

PROGRAMA A RESGUARD



ATENCIÓ I ORIENTACIÓ PER UNA VIVENDA DIGNA

Barcelona

Octubre 2014

Projecte finançat per la Fundació "la Caixa".



Obra Social "la Caixa"

ÍNDEX

1. CONTEXT DEL PROGRAMA
2. CARTERA DE PRESTACIONS
3. ACTIVITAT DESENVOLUPADA I RESULTATS
4. PERFIL DE LES FAMÍLIES ATESES
5. AVALUACIÓ DEL PROGRAMA
6. DISSEMINACIÓ DE LA CARTERA DE PRESTACIONS
7. MOSAIC DE SERVEIS COMPLEMENTARIS
8. COL·LABORACIÓ I SUPORT D'ORGANITZACIONS PÚBLIQUES I PRIVADES
9. DECLARACIÓ D'AUTORIA

1. CONTEXTE DEL PROGRAMA

La crisi de l'habitatge arreu de Catalunya i Espanya ha estat una de les conseqüències socials més dramàtiques de les crisis financera i d'ocupació que estem vivint. Durant el període 2007-2012 es van produir a Espanya 362.776 procediments de desnonament de vivendes corresponent a una taxa anual de 5,82 desnonaments per cada 1.000 vivendes. Així mateix, a Barcelona ciutat i rodalies el 80% dels llançaments per manca de pagament que s'han produït durant 2012-2013 han estat en vivendes en règim de lloguer.

El Congreso de los Diputados va rebutjar en 2013 després d'un breu debat la proposició de llei de regulació de la dació en pagament, de paralització dels desnonaments i de lloguer social i alhora durant 2013, el Tribunal de Justícia de la UE va declarar que la normativa legal espanyola sobre desnonaments violava la normativa comunitària de protecció dels consumidors.

A Barcelona existeix un teixit d'iniciatives que han vingut donant resposta a la crisi de l'habitatge com ara el Servei de Mediació en l'Habitatge de Càritas, el Programa d'Habitatge Assequible / Lloguer Solidari de l'Obra Social "la Caixa", l'Associació Prohabitatge, els Centres Municipals d'Allotjament Temporal i la Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar. Així mateix, és remarcable la iniciativa municipal "La Casa de les Idees" que va facilitar l'exploració d'alternatives i propostes innovadores en matèria de vivenda.

L'Associació Salut i Família va atendre durant el període 2013-2104 58.079 casos sociosanitaris, en la seva major part procedents de persones i famílies en situacions de vulnerabilitat i risc d'exclusió social.

El Programa **A RESGUARD** fa seva la necessitat de donar una resposta integral i coordinada amb d'altres Programes ja existents a l'Associació Salut i Família, a les famílies vulnerables amb menors al seu càrrec i a risc de perdre el seu habitatge.

El Programa *Brúixola* (2009-2014) d'orientació i suport jurídic i psicosocial a dones i famílies vulnerables en l'àmbit de la vida familiar ha estat el marc del Programa **A RESGUARD** i s'han desenvolupat sinergies i complementarietats entre aquests dos Programes de l'Associació Salut i Família.

2. CARTERA DE PRESTACIONS

Es va oferir un servei gratuït i confidencial d'orientació jurídica, financera i pràctica en matèria d'habitatge de lloguer i de propietat adreçat principalment a famílies vulnerables amb menors al seu càrrec a fi de que puguin trobar-se a resguard en una vivenda digna. Aquest servei forma part de la línia de treball equitativa de l'Associació Salut i Família a favor de les famílies amb pocs recursos i ha brindat una atenció adaptada als nous perfils i situacions de pobresa i exclusió social.

La cartera de prestacions ha estat:

- *Assessorament jurídic i financer* a mida adreçat a famílies vulnerables que es trobin a risc de perdre el seu habitatge, sigui aquest de lloguer o de propietat.
- *Informació actualitzada* a mida de les possibilitats econòmiques de cada família sobre habitatges disponibles amb preus de lloguer assequibles.
- *Informació i acompanyament* a la sol·licitud d'ajuts públics pel pagament de deutes de rendes de lloguer.
- *Valoració i dispensació d'ajuts econòmics directes* a famílies amb menors al seu càrrec en situació d'extrema vulnerabilitat que acreditin dificultats pel pagament del lloguer i/o els subministres.
- *Suport psicosocial actiu* a les famílies vulnerables amb infants al seu càrrec i a risc de perdre la seva vivenda.

