

// Informe sobre l'Acollida
i la Igualtat d'oportunitats
*Procés d'avaluació i actualització
del Pla d'Acollida 2011*



//1. Introducció

//2. Reflexions pel Pla d'Acollida.

//3. Plans d'Acció

//3.1. Pla Acció Coordinadora,

//3.2. Pla d'Acció XESAJE,

//3.3. Pla d'acció Inserció Laboral

//3.4. Pla d'Acció recepció.

//4. Informe de la Jornada de Treball d'Acollida Gener de 2011

I // Introducció

El document que us presentem a continuació recull les aportacions i propostes fetes per moltes persones treballadores en l'àmbit de l'acollida a les persones immigrades. Per tant, és un document molt valuós perquè reuneix les experiències d'un ventall molt ampli de professionals i voluntaris amb una consciència social, respecte per la diversitat cultural, defensa de la igualtat i, en definitiva, una voluntat de millora de la societat en què vivim veritablement encomiable.

Les reflexions aportades tenen l'objectiu d'actualitzar i redefinir el Pla d'Accollida de Barcelona, que va ser presentat al gener de 2007 i que, pel pas del temps i els canvis socials i econòmics dels darrers anys, s'ha considerat oportú revisar.

Val a dir que un cop finalitzat el procés ens adonem que la gran majoria dels objectius fixats aleshores continuen sent vigents. Tanmateix, el procés d'actualització del pla, que ha durat més de sis de reunions i grups de treball, ha resultat molt profitós en la revisió de l'acompliment del pla anterior i en la definició de nous objectius i de propostes d'accions concretes de futur. Fins i tot, i de manera molt significativa, s'ha plantejat un nou nom per al pla: **Pla d'acollida i igualtat d'oportunitats**. S'hi ha afegit la igualtat d'oportunitats amb la intenció de destacar la importància de treballar amb aquelles persones immigrades que no són novingudes, però que per diversos motius requereixen el suport dels itineraris d'acollida.

Per tal de comptar amb una perspectiva el més amplia possible s'ha encarregat a una consultora externa l'anàlisi del treball realitzat durant aquests mesos per les entitats i administracions públiques, i n'ha resultat un estudi que aporta una visió crítica i alhora constructiva de l'acollida a la ciutat de Barce-

lona. L'estudi s'anomena **Reflexions per al procés d'actualització del Pla d'Accollida** i el podreu trobar també en les properes pàgines.

Emmarcar el concepte d'acollida no és gens fàcil, però a grans trets podem dir que es concep com un procés a través del qual les persones immigrades novingudes adquireixen progressivament els recursos socials necessaris per desenvolupar-se de manera autònoma i en igualtat d'oportunitats en la societat receptora. Com a procés social, l'acollida es caracteritza per ser:

- **bidireccional**, basada en un procés d'integració de la població immigrant i en un procés d'ajustament i d'inclusió per part de la societat d'acollida a la nova configuració de la ciutat.
- **multidimensional**, com a conseqüència de la diversitat de factors socials que condicionen la integració de la població immigrada novinguda a la societat receptora (regularització, aprenentatge de les llengües autòctones, inserció laboral, accés a l'habitatge, etc.).
- **dinàmica**, basada en diferents fases que no poden ser ordenades de manera seqüencial i lineal, amb inici i final únics i clarament delimitats.
- **diversificada**, fruit de l'heterogeneïtat de projectes i d'històries migratoris, així com de condicions socials que experimenta la població immigrada, la qual cosa multiplica els possibles recorreguts a seguir.
- **temporal**, perquè representa una fase determinada del procés d'integració de la població immigrada en la societat receptora, més perma-

nent en el temps. El procés d'acollida i d'igualtat d'oportunitats respon a necessitats relatives a diferents fases vitals d'una persona, sense que correspongui necessàriament a la seva primera etapa d'acomodació a la Ciutat.

En la pràctica, les persones nouvingudes i també aquelles que fa més temps que resideixen al territori, segueixen itineraris d'acollida amb formes i ritmes ben diferents, en funció de les necessitats particulars de cada cas.

En relació a la conceptualització dels itineraris, convé posar de manifest que la situació legal continua representant un condicionant fonamental per al desenvolupament integral dels processos d'acollida de la població immigrada. Tot i reconèixer aquests límits estructurals, el **Pla d'acollida i igualtat d'oportunitats** es proposa optimitzar i maximitzar els itineraris d'acollida i d'igualtat d'oportunitats per al conjunt de persones immigrades a la ciutat a través del procés d'actualització del Pla d'Acollida.

Durant el procés de reflexió s'ha seguit una metodologia de treball estructurada principalment en l'organització en grups de treball de la Xarxa d'Acollida, juntament amb altres equips i grups de professionals que treballen per a l'acollida a la ciutat. Es van reunir 18 grups de treball (3 dels quals es van fer per Internet) al voltant de les temàtiques de recepció, habitatge, assessorament jurídic, aprenentatge de les llengües, inserció i formació laboral, aplicació de la Llei d'acollida, acció social, etc., en el qual varen participar 141 persones en representació de 71 entitats. El Consell Municipal d'Immigració i l'equip de la Direcció d'Immigració i Diàleg Intercultural es van reunir per reflexionar sobre trets generals

de l'acollida, però no han seguit específicament una temàtica concreta.

Per tal de cristal·litzar les reflexions de les entitats i les administracions públiques es va organitzar una Jornada de Treball el 20 de gener de 2011 on les persones responsables van poder exposar les propostes de futur per cada àmbit d'actuació: llengües i coneixement de l'entorn, assessorament jurídic, inserció sociolaboral i recepció. Totes aquelles idees també queden recollides en l'informe que segueix.

2

// Reflexions per al procés
d'actualització del Pla d'Acollida
D-CAS Maig del 2011

// introducció

//1. la població estrangera de barcelona el 2011

//1.1. el canvi de cicle demogràfic

//1.2. la diversitat de procedències

//2. la xarxa d'acollida a la ciutat de barcelona

//3. accés a tràmits bàsics: assessorament jurídic

//4. accés als recursos bàsics: educació, habitatge i inserció laboral

//4.1. educació

//4.2. habitatge

//4.3. inserció laboral

//5. coneixement de les llengües i l'entorn

//6. conclusions

//7. bibliografia

// Introducció

L'estratègia d'acollida de la ciutat és una estratègia en xarxa que combina els serveis del SAIER, el principal equipament públic d'acollida de la ciutat, amb la tasca que fan les més de 100 entitats que formen la Xarxa d'Acollida, juntament amb els projectes que s'impulsen directament des de la Direcció del Programa d'Immigració i Diàleg Intercultural i els diversos programes d'acollida que es coordinen des dels districtes.

El Pla d'Acollida de Barcelona es va aprovar i posar en marxa l'any 2006. Des de llavors, un gran nombre de professionals han desenvolupat la seva tasca professional per a l'acollida i integració dels nous ciutadans. Segons el Pla, l'acollida és el conjunt d'accions que es duen a terme durant la primera etapa en què la persona immigrada inicia el procés d'integració dins la nostra societat. Per tant, els serveis i recursos d'acollida han de garantir la informació i la formació bàsiques de les persones novvingudes sobre el context de la societat receptora amb l'objectiu de facilitar la seva plena autonomia personal i integració social.

El Pla identifica un itinerari que les persones novvingudes poden seguir en funció de la seva situació administrativa, laboral, familiar o social. Aquest itinerari compta amb tres eixos principals:

- Accés a tràmits bàsics, com són l'empadronament i l'assessorament legal, que garanteixen l'accés a altres drets fonamentals i recursos de la ciutat.
- Accés a recursos bàsics, que corresponen a totes aquelles recursos considerats com a drets fonamentals de qualsevol ciutadà.

- Accés al territori i al coneixement, aspectes que influeixen en la plena integració i autonomia de la persona al seu entorn.

Cinc anys després de la seva aplicació, un context econòmic i social molt diferent ha obligat a iniciar un procés de reflexió protagonitzat per tots els agents que diàriament treballen pel desenvolupament del Pla. És un procés que va començar a finals del 2010 amb grups de treball en forma de comissions temàtiques que corresponien als diferents itineraris que acabem de descriure.

Les comissions de treball que es van formar van ser les següents:

Grups de treball de les entitats de la Xarxa d'Acollida:

- Grup de treball idiomes i coneixement de l'entorn.
- Grup de treball inserció laboral.
- Grup de treball d'assessorament jurídic.
- Grup de treball habitatge.
- Grup de treball recepció, derivació i tràmits.

Grups de treball amb institucions o òrgans públics:

- Consell Municipal d'Immigració.
- Secretaria per a la Immigració.
- Punt d'Informació d'Arrelament.

Grups de treball consultius:

- Grup de seguiment del procés.
- Equip tècnic direcció d'immigració.

El document que presentem tot seguit recull les principals conclusions a les quals van arribar aquests grups de treball i que es van presentar en una jornada de reflexió realitzada el 20 de gener de 2011.

La jornada va servir per delimitar noves accions a desenvolupar i noves línies de treball prioritàries¹.

Durant les reunions dels grups es van treballar aspectes com l'aparició de nous perfils d'usuaris, noves demandes i necessitats. No hem pretès fer un recull completament exhaustiu de tot el que es va dir en aquelles reunions, perquè ja existeixen altres materials que compleixen amb aquesta fita, sinó fer una **anàlisi dels aspectes més coincidents i que marquen una diferència substancial respecte al context d'aplicació del Pla d'Acollida**, un context que cal analitzar si es pretén l'adaptació del Pla a les noves necessitats sorgides i detectades. Val a dir que, tot i que centrem el punt d'atenció en noves dificultats, necessitats i reptes, no volem infravalorar les accions que ja s'estan duent a terme des de les entitats. Això no obstant, no és la finalitat d'aquest document fer una anàlisi d'aquestes actuacions i, tot reconeixent els esforços realitzats pels professionals que treballen dia a dia amb aquestes problemàtiques, deixem per a una altra ocasió el seu abordatge.

Abans de la presentació dels resultats, un apartat demogràfic ens ajudarà a situar-nos en les principals característiques del fenomen migratori a la ciutat, per presentar tot seguit algunes dades relatives a la xarxa d'entitats que formen part de la Xarxa d'Acollida.

¹-Existeix un document marc que recull el resultat d'aquella jornada.

1 // La població estrangera de Barcelona el 2011²

//1.1. El canvi de cycle demogràfic

Entre 2009 i 2011 es comença a fer visible un canvi de cycle demogràfic a la ciutat de Barcelona que s'explica principalment per la frenada de les migracions estrangeres. Ara bé, per entendre aquest canvi de cycle, cal observar-lo des d'una perspectiva temporal més àmplia:

- **Abans de 1980:** Durant la dècada dels 70 la ciutat de Barcelona va viure el seu desenvolupament urbà i demogràfic més important, amb l'arribada de migracions internes massives que al seu torn afavoriren un boom de natalitat sense precedents.
- **Entre 1980 i 1990:** A diferència de la dècada anterior, durant les dècades dels 80 i dels 90, la demografia de Barcelona va iniciar una etapa de pèrdua progressiva de població i d'envelliment: la natalitat es redueix a mínims, les migracions interiors comencen a tenir un saldo negatiu (hi ha més gent que marxa a altres llocs de la província que no pas gent que arriba) i la immigració estrangera és encara infreqüent. Al final de la dècada dels 90, la població barcelonina havia assolit uns nivells d'envelliment preocupants, amb una població major de 65 anys que quasi doblava la població menor de 16 anys.
- **Entre 2000 i 2009:** Des de l'any 2000 i fins a 2009, Barcelona reinicia una etapa d'augment demogràfic i de rejuveniment, basada en l'arribada de migracions estrangeres joves, principalment sud-americanes, europees i, més recentment, asiàtiques. El 2009 el volum de població estran-

gera assoleix el seu nivell màxim, amb quasi 300 mil persones estrangeres que resideixen a la ciutat (18,1% de la població).

L'arribada de població estrangera aconseguix, durant aquests anys, compensar amb escreix la pèrdua constant de població autòctona, la qual ha continuat marxant a d'altres punts de la província, especialment a tot l'arc metropolità, en part atreta per les millors possibilitats d'accés a un bon habitatge fora de la ciutat i per la millora de les comunicacions entre municipis que s'ha produït també durant aquests anys.

L'arribada de població estrangera ha afavorit un nou rebrot de la natalitat. L'augment de fills de parelles estrangeres i parelles mixtes (estranger+espanyol) ha estat una característica de la dècada.

Gràfic 1. Evolució de la natalitat a Barcelona

- **Després de 2009:** A partir de 2009 es comença a fer visible una nova etapa, molt vinculada a la crisi econòmica que posa fi a anys de bonança. Així, **entre 2009 i 2011 s'observa un nou estancament del volum de població i l'avanç, de nou, dels indicadors d'envelliment. Entre 2009 i 2011 el saldo migratori estranger es torna negatiu (marxen més estrangers de la ciutat dels que arriben).** Aquest saldo negatiu se suma al saldo negatiu de les migracions de persones autòctones (que també marxen en major mesura que no pas arriben, tot i que aquesta sortida de població espanyola comença a ser més suau).

2-Totes les dades d'aquest capítol han estat extretes del document de l'Ajuntament de Barcelona La població estrangera a Barcelona. Gener de 2011, Informes estadístics. Consultable des de: <http://www.bcn.cat/estadistica/catala/dades/inf/pobest/index.htm>

Gràfic 2. Evolució de la població total de Barcelona

Gràfic 3. Evolució de la població estrangera a Barcelona

Finalment, a poc a poc la població estrangera de la ciutat va canviant el seu perfil demogràfic pel que fa a les edats predominants i el sexe. Fruit de processos de reagrupament (formals o informals) i la formació de noves famílies a Barcelona, el percentatge d'homes i dones es va equilibrant i els grups d'edat es fan més diversos: entre 2005 i 2010 observem com augmenta la població estrangera entre 10 i 25 anys, fet que mostra com moltes famílies estrangeres tenen fills ja en edat adolescent i jove.

Observem també com el grup d'edat predominant entre els estrangers ja no és el de 25-29 anys sinó el de 30-34 anys, com a conseqüència lògica de l'envelliment progressiu d'aquesta població.

Gràfic . Edat i sexe de la població de nacionalitat estrangera. Anys 2005 i 2010

//1.2. La diversitat de procedències

Fruit de la intensa immigració exterior que s'ha produït entre 2000 i 2011, el ventall de nacionalitats estrangeres presents a Barcelona no ha deixat d'ampliar-se i transformar-se. El 2011 hi ha més de 40 nacionalitats diferents amb més de mil persones empadronades a la ciutat de Barcelona, procedents de tots els continents del món.

Entre els canvis més rellevants en la composició de nacionalitats de la població estrangera de Barcelona podem destacar els següents:

- **L'any 2011, la nacionalitat majoritària ha passat a ser la pakistanesa**, i supera la italiana³, que entre 2009 i 2010 va ser la nacionalitat majoritària, i l'equatoriana, que ho havia estat fins 2008. Entre les nacionalitats majoritàries també trobem els xinesos, bolivians, peruans, marroquins i colombians, tots ells col·lectius que superen amb escreix les 12 mil persones a la ciutat.

- **La llista de nacionalitats majoritàries s'ha modificat molt els últims anys:** Per exemple, els marroquins han passat de ser la primera nacionalitat estrangera l'any 2000 a ser-ne actualment la setena. Els pakistanesos han passat en canvi de la novena a la primera posició i els italians de la vuitena a la segona. Aquestes variacions reflecteixen el propi *'cicle de vida'* de les xarxes migratòries i dels fluxos migratoris, i la influència dels canvis de conjuntura socioeconòmica tant en els països d'origen com de destí, que marquen els comportaments d'emigració, reagrupament i retorn.

- **Entre 2008 i 2011, les nacionalitats que més han augmentat han estat la pakistanesa i la xinesa, mentre que la resta de nacionalitats majoritàries semblen haver iniciat una tendència a la baixa.** La pèrdua de persones sud-americanes (equatorianes, bolivianes, peruanes i colombianes, principalment) ha estat la més important durant els últims anys, a causa dels moviments de retorn als països d'origen que han iniciat moltes d'aquestes persones i les seves famílies.

- Per grans orígens geogràfics, es manté encara, en conjunt, el predomini dels sud-americans i dels europeus comunitaris, però amb una tendència a perdre pes entre el conjunt d'estrangers. Augmenten en canvi de manera molt important - tot i la crisi - els col·lectius procedents d'Àsia (pakistanesos, xinesos, filipins i indis, principalment), que són actualment la tercera gran àrea de procedència i conformen les comunitats que més estant creixent a la ciutat.

3-Un 48,4% dels italians empadronats a Barcelona no han nascut a Itàlia, sinó a l'Argentina, Uruguai, Brasil, etc.

Població de Barcelona	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Evolució 2002-2011	Tendència 2010-2011
Total Població	1.527.190	1.582.738	1.578.546	1.593.075	1.605.602	1.595.110	1.615.908	1.621.537	1.619.337	1.608.786		▼
Total població espanyola	1.413.381	1.419.692	1.376.057	1.376.133	1.345.544	1.344.321	1.335.091	1.326.619	1.334.705	1.330.466		▼
Total població estrangera	113.809	163.046	202.489	230.942	260.058	250.789	280.817	294.918	284.632	278.320		▼
% Estrangers sobre total població	7,6%	10,7%	12,8%	14,2%	15,9%	15,6%	17,3%	18,1%	17,6%	17,3%		►
Població estrangera per continents												
Unió Europea dels 27	18.467	26.240	35.586	42.576	51.144	59.688	71.405	76.022	75.245	69.561		▼
Resta Europa	4.457	6.871	8.897	10.259	12.051	11.974	13.700	14.366	13.848	13.845		►
Àsia Central	11.604	18.528	21.375	26.204	31.051	29.727	36.378	40.947	42.498	47.556		►
Resta d'Àsia	6.330	7.884	9.579	10.606	11.045	9.825	10.924	11.991	12.043	12.264		►
Àfrica del nord i Magrib	11.291	13.939	15.725	16.827	17.947	15.330	16.114	16.704	16.141	15.959		▼
Resta d'Àfrica	2.602	3.063	3.596	3.991	4.389	3.750	4.294	4.961	4.923	4.682		▼
Amèrica del Sud	48.528	72.456	89.718	99.482	108.486	99.968	105.176	105.381	96.235	90.306		▼
Amèrica Central	9.003	11.978	15.168	17.447	18.462	17.253	19.399	20.629	19.758	19.949		►
Amèrica del nord	1.413	1.930	2.631	3.268	3.746	3.011	3.093	3.553	3.581	3.813		►
Oceania	114	157	214	282	326	263	271	306	302	328		►

//1.3. Barcelona: punt d'arribada i de sortida de les migracions estrangeres a la província

Barcelona és el punt principal d'arribada de les persones immigrants que vénen des de l'estranger a la província i a Catalunya: Durant tota la darrera dècada, Barcelona ha estat la ciutat on l'arribada de persones procedents de l'estranger ha estat més alta. Posteriorment, moltes d'aquestes persones marxen, a través de les migracions internes entre municipis, cap a d'altres ciutats de la província.

Aquesta condició de Barcelona com el principal punt d'acollida de la immigració estrangera de pràcticament tota la província implica un major repte a l'hora de gestionar els processos d'acollida.

La intensa dinàmica d'entrades i sortides de població a la ciutat de Barcelona fa que la circulació de persones sigui molt important i formi part de la vida de la ciutat.

Aquesta circulació de població ha seguit una evolució creixent entre 2000 i 2008. Actualment continua sent intensa, però a diferència dels anys anteriors, les sortides de població han començat a ser més importants que les arribades. El padró recull amb un cert retard el volum real de les entrades i, especialment, de les sortides de població. Per exemple, les persones estrangeres que retornen als seus països generalment no notifiquen la seva marxa a les oficines d'empadronament (en part perquè tampoc saben si el retorn al seu país d'origen serà definitiu o temporal), de manera que aquestes sortides només emergeixen després d'anys a través dels mecanismes de depuració del padró, com les baixes d'ofici per caducitat.

A 2009 es van efectuar prop de 60 mil baixes per caducitat a la ciutat de Barcelona i unes altres 60 mil per emigració interior i exterior (és a dir, sortides notificades i amb destinació coneguda, cap a altres municipis o cap a l'estranger). Es tracta d'un volum de sortides que supera, a diferència dels anys anteriors, el volum d'arribades.

L'anterior constatació no ens ha de portar a pensar que les entrades de població a la ciutat s'han aturat: el nivell d'immigració que ha arribat a Barcelona durant el 2009 (últim any disponible) és similar al que es va produir entre 2005 i 2006. Tanmateix, els motius i perfils de la població que arriba actualment han variat. En relació a la immigració procedent de l'estranger, en comptes de població sud-americana, ara la que arriba és sobretot població asiàtica. L'arribada des de l'estranger per motius de treball s'ha reduït, i en canvi pesen més els motius relacionats amb el reagrupament familiar –formal o informal– o la disponibilitat de xarxes comunitàries sòlides.

Gràfic . Evolució de les altes i baixes per immigració i emigració a Barcelona. Període 2000 i 2009

Nota:

- Altes per omissió són les altes de persones la procedència de les quals és desconeguda o no es pot acreditar. Fins l'any 2004 va ser molt habitual empadronar les persones procedents de l'estranger per la via de l'Alta per omissió.
- Baixes per caducitat són les baixes d'ofici que es fan de les persones empadronades sense permís de residència permanent que no han respost a la sol·licitud de renovació del seu empadronament cada dos anys.

A diferència d'altres ciutats de la província i de Catalunya, on les arribades i sortides de població estan protagonitzades per persones autòctones de nacionalitat espanyola que canvien de residència, **en el cas de Barcelona, els fluxos d'entrada i sortida de població estan protagonitzats per persones estrangeres inclosos els que provenen de municipis propers de la província o s'hi dirigeixen.**

L'any 2009, per exemple, arribaren a la ciutat poc més de 108 mil persones, de les quals aproximadament dues de cada tres eren de nacionalitat estrangera. Entre les persones estrangeres que arribaven, la majoria eren pakistanesos, xinesos, italians, colombians o equatorians. Aproximadament, una de cada tres persones provenia de l'estranger i la resta provenia de la resta de l'estat –generalment de municipis veïns, com l'Hospitalet, Santa Coloma, Badalona, Cornellà... –. Cal tenir present que hi ha un constant i important intercanvi de població amb aquestes ciutats circumdants, amb les quals Barcelona manté una continuïtat urbana, reforçada per una xarxa de transport compartida.

Gràfic . Altes per immigració i baixes per emigració a la ciutat de Barcelona segons nacionalitat. Any 2009

Gràfic . Nacionalitats de les persones que arriben (immigració) a la ciutat de Barcelona. Any 2009

Gràfic . Procedència i destinació de la població que arriba i que marxa de la ciutat de Barcelona. Any 2009

2 // *La Xarxa d'Acollida a la ciutat de Barcelona*

Actualment la Xarxa d'Acollida està integrada per un total de 114 entitats socials sense ànim de lucre que desenvolupen diversos projectes dirigits a millorar la integració/acomodació de la població nouvinguda a la ciutat.

Aquest és un dels trets característics de la Xarxa d'Acollida a la ciutat de Barcelona, considerar com a agents d'acollida no només els recursos i equipaments municipals, sinó també totes aquelles entitats que d'alguna manera generen o tenen la capacitat de generar algun tipus d'efecte sobre els processos d'acollida de la població immigrada. D'aquí que la Direcció d'Immigració de l'Ajuntament de Barcelona subvencioni anualment els projectes que des d'entitats de la ciutat persegueixen aquest objectiu. A continuació presentem algunes dades que mostren el tipus de projectes que realitzen aquestes entitats i l'abast que tenen els seus esforços.

Tot i que de caire molt divers, les línies de treball que prioritàriament s'han volgut impulsar des de l'Ajuntament de Barcelona són l'assessorament jurídic, la inserció laboral i l'aprenentatge de llengües. Totes tres línies de treball aglutinen més de la meitat de les persones ateses pels projectes subvencionats, de les quals l'assessorament legal és la que té més pes relatiu respecte al conjunt. El 26% de les persones usuàries dels projectes han format part d'algun programa d'assessorament, formació i inserció laboral. Val a dir que els projectes que es contempen dins de la categoria d' "Altres Serveis d'Acollida" aglutinen un ventall molt ampli i divers d'actuacions, com per exemple pisos d'acollida, atenció social, homologacions de títols acadèmics, acollida comercial, educació en el lleure, salut, salut mental i suport psicològic, coneixement de l'entorn, foment de l'associacionisme...

Gràfic 10: Distribució dels projectes per tipologia d'intervenció

Font: Direcció d'Immigració

Un altre tipus de projectes que atén un nombre important i creixent de persones són els relacionats amb l'aprenentatge de les llengües. El 17% del total d'usuaris d'aquests programes estan realitzant algun tipus de curs per aprendre català, castellà o altres. En aquest sentit, cal destacar el major pes del castellà entre la demanda dels usuaris.

El nombre de persones ateses per les entitats que fan acollida ha augmentat substancialment en els últims anys. Si bé durant el 2007 les entitats van atendre un total de 85.251 persones, l'any 2010 aquesta xifra supera els 221.675⁴.

Gràfic 12: Nombre de persones ateses per les entitats de la Xarxa d'Acollida

Una altra mostra de la gran rellevància que tenen les entitats en la Xarxa d'Acollida de la ciutat és el nombre creixent de persones ateses en els projectes subvencionats per la Xarxa. Tal com veurem tot seguit, la situació de crisi econòmica actual, juntament amb el flux de persones nouvingudes que continua rebent la ciutat, ha comportat l'augment exponencial d'usuaris que diàriament arriben a les entitats buscant suport en el seu procés d'integració. Així, el nombre de persones ha anat creixent any rere any fins a situar-se en 65.980, és a dir, un augment del 51%. A més, cal tenir present que una mateixa persona pot ser atesa en

4-Dades provisionals. En el moment de la redacció d'aquest informe s'havia recollit informació de 78 entitats de les 114 que formen part de la xarxa d'acollida.

diverses ocasions, d'aquí que el nombre d'atencions reals hagi pujat fins a 161.697.

Gràfic 13: Persones ateses pels projectes subvencionats

Darrere d'aquestes entitats existeix un gran nombre de persones que, bé com a professionals contractats, bé com a voluntaris, treballen diàriament perquè aquests projectes tirin endavant. També en aquest sentit es pot detectar un augment, ja que els recursos humans de les entitats també s'han vist incrementats en els últims tres anys.

Recursos humans de la xarxa d'entitats d'acollida 2007-2010

		2007	2010
Personal contractat	Per l'entitat	689	1.129
	Pel projecte subvencionat	105	165
Col·laboradors voluntaris	A l'entitat	5.133	6.247
	Al projecte subvencionat	523	1.342

Font: Direcció d'Immigració

3// *Accés a tràmits bàsics: assessorament jurídic*

Per part dels serveis i entitats que presten el servei d'assessorament jurídic, no es detecten diferències significatives ni en el tipus de demandes ni en el volum de persones a atendre durant aquest últims anys. Amb tot, això no significa que el panorama sigui el mateix. **Les principals dificultats detectades estan relacionades amb l'enduriment del requisits plantejats per les administracions competents i la comunicació amb elles en el compliment de la Llei d'estrangeria, així com les dificultats pròpies del context actual de crisi econòmica.**

Per part de les persones en situació irregular, es detecten més dificultats per a l'obtenció de **l'autorització de residència temporal per arrelament**. En termes general, per a l'obtenció d'aquest tipus de d'autorització, la persona estrangera ha d'acreditar permanència continuada a Espanya durant tres anys mitjançant el Padró Municipal d'Habitants i/o altres proves pertinents. A més, cal que aporti un contracte de treball per un any de durada. Ara bé, l'Ajuntament pot recomanar que s'eximeixi la persona estrangera de la necessitat de disposar d'un contracte de treball sempre que acrediti que compta amb mitjans de vida suficients.

La primera dificultat amb què es troben les persones que opten per aquesta via, pràcticament l'única que existeix per qui resideix de forma irregular al nostre país, és l'obtenció d'un contracte de treball. Actualment és molt difícil obtenir un lloc de treball, encara més si el contracte que cal presentar ha de tenir una durada mínima d'un any. L'opció alternativa és demostrar que es compta amb mitjans de vida suficients. En la majoria dels casos, això es tradueix en què els familiars directes amb els quals es conviu tinguin feina i ingressos suficients. Els professionals que han format part dels grups de treball han volgut manifestar la preocupació per l'augment de persones que, després

de tres anys, com a mínim, esperant per acollir-se a aquesta via de regularització, ara veuen truncades les seves esperances per la impossibilitat de trobar un contracte de treball, tant ells com els seus familiars.

D'altra banda, els professionals també es troben amb la dificultat afegida que implica la duresa mateixa de les administracions competents en la revisió i adjudicació dels permisos, que obliga els immigrants a presentar cada cop més proves de permanència continuada al país per por a les denegacions, o que ha començat a prendre en consideració els antecedents policials, i no pas penals, com a requisit exclouent, tot i que la llei només parla d'antecedents penals i com a aspecte no directament exclouent, sinó a valorar en cada cas.

Així mateix, podem parlar de les **dificultats relatives a les renovacions**. En termes generals, per a l'obtenció de la renovació la persona estrangera ha d'acreditar que durant la vigència del permís ha estat treballant i a més està en condicions de continuar fent-ho. Així, en el moment de la renovació haurà d'acreditar que ha treballat durant almenys 6 mesos per any i que actualment està donat l'alta a la Seguretat Social, cobra l'atur o alguna prestació assistencial. En el cas de persones que han treballat menys de 6 mesos, poden demostrar que han treballat almenys 3 mesos per any, però hauran de justificar que el temps que no han treballat han buscat feina de forma activa i que en el moment de la renovació compten amb un contracte laboral a jornada completa. Addicionalment, i com a mesura alternativa, podria renovar aquella persona amb un cònjuge que pogués acreditar els requisits necessaris per al reagrupament familiar. Doncs bé, com veurem més endavant, l'atur ha tingut una especial incidència entre les persones estrangeres, i ha plantejat moltes

dificultats per a les renovacions dels permisos i ha donat peu a irregularitats sobrevingudes.

De nou, en aquests casos els professionals han volgut posar l'accent en les **situacions de desesperació** que moltes vegades se'n deriven. Més enllà dels tràmits i requisits, en realitat es tracta de persones que han lluitat durant anys per regularitzar la seva situació i que ara es veuen abocades a tornar enrere, persones que, per causes totalment alienes a la seva voluntat i capacitat d'incidència, com és la pròpia situació econòmica, veuen desmantellades les seves expectatives i tornen de nou a caure en la irregularitat. En conseqüència, són cada vegada més els que opten per la via fraudulenta de compra de contractes.

També altres persones opten per la **contractació de gestors i advocats privats** per a la tramitació de renovacions o arrelaments, convençuts que aquesta via els posicionarà en avantatge i que els serà més fàcil la superació dels tràmits. En moltes ocasions, aquesta és una concepció que ja tenien sobre el funcionament de l'administració en els seus països d'origen i que extrapolen també al país de destí. **Val a dir que aquesta no és una via exempta de riscos. Per una banda, pel cost, en alguns casos excessiu, dels serveis que contracten i, que actualment ja estan coberts per organismes públics i entitats socials que els ofereixen de forma gratuïta**, però per l'altra, perquè en alguns casos s'han detectat irregularitats, bé directament per errades greus en la tramitació, bé per l'estat de desinformació en què es manté l'usuari. En comptes d'informar l'usuari sobre la globalitat del procés, dels tràmits i requisits de manera transparent i realista, es limiten a informar sobre cada etapa per separat i no sobre les possibilitats reals que té de passar amb èxit el procés en el seu conjunt. Així, es detecten persones que han pagat quantitats significatives per serveis que podrien haver rebut de forma gratuïta i que pateixen una certa alienació del procés burocràtic amb informació parcial i esbiaixada del procés mateix, de requisits i tramitacions.

Si bé hem dit al principi que no hi havia canvis significatius en el tipus de demandes expressades o en el volum de població, sí que caldria fer esment d'un col·lectiu en concret. Es tracta dels **menors estrangers no acompanyats (MENA)**. Els professionals consultats han volgut recalcar el fet que, si bé no es tracta d'un col·lectiu numèricament molt nombrós, sí que ha experimentat un creixement relatiu important. Es tracta de menors, la majoria d'ells provinents d'Àfrica i especialment del

Marroc, entre 14 i 17 anys, que decideixen emprendre el procés migratori en solitari a càrrec de les seves famílies. En aquells casos on és impossible la repatriació, bé perquè no es pot contactar amb la família, bé perquè la mateixa família refusa acollir-los, són internats en centres d'acollida de la Generalitat fins que arriben a la majoria d'edat. El principal problema rau en aquells menors pròxims a la majoria d'edat i als quals la Generalitat, en considerar-los dubtosos, sotmet a proves radiològiques per comprovar la seva edat real. En ocasions, la prova mèdica diagnòstica que el jove compta amb més de 18 anys i, per tant, queda fora de la tutela dels Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA). Així, es donen casos de joves la documentació dels quals acredita que són menors d'edat i que, per tant, no poden acollir-se a programes i serveis per a adults, però que no són considerats menors per la Generalitat, per tant no queden sota la seva tutela. En definitiva, es tracta de joves que es troben en un buit assistencial i que tenen com a únic recurs de suport algunes entitats que treballen aquesta línia però amb recursos molt inferiors a les necessitats que se'ls presenten⁵.

Els professionals que treballen des de les entitats també han volgut posar l'accent en les dificultats que comporten els **canvis constants en els procediments i documentació a aportar per a cada cas**. A més, cada cop es fa més difícil la comunicació amb l'Administració per la sol·licitud de cites prèvies, consultes per expedients que no s'obren o tràmits que es confonen. Tot plegat dificulta i satura de feina addicional els serveis jurídics de les entitats, que també han d'invertir temps a gestionar les situacions d'angoixa que els retards i complicacions generen a l'usuari.

En aquest sentit, **la comunicació amb l'usuari es converteix en quelcom cada cop més complex**. No només per un aspecte idiomàtic, ja que hi ha moltes persones que no dominen la llengua tot i fer anys que resideixen al territori, sinó perquè s'ha de fer entendre a l'usuari que els retards o canvis no depenen ni d'ells ni dels professionals que treballen a les entitats. **La cultura burocràtica de tot procediment relatiu a la Llei d'estangeria s'ha convertit en una cursa d'obstacles difícils de preveure**.

5-Mostrant la seva disconformitat amb aquestes pràctiques, la Fundació Privada FICAT ha presentat recentment una denúncia contra la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) del Departament de Benestar Social i Família. En espera de la seva aplicació, la resolució de la sentència afirma que el passaport ha de prevaldre per sobre de les proves mèdiques.

4// *Accés als recursos bàsics: educació, habitatge i inserció laboral.*

La segona gran pota del Programa d'Accollida fa referència a l'accés als recursos bàsics tals com la salut, l'educació, l'habitatge, els serveis socials o la inserció laboral. I tot i que alguns d'ells són recursos d'accés universal, això no vol dir que no es plantegin situacions de dificultat per a les persones de nacionalitat estrangera. En aquest apartat farem referència a les circumstàncies que dificulten l'accés i la cobertura d'aquests serveis pel que fa a la població nouvinguda i les principals problemàtiques que van detectant les entitats que treballen en aquests àmbits.

//4.1. Educació ⁶

En primera instància podríem pensar que l'accés a l'educació és un dels aspectes més garantits per la societat d'acollida. El fet de que l'educació sigui una etapa obligatòria fins als 16 anys garanteix que tots els infants i

joves, estrangers o no, tinguin una plaça garantida al sistema educatiu català, que ha sabut fer front a la important arribada de joves de diferents nacionalitats. Ara bé, com ja sabem, l'educació no és un aspecte que es circumscriu únicament a una etapa, sinó que s'allarga durant tota la vida.

El nivell educatiu de les persones està estretament relacionat amb la cohesió social d'una ciutat, amb l'atur, la pobresa, l'exclusió o el rendiment educatiu dels infants. Així, hem d'entendre l'educació com una

necessitat que té la persona al llarg de tot el seu cicle vital i que la prepararà per integrar-se a la societat del coneixement actual.

No obstant això, si bé és cert que els menors de 16 anys tenen garantit l'accés a l'educació, no passa el mateix quan es supera aquesta etapa. Un aspecte fonamental a tenir en compte, i que sens dubte és dels que més preocupa els professionals, és la continuïtat dels estudis postobligatoris per part dels joves estrangers, molts d'ells arribats al nostre país per mitjà del reagrupament familiar formal i no formal.

Un estudi realitzat per la Fundació Jaume Bofill posa de relleu la **menor continuïtat dels estudis postobligatoris** per part dels alumnes de nacionalitat estrangera. Aquest és un fenomen que afecta en major mesura els alumnes d'incorporació tardana, alumnes que han estat reagrupats i que arriben per incorporar-se a l'Educació Secundària Obligatoria. L'anàlisi de les trajectòries de continuïtat d'aquest alumnat revela que, si bé un nombre important d'ells acaba finalitzant l'ESO (57,5%)⁷ - malgrat les dificultats que suposa el canvi de context social, cultural i educatiu -, només un percentatge petit continua més enllà de l'etapa obligatòria (14,6%) (Serra i Paludàries, 2010).

Amb tot, en contra del que es podria pensar en primera instància, els mateixos autors assenyalen que **la identificació nacional dels alumnes no seria per ella mateixa un element que ens ajudaria a entendre**

6-Tot i que entenem que l'educació permanent engloba també l'educació ocupacional i contínua, en aquest apartat només farem esment a l'educació formal, i deixem per a capítols posteriors l'abordatge d'aquestes altres modalitats. Tampoc contemplem aquí l'aprenentatge de la llengua, que està recollit a l'apartat 5.

7-T Val a dir que existeixen diferències importants entre nacionalitats. Les més continuistes són l'argentina (80%), colombiana (65%), marroquina (63,4%) i equatoriana (57,7%).

la diversitat d'itineraris que viuen aquests alumnes, sinó que caldria explicar-ho a través de les diferents situacions econòmiques, socials, educatives i familiars en què viuen. Així, es detecta una correlació força gran entre la màxima ocupació dels pares i les opcions de continuïtat dels alumnes. Els alumnes membres de famílies que han assolit situacions laborals poc qualificades opten més clarament que la resta per abandonar els estudis i entrar al món del treball, mentre que els alumnes membres de famílies que han assolit situacions laborals altes o mitjanes opten més clarament pel batxillerat i els cicles formatius que no pas els altres. Per altra banda, també es dona una correlació significativa entre el nivell d'estudis assolit pels pares i les expectatives de continuïtat manifestades pels alumnes: com més alt és el nivell d'estudis assolit pels pares i mares, més elevades són les expectatives educatives dels alumnes. Tenen major tendència a realitzar batxillerat en primer lloc, cicles formatius en segon i menor tendència a abandonar els estudis (Serra i Palau-dàries, 2010).

