



CONSELL INSULAR
DE MENORCA
www.cime.es



PLA D'HABITATGE SOCIAL DE MENORCA



PLA D'ATENCIÓ INTEGRAL A PERSONES SENSE LLAR
I EN RISC D'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL 2017-2021
OCTUBRE 2016



AJUNTAMENT
D'ES MIGJORN GRAN



AJUNTAMENT D'ES CASTELL



AJUNTAMENT DES MERCADAL



Ajuntament de
Ciutadella de Menorca



AJUNTAMENT DE MAÓ



AJUNTAMENT D'ALAIOR



Ajuntament de Ferreries



Ajuntament de Sant Lluís





AUTORES DEL PLA:

COMISSIÓ TÈCNICA D'HABITATGE:

EVA ESPINOSA MALLOR
Directora SSCB Ajuntament Maó

DOLÇA FELIU AIMAR
Directora del Dept. d'Inclusió Social i
Cooperació Internacional. Creu Roja Illes

ANTÒNIA FLORIT SALORD
Representant Obra Social Menorca-PAH

CRISTINA MERCADAL SALORD
Directora SSCB Ajuntament Ciutadella

ROCIO MORIANA ZURITA
Coordinadora SSCB Ajuntament Sant Lluís

MARGALIDA PLAZA CABOT
Coordinadora Programes
Persones Sense Llar. Creu Roja Palma

MARÍA DEL MAR PONS PONS
Coordinadora Programa Inclusió Social
Càritas Diocesana de Menorca

ANTONIA VÍLCHEZ SÁNCHEZ
Representant PAH-Menorca

BEATRIZ VINIEGRA GONZÁLEZ DE AGUILAR
Tècnica del Servei Municipal d'Habitatge
Ajuntament Maó

COORDINACIÓ I REDACCIÓ:

ELISA MARÍ PONS
Coordinadora Xarxa EMIF i Habitatge
Consell Insular de Menorca



SUMARI

Presentació	03
1. Justificació	06
2. Diagnosi de la situació actual	11
3. Recursos actuals en l'atenció a les persones sense llar i en risc d'exclusió residencial	19
4. Perfil de les persones/famílies ateses actualment en l'àmbit de l'exclusió residencial	35
5. Objectiu del pla	36
6. Destinataris del pla	37
7. Metodologia	38
7.1. Principis metodològics del pla	38
7.2. Circuit d'atenció per a les persones/famílies sense llar	39
7.3. Circuit d'atenció per a les persones/famílies en risc de quedar-se sense llar	40
8. Recursos necessaris	43
8.1. Quant als destinataris directes	44
8.2. Quant a la prevenció del fenomen a nivell general	46
8.3. Quant a l'estructura i organització	50
9. Seguiment i Avaluació	51
10. Fonts consultades i bibliografia	55



PRESENTACIÓ

Escric aquestes línies enlluernada encara per les Jornades «L'habitatge és un dret com una casa», de l'Ajuntament de Barcelona (#undretcomunacasa), una mirada atenta, crítica i alhora de futur sobre el dret a gaudir d'un habitatge digne en el marc del dret a la ciutat.

El dret a l'habitatge, amenaçat en molts indrets per la combinació de circumstàncies i fenòmens diversos, com ara l'especulació immobiliària, la bombolla dels lloguers turístics, l'esquifida oferta d'habitatge públic, la devaluació salarial i la precarietat laboral, entre d'altres, està més que mai en entredit i esdevé al meu entendre un dels reptes més grans per a les polítiques públiques dels propers anys. Com podem aturar i evitar els desnonaments i les execucions hipotecàries, la pobresa energètica, l'infrahabitatge, el despoblament dels barris, la gentrificació, etc., són ara per ara les fites que hem de tenir presents.

La situació derivada dels fenòmens acabats d'esmentar consolida la vulnerabilitat residencial d'una gran part de la ciutadania i expulsa definitivament tots els que ja patien exclusió residencial. I tot açò alhora que Espanya és el primer país d'Europa en nombre d'habitatges buits (més de tres milions), molts dels quals estan en mans d'entitats financeres que han estat rescatades amb cabals públics, de la SAREB i de fons voltors, els quals, per altra banda, acaben incidint en el preu general dels lloguers.

Dissortadament i no per casualitat, l'article 47 de la Constitució és un dret només de caràcter patrimonial, nu de garanties que en permetin l'exigibilitat. Així les coses, no hem de parar fins que la previsió constitucional abasti el servei públic d'allotjament des de la perspectiva dels drets fonamentals, apostant per la seva vessant d'ús i no de simple intercanvi. Ja fa molt de temps que la funció social de la propietat ha estat assumida quant al sòl, però no ha passat el mateix amb l'habitatge.

D'altra banda, el dret a un habitatge digne i adequat no és només el dret a tenir sostre, és el dret a viure en unes condicions mínimes d'habitabilitat i accessibilitat, sostenibilitat i eficiència, preu assequible, amb garantia de subministraments bàsics i amb possibilitat de certa continuïtat temporal. La precarietat en la possessió de l'actual Llei d'arrendaments urbans té per objectiu l'afavoriment de la propietat, anivellant els interessos dels petits propietaris i dels grans tenidors d'habitatge, com ara les socimis. El lloguer s'ha convertit en una estratègia d'inversió i finançament per als propietaris. La no renovació dels contractes de lloguer (*desnonaments invisibles*) suposa l'expulsió de moltes persones i famílies del mercat de lloguer a causa de la impossibilitat de pagar els nous preus derivats del context especulatiu.



Les definicions legals sobre què és *habitatge buit* i què és *habitatge social* es fan ara més necessàries que mai i el nou paradigma obliga a innovar i preveure *habitatges tàctics* per donar resposta a necessitats de cada vegada més urgents i immediates, no només d'habitatge sinó també i molt especialment d'allotjament en el sentit més ampli i mal·leable quant als usos i les múltiples necessitats.

I és en el context de tot el que acab d'explicar i dins l'àmbit de les competències sobre exclusió social del Consell Insular de Menorca que s'ha redactat el Pla d'habitatge social de Menorca. El Pla és fruit de la feina i les aportacions durant tot un any d'un equip de persones en representació dels ajuntaments de Menorca, Creu Roja, Càritas, Plataforma d'Afectats per la Hipoteca i Obra Social de la PAH, així com de la col·laboració de l'Observatori Socioambiental de Menorca, al qual el Consell va encomanar la redacció d'un informe diagnòstic de l'exclusió residencial a Menorca.

Es tracta d'un pla ambiciós i pluriennal, que neix amb la voluntat d'ordenar el que ja existeix i crear els recursos necessaris amb la participació de totes les administracions i entitats vinculades al tema, que vol ser el full de ruta de les actuacions en matèria d'habitatge durant els propers anys, per poder planificar a cinc anys vista els recursos que serà necessari destinar-hi per part de totes les administracions i entitats que hi participen.

L'exclusió residencial està íntimament lligada a l'exclusió social i es tracta d'un fenomen estructural, dinàmic, multidimensional, multifactorial i heterogeni, amb factors subjectius i abordable des de les polítiques públiques, el qual no es pot entendre en termes individuals. Es tracta del resultat d'una determinada estructura social, política, cultural i econòmica. És un procés dinàmic on s'interrelacionen múltiples factors d'índole personal i del context social, cosa que ens du a l'heterogeneïtat de les persones afectades en diferents graus per l'exclusió residencial, destacant la vulnerabilitat d'alguns col·lectius com poden ser els immigrants, els aturats de llarga durada o les famílies monoparentals.

El foment del lloguer social (lloguers la renda dels quals no supera el 30 per 100 dels ingressos familiars) ha de ser l'eina que permeti revertir la situació descrita en els paràgrafs anteriors, però és imprescindible una aposta forta, convinguda i ben dotada econòmicament per part de les administracions competents, Govern balear en habitatge i Consell Insular i ajuntaments en exclusió residencial com a part de l'exclusió social.

Com es descriu al mateix pla, l'objectiu general és millorar l'orientació i l'eficàcia dels serveis i recursos destinats a lluitar contra l'exclusió residencial a partir de la posada en comú dels coneixements, de les experiències i de la informació de tots els serveis per facilitar l'accés i/o el manteniment d'un habitatge normalitzat a les persones en situació d'exclusió residencial i/o en risc d'estar-hi.



El Pla conté diferents accions i projectes:

Per una banda la protocol·lització d'un circuit d'atenció a persones sense llar, el qual podrà seguir una metodologia d'escala o de *housing first* i en què l'anomenada Unitat d'Emergència Social és l'encarregada de valorar el mètode més adient en cada cas.

Per una altra, l'obertura de l'Oficina Insular d'Habitatge, que serà atesa per un/a advocat, un/a treballador/a social i un/a auxiliar administratiu/iva, les principals funcions de la qual seran la informació i l'assessorament sobre els recursos existents a Menorca en temes d'habitatge des del punt de vista social, jurídic i administratiu (tant a usuaris i població en general, com a professionals que treballen en aquest àmbit), intervenció en temes d'intermediació en execucions hipotecàries, organització d'accions preventives, formatives i divulgatives en temes d'habitatge (assessorament financer i jurídic per a la recuperació del patrimoni, assessorament en relació amb les entitats financers, negociació hipotecària, desnonaments, accés a altres formes d'allotjament o tinença d'habitatge, eficiència energètica, etc.), així com el recull i registre de dades relacionades amb l'habitatge.

I fins aquí arriba aquest pròleg. Vull donar les gràcies de nou a totes les companyes que han fet possible el Pla; hem tingut la sort de comptar amb persones ben preparades des d'un punt de vista tècnic i alhora amb clares conviccions socials.

Cristina Gómez Estévez

Consellera de Serveis Generals,
Participació Ciutadana i Habitatge



1. JUSTIFICACIÓ

Molts processos d'exclusió social s'inicien a partir de dificultats relacionades amb l'habitatge i l'absència de les funcions integradores que té el fet de comptar amb un habitatge digne. Així es pot entendre l'exclusió social com un procés en el qual es va acumulant una minva en els drets essencials dels ciutadans en els àmbits bàsics que conformen el benestar social: ingressos, treball, salut, educació, participació, relacions sociofamiliars i l'àmbit residencial.

És per això que el concepte d'exclusió residencial va tan lligat al d'exclusió social, entesos com una pèrdua progressiva de drets fonamentals de ciutadania en el marc de la societat occidental.

L'exclusió residencial es produeix quan no es reuneixen els requisits mínims relacionats amb l'habitatge: l'accés, l'adequació als seus habitants, l'estabilitat, l'habitabilitat...

La conseqüència de tot l'exposat fins ara és que l'habitatge està en crisi i que és del tot imprescindible abordar profundes reformes institucionals per revertir la situació actual, on cada vegada és més complicat per a més col·lectius l'accés a un habitatge a causa dels elevats preus en relació amb les condicions laborals i on pràcticament l'única via d'accés és el mercat, a més de l'insignificant pes que té el lloguer en aquests països en relació amb la tendència a tenir un habitatge en propietat.

Si a tots aquests factors s'afegeix la brutal crisi en matèria de treball i altes taxes d'atur i amb escasses expectatives de canvi a curt-mitjà termini, es veu la vinculació directa entre l'atur estructural que afecta moltes famílies en aquests vuit anys de crisi i el descens de la qualitat residencial en pràcticament tota la societat, de manera que han augmentat els casos més extrems d'exclusió residencial (323.445 desnonaments a Espanya entre 2008 i 2011).

Tot i la pressió dels moviments ciutadans, socials i de la justícia espanyola que han aconseguit paralitzar desnonaments i iniciar reformes en la legislació existent, és evident que encara hi ha molt de camí per recórrer: per una banda, l'existència d'un elevat nombre d'habitatges buits, amb nombroses urbanitzacions sense finalitzar i amb edificis nous semihabitats, i per l'altra, s'han de tenir en compte l'aparició de nous models familiars, un augment considerable de persones sense llar, el nombre cada vegada més elevat de famílies i persones amb problemes d'accés a l'habitatge i/o d'estabilitat d'aquest i d'altres situacions que ens allunyen cada vegada més de la definició d'accés a un habitatge digne que planteja la constitució.

És imprescindible una major implicació de l'Administració, que posi en marxa les polítiques d'habitatge que vagin dirigides a revertir el panorama descrit. I aquesta implicació s'ha de donar en tots els nivells de l'Administració en funció del marc competencial que



correspongui a cadascuna (estatal, autonòmic, insular i municipal). S'ha de fer un esforç important per aplicar de forma àgil polítiques i mesures innovadores i diferents de les adoptades fins ara, que s'han demostrat totalment inoperants davant la complexitat dels canvis produïts en aquests darrers anys en aquest àmbit i s'ha de tendir a un treball en xarxa i de col·laboració entre les diferents administracions i entre aquestes i les entitats socials que han estat en primera línia tots aquests anys i que tenen molt a aportar.

L'ESTRATÈGIA NACIONAL INTEGRAL PER A PERSONES SENSE LLAR 2015-2020 (ENI), aprovada per Acord del Consell de Ministres de 6 de novembre de 2015, és l'instrument que proposa el Govern estatal per donar resposta a la situació d'aquest col·lectiu, creant un marc d'acció compartida en cooperació amb les comunitats autònomes, les entitats locals i les entitats del tercer sector i apostant pel lideratge del sector públic i, en especial, de les administracions locals que, a través del Sistema Públic de Serveis Socials (SPSS), duen a terme les principals actuacions dirigides a obtenir un major benestar i qualitat de vida de les persones sense llar i de les persones en risc d'exclusió, procurant la seva inserció social i prevenint el fenomen del sensellarisme.

Els principis que inspiren l'ENI i que han d'orientar i emmarcar la futura planificació en l'atenció a les persones sense llar són els següents:

- Els drets que tenen totes les persones i el compromís dels poders públics per exercir-los amb efectivitat: dret a la seguretat de la vida, a l'habitatge, a la protecció de la salut i ajuda social.
- Un enfocament des de la unitat d'acció, és urgent una nova dinàmica de treball de les administracions públiques basada en la PERSONALITZACIÓ, la COOPERACIÓ, el DESENVOLUPAMENT D'UNA XARXA TERRITORIAL i la PARTICIPACIÓ.
- Un enfocament des de la PREVENCIÓ i ATENCIÓ PRIMERENCA, que requereix instruments de detecció i d'anticipació. L'agilitat dels processos administratius, la coordinació interdepartamental, els protocols de detecció i la disponibilitat de mitjans són imprescindibles per respondre de forma preventiva i anticipada.
- Un enfocament orientat a l'habitatge apostant per la metodologia *HOUSING FIRST*, que s'ha demostrat científicament molt eficaç per a les persones sense llar en molts països.
- Un enfocament centrat en les persones a través de la metodologia *CASE MANEGEMENT* O GESTIÓ DE CAS, que reorganitza la dinàmica administrativa per tal que la intervenció social tenguí unitat, eviti duplicitats, estalviï despeses innecessàries i transmeti confiança a les persones sense llar a partir dels professionals de referència que acompanyen la persona al llarg del seu itinerari, fent assessorament, seguiment personal i una intervenció integral.