El Servei ha estat lliurat per *professionals contractats* per l'entitat pel que fa a les prestacions d'informació i acompanyament a la sol·licitud d'ajuts públics, d'informació actualitzada sobre habitatges amb preus de lloguer assequibles, de valoració i dispensació d'ajuts econòmics directes a famílies en situacions d'extrema vulnerabilitat i de suport psicosocial actiu a les famílies en risc de llançament. S'ha comptat amb la *col·laboració voluntària* d'un advocat sènior expert en dret immobiliari que ha ofert l'orientació jurídica i financera a les famílies vulnerables a risc de perdre la seva vivenda, sigui aquesta de propietat o de lloguer. Així mateix, s'ha comptat amb la *col·laboració voluntària* d'un advocat sènior expert en drets humans i dret internacional en la fase de definició de la cartera de prestacions i durant la primera fase d'experimentació del Programa.

3. ACTIVITAT DESENVOLUPADA I RESULTATS

Els objectius principals del Programa **A RESGUARD** han estat els següents:

- *Definir la cartera de prestacions* necessàries i sostenibles i desplegar l'experimentació del Programa.
- *Assolir penetració suficient* coordinant el Programa amb d'altres serveis i programes de l'Associació Salut i Família i amb agents actius a Barcelona que defensen i faciliten l'accés de les famílies vulnerables a una vivenda digna.
- Guanyar impacte del Programa mitjançant la seva difusió entre els beneficiaris de l'Associació Salut i Família i d'ONGs socials i d'immigrants, via les xarxes socials i promovent d'altres accions d'informació directa al públic-diana.

- *Documentar l' innovació* que suposa el Programa difonent els resultats de l'avaluació descriptiva i alhora afavorint la participació pluralista de beneficiaris i agents del territori.

Pel que fa al **primer objectiu**, els compromisos d'activitat es van acomplir plenament aconseguint-se:

- Definir una cartera de prestacions pertinent, consistent i sostenible.
- Dissenyant una publicitat bàsica consistent en l'edició en suport paper de 4.000 díptics en versions catalana i castellana, un apartat específic del Programa **A RESGUARD** en la pàgina Web de l'Associació Salut i Família amb accés a opuscles digitals i una primera onada de notícies als butlletins, facebook i twitter de l'entitat.

Pel que fa al **segon objectiu**, els compromisos d'activitat es van acomplir plenament aconseguint-se:

- Dissenyar i inscriure un fitxer específic del Programa a l'Agència Nacional de Protecció de Dades Personals a fi de registrar els perfils dels beneficiaris, les seves necessitats i l'atenció prestada. Aquestes dades van permetre realitzar una avaluació intermitja i l'avaluació descriptiva del Programa.
- Protocol·litzar i formalitzar els canals d'informació i derivació recíprocs pel que fa als beneficiaris procedents d'altres programes de l'Associació Salut i Família i obrir vies de mútua col·laboració amb les organitzacions públiques i privades que s'esmenten a l'apartat 8 d'aquesta Memòria.

Pel que fa al **tercer objectiu**, els compromisos d'activitat es van acomplir plenament aconseguint-se:

- Desplegar una campanya de publicitat al públic-diana mitjançant la col·locació de 84 pòsters de vinil als vagons dels Ferrocarrils de la

Generalitat de Catalunya durant el període 16/06/2014 a 16/08/2014.

