

Barcelona, 28 i 29 de novembre de 2019 de 9 a 14h, Auditori Calàbria 66, Barcelona

Jornades

Com garantim el dret a l'habitatge i l'energia des dels municipis?

Eines i dispositius innovadors per aturar els desnonaments i els talls de subministraments.

Dijous 28 de novembre

9 - 9.30h Obertura

Josep Oriol, Gerent General Serveis Socials de Barcelona

Bloc 1. Reptes i eines per evitar la pèrdua de l'habitatge i la manca de subministraments bàsics

9.30 - 11.30h Com fer front a la pèrdua d'habitatge?

12 - 14h Com prevenir els talls de subministraments i les situacions de sobreendeutament?

Taula 3 - Aturar els talls de subministraments i els deutes en base a les lleis actuals.

Maria Compañeros, coordinadora de l'Àlteregre comitat de treball energètic, Anna Pérez, tècnica del Servei d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada, Susana de la Hoz, tècnica de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada.

12h-13.30h Experiències pobresa energètica

Responsable Fòrum d'Assessorament Energètic

Roberto López Almagro, coordinador i consultor de l'Observatori DESC

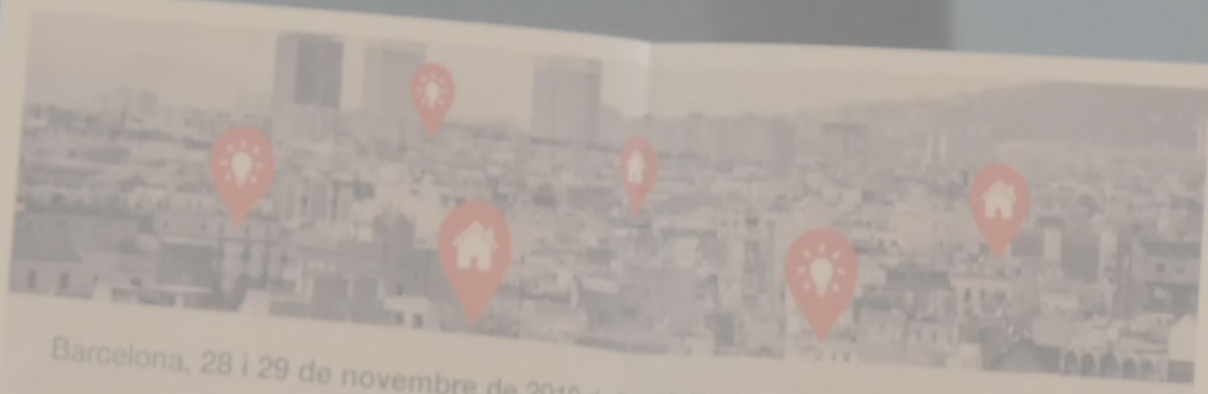
Marcos Muñoz Granados, Coordinador Social

SERVEIS INNOVADORS D'ASSESSORAMENT EN MATÈRIA D'HABITATGE ALS MUNICIPIS

Jornades « Com garantim el dret a l'habitatge i l'energia dins els municipis ? »

28 i 29 de novembre de 2019





Barcelona, 28 i 29 de novembre de 2019 de 9 a 14h, Auditori Calàbria 66, Barcelona

Jornades

Com garantim el dret a l'habitatge i l'energia des dels municipis?

Eines i dispositius innovadors per aturar els desnonaments i els talls de subministraments.

Dijous 28 de novembre

9 - 9.30h Obertura

Juan Uribe, Gerent General Serveis Socials de Barcelona

Bloc 1. Reptes i eines per evitar la pèrdua de l'habitatge i la manca de subministraments bàsics

9.30 - 11.30h **Com fer front a la pèrdua d'habitatge?**

Taula 1 - Aturar els desnonaments en base a les lleis actuals
Guillem Domergue, Cap de l'Àrea de la Llei 24/2015, Alameda de Cirujanos, Advocat de l'ACAT, Guillem Galan, Regidor del Ajuntament de Sabadell, membre d'Agència Antidiscriminació

Taula 2 - Desenvolupament oberts, desenvolupaments extraordinaris i assejament immobiliari
Alicia Montfort, Advocada de acció Cooperativa, Fomento Alcalá, Directora Serveis de la Unitat de Gestió d'Habitatge, Ajuntament de Barcelona i Maria Escudé, Jurista i Directiva Coordinadora

11.30 - 12h Pausa-café

12 - 14h **Com prevenir els talls de subministraments i les situacions de sobreendeutament?**

Taula 3 - Aturar els talls de subministraments i els deutes en base a les lleis actuals.

