



# BONES PRÀCTIQUES SOCIALS

Comunitat d'innovació i coneixement

## Programa Municipal d'Atenció a Refugiats: NAUSICA

FITXA DIVULGATIVA. ANY EDICIÓ 2018

*Atenció integral a les persones refugiades des  
del treball en xarxa*

Promogut per: Direcció d'Atenció i Acollida d'Immigrants

PRÀCTICA ACTUALITZADA  
2022

## PRESENTACIÓ

---

El programa s'emmarca en l'acolliment i el suport a persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional residents a la ciutat de Barcelona i que no han assolit autonomia i requereixen un suport específic. Per dur a terme aquesta tasca, es posa en marxa un servei d'habitatges amb suport i acompanyament professional que s'adequa, a través d'itineraris individuals o familiars, a les diferents realitats i perfils. Els habitatges es distribueixen de manera específica segons els perfils i les necessitats d'atenció, i es poden compartir amb altres persones o unitats familiars. Es cobreixen les despeses de la llar i les que se'n derivin, com subministraments, necessitats bàsiques, i aquelles que provinguin del procés d'inserció laboral, social o formatiu/educatiu corresponent. Sota el paraigües de l'impuls de l'autonomia i la inserció sociolaboral a la ciutat, aquesta intervenció va destinada a acompanyar en la consolidació de la persona o nucli familiar al territori.

**Aquesta pràctica està vinculada amb** l'atenció social, la immigració i la interculturalitat, la ciutat i la població en general.

## CONTEXT

---

El Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER) és el centre de referència per a l'orientació i assessorament a persones immigrades i refugiades a la ciutat. Des de l'any 2015, l'increment més gran de persones usuàries ha estat el de sol·licitants de protecció internacional. L'any 2018, el refugi ha representat un 38% de la població atesa, enfront del 12% que representava al 2015 (2015: 1.374 persones ateses; 2018: 7.433 persones ateses). Durant el 2019 s'observa una estabilització del creixement en aquest sentit, en què les atencions realitzades al SAIER representen un 53% del total i els usuaris atesos, un 46%. Així doncs, la ciutat de Barcelona, tot i no tenir competències en l'àmbit de refugi, rep i acull les persones sol·licitants i beneficiàries de protecció internacional, que arriben a través del programa estatal d'acollida o bé pels seus propis mitjans.

Arran de l'anomenada "crisi dels refugiats" que va tenir lloc al 2015 i que va afectar gran part d'Europa, l'Ajuntament de Barcelona va aprovar el 22 de setembre de 2015 una mesura de govern que buscava posar en marxa un conjunt d'actuacions al voltant del pla "Barcelona, ciutat refugi". En espera d'arribades massives a la ciutat a causa dels acords de quotes de la Unió Europea, neix aquesta mesura de govern amb l'objectiu de preparar la ciutat per acollir d'urgència, assistir i proveir dels serveis necessaris les persones refugiades, així com garantir-los els seus drets. Aquesta arribada no es va produir en les condicions que s'esperaven inicialment, però com que els fluxos de sol·licitants d'asil seguien augmentant, l'Ajuntament de Barcelona va ampliar la seva proposta per poder treballar entorn de l'acollida i assentament d'aquestes persones a la ciutat de Barcelona.

En aquest punt s'inicia un procés de treball Col·laboratiu amb les entitats socials que tractaven el tema de l'asil a la ciutat, amb l'objectiu de cercar solucions concretes a les dificultats reals de les persones vinculades amb l'asil. Finalment, el febrer de 2017 s'aprova la mesura de govern "Programa Nausica: Programa complementari de suport a sol·licitants d'asil i refugiades de Barcelona", on es referma el posicionament de l'Ajuntament respecte a la coordinació i posada en marxa dels processos d'assentament i integració de sol·licitants i beneficiaris de protecció internacional, sobretot dels perfils més vulnerables i en risc de patir més precarietat.