Un altre aspecte que pensem que hi té una incidència directa és el propi **procés migratori**. Molts dels joves als quals fem referència aquí han estat reagrupats, són joves que han trencat el procés formatiu en el seu país d'origen i que han perdut tot el seu entorn social de referència; joves que, a més, s'han d'afrontar a la dificultat d'entrar en un nou sistema educatiu, on no coneixen la llengua i amb unes xarxes de relació molt limitades; joves que sovint es retroben amb uns pares amb els quals fa anys que no conviuen –dels quals es van separar quan eren nens i que retroben en edats adolescents i han d'adaptar-se a noves estructures familiars. Les dificultats en el rendiment educatiu moltes vegades s'interpreten per part de les

famílies com una manca de motivació o capacitat per a l'estudi, i s'opta per la inserció laboral com una sortida més plausible.

Per altra banda, la urgència per reagrupar abans de la majoria d'edat fa que molts d'aquests joves arribin a edats compreses entre els **16 i 18 anys**⁸. Els professionals que treballen amb aquest col·lectiu han volgut manifestar la gran **dificultat que els joves tenen per accedir o continuar en el sistema educatiu, formatiu i/o sociolaboral**. Algunes situacions són compartides amb la resta de joves de la ciutat, com per exemple, la manca de places per a cicles formatius, però n'hi ha d'altres específiques que afecten particularment els nouvinguts⁹:

- Tant per accedir a l'educació post obligatòria com a cicles formatius han d'aportar la documentació d'estudis legalitzada i homologada posteriorment, però el procés sovint triga molt i això genera retards en la inserció dels joves en el sistema educatiu.
- L'arribada dels joves fora del període de la preinscripció dificulta l'accés a l'educació postobligatòria (cicles formatius de grau superior, cicles

8-L'actual Llei d'Estrangeria permet la reagrupació de descendents només fins als 18 anys, d'aquí que un gran nombre de famílies optin per la reagrupació just abans de la majoria d'edat dels fills, no tant per la conveniència del jove i la família com per evitar l'esgotament d'aquesta via.

9-El programa de Reagrupament Familiar ha manifestat per escrit aquestes i altres dificultats en un informe que es va fer arribar el 2010 a la Delegació de Govern: http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/acollida/reagrupament_familiar.html

formatius de grau mitjà i PQPI) fins que no s'obre un nou període de preinscripció. En el cas específic d'accés al batxillerat, encara que es porti la documentació homologada, la matriculació resta a criteri del centre.

- Els joves que arriben havent finalitzat el batxillerat al país d'origen i que volen accedir a la universitat han de superar les proves d'accés i els únics recursos públics per preparar-les són per a majors de 25 anys.
- Pel que fa a la continuïtat dels estudis en aquesta franja d'edat, hi ha problemes per mantenir el ritme del curs a causa de les dificultats inicials per comprendre i expressar-se en català.

La impressió dels professionals és que els joves que es troben sense estudiar o que no troben feina durant aquest temps solen trobar-se desemparats, amb sensació de no ser útils. Aquesta circumstància pot derivar en un sentiment de rebuig de la nova situació, potenciar conflictes o que els joves optin per altres vies d'ocupació del temps menys desitjables.

Pel que fa a les edats més adultes, es detecta una baixa presència a les escoles d'adults de les persones de nacionalitat estrangera. Si bé és cert que **són molt presents als cursos de llengua, també es cert que estan als nivells més bàsics i que encara tenen una representació molt baixa en la resta de cursos (educació formal, proves d'accés o noves tecnologies)**. La formació no sempre és una demanda expressada per les persones estrangeres, però sí una necessitat observada per molts dels professionals que diàriament treballen en aquest camp i que detecten entre algunes nacionalitats nivells formatius molt baixos. Aquesta és una percepció que correspon a les dades recollides des del Padró Municipal d'Habitants segons el qual les persones procedents del continent africà i d'Àsia comprenen les nacionalitats amb menor nivell educatiu.

Gràfic 3. Nivell d'estudis de la població empadronada major de 16 anys. Dades de 2011.

Font: "La població estrangera a Barcelona. Gener de 2011, Informes estadístics", Ajuntament de Barcelona.

Val a dir que també es detecta una tendència creixent, i és l'**arribada de persones amb una alta formació**.

Es tracta majoritàriament de persones de l'Amèrica Llatina i de l'Europa de l'Est amb estudis mitjans o superiors que emigren amb l'expectativa de desenvolupar la seva carrera professional a Catalunya. Malauradament, aquestes persones es troben amb la dificultat afegida d'haver de **convalidar els seus estudis bé per continuar formant-se, bé per trobar una feina en consonància amb el seu nivell educatiu**. Tenen per davant un llarg procés i temps d'espera al qual han de fer front, i han de buscar feines poc qualificades mentre realitzen els tràmits.

Més enllà del temps d'espera, durant la tramitació es poden succeir multitud de situacions que poden dificultar el procés. Hi ha persones que volen homologar els seus estudis però no poden desplaçar-se al seu país d'origen per realitzar els tràmits o aconseguir la documentació. Es tracta majoritàriament de persones que es troben en situació administrativa irregular i amb escassos recursos econòmics. Aquest fet impossibilita desplaçaments o l'assoliment del cost econòmic que en molts països pot resultar elevat (legalització, traducció jurada, despeses notarials, enviament de documentació...). Per altra banda, les institucions acadèmiques dels països d'origen, sobretot centres de secundària i universitats, no sempre expedeixen els documents amb tots els requisits que estableix la normativa espanyola per tal d'homologar estudis. En altres casos, el centre educatiu o universitat on van estudiar aquestes persones ja no existeix, i això tanca la possibilitat a que es pugui tramitar cap document acreditatiu, fet que pot dificultar més o fins i tot aturar el procés d'homologació.

En el cas de persones que es troben en el procés d'homologació o convalidació i volen continuar estudiant, se'ls pot expedir un volant d'inscripció condicional per tal de matricular-se mentre no tinguin l'homologació concedida, tal com assenyala la normativa corresponent. Ara bé, determinats centres no permeten la matrícula als cicles formatius de grau mitjà o superior si no disposen de l'homologació definitiva. Un altre problema detectat des de les entitats és que, en ocasions, alumnes estrangers que mitjançant el volant d'inscripció condicional han pogut matricular-se i cursar satisfactòriament cicles formatius de grau mitjà i superior, en acabar-los, el centre de formació professional no ha pogut expedir el títol corresponent perquè el Departament d'Educació encara no ha imprès la credencial d'homologació corresponent.

En definitiva, podem afirmar que **l'accés a l'educació per a persones estrangeres és una carrera d'obstacles que dificulta en gran mesura l'adquisició d'un bon nivell formatiu**. Els joves que arriben al país quan encara no han acabat la formació obligatòria s'enfronten a problemes d'adaptació a un nou sistema educatiu. I aquells que acaben la seva formació al país d'origen tenen multitud de dificultats per homologar les seves titulacions i continuar així el seu procés formatiu o trobar una feina d'acord amb la seva preparació.

//4.2. Habitatge

Tal com afirmen alguns autors com Gerardo Pisarello (2009) o Catanyer, Fernández i Reixach (2009), el reconeixement del dret a l'habitatge com a dret constitucional està vinculat al fet que se'l consideri una necessitat bàsica imprescindible per viure amb dignitat i seguretat, desenvolupar lliurement la personalitat pròpia i, fins i tot, participar en els assumptes públics. Vulnerar-lo posa en entredit la integritat física i mental de les persones, la seva vida privada i familiar, i la seva llibertat de residència. L'absència d'un habitatge digne afecta la salut i el medi ambient, tant en termes individuals com col·lectius, i menyscaba el dret al treball, a l'educació i fins i tot a la participació. Per això, no és estrany que la garantia del dret a l'habitatge aparegui vinculada, cada vegada més, a la d'un dret més ampli i a un entorn urbà inclusiu, sostenible i gestionat democràticament o, si es prefereix, al dret a la ciutat¹⁰.

En l'àmbit específicament espanyol, tant la Constitució del 1978 com, recentment, alguns estatuts d'autonomia recullen previsions relatives al dret a l'habitatge. Aquest reconeixement és un punt de re-

ferència bàsic per perfilar tant la dimensió material del dret com el seu vessant competencial.

- La **Constitució espanyola** de 1978 afirma el dret de tothom a un "habitatge digne i adequat" (art. 47) i alhora insta els poders públics a promoure les condicions per fer efectiu aquest dret.
- Fent-se ressò d'aquest principi constitucional, l'**Estatut d'Autonomia de Catalunya** de 2006 inclou, entre altres principis rectors, l'obligació dels poders públics de facilitar l'accés a l'habitatge a partir de dos vectors bàsics: la generació de sòl i la promoció d'habitatge públic i d'habitatge protegit, amb una atenció especial als joves (art. 40.4) i es col·lectius més necessitats (art. 26).
- Anant més enllà, la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a les ciutats (Saint Denis, maig de 2000) afirma que les **autoritats municipals** han de vetllar per l'existència d'una oferta adequada d'habitatge, sense distinció del nivell d'ingressos, amb capacitat per acollir els sense sostre i amb estructures d'acollida que garanteixin la seguretat i la dignitat de les víctimes de violència de tot tipus.

La necessitat d'habitatge digne ha estat una problemàtica que ha afectat moltes persones més enllà del seu origen nacional. Amb tot, com ja hem dit anteriorment, la crisi financera que està experimentant el país té una especial incidència entre la població estrangera. Així, cada cop més, els professionals que treballen directament amb aquestes persones detecten situacions de famílies amb recursos molt escassos que viuen en infrahabitatges a la ciutat. Sovint són habitatges en mal estat de conservació o amb serveis deficitaris però que es lloguen a preus baixos. Però també es detecten situacions de sobreocupació. Val a dir que quan parlem d'aquest fenomen, l'imaginari més estès és el d'un gran nombre d'homes sols que viuen amuntegats en un habitatge (pisos pastera), potser perquè és la situació que més preocupa a l'opinió pública, o potser perquè és la que ha tingut un major ressò en els mitjans de comunicació. No obstant això, i tot i que no comptem amb dades numèriques que ho corroborin, no és la situació més estesa. La sobreocupació és un fenomen que pot afectar altres persones en situacions ben diferents, menys visibles però que també conviuen en habitatges on el nombre total d'ocupants supera les recoma-

10-L'expressió « dret a la ciutat » prové, sobretot, de l'àmbit de l'urbanisme crític. Un dels seus principals difusors va ser el filòsof francès H. Lefebvre (*Le droit à la ville*, Anthropos: París, 1968). Recentment, l'expressió ha estat represa per geògrafs i urbanistes com D. Harvey ("The right to the city", *International Journal of Urban and Regional Research*, núm. 27, 4, 2003, pàg. 939-941), D. Mitchell (*The right to the city*, Guilford Press: Nova York, 2003) o J. Borja (*La ciudad conquistada*, Aliança: Madrid, 2003). En l'àmbit jurídic, el dret a la ciutat ha estat reconegut d'una manera més o menys implícita a la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, aprovada a Saint-Denis, França, el 2000 i subscrita per diverses ciutats espanyoles i catalanes. Aquest reconeixement apareix lligat a la gestió democràtica de l'espai urbà, a l'exercici ple de la ciutadania i a la funció social i ambiental tant de la propietat com de la ciutat mateixa.

nacions que des de la Generalitat es consideren com a òptimes¹¹. Parlem de:

- **Famílies nombroses:** fem referència a famílies formades per un o més ascendents i amb un nombre important de fills (3 o més) que viuen en habitatges de reduïdes dimensions i on el nombre total d'ocupants excedeix les recomanacions al respecte.
- **Famílies extenses:** les xarxes familiars han estat un matalàs de suport per amoltes persones que, abocades a l'atur o en els primers moments d'assentament al territori, s'han vist obligades a ser acollides per altres familiars per la impossibilitat de comptar amb un habitatge propi. També fem referència a diversos nuclis familiars que s'uneixen per fer front a les despeses de l'habitatge. I també podem trobar casos en què germans, cosins o oncles compren conjuntament un habitatge com a estratègia per accedir a la concessió d'una hipoteca.
- **Homes i/o dones sols:** una forma de reduir despeses per allotjament per altres persones estrangeres ha estat la de compartir pis normalment amb altres compatriotes, amics o desconeguts.

Més enllà de les situacions d'infrahabitatge, es detecta un augment de casos de **persones estrangeres sense sostre**. Són persones que no compten amb suport familiar i que acaben vivint o malvivint en assentaments o espais ocupats. La gran preocupació rau en l'estat de salubritat d'aquests llocs i en les situacions d'angoixa i preocupació amb les quals viuen moltes d'aquestes persones, amb la por constant a ser desallotjades i amb les necessitats bàsiques no cobertes. Alguns dels professionals consultats fins i tot parlen de l'augment de consum de substàncies addictives i del deteriorament de l'estat de la salut física i mental d'alguns d'ells. Pel que fa al seu perfil, parlem majoritàriament d'homes sols provinents de l'Àfrica.

11-Decret 55/2009, sobre les condicions d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat, el qual en el seu art. 4 fixa l'estàndard mínim de superfície següent en els habitatges (molt similar a la regulació preexistent ja esmentada):

N	2	3	4	5	6	7	8	9	N
SU	20	30	40	50	60	70	80	90	8+8N

SU = Superfície útil mínima en m².
N = Nombre de persones del programa.

De la mateixa forma que la resta de ciutadans, les persones estrangeres accedeixen a l'habitatge a través del mercat privat. Ara bé, també podem fer referència al mercat públic, és a dir, als habitatges de lloguer o compra de titularitat pública. Segons els professionals de les entitats, gran part de les persones estrangeres de la ciutat queden excloses dels processos d'adjudicació per no complir els requisits econòmics mínims. Són moltes vegades les entitats les que s'encarreguen de cobrir aquest sector poblacional en gestionar pisos d'acollida, pisos d'inserció o altres recursos residencials. Així mateix, altres entitats treballen amb col·lectius de persones immigrades sense sostre o que viuen en assentaments precaris.

//4.3. Inserció laboral

Des de principis dels anys 80, la crisi del model de producció industrial redueix la demanda de mà d'obra industrial al mateix temps que desestabilitza l'estructura ocupacional en què s'havia sustentat fins aleshores l'estat del benestar. El procés de desindustrialització a tot Europa occidental –uns països a un ritme més lent que d'altres– és substituït pel desenvolupament de les noves tecnologies, la terciarització de l'economia i la descentralització de les empreses en petites unitats de treball (pràctiques d'externalització a petites empreses, deslocalització de determinades fases de producció a països més barats...). La nova economia postindustrial transforma les relacions laborals i imposa la flexibilitat com a màxim criteri de rendibilitat empresarial.

El nou model econòmic postindustrial va conduir a una polarització entre llocs de treball altament qualificats en el sector de l'economia avançada i ocupacions ocasionals, temporals, precàries i amb freqüència informals, que s'encarreguen de les tasques subsidiàries i secundàries de la nova economia. És aquest segon estrat del mercat de treball el que està absorbint la major part dels fluxos migratoris procedents de països extracomunitaris pobres. En aquest nou model econòmic i migratori, homes i dones concorren en proporcions cada cop més equivalents, si bé la seva inserció es dirigeix cap a activitats segregades per gènere dins del mercat de treball secundari .

La repercussió més remarcable d'aquest canvi de model econòmic en la integració dels immigrants és

que, mentre el model industrial afavoria el treball estable i regulat, la demanda de treballadors immigrants en l'etapa postindustrial procedeix sobretot d'aquells sectors més afectats per la desregulació de les condicions laborals, circumstància que **limita el grau d'estabilitat socioeconòmica que la població immigrada pot adquirir a través de la inserció laboral i que ha tingut una repercussió directa en moments com l'actual**. La forma en què el mercat laboral ha absorbit la mà d'obra estrangera l'ha convertit en la seva part més feble, i ha posat en evidència que la integració laboral que algunes persones havien aconseguit era molt superficial i altament dependent del context econòmic.

En termes generals, la crisi s'està manifestant a Espanya amb trets característics, ja que el nostre ritme de pèrdua de llocs de treball supera el dels països del nostre entorn. La recessió econòmica ha estat global, però a cada país s'ha manifestat de forma diferent dependent de la seva estructura econòmica i de les característiques del creixement econòmic que hagués tingut en els anys anteriors. En el nostre cas, abans de la crisi havíem tingut un fort creixement de l'ocupació, però havia estat lligat a l'auge del sector de la construcció, precisament el més afectat per la crisi, sobretot en els primers moments, i el que més treballadors abocava a la desocupació¹² (Pajares, 2010).

A Catalunya, igual que a la resta del país, l'increment de l'atur ha estat molt acusat tant per nacionals espanyols com per la població estrangera. Per als nacionals, si bé a finals del 2007 hi havia un total de 170 mil aturats, a finals del 2010 aquesta xifra superava el 466 mil. És a dir, 296 mil nous aturats. Entre la població estrangera s'ha passat de 81 mil aturats a 220 mil, és a dir 138 mil nous aturats que **representen el 31,8% del total d'aturats, un percentatge molt superior al seu pes relatiu entre la població activa (19%)**.

¹²-La importància del sector de la construcció en l'evolució de l'ocupació queda clara si tenim en compte que en 1999 el sector tenia aproximadament 1.600.000 ocupats i a la fi de 2007 en va aconseguir 2.800.000 (dades arrodonides). Després, en el primer any de la crisi en va perdre 600.000, i en el segon 400.000 més; és a dir, que entre 2008 i 2009 ha perdut un milió d'ocupats, i a això ha d'afegir-se l'efecte que la construcció té sobre un conjunt d'indústries i serveis que depenen d'ella.

Dades d'ocupació per nacionalitat a Catalunya (milers). 2007-2010

		2007	2008	2009	2010	Variació
Estrangers	Actius	707,3	743,7	716,3	728,1	20,8
	Ocupats	625,6	593,2	498,9	507,6	-118
	Aturats	81,8	85,4	217,4	220,5	138,7
Nacionals espanyols	Actius	3091,8	3111,1	3063,2	3.092,20	0,40
	Ocupats	2921,7	2806,1	2640,5	2.625,90	-295,8
	Aturats	170	423,2	425,7	466,3	296,3

Font: Observatori de Treball de la Generalitat de Catalunya.

La major incidència de l'atur entre la població estrangera es deu en gran part al fet que els llocs de treball que s'han perdut corresponen a **sectors d'ocupació en què la població estrangera estava sobrerrepresentada**, com és el cas de la construcció i empreses subsidiàries, i al fet que la majoria d'aquests llocs de treball, especialment en els primers anys de crisi, eren **feines temporals, el tipus de contracte més present també entre la població estrangera** (Pajares, 2010).

Un altre diferència important entre la població estrangera i espanyola és **la major aportació dels primers a la població activa**. Els increments de l'atur que s'han anat produint al llarg d'aquests anys de crisi no es deuen únicament a treballadors que anaven perdent les seves ocupacions, sinó també a l'aportació de nous actius. Les persones que havien estat inactives i que després han optat per començar a buscar ocupació apareixen en l'estadística d'aturats mentre no en troben. Aquí, tal com veurem més endavant, pot haver-hi joves que deixen d'estudiar i comencen a buscar ocupació; persones que solament realitzaven tasques domèstiques de la seva llar però que han optat també per buscar treball remunerat (en aquest grup la majoria són dones) o, en el cas concret dels estrangers, persones nouvingudes. En un context de crisi econòmica, en el qual molts treballadors perden les seves ocupacions, és possible que altres membres de les seves famílies, que eren inactius, optin per començar a buscar ocupació, la qual cosa representarà una aportació important a l'augment del nombre d'aturats.

Tal com podem veure en la taula anterior, el nombre d'actius va superar les 20.000 persones entre els estrangers, mentre que l'augment entre la població

espanyola va ser de 400 efectius. Això no vol dir que no s'incorporessin nous treballadors nacionals, sinó que la diferència entre les persones que van sortir del mercat de treball i les que hi van entrar va ser molt baixa (recanvi de població activa).

A la ciutat de Barcelona l'augment de les persones aturades també ha estat molt important. Com a tret més rellevant cal destacar el major pes percentual que ha adquirit la població estrangera entre la població aturada a la ciutat. Si bé l'any 2006 els estrangers representaven el 12,4 % del total d'aturats, a principis del 2011 aquest percentatge supera el 22%. I encara és més destacable si ens fixem en els nous aturats de tot aquest període, en què la població estrangera representa el 32,7%. Com dèiem abans, aquest percentatge representa les persones que han perdut la seva ocupació, però també totes les noves incorporacions al mercat laboral (persones que busquen feina i abans no ho feien, incloent-hi les nouvingudes).

Evolució de l'atur a Barcelona per nacionalitat, 2006-2011

Any	núm. total aturats	núm. aturats nacionals	núm. aturats estrangers	% d'estrangers entre el total d'aturats
2006	55.086	48.243	6843	12,4%
2007	51.641	45.315	6326	12,2%
2008	57.687	48.179	9508	16,5%
2009	89.865	70.407	19458	21,7%
2010	106.836	82.602	24234	22,7%
2011	108.203	83.973	24230	22,4%

Font: Programa Hermes. Diputació de Barcelona.

Nous aturats entre 2006-2011 per nacionalitat.

	núm. total	nacionals	estrangers	% d'estrangers
Nous aturats 2006-2011	53.117	35.730	17.387	32,7%

Font: Programa Hermes. Diputació de Barcelona.

Gràfic14: Evolució del nombre d'aturats a Barcelona i distribució per nacionalitat (2006-2011)

Font: Programa Hermes. Diputació de Barcelona.

L'augment de l'atur entre les persones estrangeres ha tingut una traducció directa en el **volum de perso-**

nes a atendre per les entitats que treballen programes d'inserció laboral, un volum que s'ha traduït no només en un increment de la demanda sinó també en una major diversificació entre les persones usuàries d'aquests serveis i la seva major vulnerabilitat.

Per una banda, podríem fer referència a les persones que busquen la seva primera feina (noves incorporacions a la població activa) i que en contextos econòmics com el d'anys enrere no haurien estat usuàries d'aquests serveis:

- **Dones anteriorment inactives que havien arribat amb un projecte migratori de caràcter familiar i no laboral.** Es tracta majoritàriament de dones marroquines o pakistaneses que van ser reagrupades anys enrere i que s'havien mantingut en l'esfera domèstica tenint cura dels membres de la seva família. En un moment com l'actual, en el qual molts homes caps de família han perdut la feina i tenen dificultats per trobar-ne una de nova, aquestes dones es veuen amb la necessitat d'incorporar-se al mercat laboral. En ocasions, aquesta ha estat una decisió aconsellada pels mateixos professionals de programes d'inserció que, valorant les necessitats econòmiques familiars i les dificultats per trobar feina per part dels homes, suggereixen aquesta possibilitat.
- **Joves, molts d'ells provinents de trajectòries educatives de fracàs o abandonament, decideixen buscar una feina i ajudar així a l'economia familiar.** Són joves que, de la mateixa manera que les dones, segurament no haurien intentat entrar al mercat laboral en moments anteriors. Les dificultats econòmiques per les quals passen moltes famílies fa que no es plantegin l'opció de continuar per sortides educatives com els Programes de Qualificació Professional Inicial o altres formacions de caire ocupacional.

En tots dos casos, es tracta de perfils de difícil inserció, ja que no compten amb experiència professional prèvia, tenen un nivell formatiu molt baix i sovint no compten amb habilitats laborals suficients com per tenir un bon nivell d'ocupabilitat.

D'altra banda, aquest important volum de nous usuaris també correspon a persones que han perdut la seva feina durant la crisi econòmica. Es tracta majoritàriament **d'homes que havien tingut**

trajectòries d'inserció d'èxit i feia anys que treballaven en sectors d'activitat com la construcció o relacionats. Malauradament, tot i comptar amb una experiència prèvia, sovint tampoc compten amb habilitats laborals adequades i/o ni tan sols tenen un domini suficient de la llengua. L'elevada competència pels escassos llocs de treball disponibles fa que, de la mateixa manera que les dones o els joves, els homes també tinguin dificultats per a la seva inserció laboral.

Tots ells són col·lectius que no havien estat mai usuaris d'aquests serveis, en part perquè **comptaven amb canals propis per la recerca de feina**. Les xarxes de relació properes els havien garantit fins al moment la inserció ràpida en sectors d'activitat amb una forta demanda i en moments en què la manca d'habilitats laborals no era excloent. Tanmateix, aquests canals de recerca es presenten actualment com a poc efectius i han d'ampliar la recerca a altres dispositius, com les entitats que fan inserció.

Els professionals que treballen a les entitats han assenyalat la **situació d'extrema necessitat** en la qual arriben moltes d'aquestes persones per la suma de factors que incrementen la seva vulnerabilitat: amb la prestació d'atur esgotada, en el cas que la rebessin, amb un grau d'endeutament elevat, amb càrregues familiars i amb problemes per renovar els permisos de residència i treball. Malauradament, com ja hem assenyalat, moltes d'aquestes persones no es troben en un moment en què es pugui realitzar una inserció immediata, ja que no compten amb habilitats laborals suficients o desconeixen el funcionament dels mecanismes de recerca de feina. En aquests casos, els tècnics d'inserció han de realitzar una tasca prèvia d'informació i conscienciació sobre la necessitat d'iniciar un procés mínimament dilatat de preparació per a l'entrada al mercat laboral.

Mentrestant, algunes d'aquestes entitats compten amb **recursos socials de suport** que fins al moment havien estat concebuts com quelcom complementari i puntual, i que permeten així els processos de viabilitat d'aquestes persones. Actualment, aquests recursos han adquirit una major rellevància, ja que per treballar la inserció d'una persona cal prèviament, o paral·lelament, evitar desnonaments o garantir la supervivència de la

família a partir d'ajuts puntuals. Malauradament, no es compten amb més recursos econòmics per fer front a aquestes situacions i això fa que les entitats no puguin atendre totes aquelles famílies que arriben als seus serveis amb problemàtiques similars.

La situació d'urgència econòmica i fragilitat legal també està portant a la detecció de casos de condicions psicològiques de fort estrès emocional. Parlem de persones que viuen en contextos de màxima vulnerabilitat laboral, econòmica, familiar i social i que cauen emocionalment derrotades, amb risc de derivar en malalties mentals. Així, els serveis de suport psicològic que tenen algunes d'aquestes entitats, i que també s'havien concebut com a recurs puntual, també s'han vist col·lapsats en els últims anys.

A la demanda d'inserció també se suma una forta demanda de **formació ocupacional**. Malauradament, els professionals asseguren que els recursos per formació són cada vegada més escassos, amb llistes d'espera que superen les 100 persones per realitzar un curs. Més enllà del volum de cursos, la diversitat de perfils entre els usuaris també fa plantejar la necessitat de diversificar l'oferta existent. A més, fins al moment els cursos corresponien a sectors d'activitat i professions que havien estat forts demandants de mà d'obra i que actualment estan esgotats (construcció, hostaleria i afins). Per altra banda, la major diversificació de perfils també ha fet aparèixer una demanda que anteriorment era molt baixa. Parlem de **persones altament qualificades**, moltes d'elles dones de l'Europa de l'Est, que si bé abans tenien més facilitats per trobar feina, actualment presenten les mateixes dificultats.

Més enllà de les persones aturades, també es presenten els casos de persones que volen **millorar la seva situació laboral**. Es tracta principalment de dones que treballen en el servei domèstic o en la cura de gent gran i que busquen noves ocupacions que els permetin augmentar els seus ingressos i comptar amb horaris laborals més compatibles amb les responsabilitats familiars. No obstant això, la manca d'experiència en altres sectors d'activitat i una baixa disponibilitat horària per seguir els processos d'inserció, juntament amb la poca diversitat d'oferta de formació contínua en

sectors que no són el propi, els dificulta el canvi de trajectòria professional i les col·loca en un carreró sense sortida.

La major incidència de l'atur entre les persones estrangeres es deu també a la major feblesa en el mercat laboral. Si bé en els primers moments d'arribada és més normal que ocupin llocs de treball temporal i menys qualificat, la millora de les competències laborals (coneixement de la llengua, del mercat laboral, ampliació de xarxes relacionals, habilitats estratègiques, etc.) hauria d'haver possibilitat una millor progressió professional. La formació contínua és una de les eines que poden fer servir les persones ocupades per millorar la seva ocupabilitat però s'hi detecta un accés diferencial.

Sovint els programes formatius són llargs i la persona aturada té com a prioritat immediata trobar feina, per la qual cosa deixa en segon pla la conveniència d'una formació prèvia bàsica o ocupacional. D'aquí la importància de la formació contínua en el lloc de treball o simultània al treball, que permet la formació mentre es treballa, cosa que no permet la formació ocupacional. Molts treballadors i treballadores, especialment immigrants, troben feina en petites empreses i en sectors diversos, sense tenir-ne les competències adients, competències que la formació contínua els podria donar. Però en la pràctica, aquesta formació és una mica selectiva, ja que les empreses més disposades a desenvolupar plans formatius acostumen a formar part dels sectors econòmics més dinàmics i amb una competitivitat més alta, en què els treballadors i treballadores solen tenir una qualificació professional i/o formació superior. La formació contínua en sectors productius no tan dinàmics acostuma a anar adreçada al personal de les àrees més estratègiques de les empreses, que tornen a coincidir amb persones de qualificació mitjana o alta. **Els treballadors de categories inferiors, els de contractes temporals, els de nivell d'instrucció acadèmica menor i els de qualificació menor són estadísticament els que reben menys formació en el marc de l'empresa, si n'exceptuem alguns programes intersectorials.** (SPOC, 2008)

Existeix també un altre col·lectiu que preocupa els professionals, no tant pel volum de persones que representa sinó per la forta vulnerabilitat que el caracteritza. Concretament, i segons estimacions d'alguns

estudis, es calcula que aproximadament el 5% de les persones immigrades del nostre país tenen algun tipus de discapacitat (Díaz, 2008). Immigració i discapacitat constitueixen dos factors potencials d'exclusió en molts àmbits de la vida social. La situació de les persones immigrades amb discapacitat implica una major desavantatge, per una banda, respecte a la població autòctona amb discapacitat i, per altra banda, a la resta de la població immigrada.

Es tracta de persones que fins al moment havien estat molt poc visibles per les entitats que treballen amb població immigrada per diverses raons (Díaz, 2008):

- Perquè no han estat persones que hagin encapçalat els projectes migratoris familiars, ben al contrari, la majoria d'ells van arribar per reagrupament familiar en fases tardanes del procés. De fet, molts d'ells ja arriben amb la intenció de rebre una millor atenció per la seva discapacitat com la principal motivació per emigrar¹³.
- Depenent de la cultura d'origen, són persones que es queden especialment recloses en l'àmbit familiar i limiten el seu contacte amb l'esfera pública.
- En aquesta mateixa línia, en moments de creixement econòmic on un o més d'un membre de la família comptava amb feina estable, han estat persones que s'han mantingut més en l'esfera privada. Actualment, les necessitats econòmiques per les quals passen moltes famílies els obliga a haver de buscar feina remunerada al mercat laboral.
- Tot i que hagin estat en contacte amb entitats i serveis públics, en moltes ocasions es tracta de persones no diagnosticades, bé perquè no han tingut accés als serveis sanitaris o de valoració en els seus països d'origen, bé perquè les seves capacitats eren suficients en els seus entorns anteriors. En aquest sentit, moltes vegades és el propi entorn el que discapacita la persona, és a dir, que són les exigències que imposa la vida en un entorn determinat les que fan que una persona pugui o no ser autònoma. Per exemple, la ciutat es presenta com un entorn dens d'informació, amb multitud

13-Val a dir que no ens referim a aquelles persones que van adquirir la situació de discapacitat ja al nostre país o durant el procés migratori. En aquests casos la situació de discapacitat no ha influït ni en el moment ni en les raons per emigrar.

d'obstacles i complexitats que discapaciten les persones amb una discapacitat lleugera, persones que en entorns rurals moltes vegades porten una vida autònoma i estan plenament integrats en les seves comunitats (D-CAS, 2007).

Les principals dificultats per a la integració objectiva, atenció i suport a les persones immigrades amb discapacitat estan determinades per situacions jurídiques que els dificulten l'accés a determinats drets socials mínims. **La legislació dificulta que la població estrangera que no té regularitzada la seva situació pugui accedir a serveis bàsics i universals per a les persones discapacitades autòctones.** Per començar, no poden accedir a la valoració que es realitza des dels Centres d'Atenció als Disminuïts (CAD) per obtenir el certificat que acredita el grau de discapacitat que tenen. Aquest certificat és imprescindible per rebre l'atenció sanitària especialitzada, però també per rebre les prestacions de la Seguretat Social o poder formar part de projectes específics de formació i inserció laboral.

Les persones amb discapacitat tenen dret a la inserció laboral i a gaudir d'una ocupació en el mercat de treball ordinari. L'article 38 de la Llei d'Integració Social del Minusvàlid (Llei 13/1982 –LISMI) estableix l'obligació per a les empreses públiques i privades amb una plantilla igual o superior a 50 treballadors (tant temporals com indefinits) a tenir, com a mínim, un 2% dels seus assalariats amb discapacitat. Per tal d'incentivar aquesta mesura s'estableixen subvencions, avantatges fiscals i ajuts per als empresaris. Això no obstant, per poder gaudir d'aquestes mesures és necessari que la persona discapacitada contractada compti prèviament amb el certificat que acredita la seva discapacitat i que, com ja hem comentat, no pot obtenir sense un permís de residència. De la mateixa manera que tampoc podrà accedir als dispositius de treball protegit per a persones amb discapacitat com els Centres Especials de Treball o els Enclavaments Laborals.

Per tant, podem afirmar que si les persones discapacitades en general ja tenen dificultats per accedir al mercat labora - d'aquí les mesures legals i contributives exposades -, encara en tenen més aquelles persones estrangeres que, per la seva situació administrativa, no poden accedir al certificat que acredita la seva discapacitat.

Cada tipus de discapacitat implica una dificultat afegida, però potser la que preocupa més els professionals és la malaltia mental. La principal raó és que es considera que les situacions d'estrès a les quals es veuen sotmeses aquestes persones, especialment arran de la crisi econòmica, està derivant en discapacitats d'aquest tipus. No volem dir que aquesta en sigui la causa, però sí que pot considerar-se el desencadenant, sobretot si la persona té una especial predisposició genètica, si ha tingut antecedents de malaltia mental, o si li manca la xarxa de suport material i afectiu necessària per atenuar els estressors als quals es veu sotmesa.

Finalment, cal mencionar la incidència que tot aquest context ha tingut en l'emprenedoria. La manca de llocs de treball disponibles ha fet que algunes persones, estrangeres i autòctones, optin per la via de l'autoocupació com a sortida professional. Es tracta majoritàriament de petits negocis o comerços de proximitat que s'inicien a partir d'estratègies com la capitalització de l'atur.

En definitiva, podem parlar d'una major diversificació de perfils a atendre amb la dificultat que això comporta per l'adaptació dels serveis professionals a les dificultats que cada cas aporta.

5 // Coneixement de les llengües i l'entorn

El tercer gran eix que contempla el pla d'acollida fa referència a tot allò relacionat amb l'accés al territori i al coneixement. Més concretament, parlem del coneixement de les llengües a la societat d'acollida; del coneixement dels recursos, canals i característiques bàsiques de l'entorn que ha d'acollir la persona, i d'aspectes més relacionats amb la participació en la vida diària de la ciutat de Barcelona i l'establiment de xarxes de relació interètniques.

El coneixement de les llengües vehiculars presents en la societat d'acollida és un element clau per a la plena integració de la població nouvinguda, necessàries per a l'educació, la recerca de feina i per a les relacions socials. Així, el coneixement de la llengua promou la integració laboral, la igualtat d'oportunitats i la cohesió social, i per això es considera un eix prioritari en el Pla d'Acollida.

Des de les entitats que treballen diàriament en el camp de l'acollida en general i en el coneixement de la llengua en particular, es constata durant els últims anys un augment important de la demanda de persones estrangeres que mostren interès per aprendre el castellà i/o el català. **Aquest augment de la demanda no ha vingut propiciat únicament per l'arribada de nouvinguts a la ciutat, sinó també per aquelles persones estrangeres que, tot i que fa anys que resideixen al país, encara no tenen prou domini de la llengua.**

L'etnoestratificació del mercat laboral català, com a fenomen de discriminació que ha limitat les oportunitats laborals de les persones estrangeres i les ha relegat sistemàticament a determinats sectors d'activitat, ha propiciat l'aparició de nínxols laborals (construcció, hostaleria i servei domèstic). L'àmbit

laboral és un dels espais privilegiats per establir relacions amb persones autòctones, ampliar xarxes de relació i incentivar així el coneixement de la llengua. L'existència d'aquests nínxols laborals no ha facilitat aquest procés, ben al contrari. Altres estudis realitzats amb anterioritat han posat de manifest com les persones estrangeres amb menys nivell educatiu són aquelles que, en major mesura, han fet servir les seves xarxes de relació més properes per l'obtenció d'un lloc de treball i les que han desenvolupat tota la seva trajectòria laboral en aquests nínxols d'ocupació. De manera que les seves xarxes de relació s'han acabat subscriuint únicament a persones del seu mateix origen, la qual cosa ha limitat les oportunitats de coneixement i ús de les llengües autòctones, especialment de la llengua catalana (Samper i Moreno, 2008).

L'arribada de la crisi econòmica i l'augment de l'atur ha tingut una especial incidència entre la població estrangera, nouvinguda o no. En moments com l'actual, la recerca de feina esdevé una prioritat per a moltes persones que veuen com els canals de recerca que han utilitzat amb anterioritat, les xarxes de relació properes, ha perdut tota la seva efectivitat. A més, l'augment de la competitivitat ha fet que el coneixement de la llengua, castellana i catalana, sigui cada vegada un factor d'ocupabilitat més rellevant, pràcticament imprescindible. Aquest és un dels aspectes que més incidència ha tingut en l'augment de la demanda de cursos de llengua en els últims anys. Per una banda, la **major disponibilitat de temps per part de persones que són a l'atur** i a les quals abans les llargues jornades laborals impedièren compatibilitzar horaris. I per altra banda, l'aprenentatge de la llengua com una competència que pot **augmentar les oportunitats laborals** d'aquestes persones.

