programes Integrals de Garantia Juvenil que s'està duent a terme a la ciutat des del 2016.

En aquesta sessió es va fer ús del role playing per treballar les normes de convivència a partir de l'Auca, el civisme a partir de la ordenança municipal, i la llei de propietat horitzontal.

Els objectius d'aquest taller van ser tres:

- Informar sobre la normativa de civisme vinculada a la vida en comunitat.
- Dotar d'eines per millorar la convivència i les relacions veïnals a un col·lectiu que, la majoria d'ells, està a punt d'emancipar-se.
- Dur a terme accions de cooperació amb d'altres agents del territori.

Aquest espai de treball amb joves que acaben d'independitzar-se o que estan a punt de fer-ho, va ser molt enriquidor, ja que molts d'ells no eren coneixedors de moltes de les normes treballades a l'Auca, de la LPH i del funcionament d'una Junta de propietaris/es. A banda del contingut, també va ser important l'intercanvi d'experiències entre els joves, així com també, de manera transversal, el treball de les habilitats comunicatives (torns de paraula, empatia, assertivitat,...).

Donat que va ser una experiència ben valorada tant per part dels usuaris i com de les referents de cada Programa, es valora tornar a repetir l'acció de cara a l'any vinent.



Imatge 12 : Taller amb joves

3. Salut i bon veïnatge

Totes les persones que viuen en un municipi són veïns i veïnes, i aquesta condició implica drets i obligacions amb la resta del veïnat. És responsabilitat de tothom que una bona convivència permeti una qualitat de vida millor.

Sovint a les comunitats de veïns i veïnes sorgeixen problemes de salubritat (manca neteja, plagues, problemàtiques d'animals domèstics), síndrome d'acumulació, violència de gènere, existència de problemes de pobreses i vulnerabilitats, així com també morositat, desresponsabilitat dels propietaris i propietàries, ocupacions d'habitatges, manca de gestió de la pròpia comunitat, etc.

Per aquest motiu, l'Ajuntament va programar cinc sessions informatives per fer possible que les persones que conviuen a Mataró tinguessin les eines necessàries per actuar davant problemes de salut pública i convivència.

Aquests accions formatives es van dur a terme els dies 21, 22, 23, 29 i 30 de novembre, als barris de Rocafonda, l' Escorxador i Cerdanyola, en diferents franges horàries que englobava tres matins i dues tardes. Des del PSCV es va dur a terme la difusió d'aquestes sessions, convidant tant als veïns i veïnes de les comunitats treballades des del Programa (més d'una vuitantena de comunitats), com als i les administradors/es de finques amb qui sovint es treballa, i als cossos de seguretat. En total van assistir 55 persones, de les quals es va avisar mitjançant trucades telefòniques i correus electrònics.



Imatge 13: Sessions de treball

La valoració de les sessions per part dels participants ha estat bona, i es preveu repetir-la l'any vinent, reduint les 5 sessions a 2 en horari de tarda, ampliant la difusió als usuaris de la resta de serveis participants, i afegint serveis com Policia local i Servei de mediació ciutadana, per a que també participin com a ponents. També es proposa canviar el format de les sessions per tal de fer arribar la informació del que fa cada servei a partir de casos pràctics, de manera que els assistents entenguin clarament quines són les competències de cada servei i quins són els deures que tenen ells/es com a propietaris/es.

Reptes pel 2018

De cara a l'any vinent, el PSCV es planteja seguir oferint accions formatives als veïns i veïnes de Mataró, als usuaris de "I tant que pots!" (Programa Integral de Garantia Juvenil), i ampliar la oferta als

centres educatius on es duen a terme cicles formatius de Grau Superior, per tal de treballar la prevenció i gestió de conflictes originats per la convivència a les comunitats veïnals.

6. Propostes de Millora

L'any 2016 es van proposar una sèrie de propostes de millora, les quals es valora que han estat executades amb èxit. De cara a l'any vinent, des del PSCV es proposen els següents reptes:

1. **Ampliar les accions formatives que ofereix el Programa**, amb l'objectiu de treballar la prevenció i no tant la reparació dels danys causats a les comunitats veïnals. Per això es vol oferir tallers formatius als estudiants dels cicles formatius de Grau Superior de Mataró. La idea és que aquests joves, que oscil·len entre els 18 i 30 anys i que la majoria d'ells estan a punt d'independitzar-se, tinguin una experiència que els apropi a entendre el que comporta viure en comunitat: drets i deures, lleis i ordenances, normes de convivència interna, trucs per millorar la convivència, etc. L'objectiu d'aquestes sessions és aproximar-los a la realitat d'una comunitat a partir de role playings i dinàmiques de grup. D'aquesta manera, a partir de la vivència de les problemàtiques que sovint hi ha a les comunitats, els joves podran debatre i generar eines útils per a la gestió eficaç d'aquestes situacions.
2. **Millorar el treball en xarxa i interdepartamental amb la resta de serveis municipals** és un altra de les propostes que es marca el Programa de cara a l'any vinent, ja que el treball dels casos de manera coordinada des dels diferents serveis millora la qualitat de resposta que es dona al veïnatge. Aquest darrer any la Comissió de Seguiment de Casos, que era l'òrgan que es va crear per a coordinar accions i propostes no s'ha reunit en cap ocasió. De cara al proper curs fora bo tornar a repassar xarxes, interlocutors i interlocutores, i tenir clar els circuits.
3. **Dissenyar espais per a veïnes i veïns de comunitats**, on poder compartir experiències, sentir-se acompanyats, escoltats i generar o bé trobar possibles solucions a problemes que tinguin. Com serien trobades periòdiques, ajudarien a crear vincle i xarxa entre ells, un altre dels objectius que es marca el programa, per a que s'empoderin.
4. **Seguir fomentant la bona relació i el contacte amb administradors/es de finques i entitats gestores** amb les que sovint es col·labora des del Programa, convidant-les a accions formatives que siguin del seu interès, i seguir treballant conjuntament casos en els que es valori que sigui necessari.
5. Dotar de documentació útil a les comunitats veïnals destinatàries del Programa, mitjançant la **Guia per a comunitats de veïns/es** elaborat per les tècniques del Programa al llarg del 2017. En aquesta guia les veïnes i veïns podran consultar temes relacionats amb la LPH, recomanacions per a una bona convivència, diversos models per gestionar la comunitat, ajuts per a la rehabilitació, telèfons d'interès municipals, etc.
6. **Difondre el Programa de Suport a les comunitats de veïns/es mitjançant el díptic** que s'ha elaborat durant l'últim trimestre del 2017. D'aquesta manera, les comunitats que no el coneixen, sabran en què consisteix aquest programa i les tasques de suport que realitza.
7. **Mantenir la funció de seguiment a mig termini** d'aquelles comunitats treballades des del Programa, de manera que s'eviti la desresponsabilització i l'empitjorament de la situació que

presenta cada comunitat. D'aquesta manera s'evitarà haver de destinar molts recursos i temps dels diferents serveis.

Per tal de poder dur a terme aquesta tasca, seria necessari tornar a engegar la Comissió de seguiment de casos, tant per agilitzar la tasca dels serveis municipals implicats, com per abordar, de manera integral i holística, les situacions que presentin les comunitats.

8. **Reformular els procediments, la metodologia i els objectius del Programa periòdicament i reforçar els objectius i les capacitats de l'Equip**, assistint a cursos i tallers que ampliïn els coneixements tècnics i siguin un espai on poder compartir experiències amb d'altres administracions municipals.
9. **Formar a les persones de les comunitats**, per millorar les relacions interpersonals i en la gestió de conflictes, mitjançant formacions, tallers i juntes de propietaris/es.

|

7. Resum 2017

Al llarg d'aquest any s'ha continuat treballant en la mateixa línia de treball que els darrers anys:

1. Suport a les comunitats que ho han sol·licitat .
2. Intervenció en comunitats en què s'ha valorat necessari per la situació problemàtica que presentava.
3. Informació tant pel que fa a aspectes que es recullen en la LPH i LAU, com d'altres serveis i recursos que hi ha al municipi.
4. Treball conjuntament amb d'altres serveis municipals per donar una millor resposta al ciutadà.
5. Empoderació de les persones usuàries del programa.
6. Elaboració, formació i lliurament d' eines per potenciar l'autonomia dels usuaris.
7. Potenciar amb l'Oficina de Llei de Barris de Rocafonda, tot el procés i estratègies de rehabilitació..

Malgrat aquesta conclusió anterior, val a dir que s'han trobat elements d'estructura social i de realitats del parc d'edificis amb elements diferenciadors en els dos barris on s'ha treballat:

Barri de Cerdanyola.

