



**Ajuntament
de Mataró**

Memòria Servei de Mediació ciutadana

2017

Índex

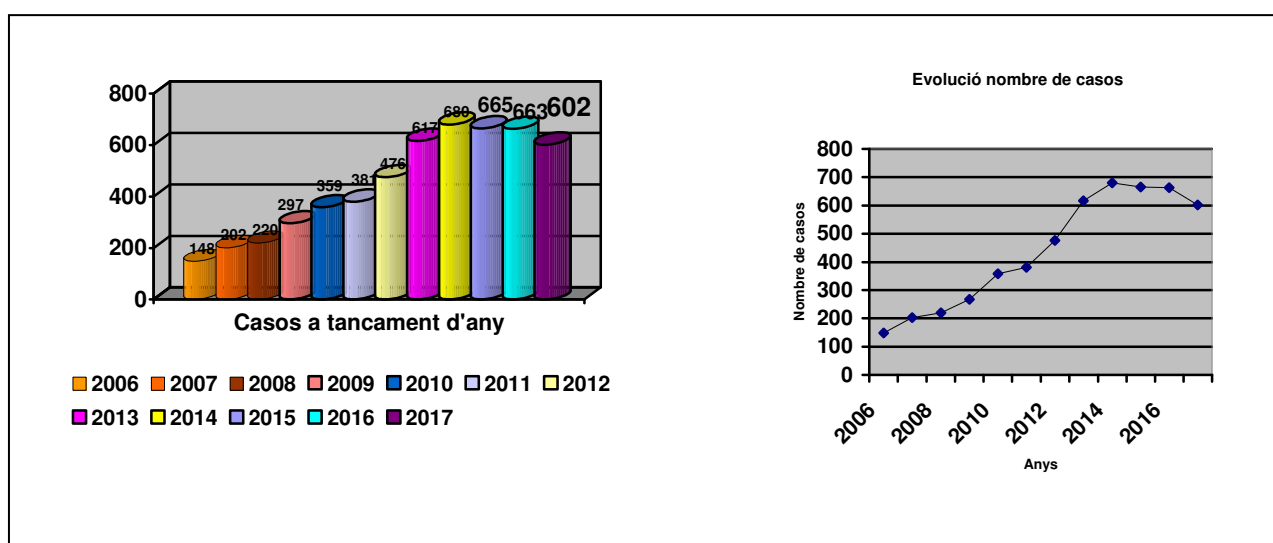
Resum estadístic d'actuacions	3
Casos atesos	3
Nombre de beneficiaris	4
Tipologia del conflicte	6
Canals de derivació	7
Procedència dels usuaris	9
Dades per barris	11
Grau de satisfacció dels usuaris	13
Avaluació objectius	15
Objectius per l'any següent	17

Resum estadístic d'actuació

1. Casos atesos

Durant l'any 2017 han estat atesos **602 casos**, dels quals **458 són nous expedients** i 144 són expedients anteriors, de l'any 2016.

Aquesta xifra representa un 9% menys de casos respecte l'any anterior, equiparant als resultats del 2013. L'explicació d'aquesta circumstància respon a la reducció de nombre de casos en matèria d'habitatge que ja de manera incipient va començar a revertir en l'exercici anterior i aquest 2017 sembla consolidar-se.



