

Pacte per la convivència i el civisme a la ciutat de Lleida

Projecte marc



Ajuntament de Lleida

Lleida t'estima



■ Índex

- Introducció
- Objectius
- Marc teòric i metodològic
- Marc organitzatiu i adhesió ciutadana.
- Eixos de treball
 - Eix 1: Transversalitat
 - Eix 2: Prevenció i mediació en situacions de conflicte.
 - Eix 3: Presència positiva a l'espai públic
 - Eix 4: Comunicació.





Introducció

Com moltes altres ciutats, Lleida afronta nous reptes de convivència i cohesió social. En aquest context de canvi, cal repensar col·lectivament les actuacions necessàries per garantir una convivència harmoniosa entre totes les persones de la ciutat.

En el Pla d'Acció Municipal 2023-2027, l'Ajuntament de Lleida es compromet a impulsar un pacte ciutadà per fomentar la convivència i el civisme a l'espai públic, espai de confluència de la vida quotidiana.

A partir d'aquest compromís, s'han dut a terme dos processos participatius: d'una banda, tallers amb professionals de diversos departaments municipals (amb la participació de 47 tècnics i tècniques), i de l'altra, el Projecte Imaginem, que ha recollit les aportacions de 171 persones vinculades a entitats, col·lectius o a títol individual a través de set tallers participatius.

Aquest document té un caràcter general que s'anirà enriquint i concretant amb la implicació, iniciativa i compromís de la ciutadania. Volem que aquest pacte sigui viu i dinàmic, obert a les idees, als compromisos i a les accions de la gent que fa ciutat cada dia. La seva construcció està oberta a tothom, perquè només des de la diversitat d'aportacions podem construir una Lleida més cohesionada i respectuosa.

A la vegada, basant-nos en les contribucions dels processos participatius i en l'aportació específica de la Comissió de Salvaguarda dels Drets Humans, s'ha redactat la Carta de valors. Aquesta carta constitueix una base ètica i emocional que ha de travessar totes les propostes vinculades al Pacte.





Objectiu general

Potenciar l'espai públic com un espai de benestar

Construir col·lectivament una ciutat més respectuosa, inclusiva i compromesa amb el bon tracte entre les persones i la cura de l'espai públic.

Objectius específics

A

Promoure la corresponsabilització ciutadana per cuidar l'espai públic.

B

Definir un nou compromís col·lectiu de bon tracte entre les persones, basat en la diversitat i en una cultura cívica que ens vinculi a través del que ens és comú.

C

Preveure i gestionar conflictes o xocs d'interessos de forma constructiva i harmonitzar perspectives per aconseguir acords.





Marc teòric

Per construir aquest pacte es parteix de diverses premisses que orienten l'enfocament i la metodologia de treball:

- **Enfocament apreciatiu:** treballem en les fortaleces i l'ideal de convivència al qual aspirem. Serà mitjançant el relat d'uns valors compartits des d'on podrem enfortir el sentiment de pertanyença, fonament essencial per estimar i cuidar el barri, la ciutat i les persones que hi vivim.
- **Participació i complicitat de la ciutadania,** posant tots els mitjans per arribar al màxim de veus, sensibilitats i agents.
- **Complexitat de la realitat social** en un món molt divers i altament canviant, que requereix teixir aliances sòlides per generar una cultura cívica que ens vinculi mitjançant el que és comú i el respecte mutu.

TRETS QUE INCIDEIXEN EN LA CONVIVÈNCIA I EL CIVISME A L'ESPAI PÚBLIC.

Atomització de les relacions

Desconeixement de l'altre. S'accentua la segregació residencial.

Individualisme

Construcció d'un imaginari on l'espai públic és un lloc neutre i sobre el qual només té responsabilitat l'Ajuntament.

Diversitat

Identitats fragmentades i poc homogènies: la identitat social vinculada al territori on ens socialitzem conviu amb identitats vinculades al món global, a les xarxes digitals, a creences i orígens diversos.

Desafecció amb l'entorn

Conseqüència de l'increment de la desigualtat social i d'una visió de futur incert (crisi climàtica, crisi de l'habitatge, entre altres).

