

El relat de la intervenció: construint la convivència

Santa Coloma de Gramenet 1995-2015



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Maig 2015

Edició

- **Àrea de Seguretat, Ordre Públic, i Convivència**
Antonio Carmona, Tinent d'Alcalde
- **Direcció de Mediació i Convivència**
Nico Villena
- **Servei de Convivència**
Cris González, Cap del Servei
Isabel Copetudo, Coordinadora tècnica de Programes Territorials
Martín Miralles, Coordinador de projectes

Equip de Mediació

Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius

Projecte d'Intervenció Comunitària Intercultural

- Lara Delgado, redacció, suport tècnic i documental
- **Col·laboracions**
Tècnics de diferents serveis municipals
PROGRESS S.L
Fundació Privada INTEGRAMENET

Contingut del document

0. Introducció al marc general del document i la seva estructura	6
1. El punt de partida de les polítiques de convivència, 1995/1999	9
1.1 El context demogràfic, social, polític i organitzatiu del període 95/99	9
1.2 El Programa Nouvinguts.....	10
1.3 El Pla Urban: “construint ciutat, construint ciutadania”	11
2. El futur s’enceta des del reconeixement, 1999/2003.....	13
2.1 El context demogràfic, social, polític i organitzatiu del període 99/03	13
2.2 El Pla de la Convivència Intercultural	13
3. Del Pla per la Convivència a la implementació de les accions estratègiques, 2003/2007.....	17
3.1 El context demogràfic, social, polític i organitzatiu del període 03/07	17
3.2 Les línies d’execució i les accions estratègiques del Pla	18
- El Centre d’Informació i Atenció a Persones Estrangeres (període 03/07)	20
- L’Equip d’Intervenció Immediata en el Territori (període 03/07).....	21
- La Xarxa de Transmissió de Valors (període 03/07)	23
3.3 Els projectes extraordinaris del període 03/07	25
- Projecte “Acció intensiva de sensibilització i mediació amb població especialment vulnerable”, FEI	25
- Programa d’acompanyament per a la inserció social i cultural de joves i nens xinesos, FEI.....	26
4. La riquesa de la ciutat la constitueixen les persones, 2007/2011.....	27
4.1 El context demogràfic, social, polític i organitzatiu del període 07/11	27
4.2 Els objectius establerts en aquest període segons la política municipal en matèria de convivència	29
4.3 L’evolució de les línies d’actuació desenvolupades	31

- El Centre d'Informació i Atenció a les Persones Estrangeres (període 07/11)	31
- L'Equip d'Intervenció Immediata en el Territori (període 07/11).....	32
- La Xarxa de Transmissió de Valors (període 07/11).....	35
4.4 Els projectes extraordinaris del període 07/11.....	37
- “La detecció de dinàmiques juvenils a l'espai públic i l'orientació cap a pràctiques de civisme, i activitats emprenedores”, FEI	38
- “La prevenció de dinàmiques de risc en la població d'ètnia gitana d'origen romanès”, FEI.....	39
- “Dinamització d'Associacions d'Immigrants”.	39
5. La diversitat és un fet, la perspectiva intercultural, un enfocament per promoure la transformació social, 2011/2015.	41
5.1 El context demogràfic, social, polític i organitzatiu del període 11/15	41
5.2 L'aposta municipal en matèria de convivència continua	42
5.3 L'evolució de les actuacions: el procés de millora continuada a través dels indicadors.....	44
- L'equip de Mediació i Suport a les Comunitats (període 11/15).....	44
- La Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius (període 11/15)	49
5.4 Els projectes extraordinaris del període 11/15.....	55
- “Joves en Xarxa”	55
- Projecte “+65”, FEI.....	58
- Projecte d’“Intervenció Comunitària Intercultural” (ICI), a la Serra d'en Mena.....	59
6. El coneixement compartit sobre l'estat de la convivència a Santa Coloma i la seva valoració	61
6.1 Aportacions dels tècnics municipals de les diverses àrees	62
6.2 La percepció de la convivència des del Servei de Convivència	67
6.3 La valoració de l'empresa contractada: el treball realitzat des de la complicitat .	70
6.4 La valoració del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana.	71
6.5 La valoració de l'informe del Consell d'Europa sobre les Ciutats Interculturals: Santa Coloma de Gramenet.	72
6.6 La perspectiva actual (2015), de les línies estratègiques del Pla de la Convivència.	76

7. Idees, fets i algunes conclusions del procés, 1995/2015.....	78
8. Consideracions i criteris per seguir treballant.	82
9. Principals documents consultats	89
10. Annexos.....	94

0. Introducció al marc general del document i la seva estructura

Santa Coloma de Gramenet ha estat des de principis del segle passat lloc d'arribada de persones provinents d'altres indrets, de Catalunya, d'Espanya i del món, atretes pel treball i la millora de vida que oferia la proximitat amb Barcelona. La construcció de la ciutat i la construcció de la convivència ha estat una tasca llarga, àrdua i complexa, però possible amb la participació de tothom.

Amb l'augment de la globalització del sistema econòmic, s'incrementa la pluralitat i complexitat dels moviments migratoris, que conformen en Santa Coloma un escenari d'heterogeneïtat: el 1991 comptava amb 47 nacionalitats diferents, i el 1999 ja amb 72. El 2002 un 2% de persones nascudes a l'estranger i el 2009 un 22%: això va suposar uns canvis sociodemogràfics molt ràpids i profunds, una necessitat imperativa de modificar i adequar les actituds, hàbits i costums de tothom i de conèixer i reconèixer els altres. En definitiva, d'una Santa Coloma relativament homogènia socialment, econòmicament i culturalment es passa a una ciutat heterogènia i diversa, amb les conseqüents dificultats i riscos potencials de fractura social.

Aquests fenòmens han donat identitat a la ciutat i són un factor fonamental en l'estructura social i laboral i el teixit econòmic i comercial del municipi. En aquest sentit, és del tot imprescindible tenir en compte, a partir de 2008 i fins l'actualitat, els efectes de la crisi econòmica i social en una ciutat treballadora. Sense oblidar, els possibles efectes relacionats amb l'emigració (com a novetat), de persones de tot tipus d'origen; fenomen d'efecte lent però sostingut els darrers 3 o 4 anys a nivell general i que presumiblement també està tenint impacte en Santa Coloma de Gramenet.

Aquests canvis i els seus efectes han requerit l'adaptació de les polítiques públiques a les realitats existents, i l'esforç de les persones que arribaven i de les ja assentades a la ciutat. En aquest context les polítiques municipals han estat dissenyades partint sempre del principi de que tots i totes formem part de la ciutat com a ciutadans i ciutadanes, amb la igualtat de drets i obligacions sempre per davant dels orígens familiars o propis.

L'Ajuntament de Santa Coloma ha mantingut una contínua voluntat política de gestió dels canvis socials per enfortir la cohesió social a través d'instruments i mecanismes que han anat evolucionant amb la ciutat i el temps. La realitat es troba en constant transformació, i és per això que el treball per la convivència ha de ser alhora proactiu i actiu. És a dir, alhora que està en constant avaluació i reflexió, ha d'actuar i intervenir sobre la realitat social. Perquè en definitiva, dur a terme polítiques de promoció de la convivència a les ciutats vol dir apostar per tot allò que contribueixi a teixir la vida a la ciutat.

Pel que fa al marc legal estatal, fa referència en exclusiva a les qüestions relacionades amb l'estrangeria i l'acollida. Però, la gestió de la convivència s'ha de desenvolupar pels ens locals ja que són les administracions públiques més pròximes a la ciutadania, tot i el buit legal, i malgrat en ocasions no tenir competències expresses. La competència primera del control dels fluxos recau sobre l'Administració central, però, són les comunitats autònomes i els governs locals els responsables d'implantar i desenvolupar els mecanismes d'integració, de garantir el dret de participació en les qüestions municipals, de fomentar l'associacionisme veïnal i facilitar la participació de les entitats en l'administració municipal, de garantir el dret de sufragi actiu i passiu en les eleccions municipals, i en el cas dels municipis de més de 20.000 habitants, de garantir la prestació de serveis socials.

Cal avançar que totes les polítiques públiques de convivència que es despleguen provenen de la declaració de principis de la Carta Europea dels Drets Humans a la ciutat, signada per Santa Coloma de Gramenet l'any 2000. Aquesta estableix que "la ciutat és l'espai col·lectiu que pertany a tots els seus habitants que tenen dret a trobar-hi les condicions per la seva realització política, social i ecològica, cosa que comporta assumir també deures de solidaritat¹".

En tot aquest procés s'ha requerit una certa readaptació institucional (responsabilitats, rols, eines i recursos), i transversal (urbanisme, comerç...). I és des d'aquesta perspectiva des de la que les activitats de gestió de la convivència han estat treballades, produint processos de canvi a la ciutat amb una clara vocació de transformació. És precisament aquest el relat de la intervenció, a través de la construcció de la convivència a la ciutat.

Transcorreguts més de quinze anys des de l'inici d'aquest compromís de ciutat, el de treballar per la convivència, amb una profunda evolució de la ciutat, es fa necessari fer balanç, tot contrastant i repensant les línies de treball d'intervenció prioritàries a la nostra ciutat en aquesta matèria, fet que es consolida com l'objectiu principal del present document; el Pla d'Acció Municipal (PAM 2011-2015) del present mandat així ho estipulava.

I al mateix temps, reflectir l'evolució i l'acumulació d'experiència, coneixements i reflexions que han donat com a resultats les diverses actuacions i metodologies, adaptades al context canviant i produint processos de transformació.

¹ "Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat" 2000.

El següent document s'estructura a partir del relat temporal municipal, entenent que els diversos períodes polítics ens doten d'un marc explicatiu, tot interrelacionant el context històric i demogràfic, el polític i organitzatiu i les intervencions i actuacions de caràcter concret. Val a dir que les diverses nocions i els diferents marcs conceptuals utilitzats estan directament relacionats amb els aprenentatges, els coneixements i l'acumulació d'experiència, i per tant han canviat amb la pràctica i l'evolució dels discursos tant a nivell local com global.

Finalment, s'incorpora la valoració del treball per la convivència tant interna (del Servei i dels equips), com externa (dels diferents serveis de la ciutat, de l'empresa PROGESS S.L, del Cercle de Comparació Intermunicipal, i del Consell d'Europa). Els dos últims apartats tracten, per una banda de fer una síntesi del procés extraient algunes conclusions, i per altra d'oferir algunes consideracions pel futur.

S'ha considerat pràctic oferir una guia visual en forma d'infografia a través de la qual es pot fer el seguiment del text, ja que aporta els programes principals, els projectes extraordinaris realitzats i el desplegament dels equips, tot situat temporalment.

Val a dir, finalment, que el document relata el procés de millora continuada en el treball per la convivència a la ciutat. Així, segons el context determinat de cada moment, es farà referència a la diagnosi, la planificació, l'actuació concreta, i l'avaluació; sense perdre de vista la transformació social succeïda. Aquest document intenta seguir així **el procés** en forma d'espiral, més adaptat a la realitat existent que no una visió temporal essencialment lineal.

1. El punt de partida de les polítiques de convivència, 1995/1999

1.1 El context demogràfic, social, polític i organitzatiu del període 95/99

Emmarcant el context demogràfic de partida, és en aquest període quan la ciutat es troba amb una pèrdua substancial de població resident: al 1981 comptava amb 140.613 habitants i el 1999 són 118.244. Tampoc podem perdre de vista dos aspectes claus a la ciutat: l'orografia poc amable amb les persones, i els antecedents urbanístics sense planificació de les dècades anteriors, elements objectius i que perduren en el temps fins a l'actualitat.

La percepció de la ciutadania sobre la diversitat cultural és inexistent en aquest primer moment, és a dir, preval la visió d'un territori compacte i d'alta densitat poblacional, amb certa homogeneïtat social, cultural i econòmica. A propòsit, el percentatge de població resident nascuda a l'estranger el 1999 era d'un 2%, és a dir, 2.658 persones².

La condició de fet social total que impacta en tots els sectors i àmbits de la societat, la velocitat del procés, el creixement exponencial i la diversificació de la població estrangera generen una primera impressió d'impotència i d'una real manca d'influència en els fluxos d'arribada³.

És precisament llavors quan es comença a veure la necessitat de treballar per les relacions que es produeixen en el territori, concretament ja comença a sorgir una clara voluntat de ser una ciutat integradora i amb capacitat de gestionar les diversitats existents. Així, es configura com una de les primeres ciutats que planifica i gestiona actuacions per a donar una resposta coherent i anticipada a la gestió de les conseqüències del fet migratori, tal com es veurà tot seguit.

Políticament, durant aquest mandat l'alcaldia va recaure sobre el PSC- PSOE, que forma pacte de govern (amb 12 regidors) amb IC-V (que en tenia 12 també) i CiU (amb 1). Per últim, el PP aconsegueix 2 regidors.

Pel que fa a l'estructura organitzativa, el municipi de Santa Coloma no comptava amb una estructura políticotècnica determinada per tal de fer front al treball per la convivència a la ciutat.

Tot i així, l'estratègia que es comença a seguir abasta aspectes de la política local i involucra tots els agents municipals, treballant més enllà dels efectes del fet migratori.

² Relat temporal de la intervenció en l'àmbit de la convivència 1996-2015.

³ "Santa Coloma de Gramenet i la diversitat cultural: Escenaris de futur", 2001.

1. El punt de partida de les polítiques de convivència, 1995/1999

1.2 El Programa Nouvinguts

El programa NOUVINGUTS⁴ de l'Ajuntament de Santa Coloma es va iniciar l'any 1993 i es basa en l'aplicació del principi d'igualtat que suposa l'adopció de mesures per a superar els possibles desequilibris inicials entre les persones immigrants i la població autòctona, de manera que es garanteixi l'accés als recursos existents en igualtat de condicions. El programa es basa també en els principis generals de globalitat i normalitat inspirats en diferents declaracions que fan referència als drets dels ciutadans, i que estan recollits en el "Document de Manlleu", aprovat el 21 de març de 1995 per la comissió mixta de l'Associació Catalana de Municipis i la Federació de Municipis de Catalunya i titulat "Les Administracions Locals davant del fet migratori". Els principis esmentats fan referència *"al dret que els immigrants han de tenir a accedir, en igualtat de condicions, a les diferents prestacions socials, serveis i equipaments existents, vetllant els ens locals per remoure els obstacles que dificultin el gaudiment d'aquests recursos i serveis públics, afavorint l'accessibilitat dels immigrants als mateixos. Això no obstant, per necessitats concretes d'aquests col·lectius, pot ésser convenient de posar en marxa serveis i projectes específics, els quals tindran entre d'altres objectius la incorporació d'aquells als serveis normalitzats"*.

Així doncs i tal com s'estableix el marc normatiu espanyol i català des de la Constitució Espanyola al III Pla d'Actuació Social les persones estrangeres han de poder gaudir de les mateixes prestacions i rebre el mateix tracte de les administracions en tot allò que estigui relacionat amb el dret a la cobertura de les necessitats bàsiques. En altres aspectes la societat civil i les pròpies entitats i/o associacions poden desenvolupar accions que complementin la intervenció de les administracions.

En aquest context el programa Nouvinguts de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet desenvolupa les seves activitats adreçades a la població estrangera i les principals línies de treball són: la coordinació i gestió del "Centre d'Informació i Assessorament per a la població estrangera" (CIAPE), la d'afavorir, entre la població en general i els joves de secundària en particular, l'adopció d'actituds positives i constructives i/o el canvi dels comportaments racistes i xenòfobs envers els immigrants, la coordinació amb els recursos competents en formació ocupacional i inserció laboral i finalment s'evidencia la necessitat de que el programa Nouvinguts intervingui, en la mesura de les seves competències, en la resolució d'altres problemàtiques relacionades.

⁴ Memòria Programa Nouvinguts, Àrea de Benestar Social, 1998.

1. El punt de partida de les polítiques de convivència, 1995/1999

1.3 El Pla Urban: “construint ciutat, construint ciutadania”

En el territori que més es materialitza el canvi sociodemogràfic és en la zona sud de la ciutat, amb quatre barris: Santa Rosa, Safaretjos, Fondo, i el Raval. És precisament aquesta zona on conflueixen tots els indicadors per la implementació d'un projecte de millora urbana i social, el 1998⁵, amb el suport de la Unió Europea. Aquest Pla pretenia realitzar una intervenció integral, corregint algunes deficiències urbanístiques i dotant d'equipaments d'ús comunitari en els barris.

Organitzativament, s'instaura la figura de Comissionada del Pla. Però la gran novetat que aporta el Pla és la incorporació de la ciutadania, el teixit associatiu i altres institucions de la comunitat a través d'un procés de participació ciutadana que s'acaba concretant en la Comissió Directiva (estratègica) i la Comissió de treball la Serra d'en Mena (de caràcter operatiu i territorial). Aquestes conformen dos espais fonamentals de participació al voltant de les línies estratègiques del Pla, amb l'objectiu d'incrementar el compromís i els nivells de cooperació.

Basant-se en un model ecològic-sistèmic de la relació de les persones amb el seu entorn, aquest Pla introdueix com eix central la perspectiva de treballar les relacions entre les persones i d'aquestes amb l'entorn. Un abordatge que en períodes i processos posteriors es desenvoluparà amb més força.

Aquest programa va permetre millorar la qualitat de vida en els barris, amb zones verdes, biblioteques, piscines i nous centres cívics, progressant cap a l'equiparació amb altres territoris, juntament amb experiències de coresponsabilitat participativa. També, va propiciar nous dinamismes socials i valors comunitaris entre la ciutadania a partir de l'organització de respostes des de la proximitat territorial. I en definitiva, una aposta ferma per la cultura comunitària i democràtica, establint espais de reflexió i debat entre l'administració local i el teixit associatiu, i també entre aquest mateix teixit associatiu.

Amb la finalitat de gestionar adequadament les possibles situacions conflictives i fer actuacions de prevenció, al final del procés del Pla Urban (any 1999), l'Ajuntament encarrega un estudi sobre les relacions interculturals⁶ que es troben en el municipi (centrant-se principalment en la zona d'intervenció del Pla, ja que l'estudi s'inscriu com una iniciativa del Programa Urban).

Encara que ens trobem molt a l'inici dels moviments migratoris globals, l'estudi apunta tendències estructurals i socioculturals que assenyalaven contextos

⁵ “La experiencia Urban: construyendo ciudad, construyendo ciudadanía”. Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 1998.

⁶ “Les relacions interculturals a la zona Urban de Santa Coloma de Gramenet”, 2000.

1. El punt de partida de les polítiques de convivència, 1995/1999

futurs de dèficits de la cohesió social, i de manca de convivència relacionada amb la diversitat. També la necessitat d'incorporar al discurs, al llenguatge polític i tècnic i als programes els probables escenaris esdevenidors⁷.

L'URBAN també aporta una renovada vocació de proximitat, i es treballa per la detecció dels elements que dificulten les relacions i també per la promoció del contacte, amb una posada al dia (i al context), de la Investigació d'Acció participativa (IAP), per tal d'implicar les persones que formen l'objecte d'estudi en la recerca. I alhora permetre assaigs de nous models d'experiències de participació en el territori.

⁷ *"Estudi i propostes sobre les relacions interculturals a Santa Coloma de Gramenet"*, 2000.

2. El futur s'enceta des del reconeixement, 1999/2003.

2.1 El context demogràfic, social, polític i organitzatiu del període 99/03

Pel que fa al context demogràfic que emmarca el període, durant aquest mandat la població total es manté estable, oscil·la entre els 117.127 habitants de l'any 2000 i els registrats l'any 2003, 17.831⁸ (dels quals 10.016 eren estrangers, és a dir, representaven el 8,5% del total de població empadronada). En aquell mateix any, al darrer trimestre augmenta la població i se situa en 119.558 persones, de les quals ja 13.366, un 11,2%, eren d'origen estranger. Per tant, en aquest any la taxa de creixement de població estrangera va ser del 33%.

Pel que fa a l'estructura política d'aquest mandat, l'alcaldia segueix en mans del PSC, tot i que l'alcaldia canvia de persona el 2002. La tradició de formació de pacte continua: el PSC amb 18 regidors, IC-V amb 4, i CiU amb 2; mentre que el PP, en la oposició, té en aquest període 3 regidors.

A principi del mandat 1999/2003 l'organització politicotècnica incorpora un equip de treball al voltant del Pla de Convivència Intercultural⁹ que es veurà tot seguit: segueix amb una Comissionada del Pla, i compta ja amb personal tècnic intern i de contractació externa per programes i projectes concrets.

2.2 El Pla de la Convivència Intercultural

El treball coresponsable i els diagnòstics compartits, d'anys anteriors, conflueixen en la voluntat política de transformació social, i comença a aparèixer la necessitat sentida i expressada per tothom de construir un nou model de convivència.

La metodologia participativa emprada impulsa la interrelació i participació dels agents polítics, socials, econòmics, religiosos, acadèmics... i genera, també, un clima positiu de col·laboració entre professionals, ampliant el funcionament en xarxa. Permet fer recomanacions i propostes; es conclou que per adaptar-se als canvis en la configuració sociocultural de Santa Coloma cal desenvolupar una política activa a través d'un pla integral.

⁸ <http://www.idescat.cat/emex/?id=082457&lang=es#h40000>

⁹ "Pla per la Convivència Intercultural de Santa Coloma de Gramenet", Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2001.

En la sessió ordinària del Ple de l'Ajuntament de data 27 de juliol de 2000 es va donar conformitat a l'elaboració del Pla Integral pel desenvolupament de la Convivència i es va aprovar l'estructura organitzativa bàsica per a garantir el seu funcionament. En el mateix acte es va nomenar la Comissionada per l'elaboració i desplegament del Pla. Amb la següent estructura organitzativa: La Comissió Impulsora, constituïda el 14 de novembre de 2000 i formada per representants polítics, entitats de la ciutat i de fora i persones a títol individual. Era l'òrgan de màxima representació i responsabilitat en el procés d'elaboració del Pla. L'operativització d'aquestes funcions es garantien mitjançant la Comissió Permanent de la Impulsora. La Comissió Tècnica Interdepartamental, formada per tècnics amb responsabilitat directiva de les diferents àrees de l'Ajuntament, tenia la funció de garantir la integració, la globalitat i la coordinació de les accions municipals i des de les responsabilitats de cada un dels membres es garantia l'execució de les accions corresponents. L'equip tècnic del Pla, que sota les directrius de la Comissionada dissenyava i desenvolupava els instruments metodològics per a facilitar el funcionament de les estructures de participació i d'intervenció, analitzen la realitat social en cada moment, elaborava i proposava estratègies per a l'acció i criteris per a la presa de decisions. I les accions mitjançant la Comissió Executiva Permanent. A partir de febrer de 2001, van començar els treballs de les comissions, per desenvolupar les accions de les línies estratègiques, 67 persones representants d'entitats de la ciutat i de fora, i tècnics/ques que en el període d'abril a juny del 2001 van elaborar 130 propostes d'actuació a desenvolupar.

Línies estratègiques pel desenvolupament del Pla:

1. Drets, Participació, Solidaritat i Sensibilització.

Objectiu General: Afavorir la igualtat en drets i oportunitats de tots els ciutadans, sense discriminació per origen nacional.

Objectius específics:

- Debatre i prendre consciència d'aquells aspectes constrictius que dificulten la integració i la participació dels col·lectius d'immigrants a la ciutat. Plantejar accions en el marc del Pla que s'orientin a l'obtenció d'un estatut cívic per les persones immigrades que menyspreï, dins l'àmbit de la legalitat, els aspectes negatius de la nova llei per tal d'afavorir la igualtat en drets i oportunitats.
- Propiciar iniciatives de caràcter supramunicipal destinades a garantir el respecte dels drets fonamentals de les persones immigrades en aquelles matèries que no siguin competència directa de l'Ajuntament.

2. Educació (infantil, primària secundària lleure i adults).

Objectiu General: Fomentar la convivència intercultural entre els infants i joves i promoure-hi els valors de solidaritat, de la igualtat i del respecte a la individualitat tot combatent el racisme i la xenofòbia, tant en els espais educatius formals com en els de lleure. Impulsar la millora dels sistemes d'acolliment i atenció, promoure iniciatives educatives afavoridores del diàleg i de valoració de la diversitat cultural, demanant la col·laboració del Departament d'Ensenyament de la Generalitat perquè els centres disposin dels recursos pedagògics suficients per a l'educació intercultural.

3. Informació, Acollida i Orientació.

Objectiu General: Facilitar l'accés i l'ús dels recursos i serveis de la societat d'acollida.

4. Urbanisme i Habitatge

Objectiu general: Impedir la consolidació d'un model de ciutat que equipari divisió urbana amb diferenciació ètnica, afavorint les condicions, dins l'àmbit competencial, que facilitin l'accés a un habitatge digne als immigrants.

5. Economia y Treball

Objectiu General: Promoure la integració socio laboral dels immigrants i la participació de les persones estrangeres i les minories ètniques en la vida econòmica de la ciutat, sense discriminacions. Promoure la col·laboració de les administracions competents pel foment de l'ocupació i la formació ocupacional.

6. Serveis Socials i Salut

Objectiu general: Facilitar l'accés normalitzat al conjunt de l'estructura de funcionament de la societat d'acollida, els seus recursos i serveis

7. Cultura

Objectiu General: Promoure accions que permetin el coneixement de la diverses cultures, potenciant una política cultural que incorpori manifestacions de les diverses cultures presents a la ciutat.

Dintre del Pla d'Actuació Municipal 99/03, com a marc general de referència, s'inscriu l'acció del **Pla de la Convivència**, que va fer de Santa Coloma una ciutat capdavantera i referent en aquestes polítiques, gràcies al consens polític sobre la necessitat de treballar els efectes de la qüestió migratòria per guanyar la convivència i la cohesió social. Es supera el programa Nouvinguts, **de la gestió dels efectes del fet migratori a la gestió de la convivència**.

L'organització politicotècnica incorpora, en aquest mandat, un equip que treballa al voltant del Pla, compostat per personal tècnic intern i per la contractació externa per tal de fer front als projectes concrets relatius al CIAPE, a l'estudi sobre les relacions interculturals, i a l'atenció als Menors Estrangers Indocumentats No Acompanyats (en endavant MEINA).

Aquest últim projecte amb 3 educadors/mediadors comença al 1999, en virtut d'un conveni signat amb la Generalitat, ja que és durant aquest període quan comencen a aparèixer els MEINA, sobretot localitzats a la zona sud i especialment al voltant de determinats espais del barri del Raval. D'aquesta manera s'inicien les primeres experiències en mediació ciutadana i/o veïnal. Així s'inicien les intervencions que donaran peu a les metodologies posteriors.

Aprovat l'any 2001, el Pla ha estat estratègic en el procés de l'acció política de convivència. El repte existent era multipart: per a una la diversitat de la població nouvinguda, que s'ha d'adaptar a un context que a priori no s'identifica com a propi i on són minories; per als diferents residents, que també s'han d'adaptar i han d'assumir i reconèixer els canvis demogràfics del seu entorn, que alhora són globals; i a compartir un espai de vida en comú.

Les línies d'actuació d'aquest Pla havien de ser transversals a totes les àrees, des de l'educació, l'habitatge, l'urbanisme, els serveis socials, la participació, etc. I en el seu conjunt, fonamentem el procés de millora continuada de la interrelació de les persones i d'aquestes amb l'entorn.

Amb les experiències acumulades dels plans Urban i Convivència, es va obrir el debat de ciutat, anomenat "Cap a un nou model de Participació Ciutadana"¹⁰, fruit del consens i de les normatives aprovades¹¹. En definitiva, el conjunt d'experiències capacitava per fer front a les incerteses dels canvis, al treball col·laboratiu, a dissenyar, gestionar i avaluar processos, a la millora continuada, i fonamentalment, a fer una forta aposta per la transformació social.

¹⁰ Presentació "*Cap a un nou model de Participació ciutadana, Construint ciutat, construint ciutadania*", Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2001.

¹¹ "*Cap a un nou model de Participació Ciutadana, Construint ciutat, construint ciutadania*", Ajuntament de Santa Coloma, 2001.

3. Del Pla per la Convivència a la implementació de les accions estratègiques, 2003/2007.

3.1 El context demogràfic, social, polític i organitzatiu del període 03/07

Durant el 2004 es manté la tendència pel que fa a l'increment de la població estrangera empadronada: augmenten en 2.252 efectius, és a dir, les persones estrangeres representen el 13% de la població resident al municipi (15.966 persones). Els districtes que compten amb més població estrangera són el V (17,5%) i el VI (25%), tendència que no s'ha abandonat.

Tot i l'augment migratori que rep el municipi, la tendència anterior d'estabilitat poblacional continua: a finals de mandat es registren 116.765 habitants, entre els quals hi ha un 17,68% habitants d'origen estranger. Per tant el saldo migratori no afecta l'augment de població, ja que s'inicia el procés de substitució de població.

De nou el govern està format per tres partits, sota l'alcaldia del PSC, que compta amb 16 regidors, IC-V amb 5, i CiU amb 2 regidors. El PP segueix fora del pacte amb 4 regidors.

És en 2004 quan el Pla de Convivència comença a dependre orgànicament del Tinent d'alcalde de l'Àrea d'Atenció a les Persones, i és gestionat per la figura de Responsable de Programes Transversals, amb suport d'una estructura tècnica interna i de contractació externa, tal com anava tenint els últims anys.

El treball per la convivència es fa amb i per a tota la població de la ciutat. També es procura evitar i/o afrontar les tensions socials percebudes com causades per les diferències culturals i/o la presència a la ciutat de persones estrangeres; tot evitant i/o abordant les disfuncions. És a dir, treballant per la millora de l'entorn i les condicions per assolir nous nivells de confort i evitar la percepció de la "competència" pels recursos.

La crisi més important es produeix l'any 2004, al voltant de l'oratori d'una comunitat musulmana en el barri de Singuerlín, on la diversitat cultural i religiosa pren un paper rellevant i la percepció d'una part important de la ciutadania és negativa.

Amb el canvi de segle i l'inici de la darrera, forta i ràpida onada migratòria, es comença a estendre la percepció del deteriorament de l'espai públic, totalment lligat a l'ús que fan els (en aquell moment) nous veïns i veïnes. És un dels efectes de l'ingent esforç necessari per conèixer-nos i reconèixer-nos entre tots i totes.

