



Projecte Enllaç
Per la convivència i la cohesió

MEMÒRIA PROJECTE ENLLAÇ. ANY-2025

Amb el suport:



**Diputació
Barcelona**

PROGRAMA DE CIUTADANIA

ENLLAÇ. Intermediació i Treball comunitari. Memòria gestió de casos any 2025

Projecte depenent del Programa de Ciutadania i Justícia Global iniciat l'abril del 2006 a través una subvenció -com a projecte pilot- del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaria de Estado para la Inmigración y la Emigración. Des de l'any 2013 i fins l'actualitat està subvencionat per la Diputació de Barcelona.

El fet d'entrar a formar part dels projectes de mediació de la Diputació, va suposar un seguit de canvis i tasques noves, com ara introduir alguns canvis en la recollida de dades per tal d'homogeneïtzar-se amb les fitxes que es demanen, fer fitxes trimestrals de la feina feta segons un model estàndard, reunions de supervisió mensuals, participació en el grup de cercles, etc. Totes aquestes tasques estan vinculades al conveni.

Des del seu origen, el projecte té com a eix essencial facilitar una bona convivència intercultural, prevenint tant rumorologies i estereotips respecte la població nouvinguda com facilitant la seva comprensió dels codis culturals de la societat d'acollida. El marc d'actuació que es va determinar van ser les comunitats veïnals, espai essencial d'intercanvi i proximitat entre veïnat. Aquest enfoc és cada vegada més imprescindible donada la configuració social del nostre municipi.

Personal:

El projecte es va iniciar amb 2 educadors socials a mitja jornada, i des de juny del 2007 és portat per una única Educadora Social en dedicació exclusiva, amb especialització en mediació (màster mediació), amb la coordinació i seguiment del tècnic responsable del Programa de Ciutadania. Es porten a terme coordinacions setmanals-quinzenals, on es supervisen els casos atesos, reunions de coordinació efectuades, orientació general del projecte, etc.

Tant per l'augment de població com de complexitat social, els darrers anys s'ha fet la demanda d'augment d'equip. Aquesta proposta és especialment important pel què fa a visites a domicili, per tal que no hi vagi sola una professional. Les visites són clau en la majoria d'ocasions per a comprendre el context del conflicte i els condicionants, per tant, es dedica una part important de la jornada a aquesta tasca.

Arrel de la baixa laboral de la responsable del Servei Enllaç, s'incorpora una nova professional al febrer de 2024, per tal d'atendre l'acumulació de queixes que durant 6 mesos no s'han pogut gestionar. Aquesta ampliació de dos professionals queda garantida durant el període 2025-2027

Es valora que els canvis que s'han produït a nivell social a Manresa en aquests darrers 20 anys (fet migratori, vulnerabilitat social, infrahabitatge, ocupacions, problemes de solitud, aïllament i deteriorament de les relacions veïnals, etc.), fa imprescindible l'ampliació definitiva del servei amb dos professionals, per tal de reforçar el treball de qualitat als barris, persones i comunitats.

Finançament:

El servei és co-finançat amb una subvenció per la **Diputació** de Barcelona, l'any 2025 va aportar 28.500 euros, que representa el **49,40%** del total, la resta va a càrrec del propi Ajuntament.

Horari i ubicació:

El servei es troba ubicat a l'edifici Infants (Ctra. de Vic, 16, 1). L'horari d'atenció al públic és: dilluns i dimecres d' 11:30 h a 14 h i de 16 h a 18 h, dimarts, dijous i divendres, de 9 h a 14 h. Les 2 professionals –mediadores tenen dedicació exclusiva per aquest servei.

Coordinacions:

El servei Enllaç té una dependència directa del Programa de Ciutadania i Justícia Global, això suposa una tasca de coordinació molt propera i quotidiana, una reunió setmanal/quinzenal centrada en seguiment de casos, orientacions a les intervencions, problemes sorgits amb les coordinacions, treball transversal, valoració de necessitats, etc. A banda d'aquest treball més d'equip, Enllaç treballa d'una forma molt coordinada amb altres àmbits i serveis municipals: Oficina atenció al Ciutadà-OAC; Sanitat; Serveis Socials; Policia Local-Proximitat; Medi Ambient, etc., i de cara a l'exterior amb el món veïnal; mossos; salut; administradors de finques, etc.