Maria Compuellas, jutge de l'Alcaldia contra la pobresa energètica, Anna Pérez, directora del Servei d'Atenció al Consumidor de l'Ajuntament de Sabadell, David Ruiz, Síndic de Greuges, Gerent de les Aigües

Taula 4 - Protocolos de detecció i actuació de persones en situació de pobresa energètica
Rubén Esteban García Cap, Cap d'Unitat Operativa de Desenvolupament Social de Pobresa, Entitat d'Assistència i Seguiment, Jordi Ribó Cabrer, Responsable de l'Àrea de Treball Social, Institut Català de la Salut i Anna Guadalupe Piquet, investigadora d'Enginyeria Social

Dijous 29 de novembre

Noves eines i dispositius municipals per aturar els desnonaments i els talls de subministraments

12h - 13.30h

Taula 5 - 12h-13.30h Experiències pobresa energètica

Guillem Domergue, Responsable Pla d'Innovació Energètica, Rubén López Almago, Formador y coordinador de Alameda, Ferran Borrador, Coordinador Social

Noves eines i dispositius municipals per aturar els desnonaments i els talls de subministraments
Marta Sureda, Regidora d'Acció Social, Ajuntament de Sabadell, membre de la Comissió de Treball Social

Taula 6 - 13.30h-14h Experiències pobresa energètica
Guillem Domergue, Responsable Pla d'Innovació Energètica, Rubén López Almago, Formador y coordinador de Alameda, Ferran Borrador, Coordinador Social

TAULA DE CONTINGUTS

1. INTRODUCCIÓ.....	2
2. TAULA RODONA “NOUS SERVEIS MUNICIPALS PER ATURAR ELS DESNONA- MENTS I ELS TALLS DE SUBMINISTRAMENTS, EXPERIÈNCIES D’HABITATGE”	3
A) CONTEXTUALITZACIÓ DELS DIFERENTS SERVEIS I FORMA D’ACTUACIÓ.....	3
B) MANCANCES I POSSIBLES MILLORES DELS SERVEIS.....	6
C) INDICADORS COMUNS.....	7
D) DISCUSSIÓ FINAL I CONCLUSIONS.....	7
3. TALLER DE VALORACIÓ DELS SIPHO (SERVEI D’INTERVENCIÓ EN LA PÈRDUA DE L’HABITATGE I OCUPACIÓ) DES D’UNA PERSPECTIVA DE GÈNERE.....	8
A) INTRODUCCIÓ.....	8
B) CONTEXT: EXPERIÈNCIA PERSONAL.....	8
C) FORTALESES. QUÈ ES FA BÉ?.....	9
D) MANCANCES. QUÈ CAL MILLORAR?.....	9
E) PROPOSTES I RECOMANACIONS.....	10



1. CONTEXT DEL PROJECTE

L'organització d'aquests debats s'emmarca en les jornades titulades " Com garantim el dret a l'habitatge i l'energia des dels municipis?", un espai de formació i posada en comú d'experiències, polítiques públiques i límits en la matèria. En concret, el debat sobre « Nous serveis municipals per aturar els desnonaments i els talls de subministraments, experiències d'habitatge » va tenir lloc divendres 29 de novembre de 2019. En ell hi van participar nous serveis de ciutats grans i petites reflexionant sobre el seu funcionament, possibles millores i formes de sistematitzar dades mitjançant indicadors comuns. La tarda anterior, dijous 28 de novembre, es va realitzar un taller per tractar específicament la problemàtica des de la mirada de les dones, i poder compartir valoracions respecte els serveis d'atenció als desnonaments tant amb la presència de professionals com de persones usuàries organitzades a diferents col·lectius de la ciutat de Barcelona.

2. TAULA RODONA “NOUS SERVEIS MUNICIPALS PER ATURAR ELS DESNONAMENTS I ELS TALLS DE SUBMINISTRAMENTS, EXPERIÈNCIES D’HABITATGE”

L’objectiu d’aquesta taula era donar veu a diverses propostes nascudes de manera recent amb una nova mirada cap als desnonaments. Formes innovadores d’apoderament i d’assessorament jurídic-social, posant el focus en la pèrdua de l’habitatge tant en ciutats grans com petites. A més de l’experiència dels SIPHO de la ciutat de Barcelona, volíem conèixer realitats d’altres ciutats com València i de municipis petits com la Mancomunitat de l’Horta Sud, i així mateix aportar la visió de les treballadores socials de la mà del grup de treball d’habitatge del Col·legi de Treball Social de Catalunya.

En aquesta taula hi van participar en Nacho Collado, treballador del SIPHO de València, la Judith Corbacho, coordinadora del SIPHO de Barcelona, Gemma Barba, treballadora social de l’Oficina Local d’Habitatge d’Esplugues de Llobregat, i Adelina Cabrera, treballadora del SIPHO de la Mancomunitat de l’Horta Sud.