- Desplegar contactes personalitzats de caire informatiu i col·laboratiu amb les organitzacions que hi figuren a l'apartat 8 d'aquesta Memòria.
- Dissenyar i celebrar el 4 de Juliol de 2014 al Palau Macaya de Barcelona la Jornada sobre **Habitatge Digne: Accés i Drets** que va comptar amb la participació activa del Conseller Delegat del Programa d'Habitatge Assequible de la Fundació "la Caixa", del Gerent de l'Institut Municipal d'Urbanisme, d'un expert de FEANTSA en habitatge social, de la Cap d'Acció Social de Càritas i de finalistes de la iniciativa municipal "La Casa de les Idees". Aquesta iniciativa destaca per la qualitat del debat generat i l'enfortiment de les relacions de confiança i cooperació entre ponents i participants.

Pel que fa al **quart objectiu** els compromisos d'activitat van tenir un grau d'acompliment mitjà aconseguit-se:

- Realitzar l'avaluació descriptiva del Programa i facilitar la participació dels beneficiaris en la mateixa mitjançant enquesta telefònica. La participació activa a l'avaluació dels agents del territori és el punt feble d'aquesta activitat.

Els **resultats** més destacats han estat:

- Atendre directament 292 famílies en situació de vulnerabilitat a risc de perdre el seu habitatge sigui aquest de propietat o de lloguer.
- Aconseguir un impacte de millora de les condicions de vida de 815 persones que van establir relacions i/o beneficiar-se de les prestacions del Programa **A RESGUARD** i alhora de les d'altres Programes de l'Associació Salut i Família que ofereixen recursos jurídics, psicosocials, de planificació familiar, de suport a la maternitat i d'orientació formativa i laboral.

- Els infants que s'han beneficiat de les diverses accions d'atenció als efectes de la pobresa han estat 543.
- Les famílies en condicions d'extrema vulnerabilitat que han rebut un ajut monetari per pagar el lloguer i/o els subministraments bàsics com ara l'electricitat i l'aigua han estat 37.
- Les famílies beneficiaries que han participat a l'avaluació del Programa **A RESGUARD** han estat 25 i han col.laborat valorant el seu grau de satisfacció amb les prestacions rebudes, les necessitats encara no cobertes i la disposició a traslladar la seva residència fora de Barcelona per millorar les condicions del lloguer de la seva vivenda.
- La difusió, publicitat i promoció del Programa **A RESGUARD** ha arribat a 1.714.727 persones.
- Les accions d'incidència social i de coordinació a favor d'una vivenda digna han comptat amb la col.laboració de 10 entitats i xarxes arrelades al territori de la Federació Europea d'Organitzacions Nacionals que treballen amb Persones Sense Llar (FEANTSA)

4. PERFIL DE LES FAMÍLIES ATESES

La demanda real del Programa **A RESGUARD** ha estat de 556 famílies vulnerables programades, havent acudit a rebre atenció directa 292 famílies tot i que l'accessibilitat al Programa ha estat molt fàcil i immediata. El motiu principal d'aquesta incompareixença (47,5%) ha estat les condicions d'infrahabitatge de nombroses famílies ateses a l'Associació Salut i Família. Les famílies que ocupen habitacions rellogades no han pogut beneficiar-se d'una bona part de la cartera de prestacions del Programa doncs no són titulars jurídiques de cap contracte o préstec hipotecari. A banda, la situació de pobresa crònica indueix una conducta conservadora i/o immobiliària pel que fa a l'habitatge com a expressió de la manca d'esperança de millorar a curt/mig termini les condicions de vida.

El perfil de les famílies ateses va ésser del 89,4% d'origen estranger i del 87,6% amb menors al seu càrrec. Les famílies monomarentals han estat el 52% i les famílies amb dos progenitors han suposat el 48%. Les famílies nombroses (tres o més fills/es menors) han estat el 25,5%.

La situació d'habitatge ha estat: a) de lloguer de la vivenda (61,3%), b) lloguer d'una habitació (13,8%), c) vivenda en propietat (9,8%), d) situacions de precarietat en habitatges en transició (9,5%), e) vivenda ocupada (5,6%).