Val a dir que aquesta no sempre és una demanda expressada per les persones estrangeres, tot i que sí **una necessitat important detectada pels professionals**. Des de les entitats han volgut assenyalar la feina de conscienciació que diàriament han de fer entre persones que fins al moment no han necessitat conèixer la llengua per trobar feina i que encara avui no ho veuen com un aspecte fonamental per a la seva integració. En la mateixa línia, també es detecten casos de persones que s'apunten als cursos de català no amb intenció explícita d'aprendre la llengua, sinó com un tràmit per regularitzar la seva situació administrativa per la via de l'arrelament social o laboral. **Aquesta concepció de l'aprenentatge com un tràmit i no com un procés té una incidència directa en el seguiment dels cursos**, ja que sovint trobem persones que en el moment d'aconseguir els seus objectius, trobar feina o regularitzar-se, abandonen la formació.

De fet, aquesta és una de les principals problemàtiques amb la qual es troben els professionals de l'àmbit i que dificulta el seguiment dels programes: **l'assistència intermitent i fluctuant i la poca estabilitat dels alumnes immigrants**. Aquest problema és força comú entre la població adulta a tots els nivells. Sabem per la sociologia¹⁴ que el rol "d'alumne" en les persones adultes està subordinat a la feina, als compromisos, la família o altres interessos predominants. Amb persones immigrades, més encara, perquè tots aquests condicionants cobren intensitat: la precarietat laboral, la inestabilitat de l'habitatge, les fluctuacions dels grups familiars o culturals i, sovint, la inestabilitat de la seva situació administrativa. A més, la necessitat de l'aprenentatge de la llengua és molt funcional. Quan consideren que en tenen prou molts d'ells abandonen - tant si han arribat a un nivell considerat mínimament vàlid com si encara no l'han assolit -, perquè sovint l'assistència a classe els representa un esforç comparativament molt important en relació amb els seus projectes vitals.

Ara bé, els professionals també posen l'accent en **la necessitat de fer seguiment dels casos**, una tasca per la qual no sempre compten amb prou de temps, ja que no sempre es considera com a part integrant de la seva feina; d'aquí que moltes vegades quedi supe- ditat a la bona voluntat i implicació del docent. Si a més de formar en una competència concreta es pensa que l'espai educatiu ha de representar una experièn-

cia de participació incipient i de ciutadania activa, les persones han de "sentir" que formen part d'un grup i que la seva presència no és indiferent; és per aquest motiu que es planteja com a necessitat fer un seguiment i mostrar interès per aquelles persones que abandonen la formació (Aranda, 2010).

Per altra banda, els canvis laborals, especialment els canvis de torn, fan que força persones hagin d'abandonar els aprenentatges. En aquest sentit, l'oferta existent es presenta molt poc flexible per donar cabuda als canvis d'horari que moltes vegades aquestes persones necessiten. De fet, **l'oferta existent difícilment cobreix la totalitat de la demanda i, encara menys ofereix la flexibilitat i coordinació necessàries per adaptar-se a les necessitats canviants i moltes vegades poc planificades que es presenten**.

Un altre aspecte que dificulta la continuïtat dels programes i el seguiment dels cursos és **l'elevada heterogeneïtat dels grups d'alumnes i les seves característiques**. En el cas del català, trobem persones immigrades que no entenen gens la llengua, però en trobem d'altres que, per raons socials, personals o laborals, l'entenen o el parlen en diferents graus. Això comporta que, a qualsevol nivell, hi ha una part dels alumnes procedents del nivell anterior i una altra part que hi ha accedit perquè els coneixements previs de la llengua li permeten començar per un nivell més alt. D'altra banda, hi poden accedir persones de diferents nivells formatius, des de la persona que té un càrrec d'executiu i una carrera universitària fins a la persona que treballa de dependent, sense estudis o amb estudis primaris. D'aquesta manera podem trobar en un mateix curs una persona que fa anys que no estudia i que ha après el català de forma pràctica al carrer, una persona universitària que parla castellà i una persona que parla català però no té gaires habilitats acadèmiques. Tal i com es desenvolupen normalment els cursos, el segon aprenent de l'exemple podrà seguir-los amb més facilitat i el risc que els altres dos els abandonin serà més elevat. No és el mateix fer classes de català a persones amb un nivell de formació alt que fer-les a persones amb un domini instrumental de la llengua o a persones analfabetes. En aquest sentit, els professionals coincideixen en el fet que són les persones de nacionalitats procedents de l'Àfrica, especialment procedents d'àmbits més rurals, les que acostumen a arribar amb un nivell formatiu més baix, ja que alguns d'ells no han estat alfabetitzats ni en la seva llengua. Més enllà de l'origen, l'edat també

14-Aranda, 2010.

resulta ser un factor diferenciador, ja que els joves arriben amb més nivell i tenen també més facilitat per incorporar-se a un ritme d'aprenentatge més ràpid. Així, tot i que l'inici dels cursos marca un mateix nivell de partida, a mesura que avancen en el programa aquests es diversifiquen substancialment, la qual cosa dificulta la tasca del docent per acompanyar a aquells que necessiten més suport i motivar aquells que més avancen.

Val a dir que la total homogeneïtat dels grups d'aprenentatge mai no és real, ni seria desitjable. La diversitat és la norma en qualsevol grup, tant si es tracta de l'aprenentatge de la llengua, d'un taller de pintura, d'un grup d'alfabetització o d'un curs ocupacional. És cert que la diversitat pot arribar a un punt crític en què es faci molt difícil o impossible atendre els extrems sense el perill d'abandonaments per avorriment o per incapacitat per seguir el ritme. Aquest punt crític és determinat certament per les diferències reals de nivells de comprensió, però no exclusivament per aquest fet. **La metodologia i les didàctiques d'aplicació** tenen molta relació amb el fet que el punt crític estigui més a prop o més lluny, així com també un altre element poc mesurable, la sintonia entre ensenyants i ensenyats.

L'arribada important de persones immigrants era una situació que no s'havia donat des que existeixen els cursos de català per a adults. D'una banda, fins aquell moment, tot i que el discurs oficial deia que el nivell bàsic estava adreçat també a persones que no entenen gens el català, la realitat era que gairebé tothom tenia prou eines lingüístiques i culturals per entendre'l, és a dir, tothom sabia castellà i tenia uns referents culturals comuns. D'altra banda, una part d'aquestes persones no tenien habilitats acadèmiques suficients per seguir una metodologia que, tot i estar basada predominantment en l'oralitat, feia servir de forma freqüent els coneixements acadèmics: estructura dels exercicis, referències gramaticals... Això havia fet que la metodologia pràctica no tingués en compte un col·lectiu fins aquell moment gairebé inexistent, el de persones que no entenen gens el català ni, en molts casos, cap altra llengua romànica, ni tampoc el de persones amb habilitats acadèmiques insuficients. (Aranda, 2010). Algunes entitats s'han esforçat en els últims anys per **adaptar substancialment les metodologies i materials que es fan servir per aquests cursos**. Malauradament, la manca de coordinació entre elles també en dificulta la difusió i aprofitament.

Més enllà de l'aprenentatge estricte de la llengua, els cursos de català presenten **grans potencialitats com a espais de socialització on desenvolupar xarxes de relació més àmplies i diverses**. A més, la creació de grups interculturals és un valor afegit, ja que la llengua vehicular comuna és la nova llengua que estan aprenent i no la llengua d'origen, i així s'afavoreix la pràctica oral i l'aprenentatge. No obstant això, si bé és cert que els professionals assenyalen la riquesa que suposa per als propis alumnes l'heterogeneïtat cultural dins de l'aula, també és cert que poques vegades supera les portes del centre. **És a dir, les relacions que s'estableixen entre els alumnes en el transcurs de les sessions, en comptades ocasions es traslladen a l'àmbit privat no acadèmic.**

Tot i la riquesa que l'heterogeneïtat pot aportar, existeixen grups de dones que expressen la condició que els grups no siguin mixtos. Es tracta majoritàriament de dones provinents del Marroc o Pakistan amb baix nivell formatiu. En aquests casos els professionals es troben amb un **dilema: acceptar que hi hagi grups separats o imposar grups d'ambdós sexes amb el risc d'abandonament de les dones**. Les necessitats i les històries de les dones immigrades no són ni de bon tros homogènies. No tenen les mateixes característiques les dones magribines fruit del reagrupament familiar que les equatorianes, les xineses o les senegambianes. Ni totes les dones d'un mateix col·lectiu actuen segons un patró comú. Per això no sempre existeix una demanda de grups únicament de dones. Però quan es dona, algunes entitats opten per la creació de grups específics. Ara bé, també comenten que moltes vegades es tracta de situacions temporals. Si en principi són més sensibles al canvi social i pateixen més el xoc cultural intrafamiliar –quan la família hi és–, a mitjà termini revelen una major capacitat de comprensió de la nova situació, especialment a partir del moment en què troben feina fora de casa. En aquest sentit es preveuen espais específics per a la seva educació, però també s'estimula el progrés formatiu i de relacions, i es fomenten espais de trobada, intercanvi i creació entre dones i homes de tots els orígens, per tal d'establir mecanismes de relació i de comprensió mútua.

Un altre aspecte rellevant és que, si bé abans hem parlat de l'elevat abandonament dels cursos entre la població immigrada com a conseqüència de les responsabilitats i canvis familiars i laborals, de la disparitat de nivells o de la manca de metodologies més

adaptades, també és cert que les entitats participants als debats han assenyalat una major continuïtat per part de les dones. Algunes dones immigrades, especialment les que no treballen fora de casa, tenen un problema de socialització molt més gran que els homes. Separades del seu ampli entorn comunitari d'origen, sovint arribades per un expedient de reagrupament familiar, no tenen més relacions, en principi, que amb el seu nucli familiar estricte. Aprendre la llengua del país és una necessitat i una motivació socialment acceptada per sortir de casa. Un altre sector de dones immigrades que poden tenir problemes de socialització i de relacions humanes són les que treballen en serveis personals, individualitzats i isolades. Sovint les relacions s'estableixen entre persones immigrades del mateix país o poble, però no sempre és possible. Quan s'acosten a un espai formatiu el clima d'aprenentatge esdevé alhora un **espai de trobada, de relació i d'intercanvi**.

Com a espai múltiple d'aprenentatge, les classes de llengua també són un espai de coneixement de l'entorn i la cultura del país, tant si se n'és conscient com si no. A partir de la llengua es pot comprendre la societat d'acollida per actuar-hi, ja que el mateix procés d'aprenentatge comporta un procés d'interiorització, de comprensió de l'entorn i de socialització. De fet, són moltes les entitats que, als coneixements purament lingüístics, hi afegeixen molts aspectes relacionats amb el coneixement de l'entorn (visites a serveis, comerços o equipaments; xerrades d'altres professionals com personal sanitari o tècnics municipals; materials divulgatius d'activitats culturals a la ciutat, etc.). Cada cop més, aquesta ha estat una demanda explícita per part dels alumnes que prefereixen centrar els continguts en aspectes més funcionals del dia a dia. En contra del que es podria pensar en primera instància, el coneixement de l'entorn és un aspecte que no només es planteja com a necessitat per a les persones novvingudes a la ciutat, sinó que, de la mateixa manera que ja assenyalàvem amb la llengua, **existeixen també persones estrangeres que, tot i que fa anys que resideixen a la ciutat, en tenen un coneixement molt limitat**. Majoritàriament, es tracta de persones que han desenvolupat la seva vida quotidiana en l'entorn més proper, el barri, i que han establert relacions amb les persones que allà resideixen, moltes vegades de la seva pròpia comunitat d'origen, i que fan servir únicament els recursos que hi troben, sense explorar les múltiples possibilitats que la resta de districtes de la ciutat els poden oferir.

De tot el que hem explicat fins ara en aquest apartat, el que potser ens pot cridar més l'atenció és la preocupació expressada pels professionals per totes aquelles **persones que, tot i que fa anys que resideixen a Barcelona, semblen tenir un nivell d'autonomia molt baix**. Es tracta de persones amb un nivell molt baix de castellà o català, amb un coneixement del territori molt limitat al seu entorn més proper i amb una xarxa de relacions que es circumscriu a persones de la seva mateixa comunitat o de la pròpia família. Són persones que, a més, han perdut recentment la feina o, en el cas de moltes dones, que es veuen amb la necessitat de buscar feina perquè les seves parelles l'han perdut. En definitiva, es tracta de **persones que, tot i no ser novvingudes, presenten les mateixes dificultats de desconeixement i aïllament**.

Però quins són els factors que més influeixen en aquestes situacions? Des del nostre punt de vista podem parlar d'una interrelació de factors en què el pes predominat recau en el nivell formatiu de la persona. Són les persones amb menor nivell educatiu les que més circumscriuen les seves xarxes de relació properes a altres persones del mateix origen i les fan servir com a principal canal de recerca de feina. L'aixopluc de les xarxes migratòries pot reproduir moltes de les desigualtats i tendències de segregació ocupacional dins del mercat laboral si no va acompanyat d'un procés d'aprenentatge i domini dels canals d'informació, formació i recerca d'oportunitats laborals a través dels canals propis de la societat autòctona. La importància dels canals de cerca de feina no són una qüestió menor atesa la incidència que mostren tenir en el tipus de feina que es troba o, si més no, en el major o menor ventall d'oportunitats de treball a què poden donar accés. Com veiem en el següent gràfic, que correspon a l'explotació realitzada de l'Encuesta Nacional de Inmigrantes 2007 (ENI-07) realitzada per l'Institut Nacional d'Estadística, mentre que la via de les amistats i familiars dóna accés sobretot a feines no qualificades o a feines del sector dels serveis de restauració i personals, la via dels anuncis o les ofertes de treball publicades dóna accés en molta major mesura a treballs de tipus qualificat o semiqualicat. La diferent qualificació en si de les persones que fan servir aquests mitjans explica part d'aquest accés a feines més qualificades, però tot i així existeixen diferències significatives entre persones de la mateixa qualificació segons el tipus de canals que s'ha fet servir (Samper i Moreno, 2009).

Gràfic 15: Categoria socioprofessional de la primera ocupació i canal per mitjà del qual es va aconseguir

Font: ENI-07 de l'INE.

D'altra banda, el major nivell educatiu també condiciona el major seguiment en els cursos de llengua i, per tant, la possibilitat de dominar la llengua vehicular que facilita les interaccions amb persones de la societat d'acollida. L'establiment de relacions interètniques també ha d'entendre's com un factor fonamental en el procés d'integració, entès com a bidireccional, i en el qual tant les persones que emigren com aquelles que ja formen part de la societat d'acollida entren en contacte, es coneixen i s'enriqueixen mútuament. En aquest sentit, l'establiment d'aquest tipus de relacions és clau també per trencar tots els prejudicis i estereotips mutus que existeixen. El coneixement del català o del castellà condiciona inevitablement l'establiment d'aquestes relacions i les oportunitats mútues que d'aquí poden derivar-se. Tampoc no podem deixar de banda la importància que té la feina per a l'establiment de relacions interètniques i la dificultat que això comporta si la persona treballa en un nínxol laboral on la majoria dels companys pertanyen a la mateixa comunitat.

6 // *Conclusions*

Les conclusions que presentem en aquest apartat, lluny de ser un simple recull sintètic dels resultats presentats fins ara, pretenen afegir un grau més a la reflexió, la qual comença per la conceptualització mateixa del Pla d'Acollida, que aborda les principals diferències respecte al nou context en què s'emmarca i que presenta una aproximació a l'avaluació del paper que han tingut les entitats en la Xarxa d'Acollida .

Segons les Bases d'Acollida¹⁵, s'entén per **acollida el conjunt d'accions que possibiliten que les persones nouvingudes accedeixin a la informació i als recursos bàsics que han d'afavorir la seva integració a la societat receptora.**

Es parla de **població nouvinguda**, principal destinatària de les accions d'acollida, per referir-se a les persones immigrades que han arribat recentment a la ciutat, que es troben en la seva primera fase d'acomodació i que, consegüentment, desconeixen els mecanismes d'integració social que tenen al seu abast.

Així, l'acollida es dirigeix al conjunt de persones immigrades nouvingudes, sigui quina sigui la seva situació legal de residència; les actuacions resulten més determinants com més vulnerable socialment sigui la posició de partida.

El projecte migratori de la gran majoria de persones nouvingudes que arriba a la ciutat passa per regularitzar la seva situació legal, per treballar i per assentar-se en el territori en les millors condicions de vida

possibles. Precisament, **les actuacions d'acollida han d'acompanyar aquest procés en les fases inicials, fins que s'aconsegueix situar favorablement les persones nouvingudes davant el repte de la seva integració a la societat receptora.**

Un dubte important que ens plantejem davant d'aquest aspecte és: **quan una persona deixa de ser nouvinguda i per tant possible usuària d'aquest programa?** Al llarg d'aquest document hem pogut veure com les persones que arriben a les entitats no són únicament persones de recent arribada. Aquestes encara representen un percentatge important, especialment les persones que han arribat mitjançant la reagrupació familiar formal o no formal. Però també apareixen nous perfils que cada vegada adquireixen un major protagonisme. Parlem de persones que ja fa un temps que viuen a la ciutat i que, o bé no havien estat mai usuàries d'aquests serveis, o bé després d'un procés d'integració més o menys reeixit han tornat als circuits d'acollida.

La situació econòmica que pateix el nostre país des de fa uns anys ha abocat un nombre important de persones estrangeres a situacions de pobresa i vulnerabilitat que semblaven superades. En general, es detecta una degradació de les condicions de vida d'aquestes persones. Les que van arribar anys enrere, van trobar una feina, van regularitzar la seva situació, van llogar o comprar un habitatge i van reagrupar o formar les seves famílies a la ciutat. Però la situació de crisi econòmica ha posat de rellevància com, tot i així, continuaven ocupant les posicions més febles de la nostra societat. Per tant, una de les principals conclusions que podem extreure és que el procés d'integració que havien iniciat moltes d'aquestes persones s'havia quedat en nivells de superficialitat.

15-Gabinet Tècnic d'Immigració (2007): *Bases d'acollida de Barcelona Ciutat*. Ajuntament de Barcelona. Document intern de treball.

El terme “*integració*” és des de fa molt temps un concepte controvertit i debatut: el procés d'integració que s'inicia amb la immigració afecta totes les esferes de la vida social i és summament difícil trobar una definició adient per a totes elles. Hi ha, per tant, multitud de propostes de definició d'aquest concepte. Una senzilla és la que proposa Bauböck (1997), que defineix la integració com el procés d'“unificar diferents parts en una mateixa entitat”.

Hi ha un consens ampli en què la integració engloba dos grans dimensions de la vida: l'econòmica o material, i la sociocultural. Alguns autors n'afegeixen una tercera, que seria la integració de caràcter polític-legal, molt relacionada amb els drets i deures de ciutadania que la societat d'acollida reconeix als immigrants. La integració, des d'un punt de vista objectiu, es refereix a les condicions de vida dels immigrants a nivell econòmic, social, cultural i/o polític, a través d'indicadors factuais com el nivell d'ingressos assolit, el tipus d'habitatge, les xarxes de suport, el domini d'idiomes, l'associacionisme, el tipus de permís de residència, etc. Des d'aquest punt de vista el concepte d'integració va molt relacionat amb el d'igualtat, ja que la integració no es considera efectiva sense uns mínims estàndards d'igualtat en el benestar i en les oportunitats de tots els col·lectius. En aquest punt, convé dir que els immigrants s'insereixen en societats travessades per desigualtats de classe, de gènere i generacionals, que passen a interactuar i articular-se amb les desigualtats ètniques que introdueix la immigració. Des d'aquest punt de vista, la pregunta en última instància no és si els estrangers s'integren o no en la societat receptora sinó en quins estrats de l'estructura social (desigual) de la societat receptora ho fan.

Caldria esperar que un cop passats els primers moments d'arribada a una societat, la persona hagués superat les mancances que la situen en una posició de major vulnerabilitat per ser nouvinguda: regularitzar la seva situació, aconseguir la inserció laboral i progressió professional, dominar les llengües del territori, ampliar els coneixements sobre el funcionament i oportunitats que atorga la societat d'acollida i ampliar les xarxes de relació. Això no obstant, la sobre-representació en sectors d'activitat àmpliament castigats per l'atur, les condicions laborals més precàries, les xarxes de suport endogàmiques o el coneixement nul o superficial de la llengua són factors que revelen com molta població immigrada continuava situant-se en els estrats més vulnerables de la nostra societat i

posava en evidència una **integració molt superficial. Així, es detecta un retrocés en el procés d'acomodació/integració que situa aquestes persones en una posició encara pitjor de la que tenien quan van arribar** (ampli grau d'endeutament, càrregues familiars, irregularitat sobrevinguda, desgast emocional, desconeixement de llengua i l'entorn, manca d'habilitats laborals...). És especialment destacable la dificultat que comporta la renovació del permís de residència en un context on trobar un contracte laboral és prou difícil com perquè, a més a més, aquest tingui una durada d'un any. Així, persones que ja havien entrat a formar part de circuits normalitzats d'atenció a la ciutadania en general, tornen a dependre de les entitats que atenen usuaris independentment de la seva situació administrativa.

En aquest sentit, podem dir que, tot i que no es tracti de persones nouvingudes, **els obstacles en l'accés a determinats drets i recursos socials, presents en el cas de nombroses persones immigrades que pateixen situacions de no regularització o de precarietat socioeconòmica severa, perllonguen en el temps les necessitats d'acollida** (com a conseqüència de no poder desenvolupar-se en igualtat d'oportunitats com a veritables ciutadans de ple dret). Moltes d'aquestes persones opten per retornar als seus països d'origen. Altres, en canvi, no volen renunciar a viure a les ciutats on fa anys que resideixen, on han format les seves famílies i tenen les seves amistats.

Aquest és un aspecte pel qual ja fa temps mostraven preocupació les entitats: com donar suport a una integració/acomodació en el conjunt de la societat catalana i no només en els seus estrats més baixos. **El volum creixent de persones per atendre i la manca de recursos adients ha obligat les entitats a fer programes d'atenció social en detriment del seguiment dels casos. Amb tot, pensem que caldria posar més èmfasi en els programes d'acompanyament si volem aconseguir processos d'integració més perdurables, menys superficials.** En definitiva, treballar perquè l'acollida sigui realment un **procés temporal** i afavorir l'accés de la població immigrada als **recursos normalitzats de la ciutat**. Una fita que, a la llum del que hem pogut veure en les reflexions dels professionals, encara no s'ha assolit. Amb això no volem afirmar que la feina feta fins al moment per les entitats no hagi estat profitosa. De fet, segurament les persones que van passar per les entitats en el seu moment es troben en una situació millor que aquells que no ho van necessitar. Malgrat això, pensem que el moment actual, en què

arriben nous usuaris o usuàries amb noves necessitats, permet un punt d'inflexió per replantejar formes de fer diferents.

Els professionals de les entitats han vist com els programes inicialment planificats s'han vist desbordats i supeditats a la **urgència social i econòmica** amb la qual moltes d'aquestes persones arriben als dispositius d'acollida. La manca de recursos i el sentiment d'impotència per la impossibilitat de fer front a les situacions exposades ha portat a situacions de desgast emocional (síndrome de burnout). Això no vol dir que les entitats i els professionals que hi treballen no hagin endegat mesures i accions per lluitar contra aquest nou context. Tot i que no s'hagin detallat en aquest document, no podem deixar de ressaltar els esforços que s'estan realitzant per trobar solucions, en molts casos, apostant per noves fórmules que permetin aprofitar millor i més eficientment els recursos existents.

En aquest sentit, en el marc de la jornada de reflexió que es va realitzar el passat 20 de gener es va debatre la necessitat de **prioritzar la qualitat per sobre de la quantitat**. Aquest és un aspecte que té molt a veure amb els **indicadors d'avaluació** que habitualment es fan servir per mesurar l'impacte de les activitats realitzades. Així, es mesuren aspectes com el nombre d'insercions realitzades en comptes de prestar més atenció a d'altres com la diversitat dels sectors d'activitat o el tipus de lloc de treball on han estat inserides aquestes persones, el tipus de contracte o les possibilitats de progressió professional; es subvenciona majoritàriament la formació ocupacional deixant de banda o de forma residual la formació contínua; o es comptabilitzen els cursos de llengua que es realitzen i no es té en compte l'establiment de relacions interètniques fora de les aules com un objectiu prioritari.

Finalment, volem fer menció d'un aspecte que reiteradament han mencionat les entitats: la manca de **coordinació** entre elles. El dia a dia i la preocupació per justificar subvencions, per altra banda cada cop més minses, amb indicadors com el nombre de persones ateses per entitat, ha fet emergir una certa competitivitat entre elles. Es tracta d'una competitivitat que, al final, va en detriment del propi usuari, ja que no existeix una veritable planificació dels recursos i programes necessaris, i es dupliquen esforços i programes mentre es deixen buits de cobertura pel camí.

Una major coordinació (i un funcionament unitari) podria permetre unificar criteris de qualitat en la prestació de serveis, buscar interlocutors comuns per facilitar el *feedback* amb l'Administració o, fins i tot, compartir recursos per reduir costos (mediadors, formació pels professionals, xerrades informatives...). A més, això permetria defensar col·lectivament els interessos dels usuaris, però també de les pròpies entitats.

Com a resultat d'aquesta preocupació, la jornada de reflexió va aportar un gran nombre de propostes en aquest sentit: comptar amb una base de materials compartits, crear un sistema únic d'informació i orientació de l'oferta formativa, configurar una guia d'entitats i un manual de procediments per garantir l'homogeneïtat i qualitat en l'atenció, protocols de derivació, difusió conjunta de l'oferta, etc.

7 // Bibliografia

Díaz, E; Huete, A; de los Ángeles, María; Jiménez, A (2008): *Las personas inmigrantes con discapacidad en España*. Documentos del Observatorio Permanente de la Inmigración. Nº 20. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración.

D-CAS (2007): *La integración laboral de personas amb Intel·ligència Límit: Diagnosi i premisses per a l'elaboració d'un protocol d'actuació i un observatori*. Document de treball. Ajuntament de Badalona.

Formariz, A. (Coord); Aranda, X.; Casanovas, M.; Vidal, P. (2010): *De l'acollida a la ciutadania: la formació de la població adulta immigrada*. Informes Breus, nº 26. Fundació Jaume Bofill.

Pajares, M. (2010): *Inmigración y mercado de trabajo. Informe 2010*. Documentos del Observatorio Permanente de la Inmigración. Nº 25. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Pisarello, Gerardo (2009): "El dret a l'habitatge com a dret social: implicacions constitucionals". *Revista catalana de dret públic*. Nº 42.

Sarai Samper i Raquel Moreno (2009): *Trajectòries sociolaborals de la població immigrada. Factors explicatius*. Col·lecció Informes Breus. Barcelona: Fundació Jaume Bofill

Serra, C.; Palaudàrias, J.M. (2010): *Continuar o abandonar. L'alumnat estranger a l'educació secundària*. Informes Breus, nº 26. Fundació Jaume Bofill

//Documents interns de treball:

Informe de la Jornada de Treball del 20 de gener de 2011. Elaborat per INDIC.S.L.

Informe del Grau de Compliment del Pla d'Acollida de 2007. Elaborat per la Direcció d'Immigració i Diàleg Intercultural.

Document de treball intern del procés d'actualització del Pla d'acollida juliol- desembre 2010. Elaborat per la Direcció d'Immigració i Diàleg Intercultural.

3

// Plans d'acció

//3.1.Pla Acció Coordinadora,

//3.1.Pla d'Acció XESAJE,

//3.1.Pla d'acció Inserció Laboral

//3.1.Pla d'Acció recepció.

1 // Pla d'acció Coordinadora de la llengua del 2001

1 Objectiu: Informar la població novvinguda i el conjunt d'agents d'acollida sobre els recursos d'aprenentatge de les llengües autòctones a la ciutat.

1-1. Acció: Guia d'acollida de butxaca.

Traducció en hindi

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració.

1-2. Acció: Ampliar els coneixements que hi ha a la xarxa i què ofereix.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració.

1-3. Acció: "Pack" d'acollida per a les noves entitats que s'incorporen a la Xarxa.

Creació d'un pack d'acollida per a nous membres. En el pack, hi trobarem el Manual de Procediments, la Guia de Butxaca, referències de la Web de Nova Ciutadania, el material didàctic "¿Hablamos?", el tríptic de la Coordinadora de la Llengua. Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració.

2 Objectiu: Promoure l'accés normalitzat i la permanència als recursos d'aprenentatge de les llengües autòctones entre la població immigrada i acompanyar els processos de comunicació entre aquesta i la població autòctona.

2-1. Acció: Banc de recursos per a l'aprenentatge de la llengua (materials, etc. per a entitats i persones novvingudes)

Creació d'un grup de treball d'optimització de l'apartat de la Coordinadora de la Llengua en la web de Nova Ciutadania, materials i derivacions d'alumnes

Responsable de desenvolupar l'acció: Comissió de treball Coordinació i materials.

2-2. Acció: Crear un Centre de documentació i recursos per a l'aprenentatge de llengües.

Reforçar el paper de la biblioteca: programar una presentació d'una representant de Biblioteques de Barcelona per a explicar quina documentació didàctica tenen el seu abast.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i Consorci de Biblioteques.

2-3. Acció: Ofertes de reforç lingüístic a infants i adolescents novvinguts en període de vacances escolars

Programar la presentació del programa "A l'estiu, Barcelona t'acull" a la Coordinadora de la Llengua.

Recull de la oferta del reforç de català per a infants i adolescents fetes per membres de la Coordinadora de la Llengua.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i entitats de la Coordinadora de la Llengua.

2-4. Acció: Projectes compartits de suport a l'accés als serveis d'aprenentatge de la llengua (entre guarderies, ludoteques, escoles, etc. i serveis lingüístics).

Contactar amb ludoteques per conèixer-ne el funcionament i la facilitat d'accés amb l'objectiu

de poder conciliar la vida familiar i formativa per a mares.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració.

2-5. Acció: Adaptar els llibres de lectura fàcil a un contingut més proper i motivador.

Adaptar els materials existents en l'àmbit del coneixement de l'entorn, en l'àmbit de l'alfabetització així com els materials informatius.

Responsable de desenvolupar l'acció: entitats de la coordinadora de la llengua .

2-6. Acció: Crear un sistema únic d'informació i orientació de l'oferta formativa.

Creació d'un grup de treball d'optimització de la web, difusió de materials i derivació dels usuaris

Responsable de desenvolupar l'acció: Comissió de treball Coordinació i materials .

3 Objectiu: Implicar els agents d'acollida en la promoció de l'aprenentatge de les llengües autòctones per part de la població immigrada, així com els recursos en l'àmbit lingüístic en l'acollida de la població nouvinguda

3-1. Acció: Oferta de formació en interculturalitat/acollida

Proposta de fer una formació anti-rumor als membres de la xarxa

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració.

3-2. Acció: Treballar en la creació d'espais de socialització pels veïns i veïnes i no només espais per a immigrants

Potenciar l'espai de llengua i cultura del carrer Avinyó com a espai de socialització per a potenciar el coneixement mutu.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració, CNL i entitats de la Coordinadora de la Llengua .

3-3. Acció: Formació de voluntaris i professionals.

S'acorda crear un grup de treball de Formació de voluntaris i Professional:

Responsable de desenvolupar l'acció: Comissió de treball de Formació .

4 Objectiu: Promoure i optimitzar la coordinació entre els recursos d'aprenentatge de les llengües autòctones, així com entre aquests i la resta d'agents d'acollida.

4-1. Acció: Protocol de derivació entre serveis de recepció i els agents d'acollida i els serveis d'aprenentatge de la llengua

Creació de una trobada a cada districte amb la participació de les entitats d'acollida del territori, el tècnic d'acollida i el SAIER.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració, SAIER i entitats de la xarxa d'acollida.

Contactar amb els consolats per a fer difusió de la oferta formativa lingüística a la ciutat

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració.

4-2. Acció: Més coordinació entre les entitats per fer cursos adaptats.

Oferir una formació que s'ajusti el millor possible a diversos sectors laborals.

Aquesta acció va en la mateixa línia que les dos accions següents

Acció: Posar-se en contacte amb les institucions representatives de cada gremi per esbrinar els sectors de demanda/necessitat de cursos de llengua.

Acció: Buscar altres àrees laborals per fer cursos de llengua adaptats.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i entitats de la Coordinadora de la Llengua.

4-3. Acció: Flexibilitzar les relacions de les entitats i les escoles d'adults.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i entitats de la Coordinadora de la Llengua.

5 Objectiu: Planificar els recursos formatius per a l'aprenentatge de les llengües.

5-1. Acció: Difusió de la oferta de cursos de Català (CNL) i de castellà (sessions informatives) Presentacions a la Coordinadora de la Llengua de diversos cursos i recursos del CpNL.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració- projecte de Sessions Informatives d'acollida, CNL i entitats de la Coordinadora de la Llengua.

2 // Pla d'acció de la XESAJE de l'any 2011

1 Objectiu: Coneixement mutu entre els actors que fan assessorament jurídic gratuït a la ciutat.

1-1. Acció: Iniciar un procés de reflexió sobre la manera com coordinar la feina de les entitats amb la que fa l'ICAB a través de SAIER. Es tractaria de definir una actuació coordinada que no impliqués necessàriament la seva centralització.

La Coordinadora del SAIER participarà a la reunió del 14 d'abril del 2011 de la XESAJE per a presentar el funcionament i els diferents serveis del SAIER. La representant de l'ICAB a la XESAJE intervindrà en aquesta reunió per a donar-nos informació sobre el torn d'ofici.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració.

1-2. Acció: Buscar fórmules per tal que les entitats que disposin de serveis jurídics puguin compartir i optimitzar els seus recursos.

Creació d'un document Excel específic a la XESAJE penjat a la web de Nova Ciutadania amb els camps següents: quina especialitat, quin horari fa, quina és la via d'accés al servei d'assessorament jurídic, figura d'un jurista present a l'entitat o no, accés a la servei de traducció/quin idioma.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i entitats de la XESAJE.

2 Objectiu: Redefinir la missió de la Xarxa d'Entitats Socials d'Assessorament Jurídic en Estrangeria.

2-1. Acció: Obrir un procés de reflexió sobre la necessitat d'establir criteris interns consensuats de la XESAJE que defineixin uns mínims de qualitat en els serveis que s'ofereixen des de totes les entitats de la XESAJE. Aquest procés no ha d'implicar la marginació de l'acció del voluntariat.

S'acorda que es creï una comissió de treball per tal de realitzar un codi ètic, un protocol d'adhesió i indicadors mínims que s'haurien de recollir.

Responsable de desenvolupar l'acció: Els membres que s'han apuntat a la comissió amb el suport de la Direcció d'Immigració.

3 Objectiu: Facilitació de la coordinació entre els membres.

3-1. Acció: Gestionar els recursos de manera que es puguin compartir (traductors).

Disposar d'un llistat de traductors/es mediadors/es amb formació específica que estiguin disponibles i fer-ne difusió entre les entitats.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i entitats de la XESAJE (2011).

En el document Excel prèviament esmentat, les entitats especificaran en quin idioma tenen fàcil accés a traducció. Les entitats podran utilitzar aquest recurs per a fer derivacions o acompanyaments puntuals. Haurem d'avaluar aquesta mesura després d'un semestre de funcionament per valorar si es sostenible o no.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i entitats de la XESAJE.

3-2. Acció: jornada de treball interna a la XESAJE.

Realitzar una jornada de reflexió a principis de 2012 amb l'objectiu de:

Revisar les accions fetes durant l'any 2011 i proposar accions pel 2012

Presentació i/o validació dels criteris mínims de qualitat i el codi ètic.

Reforçar el vincle entre altres actors com per exemple l'ICAB, altres institucions i les entitats socials d'assessorament jurídic.

Reforçar la coordinació entre membres de la XESAJE

Aquesta acció necessitarà la configuració d'un grup de treball dinamitzat per la direcció d'immigració de seguiment per tal d'organitzar la jornada de reflexió.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i entitats de la XESAJE.

4 Objectiu: Implicació dels actors en la creació de materials i projectes.

4-1. Acció: Generar materials informatius sobre estrangeria i protecció internacional.

Revisar i actualitzar el material existent, amb un bon manteniment i actualització de la pàgina web.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració.

Explorar guies laborals existents i penjar-les a l'apartat d'assessorament jurídic a la web.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i AMIC-UGT. (2011).

Pactar amb Biblioteques de Barcelona poder comptar amb un espai únic municipal on poder disposar de llibres i materials existents en matèria jurídica en estrangeria i drets humans.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i Biblioteques Municipals.

Es valorarà si s'escau la idoneïtat d'elaborar una material informatiu en estrangeria i a qui anirà dirigit (empresaris, gestors, professionals...)

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i entitats de la XESAJE.

5 Objectiu: Fomentar el coneixement de la realitat social de les persones estrangeres a Barcelona implicant la XESAJE, el món acadèmic i establint eines de treball comunes amb una visió interdisciplinària.

5-1. Acció: Fer informes que permetin radiografiar de manera col·lectiva les necessitats de les persones usuàries.

A través de la informació extreta dels indicadors i de les memòries de les entitats, s'haurà d'elaborar un informe anual sobre les activitats en estrangeria amb visió de ciutat. Informe a fer per l'Ajuntament.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i entitats de la XESAJE.

6 Objectiu: Formació i capacitat dels membres de la XESAJE.

6-1. Acció: Crear un espai de formació que, des de la mateixa XESAJE, ajudés a assolir els mínims de qualitat.

Tot i no crear una línia de treball al respecte, s'ha considerat que aquesta mesura es durà a terme segons les necessitats que vagin sorgint.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i entitats de la XESAJE.

7 Objectiu: Potenciar el paper d'incidència, sensibilització i denúncia de les diferents situacions que es considerin oportunes davant d'altres agents.

7-1. Acció: Recuperar la funció social de les entitats i potenciar la XESAJE i la seva capacitat de reacció davant les actuacions administratives contràries a la llei.

Amb l'adopció de les noves normes de funcionament del Consell Municipal d'Immigració, les entitats d'acollida podran entrar a fer part del CMI (en un 25% com a màxim de la resta d'entitats). Informem que dintre del CMI, existeix una comissió de denúncia, en la qual les entitats de la XESAJE (que vulguin entrar al CMI) podran participar.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i entitats de la XESAJE.

7-2. Acció: que la XESAJE pugui comunicar incidència i/o denúncia davant del funcionament de l'Oficina d'Estrangeria.