A) CONTEXTUALITZACIÓ DELS DIFERENTS SERVEIS I FORMA D’ACTUACIÓ:

En una primera ronda, es va preguntar per una panoràmica del servei i funcionament del mateix:



Nacho Collado, SIPHO València



A la ciutat de València les polítiques d’habitatge han canviat molt des de l’any 2015, en què es va produir un canvi de govern, després de 25 anys de govern del Partit Popular (PP). La primera oficina d’habitatge va crear-se l’any 2016, com a projecte pilot, que oferia assessorament un dia a la setmana. Ja existien oficines d’habitatge a altres municipis, però aquesta era la primera a València ciutat.

L’any 2018 es va consolidar el servei i agafar el nom de SIPHO. Actualment hi ha dues persones que hi treballen, a més d’una treballadora social que els dona suport, les quals s’encarreguen de més de 700 expedients per any. La ciutat té una població d’uns 800.000 habitants. Els recursos són molt escassos.



La feina del SIPHO és fer assessorament a les perso

nes afectades, redactar informes jurídics, contactar amb advocats d'ofici i donar-los suport, així com enviar comunicacions als jutjats. Tot i que aquestes comunicacions no tenen pes jurídic, sovint els jutjats de València les escolten i els donen resposta. A més, el SIPHO de València treballa en coordinació amb els serveis socials de la ciutat.

La feina es molt complicada perquè la majoria dels casos arriben a menys d'un mes de la data de desnonament. La majoria de persones venen molts desprotegides i en completa ignorància sobre quins són els seus drets. Es troben en situacions angoixants, ja que sovint són assetjades per la propietat.

Segons en Nacho, l'emergència habitacional és un fenomen feminitzat: el 70% de les usuàries ateses pel SIPHO són dones, mentre que només un 30% són homes. El 38% són unitats monoparentals, el 30% són unitats de convivència mixtes on la dona es fa responsable de la situació, un 17% unitats mixtes en què l'home se'n responsabilitza i només un 12% són unitats de convivència en què no hi ha dones.



Judith Corbacho, SIPHO Barcelona

“ Els desnonaments són una realitat existent però poc visible a les ciutats de l'Estat. A Barcelona, n'hi ha hagut 2.381 l'any 2018. A Barcelona, el servei es va crear l'any 2015, també lligat al canvi de govern municipal. Va ser un servei molt innovador per tal de donar suport a les persones afectades per desnonaments. El SIPHO fa acompanyament a les famílies, intervenció immediata en desnonaments, mediació entre les parts, treball de prevenció i anàlisi.

Els SIPHO es troben ubicats dins de les oficines d'habitatge; a Barcelona, n'hi ha 10. Treballen conjuntament amb la resta de l'Oficina d'Habitatge, així com els Serveis Socials i el Servei d'urgències i emergències socials. L'inici de cas es produeix quan l'afectat ho comunica a Serveis Socials o a l'Oficina d'Habitatge, o quan els jutjats comuniquen els casos que consideren que són vulnerables (CUESB). També es treballa conjuntament amb els districtes, moviments socials i serveis de salut. Actualment, l'equip del SIPHO el formen 17 dones, distribuïdes per la ciutat, que es reuneixen un cop per setmana. Recentment s'han incorporat dues treballadores que donen suport tècnic a la resta de l'equip.

A Barcelona, Nou Barris, Sants i Ciutat Vella són els districtes on es produeixen més desnonaments. Els motius, però, són diferents. Els districtes on hi ha una renda més alta, la incidència dels desnonaments és menor, si bé no menys complexa. L'any 2018, es van atendre 2.270 nous casos en total. Les treballadores del SIPHO van assistir a 1.221 llançaments dels 2.381 que es van practicar, i es van atendre 6.381 persones.

La gran majoria de casos que gestionen són per lloguer; pràcticament ja no queden casos d'execucions hipotecàries. A més, hi ha hagut un increment de desnonaments "precaris", és a dir, de persones que no són titulars de l'habitatge on viuen. Pel que fa a la propietat, aproximadament la meitat es tracta de grans tenidors, i l'altra, de petits propietaris. De les persones ateses, un 79% té una renda inferior a 1,5 de l'Indicador de Renda de Suficiència de Catalunya (IRSC).

Cal destacar que el SIPHO és un servei d'últim recurs. És a dir, que es posa en funcionament 15 dies abans del primer avís de desnonament. Els casos que hi arriben són els que no han trobat cap solució a través dels altres serveis oferts per l'Oficina d'Habitatge. S'atenen tots els casos on es detecta una vulnerabilitat social o econòmica.