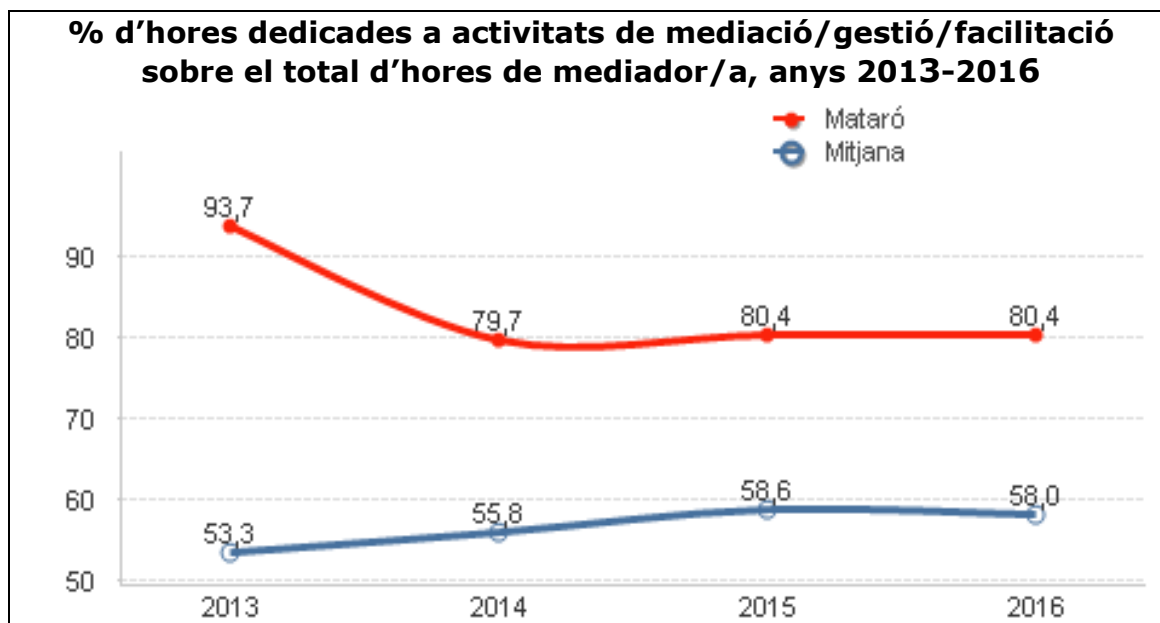
Des de la creació del Servei de Mediació, la progressió en el nombre de casos ha estat tònica habitual, gràcies a l'elevat grau de satisfacció dels usuaris i a la tasca de difusió i el treball en xarxa. L'**augment patit en els darrers anys, molt superior a períodes anteriors** (2011: 381 asos; 2012: 476 casos; 2013: 617 casos i 2014: 680 casos), respon a noves causes que s'afegeixen a les anteriors. La conjuntura socioeconòmica actual marcada per l'elevat índex d'atur, les dificultats de manteniment de l'habitatge, els escassos/inexistents ingressos en les unitats familiars, etc. ha portat a serveis públics, com el SMC¹, a atendre noves casuístiques orientades a la millora i al sosteniment d'aquestes realitats (conflictes familiars, conflictes en comunitats de veïns per impagament de quotes, entre d'altres). Prova d'això és l'àmbit de treball iniciat en el 2012, Intermediació Hipotecària, que va néixer amb l'objectiu d'assessorar i acompanyar a les persones que es troben amb dificultats per a fer front al pagament de la hipoteca o el lloguer.

Fruit de la creació d'aquest àmbit, en el 2012, s'inicia una línia ascendent de casos atesos que troba el seu topall en el 2014 (**2012: 25%** respecte

¹ Servei de Mediació Ciutadana.

2011, **2013: 30%** respecte el 2012 i **2014:10%** respecte el 2013). Amb les dades del 2015, 2016 i 2017 sembla ser que aquesta tendència comença a revertir lentament.

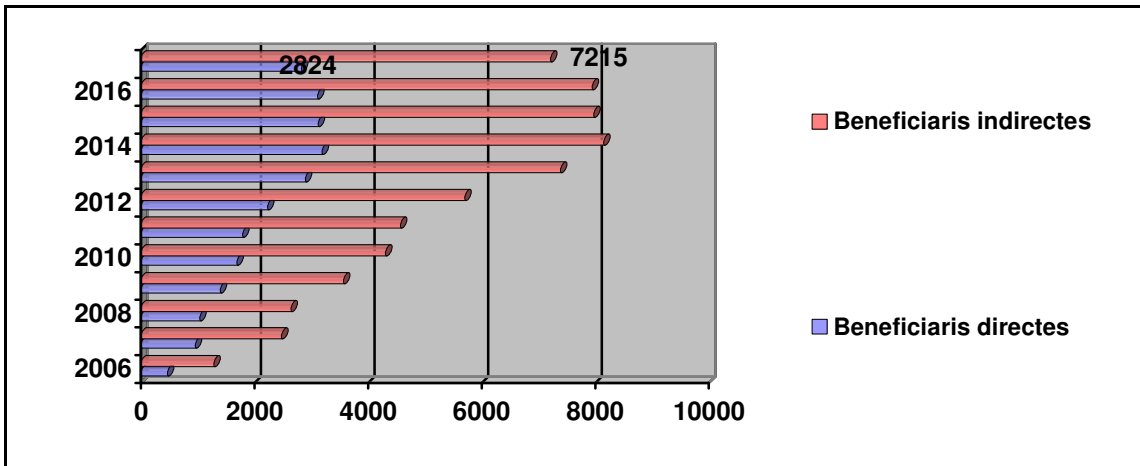
És important contextualitzar les dades relatives al nombre de casos en el marc de la província. Serveixi d'exemple la gràfica comparativa entre els 5 municipis més grans de la província de Barcelona amb serveis de mediació ciutadana, relativa a % d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació sobre total d'hores de mediador/a, anys 2013-2016.