Un exemple d'aquest fet es produeix en un altre barri de la Serra Mena, Fondo, on s'organitzen (2004) actes de protesta d'una part del veïnat i del teixit comercial que té la percepció d'inseguretat, deteriorament i degradació ("El Fondo se muere"), i que relaciona amb l'arribada de població estrangera. Arran de les protestes veïnals i d'una renovada aposta per les estratègies de proximitat, sorgeix la Comissió de Convivència del Fondo (abril de 2005), com un espai de treball compartit i transversal entre polítics, tècnics, veïns/es, comerciants i diferents agents socials.¹² La Comissió va dur a terme 17 reunions (fins a 2011) en les que es van tractar temes vinculats a: manteniment de via pública, neteja, urbanisme, seguretat, i convivència. Aquest procés, en paral·lel a una campanya municipal vinculada amb bones pràctiques i foment de l'associacionisme comercial, va donar lloc al naixement de l'associació de comerciants de Fondo Comerç, que en el futur esdevindria un dels agents més significatius en el treball per la convivència del barri.

Matèria d'altres estudis seria l'anàlisi dels dèficits associatius a tota la ciutat (i a tota l'àrea metropolitana); l'associacionisme tradicional és moribund. Especialment al barri de Fondo no existeixen xarxes socials-associatives, i la població d'arribada està constreta per solucionar les necessitats primàries.

El Pla de la Convivència perd poc a poc el cognom "d'interculturalitat", per enfortir la conceptualització de la convivència com projecte en comú de tots els ciutadans i les ciutadanes.

També, continuen les experiències de treball integral i transversal a través de l'aplicació de la Llei 2/2004, la Llei de Barris: l'any 2005 es porta a terme un nou Projecte d'Intervenció Integral dels barris de la Serra d'en Mena¹³. Tornant a posar el focus d'atenció en la zona sud de la ciutat, es pretén la millora urbana i social dels barris i l'afavoriment la cohesió social de tota la ciutat.

Com en tots els processos, la construcció de la convivència no es produeix de forma lineal. La multiplicitat i diversitat de factors i d'agents, endògens i exògens, que intervenen fa que la realitat sigui percebuda de moltes formes diferents. I que les polítiques, programes, recursos i instruments no estiguin prou sincronitzats a la ciutat.

3.2 Les línies d'execució i les accions estratègiques del Pla

A Partir de la creació de l'estructura es va fer un esforç per situar les comissions de convivència territorials dintre dels Consells de Barri i en

¹² Document de balanç de les reunions de la Comissió de Convivència del Fondo, 2011.

¹³ "Projecte d'Intervenció Integral dels barris de la Serra d'en Mena", Santa Coloma de Gramenet, 2005.

3. Del Pla per la Convivència a la implementació de les accions estratègiques, 2003/2007

l'estructura del Sistema de Participació¹⁴ (amb l'objectiu de la construcció de la convivència als barris sobre la coresponsabilitat dels operadors del territori implicats i les dinàmiques ciutadanes concretes). L'Informe de consolidació i el d'execució del Pla per la Convivència realitzats els anys 2002¹⁵ i 2003¹⁶ ja establí la proposta de fonaments i elements per a l'acció, que va ser construïda a través d'un procés participatiu. L'execució d'aquestes línies va implicar, a més, el treball coordinat entre altres àrees i serveis de l'Ajuntament.

La implementació de la mediació veïnal i la metodologia de proximitat l'**Equip d'Intervenció Immediata** en el territori, amb sis professionals, que recull les experiències del primer dispositiu de treball amb els MEINA. Té l'objectiu d'intervenir àgilment en qualsevol moment i qualsevol espai amb motiu de problemes, incidents o conflictes que poden perjudicar directa o indirectament la convivència a la ciutat. L'activitat que realitzen es desenvolupa en els diferents espais territorials amb una visió preventiva i d'acció immediata davant els incidents.

Comptant amb la diagnosi anterior i amb el Pla per la Convivència que ja tenia entre els seus objectius la promoció de les relacions positives entre veïns i veïnes, s'enceta a l'abril de 2004, el segon dels eixos de la convivència a la ciutat: **la Xarxa Ciutadana de Transmissió de Valors ètics: veïns i veïnes per la convivència**. Té per objectiu dissenyar instruments i recursos en positiu, que permetin contrarestar els estereotips, els prejudicis i els rumors¹⁷. El projecte es va posar en marxa amb la voluntat de crear un espai on qualsevol veí o veïna que volgués actuar per la convivència trobés el suport i els mitjans necessaris, afavorint doncs, el mutu coneixement i la col·laboració entre ciutadans i ciutadanes de Santa Coloma per a què esdevinguessin agents per la convivència.

D'aquesta manera, s'aposta pel diàleg i la comunicació personal com a mecanismes per afavorir la convivència i per difondre valors fonamentals com l'acollida, la solidaritat, la cooperació, el respecte, o la justícia. Així es relatava en aquell moment: *"D'aquesta manera afavorim la cohesió social i la identificació dels nous veïns amb Santa Coloma reconeixent la seva pertinença a la ciutat, és a dir, en la xarxa es prima la condició de veí i veïna sobre la d'immigrant o estranger."*

¹⁴ Memòria de Participació ciutadana 2003-2007, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2007.

¹⁵ Informe de consolidació de les accions estratègiques del Pla per la convivència intercultural, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2002.

¹⁶ Informe d'execució del Pla per la Convivència Intercultural, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2003.

¹⁷ "Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Ètics, Veïns i Veïnes per la convivència, Memòria de 2004 i Proposta de Pla de Treball 2005", Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2004.

3. Del Pla per la Convivència a la implementació de les accions estratègiques, 2003/2007

Dintre d'aquest període es realitza un punt d'inflexió en 2005, concretat en una sessió de treball per tal de fer una revisió del Pla de Convivència Intercultural¹⁸. Amb l'objectiu de revisar de forma participativa les actuacions del Pla, reactivar i obrir el debat sobre l'estat de la qüestió a través de les accions, tot enriquint-lo amb noves aportacions expressades pels sectors socials implicats.

El resultat va ser una visió ampla, consensuada però també diversa de la seva incidència en la vida col·lectiva de la ciutat i de les mancances relatives a la difusió i la transversalitat del Pla.

Pel que fa a les línies d'execució que es despleguen durant aquest període, veiem tot seguit la concreció dels tres equips: el Centre d'Informació i Atenció a Persones Estrangeres, l'Equip d'Intervenció Immediata en el territori, i la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius¹⁹:

- El Centre d'Informació i Atenció a Persones Estrangeres (període 03/07)

DESCRIPCIÓ	OBJECTIUS
- Els índexs demogràfics dels últims 10 anys obliguen a prendre contacte i orientar persones nouvingudes en el seu procés d'assentament. - Programa d'acollida de persones estrangeres immigrades, iniciat a Santa Coloma de Gramenet l'any 1993. - Informació, orientació, assessorament i acompanyament als immigrants en el procés d'incorporació - Acció intercultural i treball comunitari per a l'establiment de les condicions necessàries per a una convivència satisfactòria, que inclou el suport a la comunitat educativa (centres de primària i secundària), suport a les entitats veïnals, la informació/formació a persones estrangeres i autòctones sobre l'entorn cultural de la ciutat, els drets i obligacions, la concertació i el compromís per la convivència.	- Facilitar que les persones estrangeres que arriben a la ciutat disposin de les eines imprescindibles per a la seva incorporació. - Promoció del coneixement de l'entorn. - Assessorament jurídic en matèria d'estrangeria. - Facilitar l'accés a tots els serveis i recursos normalitzats que diferents administracions i entitats ofereixen a la ciutat i adaptació d'aquests a les noves realitats. - Promoció de la interrelació i el coneixement mutu - Facilitar la incorporació de col·lectius amb especials dificultats, d'infants i joves d'orígens diversos, i dones.

¹⁸ "Informe de Resultats de La Revisió del Pla de Convivència Intercultural", 2005.

¹⁹ Memòria Àrea de Serveis a la Persona i Sostenibilitat, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2005.

El Centre d'Informació i Atenció a Persones Estrangeres (CIAPE) en un primer moment tenia per objectiu atendre a persones estrangeres amb demandes referents als processos documentals i amb desconeixement de l'idioma. S'oferia una atenció de primera acollida i una orientació vers els diferents serveis ja existents a la ciutat.

No es pot perdre de vista que les dades que recull el servei responen a la situació contextual que tenia el municipi en aquest període, que ja s'anava diagnosticant i analitzant, per tant és la informació analitzada amb anterioritat la que ens ajuda a explicar tant les línies d'actuació portades a terme com els resultats que s'extreuen dels serveis. Cal assenyalar que l'atenció estava centrada en els barris on residia major població d'origen nacional divers, que les preocupacions en un primer moment es focalitzaven més en la regulació de l'estada, i que les persones demandants d'aquest servei responien a les franges en edat de treballar, d'acord amb les demandes del mercat laboral espanyol.

- L'Equip d'Intervenció Immediata en el Territori (període 03/07)

DESCRIPCIÓ	OBJECTIUS
- Intervenció immediata i/o treball anticipatiu envers situacions crítiques que puguin esdevenir - Programa iniciat l'any 1999 - Dispositiu professional que desenvolupa una acció intensiva de proximitat amb les missions de detectar, escoltar, recollir, racionalitzar, validar i canalitzar les demandes i informacions veïnals que serveixen de base a un estat d'opinió eventualment negatiu. (Contractació de professionals de la diversitat. 6 Educadors-Mediadors al començament de mandat i 10 a partir de 2006) - Presència professional diària i sistemàtica a les franges horàries de major risc i/o necessitat d'intervenció, en general a tota la ciutat i especialment a les zones de Santa Coloma més sensibles (Fondo, Raval	- Prevenir i/o evitar conflictes relacionats o que puguin distorsionar la convivència - Sensibilització del conjunt de la població - Facilitar la incorporació de col·lectius amb especials dificultats, com ara d'infants i joves d'orígens diversos

i Santa Rosa)

- Capacitat d'intervenir i/o resoldre o de derivar als serveis corresponents tant municipals com d'altres administracions

L'any 2006 es va produir un salt qualitatiu i quantitatiu amb l'extensió de l'Equip de Mediació per tot el territori de la ciutat, i el treball va ser enfocat d'acord amb les necessitats diagnosticades des de la proximitat a les persones, acostant el recurs a la ciutadania, per resoldre conflictes derivats de la convivència i donar pautes i eines de relació entre els veïns/es de la ciutat. Els eixos principals del programa de Mediació es van centrar en tres línies de treball²⁰:

1. Prospecció i contacte: la ciutat va dividir-se en cinc grans zones per treballar amb dos mediadors de referència per cada territori.
2. Contacte amb persones d'origen estranger i les seves entitats: el focus es comença a posar en aprofundir en el coneixement d'aquestes, en la recerca de referents i el seguiment proper de les seves activitats. També, en acostar les persones als serveis municipals i ajudar-les a trobar interlocutors que facilitin la seva integració a la ciutat.
3. Mediacions: arran de l'ampliació del servei, es va començar a estendre per tot el territori l'equip de mediació. La recepció de les mediacions comença a comptar amb diferents canals d'entrada: l'Ajuntament, el treball de prospecció i de contacte amb referents veïnals i comerços i la Policia Local. Així, un punt clau de la seva actuació va estar la millora de la relació amb altres serveis municipals per donar coherència a les actuacions de l'equip.

Entre el treball que realitza l'equip, es continua amb l'actuació amb Menors Estrangers Immigrants No Acompanyats, que havien arribat en anys anteriors i amb els que es realitzava ja part del treball. Concretament, en el barri del Raval, és on es van detectar més casos, i s'aconsegueix a través de la seva actuació, que l'equip sigui la referència per la realització de gestions: cerca d'habitatge, feina, documentació, etc.²¹

Un altre dels eixos que incorpora l'equip durant aquest període és el treball amb alguns grups específics, i amb aquest objectiu dissenya un pla de treball per ampliar les possibilitats d'acció i de major cobertura en alguns grups d'origen estranger més nombroses en aquell moment a Santa Coloma. Amb la intenció de voler enfocar i realitzar les intervencions amb un caràcter més específic, en aquell moment es comença a treballar amb la comunitat xinesa,

²⁰ Memòria del Servei de Prevenció, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2006.

²¹ Memòria del Servei de Prevenció, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2007.

3. Del Pla per la Convivència a la implementació de les accions estratègiques, 2003/2007

musulmana, llatina, RROM i subsahariana²². El pla de treball va permetre establir contactes amb els principals referents d'aquests grups de població.

Durant el 2006 es va posar en marxa la base de dades de l'Equip de Mediació, la qual cosa ha permès recollir i registrar les diferents actuacions en un suport únic, de tal manera que en accedir al registre de cada comunitat és possible visualitzar totes les intervencions dutes a terme per part dels professionals.

Fent referència a la diagnosi que va fer durant aquest any l'Equip, es va posar el focus en el recull d'informació resultat de la prospecció realitzada, entesa com l'observació participativa del territori, tant l'espai públic com el privat, amb la finalitat d'obtenir informació rellevant i poder detectar situacions de conflicte emergent.

- La Xarxa de Transmissió de Valors (període 03/07)

DESCRIPCIÓ	OBJECTIUS
- Mites i construccions culturals, informacions tendencioses, prejudicis i transmissió dels mitjans de comunicació - Intervenció amb entitats veïnals i ciutadanes per a contrastar opinions i verificar-les - Consolidació d'una estructura ciutadana capacitada i disposada per a la transmissió de missatges i informacions objectius i positius per la convivència i combatre els missatges tendenciosos que perjudiquen la convivència. (suport 2 Dinamitzadores contractades)	- Elaborar i difondre informacions verídiques i objectius i construir una xarxa ciutadana que els transmeti - Promoció de la participació en tots els àmbits de la vida. - Interrelació i coneixement mutu - Capacitació del teixit associatiu local per a la gestió de la diversitat - Sensibilització del conjunt de la població
	METODOLOGIA - Accions de formació, informació i sensibilització - Constitució d'una xarxa d'agents per la convivència, amb adscripcions individuals i col·lectives, per a la transmissió de missatges positius i valors.

Tal com veiem al quadre, la proposta de treball de la Xarxa es va concretar en desenvolupar els principis del Pla per la Convivència i de la seva revisió, que

²² Memòria de l'Equip d'Intervenció Immediata, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2008.

3. Del Pla per la Convivència a la implementació de les accions estratègiques, 2003/2007

van consistir en constituir un exemple de coresponsabilitat, compromís i col·laboració entre professionals, entitats i veïns i veïnes. Queda expressat en:

*"Facilitar el coneixement i la interrelació dels valors i continguts de les cultures en convivència com a instrument per afavorir que tot el món es pugui sentir membre d'una mateixa societat, fugint de plantejaments assimilacionistes i aïllacionistes"*²³.

Així, es crea el compromís per la convivència, que compromet als seus membres, tant a títol individual, com a membres d'entitats presents al municipi: associacions de veïns i veïnes, de dones, de cooperació internacional, associacions d'immigrats, del sector educatiu... A tots ells se'ls ofereix el suport i els mitjans necessaris per actuar per la convivència, entesa des d'una visió molt àmplia.

Durant l'any 2006 la Xarxa amplia els seus objectius, entre els quals destaquen instrumentalitzar els valors de convivència per poder fer-los servir com a eines de treball social, potenciar els espais existents a la ciutat, promoure accions de conscienciació a través del coneixement mutu i l'intercanvi de coneixement entre cultures, i contribuir al desenvolupament de la convivència intercultural a la ciutat.

Les línies de treball s'enfoquen cap a:

- Dedicar esforços per tal de dotar d'un espai de trobada a persones actives en àmbits concrets, entenent que l'aspecte religiós era un eix vertebrador de la identitat de les persones i que s'havia de treballar per aconseguir que fos vertebrador de la cohesió social. A partir d'una de les comissions de treball de la Xarxa, a on s'aplegaven representants de les religions sikh, islàmica, catòlica i protestant, es genera el nucli que finalment esdevindrà l'Associació Colomenca pel Diàleg Interreligiós.
- Tant al Pla com a la revisió del mateix sorgia la necessitat específica d'establir una línia de treball amb dones. Així, amb l'objectiu de sensibilitzar respecte la situació de les dones foranies i les seves famílies, es van realitzar sessions diverses de tallers de convivència.
- També s'actua com enllaç entre els diversos grups de la ciutat, sobretot amb els que treballen amb una orientació o interessos semblants.
- La Xarxa promou i participa en activitats i espais Interculturals, així com en la realització de trobades amb professionals municipals i dels serveis relacionats que treballen amb la informació correcta sobre temes com el comerç, la legislació d'estrangeria (regularització...), accés a prestacions, normatives sobre espais públics, etc.

²³ Memòria de la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2008.

- Constatada l'existència de falses creences sobre l'accés privilegiat de persones estrangeres a beques, recursos de sanitat i d'altres prestacions, es promouen accions per tractar amb informacions verídiques molts dels falsos rumors que circulen per la ciutat. I amb aquesta situació es treballa en la realització d'un argumentari per a contrarestar els prejudicis, estereotips, i falsos rumors que podrien difondre els agents cívics.

3.3 Els projectes extraordinaris del període 03/07

La quasi totalitat dels projectes extraordinaris són fruit de la "necessitat": de fer front, innovant, al context canviant i a la cerca de recursos externs per millorar projectes i per tirar endavant de nous. Per tant, molts d'ells han estat finançats per fons europeus FEI (Fons Europeu d'Integració) a través de diferents formats de Ministeris de treball i afers socials

- **Projecte "Acció intensiva de sensibilització i mediació amb població especialment vulnerable", FEI**

Aquest projecte, encetat l'any 2006, tenia per objectiu realitzar una prevenció de les situacions de desconfort i d'inseguretat derivades d'actituds o opinions relacionades amb la immigració, l'oferiment de la mediació per a situacions de conflicte veïnal, i la sensibilització a la població objectiva sobre el fenomen de la immigració. Així, es va establir un dispositiu professional seguint una estratègia de proximitat per a la detecció de situacions de risc social i per oferir l'atenció i els recursos necessaris²⁴.

L'equip de treball estava format per 23 professionals realitzant les entrevistes, una coordinadora de l'equip, una treballadora social, i el corresponent suport administratiu. Aquest treball de camp va permetre realitzar una diagnosi amplia i en profunditat sobre la situació de la gent gran de Santa Coloma.

En total, es van entrevistar 7.866 persones, de les quals un 73% eren autònoms/mes, un 13% necessitaven ajuda per realitzar algunes tasques, i un 14% de persones dependents. Entre els resultats d'aquesta intervenció, va destacar la percepció de susceptibilitat i la vulnerabilitat del grup de persones grans davant el fenomen de la immigració²⁵.

En aquest projecte també es pretenia detectar les situacions de dificultats en la convivència, per tal que s'informés l'Equip d'Intervenció Immediata i portar a

²⁴ Memòria del Projecte d'Acció Intensiva de Sensibilització i Mediació a població especialment vulnerable, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2006.

²⁵ Memòria de la intervenció sobre Tercera edat i immigració, Projectes i Gestió de Serveis Socials, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2006.

terme un treball coordinat. Però, tenint en compte que pel total d'entrevistats un 90% afirmava que podia confiar en els seus veïns i veïnes, eren menys els casos amb dificultats en la convivència.

- Programa d'acompanyament per a la inserció social i cultural de joves i nens xinesos, FEI

Aquest projecte va sorgir a partir de l'augment en l'arribada de veïns i veïnes d'origen xinès a Santa Coloma. Així, amb l'objectiu de crear un espai de trobada, coneixement, intercanvi i informació, l'any 2006 la biblioteca Can Peixauet, amb el suport de l'Ajuntament i de la Fundació Integramenet, es va presentar als premis per a projectes socials de la Caixa Sabadell.

El resultat d'aquest premi va ser l'obertura d'un espai específic amb informació cultural sobre la Xina a tota la població de Santa Coloma, que amb el temps s'ampliaria amb obres d'altres països i llengües.

D'aquesta forma, es va aconseguir proporcionar més de 2.000 documents entre llibres, revistes, pel·lícules, documentals i discos de música en xinès que donessin suport a la formació d'infants i adolescents (tant en la formació en llengua xinesa com en llengua castellana i catalana). Aquest espai de trobada va afavorir la incorporació de persones d'origen (familiar) xinès a Santa Coloma, a través de l'adquisició d'hàbits d'estudi i de lectura. I també, amb l'expressió de les diferències culturals com una riquesa, es van veure enfortides les relacions entre els ciutadans²⁶.

²⁶ Informe de l'evolució d'ús dels fons en xinès. Biblioteca Can Peixauet, 2007.

3. Del Pla per la Convivència a la implementació de les accions estratègiques, 2003/2007

4. La riquesa de la ciutat la constitueixen les persones, 2007/2011.

4.1 El context demogràfic, social, polític i organitzatiu del període 07/11

Primerament, l'evolució de la població té la mateixa tendència que en el mandat anterior: la població forana comprèn el 22% del total de residents empadronats al territori, sent aquest percentatge major en alguns districtes, com el V, on arribava al 30,93%, o el VI, on era del 44,14%. El total de població al final del mandat era de 120.593, per tant l'estabilitat poblacional continua.

En aquest moment es trenca la tradició de formar pactes de govern a la ciutat, i el PSC governa en solitari amb 17 regidors. L'estructura política la conformen també el PP amb 4 regidors, ICV-EUiA, també amb 4, i CiU amb 2. Amb el Cas Pretòria l'alcaldia en 2009 canvia de persona.

Cal avançar que durant el mandat 2007/2011 es continuen dedicant esforços a la implementació de projectes d'Intervenció Integral sobre la zona sud de la ciutat, que ja s'havien encetat amb la línia de treball iniciada amb el Pla Urban; en concret, després de la Llei de Barris (2004) arriba Iniciativa Urbana (2008).

Esmentar, també, l'aprovació de la Llei 16/2009 de centres de Culte que obre una nova etapa en la gestió de la diversitat religiosa als municipis. Especialment després de l'aprovació del Decret 94/2010 que la desenvolupa, es genera un marc normatiu concret que ajudarà en el futur els ajuntaments a definir les seves pròpies normatives específiques, i s'omple un buit que posava tota la responsabilitat en mans de cada municipi. D'aquesta forma es regulen les condicions tècniques i materials mínimes que han de garantir per una banda l'aplicació real i efectiva del dret de culte, i per l'altra, la seguretat i salubritat dels centres de culte, com en el cas de Santa Coloma²⁷.

El context econòmic s'imposa de forma rellevant en aquest període, i és que a principis de 2008 es manifesta, de forma contundent, la crisi econòmica mundial, provocant greus efectes per les persones i els municipis, i Santa Coloma no és una excepció. De fet, els primers impactes són manifestos en la zona sud, i augmenten les diferències territorials en la ciutat. Es modifica la percepció d'homogeneïtat social, cultural i econòmica.

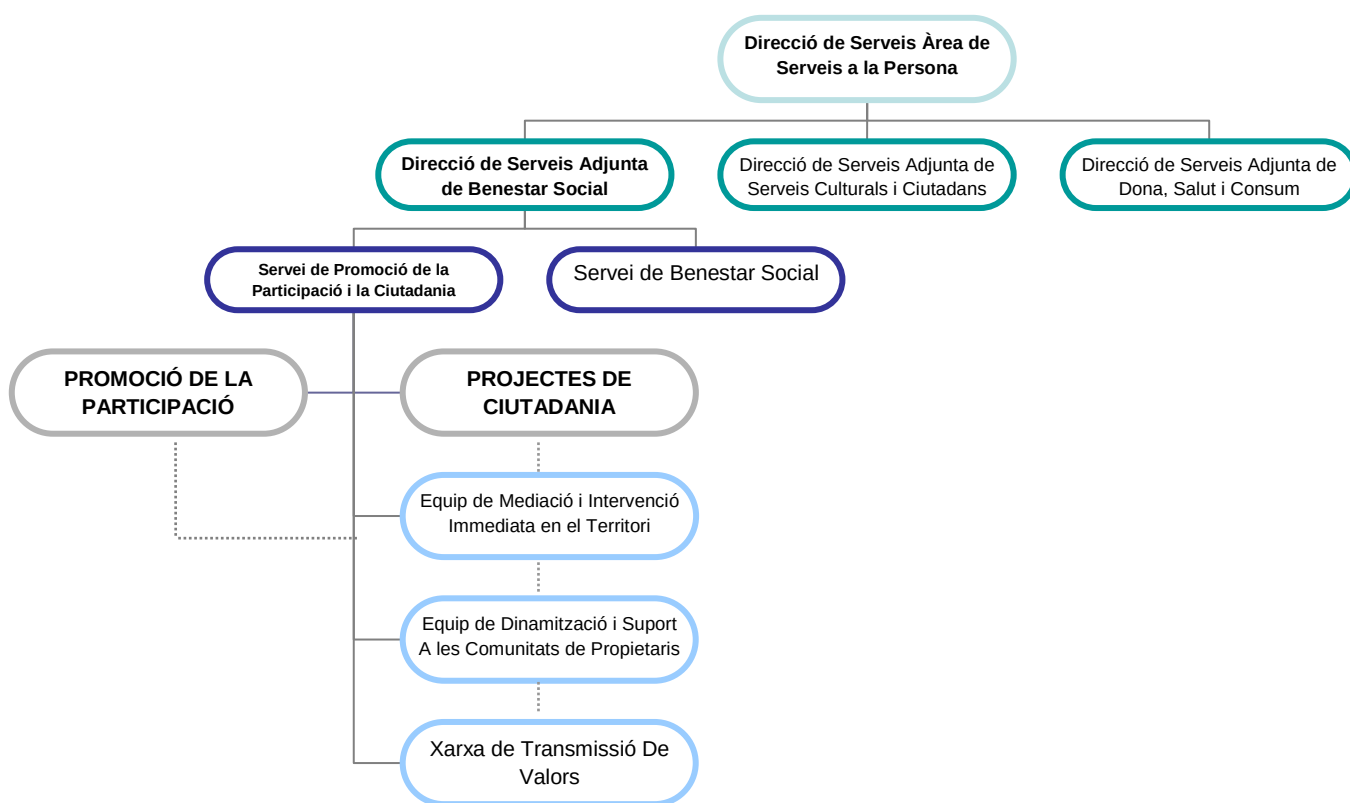
Transcorreguts els primers anys de treball per la convivència, s'ha pogut compatibilitzar la gestió i la diagnosi, i entendre que la participació en l'anàlisi de les situacions i la recerca de les solucions genera a mig termini una dinàmica constructiva per la convivència, i la possibilitat de començar a establir

²⁷ "Proposta per a la gestió de la diversitat religiosa", Àrea de Seguretat, Ordre Públic i Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2011.

mètodes de treball més adequats. Així, a través de l'avaluació mitjançant els indicadors específics de cada recurs, podem fer un recorregut pel procés de millora continuada que ha seguit el treball per la convivència i també la ciutat de Santa Coloma de Gramenet en el seu conjunt.

És per aquesta raó que el document a partir d'aquí adquireix un caire més executiu, concretant més en les actuacions, sense perdre de vista tant la política municipal com el context històric, social i demogràfic al qual òbviament s'ha de donar resposta.

Fent referència a l'estructura organitzativa, a partir de l'últim trimestre de 2007, aquest àmbit de gestió depèn del servei de Promoció de la Participació i la Ciutadania²⁸. L'estructura orgànica està basada en una direcció de servei, un cap de servei, un cos tècnic intern i uns equips externs.



Aquest mandat es pot dividir en dos períodes: abans i després de 2009. Els esdeveniments relatius al “Cas Pretòria” van produir un gran trasbals en l'organització, amb canvis en l'equip de govern i part de les seves pràctiques polítiques. La situació va produir una greu crisi institucional, i també del model de participació i de la confiança depositada en l'Ajuntament.

La repercussió per les estratègies i accions del Servei de Promoció de la Participació i la Ciutadania van ser diferents per l'àmbit de Participació que per

²⁸ “Memòria de mandat 2007-2011, Àrea de Serveis a la Persona, Servei de Promoció de Participació i Ciutadania, Santa Coloma de Gramenet”, 2011.

l'àmbit de Projectes de Ciutadania. Perquè, encara que indissociables, a grans trets, Ciutadania es fonamenta en la gestió de la convivència des de la proximitat, i Participació és fonamentalment una forma de governar. Per tant, els canvis en aquesta última àrea van ser més substancials. L'estratègia de la proximitat passa a primer pla com a forma de governar i de reconstruir els vincles de confiança amb les institucions, les associacions i les persones.

4.2 Els objectius establerts en aquest període segons la política municipal en matèria de convivència

Tot seguit podem posar el focus d'atenció tant en els objectius generals establerts en aquests anys com en els objectius específics que es despleguen:

OBJECTIUS GENERALS	OBJECTIUS ESPECÍFICS
Consolidar un model innovador quant a la intervenció i gestió de conflictes: consolidar un equip i una manera de fer, basada en el <i>know how</i> acumulat per l'experiència dels professionals.	- Intervenir, en qualsevol moment i lloc de la ciutat, davant incidents, situacions o conflictes que puguin perjudicar, directament o indirectament, la convivència veïnal. - Detecció proactiva i preventiva de situacions potencialment perniciosos per a la convivència (l'abordatge des de la proximitat). Localització de manera preventiva de situacions, a través de la intervenció directa en el territori, vinculades a grups de risc a la ciutat, amb l'equilibri necessari per a donar atenció a les necessitats immediates, sense generar falta d'autonomia. - Abordatge directe als espais públics d'utilització més intensiva - Orientació a espais normalitzats de l'àmbit laboral, acadèmic, associatiu i pràctiques de civisme. - Incidir en normes bàsiques de civisme, relació amb els veïns i alerta sobre situacions quotidianes potencialment de risc d'algunes comunitats. - Generar una complicitat amb la ciutadania que ens permeti avançar-nos als conflictes i la seva gestió des del mateix territori. - Apoderar els ciutadans, amb l'extensió de la cultura de la pau i les metodologies de resolució alternativa de conflictes.
Implicar la ciutadania en la transmissió i difusió d'informació veraç i rigorosa en	- Generar un compromís actiu de ciutadans, professionals i entitats. - Creació i manteniment d'una xarxa ciutadana que es concreta en adhesions individuals i col·lectives amb



relació a percepcions i estereotips negatius per a la convivència.