Creació de la figura d'un/a portaveu de la comissió de guions de preguntes, que aglutini i comuniqui les incidències als representants de la Subdelegació de Govern que participen a les reunions de la XESAJE.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i entitats de la XESAJE.

3 // Pla d'acció del 2011 del grup d'inserció laboral

1 Objectiu: Informar la població nouvinguda del context sociolaboral, dels canals normalitzats d'accés al mercat laboral i dels protocols de funcionament dels serveis d'intermediació i de formació per al treball.

1-1. Acció: Actualitzar la difusió i la distribució del Manual de Procediment a totes les entitats de la Xarxa d'Inserció Laboral

Responsable de l'acció i termini: Direcció d'Immigració i Barcelona Activa.

1-2. Acció : Guia d'Acollida a l'empresa

Aprofitar les guies d'acollida a l'empresa ja existents com les dels sindicats, i penjar-les a l'apartat d'inserció laboral de la web de nova ciutadania.

Responsable de l'acció i termini: Direcció d'Immigració, AMIC-UGT i CITE.CC.OO.

Objectiu: Fomentar l'accés de la població nouvinguda a l'oferta formativa i als serveis que promouen la inserció laboral, així com promoure l'assessorament i acompanyament de l'empresariat en la contractació de la població immigrada.

2-1. Acció: Establir un interlocutor únic que orienti sobre la oferta formativa segons el perfil.

La Llei d'Acollida preveu que el SOC ocupi aquesta figura.

Responsable de l'acció i termini: Servei d'Ocupació de Catalunya.

2-2. Acció: Fer formació a través de programes de poques hores i adequats a la realitat del mercat laboral actual.

Augmentar la difusió de les càpsules formatives impulsades per Barcelona Activa a la Xarxa d'Acollida i a través del web de nova ciutadania.
Responsable de l'acció i termini: Direcció d'Immigració i Barcelona Activa.

Fer propostes innovadores d'oferta formativa per a la població immigrada.

Responsable de l'acció i termini: Xarxa d'Inserció Sociolaboral (XISL).

2-3. Acció: Potenciar les pràctiques per a les persones a punt de poder tramitar l'arrelament social.

Responsable de l'acció i termini: Direcció d'Immigració.

2-4. Acció: Introduir l'ús de les TIC per a la recerca de feina.

Difusió del Cibernàrium i de les antenes de barri de Barcelona Activa.

Potenciar cursos d'alfabetització digital a les entitats

Responsable de l'acció i termini: Direcció d'Immigració.

3 Objectiu: *Sensibilitzar l'empresariat en la gestió socialment responsable del fet migratori a l'empresa i en la igualtat d'oportunitats i de tracte en l'accés al treball i en les condicions d'ocupació, així com implicar l'administració i els agents d'acollida (entitats d'immigrants, serveis públics, etc.) en l'acollida de la població nouvinguda en l'àmbit formatiu i laboral.*

3-1. Acció: **Campanya de sensibilització sobre la gestió socialment responsable del fet migratori.**

Potenciar des de la Comissió de treball de la XISL "Apropant-nos a les empreses" línies de sensibilització i informació de l'empresariat envers la població nouvinguda i el fet migratori.

Responsable de l'acció i termini: XISL i Direcció d'immigració.

4 Objectiu: *Coordinar els agents socials (patronals i sindicats) per a la gestió del fet migratori en l'àmbit laboral, així com les empreses, els serveis d'intermediació i formació laboral i altres agents d'acollida (entitats, etc.).*

4-1. Acció: **comptar amb els mitjans de comunicació necessaris per disposar de la informació de les xarxes.**

Enllaçar la informació de la Xarxa d'Acollida de web de nova ciutadania amb la de la Xarxa d'Inserció Sociolaboral i amb la de Xarxa laboral del Raval.

Responsable de l'acció i termini: Direcció d'Immigració.

4-2. Acció: **creació d'un grup de treball amb la resta d'entitats per a la formació, orientació i inserció.**

Impulsar un grup de treball temporal amb l'objectiu de potenciar la interrelació de les xarxes de barri d'inserció laboral (Xarxa Laboral del Raval, Xarxa d'Inserció del Poble sec, etc.) per treballar en projectes adreçats a la població immigrada i alhora coordinar-nos amb la Xarxa d'Inserció Sociolaboral de Barcelona Activa, per no duplicar accions.

Responsable de l'acció i termini: Direcció d'Immigració.

4-3. Acció: **Coordinar les demandes de feina amb els cursos de llengua que es programen.**

Una de les línies de treball del grup de treball impulsat des de la Direcció d'Immigració seria enllaçar i coordinar la feina feta entre la Coordinadora de la llengua i les xarxes d'inserció laboral.

Responsable de l'acció i termini: Direcció d'Immigració.

4 // Pla d'acció de recepció de 2011

1 Objectiu: Promoure la informació i orientació inicial en relació als itineraris i circuits d'acollida existents al territori (serveis i recursos bàsics, serveis específics d'acollida, entitats d'acció social de suport als processos de primera acollida, etc.), així com coneixement d'altres aspectes (drets i deures, tràmits, etc.) rellevants en la fase inicial d'acomodació a la ciutat.

1-1. Acció: Guia d'acollida de butxaca.

Reprendre la difusió i la distribució per a les noves entitats d'acollida i del Consell Municipal d'Immigració.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració.

2 Objectiu: Fomentar l'accés de la població nouvinguda als serveis de recepció i acompanyament en la fase inicial del seu procés d'acollida.

2-1. Acció: Sessions d'acollida grupals sobre recursos bàsics per a nouvinguts.

2-2. Acció: Establir les sessions d'acollida com a referent per a les entitats.

Per a respondre a les dos anteriors accions, organitzar una trobada per districte per a explicar la tasca que fan els diferents agents de recepció al territori: tècnics d'acollida, el SAIER, i les entitats d'acollida.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració, SAIER i entitats de la xarxa d'acollida.

3 Objectiu: Implicar els agents que interactuen amb el fet migratori en els processos d'informació i orientació en l'acollida de la població immigrada.

3-1. Acció: Portal d'internet d'informació sobre immigració per a professionals.

Crear en l'apartat d'acollida, una secció de bones pràctiques per cada territori.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració.

4 Objectiu: Promoure la coordinació efectiva entre els serveis de recepció i els agents d'acollida als quals es deriva la població immigrada atesa.

4-1. Acció: Guia interna d'entitats.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració i entitats de la xarxa d'acollida.

4-2. Acció: Manual de procediments dirigits a professionals.

Reprendre la difusió i la distribució per a les noves entitats d'acollida i del Consell Municipal d'Immigració

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració.

4-3. Acció: Crear un grup de treball per abordar la coordinació entre els punts d'acollida en els territoris.

Per a respondre a les dos anteriors accions, organitzar una trobada per districte per a explicar la tasca que fan els diferents agents de recepció al territori: tècnics d'acollida, el SAIER, i les entitats d'acollida.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració, SAIER i entitats de la xarxa d'acollida.

5 **Objectiu:** *Analitzar i detectar les necessitats relacionades amb els processos d'acollida de la població nouvinguda i planificar els circuits d'acollida a la ciutat que permeten donar-hi resposta.*

5-1. Acció: Projecte d'acompanyament a nuclis familiars reagrupats.

Trobada organitzada per cada districte amb la presència del Tècnic d'acollida, el Tècnic de reagrupament, el SAIER, i les entitats del territori.

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració, SAIER i entitats de la xarxa d'acollida.

5-2. Acció: Fitxes d'indicadors dels projectes d'acollida.

Adaptar les fitxes d'indicadors per àmbit d'intervenció

Difondre les dades dels indicadors als districtes

Responsable de desenvolupar l'acció: Direcció Immigració.

4

// Reflexions del procés
// d'actualització del Pla d'Acollida
Juliol-Desembre de 2010
Document de treball intern
de la Xarxa d'Acollida

// Presentació

//1. Antecedents

//1.a. Aproximació conceptual a l'acollida de la població nouvinguda a la ciutat de Barcelona

//1.b. Apunts sobre el fet migratori a la ciutat de Barcelona

//1.c. Principis per a l'acollida de la població immigrada

//1.d. Llei d'acollida

//2. Objectius

//3. Itineraris d'acollida de la població immigrada

//4. Recull de les aportacions dels grups de treball

//4.a. Itinerari de Llengua i coneixement de l'entorn

//4.a.1. Coordinadora de Llengua

//4.1.1. Subgrup de Llengües per a la inserció laboral

//4.1.2. Subgrup de Llengua i formació instrumental i alfabetització

//4.1.3. Subgrup de Llengües vehiculars

//4.b. Assessorament jurídic

//4.b.1. Xarxa d'Entitats Socials d'Assessorament Jurídic per Estrangers (XESAJE)

//4.c. Itinerari de recepció

//4.c.1. Grup de treball dels tècnics d'acollida

//4.c.2. Grup de treball del Servei d'atenció a immigrants, estrangers i refugiats (SAIER)

//4.c.3. Grup de treball del Punt d'informació d'arrelament (PIA)

//4.c.4. Grup de treball dels tècnics de reagrupament familiar.

//4.d. Itinerari d'Inserció laboral

//4.e. Itinerari d'habitatge

//4.f. Itinerari d'acció social

//5. Grau d'acompliment

//5.1. Grau d'acompliment de les propostes del Pla d'Acollida 2005-2006

//5.1.1. Recepció

//5.1.2. Salut

//5.1.3. Educació

//5.1.4. Atenció social

//5.1.5. Habitatge

//5.1.6. Inserció laboral

//5.1.7. Aprenentatge de la llengua

//5.1.8. Participació

//5.2. Grau d'acompliment de les propostes
del Pla de Treball d'Immigració 2008-2011

//6. Annexos

//6.1. Acta de la reunió del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona

//6.2. Acta de la reunió de la Direcció d'Immigració

//6.3. Acta de la reunió sobre la Llei d'Acollida

//7. Entitats participants



Presentació

Després de 5 anys de funcionament i treball, l'Ajuntament de Barcelona ha cregut oportú engegar una actualització del Pla d'Acollida conjuntament amb la Xarxa d'Acollida de la ciutat de Barcelona. Aquest procés pretén reflexionar de manera interna per conèixer i analitzar la situació actual i plantejar estratègies de futur. Per tant, els objectius del procés són:

- Conèixer i compartir les experiències actuals viscudes per les entitats.
- Compartir experiències en les estratègies d'intervenció social actuals.
- Proposar estratègies de millora a partir de l'anàlisi de la situació i generar propostes per fer front als nous reptes.
- Generar sinèrgies positives de coneixement entre les diferents entitats, enfortint la Xarxa d'Acollida.

De manera transversal, el procés també ha de servir per explicitar i visibilitzar el reconeixement a totes aquelles entitats que realitzen un treball en aquest àmbit. En aquest sentit, cal destacar que la jornada va dirigida a actors que treballen des de les diferents entitats i serveis de la Xarxa d'Acollida i representants d'altres serveis.

Durant el darrer semestre de l'any 2010, les persones participants han estat reflexionant en els seus grups de treball i els equips dels serveis, amb la finalitat de compartir l'estat actual de l'acollida des de cada àmbit. La metodologia del procés de treball s'ha estructurat principalment en l'organització en grups de treball de la Xarxa d'Acollida, juntament amb altres equips i

grups de professionals que treballen per a l'acollida a la ciutat. Es van reunir 18 grups de treball (3 dels quals es van fer per Internet) al voltant de les temàtiques de recepció, habitatge, assessorament jurídic, aprenentatge de les llengües, inserció i formació laboral, aplicació de la Llei d'acollida, acció social, etc. en el que varen participar 141 persones representant 71 entitats. El Consell Municipal d'Immigració i l'equip de la Direcció d'Immigració s'han reunit per a reflexionar sobre trets generals de l'Acollida, però no han seguit específicament una temàtica.

A més a més, de manera transversal a tot el procés es va constituir un Grup de Seguiment, amb persones participants en les diferents Grups de treball de la Xarxa d'Acollida, amb les funcions de fer el seguiment, dinamitzar el grups de treball i sintetitzar els seus continguts, així com contrastar els objectius i la metodologia a seguir.

Aquest procés es conclou en una jornada de treball el 20 de gener del 2011 per tal d'actualitzar el marc del Pla d'Acollida i d'apuntar línees de treball futurs ajustades a la nova situació. El resultat d'aquesta jornada serà analitzat en els grups de treball estables de la Xarxa i d'altres xarxes i serveis, per tal de desenvolupar propostes i línies futures d'actuació per a l'actualització del Pla d'Acollida.

El document que teniu a les mans és el resultat del treball realitzat fins al moment dins d'aquest procés d'actualització del Pla d'Acollida. Aquest document pretén ser el punt de partida de la reflexió de la jornada del dia 20 de gener.

El primer apartat explica els antecedents i el marc de treball de la Xarxa, actualitzant els objectius i

critèris de treball establerts i les dades actuals entorn el tema. El segon apartat recull les percepcions i reflexions compartides en cada grup de treball. En aquest sentit, la informació s'estructura d'acord amb els itineraris d'acollida, mantenint la especificitat de les aportacions de cada grup de treball, tot i que la reflexió realitzada en un sector repercuteix en els altres. L'últim gran bloc recull al grau de compliment de les accions planificades en el Pla d'Acollida. Finalment, l'annex es troben els resultats de les reflexions del grup de treball d'habitatge i el grup d'acció social municipal.

1 // Antecedents

L'acollida de persones nouvingudes a Barcelona es proporciona des d'una ampla i diversa xarxa de recursos i serveis en zones geogràfiques de la ciutat cada cop més extenses.

El servei d'acollida que l'Ajuntament de Barcelona va posar en marxa l'any 1989 és el *Servei d'Atenció a Immigrants Estrangers i Refugiats (SAIER)*. És el principal equipament públic d'acollida de la ciutat i depèn de la Regidoria d'Acció Social i Ciutadania.

Paral·lelament a l'oferta del SAIER, i a mesura que han anat arribant a la ciutat nous residents d'origen estranger en la darrera dècada, s'han desenvolupat tota una sèrie d'iniciatives associatives per a l'acollida de la població nouvinguda, a tots els districtes de la ciutat.

Per això, un encàrrec de la Direcció d'Immigració va ser endegar un pla d'acollida al any 2005 amb tota la xarxa associativa que duu a terme accions d'acollida d'immigrants a la ciutat de Barcelona de forma complementària al SAIER, amb l'objectiu de donar una resposta més eficient i eficaç a nivell de ciutat. Aquest procés participatiu va donar fruit a un document marc anomenat **Bases d'Acollida**, conegut com el Pla d'Acollida que va ser presentat oficialment per l'Alcalde de la Ciutat, Sr. Jordi Hereu, l'1 de febrer del 2007.

El Pla d'Acollida s'ha elaborat des d'una perspectiva de participació amb les diferents entitats de la ciutat per ajustar el dispositiu a la nova realitat de la ciutat, tot i reconeixent la complexitat del seu procés de treball per la multiplicitat dels agents implicats i dels camps d'intervenció.

Aquest Pla d'Acollida va permetre consensuar conceptes, objectius i donar una coherència global a l'estratègia d'acollida de la ciutat. A més, va suposar la creació de la **Xarxa d'Acollida** que a l'actualitat consta d'unes 114 entitats de tot tipus a qui des de la Direcció d'Immigració es dona suport a través d'una línia de subvencions per projectes d'acollida que es va crear l'any 2005.

L'estratègia d'acollida de la ciutat és una estratègia en xarxa que combina els serveis del SAIER amb la tasca que fan les 114 entitats que formen la Xarxa d'Acollida, juntament amb els projectes que s'impulsen directament des de la Direcció d'Immigració i els diversos programes d'acollida que es coordinen des dels Districtes.

Cal destacar que també es fan polítiques d'acollida des de diferents àmbits i sectors com els serveis socials, el sistema educatiu, l'àmbit de salut o des de diferents equipaments socials i culturals de la ciutat (centres cívics, biblioteques etc.)

Durant el 2008, es va aprovar per unanimitat per tots els grups municipals de l'Ajuntament de Barcelona, el Pla de treball Immigració del 2008-2011. Una de les principals línies d'intervenció del Pla de treball Immigració és reforçar i adaptar l'estratègia d'acollida de la ciutat.

Aquest Pla apunta la necessitat d'adaptar i actualitzar les polítiques d'acollida donant **un nou pas endavant** en alguns aspectes clau:

- definir **quina informació es dona i com**, en el primer moment de l'arribada dels nous residents estrangers que s'empadronen a la nostra ciutat i que significa l'inici de l'itinerari d'acollida.

- abordar de manera específica l'**acollida dels reagrupats familiars**
- aprofundir en la **transversalitat de les polítiques d'acollida** per tal d'implicar més actors i garantir-ne la coordinació
- remarcar que les polítiques municipals d'acollida han d'anar **totalment en línia amb el marc global que finalment es concreti en la futura Llei** i que, per tant, s'han d'adaptar i ajustar al seu contingut.

Seguint aquesta recomanació i responent a la demanda de diferents actors d'acollida que varen detectar en els dos últims anys, un canvi de perfil en les persones usuàries dels seus serveis, varem engegar un procés participatiu intern a la Xarxa d'Acollida i a la Direcció d'Immigració durant el segon trimestre del 2010.

//1.a. Aproximació conceptual a l'acollida de la població nouvinguda a la ciutat de Barcelona

Entenem per **acollida** el conjunt d'accions que possibiliten que les persones nouvingudes accedeixin a la informació i als recursos bàsics que han d'afavorir la seva autonomia en la societat receptora.

Es parla de població **nouvinguda**, una de les destinàries de les accions d'acollida, per referir-se a les persones immigrades que han arribat recentment a la ciutat, que es troben en la seva primera fase d'acomodació i que, conseqüentment, desconeixen els mecanismes d'integració social que tenen al seu abast.

El projecte migratori de la gran majoria de persones nouvingudes que arriba a la ciutat passa per regularitzar la situació legal, per treballar i per assentar-se en el territori en les millors condicions de vida possibles. Precisament, les actuacions d'acollida han d'acompanyar aquest procés en les fases inicials, fins que s'aconsegueix situar favorablement les persones nouvingudes davant el repte de la seva integració a la societat receptora.

Com es desprèn d'aquestes consideracions, l'acollida s'adreça al conjunt de persones immigrades nouvingudes, sigui quina sigui la seva situació legal de residència, essent les actuacions més determinants com més vulnerable socialment sigui la posició de partida.

En aquest sentit, els obstacles en l'accés a determinats drets i recursos socials, presents en el cas de nombroses persones immigrades que pateixen situacions de no regularització o de precarietat socioeconòmica severa, **perllonguen en el temps les necessitats d'acollida** (com a conseqüència de no poder desenvolupar-se en igualtat d'oportunitats com a veritables ciutadans de ple dret).

La recessió econòmica actual posa de manifest obstacles clars en la continuïtat d'alguns processos de integració engegats per les persones arribades entre el 2000 i el 2008. La situació de crisi viscuda pel conjunt de la ciutadania afavoreix una precarització de la situació social, econòmica i administrativa de moltes famílies immigrades **que ja no són nouvingudes**.

La nova realitat socioeconòmica obliga a aquestes **persones que porten anys residint a la ciutat** a utilitzar per primer cop o tornar a **utilitzar serveis o recursos d'acollida** per a aprofundir coneixements a través de formació laboral i lingüística, o assessorar-se per temes legals, d'habitatge o d'atenció social bàsica.

Això significa que les actuacions prestades per **serveis i recursos d'acollida estan adreçades a persones immigrades durant un període de temps transitori**, que respon a les necessitats vitals de cada cas, **però que no només respon a una fase inicial de l'arribada d'aquestes persones**.

Per a tal propòsit, el concepte d'acollida, entès com a conjunt d'actuacions concentrades en la primera fase d'arribada a la ciutat de les persones, **necessita ampliar-se i englobar també** les actuacions dirigides a persones que porten anys de residència a la ciutat però que desconeixen l'entorn. Per això, després d'un llarg debat entre diferents actors, s'ha arribat a la conclusió que el nom que anomenaríem seria el d'**acollida per a la igualtat d'oportunitats**.

Els procés d'acollida i d'igualtat d'oportunitats exigeix la implicació no només de la població immigrada, sinó també i sobretot dels serveis i recursos socials (serveis públics, entitats, empreses, etc.), **així com del conjunt de la societat**, que condiciona en darrer terme les possibilitats d'integració social. Tots ells són protagonistes dels processos **d'acollida i d'igualtat d'oportunitats** a la ciutat.

//1. b. Apunts sobre el fet migratori a la ciutat de Barcelona

- A gener de 2010, a Barcelona hi ha 284.632 persones estrangeres empadronades, representant un 17,6% de la població del municipi.
- El nombre de residents d'origen estranger ha disminuït durant l'any 2009 en 10.286 persones. La disminució interanual del nombre de residents estrangers ha estat del 3,5%.
- Tanmateix en aquesta primera dècada del segle XXI la mitjana anual de creixement de la població estrangera ha estat de 21.061 persones per any.
- Per zones d'origen, el 42% dels estrangers residents a Barcelona són llatinoamericans, un 26,4% de la Unió Europea, un 19,2% d'Àsia i un 7,4% africans, un 4,9% de la resta d'Europa i un 0,1% d'Oceania.
- Respecte el 2005, la proporció de llatinoamericans ha disminuït 8%, també ha disminuït un 2,4% la proporció d'africans. En canvi les persones procedents d'Àsia i la Unió Europea han incrementat, un 3,2% i un 7,3% respectivament.
- Rànquing de les principals Nacionalitats. 2010.

Rànquing de les principals Nacionalitats. 2010.

País	Nº de persones 2010	%	Nº de persones 2006*	%
1. Itàlia	22.946	8 %	14.447 (6)	5,5 %
2. Equador	20.459	7,2 %	31.423 (1)	12 %
3. Pakistan	18.150	6,3 %	14.251 (5)	5,5 %
4. Bolívia	15.541	5,5 %	11.495(9)	4,4 %
5. Perú	14.717	5,2 %	16.115 (2)	6,2 %
6. Xina	14.398	5 %	11.632 (8)	4,5 %
7. Marroc	13.916	4,8 %	15.522 (3)	5,9 %
8. França	13.238	4,6 %	9.061 (10)	3,5 %
9. Colòmbia	12.962	4,5 %	14.616(4)	5,6 %
10. Argentina	8.855	3,1 %	13.265 (7)	5,1 %

(*)Número de posició en el rànquing del 2006.

- Els Italians es situen com a **nacionalitat més nombrosa** per segon any consecutiu amb 22.946 residents i representen el 8% de tots els estrangers. En segon lloc amb 20.459 trobem els Equatorians que suposen el 7% del total d'estrangers. Posteriorment els pakistanesos empadronats són 18.150 (6%), els Bolivians 15.541 (5.5%), Peruans 14.717(5%) i Xinesos 14.398
- La disminució del nombre dels col·lectius més nombrosos a principis de la dècada i l'increment de persones d'altres orígens ha produït una major diversificació de procedències. Actualment, trobem 166 nacionalitats diferents a Barcelona, i el col·lectiu més nombrós no supera el 8% de tots els estrangers.
- El Districte amb més població és l'Eixample 46.823, seguit de Ciutat Vella, 41.281, Sants-Montjuïc 35.015 i Sant Martí 34.948. **La població estrangera segueix distribuïnt-se per tots els districtes de la ciutat. Tots els Districtes perden residents estrangers al 2010.** Ciutat Vella ha passat de tenir el 21% de tots els residents estrangers l'any 2001 al 14,5% en 2010.

//1. c. Principis per a l'acollida de la població immigrada

El present document adopta com a propis, i s'inspira alhora, dels principis rectors del **Pla Municipal d'Immigració, del Pla de treball 2008-2011 i del Pla d'Interculturalitat.**

Els principis per a l'acollida de la població immigrada s'exposen a continuació:

- **IGUALTAT**, en el sentit que les persones siguin igualment tractades davant la llei i en l'exercici dels drets i deures, així com en l'accés als recursos i a les oportunitats socials, independentment dels orígens o dels grups socials als quals pertanyen. *El Pla d'Acollida* ha de promoure que la població, en el seu conjunt, estigui compromesa en la lluita activa contra la desigualtat i la discriminació socials.
- **DIVERSITAT CULTURAL**, en el sentit que les persones, en el seu conjunt, puguin expressar-se i desenvolupar-se culturalment en llibertat, des del respecte i el coneixement envers les altres cultures presents a la ciutat. És necessari reconèixer, valorar i respectar la diversitat entesa en un sentit

ampli i a partir del respecte a uns valors i uns principis democràtics fonamentals. Cal fer un esforç per aprofitar les oportunitats de tot tipus que es deriven de la major diversitat cultural.

- **INTERACCIÓ** A partir del reconeixement de les diferències cal posar l'èmfasi en els aspectes comuns i compartits que ens uneixen a tots els ciutadans i ciutadanes de Barcelona i per això és important que estimulem el contacte, el coneixement mutu i el diàleg com a vies per reforçar aquesta esfera comuna.

- **COHESIÓ SOCIAL**, en el sentit que les persones, independentment de l'origen o d'altres descripcions socials, estiguin vinculades al context on viuen i se'n sentin part integrant, tot participant en igualtat d'oportunitats de projectes comuns amb la resta de la població. La cohesió social implica la necessitat de desenvolupar valors comuns (relacionats amb drets i deures, llibertats individuals i col·lectives, etc.), que siguin compartits pel conjunt de la població, immigrada i autòctona, i que permetin articular la convivència social. De fet, *el Pla d'Accollida* ha de promoure l'existència d'espais compartits de participació i de convivència intercultural, fonamentats en el coneixement mutu, el diàleg, l'intercanvi i la reciprocitat com a mecanismes d'acomodació mútua entre col·lectius culturalment diferenciats que treballen activament per una societat socialment cohesionada.

- **CONVIVÈNCIA** (no coexistència) entesa com espai compartit de participació i de convivència intercultural, fonamentat en el diàleg, l'intercanvi i la reciprocitat com a mecanismes d'acomodació mútua entre diversos col·lectius. No es vol promoure la coexistència de mons paral·lels en el si de la nostra ciutat. Volem que existeixi un mínim denominador comú per a tots els ciutadans i ciutadanes, independentment del seu origen.

- **NORMALITZACIÓ**, en el sentit que les persones immigrades puguin accedir i utilitzar els diferents recursos socials, tal com ho fa normalment la resta de població. *El Pla d'Accollida de Barcelona* ha de venir vehiculat, sempre que sigui possible, a través dels serveis universals existents. Els serveis específics estan previstos quan apareixen necessitats específiques que no poden ser ateses adequadament pels serveis normalitzats. És el cas, per

exemple, dels serveis específics de primera acollida –els quals s'ocupen de reorientar als serveis normalitzats les persones nouvingudes que descobreixen els recursos existents a la ciutat.

- **TEMPORALITAT**, en el sentit que l'acollida es desenvolupa en una primera fase del procés d'acomodació de la població immigrada a la ciutat. Les situacions jurídiques irregulars o socioeconòmiques precàries, entre d'altres, poden fer dilatar en el temps el procés d'acollida, abans de deixar pas a una fase pròpiament d'assentament. *El Pla d'Accollida* ha de promoure que les persones immigrades adquireixin l'autonomia necessària per gestionar els factors que han de facilitar i garantir progressivament l'assentament a la societat receptora.

- **TRANSVERSALITAT**, en el sentit que permet donar coherència al conjunt de les actuacions d'acollida, alhora que facilita la inclusió de les persones immigrades en els diversos àmbits de la vida ciutadana. *El Pla d'Accollida* ha de promoure que els diferents agents socials assumeixin com a propi el repte de l'acollida de la població immigrada i que es coordinin, especialment entre els diferents àmbits d'actuació del propi Ajuntament, entre les diferents administracions públiques i entre aquestes i les entitats i organitzacions socials.

- **PARTICIPACIÓ**, en el sentit que l'acollida de la població immigrada forma part d'una responsabilitat col·lectiva que, com a tal, ha de partir del compromís i la implicació de les diferents parts involucrades. *El Pla d'Accollida* ha de promoure i fer possibles el consens i la col·laboració dels nombrosos agents (administracions, entitats, etc.) que treballen en l'àmbit de l'acollida a la ciutat.

//1.d. Llei d'acollida

Des del Govern de Catalunya s'ha impulsat una Llei d'Accollida amb l'objectiu de definir i concretar el marc global, i per tant, les polítiques de l'Ajuntament s'hauran d'emmarcar i adaptar el contingut de la futura llei.

La Llei d'Accollida ha sigut aprovada el 28 d'abril del 2010 pel Parlament de Catalunya que pretén definir el marc de les polítiques d'acollida. Actualment el reglament d'aquesta Llei està en fase d'elaboració. Cal

destacar que la Xarxa d'Acollida s'ha reunit amb la Secretària per a la Immigració per intercanviar sobre l'esborrany del Reglament d'Acollida.

La Llei d'Acollida contempla la creació d'un servei de primera acollida en cada municipi de Catalunya per a garantir un itinerari d'acollida a totes les persones empadronades voluntàries. Les funcions del Servei d'Acollida són de garantir un itinerari que comenci per una entrevista, una sessió de benvinguda i una formació dividida en un Mòdul A de competències lingüístiques bàsiques, un Mòdul B de coneixements laboral i un Mòdul C de coneixement de la societat catalana i del seu marc jurídic. Amb aquest recorregut complet, la persona podrà rebre un Certificat del Servei d'acollida, emès per l'Agència de Migracions de Catalunya, conforme haver assolir la formació.

Un cop identificats els principis que emmarquen l'Acollida i exposada la recent aprovada Llei d'Acollida, citarem els objectius concertats en el Pla d'Acollida.

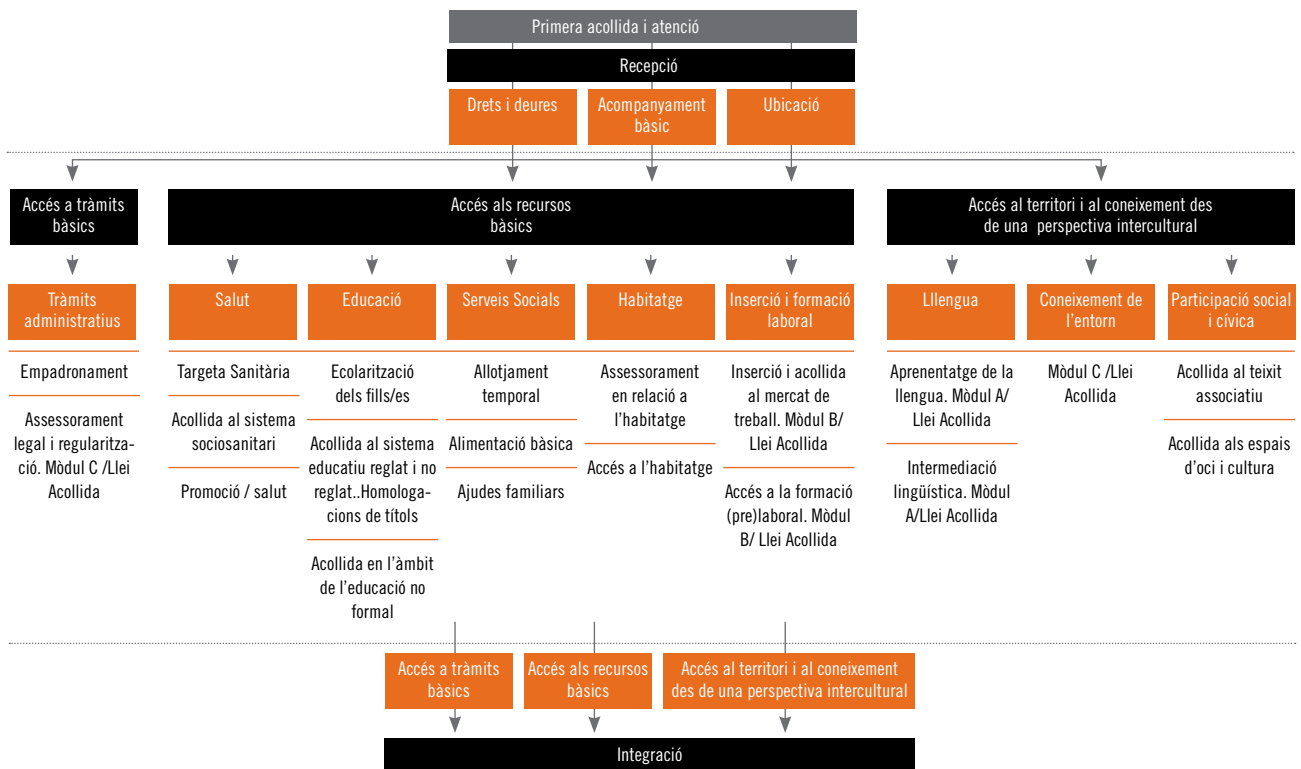
2 // Objectius

Els objectius de les Bases d'Accollida són:

- **Garantir l'accés a la informació bàsica de totes les persones nouvingudes i persones que porten temps residint al territori però que desconeixen elements bàsics d'entorn, i orientar-les en els circuits d'acollida per tal que puguin desenvolupar-se autònomament a la ciutat. Aconseguir que totes les persones accedeixin a la informació i als itineraris d'acollida.**
- Garantir l'accés i l'ús normalitzat als serveis d'acompanyament bàsics (empadronament, assessorament jurídic, coneixement de l'entorn, aprenen-

tatge de la llengua, assessorament laboral, sistema sanitari, serveis d'emergències socials, etc.).

- Promoure la participació social de les persones immigrades a la ciutat.
- Fomentar la coordinació entre els agents socials que treballen en l'àmbit de l'acollida i la igualtat d'oportunitats de la població immigrada a la ciutat.
- Promoure la implicació i la corresponsabilització dels agents socials i del conjunt de la ciutadania en l'acollida i la igualtat d'oportunitats de la població immigrada.



3 // Itineraris d'acollida de la població immigrada

L'acollida esta concebuda com un procés a través del qual les persones immigrades novingudes adquireixen progressivament els recursos socials necessaris per desenvolupar-se de manera autònoma i en igualtat d'oportunitats en la societat receptora.

Com a procés social, l'acollida es caracteritza per ser:

- **bidireccional**, basada en un procés d'integració de la població immigrant i en un procés d'ajustament i d'inclusió per part de la societat d'acollida a la nova configuració de la ciutat.
- **multidimensional**, com a conseqüència de la diversitat de factors socials que condicionen la integració de la població immigrada novinguda a la societat receptora (regularització, aprenentatge de les llengües autòctones, inserció laboral, accés a l'habitatge, etc.).
- **dinàmica**, basada en diferents fases que no poden ser ordenades seqüencialment i lineal, amb inici i final únics i clarament delimitats.
- **diversificada**, fruit de l'heterogeneïtat de projectes i d'històries migratoris, així com de condicions socials que experimenta la població immigrada, la qual cosa multiplica els possibles recorreguts a seguir.
- **temporal**, que representa una fase determinada del procés d'integració de la població immigrada en la societat receptora, més permanent en el temps. **El procés d'acollida i d'igualtat d'oportunitats respon a necessitats relatives a diferents fases vitals d'una persona sense correspondre necessàriament a la seva primera etapa d'acomodació a la Ciutat.**

En la pràctica, les persones novingudes i també aquelles que porten més temps residint al territori, segueixen itineraris d'acollida amb formes i ritmes ben diferents, en funció de les necessitats particulars de cada cas.

En relació a la conceptualització dels itineraris, convé posar de manifest, un cop més, que la situació legal representa un condicionant fonamental per al desenvolupament integral dels processos d'acollida de la població immigrada. Tot i reconèixer aquests límits estructurals, el Pla d'acollida es proposa optimitzar i maximitzar itineraris d'acollida i d'igualtat d'oportunitats per al conjunt de persones immigrades a la ciutat.

4 // *Recull de les aportacions dels grups de treball*

Aquesta apartat recull la reflexió conjunta dels membres de cada grup de treball grups de treball i equips professionals vinculats a la Xarxa d'Accollida de la ciutat de Barcelona. Durant el darrer trimestre de l'any 2010 han dut a terme una reflexió des del lloc que desenvolupen en la Xarxa d'Accollida entorn tres preguntes:

- Perfils de les persones usuàries actuals.
- Demandes i necessitats dels alumnes.
- Necessitats detectades pels professors/es i dificultats per a respondre a les necessitats detectades.

A més a més, en alguns casos s'ha completat compartint **les estratègies que s'estan implementant i les propostes de futur per millorar-les que seran incorporats com a material de treball en la Jornada de treball de la Xarxa d'Accollida.**

//4.A Itinerari de llengua i coneixement de l'entorn

L'itinerari d'aprenentatge de la llengua pretén assolir entre els seus objectius:

INFORMACIÓ. Informar la població nouvinguda i el conjunt d'agents d'acollida sobre els recursos d'aprenentatge de les llengües autòctones a la ciutat.

ACCESSIBILITAT. Promoure l'accés normalitzat i la permanència als recursos d'aprenentatge de les llengües autòctones entre la població immigrada i acompanyar els processos de comunicació entre aquesta i la població autòctona

IMPLICACIÓ. Implicar els agents d'acollida en la promoció de l'aprenentatge de les llengües autòctones per part de la població immigrada, així com els recursos en l'àmbit lingüístic en l'acollida de la població nouvinguda.

COORDINACIÓ. Promoure i optimitzar la coordinació entre els recursos d'aprenentatge de les llengües autòctones, així com entre aquests i la resta d'agents d'acollida.

PLANIFICACIÓ. Planificar els recursos formatius per a l'aprenentatge de les llengües.

L'itinerari de **coneixement de l'entorn** treballa amb els següents objectius:

INFORMACIÓ. Informació dels recursos de coneixement de l'entorn, així com dels serveis específics d'acollida o d'altres recursos necessaris per desenvolupar-se de manera autònoma a la ciutat (transport, serveis públics, equipaments públics, entitats, espais de participació social, etc.).

ACCESSIBILITAT. Accés normalitzat de la població nouvinguda als recursos de coneixement de l'entorn i a les xarxes comunitàries locals i adaptació d'aquests recursos a les necessitats d'acollida.

IMPLICACIÓ. Implicació dels agents locals no específics d'acollida (OAC, Biblioteques, escoles, associacions de comerciants, etc.) en els processos d'acollida i de coneixement de l'entorn entre la població immigrada.

COORDINACIÓ. Coordinació dels recursos de coneixement de l'entorn i d'aquests amb la resta dels agents

d'acollida (administracions, entitats, etc.) i amb les xarxes comunitàries de la ciutat.

PLANIFICACIÓ. Planificació dels recursos de coneixement de l'entorn a partir de l'anàlisi i detecció de necessitats de la població immigrada en aquest àmbit.