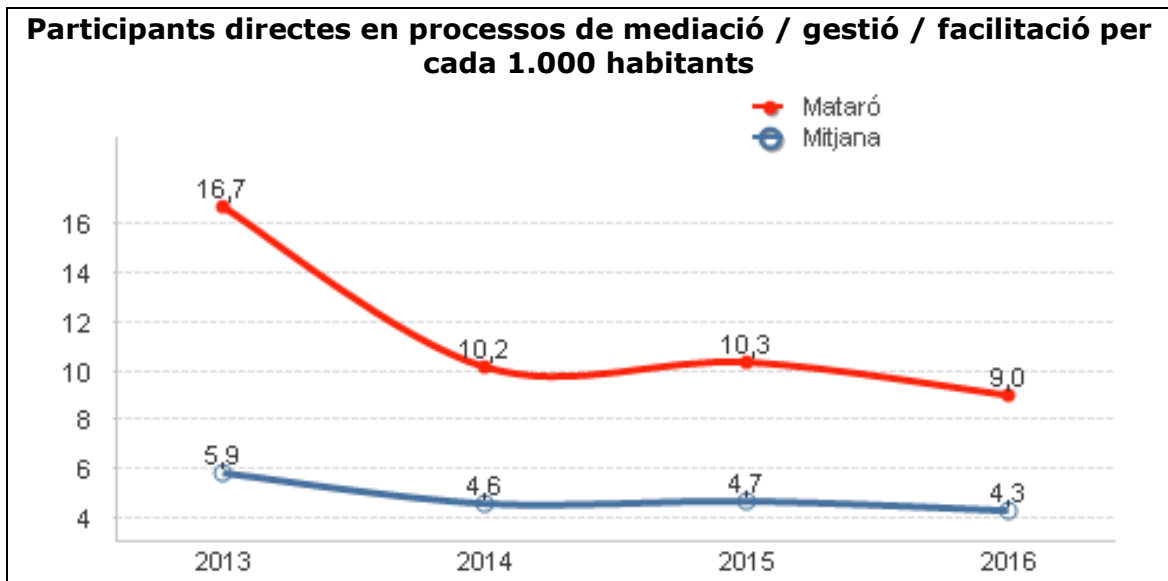
2. Nombre de beneficiaris

El nombre de persones **beneficiàries directes del Servei ha estat de 2.824**. La influència **indirecta** estimada de la intervenció del Servei ha estat de **7.215 persones**.

La tasca que es duu a terme des del servei, més enllà de la incidència directa en les parts protagonistes dels casos gestionats, té una repercussió directa en l'entorn. És aquesta visió ambiciosa dels efectes de l'acció mediatora, entesa com a acció pública, la que ens permet presentar aquestes xifres relatives als beneficiaris indirectes.



En aquest punt és important aportar les dades publicades per la Diputació en la 7a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana (dades 2013 a 2016) en que l'ajuntament de Mataró hi participa des de fa 6 anys aportant els resultats obtinguts.