Sensibilitzar la ciutadania, a través de diferents instruments d'aproximació per garantir un clima de convivència satisfactori

Promoure la convivència i el civisme als blocs de veïns i comunitats de propietaris i propietàries

un compromís de treballar per la convivència, i especialment aportant informació per lluitar contra els falsos rumors i estereotips que dificulten la convivència.

- Argumentaris per a contrarestar els prejudicis, estereotips, falsos rumors.
- Fomentar la cohesió social i lluitar contra les percepcions negatives. Foment de les percepcions positives mútues.
- Unir i entrellaçar capital social. Formació i capacitació del teixit associatiu. Activitats d'enllaç entre grups: posada en contacte de grups que treballen amb orientació semblant. Suport i assessorament a entitats emergents per la seva constitució formal. Informació dels recursos municipals de la ciutat (incloent-hi visites a diferents equipaments municipals) i presentació d'altres entitats amb l'objectiu de futures col·laboracions en projectes. Suport tècnic a necessitats formatives d'altres grups, entitats i professionals dels recursos públics (dependents de l'administració pública o d'iniciativa social).
- Disminuir la (sensació de) discriminació i inseguretat. Deixar sense espais els radicalismes de tot signe
- Creació de projectes de futur que expliquin la ciutat des de les oportunitats. Oportunitats d'expressió, de creació, de negoci, d'ocupació. Activitats de sensibilització per garantir un clima de convivència satisfactori. Organització d'activitats i espais per difondre els valors cívics i de convivència. Participació i potenciació dels espais Interculturals.
- Capacitació dels treballadors i treballadores municipals pel tractament adequat de la diversitat des de tots els serveis.

- Millorar la qualitat democràtica local incorporant la veu de les comunitats de propietaris i propietàries, considerades unitats elementals de participació.
- Generar nous referents de ciutadania i nous nivells d'interlocució, necessaris per a la millora dels processos participatius i de consulta.
- Apoderar els ciutadans, millorant l'organització i funcionament, afavorint el debat constructiu i les dinàmiques de democràcia interna als blocs de veïns i veïnes.
- Restablir els acords i pactes de convivència.
- Diagnosticar el funcionament de les comunitats i els seus principals problemes d'estructura, gestió i

4.3 L'evolució de les línies d'actuació desenvolupades

La perspectiva emprada relativa al procés de millora continuada ens porta de nou a fer referència a l'evolució de les actuacions per tal de conèixer la situació existent al territori:

- **El Centre d'Informació i Atenció a les Persones Estrangeres (període 07/11)**

Transcorreguts els primers anys, el recurs es va adaptar a les noves necessitats que van sorgir a la ciutat, evolucionant conjuntament. Cal aclarir que l'any 2008 el CIAPE va passar a formar part de l'àrea de Serveis Socials, i és per això que no apareix en alguns documents del Servei de Promoció de la Participació i la Ciutadania. Això però, no l'exclou del present apartat en tant que ha tingut i té un paper molt rellevant en la convivència de la ciutat de Santa Coloma.

És fonamental destacar el treball de col·laboració amb altres serveis municipals, i és que de la mateixa manera que en altres equips que formen part de l'Ajuntament, trobem una millora en la flexibilitat i la transversalitat, que esdevenen amb el temps una aposta fonamental. En concret, des del CIAPE es reben demandes dels professionals que tenen dificultats de comunicació, desconeixement de la cultura d'altres països, informació sobre la llei d'estrangeria, etc.

Així, utilitzant els indicadors generals per analitzar l'evolució, val a dir que en els grups d'edat dels demandants segueix la mateixa tendència que a l'inici (majoritàriament és un perfil d'entre 30 i 40 anys, fet que correspon al perfil de persones d'origen estranger que arriben en aquests anys al municipi). Ens detenim en el sexe dels demandants d'atencions perquè en un inici era majoritàriament femení, però la tendència canvia progressivament i en 2010 els homes arriben a copsar el 71% de les demandes del recurs.

Pel que fa a la nacionalitat, aquesta va canviant en correspondència amb l'arribada de població d'origen divers: mentre que en un primer moment majoritàriament les demandes eren de persones provinents de la Xina, del Marroc, de Bolívia i de Colòmbia, ja en 2008 trobem més demandants de l'Equador que del Marroc²⁹. L'any 2009 trobem ja la presència de persones

²⁹ Memòria CIAPE, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2008.

4. La riquesa de la ciutat la constitueixen les persones,
2007/2011

provinents de Bangladesh en les demandes, que seguirà en els següents anys juntament amb els altres orígens d'arribada anterior³⁰.

En l'anàlisi de l'evolució dels barris on resideixen les persones demandants, que coincidí en un primer moment amb la zona Sud (en ordre, Fondo, Santa Rosa, i el Raval), el més destacable és que aquesta mateixa tendència segueix al llarg dels anys tot i que es diversifica més³¹. Val a dir que en 2011 es rep més demandes de la població de (un 50%), tendència que segueix en anys següents³².

Per últim, pel que fa al tipus de demandes, amb el temps trobem un canvi substancial: en un primer moment es donaven majoritàriament assessoria jurídica, i s'atenien més demandes per informació general que no per gestions, fet que s'inverteix després. Així, les atencions jurídiques i les gestions reben gran part de la dedicació de l'equip, i no tant amb la informació general. Aquest fet s'explica per l'assentament al territori que produeix un canvi en les demandes i necessitats de la població.

- **L'Equip d'Intervenció Immediata en el Territori (període 07/11)**

Tot i que el "Diagnòstic a les Comunitats de Veïns i veïnes" va ser un projecte extraordinari amb suport financer extern, val la pena no separar-lo en tant la seva importància és cabdal pel desenvolupament de l'Equip de Mediació.

Així, l'any 2008 es van incorporar dos professionals per tal de realitzar aquest treball amb les comunitats de veïns i veïnes³³. Els objectius principals eren adquirir la informació necessària sobre el funcionament d'aquestes i les principals problemàtiques, fomentar la correcta gestió de les comunitats i la millora de la convivència veïnal, adquirir noves referències ciutadanes, i portar a terme un procés d'aprenentatge democràtic a partir d'aquestes unitats bàsiques de participació-associació. Aquest treball es va realitzar amb un total de 2.830 finques, i es van entrevistar un total de 1.641 presidents/es de comunitats, entre els quals un 55% (904 comunitats) van manifestar no tenir cap dificultat o problema de convivència. Entre els manifestants de certs problemes, van sorgir amb més assiduitat els conflictes relatius als impagaments de quotes (36%), i la manca d'organització (26%).

La feina es concreta a partir d'aquest moment en el diagnòstic (fase que es va finalitzar durant el 2011), el treball de casos, la formació i la implementació de

³⁰ Memòria CIAPE, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2009.

³¹ Memòria CIAPE, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2010.

³² Memòria CIAPE, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2011.

³³ Presentació "La gestió de la convivència des d'una estratègia de proximitat. Intervenció a les comunitats de veïns i veïnes 2008-2011", Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2013.

4. La riquesa de la ciutat la constitueixen les persones,
2007/2011

processos participatius. El treball de casos des de l'últim trimestre del 2009 abasta des de la metodologia dels pactes de convivència, que es van començar a compatibilitzar amb les actuacions.

Al llarg del 2010 es van treballar 72 comunitats de veïns, i en 2011 l'actuació es va impulsar treballant en 97 comunitats³⁴. El nombre aproximat de domicilis afectats des de l'inici del recurs el setembre de 2009 fins al 2011 va ser de 1.395. I pel que fa a les persones afectades, des de l'inici fins el 2011 es va treballar amb 4.185 persones aproximadament. Els tres tipus de demanda majoritaris en els dos anys van tenir a veure amb la propietat horitzontal, els impagaments, i les dificultats de convivència. Val a dir també que els dos motius de tancament majoritaris són per resolució positiva i amb una millora de la situació.

Durant els anys 2010/11 es van redactar un total d'11 pactes de convivència. Per últim, pel que fa a la formació es van realitzar diverses sessions d'accions formatives: "Gestió de la convivència a les comunitats de veïns" i "Com elaborar pactes de convivència i gestionar els conflictes a les comunitats". L'assistència als mateixos va ser elevada, així com el grau de satisfacció general dels participants (un 8,7 de mitjana).

La col·laboració amb l'Equip d'Intervenció Immediata va ser contínua, tant en les intervencions de la dinamització amb eines de resolució de conflictes, com en el treball en les comunitats on treballa l'equip, així com la col·laboració amb altres serveis i departaments municipals.

De fet, en el transcurs del projecte es realitza un canvi de percepció en l'Equip en la mesura que s'adquireix l'espai de la comunitat de propietaris i propietàries com a unitat bàsica de participació. D'acord amb aquesta visió s'adapten els mitjans i els indicadors per tal de fer el seguiment i la posterior dinamització de les comunitats ja a l'any 2010 i 2011, i es treballa en la facilitació del funcionament de les mateixes, aportant recursos, eines i instruments per a la resolució de problemes de convivència.

D'acord amb això, es redefeixen les línies d'intervenció de l'Equip de Mediació i l'equip específic de comunitats desapareix com a tal, integrant-se tant el personal com la metodologia d'intervenció en les dinàmiques de funcionament del propi Equip de Mediació. Aquest canvi va respondre a la voluntat de donar un enfocament més integral, de tal manera que les actuacions estiguessin interrelacionades i plantejades en funció de les necessitats i dinàmiques del territori en qüestió, i poguessin ser treballades des d'una dimensió més comunitària, implicant veïns i veïnes, referents i altres agents en la seva pròpia transformació.

³⁴ Memòria de l'Equip de Suport a les Comunitats de veïns, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2011.

L'evolució dels indicadors és apreciable en els darrers dos anys del mandat 07/11, que es fa un salt qualitatiu en relació a la recollida i sistematització dels indicadors, per la incorporació al Cercle de Comparació Intermunicipal de Mediació. Aquesta incorporació provoca canvis en la recollida d'indicators i adequació de les variables. En primer lloc, per la seva adaptació a noves realitats emergents; i en segon lloc, per poder equiparar les dades amb les dels altres municipis, d'acord amb el procés de millora engegat per la Diputació de Barcelona.

Es va produir un gran increment en l'actuació, concretament els casos tractats el 2006 eren 188 expedients i el 2010 ja eren 329³⁵. Des de 2007 fins a 2010 l'Equip de Mediació va fer front a un total de 1.552 expedients. A propòsit, es va produir una gran millora en l'eficàcia en el tancament d'expedients, tenint en compte que en el primer any es van tancar 97 i en 2010 ja eren 259 els expedients tancats durant l'any. Per tant, en aquest període va millorar l'eficiència en la intervenció de l'equip, tal com podem observar al Gràfic 1 dels annexos.

La informació relativa a la distribució per barris realça que tot i la creixent extensió en el territori de la seva activitat, pràcticament la meitat de les actuacions es concentren en aquest període en els barris de Fondo, Raval i Sta. Rosa (Gràfic 2 de l'annex).

Pel que fa a l'impacte de les intervencions, es mesura a través dels domicilis implicats i els comerços visitats relatius als expedients. La dada més rellevant és que hi ha hagut un increment de les implicacions en els casos de mediació (el primer any 2006 eren 925 i en 2010 ja eren 1.303). En total, l'Equip d'Intervenció Immediata ha intervingut en 6.314 domicilis en aquest període, i ha hagut de visitar 281 comerços (com veiem en el Gràfic 3).

Tal com anàvem afirmant, la prioritat de l'equip és esdevenir accessible a la ciutadania, i és per això que es pot explicar que el treball en l'espai públic representi entre un 30% i un 40% de la càrrega de treball de l'equip. Com també, l'increment de l'entrada de les demandes de mediació directament per detecció a través de la prospecció de l'equip. Aquest és, juntament amb l'entrada per l'Oficina d'Atenció i Informació de l'Ajuntament, els canals d'entrada majoritaris, com es pot veure al Gràfic 4 dels annexos.

Com ja s'havia detectat anteriorment continua la tendència sobre el tipus de situacions que requereixen la intervenció de l'equip: trobem un gran predomini de les qüestions vinculades a l'incompliment d'ordenances i sorolls, seguides per un ample calaix de sastre (veure Gràfic 5).

³⁵ Memòria de l'Equip d'Intervenció Immediata, Servei de Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2010.

També, destaca en aquests anys la consolidació dels casos vinculats a la Llei de Propietat Horitzontal, especialment pel treball desenvolupat en relació amb el treball de dinamització i suport a les comunitats de propietaris i propietàries.

Juntament amb la creixent demanda ciutadana, que reforça la necessitat de consolidació d'un equip ampli de professionals de mediació treballant permanentment a la ciutat, trobem dades relatives als motius de tancament que assenyalen que del total d'expedients tancats en aquest període (2006/2010), és a dir, 1059 casos, un total de 435 van ser tancats per resolució positiva (veure Gràfic 6 a l'annex).

Pel que fa a l'actuació l'any 2010 i 2011 concretament, es va donar un impuls important a l'equip, que es va traduir en una millora en l'organització i l'especialització, i una extensió de l'impacte en un sector més ampli de la població de Santa Coloma. Aquest any, ja avançat el diagnòstic a les comunitats, es van desenvolupar noves iniciatives i es va seguir treballant amb eines de resolució de conflictes, i no és fins l'any 2012 que es sistematitza l'observació de l'espai públic.

El que amb anterioritat s'anomenava treball amb comunitats de nouvinguts desapareix com a tal i queda incorporat en el treball al territori. L'equip deixa de treballar amb aquests ciutadans atorgant-li una determinada etiqueta tret dels casos que, per determinades característiques, calgui fer un abordatge especialitzat. Des d'aquesta perspectiva, la mediació esdevé la metodologia que permet abordar la realitat dels barris actuant com a facilitadors dels processos d'assimilació i d'acostament de les diferents realitats, amb l'objectiu de crear un sistema cultural de relació còmode, i que com a tal generi els seus propis mecanismes de resolució de conflictes.

- La Xarxa de Transmissió de Valors (període 07/11)

Pel que fa a l'activitat realitzada i a l'evolució de la Xarxa de Transmissió de Valors en aquest període de temps, ha donat com a resultat l'enfortiment de la seva estructura i l'extensió quantitativa i qualitativa de les seves accions. Així, en 2010 ja comptava amb l'adhesió d'un total de 341 membres a títol individual i la incorporació de 53 entitats ciutadanes de la ciutat³⁶.

De fet, la Diputació de Barcelona i la Fundació Carles Pi i Sunyer d'estudis autonòmics i locals, que impulsen la participació de projectes al Banc de Bones Pràctiques (BBP) del Govern Local, va seleccionar l'experiència de la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius com a Bona Pràctica. El seu

³⁶ Presentació "La gestión de la convivencia desde una estrategia de proximidad. Red de Transmisión de Valores", Servicio de Promoción de la Participación y la Ciudadanía, 2010.

4. La riquesa de la ciutat la constitueixen les persones, 2007/2011

reconeixement és degut a representar una aportació de caràcter innovador i de qualitat a les polítiques i serveis municipals³⁷.

Entre les línies de treball concretes que van realitzar per tal d'aconseguir els objectius abans esmentats, trobem les següents³⁸:

- L'oferiment d'activitats gratuïtes a entitats i institucions de la ciutat a través del Catàleg d'activitats de la Xarxa:
 - Falsos rumors: Tallers, conferències divulgatives sobre diferents cultures, tertúlies...
 - Sensibilització: tallers de convivència, tallers d'intercanvi, cinema i literatura per tal de conèixer altres realitats culturals i trencar prejudicis.
 - Formació: eines específiques de formació i informació, per tal que els membres de la xarxa i professionals completin els seus coneixements sobre gestió associativa, eines per a la gestió de la convivència, tallers per a professionals, etc.
- A propòsit de la primera línia de treball, es realitza la recollida d'informació sobre falsos rumors que dificulten la convivència a la ciutat i la contrastació amb informació veraç a través de xerrades i/o tallers sobre falsos rumors.
- La difusió del projecte realitzant un treball constant a través de l'estratègia de comunicació, tant a les xarxes socials i la pàgina web³⁹, com a través del butlletí mensual de la Xarxa, per aconseguir l'ampliació dels membres i entitats adherides fomentant la participació en les activitats programades.
- La realització de visites programades als diferents membres de la Xarxa i les entitats.
- La realització d'activitats d'enllaç entre grups: posada en contacte de grups que treballen amb orientació semblant.
- El suport i l'assessorament a entitats emergents per la seva constitució formal. Informació dels recursos municipals de la ciutat (incloent-hi visites a diferents equipaments municipals) i presentació d'altres entitats amb l'objectiu de futures col·laboracions en projectes.
- En l'àmbit de la gestió municipal de la diversitat religiosa, s'intensifica la relació amb la "Fundación Pluralismo y Convivencia". Fruit d'aquesta col·laboració, i gràcies també a l'aportació tècnica del Centre UNESCO de Catalunya, s'impulsa l'elaboració del primer Mapa de les Creences i

³⁷ Presentació "La construcció de la convivència des d'una estratègia de proximitat. La Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius per a la convivència", Direcció de Mediació i Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2012.

³⁸ Memòria 2007-2011 Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius per a la Convivència, Àrea de Serveis a la Persona, Servei de Promoció de Participació i Ciutadania, 2011.

³⁹ <http://www.gramenet.cat/per-temes/amb-les-persones/xarxa-de-valors/qui-som/>

4. La riquesa de la ciutat la constitueixen les persones,
2007/2011

Conviccions Religioses de Santa Coloma, que serà presentat el 2011. L'estudi serà executat per l'Associació Colomenca del Diàleg Interreligiós en col·laboració amb la Xarxa de Transmissió de Valors⁴⁰. El mapa recull entrevistes a 14 entitats protestants, 2 musulmanes, 8 parròquies catòliques i 1 temple sikh.

- L'organització d'activitats per difondre els valors cívics i de convivència i la participació i potenciació dels espais Interculturals.
- La potenciació de la presència de la Xarxa en actes i activitats ciutadanes (Anys Nous: Bengali, Xinès..., Mostra d'associacions, St. Jordi, Presentació de noves entitats, etc.)
- La presència de la Xarxa en activitats organitzades per altres serveis municipals així com un treball continuat amb el CIRD, PEE, CRJ Mas Fonollar, CRIJ Relotge XXI, Cultura de Proximitat, amb les dinamitzadores dels Centres Cívics de la ciutat, Comerç, Cultura, Solidaritat i Cooperació, etc.

Més concretament, els indicadors van començar a recollir-se durant l'any 2007, entenent que les tasques específiques d'aquest recurs són de caràcter qualitatiu, amb les dificultats de quantificació i de presentació de resultats que això comporta. Aquests són relatius a les accions abans esmentades, entre les quals destaca l'increment de les accions organitzades per la Xarxa, i les organitzades conjuntament amb altres serveis municipals i amb les diferents entitats col·laboradores. També, destaca l'augment dels contactes establerts tant amb les entitats com amb els serveis municipals en aquest període.

4.4 Els projectes extraordinaris del període 07/11

Durant el període es van portar a terme quatre projectes de forma extraordinària: el diagnòstic de les comunitats de veïns i veïnes (al qual ja s'ha fet referència), la detecció de dinàmiques juvenils a l'espai públic i orientació cap a pràctiques de civisme, i la detecció de dinàmiques de risc entre la població gitana d'origen romanès⁴¹, i la xarxa local de dinamitzadors/es d'entitats.

⁴⁰ <http://mapes.audir.org/santacolomadegramenet/>

⁴¹ Memòria 2007-2011 Equip de Mediació i Intervenció Immediata en el territori, Àrea de Serveis a la Persona, Servei de Promoció de la Participació i la Ciutadania, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2011.

4. La riquesa de la ciutat la constitueixen les persones,
2007/2011

- **“La detecció de dinàmiques juvenils a l’espai públic i l’orientació cap a pràctiques de civisme, i activitats emprenedores”, FEI**

El segon dels projectes extraordinaris pretenia realitzar l’abordatge directe a joves als espais públics d’utilització més intensiva, a través de la detecció proactiva i preventiva de situacions potencialment perniciosos per a la convivència. Aquesta línia de treball de proximitat ha de derivar i orientar els joves cap a espais normalitzats de l’àmbit laboral, acadèmic, associatiu i cap a pràctiques de civisme. També, des d’aquest projecte es realitza la formació i capacitat de grups juvenils amb component intercultural, establint nous dinamismes de relació positiva entorn de projectes socials, d’aprenentatge o d’oci, amb l’objectiu de crear projectes de futur que expliquin la ciutat des de les oportunitats d’expressió, de creació, de negoci i d’ocupació.

Més concretament, es va realitzar un procés de diagnòstic de la situació a través d’entrevistes i d’observació participant, posteriorment la intervenció es va portar a terme a través del contacte i seguiment per tal de derivar i orientar les diverses situacions, i finalment es van realitzar determinades activitats com van ser la constitució d’una taula tècnica de coordinació, el mapa jove de la ciutat, el documental “Generació Sí-Sí”, i el cicle d’activitats “Moving SNTK”. En síntesi, aquest projecte va contribuir fermament a la millora de l’acció de l’equip en el territori en relació amb el col·lectiu juvenil. I va donar pistes al Servei de com millorar la intervenció en la franja d’edat jove. Aquest projecte enceta una línia de treball i és la llavor del que serà en el següent període “Joves en Xarxa”.

Val la pena detenir-nos en el documental, ja que va ser una forta afirmació en positiu de la joventut colomenca, posant el focus en les seves oportunitats, reptes i aspiracions. Aquesta producció tenia també per objectiu consolidar l’estima pel patrimoni material i simbòlic que entre tots construïm a la ciutat, per això la metodologia que es va utilitzar va ser un diàleg que convidés a establir noves complicitats, xarxes i relacions. Aquest al·legat per la nova ciutadania jove i diversa que concilia diferents identitats va aconseguir transmetre valors positius per la convivència. Per tots aquests beneficis que oferia el material es va utilitzar posteriorment en diversos centres educatius, tot esdevenint un material pedagògic⁴².

⁴² Presentació “Generació Sí-Sí: Santa Coloma, el lloc d’oportunitats”, Projecte de detecció de dinàmiques juvenils a l’espai públic i orientació cap a pràctiques de civisme, 2006.

- **“La prevenció de dinàmiques de risc en la població d’ètnia gitana d’origen romanès”, FEI**

El projecte relatiu a la detecció de dinàmiques de risc entre la població gitana d’origen romanès tracta de localitzar les situacions possibles de risc a través de la intervenció directa en el territori. Així, es va impulsar la mediació ciutadana per incidir en les normes bàsiques de civisme i en les relacions amb els veïns i veïnes. Un altre dels mitjans implementats va ser el programa “Anem i Tornem”, d’acció intensiva sobre les famílies RROM, amb l’objectiu de garantir la protecció i la promoció social dels menors del col·lectiu de referència, a través d’un procés de responsabilització de les famílies i transferència als serveis socials d’atenció primària del territori. Per últim, es va establir una línia d’intervenció a través de la coordinació dels diferents agents que intervenen en el territori.

Des d’aquest projecte es va fer el seguiment dels casos d’absentisme i mendicitat, el treball amb escoles per a l’aplicació del protocol d’absentisme, la col·laboració amb altres entitats i serveis per la realització d’un projecte d’atenció integral a les famílies, juntament amb tallers, acompanyaments, etc. Entre els resultats que es van obtenir destaca la millora objectiva quant a l’escolarització de menors, salubritat, condicions de vida, i el seguiment del programa de vacunacions i actituds incíviques.

- **“Dinamització d’Associacions d’Immigrants”.**

Aquesta va ser una iniciativa de l’Àrea d’Igualtat i Ciutadania de la Diputació de Barcelona i del Servei d’Ocupació de Catalunya de la Generalitat de Catalunya, a la qual va tenir accés l’Ajuntament de Santa Coloma l’any 2010. Concretament, es va ubicar dintre dels projectes desenvolupats per la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius.

El projecte, amb la voluntat de promocionar i donar suport al teixit associatiu per a la millora de la cohesió social en el municipi, tenia quatre objectius específics: enfortir el teixit associatiu immigrat amb la finalitat d’afavorir la convivència i la cohesió social en el municipi; donar suport integral a les entitats i promoure el seu desenvolupament; promoure el treball en xarxa i la col·laboració entre els diferents agents que interactuaven en el territori (tant institucions com ciutadans); i el foment de mètodes de treball actius, participatius i reflexius.

Entre els resultats que es van aconseguir destaca la creació d’espais de reflexió i planificació de la formació per les entitats, amb un percentatge alt de

participació en les jornades (també d'entitats de nova creació); el resultat de les quals va ser un gran nombre de propostes i línies de treball futur. També es van detectar àmbits de preocupació comuna que permetien el diàleg, i es va intentar establir contacte i relacions estables entre associacions a través de vies de treball comú, ja que la metodologia emprada de participació així ho va permetre⁴³.

En definitiva, es va aconseguir apropar les noves entitats a la realitat associativa de la ciutat de Santa Coloma, i fer visible la diversitat associativa de la ciutat. Tot això va aconseguir redefinir el projecte de la Xarxa de Valors i establir millores consensuades amb les entitats.

⁴³ Memòria del Projecte de la Xarxa Local de Dinamitzadors/es d'entitats, desenvolupat per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2010-2001.

5. La diversitat és un fet, la perspectiva intercultural, un enfocament per promoure la transformació social, 2011/2015.

5.1 El context demogràfic, social, polític i organitzatiu del període 11/15

Pel que fa al context econòmic i demogràfic, val a dir que la crisi econòmica i social, es configura com el factor essencial que provoca la pèrdua de població d'origen estranger a la ciutat: en 2013 el percentatge de persones residents nascudes en altres països era del 21,89%, i ja en 2014 representaven un 20,57% del total. Per tant podem percebre en aquest període una tendència a la baixa⁴⁴. L'escenari avui dia també ve marcat per processos d'acomodament de la població: el reagrupament, els fills i filles nascuts i/o escolaritzats aquí, la nacionalització... També apareixen nous fenòmens incipients relatius als moviments migratoris, com la marxa de ciutadans de Santa Coloma que marxen a d'altres països.

Diversos estudis demostren que les persones nascudes fora de l'Estat formen part dels col·lectius més vulnerables en relació a l'atur, i amb menys xarxes familiars de suport. Els indicadors apunten que la distància social i econòmica entre la zona sud i la resta de la ciutat augmenta. La crisi té subproductes com l'existència de construccions i solars "zombis". I tot plegat, incrementa la percepció d'empitjorament i de deteriorament relatiu de l'espai físic, alhora, que es fa palès una percepció d'inseguretat i desconfort entre la ciutadania.

A propòsit, la intervenció de l'Ajuntament, com a institució més propera a la ciutadania, ha de treballar per pal·liar conflictes com l'impagament de quotes d'hipoteca, de lloguers, de quotes de comunitat, o de "l'ús impropï" del carrer, com a extensió de l'habitatge⁴⁵. La crisi econòmica obliga l'Ajuntament a treballar per la justícia social (degut a l'increment d'emergència social), i no tant per la transformació.

Entre les múltiples conseqüències socials producte de la greu situació de crisi econòmica, trobem algunes que afecten directament la situació de les persones i de les famílies, que al seu torn té un impacte en la convivència com són els habitatges buits producte de desnonaments. De fet, la majoria d'aquestes ocupacions sorgeixen en els barris de la zona sud, juntament amb l'augment

⁴⁴ Anuari estadístic 2013, Santa Coloma de Gramenet.

⁴⁵ Presentació "La gestió de la convivència des d'una estratègia de proximitat. Les comunitats de veïns i veïnes. Unitats bàsiques de participació i convivència", Direcció de Mediació i Convivència, Servei de Convivència", 2014.

dels casos de risc social i d'exclusió, l'augment en els casos de salut mental, atenció sociosanitària, etc.⁴⁶

Aquest marc contextual es tradueix en un impacte negatiu per la convivència a la ciutat, el deteriorament del teixit associatiu i veïnal, l'increment del risc de fractura social, l'augment de la percepció de vulnerabilitat ciutadana que es reforça per la percepció d'una suposada manca de control institucional i d'incompliment de la norma, etc. Aspectes que fan del treball per la convivència quelcom cabdal per la política municipal.

Pel que fa a l'estructura política, l'alcaldia segueix recaient en el PSC, i el govern torna a estar conformat per un pacte amb els seus 12 regidors, ICV-EUiA amb 3, i CiU amb 2. Les forces polítiques que resten fora del pacte tornen a ser el PP, que aconsegueix 5 regidors, i dos grups municipals nous que aconsegueixen tenir representació: PxC amb 3 regidors, i Gent de Gramenet amb 2.

En aquest mandat el canvi resideix fonamentalment en l'estructura organitzativa des d'on es treballa per la convivència, ja que Participació Ciutadana i Convivència queden separats en dos serveis diferents. Així, es configura el Servei de Convivència sota la responsabilitat política del PSC. Orgànicament depèn del Tinent d'alcalde d'Ordre Públic, Seguretat i Ciutadania. És a dir, s'aposta pel treball conjunt i coordinat amb la Policia Local. Es compta, també, amb una direcció de servei, un cap de servei, i un cos tècnic intern i extern.

Per últim, a nivell normatiu, cal destacar l'aprovació definitiva a principis de 2013 del Pla de Millora Urbana per a la Regulació dels Usos de Santa Coloma de Gramenet (PMURUSC), que regula tots els espais i les condicions per a la implantació dels nous centres de culte.

5.2 L'aposta municipal en matèria de convivència continua

El Pla d'Actuació Municipal ha marcat per cada període el conjunt de propostes i línies estratègiques que són aprovades pel Ple municipal, dissenyades per portar a terme en cada mandat polític, i que vol complir un objectiu primordial com és aconseguir canvis en la ciutat per millorar la vida de les persones. Des d'aquesta perspectiva, tal com es va avançant, marquen per cada etapa els fonaments de la ciutat del futur, producte de les propostes del govern, de la

⁴⁶ Presentació "La gestió de la convivència des d'una estratègia de proximitat. Intervenció a les comunitats de veïns i veïnes", Direcció de Mediació i Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2012.