Gemma Barba, Serveis Socials, Esplugues

“ La Gemma treballa a Esplugues i forma part del **grup d’habitatge de treballadores socials del Col·legi de Treball Social de Catalunya**, el qual, segons ella, té una actitud proactiva envers la problemàtica de l’habitatge. Les treballadores provenen del tercer sector, l’ajuntament d’Esplugues i de Barcelona, l’AMB i moviments socials. És un grup obert, creat el 2015, amb l’objectiu de crear un espai propi on poder parlar, discutir, reflexionar, analitzar i intercanviar experiències en relació el tema de l’habitatge a tot el territori i en relació els seus respectius llocs de treball. A partir d’aquí, es volia donar visibilitat a la situació de l’habitatge des de la perspectiva del treball social, així com elaborar dictàmens i fer denúncia social. També s’ha fet formació tècnica i assessorament a professionals del treball social en matèria d’habitatge. Per últim, volen treballar conjuntament i crear aliances amb moviments socials.

Pel que fa a l’emergència habitacional, des del grup d’habitatge s’han identificat diferents dificultats amb ocasió de dues jornades de treball el 2017 i 2019. Primer, en relació a polítiques públiques: l’habitatge no és la prioritat de l’agenda política, les polítiques d’habitatge són heterogènies i de desplegament a l’àmbit local i hi ha un excés de burocràcia i falta de coordinació i entesa entre diferents administracions i els jutjats. Segon, pel que fa a recursos disponibles, no són adequats ni suficients, poc accessibles i hi ha una manca d’acompanyament necessari per fer el seguiment a famílies en habitatge públic. Tercer, es va detectar molta preocupació i impotència en els professionals que treballen en temes d’habitatge, si bé mostraven també molta energia i ganes de canalitzar-la en positiu. En alguns casos, van trobar falta de formació i sensibilització. Per últim, les famílies afectades veuen afectada la seva salut, i moltes pateixen desarrelament. Els infants són un dels grups més afectats. D’altra banda, certs col·lectius, com les persones sense llar o amb problemes de salut mental, queden excloses dels recursos ordinaris. A més, les dificultats pel dret a l’habitatge esdevenen, en molts casos, un problema crònic i incrementen el sensellarisme i les situacions d’infrahabitatge.

També es van recollir experiències positives. D’una banda, s’han teixit aliances entre l’administració i els moviments socials, així com amb plataformes d’habitatge i moviments socials, i en alguns territoris fins i tot s’han aconseguit acords amb immobiliàries. A Barcelona, es valora positivament el treball del SIPHO, així com la feina de treballadores socials a les oficines d’Habitatge i de servei d’habitatge a Serveis Socials. A més, en alguns municipis, hi ha dotacions pressupostàries que són realistes amb les dimensions del problema, i, d’altres, garanteixen l’accés universal de les persones empadronades al municipi. Ara bé, la falta de padró limita l’accés a drets socials.

Pel que a la intervenció social, es van detectar experiències de treball en xarxa i des de l’empoderament de les famílies. La coordinació entre Serveis Socials i Ofideute també es valora positivament, així com entre treballadores socials i les OLH, que, en alguns casos, han aconseguit resultats d’èxits. Hi ha hagut algunes experiències de protocols consensuats amb els Jutjats i d’acompanyament centrat en el procés de dol. Per últim, les noves fórmules d’habitatge com la masoveria urbana, el cohabitatge o la cessió d’ús també van valorar-se de manera molt positiva.

En aquest context, es van formular diverses propostes de futur per encarar l’emergència habitacional.

- a) Formar treballadores socials en matèria d’habitatge, en compliment de la Llei 4/2016.
- b) Impulsar la intervenció grupal mitjançant la creació de grups de suport emocional per a famílies que han passat per un procés de desnonament.
- c) Importància d’elaborar una guia de bones pràctiques i recursos.
- d) Fomentar la mobilització del col·lectiu per tal de visibilitzar el treball social.
- e) Tenir un enfocament integral, a partir del treball en xarxa, interdisciplinari i transversal.
- f) Desvincular el treball social de l’acte judicial del llançament.
- g) Treballar des de l’empoderament i la mobilització ciutadana.



Adelina Cabrera, Cooperativa El Rogle, Mancomunitat d'Horta Sud

“ A la mancomunitat d'Horta Sud, hi ha un Servei d'Assessorament d'Habitatge que fa una funció semblant al SIPHO de Barcelona i València. La comarca comprèn 20 municipis i una població total de 445.000 persones i 309km² de superfície. Només 12 dels 20 municipis estan adscrits al servei. Aquesta zona va rebre un fort flux migratori de la resta de l'Estat entre els anys 60 i 80 pel procés d'industrialització que va tenir-hi lloc. Actualment, és al zona de l'Estat Espanyol amb una densitat de població més alta. Es tracta de pobles dormitori, de la ciutat de València, que degut a la pressió immobiliària que aquesta pateix s'han anat poblant de gent que treballa a la ciutat. Només el 4% de la població treballa al camp; la resta es reparteix entre el sector de la indústria i serveis.