- **Complexitat organitzativa derivada de la necessitat d'articular múltiples elements i actors que intervenen en l'espai públic i la convivència.**

Públics

El pacte s'adreça a tota la ciutadania. Arribar-hi implica una gran diversificació d'actuacions i missatges, en funció de la població a la qual ens adresem.

Terminis

Planificació a llarg termini (urbanisme, nous serveis, etc.)
Accions immediates

Estratègies

Informació, sensibilització, dinamització, sanció, mediació, reparació, conciliació, disseny, arranjament i manteniment dels espais i equipaments públics, comunicació, acompanyament, etc.

Agents

Tots els departaments municipals, entitats, serveis (educatius, sanitaris, etc.), mitjans de comunicació, comerços, ciutadania, etc.



Marc metodològic

- **Transversalitat:** l'acció de proximitat necessita trencar l'enfocament sectorial de l'administració per abordar les realitats en la seva complexitat i obtenir un impacte més gran.
- **Presència positiva** a l'espai públic per contrarrestar la percepció d'inseguretat.
- **Acció comunitària** com a base per generar nous entorns de trobada, convivència i corresponsabilitat per allò que és comú i compartit.
- **Promoció del bon tracte i l'amabilitat** entre les persones, com a eina poderosa.
- **Proximitat:** promoció de valors, hàbits i bones pràctiques de convivència i civisme al mateix lloc on s'ha de produir: a l'espai públic.
- **L'experiència i la vivència** són instruments centrals en l'adquisició de valors i hàbits cívics perquè connecten les persones.
- **Mirada interseccional** que evita biaixos en la definició de la situació de les persones en considerar diversos eixos de diferenciació social com ara la classe, el gènere, l'origen ètnic i l'edat.
- **Continuïtat i persistència:** són clau quan ens plantegem abordar el canvi de comportaments i hàbits: constància i recordatoris en els missatges, actuacions de continuïtat en els espais on intervenim per consolidar relacions veïnals de confiança i generar entorns segurs i saludables.
- **Màrketing social:** definició de missatges, xarxes d'influència, actuacions de sensibilització en funció dels públics als quals ens adresem (edat, estil de vida, valors, interessos...) per aconseguir que la ciutadania esdevingui agent actiu en pro de la convivència i el civisme.
- **Acció concreta i avaluable:** amb indicadors d'impacte i petits èxits com a motor de canvi.





Marc Organitzatiu

El bon funcionament del Pla requereix un treball coordinat a nivell municipal per tal de programar i articular les accions a desenvolupar en el dia a dia més immediat i també per preveure altres actuacions que requereixen una previsió a llarg termini més sostinguda.

Per altra banda, és indispensable articular fórmules per la mobilització i adhesió de la ciutadania a través de les organitzacions que la representen i també mitjançant el contacte amb col·lectius no organitzats, per als quals cal desplegar fórmules específiques de proximitat i accés.

• Comissionat per la convivència i el civisme

Assessorament en matèria de convivència i civisme, enllaç a la Taula de Ciutat i la Comissió de Salvaguarda dels Drets Humans i impuls del pacte amb la societat civil.

• Àrea de convivència i civisme

Estructura tècnica amb les següents funcions:

- Impulsar el treball transversal.
- Coordinar el Servei de Mediació i l'equip d'educadors.
- Coordinar l'adhesió al Pacte.

• Àrea de participació

Suport metodològic i tècnic en processos participatius, adhesió d'entitats i assistència en la gestió de la comissió de civisme.

• Comissió de pilotatge

Reunió anual dirigida per la regidora de Seguretat, Mobilitat i Civisme, composta per directors/es, coordinadors/es, assessors/es i comissionats, que s'encarrega de coordinar l'acció interdepartamental i la planificació a llarg termini.

• Grup motor

Grup format per representants dels departaments municipals amb les següents funcions:

- Actualitzar el mapa de serveis i projectes del seu departament a l'espai públic.
- Programar conjuntament i definir anualment el Pla de treball de Convivència i Civisme, incloent formació i calendari d'actuacions.
- Transmetre informació d'interès a cada departament.