Objectius:

El servei pretén aconseguir els següents **objectius**:

- Millorar i afavorir la convivència ciutadana, la prevenció, l'atenció i la resolució de conflictes derivats de la interacció comunitària, l'exclusió, la diversitat cultural i d'origen.

I com a **objectius específics**:

- Afavorir canvis positius en la percepció i la vivència de conflictes i situacions relacionades amb la quotidianitat de les relacions interpersonals i comunitàries, amb especial incidència en les situacions sorgides de la interacció entre la població immigrant nouvinguda i assentada en els últims temps a la ciutat.
- Millorar els processos d'adaptació, acomodació i interacció dels immigrants en la nova societat d'acollida. Facilitar la inclusió social dels immigrants amb una equiparació de possibilitats i recursos respecte la població catalana autòctona.
- Promoure i consolidar polítiques transversals municipals que afavoreixin la prevenció i resolució de conflictes amb la ciutadania, a través de la dotació d'un equip d'intermediació i intervenció comunitària especialitzat en la informació, prevenció i resolució davant de conflictes socials.

El projecte, a banda de la seva tasca i objectius detallats, és una bona eina per aprofundir la transversalitat interna municipal i el treball en xarxa ciutadana. Davant les múltiples situacions sobre les que s'actua, es dona la necessitat de cercar col·laboracions i informacions a molts àmbits, aquest apartat suposa una dedicació significativa i molt important per a l'abordatge dels casos i la seva resolució, derivació, etc.

Les coordinacions es donen en 2 àmbits:

A nivell municipal: Policia local (especialment amb proximitat) , Oficina d'Informació al Ciutadà (OAC) Salut, Urbanisme, Serveis Socials, Medi Ambient, Habitatge etc.

A nivell extern: Món veïnal; Cambra propietat; Mossos d'esquadra; Caps de Salut, Administradors de Finques, etc.

Classificació de les intervencions:

Seguint el mètode de recollida de dades de la Diputació de Barcelona, el Projecte Enllaç segueix la mateix ja que formem part de la xarxa municipal de la província de Barcelona.

La classificació és la següent:

-Gestió i Facilitació:

*"La **facilitació** és el mitjà que utilitza la persona medidora per tal que les parts puguin dur a terme la **gestió** efectiva del seu conflicte i arribar a un acord."*

-Interromputs:

*"Els **casos interromputs** es refereixen a aquells expedients que es donen per finalitzats sense haver arribat a una sessió formal de mediació ni un acord, a causa de circumstàncies que impedeixen la seva continuïtat o un rebuig abans d'hora."*

-Casos tancats sense acord:

*"En el **tancament sense acord**, la mediació ha acomplert el seu cicle, però el resultat (l'acord) no s'ha materialitzat."*

-Casos tancats amb acord:

*"Un **cas tancat amb acord** és la finalització exitosa i formal d'un procés de mediació en la qual les parts, amb la **facilitació** del mediador, han aconseguit **gestionar** el seu conflicte i arribar a una solució satisfactòria i acceptable per ambdues."*

Les principals dades numèriques de l'any 2025 són les següents: :

El total de casos **gestionats i tancats al llarg de l'any 2025 han estat 158** (any 2024:210) L'augment de casos atesos durant l'any 2024 fa referència als casos que van quedar pendents de gestionar durant l'any 2023 degut a la baixa laboral de llarga duració de la medidora titular del servei. La contractació d'un segon professional de la mediació durant l'any 2024 va permetre la gestió de tots els casos pendents. Normalment en circumstàncies normals el total de casos gestionats acostumen a oscil·lar entre 119-120 casos i per això la comparativa en relació a l'any 2024 no és del tot realista. En aquesta memòria farem una comparativa amb l'any 2022.