Aquest any 2017 s'ha fet un salt significatiu, amb una consolidació del servei al barri. El tipus d'abordatge i l'eficiència en la gestió d'alguns casos, ha estat un motiu *atractor* de noves comunitats que han rebut informació de residents i/o propietaris amb les quals s'ha treballat. Així doncs, el boca-orella ha estat un element de publicació, com l'any anterior, i també de generació de confiança amb l'administració per detectar i intentar solventar determinats problemes. D'altra banda també cal remarcar que l'impuls a determinats requeriments, ha ajudat a prendre consciència de la urgència d'alguns casos, com eren els temes de rehabilitació. També l'acció directe amb els problemes que s'havien enquistat a la comunitat, ha desbloquejat el seu estat, permetent iniciar noves accions de millora i finançar la confiança i la cooperació en la comunitat amb un objectiu comú.

Al moment de tancament de la memòria els tres temes que més preocupen a les comunitats de Cerdanyola han estat:

- A. **Problemes de manca de manteniment i conservació dels edificis i l'aparició de deficiències per aquesta causa.** Per tant una de les demandes expressades és el suport en l'establiment d'estratègies de rehabilitació per tal que es puguin iniciar aquestes dinàmiques. El Projecte d'Intervenció Integral dels barris de Rocafonda, el Palau i l'Escorxador (Llei de Barris) va permetre identificar els edificis amb patologies estructurals i deficiències constructives, al mateix temps que poder iniciar una política de rehabilitació a través d'ajusts i suport a les comunitats. Això va permetre atacar els casos més greus essent una bona eina d'intervenció. La manca d'aquesta eina a la zona de Cerdanyola Sud ha marcat una gran diferència entre barris en relació al parc d'edificis.
- B. Els **Conflictos veïnals**, derivats de situacions enquistades i "malportades", per manca de recursos personals i socials, que dificulten la bona comunicació i presa de decisions. Recuperar la confiança en la comunitat com a eix vertebrador, és un dels treballs que més cal potenciar per enfortir les relacions i la cooperació.

- C. **Creixement de la morositat:** la crisi econòmica ha incidit especialment a aquestes comunitats i és evident la falta de compromís generalitzada, cosa que dificulta la bona gestió econòmica de la mateixa.
- D. El desconeixement sobre **la Llei de Propietat Horitzontal** genera molts malentesos i genera situacions molt irregulars i injustes que dificulten la col·laboració de les veïnes i veïns. Saber que tenen aquesta Llei com guia vehicular, treu tensió en alguns temes que solen estar relacionats amb despeses i derrames de la comunitat. La Llei els ajuda a deixar clars els temes econòmics i de gestió de la comunitat.

L'any 2017 a Cerdanyola s'han fet 1366 intervencions a 83 comunitats de veïns, de les quals un 40% han estat en comunitats considerades d'atenció especial. Això vol dir que han concentrat un volum important dels recursos d'aquest barri.

Barris de Rocafonda, El Palau i l'Escorxador.

Aquesta zona d'actuació continua concentrant un elevat volum de casos. Molts d'ells són comunitats que necessiten actuacions puntuals d'orientació sobre la LPH i la morositat.

Igual que la zona de Cerdanyola, han evidenciat un increment considerable d'actuacions a l'any 2017. Això ha provocat haver de prioritzar els casos i haver de definir altres estratègies per tal de no deixar a cap comunitat sense resposta.

Durant el 2017 els temes que més intervencions s'han destinat des del Programa han estat:

- A. **Rehabilitació:** Durant el darrer trimestre de l'any, s'ha destinat moltes intervencions en aquest tema, tant pel que fa a la necessitat de rehabilitació de comunitats que tenien expedients de disciplina, problemes no abordats o determinades patologies, com per la tramitació dels ajuts que s'han gestionat a les comunitats que ho han demanat.
- B. **LPH/LAU:** La majoria de comunitats encara tenen molts dubtes sobre el que diu la Llei. Sovint la intervenció per part del Programa és informar i dotar d'eines necessàries per a que les comunitats estiguin més informades i puguin gestionar-se de manera més autònoma.
- C. **Morositat:** Segueix sent un dels problemes més recurrents de les comunitats. Malgrat s'hagi fet amb anterioritat una acció formativa per informar als veïns les vies per treballar aquesta problemàtica, encara hi ha desconeixement i molts dubtes sobre la gestió eficaç.
- D. **Ocupacions d'habitatges:** Aquest any ha seguit incrementant la detecció d'habitatges ocupats en aquests barris. Els veïns expressen una sensació d'inseguretat i, alhora, d'impunitat de cara a les persones que ocupen els pisos. Es queixen perquè senten que la Llei no els protegeix, sobretot en aquells casos en què les persones ocupants d'un pis no col·laboren en la bona convivència i fan malbé les instal·lacions comunitàries.

L'any 2017 a Rocafonda, El Palau i l'Escorxador, s'han fet 2164 intervencions a 198 comunitats de veïns/es.