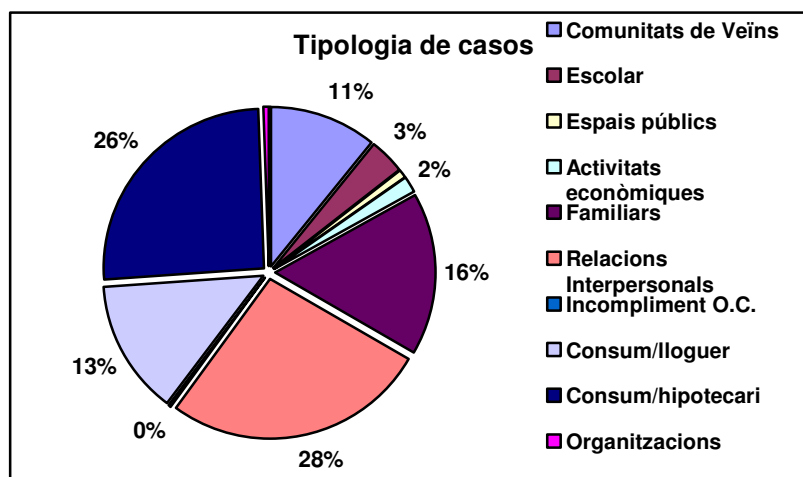


3. Tipologia de casos

Tipologia de conflictes	Nombre de casos				
	2012	2014	2015	2016	2017
Període					
Comunitat de Veïns ²	76	82	92	93	66
Mediació Familiar	59	62	80	89	99
Activitats Econòmiques	22	29	20	24	10
Espais públics	10	3	7	7	5
Escolar	8	8	11	18	21
Incompliment Ordenança Civisme	7	24	18	14	1
Organitzacions	6	2	1	2	3
Relacions interpersonals/humitats	12	9	16	13	21
Relacions interpersonals/Convivència	32	19	19	17	14
Relacions interpersonals/Sorolls	35	35	41	29	42
Relacions interpersonals/Neteja /Olors	11	17	9	14	14
Relacions interpersonals/Animals domèstics	14	9	9	17	15
Relacions interpersonals/Obres	15	6	5	15	18
Relacions interpersonals/Deutes	8	0	0	13	0
Relacions interpersonals/ús espai comú	6	1	3	2	2
Relacions interpersonals/Altres	12	8	17	12	12
Relacions interpersonals/mals entesos	5	0	0	13	23
Consum / hipotecari	126	333	254	214	155
Consum/lloguer	12	33	63	57	81
TOTAL	476	617	665	663	602

² Conflictes d'escalas, danys a la propietat comunitària, sorolls, rehabilitacions,...

Segons la tipologia de casos, aquests **602** expedients es classifiquen de la següent manera:



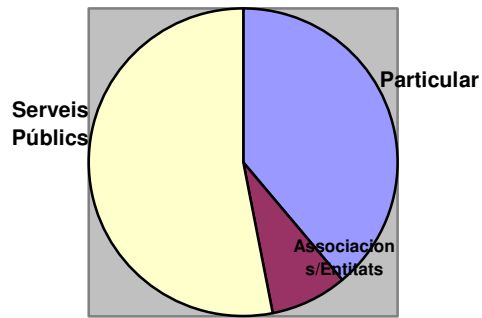
De nou, el nombre de casos relatius a **“Relacions Interpersonals” (161)**, xifra gens menyspreable, es veuen superats pels supòsits relatius a la **gestió de l’habitatge** (“consum/hipotecari” i “consum/lloguer”) que es situen en primera posició amb **236** casos. En el 2017, aquesta casuística ha representat el 39% dels casos atesos en el servei, i signifiquen un 13% menys en aquesta matèria respecte el 2016 i un 25% menys respecte el 2015. Tot i així, aquesta tendència a la baixa dels casos relatius a l’habitatge que arriben al servei de mediació no es correspon a l’estat de l’habitatge a la nostra ciutat. **L’emergència habitacional** continua essent una realitat. Les estratègies de la qual però, han mudat en **noves fórmules** fora del sistema regulat –ocupacions; subarrendaments; etc.-. Aquestes són més difícil de detectar pels diferents serveis públics i no són objecte del nostre àmbit d’intervenció.

4. Canals de derivació

Segons el **canal de derivació** pel qual arriba el cas, establim la següent classificació:

Canals de derivació	Nombre	
Particular ³	248	39%
Associacions/ entitats	51	8%
Serveis Públics	303	53%
TOTAL	602	100%

³ Ciutadà que acut al servei directament, coneixedor del servei a través del “boca orella”, dels canals de difusió habituals o de la recerca particular.