La cooperativa del Rogle té 7 treballadors, 4 dels quals treballen a l'Horta Sud. Tots són juristes i/o advocats. A l'Horta Sud, han repartit els municipis en parelles de pobles (per proximitat) que són visitats pels treballadors del Rogle cada tres setmanes. A diferència dels SIPHO, no només atenen qüestions urgents com els desnonaments, sinó que també atenen problemes més diversos relacionats amb l'habitatge, encara que potser no es tracti d'una situació d'absoluta urgència. Intervenien en problemes relacionats amb el lloguer i hipoteques, així com situacions de precari. Una altra de les diferències amb el SIPHO barceloní, és les situacions d'ocupació, que no s'atenen obertament des de l'administració. Fan tot el treball extrajudicial i en coordinació amb els jutjats, s'encarreguen de negociacions amb bancs, de mediacions entre propietaris i inquilins, fan assessorament legal i es coordinen amb advocats d'ofici i treballadores socials. De fet, treballen sempre per derivació des de Serveis Socials. Obren l'expedient i aquest queda obert fins que se soluciona el cas (si no és que l'usuari “desapareix”), és a dir, la persona és reubicada, o quan es tanca una dació en pagament i un lloguer social o s'executa el desnonament.

L'efectivitat del servei és molt més alta quan es treballa en coordinació amb els Serveis Socials de manera recíproca, per tal de donar-se suport i fer aprenentatge mutu. El Dret té límits i la solució a situacions habitacionals concretes sovint no passa pel Dret, sinó per la creativitat i la coordinació amb l'equip de treballadores socials. Sempre s'intenta empoderar les persones afectades, ja que les treballadores del Rogle entenen el problema com a col·lectiu i, per tant, calen xarxes amb els moviments socials dels municipis on viuen les afectades.

B) MANCANÇES I POSSIBLES MILLORES DELS SERVEIS

En la segona ronda de la taula, es pregunta a les ponents per mancances i possibles millores dels serveis:

- La mancança principal de **València** és la falta de recursos. Les treballadores estan completament desbordades i això afecta la qualitat del servei. D'altra banda, hi ha una falta de fórmules innovadores: les treballadores del Rogle acaben fent assistencialisme enlloc d'explorar, per exemple, cites col·lectives amb moviments socials per buscar empoderament com els agradaria. A més, es troben amb problemes per atendre gent en situació d'ocupació. Algunes treballadores socials refusen fer l'empadronament a persones que ocupen -algunes treballadores del Rogle han patit assetjament mediàtic per atendre persones en situació d'ocupació-.
- A **Barcelona**, el SIPHO ha experimentat un creixement des del 2015: s'ha passat de projecte pilot en 2 districtes a 17 treballadores i més responsabilitats. Ara bé, cal consolidar el servei. L'atenció als desnonaments hauria de ser prioritari. S'ha implementat un grup de treball amb serveis socials que ha donat lloc a protocols i serveis comuns, però calen millores en el protocol que té l'Ajuntament amb el TSJC (per tal de comunicar desnonaments en situació de vulnerabilitat i poder-hi actuar des del municipi) sobre quins casos de desnonament es comuniquen al SIPHO i sobre la necessitat que es doni veu als SIPHO en els desnonaments que s'aturen “a porta”. A més, encara hi ha pendent el problema dels desnonaments oberts. Per últim, calen més recursos: actualment hi ha 600 persones en llista d'espera a la mesa d'emergències a Barcelona. El SIPHO el que fa és guanyar temps ajornant els desnonaments majoritàriament. Hauria d'haver-hi més recursos que no perjudiquessin els petits tenedors que neces-

siten la propietat llogada.

- A la **comarca de l'Horta**, falta temps per atendre les usuàries, cosa que empitjora l'atenció rebuda i dificulta la coordinació amb altres agents. D'altra banda, manca habitatge públic. Sense recursos habitacionals costa molt prestar bé el servei. Hi ha, també, una falta de transparència i informació sobre l'habitatge públic existent i els tràmits per aconseguir-lo. El procediment d'emergència no està clar, falta coordinació entre les diferents instàncies administratives pel que fa a la disponibilitat d'habitatges. A més, falta reconeixement de l'ocupació com un problema real d'habitatge. Per últim, cal trobar fórmules per anar més enllà de l'assistencialisme i posar només pedaços. L'habitatge ha de ser una qüestió fonamental en el tracte rebut per les afectades als Serveis Socials.
- A **Esplugues**, al juliol del 2018 es va fer un protocol des de Serveis Socials per a fer front al creixent nombre de desnonaments. Es va començar un circuit que involucrava els jutjats i Serveis socials, en el que es va definir l'emergència habitacional (d'acord amb la 24/2015) i es va arribar a una sèrie d'acords: que avisessin amb el màxim de temps possible sobre aquelles famílies que es troben en risc d'exclusió residencial i que no enviessin fax per comunicar-se. Des dels jutjats, els van explicar que el que calia escriure era l'informe d'exclusió