Comissió de
Salvaguarda
dels Drets
Humans

Pacte per al
civisme i la
convivència a la
ciutat de Lleida

Consell de ciutat

Associacions, federacions, col·legis professionals, clubs esportius, fundacions, consells territorials de barri, comissions territorials del Pla Educatiu Entorn, altres taules, plenaris i consells.

Serveis públics, privats i concertats: centres educatius, centres sanitaris, etc.

Comerços, bars i restaurants, etc.

Grups informals i persones a títol individual.

Mitjans de comunicació

Adhesió al pacte de civisme mitjançant l'acceptació de valors i aportació de compromisos per a accions concretes.





EIX 1: transversalitat

Oportunitats

La mida de ciutat intermèdia suposa un gran nombre de professionals treballant a l'espai públic i facilita la coordinació entre les agències implicades.

Molts i moltes professionals observem la necessitat de crear espais per a treball interdisciplinari.

Aprofundir en aquest pacte ofereix una oportunitat per reflexionar intensament sobre les polítiques sectorials i la importància d'un treball integral en les polítiques de proximitat.

Des de l'Ajuntament de Lleida, es promouen bones pràctiques i models replicables que poden tenir un efecte multiplicador si es treballa conjuntament.

Actuacions

- Creació d'estructures per a una organització eficient i multidisciplinària:
 - Grup motor interdepartamental per a la gestió diària.
 - Comissió de pilotatge per a la previsió d'actuacions a llarg termini i supervisió del Pacte.
 - Àrea de Civisme amb personal dedicat a la gestió i desenvolupament del Pla.
- Recull pormenoritzat de tota la intervenció que desenvolupa l'Ajuntament de Lleida a l'espai públic amb dos objectius: facilitar la coordinació interdepartamental i facilitar la informació a la ciutadania.
- Mapa de l'espai públic que reculli assiduament la situació de l'espai públic a partir de diversos indicadors a determinar. Per exemple, espais de trobada i convivència, espais on s'acumula brutícia i olors desagradables, punts mal il·luminats; situacions de vulnerabilitat, etc.
- Elaborar un **calendari pactat pel grup motor** sobre les actuacions a desenvolupar per part de l'equip de mediació a l'espai públic.
- **Apoderar els equips municipals** perquè apostin per la promoció de la convivència: generació d'espai de trobada, formació i coneixement d'altres experiències, presentació de bones pràctiques dels equips municipals, elaboració de protocols potenciadors del bon tracte a la ciutadania, etc.
- Estudiar **actuacions diferenciades** per entorns que requereixen plantejaments específics com l'entorn rural de l'Horta, entorns urbans amb elevada complexitat, etc.





EIX 2: presència positiva a l'espai públic

Oportunitats

Promoure les relacions socials de la ciutat implica reconèixer la diversitat social com a font de riquesa.

Ens situa en un marc de convivència que fomenta la creació de vincles, buscant cohesió social més enllà de la simple coexistència.

A la ciutat hi ha un ampli desplegament d'activitat ciutadana a l'espai públic.

El Pla d'Acció Municipal preveu noves actuacions promotores de la trobada i la dinamització a l'espai públic: Barris Vius i Patis Oberts.

També la renaturalització i la generació de nous espais urbanístics són una oportunitat per generar noves regles del joc.