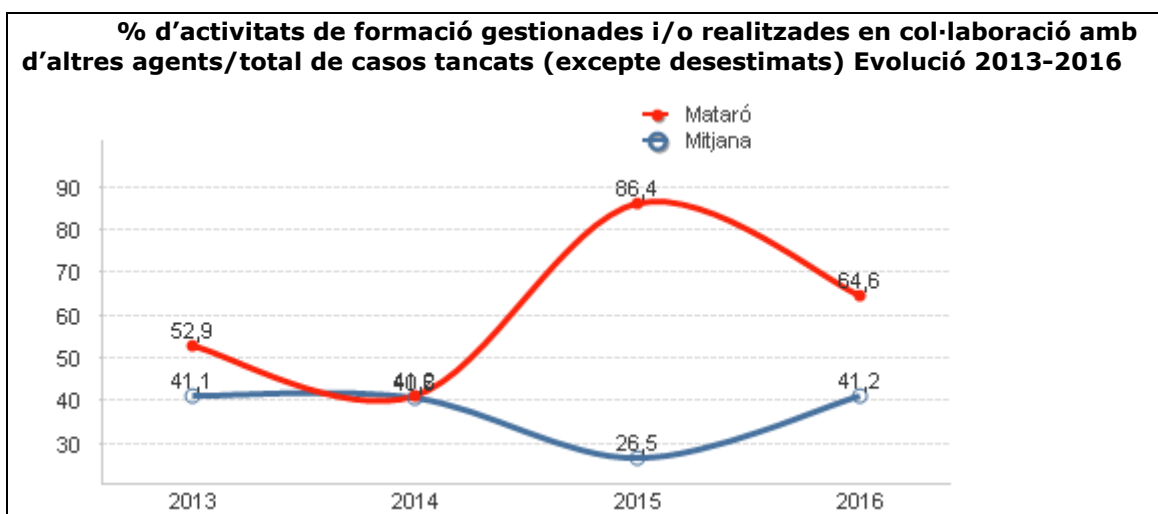


Serveis públics	Nombre de casos	
Policia Local	62	21%
Oficina d'Atenció Ciutadana	23	8%
Participació Ciutadana	4	1%
PSCCVV ⁴	15	5%
Coordinació web	10	3%
Serveis Socials	131	43%
Prohabitatge	7	2%
Salut Pública	3	1%
Mossos d'Esquadra	2	1%
Jutjat	5	2%
Centre Ensenyament	10	3%
Alcaldia	0	0%
Civisme	1	0%
Via pública	1	0%
INEM-SOC	14	5%
Urbanisme	0	0%
Altres serveis	15	5%
TOTAL	303	100%

⁴ Projecte en Suport a les Comunitats de Veïns

En el 2017, el principal derivador, continua sent l'àrea de **Benestar Social de l'Ajuntament**. Això, ha estat possible fruit d'una bona coordinació entre serveis així com del treball en xarxa i la major difusió del servei en el marc municipal. En la mateixa direcció aquest és un clar símptoma d'**integració** del Servei en l'entramat municipal.

La importància del treball en xarxa en la tasca mediadora es posa de manifest en el nombre d'actuacions que es duen a terme des del servei de mediació en col·laboració amb altres agents presents en el territori i que ens han permès augmentar les deteccions de casos susceptibles d'intervenció per part del SMC⁵.



No es pot però, menystenir, com s'apuntava, que el **derivador natural -el particular-** continua aportant un volum de casos molt significatiu (**248**). Encara ara aquest és el millor indicador de satisfacció de les persones ateses i, per tant, de la qualitat ofertada.

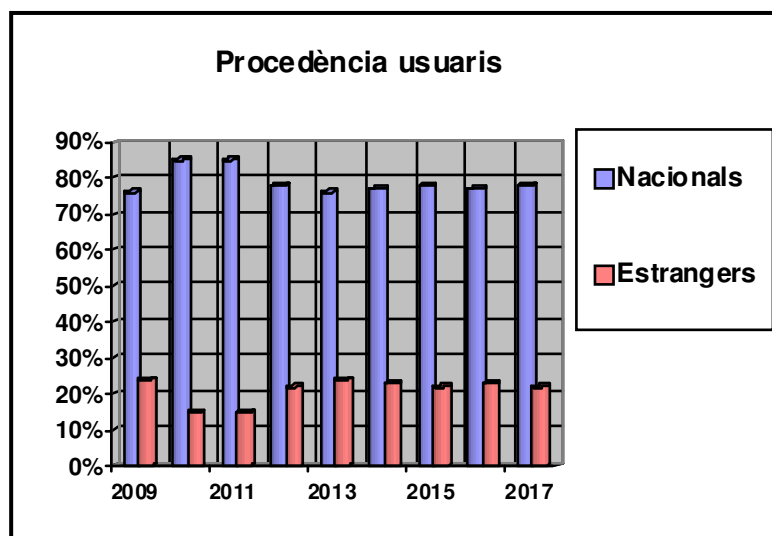
5. Procedència dels usuaris segons origen

Segons la **procedència** dels beneficiaris segons origen, el nombre total ha estat de **2.824 beneficiaris directes**, desglossats segons la següent classificació:

⁵ Servei de Mediació Ciutadana

Nacionals: 2.291

Estrangers: 674



Segons dades del padró d'1 de gener de 2016, trobem que la **proporció** de població **d'altres països a la ciutat** de Mataró **és del 16,80%**, per sota de la proporció d'usuaris estrangers al servei. Es manté el nombre d'usuaris estrangers, respecte els darrers anys, lleugerament superior a d'altres períodes -2010-2011-. Aquest fet, entenem que respon a diverses circumstàncies. En primer lloc, s'ha de tenir en compte que **una proporció elevada de casos (59%)** del Servei de Mediació prové dels barris de **Cerdanyola, Rocafonda i El Palau-Escorxador**, on es concentra gran part de la població nouvinguda (Cerdanyola, 22,7%; Rocafonda, 32,9% i El Palau-Escorxador, 30,7%).

En segon lloc, s'ha d'apuntar que el **39%** dels casos rebuts en el servei són relatius a la **gestió de l'habitatge** i, sens dubte, un dels col·lectius més castigats per la crisi i amb major risc d'exclusió és la població migrada, l'indar que ve determinat, entre d'altres factor, per la pèrdua de l'habitatge.

Per tot això, les dades estadístiques resulten per sobre de les oficials, situant en un **78%, els usuaris nacionals i en un 22%, els nouvinguts**.

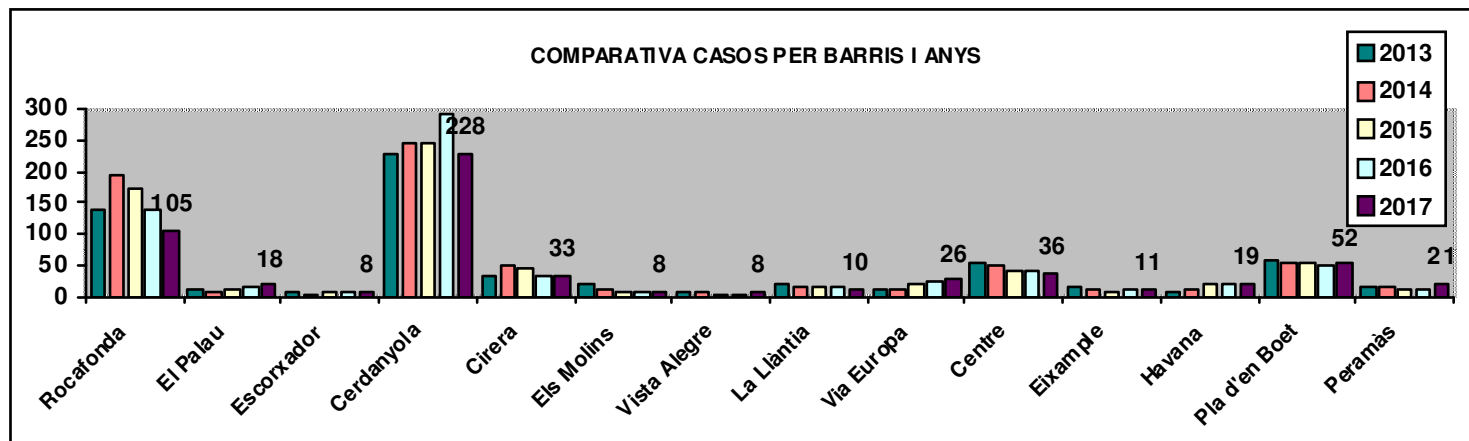
Aquesta dada, amb les consideracions abans apuntades, és rellevant ja que, un any més, queda palès que la intervenció del Servei **s'ajusta als paràmetres habituals de la població estrangera** a la ciutat i **a la conjuntura social** i que, per tant, no es tracta d'un servei adreçat exclusivament a immigrants o població nouvinguda, sinó que **l'ús que fa la ciutadania del Servei reflexa fidelment la realitat de la ciutat**.

Així mateix, aquestes xifres ajuden a superar prejudicis sobre la presumpta "conflictivitat" del fenomen migratori i dóna suport a la idea que la integració intercultural a la ciutat és més viable i racional amb serveis universals, per a tots els ciutadans.

6. Dades per barris

En l'exercici del **2017**, el nombre total de casos atesos en la ciutat de Mataró és de **602**, quedant repartits entre els **15 barris** en que es divideix la ciutat.

Observem en el següent gràfic la **distribució de casos per barris en els darrers 4 exercicis**.



Un any més, es consolida la presència en el barri de **Cerdanyola** on s'observa un **increment del 63%** dels casos respecte el 2012. Aquest augment és, possiblement fruit de molts factors: el treball de territori dut a terme des de l'any 2007 per part del servei; la proximitat de l'oficina; i en major incidència, la concentració de casos d'intermediació hipotecària. Així mateix, les zones més densament poblades de la ciutat on es concentra el 39% de la població (Cerdanyola i Rocafonda-El Palau-L'Escorxador) porten associades un major nombre de situacions de conflicte manifestes.

Com en d'altres exercicis es manté, si bé amb menor incidència, la nostra presència en les zones de **Rocafonda-El Palau-L'Escorxador**.

Aquest fet, porta causa, entre d'altres, en **una raó històrica**, ja que és en aquest barri on va néixer el Servei de Mediació l'any 2002, en el marc del Pla Integral Territorial, i per tant s'ha fet més treball de **desenvolupament comunitari** i hi ha hagut més **presència i difusió**.

Així mateix, cal destacar el paper de derivador que, des del 2013, duen a terme les dues oficines del **Projecte en Suport a les Comunitats de Veïns** en els barris de Rocafonda i Cerdanyola.