//4.A.1 Coordinadora de llengua

La Coordinadora s'organitza en tres grups de treball. A continuació es relaten les aportacions realitzades en cadascú d'elles en els grups de treball realitzats.

//4.A.1.1 Subgrup de treball llengües per a la inserció laboral

Quins són els perfils de persones usuàries que atenem avui?

Com a eix bàsic de partença es defineix que s'ha de treballar amb els col·lectius menys formats d'una manera integral. És a dir, vincular l'ensenyament lingüístic a la formació prelaboral. Treballar simultàniament el ensenyament de la llengua amb altres competències bàsiques per la inserció al món laboral (preparació currículum, habilitats laborals/ actituds, alfabetització digital, etc.).

- Joves no escolaritzats.
- Joves poc formats en origen.
- Joves reagrupats.
- Noies joves d'origen magrebí o pakistanès que han deixat estudis als 12-13 anys.
- Nois joves subsaharians. indocumentats o ex-Meinas.
- Persones d'origen xinès.
- Homes treballadors de la construcció actualment a l'atur.
- Dones sense experiència laboral prèvia.
- Dones amb dificultat de conciliació laboral/familiar.
- Dones amb dificultat de treball en grups mixtes.
- Dones triplement discriminades (dones , treballadora, migrant)
- Persones amb impossibilitat de seguir estudis per qüestions administratives.
- Persones malaltes VIH.
- Persones de països de l'Est.
- Persones llatinoamericanes.

Quines són les demandes més sol·licitades per les persones usuàries i les necessitats detectades pel professorat?

Amb relació a les demandes per part de les persones usuàries/alumnes que s'han detectat i les necessitat detectades per part del professorat, diferenciant entre perfils:

Alumnat jove.

Les demandes assenyalades pels **alumnes joves** giren entorn els cursos de formació de laboral i inserció laboral directa. Les necessitats detectades de cara a aquest col·lectiu són:

- Formació bàsica.
- Habilitats laborals.
- Actituds.
- Coneixement del mercat laboral.

Alumnes homes adults.

Entre les demandes identificades es citen:

- Reaprendre el castellà. Parlen castellà molt informal après al carrer.
- Inserció laboral.
- Més cursos de formació ocupacional.
- Permís de treball, arrelament social, assessorament jurídic.

Les necessitats detectades de cara als alumnes homes adults:

Convalidació d'estudis

- Accés a formació en noves tecnologies / Alfabetització digital
- Ass. Jurídic gratuït.
- Els **homes d'origen pakistanès** necessiten obrir-se al mercat laboral general, es detecta que estan molt tancats en les opcions que ofereix la pròpia comunitat.
- Els **homes d'origen llatinoamericà** por a afrontar el món laboral o acomodats en nou rol de dependents de les dones que varen iniciar projecte migratori.

Dones adultes:

- Cursos de grups de dones.
- Conciliació familiar/estudis/laboral.
- Convalidació d'estudis.
- Dones amb formació, desenvolupant tasques poc reconegudes.

Les necessitats detectades de cara als alumnes dones adultes:

- Necessitat d'involucrar dones de col·lectius àrabs en grups mixtes.
- Resoldre el contrast cultural.
- Conciliació familiar/laboral/estudis.
- Servei d'orientació acadèmic i laboral.

A nivell general, es destaca la necessitat de:

- Facilitació de l'accés dels joves a la Formació professional
- Acompanyament individual dels casos, seguiment dels processos d'inserció
- Matriculació als cursos de llengua a través d'una finestra única.

Algunes estratègies que estem implementant

- Des de Biblioteques s'ha elaborat un fulletó per facilitar el coneixement del mercat laboral. Conté bibliografia, recursos d'internet i adreces de les oficines del SOC.
- El Consorci per la Normalització lingüística han creat un curs destinat a les persones que vulguin aprendre català per desenvolupar tasques d'Atenció al Públic.
- Cursos i materials per habilitats prelaborals.
- Cursos d'informàtica vinculats a les llengües per dones. Cursos d'alfabetització digital
- L'ús del Cofre del tresor.

Algunes propostes de futur

- Buscar altres àrees laborals per fer cursos de llengua adaptats.
- Més coordinació entre les entitats per fer cursos adaptats.
- Utilitzar els cursos d'informàtica per ensenyar les llengües
- Utilitzar cursos de cuina per fer servir la llengua oral. (mètodes d'ensenyament i pràctica menys formals)
- Treballar a partir del bagatge literari (contes populars, lectures, etc.) de les dones per treballar el tema de les llengües i les competències professionals de cada individu.
- Posar-se en contacte amb les institucions representatives de cada gremi per esbrinar els sectors de demanda/necessitat de cursos de llengua.

Altres aportacions del grup

- **Biblioteques** comenta que els espais multimèdia (Aula Digital) tenen una gran demanda de públic

estranger. Així com també s'ofereixen grups de lectura que a través de visites guiades tenen un millor coneixement de l'entorn.

//4.A.1.2 Subgrup de treball *Llengua i formació instrumental i alfabetització*

Quins són els perfils de persones usuàries que atenem avui?

- La distribució d'usuaris per procedències està determinada per la zona on es troba cada entitat, tot i que es detecten algunes redistribucions motivades per diferents factors, com ara la pressió policial al Raval. Aquest fet ha derivat cap a entitats d'altres zones de la ciutat els joves que habitualment haurien accedit al Casal d'Infants.

- En línies generals, es continua detectant **un major grau d'alfabetització en els col·lectius asiàtics que en els africans** (especialment subsaharians). Dintre del col·lectiu asiàtic però, hi ha unes sèrie de particularitats:

- existeix un important decalatge entre les dones joves pakistaneses, que arriben amb un bon grau d'alfabetització, i les dones grans d'aquesta nacionalitat, amb mancances importants.

- els canvis socials i econòmics de la Xina han generat l'arribada de xinesos procedents del camp sense alfabetitzar.

- Tot i l'àmplia diversitat dibuixada per les entitats del grup de treball, es consensuen algunes línies generals en quant al **perfil de les persones usuàries dels seus serveis formatius**:

- Els grups d'alfabetització formats per dones tenen una **major continuïtat**.

- La **demanda** de formació per part dels **homes és inferior**, tot i que la diferència en aquest aspecte no és substancial. La diferència clau rau en el fet que els grups masculins solen ser **menys estables**, ja que molts assistents abandonen la formació tan bon punt troben una feina. Dintre d'aquest perfil, a més, es detecta una **nova tendència** motivada per la situació de crisi actual: molts homes que han passat a l'atur **s'incorporen o reinicien** el procés de formació.

- Pel que fa als **joves**, se situen, segons la descripció feta pel Casal del Raval, en la franja entre els 16 i 21 anys i amb un predomini del gènere masculí. La meitat dels seus usuaris procedeixen de l'Àfrica i només entorn a un 40% dels inscrits segueix els cursos.

Quines són les demandes sol·licitades per les persones usuàries?

- De manera general, l'acostament als serveis d'alfabetització té una **motivació purament funcional**: una manera d'aconseguir feina o la documentació necessària pel procés de regulació.
- Aquest fet determina que l'usuari sobretot masculí i jove, no entengui l'alfabetització com un procés, sinó com un tràmit puntual que ja no és necessari tan bon punt s'aconsegueixen els objectius fixats de, per exemple, trobar feina o integrar-se més o menys en la dinàmica de la ciutat.
- Hi ha també una sèrie de demandes que passen l'àmbit de l'alfabetització i que, de fet, converteixen aquests cursos en espais de múltiples aprenentatges. S'hi afegeixen, doncs, aspectes de **formació instrumental** (com funcionen els transports, la sanitat...).
- De manera discreta, apareix un tipus **de persona usuària de "llarg recorregut"** que retorna a la formació per tal de consolidar o ampliar els coneixements ja adquirits en anteriors processos interromputs de formació.

Necessitats detectades pel professorat.

- En la línia esmentada d'entendre els cursos com a espais de múltiples aprenentatges, es detecta una demanda, no sempre explicitada, per part principalment de les dones assistents: l'espai de formació es, per elles, també un espai de socialització, un espai relacional.
- Es detecta un augment de la demanda de català.
- Es va creant ja una demanda de coneixements que responguin a nivells més alts o més específics.

Dificultats per a respondre a les necessitats detectades.

- Manca una formació de qualitat pels voluntaris. Aquesta formació podria articular-se en xarxa per tal que sigui accessible a les entitats amb menys recursos.
- Els materials didàctics són poc flexibles a l'hora d'adaptar-se a la diversitat de perfils i necessitats d'un mateix grup. En connexió amb aquest fet, els professors tenen dificultats per crear grups de nivells cohesionats, sobretot ara que han aparegut persones usuàries que es reincorporen al cicle formatiu i, per tant, arriben amb coneixements autoadquirits. També l'edat determina la dinàmica dels grups, ja que el procés d'aprenentatge és més ràpid en els alumnes joves.
- Des del Casal dels Infants es detecta una pràctica absència del català en aquests cicles formatius.
- Considerant la interculturalitat com a concepte transversal, es detecta que la interconnexió entre diferents realitats culturals es fa efectiva durant les classes, però poques vegades "s'exporta" al carrer.
- Tenint en compte que l'acostament a la formació instrumental i l'alfabetització es fa des d'una idea de funcionalitat puntual (aprendre a parlar o llegir per trobar feina o fer els papers), cal traslladar als alumnes la idea que la formació és un procés. La continuïtat en la formació és un factor que aporta importants resultats positius per les seves vides quotidianes, més enllà dels obtinguts a curt termini. Cal motivar l'alumne per tal que descobreixi la utilitat efectiva de la formació.

Algunes estratègies que estem implementant

- Treballar amb més d'un/a professor/a a l'aula, o un professor i un voluntari.
- Adaptar els materials a les noves persones usuàries.
- Analitzar els processos de socialització de les persones usuàries i aprofitar els marcs dels Plans de desenvolupament comunitaris i les festes tradicionals i populars del territori.

Algunes propostes de futur

- Formació de voluntaris i professionals.
- Voluntaris i formadors, assistir als cursos universitaris sobre formadors d'adults com a oients.
- Demanda de formacions al Departament d'Educació.
- Afegir nivells més alts, de continuïtat amb l'"¿Hablamos?"

//4.A.1.3 Subgrup de treball Llengües vehiculars

Quins són els perfils de persones usuàries que atenem avui?

El perfil varia segons les entitats i el tipus de formació que ofereixen. Es coincideix en que no sembla que es puguin establir distincions molt clares en funció del gènere, sinó que d'altres variables com l'edat, la procedència i la llengua materna permeten diferenciar millor tipologies d'usuaris.

- En les parelles lingüístiques predominen les dones entre 30-40 anys amb alt nivell d'estudis, però també n'hi ha de més joves, sovint cuidadores de gent gran i que volen millorar el seu català.
- Des del barri de Congrés es troben amb gent del país que s'apunta per millorar el seu català. Les persones llatinoamericanes s'apunten també a català, mentre que el col·lectiu xinès, d'altra banda més preparat, opta tant per català com per castellà.
- Al barri de Poble Sec hi predominen les dones (al voltant del 55%), amb majoria del Marroc. Entre els homes hi predominen els asiàtics, pakistanesos i de l'Europa de l'Est (uns 45 anys). També tenen alguns menors tutelats, derivats de centres de menors, sobretot marroquins.
- Al Casc Antic els joves solen ser marroquins i subsaharians. Les dones assisteixen a classes d'alfabetització. Els homes volen classes de castellà. S'aprecia un alt nivell d'estudis entre el col·lectiu d'origen centre europeu.
- L'Associació Lectura Fàcil (ALF) promou la lectura partir de llibres Lectura Fàcil (LF) i li consta

que els llibres són utilitzats en centres educatius, entitats i clubs de lectura a les biblioteques per col·lectius molt diversos: gent gran del país (dones principalment), immigrants d'edats molt diverses, joves amb escolarització deficient, etc.

- Des del Consorci d'Educació de Barcelona CEB estan treballant amb el perfil d'alumnes d'escolarització obligatòria i les seves famílies, oferint classes gratuïtes de llengua materna (xinès, àrab, urdú, bengalí i ucraïnès) en horari extraescolar per als infants i joves, a la vegada que els pares estudien català. Es tracta d'un projecte que s'està duent a terme a diferents escoles de Barcelona de les que ens faran arribar les dades.

- Es fa palès també que, arran dels processos de reagrupament familiar, el CEB està patint una sobresaturació d'usuaris doncs s'ha estancat el nombre de persones que venen a treballar però creix el nombre de persones reagrupades.

Algunes observacions coincidents sobre la caracterització dels perfils de les persones usuàries entre les diferents entitats:

- Els homes veuen l'aprenentatge de la llengua com instrumental, principalment. Tendeixen a abandonar els cursos quan consideren que es poden desenvolupar en el dia a dia. Per a les dones, en canvi, és també un mitjà de socialització, de relació amb l'entorn, de poder fer un seguiment escolar dels fills.
- Les persones provinents del Centre d'Europa i de l'Àsia solen tenir un nivell d'estudis més alt, si se'l compara, per exemple, amb la majoria dels que provenen de Llatinoamèrica. L'edat però, condiciona també l'actitud front a l'aprenentatge del català, més difícil per a la gent gran.
- La crisi econòmica i l'atur han fet augmentar la demanda de formació. Molts joves que havien abandonat els estudis en trobar feina, ara estan a l'atur i es reincorporen a les aules. És el mateix cas per persones que porten anys al país, sense cap qualificació professional, que ara comprenen la necessitat de millorar la seva formació
- Es constata l'aparició d'un nou col·lectiu que no solia freqüentar les aules, els dels sense sostre.

Quines són les demandes expressades per les persones usuàries?

D'acord amb l'apartat anterior, es constata que els homes tenen una visió més instrumental de l'aprenentatge de la llengua i que l'edat condiciona la voluntat d'aprofundiment i de permanència en els cursos. Les principals demandes són:

- Certificat d'assistència als cursos, com a prova d'arrelament.
- Castellà instrumental per trobar feina.
- Cursos d'oficis, d'informàtica.
- Coneixement de l'entorn.
- Horaris més flexibles. Les dones cuidadores de gent gran o que treballen a les cases tenen molt poca disponibilitat horària. El Consorci de Normalització Lingüística (CNL) comenta la distribució horària dels cursos, a raó de 3 per dia en franges horàries diferents: al migdia, a mitja tarda per als qui treballen als restaurants, a les 21 hores per als comerciants, i també els dissabtes.

Quines són les necessitats detectades pel professorat?

- Manca de voluntaris per la llengua en castellà.
- Manca formació del professorat en diversitat cultural i formació específica com a formadors de persones adultes.
- Dificultat en la continuïtat acadèmica de l'alumnat: un cop assolit cert nivell, no poden continuar els estudis. Els cursos per adults a la universitat són molt cars per a l'alumnat.
- Activitats organitzades des del centre: sortides al mercat, picnics, a magatzems, etc. sense limitar-les a intercanvis gastronòmics, de danses populars, etc. Es tracta de treballar junts en activitats creatives.
- Cursos intensius de coneixement del medi.
- Conversa, alfabetització digital.

- Classes segons necessitats individualitzades.
- Generar xarxa.

Quines són les dificultats per a poder respondre a les necessitats detectades?

- Necessitat de voluntariat.
- Manca de formació del professorat en diversitat cultural.
- La interculturalitat és acceptada a l'aula, però no s'aplica fora de l'aula.
- Caldria tenir materials d'estudi més flexibles.
- Falta de recursos econòmics per a respondre a les necessitats i també per a treballar en xarxa. Falten punts en comú o connexions per a donar sortida a les necessitats.
- No hi ha places a les escoles d'adults per a continuar amb la formació un cop les persones usuàries finalitzen la seva formació a les entitats.
- Manca motivació per estudiar, tot i que les dones solen ser més constants.

Algunes estratègies que estem implementant

- S'ha signat un acord amb l'Institut Municipal del Taxi i una entitat per a preparar les proves de castellà per a gent que vol es vol treure la llicència de taxi.
- Hi ha entitats que fan especialització lingüística (sobretot per al col·lectiu gitano) per a gent que està aprenent a conduir.
- Es programa cicles d'apropament cultural i s'ha posat el marxa el projecte "Amb forma de dona", ambdós per a convidar a la participació i afavorir, entre d'altres, la utilització de la llengua.
- Degut al tancament de l'Escola d'Adults del Poblesec, en el darrer any i mig, han hagut de doblar el nombre de cursos que oferien, fet que a nivell organitzatiu està resultant feixuc.

- S'organitzen, a banda de les sortides de coneixement de l'entorn, activitats amb el centre històric de Nou Barris per a que les persones usuàries s'arrelin al territori.
- Estratègia de crear un espai d'acollida agradable doncs crear vincles és el pas per a fer un bon treball ambles persones usuàries.

Algunes propostes de futur

- Adaptar els llibres de lectura fàcil a un contingut més proper i motivador.
- Flexibilitzar les relacions de les entitats i les escoles d'adults.
- Ampliar els coneixements que hi ha a la xarxa i què ofereix.
- Treballar en la creació d'espais de socialització pels veïns i veïnes i no només espais per a immigrants.
- Oferir formació lingüística especialitzada en castellà.
- Ampliar el nombre de places i períodes de matrícula de les escoles d'adults.
- Crear un recull de recursos per als professors/es de castellà.

//4.B. Assessorament jurídic per a persones estrangeres.

Des de la Direcció del Programa d'Immigració i Diàleg Intercultural de l'Ajuntament de Barcelona es va impulsar, a final del 2007, la Xarxa d'Entitats Socials d'Assessorament Jurídic d'Estrangeria (XESAJE), formada pel conjunt d'entitats del tercer sector que proporcionen assessorament jurídic professional a la ciutat de Barcelona. Actualment, la xarxa està formada per 55 entitats que treballen per a oferir un servei de qualitat i gratuït a aquelles persones que necessiten recolzament en els tràmits i gestions relacionades amb els procediments d'estrangeria.

La xarxa s'ha consolidat com un espai de coneixement mutu entre els actors que fan assessorament jurídic gratuït a la ciutat. A més, s'ha constituït com

una plataforma de coordinació i de representació dels serveis jurídics d'entitats del tercer sector de la ciutat de Barcelona. A través de la xarxa també s'impulsa l'edició i difusió de materials informatius sobre els canvis en les normes d'estrangeria. Finalment, es realitzen reunions de treball amb les institucions competents en matèria d'immigració, com són la Subdelegació de Govern a Barcelona, el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya o la Policia Nacional, amb l'objectiu de mantenir un canal de comunicació que proporcioni informació actualitzada en els temes més rellevants del moment, tant a les administracions com a l'usuari.

Els objectius d'aquest grup de treball són:

- Coneixement mutu entre els actors que fan assessorament jurídic gratuït a la ciutat.
- Constitució d'una plataforma representativa dels serveis jurídics d'entitats del tercer sector de la ciutat de Barcelona.
- Facilitació de la coordinació entre els membres.
- Implicació dels actors en la creació de materials i projectes.
- Difusió de materials ja existents i dels canvis en les lleis, reglaments, decrets, etc.
- Invitació d'agents externs: institucions i referents del tema d'estrangeria.

//4.B.1 Grup de treball de la XESAJE

Quins són els perfils de persones usuàries que atensem avui?

- La població no ha variat de forma substancial i significativa.
- Persones amb més vulnerabilitat, per manca de feina i de documentació. És habitual atendre a famílies nombroses amb els únics ingressos d'una prestació assistencial.
- Increment d'homes adults.
- Assessorament als menors estrangers no acompanyats.

Quines són les demandes més sol·licitades per les persones usuàries?

- Arrelament.
- Renovacions. Les denegacions de renovacions s'ha convertit en una de les preocupacions clau ara que la precarietat laboral impossibilita complir amb les requisits legals necessaris.
- Reagrupament familiar.
- Expulsions, règim comunitari, nacionalitat.
- Informació sobre matrimonis amb persones de nacionalitat espanyola.
- Targeta sanitària. Hi ha casos puntuals que demostren que el canvi de llei no s'està aplicant de manera homogènia.
- Demanda de treball i formació laboral.
- Informació sobre ajudes per a l'habitatge i altres prestacions.
- La poca demanda de Retorn Voluntari demostra el fracàs d'aquesta opció: d'una banda, es prefereix malviure aquí que retornar, i de l'altra, s'han detectat problemes amb la capitalització de l'atur que fan impossible reclamar des del país d'origen la part encara per cobrar. De fet, moltes entitats no recomanen aquesta opció a les persones usuàries.

Quines necessitats es detecten segons les especificitats de les persones usuàries?

- Formació i inserció laboral. El tràmit d'homologacions i convalidacions és molt llarg i manca definir clarament els criteris per acreditar formació no certificada (aquests tràmits els porta l'Institut Català de Qualificacions Professionals de la Generalitat de Catalunya).
- Acompanyament d'un intèrpret per traduir l'assessorament.
- Coneixement de l'entorn. Va lligat amb l'augment d'usuaris masculins procedents principalment del sector de la construcció i, respecte de les dones, mostren més dificultats a l'hora d'interactuar amb

l'entorn, ja que fins el moment de quedar-se aturats es limitaven a anar de la feina a casa. En aquest sector, marcat per la precarietat i la urgència extrema de trobar feina, es dificil implementar accions formatives, que demanen temps i no són una solució a molt curt termini de les seves necessitats.

- Cas concret de treballadors/es de la llar i cuidadors/es: cal fer actuacions per facilitar la contractació per part de les famílies i, a la vegada, conscienciar-les que es tracta d'una relació laboral. La percepció actual - que és un camp abonat a la irregularitat i l'explotació- és que el contractant està fent un favor al contractat en la mesura que li facilita un contracte amb el qual regularitzar la seva situació. Es conclou que les entitats acaben fent molta intermediació amb les famílies i que aquest és, en general, un àmbit laboral fosc i abusiu sobre el qual és molt difícil actuar donada la situació de crisi.

Quines són les dificultats per poder respondre a les necessitats detectades?

- Retard en les resolucions de les Administracions Públiques, demora de les cites prèvies i canvis de criteris (per exemple, tot el procés d'arrelament pot trigar al voltant de 9 mesos).
- Dificultat de comunicació amb les administracions públiques (Subdelegació de Govern – Oficina d'Estrangers, Departament de Treball de la Generalitat – SOC, Ajuntaments) per al seguiment de casos. S'arriba a l'extrem que els propis funcionaris del SOC desconeixen els tràmits que cal fer. D'altra banda, les entitats no són informades dels canvis que es produeixen en els processos de tramitació.
- Es detecta també un tracte diferenciat, ja que des del SOC es prioritza els sindicats i es deixen en un segon pla les demandes procedents de les entitats que representen la població immigrant.
- En general, es detallen casos de terminis excessius, expedients que no s'obren, tràmits que es confonen, i difícil o impossible accés a l'administració pública, en clara contradicció amb el mandat constitucional (personal de se-

guretat que directament discrimina i/o deriva les persones usuàries, obligatorietat d'utilitzar internet per fer segons quins tràmits...).

- Tots aquests aspectes saturen de feina addicional els serveis jurídics de les entitats, que també han d'invertir temps en gestionar les situacions d'angoixa que els retards i complicacions generen en l'usuari.
- Manca de recursos per oferir en millors condicions l'assessorament i la tramitació jurídica des de les entitats socials. Aquesta dificultat va lligada a la necessitat d'intèrprets. Es destaca l'aportació del voluntariat, però és clarament insuficient i, moltes vegades, implica una mala qualitat del servei d'assessorament jurídic.
- Situació actual del mercat de treball, dificultat d'obtenir contractes que permetin les renovacions o arrelament:
 - a. Manca de contacte amb advocats d'ofici de l'II·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona (ICAB), pel tema expulsions.
 - b. En el cas concret de persones treballadores de la llar/cuidadors, hi ha dificultats per poder fer front a una contractació.
 - c. Desconeixement sobre el futur reglament d'estrangeria.

Conclusions i propostes a la XESAJE

Les propostes de futur es basen en la coordinació d'acció entre les entitats de la XESAJE, fonamentalment dos accions:

- Obrir un procés de reflexió sobre la necessitat d'**establir criteris interns consensuats de la XESAJE que defineixin uns mínims de qualitat en els serveis** que s'ofereixen des de totes les entitats de la XESAJE. Aquest procés no ha d'implicar la marginació de l'acció del voluntariat.
- Crear un **espai de formació que, des de la mateixa XESAJE, ajudés a assolir aquests mínims de qualitat.**

A més a més, s'afegeixen altres propostes:

- Fer informes que permetin radiografiar de manera col·lectiva les necessitats de les persones usuàries.
- Generar materials informatius sobre estrangeria.
- Trobar un sistema de derivació per les persones temporalment sense sostre.
- Crear serveis de mediació sociojurídica entre tècnic d'inserció sociolaboral, advocat, família i usuari.
- Gestionar els recursos de manera que es puguin compartir (traductors).
- Buscar fórmules per tal que les entitats que disposin d'aquests serveis puguin compartir i optimitzar els seus recursos.
- Recuperar la funció social de les entitats i potenciar la seva capacitat de reacció individual i/o col·lectiva davant les actuacions administratives contràries a la llei.
- Iniciar un procés de reflexió sobre la manera com coordinar la feina de les entitats amb la que fa l'ICAB a través de SAIER. Es tractaria de definir una actuació coordinada que no impliqués necessàriament la seva centralització.

//4.C Itinerari de recepció

L'itinerari de recepció treballa per assolir els següents objectius:

INFORMACIÓ. Promoure la informació i orientació inicial en relació als itineraris i circuits d'acollida existents al territori (serveis i recursos bàsics, serveis específics d'acollida, entitats d'acció social de suport als processos de primera acollida, etc.), així com coneixement d'altres aspectes (drets i deures, tràmits, etc.) rellevants en la fase inicial d'acomodació a la ciutat.

ACCESSIBILITAT. Fomentar l'accés de la població nouvinguda als serveis de recepció i acompanyament en la fase inicial del seu procés d'acollida.

IMPLICACIÓ. Implicar els agents que interactuen

amb el fet migratori en els processos d'informació i orientació en l'acollida de la població immigrada.

COORDINACIÓ. Promoure la coordinació efectiva entre els serveis de recepció i els agents d'acollida als quals es deriva la població immigrada atesa.

PLANIFICACIÓ. Analitzar i detectar les necessitats relacionades amb els processos d'acollida de la població nouvinguda i planificar els circuits d'acollida a la ciutat que permeten donar-hi resposta.

//4.C.1 Grup de treball de tècnics d'acollida

Els tècnics d'acollida treballen per sistematitzar² la porta d'accés als **itineraris d'Acollida** de la ciutat, en la línia que es preveu al Projecte de Llei d'Acollida, tot possibilitant que **les persones nouvingudes** accedeixin a la informació i als recursos bàsics que han **d'afavorir la normalització en l'accés als recursos públics**. Promoure la **participació social** dels nouvinguts amb la intenció d'afavorir la vinculació al teixit associatiu del seu entorn. Fomentar la **coordinació** entre els agents socials que treballen en **l'àmbit de l'acollida** a la població immigrada a la ciutat.

Quins són els perfils de les persones usuàries que atensem avui?

Col·lectiu joves

- Estudiants de màsters, postgraus, Erasmus...
- Persones reagrupades.
- Perfil de joves vulnerables NO arriben a les sessions. Potser arriben a entitats com Accem o Ared.

Dones

- Són les dones més autònomes les que arriben a les sessions d'acollida fixes.
- A les dones més vulnerables s'hi arriba a través de les sessions itinerants fetes a la seu de les entitats.
- Dones de Europa de l'est amb nivell educatiu alt o molt alt.

- Col·lectiu rom, entren algunes peticions a l'IRIS però no arriben a les sessions d'acollida.

- Increment de dones de procedències més diverses (pakistaneses, Europa de l'est, etc.) dones que han deixat de fer feines domèstiques per buscar feina.

- Noies joves amb problemes d'accés a l'escola perquè els seus pares posen resistència a l'escolarització.

- També s'identifiquen especificitats segons districtes:

Gràcia-Dones pakistaneses, dones marroquines (algunes analfabetes).

Sarrià-Llatinoamericanes i magrebines.

Nou Barris-Dones amb desconeixement de l'entorn, mares amb manca de temps per conciliar feina i vida familiar. Dones nigerianes i marroquines.

Ciutat Vella-Dones pakistaneses de difícil accés.

Homes

- Joves entre 25-35 anys. De totes les nacionalitats, en situació de buscar feina.

- Ciutat Vella-Pakistanesos en situació de recerca de feina.

- Sants /Gràcia-Pakistanesos, sobretot del món de la restauració.

- St. Martí / St. Andreu-Pakistanesos de la construcció.

- Eixample-Molta diversitat, un increment important de llatinoamericans.

- Molts més homes reagrupats d'origen llatinoamericà.

- Nou Barris-Pakistanesos i Marroquins a Ciutat Meridiana.

- Horta-Guinarda-Llatinoamericans del sector de la construcció en atur.

2- Ajuntament de Barcelona: www.bcn.cat/novaciudadania/pdf/ca/estudis/projecte_sessions_informatives_d_acollida_ca.pdf

- Els homes xinesos no van a les sessions.

Quines són les demandes més sol·licitades pels usuaris?

- La primera demanda és de feina.
- Assessorament en estrangeria – arrelament i renovacions.
- Cursos de formació: hosteleria/cuidadors.
- Llengua. En concret 2on Nivell “¿Hablamos?”
- Llengua catalana: llatinoamericans que ja porten temps residint a Barcelona i que veuen que el català els ajudarà a trobar feina.
- Demanda d'homologacions.
- Ajudes a l'habitatge, recerca d'habitacions.
- Dones: empreses de neteja, geriatria, treball domèstic...

Quines necessitats detecteu segons les especificitats de les persones usuàries?

- Prospecció d'Empreses per la inserció laboral, acostament al món empresarial.
- Preveure la inserció de persones que estiguin a punt de tramitar l'arrelament.
- Facilitar la tramitació de l'empresari/empleador de la contractació.
- Més cursos de castellà en altres horaris. Dissabtes i diumenges.
- Traducció en els assessoraments jurídics (sobretot per xinesos i pakistanesos).
- Espais pels joves 16-18 activitats, cursos, llengua...

Quines són les dificultats per poder respondre a les necessitats detectades?

- Molt poca derivació per part de les entitats al projecte de sessions d'acollida.
- Dificultat per arribar al col·lectiu xinès.

- Manca de recursos formatius.
- Manca de temps per dedicar-se a les persones/casos.

- El sistema informàtic del Kit de benvinguda no funciona.
- Traduccions a les sessions. Traducció a l'assessorament jurídic.

- Dificultat en la inserció laboral.
- No es tracten gaires recursos per persones sense permís de residència.
- Gran diferència de perfils a les sessions fixes.

Algunes estratègies

- Eixample: Cerca d'espais alternatius per fer sessions o atencions.
- Demanar als que han confirmat assistència que vinguin acompanyats d'amics/coneguts /familiars.
- Compartir l'espai amb el/la tècnic/a de reagrupament i compartir la carpeta de recursos.

Propostes i oportunitats

- Que les entitats tinguin les Sessions Acollida com un referent.
- Establir dies oberts d'atenció individualitzada a tots els districtes.
- Poder fer acompanyaments.
- Establir un sistema d'indicadors de risc.

//4.C.2 . Servei d'atenció a immigrants, estrangers i refugiats (SAIER)

El SAIER és un servei municipal que des de l'any 1989 ofereix assessorament a la població immigrant, als professionals i a la ciutadania en general sobre temes específics d'estrangeria i asil. Es presta mitjançant un conveni amb les entitats ACSAR, CREU ROJA, CITE, IL.LUSTRE COL.LEGI D'ADVOCATS (ICAB), AMIC I CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA.(CPNL). El Servei de Recepció

i Informació (SRI) és gestionat actualment per ABD (Associació Benestar i Desenvolupament).

Presentem una síntesi del conjunt d'entitats i serveis, que s'ha realitzat a partir de les aportacions realitzades per totes les entitats i serveis, que han col.laborat activament.

**Quins són els perfils dels usuaris que atenem avui?
Dintre de la qualificació següent, especificar: Joves, Dones, Homes.**

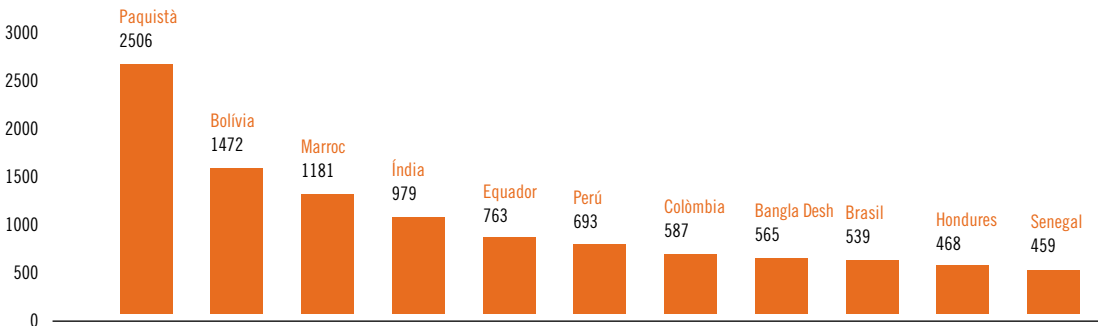
L'any 2010 el SAIER ha atés un total de 18.128 persones, amb les quals s'han realitzat 40.990 entrevistes. L'any 2009 es van atendre 17.889 persones i es van realitzar 49.767 entrevistes. A continuació exposem un breu perfil de les persones ateses el 2009, ja que en aquests moments no disposem d'aquestes dades referides a 2010:

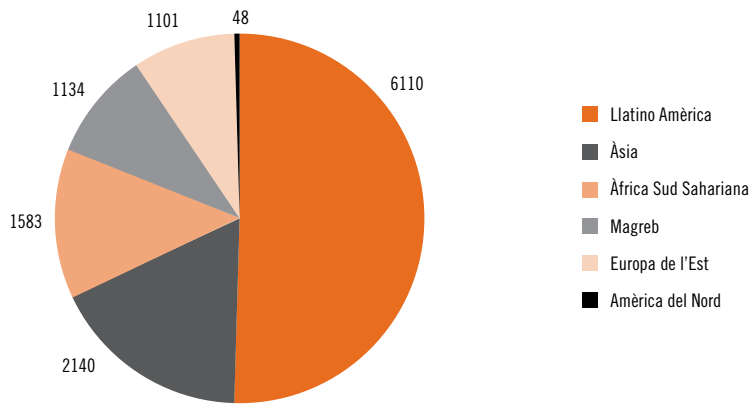
Gènere: 66% homes. 34% dones.

Edat: La majoria dels usuaris estan en edat laboral, alguns casos de gent gran i de menors. Predominen les dones i homes joves.

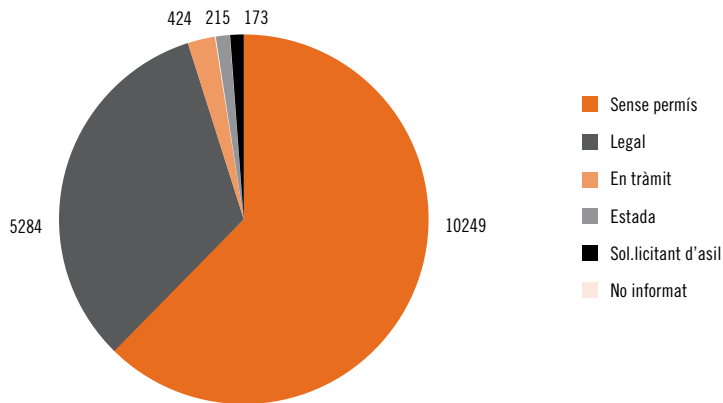
Estat civil: gairebé el 50% són solters/solteres; el 30% casats o casades, i la resta separats, divorciats, parella de fet o vidu/dua

Nacionalitat: El 2009 la població que més ha visitat el servei SAIER ha sigut la de nacionalitat paquistanesa (2506 persones), seguida de la boliviana (1472), la marroquí (1181), la índia (979) i l'equatoriana (763). Si mirem per grans àrees geogràfiques, la zona d'origen d'on ens han arribat més persones és Amèrica Llatina, seguida d'Àsia i Àfrica Subsahariana.

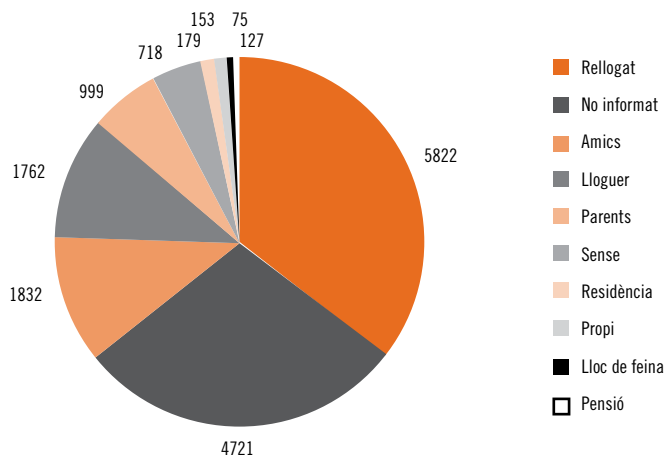




Situació documental: 10249 persones es trobaven durant el 2009 en situació d'irregularitat, mentre que 5248 estaven regularitzades; aquestes han pujat respecte l'any anterior, tot i que el total de persones ateses ha baixat.



Tipus d'habitatge: una part important vivien rellogats (5822) o en casa d'amics o parents (2831); mentre que 897 estaven en situació de carrer o acollits en albergs.



Nivell d'estudis: 4692 persones tenien estudis secundaris i/o batxillerat/formació ocupacional; 2397 havien cursat estudis universitaris i post universitaris; 2500 havien realitzat estudis primaris i 58 van dir que eren analfabets.

Situació laboral: predominen els usuaris aturats, i augmenta el nombre de persones que tenien feina i permís, que no han pogut renovar el contracte de treball i que queden en situació irregular i desprotegida.

Quines són les demandes expressades pels usuaris seguint la mateixa qualificació (Joves, Dones, Homes)?