Al llarg de l'any 2025 s'han atès **334 p** (any 2022: 292 p), amb diferents problemàtiques i portant-se a terme **1421** intervencions (any 2022: 1115 intervencions) relacionades amb la gestió dels casos.

De total de persones ateses (334), **hem atès 182 dones i 152 homes** (2022: 149 dones i 143 homes), el que representa un **54% i 46% respectivament**, en relació a l'origen, **227 persones son de nacionalitat espanyola i 107 són d'altres nacionalitats**, el que representa **un 68% i un 32% respectivament** (2022:212/80). Cal remarcar que dins dels col·lectius estrangers atesos el Marroquí és el més elevat. El percentatge de persones ateses d'altres nacionalitats es manté en un percentatge molt similar a anys anteriors.

Durant l'any 2025 del total de casos tancats : **19 casos, un 12% del total**, s'han tancat amb **acords entre les parts; 94 casos, un 59%** s'han gestionat a través d'un **procés de gestió/facilitació**; **19 casos, un 12%** han quedat **interromputs** per alguna de les parts;**5 casos sense acord, un 3%, i 20 casos, un 13%**, s'han **derivat a d'altres serveis municipals** (serveis socials, sanitat., urbanisme, salut...etc.).

Dins la **tipologia de demandes i problemàtiques** destaquen de forma majoritària les classificades dins el paràmetre de "**problemàtiques veïnals**", amb **124 casos**, que representen el **79%** del total (Any 2022 : 122 casos veïnals/ 97% del total)

Els casos veïnals atesos durant l'any 2025 corresponen als temes següents:

35 casos de sorolls, 19 casos de dificultats de relació; 18 casos relacionats amb la neteja i higiene; 4 casos sobre problemàtiques d'espais comuns; 8 casos en temes d'humitats; 5 casos en la gestió de comunitats; 4 casos sobre obres; 8 casos sobre animals; 2 casos aïres condicionats; 1 cas ascensor i 20 casos sobre d'altres temes (barbacoes, gestió pàrquing, fum xemeneies, ocupacions irregulars, molèsties derivades de salut mental, molèsties relacionades amb jardins, etc.)

Tenint en compte la transversalitat del servei, cal destacar que un total de casos s'han gestionat de forma conjunta amb diferents departaments del propi ajuntament i d'altres entitats professionals de la ciutat, sobretot amb casos d'alta complexitat i relacionats amb temes de salut mental, gent gran, ocupacions irregulars i usos i gaudir de l'espai públic

També cal destacar les **orientacions i suport** donats perquè certes comunitats es constitueixin legalment com a tals, gestions amb entitats bancàries per gestionar temes de funcionament (quotes de comunitat, derrames, avaries...)

L'altre bloc important serien els casos relacionats amb **l'ús de l'espai públic**, amb un total de **26 casos**, el que representa el **16 %** del total (brutícia a solars, via pública, usos a espais públics, etc.). Cal afegir que la manca de temps limita molt la gestió d'aquest tipus de casos.

Aquest any 2025 i degut a que l'equip s'ha pogut ampliar, hem pogut canalitzar i atendre aquestes demandes amb més temps i plantejar un treball de caire transversal de més qualitat amb d'altres serveis municipals

Un quart bloc serien els casos derivats de l'incompliment ordenances municipals, en relació aquests temes durant l'any 2025 s'han gestionat **8 casos** relacionats amb aquest apartat, el que representa un **5% del total**. La major part relacionat amb roba estesa a façanes, torretes a balcons, etc

Cal tenir en compte que, independentment de la tipologia de demanda, de forma colateral es treballa la prevenció del racisme i la desconfiança davant el veïnat de diferent procedència. Alhora, es reforça el coneixement de les normatives de convivència i responsabilitats a les comunitats veïnals amb el grup de població nouvinguda que a vegades actuen per desconeixement.