- Perspectiva de gènere. S'adverteix la tendència a l'aparició de més dones en un fenomen que ha estat tradicionalment i principalment masculí, cosa que ha servit per visualitzar que pateixen amb més duresa les condicions de les persones sense llar i per preveure aquest fet en els objectius i mesures plantejades en aquesta estratègia.
- Millora del coneixement i la formació mitjançant la investigació contínua, la innovació metodològica i organitzativa, el desenvolupament de noves competències i eines, i la formació adequada dels professionals que les han d'aplicar.

Quant als objectius i línies estratègiques de l'ENI s'aposta per una determinada línia de treball, de metodologia i de polítiques dirigides a la millora de les condicions de vida de les persones sense llar i, en la mesura del possible, a l'eradicació d'aquest fenomen:

- **OBJECTIU 1: PREVENCIÓ DEL FENOMEN SENSE LLAR**
Prevenir les causes del fenomen del sensellarisme en situacions de risc reparant els vincles familiars, establint serveis d'assessorament i suport per evitar la pèrdua de l'habitatge i mantenint de forma diferenciada la xarxa d'atenció per a emergències socials de persones sense llar.
Establir protocols de detecció i d'intervenció primerenca del fenomen sense llar, proposant fer-ho en diferents àmbits, com el judicial, el sanitari, l'educatiu, el de protecció de menors, el de protecció de dones víctimes de violència de gènere...
- **OBJECTIU 2: SENSIBILITZACIÓ DE LA SOCIETAT I DEFENSA CONTRA LA DISCRIMINACIÓ I ELS DELICTES D'ODI DIRIGITS A LES PERSONES SENSE LLAR**
Promoure el dret a una imatge veraç i respectuosa de les persones sense llar impulsant diàleg amb els mitjans de comunicació, fent campanyes de sensibilització, fomentant en l'àmbit educatiu el coneixement d'aquest fenomen i promovent el voluntariat.
Eliminar barreres que impedeixen l'accés als serveis i a les prestacions socials, mitjançant la formació de professionals, la cooperació amb els professionals de la salut, facilitar l'empadronament, facilitar el reconeixement de la discapacitat i garantir l'accés als recursos i prestacions com les rendes mínimes d'inserció.
Combatre la violència exercida contra les persones sense llar amb actuacions com la millora en la recollida de dades, elaborar guies de sensibilització, elaboració de protocols de col·laboració...
- **OBJECTIU 3: GARANTIR LA SEURETAT DE VIDA DE LES PERSONES SENSE LLAR**
Oferir un sistema plural d'allotjament dirigit al fet que la persona pugui normalitzar la seva vida i reincorporar-se a la societat. Això significa comptar amb un sistema flexible i divers d'allotjament tot apostant per un model



d'allotjament que reproduïx les condicions d'una llar, afavorir la implicació de les administracions competents en habitatge, entre d'altres mesures.

Aplicació del mètode *housing first*, que utilitza l'habitatge com a palanca per crear confiança, acceptació de la xarxa de recursos, capacitació i normalització, per la qual cosa és necessari oferir accés immediat a habitatges independents, implicació de les administracions competents en habitatge i promoure la difusió d'aquesta metodologia.

Millora dels recursos dirigits a les persones sense llar dirigits a la seva activació durant el dia i a la seva atenció al carrer, com per exemple centres actius de dia, serveis d'emergència social i treball de carrer, formació d'equips mixtos de treball de carrer amb participació de persones voluntàries, elaborar una guia de recursos...

- **OBJECTIU 4: RESTAURAR EL PROJECTE DE VIDA**

Aplicació del mètode de gestió de cas, basat en la gestió coordinada, centrat en la persona i dotant d'unitat el conjunt d'actuacions des del primer moment en què la persona es queda sense habitatge. Requereix un treball personal i social molt intens que permeti a les persones vincular-se de nou amb la comunitat i recuperar una vida autònoma. Es proposa formar als professionals en aquesta metodologia i dur a terme accions de divulgació i avaluació.

Millorar l'ocupabilitat de les persones sense llar a partir de diverses mesures com adaptar la formació laboral i l'educació d'adults per a aquest col·lectiu, promocionar la col·laboració amb les empreses i afavorir la contractació en empreses d'inserció i en el mercat laboral.

Establir mesures de rearrelament en la comunitat establint mètodes innovadors per a la recuperació dels vincles significatius de la persona, com promoure programes dirigits a la reconciliació i reintegració familiar mitjançant l'assessorament a les persones sense llar i a les seves famílies, fomentar l'associacionisme i capacitar-les per a l'accés i ús de les xarxes socials.

- **OBJECTIU 5: REFORÇAR EL SISTEMA PÚBLIC D'ATENCIÓ A LES PERSONES SENSE LLAR I MILLORAR EL CONEIXEMENT, L'INTERCANVI D'INFORMACIÓ I L'AVALUACIÓ**

Reforçar el sistema públic d'atenció a les persones sense llar, apostant pel lideratge del sector públic, en especial de les administracions locals, essent necessari un compromís públic que garanteixi la prestació d'una atenció mínima necessària proposant diferents línies d'actuació, com elaborar i aprovar en els distints nivells de l'Administració **PLANS D'ATENCIÓ INTEGRAL A PERSONES SENSE LLAR**, promoure taules de coordinació a nivell local, crear taules interdepartamentals de cooperació a nivell autonòmic amb la participació de serveis socials, salut pública, habitatge, ocupació, educació, participació ciutadana, seguretat pública, emergències, estadística, neteja urbana, etc.

Millorar el coneixement, l'intercanvi d'informació i l'avaluació a través de mesures com ampliar i sistematitzar la informació relativa a les persones sense



llar, promoure els recomptes nocturns i la recollida de dades sobre mortalitat i morbiditat, incloure preguntes específiques en les enquestes del CIS, etc.
Promoure la realització d'estudis sobre l'envelliment prematur que pateixen les persones sense llar.

Pel que es pot observar, aquesta ENI-PSS 2015-2020 és ambiciosa i engloba a totes les escales de l'Administració, moltes de les quals ja fan actuacions que es poden englobar dins els objectius que s'han resumit abans.

En el cas que ens ocupa, el Consell Insular de Menorca, competent en matèria d'exclusió social i amb la doble vessant d'ens supramunicipal i local, ha decidit dissenyar el Pla que es descriu a continuació, en el marc del que estableix l'ENI-PSS 2015-2020, amb la participació de totes les administracions locals i les entitats del tercer sector vinculades amb el tema de l'habitatge. Aquest pla pretén incorporar l'anàlisi i proposar actuacions també per al col·lectiu de persones i famílies que es troben en risc d'exclusió residencial, precisament per evitar que esdevinguin en un futur persones en situació de carrer.

El punt de partida que ha culminat en la presentació d'aquest pla el podem situar el dia 1 d'octubre de 2015, amb la celebració de la 1a JORNADA TÈCNICA SOBRE HABITATGE organitzada pel Departament de Serveis Generals, Participació Ciutadana i Habitatge del Consell Insular de Menorca.

En aquesta trobada es van organitzar uns tallers oberts per tractar i treballar diferents aspectes relacionats amb l'habitatge i els nous reptes que planteja, que va propiciar l'organització de la MESA D'HABITATGE DE MENORCA, on estan representats Creu Roja, Càritas, la PAH, el CODTS-IB i els regidors dels SSCB dels vuit municipis.

La primera trobada de la Mesa va tenir lloc el 3 de novembre de 2015 i, entre d'altres qüestions, es va acordar la creació d'una COMISSIÓ TÈCNICA D'HABITATGE amb la comanda d'elaborar un pla d'actuació en matèria d'habitatge que reculli les necessitats de totes les administracions i entitats vinculades en el tema. La dita comissió està formada pels professionals que signen el present pla amb la coordinació i lideratge del Departament de Serveis Generals, Participació Ciutadana i Habitatge del CIM.

Perquè l'Administració pugui dissenyar i aplicar polítiques en aquesta matèria és imprescindible fer prèviament un bon diagnòstic de la situació en el territori on es vulgui actuar, diagnòstic que necessita dades basades en indicadors que facilitin poder mesurar tota la complexitat d'aquest fenomen. I aquí és on es troba un dels punts febles dels poders públics, amb nombroses fonts estadístiques on consultar però molt generals i inconnexes entre si.



2. DIAGNOSI DE LA SITUACIÓ ACTUAL

En el cas que ens ocupa, el de l'exclusió residencial, que ja s'ha comentat que va molt lligat a l'exclusió social, ens trobam, per una banda, treballs que aborden l'exclusió residencial com una més de les múltiples dimensions que s'inclouen en l'estudi de l'exclusió social i, per altra banda, altres estudis que s'ocupen de mesurar només l'exclusió en l'àmbit de l'habitatge. Dins aquest darrer grup, la majoria d'estudis es centren en les condicions de l'habitatge i el seu entorn, al mateix temps que considera l'exclusió residencial com la manifestació de quatre tipus de limitacions bàsiques en l'ús de l'habitatge: accessibilitat, estabilitat, adequació i habitabilitat.

Per altra banda, existeix la tipologia ETHOS (European Typology on Homelessness amb Housing Exclusion), que s'ha constituït en la principal referència per a l'estudi de les persones sense llar, que planteja que tenir un habitatge passa per tres àmbits o dominis bàsics: l'àmbit legal, el social i el físic.

L'existència de carències en algun o diversos d'aquests àmbits d'ús es tradueix en quatre categories principals en les quals es pot classificar les persones sense llar:

- Sense llar: sense allotjament de cap tipus, habitant un espai públic.
- Sense habitatge: habitant en un allotjament temporal, en institucions o albergs.
- Habitatge insegur: amenaça de desnonament, arrendament precari o violència domèstica.
- Habitatge inadequat: xaboles, assentaments il·legals, allotjaments que incompleixen normativa sobre habitabilitat, situació d'amuntegament.

Tot i que aquesta classificació ETHOS s'utilitza majoritàriament a l'estudi de les persones sense llar, ja hi ha estudis que plantegen que és possible estendre l'ús d'aquesta classificació per donar cobertura a l'estudi de qualsevol situació d'exclusió residencial, fins i tot situacions de vulnerabilitat per qüestions econòmiques o per deteriorament de l'entorn urbà, atès que el marc conceptual del qual parteix l'ETHOS està definint en termes d'exclusió residencial. Concretament l'estudi publicat per la Universitat de Múrcia: *Vivienda y exclusión residencial* (Coordinador Manuel Hernández Pedreño. Editorial EDITUM 2013) planteja que es pot anar més enllà i proposa la inclusió de noves subcategories que recullin les situacions de risc i vulnerabilitat residencial provocades per debilitats econòmiques de les famílies o bé derivades d'un entorn residencial deteriorat:

- *Persones vivint de forma insegura per motius econòmics*, basat en l'actual context de crisi econòmica, caracteritzat pel gran augment de l'atur i l'elevat endeutament de les llars.
- *Persones vivint en un entorn inadequat*, per donar visibilitat als problemes relacionats amb l'entorn de l'habitatge i amb l'accessibilitat a determinats serveis.



Per a l'elaboració d'aquest pla s'ha optat per abordar el fenomen del sensellarisme i de l'exclusió residencial des d'una òptica generalista i oberta, posant l'accent en el col·lectiu en situació d'exclusió social que porta a situacions d'exclusió residencial de diferent magnitud sense oblidar, això no obstant, fer referència a diferents factors socials que incideixen a l'hora d'accedir a un habitatge digne per una bona part de la població de Menorca.

Prèviament a la redacció del present pla ha estat necessari encarregar un estudi a l'Observatori Socioambiental de Menorca (OBSAM), el qual ha elaborat durant els mesos de juliol i agost de 2016 l'informe DIAGNOSI INICIAL DE L'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL A MENORCA, a partir de les dades i fonts d'informació existents actualment, que són més aviat escasses i, a més, desconnectades entre si. Trobareu el document complet al final d'aquest pla. Es ressalta a continuació els objectius de l'informe, les fonts d'informació en les quals s'ha basat i les conclusions a les quals s'ha arribat.

Així, els objectius són obtenir un major coneixement de la situació actual, detectar els buits d'informació actuals i fixar les bases metodològiques per al seguiment d'aquest pla d'habitatge i per a la realització de futurs estudis que es considerin rellevants dins aquest fenomen.

La Comissió Tècnica d'Habitatge va establir quatre fonts d'informació principals:

- Els serveis socials específics del CIM, els serveis socials bàsics dels ajuntaments i de les entitats socials (Càritas i Creu Roja). Les dades provenen d'una plantilla que el Departament de Serveis Generals, Participació Ciutadana i Habitatge ha elaborat i enviat a aquests agents socials per obtenir informació en relació amb els ajuts concedits en matèria d'habitatge i la situació habitacional que viuen les persones demandants d'aquestes ajudes.
- L'Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI), amb el qual el Departament de Serveis Generals, Participació Ciutadana i Habitatge ha realitzat diverses gestions per saber la disponibilitat de pisos que gestionen. Per la seva banda, l'OBSAM ha fet també una sol·licitud per conèixer la demanda d'habitatge protegit i d'ajudes al lloguer.
- Les notes registrals dels habitatges propietat de la Societat d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària (SAREB), obtingudes pel CIM a través del Registre de la Propietat de Maó i Ciutadella. La institució menorquina cedeix aquesta informació a l'OBSAM perquè realitzi una base de dades i en faci una explotació.
- L'estudi sobre execucions hipotecàries a Menorca, realitzat pel Grup d'Investigació sobre Sostenibilitat i Territori de la Universitat de les Illes Balears, gràcies a una beca d'investigació de l'Institut Menorquí d'Estudis.

Aquestes quatre fonts principals s'han complementat amb altres dades provinents també dels serveis socials, de PAH-Menorca, de l'Obra Social Menorca-PAH, de l'OBSAM, de



l'IBESTAT i d'altres estudis específics sobre aquesta matèria.

Es ressenyen a continuació les conclusions d'aquest informe:

- Prenent com a referència la taxa AROPE de les Illes Balears, hi hauria 24.500 persones a l'illa en risc de pobresa. Si es tenen en compte els nivells d'integració social de l'informe FOESSA per a les Illes Balears, fent l'estimació per a Menorca hi hauria uns 11.000 habitants en situació d'exclusió social severa.
- En termes generals, totes les demandes d'ajuts socials han augmentat a causa de la crisi econòmica, tot i que en els darrers dos anys s'observa una estabilització i/o disminució de les peticions. És el cas concret de la renda mínima d'inserció, que ha passat del 139 titulars l'any 2005 als 520 el 2014, que implica una població beneficiada de 1.164 persones.
- En l'àmbit de les ajudes econòmiques, segons les dades del Pla de prestacions socials bàsiques (PPSB), s'han passat de les 153 ajudes el 2006 a les 469 el 2015. Si es compara l'import mitjà de les ajudes entre el 2005 i el 2015 posant en relació la quantia total destinada i les ajudes concedides per aquest concepte, ha disminuït dels 606 € als 418 €.
- Segons les dades del Departament de Serveis Generals, Participació Ciutadana i Habitatge del CIM, l'any 2015 els SSCB concediren 379 ajudes, amb un import mitjà de 455 € (aquestes dades no coincideixen amb les del PPSB per motius de registre, però són més afinades). Si s'inclouen les entitats socials, les ajudes ascendeixen a 734, però l'import mitjà disminueix fins als 290 €.
- Per tipologia, 409 ajudes es concediren per a equipaments i subministraments de la llar, mentre que 320 per al pagament d'hipoteques o lloguers. En canvi, la quantia econòmica destinada és més elevada per a aquesta darrera tipologia i suposa una partida de 158.376 € en contraposició als 53.875 € per a equipament i subministraments. El municipi que més ajuts concedeix en relació amb la seva població de dret és, amb diferència, es Castell, que supera les 8 ajudes per cada mil habitants.
- De les persones en situació de risc de desnonament que han acudit a la PAH el 2015, s'han atès 36 casos nous. Al llarg d'aquest any cap membre de la PAH ha patit un desnonament i s'han aconseguit 5 dacions en pagament i 7 "De Guindos".¹

¹"De Guindos" és com es coneix la llei aprovada per Reial decret 1/2015, del 27 de febrer, sobre mecanismes de segona oportunitat, reducció de la càrrega financera i altres mesures socials. Agrupa tres tipus de mesures: la modificació del Codi de bones pràctiques; l'ampliació de la moratòria de desnonaments, i l'exoneració dels deutes del deutor principal a través d'un procediment concursal.



