

La mediació de com suport de les polítiques d'habitatge i les reformes legals

Joana Suñer

Responsable del Servei de Mediació en l'Habitatge de Càritas Diocesana de Barcelona

Càritas Diocesana de Barcelona és una entitat de l'Església Catòlica que té com a objectiu promoure, orientar i coordinar l'acció social i caritativa de la diòcesis; i que treballa per ajudar a la promoció humana i al desenvolupament integral de les persones, sensibilitzar la societat i promoure la justícia social.

Els ajuts en matèria d'habitatge aportats per part de Càritas Diocesana de Barcelona a les famílies usuàries en temes d'habitatge o de la llar es van triplicar entre els anys 2007 al 2011, passant de 500.000€ a 1.500.000€/any.

La necessitat de prevenir l'exclusió social residencial que pot provocar la pèrdua de l'habitatge a famílies llogateres o propietàries sobre endeutades, juntament a la pressió exercida per alguns donants especialment preocupats per aquests fenòmens, van fer que Càritas decidís crear el Servei de Mediació en l'Habitatge (SMH) amb la iniciativa econòmica d'un particular. Aquest és un servei temporal d'atenció a les famílies amb problemes de pagament, que té com objectiu prevenir l'exclusió social provocada per la pèrdua de l'habitatge habitual, i ho fa actuant com a mediador o intermediari entre les persones o famílies afectades i les entitats financeres o els propietaris de l'habitatge.

El SMH atén situacions que es troben en l'àmbit territorial de les diòcesis de Barcelona, Terrassa i Sant Feliu. És a dir, les que constitueixen l'àrea metropolitana de Barcelona-

Les famílies poden accedir al SMH a través dels treballadors socials de Càritas, dels ajuntaments o per iniciativa pròpia dels afectats. El primer pas es comunicar-se per telèfon on es filtren els casos i després hi ha una entrevista amb el SMV per fer l'estudi de la situació econòmica i social, i una proposta de resolució.

El servei està formada per 6 persones contractades i més de 30 voluntaris, que són la base de Càritas.

Les persones contractades són: la directora experta en gestió financera, per a la mediació en préstecs hipotecaris; dues tècniques de mediació hipotecària; una experta en treball social, per a la mediació en problemes de lloguer i valoració de possibles ajudes econòmiques; una administrativa, per a les gestions de cites i control d'expedients; i un col·laborador tècnic.

D'altra banda, els perfils professionals dels voluntaris són: ex-treballadors d'entitats bancàries; advocats experts en temes d'habitatge; economistes experts en temes bancaris; arquitectes que realitzen activitats de cerca i valoració de pisos de lloguer social; voluntaris de perfil administratiu; estudiants de mediació en pràctiques i administradors de finques.

Tot i tenir aquest equip, les famílies o empreses poden col·laborar fent donacions.

El SMH atén principalment 5 situacions:

1. Les que es poden resoldre amb un **canvi de condicions de pagament de l'habitatge**. S'hauria d'actuar com a prevenció, malauradament això no és possible i s'ha d'actuar en totes les situacions. Però hi algunes que es poden resoldre amb un canvi de condicions de pagament bé sigui pel canvi de lloguer o de préstec hipotecari.

2. Les de dificultat transitòria que poden resoldre's amb **ajuts puntuals amb el compromís de retorn sense interessos**, que permeten a la persona/família retornar a una situació de solvència. És a dir, el SMH actua si ha de fer algun ajut a les famílies, inclús per dignitat de les persones, es proposa un préstec sense interessos perquè puguin continuar vivint a la seva llar.

3. Les de problemes amb el lloguer, en les que no es poden mantenir les condicions d'allotjament prèvies. En aquests casos, es negocia amb el propietari el temps necessari per poder cercar i oferir a la família afectada un altre habitatge que li **asseguri un lloguer assequible o socials**, depenen de les condicions familiars.

4. Les de problemes amb el préstec hipotecari, en les quals resulta impossible mantenir les condicions d'allotjament prèvies. En aquest cas es **negocia amb l'entitat financera** alguna d'aquestes opcions:

4.1. La conversió del préstec hipotecari en un contracte de lloguer assequible, amb dació de l'habitatge i cancel·lació del deute total.

4.2. En cas d'adjudicació de l'habitatge a l'entitat financera, es negocia la reducció/cancel·lació del deute residual i la permanència en el propi habitatge amb un contracte de lloguer.

4.3. El temps necessari per poder cercar i oferir a la família afectada un altre habitatge d'urgència de lloguer assequible.

5. Aquelles en les quals ja s'ha produït el desallotjament o és irrevocable. Des del SMH- s'ajuda a la consecució d'un altre habitatge que asseguri un lloguer assequible, i s'intenta obtenir una reducció del deute que pugui quedar pendent després de la pèrdua de l'habitatge, en cas de deute hipotecari.

En la intermediació davant les entitats financeres (amb un interlocutor únic per a cada entitat) l'objectiu és aconseguir la millor proposta per a la persona o família afectada i que aquesta sigui acceptable per a l'entitat financera, donant prioritat al manteniment de l'habitatge. Per aconseguir-ho, s'implica a la persona afectada en la proposta final (ja que la proposta ha de consensuada amb la persona afectada) que es planteja a l'entitat financera, reforçant la seva dignitat i l'acompanyament en cas que sigui necessari.

Segons les dades d'agost de 2013, des de l'inici del Servei de Mediació (el setembre de 2011), s'han atès a 1804 famílies (unes 6000 persones), s'han resolt 617 dels problemes quals s'han evitat 423 desnonaments i 193 en participat en la recerca d'un habitatge substitutiu de Càritas del mercat de lloguer i 723 famílies han estat assessorades.

Conseqüències Crisis Actual

El problema més gran que actualment generen les situacions que s'atenen és la caiguda d'ingressos provocada per la pèrdua de la feina. En el cas del lloguer, un 74% de les famílies ateses estan al atur i i en el cas del préstec hipotecari un 66%.

Aquesta situació provoca greus problemes a les famílies, tant de convivència com de salut (depressions i angoixes per no saber que fer per sortir de la situació), desorientació i hàbits alimentaris. De fet, la primera acollida acostuma a ser traumàtica, ja que en molts casos suposa la primera vegada que la persona o família troba algú que l'escolta i li presenta alternatives.

Des de l'inici del SMH, al setembre del 2011, el perfil de les persones ateses ha canviat en quant a la nacionalitat, guanyant terreny les persones espanyoles, que ja arriben al 60%. - Cada cop son mes les famílies que acudeixen al SMH, que no havien tingut mai problemes econòmics

Convenis

Càritas i la Fundació Foment de l'Habitatge Social col·laboren amb diverses organitzacions públiques i privades per a poder disposar de pisos per donar allotjament a les persones o famílies ateses pel SMH

Les entitats, entre les que hi ha l'Agència de l'Habitatge de la Generalitat, lliuren - els habitatges en perfecte estat a Càritas com a titular del lloguer, i aquesta lloga els habitatges a preus socials, adaptant-los a les capacitats i necessitats de les famílies.

Tots els lloguers socials van acompanyats d'un pla de treball d'inserció social dirigit pels treballadors socials de Càrites.

El SMH - col·labora amb 13 ajuntaments, on cadascun d'ells té una oficina d'atenció en les seves dependències. Els ajuntaments conjuntament amb - Càritas designen una persona responsable que atindrà als afectats i redactarà una proposta de solució per ser estudiada pel SMV. A banda d'això, els ajuntaments- es comprometen a buscar conjuntament habitatges de substitució en el municipi.

Un altre tipus de conveni és el que el SMH té signat amb - l'Obra Social Catalunya Caixa que ofereix la intermediació en el - lloguer social d'habitacions per a les persones que tenen una propietat pròpia però necessiten una font d'ingrés o pels que hagin perdut el seu habitatge actual hi necessiten trobar-un allotjament.

A més a més i per ser fidels als objectius de Càritas, el SMH es coordina amb actors en incidència política, com el *Síndic de Greuges* i la *Taula d'Entitats del Tercer Sector*; i es proactiu amb els mitjans de comunicació per denunciar les situacions que deté cta i per donar a conèixer el servei que ofereix -

A banda de la mediació, des de Càritas s'han fet declaracions de denuncia, reclamant un mini-frob per a les famílies afectades. Només destinant un 3-5% dels ajuts que han rebut les entitats

financeres es podria rebaixar el deute d'aquestes famílies i donar-los una segona oportunitat, permetent que mantinguessin l'habitatge.

També s'ha demanat la posada en marxa de forma immediata d'un sistema - de lloguer social de titularitat pública o de lloguer social dels habitatges en mans de les entitats financeres especialment de les rescatades, a preus màxims de 200€/mensuals i amb una durada de contracte de 10 anys.

Una altra demanda que es fa és l'obligatorietat d'una mediació prèvia a la formalització dels contractes de préstec (des d'Europa ja s'està treballant), i unes normes perquè no es torni a produir la situació a la que ens ha abocat la bombolla immobiliària i la facilitat d'endeutament, que han provocat les entitats financeres, i que han portat al desequilibri actual en l'economia de les famílies. Provocat per préstecs molt per sobre dels preus de compra (cap esforç per part del comprador) i un consum desbocat