C) CONTEXTUALITZACIÓ DELS DIFERENTS SERVEIS I FORMA D'ACTUACIÓ:

Pel Nacho, un indicador interessant seria el **nombre de persones ateses pel SIPHO que després han participat en moviments socials en defensa del dret l'habitatge**, ja que entenen el problema com a col·lectiu i no individual.

Al Rogle, tenen una base de dades sobre les persones ateses tant a València com a l'Horta Sud. Són dades personals, de les característiques del nucli de convivència (discapacitat, violència de gènere, fills i/o persones a càrrecs, quantitat d'ingressos, tipus de tinença), problemes principals de l'usuari i actuacions fetes. A partir d'aquestes dades, s'elaboren informes socials amb indicadors. Els indicadors més rellevants, segons l'Adelina, són els que posen en relació el **règim de propietat amb el tipus de tinença i els problemes per als tenedors**.

Al SIPHO de Barcelona s'han creat una sèrie d'indicadors. Hi ha indicadors socials, d'habitatge, sobre el procediment judicial, de solucions temporals i definitives i de gestió de servei (atencions a domicili, atencions a despatx, coordinacions amb serveis judicials). Falta **incorporar la perspectiva de gènere** que encara no està prou ben sistematitzada. Un altre dels reptes pendents per l'any que ve és crear un indicador per avaluar en 360 graus, és a dir, conjuntament amb la gent amb la que el SIPHO treballa.

A Esplugues, municipi de 47.000 habitants, l'any 2018 hi havia 111 famílies que es trobaven en risc de pèrdua d'habitatge. Els **indicadors sobre tipus de família** són rellevants: 58 llars eren monoparentals amb menors, 30 famílies nuclears amb menors, 10 són famílies sense menors i 13 són unipersonals. Més del 50% són dones. En funció del territori, hi ha un dels set barris que està especialment castigat per l'emergència habitacional. Pel que fa a **indicadors sobre el règim de tinença**, les ocupacions en precari han crescut darrerament, mentre que les execucions hipotecàries s'han reduït considerablement.

D) DISCUSSIÓ FINAL I CONCLUSIONS

- El SIPHO és un servei necessari però calen més recursos.
- Cal sistematitzar la recollida de dades.
- Cal que les administracions superiors als municipis tingui un rol per elaborar línies d'actuació.
- Cal canviar el protocol dins de la urgència.
- Cal avaluar i consolidar certes formes de resposta des dels poders públiques per afrontar la situació, si es vol evitar la cronificació del problema de l'habitatge. Calen dispositius de professionals del treball social especialitzats amb recursos que puguin fer treball preventiu i acompanyament durant i

després per defensar el dret a l'habitatge.

- Cal complementar aquests serveis amb polítiques del servei a l'habitatge.
- Cal actualitzar el protocol de coordinació amb els jutjats. És del 2013 i no incorpora la 24/2015.
- Cal augmentar de forma significativa l'habitatge d'emergència, idealment liderat per la Generalitat en cooperació amb els Ajuntaments.

3. TALLER DE VALORACIÓ DELS SIPHO (SERVEI D'INTERVENCIÓ EN LA PÈRDUA DE L'HABITATGE I OCUPACIÓ) DES D'UNA PERSPECTIVA DE GÈNERE

A) INTRODUCCIÓ

El taller no-mixt per valorar els serveis d'Intervenció en la Pèrdua d'Habitatge i Ocupació (SIPHO) amb perspectiva de gènere, que va tenir lloc el passat 28 de novembre de 2019, va reunir vint-i-dues participants. L'objectiu era posar en comú com afecta especialment a les dones les situacions de pèrdua d'habitatge i valoracions respecte els serveis implementats recentment al respecte. Les històries i experiències de cadascuna són diverses. En el taller van participar treballadores de les SIPHO, treballadores socials, activistes de diferents col·lectius per l'habitatge i persones afectades pels desnonaments i que, per tant, han estat ateses per algun dels SIPHO existents. Algunes de les participants, tot i haver patit desnonaments o trobar-se en situacions habitacionals molt crítiques, no han tingut accés al servei, ja que viuen en municipis on no existeix (actualment el servei només s'ofereix a Barcelona, municipi on es va crear, a l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament, i a València hi ha un servei similar, si bé no tan desenvolupat). Les persones assistents van mostrar-se molt participatives i amb ganes de contribuir al debat, fent palesa la necessitat d'espais com aquest, on puguin expressar com se senten i què pensen sobre un servei com el SIPHO i s'escoltin opinions de primera mà com les seves. També les pròpies professionals van poder manifestar aspectes positius i mancances de la seva tasca als SIPHO.