5. La diversitat és un fet, la perspectiva intercultural, una de les estratègies de transformació social, 2011/2015

participació de la societat organitzada i de ciutadans a títol individual⁴⁷. És precisament aquest contracte amb la ciutadania marca com a objectiu l'actualització de l'estat de la convivència a la ciutat i del Pla de Convivència Intercultural en el període actual.

El Servei de Convivència, en els seus diferents formats i en el seu conjunt acumula experiència, coneixements i reflexió que donen com a resultat l'elaboració dels continguts i de la metodologia més adient. Aquest esperit de millora permet continuar (tal com es ve realitzant des del mandat 07/11), amb la formació de professionals, amb l'acollida en pràctiques i amb la transferència de coneixements a diverses universitats, col·legis professionals i altres entitats formatives, tal com veiem al principi dels annexos. A més, la institució sempre ha mantingut una continuada voluntat política de gestió de la convivència a través dels instruments que en són propis, i que la converteixen en una referència tant en l'àmbit intern com extern⁴⁸. I en especial la transversalitat de la perspectiva intercultural, la proximitat al territori i l'aposta per la gestió alternativa de conflictes com a forma de governabilitat⁴⁹.

Entre els actius més forts també trobem la prospecció de territoris i l'èmfasi en la recerca de nous referents, així com el treball intensiu als espais de participació i consulta ciutadana. També és un element fonamental el retorn reforçat a la perspectiva comunitària encetada anteriorment en projectes anteriors; és en aquest mandat quan es consolida com a aposta estratègica per dinamitzar la participació ciutadana a través del teixit associatiu.

En definitiva, es fa de nou un pas qualitatiu en la gestió i s'enfoca l'activitat des d'una vocació de transformació, seguint amb l'esperit d'adaptabilitat, flexibilitat i agilitat característic de l'equip. Sempre amb l'objectiu de compartir una visió de conjunt de ciutat, es continua utilitzant l'estratègia de "treballar la millora continuada de les relacions entre les persones i de les persones amb l'entorn".

Com a conseqüència d'aquestes polítiques, té especial rellevància la incorporació de Santa Coloma a la **Red Española de ciudades Interculturales (RECI)**, que és part de la xarxa **Intercultural Cities (ICC)**, liderada pel **Consell d'Europa**. Es treballa fonamentalment per aprofundir en l'enfocament intercultural de la gestió de la diversitat, en l'enfortiment del paper de les autoritats locals en el procés i la posada en valor de la contribució de la diversitat en el desenvolupament de les ciutats⁵⁰.

⁴⁷ "El Plan de Acción Municipal: una herramienta de gobernanza y una estrategia de empoderamiento de los ciudadanos, Santa Coloma de Gramenet", 2013.

⁴⁸ Presentació "La Gestió de la Convivència des d'una estratègia de proximitat. Nou Context, Noves Estratègies", Servei de Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2012.

⁴⁹ Presentació "EII- Equip de Mediació i Suport a les Comunitats de veïns i veïnes, Gestió de conflictes". Servei de Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2014.

⁵⁰ "Informe per a la signatura de l'acord per a la incorporació de Santa Coloma de Gramenet a la Xarxa de Ciutats Interculturals (RECI)," 2014.

La Xarxa de Ciutats Interculturals representa una oportunitat per compartir gran varietat d'exemples de bones pràctiques en l'enfocament intercultural dins un ampli espectre d'àrees de gestió, que traslladen el coneixement i l'experiència adquirits en l'àmbit europeu. Santa Coloma de Gramenet pot aportar en aquest espai el bagatge de les polítiques de convivència i gestió de la diversitat que ha vingut desenvolupant durant tota la seva trajectòria.

Com s'ha demostrat a la pràctica, la diversitat pot ser un actiu per a qualsevol comunitat, si es gestiona correctament i des de la igualtat de drets i deures. L'estratègia de treballar amb les diversitats, des de la interculturalitat, ha d'abastar tots els aspectes de la política local i involucrar els i les agents de la vida municipal, d'acord amb uns principis que es fonamenten en els valors democràtics, d'equitat i de ciutadania.

5.3 L'evolució de les actuacions: el procés de millora continuada a través dels indicadors

- L'equip de Mediació i Suport a les Comunitats (període 11/15)

A partir de setembre del 2011 l'Equip de Mediació i d'Intervenció Immediata en el Territori es configura com l'Equip de Mediació i Suport a les Comunitats. Aquest canvi d'orientació respon a la priorització de les conclusions del diagnòstic de les comunitats de veïns i veïnes (realitzat durant el mandat anterior), i per altra per la millora continuada de la gestió dels conflictes des d'una estratègia de proximitat, que integra i recull diverses metodologies, eines i instruments; des de la mediació bi-part i multi-part als processos de dinamització de comunitats de veïns, passant per una millora en el sistema d'observació i prospecció sobre l'espai públic, i altres instruments de gestió de conflictes. Aquest treball de proximitat ha d'esdevenir ràpid, gairebé immediat, resolutiu i, en la mesura de les possibilitats, ha d'esdevenir preventiu davant qualsevol problema de convivència. L'estratègia d'intervenció es defineix per construir la convivència des del territori, prenent com a nucli bàsic d'intervenció i participació les comunitats de veïns i veïnes, amb intervencions que impactin sobre l'entorn més immediat, el carrer, el barri, la ciutat, i sobre la base de la coresponsabilitat, la proximitat i la participació.

El marc de la intervenció pivota sobre la Gestió Alternativa de Conflictes (GAC), que abasta tot el territori. Destaca la mediació com a instrument de gestió de conflictes, amb una gran concentració de mediacions als barris del Fondo, Santa Rosa, Centre i Raval.

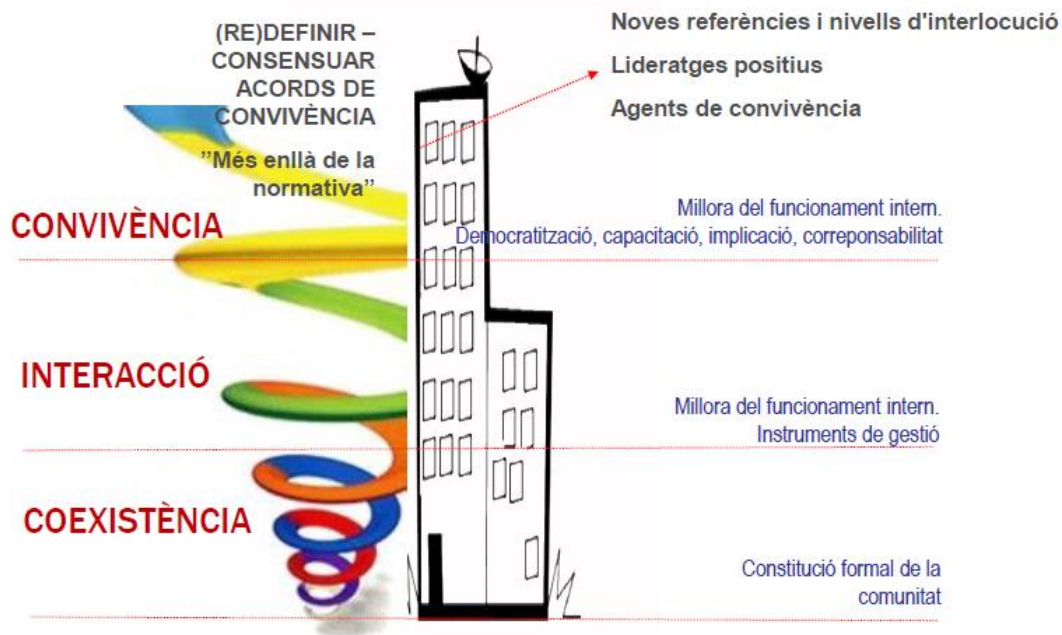
Els eixos principals d'actuació de l'equip s'han centrat en::

- a) **Suport a les comunitats de veïns i veïnes, unitat bàsica de convivència.** Diagnòstic, anàlisi i pla de treball per cada comunitat de propietaris:
- Suport i acompanyament en la constitució de comunitats
 - Facilitació d'instruments de gestió
 - Informació i assessorament
 - Formació: Llei de Propietat Horitzontal; Reglament de règim intern (Pacte de convivència)
 - Dinamització de la comunitat
- b) **Prospecció i contacte.** La ciutat es divideix en tres grans zones. S'ha mantingut un alt nivell de relacions estables amb entitats, comerciants i agents socials de cada barri. Les càrregues de treball i les dedicacions dels professionals es determinen d'acord amb l'anàlisi del territori i de les seves necessitats.
1. ZONA A: Raval, Sta. Rosa, Safaretjos, Riu Nord i Riu Sud;
 2. ZONA B: Llatí, Riera Alta, Can Mariner, Cementiri Vell i Fondo;
 3. ZONA C: Singuerlín, Can Franquesa, Guinardera, Les Oliveres.

Així, aprofundir en el territori requereix de la recerca i del coneixement de tot tipus d'agents socials, de l'establiment de relacions i de la generació de confiança.

La millora en els sistemes d'intervenció i recollida d'indicadors

El sistema d'intervenció de l'Equip de Mediació i Suport a les Comunitats de Veïns està dissenyat des d'una estratègia de proximitat, prenent, tal com ja s'ha mencionat, **la comunitat de veïns i veïnes** com a **nucli bàsic d'intervenció**, tot dissenyant la intervenció en una seqüència lògica de millora (tal com s'observa en el dibuix) que parteix primer d'una bona gestió de la comunitat. A partir d'aquest primer nucli s'estendrà la intervenció a l'espai públic de proximitat, des de la comunitat de veïns al carrer, la plaça, el barri, la ciutat, pensant en la intervenció sistèmica que interrelaciona persones i elements de l'hàbitat de convivència (les persones i el medi).



La Intervenció sobre l'**espai públic**, mitjançant el Sistema d'Observació i Prospecció de l'espai públic, observació i prospecció territorial, està dissenyat per actuar sobre **Espais d'atenció prioritària (EAP)**: espais de convivència significats dintre del territori d'intervenció. Cada espai compta amb una sistematització de l'observació i prospecció d'acord a la situació de conflicte, periodicitat i temporalitat i es determinen de la següent manera:

Diagnòstic de conflictivitat per part del Servei de Convivència:

- Estructura tècnica del Servei
- Estructura tècnica de l'Equip de Mediació i de la Xarxa de Valors

D'acord amb els següents criteris:

- Històric d'intervencions
 - o Temps de resolució
 - o Recurrència
 - o Serveis i recursos implicats
- Anàlisi tècnic / polític
- Recollida de la percepció ciutadana

Categorització dels espais:

- o D'observació intensiva (es realitza el primer diagnòstic): observació i prospecció diària durant un període màxim de 15 dies. Diferents franges horàries. Es determinen les dificultats i es proposen les línies d'intervenció.

- D'atenció prioritària: observació i prospecció. Freqüència 3 dies/setmana. Període màxim de 4 mesos.
- D'atenció en seguiment: Freqüència 1 dia/setmana. Període màxim de 4 mesos.
- Observació estacional: segons l'estació de l'any (fonamentalment a l'estiu).



Recollida de variables d'observació i prospecció agrupades en quatre categories:

1. Alta ocupació de l'espai públic (sobreutilització/ sobreocupació):
 - Intens (relacionat amb el temps)
 - Massiu (en relació al nombre de persones)
 - Diversitat (cultural, generacional, sexe, activitats, etc.)

Es produeix monopolització (ús exclouent)

Situacions de soroll (incidència directa sobre el descans)

2. Ús impropï de l'espai públic (en atenció al seu disseny)
 - Consum d'alcohol
 - Consum de substàncies il·legals
 - Dinàmiques de clients de bar (en les portes dels establiments)
 - Estada i activitats d'oci
 - Ocupació de cotxes (ocupació de voreres, estacionament incorrecte)
 - Altres

Es produeix monopolització (ús exclouent)

Situacions de soroll (incidència directa sobre el descans)

3. Deteriorament de l'espai públic /degradació del teixit social

- Mobiliari urbà (mal ús)
 - Equipament urbà
 - Façanes públiques i/o privades (pintades)
 - Vandalisme
4. Altres indicadors relacionats amb l'entorn de proximitat
- Presència de menors NO acompanyats (MEINA)
 - Exclusió social (pernocta / indigència/ salut mental)
 - Proximitat de finques amb dificultats de convivència (aglutinen intervencions: mediacions, dinamitzacions, gestions i facilitacions, etc.)
 - Proximitat de finques amb pisos ocupats (si es valora conflictiva l'ocupació)

Pel que fa ja al procés de millora en el sistema de recollida d'indicadors d'intervenció en comunitats de veïns i veïnes (l'element de millora és aquesta unitat bàsica de recollida), se segueix el mètode d'anys anteriors a través dels indicadors més rellevants.

Primerament, posant el focus en els expedients de mediació es veu clarament la tendència ascendent des del naixement de l'equip. Augment, tant en el volum d'expedients oberts (que el 2006 va començar sent de 154, en 2013 ja era de 434⁵¹, i en 2014 va ser de 498), així com els casos tancats (com hem pogut observar abans, aquesta evolució es troba en el Gràfic 1 dels annexos).

En total, els expedients tancats (sent a l'inici de 97 i arribant al 2014 a ser de 494), indiquen la millora en l'eficiència del treball de l'equip d'Intervenció Immediata en el territori al llarg dels anys, comptant amb més professionals i sent més efectius en el tractament dels casos.

La distribució dels casos de mediació per barris també és una variable que s'analitza per poder així posar el focus de les actuacions i reorientar algunes actuacions que es porten a terme en determinades zones de la ciutat. L'evolució mostra com el nombre major de casos s'obren en els barris de Fondo, Santa Rosa, i el Raval: aquesta dada correspon de ple als anys anteriors. Tot i aquesta tendència, els casos es diversifiquen més territorialment, com indica el Gràfic 2.

L'impacte de les intervencions es segueix mesurant a través de dos inputs: per una banda, els domicilis implicats en les intervencions de l'equip de mediació, els quals han augmentat amb el pas dels anys exponencialment (tal com veiem al Gràfic 3). I per altra banda, també es mesura a través del nombre de comerços que han estat visitats. De fet, una dada essencial és l'enquesta que

⁵¹ Memòria de l'Equip d'Intervenció Immediata, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2013.

5. La diversitat és un fet, la perspectiva intercultural, una de les estratègies de transformació social, 2011/2015

mesura el grau de satisfacció dels usuaris/àries del recurs, que en l'últim any 2014 va ser de 2,3 punts sobre 3.

La variable analitzada relativa al canal d'entrada dels casos de mediació, en concret en l'evolució dels últims anys trobem un canvi. En l'etapa anterior es comptabilitzaven principalment a través de dos mecanismes: per detecció de l'equip i a través d'instància a l'Ajuntament. En l'actualitat els canals d'entrada prioritaris són a través de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, i a través de la detecció directa dels casos mitjançant la prospecció, seguint amb el treball de proximitat (com indica el Gràfic 7 en l'annex).

Pel que fa a la tipologia dels casos treballats, destaquen els expedients oberts per conflictes veïnals: en 2011 van ser 320 del total de casos oberts, en 2012 ja comptaven 366 casos, i l'any següent 380, continuant amb la tendència ascendent. En la tipologia també estan contemplats els casos de conflictes econòmics, d'ús d'espais públics, escolars, associatius, i d'altres tipus, els quals es treballen amb molta menys asiduitat que els primers (veure Taula 8).

Per últim, un altre punt essencial és veure l'evolució dels motius principals d'aquest tancament de casos. Destaca de nou, seguint l'anàlisi dels anys anteriors, les resolucions òptimes amb un tancament amb acord, seguit per la gestió i facilitació tancada (Gràfic 9).

Finalment, l'instrument de recollida d'indicadors d'intervenció en comunitats de veïns i veïnes nodreix el sistema de recollida d'observació de l'espai públic i permet l'obtenció dels **Mapes de Situació**:

Sistematització de la intervenció

MAPES D'INTERVENCIÓ

PER MESURAR
PER COMPARAR
PER VALORAR

TRANSFORMACIÓ

- **La Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius (període 11/15)**

Pel que fa a la Xarxa de Valors, les línies de treball en l'últim període van ser, per una banda la consolidació dels grups de treball, com l'Associació pel Diàleg Interreligiós. Per altra banda, la Xarxa va impulsar accions que sorgeixen d'iniciatives comunitàries i/o projectes municipals, fent tasques de col·laboració,

acompanyament, creació i suport tècnic potenciant els projectes compartits com en el Projecte Gresol Blau, els tallers de castellà, informació i hàbits per a dones immigrants, o propis del Servei com el projecte “Detecció de dinàmiques juvenils als Espais públics” (FEI).

Fent referència al treball de gestió interna, val a dir que es va realitzar un treball continu d'organització, gestió i supervisió per tal de portar a terme accions com: l'actualització de la web, l'edició del butlletí mensual, la difusió del catàleg d'activitats de la Xarxa i la realització d'activitats i col·laboracions⁵².

D'especial importància va ser el finançament l'any 2012 per part del Ministeri de Treball i Seguretat Social, a través del Fons Europeu per a la Integració (FEI), ja que va permetre intensificar la línia d'activitats de sensibilització per combatre prejudicis i rumors que dificulten la convivència al municipi. Aquesta línia de treball la Xarxa de Transmissió de Valors la venia desenvolupant des de l'any 2004, per tant enforteix el treball antirumors.

Es milloren i s'innoven els instruments que permetien combatre la rumorologia que dificulta la convivència i sensibilitzar i transmetre valors positius. Intensificant per exemple els tallers de sensibilització i capacitat per a professionals, centres educatius, entitats i persones a títol individual. L'estratègia es basa en reforçar la dinamització, formació i comunicació entre i amb les associacions de la ciutat, al mateix temps que actua com a nucli dinamitzador i aglutinador del treball en xarxa del teixit associatiu del municipi.

L'èmfasi en la sensibilització porta a una iniciativa de treball elaborat i profund que és de gran utilitat: l'elaboració d'un **dossier** amb orientacions, arguments i dades tant qualitatives com quantitatives per a l'acció **antirumors**⁵³. Aquest treball va implicar la participació d'àrees i professionals diversos, en tant es va realitzar un profund treball de recerca i contrastació de forma coordinada i transversal⁵⁴.

L'Espai de Treball Antirumors, és l'espai participatiu que va sorgir del conjunt d'activitats desenvolupades per la Xarxa, on participaven persones interessades a aprofundir en la tasca de desmuntar rumors (membres de diferents serveis juntament amb professionals de recursos públics i ciutadans a títol individual). De les sessions de trobada es va concretar un pla d'acció amb diferents propostes que es van començar a desenvolupar el 2013, iniciant campanyes de sensibilització amb diversos materials com són xapes, audiovisuals, píndoles, etc.

⁵² Memòria de la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2012.

⁵³ <http://www.gramenet.cat/per-temes/amb-les-persones/xarxa-de-valors/combate-els-prejudicis/>

⁵⁴ Presentació “Orientaciones, argumentos y datos para la acción contra tópicos, prejuicios y rumores”, Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2012.

5. La diversitat és un fet, la perspectiva intercultural, una de les estratègies de transformació social, 2011/2015

Entre l'edició dels materials antirumors, destaquen les **estovalles antirumors**, que consisteixen a oferir als establiments d'hostaleria l'ús d'unes estovalles amb missatges positius sobre la diversitat i la història de Santa Coloma⁵⁵. Aquesta acció forma part de l'estratègia per afavorir la convivència en diversitat. Així, les estovalles transmeten missatges per superar els prejudicis, estereotips i rumors que sovint dificulten l'apropament entre veïns i veïnes que comparteixen un projecte de ciutat, que s'estimen Santa Coloma i volen contribuir a construir un lloc d'oportunitats i bon veïnatge.

L'impacte de les actuacions es considera que és molt positiu, tant per les valoracions dels participants (els assistents als tallers els valoren amb un 8,83 sobre 10), com per les demandes d'ampliació de les activitats (amb les segones sessions de tallers antirumors, l'ampliació dels grups per a tallers, etc).

A partir de 2011 la presència a les Xarxes Socials s'incrementa, treballant en la seva vessant comunicativa per tal de donar a conèixer encara més el projecte i aconseguir la seva difusió. El que comporta un augment dels membres tant a títol individual com en entitats. També es posa el focus en la formació, i és per això que es destinen molts més esforços a la realització de tallers de sensibilització i formació.

A partir de l'any 2012 trobem un salt qualitatiu en la millora dels indicadors i en la mesura de l'impacte de l'actuació de la Xarxa. Per exemple, en augmentar en gran mesura el nombre de tallers, l'impacte en els destinataris incrementa: tant en centres educatius, com en entitats i en professionals (veure gràfic 10 a l'annex). Així, aquest treball va estar incrementat en una gran proporció i l'equip va posar èmfasi en la sensibilització als diferents agents socials clau. L'estratègia formativa antirumors principalment es focalitza en l'àmbit educatiu, i és per això que es concentren més assistents (com veiem a la taula 11 i al gràfic 12 de l'annex).

L'edició de materials antirumors continua sent essencial per la línia de treball encetada en els primers anys d'aquest mandat, és per això que es porten a terme accions com els **glops antirumors**⁵⁶, un nou material audiovisual que contrasta rumors o prejudicis relacionats amb diversos àmbits de la convivència.

Durant l'any 2013 es va reforçar la línia de col·laboració amb altres projectes municipals, i també destaca la coordinació i el treball en comú amb els altres projectes i equips del servei, com són "Joves en Xarxa" i l'Equip de Mediació i Intervenció Immediata⁵⁷.

⁵⁵ <http://www.gramenet.cat/per-temes/amb-les-persones/xarxa-de-valors/estovalles-antirumors/>

⁵⁶ <http://www.gramenet.cat/scinfo/mes-info/article/glops-antirumors/>

⁵⁷ Memòria de la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2013.

En síntesi, hi ha hagut un increment significatiu de les accions de la campanya antirumors així com dels tallers de Convivència i Rumors. També, s'ha vist augmentat el treball relatiu a les col·laboracions en activitats d'altres serveis municipals i d'altres associacions (veure gràfic 13 a l'annex). I com a resultat de l'increment de la seva vessant comunicativa, ha aconseguit sumar en 2014, 403 adhesions individuals i 68 entitats, a través de les quals podem observar l'impacte del projecte.

És especialment rellevant per aquest projecte l'any 2014, i és que és l'any del seu desè aniversari⁵⁸. Durant aquest període la Xarxa ha enfortit la seva estructura i l'extensió quantitativa i qualitativa de les seves activitats (veure l'evolució en la taula 14), consolidant-se en el municipi com un referent essencial⁵⁹.

Pel que fa a l'oferta formativa del projecte, tal com es pot veure a la taula explicativa⁶⁰, els tres tipus d'accions que es desenvolupen són tallers de convivència, d'estereotips i prejudicis, i de gestió de rumors i diversitat. Tot seguit s'especifica exhaustivament quin és el contingut que s'imparteix, juntament amb la metodologia i els elements necessaris per al correcte desenvolupament.

OFERTA FORMATIVA XARXA VALORS		
Taller CONVIVÈNCIA	Taller PREJUDICIS I ESTEREOTIPS	Taller GESTIÓ RUMORS I DIVERSITAT
● DESCRIPCIÓ: Taller molt pràctic i vivencial, adreçat a la sensibilització, en el què es fonamenten els conceptes bàsics sobre convivència i bon veïnatge. L'objectiu és provocar reflexió, acció i canvi. ● CONTINGUTS: Convivència, coexistència i hostilitat. Valors de bon veïnatge. Ciutadania, drets i deures. Valor del diàleg i el consens. ● METODOLOGIA: Curs molt pràctic. Les dinàmiques es desenvolupen a la columna vertebral i serveixen per aprofundir en conceptes. Dinàmiques: presentació, "puc passar?", "escolta activa", "emocional". Debat a partir de vídeos de recurs. ● DURADA RECOMANADA: 1 h 30 min ● MATERIALS: Vídeo "Radsmo en México" i similars. Cartolines, colors, retoladors, cabdell de llana, gomets, paper embalatge. Glops antirumors. ● REQUERIMENTS TÈCNICS: Pissarra, projector, ordinador (amb reproductor de vídeo tipus VLC), so.	● DESCRIPCIÓ: Taller que treballa especialment els elements subjectius en la construcció del prejudici i les fòbies socials. ● CONTINGUTS: Conceptes de prejudici i estereotips. Anàlisis de diversos prejudicis en funció del gènere, edat, origen, ètnia, religió... Derivacions de les creences i imatges. Discriminació i fòbies socials. Estigmatització d'individus i col·lectius. ● METODOLOGIA: Ènfasis en la mirada pròpia i els elements subjectius dels prejudicis. Evidenciar que tots podem ser objecte de prejudicis. S'utilitzen vídeos d'esports, curts de sensibilització i d'altres, per generar debat. ● DURADA RECOMANADA: 1 h 30 min ● MATERIALS: Vídeo "Radsmo en México", glops antirumors, "Lostitos" i similars. ● REQUERIMENTS TÈCNICS: Pissarra, projector, ordinador (amb reproductor de vídeo tipus VLC), so. ● OBSERVACIONS: El taller funciona molt bé com a continuació del taller de convivència, i com a precedent del taller de rumors	● DESCRIPCIÓ: Taller participatiu fonamentat en l'anàlisi del concepte, conseqüències i tipus de rumors, que invita a la reflexió i promou l'acció col·lectiva. ● CONTINGUTS: 1a sessió: Concepte de rumor. Com ens afecten? El rumor com a virus. Relació amb l'estereotip i el prejudici. Dades que desmunten tòpics: <i>tothom és d'origen migrant</i>. 2a sessió: Com podem respondre: Triple filtre de Sòcrates. Guió conversa antirumor Modalitat <i>Adults</i>: Més èmfasis en rumors vinculats a la diversitat i exclusió socio-cultural. Modalitat <i>Instituts</i>: Més èmfasis en assetjament, discriminació: de gènere, edat, origen,... ● METODOLOGIA: Participativa: Jocs de percepció. Trencar esquemes: Shakira, Pau Casals, estelada... Teatre "Muntem un rumor". Al final deixar temps per a "proposades d'acció": "Què podem fer entre tothom" ● DURADA RECOMANADA: 3 h, en dues sessions 1 h 30 min. Es pot fer en versió de 90 o 60 minuts ● MATERIALS: Pwp taller, pindoles antirumors, dossiers antirumors, glops antirumors. Vídeos Joves en Xarxa, Recull audiovisuals Xarxa ● REQUERIMENTS TÈCNICS: Pissarra, projector, ordinador (amb reproductor de vídeo tipus VLC), so. ● OBSERVACIONS: El taller es planteja com a continuació del taller de prejudicis

⁵⁸ Document "La Xarxa tanca amb èxit el seu desè aniversari", 2014.

⁵⁹ Presentació "Per la convivència i la ciutadania, 10 anys de treball antirumors, Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius", Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2014.

⁶⁰ Document sobre l'Oferta formativa de la Xarxa de Valors, 2014.

5. La diversitat és un fet, la perspectiva intercultural, una de les estratègies de transformació social, 2011/2015

És d'especial importància l'aposta per l'estratègia de treball des de la coordinació dels tres equips (Xarxa de Valors, Equip de Mediació i Joves en Xarxa- ICI) en les accions formatives als instituts⁶¹. De fet, tant és així que es proposa la combinació de diversos tallers amb diferents temàtiques a treballar per tal d'aprofundir segons les necessitats específiques dels demandants. Així, s'acaba configurant una oferta molt àmplia que consolida el treball interequips, com podem observar:

	CURS/TALLER	CONTINGUT I PONENTS	Escoles	Instituts	Instituts JX	Escoles PAE	Instituts PAE	Entitats/Grups ciutadans	Professionals	Comunitats Veïns
INGREDIENTS	Taller Convivència	Xarxa Valors	●			●		●		(●)
	Taller Gestió Positiva de Conflictes	Equip Mediació Xarxa Valors	●	●				●	●	●
	Taller Estereotips i Prejudicis	Xarxa Valors	●	●				●	●	
	Taller Gestió de Rumors i Diversitats	Xarxa Valors	●	●				●	●	
	Capsules Gestió comunitats	Equip Mediació								●
	Diversitat Religiosa	Contractació Externa	●	●	●	●	●	●	●	
MENÚS	PACK CONVIVÈNCIA +4	Xarxa Valors Equip Mediació		●	●		●	●		
	PACK CONVIVÈNCIA +2	Xarxa Valors Equip Mediació			●			●		
	RECURSOS PER GESTIONAR CONFLICTES A L'AULA	Equip Mediació Xarxa Valors							●	
	GESTIÓ DE COMUNITATS DE PROPIETARIS	Equip Mediació Xarxa Valors						●		●
SALSES	Assessorament i suport en la creació i funcionament de Plans de Convivència	Tots	●							

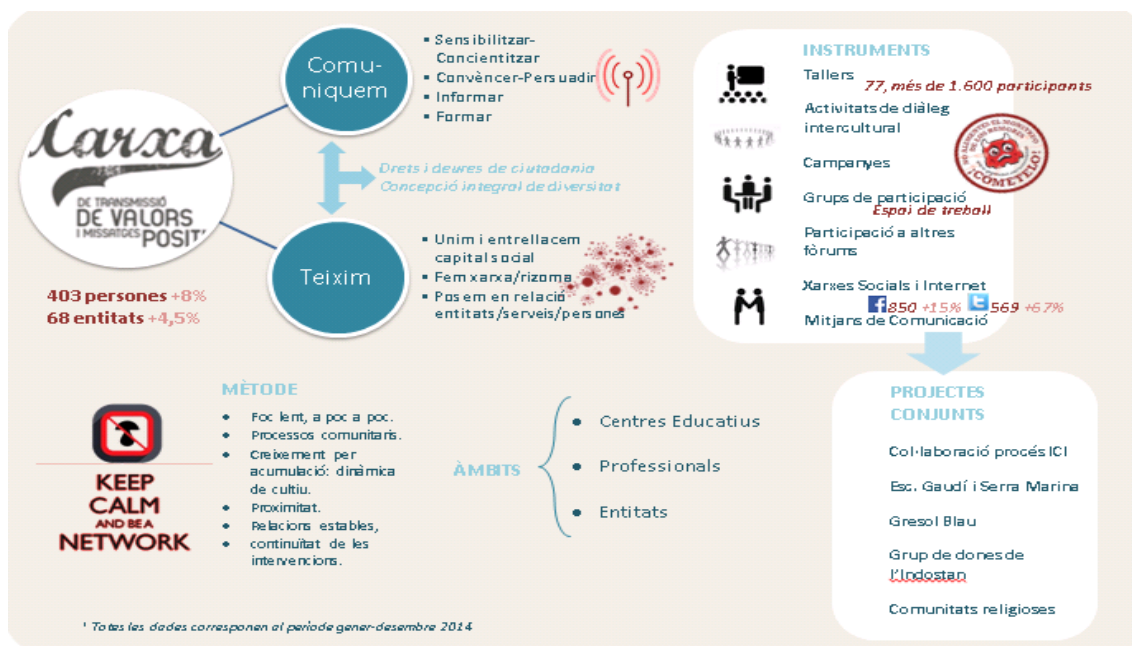
⁶¹ Document sobre l'Oferta formativa del Servei de Convivència, 2014.

5. La diversitat és un fet, la perspectiva intercultural, una de les estratègies de transformació social, 2011/2015

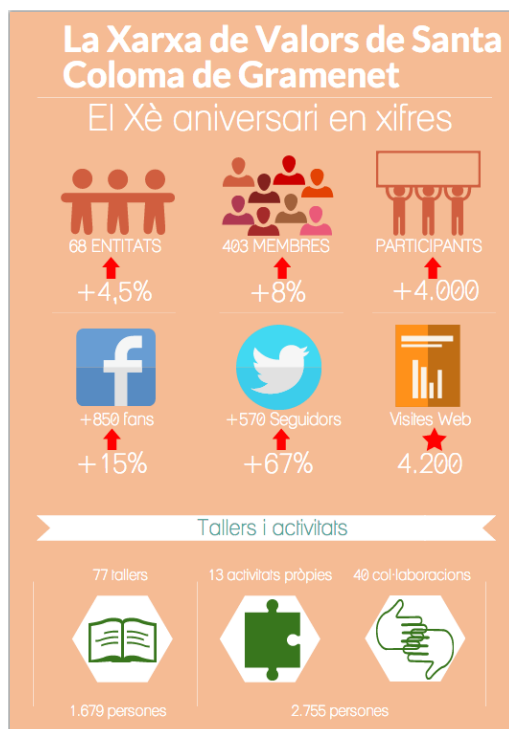
Assessorament i suport creació d'Equips de Mediació Escolar	Equip Mediació	●	●						
Diagnosis de situacions de convivència	Tots	●	●	●			●	●	●

L'evolució dels indicadors relatius a la participació i accions de la xarxa destaca l'augment dels participants en les actuacions, fruit que respon també a l'augment exponencial de persones adherides a la xarxa, tal com es pot veure als annexos (gràfic 15 de l'annex). Les dades destaquen també l'augment en els casos de participació en les accions organitzades per diverses entitats i per altres serveis municipals.

D'acord amb això, en aquest últim any s'han realitzat un total de 77 tallers, en els que han participat 1.679 persones. També, s'han realitzat 13 activitats per iniciativa pròpia i un total de 40 en col·laboració tant amb entitats i associacions, com amb altres serveis i recursos municipals. Aquestes actuacions han comptat amb la presència i participació de 2.755 persones. Tota l'actuació de la Xarxa la podem veure sintetitzada visualment:



Les dades reafirmen la gran tasca que realitza la Xarxa de Transmissió de Valors a Santa Coloma de Gramenet. En concret, els resultats relatius a l'aposta per la vessant comunicativa i de difusió del projecte, la web durant aquest any ha estat visitada més de 4.200 vegades, la Xarxa ha tingut 26 impacte en la premsa, i més de 4.000 persones participants han acompanyat les iniciatives del projecte en el seu aniversari:



5.4 Els projectes extraordinaris del període 11/15

- “Joves en Xarxa”

Pel que fa als projectes extraordinaris portats a terme en aquest període, destaca la incorporació de la línia de treball socioeducativa. Partint de la creença ferma que els i les joves construeixen la convivència, aquests són una prioritat d'intervenció municipal, mitjançant la sensibilització i el suport als processos pedagògics des dels valors.

El projecte Joves en Xarxa, a més, suposa l'inici de la col·laboració (continua actualment en d'altre format), entre la Fundació Integramenet, l'Obra Social de la Caixa i l'Ajuntament, fruit per l'aposta pel treball compartit i la cerca constant de recursos.

El Servei de Convivència són el Projecte Joves en Xarxa⁶² va fixar la intervenció als instituts d'ensenyament secundari com a part de tots els processos pel foment de la convivència, i com una de les iniciatives fonamentals, amb eixos dintre de l'educació reglada, els tallers sobre convivència, i la promoció de la mediació, la cultura de la pau i la gestió alternativa de conflictes. Aquest plantejament el 2013 va donar com a resultat 120 intervencions comptant amb

⁶² <http://jovesenxarxa.com/>

més de 1.200 participants directes. També, el projecte Joves en Xarxa va treballar per la convivència a través de l'educació no reglada, mitjançant una lliga i un torneig de futbol al carrer, el SNTK Urban Festival, i el Karate Can Peixauet. Aquest projecte va desplegar-se de 2011 fins a 2014, tal com veurem a continuació⁶³.

La decisió de treballar amb els IES de la ciutat es pren a partir de la necessitat d'intervenir en les dinàmiques i espais de trobada i interacció naturals dels joves. Aquesta té la voluntat de fer una intervenció propera i de tipus preventiu amb una realitat nova marcada per la crisi i els canvis de relacions. Tot això permet detectar la important invisibilitat de les situacions de violència entre joves marcada fonamentalment per la desigualtat social i a la vegada per uns mecanismes propis, i de vegades perversos, com a forma natural de relació.

Del treball coordinat amb el Programa d'Activitats Educatives impulsat pel Servei d'Educació de l'Ajuntament, es consoliden els tallers sobre Convivència, Rumors i Prejudicis, Gestió Alternativa de Conflictes, i els tallers sobre Diversitat Religiosa.

En síntesi, el treball per la convivència als instituts es planteja des d'una visió preventiva, mirant de fomentar el treball en xarxa d'institucions i entitats, fomentant les percepcions positives i vetllant per la creació d'espais de diàleg i de prevenció de la violència.

Així, Joves en Xarxa va estar iniciat en 2011 amb la col·laboració de la Fundació Integramenet i el finançament de l'Obra Social La Caixa⁶⁴. Tota la intervenció en educació formal pivota entorn del concurs del Premi als Treballs en l'Àmbit de la Convivència i els Drets Civils. I amb el Centre de Recursos Pedagògics de la Generalitat, i els equips directius dels IES, s'estableixen línies de treball en els diversos grups dels instituts amb el corresponent seguiment i activitats entorn el tema treballat. D'aquesta forma, s'aconsegueix treballar la violència de gènere, la perspectiva intergeneracional, l'assetjament escolar, la convivència, la interculturalitat, etc.

En referència a l'educació no reglada, pel que fa al futbol al carrer, s'ha aconseguit mostrar l'esport com un bon instrument per donar eines i habilitats socials com ara respecte per les normes, s'ha aconseguit vincular joves de diferents entitats per a realitzar activitats conjuntes i col·laborar en les tasques de preparació de les seves activitats de lleure. També, la utilització de l'espai públic com a espai de relació i participació ens ha permès fer-nos presents al

⁶³ Document explicatiu del Projecte Joves en Xarxa, 2011-2013.

⁶⁴ Presentació "*Projecte Joves en Xarxa: El treball en xarxa per descobrir nous espais de relació, oci i educació per als joves colomencs*", Fundació Integramenet, Obra Social "La Caixa", i Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2013.

carrer, això ha possibilitat que l'equip es convertís en referent de joves que no participaven a la lliga.

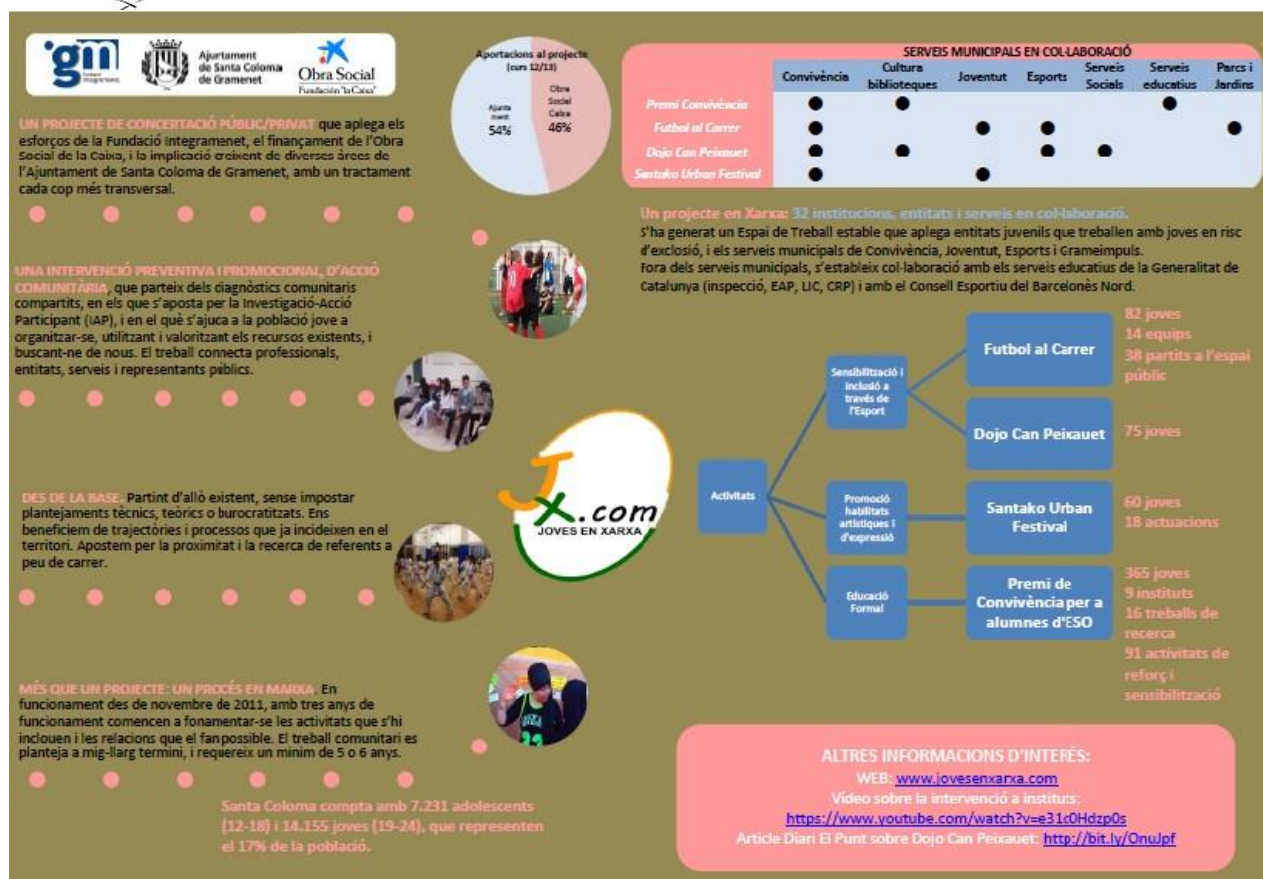
Pel que fa al SNTK Urban Festival consta de la realització de tallers de contingut creatiu, com el "Teatre de l'oprimit", o el "Vídeo participatiu", i a més a més les entitats van fer tallers de *hip hop*, *poetry slam*, rap, *dembow*, graffiti i automaquillatge. I també de la presentació dels productes que s'han desenvolupat en aquests tallers.

Per últim, el projecte de Karate Can Peixauet neix amb entitat pròpia, a iniciativa de la Biblioteca de Can Peixauet, per tal de treballar amb un grup de joves que generaven dinàmiques distorsionadores al voltant de l'equipament. Entre els seus resultats, s'aprecia un canvi positiu en l'actitud que tenen els joves, la manera d'afrontar els conflictes, han adquirit més eines d'abordatge de situacions desfavorables, i s'ha treballat per la coneixença de més recursos de la ciutat.

En síntesi, a través de la intervenció tant reglada com no reglada, s'han creat espais de col·laboració i de treball amb serveis públics i institucions, donant com a resultat més de trenta agents col·laboradors, entre serveis i equipaments municipals i de l'administració educativa, centres educatius, entitats especialitzades en l'àmbit juvenil i d'altres esportives.

Aquesta col·laboració s'estructurava a partir de la seva implicació directa en les activitats i amb la generació d'un espai de treball tècnic en l'àmbit de joventut conformat pels centres oberts (Germina, Rialles, Casal dels Infants, i Moisès), i serveis i equipaments municipals (Grameimpuls, IME, Centre de Recursos Juvenils Mas Fonollar, Centre Infantil i Juvenil Rellotge XXI)

Tota aquesta informació queda resumida visualment en la següent infografia amb dades del curs 13/14:



- Projecte "+65", FEI

Seguint amb la voluntat de desenvolupar accions focalitzades des de la proximitat per treballar la realitat veïnal i promoure la convivència, l'any 2012, dintre de l'acció socioeducativa en les zones d'intervenció prioritària s'implanta el projecte +65⁶⁵.

Aquest es nodreix en un inici del gran treball realitzat anteriorment en el projecte "Acció intensiva de sensibilització i mediació en població especialment vulnerable (FEI)", iniciat el 2006. És a partir d'aquest que s'estableix la hipòtesi de partida: les persones de més de 65 anys d'origen autòcton es trobaven en una situació personal i social de fragilitat per tal d'interpretar i abordar de forma positiva i constructiva la diversitat cultural present en les seves comunitats de veïns. I és aquest mateix col·lectiu el més sensible als canvis poblacionals que s'han produït en el municipi en els últims anys. Per tant, formen un col·lectiu important per tal de treballar la creació, la difusió i el manteniment d'estereotips i prejudicis en relació als col·lectius de població d'origen estranger. D'acord

⁶⁵ Memòria del Projecte +65: Creació de dispositius i accions que renovin les relacions de veïnatge, la disminució de vulnerabilitat social i la convivència ciutadana als barris, Servei de Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2012.

amb aquesta diagnosi, els objectius principals eren la creació de dispositius d'accions que renovessin les relacions de veïnatge, la disminució de la vulnerabilitat social i la promoció de la convivència ciutadana en barris amb especial incidència de població d'origen divers.

A través de l'escolta activa del relat de vida de les persones majors de 65, es pretén contribuir a la recuperació de la intel·ligència col·lectiva del bon veïnatge, a través de generar la implicació d'aquest col·lectiu de població en ser actors de la millora de la convivència en diversos nivells: en les comunitats de veïns, en els barris, i en la ciutat.

Després del treball de camp qualitatiu es va realitzar la recollida i l'anàlisi de la informació (amb el suport d'una base de dades), i finalment es va utilitzar per enfocar i dissenyar les intervencions, aplicades a les necessitats detectades (com per exemple les accions antirumors o la coordinació amb l'associació "Amics de la Gent Gran"), així com la derivació als serveis municipals pertinents.

Per tant, s'acaba de recolzar el treball transversal amb l'Equip de Mediació, en coherència amb el Servei, de col·laboració tècnica i de definició de funcions.

- Projecte d'“Intervenció Comunitària Intercultural” (ICI), a la Serra d'en Mena

Partint del projecte “Joves en Xarxa”, dels resultats obtinguts, de les experiències acumulades, metodologies, instruments i el treball de col·laboració entre els tres agents que el gestionen, l'any 2014 s'enceta un nou projecte finançat (del 01/07/14, fins 3 anys, prorrogables), per l'Obra Social de La Caixa, cogestionat entre l'Ajuntament i la Fundació Privada Integramenet i una nova oportunitat per tal de donar continuïtat als projectes d'intervenció específica en un territori, tal com es va fer al Pla Urban i plans i projectes posteriors.

L'objectiu essencial del projecte ICI⁶⁶, és desenvolupar un procés comunitari intercultural a la Zona Sud de la ciutat amb la participació dels tres actors fonamentals: les institucions, els recursos tècnics, i la ciutadania. A través d'aquest procés que durarà tres anys, es volen generar propostes i millorar la qualitat de vida, la convivència i la cohesió social als barris.

⁶⁶ “El projecte ICI a Santa Coloma de Gramenet, Informe Executiu 2014”, Obra Social La Caixa, Fundació Integramenet, i Ajuntament de Santa Coloma, 2014.

5. La diversitat és un fet, la perspectiva intercultural, una de les estratègies de transformació social, 2011- 15

El projecte es desenvolupa a trenta-nou municipis de l'Estat Espanyol amb una metodologia que permet compartir una mateixa estratègia d'intervenció, a tots els territoris, basada en la combinació i sinèrgia del model d'intervenció comunitària i la mediació intercultural.

Al llarg dels tres anys de durada, el projecte es concretarà en una sèrie de fases que implicaran establir relacions amb els agents socials de referència o reforçar les existents, la realització i actualització d'un estudi previ del territori d'intervenció, la renovació del coneixement compartit sobre el territori, aquest cop per instruments i metodologies preestablertes per la direcció del projecte ICI, per mitjà de les anomenades monografia comunitària i diagnòstic comunitari.

Cal destacar que malgrat els matisos sobre terminologia el projecte ICI incorpora una modificació conceptual substancial, ara la "comunitat" és el territori i la ciutat. L'agent amb més pes és la institució municipal. I per sobre de tot, com sempre, la gent.

Amb tot, la implementació del projecte a Santa Coloma té característiques diferencials, perquè en el territori la dimensió comunitària ja s'ha desenvolupat a través dels equips del Servei de Convivència i existeix un gran bagatge del treball per la convivència a la ciutat, en processos col·laboratius amb tot tipus d'agents.

L'acció més destacada del primer any ha estat una trobada comunitària, anomenada "Diada de la Primavera" a la zona d'implementació del projecte. Amb l'organització de l'acte s'ha aconseguit realitzar un treball col·laboratiu, novament que ha implicat en el procés a 18 entitats, 15 serveis i equipaments municipals, i 5 centres educatius. Fruit d'aquest treball en xarxa s'ha aconseguit comptar amb l'assistència de més de 1400 persones, i així la Diada ha esdevingut un moment essencial d'interrelació i comunicació engegat pel projecte a la Serra d'en Mena⁶⁷.

⁶⁷ Presentació de l'Avaluació de la Diada de la Primavera, Projecte Intervenció Comunitària Intercultural, 2015.

6. El coneixement compartit sobre l'estat de la convivència a Santa Coloma i la seva valoració

Aquest document, en part, és fruit de l'encàrrec al Servei de proposar el disseny, planificació i gestió de la "Revisió del Pla de la Convivència", acció recollida al PAM. Acció inconclusa, en part, per raons d'agenda política. Sí que és conclusa la tasca de investigació documental i tècnica. Però la revisió ha de comptar amb el contrast, la participació i les aportacions dels diversos agents que han participat, al llarg del temps, en aquest procés d'intervencions i de la gent en general. En relació a aquesta fase, sí s'han realitzat d'entrevistes de percepció als tècnics municipals de diverses àrees i altres institucions, i també dues sessions internes amb els professionals del Servei de Convivència, per tal de reflexionar sobre l'estat de la convivència i dotar d'orientacions consensuades el treball en perspectiva de futur.

Els serveis i recursos municipals i d'altres institucions, que han participat s'expliciten a continuació:

- Gabinet d'acció territorial
- Servei de Disciplina urbanística i llicències
- Oficina Local d'Habitatge
- Departament de comerç
- Servei d'educació i infància
- Pla Educatiu i Entorn
- Equip d'atenció psicopedagògica (EAP)
- Institut Municipal d'Esports (IME)
- Servei de cultura i joventut
- Biblioteques: Singuerlín, Can Peixauet, Fondo
- Servei de salut pública i acció comunitària
- Centre d'informació i atenció a les persones estrangeres (CIAPE)
- Centre de tradicions populars catalanes (CTPC)
- Departament d'atenció a la dependència i vulnerabilitat en adults
- Servei d'atenció a la infància i les famílies
- Menjador i habitatge social
- Servei de promoció de la participació i la ciutadana
- Centres cívics: Raval, Can Mariner, Pins, Pirineus
- Centres oberts: Rialles, Casal dels Infants, Moisès
- Centre d'empreses Can Peixauet
- Servei de Policia Local
- Mossos d'Esquadra

6.1 Aportacions dels tècnics municipals de les diverses àrees

- *La importància dels diferents serveis en l'estat de la convivència a la ciutat: una aposta compartida*

Primerament, cal posar de rellevància com els/les tècnics/ques reconeixen l'aposta municipal que s'ha realitzat en el passat i que continua actualment en matèria de convivència. Molts professionals destaquen l'adaptació i reorientació que han hagut de fer els diferents serveis municipals a causa de l'evolució constant del context demogràfic, social, econòmic, cultural, etc. La gran diversitat ha estat incorporada en diferents serveis, tot i que aquest aspecte s'ha treballat de forma molt més intensiva en alguns d'ells.

En les entrevistes s'aprecia el treball transversal per la convivència que s'ha impulsat des del Servei de Convivència: així, àmbits com Serveis Socials han portat a terme actuacions que incorporaven la diversitat del municipi; des de l'àmbit esportiu també es treballa tenint en compte la diversitat existent i les necessitats i interessos diferents com un eix més a tenir en compte. També, des de l'àmbit sanitari s'han realitzat accions coordinades amb el Servei, en les quals el treball en xarxa ha estat fonamental.

En paral·lel, l'acció municipal i ciutadana va integrant la diversitat de forma quotidiana, com l'àmbit educatiu o els recursos juvenils com Rellotge XXI o el Mas Fonollar. També les biblioteques han aconseguit configurar-se com un recurs i un espai d'interacció i socialització, on desplegar respostes diversificades adaptades a la realitat de la ciutat. En l'àmbit escolar i escolar-esportiu, és on més manifestament la diversitat és un fet (o la diversitat d'origens dels progenitors).

La tasca realitzada per les entitats que gestionen els Centres Oberts, en matèria de convivència ha estat cabdal; han tractat de portar a terme iniciatives diverses per tal d'apoderar les famílies i que siguin elles les que les liderin. En aquest moment per exemple amb la Xarxa de Valors treballen per tal que les famílies puguin ser agents de canvi en l'entorn més proper.

Actualment en matèria d'urbanisme s'estan portant a terme projectes que treballen en aquesta línia de forma conjunta, com el Pla de Rehabilitació de l'Habitatge. Aquest se centra en els barris de la Serra d'en Mena, ja que els estudis territorials diagnostiquen que és en aquesta zona on es troben els edificis amb més dèficits estructurals i amb més situacions de vulnerabilitat social i econòmica. Entre les unitats d'actuació, la primera que s'ha posat en

marxa ha estat en el carrer Pirineus, concretament la rehabilitació de les façanes i elements comunitaris.

Entre els exemples de treball transversal, trobem la Comissió de desnonaments, on s'ofereix suport institucional des de l'Oficina Local d'Habitatge, el Servei de Convivència i Serveis Socials, amb un conveni amb Càrites, per tal de treballar amb les famílies, amb els veïns...enfrent de les dures situacions que viuen alguns ciutadans de la ciutat. O també és un bon exemple la Comissió Interdepartamental sobre Mal Ús d'Habitatges, i és que s'ha establert un protocol d'actuació i diverses àrees de l'Ajuntament despleguen dispositius propis enfront de les ocupacions. És a dir, la vocació de transversalitat s'ha implementat a través de diversos projectes compartits.

Des de comerç també s'han treballat iniciatives conjuntes amb el Servei de Convivència, com el glop antirumors o el programa de bones pràctiques comercials, que pretén treballar per la millora de la qualitat dels comerços locals i de proximitat.

Per la seva part, el CIAPE dóna orientacions sobre qüestions laborals, d'habitatge, de suport instrumental per gestions i tràmits legals, etc. Parteix de la premissa de no atendre immigrants sinó veïns i veïnes, i és per això que han col·laborat activament en diverses accions coordinades com les "estovalles antirumors" per treballar la informació veraç; la gestió de comunitats de veïns amb l'Equip de Mediació, o els cursos de català organitzats per l'Heura, l'Equip de Mediació i el mateix CIAPE, destinats a joves que es troben fora del circuit educatiu.

La Policia Local també treballa conjuntament i des d'una mateixa visió compartida, però diferenciada alhora, en funció de competències i criteris de treball amb el Servei de Convivència, ja que es troben dintre de la mateixa àrea municipal i el repartiment dels rols per afrontar les diverses problemàtiques ha donat molts bons resultats. Des dels Mossos d'Esquadra s'ha treballat el treball de prevenció coordinat amb l'Equip de Mediació (amb una imatge no tant d'eina repressiva sinó d'ajuda a la convivència), i també destaquen que s'ha posat el focus en ampliar el ventall de contactes amb les entitats i el treball en xarxa.

Per últim, es valora molt positivament l'increment de col·laboració entre els diversos serveis i les entitats del municipi, sent una línia de treball essencial per les relacions positives a Santa Coloma. En definitiva, el resultat del procés de transversalitat dels diversos serveis municipals en projectes per la convivència és resultat d'una doble aposta: la política i la tècnica.

- **La percepció tècnica sobre l'estat de la convivència a Santa Coloma**

Primerament, cal avançar que els/les tècnics/ques municipals posen en relleu la situació de gran diversitat que existeix al municipi, que conjuga moltes formes de fer i de ser, principis de diverses confessions, concepcions de la vida en comunitat, situacions econòmiques i culturals, etc.: *“La convivència és diversa i la ciutat de Santa Coloma és plural”*. Davant d'aquest fet, afirmen que la convivència és positiva i que tot i que hi ha hagut moments de conflictes puntuals, aquests són mínims i cada cop són més els mecanismes per treballar la convivència.

Un altre punt essencial dels seus discursos és el reconeixement de les causes dels problemes del municipi: els identifiquen i vinculen amb les situacions econòmiques precàries que es viuen des de la crisi: *“els problemes de convivència sorgeixen de la competència pels recursos escassos”*. Destaquen així que *“s'ha d'analitzar la situació socioeconòmica de la ciutadania en moments de crisi i els canvis socials que s'estan produint. Existeix molta diversitat a Santa Coloma, i moltes característiques geogràfiques específiques (pròpies d'una ciutat assentada sobre les estriacions de tres serres, que produeixen forts desnivells)”*. Per tant, no existeix una vinculació directa entre els suposats conflictes i els orígens diversos; afirmen que aquests són inherents a viure en comunitat. De fet, la percepció que preval és la no existència de conflictes de convivència actualment al municipi, tot i que hi ha consciència d'algunes dificultats i de l'increment de vulnerabilitat de les famílies.

Per exemple, en l'àmbit educatiu afirmen que han canviat les relacions internes en els centres i que existeixen problemàtiques relatives a l'entrada i la sortida constant d'alumnes en determinades escoles de primària i a la comunicació i l'absència de treball conjunt amb les famílies (fet que ha estat una constant en el temps i que relacionen amb una certa desconexió entre el professorat i la situació social existent a la ciutat). També, assenyalen l'àmbit juvenil, on afloren problemàtiques com l'absència d'activitats d'oci (alguns joves no se senten atrets per les actuacions que s'estan realitzant) i preocupacions relatives a la inserció al mercat laboral (com la desorientació per afrontar la recerca de feina i les carències d'acompanyament en la formació). Tot i això, es reconeix la tasca de projectes que s'han portat a terme com “Joves en Xarxa” i les activitats en els Centres Oberts (no podem obviar que el perfil que accedeix a aquest últim recurs s'ha diversificat per les greus situacions econòmiques).

Un altre aspecte rellevant que aflora en els discursos dels/les tècnics/ques, és la percepció de distància i separació entre la zona sud de la ciutat i la resta.

Així, afirmen que als districtes V i VI les situacions són més precàries, existeix més nivell d'atur, i conseqüentment la cohesió social i la convivència es fa més difícil. També sorgeixen altres problemes, com són la saturació d'equipaments, la gran densitat de població, les ocupacions d'habitatges, la percepció de degradació dels espais públics, la culpabilització a la immigració, la percepció d'inseguretat, etc. Aquests són aspectes que sobretot, apareixen en el discurs en referència a la zona sud de la ciutat.

Un altre fet important que es destaca és el procés de substitució de la població: una part de la gent jove del municipi s'ha traslladat a viure a altres barris o ciutats, i per tant això té efectes negatius per exemple en la percepció dels veïns o en les associacions dels barris.

Podem afirmar doncs que en la visió i el discurs predominant dels/les tècnics/ques municipals apareixen aspectes propis de la multiculturalitat que no de la perspectiva política de la interculturalitat. Però aquest col·lectiu de professionals són conscients de les percepcions errònies de la ciutadania, que provenen de certs estereotips i rumors. I en definitiva, valoren molt positivament el treball que es realitza des del Servei de Convivència, a través tant de la Xarxa de Transmissió de Valors, com de l'Equip de Mediació.

- Una visió prospectiva de les tècniques i tècnics municipals entrevistats

Entre els discursos apunten certs àmbits com a fonamentals pel treball futur de la convivència:

- Es destaca el comerç com un element de cohesió promotor de la convivència.
- La rumorologia és un àmbit on s'ha de seguir focalitzant l'actuació municipal.
- També el suport a les associacions segueix sent cabdal conjuntament amb la promoció de noves actuacions i l'adaptació a les noves situacions i interessos diversos (es desprèn que s'ha de donar resposta a la ciutadania tant en l'àmbit global com en l'atenció a les necessitats i interessos específics de certs col·lectius). Relacionat amb això, també tenir en compte les realitats existents als barris en l'organització d'activitats, per tal d'ampliar la identificació dels veïns i veïnes amb el territori.
- L'espai públic és un àmbit d'acció on s'ha de continuar incidint, per tal que sigui compartit per tothom i així provocar una millora de la convivència. Per exemple a través de la rehabilitació d'espais, de la

6. El coneixement compartit sobre l'estat de la convivència a Santa Coloma i la seva valoració

dinamització d'espais buits, o de la promoció d'espais on fer activitats lúdiques.

- La línia de treball d'assessorament i acompanyament amb població d'origen divers ha de continuar, segons destaquen els tècnics.
- També apunten cap a una acció transversal a les escoles, que incorpori totes les realitats existents, afegint altres formes de fer i reconeixent el que tots poden aportar. Però per realitzar aquestes accions també és necessari el treball de sensibilització amb la direcció dels centres, creant sinergies.
- El treball reflexiu amb les AMPES és fonamental per incloure la diversitat de famílies de la ciutat i aconseguir la seva participació pel futur de Santa Coloma.
- Es coincideix en què el focus s'ha de posar en les franges joves de població: cal proporcionar recursos i per això és necessari tenir més coneixement sobre els seus interessos i demandes.
- Un altre punt focal és la recerca de nous referents al territori que generin propostes, amb l'obertura dels espais de participació i les activitats, i la renovació de les entitats.
- Així, també s'ha de continuar posant èmfasi en la coneixença i en les accions quotidianes.
- Necessàriament les actuacions s'han de diversificar per aconseguir la participació de tota la població, intensificant la difusió.
- S'ha de recollir la proposta d'iniciatives que sorgeixen del treball de camp, per exemple des de les biblioteques municipals es vol establir canals de comunicació amb l'Equip de Mediació, per tal de crear una eina pels ciutadans que detecti mancances de convivència, i que ofereixi informació bidireccional entre els ciutadans i l'administració (sobretot amb aquells que no estan representats en les diverses entitats de la ciutat).

Com podem concloure, existeix una certa dificultat d'incorporar el fet de la diversitat en el discurs prospectiu i per tant en la gestió dels/les tècnics/ques municipals. Però alhora, són conscients de la seva existència, i fan una clara aposta per la transversalitat entre els serveis. Així com pel treball en xarxa, que segueix apareixent de forma essencial per treballar la convivència. Per últim, també es propugna que s'ha de liderar des del Servei de Convivència (o des d'un servei específic competent), per tal de compartir una visió unificada amb una ferma voluntat institucional.

6.2 La percepció de la convivència des del Servei de Convivència

- *Algunes qüestions sobre el treball per la convivència dels diferents professionals del Servei*

Aquest apartat és un breu recull de les reflexions i les aportacions que van sorgir en dues sessions internes de treball entre tots els equips de professionals del Servei de Convivència. En una primera sessió, més de caràcter introductori, es va realitzar l'abocament de totes les percepcions sobre l'estat de la convivència i sobre el treball realitzat en aquesta matèria al llarg del temps. Aquesta va servir fonamentalment per enfocar la segona, més estructurada i dirigida, cap a establir la prioritat dels àmbits de treball de la convivència.

Així, han participat la directora de l'Àrea, el cap de servei, la coordinadora de projectes de territori, el coordinador de projectes, l'administrativa del servei i és important destacar la participació del supervisor de projectes de contractació externa (PROGESS S.L). I els tres equips de professionals que conformen el mateix, com són els tres professionals de la Xarxa de Transmissió de Valors (PROGESS S.L), els deu professionals de l'Equip de Mediació (PROGESS S.L), i les tres professionals del Projecte d'Intervenció Comunitària Intercultural (Integrament).

En ser el conjunt de professionals del Servei, les primeres consideracions sobre el "treball" per la convivència vénen referides a aspectes instrumentals. Com la valoració molt positiva del treball inclusiu i en xarxa entre els/les diferents/es professionals i equips en els diversos projectes. De fet, afirmen que existeixen canals de comunicació que funcionen amb altres serveis i equips per tal de treballar en una mateixa línia conjunta des de les diverses àrees d'actuació.

Dues característiques importants de l'essència dels equips i que sorgeixen com a factors que necessàriament s'han de mantenir són la proximitat i la immediatesa en les actuacions, valorats molt positivament pel personal tècnic i també per la ciutadania.

Destaquen també que existeixen recursos en el territori que arriben tan sols a un cert perfil de població minoritari. Però, no les assistencials que intenten arribar a tothom. La multiplicitat de tot tipus de diversitat, d'edat, de gènere, econòmic, social, cultural...no s'ha incorporat en el mateix nivell i ritmes en tots els àmbits de la ciutat.

Fent referència ja a la visió més prospectiva del treball per la convivència, entre els aspectes que apareixen de forma transversal en l'anàlisi podríem destacar primerament la coordinació i el treball en xarxa amb alguns serveis. Es proposa millorar espais de treball en xarxa per tal de treballar coordinadament en els diversos projectes, fer un traspàs de la informació i un major reconeixement del que es realitza des de les diferents àrees. L'ampliació del coneixement mutu i multidireccional portaria a compartir les bones pràctiques, a agilitzar determinats processos i a optimitzar determinats recursos de l'Ajuntament per tal de gestionar temes transversals i compartir el lideratge.

Un altre aspecte a destacar és el fet de no intervenir i de mantenir separatament (tot i treballar coordinadament) el treball tècnic i el polític. De fet, s'han de transformar els canals de comunicació per tal d'agilitzar i promoure la informació bidireccional i posar èmfasi en el treball pedagògic per poder unificar i compartir discursos.

També, la perspectiva intercultural s'ha de seguir fomentant en tots els projectes comuns, sobretot amb altres àrees de l'Ajuntament. I és per això que la formació i la pedagogia amb els agents socials del municipi és essencial per tal d'incorporar aquesta perspectiva en les formes de fer i de ser. En efecte, aquest procés, en concret amb els professionals, hauria d'incorporar la gestió de la diversitat, la perspectiva de gènere i la perspectiva intergeneracional, possiblement incloent-ho en el Pla de Formació de l'Ajuntament.

Necessàriament s'han d'ampliar els referents en el territori, ja que sorgeix la necessitat d'escoltar altres veus i altres aliances, tot diversificant-los per tal de fer un pas endavant i arribar a altres demandes que existeixen en el municipi. Per això s'han de modular els discursos i dimensionar els pesos de les opinions, algunes de les quals no són representatives de la realitat existent, per aconseguir que les manifestacions polítiques i tècniques siguin un reflex de tota la ciutadania. En definitiva, s'ha de partir d'un disseny participant en les actuacions, donant visibilitat a referents nous en estructures noves.

No podem oblidar el foment de la coresponsabilitat i la capacitació dels agents socials, per tal que siguin transmissors de valors, tot fomentant la formació a formadors o l'educació en cascada, i així optimitzar recursos. I també, cal posar el focus en informar més i millor sobre l'activitat del Servei i dels equips, per tal que es conegui l'activitat que es realitza i la perspectiva des d'on es treballa. Per exemple, l'equip de Mediació suggereix la necessitat que la ciutadania entengui que el que s'impulsa des de l'Ajuntament és la gestió alternativa de conflictes, on els mediadors són facilitadors de pactes i la població objecte de la mediació formen tant part del problema com de la solució.

Un altre repte per la convivència és la fragmentació per grups específics, ja que no es dona la interacció en la convivència als barris, i per tant l'equip coincideix en què s'ha de visibilitzar la diversitat però necessàriament donant un pas qualitatiu endavant per treballar el que ens uneix. Partint d'aquesta perspectiva, s'ha de canviar les percepcions negatives per tal d'aprofitar el potencial i les oportunitats que tenim al territori i que aporten les persones i la diversitat. Perquè certament, aquestes persones tenen voluntat de treballar per Santa Coloma, i s'ha de saber canalitzar aquests esforços treballant conjuntament.

A propòsit, per tal de seguir construint la convivència s'ha de fomentar una visió conjunta de ciutat amb tota la població, independentment de la seva situació administrativa. Per tal de promoure aquesta visió, necessàriament s'ha d'aconseguir ampliar el discurs transversal de garantir els drets de ciutadania (de les persones) com a aposta política ferma.

El conjunt dels/les professionals expliciten deixar enrere postures, discursos i pràctiques assimilacionistes que es veuen reflectides en accions discriminatòries. Per exemple, la normativa sobre l'obertura dels comerços dels districtes V i VI tenen conseqüències discriminatòries en el territori. Per tant, es proposa no enfocar el treball cap a l'aplicació de les normatives punitives, sinó cap a la realització d'un treball pedagògic i la renovació del discurs en relació a la convivència.

La innovació en els mecanismes d'intervenció, que s'adeqüin millor als nous marcs que es troben en la realitat del municipi, és una aposta que es vol impulsar des dels diversos equips. També, per afrontar el futur, cal treballar els protocols d'actuació transversal.

Per últim, ha d'haver una voluntat de dissenyar l'espai que afavoreixi la interrelació i la convivència, per tal de fomentar l'espai de trobada que tingui en compte tots els col·lectius i la realitat existent. De fet, tot mantenint la proximitat característica, es poden impulsar projectes i experiències comunitàries en aquests espais, partint del treball en positiu i de prevenció i no des del conflicte. Així, l'ús de l'espai s'ha de replantejar i adaptar per tornar a recuperar-lo des de la diversitat sense problematitzar la seva utilització. I per tal de treballar en aquesta línia és fonamental reduir certes visions negatives de certs espais i col·lectius que en fan ús i reduir també alguns sentiments d'apropiació de l'espai públic.

6.3 La valoració de l'empresa contractada: el treball realitzat des de la complicitat

La col·laboració amb l'empresa PROGESS va començar l'any 1999. La vocació des de l'inici, quan va sorgir la situació amb els MEINA, va ser la de treballar amb la comunitat i els col·lectius implicats. Tot enfocant-ho des de l'atenció individualitzada i no des del conflicte, es van intentar descodificar les estratègies per entendre el fenomen des d'una perspectiva global. I és aquesta vocació la que ha seguit portant-se a terme.

L'empresa afirma compartir amb l'Ajuntament des del principi el marc de referència de la convivència. Juntament amb aquest enquadrament institucional, el rigor tècnic ha facilitat molt la feina conjunta i coordinada. I també la premissa de tractar els diversos col·lectius no des de la diversitat, sinó com a ciutadans d'acord amb el requeriment de drets i deures, va implicar la posada en marxa de mesures d'actuació vàlides per tothom. A partir d'aquí s'han pogut acabar de configurar uns ancoratges que permeten que el Servei i els equips estiguin preparats per enfrontar i adaptar-se a situacions diverses i nous entorns.

Així, en aquest transcurs va ser possible establir estratègies de treball comunitari, i el camí va portar a fer el viatge de la mediació a la gestió alternativa de conflictes (GAC), adaptant-se al marc de referència canviant. En aquest viatge, l'empresa destaca que ha estat molt interessant dimensionar per separat les Comunitats de Veïns i Veïnes i el treball en l'espai públic, per tal que conflueixin en la conceptualització de la GAC.

La Xarxa en canvi té un component de partida més ferm, va néixer amb la voluntat de treballar per les polítiques de convivència, per donar empenta a les associacions i per la recerca de nous referents i col·laboradors. Amb el transcurs del procés i dels projectes compartits, els dos equips han aconseguit coordinar-se i trobar els punts de connexió i de sintonia.

Aquests equips han aconseguit també apropar la institució a la ciutadania i facilitar la connexió amb els ciutadans i les ciutadanes. De fet, s'ha arribat més enllà de la ciutadania amb més voluntat de participació i més actius en el territori, ja que s'ha produït un efecte multiplicador, tot i el gran camí que queda per recórrer.

Un indicador que es destaca de l'actuació dels equips són les enquestes de satisfacció de les persones implicades, per exemple en les de l'Equip de

Mediació es fa extensiu que recomanarien el recurs independentment del resultat del propi procés.

Així, pel que fa a la convivència a Santa Coloma actualment és millor degut a l'impacte que han tingut les polítiques en aquesta matèria. Haver preparat la capacitat per respondre i fer esforços de sensibilització, ha possibilitat mantenir equilibris a la ciutat. Respecte als conflictes que sorgeixen, inherents a la convivència, aquesta capacitat d'afrontament permet que no s'ampliïn ni que tinguin conseqüències negatives.

Es propugna que sempre s'ha treballat amb una visió de ciutat, que implica el coneixement dels serveis i potencialitats de la pròpia organització local per activar-los. En síntesi, algunes de les experiències de treball amb Santa Coloma que han sigut valorades com a bones pràctiques han pogut revertir en altres projectes.

Finalment, projectant el treball de futur, es desprèn que necessàriament l'Ajuntament ha de seguir apostant per les polítiques de convivència, que s'ha de mantenir la complicitat entre la institució i l'empresa, s'han d'explotar les possibilitats que donen les noves tecnologies de la informació i la comunicació (en aquest procés l'empresa PROGRESS S.L ha estat essencial tant en la creació de la base de dades, com posteriorment en l'aplicatiu utilitzat en la sistematització i recollida dels indicadors) i mantenir la motivació dels professionals i la capacitat d'adaptació a la realitat.

6.4 La valoració del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana.

Per tal d'analitzar els resultats presentats trobem un altre instrument de valoració, com és el Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana. Aquest programa pertany a la Diputació de Barcelona, i ofereix una panoràmica de la situació actual dels serveis de mediació comunitària, juntament amb la facilitació de la implementació de millores en els mateixos. Aquest programa es va crear l'any 2007 i en els últims resultats disponibles del 2013⁶⁸ ja eren 30 els ens locals participants.

Pel que fa al tipus de dades que es recullen, són relatives a l'organització, l'estructura i el funcionament dels serveis. Així, es realitza un seguiment i anàlisi comparatiu del funcionament dels Serveis de la conflictologia habitual amb la qual treballen, del perfil dels i les usuàries, del treball amb altres serveis

⁶⁸ 4a Edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana, Resultats any 2013, Diputació de Barcelona, 2014.

dins de l'ens local així com amb altres institucions i entitats del territori, etc. Per tant, es tracta d'un instrument que va més enllà de l'obtenció d'informació sobre indicadors locals de gestió, ja que incorpora la participació activa dels responsables i personal tècnic dels serveis locals en els diversos processos.

Entre l'anàlisi global dels indicadors, sorgeixen amb força aspectes com la promoció de la col·laboració amb altres agents, és a dir, el treball transversal per garantir un servei eficient i de qualitat. També, l'anàlisi de la casuística dels casos atesos pels 30 ens locals participants evidencia que el 68% dels casos gestionats són causats per conflictes de caràcter veïnal, tal com succeeix a Santa Coloma. I la formació i la sensibilització apareixen com a factors essencials per tal de donar a conèixer aquest recurs municipal.

Entrant ja en el cas de Santa Coloma, com a punts forts l'informe destaca principalment les temàtiques on les dades relatives a la mediació ciutadana de Santa Coloma superen, en positiu la mitjana dels 30 municipis analitzats, és a dir:

- L'elevat nombre d'assistents en activitats de formació,
- L'elevat nombre d'agents facilitadors de la convivència a Santa Coloma,
- L'enorme dedicació dels treballadors també en horari de tarda,
- I el temps mitjà (baix), entre la sol·licitud rebuda i la primera intervenció

Com a resultat general de l'anàlisi de les dades recollides, el Cercle de Comparació constata la consolidació d'un model propi de polítiques públiques que aposta per millorar la convivència mitjançant la resolució alternativa dels conflictes i la promoció de la cultura del diàleg, tal com impulsa Santa Coloma de Gramenet.

6.5 La valoració de l'informe del Consell d'Europa sobre les Ciutats Interculturals: Santa Coloma de Gramenet.

El Consell d'Europa defineix la ciutat intercultural com aquella que té persones amb, orígens diferents, idiomes, religions i creences, però que aquesta diversitat és considerada de forma positiva com un recurs, tant pels líders polítics com per la ciutadania. Per això aquest tipus de ciutat ha d'adaptar la seva governabilitat, les institucions i els serveis a les necessitats d'una població diversa, comptant també amb eines i estratègies per tal de fer front als possibles moments de conflicte. Cal assenyalar les diferències entre ciutats petites i grans, i àmbits competencials per països.

L'anàlisi sobre les Ciutats Interculturals⁶⁹ comprèn indicadors com el compromís polític, la perspectiva intercultural (que agrupa el sistema educatiu, els barris, els serveis públics, el mercat de treball, les polítiques culturals i els espais públics), la mediació i la resolució de conflictes, els mitjans de comunicació, les competències, l'acollida, la governabilitat, etc.

Aquesta és una eina per l'avaluació comparativa, ens situa en unes coordenades per tal d'enfocar les actuacions futures i saber on podem millorar. Però no podem perdre de vista que són dades de caràcter indicatiu, a causa de les diferències entre les ciutats: històriques (grans diferències dels temps històrics migratoris; Espanya d'emissora en el s. XX, a receptora en s. XXI), econòmiques, socials, culturals, etc.

Per 1a. vegada Santa Coloma⁷⁰, es auditada per aquest index, i la situa en la posició 28 de 70 ciutats que conformen la mostra, amb un índex agregat de ciutat intercultural del 63%. Tot seguit entrem en les valoracions i les recomanacions més importants:

1. Pel que fa al compromís intercultural l'informe reconeix que el nivell d'assoliment es troba molt per sobre de la mitjana europea, ja que la ciutat té una llarga trajectòria de treball en aquesta matèria i ha adoptat públicament la perspectiva i la voluntat de compromís amb tots els ciutadans. La recomanació del Consell relativa a aquest aspecte és l'ampliació dels referents interculturals del territori, per establir aliances i compromisos.
2. Pel que fa a l'aplicació de la perspectiva intercultural, l'escola té un paper fonamental en la societat per reforçar o desafiar determinats enfocaments i valors. És per això que encara que la taxa de Santa Coloma també es trobi per sobre de la mitjana (i que hi hagi iniciatives interessants que s'estan portant a terme pel que fa al projecte formatiu) s'ha de treballar per tal que el personal docent reflecteixi (factor temps) la composició de la realitat de la ciutat. Tot i això, l'informe reconeix el gran esforç que fan tant les escoles com les AMPAS per incloure i potenciar la participació de tota la ciutadania en la vida escolar.
3. Les polítiques de proximitat també obtenen resultats lleugerament per sobre de la mitjana: l'informe destaca que a Santa Coloma no hi ha barris segregats per composició ètnica, i reconeix iniciatives que milloren la interacció i les relacions entre els ciutadans, com el projecte Patis Oberts, la Xarxa de Valors, o el Projecte ICI.
4. L'anàlisi posa èmfasi en què els serveis públics tampoc han incorporat la composició social de la ciutat entre els propis treballadors públics (factor

⁶⁹ http://www.coe.int/t/dg4/cultureheritage/culture/Cities/Default_en.asp

⁷⁰ "Intercultural cities: building the future on diversity, Santa Coloma de Gramenet: results of the Intercultural Cities Index," 2015.

6. El coneixement compartit sobre l'estat de la convivència a Santa Coloma i la seva valoració



- temps), i recomana establir una estratègia per tal d'assegurar que es faci efectiu aquest aspecte amb el transcurs del temps i que s'integrin en tots els àmbits de forma plena.
5. En canvi, pel que fa al mercat de treball sí que s'estan promovent actuacions per fomentar la participació dels ciutadans, com el centre d'empreses de Can Peixauet, o les iniciatives d'associacions que promouen activitats per millorar la interacció i ajudar als comerciants. L'informe recomana tot i així, perseguir encara més explícitament estratègies interculturals en aquest àmbit.
 6. El temps lliure molts cops és l'oportunitat de trobada i relació amb les persones, i la ciutat pot influir en l'oferta d'activitats de lleure i d'oci cultural. L'informe assenyala que en aquest àmbit Santa Coloma es troba per sota de la mostra, tot i que s'organitzen algunes iniciatives culturals per potenciar el coneixement de la diversitat i les relacions interculturals, i promoure la convivència. Un aspecte que es recomana és el desenvolupar instruments per la utilització de la interculturalitat com un criteri en l'assignació de subvencions, més enllà de tenir en compte l'impacte en la cohesió social i la convivència.
 7. Pel que fa a les polítiques relatives a l'espai públic, Santa Coloma és valorada per sobre de la mostra europea, en tant que s'han pres algunes mesures per fomentar la interacció de la diversitat, i fins i tot en alguna ocasió s'ha tingut en compte pel disseny i la gestió dels espais públics. Es valora positivament la utilització de mètodes de consulta per involucrar persones diferents en la reconstrucció dels espais, i és en aquesta línia que s'ha de seguir treballant. Així, la participació activa de la diversitat en el desenvolupament urbà és un objectiu de la planificació local.
 8. Des del Consell d'Europa la ciutat intercultural òptima és aquella que veu l'oportunitat per la innovació i la cohesió social des del procés de mediació i resolució de conflictes. Santa Coloma obté en aquest aspecte una alta valoració. Això és així per l'establiment d'un equip de mediació com a instrument per ajudar als ciutadans i les ciutadanes i a les comunitats de veïns i veïnes a garantir la convivència. De fet, l'informe aconsella utilitzar aquest mètode en les institucions especialitzades, com hospitals, policia, centres juvenils, etc.
 9. També es reconeix la forta aposta en formació lingüística que s'ha anat impulsant, el suport a les iniciatives que ofereixen l'aprenentatge de les diverses llengües, i també a projectes que donen una imatge positiva de les llengües diverses (com la celebració del Dia Internacional de la Llengua Materna).
 10. El clima positiu d'opinió pública per les relacions interculturals és fonamental. En aquest cas a Santa Coloma encara li queda camí per recórrer, per exemple posant el focus en la forma en què les minories

6. El coneixement compartit sobre l'estat de la convivència a Santa Coloma i la seva valoració

apareixen en els mitjans (promovent una imatge positiva més propícia per la interacció, a través de la campanya antitumors, per exemple).

11. L'informe valora molt positivament les polítiques internacionals pel que fa a les connexions pel comerç, l'intercanvi de coneixements, el turisme, etc. que realitza Santa Coloma, trobant-se per sobre de la mostra de ciutats europees. I és que ha posat en pràctica polítiques de cooperació internacional, projectes amb els diferents països d'origen, suport a les universitats locals per atreure estudiants estrangers, etc.
12. Les polítiques de desenvolupament de competències interculturals situen a Santa Coloma de nou lleugerament per sobre de la mostra, per la formació portada a terme. Tot i això, encara ha de seguir fomentant iniciatives que promoguin el coneixement sobre la diversitat en la formulació de projectes, explorant més a fons les xarxes interdisciplinàries.
13. Les polítiques d'acollida adoptades per la ciutat de Santa Coloma han estat coordinades conjuntament per tal de facilitar la instal·lació i la integració de les persones nouvingudes en el passat (el Consell reconeix específicament la tasca que realitza el CIAPE al municipi).
14. Amb el temps els càrrecs tècnics i polítics haurà de reflectir la composició de la població de la ciutat de Santa Coloma, doncs els processos de representació democràtica i la presa de decisions és el punt màxim de la incorporació de la diversitat de forma efectiva

En conclusió, de l'anàlisi s'extreu com la perspectiva intercultural s'ha d'incorporar en tots els àmbits d'actuació d'una ciutat, i aquesta tan sols es pot donar amb una forta aposta política. Com a punts forts destaquen les àrees de compromís polític, mediació, polítiques de proximitat, promoció de la llengua, i relativa a la perspectiva internacional. I a millorar àrees com la incorporació de la interculturalitat en els serveis públics, el mercat de treball, els mitjans de comunicació i les competències interculturals.

Els resultats exposats suggereixen que tot i la gran tasca que durant anys s'ha portat a terme, encara queda un llarg camí per recórrer en matèria d'interculturalitat, amb un ample marge de millora. Per això és útil analitzar altres iniciatives i projectes que es configuren com a bones pràctiques a Europa, com a font d'aprenentatge mutu i orientació de futures actuacions. És fonamental doncs formar part de **Interculturalcities ICC**, la xarxa de ciutats interculturals europees, ja que ens aporta un marc de referència de comparació i d'avaluació per les polítiques i a les actuacions que es treballen a Santa Coloma des de fa molts anys.

6.6 La perspectiva actual (2015), de les línies estratègiques del Pla de la Convivència.

Al Pla per la Convivència Intercultural realitzat el 2001 es proposaven certs objectius i línies de treball, exposats al capítol 3. El temps, els canvis de l'entorn, l'adequació dels mètodes i recursos apuntats en aquest document ens permet fer una primera síntesi de l'estat actual d'aquests objectius i línies.

Pel que fa a les línies estratègiques referides a l'acollida, la informació i l'orientació, del treball exploratori es desprèn que s'ha aconseguit l'adequació dels recursos municipals a les noves demandes de la societat, però tot i així s'ha de continuar dedicant esforços a la preparació dels recursos i professionals per a la gestió de la diversitat en la perspectiva de la convivència.

La promoció d'espais de socialització pel contacte intercultural ha estat clau en l'evolució per la convivència, així com l'orientació en les activitats d'associacions diverses i la promoció d'espais d'intercanvi i reflexió, entorn la diversitat cultural, tasques que sobretot porta a terme la Xarxa de Valors.

Els circuits d'informació i de primera acollida s'han adequat a les modificacions de l'entorn i als canvis normatius, treball que es realitza des del CIAPE.

En matèria de drets i participació s'ha treballat en els següents àmbits: en l'augment de la presència de la diversitat en les xarxes associatives i els òrgans de participació del municipi, en la promoció d'associacions diverses, en l'amplitud dels canals i espais comunicatius i de relació, en la promoció de la presència de cultures diverses en les activitats i actuacions de la ciutat i en la reducció del desconeixement mutu.

Relatiu a l'àmbit educatiu, en aquests anys s'ha treballat per tal d'aconseguir la incorporació de la dimensió intercultural als projectes educatius dels centres i la promoció de les bones relacions de convivència entre l'alumnat. Però altres aspectes com la formació intercultural per a personal docent seria un objectiu al qual s'haurien de dedicar més esforços en un futur, la qual, cal deixar constància, és competència de la Generalitat de Catalunya.

En matèria d'urbanisme i habitatge, des del Servei ha estat clau l'experiència acumulada i el coneixement compartit, per exemple en les intervencions socioeducatives a les comunitats de veïns i veïnes, el treball transversal a la Comissió de mal ús de l'Habitatge i el grup de treball sobre desnonaments. Així com en d'altres com el comerç, serveis socials, etc. És a dir, s'ha treballat la millora de la transmissió d'informació i la transversalitat en tots els àmbits.

Un altre dels aspectes fonamentals del treball realitzat és la creació de programes integrals i intersectorials (Iniciativa Urbana, Llei de Barris) d'intervenció al territori, que ja es configurava com una línia estratègica en un primer moment, conjuntament amb la creació de comissions i pactes de territori per establir la coordinació entre els diferents sectors i les institucions a través del treball transversal.

També, una de les primeres línies establertes feia referència al treball comunitari en el municipi, que s'ha anat realitzant a través de metodologies, instruments i dispositius heterogenis desplegats i adaptats a les necessitats canviant al llarg del temps. És precisament d'aquest treball que actualment es nodreixen altres projectes comunitaris que es realitzen al territori.

El focus de futur possiblement també s'hauria de posar en l'adequació de les ofertes formatives i de les condicions d'accés al mercat de treball als joves del municipi i la millora de l'esbarjo cultural.

Per últim, tampoc podem obviar altres línies estratègiques on s'haurien de dedicar esforços en un futur pròxim com són les relatives sobretot al gènere: no es pot oblidar la promoció de la força de les dones en les xarxes socials i comunitàries, aprofitant així les diversitats i salvant les dificultats específiques. Totes les actuacions municipals haurien d'incorporar la perspectiva de gènere entre els seus eixos, ja que especialment les dones poden ser agents de consolidació comunitària i de socialització al municipi.

7. Idees, fets i algunes conclusions del procés, 1995/2015.

El relat de la intervenció: construint **la convivència**, és la descripció d'un procés. Un procés emmarcat en quatre lustres d'acció municipal, la voluntat política dels diferents equips de govern, els canvis de contextos globals i local, la gestió i execució tècnica i la interrelació amb el territori i les persones. I és el relat de la coherència interna dels fets i idees portades a terme en el període descrit.

La primera fita, 1993 programa Nouvinguts, és fruit de la capacitat politicotècnica d'accions preventives (menys del 2% de migrants forans), la necessitat d'empadronar a tots els habitants **per poder planificar els serveis** i donar suport a les situacions legals de les persones. Amb el temps (any 2000), esdevindria el Centre d'Informació i Assessorament per Estrangers, CIAPE, **un dispositiu d'atenció ciutadana** (municipal) en el territori, fins avui.

La capacitat d'observació, prospectiva i interlocució, posa en evidència els déficits financers estructurals del municipi i un relativament menor progrés urbà i social d'una part de la ciutat als barris de Serra Mena. Tots els indicadors aboquen a la implementació d'un projecte de millora urbana i social. S'obtenen recursos de la Unió Europea per un pla d'**intervenció integral**, el Pla Urban (1998), basant-se en un model ecològic-sistèmic de **les relacions de les persones i d'aquestes amb l'entorn**, i en una posada al dia (i al context), de la Investigació, Acció, Participació –IAP-, aportant una renovada vocació de proximitat i d'assaig de nous models participatius. En conjunt, posar en pràctica metodologies i instruments, per innovar en la intervenció.

El treball coresponsable i els diagnòstics compartits, conflueixen amb la voluntat política de transformació social. Un procés participatiu amb tot tipus d'agents produeix un pacte de **línies estratègiques i d'acció sobre la convivència**, el Pla de la Convivència (any 2001), un instrument transversal i de treball en xarxa. Un Pacte i un Pla per a tota la ciutadania, per contribuir a la satisfacció dels drets i al compliment dels deures i aprofitar les avantatges i disminuir els inconvenients de la diversitat. Col·laborativament es transita **de la gestió dels efectes del fet migratori a la gestió de la convivència**.

Amb les **experiències i coneixements acumulats**, des de l'URBAN al Pla de la Convivència, s'obre un debat entorn del sistema de Participació Ciutadana, que consensua uns principis i unes normatives que implementen un seguit de bones pràctiques participatives (i d'altres... no tant). En conjunt, una **suma d'aprenentatges** que capacitava per fer front a les incerteses dels canvis, a treballar col·laborativament, a innovar, dissenyar, gestionar i avaluar processos **en tot el seu conjunt**, amb una forta aposta per la transformació social.

En aquest context es constitueix **un dispositiu professional** (3 educadors/mediadors), d'atenció a Menors Estrangers Indocumentats No Acompanyats –MEINA- (2000), que genera des del primer moment experiències d'intervenció a l'espai públic i per tant de **mediació ciutadana**.

A partir del canvi de segle, Santa Coloma, torna a ser lloc d'arribada dels fluxos migratoris, aquest cop globals, ràpids i massius. I la ciutat, novament, un territori especialitzat (de la província de Barcelona), en el manteniment i reproducció de força de treball. En el mandat 2003/07, se sobrepassa el 17% de persones foranies, al mateix temps que el nombre total d'habitants roman pràcticament estable (tendència que es manté fins a l'actualitat). Substitució d'autòctons per forans. Succeeix l'11S, el 2001. Es percep, una certa islamofòbia, primers conflictes relacionats amb els efectes del fet migratori.

El paraigua programàtic-financer del Pla Urban, és continuat per la Llei de Barris. Les línies d'acció dissenyades al Pla de la Convivència prenen més cos. Es dona forma a la **Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius**, per crear xarxa ciutadana capaç de dissenyar i difondre informació i recursos que permetin contrarestar els estereotips, els prejudicis i els rumors. L'equip dels MEINA, esdevé en l'**Equip de Mediació** i d'Intervenció Immediata al territori (6 professionals), amb l'objectiu d'intervenir àgilment en qualsevol moment i qualsevol espai amb motiu d'incidents o conflictes que poden perjudicar directament o indirectament la convivència a la ciutat. Es crea (2006 fins avui), una base de dades, on es registren (per mesurar, comparar, diagnosticar, planificar), totes les intervencions per blocs de veïns/es. **Canvis constants de context, adequació continuada de metodologies, recursos i instruments**. Es dinamitza la **Comissió de treball** (després de Convivència) **de Serra Mena**, amb tot tipus d'agents associatius, religiosos, professionals i polítics. Aquesta interrelació constant permet, entre d'altres, l'acompanyament d'interessants experiències socials de base, transformada en entitat, **Fundació Integramenet**. D'un grup de diàleg interreligiós a l'**Associació Colomenca pel Diàleg Interreligiós** i d'un conflicte al carrer, treballat amb el diàleg i la comunicació personal, un espai de participació i la primera entitat comercial intercultural **Fondo Comerç**. També el **Casal Fondo Alto**. I biblioteca, i piscina, i centre d'empreses, i centres cívics i juvenils... **Dispositius socials**, culturals, educatius, professionals, comercials, ciutadans... que queden al territori, que milloren la vida quotidiana, **que creen xarxa i fan comunitat**.

La crisi econòmica i social global deixen sentir els seus efectes sobre la població de la ciutat durant el mandat 2007/11. Els nascuts forans son el 22%, a la Serra Mena 10 punts més. Continua la **cerca i obtenció de recursos externs** de la Llei de Barris a Iniciativa Urbana; plans d'ocupació; fons europeus per mitjà del Ministeri de treball; Diputació de Barcelona... Es consolida la línia de comunicació de l'equip professional de la Xarxa de Valors, 2 professionals. L'Equip de Mediació són 8 professionals en relació a

l'increment de demandes d'intervenció, s'incrementa el **treball horitzontal** municipal. Amb el coneixement compartit acumulat s'afirma que els blocs de veïns/es, són el primer nucli de convivència i de registre de la intervenció, i es realitza el 1r **Diagnòstic de les Comunitats de Propietaris i Propietàries** (2 professionals), i s'implementa una línia d'intervenció que contempla assessorament i formació especialitzada amb coneixements de gestió de conflictes. I la detecció de dinàmiques juvenils a l'espai públic. I la detecció de dinàmiques de risc entre població gitana d'origen romanès. Amb la Diputació es participa en els Cercles de comparació intermunicipal (14 ciutats) de serveis de mediació, per **mesurar, comparar i millorar**. Les seves enquestes de satisfacció ciutadana, donen molt bona nota en la resolució de conflictes i per sobre de tots quant a **satisfacció del procés**. S'inicien col·laboracions i intercanvis amb universitats i col·legis professionals. Les experiències, coneixements i recursos de convivència i de participació, sumen i fan sinergia, es conforma una estructura organitzativa el **Servei de Promoció de la Participació Ciutadana i de la Convivència**. De forma sostinguda, s'implementa la millora contínua de projectes i recursos i de metodologies i instrument.

L'escenari, a partir de 2011, ve marcat, encara més, per la **crisi econòmica i social**, que comporta un relatiu estancament dels fluxos migratoris i pels processos d'acomodament: reagrupament familiar, escolarització, nacionalització, segones generacions... comporta, també, un agreujament de la situació de les persones i famílies més vulnerables i un augment de **risc d'exclusió social**. Un dels efectes més tràgics són els **desnonaments** (sobretot per part d'entitats bancàries), que alhora és generadora del fenomen de les ocupacions de pisos i locals i dels conflictes, pel mal ús dels habitatges, entre veïns/es, amb més freqüència a Serra Mena. És palesa una **percepció d'inseguretat i desconfort** entre la ciutadania. Continua la cerca i obtenció de recursos externs. La Xarxa de Valors confirma les línies d'informar i teixir i incrementa l'**estratègia antirumors**, i els espais de participació. L'Ajuntament és membre de la xarxa **Intercultural Cities (ICC)** del Consell d'Europa, per conèixer i intercanviar, per comparar i millorar. S'incrementen les col·laboracions amb universitats, col·legis professionals i d'altres entitats acadèmiques. Es desenvolupa el **projecte +65** (mediació i sensibilització en persones majors vulnerables). El programa "Joves i espai públic", en col·laboració públic-privat (Ajuntament, Fundació Integramenet, i Obra Social La Caixa); esdevé **Joves en Xarxa**, una **intervenció socioeducativa**, coordinada i transversal als centres educatius de secundària i amb els centres oberts, sobre els eixos formatius de la convivència i la gestió alternativa de conflicte i amb els llenguatges i tecnologies joves. I aquest, alhora és precedent immediat (amb els mateixos actors), de l'actual projecte d'**Intervenció Comunitària Intercultural (ICI)** a la Serra Mena. Es crea el protocol i la comissió sobre Mal Ús dels Habitatges, l'actuació pivota sobre la

transversalitat de la convivència, amb una gran millora del treball compartit entre serveis municipals i de resolució de conflictes. L'equip de mediació esdevé en **Equip de Mediació i Suport a les Comunitats de veïns i veïnes**, 10 professionals. La incorporació d'una **sistemàtica d'observació de l'espai públic**, genera un nou instrument de recollida d'indicadors, que creuat amb l'històric de mediacions proporciona un potent instrument de situacions de conflictes, i la seva tipologia i resolució, sobre el territori i el temps. Un altre instrument per la millora continua, per **analitzar, diagnosticar, planificar i prendre decisions**.

Sense tot aquest procés d'intervenció, quina seria la situació de la convivència en Santa Coloma de Gramenet?

Ha estat i és una constant, analitzar diagnosticar, prendre i planificar decisions i, és clar executar, **gestionar la convivència**, la vida quotidiana. Davant els canvis constants de context, adequació continuada de metodologies, recursos i instruments. Basant-se en un enfoc sistèmic, una intervenció socioeducativa, coordinada i transversal per la millora de les relacions de les persones i d'aquestes amb l'entorn. En conclusió, mètode científic. I en definitiva una voluntat política, clara i decidida per treballar per tots i totes les ciutadanes i ciutadans, per procurar els drets i deures de tothom i aprofitar la riquesa de la diversitat. I un ferm compromís professional, compartit amb la ciutadania, per la transformació social.

8. Consideracions i criteris per seguir treballant.

En l'espai local cal centrar l'acció en la governança de la convivència i en la gestió dels efectes de les diversitats, superant així la “gestió de la immigració” (gestió de fluxos), que en el nivell local es limita estrictament a les tramitacions de processos i procediments administratius derivats de l'aplicació de normes estatals i autonòmiques en virtut de la distribució de competències.

La governança de la convivència està lligada a la vida quotidiana de les persones i dels barris i, per tant, a la responsabilitat dels equips de govern i la concreció de les mesures de govern com expressió dels programes i prioritats polítiques de cada mandat, i, per descomptat, validades i consensuades amb la ciutadania. Doncs la gent, és la protagonista i qui reconstrueix la intel·ligència col·lectiva del bon veïnatge.

Mentre que les polítiques de gestió de les diversitats i la gestió de la immigració només requereixen actitud reactiva, la governança de la convivència reclama una actitud eminentment proactiva. Així mateix, hi ha una gran diferència entre el benefici públic (objectiu i percebut) obtingut en cada cas; molt limitat en el primer cas, i òptim en les polítiques de governança de la convivència.

Per aconseguir transformacions socials en la ciutat, duradores i sostenibles, el pes d'unes i altres intervencions per als propers anys ha de ser el mínim imprescindible, en el cas de la gestió de les diversitats i la immigració; i el màxim possible per a la governança de la convivència. I en qualsevol cas, les dues primeres han d'estar condicionades als criteris de la segona.

A la pràctica, la governança de la convivència s'ha de considerar com el conjunt de polítiques de proximitat impulsades per la intenció bàsica d'aconseguir que la interrelació entre els veïns i veïnes (independentment de l'origen, l'edat, l'orientació sexual, el gènere, la funcionalitat...) sigui real, intensiva, positiva i de qualitat òptima, per tant, s'inclouen la totalitat de les polítiques de convivència, civisme, educació, salut, esports, comerç, cultura, seguretat, disciplina urbanística, etc... Governança de la convivència entesa com a sistèmica i holística.

La governança de la convivència, genera interculturalitat en el seu sentit més ampli i de manera natural i quasi inesperada. Es tracta d'una aproximació a la gestió dels efectes de les diversitats totalment oposada a la consideració de la societat en grups culturals separats, que genera la consolidació del multiculturalisme i que no garanteixen la convivència, tal com ja s'ha vist en alguns països d'Europa.

La diversitat és un fet, la interculturalitat i la convivència una opció. Cal esmerçar tots els esforços disponibles, en el camí cap a la interculturalitat, i identificar l'objectiu del l'acció política i de la interacció entre els ciutadans i ciutadanes com la construcció de noves identitats culturals "híbrides" i compartides. Des d'aquest punt de vista i a tall d'exemple, és molt millor promoure celebracions i actes pensats i realitzats conjuntament que no promoure la participació passiva de ciutadans en festes o actes d'altres cultures on el resultat esperable, en el millor dels casos es limitaria al reconeixement dels atributs externs com ara l'exotisme, el color, el sabor, la musicalitat, la vistositat, l'habilitat... i fins i tot els estereotips.

No obstant això, que les polítiques públiques siguin interculturals i busquin la interculturalitat no implica que s'assoleixi una ciutat intercultural al 100%. La necessitat, la intenció i el grau d'èxit en el camí per a la interculturalitat és el resultat de les voluntats i d'unes condicions contextuais determinades favorables i/o desfavorables.

Així mateix, que una ciutat hagi estat "intercultural" en dècades anteriors pels avatars de la conformació de la mateixa al llarg de la seva vida no garanteix que estigui predisposada a ser-ho dècades més tard. Ans al contrari cada època ha de fer els seus esforços per aconseguir la governança òptima de la interculturalitat en els temps que toca viure.

Alguns reptes de la governança en convivència

- **Promoure l'exercici de la ciutadania plena** en el context general de millora dels mecanismes de participació cívica a l'abast de tots els ciutadans i ciutadanes. I d'igualtat de drets i deures.
- **Guanyar cohesió i igualtat:** evitant la polarització entre uns i altres, la culpabilització, les relacions de competència i dirigint sempre l'acció al conjunt de les persones, definint i publicant els criteris necessaris per evitar la percepció de discriminació, incorporant els elements discursius necessaris per evitar greuges comparatius, produint i divulgant la informació produïda pels procediments municipals de manera objectiva i transparent...
- **Adaptar-se permanentment als temps,** cal adaptar l'acció als canvis en la composició de les diversitats. Altrament, mostrar les diversitats com un fenomen estructural, heterogeni, dinàmic i plural. Cal evitar les categories genèriques i inamovibles com ara "els immigrants", "la comunitat immigrant", etc..., ja que el conjunt de persones foranies (o no), resident en la ciutat, és molt divers en si mateix i molt canviant.
- **Dissenyar i posar en marxa estratègies i accions que facilitin canvis sostenibles en el temps,** com ara la sensibilització, la formació

i la capacitat per aconseguir canvis actitudinals en grups i espais diana, com ara el jovent i els seus espais de trobada natural con l'educatiu, l'esbarjo, l'esportiu... I també específics pels i les professionals dels serveis públics.

- **Intensificar els espais i moments de diàleg i interacció positiva**, per a transformar les zones potencials de conflicte en àrees de relació i de contacte positiu.
- **Reconstruir i revalorar l'espai públic com espai creat entre tots i totes i per al gaudi de tots i totes.** Tot i que els espais més efectius per a facilitar la interacció són els llocs on el contacte és inevitable i permanent com l'entorn escolar i l'entorn laboral, els altres espais com la comunitat de veïns, l'espai comercial i l'espai públic no es poden abandonar, ans al contrari. En una ciutat com Santa Coloma on la densitat de població és tan alta l'espai públic pot ser un espai manifestament conflictiu i s'ha de transformar en espais d'interrelació i de contacte positiu.
- **Incrementar la presència de la ciutat a les xarxes nacionals i internacionals**, relacionades amb la convivència, la interculturalitat, la mediació comunitària i el treball antirumors. Per comparar, intercanviar i millorar.
- **Estendre la cultura del pacte i la resolució pacífica dels conflictes** com a garantia bàsica per la convivència en tots els nivells de la societat colomenca, des de les relacions de veïnatge en les comunitats de veïns i veïnes, fins a les relacions intergeneracionals, passant per les relacions entre companys i companyes en els instituts i centres docents, les relacions entre el professorat i l'alumnat, les relacions familiars, les relacions en el si de les entitats o les relacions entre persones i administració.

A tall de consideració final

La vida és incertesa, la vida de les persones i de les ciutats és incertesa i en aquesta, hem d'aprendre a viure en constant adaptació i evolució conseqüent. El relat descrit en aquest document parla, per tant, de la gestió de la incertesa per determinar, alhora, en moments donats del context, la quantitat, la qualitat, la variabilitat i la velocitat dels factors que el componen. I, també, per determinar l'aplicació i adaptabilitat dels recursos, metodologies i instruments per fer-li front. En suma, de les polítiques públiques en general i de la de convivència en concret. **El relat de la intervenció: construir la convivència.**

Durant el procés del relat, s'ha canviat de segle, la globalització de l'economia financera especulativa ha arribat al paroxisme, els fluxos migratoris mai ha estat tan ràpids i massius, les tecnologies han canviat els paradigmes de la

comunicació i la crisi econòmica i social ha colpejat durament a persones i famílies. I les ideologies d'extrema dreta han nodrit les agendes populistes d'alguns partits polítics i mitjans de comunicació.

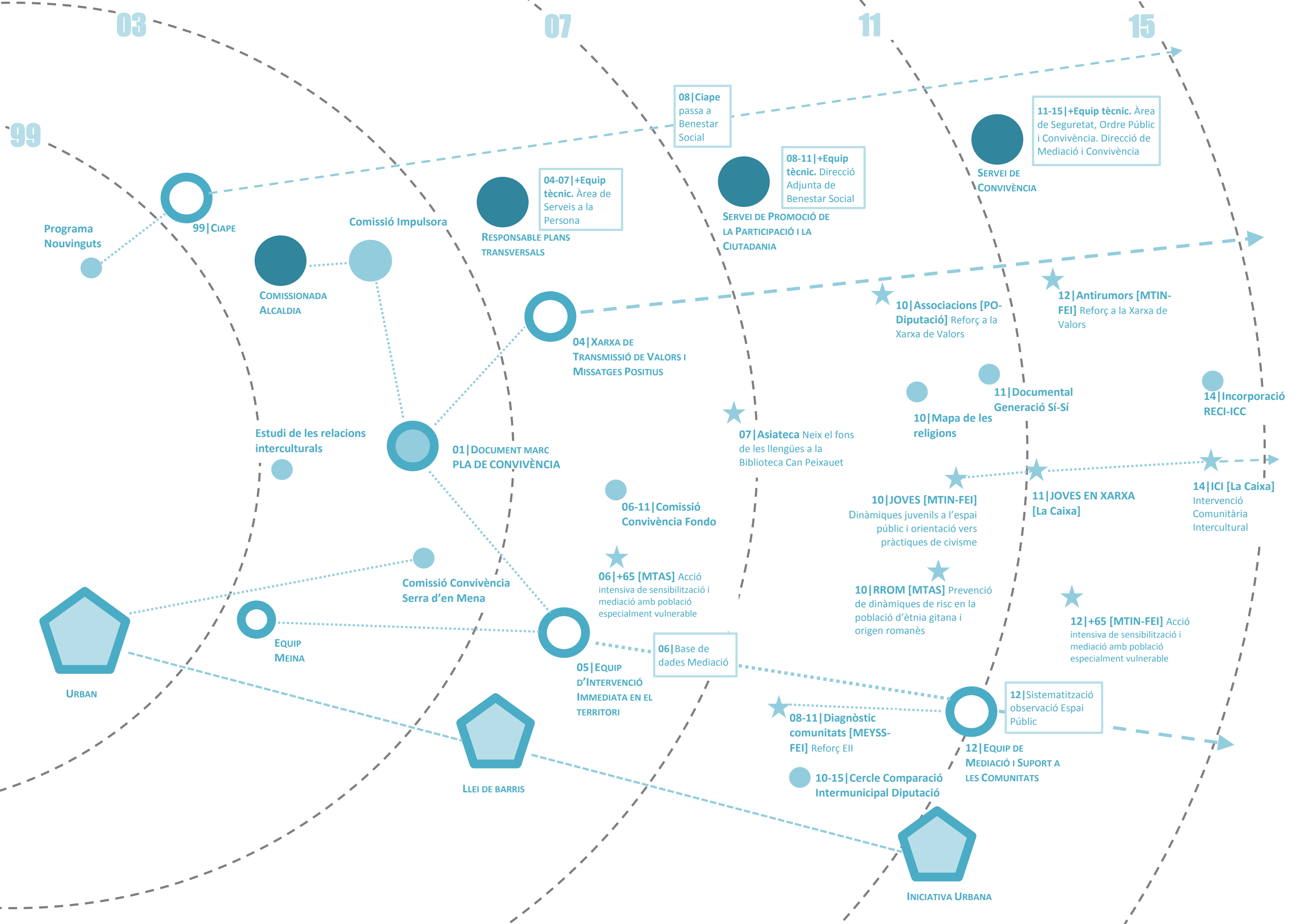
Amb tots els indicadors, la seva mesura i comparació, es pot afirmar que a Santa Coloma de Gramenet s'han dut a terme un conjunt de bones pràctiques que han proporcionat una millora continuada de la convivència.

Per fer front als nous reptes i aprofitar les noves oportunitats, cal continuar construint una forma de fer relacional del govern local, fonamentada en la participació de les persones per tal que esdevinguin protagonistes compromeses i coresponsables de la gestió de la ciutat, exercint la ciutadania plena. I revisar i posar al dia el Pla de la Convivència amb aquestes metodologies (la part documental i tècnica està completada).

Per **fomentar la convivència**, és del tot imprescindible equips de govern que sent part de l'heterogeneïtat, la complexitat i la diversitat, prioritzin i s'organitzin en funció de l'acció relacional i de la proximitat. Cal que exercitin la governança. I que aquests, continuïn implementant equips professionals, específics, compromesos i motivats.



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

9. Principals documents consultats

D'edició municipal:

Relat temporal de la intervenció en l'àmbit de la convivència 1996-2015

Memòria Programa Nouvinguts, Àrea de Benestar Social, 1998.

"La experiencia Urban: construyendo ciudad, construyendo ciudadanía. Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet", 1998.

"Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la ciutat", edició municipal, 2000.

"Les relacions interculturals a la zona Urban de Santa Coloma de Gramenet", 2000.

"Estudi i propostes sobre les relacions interculturals a Santa Coloma de Gramenet", 2000.

Informe general del Pla per la convivència intercultural, gener 2000- juliol 2001.
Comissionat del Pla per la convivència intercultural, 2001.

"Pla per la Convivència Intercultural, Santa Coloma de Gramenet", 2001.

"Santa Coloma de Gramenet i la diversitat cultural: Escenaris de futur", 2001.

Presentació *"Cap a un nou model de Participació ciutadana, Construint ciutat, construint ciutadania"*, 2001.

"Cap a un nou model de Participació Ciutadana, Construint ciutat, construint ciutadania", 2001.

Informe de consolidació de les accions estratègiques del Pla per la convivència intercultural, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2002.

Informe d'execució del Pla per la Convivència Intercultural, 2003.

Memòria i Proposta de Pla de Treball, Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Ètics, Veïns i Veïnes per la convivència, 2004.

"Projecte d'Intervenció Integral dels barris de la Serra d'en Mena", 2005.

Presentació *"Execució del Pla per la convivència"*, 2005.

"Informe de Resultats de La Revisió del Pla de Convivència Intercultural", 2005.

Proposta per la gestió municipal del fet migratori, Pla per la convivència, Àrea de serveis a la persona i sostenibilitat, 2005.

Memòria Àrea de Serveis a la Persona i Sostenibilitat de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2005

Memòria del Servei de Prevenció de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2006.

Memòria del Projecte d'Acció Intensiva de Sensibilització i Mediació a població especialment vulnerable, de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2006.

Guia de supervivència pels treballadors i treballadores, Pla per la convivència, 2006.

Presentació "*Generació Sí-Sí: Santa Coloma, el lloc d'oportunitats*", Projecte de detecció de dinàmiques juvenils a l'espai públic i orientació cap a pràctiques de civisme, 2006.

Memòria de la Intervenció sobre Tercera edat i immigració, Projectes i Gestió de Serveis Socials, de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2006.

Memòria del Servei de Prevenció de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2007.

Memòria de Participació ciutadana 2003-2007 de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2007.

Memòria CIAPE, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2008.

Memòria de l'Equip d'Intervenció Immediata, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2008.

Memòria de la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2008.

Memòria CIAPE, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2009.

Memòria de l'Equip d'Intervenció Immediata, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2009.

Memòria de la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2009.

Memòria CIAPE, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2010.

Memòria de l'Equip d'Intervenció Immediata, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2010.

Memòria de la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius, 2010.

Presentació "*La gestión de la convivencia desde una estrategia de proximidad. Red de Transmisión de Valores*", Servicio de Promoción de la Participación y la Ciudadanía, 2010.

“Proposta per a la gestió de la diversitat religiosa”, Àrea de Seguretat, Ordre Públic i Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2011.

“Memòria de mandat 2007-2011, Àrea de Serveis a la Persona, Servei de Promoció de Participació i Ciutadania, Santa Coloma de Gramenet”, 2011.

Document de balanç de les reunions de la Comissió de Convivència del Fondo, 2011.

Memòria de l'Equip de Suport a les Comunitats de veïns, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2011.

Diagnòstic de les Comunitats de Veïns i Veïnes, 2008- 2011, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2011.

Memòria 2007-2011 Equip de Mediació i Intervenció Immediata en el territori, Àrea de Serveis a la Persona, Servei de Promoció de la Participació i la Ciutadania, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2011.

Memòria 2007-2011 Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius per a la Convivència, Àrea de Serveis a la Persona, Servei de Promoció de Participació i Ciutadania, 2011.

Memòria del Projecte de la Xarxa Local de Dinamitzadors/es d'entitats, desenvolupat per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2010-2011.

Memòria CIAPE, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2011.

Memòria de l'Equip d'Intervenció Immediata, 2011.

Memòria de la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius, 2011.

Presentació *“La construcció de la convivència des d'una estratègia de proximitat. La Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius per a la convivència”, Direcció de Mediació i Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2012.*

Presentació *“La gestió de la convivència des d'una estratègia de proximitat. Intervenció a les comunitats de veïns i veïnes”, Direcció de Mediació i Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2012.*

Presentació *“La Gestió de la Convivència des d'una estratègia de proximitat. Nou Context, Noves Estratègies”, Servei de Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2012.*

Presentació *“Orientaciones, argumentos y datos para la acción contra tópicos, prejuicios y rumores”, Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2012.*

Memòria del Servei de Mediació, Àrea de Seguretat, Ordre Públic i Convivència, Servei de Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2012.

Memòria de la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2012.

Memòria del Projecte +65: Creació de dispositius i accions que renovin les relacions de veïnatge, la disminució de vulnerabilitat social i la convivència ciutadana als barris, Servei de Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2012.

Document explicatiu del Projecte Joves en Xarxa, 2011-2013.

Anuari estadístic, Santa Coloma de Gramenet, 2013.

Presentació *“La gestió de la convivència des d’una estratègia de proximitat. Intervenció a les comunitats de veïns i veïnes 2008-2011”*, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2013.

Presentació *“Projecte Joves en Xarxa: El treball en xarxa per descobrir nous espais de relació, oci i educació per als joves colomencs”*, Fundació Integramenet, Obra Social “La Caixa”, i Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2013.

“El Plan de Acción Municipal: una herramienta de gobernanza y una estrategia de empoderamiento de los ciudadanos, Santa Coloma de Gramenet”, 2013.

Memòria del Servei de Mediació, Àrea de Seguretat, Ordre Públic i Convivència, Servei de Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2013.

Memòria de la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2013.

Presentació *“La gestió de la convivència des d’una estratègia de proximitat. Les comunitats de veïns i veïnes. Unitats bàsiques de participació i convivència”*, Direcció de Mediació i Convivència, Servei de Convivència”, 2014.

Presentació *“EII- Equip de Mediació i Suport a les Comunitats de veïns i veïnes, Gestió de conflictes”*. Servei de Convivència, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2014.

Presentació *“Gestió Positiva dels conflictes des d’una estratègia de proximitat”*, Direcció de Mediació i Convivència, Equip de Mediació i Suport a les Comunitats de veïns i veïnes, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2014.

“La Xarxa tanca amb èxit el seu desè aniversari”, 2014.

Presentació *“Per la convivència i la ciutadania, 10 anys de treball antirumors, Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius”*, Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, 2014.

Memòria del Servei de Mediació, Àrea de Seguretat, Ordre Públic i Convivència, Servei de Convivència, 2014.

Memòria de la Xarxa de Transmissió de Valors i Missatges Positius, Servei de Convivència, 2014.

Document sobre l'Oferta formativa del Servei de Convivència, 2014.

Document sobre l'Oferta formativa de la Xarxa de Valors, 2014.

4a Edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis de mediació ciutadana, Resultats any 2013, Diputació de Barcelona, 2014.

"El projecte ICI a Santa Coloma de Gramenet, Informe Executiu 2014", Obra Social La Caixa, Fundació Integramenet, i Ajuntament de Santa Coloma, 2014.

"Informe per a la signatura de l'acord per a la incorporació de Santa Coloma de Gramenet a la Xarxa de Ciutats Interculturals (RECI)," 2014.

Presentació de l'Avaluació de la Diada de la Primavera, Projecte Intervenció Comunitària Intercultural, 2015.

Altes documents:

Biblioteca Can Peixauet: Informe de l'evolució d'ús dels fons en xinès, 2007.

Consell d'Europa, Informe: *"Intercultural cities: building the future on diversity, Santa Coloma de Gramenet: results of the Intercultural Cities Index,"* 2015.

Principals pàgines web consultades:

<http://www.gramenet.cat/per-temes/amb-les-persones/xarxa-de-valors/qui-som/>

<http://www.gramenet.cat/per-temes/amb-les-persones/xarxa-de-valors/combatre-els-prejudicis/>

<http://www.gramenet.cat/per-temes/amb-les-persones/xarxa-de-valors/estovalles-antirumors/>

<http://www.gramenet.cat/scinfo/mes-info/article/glops-antirumors/>

<http://www.idescat.cat/emex/?id=082457&lang=es#h40000>

<http://jovesenxarxa.com/>

http://www.coe.int/t/dg4/cultureheritage/culture/Cities/Default_en.asp

<http://mapes.audir.org/santacolomadegramenet/>

10. Annexos

PRÀCTIQUES / FORMACIÓ DE PROFESSIONALS /TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT 2012-2015

ACOLLIDA EN PRÀCTIQUES / FORMACIÓ DE PROFESSIONALS

- **ICAB** (Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona). Màster en Mediació. Equip de Mediació
- **COLPIS** (Col·legi de Politòlegs i Sociòlegs). Mediació Comunitària. Equip de Mediació
- **UAB** Grau en Periodisme. Joves en Xarxa
- **UAB** Màster en Migracions Contemporànies. *Xarxa de Valors / ICI*
- **UAB. FEPSI**. Màster Universitari de Prevenció i Gestió de Riscos a la Comunitat. Alumnes en pràctiques Mediació Comunitària. Equip Mediació
- **Grameimpuls**. Formació Ocupacional de Mediació Comunitària. Equip de Mediació
- **FUNDACIÓ PERE TARRÉS**. Certificat de professionalitat de Mediació Comunitària. Equip de Mediació

SESSIONS DE FORMACIÓ, INTERCANVI I TRANSFERÈNCIA DE CONEIXEMENT.