En el SRI del SAIER, les demandes més realitzades han estat a

- ajuts socials
- recerca de feina
- orientació formativa-laboral
- regularitzacions
- retorns voluntaris

I el desglossament per entitats és el següent:

ICAB

La demanda majoritària en aquesta entitat és l'adquisició de la nacionalitat espanyola, principalment per usuaris que poden sol·licitar-la després de 2 anys de residència, és a dir de procedència de països iberoamericans majoritàriament i supòsits de cònjuge d'espanyol/a. Altres demandes són:

- Impugnacions per denegació de sol·licituds de renovació i/o modificació d'autorització de residència. Vies de regularització administrativa (arrelament social principalment)
- Procediments sancionadors (principalment expulsió).
- Consultes de dret de família. En aquest cas són clarament més dones qui sol·liciten aquest tipus de consultes.
- Algunes consultes vinculades a raons humanitàries.
- Modificacions de residència i renovacions de residència que van vinculades a consultes de dret laboral.

ACSAR

- **Servei d'Orientació Jurídica:** temes relacionats amb la protecció internacional dels sol·licitants d'asil.
- **Servei d'Inserció laboral:**

- Urgència per insertar-se al mercat laboral: recerca de feina i informació sobre cursos.
- Informació sobre ajuts socials: banc d'aliments, menjadors, beques menjador per als nens, etc.

AMIC

• **Servei de Recerca de Feina:** en general: actualitzacions de currículums; assessorament en la definició del perfil professional per identificar les ocupacions més adequades a les característiques de l'usuari/a; gestió d'itinerari personalitzat d'inserció; orientació professional; informació personalitzada relativa a la demanda de feina a través dels mitjans existents; informació sobre el mercat de treball a Catalunya. Concretament :

- Homes: Recerca de feina i recursos per a la recerca de feina. Demanden on trobar feina efectiva ja que es troben amb molt poques ofertes accessibles.
- Dones: Eines i recursos per a la recerca de feina. Tenen un nivell formatiu elevat i sovint acaben buscant feines de nivell inferior.
- Joves: Orientació professional; Elaboració de currículum; Característiques del mercat de treball.

• **Servei d'Informació sobre Homologació d'estudis Estrangers:** reconeixement oficial de l'equivalència dels estudis realitzats al seu país, respecte d'un títol oficial espanyol vigent (universitari o no universitari). Sovint demanen també informació sobre continuació d'estudis a Espanya.

Els joves demanden informació de com homologar formacions bàsiques i batxillerats. Les persones de mitjana edat, tant homes com dones sol·liciten, majoritàriament, informació de com homologar estudis tècnics i universitaris, i en quant a tràmits d'homologació potser són una mica superiors als d'estudis universitaris superiors cursats per dones.

• **Servei d'Informació sobre Formació.** Les demandes recollides son :

Persones d'edat mitjana que busquen formació i que es troben sense feina, amb un perfil professional molt variat; les preparacions que més es demanen son les relacionades amb el perfil sanitari, del sector d'hostaleria i turisme, oficis i alfabetització informàtica.

ca. Les persones provinents del sector de la construcció tendeixen a buscar formació relacionada amb l'electricitat, reparacions i instal·lacions així com altres oficis paral·lels.

Gent jove i de mitjana edat que ha homologat estudis i vol continuar formant-se realitzant estudis oficials. Existeix també una demanda de cursos de català, així com de formació relacionada amb perfils professionals diferents dels coneguts pel demandant, per tal de tenir un ventall més ampli de possibilitats de trobar feina.

• Servei d'Informació sobre Habitatge:

Augmenten de manera significativa les atencions a persones en risc d'exclusió social i per tant: les demandes de **pisos tutelats** (per ONG, Fundacions) per manca d'ingressos suficients (només PIRMI, Ajuda Familiar, treball temporal, a temps parcial o en l'economia submergida), **habitatges d'urgència** a causa de desnonaments per impagament de lloguers o d'hipoteques, així com **altres tipus de recursos** (dispositius de primera acollida, centres residencials).

S'informa sobre els recursos i ajuts existents, impresos, terminis, etc., així com dels drets i deures a tenir en compte i sobre com procedir en cas de ser víctimes de possibles practiques abusives.

CITE

- Reagrupació familiar, Arrelament social, consultes d'expedients, renovacions, Canvi d'estatut legal (de C. Excepcionals a Treball, de i per a Comunitaris) i nacionalitat.
- Recerca de feina i formació.
- Canvis d' Estada a Permís de Treball, Renovacions i Autoritzacions de Treball per a Estudiants.

CPNL

- Coneixement de la llengua i cultura catalanes. En tots els casos se'ls ofereix la possibilitat de fer un curs gratuït de llengua catalana on podran aconseguir uns coneixements bàsics d'aquesta llengua i també d'aspectes que els poden ser útils sobre el coneixement de la ciutat on viuen (serveis i com accedir-hi, per exemple).

CREU ROJA

- Les demandes principals són les de ser informats sobre els recursos socials de la ciutat, l'opció de iniciar un curs o formació de tipus laboral, les classes d'idioma (castellà i català), l'assessorament en relació a la situació documental, les possibles ajudes econòmiques de que podrien disposar i especialment, totes aquelles qüestions relacionades amb les possibilitats de trobar una feina. Aquestes demandes es donen per igual a totes les edats i sexes.

Quines són les necessitats detectades segons les especificitats dels usuaris?

- Falta de recursos econòmics.
- Dificultats per cobrir les necessitats bàsiques: manutenció i allotjament.
- Estats emocionals de baixa autoestima i desànim.
- Moltes dificultats en la recerca de feina.
- Desconeixement de l'entorn.
- Ajut per regularitzar la residència a Espanya.
- Manca un bon nivell d'idioma (tant castellà com català) per poder moure's amb autonomia i seguretat en el mercat laboral.
- Manca d'utilització de tots els canals de recerca de feina.
- Pràctiques de rebuig d'algunes empreses pel fet de ser immigrant estranger
- Pèrdua de la feina.
- Manca de recolzament familiar.
- Feines molt precàries i amb baixa remuneració.
- Sobrecàrrega de feina: domèstica i laboral, especialment per part del col·lectiu de dones.
- Impediment de regularitzar-se per arrelament per falta d'oferta de feina.
- Places insuficients per a formar-se en cicles professionals de graus mitjos i superiors.

- Manca de recursos i de suport per a dones reagrupades que necessiten trobar feina.
 - Impossibilitat d'homologar els estudis per no desplaçar-se al país d'origen o bé per altres causes, de tipus social, econòmic, polític o burocràtic.
 - Desconeixement important sobre el sistema educatiu espanyol.
 - Impossibilitat de trobar habitatge i dificultats importants en l'accés als ajuts, per manca d'ingressos legalment demostrables, desconeixement de les organitzacions, els circuits i els tràmits necessaris i altres causes.
 - Dificultat per a la renovació per la falta de cotització o manca de temps cotitzat.
 - Dificultat en les Reagrupacions per falta de contracte de treball, les baixes nòmines i vivendes que no reuneixen les condicions requerides..
- Quines són les dificultats per a poder respondre (o no) a les necessitats detectades?**
- La manca de documentació de residència legal al país és la principal dificultat, ja que impedeix l'accés a un lloc de treball i a tot tipus de recursos, i per tant a una vida autònoma i digna. També són dificultats importants les que enumerem a continuació.
 - La situació econòmica actual, que no facilita gaire la resolució de les dificultats lligades a la cerca de feina, a allotjament en condicions idònies, ni a la recerca de formacions.
 - Arbitrarietat de l'Administració que emet les resolucions d'estrangeria, que fa que la teoria i la pràctica en el dret d'estrangeria vagin moltes vegades desvinculades.
 - La duresa de les normatives d'immigració actuals.
 - Desànim i un gran desgast emocional dels professionals d'atenció directa davant la gran quantitat de dificultats existents.
 - Disminució de la bossa d'empreses col.laboradores, per trobar-se en procesos de regulació de plantilla, acomiadaments o fins i tot tancament.
 - Precarització i temporalitat de l'oferta laboral.
 - Excessiva competència .
 - Saturació de l'oferta de cursos formatius.
 - Falta de recursos econòmics.
 - Nòmines molt baixes.
 - Alt preu de l'habitatge.
 - Lentitud administrativa en els processos de regularització, tant en l'obtenció d'una cita per presentar els documents al Govern Civil com en les resolucions de la Subdelegació del Govern.
 - Insuficiència i poca eficiència de les eines disponibles en alguns casos (escàners, etc.).
 - Impossibilitat de prospecció de mercat de treball i dels nous jaciments de feina.
 - Perjudicis o estereotips de la comunitat empresarial.
 - Etnificació laboral.
 - Impossibilitat de treballar hàbits laborals culturals.
 - Falta de seguiment i avaluació contínues.
 - Falta d'habilitats comunicatives dels usuaris, d'aprenentatge correcte de l'idioma.
 - Dificultat de recerca de feina de manera autònoma: accés a internet, trucades telefòniques, consultes a publicacions.
 - Allargament en els processos d' homologació.
 - Diferents sistemes de convalidacions de crèdits, segons la universitat de què es tracti.
 - Dificultat d'accés a estudis per manca de l'homologació definitiva.
 - Falta de comunicació i coordinació entre els diferents serveis de la ciutat. Falta una línia d'intervenció comú per a tots els serveis.

- En l'oferta de cursos de català la demanda és en aquests moments superior a l'oferta i el temps d'espera entre la inscripció i l'inici del curs pot arribar a ser d'un mes i mig o dos.

Quines són les estratègies i actuacions implementades actualment?

SRI

- Mitjançant entrevistes individuals s'escolta activament la demanda que planteja l'usuari, se li ofereixen informacions de caire genèric que li poden ser d'utilitat (empadronament, tarjeta sanitària, escolarització, etc.) i es deriva a l'entitat o servei corresponent, segons les necessitats detectades.

- Mitjançant sessions de grup s'informa de tràmits o gestions genèrics en moments puntuals d'afluència masiva.

- Es programen les visites amb totes les entitats i si és necessari també es programa la presència d'un intèrpret de l'idioma corresponent.

CREU ROJA

- Establiment de mesures específiques per promoure l'autonomia i l'empoderament dels nouvinguts.

- Atendre les necessitats d'aquestes persones des d'una perspectiva multidisciplinària. És per això que comptem amb professionals amb formació de tipus socials, jurídic i psicològic.

- Les accions desenvolupades en l'actualitat són individualitzades com ara: entrevistes, elaboració d'itineraris individualitzats, acompanyaments i orientació per a la tramitació de documents, atenció sanitària d'urgències no cobertes per la Seguretat Social, reconeixement mèdic per a la detecció de possibles malalties i accés al tractament necessari o atenció social i jurídica individualitzada.

I grupals, com ara: alfabetització informàtica, salut sexual i reproductiva, activitats lúdiques, taller d'atenció a dones embarassades o taller d'habilitats socio-laborals.

A l'actualitat, però, també destaquem dos grans eixos d'intervenció: D'una banda, les atencions de

caire informatiu i/o d'assessorament en relació al nou contexte (habitatge, feina etc..) per tal de situar a aquestes persones davant la nova realitat en que es troben, i d'altre, les accions de tipus preventiu, que, en format taller, s'han dispensat a les persones per tal de treballar aspectes com ara, la salut sexual i reproductiva, la diversitat cultural, l'accés al mercat de treball o la convivència amb la societat receptora. Finalment mantenim una acció en xarxa, per la qual cosa destaquem la coordinació amb altres entitats i Coordinació amb d'altres entitats i administracions (serveis socials, centres de salut, consells, ambaixades, associacions d'immigrants, escoles bressols, ludoteques etc...).

CPNL

Matrícula continuada, inici de cursos setmanalment, franges de matí, tarda, vespre i nit i també de dissabtes. Modalitat presencial, semipresencial i a distància.

CITE

- Regularització via arrelament: Recerca d'altres sortides a la situació actual: arrelament sense contractació laboral, si es pot acollir als recursos econòmics de la parella, per exemple.

- Renovacions: Si no hi ha activitat laboral ni nou contracte es podria renovar amb justificants: de recerca de feina, de formació, etc.

AMIC

S'està intentant donar el millor servei possible Des del SAIER intentem millorar l'atenció que prestem centrant-nos en les especificitats de cada usuari. Les atencions són personalitzades i molt enfocades a la necessitat concreta de la persona. La intenció és proporcionar la informació o assessorament més complet possible, resumint:

- Disseny individualitzat i personalitzat de l'itinerari professional.

- Formació ocupacional o contínua connectada, en la mesura del possible, amb sortides laborals i professionals concretes.

- Itineraris formatius individualitzats en funció dels estudis cursats al país d'origen.
- Itineraris formatius en funció del perfil de l'usuari.
- Informació sobre l'accés a diferents formacions (tant reglades com no reglades).
- Acompanyament i recolzament en la inserció.
- Eines i recursos per a la inserció i recerca de feina.
- Informació sobre el mercat laboral.
- Consultes legals i assessorament legal bàsic.
- Espai d'autoconsulta amb: ordinador amb connexió a internet; publicacions d'ofertes de feina; llistats d'adreces electròniques on hi ha borses de feina o enllaços de feina; directoris d'ETT i altres empreses de selecció de personal; telèfon, fax i impressora; relació d'entitats i associacions a Barcelona que donen suport a la inserció; documentacions diverses sobre drets i deures dels treballadors; plantilles de currículums, cartes de presentació, etc.
- Informació sobre habitatge, borses de lloguers, etc.
- Presentació i seguiment d'homologacions d'estudis estrangers universitaris i no universitaris, tant de persones amb permís de residència com en situació administrativa irregular.
- Informació sobre accés a recursos instrumentals (llengua, alfabetització informàtica, etc.).
- Possibilitat d'escolarització o altres alternatives formatives partint de l'edat com a premissa.

ACSAR

Servei d'Inserció laboral: entrevistes personals i tramesa dels currículums a empreses.

Sensibilització i implicació de les empreses en la comprensió de les dificultats que detectem i en la recerca de solucions, especialment quan es tracta de famílies molt vulnerables, amb fills.

Pla personalitzat d'ocupació per a cada usuari, amb l'objectiu d'aconseguir un contracte laboral.

Recerca a internet i a les publicacions especialitzades.

Servei d'Orientació Jurídica: S'utilitzen totes les estratègies possibles relatives al dret d'asil.

ICAB

La estratègia és la mateixa que quan es va crear el servei, garantir un bon assessorant jurídic.

Quines són les propostes i oportunitats d'intervenció de futur?

Es relacionen a continuació algunes propostes aportades per diferents entitats i serveis.

Propostes del SRI

- Major disponibilitat de places per estades breus i urgents en albergs i menjadors socials.
- Agilitzar l'atenció social d'aquells menors d'edat (segons passaport) que són considerats per la fiscalia del menor com a majors d'edat i que es queden al carrer, amb molt poques opcions d'aconseguir places en un centre de protecció.
- Harmonitzar els criteris d'atenció de les diferents xarxes d'atenció als usuaris: serveis socials, "caps" de salut, oacs, etc., ja que es detecten diferents criteris per atendre persones amb situacions molt semblants.
- Millorar la informació sobre les funcions del SAIER a tots els serveis de ciutat des dels quals se'ns deriven persones, per facilitar una orientació més acurada.

Propostes de CREU ROJA

La proposta sobre la que volem treballar en un futur, sobrepassa el pur assistencialisme. Volem continuar treballant amb l'objectiu de proporcionar els coneixements bàsics sobre la comunitat receptora i contribuir en el desenvolupament de les habilitats bàsiques pel seu desenvolupament autònom, contant, amb les seves potencialitats.

El treball amb la comunitat receptora també es planteja com a camí a recórrer en un futur, la execució d'accions de tipus grupal i comunitari que contribueixi a la millora de la convivència entre totes les persones.

Propostes del CPNL

L'objectiu del CNL per al 2011 és mantenir la presència al SAIER per continuar oferint l'oferta de formació en llengua i cultura catalanes a les persones nouvingudes que normalment hi van a demanar altres serveis.

Propostes d'AMIC

A nivell global treballem per oferir una informació molt concreta, detallada, clara, complerta, accessible i de qualitat. Es tracta d'una informació que generalment es troba fraccionada i que des d'aquí volem oferir de manera estructurada i relacional. Puntualitzant, més concreta i sintèticament:

- Prospecció de mercat.
- Coneixement de l'accés al mercat de treball implementant noves activitats.
- Afavorir la comprensió per part de la societat d'acollida del fenomen migratori, millorar la convivència intercultural, valorant la diversitat i fomentant la tolerància.
- Fomentar entre els immigrants el coneixement i respecte per els drets i obligacions dels treballadors a Espanya i Catalunya.
- Garantir els drets laborals i civils dels immigrants.
- Programes específics d'inserció a nivell local.
- Més contacte i treball en xarxa amb associacions, fundacions, organismes, centres formatius i educatius, universitats...
- Impartició de xerrades sobre formació, recerca de feina, homologació d'estudis...

Propostes d'ACSAR

- Que persones en atur de llarga durada amb famílies nombroses reagrupades (amb 3, 4 ó 5 fills a càrrec) i sols cobren l'ajut familiar de 425€ puguessin gaudir de desgravacions en les quotes de la seguretat social per poder facilitar la seva contractació laboral.
- Mantenir la cobertura d'orientació i assistència legal a refugiats i potencials refugiats que ho requereixin.

Propostes del conjunt de serveis i entitats del SAIER

Tots els que hi formem part del SAIER tenim un doble objectiu compartit, que configura les nostres principals propostes de futur:

- La continuïtat en totes les prestacions que s'hi ofereixen, ja que és un servei expert i especialitzat en l'acollida a persones nouvingudes i en l'atenció a situacions relacionades amb l'estrangeria i l'asil, amb un model integral que creiem cal no només mantenir sinó potenciar i exportar.
- La millora contínua dels processos d'atenció, gestió i coordinació., donant un servei públic i de qualitat.

//4.C.3 Punt d'informació d'arrelament (PIA)

Quins són els perfils de les persones usuàries que atensem avui?

- Els sol·licitants, en línies generals, mostren tenir bon coneixement dels recursos de primera acollida (accés a tràmits bàsics i accés als recursos bàsics), fet que no es constatava durant els anys 2006, 2007 i 2008.
- Persones llatinoamericanes i centreamericanes: augment exponencial de l'ocupació femenina (servei domèstic i geriatría) i descens important de l'ocupació masculina, tot això derivat de la situació de crisi estructural actual.
- Augment de les persones que en alguna ocasió havien tingut NIE comunitari (habitualment, cònjuge de persones comunitàries) i que, després d'un procés de divorci, ha quedat indocumentats.
- Augment de la presència al servei de sol·licitants d'origen subsaharià amb 3 anys de presència al territori, els quals tenen un major coneixement de les llengües vehiculars i una major participació social i cultural que altres col·lectius.
- Augment de sol·licitants d'origen llatinoamericà que han realitzat algun dels cursos (B1, B2 o B3) del Consorci per la Normalització Lingüística.
- Disminució del nombre de sol·licitants que realitzen alguna activitat per compte propi.

- Augment de les persones que sol·liciten l'informe d'arrelament social amb exempció de la necessitat de tenir un contracte de treball, i per tant, depenen econòmicament d'algun familiar directe (ascendent, descendent o cònjuge).

- Els pakistanesos mantenen el mateix perfil que presentaven al 2006 i 2007, gairebé el 100% dels individus aporten un contracte de treball com a medis de vida; tot i això, durant el 2009 i 2010 ha augmentat el nombre de pakistanesos que sol·liciten còpies d'informes per la no concessió dels permisos de residència i treball degut a la no viabilitat del contracte de treball.

Quines són les demandes més sol·licitades pels usuaris?

- Tràmits referents a l'arrelament social i el reagrupament familiar.
- Tràmits referents a l'arrelament laboral. Augment de la demanda respecte a aquest procediment a diferència dels períodes anteriors.

Quines necessitats detecteu segons les especificitats de les persones usuàries?

- Facilitar la homologació de títols d'educació secundària o superior.
- Formació o adequació curricular de les persones (homes llatinoamericans i de l'Àsia Meridional principalment) que procedeixen del sector de la construcció, que estant a l'atur (amb o sense prestació) i que per diferents factors no poden accedir als llocs de treball que s'ofereixen.

Quines són les dificultats per poder respondre a les necessitats detectades?

- Dificultat a l'hora d'establir el nivell formatiu real dels sol·licitants ja que el que manifesten a les entrevistes no es correspon amb el què observen els tècnics durant aquestes (nivell de lecto-escriptura, etc..). Aquest és un dels factors que influeix alhora d'extreure els indicadors qualitius i de perfil i que influeix negativament a la inserció laboral de certs perfils.
- Alta càrrega familiar dels sol·licitants, tan al país d'origen com a la societat d'acollida.

- Precarietat laboral (salari baixos, jornada laboral de 12 hores diàries, etc..) que els impedeix accedir a formació per poder millorar el seu lloc de treball.

//4.C.4 Grup de treball de reagrupament familiar

Aquest grup de treball gestiona el programa de reagrupament familiar, que aborda l'arribada de les persones a la nostra ciutat a través del procés de reagrupament familiar. L'objectiu és facilitar la retrobada i el procés d'inserció a la nova societat a través d'un servei d'acompanyament. Aquest programa es desenvolupa en diverses fases. A partir del llistat de persones que a cada Districte de la ciutat han rebut un informe positiu d'habitatge, es convoca a cadascuna de les persones sol·licitants de reagrupament familiar i es realitzen tasques de preparació per la reunificació familiar i l'arribada de la família a la ciutat; un cop arriba la família, es treballa amb les famílies reagrupades i paral·lelament es fa seguiment al procés de reagrupament de les famílies.

Quins són els perfils de les persones usuàries que atensem avui?

- La especificitat del servei determina que també es treballi amb gent gran i infants.
- Els perfils són famílies. Homes, dones, joves. En una mateixa atenció.
- És probable que arribin molts més ascendents majors de 65 anys a partir dels propers mesos.
- En el moment en que arriben els fills és el moment en que busquen molts recursos d'acollida, anteriorment només es relacionen amb l'àmbit laboral. Per tant, si pensem l'acollida com l'accés a informació, recursos i serveis, aquesta va més enllà de la limitació temporal de que els que necessiten acollida són aquells que acaben d'arribar.
- També es considera que l'acollida es fa en el primer moment, ja que posteriorment el que es fa és orientació, derivació, etc.
- La franja 15 – 18 necessita reforç amb tots els aspectes. Dificultat d'accés al sistema educatiu. Lleure, formació, xarxa social, unificar criteris de tots els recursos. Al Joves Teb, Garcilaso, Centres Cívics, Casal

dels Infants per l'acció social al barri, etc... Aquesta franja ningú la vol, perquè no li pertoca ja que no són adults o perquè ja han superat la fase de obligatorietat escolar.

- Cal destacar que els tècnics de reagrupament treballen de manera important amb menors i amb gent gran.

Quines són les demandes més sol·licitades pels usuaris?

- Assessorament jurídic.
- Formació Reglada. Batxillerat. Sovint si no es pot accedir es recomana començar a formar-se en idiomes (català) o es comença Formació Professional.
- Lleure.

Quines són les demandes més sol·licitades pels usuaris?

- Aprenentatge del català joves
- Oferta de classes de castellà per dones. Alfabetització.

Quines són les dificultats per poder respondre a les necessitats detectades?

- No hi ha prou places als cursos de llengües, ni en el cas dels cursos de català i castellà.
- El col·lectiu xinès no fan servir serveis d'assessorament jurídic gratuït. No hi ha líders del associacionisme xinès.
- Tampoc hi ha reforç escolar per nens i nenes, per català, anglès, matemàtiques, etc. Les aules d'acollida no són suficients.
- Es fan insercions a cursos de Batxillerat, però depèn de la discrecionalitat del criteri del tècnic i de l'institut que valoren en entrevistes de 5 minuts.
- Escoles d'adults molt poques places. I diferència de recursos per territori.
- Dificultat de treball en Xarxa des de l'administració pública.

Algunes estratègies i actuacions actuals

- Algunes AMPAS generen cursos de reforç. Tot i que hi ha quotes.
- Petit projecte en redacció, espai de guarderia mutu "entre mares", per Nou Barris. Acollida i Reagrupament.
- Projectes d'acollida pel reforç escolar (12-18anys), col·laboració Apropem-nos i PDC del Besòs, projecte de suport per joves reagrupats. Per treballar les llengües en joves i adolescents, sobretot català, amb coneixement de l'entorn. Els educadors de carrer.
- Informació dels PDC existents a Barcelona.
- Entitat Associació Àgora per l'aprenentatge i preparació per exàmens, llengües, carnet de conduir .

Algunes propostes i oportunitats d'intervenció de futur

- Articulació de recursos de reforç escolar i de classes de llengua catalana per menors.

//4.D Itinerari d'inserció laboral

Aquest itinerari té com a objectius:

INFORMACIÓ. Informar la població nouvinguda del context sociolaboral, dels canals normalitzats d'accés al mercat laboral i dels protocols de funcionament dels serveis d'intermediació i de formació per al treball.

ACCESSIBILITAT. Fomentar l'accés de la població nouvinguda a l'oferta formativa i als serveis que promouen la inserció laboral, així com promoure l'assessorament i acompanyament de l'empresariat en la contractació de la població immigrada.

IMPLICACIÓ. Sensibilitzar l'empresariat en la gestió socialment responsable del fet migratori a l'empresa i en la igualtat d'oportunitats i de tracte en l'accés al treball i en les condicions d'ocupació, així com implicar l'administració i els agents d'acollida (entitats d'immigrants, serveis públics, etc.) en l'acollida de la població nouvinguda en l'àmbit formatiu i laboral.

COORDINACIÓ. Coordinar els agents socials (patronals i sindicats) per a la gestió del fet migratori en

l'àmbit laboral, així com les empreses, els serveis d'intermediació i formació laboral i altres agents d'acollida (entitats, etc.).

PLANIFICACIÓ. Avaluar l'acollida de la població nouvinguda en l'àmbit laboral i planificar estratègicament les accions que han d'afavorir l'optimització de la seva situació laboral, especialment entre la població que està exclosa del mercat de treball

Aquest àmbit ha estat treballat principalment pel grup de treball d'inserció laboral, en el marc de la Xarxa d'inserció laboral existent a la ciutat.

4.C.1. Grup de treball d'inserció laboral

Quins són els perfils de les persones usuàries que atenem avui?

Davant el canvi estructural que viu la ciutat de Barcelona en tots els sentits, les entitats que treballen en itineraris d'inserció sociolaboral demanen incidir en el coneixement d'aquests canvis per tal de definir els nous perfils d'usuaris/àries i noves metodologies de treball. De manera general es detecta:

- Un retorn de les persones que anys enrere havien iniciat un procés d'inserció laboral amb èxit i que ara es troben sense feina i/o sense recursos i a vegades amb els mateixos índex de solitud i de desinformació d'ara fa uns anys.

- Persones amb grans dificultats amb:
 - Idiomes.
 - Noves tecnologies com a eina de recerca de feina.
 - Desconeixement del Territori: districte resta de la ciutat.
 - Competències i habilitats socials i personals
- Persones amb un desconeixement de la llengua.
- Persones amb nivell d'estudis baix.
- Persones amb situació administrativa:
 - Irregular.

- Regular per Reagrupament familiar.

- Persones amb discapacitats.

- Nous usuaris de les entitats tot i que fa temps (més de 3 anys) que resideixen a Barcelona i que no s'havien adreçat mai als serveis d'acollida.

- Increment d'homes de Pakistan, Índia i Bangladesh i un increment de dones magrebines i llatinoamericanes.

Atenent a les especificitats dels col·lectius, s'assenyala:

Col·lectiu jove:

- Abans els i les joves que participaven en els itineraris d'inserció eren joves que venien de l'atur estructural, ara són joves tots els i les joves.

- Baixa formació: alguns vénen del fracàs escolar.

- Ex-tutelats i tutelats per l'administració.

- Jovent amb permís de residència però no de treball.

- Increment de joves amb permís de treball.

- Dones joves, principalment noies pakistaneses, de la Índia, Bangladesh que es troben amb la necessitat d'entrar al mercat laboral.

Dones:

- Amb relació al nivell d'estudis de les dones, es percep dos extrems: dones amb baix nivell d'estudis i també dones amb un nivell d'estudis molt alt (universitàries), principalment llatinoamericanes i de l'est. En aquest sentit, s'assenyalen dones de l'est amb estudis superiors, que sovint idealitzen i generen expectatives inassolibles, malgrat no tenen habilitats laborals.

- Dones amb baixa autoestima.

- No tenen una continuïtat en el mercat laboral i tenen dificultats per renovar el permís de treball (noves irregulars).

- Augment de les originàries de Pakistan i Bangladesh. També hi ha un increment de dones magrebi-

nes i llatinoamericanes. Fins ara no s'havien plantejat treballar fora de casa, i manquen de competències laborals. També es dona conflicte a la llar pel canvi de rol de la dona com sovint la única treballadora de la família.

- Famílies monoparentals amb fills molt petits. Usualment dones llatines amb moltes dificultats de conciliació.
- Dones majors de 45 anys i dones amb trajectòries laborals molt disperses, sense una especialització i molta dificultat d'inserció.

Homes:

- Majors de 45 anys.
- Aturats de llarga durada (+ 12 mesos)
- Increment d'homes de Pakistan, India i Bangladesh.
- Col·lectiu provenint de la construcció i/o de sectors relacionats amb la construcció. No entenen la situació actual del mercat laboral (abans trobaven feina fàcilment i ara no entenen perquè no en troben).

Per concloure dir que tots tenen un retorn a la precarietat laboral i per tant una necessitat prioritària de combatre les necessitats bàsiques (habitatge i alimentació) i econòmiques.

Quines són les demandes expressades per les persones usuàries?

- La demanda principal actualment és la **necessitat de treballar**, davant una situació econòmica cada vegada més precària i urgent que requereix una **inserció laboral immediata**.
- Suport a l'**habitatge**.
- Gran demanda de formació. Es destaca com a rellevant la **precisió en les demandes de formació** actuals. Formació en sectors determinats.
- S'emfatitza en la dificultat de la no **convalidació del permís de conduir** en molts usuaris de diferents procedències, que volen fer recerca de feina en sector de transport i/o mercaderies.

Joves:

- Accés a la formació.

Dones:

- Cursos de formació: principalment cursos d'idiomes.
- Assessorament jurídic.
- Derivació a ajudes socials per cobrir el pagament de l'habitatge.
- Guarderies. Les dones demanen mesures que els permetin conciliar vida laboral i personal.
- Beques de transport per poder fer cursos.
- Homologació dels títols universitaris.

Homes:

- Urgència per entrar al mercat laboral, ja que quan s'adrecen als tècnics d'inserció laboral ha passat molt de temps des de l'última contractació i les seves situacions estan bastant deteriorades.
- Els homes demanen formació en carretoners, gruis... , però no tenen carnet de conduir.
- Assessorament per la creació d'empreses (principalment del col·lectiu homes que ve del sector construcció).

Quines són les necessitats que detecten els professionals?

- Necessitat de treballar processos a mig i llarg termini.
- Cobrir les necessitats bàsiques (menjadors, robers, etc.).
- Treballar els processos de socialització i estats emocionals. Suport psicològic.
- Donar coneixement del mercat laboral als usuaris.
- Millorar les competències en tècniques de recerca de feina.

- Potenciar la intermediació amb empreses.
- Sensibilització de les empreses i les Administracions Públiques per contractació.
- Sensibilització per reducció de conflictivitat dins les empreses.
- Agilitar els processos d'homologació de les titulacions universitàries.
- Formació prelaboral: Llengua i TIC, educació financera, habilitats socials.
- Diferenciar formacions per persones sense papers per preparar-los per quan a llarg termini puguin trobar un lloc de treball.
- Major flexibilització en els requisits d'entrada i les condicions de permanència als programes , itineraris i cursos de formació de les entitats .
- Necessitats de formació dels tècnics d'inserció en aquests temes per poder assessorar empreses.

Joves:

- Necessitat de derivar a formacions principalment per als joves, però hi ha una mancança important de recursos formatius.
- Agilitar els processos d'homologació de les titulacions universitàries.
- Formació contínua tot l'any (sovint inactius del setembre al maig.)
- Potenciar els estudis superiors en els joves d'origen immigrat.
- Plantejar respostes adequades a l'abandonament escolar prematur.

Dones:

- Formació en drets laborals.
- Treballar estats emocionals per tal d'enfortir les competències i les habilitats socials i personals.
- Incorporar i ampliar mesures de conciliació reals.

- Major protecció laboral en el sector del servei domèstic, sobretot tenint en compte que és un sector majoritàriament femení, i tradicionalment precari.
- Garantir itineraris d'inserció ajustats a perfils alts.

Homes:

- Agilització processos de tramitació de Permisos de Residència a Permisos de Treball.

Quines dificultats identifiqueu per poder respondre a les necessitats detectades?

- La gestió de l'estrès emocional que suposa atendre persones amb situacions personals cada vegada més complexes i vulnerables, que requereixen d'un exercici de contenció continuat i un acompanyament que suposa una dedicació molt més personalitzada per als tècnics i tècniques i el risc d'un cert desgast personal i professional.
- Recursos escassos i molt disputats que generen una certa competència entre les entitats. En últim terme significa retallada d'equips de treball per continuar fent la mateixa feina.
- A nivell d'AP les OTG no compleixen la seva funció de oficines de col·locació i acaben derivant a les entitats que ja tenen molts usuaris per atendre.
- Manca d'informació per part de les empreses de les bonificacions fiscal que poden gaudir si contracten col·lectius en risc.
- Manca de places a recursos formatius en relació al augment de demandes de formació i d'acompanyament a la inserció.
- La limitació dels nostres recursos tenint en compte la retallada de finançament dels últims anys, en contrast amb la creixent demanda que arriba a les nostres entitats.
- Rigidesa d'alguns recursos com els Plans d'ocupació en els requisits d'entrada.
- És difícil accedir a les empreses, no acaba de funcionar la relació amb elles.
- Dificultat de garantir la continuïtat i permanència

dels/les usuaris/es en els programes i/o dispositius d'inserció.

- Dificultat en oferir a aquests col·lectius, itineraris més integrals, que contemplin una major coordinació i treball en xarxa entre els serveis i recursos existents.

Algunes estratègies i actuacions implementades actualment per a respondre a aquestes necessitats

- Prioritzar qualitat versus quantitat. Les entitats prefereixen treballar de manera més intensiva amb menys persones.
- S'ha fet especialment important la figura del tècnic prospector.
- Accions de formació en competències prelaborals: habilitats laborals, educació financera.
- Allargar processos d'inserció i suport, introduint elements d'intervenció psicològica (tècniques de relaxació per exemple, foment de les xarxes socials..).
- Diversificació sectors de prospecció.
- Desenvolupament d'accions formatives de millora competències informàtiques.
- Implementació classes de castellà amb vocabulari especialitzat al mercat de treball.
- Ampliació del territori de prospecció (no només Barcelona).
- Formació Assessorament en temes de Responsabilitat social Corporativa.
- Formació en contenció i gestió emocional.
- Formació en processos de selecció.
- Formació ocupacional a mida en funció de les demandes de les empreses.
- Implementació tallers formatius en diferents temes (ajuts i les seves sol·licituds, etc.).
- Aprofundir la tasca d'intermediació amb empreses, oferint noves formes de col·laboració.

- Disposar d'informació actualitzada dels recursos existents i garantir una derivació coordinada i integral.

Algunes propostes i oportunitats d'intervenció de futur

- Formació intensiva sumada a recurs econòmic que ajudi al beneficiari a realitzar tota l'acció. Aquest recurs és pot gestionar contra despeses (de lloguer, de menjar..)
- Seguiment per assolir la total inserció
- Introduir les TIC per a la recerca de feina.
- Comptar amb una BD general actualitzada de totes les entitats de la ciutat i els recursos que ofereixen. Aquesta BD podria ser una web online que afavoriria les derivacions i el poder compartir informació.
- Fugir d'estereotips relacionats amb la formació. Per exemple: dones- neteja i cura de gent gran. Pensar nous jaciments formatius (traducció –interpretació, monitors de lleure..)
- Major diversificació de la oferta formativa per arribar a més perfils.
- S'ha de tenir present el impacte del retorn voluntari.
- Dissenyar un pla de treball on es va acordar que una comissió de la xarxa sociolaboral treballaria sobre els continguts d'intermediació, prospecció i sensibilització de les empreses.
- Creació d'un grup de treball amb la resta d'entitats per a la formació, orientació i inserció.

//4.E. Itinerari d'habitatge

//4.E.1. Grup de treball d'habitatge

Durant el procés d'actualització del Pla d'Acollida de 2005-2006 s'ha realitzat un grup de treball amb la participació d'entitats socials que treballen amb persones immigrades des de la vessant de l'assessorament i l'accés a l'habitatge. Algunes d'aquestes entitats socials gestionen pisos d'acollida, pisos d'inserció o altres recursos residencials, així com, altres entitats que treballen amb col·lectius de persones immigrades sense sostre o que viuen en assentaments pre-

càries, a través dels seus representants han treballat el següent guió de preguntes amb l'objectiu de fer un diagnòstic de la situació actual i pensar en propostes d'actuació futures.

Quins són els perfils de les persones usuàries que atenem avui?

- Dones immigrades amb fills a càrrec. Famílies monomarentals. Amb problemes econòmic sever, habitatges en males condicions.
- Dones víctimes de tràfic de dones per xarxes de prostitució.
- Dones víctimes de violència de domèstica.
- Famílies senceres, Equador, Pakistan, Marroc, Perú, etc. Dificultats econòmiques severes, riscos/ordres de desnonament. Famílies propietàries em procés de desnonament.
- Persones que perden els permisos de residència i treball que havien aconseguit en un passat.
- Persones provinents de immigració per costes. Majoritàriament subsaharians. Persones sense documentació arribades al 2006-2007. Algunes (moltes) viuen al carrer, en assentaments, espais ocupats, etc)
- Joves ex-tutelats (Magrebins). Noies ex-tutelades de 17-18 anys. Problemàtics en la gestió dels pisos d'acollida.
- Persones que van arribar essent joves, però que segueixen en males condicions sense ser tant joves, i sense possibilitats de trobar feina.
- Persones immigrades regulars o en vies de regularització, amb dificultats per accedir a un habitatge.
- Homes sols sense recolzament familiar. Sense documentació. Alguns que havien arreglat la seva situació tornen a viure al carrer.
- Homes amb problemes de salut mental (alcoholisme, ex-presos, ludòpates, addiccions, etc.).

Quines són les demandes expressades pels usuaris seguint la mateixa qualificació?

- Acompanyament jurídic
- Inserció laboral. Contracte laboral per l'arrelament.
- Reconeixement del grau de discapacitat a persones sense documentació.
- Acollida integral, suport psicològic.
- Atenció social bàsica. Pagament dels subministraments.

Quines són les necessitats detectades segons les especificitats del usuari?