B) CONTEXT: EXPERIÈNCIA PERSONAL

El taller s'emmarca en una situació de l'habitatge a Espanya, en general, i concretament a Barcelona, crítica, amb un lent efecte de les polítiques d'habitatge i moltes persones en situació de risc d'exclusió residencial sense solucions habitacionals. La gran càrrega psicològica que comporta la situació de vulnerabilitat que viuen moltes famílies va fer-se evident tot just començar el taller. Les dones que van participar van parlar de por, ansietat, insomni, i altres problemes emocionals i psicològics que pateixen i que, en alguns casos, han acabat afectant la salut física de les afectades. Altres sentiments expressats van ser insatisfacció amb les institucions, frustració i impotència.

Tanmateix, moltes també van posar èmfasi en la necessitat de lluitar, d'encarar-se a la situació. La figura de la **dona lluitadora** i la necessitat de ser fortes van ser part de la conversa. Així mateix, el rol de suport dels diferents col·lectius en defensa de l'habitatge va ser esmentat repetidament. Les participants van descriure el sentiment de **pertinença a un grup**, de no estar sola, així com la força que els dona formar-ne part; com se senten empoderades compartint espais de protesta i de lluita.

Així, el paper de la dona i com es veu afectada pel problema de l'habitatge també va ser central. La crisi de l'habitatge té un component de gènere: no impacta igual a dones que als homes. Així, en els col·lectius en defensa de l'habitatge hi predominen **activistes que s'identifiquen com a dona**, i, a Barcelona, totes les treballadores del SIPHO (17) són dones. Algunes de les participants, a més, van destacar que solen ser les dones les que lluiten per l'habitatge, ja que, en la societat patriarcal, acostumen a passar més temps a casa i sentir-se més lligades a l'habitatge.

D'altra banda, també va sorgir el tema de la **gentrificació**. Algunes participants van parlar sobre com l'encariment dels lloguers al barri i la conseqüent expulsió de veïnes i comerços de tota la vida les expulsava també a elles. La ràpida transformació dels barris per a satisfer turistes i classes altes destrueix el teixit social i expulsa, si bé de manera indirecta, els habitants dels diferents barris de la ciutat. L'entorn en què vivim condiona la vida quotidiana. Tant si és el barri com casa nostra, quan aquests es veuen amenaçats o es transformen, també canvien les nostres vides.

Valoració inicial del SIPHO de Barcelona: Les participants que han sigut ateses pel SIPHO, o que hi ha tingut tractes des dels moviments socials, coincideixen en veure'l com a un mediador durant els desnonaments. El fan servir per a coordinar-se amb diversos actors: serveis socials, advocats d'ofici i jutjats, així com amb moviments socials. D'altra banda, també el troben útil per obtenir assessorament jurídic, i, en menor mesura, per demanar informes d'exclusió residencial i/o vulnerabilitat social i activar el protocol d'urgència per accedir a habitatge públic. En avaluar el servei, van sortir aspectes positius però també de negatius.

C) FORTALESES. QUÈ ES FA BÉ?

Totes les participants van mostrar-se positives a l'**existència** dels SIPHO, als llocs on existeix, així com a la seva ubicació dins de cada barri. Les usuàries se senten acompanyades i valoren que les treballadores del SIPHO les **acompanyin** en el procés de desnonament, estiguin pendents del cas, els donin assessorament i facin de guia. Algunes estan en contacte continu amb el SIPHO i sempre que ho necessiten, per la qual cosa valoren l'alta disponibilitat de les treballadores.

D'altra banda, el SIPHO juga un paper clau de **mediació** entre la propietat, les institucions (comitativa judicial, oficina d'habitatge, serveis socials) i les persones afectades. Tenen un rol de mediació, tant de manera prèvia com durant el desnonament. En paraules d'una de les participants, el SIPHO vindria a ser un "equilibri de la balança de poders". A través de la negociació, s'aturen desnonaments o s'aconsegueix la reubicació de les famílies. Ara bé, com que hi ha moltes limitacions institucionals, les treballadores del SIPHO es veuen obligades a ser molt **creatives** per fer bé la seva feina.

