

## 3. Diagnosi de les accions

La diagnosi de les actuacions portades a terme per l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat és de caràcter qualitatiu i s'ha realitzat en dos processos paral·lels. Per una part el recull de les opinions dels tècnics encarregats de la implementació de les actuacions i, per altre banda, el recull de les opinions de ciutadans i ciutadanes convidats a la jornada participativa "Viure és Conviure", que va desenvolupar-se el passat 6 d'abril de 2013. Les conclusions d'aquest diagnosi s'han incorporat a les fitxes del Pla D'Actuació 2013-2015.

### 3.1 Diagnosi participativa ( "Viure és Conviure")

El dissabte 6 d'abril de 2013 es va convidar als ciutadans i ciutadanes de Sant Feliu de Llobregat, organitzats en entitats i/o a títol individual, a participar en un taller per deliberar sobre la convivència al municipi al voltant del Pla de Convivència de Sant Feliu i la revisió de l'Ordenança Municipal de Civisme i ús de la via pública.



En les sessions van participar 64 persones, que es van dividir en 3 grups d'entre 18 i 23 participants. La metodologia de treball va ser la següent:

Els 3 grups de treball van dedicar uns primers minuts a parlar sobre la convivència i les seves múltiples percepcions i definicions. Els i les participants dels 3 grups de treball van mostrar el seu acord amb les definicions plantejades, reforçant la idea que per a una bona convivència a la ciutat s'han de promoure valors com la solidaritat i la corresponsabilitat.

Amb l'objectiu d'endregar les aportacions recollides en els 3 tallers i facilitar la seva lectura, es presenten els resultats de la dinàmica del Pla de convivència segons quines activitats estan ben valorades (aspectes positius), quines haurien de millorar (aspectes a millorar) i finalment quines propostes d'accions es fan, incorporades a les fitxes del Pla d'Actuació.

El 19 de novembre de l'any passat es va fer el retorn de les conclusions de la jornada del 6/4 a la ciutadania, amb una participació de més de 70 persones, així mateix es va obrir un procés participatiu on line, per a recollir també les aportacions dels ciutadans i ciutadanes, aquest procés es va finalitzar el passat 30 de gener.

# 1. Espais públics i equipaments

---

## ASPECTES POSITIVUS

- **Jocs al carrer.** Es valora positivament l'experiència dels jocs de carrer, ja que a través d'aquesta iniciativa es potencia l'ús de l'espai públic per part dels infants i les seves famílies sense que hi hagi conflictes intergeneracionals. Molts participants veuen l'èxit d'aquest projecte en la figura dels dinamitzadors, ja que són els encarregats de vetllar que l'activitat es desenvolupi amb total normalitat i sense perjudicar a altres persones que també fan un ús de la plaça.
- **Jovesportiu:** la gran majoria d'assistents valoren molt positivament el fet de que en la pista de lleure (Riera de la Salut) hi hagin activitats esportives i dinamitzades
- **Regulació de l'ús de l'espai públic (Regulació de les places).** Es comparteix la necessitat que s'hagi de recordar les normes dels usos dels espais per compartir. Es valora positivament la implementació de plaques reguladores dels espais on es pot jugar a pilota. S'identifiquen punts de la ciutat on el conflicte pel joc de pilota es manifesta. Aquests punts són: Plaça de la Vila, Can Calders, la Plaça de les Roses i El Parc de Roser.

## ASPECTES A MILLORAR

- **Jovesportiu:** programar activitats durant tot l'any, no només a l'estiu, i a tots els barris de la ciutat. Es troba a faltar més publicitat per informar de les activitats, buscar altres mecanismes complementaris que facilitin la manera de que la informació arribi a tothom.
- **Jocs al carrer.** Potenciar que els jocs al carrer es puguin dur a terme en espais verds, no tant en places dures. I que aquesta iniciativa es traslladés a la resta de barris. En clau de proposta es comenta que es podrien habilitar a les places de la ciutat espais destinats als jocs dels infants i de la gent jove.
- **Pista de Lleure de la Riera de la Salut.** Molts participants veuen la pista de Can Calders com un espai problemàtic per a la convivència ja que hi ha grups de joves que s'apropien de l'espai utilitzant-lo sense compartir-lo. Segons alguns participants aquests grups no respecten els horaris, posen música a volum elevat i es detecta la venda d'alcohol. Segons alguns participants,

## 2. Educació i sensibilització

### ASPECTES POSITIUS

- **Accés segur a les escoles.** Es valora positivament el projecte.
- **Educació vial escolar.** Aquesta acció ha estat molt ben valorada pel conjunt dels i les assistents. Per la temàtica, pel seu format i per la persona que condueix l'activitat es valoren positivament els tallers d'educació vial.
- **Pla de sensibilització (Fira de la Solidaritat).** El pla de sensibilització i en concret la Fira de la Solidaritat té una molt bona acollida per part dels i les assistents al taller.
- **Campanya civisme i Campanya responsable de tinença d'animal.** Es valora positivament que es destinin recursos a les campanyes de sensibilització.
- **Tallers de lleure a la Biblioteca.** Es un grup es valora com una acció molt inclusiva. Es comenta que la biblioteca ens els últims anys ha esdevingut un espai de relació i de convivència molt potent.
- **Accions de sensibilització en centres escolars.** Activitat molt ben valorada per tots els i les assistents dels 3 grups. Es comparteix que la convivència s'ha de treballar des de les escoles. L'educació dels menors com el motor per a treballar per una bona convivència. "Si estimes al poble acabes sent més cívic", segons els i les participants "*es important treballar els valors i la pertinença des del sistema educatiu*". Es comenta que l'escola es un bon espai per a sensibilitzar i educar en valors que promoguin una bona convivència, ja que molts cops els infants i la gent jove són transmissors de valors cap a les seves famílies i la resta de la societat. Es posa l'exemple del reciclatge, on els infants i la gent jove han sensibilitzat a les seves famílies.
- **Taller intergeneracional** es valora com una acció positiva.

#### ASPECTES A MILLORAR

---

- **Accés segur a les escoles.** En un grup de treball es comenta que s'hauria de formar més a les agents cíviqes per a que facin aquesta tasca.
- **Accions de sensibilització en centres escolars.** Segons alguns participants manquen activitats dirigides a les famílies ja que n'hi ha que no s'impliquen amb l'educació en valors dels seus fills, deixant aquesta funció en exclusivitat a l'escola.
- **Campanya civisme.** Concretament en relació a la campanya de promoció del civisme realitzada als barris de Can Calders i La Salut, els i les participants d'un dels grups de treball comenten que, després de la seva preparació, finalment no va sortir a la llum.
- **Campanya responsable de tinença d'animals.** En un grup es proposa destinar més recursos a aquesta campanya.

### 3. Ciutadania activa i participativa

---

#### ASPECTES POSITIUS

---

- **Xarxes de Barri.** Molts dels i les assistents comenten la seva voluntat de poder formar part d'aquestes xarxes.
- **Sant Feliu, ciutat acollidora.** Els i les assistents mostren el seu acord en què el treball en xarxa entre entitats, ciutadania i administració és una bona posada en marxa per aconseguir una bona convivència als barris. Es considera que les associacions tenen un paper important en el foment de la convivència. Les entitats coneixen a la ciutadania per la seva proximitat.
- **Sessions d'Acollida.** acció ben valorada per al conjunt dels i les assistents de dos grups de treball.
- **Combatre la rumorologia.** La gran majoria de participants valoren positivament que s'estigui treballant en primer terme la rumorologia des de l'administració. Els i les assistents són conscients que hi ha molta rumorologia i que és important treballar en aquesta línia. Pel que fa als problemes de la convivència relacionats amb la diversitat d'origen els i les participants d'un grup consideren que la comunicació és la base de l'entesa.

#### ASPECTES A MILLORAR

---

- **Ciutadania activa i participativa.** Alguns participants consideren que l'ajuntament no escolta a les associacions i que des de l'administració es pregunta molt però no hi ha resultats visibles de la participació.
- **Combatre la rumorologia:** Més exercici de transparència, tant des de l'administració com des de les entitats.

## 4. Mediació ciutadana com eina de convivència

### ASPECTES POSITIUS

- **Serveis de mediació municipals.** Es valoren positivament els diferents recursos municipals que promouen la mediació de conflictes en busca d'una solució pactada.
- **Servei de mediació d'habitatge.** Es valora de manera positiva l'existència d'aquest servei, i sobretot, que s'hagi anat adaptant a les necessitats i a la realitat actual.
- **Mediació Intercultural.** Servei ben valorat per un grup.
- **Assessoria jurídica per a comunitats de propietaris i veïns.** Acció ben valorada i acollida pels participants de dos grups de treball.

### ASPECTES A MILLORAR

- **Assessories i Serveis de mediació.** Els i les participants pensen que l'Ajuntament hauria de publicitar millor els serveis que ofereix.
- **Assessoria jurídica per a comunitats de propietaris i veïns.** Un participant opina que no és efectiu, ja que perquè l'advocat porti el cas, se l'ha de contractar a nivell privat. De totes maneres, els participants estan d'acord amb aquesta aposta municipal per a resoldre els conflictes promovent l'accés a la informació.

## 3.2 Diagnosi tècnica

Al llarg de la realització d'aquest document, i mitjançant unes fitxes d'actuacions que es van demanar als tècnics responsables de les diferents departaments i programes que hi participen a la Taula de Coordinació per a la Convivència, es va recollir les valoracions que els referents de les accions que s'han incorporat en aquest Pla per a la Convivència van realitzar de cara al seu desenvolupament futur. Els resultats han estat els següents:

### 1. Espais públics i equipaments

#### ASPECTES POSITIUS

- **Jocs al carrer:** el número d'infants amb les seves famílies que han passat durant aquest dos semestres ha estat d'èxit rotund (més de 4.000 usos); a més les enquestes de satisfacció recollides han donat un grau molt alt de valoració de l'activitat. Les incidències han estat molt puntuals.
- **Accés segur a les escoles:** la valoració per part de la comunitat educativa (direcció centres, famílies i infants) és força positiva. És una campanya ja consolidada en el marc del pla de treball de les agents cíviques que permet la seva visibilització entre la ciutadania.
- **Tallers de lleure a la biblioteca:** Activitat molt ben acollida pels infants i les seves famílies; el ser una activitat lliure i oberta permet a les famílies participar en diferents sessions segons disponibilitat; tot i això es va aconseguir una fidelització important de participants.
- **L'esport com eina de cohesió:** Activitat molt valorada tant a nivell dels professionals com dels infants i de les seves famílies.
- **Lliga de futbol sala:** gran implicació dels agents de les entitats i dels jugadors inscrits. Serietat.

## ASPECTES A MILLORAR

---

- **Jocs al carrer:** la manca d'estabilitat de l'actuació no permet una intervenció més comunitària en el barri, ja que és un espai on es poden detectar mancances importants de la cura dels fills, dels comportaments socials de les famílies i de les dinàmiques socials del veïnatge. És una experiència pilot extrapolable a qualsevol barri de la ciutat, i molt especialment en aquells llocs en els que calgui una millora de les relacions veïnals. Caldria valorar les possibilitats tècniques i econòmiques per donar una continuïtat a aquesta experiència.
- **L'esport com eina de cohesió:** La nostra proposta és ampliar el nombre d'entitats col·laboradores i aconseguir més diversitat d'esports.
- **Lliga de futbol sala:** el públic assistent es motiu de constants discussions. Existeix venda de beguda que s'intenta prohibir.



## 2. Educació i sensibilització

### ASPECTES POSITIUS

- **Campanya de civisme:** aquesta campanya representa la principal via d'interacció de les Agents Cíviques amb la ciutadania, i per tant també la principal font d'informació sobre necessitats i propostes veïnals.
- **Educació vial escolar:** experiència de 15 anys i sòlida formació del monitor d'educació viària i la implicació del mateix.
- **Combatre la rumorologia:** com a punt fort ressaltar què és un bon moment per treballar la transparència pel que fa a la gestió dels recursos públics. i com a punt feble ens podem trobar de que aquest projecte no sigui una aposta de tota l'administració i que només s'involucrin les persones que de per sí ja estan motivades.
- **Sensibilització als centres escolars:** Aquest acció està molt consolidada i es considera que s'ha de mantenir.

### ASPECTES A MILLORAR

- **Educació vial escolar:** el cost, tant humà i econòmic que representa.
- **Combatre la rumorologia:** com a punt feble ens podem trobar de que aquest projecte no sigui una aposta de tota l'administració i que només s'involucrin les persones que de per sí ja estan motivades. Com a proposta de millora, hauria de ser una acció amb la implicació de tots/es els professionals de l'Administració.
- **Sensibilització als centres escolars:** Caldrà però, millorar els canals de comunicació per al contacte amb les escoles: en cas que canviïn els caps d'estudis, o es facin reestructuracions en les assignatures, etc.

### 3. Ciutadania activa i participativa

---

#### ASPECTES POSITIUS

---

- **Sessions d'acollida:** com a punt fort ressaltar la consolidació d'un espai de benvinguda per a totes les persones que arriben per primera vegada al nostre municipi, una bona benvinguda és un bon precursor d'una bona adaptació e integració al nou municipi i per tant repercutirà directament en la convivència i la cohesió als barris.
- **Sant Feliu, ciutat acollidora:** com a punt fort podem ressaltar com la ciutadania amb el suport de l'administració pren com a seva la tasca d'acollida i es manté totalment informada sobre la situació de la població estrangera.
- **Classes de català:** l'experiència va estar molt gratificant per les dues parts.
- **Foment del teixit associatiu:** des del programa de Participació es considera que les entitats realitzen una tasca molt important per al bé col·lectiu, i que cal potenciar-lo en la mesura del possible.
- **Formació d'entitats:** Des del programa de Participació es considera que les entitats realitzen una tasca molt important per al bé col·lectiu, i que cal potenciar-lo en la mesura del possible. Amb aquesta formació es pretén empoderar les entitats per a millorar el contingut i la forma de les seves accions, així com de la manera de dur-les a terme.

## ASPECTES A MILLORAR

---

- **Sessions d'acollida:** com a punt feble, correm el risc de que només sigui un espai on les persones acudeixin exclusivament amb la perspectiva d'aconseguir un certificat d'assistència a la sessió per tal de després poder sol·licitar tràmits relacionats amb estrangeria. Com a proposta de millora, hauríem de comunicar molt bé a la resta de departaments de l'Administració i les xarxes ciutadanes els objectius d'aquestes sessions i la necessitat de poder establir un bon canal de derivacions.
- **Sant Feliu, ciutat acollidora:** com a punt feble, remarquem que la Xarxa depèn en gran part de la voluntat i treball del teixit associatiu per tirar endavant el projecte. Com a proposta de millora: es planteja que el programa de Nova Ciutadania tingui la capacitat de poder oferir suport i eines al teixits associatiu per tal de que a Xarxa estigui en ple rendiment.
- **Classes de català:** amb el canvi d'ubicació de l'escola, aquests curs no s'ha pogut repetir l'experiència.
- **Foment del teixit associatiu:** un punt feble és el nivell d'associacionisme, que es va reduint paulatinament. S'ha de millorar la relació existent entre l'Ajuntament i algunes entitats.
- **Formació d'entitats:** com a punt feble, el més destacable és el pressupost reduït municipal en el cas de Participació Ciutadana i de Nova ciutadania, que fa que en moltes ocasions les entitats no es veuen amb recursos econòmics i humans per a realitzar els seus projectes.

## 4. Mediació ciutadana com eina de convivència

### ASPECTES POSITIUS

- **Mediació intercultural:** com a punt fort ressaltar que el servei de mediació intercultural adreçat als professionals és una bona capacitació professional per tal de treballar la gestió de la diversitat i com a punt feble ens trobem amb la percepció de que hi ha molts professionals que no entenen el concepte de mediació i apliquen directament la intervenció. Aquest procés s'ha de mantenir i s'ha de seguir donant suport als professionals perquè tinguin la capacitat de poder resoldre per si mateixos aquelles situacions que requereixin una millora en la gestió de la diversitat, i sobretot per la que fa a la intercultural i a la comunitària.

### ASPECTES A MILLORAR

- **Mediació intercultural:** com a proposta de millora, s'ha de fer l'esforç d'explicar molt bé que és la mediació per evitar fer ús directe d'intervencions que puguin acabar en generar encara més, el conflicte.

## 5. Gestió per a la convivència

### ASPECTES POSITIVS

- **Xarxa de barris:** com a punt fort ressaltar l'autonomia, el poder de gestió i capacitació que poden arribar a tenir les entitats i veïns/es en la convivència i cohesió al barri. Ressaltar l'esforç i la voluntarietat que fan algunes entitats de la xarxa per a dur el projecte endavant.

### ASPECTES A MILLORAR

- **Xarxa de barris:** perill de lideratges o voluntats de fer usos de la xarxa que no estiguin orientats en els principals objectius pels quals varen sorgir les xarxes. Com a proposta de millora, l'administració ha de vetllar perquè les xarxes esdevinguin espais reals de participació, i on els objectius de millora en la cohesió i la convivència sigui el full de ruta. Evitar que no es faci un ús o abús per part de veïns/es o entitats per altres finalitats que no siguin per les quals es van pensar. Qualsevol modificació, posicionament o millora de les xarxes ha de ser fruit de tots els membres que la componen.