- Dels usuaris dels serveis socials comunitaris bàsics per a les ajudes a l'habitatge l'any 2015, 190 viuen en un habitatge normalitzat, mentre que 194 persones es troben en una situació habitacional precària. D'aquests, la meitat viuen temporalment amb família o amics, i gairebé una quarta part sota amenaça de desnonament (sigui en propietat o en lloguer). En canvi, en els usuaris atesos per les entitats socials, 156 viuen en situació precària mentre que 91 viuen en un habitatge normalitzat. La majoria que es troba en una situació precària, viu temporalment amb la família i amics o en subarrendaments il·legals.
- A banda dels registres oficials, del recompte de persones sense llar realitzat per Càritas Menorca l'agost de 2016, s'ha calculat que hi ha aproximadament unes 20 persones a Maó i unes 7 a Ciutadella. La informació no és exhaustiva per la manca de recursos dedicats a la detecció d'aquestes situacions.
- Passant a les dades que ens parlen dels factors d'exclusió residencial, s'observa que el context socioeconòmic ha empitjorat les condicions materials de la població. A nivell de les Balears, els sous del 10 % de la població amb salaris més baixos ha anat disminuint progressivament, cobrant de mitjana l'any 2013 8.278 €. A escala de Menorca, l'any 2010 el 15 % de les llars cobraven per sota de 1.000 €. La taxa d'atur ha augmentat i ha passat del 12 % en els mesos de temporada baixa al 25 % l'any 2012.
- Els preus de l'habitatge en propietat han disminuït de manera significativa. En nucli urbà tradicional l'any 2015 els pisos nous tenen un preu mitjà d'uns 2.200 € per m² (uns 1.000 € per m² menys respecte al 2005), mentre que els pisos de 2a mà i les cases unifamiliars d'uns 1.800 € per m² (uns 400 € per m² menys respecte al 2005). En canvi, no es disposa d'aquesta dada per als habitatges de lloguer, ja que en el mes d'agost no s'han trobat suficients habitatges en el mercat per poder fer la mostra. Tanmateix, aquest fet suposa una dada per si mateixa.
- Un significatiu nombre de propietaris decideixen destinar els seus habitatges al lloguer turístic. Això implica una menor oferta per a habitatge residencial i un augment dels preus. A través del portal Airbnb, s'han comptabilitzat 2.275 habitatges turístics a tot Menorca, la meitat dels quals es localitzen en zones turístiques i el 37 % en nuclis urbans tradicionals. Destaca la concentració existent en el nucli urbà de Ciutadella, amb 383 habitatges.
- L'esforç financer d'un jove assalariat de les Illes Balears entre 25 i 29 anys per accedir a un habitatge en propietat en el primer trimestre del 2015 és del 73,8 % (del seu sou per pagar el pagament inicial d'una hipoteca). Aquesta xifra es redueix si és una persona entre 30 i 34 anys, en que és del 58,7 %. Aquestes xifres són



similars per accedir a un habitatge de lloguer.

- Si s'opta per la compra de l'habitatge, això implica necessàriament per a la majoria de les famílies endeutar-se. Així, l'any 2011 el 33 % de les llars familiars tenien el seu habitatge pendent de pagament, un 12 % més respecte al 2001. Amb l'esclat de la crisi econòmica, moltes famílies es van trobar en la situació de no poder fer front al pagament de la hipoteca. Com a conseqüència, entre el 2009 i el 2015 es produïren 1.265 execucions hipotecàries a tota l'illa.
- A nivell de disponibilitat del parc d'habitatges existents, Menorca disposa de 208.600 places d'allotjament, de les quals el 76 % són residencials. Si les posam en relació amb la pressió humana, durant bona part de l'any el 43 % de les places queden ocupades. En canvi, si agafam el màxim de pressió humana, que es registra el mes d'agost, la xifra puja al 95 %.
- Un 10 % dels habitatges a Menorca estan buits, segons els cens del 2011. 268 habitatges pertanyen a entitats financeres, dels quals pràcticament la meitat es localitzen a Ciutadella. La totalitat estan a la venda en el mercat lliure. Només 10 habitatges formen part d'algun programa d'habitatge social. D'aquests 268 habitatges, 135 estan gestionats per la SAREB, dels quals tres quartes parts s'ubiquen al municipi de Ciutadella. L'objectiu d'aquesta entitat publicoprivada és vendre-les per liquidar aquests actius problemàtics per a les entitats i sanejar-les. En un conveni entre la SAREB i el Govern de les Illes Balears, el Govern disposaria de 9 habitatges a Menorca per destinar-los a ús social durant quatre anys.
- En relació amb habitatges de titularitat pública, se'n disposen 222, dels quals 62 estan disponibles (encara no concedits) i 20 no disponibles. No disposam d'una millor informació perquè l'IBAVI no ens l'ha facilitada.
- En relació amb els recursos d'allotjament social per a persones en exclusió residencial, les cases d'acollida municipals de Ciutadella i Maó atengueren un total de 105 persones l'any 2015. Aquestes xifres són inferiors respecte a anys passats, quan arribaren a atendre fins a 300 usuaris l'any 2005. Aquesta disminució, però, cal matisar-la amb l'augment de la mitjana de dies d'estada, que es situa al voltant dels 30 dies.
- Finalment, quant als pisos d'estada temporal, Càritas en gestiona tres, localitzats a Castell, Ciutadella i Maó. Durant l'any 2005 atengueren 29 persones, mentre que 24 persones més quedaren sense plaça per manca de recursos disponibles. El perfil majoritari són homes espanyols de mitjana edat, sense estudis o amb estudis primaris que fan feina.



Les conclusions del diagnòstic de l'OBSAM responen a l'enfocament ampli que s'ha comentat abans i servirà de guia per saber en quin direcció s'han d'anar abordant les diferents qüestions que es plantegen i sobretot en quin ordre de prioritats. És voluntat d'aquest pla posar el focus d'atenció en el col·lectiu de les persones sense llar i en risc d'exclusió residencial, atès que és el col·lectiu que més pateix d'aquest fenomen i que s'emmarca dins l'àmbit competencial de les administracions i entitats que han elaborat el Pla.

Es per això que es considera importat destacar de forma molt resumida algunes dades que recull l'ENI 2015-2020, sempre tenint en compte que els pocs estudis existents són poc generalitzables, que l'existència de dades sobre el tema són molt escasses i que les dades oferides per l'INE entre el 2004 i el 2014 són difícilment extrapolables a tota la població sense llar o en exclusió residencial:

- Augment del fenomen sense llar entre el 2005 i el 2012 com a conseqüència de la pèrdua d'habitatge (38 %), de la pèrdua de la feina (35 %) i la impossibilitat de pagar l'allotjament sigui en règim de propietat o de lloguer (58 %). **En el cas de Menorca la taxa d'atur, la precarització laboral i les execucions hipotecàries han augmentat durant la crisi. Sense que el sensellarisme sigui de moment un fenomen rellevant gràcies a les xarxes familiars, socials i assistencials existents, l'habitatge s'ha situat com una de les principals preocupacions. Les persones que necessiten ajuts per pagar l'habitatge i les que han estat desnonades han augmentat arran de la situació de crisi i, per tant, existeix un major risc de sensellarisme.**
- Augmenta l'allotjament en pisos i pensions, disminueix el percentatge de persones que dormen en llocs imprevistos de l'espai públic i es manté pràcticament igual l'allotjament en centres col·lectius. També s'incrementa un 18 % la proporció de persones que manifesten no voler acudir a aquests tipus de centres. **A escala de Menorca no es pot valorar objectivament si tenim més persones que dormen en l'espai públic, ja que no disposam d'aquesta dada.**
- Persones sense llar amb trets demogràfics cada vegada més similars a la mitjana del conjunt de la població. A nivell d'estudis, de sexe i de tipus de feina s'observa que hi ha més dones universitàries, que entre les que fan feina hi ha més directius, tècnics, administratius, comercials i professionals qualificats. **A partir dels titulars de la renda mínima d'inserció, no s'observa aquesta tendència a Menorca. La proporció dels titulars amb estudis secundaris i superiors s'ha mantingut similar en els darrers deu anys.**



- Augmenta la proporció de dones sense llar, entre el 2005 i el 2012 l'augment ha estat del 16 %, però augmenta al 25 % si la dada es compara amb les persones d'entre 18 i 29 anys. **A l'illa, les dones usuàries de les cases d'acollida són el 16 %, i la proporció de dones en relació amb el total d'usuaris del seu grup d'edat és molt major entre les que tenen menys de 30 anys que la resta de grups d'edat. En canvi, la proporció total de dones en els pisos d'estada temporal és major, del 32 % (xifra que disminueix fins al 25 % si tenim en compte les persones que no han tingut plaça).**
- Menor presència de ciutadans europeus i augment dels no europeus entre el conjunt d'estrangers sense llar. **A les cases d'acollida i pisos d'estada temporals de Menorca els estrangers no europeus representen el 27 %, mentre que els estrangers europeus són el 9 %. El 64 % són espanyols.**
- Hi ha més joves en situació de carrer no visibilitzats perquè no volen ser considerades persones sense llar i més persones majors de 45 anys que utilitzen recursos per al col·lectiu de persones sense llar. **No es tenen dades a escala de Menorca, seria necessari fer uns estudis específics.**
- Major cronificació de les situacions sense llar i de la recerca de feina. Entre el 2005 i el 2012 el percentatge de persones sense llar que està en aquesta situació de fa menys de 6 mesos descendeix del 30,1 % al 19,1 % i el de les persones que fa més de tres anys que hi estan passen del 37,5 % al 44,5 %. **A Menorca s'ha detectat un augment de l'estada mitjana a les cases d'acollida, que es situava l'any 2012 al voltant dels 30 dies. En el cas de la casa d'acollida de Ciutadella, el 26 % ha entrat dos o més cops en el servei en el mateix any.**

Finalment, s'assenyalen altres dades recollides a l'ENI 2015-2020 que poden ser rellevants a l'hora d'abordar altres problemàtiques relacionades amb aquest fenomen:

- Quant a les fonts d'ingressos de les persones sense llar, entre el 2005 i el 2012 augmenta en un 97 % el nombre de persones sense llar que no té cap tipus d'ingressos (del 0,6 % al 19,6 %), tot i augmentar en un 80 % els ajuts proporcionats per les ONG (de l'1,5 % al 7,5 %).
- Quant a la situació sanitària de les persones sense llar s'aprecia una millora en relació a l'accés a l'atenció sanitària, en el 2005 un 66,9 % de les persones sense llar tenia targeta sanitària i en el 2012 va augmentar fins al 80,2%. Pel que respecta a la percepció subjectiva de la seva salut s'observa que són menys els que consideren que la seva salut és molt bona i també els que consideren que és molt dolenta. Es detecta també un descens en el consum d'alcohol i drogues.



- Entre el 2005 i el 2012 ha augmentat un 20 % el percentatge de persones sense llar que tenen parella i també lleugerament les que tenen fills. També ha crescut el percentatge de persones sense llar que mantenen vinculacions familiars.
- Millora en un 35 % la valoració subjectiva dels serveis per a persones sense llar, relacionat amb el fet de que aquestes tenen major contacte amb els professionals socials, sobretot en el cas de les que utilitzen pisos i pensions; en canvi hi ha un 30 % menys de contacte amb professionals entre els que dormen al carrer.
- Tot i l'augment dels recursos per atendre persones sense llar (8,8 % més de personal, 9,8 % més de pressupost i 7,7 % més en nombre de centres), s'ha atès un 2,8 % menys de persones i el nivell mitjà d'ocupació dels centres ha baixat un 4,8 %.



3. RECURSOS ACTUALS EN L'ATENCIÓ A LES PERSONES SENSE LLAR I EN RISC D'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL

A continuació es presenta en forma de fitxa una breu descripció dels principals recursos que existeixen actualment a Menorca en aquest àmbit i que són titularitat i/o gestionats per les següents entitats privades i administracions:

- CREU ROJA
- CÀRITAS
- PLATAFORMA D'AFECTATS PER LA HIPOTECA (PAH-MENORCA)
- OBRA SOCIAL MENORCA-PAH
- ESGLÉSIA EVANGÈLICA DE MENORCA
- SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS (SSCB) DELS VUIT AJUNTAMENTS
- CONSELL INSULAR DE MENORCA (CIM)
- INSTITUT BALEAR DE L'HABITATGE (IBAVI)

Les dades bàsiques d'aquests recursos es van recollir entre els mesos de juliol i setembre de 2016.

ATENCIÓ URGENT A LES NECESSITATS BÀSIQUES CREU ROJA

TITULARITAT: CREU ROJA ILLES BALEARS

ADREÇA I DADES DE CONTACTE:

Maó: Josep Allès Janer. C/ Josep Anselm Clavé, 162. CP 07703. Tel. 971361180 joalja@cruzroja.es
Alaior: Josep Robles Esbert. C/ Orient, 39. CP 07730. Tel. 971371238 joroes@cruzroja.es

DESCRIPCIÓ: Projecte que pretén resoldre situacions personals i/o familiars provocades per l'actual context socioeconòmic, oferint ajudes puntuals que alleugerin la situació desesperada per la qual passen els possibles beneficiaris d'aquest projecte. Aquests ajuts són principalment: pagament puntual de lloguers i subministraments, medicacions, ajudes de transport, ulleres, alimentació, material i llibres escolars i altres ajuts puntuals i excepcionals.

DESTINATARIS: Persones en risc d'exclusió residencial residents a Maó i Alaior

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: Valoració tècnica

TIPOLOGIA: Recurs de caràcter bàsic

TIPUS DE PRESTACIÓ: Econòmica

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: No garantida

COPAGAMENT: No

ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: Directament Creu Roja Maó i Creu Roja Alaior

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Subvenció de la Caixa Colonya

REGULAT PER: Criteris tècnics i propis de les diverses convocatòries de subvenció a les quals es presenta Creu Roja i per disponibilitat pressupostària.

PUNTS D'ATENCIÓ: Serveis Socials Comunitaris Bàsics dels ajuntaments de Maó i Alaior i Assemblea Local Creu Roja Maó i Alaior

WEB DE LA PRESTACIÓ O PROGRAMA: www.cruzroja.es



ACCIÓ DE BASE CÀRITAS

TITULARITAT: CÀRITAS DIOCESANA DE MENORCA

ADREÇA I DADES DE CONTACTE:

Mar Pons, coord. d'Inclusió Social Càritas. Tel. 660068347 inclusiosocial@caritasmenorca.org

Maó: Edifici Calàbria. C/ Santa Eulàlia, 83. CP 07702. Tel. 971361001

acciobase.mao@caritasmenorca.org

Ciutadella: C/ Fivaller, 20. CP 07760. Tel. 971481137 acciobase.ciuta@caritasmenorca.org

Resta de municipis: Suport a parròquies de pobles. Tel. 659862824

acciobase.suport@caritasmenorca.org

DESCRIPCIÓ:

Servei dirigit a persones i famílies en situació de risc d'exclusió social que tenen problemes tant econòmics com socials. Des de l'acollida i assistència bàsica es pot derivar a altres serveis interns i externs de Càritas. Es treballa per ajudar a cobrir les necessitats bàsiques, per millorar els processos d'inserció social i fer un acompanyament humà d'aquest procés. Les principals accions són: informar i orientar sobre drets i recursos socials, tramitar ajudes econòmiques puntuals, visites a domicili, tallers d'integració, derivació i coordinació amb altres serveis.

DESTINATARIS:

Persones en risc d'exclusió social. Persones i famílies amb problemàtiques econòmiques i socials.

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: Directe o derivat pels Serveis Socials Comunitaris Bàsics dels ajuntaments

TIPOLOGIA: Recurs de caràcter bàsic

TIPUS DE PRESTACIÓ: Tècnica i econòmica

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: No garantida

COPAGAMENT: No

ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: Directament des de Càritas

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Directament. Disposen de diverses subvencions, tant públiques com privades, per dur a terme el servei.

REGULAT PER: Autorització núm. 372, Registre Central de Serveis Socials de les Illes Balears

PUNTS D'ATENCIÓ: Oficines de Càritas a Maó i Ciutadella i una treballadora social itinerant a la resta de municipis de suport a les parròquies

WEB DE LA PRESTACIÓ O PROGRAMA:

www.caritasmenorca.org

PROGRAMA ACOMPANYAMENT EN DRETS CÀRITAS

TITULARITAT: CÀRITAS DIOCESANA DE MENORCA

ADREÇA I DADES DE CONTACTE:

Mar Pons, coord. d'Inclusió Social Càritas. Tel. 660068347 inclusiosocial@caritasmenorca.org

Educador/a de carrer. Tel. 971361001 educ.carrer@caritasmenorca.org

DESCRIPCIÓ: Servei d'acompanyament a persones en exclusió o en risc d'exclusió social en la defensa dels seus drets bàsics: habitatge, salut, protecció social, justícia, etc. Les principals accions són acompanyament individual i/o familiar en funció de les necessitats, tramitar ajudes econòmiques puntuals, derivació i coordinació amb altres serveis.

DESTINATARIS: Persones amb risc d'exclusió social, en general. De manera específica, tant persones sense sostre com persones en risc d'exclusió residencial.

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: De forma directa i derivats del Servei d'Acció de Base de Càritas. El programa actua directament al carrer conjuntament amb els serveis socials comunitaris bàsics dels ajuntaments fent detecció de noves situacions.

TIPOLOGIA: Recurs de caràcter bàsic.

TIPUS DE PRESTACIÓ: Tècnica, tot i que preveu la possibilitat de rebre ajuts econòmics puntuals del Servei d'Acció de Base de Càritas.

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: No garantida

COPAGAMENT: No

ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: Càritas

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Directament des de Càritas

REGULAT PER: Autorització núm. 372, Registre Central de Serveis Socials de les Illes Balears

PUNTS D'ATENCIÓ:

Oficines de Càritas a:

- Maó: C/ Santa Eulàlia, 83. Tel. 971361001

- Ciutadella: C/ Fivaller, 20. Tel. 971481137/40

WEB DE LA PRESTACIÓ O PROGRAMA:

www.caritasmenorca.org



PISOS SOCIALS CÀRITAS

TITULARITAT: CÀRITAS DIOCESANA DE MENORCA

ADREÇA I DADES DE CONTACTE:

Mar Pons, coord. d'Inclusió Social Càritas. Tel. 660068347 inclusiosocial@caritasmenorca.org

Marta Frías, responsable pis Maó. Tel. 971361001 educ.carrer@caritasmenorca.org

Dani Martín, responsable pis Ciutadella. Tel. 971481137 educ.social@caritasmenorca.org

DESCRIPCIÓ: Servei residencial compartit per a persones en risc d'exclusió social que ja tenen iniciat un procés de promoció i reinserció social i que tenen possibilitats a mitjà termini d'accedir a un recurs d'habitatge alternatiu i/o normalitzat. A través del model *housing led* (centrat en l'habitatge) aquest s'utilitza com a eina fonamental d'intervenció davant situacions diverses d'exclusió social. L'objectiu és establir els seus processos personals, garantir necessitats bàsiques i disposar d'un temps suficient per construir un futur més estable i aconseguir un habitatge autònom. L'estada és temporal, amb un màxim de 2 anys. Actualment, compta amb 11 places al pis de Ciutadella i 8 places al pis de Maó.

DESTINATARIS: Persones soles o famílies monoparentals en risc d'exclusió residencial i en situació de vulnerabilitat social. Han de ser persones amb unes mínimes possibilitats i disposició a seguir un itinerari i un pla d'intervenció, que puguin conviure amb altres persones que estan en situacions semblants i que no tinguin problemes d'estabilitat emocional i/o greus trastorns psíquics o problemes d'addiccions no controlades que dificultin el procés d'intervenció i la convivència amb els altres residents.

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: A través de l'Acció de Base de Càritas i derivades dels SSCB o altres entitats socials.

TIPOLOGIA: Recurs de caràcter especialitzat

TIPUS DE PRESTACIÓ: Tècnica, tot i que preveu la possibilitat de rebre ajuts econòmics puntuals del Servei d'Acció de Base de Càritas.

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: No garantida

COPAGAMENT: Sí, 75 € per persona en concepte d'estada i subministraments. Si no es pot assumir, es valora la situació de manera individual i coordinada amb Acció de Base.

ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: Directament des de Càritas

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Directa

REGULAT PER: Autorització núm. 372, Registre Central de Serveis Socials de les Illes Balears (*està en tràmit l'autorització específica per al servei*)

PUNTS D'ATENCIÓ:

Oficines de Càritas a:

- Maó: C/Santa Eulàlia, 83. Tel. 971361001

- Ciutadella: C/Fivaller, 20. Tel. 971481137/40

WEB DE LA PRESTACIÓ O PROGRAMA:

www.caritasmenorca.org

PLATAFORMA D'AFECTATS PER LA HIPOTECA PAH-MENORCA

TITULARITAT: PAH MENORCA

ADREÇA I DADES DE CONTACTE:

C/Sta. Eulàlia, 83. CP 07701 Maó. Tel. 654 90 46 58 plataformahipotecamenorca@gmail.com

DESCRIPCIÓ: Associació ciutadana de lluita, solidària i sense subvencions públiques que actua de punt de trobada, ajuda mútua i acció per a persones afectades per les hipoteques o per la impossibilitat d'accedir a un habitatge digne. És gratuïta i les persones no cobren per col·laborar-hi. Es fan assemblees setmanals horitzontals on es tracten tots el casos que es plantegen donant assessorament col·lectiu, suport emocional, es preparen i organitzen accions i s'elaboren estratègies de relació amb les institucions. S'intenta regularitzar la situació negociant amb el banc. Objectius de la PAH:

- Millora i garantir l'accés a l'habitatge com a dret fonamental.
- Canviar la Llei hipotecària, regular la dació en pagament per eliminar totalment el deute quan el banc executa la hipoteca.
- Aturar els desnonaments i que tots els afectats siguin reallotjats.
- Conversió del parc d'habitatge de la banca en un parc públic de lloguer social.

DESTINATARIS: Persones residents a Menorca que estiguin afectades per les hipoteques o tenguin dificultats per accedir a un habitatge digne.

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: Directament als punts d'atenció o derivat per altres serveis públics o privats

TIPOLOGIA: Prestació de caràcter especialitzat

TIPUS DE PRESTACIÓ: Prestació tècnica

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: No garantida

COPAGAMENT: No

ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: PAH-Menorca

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Prestació directa

REGULAT PER: Llibre Verd de la PAH

PUNTS D'ATENCIÓ: A Maó cada dimecres a les 19 h.

WEB DE LA PRESTACIÓ O PROGRAMA:

<https://pahmenorca.wordpress.com/author/pahmenorca/>

<http://www.facebook.com/plataformaafectatshipotecamenorca>



OBRA SOCIAL MENORCA - PAH

ADREÇA I DADES DE CONTACTE:

Isabel Lozano. Tel. 648272108 obrasocialmenorca@gmail.com

DESCRIPCIÓ: Comissió de treball pel dret a l'habitatge que es crea davant l'existència d'una realitat important d'emergència habitacional provocada per la forma artificial i malintencionada d'actuar per part dels bancs i del Govern. Davant d'això, es proposa la recuperació d'habitatges buits de la banca, la SAREB i de grans tenedors per a les famílies que hagin esgotat ja totes les demandes d'habitatge social amb l'Administració amb l'objectiu de regularitzar la seva situació negociant un lloguer social en funció de la seva renda.

L'Obra Social realitza les següents accions:

- Atenció, suport emocional i acompanyament en casos de lloguer i recuperació d'habitatge públic i/o de la banca, tant a nivell individual com a nivell col·lectiu.
- Negociació pel dret a un lloguer social digne i assequible: aspectes legals, protocol de la campanya i documents útils.
- Assessorament, formació i suport mutu en temes d'habitatge.

DESTINATARIS:

- Persones afectades per desnonaments i persones que ocupen habitatge públic i/o de bancs
- Persones sense sostre
- Persones en risc d'exclusió residencial

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: Directament als punts d'atenció o derivat per altres serveis públics o privats

TIPOLOGIA: Prestació de caràcter especialitzat

TIPUS DE PRESTACIÓ: Prestació tècnica

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: No garantida

COPAGAMENT: No

ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: Des de la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca hi ha diferents comissions. Les principals són: comissió jurídica, obra social, mediació, comunicació...

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Directament des de l'Obra Social

REGULAT PER: Autogestió

PUNTS D'ATENCIÓ: Xarxes (Facebook i Twitter), adreça electrònica, per telèfon i presencial sempre que faci falta.

WEB DE LA PRESTACIÓ O PROGRAMA:

Twitter: @imhrables

Facebook: Obra Social Menorca.- PAH community

PROGRAMA SOCIAL ESGLÉSIA EVANGÈLICA

TITULARITAT: ESGLÉSIA EVANGÈLICA DE MENORCA

ADREÇA I DADES DE CONTACTE: C/ Sínia Costabella, núm. 8. 07702 Maó
Josué Sintés Bagur, pastor i coordinador social
Tel. 971 36 27 57 iem868@wanadoo.es

DESCRIPCIÓ: L'Església Evangèlica de Menorca du a terme un projecte social en els diferents municipis de Menorca des del punt de vista d'orientació individual, ajuts econòmics, materials i de serveis. Es tracta d'un projecte voluntari que rep subvenció del CIM, aliments de la Creu Roja i donacions particulars. Ofereix:

- Ajuts econòmics puntuals per a manutenció i allotjament
- Punt de repartiment de menjar, roba i mobles a Maó, es Castell, Alaior, es Mercadal i Ciutadella
- Servei de cafeteria social, bugaderia i dutxes a Maó
- Dos pisos d'acollida a Maó i un a Castell, acolliment temporal a Alaior
- Orientació en temes laborals, d'habitatge, familiars, salut, administratius, etc.

DESTINATARIS: Te diverses línies d'actuació: per a adolescents i joves, per a gent gran i malalta, per a persones i famílies sense llar o en risc d'exclusió social i residencial.

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: Directament o derivat pels SSCB dels ajuntaments i altres entitats

TIPOLOGIA: Recurs de caràcter bàsic

TIPUS DE PRESTACIÓ: Econòmica i tècnica

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: No garantida

COPAGAMENT: No

ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: Directament Església Evangèlica de Menorca

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Directament a partir de diverses subvencions públiques i privades i donacions de particulars

REGULAT PER: Bases i reglament aprovats pel LXVI Sínode General de Cartagena del 14 d'octubre de 1995 de l'Església Evangèlica Espanyola

PUNTS D'ATENCIÓ: MAÓ: C/ Sínia Costabella, 8
ES CASTELL: C /Gran, 78
ALAIOR: C/ ses Parres, 28
ES MERCADAL: C/ Ronda de ses Costes, 10
CIUTADELLA, C/ Pintor Torrent, 33

SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS DELS AJUNTAMENTS

TITULARITAT: MUNICIPAL

ADREÇA I DADES DE CONTACTE:

ALAIOR: C/ Sta. Rita, 20. CP 07730. Tel. 971378523 serveissocials@aj-alaior.org

ES CASTELL: Pl. Constitució, 1 1r dta. CP 07720. Tel. 971360114 serveissocials@aj-escastell.org

CIUTADELLA: Camí de Maó, 102. CP 07760. Tel. 971480604 serveissocials@ajciutadella.org

FERRERIES: C/ Bisbe Sever, 3. CP 07750. Tel. 971373674 serveissocials@ajferrerries.org

MAÓ: Cós de Gràcia, 28. CP 07702. Tel. 971356700 serveissocials@ajmao.org

ES MERCADAL: C/ Verge del Toro 2. CP 07740. Tel. 971375542 i 608453781

serveis-socials@esmercadal.es

ES MIGJORN GRAN: C/ Major, 96 A. CP 07749. Tel. 971370075 serveis-socials@ajmigjorngran.org

SANT LLUÍS: C/ Sant Lluís, 114B. CP 07710 Tel. 971156791 serveissocials@ajsantlluis.org

DESCRIPCIÓ: Detectar les situacions de risc i de necessitat personal i/o familiar relacionades amb la manca d'habitatge i l'exclusió residencial valorant i fent el diagnòstic social des d'una perspectiva interdisciplinària, que es fa a petició de la persona usuària, del seu entorn familiar/social o a petició d'altres serveis, oferint informació, orientació i assessorament amb relació als drets i els recursos socials i econòmics quant a la cobertura d'aquesta prestació bàsica garantida com és l'accés a un habitatge.

DESTINATARIS: Qualsevol persona i/o família resident al municipi que es trobi en una situació de necessitat social i que pateixi entre les seves mancances una possibilitat real d'exclusió residencial.

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: Directament o per derivació tècnica d'altres serveis o entitats que coneguin la situació.

TIPOLOGIA: Recurs de caràcter bàsic

- Informació i orientació en temes d'habitatge; mediació amb propietaris.
- Derivació a IBAVI i/o casa d'acollida amb assessorament i acompanyament.
- Ajudes econòmiques no periòdiques per a pagament de lloguer, equipament i/o manteniment de l'habitatge, subministraments bàsics i/o allotjaments d'urgència.