El SIPHO acompanya les persones afectades en cada cas, té un **tracte personal** que s'aprecia molt - a diferència d'altres òrgans. Les treballadores del SIPHO ofereixen atenció personalitzada, tenen compromís, són amables, escolten i mostren **empatia** envers les afectades, que en molts casos es troben en moments d'instabilitat emocional. El fet que totes les treballadores del SIPHO a Barcelona sigui dones, ajuda a generar aquesta sensació de proximitat i comprensió entre treballadores i afectades.

D) MANCANCES. QUÈ CAL MILLORAR?

El SIPHO és un servei molt nou que només existeix a Barcelona i, de manera molt més reduïda, a València. Així, una de les principals crítiques va ser l'**absència** d'aquest servei a altres municipis. En relació, tant les treballadores com les usuàries van remarcar que els SIPHO estan desbordats, que es necessiten més punts i **més personal**. La insuficiència de treballadores fa que no puguin dedicar el temps que necessita cada cas, que arribin tard a desnonaments i que no dominin tots els detalls necessaris. També falta **formació prèvia** i profunda sobre els casos, així com en àmbits legals. Algunes activistes van comentar que, sovint, són elles les que han d'intervenir en les mediacions per ajudar les agents del SIPHO pel que fa a la legislació o fets rellevants previs al desnonament en qüestió.

Aquesta insuficiència de personal fa que les treballadores treballin amb una forta pressió temporal, que es tradueix en **intervencions tardanes** i pèrdua de la capacitat creativa mencionada anteriorment. Els SIPHO **no fan feina preventiva** i només intervenen la setmana abans de la data fixada pel desnonament. De la mateixa manera, tampoc fan un seguiment posterior a aquest.

Un altre dels aspectes problemàtics és la **manca de recursos**. De fet, no disposen de recursos propis. Els SIPHO no tenen gaires eines per negociar, i, per tant, tenen poc poder. Tot i tenir el rol de mediadores, sovint es troben que el dret a l'habitatge no és la prioritat dels serveis socials. A més, els **falta reconeixement** per part de les comitatives judicials, i els resulta molt difícil fer incidència als jutjats.

D'altra banda, hi ha un problema de **comunicació**. Els serveis socials són els que decideixen qui pot reunir-se amb el SIPHO i això fa que moltes persones no hi puguin accedir en ignorar la seva existència i/o la manera d'entrar-hi en contacte. Per tant, els SIPHO són un servei desconegut per a moltes i **poc accessibles**. Es troben en opacitat institucional, no tenen visibilitat. A més, l'horari d'atenció al públic que ofereixen és limitat: només de matins entre setmana i la tarda dels dijous. Això, dificulta molt que les afectades puguin assistir a les cites, ja sigui per treball remunerat, responsabilitats familiars o altres motius.

En aquest context, els SIPHO tenen el risc de quedar-se en l'assistencialisme, posar un "pedaç" i allargar el procés. Aquest servei pot ser d'ajuda a curt termini, però no ofereixen solucions "reals", a més llarg termini.

E) PROPOSTES I RECOMANACIONS

Les participants del taller van es van mostrar molt predisposades a formular propostes sobre com millorar el servei, a partir de les mancances detectades. Les diferents recomanacions es recullen en els punts següent:

- Treballar conjuntament amb diferents moviments socials.
- Intervenir més d'hora en cada cas, i no esperar a l'última setmana o a que els moviments socials hagin d'intervenir físicament per aturar els desnonaments.
- Crear un espai de suport psicològic. Contractar personal de perfil interdisciplinar per fer-ho possible i formar el personal existent. Gestionar grups de suport amb usuàries per generar empoderament.
- Publicitat: Fer que el SIPHO sigui més accessible, que es trobi en un espai que les usuàries puguin trobar fàcilment i millorar la difusió d'informació sobre l'existència del servei.
- Donar més informació a les usuàries per saber com actuar.
- Millorar la ràtio treballadora/usuàries. Incrementar els recursos humans: és a dir, contractar més treballadores i de perfils variats.
- Oferir formació per a les treballadores del SIPHO en matèries legals.
- Crear nous SIPHO a les ciutats on existeix i, sobretot, als municipis on no existeix.
- Ampliar l'horari d'atenció al públic.
- Millorar la coordinació amb serveis socials per evitar que la informació que es dona des del SIPHO sigui diferent. Cal que treballin més conjuntament.
- Dotar el SIPHO de recursos propis per tenir més eines per negociar i oferir solucions.
- Dotar el SIPHO de reconeixement per part de les comitives judicials.



 OBSERVATORIO
DESC
WWW.OBSERVATORIDESC.ORG

Aquestes jornades han estat organitzades per l'Observatori DESC i Enginyeria Sense Fronteres, realitzades amb el suport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona.