

PROGRAMA REVALUA



PER A UNA ECONOMIA FAMILIAR SOSTENIBLE

Barcelona

Octubre 2016

Projecte finançat per la Fundació "la Caixa".



Obra Social "la Caixa"

ÍNDEX

1. CONTEXT DEL PROGRAMA
2. CARTERA DE PRESTACIONS
3. ACTIVITAT DESENVOLUPADA I RESULTATS
4. PERFIL DE LES FAMÍLIES ATESES
5. AVALUACIÓ DEL PROGRAMA
6. DISSEMINACIÓ DE LA CARTERA DE PRESTACIONS
7. MOSAIC DE SERVEIS COMPLEMENTARIS
8. COL·LABORACIÓ I SUPORT D'ORGANITZACIONS PÚBLIQUES I PRIVADES
9. DECLARACIÓ D'AUTORIA

1. CONTEXT DEL PROGRAMA

La pobresa energètica juntament amb l'exclusió residencial arreu de Catalunya i Espanya ha estat una de les conseqüències socials més visibles i dramàtiques de les crisis econòmica i d'ocupació enmig de les que continuem vivint.

D'ençà l'any 2014, les empreses elèctriques havien destinat uns 500 milions d'euros a finançar el bo social que s'aplica als consumidors més vulnerables i fins a Maig de 2016 aquest finançament havia suposat 2,4 milions d'euros segons la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.

La impossibilitat d'accedir a subministres bàsics com ara l'aigua, la llum i el gas empitjora l'estat físic i psicològic de les persones i famílies vulnerables incrementant la mortalitat per afeccions cardiovasculars i respiratòries i el risc d'accidents a la llar. Entre les conseqüències indirectes es troben principalment la limitació de l'activitat física i una disminució de la interacció social. Així mateix, moltes famílies que pateixen pobresa energètica tenen sovint que triar entre alimentar-se o escalfar-se.

El Tribunal Suprem ha declarat molt recentment inaplicable el règim de finançament del bo social al·legant que incompleix la Directiva 2009/72/CE sobre normes comunes del mercat interior d'electricitat doncs vulneraria la proporcionalitat de les càrregues dels consumidors fent recaure el finançament del sistema elèctric sobre uns amb exclusió d'altres, de manera indefinida i sense cap tipus de mesura compensatòria.

A Barcelona existeix un teixit d'iniciatives que han vingut donant resposta a la pobresa energètica i l'exclusió residencial com ara el Servei de Mediació en l'Habitatge de Càritas, la Fundació Habitat 3, el Programa d'Habitatge Assequible/Lloguer Solidari de l'Obra Social "la Caixa", l'Associació Pro-habitatge, l'Associació PAM a PAM per l'economia solidària i l'Associació ABD. A banda, durant l'any 2016 ha destacat la iniciativa de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya que han promogut la celebració del 1r Congrés de Pobresa Energètica que tindrà lloc a Sabadell els propers 3 i 4 de Novembre. En aquest sentit, la Tala del Tercer Sector ha fet palès que l'energia, és un dret bàsic al que tots hauríem de tenir-hi un accés a un preu just i alhora influeix directament en la possibilitat de viure una vida digna.

L'Associació Salut i Família, va atendre durant l'any 2015 13.549 persones i 13.214 famílies, en la seva major part persones i famílies en situacions de vulnerabilitat i risc d'exclusió social i va tenir un impacte comunitari sobre 90.312 ciutadans/es actius/ves.

El Programa **REVALUA** fa seva la necessitat de donar una resposta integral i coordinada amb d'altres Programes ja existents a l'Associació Salut i Família que s'adrecen a les famílies vulnerables amb menors al seu càrrec i a risc d'exclusió residencial i/o privació energètica.

El Programa **Brúixola** (2009-2016) d'orientació jurídica i psicosocial a dones i famílies vulnerables en l'àmbit de la vida familiar ha estat el marc referencial del Programa **REVALUA** i s'han desenvolupat sinèrgies i complementarietats entre aquets dos Programes de l'Associació Salut i Família.

2. CARTERA DE PRESTACIONS

Es va oferir un servei gratuït i confidencial d'orientació financera i pràctica en matèria d'economia familiar sostenible adreçat principalment a famílies vulnerables amb menors al seu càrrec a fi de que puguin disposar d'eines per a fer una planificació realista del seu pressupost familiar, pal·liar i reduir les situacions de pobresa energètica i rebre orientació cap a alternatives de consum domèstic sostenible. Aquest servei forma part de la línia de treball equitativa de l'Associació Salut i Família a favor de les famílies amb pocs recursos i ha brindat una atenció adaptable als nous perfils i situacions de pobresa i exclusió social.

La cartera de prestacions ha estat:

- Informació a mida sobre com estalviar i reduir les factures de subministres energètics de la llar.
- Informació i suport per a la tramitació del bonus social als subministres energètics que disposen d'aquesta opció per a les famílies amb baixos ingressos.

- Informació i suport per a la tramitació dels ajuts públics disponibles per donar cobertura temporal a les despeses del lloguer de la vivenda en famílies amb baixos ingressos.
- Informació a mida sobre opcions disponibles de consum sostenible de productes bàsics d'alimentació i higiene.

El Servei ha estat lliurat per **professionals contractats** per l'entitat pel que fa a les prestacions d'informació i acompanyament a la sol·licitud de bonus socials energètics, d'informació actualitzada sobre alternatives de consum familiar sostenible, d'assessoria sobre sostenibilitat del pressupost familiar i la valoració i dispensació d'ajuts econòmics directes a les famílies en situacions d'extrema vulnerabilitat i pobresa energètica palesa. S'ha comptat amb **la col·laboració voluntària** d'un advocat sènior expert en dret immobiliari dedicat a assessorar a les famílies que presentaven conflictes i/o dubtes amb l'habitatge de lloguer o hipotecat.

3. ACTIVITAT DESENVOLUPADA I RESULTATS

Els objectius principals del Programa **REVALUA** han estat els següents:

- *Definir la cartera de prestacions* necessàries i sostenibles i desplegar l'experimentació del Programa a fi de garantir l'efectivitat del mateix.
- *Assolir penetració suficient* coordinant el Programa amb d'altres serveis i programes de l'Associació Salut i Família i amb agents actius a Barcelona que treballen als àmbits del consum sostenible, la pobresa energètica i l'economia solidària.
- *Assolir sostenibilitat suficient* creant i nodrint un Banc de Recursos Virtuals per a una economia familiar sostenible.
- *Guanyar impacte* del Programa desplegant tallers de formació adreçats a famílies vulnerables, voluntaris líders d'associacions d'immigrants, Bancs del Temps i ONG's socials als àmbits de la pobresa energètica, l'accés a l'habitatge social i assequible i el consum familiar responsable.

- *Guanyar impacte general* del Programa fent difusió del mateix entre destinataris i organitzacions col·laboradores.
- *Documentar l'innovació* que suposa el Programa difonent els resultats de l'avaluació descriptiva i alhora afavorint la participació pluralista de beneficiaris i agents actius a Barcelona.

Pel que fa al **primer objectiu**, els compromisos d'activitat es van acomplir plenament aconseguint-se:

- Definir una cartera de prestacions rellevant, consistent i sostenible.
- Dissenyant una publicitat bàsica consistent en l'edició electrònica d'un opuscle en versions catalana i castellana i un apartat específic del Programa **REVALUA** a la pàgina Web de l'Associació Salut i Família en versió bilingüe.

Pel que fa al **segon objectiu**, els compromisos d'activitat es van acomplir plenament aconseguint-se:

- Dissenyar i inscriure un fitxer específic del Programa a l'Agència Nacional de Protecció de Dades Personals a fi de registrar els perfils dels beneficiaris, les seves necessitats i l'atenció prestada. Aquestes dades van permetre realitzar la monitorització i l'avaluació descriptiva del Programa.
- Protocol·litzar i formalitzar els canals d'informació i derivació recíprocs pel que fa als beneficiaris procedents d'altres programes de l'Associació Salut i Família i obrir vies de mútua col·laboració amb les organitzacions que s'esmenten a l'apartat 8 d'aquesta Memòria.
- Es va crear un Banc de Recursos Virtuals que es continuarà actualitzant en funció dels canvis que es vagin produint principalment pel que fa a l'accés al bonus social en situacions de pobresa energètica i a l'accés a l'habitatge social i assequible.

Pel que fa al **tercer objectiu**, els compromisos d'activitat van tenir un grau d'acompliment mitjà aconseguint-se:

- Es va aconseguir celebrar tres Tallers de Formació i l'audiència va estar de 91 beneficiaris/es. Es va comptar amb la col·laboració de ONG's socials com ABD, d'associacions de consum sostenible com ASGECO i PAM A PAM, i d'associacions d'habitatge social com la Fundació Habitat3.
- L'impacte general del Programa i la seva difusió va abastar 1.815.674 persones mitjançant la campanya realitzada als vagons dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, les visites al Web de l'Associació Salut i Família i l'activitat Facebook i Twitter.

Pel que fa al **quart objectiu**, els compromisos d'activitat es van complir plenament aconseguint-se:

- Realitzar l'avaluació del Programa en tres fases, una preliminar per a definir la cartera de prestacions, una intermitja per valorar el ritme i el nivell de focalització dels objectius del Programa i una final consistent en una avaluació descriptiva que inclou l'activitat realitzada i el perfil dels beneficiaris/es. Així mateix, el/les beneficiaris/es han participat activament a l'avaluació mitjançant enquesta telefònica a 50 persones manifestant el seu grau de satisfacció i les necessitats no cobertes.

Els **resultats** més destacats han estat:

- Atendre directament 566 famílies en situació de vulnerabilitat i amb dificultats per cobrir les seves necessitats bàsiques com el pagament de les factures de llum i l'aigua i/o la compra d'aliments.
- Aconseguir un impacte de millora de les condicions de vida de 1.546 persones que van establir relacions i/o es van beneficiar de les prestacions del Programa **REVALUA** i alhora de les d'altres Programes de l'Associació Salut i Família que ofereixen recursos jurídics, psicosocials, de planificació familiar, de suport a la maternitat i d'orientació formativa i laboral.

- Els infants en risc d'exclusió social que s'han beneficiat de les diverses accions d'atenció a les manifestacions i efectes de la pobresa han estat 980.
- Les famílies en condicions d'extrema vulnerabilitat que han rebut un ajut monetari de 60 euros han estat 156, havent-hi documentat greus dificultats per a fer-se càrrec del subministrament energètic de les seves vivendes.
- Les famílies beneficiàries que han participat a l'avaluació del Programa **REVALUA** han estat 50 i han col·laborat valorant el grau de satisfacció amb les prestacions rebudes, les necessitats encara no cobertes i la disposició a traslladar la seva residència fora de Barcelona per millorar les condicions de lloguer de la seva vivenda.
- La difusió, publicitat i promoció del Programa **REVALUA** ha arribat a 1.815.674 persones.
- Les accions d'incidència social i de coordinació a favor d'alleugerir la pobresa energètica i d'altres necessitats bàsiques així com de fomentar amb la col·laboració de 6 entitats i dels 20 Bancs del Temps que funcionen a Barcelona.

4. PERFIL DE LES FAMÍLIES ATESES

La demanda real del Programa **REVALUA** ha estat de 686 famílies vulnerables programades, havent acudit a rebre atenció directa a 566 famílies tot i que l'accessibilitat al Programa ha estat molt fàcil i gairebé immediata. El motiu principal d'aquesta incompareixença (17,49%) ha estat la cerca improvisada i diària que fan moltes famílies vulnerables per cobrir les seves necessitats bàsiques així com les condicions d'infrahabitatge d'aquestes famílies. Les famílies que ocupen habitacions rellogades no han pogut beneficiar-se de l'assessorament ni dels ajuts monetaris per reduir la seva pobresa energètica doncs no són titulars jurídiques de cap contracte de lloguer ni tampoc dels contractes de subministrament. A banda, la situació de pobresa crònica indueix una conducta conservadora i/o immobiliària pel que fa a l'habitatge com a expressió de l'especial dificultat d'accedir-hi a aquest tipus de bé i de la consegüent manca d'esperança de millorar a curt/mig termini les condicions de vida.

El perfil de les famílies ateses va ésser del 96,3% d'origen estranger i del 96,5% amb menors al seu càrrec. Les famílies monomarentals han estat el 25,6% i les famílies amb dos progenitors han suposat el 74,4%. Les famílies nombroses (tres o més fills) han estat el 16,2%.

La situació d'habitatge ha estat: a) de lloguer de la vivenda (81,3%), b) de lloguer d'una habitació i d'altres formes de precarietat (16,8%), de vivenda en propietat (1,9%).

Pel que fa al gènere el 93,1% dels consultants van ésser dones i el 6,9% homes. Les franges d'edat eren del 1,9% menors de 20 anys, del 92,1% amb edats compreses entre els 21 i 49 anys i un 6% de persones de 50 o més. L'estat civil era casat/unió de fet (65,7%), solter/a (24,5%), separat/divorciat/a (9,4%) i vidu/a (0,4%).

El 13,1% dels/les beneficiaris/es tenien un nivell d'estudis primaris o inferiors, el 75,1% nivell d'estudis secundaris i un 11,8% nivell d'estudis universitaris. El 23,8% eren actius/ves econòmicament, el 51% estava a l'atur, el 19,8% no buscava feina per declarar-se estudiant i mestressa de casa i el 5,4% rebien algun tipus de prestació pública. Els/les immigrants amb una situació administrativa regular van suposar el 92,7% del col·lectiu d'estrangers.

Entre totes les famílies ateses es reuneix un nucli bàsic de 3.052 persones de les quals 1546 van ésser demandants/beneficiaris/es directes i 986 són menors (63,8%). S'ha registrat un impacte significatiu de millora de les condicions de vida en el (100%) de les famílies ateses que s'han beneficiat activament de les prestacions del Programa **REVALUA** i alhora de les altres Programes de l'entitat iniciant un procés de millora de la seva xarxa relacional a nivell familiar i social. Aquest impacte abasta a 1.546 persones de les quals 986 són menors i 560 són adultes.

5. AVALUACIÓ DEL PROGRAMA

L'avaluació ha inclòs una avaluació descriptiva de les 566 famílies ateses i registrades i la participació de 50 famílies a l'avaluació qualitativa mitjançant enquesta telefònica. A banda, 35 famílies beneficiàries van participar activament als Tallers **Per una economia familiar sostenible** que van tenir una audiència total de 91 persones.

Les prestacions del Programa **REVALUA** més sol·licitades han estat en primer lloc, assessorament sobre bonificacions socials per a subministraments energètics (64,5%), en segon lloc (20,4%) assessorament per millorar les condicions de l'habitatge de lloguer i la sol·licitud 'informació sobre els ajuts públics disponibles i en tercer lloc (15,1%) demandes variades que abasten des d'assessorament sobre consum de productes bàsics fins a dificultats variades relatives a la precarietat de l'habitatge. Les principals actuacions o respostes que s'han donat des del Programa **REVALUA** han estat: a) tramitació d'ajuts directes i de sol·licituds de bonificació social dels subministres energètics (65,5%), b) tramitació de sol·licituds d'ajut pel pagament del lloguer de l'habitatge (8,6%), c) orientació sobre consum sostenible de productes bàsics (4,3%), d) assessorament i derivacions a serveis socials i als diferents programes de l'Associació Salut i Família (21,6%).

Entre totes les famílies ateses, la totalitat van quedar satisfetes amb l'atenció rebuda al Programa **REVALUA** tot i que el 86% manifestaven considerables dificultats per a fer-se càrrec dels pagaments dels subministres energètics i també del rebut de lloguer del seu habitatge. A banda, la totalitat manifestaven la necessitat de rebre ajuts com ara beques de menjador, descomptes en alimentació, descomptes al transport públic, material escolar, etc per a poder fe sostenible la seva economia familiar.

Els factors d'èxit del Programa **REVALUA** han estat per ordre d'importància: a) el fluxe de beneficiàries/es generats/es pels diferents Programes de l'Associació Salut i Família que atenen famílies vulnerables, b) les iniciatives de formació van tenir molt bona acollida entre les persones beneficiàries i d'altres pertanyents a entitats col·laboradores, de tal manera que 36 persones van manifestar la seva disposició a realitzar tasques voluntàries de difusió, connectivitat i informació, c) la bona acollida que van tenir les diverses iniciatives del Programa entre entitats claus del territori com ara l'Associació Benestar i Desenvolupament, el Projecte PAM a PAM i la Fundació Habitat3.

6. DISSEMINACIÓ DE LA CARTERA DE PRESTACIONS

La difusió, publicitat i promoció del Programa **REVALUA** ha arribat a 1.815.674 persones pels següents canals:

- La pàgina Web de l'Associació Salut i Família va obrir un apartat específic i bilingüe del Programa **REVALUA** on hi es troben els opuscles digitals i el Banc de Recursos Virtuals i es van difondre varies onades de notícies als butlletins, Facebook i Twitter de l'entitat.
- Durant un període d'un mes (01/06/2016 a 01/07/2016) es va desplegar una campanya de publicitat directa adreçada al públic-diana mitjançant la col·locació de 30 pòsters de vinil als vagons dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.
- Els Tallers **REVALUA: Per una economia familiar sostenible** es van difondre per mitjans electrònics al públic-diana i a les entitats col·laboradores i es van concentrar de forma seriada al llarg del mes de Setembre 2016 per tal de produir un efecte de bola de neu.

7. MOSAIC DE SERVEIS COMPLEMENTARIS

Tota la població vulnerable atesa al Programa **REVALUA** ha disposat d'accés immediat als següents serveis complementaris de l'Associació Salut i Família:

- Orientació i suport jurídic i psicològic per a dones de tots els orígens. mitjançant el Programa *Brúixola*.
- *Orientació formatiu-laboral* per a dones de tots els orígens.
- Orientació i consell en matèria de planificació familiar i accés gratuït a mètodes contraceptius de llarga durada mitjançant el Programa *Atenció a la Maternitat a Risc*.
- Participació en els *grups de suport i orientació a mares* de tots els orígens.
- *Atenció jurídica i psicològica immediata en situacions de violència de parella*.
- Accés a la *línea de prestacions la infància és essencial* per a mares de tots els orígens.

8. COL-LABORACIÓ I SUPORT D'ORGANITZACIONS PÚBLIQUES I PRIVADES

L'organització cofinançadora del Programa **REVALUA** ha estat:

- L'Obra Social "la Caixa".

Les organitzacions que han prestat activament suport i col·laboració al Programa **REVALUA** han estat:

- Bancs del Temps de Barcelona ciutat i província.
- ASGECO. Cooperativa de Consumidores.
- Associació Benestar i Desenvolupament (ABD).
- Projecte PAM a PAM. El teu mapa de l'economia solidària.
- Fundació Habitat3.
- Fedelatina.
- ACESOP. Associació Cultural Educativa i Social de Dones Pakistaneses.
- Asociación de Mujeres Bolivianas.
- Asociación de Mujeres Paraguayas.
- Federació Catalana de Famílies Monoparentals.
- Asociación Amistad de las Mujeres Filipinas.
- Centro Filipino Tuluyán San Benito
- Federación de Entidades Cívicas y Religiosas Filipinas (KALIPI).

Les organitzacions que han atès població derivada amb problemàtica de vivenda i necessitats bàsiques han estat:

- Càritas de Barcelona.
- Federació Catalana de Famílies Monoparentals.
- Asociación Amigos MIRA.
- Centres Municipals d'Allotjament Temporal.

9. DECLARACIÓ D'AUTORIA

Elvira Méndez ha dissenyat i redactat aquesta Memòria d'Avaluació del Programa **REVALUA** corresponent al període 1'Octubre 2015 a 21 d'Octubre de 2016.

Josep M. Llampallas ha fet el tractament informàtic de les dades d'activitat i del perfil dels/es beneficiaris/es atesos/es.

Carolina Herrera ha realitzat l'edició.

Octubre 2016. Barcelona

Composició de coberta: Pere Anglada