TIPUS DE PRESTACIÓ: Tècnica i econòmica

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: És una prestació garantida segons la Llei 4/2009, tot i que en el cas dels ajuts econòmics estan condicionats a disposar de pressupost suficient, qüestió que obliga a limitar-ne el contingut i abast.

COPAGAMENT: No



ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: Serveis Socials Comunitaris Bàsics dels ajuntaments de Menorca

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Directament des dels SSCB. La partida econòmica té una part de pressupost propi i una part provinent de convenis de col·laboració amb altres entitats públiques.

REGULAT PER: Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears

PUNTS D'ATENCIÓ: Serveis Socials Comunitaris Bàsics i Oficines d'Atenció Ciutadana

WEB:

ALAIOR: www.alaior.org

ES CASTELL: www.aj-escastell.org

CIUTADELLA: www.ajciutadella.org

FERRERIES: www.ajferrerries.org

MAÓ: www.ajmao.org

ES MERCADAL: www.esmercadal.es

ES MIGJORN GRAN: www.ajmigjorngran.org

SANT LLUÍS: www.ajsantlluis.org



SERVEI MUNICIPAL D'HABITATGE

TITULARITAT: AJUNTAMENT DE MAÓ

ADREÇA I DADES DE CONTACTE: Cós de Gràcia, 28. 07702 Maó. Tel. 971 356700. Fax 971354204. serveissocials@ajmao.org

DESCRIPCIÓ: Servei públic i gratuït d'informació i assessorament en temes d'habitatge dirigit a les persones del municipi de Maó que té com a objectiu promoure l'accés a un habitatge digne als ciutadans i ciutadanes de Maó en funció de les seves necessitats familiars, socials i socioeconòmiques, així com promoure allotjament alternatiu d'emergència social, detectar els habitatges buits, promoure l'accés al lloguer social i adaptar el sistema d'ajuts a les necessitats actuals i a l'escassetat de recursos. També té com a objectiu reforçar la coordinació interadministrativa i impulsar la inclusió social activa mitjançant polítiques d'habitatge.

DESTINATARIS:

- Persones del municipi que desitgin informació i assessorament en temes d'habitatge
- Persones en situació greu de necessitat i en greu risc d'exclusió social per l'impagament dels crèdits de caràcter hipotecari i per la morositat en el pagament del lloguer
- Persones sense llar
- Persones en risc d'exclusió residencial

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: Directament i per derivació del personal tècnic dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics (SSCB)

TIPOLOGIA: Recurs de caràcter bàsic

TIPUS DE PRESTACIÓ: Tècnica

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: No garantida

COPAGAMENT: No

ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: Servei d'habitatge municipal dels SSCB

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Directa

REGULAT PER: Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears

PUNTS D'ATENCIÓ: SSCB de l'Ajuntament de Maó

WEB DE LA PRESTACIÓ O PROGRAMA: www.ajmao.org

PISOS SOCIALS D'ESTADA TEMPORAL

TITULARITAT: AJUNTAMENT DE MAÓ

ADREÇA I DADES DE CONTACTE: Cós de Gràcia, 28. 07702 Maó. Tel. 971 356700. Fax 971354204. serveissocials@ajmao.org

DESCRIPCIÓ: Gestió de quatre habitatges de protecció pública amb l'objectiu de cobrir les necessitats d'habitatge transitòries i en situació d'emergència de les persones del municipi en situació d'especial protecció, siguin persones soles o unitats familiars.

DESTINATARIS: Persones majors d'edat, empadronades al municipi, en situació d'emergència i en risc d'exclusió residencial.

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: Per derivació dels tècnics dels Servei Socials Comunitaris Bàsics (SSCB) de l'Ajuntament

TIPOLOGIA: Prestació de caràcter especialitzat

TIPUS DE PRESTACIÓ: Tècnica

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: Sí, segons l'article 25 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears

COPAGAMENT: Sí, han de costejar les despeses de la comunitat de propietaris, les dels subministraments i serveis privatis de l'habitatge, també les despeses de la reparació, manteniment i conservació de l'habitatge i de les seves instal·lacions.

ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: SSCB de l'Ajuntament

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Directa amb un conveni amb l'IBAVI per a la disponibilitat d'habitatges públics

REGULAT PER: Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, i reglament propi per a l'adjudicació dels habitatges d'emergència social

PUNTS D'ATENCIÓ: SSCB de l'Ajuntament

WEB DE LA PRESTACIÓ O PROGRAMA: www.ajmao.org

OBSERVACIONS: Les persones beneficiàries dels habitatges socials participen de forma voluntària en un pla d'intervenció definit pel personal tècnic dels SSCB. El període d'estada és de sis mesos amb possibilitat de pròrroga.



SERVEI RESIDENCIAL D'INSERCIÓ SOCIAL-CASA D'ACOLLIDA

TITULARITAT: Ajuntament de Maó

ADREÇA I DADES DE CONTACTE:

C/ des Negres, 41. CP 07701 Tel. 971356700 serveissocials@ajmao.org

DESCRIPCIÓ: La seva finalitat és acollir temporalment persones transeünts i persones sense llar per al desenvolupament d'actuacions i serveis tendents a l'acollida, prevenció, atenció, promoció i inserció social des d'una perspectiva global treballant amb itineraris individualitzats. Presta els seus serveis els 365 dies de l'any i disposa d'una habitació adaptada per a persones amb mobilitat reduïda. Presta atenció i suport bàsics, mitjançant els següents serveis:

- Allotjament, amb l'objectiu de facilitar un lloc on pernoctar a tota persona que tingui la condició d'usuari/ària.
- Menjador, destinat a cobrir les necessitats d'alimentació: berenar, menjar i sopar, de les persones allotjades al centre sense perjudici que pugui cobrir necessitats puntuals i d'altres situacions d'emergència que els SSCB de Maó valorin, amb l'informe previ de la TS i autorització de l'òrgan competent en aquesta matèria.
- Higiene: neteja, dutxes, roberia i bugaderia: Inclou la neteja de la casa, dutxes, roberia per cobrir les necessitats de roba i calçat de les persones usuàries i bugaderia. També en poden fer ús les persones amb domicili però que tanmateix tenen dificultats per a la cobertura d'aquestes necessitats bàsiques.

DESTINATARIS: majors d'edat en alguna d'aquestes situacions:

- Persones transeünts en situació de desarrelament que no estan empadronades a Maó i amb manca de recursos personals i econòmics per fer front a la seva situació.
- Persones sense llar empadronades a Maó sense domicili estable adaptat a la seva situació personal amb manca de recursos personals i econòmics per fer front a la seva situació.
- No necessitar ajuda per al normal desenvolupament personal.
- No patir malaltia psíquica que requereixi atenció periòdica de professionals.
- Acceptar voluntàriament la seva condició de persona usuària del Centre Residencial mitjançant la signatura del contracte acord per a la convivència.
- No percebre una pensió o un altre tipus de prestació econòmica periòdica d'igual o superior quantia a una pensió no contributiva.
- Les condicions d'admissió a la Casa d'Acollida estan orientades pels criteris d'urgència i necessitat.

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: Derivats pels SSCB de l'Ajuntament de Maó

TIPOLOGIA: Prestació de caràcter bàsic

TIPUS DE PRESTACIÓ: Tècnica

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: Sí, segons l'article 25 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

COPAGAMENT: No

ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: Ajuntament de Maó

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Directa

REGULAT PER: Reglament de funcionament del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Maó

PUNTS D'ATENCIÓ: Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Maó

WEB DE LA PRESTACIÓ O PROGRAMA: www.ajmao.org

SERVEI RESIDENCIAL D'INSERCIÓ SOCIAL-CASA D'ACOLLIDA

TITULARITAT: AJUNTAMENT DE CIUTADELLA

ADREÇA I DADES DE CONTACTE:

C/ Ciutat d'Oristano, 20. CP 07740 Ciutadella. Tel. 971480604 serveissocial@ajciutadella.org

DESCRIPCIÓ: Presta atenció i suport a les necessitats bàsiques, cobrint l'alimentació i la higiene. Tant el servei d'higiene com el d'aliments no són d'ús exclusiu per a les persones sense sostre, també en poden fer ús les persones amb domicili però que tanmateix tenen dificultats per a la cobertura d'aquestes necessitats bàsiques. D'altra banda, es dona suport a la inserció de les persones residents a la Casa des d'una perspectiva global treballant amb itineraris individualitzats.

DESTINATARIS: Persones que compleixin els requisits següents:

- Estar empadronat a Ciutadella
- Ser major d'edat (18 anys) o menor si estan acompanyats del seu de tutor legal
- Signar voluntàriament el contracte acord per a la convivència
- Acceptar i respectar la normativa general del centre i l'itinerari que s'acordi
- Absència d'ingressos econòmics provinents del treball o de prestacions públiques

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: Per derivació dels tècnics dels Servei Socials Comunitaris Bàsics (SSCB) de l'Ajuntament

TIPOLOGIA: Recurs de caràcter bàsic per ala cobertura de les necessitats d'allotjament, menjar, higiene. Específica quant a la inserció sociolaboral.

TIPUS DE PRESTACIÓ: Tècnica

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: Sí, segons l'article 25 de la Llei 4/2009 d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears

COPAGAMENT: No

ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: La titularitat del servei és municipal i el personal que l'atén també, tot i que Càritas Diocesana de Menorca participa en la gestió diària de la Casa.

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Contracte de gestió per part de l'entitat Càritas Diocesana de Menorca

REGULAT PER: Reglament de funcionament del Servei Residencial d'Inserció Social-Casa d'Acollida de Ciutadella de Menorca, BOIB núm. 4, de 6 de gener de 2015

PUNTS D'ATENCIÓ: SSCB de l'Ajuntament de Ciutadella

WEB DE LA PRESTACIÓ O PROGRAMA: www.ajciutadella.org

PIS D'ACOLLIDA PER A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE **I ELS SEUS FILLS I FILLES**

TITULARITAT: CONSELL INSULAR DE MENORCA

ADREÇA I DADES DE CONTACTE:

C/ Vassallo, 33b. 07703 Maó. Tel. 971357024 dona@cime.es

Av. República Argentina, 94-96. 07760 Ciutadella. Tel. 971480201 dona@cime.es

DESCRIPCIÓ: Recurs residencial per garantir a les dones i llurs filles i fills un espai de seguretat i d'acompanyament qualitatiu donant-los l'oportunitat d'allunyar-se del focus de violència a fi de protegir la seva integritat física i psíquica i que té per objectius:

- Oferir un espai i un temps propi per a la reflexió, la presa de consciència i la recuperació emocional del dolor i l'abús patit, per tal que puguin marcar una inflexió decisiva en el cicle de la violència.
- Promoure l'autonomia, la independència i la responsabilitat per tal que cada dona sigui l'autèntica agent dels seus canvis.
- Facilitar i promoure decisions i accions destinades a la reformulació del projecte de vida de la dona i els seus fills.

DESTINATARIS: Dones víctimes de violència de gènere i els seus fills i filles

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: Per derivació del Centre Assessor de la Dona i dels cossos de seguretat de l'Estat en cas d'urgència

TIPOLOGIA: Especialitzada

TIPUS DE PRESTACIÓ: Tècnica

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: No garantida

COPAGAMENT: No

ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: Consell Insular de Menorca

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Directa

REGULAT PER: Reglament de règim intern publicat en el BOIB núm. 68, de 7 de juny de 2001

PUNTS D'ATENCIÓ: Maó.

WEB DE LA PRESTACIÓ O PROGRAMA: www.cime.es

INSTITUT BALEAR D'HABITATGE (IBAVI). OFICINA DE MAÓ

TITULARITAT: GOVERN DE LES ILLES BALEARS

ADREÇA I DADES DE CONTACTE:

C/ del Carme, 1. 07701 Maó. Tel. 971178968 menorca@ibavi.caib.es

Elena Romero. Tel. 971784537 eromero@ibavi.caib.es

DESCRIPCIÓ: Empresa pública amb la finalitat, entre d'altres, de la promoció pública i la rehabilitació d'habitatge de protecció pública. Serveis:

- Informació general sobre els serveis que presta l'IBAVI
- Registre únic
- Adjudicació d'habitatges en règim de lloguer
- Adjudicació d'habitatges vacants propietat de l'IBAVI
- Ajudes al lloguer
- Fiances de lloguers
- Gestió i Administració dels habitatges de lloguer

DESTINATARIS: Persones i unitats familiars en risc d'exclusió residencial

ACCÉS A LA PRESTACIÓ: Directa i per derivació d'altres serveis

TIPOLOGIA: Especialitzada

TIPUS DE PRESTACIÓ: Econòmica i tècnica

GARANTIA DE LA PRESTACIÓ: No garantida

COPAGAMENT: No

ENTITAT PRESTATÀRIA DEL SERVEI: Direcció General d'Habitatge i IBAVI

FORMA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI: Directa

REGULAT PER:

- Pla estatal de foment del lloguer d'habitatges, la rehabilitació edificatòria i la regeneració i renovació urbanes. 2013-16
- Decret 8/2011, de 4 de gener, pel qual es regulen els procediments d'adjudicació d'habitatges protegits

PUNTS D'ATENCIÓ: Maó

WEB DE LA PRESTACIÓ O PROGRAMA: www.ibavi.caib.es



4. PERFIL DE LES PERSONES/FAMÍLIES ATESES ACTUALMENT I SUSCEPTIBLES DE SER ATESES EN L'ÀMBIT DE L'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL

Tenint en compte els recursos actuals de l'illa i l'estructura organitzativa es poden distingir diferents perfils de persones/famílies a les quals s'atén pel fet de trobar-se en una situació de risc o d'exclusió residencial, sempre atenent a la definició de la FEANTSA (federació europea d'organitzacions nacionals que treballen amb les persones sense llar), que defineix el concepte *sense llar* com la situació en la qual una persona/família no pot tenir accés ni pot mantenir un habitatge digne sense ajut de serveis o entitats socials, per raons econòmiques i/o dificultats personals i socials:

- Persones sense llar que es veuen obligades a viure en espais públics o edificacions no convencionals per residir, com coves, cases abandonades, caravanes, xaboles, etc.
- Persones sense llar vivint en allotjaments impropis com edificis ocupats inadequats per viure.
- Persones sense llar vivint en allotjaments adequats propietat d'una entitat pública o privada i sota amenaça de delictes i/o desnonament.
- Persones sense llar que viuen de forma temporal en una casa d'acollida.
- Dones víctimes de violència masclista que viuen en el pis de dones del Centre Assessor de la Dona del CIM.
- Persones sense habitatge actual i que tenen previst sortir d'institucions o centres d'internament, com el Centre Penitenciari de Maó o el Centre Residencial de Menors del CIM.
- Persones vivint en un habitatge insegur sense títol legal, com les que viuen temporalment amb família o amics, o que estan subarrendades de forma il·legal.
- Persones vivint sota amenaça de desnonament tant en habitatge en propietat com en règim de lloguer.
- Persones i famílies que no tenen coberta la seva necessitat d'habitatge habitual que viuen a pisos socials d'estada temporal gestionats per les administracions locals o per entitats socials.
- Persones que no poden fer front a les despeses bàsiques del seu habitatge habitual i que es veuen obligades a compartir el seu pis amb altres, amb la consegüent pèrdua de qualitat de vida i de risc d'amuntegament.
- Persones que no poden fer front a les despeses habituals d'un habitatge sense ajuts periòdics dels SSCB i/o de les entitats socials.