- Regularització, arrelament social,
- Formació i inserció laboral.
- Formació en habilitats bàsiques per l'administració de l'economia domèstica.
- Acompanyament de les famílies. Ús dels ajuts per l'accés a l'habitatge per part d'aquestes famílies.
- Recursos de 1ª acollida (albergs de baixa exigència). Recursos de llarga estada. Recursos per persones irregulars.
- Homologacions dels títols acadèmics.
- Gestió de rendes mínimes. Flexibilització dels mínims per la entrada a un pis de protecció oficial.
- Mediació entre empreses i treballadors. Per inserció i conflictes laborals.
- Intermediació amb bancs i caixes, per resoldre problemàtiques hipotecàries.
- Cursos de formació laboral especialitzada. Cursos senzills i curts i adaptables.
- Assegurances per fer pràctiques en empreses per part de persones irregulars.
- Pisos d'acollida amb recursos per fer seguiment. Finançament de més pisos d'acollida i dels i les treballadors/es socials necessaris.

Quines són les dificultats per a poder respondre (o no) a les necessitats detectades?

- No hi ha prou acompanyament ni atenció als pisos d'inclusió, dificulta el manteniment de les normes de convivència i la inclusió social.
- Manca d'habilitats per la gestió de l'administració domèstica, per l'atenció i cura dels fills,
- L'administració ha de resoldre la vinculació de la regularització a un contracte laboral d'un any.
- Famílies amb relacions molt deteriorades.
- Ordres d'expulsions
- Discapacitats no reconegudes.
- Inestabilitat psicològica.
- Pisos sobreocupats.

Quines són les estratègies i actuacions implementades actualment?

- Accions de suport de necessitats socials bàsiques en assentaments, cases ocupades.
- Intermediació amb bancs i caixes, per resoldre temes de desnonaments, hipoteques, etc.
- Promoció de la Clínica Jurídica en Mediació Residencial. Conveni de la UB per realitzar "practicum". Dret al Dret. Formació de mediadors de Dret Privat.

Quines són les propostes i oportunitats d'intervenció de futur?

- Obrir noves línies de treball amb les empreses amb Responsabilitat Social Corporativa.
- Grups de treball i coordinació entre entitats. XEDI.
- Serveis prelaborals i d'autoocupació.
- Perspectiva de codesenvolupament.
- Campanya de sensibilització vers els propietaris i administradors de finques.

//4.F. Itinerari d'acció social

//4.F.1. Grup de treball d'acció social

L'itinerari d'Acció Social es centra en les accions de les entitats que tenen programes d'atenció social (serveis de rober, banc d'aliments, menjadors, etc.) i les ajudes que es presten des de Serveis Socials. Al Grup de treball sobre acció social hi van participar els cap de Serveis Socials de Sant Martí i el Raval i es va treballar a través del correu electrònic.

1-Quins són els perfils dels usuaris que atenem avui?

Sant Martí

Els perfils més habituals són: joves i homes sols **pa-kistanesos**, joves **senegalesos** en situació administrativa irregular, dones **magrebines** en situació regular amb càrregues familiars i dones **llatines**, majoritàriament famílies monoparentals.

Raval Nord-Sud

La població estrangera atesa durant el 2010 en el Raval Nord representa un 49% del total de persones ateses en aquest centre. Aquesta xifra és molt similar en el Raval Sud, que té un percentatge del 46% del total de persones ateses.

En ambdós centres els perfils d'usuaris són pràcticament iguals: les **dones** representen un 55% del total de persones estrangeres ateses i els **homes** un 45%. Les persones **joves** d'entre 14 i 21 anys són un 6% del total en els dos centres.

2-Quines són les demandes expressades pels usuaris seguint la mateixa qualificació (Joves, Dones, Homes)?

La demanda més important i que afecta a tots els col·lectius és l'**habitatge**, i concretament **ajuts econòmics** per pagar lloguers i habitacions

Després específicament els **joves** : feina i ajuts econòmics. Regularització i gestions administratives. Les **dones**, ajuts econòmics, aliments , roba, mobles, necessitats bàsiques.

Els **homes**: laboral, RMI , ajuts econòmics i necessitat bàsiques. Regularització i gestions administratives.

3-Quines són les necessitats detectades segons les especificitats de les persones ateses?

En general, les problemàtiques més ateses són: **econòmiques**, d'**assessorament jurídic**, necessitats bàsiques, d'**habitatge**, **laboral** i d'aprenentatge de la **llengua**.

Per col·lectius atesos:

Tipus de problemàtiques ateses	Raval Nord				Raval Sud			
	Total	Dones	Homes	Joves	Total	Dones	Homes	Joves
Econòmica	344	166	178	6	341	187	154	11
Escolarització	19	10	9	3	51	31	20	2
Salut	41	19	22	1	73	43	30	2
Laboral	91	42	49	7	237	109	128	11
Personal	26	19	7	3	53	39	14	1
Social	14	8	6	2	99	62	37	6
Jurídic legal	33	14	19	2	68	39	29	4
Habitatge	55	34	21	1	60	38	22	1
Total	609	312	311	25	982	548	434	38

4-Quines són les dificultats per a poder respondre (o no) a les necessitats detectades?

- La barrera idiomàtica.
- Les diferències culturals i de relació personal, per exemple dificultats per entendre que l'home té la mateixa responsabilitat a l'hora de la gestió de recursos, o la dona es queda a casa sense poder fer inserció laboral...
- Els joves reagrupats tenen dificultats per convalidació d'estudis i altres aspectes d'integració.

5-Quines són les estratègies i actuacions implementades actualment?

- Col·laboració i treball en xarxa amb entitats territorials: associacions del barri, pla de desenvolupament comunitari, pla de reagrupament...
- Projectes d'atenció grupal i comunitària: atenció grupal a immigrants, educadors A partir del carrer...
- Servei de mediació i traducció.

6-Quines són les propostes i oportunitats d'intervenció de futur?

- Recursos laborals i formatius específics.
- Recursos d'aprenentatge de la llengua.
- Establir canals de comunicació clars de treball entre serveis d'assessorament jurídic i els serveis socials bàsics. Així com també, realitzar un treball en xarxa amb altres serveis públics o privats que actuen en el territori, de manera que el ciutadà percebi una unificació de criteris, facilitant i evitant repeticions innecessàries.
- Ampliació dels recursos de mediació i traducció, com per exemple per poder fer atencions regulars en els serveis que més població immigrant s'atén. Millora dels sistemes d'atenció a la ciutadania oferint eines als professionals que repercuteixin en la qualitat dels serveis prestats.

5 // *Grau d'acompliment.*

Per una banda, en aquest apartat hem recollit totes les mesures i el grau d'acompliment del pla d'acollida elaborat entre l'Ajuntament de Barcelona i les entitats socials de la ciutat al 2005-2006. Per l'altra, banda hem valorat el Pla de Treball d'Immigració 2008-2011 que fou signat en consens per tots els grups polítics del consistori.

//5.1 Grau d'acompliment del Pla d'Acollida 2005-2006

Les mesures proposades responen a la classificació elaborada entre el 2005 i 2006 per cada grup de treball. Els grups de treball han sigut sobre recepció, educació, salut, inserció laboral, habitatge, aprenentatge de les llengües, coneixement de l'entorn i participació social.

//5.1.1 Recepció

Propostes concretes	Grau d'acompliment
Manual de procediments dirigits a professionals	Manual de Procediments. La primera edició es va fer al 2007, es van editar 130 exemplars amb 22 fitxes relatives a tràmits i recursos d'acollida. Aquest material s'ha actualitzat 3 vegades. Al 2008 es va actualitzar editant-ne 200 exemplars. Al 2009 es va actualitzar i es varen imprimir 150 exemplars. Finalment al 2010 s'ha actualitzat la totalitat del material, i s'han publicat 450 exemplars de 27 fitxes i 150 carpetes amb una actualització del disseny.
Guies d'acollida de butxaca	Guies d'acollida de butxaca. La primera edició es va fer al 2007 en que es van imprimir 37.000 exemplars . Es va realitzar l'actualització du-

rant 2008 i al **2009 es varen imprimir 75.500 exemplars**. Es varen fer 42 versions de les guies. Aquestes es poden trobar traduïdes a 7 idiomes (castellà/anglès/francès/àrab/urdú/xinès/bengalí) i amb una versió específica per cada districte. Al **2010 s'han imprès 36.500 exemplars** més de les guies dels districtes de Sants-Montjuïc, Nou Barris i l'Eixample, traduïdes també a 7 idiomes, substituint el bengalí pel rus.

A més, al 2010 s'ha editat en versió digital la **Guia d'Accollida de Ciutat**, que recull de forma més ampliada i explicativa una presentació de la ciutat de Barcelona, els seu serveis públics, els recursos d'acollida, els tràmits administratius més habituals, l'importància de la llengua catalana i les possibilitats per l'aprenentatge de la les llengües i aspectes relacionats amb la participació ciutadana i la convivència.

Sessions d'acollida grupals sobre recursos bàsics per a nousvinguts (Barri de Poblesec).

Sessions informatives d'acollida. Van iniciar-se al 2006 com a prova pilot al barri de Poble sec. Al **2008** es van fer sessions a tot el districte de Sants Montjuïc i també al barri del Besòs, amb la participació total de **779 persones**. Al **2009** a més de les sessions de Sants Montjuïc, es van estendre les sessions del Besòs a tot el districte de Sant Martí, arribant d'aquesta manera a **805 persones**. Al 2010 les sessions informatives d'acollida es van desplegar **als 10 districtes** de la ciutat. Al 2010 s'han realitzat **334 sessions d'acollida**, s'ha atès a **2.444 persones**. En total, des de l'inici del projecte s'han atès a **4.028 persones**.

Projecte d'acompanyament a nuclis familiars reagrupats (Districte d'Horta-Guinardó)

-Al **febrer de 2007** s'elaborà una primera proposta i s'implementa un projecte pilot a Horta-Guinardó. A **finals del 2008** (vist els bons resultats d'Horta) es pren la decisió de constituir un equip de treball per engegar el programa als districtes de Nou Barris, Sant Andreu i Sant Martí. Al **novembre de 2009**, s'enceta a Sants-Montjuïc i Ciutat Vella. Properament també s'insidiarà el programa a la resta de districtes.

El Programa s'ha anat consolidant, el nombre de nuclis atesos ha augmentat, **passant dels 130** en el projecte pilot d'Horta-Guinardó al **2008, 606** durant l'any **2009** i arribant fins a **898** en els 7 primers mesos de **2010**.

Guia interna d'entitats (Directori d'Entitats d'Acollida)

Directori d'Entitats d'Acollida actualitzat cada any. Actualment es recullen les dades de **114 entitats**, de les que es detallen 12 camps d'actuació. Aquest document serveix de base de dades i de directori de contactes i serveis de les entitats de la Xarxa d'Acollida.

Formació del personal de l'administració local pública

Dades de la formació del 2010: 330 persones. 170 participants a sessions informatives, 85 participants a 5 cursos de 20 hores. A més formacions específiques proporcionades a 45 guàrdies urbans i 45 empleats de Barcelona Activa.

Sessió de presentació de les bases de les línies d'accions per a l'acollida i dels materials derivats

Sessions de presentació fetes de manera regular tot l'any.

Facilitar trobades entre professionals per àmbit d'intervenció (grups de treball)

Creació de dos grups de treball: llengua (**Coordinadora de la llengua, 17 reunions fetes des del 2007**) i jurídic (**XESAJE- Xarxa d'Entitats Socials en Assessorament Jurídic en Estrangeria, 15 reunions des de finals de 2008**).

Portal internet d'informació sobre immigració per a professionals

Portal internet creat al 2008: **www.bcn.cat/novaciudadania. 12.244 visites al mes durant 2010.** 413 visites diàries.

Oficina de segona línia per a professionals (Districte de Ciutat Vella)

Oficina de segona línia per a professionals no creada.

Fitxes d'indicadors d'avaluació dels projectes d'acollida

Les fitxes d'indicadors d'avaluació dels projectes d'acollida són demanats i explotats cada any. Els indicadors de 2009 mostren que les **entitats d'acollida han fet 222.359 atencions a usuaris.**

//5.1.2 Salut

Propostes concretes

Grau d'acompliment

Manual de procediments dirigits a professionals

Manual de Procediments. La primera edició es va fer al 2007, es van editar 130 exemplars amb 22 fitxes relatives a tràmits i recursos d'acollida. Aquest material s'ha actualitzat 3 vegades. Al 2008 es va actualitzar editant-ne 200 exemplars. Al 2009 es va actualitzar i es varen imprimir 150 exemplars. Finalment al 2010 s'ha actualitzat la totalitat del material, i s'han publicat 450 exemplars de 27 fitxes i 150 carpetes amb una actualització del disseny.

Guies d'acollida de butxaca

Guies d'acollida de butxaca. La primera edició es va fer al **2007 en que es van imprimir 37.000** exemplars. Es va realitzar l'actualització durant 2008 i **al 2009 es varen imprimir 75.500** exemplars. Es varen fer 42 versions de les guies. Aquestes es poden trobar traduïdes a 7 idiomes (castellà/anglès/francès/àrab/urdú/xinès/bengalí) i amb una versió específica per cada districte. **Al 2010 s'han imprès 36.500 exemplars** més de les guies dels districtes de Sants-Montjuïc, Nou Barris i l'Eixample, traduïdes també a 7 idiomes, substituint el bengalí pel rus.

A més, al 2010 s'ha editat en versió digital la **Guia d'Accollida de Ciutat**, que recull de forma més ampliada i explicativa una presentació de la ciutat de Barcelona, els seus serveis públics, els recursos d'acollida, els tràmits administratius més habituals, l'importància de la llengua catalana i les possibilitats per l'aprenentatge de la llengües i aspectes relacionats amb la participació ciutadana i la convivència.

Actualització i reedició de la Guia informativa d'accés a la sanitat pública.

Actualització i edició feta al 2007

Facilitar la informació sobre els programes de salut comunitària.

Sessions informatives fetes per l'ASPB sobre càncer de mama a dones immigrants en entitats. S'han realitzat sempre a demanda.

Suport i facilitar difusió de materials d'acollida del sistema sanitari com:

Suport i facilitar difusió de materials d'acollida del sistema sanitari com :

- **CD-Material de suport a l'acollida del Departament de Salut - Generalitat de Catalunya**
- **Material de Salut Reproductiva de l'Agència de Salut Pública.**
- **Material de informació sobre malalties infeccioses de l'Agència de Salut Pública.**

- CD-Material de suport a l'acollida del Departament de Salut-Generalitat: No ens consta cap difusió a les entitats d'acollida.
- Material de Salut Reproductiva de l'Agència de Salut Pública: difusió feta al 2006-2007. S'ha continuat fent fins el 2010 a Ciutat Vella, Poble Sec i Sant Antoni. A més des d'octubre s'ha distribuït a Ciutat Meridiana, Torre Baró i Vallbona.
- Material de informació sobre malalties infeccioses de l'Agència de Salut Pública: específicament sobre tuberculosi. S'han distribuït els materials. S'han realitzat sessions

<p>Guia interna d'entitats (Directori d'Entitats d'Acollida)</p>	<p>educatives sobre tuberculosi. S'han realitzat estudis de contactes.</p>
<p>Programes de formació en interculturalitat/acollida</p>	<p>S'ha realitzat un formació de mediador culturals en l'àmbit sanitari el curs 2009-2010 amb col·laboració amb Barcelona Activa.</p>
<p>Sistemes i canals d'informació i comunicació entre els serveis socio-sanitaris i els recursos d'acollida.</p>	<p>Sistemes i canals d'informació no sistematitzat. Els tècnics d'acollida poden desplaçar-se al CAP per a fer unes sessions d'acollida a mida</p>
<p>Difusió de material de suport a l'acollida en el sistema sanitari</p>	<p>Guies d'Acollida de Butxaca distribuïdes als CAPs al 2007. Guies d'acollida 2009-2010 per acompanyament específics, no s'ha fet distribució massiva als CAPs.</p>
<p>Protocol de derivació entre recursos de recepció i acollida i serveis socio-sanitaris, i a la inversa.</p>	<p>Protocol no creat</p>
<p>Col·laboració amb els centres sanitaris per a la implementació de les sessions informatives d'acollida.</p>	<p>Col·laboració puntuals amb els centres sanitaris per a la implementació de les sessions informatives d'acollida.</p>

//5.1.3 Educació

Propostes concretes	Grau d'acompliment
<p>Guia per a l'atenció dels menors estrangers en l'accés a la formació i la inserció laboral</p>	<p>Tercera edició, de març de 2010, de la Guia menors estrangers formació i treball feta per l'IMEB.</p>
<p>Reforçar els instruments informatius vers les famílies en general i de les immigrades en particular en relació als drets i deures pel que fa a l'escolarització dels seus fills i filles.</p>	<p>Xerrades de formació en relació al seu contingut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agents educatius i socials de Ciutat Vella (total 63 assistents) • Inspectors/es d'educació (total 45 assistents) • Directors/es d'escoles d'adults (total 26 assistents/100% d'assistència).

Consolidació i activació de les accions del Fòrum d'Educació i Immigració del Projecte Educatiu de la ciutat (PECB), com un espai que promou la socialització i l'intercanvi de coneixements i experiències entre agents educatius i socials de la ciutat

Obertura dels patis dels centres educatius fora de l'horari escolar (Districte de Sants-Montjuïc i Districte de Ciutat Vella)

La web Educació i Nova Ciutadania està en fase de tancament i entrarà properament en funcionament.

Elaboració del fulletó informatiu de les AMPA i difusió, a càrrec del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona, la Federació d'Associacions de Mares i Pares d'Alumnes de Catalunya, el Consell Escolar Municipal de Barcelona i el Fòrum d'Educació i Immigració del Projecte Educatiu de Ciutat.

El Fòrum d'Educació i Immigració del PECB està conformat per 50 membres (26% del món escolar, 30% d'associacions socioculturals, convivència i lleure, 6% d'associacions de persones immigrades, 6% de Consells de Participació, 10% de Serveis d'Educació i 22% d' altres institucions i serveis).

Accions del Fòrum d'Educació i Immigració:

- **Sessions sobre la situació actual de l'alumnat d'origen estranger a la ciutat** i dades actuals de les demandes de reagrupament familiar de població infantil i juvenil.
- **Sessions formatives i participatives** sobre la situació jurídica actual dels joves, d'origen estranger, a la ciutat.
- **Intercanvi de bones pràctiques: joves, participació i compromís.**
- **Fòrum d'Educació i Immigració al Districte d'Horta-Guinardó: Promoció social i educativa dels joves.**
- Aportacions a la proposta de **dinamització de les AMPA** per afavorir la participació de les famílies nouvingudes en la comunitat educativa i unes AMPA més diverses, que porten des del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona.
- **Sessions participatives** entorn a l'elaboració del **Pla Municipal per a la interculturalitat**

Obertura de 37 patis dels centres educatius, fora de l'horari escolar, a novembre de 2010, situats en 9 dels 10 districtes.

//5.1.4 Atenció social

Propostes concretes	Grau d'acompliment
Manual de procediments dirigit a professionals.	Manual de Procediments. La primera edició es va fer al 2007, es van editar 130 exemplars amb 22 fitxes relatives a tràmits i recursos d'acollida . Aquest material s'ha actualitzat 3 vegades. Al 2008 es va actualitzar editant-ne 200 exemplars. Al 2009 es va actualitzar i es varen imprimir 150 exemplars. Finalment al 2010 s'ha actualitzat la totalitat del material, i s'han publicat 450 exemplars de 27 fitxes i 150 carpetes amb una actualització del disseny.
Guia d'acollida de butxaca.	Guies d'acollida de butxaca. La primera edició es va fer al 2007 en que es van imprimir 37.000 exemplars . Es va realitzar l' actualització durant 2008 i al 2009 es varen imprimir 75.500 exemplars. Es varen fer 42 versions de les guies. Aquestes es poden trobar traduïdes a 7 idiomes (castellà/anglès/francès/àrab/urdú/xinès/bengalí) i amb una versió específica per cada districte. Al 2010 s'han imprès 36.500 exemplars més de les guies dels districtes de Sants-Montjuïc, Nou Barris i l'Eixample, traduïdes també a 7 idiomes, substituint el bengalí pel rus. A més, al 2010 s'ha editat en versió digital la Guia d'Accollida de Ciutat , que recull de forma més ampliada i explicativa una presentació de la ciutat de Barcelona, els seu serveis públics, els recursos d'acollida, els tràmits administratius més habituals, l' importància de la llengua catalana i les possibilitats per l'aprenentatge de la les llengües i aspectes relacionats amb la participació ciutadana i la convivència.
Protocols d'atenció de la població nouvinguda per part de les entitats d'acció social.	No s'ha establert un protocol conjunt per part de les entitats d'acció social.
Foment de campanya de sensibilització adreçada a la ciutadania.	Articles de premsa diversos- Creació de debats ciutadans per a contrarestar estereotips.
Formació a agents d'acollida	Creació d'una formació específica antirumors en el 2010. Formació específica als agents d'acollida de l'Ajuntament de Barcelona: Formació sobre Assessorament Jurídic en Estrangeria . Formació so-

Guia interna d'entitats (Directori d'Entitats d'Accollida)

bre el **col·lectiu pakistanès**. Formació en recursos d'inserció i formació laboral de Barcelona Activa.

Facilitar el protocol de derivació entre agents d'acollida i serveis d'atenció social.

No s'ha iniciat un protocol específic i conjunt entre agents d'acollida i serveis d'atenció social. Existeix un protocol entre el SAIER i serveis socials.

Protocol de derivació de les entitats d'atenció social als serveis normalitzats o específics corresponents.

No s'ha marcat un protocol específic i conjunt entre entitats d'atenció social i serveis normalitzats

Facilitar sistemes i canals d'informació i comunicació entre Serveis Socials d'Atenció Primària i entitats d'acció social.

Existeix una col·laboració efectiva entre Serveis Socials i entitats d'acció social segons el territori.

//5.1.5 Habitatge

Propostes concretes

Grau d'acompliment

Manual de procediments dirigit a professionals

Manual de Procediments. La primera edició es va fer al 2007, es van editar 130 exemplars amb 22 fitxes relatives a tràmits i recursos d'acollida. Aquest material s'ha actualitzat 3 vegades. Al 2008 es va actualitzar editant-ne 200 exemplars. Al 2009 es va actualitzar i es varen imprimir 150 exemplars. Finalment al 2010 s'ha actualitzat la totalitat del material, i s'han publicat 450 exemplars de les 27 fitxes i 150 carpetes amb una actualització del disseny.

Guies d'acollida de Butxaca

Guies d'acollida de butxaca. La primera edició es va fer al **2007 en que es van imprimir 37.000** exemplars. Es va realitzar l'actualització durant 2008 i **al 2009 es varen imprimir 75.500** exemplars. Es varen fer 42 versions de les guies. Aquestes es poden trobar traduïdes a 7 idiomes (castellà/anglès/francès/àrab/urdú/xinès/bengalí) i amb una versió específica per cada districte. **Al 2010 s'han imprès 36.500 exemplars** més, de les guies dels districtes de Sants-Montjuïc, Nou Barris i l'Eixample, traduïdes també a 7 idiomes, substituint el bengalí pel rus.

Anàlisi de l'accés de la població immigrada a les promocions d'habitatge social.

A més, al 2010 s'ha editat en versió digital la **Guia d'Accollida de Ciutat**, que recull de forma més ampliada i explicativa una presentació de la ciutat de Barcelona, els seus serveis públics, els recursos d'acollida, els tràmits administratius més habituals, l'importància de la llengua catalana i les possibilitats per l'aprenentatge de la llengües i aspectes relacionats amb la participació ciutadana i la convivència.

L'accés de la població immigrada a les promocions d'habitatge social segueix les mateixes proporcions que la representació de la població estrangera en el padró municipal. Al 2010 s'han comptabilitzat 3.982 (16%) persones sol·licitants amb NIE, d'un total de 25.330 sol·licituds.

Facilitar suport per a l'elaboració del Dossier sobre drets, deures i bones pràctiques en matèria d'habitatge (adreçat a propietaris i agents immobiliaris).

Elaboració d'una guia de suport per a l'organització de les Comunitats de Veïns pel Departament de Prevenció, Seguretat i Mobilitat de l'Ajuntament de Barcelona.

Suport a la gestió d'habitatges d'acollida temporal.

Suport a la gestió d'habitatges d'acollida temporal puntual a través de la convocatòria de subvencions de la Generalitat de Catalunya.

Difusió de polítiques de lloguer sostenible (suport a avals, assegurances, etc.). Concreció en grup de treball.

Suport a avals, assegurances a través de convocatòria de subvencions de la Generalitat de Catalunya.

Implicació de les Oficines d'Habitatge de Districte en la difusió materials d'acollida, en coordinació amb els agents d'acollida del territori.

Distribució dels materials d'acollida com el Manual de Procediment a les oficines d'habitatge.

Directori d'Entitats d'Accollida

Directori d'Entitats d'Accollida. Actualitzat cada any. Actualment es recullen les dades de **114 entitats**, de les que es detallen 12 camps d'actuació. Aquest document serveix de base de dades i de directori de contactes i serveis de les entitats de la Xarxa d'Accollida.

Campanya informativa sobre la tasca de les entitats que gestionen habitatges d'acollida temporal (adreçada a propietaris, serveis, etc.).

No s'ha dut a terme la campanya informativa sobre la tasca de les entitats que gestionen habitatges d'acollida temporal (adreçada a propietaris, serveis, etc.).

Facilitar informació sobre circuits d'acollida entre habitatges d'acollida temporal i altres agents d'acollida.

S'ha facilitat informació sobre els circuits d'acollida a través dels materials d'acollida com el Manual de Procediment.

Protocols compartits d'actuació entre Serveis Socials i entitats que gestionen recursos d'allotjament temporal en el seguiment de famílies allotjades en habitatges d'acollida.

Una de les línies de treball de la Xarxa d'habitatge d'inclusió consisteix en facilitar el recorregut d'un habitatge d'inclusió social (gestionat pel Departament d'Acció Social) a un habitatge normalitzat.

Facilitar protocols de derivació entre serveis de recepció i recursos d'assessorament i intermediació públics i privats en matèria d'habitatge.

No s'ha creat un protocol de derivació entre serveis de recepció i recursos d'intermediació públics i privats en matèria d'habitatge.

Coordinació entre xarxa d'entitats d'habitatges impulsada per la Fundació Un Sol Món i accions del Pla d'Accollida

La coordinació entre la xarxa d'entitats d'habitatges impulsada per la Fundació Un Sol Món i accions del Pla d'Accollida va ser efectiva fins que la xarxa d'entitats d'habitatges impulsada per la Fundació Un Sol Món va deixar d'existir.

Circuits d'acollida i protocols d'atenció entre habitatges d'acollida temporal i altres agents d'acollida.

Existeix un circuit específic de proximitat territorial entre habitatge d'acollida temporals i agents d'acollida.

//5.1.6 Inserció Laboral

Propostes concretes

Grau d'acompliment

Manual de procediments dirigit a professionals

Manual de Procediments. La primera edició es va fer al 2007, es van editar 130 exemplars amb 22 fitxes relatives a tràmits i recursos d'acollida. Aquest material s'ha actualitzat 3 vegades. Al 2008 es va actualitzar editant-ne 200 exemplars. Al 2009 es va actualitzar i es varen imprimir 150 exemplars. Finalment al 2010 s'ha actualitzat la totalitat del material, i s'han publicat 450 exemplars de 27 fitxes i 150 carpetes amb una actualització del disseny.

Guies d'acollida de butxaca

Guies d'acollida de butxaca. La primera edició es va fer al **2007 en que es van imprimir 37.000** exemplars. Es va realitzar l'actualització durant 2008 i **al 2009 es varen imprimir 75.500** exemplars. Es varen fer 42 versions de les guies. Aquestes es poden trobar traduïdes a 7 idiomes (castellà/anglès/francès/àrab/urdú/xinès/bengalí) i amb una versió específica per cada districte. **Al 2010 s'han imprès 36.500 exemplars** més de les guies dels districtes de Sants-Montjuïc, Nou Barris i l'Eixample, traduïdes també a 7 idiomes, substituint el bengalí pel rus.

A més, al 2010 s'ha editat en versió digital la

Sessions informatives de recursos d'acollida (apartat inserció laboral) per a persones novvingudes (Barri Poblesec)

Dossier sobre tràmits administratius necessaris per a la contractació de població de nacionalitat estrangera (ús per part de serveis).

Guia d'acollida al mercat de treball (explicació de drets i deures, actors claus, etc.). (destinatari final: població nouvinguda)

Sessions informatives de recursos d'acollida (apartat inserció laboral) per a persones novvingudes (Barri Poblesec)

Guia interna d'entitats (Directori d'Entitats d'Accollida)

Campanya de sensibilització sobre la gestió socialment responsable del fet migratori: Guia d'acollida a l'empresa (similar a tríptic) / Grup de treball (en

Guia d'Accollida de Ciutat, que recull de forma més ampliada i explicativa una presentació de la ciutat de Barcelona, els seus serveis públics, els recursos d'acollida, els tràmits administratius més habituals, l'importància de la llengua catalana i les possibilitats per l'aprenentatge de la llengües i aspectes relacionats amb la participació ciutadana i la convivència.

Sessions informatives d'acollida. Van iniciar-se al 2007 com a prova pilot al barri de Poblesec. Al **2008** es van fer sessions a tot el districte de Sants Montjuïc i també al barri del Besòs, amb la participació total de **779 persones**. Al **2009** a més de les sessions de Sants Montjuïc, es van estendre les sessions del Besòs a tot el districte de Sant Martí, arribant d'aquesta manera a **805 persones**. Al 2010 les sessions informatives d'acollida es van desplegar als **10 districtes** de la ciutat. Al 2010 s'han realitzat **334 sessions d'acollida**, s'ha atès a **2.444 persones**. En total, des de l'inici del projecte s'han atès a **4.028 persones**.

Dossier sobre tràmits administratius necessaris per a la contractació de població de nacionalitat estrangera elaborat al 2008 (XESAJE).

Guia d'acollida al mercat de treball no impulsada.

Sessions informatives de recursos d'acollida (apartat inserció laboral) per a persones novvingudes desplegades a tota la ciutat.

Directori d'Entitats d'Accollida. Actualitzat cada any. Actualment es recullen les dades de 114 entitats, de les que es detallen 12 camps d'actuació. Aquest document serveix de base de dades i de directori de contactes i serveis de les entitats de la Xarxa d'Accollida.

Campanya i materials derivats no elaborada

el marc de la xarxa d'inserció laboral) per al disseny d'un Pla d'Acollida d'Empresa (agents socials, etc.). (destinatari final: empresariat)

Protocol de derivació entre serveis de recepció i serveis d'inserció i formació laboral.

No s'ha iniciat un protocol específic però s'han distribuït varis materials elaborats per a facilitar la derivació entre serveis de recepció i els serveis d'inserció laboral com el Manual de procediment i la Guia interna.

Col·laboració en comissió de treball sobre innovació en la gestió del fet migratori en els serveis d'ocupació.

Tres grups de treball organitzats sobre anàlisi de nous perfils de persones i propostes innovadores de treball en el marc del procés d'actualització del Pla d'Acollida

Facilitar suport per a la xarxa d'inserció laboral ja existent

Col·laboració relativa a temes concrets com: assessorament jurídic, presentació de programes com les sessions d'acollida, participació a l'actualització del Pla d'Acollida

Fomentar sistemes d'avaluació de l'accés dels immigrants al mercat laboral

Sistemes d'avaluació de l'accés dels immigrants al mercat laboral disponible en material CD/Consell Econòmic i Social de Barcelona-2007/2008

//5.1.7 Aprenentatge de la llengua

Propostes concretes

Grau d'acompliment

Manual de procediments dirigit a professionals

Manual de Procediments. La primera edició es va fer al 2007, es van editar 130 exemplars amb 22 fitxes relatives a tràmits i recursos d'acollida. Aquest material s'ha actualitzat 3 vegades. Al 2008 es va actualitzar editant-ne 200 exemplars. Al 2009 es va actualitzar i es varen imprimir 150 exemplars. Finalment al 2010 s'ha actualitzat la totalitat del material, i s'han publicat 450 exemplars de 27 fitxes i 150 carpetes amb una actualització del disseny.

Guia d'acollida de butxaca

Guies d'acollida de butxaca. La primera edició es va fer al **2007 en que es van imprimir 37.000** exemplars. Es va realitzar l'actualització durant 2008 i al **2009 es varen imprimir 75.500** exemplars. Es varen fer 42 versions de les guies. Aquestes es poden trobar traduïdes a 7 idiomes (castellà/anglès/francès/àrab/urdú/xinès/bengalí) i amb una versió específica per cada districte. Al **2010 s'han imprès 36.500 exemplars** més de

Difusió de la oferta de cursos de Català (CNL) i de castellà (sessions informatives)

Material didàctic en castellà adaptat a la fase d'acollida (per a l'ús dels serveis d'aprenentatge de la llengua en el context de classe)

les guies del districtes de Sants-Montjuïc, Nou Barris i l'Eixample, traduïdes també a 7 idiomes, substituint el bengalí pel rus.

A més, al 2010 s'ha editat en versió digital la **Guia d'Accollida de Ciutat**, que recull de forma més ampliada i explicativa una presentació de la ciutat de Barcelona, els seus serveis públics, els recursos d'acollida, els tràmits administratius més habituals, l'importància de la llengua catalana i les possibilitats per l'aprenentatge de la les llengües i aspectes relacionats amb la participació ciutadana i la convivència.

Difusió de la oferta de català i de castellà es fa a totes les sessions informatives d'acollida. Distribució dels díptics sobre cursos de català del Consorci per la Normalització Lingüística (CpNL) i els tríptics de la Coordinadora de la llengua sobre els cursos de català i castellà a totes les entitats de la Xarxa d'Accollida i altres serveis (Oficines d'Atenció al Ciutadà, Biblioteques, Barcelona Activa, Consorci d'Educació de Barcelona, Oficina d'Afers Religiosos, Oficina per la No Discriminació, Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats, Institut Municipal d'Educació de Barcelona, etc.)

El CpNL ofereix tots els nivells dels cursos de català, nivells bàsics (B1, B2, i B3), nivells elementals, intermedis, de suficiència, etc. També ofereix cursos específics per a sectors professionals: atenció domiciliària, auxiliars de geriatria, atenció al públic i hostaleria. I també per al col·lectiu xinès i per a sinoparlants (japonesos, coreans, mongols, etc.)

En total des de 2005 a 2010 s'han inscrit **209.678** alumnes als nivells bàsics B1, B2 i B3.

Al juny de 2008 es va concloure un procés de treball d'aproximadament 2 anys, per l'elaboració del material didàctic bàsic de llengua castellà adaptat a la fase d'acollida, anomenat "**¿Hablamos?**". Aquest material, que ha estat molt ben valorat per tots els usuaris i professors, consta d'un llibre per l'alumne, una guia per al professor i un material per realitzar activitats complementàries. Aquest material s'ha distribuït

Banc de recursos per a l'aprenentatge de la llengua (materials, etc. per a entitats i persones novingudes)

gratuïtament a les entitats de la Xarxa d'Accollida que realitzen classes de castellà. La 1^a edició al 2008 es van imprimir 3.200 exemplars del llibre per l'Alumne, 150 exemplars del llibre pel professor i 80 caixetins amb fitxes per realitzar activitats complementàries. La 2^a edició al 2010: es van imprimir 350 exemplars del llibre per l'alumne i 70 del llibre del professor. Actualment està prevista la reimpressió per 2011 de més exemplars del material.

Difondre materials de català i programes (Consorti Normalització Lingüística)

Banc de recursos per a l'aprenentatge de la llengua relatiu a l'alfabetització i material didàctic en castellà disponible al nostre portal internet. Llengua)

Difusió de materials informatius sobre classes de català i programes (Consorti per la Normalització Lingüística*) feta a les sessions d'acollida, a la Xarxa d'Accollida i a les Oficines d'Atenció al Ciutadà.

(*Es poden trobar les dades sobre el nombre d'alumnes inscrits als nivells bàsics del Consorti per la Normalització Lingüística a la pàgina 60)

Guia Interna d'entitats (Directori d'Entitats d'Accollida)

Directori d'Entitats d'Accollida. Actualitzat cada any. Actualment es recullen les dades de **114 entitats**, de les que es detallen 12 camps d'actuació. Aquest document serveix de base de dades i de directori de contactes i serveis de les entitats de la Xarxa d'Accollida.

Oferta de formació en interculturalitat/acollida

Formació antirumors organitzada per a entitats al 2010

Protocol de derivació entre serveis de recepció i els agents d'acollida i els serveis d'aprenentatge de la llengua

Protocol de derivació establert entre serveis d'aprenentatge de la llengua per a les places d'aprenentatge del castellà.

+ Diversos materials elaborats per a facilitar la derivació entre serveis de recepció i els serveis d'aprenentatge de la llengua com el tríptic de la Coordinadora de la llengua, el Manual de procediment, Document on es recullen els Cursos i Nivells de cadascuna de les entitats de la Coordinadora de la llengua (en format Excel).

Dinamització d'espais de conversa per part de les entitats

-Espais de conversa en llengua catalana creats per algunes entitats

Ofertes de reforç lingüístic a infants i adolescents nouvinguts en període de vacances escolars

Ofertes de reforç lingüístic a infants i adolescents nouvinguts en període de vacances escolars coberta pel programa "A l'estiu, Barcelona t'acull".

Projectes compartits de suport a l'accés als serveis d'aprenentatge de la llengua (entre guarderies, ludoteques, escoles, etc. i serveis lingüístics).

Projectes compartits de suport a l'accés als serveis d'aprenentatge de la llengua: experiències molt puntuals amb escoles o entitats i suport de cangur per a facilitar l'accés a l'aprenentatge de les llengües.

Sessió de presentació de les Bases de les línies d'Accions per a l'Accollida i els materials derivats on es presentaran bones pràctiques en l'aprenentatge de la llengua

Recull de bones pràctiques en idiomes no fet.

//5.1.8 Participació

Propostes concretes

Grau d'acompliment

Guia d'acollida de butxaca

Guies d'acollida de butxaca. La primera edició es va fer al **2007 en que es van imprimir 37.000** exemplars. Es va realitzar l'actualització durant 2008 i **al 2009 es varen imprimir 75.500** exemplars. Es varen fer 42 versions de les guies. Aquestes es poden trobar traduïdes a 7 idiomes (castellà/anglès/francès/àrab/urdú/xinès/bengalí) i amb una versió específica per cada districte. **Al 2010 s'han imprès 36.500** exemplars més de les guies dels districtes de Sants-Montjuïc, Nou Barris i l'Eixample, traduïdes també a 7 idiomes, substituint el bengalí pel rus.