Origen de la demanda: aquesta pot arribar per diferents vies tals com: per **via directa** del mateix ciutadà (**44 casos, 28%**) ; **A través de serveis municipals** (**95 casos, 60%**); **per Administradors de finques** (**10 casos, 6,3%**); ; **a través d'altres serveis i administracions de la ciutat** (**4 casos, 2,5%**) , **d'instància** (**4 casos, 2,5%**), **entitats** (**1cas, 0,6%**)

Les coordinacions són una de les peces claus del treball i la gestió dels casos, des del servei s'han donat un total de **157 coordinacions amb diferents departaments del propi ajuntament** (P. Local, Serveis Socials, Medi Ambient, Salut, Habitatge, Urbanisme, Alcaldia, Regidories, etc.) i **115 coordinacions més a nivell extern** (Administradors de finques, Món veïnal, Centres de Salut, Mossos d'Esquadra, etc.).

Des del Servei Enllaç també es col·labora amb **altres projectes municipals** per tal de difondre aspectes bàsics de la convivència ciutadana, així com per fer difusió del servei, durant l'any 2025 s'ha dut a terme diferents intervencions a l'equipament juvenil del Casal de Joves la "Kampana", depenent del Programa Cicle de Vida. Durant aquest curs el Servei de Mediació Enllaç ha ofert suport i acompanyament als professionals d'aquest equipament en la gestió de conflictes que han pogut sorgir en el funcionament diari. En alguns casos s'ha aplicat la mediació restaurativa i la valoració que es fa d'aquesta intervenció és molt positiva per part de tots els professionals implicats.

Altres col·laboracions:

Dins els cursos del Mòdul C d'Acollida, organitzat des del programa Ciutadania, es tracta la temàtica de la convivència veïnal i comunitària, tant en relació a blocs d'habitatge, com temes d'usos d'espais públics, reciclatge, sorolls, etc. Moltes d'aquestes coses vinculades a ordenances municipals. També es fa difusió del servei de mediació Enllaç per si calgués la nostra intervenció en casos de les persones que fan els cursos o coneguts seves

El Servei Enllaç també col·labora de forma habitual amb alguns centres educatius de la ciutat i comarca, organitzant sessions formatives per alumnes del Grau Superior d'Integració Social. Normalment **col·laborem amb la FDAC i l'IES Guillem Catà**. Treballem aspectes relacionats amb la mediació comunitària i fem difusió de la nostra tasca.

Amb el teixit associatiu de la ciutat, de forma conjunta amb **els PDC dels barris**, **organitzem jornades de sensibilització** i difusió de la mediació. Al llarg dels anys hem pogut col·laborar amb la majoria dels barris de la ciutat.

Necessitats i comentaris:

El servei està totalment consolidat a la ciutat i és conegut per la majoria dels departaments municipals. En aquests darrers dos anys 2024-2025 ja es detecta un augment considerable de casos en comparació a anys anteriors, i en la majoria de vegades les temàtiques plantejades acostumen a tenir més alta complexitat social i personal, amb especial rellevància de problemes derivats de trastorns psicològics o psiquiàtrics, empobriment i marginació, solitud no desitjada, etc.

Es valora molt positivament l'aposta que fa l'Ajuntament per ampliar l'equip, tot i així i si es té en compte que l'augment de casos és una tendència a l'alça, considerem que un tercer professional dins l'equip ens donaria marge per treballar amb més profunditat certes temàtiques que amb els recursos actuals resulta complicat (ocupacions, espai públic, tasques de difusió i sensibilització, etc).

En relació a l'espai públic i civisme, existeix a la ciutat una pressió important a nivell ciutadà, on moltes vegades s'acaba carregant al servei Enllaç funcions que poden correspondre a altre perfil professional, o bé, fer-se una intervenció a diferents bandes per part de tècnics diferents amb òptiques i funcions diverses (p.ex. Serveis Socials, Civisme, Salut, Mediació, Joventut, barris, Policia Local, etc)

La realitat actual de Manresa i altres ciutats de Catalunya requereix una aposta valenta que doni resposta a les necessitats de la ciutadania de Manresa dins l'àmbit convivencial i comunitari.

Cal vetllar perquè el desconeixement de costums i responsabilitats veïnals per part de grups de població no sigui un factor pertorbador de convivència, però també reforçar el respecte a les diferents expressions culturals que formen part del municipi.