5. OBJECTIU DEL PLA

Tenint en compte tot l'exposat fins ara, a Menorca hi queda molt a fer en aquest àmbit de l'exclusió residencial, tant pel que fa als recursos necessaris, com en relació amb la necessitat d'ordenar i crear una xarxa específica en temes d'habitatge, així com posar en marxa accions preventives i formatives que permetin, si no eliminar, almenys pal·liar i millorar la situació de les persones sense llar i/o en risc d'exclusió residencial. Els objectius plantejats pretenen donar resposta a tot això.

OBJECTIU GENERAL DEL PLA

Millorar l'orientació i l'eficàcia dels serveis i recursos destinats a lluitar contra l'exclusió residencial a partir de la posada en comú dels coneixements, de les experiències i de la informació de tots els serveis i entitats implicades, afavorint la coordinació i la col·laboració per facilitar l'accés i/o el manteniment d'un habitatge normalitzat a les persones en situació d'exclusió residencial i/o en risc d'estar-hi.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

1. Conèixer la realitat de Menorca i els recursos existents en matèria d'exclusió residencial per tal d'ordenar i dissenyar un itinerari d'atenció que actuï davant les diverses situacions i que prevegi, a més dels recursos actuals, la creació d'altres d'indispensables per donar una òptima resposta.
2. Crear i mantenir una xarxa de coordinació i col·laboració entre tots els serveis, les entitats i els professionals que, en un grau o altre, incideixen en l'atenció i el suport a les persones i famílies en situació d'exclusió residencial i/o que hi poden arribar a estar.
3. Dur a terme les accions preventives que permetin evitar la pèrdua de llar, actuant sobre les situacions de risc que se solen donar abans de perdre la llar i impulsant els mecanismes necessaris per detectar-ho al més aviat possible.
4. Crear i mantenir un itinerari d'atenció que doni resposta en cadascun dels moments en què es pugui trobar una persona o família en situació d'exclusió residencial fins a normalitzar la seva situació.
5. Impulsar entre tots noves formes d'habitatge que donin resposta a les múltiples situacions de vulnerabilitat residencial, encaminades a obtenir un habitatge en funció de les necessitats i circumstàncies de cadascú en cada moment.
6. Possibilitar processos d'intervenció dirigits a evitar un major deteriorament personal millorant la qualitat de vida de les persones amb una situació de deteriorament important, dirigits principalment a la reducció de danys i a l'adherència a tractaments que permetin capacitar-les per obtenir l'accés i permanència a habitatges estables i a l'accés normalitzat als drets bàsics com l'empadronament, la salut, la protecció social, la inclusió, la inserció social i laboral, etc.



6. DESTINATARIS DEL PLA

Si bé no hi ha un concepte universal estandarditzat i oficial de persona sense llar, existeix un ampli consens a escala europea pel que fa a utilitzar la classificació ETHOS, proposada per la FEANTSA, la qual s'ha descrit breument. A més també s'ha fet referència a l'estudi de la Universitat de Múrcia, que proposa la inclusió de dues noves subcategories, que preveuen les situacions de risc i vulnerabilitat residencial provocades per debilitats econòmiques de les famílies o bé derivades d'un entorn residencial deteriorat, que reflecteixen amb més precisió la situació actual existent a Menorca derivada de la greu crisi econòmica dels darrers anys.

Atenent a l'esmentada classificació, les actuacions d'aquest pla volen anar destinades a totes les persones i famílies immerses en una situació d'exclusió residencial, diferenciant dos tipus d'actuació en funció del moment vital en què es trobin:

- Persones/famílies que ja es trobin en una situació de carrer i sense llar.
- Persones/famílies en risc de quedar-se sense llar, distingint entre:
 - la situació que requereix una resposta/intervenció més immediata
 - la situació que requereix actuacions preventives i d'assessorament



7. METODOLOGIA

7.1. PRINCIPIS METODOLÒGICS DEL PLA

En el marc de l'ENI 2015-2020, la metodologia de feina que es proposa es basa en els principis següents:

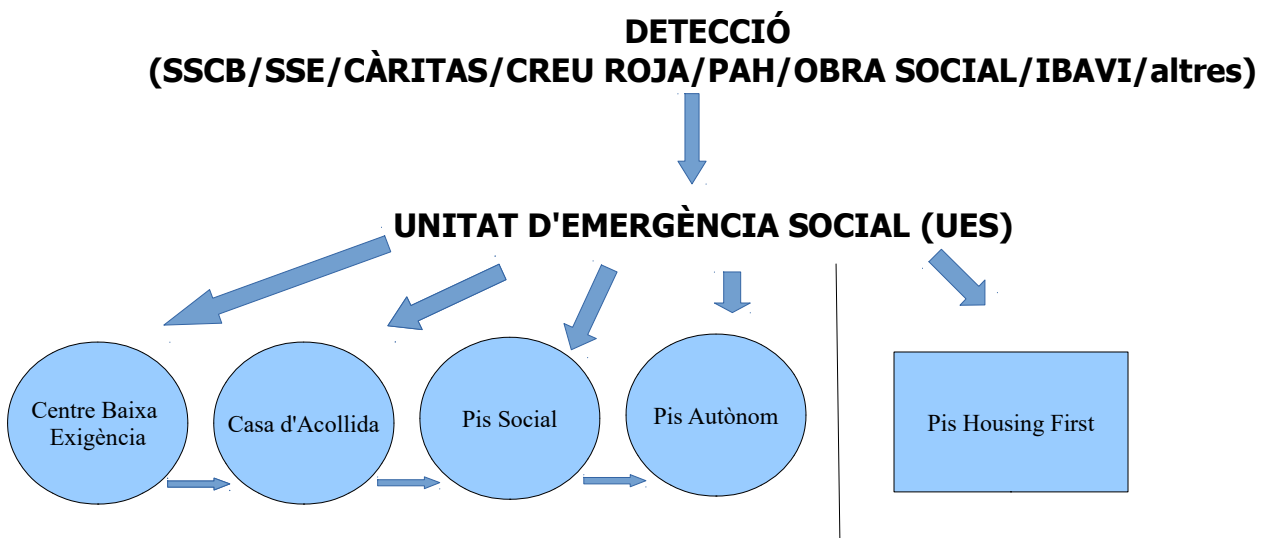
- Els poders públics han de garantir que les persones sense llar i en risc d'exclusió residencial puguin exercir els drets establerts en les normes fonamentals universals: dret a la seguretat de vida, dret a l'empadronament, dret a un habitatge, a l'aigua i a l'electricitat, dret a la protecció de la salut i a l'ajuda social.
- És indispensable que l'SPSS promogui una dinàmica de feina basada en la **personalització** adaptant-se a les especials circumstàncies d'aquest fenomen, en la **cooperació i el treball en xarxa** entre les diferents administracions i entitats, i en la **participació** de les persones/famílies sense llar o en risc residencial.
- S'ha de dotar els serveis d'instruments de detecció i d'anticipació als problemes derivats de la pèrdua d'habitatge, així com dels mitjans per respondre de forma eficient. Significa també treballar des de la prevenció posant en marxa accions d'informació, divulgació i formació dirigides tant a la ciutadania en general, com a la població diana i als professionals i agents locals que treballen en aquest àmbit.
- Millora contínua del coneixement, apostant per la generació de dades fiables sobre les persones sense llar i en risc d'exclusió residencial a escala municipal i insular que permeti comparar la situació amb altres territoris i planificar una adequada intervenció en aquest àmbit.
- Impuls de la metodologia **housing first**, una de les metodologies més reeixides als Estats Units i a molts països d'Europa, en paral·lel amb altres metodologies ja existents, tenint en compte els diferents graus d'atenció i d'intervenció que necessiten les persones sense llar o en risc d'exclusió residencial.
- La intervenció social s'ha d'enfocar en la metodologia **case management o gestió de cas**, en la qual la persona sense llar o en risc d'exclusió residencial compta amb un o dos professionals de referència per acompanyar-la al llarg del seu itinerari. És necessari reorganitzar la dinàmica administrativa per donar unitat a la intervenció, evitar duplicitats i transmetre confiança a la persona objecte de la intervenció.



7.2. CIRCUIT D'ATENCIÓ PER A LES PERSONES/FAMÍLIES SENSE LLAR

L'habitatge cobreix una necessitat humana bàsica i el fet de disposar d'un habitatge adequat està directament relacionat amb la possibilitat de desenvolupar un projecte de vida personal, familiar i social.

S'ha de tenir en compte també el component personal i subjectiu de la pròpia experiència d'exclusió residencial com un element més a valorar a l'hora d'orientar la intervenció amb les persones/famílies que es troben en aquesta situació, així com el sentiment subjectiu de privació de les persones amb les quals s'actua, entès com la distància entre les expectatives que un té i la realitat en què es troba.



El circuit d'atenció descrit aquí parteix de la base que qualsevol administració, entitat i/o ciutadà pot detectar una situació que indiqui que una persona o família viu al carrer i s'ha d'organitzar per assegurar una mateixa atenció des del primer moment.

Per altra banda, atenent a les característiques específiques d'aquest fenomen també s'ha de tendir al fet que les persones tinguin un o dos professionals de referència al més aviat possible que els acompanyin durant tot el procés.

S'ha considerat que la Unitat d'Emergència Social és el recurs adient per desenvolupar aquestes funcions i decidir, en funció de la valoració que faci en cada cas, quin és el recurs més adient per iniciar un pla individualitzat d'intervenció, que s'elaborà conjuntament amb el tècnic del recurs assignat i amb la participació de la persona/família en situació de carrer.



El circuit es divideix en dos grans blocs metodològics, la metodologia d'escala i la metodologia *housing first* i serà la Unitat d'Emergència Social la que optarà per una o altra en funció de cada cas:

- Metodologia d'escala: no és indispensable que la persona/família iniciï aquest circuit sempre des del primer escaló (Centre de Baixa Exigència), sinó que en funció de la situació i característiques de cadascú s'optarà per un recurs o per l'altre i s'aniran assolint objectius que permetran avançar en el procés fins arribar al pis autònom.
- Metodologia *housing first*: parteix d'un plantejament innovador i oposat al d'escala, en el qual la base és que per aconseguir un procés que dugui a l'autonomia de la persona que està en situació de carrer s'ha de partir en primer lloc per facilitar un habitatge, que és l'estaló i el punt de partida perquè es puguin fer les següents passes. Aquesta metodologia s'ha demostrat científicament molt eficaç en persones sense llar molt reticents a la intervenció social i amb característiques personals que fan molt difícil que es puguin atendre des de la metodologia d'escala. Aquest mètode proporciona un habitatge personal des del primer moment seguint un protocol que compromet la persona respectant el grau de resposta que pot assumir.

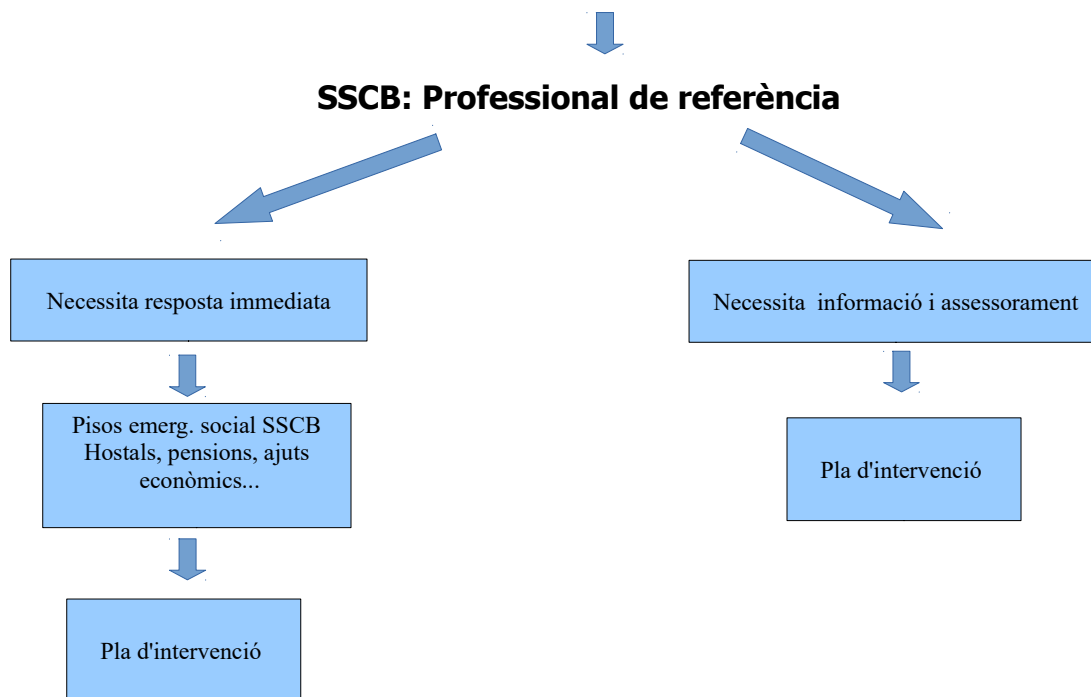
Sigui quina sigui la metodologia utilitzada, l'objectiu que es persegueix és la restauració del projecte de vida, que requereix, a més dels recursos materials, un treball personal i social intens per vincular de nou les persones sense llar amb la comunitat i recuperar una vida autònoma. Aquest objectiu s'ha d'integrar en el model d'intervenció social de tots els serveis als quals accedeixi la persona des del primer moment.

La participació en la presa de decisions, l'assumpció gradual de majors responsabilitats, la millora de l'autoestima, l'augment de confiança en la societat, l'impuls d'activitats grupals, la promoció activa en la societat, la integració i adaptació en la comunitat de veïns, la millora de les habilitats socials i de comunicació són alguns exemples d'accions que s'han d'incorporar des del primer moment de la intervenció per restaurar el projecte de vida de les persones sense llar.

7.3. CIRCUIT D'ATENCIÓ PER A LES PERSONES/FAMÍLIES EN RISC DE QUEDAR-SE SENSE LLAR

Trobar-se sense llar no és el primer pas per patir exclusió social, sinó que sol ser el final d'una sèrie de circumstàncies i el sumatori de problemes previs que desemboquen en el fenomen sense llar, com problemes de salut, addiccions, manca de recursos de la família d'origen, aïllament i manca de suport, pèrdua de la feina, dificultats per mantenir l'habitatge, etc. És cabdal actuar de forma preventiva sobre aquests factors i evitar la pèrdua de l'habitatge.

DETECCIÓ (UES/SSCB/SSE/CÀRITAS/CREU ROJA/PAH/OBRA SOCIAL/IBAVI/altres)



En aquest cas el circuit s'inicia de la mateixa manera, amb la detecció d'una situació de risc per part de diferents serveis i entitats. El ventall de situacions que podrien esdevenir en exclusió residencial és molt ampli i variat i els professionals que treballen en els Serveis Socials Comunitaris Bàsics són els més adients, perquè se situen en el primer nivell d'atenció dels serveis socials més proper a la ciutadania, formen part del Sistema Públic de Serveis Socials, tenen molt present i actualitzats els recursos existents i atenen tot tipus de situacions, cosa que dóna un bagatge important a l'hora de detectar i diferenciar les situacions amb pronòstic d'exclusió residencial de tot el ventall de situacions que els arriben.