La presència del SMC en els altres barris de la ciutat es manté respecte l'exercici anterior. De cara al 2017, un dels objectius del servei serà **apropar-se a aquestes zones** (Centre, Eixample, zona Nord) i donar resposta als nous reptes i demandes que els veïns d'aquestes zones plantegin.

A continuació mostrem la distribució, en el **mapa de la ciutat**, de casos segons tipologia:



Intermediació hipotecària



Mediació lloguer



Familiar



Escolar



Activitats Econòmiques



Comunitat de veïns



Associacions o entitats



Espais Públics

7. Grau de satisfacció dels usuaris

Aquest 2017 hem continuat implementant el nou model d'avaluació basat en enquestes telefòniques al respecte del procés en el que han participat.

Satisfacció usuaris

S'han gestionat un total de 48 **enquestes** relatives a casos tancats en l'exercici. L'avaluació es realitza via telefònica –per l'alumne en pràctiques administratives- un **mes després** de que la intervenció es dona per acabada i pretén copsar la **valoració** dels usuaris en relació a diferents **ítems**: els professionals, el procés, l'espai i els efectes de la seva participació en la relació amb l'altra part.

El/s Professional/s:

La informació rebuda pel mediador/a ha estat clara (**Molt 97,9%**, Bastant 2,1%, Poc 0%); La trobada ha estat útil (**Molt 97,9%**, Bastant 2,1%, Poc 0%); M'he sentit entès/a pel mediador/a (**Molt 97,9%**, Bastant 2,1%, Poc 0%).

La tasca del mediador durant el procés (**Molt bona 75%**, **Bastant bona 25%**, Poc bona 0%)

L'espai:

Valoració de l'espai i comoditat de les instal·lacions (**Molt 50%**, **Bastant 47,9%**, Poc 2,1%)

El procés:

S'ha adaptat a les **vostres necessitats**: (**Molt 100%**, Bastant 0%, Poc 0%); M'he sentit còmode, respectat/da i part del procés (**Molt 100%**, Bastant 0%, Poc 0%)

Els efectes:

El procés ha **influït en la relació** amb l'altra/es part/s (Molt 57,1%, Bastant 42,9%, Poc 0%)

És rellevant destacar la majoritària mostra **d'alta satisfacció** per part dels usuaris, fet que, d'una banda, posa de manifest l'èxit dels processos d'intervenció (més enllà de l'assumpció d'acords o no) com alternativa de resolució de conflictes. Així mateix, d'altra banda, la valoració que en fan sobre l'impacte del procés en la seva relació amb l'altra part és per a nosaltres molt satisfactòria, ja que el procés esdevé un punt d'inflexió en la relació de les parts redefinint-la, transformant-la.

L'efecte que aquestes dades produeixen en la tasca diària, anima als professionals del SMC a continuar millorant i investigant.

Satisfacció entitats col·laboradores

Han respost el qüestionari un total de **42 entitats** de les quals el 59,5% són serveis municipals i el tipus de col·laboració majoritària duta a terme (54,8%) ha estat "Altres formes de col·laboració (formació, taller, assessorament, orientació)".

Amb l'objectiu de conèixer la valoració de la nostra tasca, les qüestions han versat al respecte dels següents ítems: canals de comunicació; temps de resposta; qualitat del retorn final.

Canals de comunicació:

Correu electrònic 59,5%; Telèfon 14,3%; Presencial 21,4%; Correu intern 4'8%

Temps de resposta:

Molt adequat 71,4%; Bastant adequat 28,6%; Poc adequat 0%

Qualitat del retorn final:

Molt adequat 73,8%; Bastant adequat 26,2%; Poc adequat 0%

Així mateix, continuem fent buidatge de la **bústia de suggeriments** on de manera anònima es recullen **les opinions dels usuaris i entitats** al respecte d'aquells aspectes que considerin oportuns de la seva participació i experiència.

Mereix especial menció les **12 valoracions** recollides en la bústia on els usuaris expressen lliurement i individual importants **observacions** durant o immediatament finalitzat el procés (exemples: millora de les instal·lacions, felicitacions i agraïments als professionals, més recursos)

Avaluació general dels objectius

Atenent als objectius específics plantejats per al 2017, a continuació detallem sucintament, els **objectius assolits** en l'exercici.

Mediació residencial: hem adequat **els protocols** en matèria de mediació residencial per a una major simplificació de processos reduint el cost emocional i econòmic dels usuaris. Així mateix, s'han establert nous **canals de derivació** amb aquells professionals i/o serveis susceptibles d'intervenir en casos relatius a l'habitatge (serveis socials, advocats, oficina de consum, etc).

Hem establert trobades quinzenals (**treball en xarxa**) amb serveis clau en la resolució d'aquesta tipologia de supòsits: Benestar Social i Habitatge, per tal d'agilitzar la resolució i evitar el bloqueig de supòsits multiconflictius i de naturalesa més complexa.