Pel que fa al sexe el 92,3% dels consultants van ésser dones i el 7,7% homes. Les franges d'edat eren del 28,1% de menors de 20 anys, del 61,3% amb edats compreses entre els 21-50 anys i un 10,6% de persones majors de 50 anys. L'estat civil era casat/unió de fet (48,2%), solter/a (31,7%) separat/divorciat (17,5%), vidu/a (2,6%)

El 60,6% dels/les beneficiaris/es tenien un nivell d'estudis secundaris i el 11,7% nivells d'estudis universitaris mentre que un 22,2% tenien estudis primaris o inferiors. El 28,8% tenien un treball assalariat amb contracte de treball i el 42% percebien algun tipus d'ajut públic. Les persones que no buscaven feina per diversos motius (mestresses de casa, economia submergida, invalidesa, etc) arribaven al 24,4%. Els immigrants amb una situació administrativa regular van suposar el 66,1% del col·lectiu d'estrangers.

Entre totes les famílies ateses es reuneix un nucli bàsic de 975 persones de les quals 543 (44%) són menors. S'ha registrat un impacte significatiu de millora de les condicions de vida en 244 (83,5%) de les famílies ateses que s'han beneficiat activament de les prestacions del Programa **A RESGUARD** i alhora de les d'altres Programes de l'entitat iniciant un procés de millora de la seva xarxa relacional a nivell familiar i social. Aquest impacte abasta a 815 persones de les quals 454 són menors i 361 són adults.

5. AVALUACIÓ DEL PROGRAMA

L'avaluació ha inclòs una avaluació descriptiva de les 292 famílies ateses i registrades i la participació de 25 famílies a l'avaluació qualitativa mitjançant enquesta telefònica. A banda, 10 famílies beneficiàries van participar activament a la Jornada **Habitatge Digne: Accés i Drets**.

Les prestacions del Programa **A RESGUARD** més utilitzades han estat en primer lloc (82,1%) assessorament per millorar les condicions de l'habitatge de lloguer i la sol·licitud d'informació sobre els ajuts públics disponibles, en segon lloc (17,9%) assessorament jurídic i financer i en tercer lloc (11%) suport psicològic. Les principals actuacions o respostes del Programa han estat: a) ajut a la cerca de lloguer assequible (31,1%) i de lloguer social (18%), b) assessoria jurídica per deutes en el pagament del lloguer/préstec (13,2%) i cerca de justifica gratuïta (2,1%), c) ajut a la cerca d'una residència pública temporal (3,1%), d) derivacions per suport i cobertura de necessitats a diversos Programes de l'Associació Salut i Família (32,5%).

Totes les famílies ateses presentaven dificultats per arribar cada mes a pagar les despeses de lloguer/préstec i/o de subministraments bàsics com ara l'electricitat i l'aigua. Malgrat les dificultats expressades, tant sols un 24% de famílies tenien disposició o intenció de traslladar-se als voltants de Barcelona si se'ls oferís una millora de la renda del lloguer de la vivenda. Les famílies més disposades havien patit desnonament o vivien en habitatges ocupats. Els motius principals adduïts per a no acceptar un trasllat de la vivenda fora de Barcelona van ésser l'escola dels fills/es, el suport de la xarxa familiar o d'amistat, la feina i la presència de malalts a la família.

Pel que fa a la satisfacció amb les prestacions rebudes al Programa **A RESGUARD** el 76% de les famílies ateses es declaraven molt satisfetes, el 20% moderadament satisfetes i el 4% insatisfetes.

Els factors d'èxit del Programa **A RESGUARD** han estat per ordre d'importància: a) el fluxe de beneficiaris generats pels diferents Programes de l'Associació Salut i Família que atenen famílies vulnerables, b) la bona acollida del Programa per part de les entitats socials que desenvolupen programes i iniciatives a favor d'una vivenda digna. Així mateix, cal esmentar el suport rebut per l' Institut Municipal d'Urbanisme i pel Programa d'Habitatge Assequible de la Fundació "la Caixa", c) l'estratègia i l'esforç de promoció i difusió del Programa que ho ha fet visible a entitats socials, administracions públiques i beneficiaris directes.

6. DISSEMINACIÓ DE LA CARTERA DE PRESTACIONS

La difusió, publicitat i promoció del Programa **A RESGUARD** ha arribat a 1.714.727 persones pels següents canals:

- S'han editat i distribuït en suport paper 4.000 opuscles en llengua catalana i castellana.
- La Pàgina Web de l'Associació Salut i Família va obrir un apartat específic pel Programa **A RESGUARD** on hi figuren els opuscles digitals i va difondre varies onades de notícies als butlletins, facebook i twitter de l'entitat.
- Durant un període de dos mesos (16/06/2014 a 16/08/2014) es va desplegar una campanya de publicitat directa adreçada al públic-diana mitjançant la col·locació de 84 pòsters de vinil als vagons dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.
- El propassat 4 de Juliol de 2014 es va celebrar al Palau Macaya de Barcelona la Jornada *Habitatge Digne: Accés i Drets* que va comptar amb la participació activa del Conseller Delegat del Programa d'Habitatge Assequible de la Fundació "la Caixa", del Gerent de l' Institut Municipal d'Urbanisme, d'un expert de FEANTSA en habitatge social, de la Cap d'Acció Social de Càrites i d'alguns finalistes de la iniciativa *La Casa de les Idees*.

7. MOSAIC DE SERVEIS COMPLEMENTARIS

Tota la població vulnerable atesa al Programa **A RESGUARD** ha disposat d'accés immediat als següents serveis complementaris de l'Associació Salut i Família:

- Orientació i suport jurídic i psicològic per a dones de tots els orígens. mitjançant el Programa *Brúixola*.
- *Orientació formatiu-laboral* per a dones de tots els orígens.
- Orientació i consell en matèria de planificació familiar i accés gratuït a mètodes contraceptius de llarga durada mitjançant el Programa *Atenció a la Maternitat a Risc*.
- Participació en els *grups de suport i orientació a mares* de tots els orígens.
- *Atenció jurídica i psicològica immediata en situacions de violència de parella*.
- Accés a la *línea de prestacions la infància és essencial* per a mares de tots els orígens.

8. COL·LABORACIÓ I SUPORT D'ORGANITZACIONS PÚBLIQUES I PRIVADES

L'organització cofinançadora del Programa **A RESGUARD** ha estat:

- Obra Social "la Caixa".

Les organitzacions que han prestat activament suport i col·laboració al Programa **A RESGUARD** han estat:

- Programa Habitatge Assequible/Lloguer Solidari de l'Obra Social "la Caixa".
- Xarxa d'Habitatges d'Inclusió Social a Barcelona.
- Centres d'Allotjament temporal de l'Ajuntament de Barcelona.
- Institut Municipal d'Urbanisme i BAGURSA.
- Càritas de Barcelona.
- Creu Roja de Barcelona.
- Asociación Provivienda
- Associació Prohabitatge
- Fundació Mambré.
- Fundació Arrels.
- Federació Europea d'Organitzacions Nacionals que treballen amb persones sense Llar (FEANTSA).

Les organitzacions que han atès població derivada amb problemàtica de vivenda han estat:

- Càritas de Barcelona.
- Centres Municipals d'Allotjament temporal.
- Associació Provivienda
- Associació Prohabitatge.

Les organitzacions que han col·laborat fent incidència social i difusió del Programa **A RESGUARD** han estat:

- Fundació Arrels.
- Fundació Mambré
- Creu Roja de Barcelona
- Federació Europea d'Organitzacions Nacionals que treballen amb persones sense Llar (FEANTSA)

Cal remarcar l'especial col·laboració de l' Institut Municipal d'Urbanisme i del Programa d'Habitatge Assequible/Lloguer Solidari de l'Obra Social "la Caixa".

9. DECLARACIÓ D'AUTORIA

Elvira Méndez ha dissenyat i redactat aquesta Memòria d'Avaluació del Programa **A RESGUARD** corresponent al període 16 de Juliol 2013 a 31 d'Octubre 2014.

Josep M. Llampallas ha fet el tractament informàtic de les dades d'activitat i del perfil dels/es beneficiaris/es atesos/es.

Carolina Herrera ha realitzat l'edició.

Octubre 2014. Barcelona

Composició de coberta: Pere Anglada