Una vegada detectada la situació és important dotar la intervenció de l'especificitat que necessiten les situacions d'exclusió residencial o en risc de ser-ho i assignar un professional de referència, que serà el que acompanyi la persona/família en tot el procés d'intervenció.

La dita intervenció vindrà marcada pel grau de resposta que necessiti cada cas:

- Si la resposta ha de ser immediata perquè quan es detecta la situació la persona/família s'acaba de quedar sense habitatge o si hi quedarà en pocs dies el primer a fer és activar el protocol que s'hagi acordat per assignar un habitatge



temporal al més ràpid possible i a partir d'aquí elaborar el pla d'intervenció juntament amb la persona/família.

- Si el risc de quedar-se sense habitatge no és immediat, s'iniciarà la tasca informant i assessorant la persona/família sobre el que es pot fer en funció de la situació de cada cas i s'hi pactarà un pla d'intervenció encaminat a eliminar els factors de risc d'exclusió residencial i aconseguir el manteniment de l'habitatge de forma autònoma.

En tots els casos els plans d'intervenció han de tenir una temporalitat, s'han de fixar terminis d'avaluació, s'han de fer amb la participació de la persona/família i, si és el cas, s'han de fer amb la coordinació i col·laboració d'altres serveis i entitats amb les quals sigui necessari treballar.



8. RECURSOS NECESSARIS

A partir del diagnòstic realitzat i del recull dels recursos actuals existents a Menorca en aquest àmbit, i tenint en compte els objectius que pretén assolir aquest pla, es creu necessari apuntar la necessitat d'ampliar alguns dels recursos existents i de crear-ne de nous.

S'ha de tenir en compte les dimensions de l'illa i la seva estructura geogràfica, l'organització actual dels recursos i serveis vinculats al tema de l'habitatge, així com el fet que per totes aquestes característiques a Menorca hi ha les mateixes problemàtiques però en menor mesura que en altres indrets.

Per tots aquests motius, s'ha de tendir a recursos més polivalents, flexibles i adaptats a aquesta realitat, que puguin donar cobertura a situacions i problemàtiques que moltes vegades no s'ajusten al 100 % a un sol recurs. A continuació es descriuen breument els recursos que es consideren necessaris per donar resposta a tot el que aquest pla pretén assolir, tenint en compte que es tracta d'un pla pluriennal i que a través dels ens corresponents s'aniran decidint les línies d'actuació que s'han de prioritzar cada any, en funció de les conclusions extretes del diagnòstic social elaborat per l'OBSAM i de les responsabilitats competencials, econòmiques i tècniques que pugui assumir cada nivell de l'Administració i les diferents entitats participants.

S'ha optat per descriure els diferents recursos necessaris tenint en compte tres àmbits d'actuació:

- En relació amb els destinataris directes d'aquest pla, és a dir recursos específics per a persones i famílies en situació de carrer i sense llar, així com també per a les que es troben en risc d'exclusió residencial i evitar així que arribin a trobar-se sense llar.
- Els recursos que són necessaris per fer una òptima prevenció d'aquest fenomen posant l'accent en la divulgació, la formació i la investigació dirigides tant a la població en general, com a la població diana i als professionals que treballen en aquest àmbit.
- Tot allò que s'ha de tenir present per tal de crear i consolidar una estructura organitzativa que permeti desenvolupar totes les accions dirigides a aconseguir els objectius del Pla tenint en compte que s'hi implica tots els nivells de l'Administració i les entitats socials vinculades amb l'habitatge de Menorca. Això significa impulsar les formes d'actuar que permetin la coordinació i la col·laboració entre ells, així com preveure una estructura formal de funcionament que permeti l'adquisició de compromisos polítics, tècnics i econòmics.



8.1. QUANT ALS DESTINATARIS DIRECTES

8.1.1. En relació amb les persones/famílies en situació de carrer i sense llar

- Unitat d'Emergència Social (UES): aquest recurs no existeix actualment a Menorca, tenint en compte com funciona el que gestiona Creu Roja a Palma, es considera que es podria iniciar com un servei diürn, ja que el col·lectiu que atén a Palma la Unitat Mòbil nocturna no s'ha detectat a Menorca de moment. Tot i així, no es descarta que en ocasions es pugui realitzar alguna sortida nocturna, depenent de les necessitats del servei, dels usuaris i sobretot per a la localització de noves persones, i de les condicions climatològiques, com onades de fred o de calor.
- Centre de Baixa Exigència (CBE): es tracta també d'un nou recurs per donar cobertura a les persones sense llar que no reuneixen els requisits per anar a la casa d'acollida i que, una vegada han agafat confiança en el sistema de serveis socials gràcies al treball fet per l'UES, estan en disposició d'entrar de nou en el circuit d'atenció i suport social.
- Casa d'acollida: actualment hi ha dues cases d'acollida, una a Maó i l'altra a Ciutadella, tot i que s'ha de fer un replantejament per millorar algunes qüestions, com que puguin donar cobertura a altres municipis, horaris d'atenció i serveis que s'ofereixen, professionalització del personal que hi treballa...
- Pis social d'estada temporal: aquest és un recurs que algunes administracions locals i entitats socials gestionen, tot i que es considera que el nombre és insuficient per atendre la demanda; es tracta d'un recurs de transició per a les persones que estan en procés de reinserció dins de la metodologia d'escala.
- Pis *housing first*: tampoc existeix aquest recurs a Menorca i és indispensable per poder iniciar aquesta metodologia relativament nova i que dona tants bons resultats. Es proposa començar amb dos o tres pisos com a experiència pilot i avaluar els resultats al cap d'un any.
- Pisos de lloguer social: és necessari posar en marxa iniciatives que incrementin els pisos amb un lloguer que no superi el 30 % dels ingressos familiars.

Altres recursos complementaris i/o serveis que seria molt convenient que estiguin inclosos dins els anteriors:

- Servei d'higiene personal i de roba per a persones que segueixen en situació de carrer.
- Serveis d'activació durant el dia.
- Consignes per a la custòdia de documentació i objectes essencials.
- Foment i formació de voluntariat per treballar amb aquest col·lectiu.
- Ajuts econòmics puntuals i graduals per complementar el pla d'intervenció durant



tot el procés.

També és important recalcar la necessitat de tenir en compte la qüestió del gènere a l'hora de dissenyar i implementar els diferents recursos, així com prioritzar l'atenció a famílies amb menors d'edat, dones i persones amb trastorn mental sever i promoure mètodes innovadors per al rearrelament en la comunitat (programes per a la reconciliació i reintegrament familiar, impulsar l'associacionisme de les persones sense llar, facilitar l'accés i ús de les xarxes socials...).

8.1.2. En relació amb les persones/famílies en risc d'exclusió residencial que necessiten una resposta immediata

- Pisos socials d'estada temporal: tot i que alguns ajuntaments ja tenen aquest recurs, és necessari ampliar-ne el nombre i que tots els ajuntaments comptin aquest recurs temporal per a situacions d'emergència gestionat pels SSCB i amb el suport d'un pla de feina que ha d'incloure temporalització i col·laboració interserveis.
- Pisos de lloguer social: és necessari posar en marxa iniciatives que incrementin els pisos amb un lloguer que no superi el 30 % dels ingressos familiars.
- Ajuts econòmics per a allotjament temporal tant per pagar pensions i altres allotjaments alternatius mentre no es troba un recurs més normalitzat, com per pagar lloguers i altres despeses relacionades amb la llar amb l'objectiu de mantenir l'habitatge habitual.

8.1.3. En relació amb les persones/famílies amb necessitats d'assessorament per prevenir l'exclusió residencial

Tant els SSCB com les entitats socials que treballen en aquest àmbit duen a terme aquestes funcions d'informació i assessorament. Atesa l'especificitat i la complexitat que té el tema de l'exclusió social lligada a l'habitatge, es considera important que també es posin en marxa altres recursos que tinguin per objectiu oferir una atenció més específica a les persones i famílies que es troben en una situació de vulnerabilitat social per qüestions relacionades amb l'habitatge i també servir de suport als professionals de l'àmbit social en la seva tasca diària quan treballen amb aquestes persones.

- Oficina Insular d'Habitatge: ja s'ha signat un conveni entre l'IBAVI i el CIM per obrir aquest oficina en breu. És titularitat del CIM i estarà formada per un/a advocat/ada, un/a treballador/a social i un/a auxiliar administratiu/iva. S'ubicarà en un espai que cedeix l'IBAVI de l'Oficina que té a Maó i farà atenció directa a Maó i a la resta de municipis de forma periòdica. Les seves funcions principals seran les d'informació i assessorament sobre els recursos existents a Menorca en temes d'habitatge des del punt de vista social, jurídic i administratiu (tant a usuaris i població en general com professionals que treballen en aquest àmbit), intervenció en temes d'intermediació i



execucions hipotecàries, organització d'accions preventives, formatives i divulgatives en temes d'habitatge (assessorament financer i jurídic per a la recuperació de patrimoni, assessorament en relació amb les entitats financeres, negociació hipotecària, desnonaments, accés a altres formes d'allotjament, eficiència energètica...), així com recull i registre de dades relacionades amb l'habitatge.

- Oficina Municipal d'Habitatge: actualment només l'Ajuntament de Maó té una oficina específica en temes d'habitatge. És necessari valorar la necessitat que l'Ajuntament de Ciutadella també disposi d'aquest recurs i fer una tasca d'ordenar i complementar les funcions d'aquestes amb l'Oficina Insular d'Habitatge.
- Pisos de lloguer social: és necessari posar en marxa iniciatives que incrementin els pisos amb un lloguer que no superi el 30 % dels ingressos familiars.

8.2. QUANT A LA PREVENCIÓ DEL FENOMEN EN L'ÀMBIT GENERAL

8.2.1. Formació i divulgació

L'especificitat del fenomen de les persones sense llar fa necessari impulsar i desenvolupar la formació contínua dels professionals que d'una manera o altra estan en contacte amb persones sense llar o en risc d'estar-hi. Les qüestions són variades i s'hauran d'abordar a mesura que es vegi necessari. Alguns exemples:

- Drets bàsics de les persones sense llar i com fer que es compleixin: seguretat de vida, habitatge, protecció de la salut, ajuda social, empadronament, reconeixement discapacitat, accés a les rendes mínimes i a altres recursos, etc.
- Formació presencial i en línia per a professionals de l'àmbit social, **sanitari**, de l'habitatge, de l'energia...
- Formació específica i continuada per al personal dels diferents centres d'atenció de les persones sense llar, especialment per als treballadors de les dues cases d'acollida.
- Promoure la formació de la metodologia de gestió de casos entre els professionals que fan l'acompanyament social a les persones sense llar.

També és necessari dur a terme accions de divulgació i d'informació dirigides tant a la ciutadania en general, com a la població diana i als professionals que treballen en aquest àmbit en temes com l'eficiència energètica, habitatge públic, ajuts existents en matèria d'habitatge, drets de la ciutadania, etc.. fent menció especial a la necessitat de sensibilitzar els mitjans de comunicació en la definició i descripció de situacions d'exclusió residencial.



Es considera prioritari l'elaboració d'una guia de recursos amb informació integral, accessible i comprensible de la xarxa de recursos de cada municipi que formen part de la xarxa de recursos per a l'atenció de persones sense llar.

8.2.2. Investigació

L'eficàcia en l'ajuda al col·lectiu que ens ocupa depèn en gran mesura de la millora del coneixement sobre les persones sense llar i en risc d'exclusió residencial. Com ja s'ha dit, la informació disponible per definir i mesurar l'exclusió residencial en el nostre país és escassa, irregular en el temps i molt insuficient en l'àmbit territorial.

És fonamental disposar d'un sistema d'indicadors apropiat per caracteritzar i mesurar l'exclusió residencial i orientar les polítiques d'intervenció públiques, cosa que passa per donar més pes a les enquestes dirigides en matèria d'exclusió residencial tant a les persones com a les llars, obtenir informació amb major regularitat i ampliar la mostra tant des del punt de vista territorial com de determinats col·lectius vulnerables (joves, immigrants, població pobre...).

A l'informe elaborat per l'OBSAM, *Diagnosi inicial de l'exclusió residencial a Menorca*, es fa referència precisament a la necessitat de millorar la informació existent i es fan una sèrie de propostes en aquest sentit:

- Millorar el registre de dades de les ajudes econòmiques individuals concedides pels SSCB i les entitats socials. Les dades que contenen les justificacions del Pla de prestacions socials bàsiques presenten mancances a l'hora de reflectir de manera fidedigna la realitat que es traslladen a les fitxes per a la recollida de dades específiques sobre exclusió residencial del Departament de Serveis Generals, Participació Ciutadana i Habitatge del CIM, tot i que en alguns casos s'ha intentat corregir. Per tant, seria altament recomanable consensuar la informació que interessa recopilar i definir clarament els criteris.
- En la mesura que sigui possible, aquest consens de criteris s'hauria d'ampliar també a les entitats socials, ja que atenen un nombre significatiu de persones. A més seria positiu, no només per a l'explotació estadística de la informació sinó també per a la gestió eficient dels recursos socials, que els SSCB i entitats socials compartissin una mateixa base de dades d'usuaris. A dia d'avui, no podem saber el nombre d'usuaris exactes dels serveis socials, perquè una mateixa persona pot haver estat atesa en més d'un recurs. Des del punt de vista de l'explotació estadística, una base de dades única resoldria aquest escull.
- Pel que fa als recursos concrets en temes d'exclusió residencial, com és el cas dels allotjaments socials, seria també positiu unificar els criteris de recollida de dades.



D'aquesta manera, es tindria un coneixement més afinat dels perfils d'usuaris i les característiques de la seva estada.

- El coneixement de les característiques generals de la població menorquina, com la taxa de pobresa o els nivells de renda, permetria realitzar una descripció acurada de la situació socioeconòmica de la població i saber, entre moltes d'altres, la proporció de la població en situació de pobresa que no arriba als serveis socials. No obstant això, a dia d'avui no és possible perquè els mostrejos que es plantegen des de les enquestes estatals (com l'Enquesta de condicions de vida) que porta a terme l'Institut Nacional d'Estadística no són representatius per a Menorca. Les dades a escala d'Illles Balears poden donar una idea aproximada de la realitat insular, però no es poden considerar com a fiables pel fet que els mostrejos descriuen principalment la realitat de la ciutat Palma com a conseqüència del seu pes demogràfic en el conjunt de l'arxipèlag.
- De la mateixa manera que es disposa de la dada anual els mesos d'estiu dels preus de l'habitatge en propietat a partir d'una mostra representativa de les ofertes publicades a les immobiliàries de Menorca, seria convenient disposar de la mateixa per a l'habitatge de lloguer. També seria interessant obtenir les dades del preu de l'habitatge durant els mesos d'hivern, per poder comparar el comportament en els mesos extrems pel que fa a la pressió humana. Finalment, si es poguessin crear els preus de l'habitatge fruit del mostreig amb el nivell de renda de les famílies, es podria obtenir el cost d'accés a l'habitatge.
- Necessitat d'establir acords de col·laboració amb les institucions públiques i entitats socials perquè proporcionin en la periodicitat definida la informació necessària per dur a terme el seguiment d'indicadors en el tema d'exclusió residencial i habitatge. Es tracta d'evitar buits d'informació o una baixa qualitat de les dades quan realment aquestes hi són.
- En l'estudi sobre els efectes socials de la crisi immobiliària a Menorca elaborat pel Grup d'Investigació sobre Sostenibilitat i Territori, faltaria completar-lo amb les dades dels dos jutjats que van denegar l'accés a les dades.
- Un aspecte que no s'ha recollit en l'esmentat estudi sobre la crisi immobiliària a Menorca són els desnonaments de llogaters. Com s'assenyala a l'informe, de les xifres sobre les ajudes econòmiques individuals per concepte d'habitatge s'observa que són més les persones sota amenaça de desnonament en lloguer (24 ajuts) que no en propietat (18 ajuts). Per tant, seria recomanable incloure en la petició el nombre de casos de desnonaments de llogaters i fins a quin punt són les mateixes persones que es troben repetidament en aquesta situació.



- Tal com s'ha posat de manifest, existeix un col·lectiu de persones sense sostre (una trentena en tota Menorca segons es té constància) que habiten, en bona part dels casos, en propietats abandonades en situació de ruïna. S'hauria de prestar especial atenció a aquest fenomen a través de comptatges periòdics amb els recursos necessaris per portar-los a terme, ja que és essencial per conèixer l'abast del sensellarisme i fer arribar l'atenció a persones fora del circuit dels serveis socials.
- Dels temes d'exclusió residencial, seria interessant tenir les dades a escala d'Illes Balears per poder fer una comparativa. Tot i que algunes dades són fàcilment accessibles, d'altres necessiten un treball més exhaustiu per aconseguir les mateixes dades que conté l'informe i que siguin comparables. Això requereix un temps del qual no s'ha disposat.
- En l'informe es fa una primera aproximació al fenomen del lloguer d'habitatges turístics. Dels resultats obtinguts es detecta una especial pressió al nucli tradicional de Ciutadella. Aquest fet pot suposar un agreujant per a l'accés a l'habitatge, ja que, a diferència dels nuclis turístics, els nuclis tradicionals és, i és positiu que així sigui per a la sostenibilitat del territori, l'espai on viu la població local. Si es considera prestar especial atenció a aquest fenomen, es podria repetir l'anàlisi a partir del portal Airbnb amb major profunditat, tenint en compte aspectes que en aquest informe no s'han pogut recollir per manca de temps. Aquestes dades es podrien comparar, després, amb els habitatges que s'han inscrit per realitzar legalment aquesta activitat.
- El punt anterior podria ser un apartat d'un estudi més ampli sobre els efectes de l'urbanisme i la planificació urbana sobre l'exclusió residencial. El present informe s'ha abordat per damunt aquest tema en aspectes com les places d'allotjament residencials i turístiques, l'estoc d'habitatges buits en relació amb el parc d'habitatges global i el nombre d'habitatges nous construïts; i s'ha deixat de banda altres aspectes importants per la limitació temporal, com la legislació urbanística. Seria necessari, per tant, un estudi amb major detall per tenir-ne un coneixement adequat i determinar la seva influència sobre l'accessibilitat a un habitatge digne per a la població local. Estretament lligat amb això, caldria enfocar aquest tema des d'un nivell municipal, ja que els ajuntaments tenen competències importants en temes urbanístics i analitzar les diferents dinàmiques urbanístiques que s'hi poden donar.
- Altres temes que poden ser d'interès però que no s'han pogut tractar per manca de temps serien:

La concentració de la propietat dels habitatges, a través d'un índex de Gini, que



permetria conèixer el nivell de repartiment de la propietat de l'habitatge i ajudar a través de les polítiques públiques a mobilitzar l'estoc immobiliari sense utilitzar.

Les propietats que pertanyen als fons voltors (concepte que s'utilitza per referir-se als fons d'inversió que es dediquen especialment a comprar deute o títols de deute que pertanyen a empreses o a estats que es situen al límit de la fallida). Amb la crisi immobiliària, els fons voltors han entrat amb força a Espanya, obtenen béns immobiliaris a baix preu i esperen el moment oportú per apujar preus i obtenir beneficis. Aquest és, per tant, un factor que dificulta l'accés de les classes populars a l'habitatge.

8.3. QUANT A L'ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ

8.3.1. Coordinació i col·laboració tècnica

Com ja s'ha dit, el Pla preveu la implicació de totes les administracions i entitats que treballen en aquest àmbit tenint en compte el nivell de competències i funcions que té cadascuna, ja que és indispensable sumar esforços i treballar en la mateixa direcció si es vol abordar de forma òptima un fenomen tan complex com el sensellarisme.

Això significa establir entre tots com s'ha de treballar, impulsant sobretot una bona coordinació tècnica que faciliti la col·laboració i el treball en xarxa entre tots els àmbits que incideixen en menor o major grau en aquest fenomen: social, educatiu, judicial, salut mental, serveis d'emergències, emancipació de joves tutelats, dones víctimes de violència de gènere, sortida d'institucions penitenciàries, cossos i forces de seguretat, serveis de neteja municipals, etc.

8.3.2. Documentació formal

Per tal de consolidar aquesta forma de treballar, és molt necessari anar establint diferents documents, com protocols d'actuació, reglaments i convenis, que formalitzin els compromisos entre les diferents administracions, entitats i organitzacions ciutadanes que hi participin.

Una de les principals eines que s'han d'impulsar són els convenis de col·laboració, alguns dels quals es desprenen del contingut d'aquest pla i que s'hauran d'anar abordant a mesura que es vagi desenvolupant. Alguns exemples:

- Per a la creació de l'Oficina Insular d'Habitatge Social
- Per a la gestió de pisos d'estada temporal
- Gestió de pisos per aplicar la metodologia d'escala i la de *housing first*
- Per impulsar la rehabilitació i el lloguer social amb habitatges públics i/o privats
- Per a la creació de Centres de baixa exigència
- Per a la creació d'unitats d'emergència social



- Per establir un bon sistema de recollida de dades per a investigació i planificació
- Per comptar amb el parc d'habitatges de la SAREB i bancs

8.3.3. Ens formals de participació

Tot el que s'ha exposat en els punts anteriors només és possible si queda emmarcat en una estructura formal d'àmbit insular que sigui operativa i eficaç a l'hora d'establir les línies d'actuació:

- Mesa Insular d'Habitatge Social, com a ens de cooperació en la qual participin administracions i entitats amb responsabilitat en les àrees relacionades amb l'atenció a les persones sense llar i en risc d'exclusió residencial: serveis socials, salut pública, habitatge, treball, educació, participació ciutadana i voluntariat, seguretat pública i protecció civil, emergències, estadística, neteja urbana... És necessari establir un reglament de funcionament que marqui els objectius, la composició, les funcions, etc.
- Comissió Tècnica d'Habitatge Social formada per professionals provinents de les administracions i entitats que conformen la Mesa d'Habitatge Social i que pot estar composta de diferents membres en funció de la tasca concreta a abordar a partir de les directrius marcades.
- Reunions de coordinació tècnica periòdiques amb els diferents sectors implicats en l'atenció a les persones destinatàries d'aquest pla per establir formes d'actuació coordinades, eficients i consensuades.

8.3.4. Finançament

Tota aquesta estructura i organització no té gaire de sentit si no ve acompanyada d'un compromís econòmic per part de cadascuna de les administracions i entitats que participen en el desenvolupament d'aquest pla, amb la consignació en els seus pressupostos anuals de les quanties necessàries per poder dur a terme les accions que s'hagin acordat formalment.

9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

El coneixement és la base que permet establir els objectius i les accions adequades per transformar la realitat social. Per aquest motiu, resulta necessari definir una sèrie d'indicadors que permetin portar a terme els següents dos processos:

- El seguiment del fenomen de l'exclusió residencial a Menorca. Per això és clau la sistematització del contingut i del procediment en la recollida d'informació a partir de les fonts pertinents. D'aquesta manera, es pot comptar amb una informació de major qualitat.



- L'avaluació dels objectius i accions prevists en el present pla. És l'eina que permet conèixer els resultats que s'han assolit i en quines condicions, de manera que es puguin treure aprenentatges pràctics per a la millora de la seva implantació. A més, permet retre comptes davant la ciutadania.

9.1. Indicadors de seguiment del fenomen d'exclusió residencial

Per al seguiment del fenomen d'exclusió residencial, seria convenient actualitzar anualment un seguit d'indicadors que permetin valorar les dimensions d'aquest fenomen. Un punt de partida són alguns dels indicadors recollits en l'informe *Diagnosi inicial de l'exclusió residencial de Menorca*, elaborat per l'OBSAM. Especialment rellevant és realitzar un seguiment dels indicadors que s'extreuen a partir dels registres oficials de les institucions públiques i entitats socials, que són responsabilitat de les administracions i entitats que subscriuen aquest pla i de les quals depèn la bona qualitat de les dades i la seva disponibilitat.

Això ens permetrà, a més d'un major coneixement de l'exclusió residencial, poder realitzar una avaluació dels serveis (que es comenta més endavant).

Aquests indicadors tindrien relació amb els aspectes següents:

- Les ajudes econòmiques individuals en concepte d'habitatge.
- El registre de les condicions habitacionals de les persones que viuen en un habitatge no normalitzat.
- Les ajudes econòmiques per al lloguer i la hipoteca.
- L'habitatge social públic.
- L'allotjament social.

De tots aquests temes, és important saber l'oferta (recursos econòmics totals per a les ajudes econòmiques, nombre de places d'habitatge social, etc.); distingir clarament entre nombre d'ajudes i nombre de persones titulars de l'ajuda, ja que una mateixa persona pot rebre més d'un recurs; el nombre de titulars de la prestació i el seu perfil (ingressos, edat, tipus de família, sexe, nacionalitat, nivell d'estudis); definir el nombre de beneficiaris total en què ha repercutit una ajuda i saber les persones que sol·liciten una prestació però que queden fora o en llista d'espera per manca de recursos.

Perquè les dades es puguin sumar i definir així la dimensió global del fenomen, és imprescindible que tots els agents implicats recullin el mateix contingut amb el mateix procediment. És també necessari que els diferents agents comparteixin la informació per saber, entre altres qüestions, si una mateixa persona s'ha beneficiat de prestacions d'altres agents socials. Perquè tot això sigui possible, cal que totes les parts implicades consensuin els continguts i els procediments perquè l'aplicació sigui efectiva.

Pel que fa als indicadors que ja no depenen de les administracions públiques i entitats implicades, també és important fer un seguiment dels preus de l'habitatge a la venda i, especialment, de lloguer. S'ha demostrat que Menorca és sensible a les variacions del mercat immobiliari i, per tant, és convenient fer-ne un seguiment.



Finalment, hi ha altres indicadors que descriuen la realitat social i que permeten saber qüestions importants com la població en risc de pobresa o la importància de la xarxa familiar i social. Actualment no es disposa d'aquestes dades a escala de Menorca i la realització d'aquests estudis suposen un cost elevat per a l'Administració pública. En tot cas, és convenient que es tenguí present aquest punt per trobar la manera de fer-ho possible.

9.2. Indicadors d'avaluació del Pla

Per establir indicadors útils per a l'avaluació del Pla és important contestar a les següents dues preguntes: Què s'ha d'avaluar? Com s'ha d'avaluar?

Sobre la primera qüestió s'ha de posar l'accent en els punts següents:

- **Avaluació dels resultats.** És l'avaluació principal, mesura el resultat de les accions establertes per transformar la realitat. En l'avaluació dels resultats cal distingir entre:
 - Resultats immediats, obtinguts per l'execució dels processos de treball programats. Per exemple, l'acollida de les persones sense llar en els diferents recursos d'allotjament social existent.
 - Resultats a mitjà termini, que es corresponen amb l'efecte que els resultats directes tenen sobre la necessitat que es pretenia cobrir. Per exemple, treballar les causes que han portat aquelles persones a necessitar un recurs d'allotjament social (un procés de desnonament, pèrdua de treball, drogoaddicció, etc.).
 - Impacte, si s'han resolt o no les necessitats que van determinar que es portés a la pràctica. Per exemple, la integració residencial de les persones que s'han vist abocades al sensellarisme
- **Avaluació de la implantació de la planificació del Pla:** si la planificació i la programació han estat adequades i si s'ha executat com era previst.
- **Avaluació dels processos de treball,** que són les activitats o els processos de treball que s'executen per tal d'anar assolint els resultats. Ex.: aplicació dels criteris de control d'execució de les accions; temps d'execució de les accions, etc.
- **Avaluació econòmica del projecte:** execució del pressupost (inicial previst i real executat) o l'eficiència del projecte amb relació als seus costos i als resultats que s'han assolit.
- **Avaluació de la qualitat del projecte,** és a dir en quina mesura s'han satisfet les necessitats i les expectatives de les diferents parts interessades, i en particular d'aquelles a les quals s'adreça el resultat. Podem tenir en compte criteris objectius (demora, errors significatius, reclamacions) i subjectius (valoració dels professionals i dels beneficiaris).



En la pregunta de com s'ha d'avaluar, cal que un professional o equip dissenyi el sistema d'avaluacions i en faci el seguiment. Però, a fi que aquesta avaluació s'assumeixi com a pròpia per part de tots els agents implicats, és necessari que siguin participants tant en el disseny com en la fase d'avaluació. D'aquesta manera, s'assegurarà la bona realització de l'avaluació i que tenguí una repercussió positiva en l'aprenentatge i millora dels serveis de tots els agents implicats. Aquest disseny de l'avaluació ha d'anar acompanyat d'una temporalització, a fi d'establir els períodes d'avaluacions en relació amb les accions previstes.



10. FONTS CONSULTADES I BIBLIOGRAFIA

Institucions i entitats que han proporcionat informació o consultades

Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament d'Alaior
Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament des Castell
Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Ciutadella
Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Ferreries
Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Maó
Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament des Mercadal
Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament des Migjorn Gran
Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Sant Lluís
Càritas Diocesana de Menorca
Creu Roja Menorca
Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) de Menorca
Obra Social de la PAH de Menorca
Departament de Benestar i Família del Consell Insular de Menorca
Departament de Serveis Generals, Participació Ciutadana i Habitatge del Consell Insular de Menorca

Documentació consultada

Estratègia nacional integral per a persones sense llar 2015-2020, aprovada per acord de Consell de Ministres de 6 de novembre de 2015.

Bibliografia consultada

Garcia Luque, Olga (2013). *Como medir la exclusión residencial*. Departament d'Economia Aplicada. Àrea d'Economia Aplicada. Facultat d'Economia i Empresa. Universitat de Múrcia.

Pellejero Garriga, Borja (Octubre 2016). *Diagnosi inicial de l'exclusió residencial a Menorca. Observatori Social Ambiental de Menorca. Institut Menorquí d'Estudis. Encàrrec del Departament de Serveis Generals, Participació Ciutadana i Habitatge del Consell Insular de Menorca*.

Vives-Miró, Sònia; Rullan, Onofre, i González, Jesús M. (Març de 2016). *Els efectes socials de la crisi immobiliària a Menorca: geografia de les execucions hipotecàries*. Departament de Geografia. Grup d'Investigació sobre Sostenibilitat i Territori; Beca d'Investigació de l'Institut Menorquí d'Estudis convocatòria 2014.