Comunitat de Veïns: hem assolit l'objectiu de màxim grau de coordinació amb els agents implicats en casos de conflicte en comunitats de veïns, en particular amb els **Projectes en Suport a les Comunitats** de Rocafonda i Cerdanyola.

Mediació reparadora: hem aconseguit implantar el model de treball amb joves infractors de l'ordenança de civisme a **centres educatius de secundària** basat en un **procés individual i transformador**. Concretament, hem implementat el projecte en l'IES Campeny. Hi ha prevista la implementació del programa durant el curs 2017-2018 en un nou centre de secundària (IES Puig i Cadafalch).

En relació a les col·laboracions amb agents del territori i professionals d'altres demarcacions, val a dir que aquest 2017 hem aconseguit augmentar molt considerablement el nombre d'actuacions. Concretament, és de destacar la celebració d'un acte conjunt amb ICAMAT en motiu del dia europeu de la mediació.

Així mateix, són cada cop més els centres de formació en gestió i resolució de conflictes interessats en que els seus alumnes coneguin el funcionament d'un servei com el nostre - Grau superior de Integració Social de l'IES Maremar, Màster en mediació i gestió de conflictes de la UB, Curs de professionalització mediadora de UGT- Fundació Paco Puerto; Certificat de Professionalització en Mediació Comunitària de Fundesplai-.

En aquest punt, destaquem també, la visita de professionals mediadors d'altres municipis interessats en compartir experiències i conèixer la implementació de projectes on el Servei de Mediació de Mataró és pioner - mediació residencial, mediació restaurativa-; és el cas de Granollers, Llavanes i Cardedeu.

Celebració del 15è aniversari. En el 2017, el servei de mediació ha dut a terme un conjunt d'accions per a celebrar els 15 anys del seu naixement, fent partícips a la ciutadania i els diferents agents del territori testimonis d'aquesta història.

Valorem molt satisfactòriament el global de les accions dutes a terme tant per la resposta i nivell de participació de totes les persones i entitats còmplices d'aquests 15 anys.

Creació del nou centre de recerca per al diàleg, al convivència i la cultura de pau. La valoració de la trajectòria de 15 anys de servei ens han permès fer una reflexió entorn al nou model de servei de mediació que volem per tal de donar resposta als nous reptes presents. És així com, en aquest 2017 hem aconseguit establir les bases del que serà el nou Centre de cultura de Pau, el desplegament del qual es troba supeditat als pressupostos municipals per als propers exercicis.

Així mateix, i en relació al darrer dels objectius previstos per aquest 2017, el Servei amb la seva nova forma d'espai de recerca, laboratori per a la millora de la convivència, constructor de cohesió social i espai de cocreació de relacions ciutadanes, hem apostat (i continuarem fent-ho) per la incorporació de **noves metodologies d'intervenció**, entre elles, les **metodologies apreciatives i participatives**, així com, les derivades del **paradigma sistèmic, el coaching, el mindfulness**.

Finalment, i en resposta al darrer dels objectius marcats per al 2017, el Servei de Mediació ha augmentat els esforços en difondre la tasca que desenvolupa a la ciutat de Mataró. Així, hem participat d'actes i jornades de la mà d'organismes públics i privats (l'ICAMAT, Diputació Barcelona, Fundació Alzheimer, Creu Roja); hem elaborat una nova imatge del Servei (en motiu del 15è aniversari) i hem participat en l'elaboració d'un material audiovisual a iniciativa de la Diputació de Barcelona en relació a la mediació restaurativa duta a terme pel Servei (Programa MASE. Veure fitxa).

Objectius per l'any següent

Per a l'exercici 2018, els objectius específics del Servei de Mediació de Mataró es concretaran en:

1. Desplegament del nou Centre de cultura de pau i recerca per al diàleg i la convivència.
2. Desplegar el Pla de Convivència municipal en atenció a la coordinació, treball en xarxa i a l'aposta d'un model de ciutat on el SMC ho jugui un paper destacat.
3. Implementar el sistema de gestió íntegrament d'acord a la nova norma ISO 2015.
4. Definir noves estratègies i protocols de prevenció i intervenció en mediació residencial en atenció a les noves realitats i als col·lectius més vulnerables.
5. Consolidar àmbits emergents de treball: les MASE en centres educatius i Gent Gran activa.
6. Crear sinèrgies i protocols d'actuació conjunta amb els nous agents i col·lectius constructors de convivència, tot potenciant i fent efectiu el treball en xarxa.

Amb el suport de :



**Diputació
Barcelona**