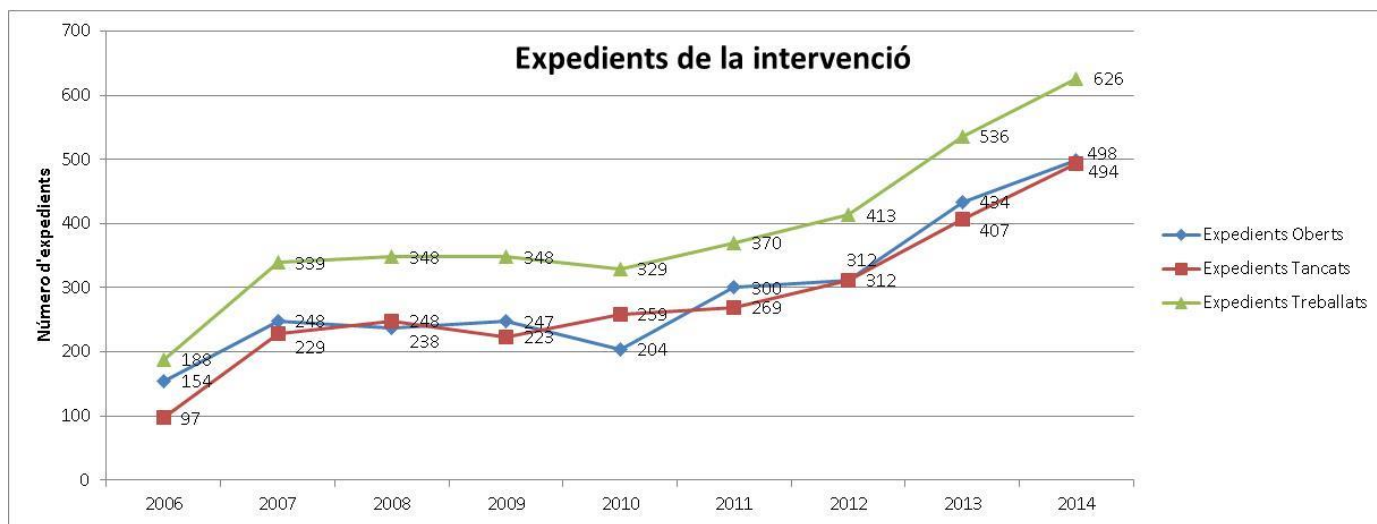
Context ciutat i programes Equip de Mediació i Suport a les Comunitats, Xarxa de Valors i Joves en Xarxa.

- **ELISISAVA-URV** Postgrau Disseny Urbà, Art i Societat (internacional)
- **COLPIS** (Col·legi de Politòlegs i Sociòlegs). Mòdul de Gestió de Conflictes.
- Màster en Polítiques Socials i Mediació Comunitària
- Estada **Jutges Promoció Escola Judicial**.
- Municipalidad de Manizales, Colòmbia
- Universidad Pontificia de Chile, Màster en Gerència Social

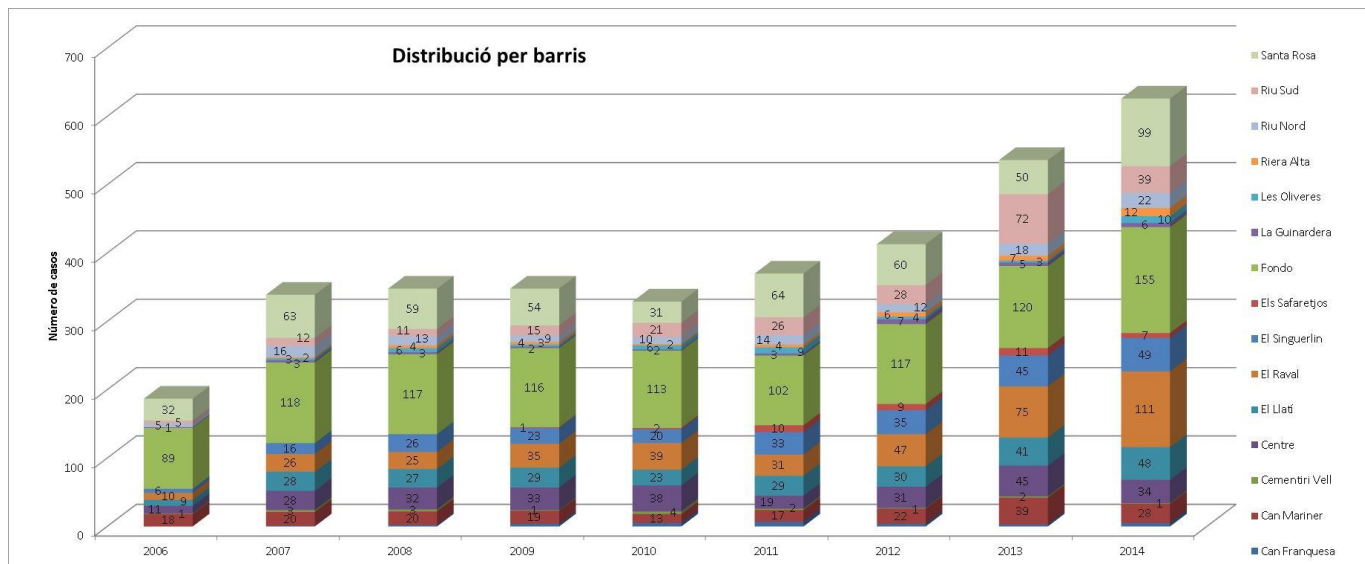
Indicadors de l'Equip de Mediació i Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes:

- Indicadors genèrics del període 2006/2014:

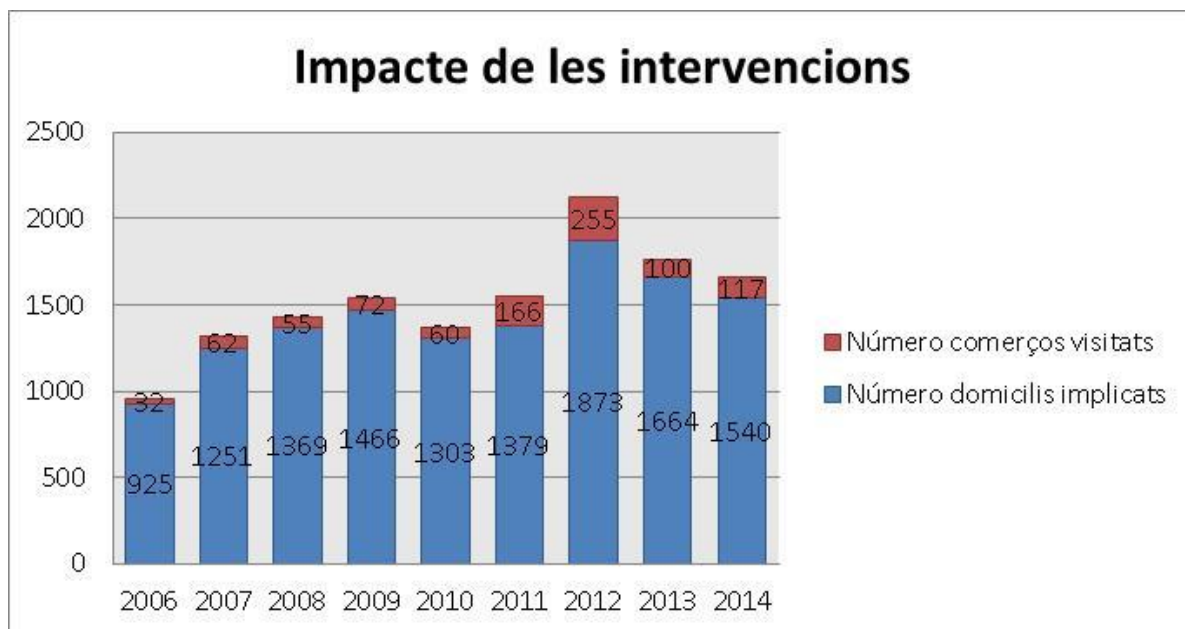
Gràfic 1: Expedients de la intervenció, 2006/2014



Gràfic 2: Distribució de la intervenció per barris, 2006/2014

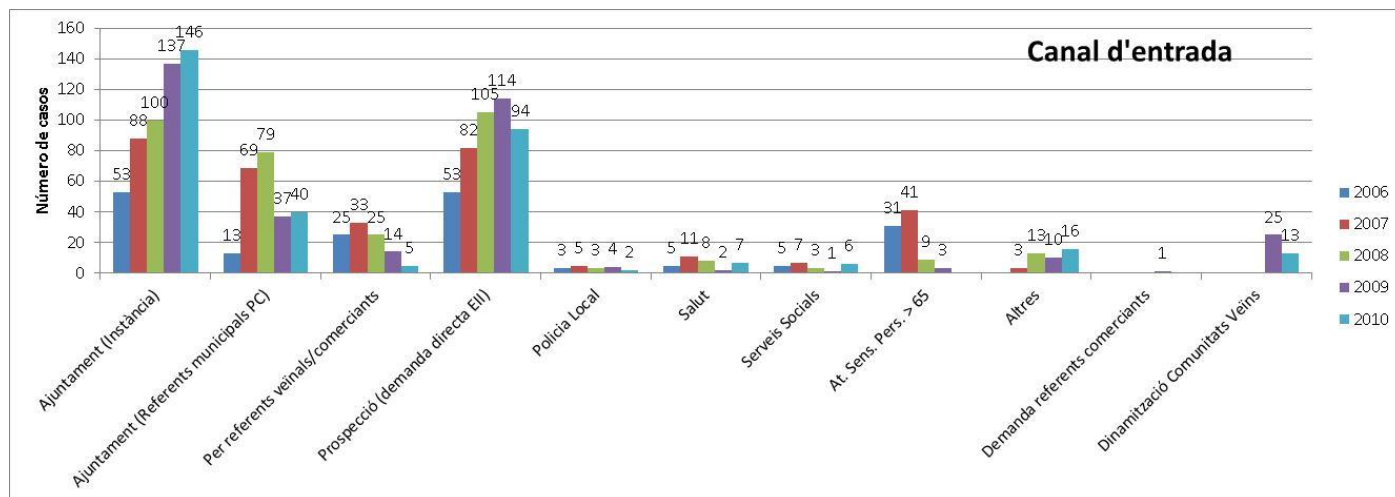


Gràfic 3: Impacte de les intervencions, 2006/2014

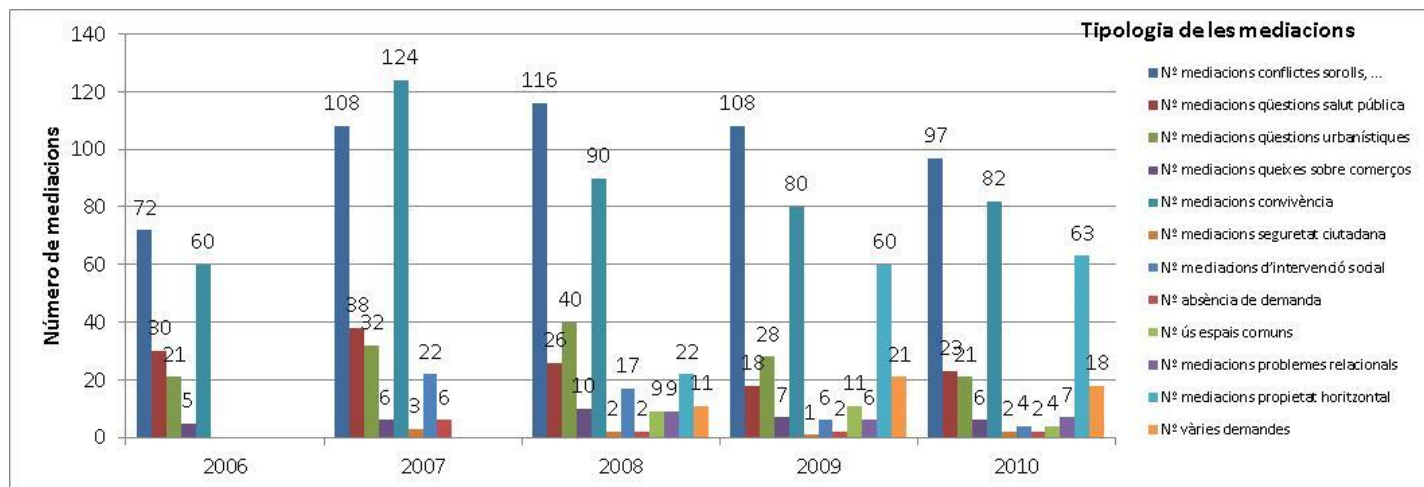


- Indicadors del període 2006/2010:

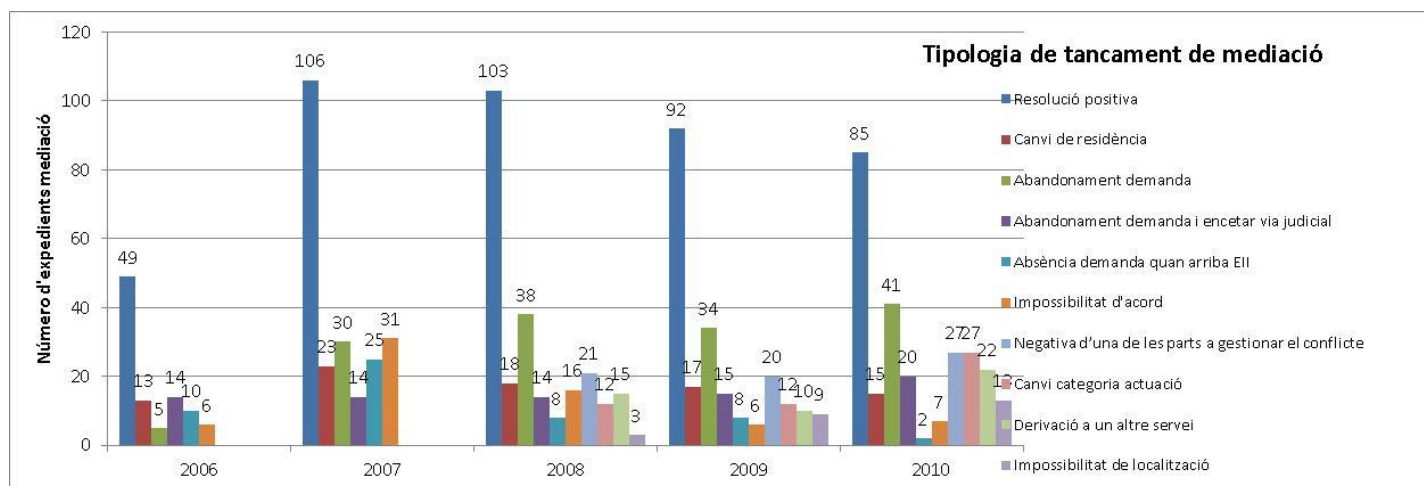
Gràfic 4: Canal d'entrada 2006/2010



Gràfic 5: Tipologia de les mediacions 2006/2010

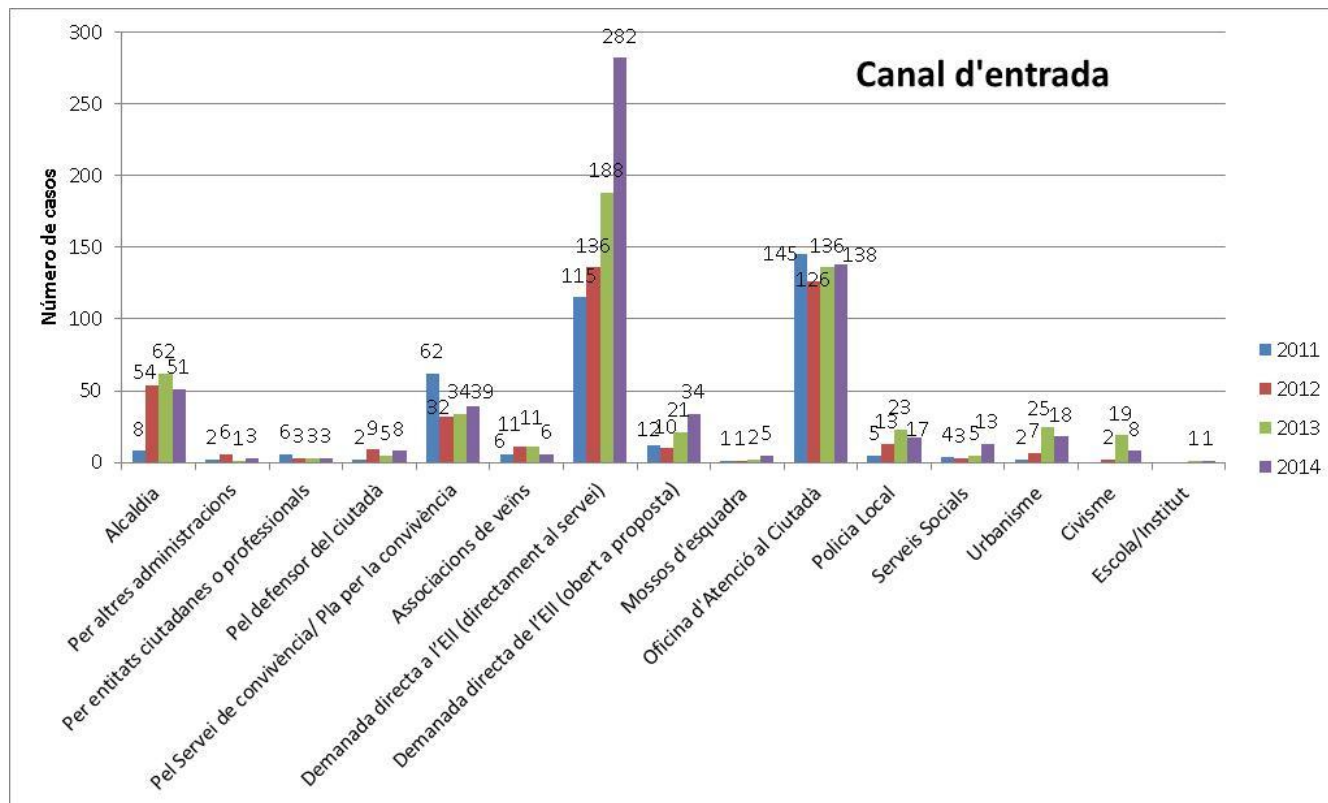


Gràfic 6: Tipologia de tancament de les mediacions 2006/2010



- Indicadors 2011/2014:

Gràfic 7: Canal d'entrada 2011/2014

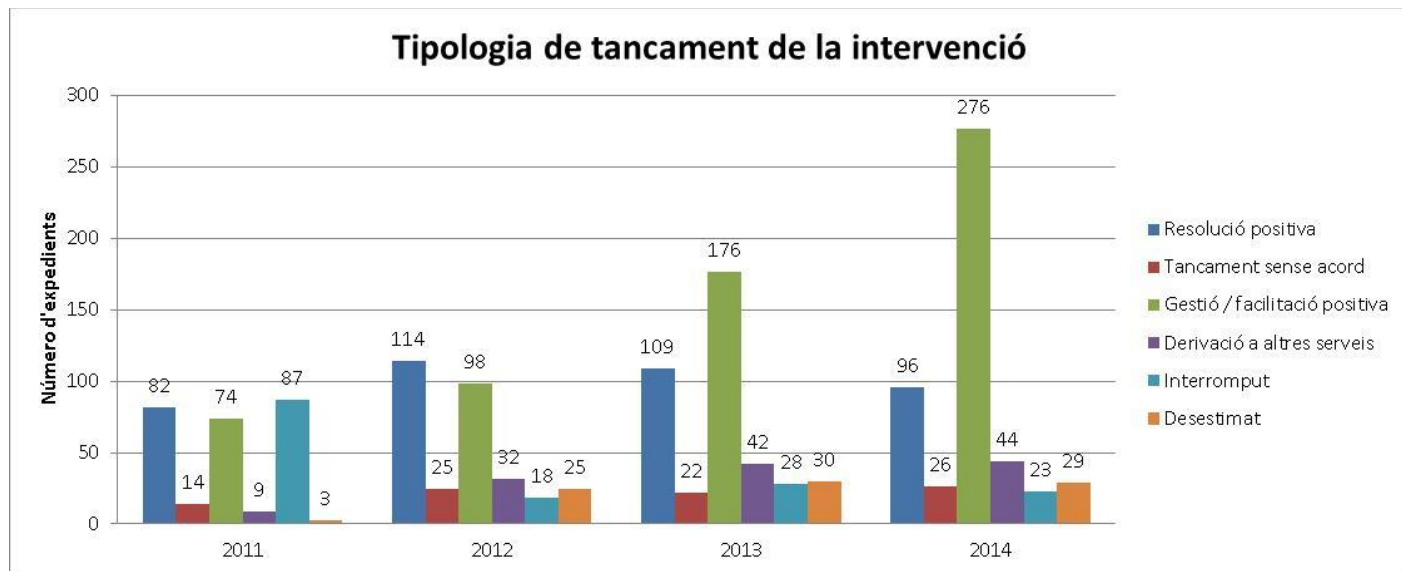


Taula 8: Tipologia de les intervencions 2011/2014

TIPOLOGIA DE LES INTERVENCIONS	2011	2012	2013	2014
Sorolls (veïnals)	70	114	136	143
Olors (veïnals)	58	16	24	17
Obres (veïnals)	19	7	7	16
Neteja i higiene (veïnals)	24	39	52	53
Humitats (veïnals)	20	16	19	25
Gestió de la comunitat: impagament de quotes	12	31	26	30
Dificultats de relació / comunicació (veïnals)	24	55	66	60
Ús dels espais comuns (veïnals)	1	12	14	21
Aire condicionat (veïnals)	2	3	3	3
Animals domèstics (veïnals)	13	4	12	14
Propietat Horitzontal	23	19	21	29
Altres dificultats (veïnals)	50	39	58	76
Sobreocupació (veïnals)	4	11	31	15
Mal ús de l'habitatge (veïnals)	0	0	6	31
Conflictes veïnals (àmbit comunitari)	320	366	475	533
Sorolls (activitats econòmiques)	16	10	12	9
Llicències (activitats econòmiques)	0	0	6	10
Olors (activitats econòmiques)	3	2	3	1
Qüestions derivades del consum	1	3	4	7
Qüestions contractuals (activitats)	5	4	3	9
Altres dificultats (activitats)	4	3	6	7
Conflictes relacionats amb activitats econòmiques	29	22	34	43
Convivència en l'ús i gaudi de l'espai públic	4	7	4	2
Altres dificultats (espai públic)	1	2	6	5
Serveis i equipaments municipals (espai públic)	0	0	1	2
Conflictes en l'ús i gaudi de l'espai públic	5	9	11	9
Vàries demandes	16	14	19	21
Relació de família amb el centre (escolar)	0	1	0	2
Relació de joves amb el centre (escolar)	0	0	0	3
Relació entre alumnes (escolar - grups/bandes)	0	0	0	1
Relació entre famílies (escolar)	0	1	1	0
Altres conflictes (escolar)	0	0	0	7
Conflictes en l'àmbit escolar	0	2	1	13
Relacions entre membres d'una associació	0	0	2	2

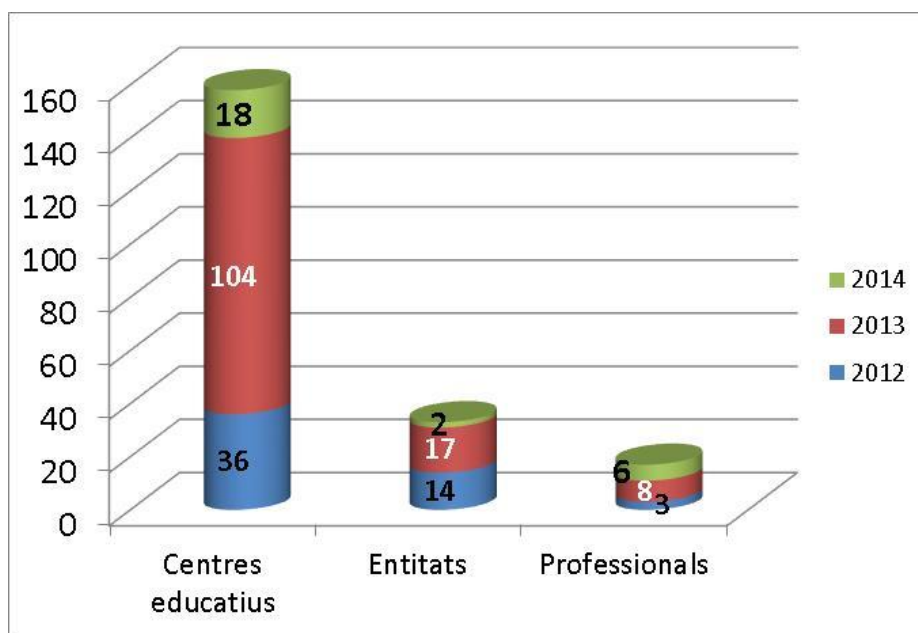
Relacions entre associacions	0	0	2	1
Conflictes en l'àmbit associatiu	0	0	4	3

Gràfic 9: Tipologia de tancament de les intervencions 2011/2014



Indicadors de la Xarxa de Transmissió de Valors:

Gràfic 10: Nombre de tallers realitzats a centres educatius, entitats i professionals 2012, 2013, 2014



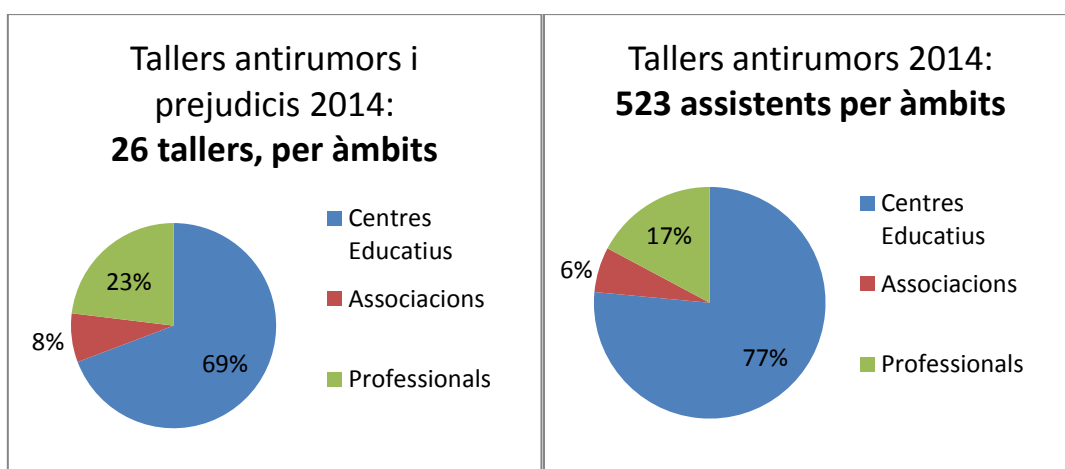
L'aparent disminució dels tallers es deu a que els tallers desenvolupats a Centres educatius del curs 2014/15 s'han concentrat en el primer trimestre de l'any (gener-març), al contrari que en el curs anterior, que es van concentrar en

el primer trimestre del curs. Si observem les dades per cursos, s'aprecia l'evolució creixent:

Taula 11: Tallers realitzats per curs escolar 2012/13, 2013/14, 2014/15

	2012/13	2013/14	2014/15
TOTAL TALLERS PER CURS ESCOLAR (A IES, entitats, professionals, etc)	72	84	102

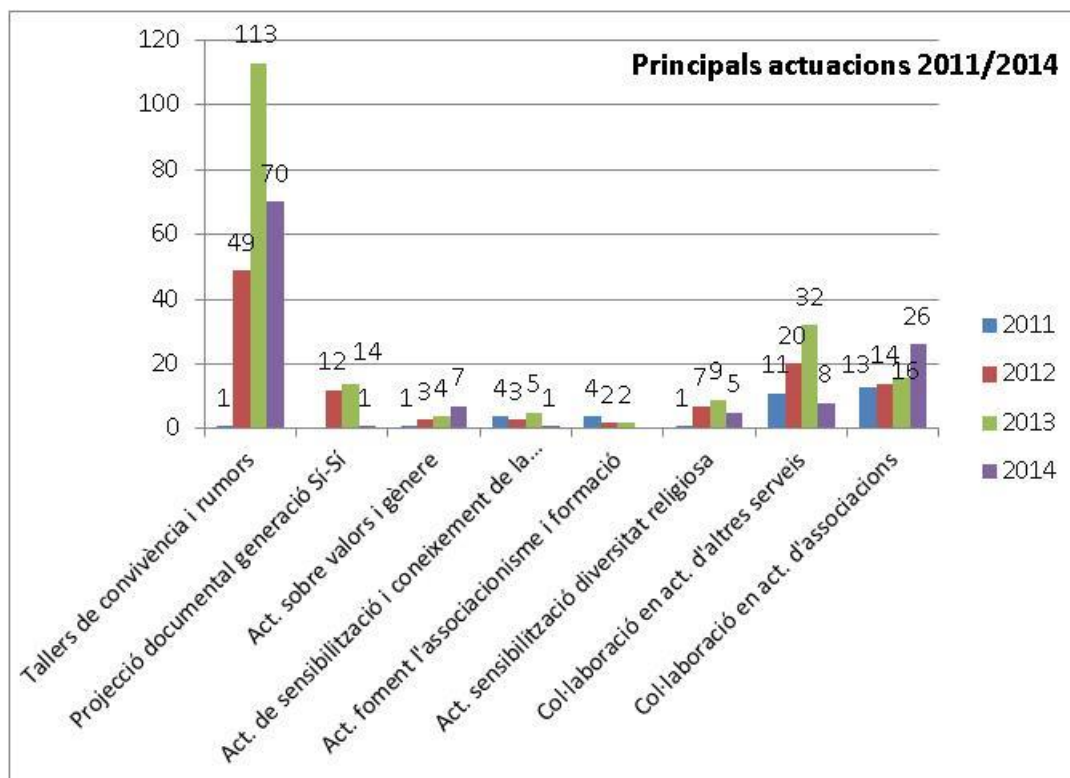
Gràfic 12: Tallers antirumors i assistents el 2014.



Taula 13: Evolució d'activitats de la Xarxa segons col·laboració 2007/14:

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Accions organitzades per la XTV	9	20	9	6	10	10	9	13
Mitja participants	21	21	40	19	54	87	107	49
Accions organitzades conjuntament amb altres serveis municipals	6	6	6	13	4	6	7	8
Participació en accions organitzades per entitats	12	6	3	7	10	8	16	42
Participació en accions organitzades per altres serveis municipals	2	6	3	3	7	15	32	50
Accions organitzades conjuntament amb entitats	2	2	4	2	3	5	3	15
Número entitats diferents contactades / any	31	37	30	26	36	41	36	28
Número serveis municipals diferents contactats / any	13	18	28	28	30	33	24	25

Gràfic 14: Principals actuacions realitzades 2011/2014



Gràfic 15: Evolució de les adhesions a la Xarxa 2004/2014