Actuacions

- Aprofitar les activitats en l'espai públic per sensibilitzar i fomentar actituds cíviques, corresponsabilitat i interacció, promovent el bon veïnatge i la cura de les persones, sobretot les que més ho necessiten.
- Potenciar espais de trobada a partir d'activitats o recursos a l'espai públic que potenciïn la relació veïnal propera (els jardins socials, els horts urbans, les caminades urbanes, la dinamització d'espais esportius a l'espai públic, etc. en són un bon exemple a mantenir i potenciar).
- Promoure l'apropiació positiva de l'espai per part de la ciutadania que en fa ús. Les actuacions comunitàries adreçades a dignificar l'espai amb les persones que en fan un ús quotidià són bones pràctiques a replicar amb l'objectiu de promoure persones que s'estimaran l'espai i es faran corresponsables del bon ús.
- Reforç de continguts vinculats al civisme i la convivència en el marc del sistema educatiu, IMO, etc. Desenvolupament d'activitats d'Aprenentatge i Servei a l'espai públic.
- Difusió d'ordenances, reglaments per presentar-les a la ciutadania en un format senzill i pedagògic.
- Ponderar positivament les subvencions a les entitats que desenvolupen actuacions de dinamització a l'espai públic.
- Aprofitar la inauguració de nous espais per treballar des del primer moment la generació de dinàmiques positives que potenciïn el seu bon ús.
- Vetllar per un equilibri territorial dels esdeveniments i activitats i també per arribar a ciutadania menys mobilitzada.





ElX 3: mediació comunitària

Oportunitats

L'impuls de sistemes de mediació i resolució pacífica dels conflictes és una necessitat àmpliament detectada als processos participatius.

L'ordenança de civisme i convivència contempla l'impuls de la via paral·lela de la mediació i les mesures alternatives a la sanció econòmica.

Existeixen nombroses i reeixides experiències de mediació a molts ajuntaments, a conèixer, replicar i adaptar a la nostra realitat.

Actuacions

- **Servei de mediació**

Servei gratuït i obert, gestionat per professionals, que busca establir o restaurar el diàleg entre persones en conflicte i acordar solucions satisfactòries per a ambdues parts.

- **Mediació a la via pública en relació amb problemàtiques de convivència complexes i que requereixen un seguiment.**

Atenció a problemes recurrents a l'espai públic que necessiten una intervenció multidisciplinària, malgrat l'ajuda d'agents educatius, per abordar situacions socials complexes i proporcionar acompanyament educatiu a les persones implicades.

- **Campanyes de suport presencial a problemàtiques que generen molèsties quotidianes i sobre les quals hi ha una gran demanda per part de la ciutadania:**

Es proposen campanyes calendaritzades pel grup motor per abordar conflictes com la tinença de mascotes, la conducció de patinets i bicicletes, i l'ús correcte dels contenidors. Aquestes campanyes prioritzaran temàtiques per aconseguir una acció efectiva mitjançant diversos mecanismes de sensibilització i informació.

- **Mediació reparadora**

Estudi d'opcions educatives complementàries o alternatives a la sanció econòmica.





EIX 4: comunicació

En aquest pacte, la comunicació (que no és el mateix que la publicitat) ha de ser una prioritat des del primer moment. És un element central per canviar actituds, trencar tòpics i promoure l'estima per la ciutat i la ciutadania.

Les narratives que reforcen els prejudicis i la negativitat són molt simples i eficients. Les narratives en positiu són més complexes d'elaborar i requereixen un treball expert.

Per bé o per mal, l'acceptació d'una norma o una pràctica es decideix més en l'àmbit de la comunicació i l'opinió pública que en l'àmbit de les institucions tradicionals.

Les xarxes relacionals de les persones tenen una influència fonamental en la definició dels valors, dels hàbits, les maneres de fer, les expectatives vitals, etc. En aquest sentit, sembla fonamental la transmissió a través de les xarxes informals.

El màrqueting social ens proposa pensar en públics, en plural. La segmentació de públics segons edat, estil de vida, necessitats, etc., ens permet afinar els missatges en funció de cada col·lectiu.

Actuacions

Elaboració d'un relat comunicatiu emocional:

- Que posi el valor en la ciutat que volem viure i que impulsi la implicació de la ciutadania.
- Que mobilitzi actituds a favor d'una ciutat més compartida i més compromesa.
- Que posi l'accent en la ciutat diversa i faci bandera.
- Que doni a conèixer les experiències d'èxit, i visibilitzi la ciutadania cívica i compromesa com a corresponsable.
- Que vinculi el civisme al sentiment de pertanyença com a base per estimar i cuidar la ciutat, el barri i el veïnat.

Potenciar el paper de referents de diferents col·lectius com agents actius de la comunicació.

Donar molta importància a la comunicació directa i relacional, des de la proximitat.