A més, al 2010 s'ha editat en versió digital la **Guia d'Acollida de Ciutat**, que recull de forma més ampliada i explicativa una presentació de la ciutat de Barcelona, els seus serveis públics, els recursos d'acollida, els tràmits administratius més habituals, l'importància de la llengua catalana i les possibilitats per l'aprenentatge de les llengües i aspectes relacionats amb la participació ciutadana i la convivència.

Sessions informatives per a persones nouvingudes de recursos bàsics, recepció i coneixement de l'entorn (Poblesec)

Sessions informatives d'acollida. Van iniciar-se al 2007 com a prova pilot al barri de Poble sec. **Al 2008** es van fer sessions a tot el districte de Sants Montjuïc i també al barri del Besòs, amb

Projecte d'acompanyament a nuclis familiars reagrupats (Districte d'Horta-Guinardó)

la participació total de **779 persones**. Al **2009** a més de les sessions de Sants Montjuïc, es van estendre les sessions del Besòs a tot el districte de Sant Martí, arribant d'aquesta manera a **805 persones**. Al 2010 les sessions informatives d'acollida es van desplegar **als 10 districtes** de la ciutat. Al 2010 s'han realitzat **334 sessions d'acollida**, s'ha atès a **2.444** persones. En total, des de l'inici del projecte s'han atès a **4.028 persones**.

Al **febrer de 2007** s'elaborà una primera proposta i s'implementa un projecte pilot a Horta-Guinardó. A **finals del 2008** (vist els bons resultats d'Horta) es pren la decisió de constituir un equip de treball per engegar el programa als districtes de Nous Barris, Sant Andreu i Sant Martí. Al **novembre de 2009**, s'enceta a Sants-Montjuïc i Ciutat Vella. Properament també s'iniciarà el programa a la resta de districtes.

El Programa s'ha anat consolidant, el nombre de nuclis atesos ha augmentat, **passant dels 130** en el projecte pilot d'Horta-Guinardó **al 2008, 606** durant l'any **2009** i arribant fins a **898** en els 7 primers mesos de **2010**.

Obertura dels patis dels centres educatius fora de l'horari escolar (Districte de Sants-Montjuïc i Districte de Ciutat Vella)

Obertura dels patis dels centres educatius fora de l'horari escolar a tots els districtes

Obertura d'un espai de trobada per nois i noies entre 12 i 16 anys del Barri de Poblesec (Districte Sants-Montjuïc)

Espai de trobada obert al 2007 per nois i noies entre 12 i 16 anys del Barri de Poblesec (Districte Sants-Montjuïc)

Directori d'entitats d'acollida

Directori d'Entitats d'Acollida. Actualitzat cada any. Actualment es recullen les dades de 114 entitats, de les que es detallen 12 camps d'actuació. Aquest document serveix de base de dades i de directori de contactes i serveis de les entitats de la Xarxa d'Acollida.

Divulgació de bones pràctiques sobre acollida i coneixement de l'entorn en l'àmbit associatiu

Divulgació de bones pràctiques sobre acollida i coneixement de l'entorn en l'àmbit associatiu: no executada.

Difusió i derivació des dels serveis municipals i entitats a les sessions informatives per nous i noves (Poblesec)

Difusió i derivació feta a tota la ciutat des dels serveis municipals i entitats a les sessions informatives per nous i noves

Trobades d'agents d'acollida (intercanvis d'experiències)

Trobades d'agents d'acollida cada trimestre entre agents d'acollida a través de la Coordinadora de la llengua i de la XESAJE

Col·laboració dels serveis municipals i entitats amb les sessions informatives per a persones nouvingudes

Col·laboració establerta dels serveis municipals (OACs, Serveis Socials, Escoles d'adults) i entitats (CNL i d'acollida) amb les sessions informatives

Protocols de derivació entre serveis de recepció i recursos de coneixement de l'entorn

Els recursos de coneixement de l'entorn sovint vinculats a les classes de llengües faciliten l'apropament dels seus alumnes als serveis (com les OACs, els centres de salut, els equipaments culturals) a través de visites.

Divulgació de bones pràctiques sobre acollida

Divulgació de bones pràctiques sobre acollida a través de publicacions europees o de la diputació.

//5.2 Grau d'acompliment del pla de treball d'immigració 2008 -2011.

El pla de treball Immigració 2008-2011 va apuntar algunes mesures d'actuació per a la línia d'intervenció d'acollida. Esmentarem i analitzarem el grau d'acompliment d'aquestes últimes a continuació.

Principals mesures:

1. Implantació a tota la ciutat d'un sistema de sessions informatives grupals per als nous residents

Van iniciar-se al 2007 com a prova pilot al barri de Poble sec. Al **2008** es van fer sessions a tot el districte de Sants Montjuïc i també al barri del Besòs, amb la participació total de **779 persones**. Al **2009** a més de les sessions de Sants Montjuïc, es van estendre les sessions del Besòs a tot el districte de Sant Martí, arribant d'aquesta manera a **805 persones**. Al 2010 les sessions informatives d'acollida es van desplegar als 10 districtes de la ciutat. Al 2010 s'han realitzat **334 sessions d'acollida**, s'ha atès a **2.444 persones**.

2. Elaboració de material d'acollida de ciutat per als nous residents

Elaboració d'un material d'acollida per tots els nous residents a la ciutat, que inclogui informació bàsica sobre la ciutat i la societat acollida, serveis, normes etc.

Al 2010 s'ha editat en versió digital de la Guia d'Acollida de Ciutat, que recull de forma ampliada i explicativa una presentació de la ciutat de Barcelona, els seus serveis públics, els recursos d'acollida, els tràmits administratius més habituals, l'importància de la llengua catalana i les possibilitats per l'aprenentatge de les llengües i aspectes relacionats amb la participació ciutadana i la convivència.

3. Desenvolupar el programa d'acompanyament de nuclis familiars reagrupants a tots els districtes de la ciutat.

- Al **febrer de 2007** s'elaborà una primera proposta i s'implementa un projecte pilot a Horta-Guinardó. A **finals del 2008** (vist els bons resultats d'Horta) es pren la decisió de constituir un equip de treball per engegar el programa als districtes de Nous Barris, Sant Andreu i Sant Martí. Al **novembre de 2009**, s'enceta a Sants-Montjuïc i Ciutat Vella. Properament també s'iniciarà el programa a la resta de districtes.

- El Programa s'ha anat consolidant, el nombre de nuclis atesos ha augmentat, **passant dels 130** en el projecte pilot d'Horta-Guinardó **al 2008, 606** durant l'any **2009** i arribant fins a 898 en els 7 primers mesos de **2010**.

4. Reforç i adaptació del SAIER (Servei d'Atenció a l'Immigrant i el Refugiat) a les noves demandes i realitats. Increment del conveni amb les cinc entitats

que gestionen els serveis d'atenció específica a persones d'origen estranger.

- Des de l'any 2008 a l'2010 s'ha fet una transferència anual de 600.000 € al Departament d'Acció Social de l'Ajuntament de Barcelona, que és qui gestiona el SAIER.

5. Formalització i consolidació de la Xarxa d'Accollida de la ciutat.

- 114 associacions adscrites a Xarxa d'Accollida
- Les associacions de la Xarxa d'Accollida han fet 222.359 atencions a usuaris al 2009.
- Des de 2008 s'han realitzat dues plenàries al Saló de Cent.

6. Altres projectes:

- Programa d'inserció laboral de joves reagrupats de 16 a 18 anys.
 - Impulsat per la Generalitat de Catalunya amb la col·laboració de l'Ajuntament de Barcelona: es va fer un curs de 3 mesos a 12 menors entre 12 i 16 anys en el 2008.
- Col·laboració amb la Delegació de Govern per compartir informació i agilitzar la modificació de permisos de residència a treball.
 - Aquesta col·laboració va finalitzar al 2009 degut a canvis en la tramitació dels permisos.
- Col·laboració amb la Confederació de Comerç de Catalunya per la inserció laboral de reagrupats familiars.
 - Disposen d'una borsa de treball, però no d'un projecte específic per reagrupats.
- Impuls del grup de treball amb les entitats que treballen per facilitar l'homologació de títols
 - S'ha impulsat un grup de treball d'homologacions de títols per a realitzar la fitxa informativa d'homologacions de títols del Manual de Procediment..

7. Elaboració de materials específics d'acollida en el marc de la Xarxa.

7.1 Per a professionals de l'Accollida:

- Actualització del contingut del Manual de Procediments d'Accollida.
 - La primera edició es va fer al 2007, es van editar 130 exemplars amb 22 fitxes. Aquest material s'ha actualitzat 3 vegades. Al 2008 es va actualitzar parcialment fins arribar a les 25 fitxes, editant-ne 200 exemplars. Al 2009 es va tornar a actualitzar, es varen imprimir 150 exemplars. Finalment al 2010 s'ha actualitzat la totalitat del material, i s'han publicat 450 exemplars de 27 fitxes i 150 carpetes amb una actualització del disseny.
- **Guia interna** de la xarxa (identificant a tots els membres i descrivint les seves activitats)

Actualment anomenat **Directori d'Entitats de la Xarxa d'Accollida**, s'actualitza anualment i contempla informació sobre 12 camps d'actuació de les entitats.

7.2 Per a persones usuàries de serveis i recursos d'acollida:

- Guia accés a la sanitat.
 - Es va editar al 2007 i està en projecte l'edició d'una nova guia al 2011.
- Guia laboral.
 - No s'ha realitzat la edició específica d'una guia laboral. Es va elaborar des de la XESA-JE una guia per a la contractació de persones estrangeres dirigida a empresaris en el 2008.
- Guies de recursos dels 10 districtes anomenades ara Guies d'acollida de butxaca.
 - Les Guies d'Accollida de Butxaca. La primera edició es va fer al **2007 en que es van imprimir 37.000** exemplars. Es va realitzar l'actualització durant 2008 i al **2009 es varen imprimir 75.500** exemplars. Es varen fer 42 versions de les guies. Aquestes es poden trobar traduïdes

a 7 idiomes (castellà/anglès/francès/àrab/urdú/xinès/bengalí) i amb una versió específica per cada districte. Al **2010 s'han imprès 36.500 exemplars** més, tot actualitzant les guies del districtes de Sants-Montjuïc, Nou Barris i l'Eixample, traduïdes també a 7 idiomes, substituint el bengalí pel rus.

7.3 Altres materials

- **Guia d'Accollida de Ciutat**, que recull de forma més ampliada i explicativa una presentació de la ciutat de Barcelona, els seus serveis públics, els recursos d'acollida, els tràmits administratius més habituals, l'importància de la llengua catalana i les possibilitats per l'aprenentatge de les llengües i aspectes relacionats amb la participació ciutadana i la convivència.

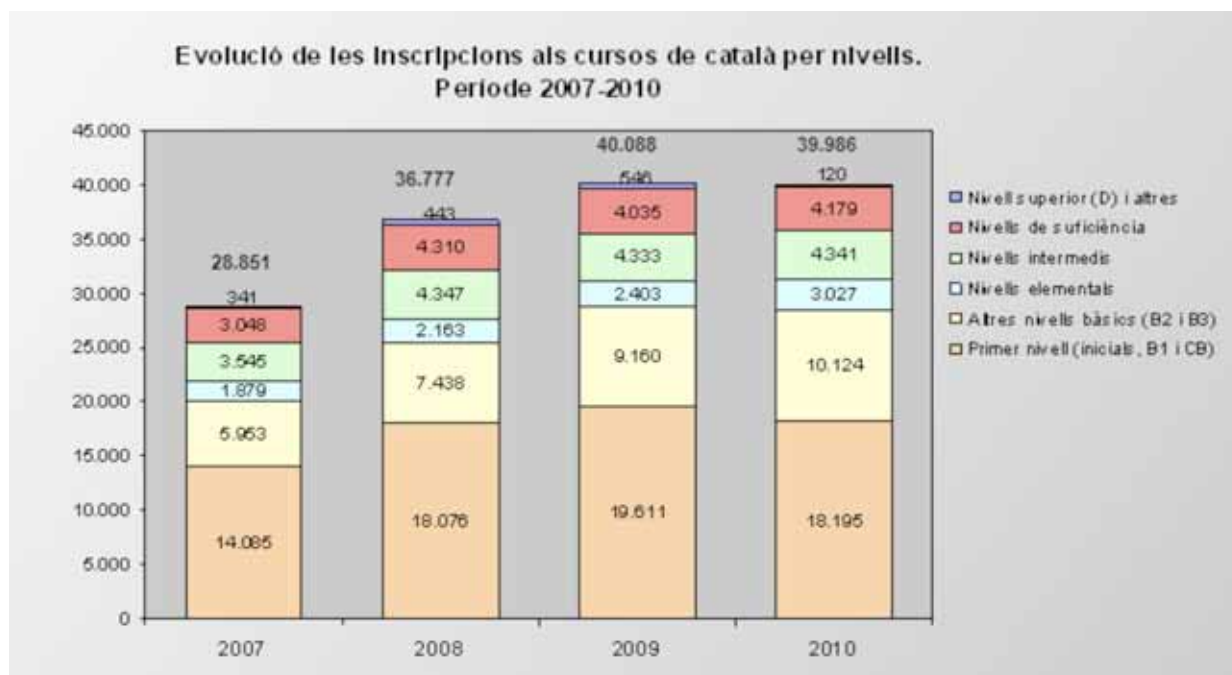
- **Portal web de nova ciutadania.** Des del mes de maig de 2009 està operatiu el web : www.bcn.cat/novaciutdania . Aquest portal recull tota la informació relativa als programes de la Direcció d'Immigració i d'altres àrees de l'Ajuntament que treballen aquest àmbit. L'evolució de les visites al web ha passat de 8.000 visites mensuals a 16.000. Aquest 2010 s'ha arribat a les **151.724 visites**.

8. Manteniment de la línia de subvencions a les entitats d'acollida:

L'any 2010 es va atorgar l'import de 450.000 euros que es va repartir entre 89 entitats.

9. Seguir promovent l'aprenentatge de les llengües

- Incentivar al **màxim l'aprenentatge de la llengua catalana a partir de la col·laboració amb el Consorci de Normalització Lingüística.**



ANY	Total inscripcions cursos bàsics (B1, B2 i B3)
2005	13.664
2006	17.078
2007	20.038
2008	25.514
2009	28.771
2010	28.319

Font: CNL

- Destacar la importància de l'aprenentatge de la llengua des de l'inici del procés d'acollida (en les sessions informatives, en els materials d'acollida etc.)

- Es un punt destacat en els materials que es reparteixen en les Sessions Informatives d'acollida, així com en la resta de materials d'acollida.

- Garantir la formació i els mitjans per a l'adquisició de competències bàsiques en llengua catalana, adaptant-se als **criters que finalment estableixi la llei d'acollida**

- Derivació als cursos des de tots els punts d'acollida i serveis.

- S'orienta els usuaris al Consorci per a la Normalització Lingüística des del servei de Sessions Informatives d'acollida, des del servei de reagrupament familiar i des de les entitats membres de la Coordinadora de la llengua.

- Promoció de cursos i materials de català per sectors professionals (assistència domiciliària i residències de la tercera edat..)

- S'han realitzat 18 materials diferents de català des de 2008. De nivell Bàsic 1 pels següents sectors professionals: atenció domiciliària, auxiliars de geriatria, atenció al públic i hostaleria. També s'han editat materials específics per al col·lectiu xinès i per a sinoparlants (japonesos, coreans, mongols, etc.)

- Promoure cursos i materials específics per alguns col·lectius (com els xinesos i els pakistanesos)

- S'han realitzat materials de català de nivell Bàsic 1 específics per al col·lectiu xinès i pakistanès.

- Donar suport a **les entitats que ofereixen formació** per l'aprenentatge dels idiomes.

- Suport a les entitats d'acollida que ofereixen **cursos de català i castellà**.

A través de la línia de subvencions s'han recolzat 28 projectes per l'aprenentatge de les llengües.

Tríptic divulgatiu de les entitats que formen la Coordinadora de la Llengua, entitats que realitzen cursos de català i/o castellà. S'han distribuït 30.000 exemplars.

- Suport a l'elaboració i edició de **materials de castellà** per a persones nouvingudes que inclou un curs de 90 hores, el material per l'alumne, la guia del professor amb unitats didàctiques molt ajustades a la realitat migratòria de Barcelona.

- Al 2008 es va editar el **Material didàctic en castellà** adaptat a la fase d'acollida: elaborat i difós a 42 centres d'aprenentatge de la llengua al 2008, 2009 i 2010. 1ª edició 2008: 3.200 exemplars del llibre per l'Alumne, 150 exemplars del llibre pel professor i 80 caixetins amb fitxes per realitzar activitats complementàries. 2ª edició 2010: 1.500 exemplars del llibre per l'alumne.

6 // Annexos

En els annexos presentem les actes de les reunions de caire més consultiu i organitzatiu que s'han tingut amb òrgans i equips tècnics de l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya.

En quant al grup de treball del Consell Municipal d'Immigració, el de l'equip de la Direcció d'Immigració i el de l'aplicació de la Llei d'Acollida, que es presenten a continuació, no han seguit el guió establert i han seguit un debat més general sobre el marc d'acollida. També tots els participants han estat convidats a la jornada de treball del 20 de gener.

//6.1. Acta de la reunió del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona

El motiu de l'organització d'aquesta sessió de treball és analitzar el Pla d'Acollida 2005-2006 de la ciutat per fer-ne una actualització. Recordar també que un dels objectius del Consell Municipal d'Immigració és participar i col·laborar en la definició de les polítiques municipals (Pla de treball 2008 – 2011).

A partir d'algunes idees es proposa la discussió:

1. Concepte d'acollida:

- Acollida independentment del temps
 - Mantenir el terme acollida independentment del temps i incloure el terme reacomodació.
 - Depèn més del perfil de la persona que del temps.
 - La crisi fa aflorar la necessitat de recursos d'acollida (visualització que el procés d'inserció ha tingut algunes mancances)

- Acollida i prevenció d'exclusió
- Des dels serveis d'atenció de les entitats s'estan fent plans d'acollida per a persones que fa temps que estan a la ciutat. Calen accions de discriminació positiva fins que les oportunitats siguin les mateixes.

• Acollida en un temps limitat

- L'acollida és una cosa puntual i es refereix al coneixement dels recursos i serveis disponibles.
- Cal garantir a posteriori que tinguin les mateixes oportunitats donant els mitjans suficients a les entitats.

- No es pot parlar d'acollida en persones que fa 10 anys que estan aquí si hi ha mancances importants vol dir que s'ha fallat des de l'administració, les entitats i la societat civil en general.

• No interès pel terme

- Els problemes es resolen amb l'obtenció d'informació en el moment en què es necessita.

2. En quines línies cal incidir/quines necessitats:

- Coneixement de l'entorn
- Formació (idiomes, carnet de conduir...)
- Suport als tràmits de papers
- Suport en el temes de parella

- Responsabilitat individual
- Homologació de titulacions
- Detectar els mecanismes administratius que dificulten la inserció.
- Implicar a altres agents en l'acollida (empreses, AMPA, administració, consolat...)
- Traductors i mediadors a disposició dels serveis (OAC, CAP, Serveis Socials...)

3. Quins perfils cal tenir en compte:

- Treballadors
- Fills
- Persones que fa 10 anys que estan aquí
- Dones
- Famílies
- Situacions de violència...

4. Algunes propostes sobre el canvi de nom d'acollida

- Acollida i accés a les oportunitats
- Acollida i accés a la ciutadania
- Acollida i reacomodació
- Acollida i coaching
- Acollida i acompanyament
- Acollida i acompanyament en el procés d'inserció
- Acollida i acompanyament a la integració
- Acollida i informació
- Acollida i desenvolupament de la ciutadania
- Acollida i suport
- Acollida i futur

Altres aspectes a tenir en compte

- Cal visibilitzar la xarxa d'acollida i els recursos en les entitats que en la seva constitució tenien unes altres finalitats (culturals...), que no feien atenció al públic.
- Hi ha altres espais interessants per a fer difusió com per exemple els locutoris.

// 6.2. Acta de la reunió de la Direcció d'Immigració

Presentació

Es planteja la proposta de treball per l'actualització del Pla d'Acollida, s'exposa la metodologia, els grups de treball que ja s'han celebrat i el calendari futur.

Es justifica la necessitat d'actualitzar el Pla perquè fa cinc anys que es va fer l'anterior i que es va fer en un context socioeconòmic molt diferent.

Presentació del Guió de preguntes que es treballa amb els professionals i voluntaris de l'acollida durant tot el procés participatiu.

Es comenta que s'haurà de preveure el futur encaix amb la Llei d'acollida.

Intervenció Comissionat d'immigració i diàleg intercultural.

S'estableix l'acollida com un tema cabdal, en el que Barcelona ha estat i ha de continuar sent un referent. La Llei d'Acollida obligarà a canviar alguns aspectes de la praxis. Vinculació entre l'empadronament i l'acollida com a fonamental.

Antecedents

El document que estableix les Bases d'Acollida es va sorgir al 2006.

Explicació del naixement de l'Àrea d'Acollida, de l'impuls de l'elaboració del Pla d'Acollida. Es recorda que el context d'aleshores era molt diferent al actual (regularització massiva, boom econòmic, creixement d'arribades d'estrangers...) S'explica com neix l'esquema d'acollida present en el Pla d'Acollida i com aquest últim s'ha anat desenvolupant amb la feina conjunta amb les entitats.

La vinculació entre l'empadronament i l'acollida es valora com fonamental.

Plantejament i exposició del que s'ha fet fins ara.

Es vol esbrinar si l'esquema d'acollida segueix sent vigent. I si no ho és en algun aspecte caldrà actualitzar-lo.

Sembla clar que hi hagut un canvi de perfil, doncs l'usuari ja no és tant nouvingut, sinó que potser porta més temps de residència a la ciutat. La dificultat de trobar feina avui dia també ha canviat el perfil, doncs hi moltes persones amb un atur de llarga durada.

S'explica com es fa el procés d'actualització, a través de Grups de Treball de cada sector, i un Grup de Treball de Seguiment.

S'emfatitza que l'acollida ha de contemplar diversos moments vitals d'entrada de les persones als itineraris.

S'informa sobre els grans canvis que comportarà la Llei d'Accollida, les renovacions de permisos i les modificacions.

Es creu que s'hauria de tendir a una major especialització de les entitats socials en els serveis que realitzen. També creu que cal involucrar al sector d'Acció Social (serveis socials i Xarxa sense sostre) en el procés.

Es defensa que han canviat els perfils dels usuaris, que la temporalitat de l'acollida s'ha de redefinir i que s'ha de tendir cap a una normalització i un autonomia de les persones nouvingudes.

S'afegeix que l'Accollida és una part de l'estratègia global per a la Igualtat d'Oportunitats.

Gloria Rendón, comenta que el retorn de moltes persones s'està incrementant últimament, o el fenomen del retorn parcial de les famílies.

Les entitats s'estan trobant amb persones que tornen a utilitzar els recursos i itineraris d'acollida quan ja porten anys residint a Barcelona, i haurien d'estar dirigint-se als recursos municipals en comptes de la Xarxa d'entitats.

Canvi de nom pel programa d'ACOLLIDA

S'està d'acord que cal ampliar el concepte. S'està debatin en l'equip diferents noms sense acord final.

//6.3. Acta de la reunió sobre la Llei d'Accollida

Presentació Llei d'Accollida i Reglament

El representant de la Secretaria per la Immigració de la Generalitat de Catalunya exposa que el Parlament de Catalunya va aprovar la Llei d'Accollida el mes d'abril de 2010 i es va publicar al maig. Hi ha interposat un recurs per part de la defensora del poble, però la llei es pot desenvolupar. Per tant, cal el reglament en caràcter de Decret per tal desenvolupar la Llei.

L'esborrany que es presenta avui és un esborrany molt avançat, que ha estat elaborat amb la participació de moltes entitats socials i institucions en reunions de caràcter tècnic, però no és un document tancat, de manera que el que es parli avui també pot contribuir al contingut del reglament. La Secretaria per la Immigració l'està redactant, juntament amb el de l'Agència de Migracions de Catalunya, i està a punt de iniciar el tràmit oficial per que acabi sent un Decret. És un procediment molt dens, en que intervenen administracions locals, sindicats, patronals, entitats, etc. És el govern el que decidirà quina velocitat tindrà aquest tràmit.

Presentació de l'Esborrany de Reglament

El reglament tracta la fase de l'acollida, però també regula temes relacionats la integració més enllà de l'acollida. També regula les funcions de certs perfils professionals.

A banda dels serveis de primera acollida i els plans d'acollida especialitzada, també es regulen aspectes que van més enllà, com son els contractes programa amb les entitats que fan acollida i les funcions dels professionals.

Servei de Primera Acollida:

La primera responsabilitat és dels ens locals i les ofícines a l'exterior, que han de donar a conèixer que existeix un servei de 1^a acollida. S'ha de fer des de les Oficines d'Atenció al Ciutadà o les Oficines del

Padró. Aquestes oficines hauran d'orientar a les persones estrangeres.

L'accés al servei es voluntari i gratuït. Els titulars són les persones estrangeres majors de 16 anys. Es pot començar el servei a l'estranger.

També es pot fer el servei extensiu a es persones noves empadronades procedents d'altres regions de l'Estat Espanyol.

Es limita el marc de l'exercici del dret d'accés, per donar serietat al procés i seguretat jurídica. Aquesta seria d'1 any a partir del empadronament i a partir de la inscripció 2 anys per finalitzar el procés i certificar el procés. Tanmateix aquesta condició no es vigent 14 de juny de 2016, doncs no es preveu el ple desplegament del servei de primera acollida fins 6 anys després de la entrada en vigor de la llei, un mes després de la publicació.

Hi ha 3 Fases:

1- Entrevista individual

2- Sessió de Benvinguda i Formació

3- Certificació

Xavier Alonso, adverteix que volen fer un reglament flexible per tal que els dissenys del serveis de primera acollida actuals d'alguns municipis s'hi puguin adaptar, però tampoc que sigui tan flexible com que no es reguli cap sistema.

Es pretén que cada institució local pugui combinar les fases com millor li convingui.

1- Entrevista.

La persona que faci d'agent d'acollida ha d'inscriure a la persona, comprovant que compleix els requisits per ser titular, gestiona les convalidacions, convoca a les persones a la sessió de benvinguda i les formacions, i demana que la persona autoritzi a l' utilització de les dades de caràcter personal.

2- Sessió de benvinguda i Formació:

a.Sessió de benvinguda: han de ser presencials, col·lectives en equipaments públics (li donen molta importància al aspecte públic pel seu valor sim-

bòlic i permetre una socialització en el marc dels valors democràtics). En aquesta sessió també es pot donar el certificat.

b.Formació: D'acord amb experiències europees i les sessions participatives en la elaboració de la llei. La formació pretén afavorir el guany de la autonomia personal. Mòdul A: Llengua, Mòdul B: Món Laboral i Mòdul C: Coneixement de la Societat Catalana

c.La formació serveix en tant que sigui una bona formació perquè la persona hagi "crescut", hagi adquirit coneixements i s'hagi pogut integrar en una acció d'aquesta envergadura.

3- Certificació:

S'obté pe haver fet la entrevista i la formació. Hi ha un article que diu que si alguna persona no ha superat una formació específica també se li pot donar coma superada, per tal de poder valorar els esforços i no només els resultats.

Un format únic de certificat final d'haver complert tot el procés. També existeixen certificats parcials de cadascun dels mòduls.

a.Gestió electrònica molt important, per facilitar la gestió.

b.Sembla que la legislació d'estrangeria cada cop més té en compte els informes o certificats d'integració.

c.S'anomena Certificat de Primera Acollida, per fugir del terme integració. S'ha demanat a l'Estat que admeti aquest document com a informe d'integració.

d.Convalidacions de les altres formacions. Es tractarà de fer convenis, o relacions a través de contractes programa per poder fer que altres entitats puguin certificar alguns del mòduls. De manera que el SOC i entitats adscrites al SOC puguin certificar el Mòdul B. El Consorci per la Normalització Lingüística podrà expedir certificats sobre l'acompliment del Mòdul A, i els agents locals o agents d'acollida podran certificar el Mòdul C.

La certificació final dependrà sempre de la Agència de Migracions de Catalunya.

En el cas de que l'escenari sigui que el reglament d'estrangeria faci que els certificats d'integració siguin imprescindibles per a les autoritzacions de residència, les seves renovacions i /o modificacions, faria que la pressió sobre els certificats cresqués molt i es compliqués la gestió, tant pel nombre d'usuaris demandants, com per la possible falsificació del certificats. Per això és important el paper l'Agència Catalana de les Migracions, per verificar l'autenticitat dels certificats, per establir relacions amb les altres entitats i institucions que podran expedir els certificats parcials.

Torn de precs i preguntes:

Des del públic es comenta que segons l'article 12 de la Llei, s'obliga als estrangers a assolir el nivell del Marc Europeu A2, que és equivalent a l'assoliment del nivell E3, del Consorci per la Normalització Lingüística (CpNL). S'aclareix que el nivell A2 del Marc Europeu és equivalent al B3 del CpNL. També es comenta que es pot crear un llistat d'entitats autoritzades a certificar el nivell d'assoliment d'aquest nivell. Aquest certificat hauria de ser acordat amb la Agència de Migracions de Catalunya.

S'explica que en algunes entitats és difícil separar coneixement de l'entorn del cursos d'aprenentatge de les llengües. Com es podria convalidar el coneixement de l'entorn?

El representant de la Secretaria per la Immigració, respon dient que s'hauran de buscar formules adients per convalidar el coneixement de l'entorn. A més, es refereix al certificat de primera acollida, com a certificat equivalent als que l'Estat Espanyol anomena certificats o informes d'integració.

No tenim consciència de que l'Agència de Migracions Catalunya (AMC) existeixi. ¿Qui conformaria aquesta Agència?

El representant de la Secretaria per la Immigració respon dient que l'Agència està creada per la Llei, la Secretaria per la Immigració té la responsabilitat d'elaborar els estatuts de l'AMC. Però que s'engegui efectivament l'inici de l'AMC depèn de la decisió del govern de si aquesta acció és prioritària o no. Se sabrà en les properes setmanes.

L'AMC es crea pensant en l'agilització de la gestió pública, perquè té més facilitats aplicar les decisions preses, per exemple té més flexibilitat per la contractació. Per oferir més eficàcia a la gestió pública.

No està dotada de recursos econòmics ni de personal encara. Cal dir que encara està tot per fer, ja que encara s'estan redactant els Estatuts de l'Agència. Si la qüestió és que si es podran expedir certificats de primera acollida sense l'AMC, la resposta és que segurament si.

La Llei el que ha fet és ordenar les institucions de la manera següent:

- 1. Taula de Ciutadania i Immigració. Òrgan de Participació.**
- 2. Òrgan de Coordinació Interdepartamental.**
- 3. Secretari per la Immigració. Òrgan Assessor.**
- 4. L'Agència de Migracions de Catalunya. Òrgan Executor.**
- 5. Comissió Paritària Ens Locals – Generalitat**
- 6. Òrgan Bilateral Estat - Generalitat**

Segons el model normatiu al que s'ha optat el detall de la configuració de l'AMC es deixa a les decisions que es prenguin des del govern.

Es pregunta, el mòdul C es competència de l'AMC, per tant quina és la via per les entitats socials per poder oferir aquest mòdul o alguna part del mateix? Caldria pactar directament amb la Secretaria per la Immigració o amb qui caldria pactar?

El representant de la Secretaria per la Immigració respon dient que els Ajuntaments garanteixen la prestació del servei i fan que el servei es presti, directament o a través d'altres entitats. No s'estableix que hi hagi un sol mecanisme organitzatiu (conveni, altres instruments) Tanmateix s'ofereix aclarir aquest punt en el reglament doncs encara no queda prou clar.

Es pretén incentivar la lliure iniciativa d'organitzar les formacions dels Mòduls.

A final qui valida, sigui com sigui l'articulació de la formació dels 3 mòduls, serà l'AMC.

Pregunta. Les persones que es troben en situació irregular podran accedir a les formacions del mòdul B que farà el SOC? Actualment, el SOC no atén a cap persona en situació irregular. També es troba a faltar la referència a sol·licitants d'asil i refugi.

El representant de la Secretaria per la Immigració respon dient que el SOC s'està plantejant fer aquest mòdul formatiu, a través d'un grup de treball. Les persones però si que hauran d'estar empadronades. S'anota que les persones sol·licitants d'asil i refugi també han de constar al reglament.

Es qüestiona com compatibilitzar el procés de compliment de tota la formació que es demana pel certificat de primera acollida amb els horaris de les persones que si que estaran treballant en l'economia submergida. Caldria tenir en compte la flexibilització dels horaris incloent-hi espais els dissabtes...

El representant de la Secretaria per la Immigració respon dient que la llei ja preveu que cal que es flexibilitzi la formació per adaptar-se als usuaris. L'organització dependrà molt de les organitzacions de cada Ajuntament i dels Agents d'acollida.

Es pregunta si l'accés és voluntari i gratuït. Com es planteja la motivació en positiu perquè les persones tinguin la voluntat d'entrar?

El representant de la Secretaria per la Immigració respon dient que hi ha molta experiència a altres països de la Unió Europea. Concretament, caldria preguntar al govern si tindrà la voluntat de tenir una programació realista que faci que s'articuli tot el sistema per poder oferir els certificats de primera acollida. La gent estarà incentivada si se'ls assegura la certificació al final del procés, si la formació és de qualitat i si l'Estat reconeix els certificats per la tramitació de permisos de residència.

En reflexió sobre el que s'ha exposat anteriorment, s'exposa que es creu necessari que les administracions públiques (secretaria per la Immigració i l'Ajuntament de Barcelona – Xarxa d'Acollida) , hauria de treballar conjuntament per assegurar la qualitat dels itineraris.

D'altra banda, una visió diferents argumenta que es creu que seria l'administració la que hauria d'assumir la responsabilitat de donar els serveis d'acollida i que

les entitats seguiran cobrint allà on les administracions no arribin.

Caldria plantejar un sistema complementari, en que s'assumeix la responsabilitat des de les Administracions, però que es compti amb les entitats per tal d'articular un sistema el màxim d'eficaç possible.

Per això les entitats també necessitarien un sistema de subvencions o ajudes econòmiques més estables per tal de prestar serveis complementaris als de l'administració.

Sembla ser que sent realistes les persones no es seguirà el procés de formació dels mòduls A, B i C; sinó es que l'obtenció del certificat esdevé obligatori (per llei o per praxis administrativa).

Tanmateix la formació per se té sentit si es demostra la seva qualitat.

L'entrevista individual podria ser substituïda per una entrevista grupal (en petits grups) en casos d'Ajuntaments amb moltes atencions. Tanmateix hauria de cremar-se un espai en que es pugui compartir informació individualment.

S'agraeix la presència de tots els assistents. I es recorda que la jornada de treball d'acollida es realitzarà el 20 de gener de 2011.

7 // *Entitats participants en la Jornada del 20 de Gener de 2011*

1. 9 Barris Acull
2. ACCEM
3. ACISI
4. ACSAR
5. Anem per feina
6. APIP
7. Apropem-nos
8. Asociación Casal Colombiano
9. Asociación Cultural Social y Arte Culinario de Honduras y amigos
10. Asociación de la Comunidad Dominicana en Catalunya
11. Associació Aculco
12. Associació Catalana de Residents Senegalesos (ACRS)
13. Associació Catalana per la integració d'homosexuals, bisexuals i transexuals immigrants (ACATHI)
14. Associació Catalanopolonesa
15. Associació Cultural Educativa i Socialoperativa de dones pakistaneses (ACESOP)
16. Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya – AMIC-UGT
17. Associació de Treballadors i Immigrants Marroquins a Catalunya (ATIMCA)
18. Associació de Veïns del Besòs
19. Associació d'Uruguaians de Catalunya
20. Associació In Via
21. Associació Latinoamericana 2 mundos mil
22. Associació Lectura Fàcil
23. Associació PROBENS
24. Associació Prohabitatge
25. Associació Sociocultural Ibn Batuta
26. Associació Sociocultural La Formiga
27. Associació Sociocultural Puente
28. Barcelona Activa
29. Biblioteques de Barcelona
30. Bona Voluntat en Acció
31. Càritas Diocesana Barcelona
32. Casa Eslava
33. Casal Infants per l'acció social als barris
34. Centre d'Accollida Assís
35. Centro Cultural de Ucraïna en Catalunya
36. Centro Filipino Tuluyan San Benito
37. Centro Peruano en Barcelona
38. Colectivo Maloka Colombia
39. Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat
40. Confederació de Comerç de Catalunya
41. Consorci per la Normalització Lingüística
42. Creu Roja
43. Escola d'Adults de Trinitat Vella
44. Espai Inclusió Casc Antic (EICA)
45. FEDEBOL
46. FEDELATINA
47. FEMAREC
48. Fundació Adsis
49. Fundació Bayt Al-Thaqafa
50. Fundació Benallar
51. Fundació Claperós
52. Fundació Comtal
53. Fundació Escó
54. Fundació Ficat
55. Fundació Putxet
56. Fundació Servei Solidari per la Inclusió social

57. Fundació SURT. Fundació de Dones.
58. Fundació Tot Raval
59. Fundació Trinijove
60. Fundació Viarany. Centre Convivim
61. ICAB
62. Migra Studium
63. Nous Veïns i Veïnes d'Horta-Guinardó
64. Òmnium Cultural
65. Poble sec per Tothom
66. Red Solidaria Argentina en Barcelona
67. Secretariat Gitano
68. SICART CAT
69. XarxAntoni
70. YMCA

Representant l'Ajuntament de Barcelona:

71. Representants dels Serveis Socials de Raval i Sant Martí
72. Agents d'acollida i coordinadors de reagrupament familiar
73. Tècnics del Punt d'Informació d'Arrelament
74. Cap de les Oficines d'Habitatge
75. Servei d'Atenció a Immigrants Estrangers i Refugiats (SAIER)
76. Equip tècnic de la Direcció d'Immigració

Representant la Generalitat de Catalunya:

1. Representants de la Direcció General per a la Immigració de la Generalitat de Catalunya.

La informació de totes les entitats de la Xarxa d'Acollida podeu consultar el cercador d'entitats de la Xarxa d'Acollida que trobareu a www.bcn.cat/novaciutadania.

// Pla d'Accollida i
igualtat d'oportunitats
procés
d'actualització



Ajuntament de Barcelona
Immigració