## OBJECTIUS I ABAST

---

Els **objectius generals** del programa Nausica són els següents:

- Afavorir l'autonomia i la inserció sociolaboral de persones sol·licitants i beneficiàries de protecció internacional residents a la ciutat de Barcelona.
- Garantir una atenció personalitzada i suport professional en l'àmbit individual, familiar, grupal i comunitari, a través de plans de treball consensuats.
- Promoure la coordinació i complementarietat entre serveis, evitant duplicitat d'atencions, coordinant intervencions i unificant criteris d'atenció.
- Garantir una atenció integral segons les necessitats del procés en què es trobi la persona o nucli familiar.
- Incorporar al programa els criteris d'actuació dels serveis municipals d'atenció d'acord amb les instruccions de la Direcció d'Atenció i Acollida d'Immigrants.

Per la seva banda, els **objectius específics** són els següents:

- Garantir l'acompanyament en l'escolarització obligatòria dels i les menors.
- Prestar suport en itineraris curriculars dels i les menors.
- Garantir l'acompanyament a joves en edat d'educació postobligatòria per poder entrar a la xarxa educativa, formal o no formal.

Pel que fa al **col·lectiu destinatari**, el programa es dirigeix a persones i famílies sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional residents a la ciutat de Barcelona que no han assolit autonomia i requereixen un suport específic i temporal.

## EL PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ

### » ETAPES

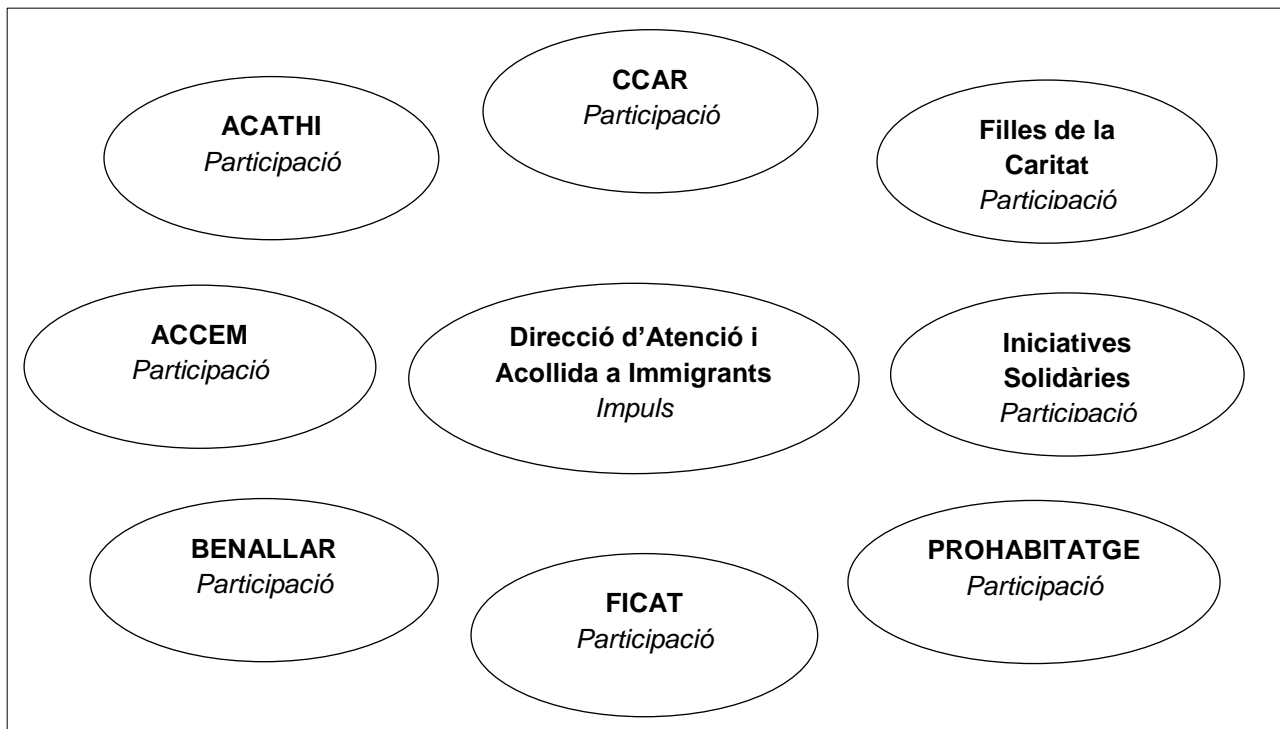
El gràfic següent presenta les etapes de desenvolupament del programa Nausica:

FASE 1 (2015 – 2016)	FASE 2 (2016 – 2018)	FASE 3 (2018 – ACTUALITAT)
<p>1) Creació d'un espai de treball conjunt amb les entitats que gestionaven el programa estatal de referència en l'àmbit de refugi (ACCEM, CCAR i Creu Roja).</p> <p>2) Creació d'un programa complementari a la intervenció estatal, centrat en les situacions de refugi i l'autonomia personal.</p> <p>3) Acord amb les entitats ACCEM i CEAR per posar en marxa el programa.</p>	<p>4) Ampliació del conveni amb les entitats Iniciatives Solidaries, Ficat, ACATHI i Benallar.</p> <p>5) Creació de dos espais amb les entitats que gestionaven el programa estatal d'acollida a la ciutat i amb les entitats gestores del programa municipal.</p> <p>6) Publicació d'un butlletí intern.</p> <p>7) Creació d'una comissió amb Serveis Socials, SIS i SAIER per elaborar una guia d'atenció a persones immigrants i refugiades.</p>	<p>8) Concurs públic per homologar entitats que gestionin el programa.</p> <p>9) Desenvolupament de les línies d'actuació principals, a partir dels valors de respecte i dignitat en el tracte, privacitat i confidencialitat, perspectiva transcultural, enfortiment de capacitats, flexibilitat, integralitat i coordinació entre recursos i serveis.</p> <p>10) Avaluació del programa.</p>

### » ACTORS IMPLICATS

El programa Nausica està impulsat per la Direcció d'Atenció i Acollida d'Immigrants i té com a participants les entitats ACATHI (Associació Catalana per la Integració d'Homosexuals, Bisexuals i Transsexuals Immigrants), ACCEM (Asociación Comisión Católica Española de Migraciones), Fundació Benallar, CCAR (Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat), Fundació Privada FICAT, Filles de la Caritat, Iniciatives Solidàries i Associació PROHABITATGE.

El gràfic següent presenta de manera esquemàtica els agents que formen part del programa.



## » RECURSOS

El programa Nausica es va crear amb **recursos humans** de l'Ajuntament de Barcelona i de les entitats gestores del programa estatal d'acollida, i amb una tècnica externa que va donar suport a tot el procés. Per a l'execució del programa es disposa d'una tècnica que coordina els temes de refugi al SAIER i el programa Nausica.

Finalment, pel que fa a l'atenció directa, la **despesa** ha estat la següent:

- 2015: 331.530,81 €
- 2016: 102.980,80 €
- 2017: 852.924,62 €
- 2018: 824.335,96 €

## RESULTATS

---

El 2018, el programa Nausica va dur a terme una avaluació en detall que ha permès detectar els resultats següents (síntesi d'impactes).

Pel que fa a la cobertura, 124 persones han estat usuàries de Nausica durant els 20 primers mesos d'implementació (98 a dispositiu residencial i 78 a dispositiu d'intervenció social i ajudes econòmiques). Quant a l'autonomia de les persones usuàries, malgrat que els processos de recuperació personal no són lineals, el programa ha obtingut resultats positius en l'autonomia personal i la millora de les relacions socials i intrafamiliars, així com en el sentiment de pertinença a la ciutat. I respecte al procés d'aprenentatge lingüístic, s'aconsegueix l'èxit en la formació lingüística en castellà, mentre que encara és un repte la promoció de l'aprenentatge del català. Per la seva banda, el programa ha desenvolupat un tipus de formació a la població en especialitats laborals efectives per a la inserció laboral, amb un efecte a curt termini destacable pel que fa al nombre d'insercions. No obstant això, es tracta en bona mesura de feines en condicions laborals marcades per la temporalitat i amb uns ingressos salarials baixos. Les insercions laborals es focalitzen en els grups amb estudis mitjans i especialment professionalitzats. Finalment, es produeix de manera parcial l'increment de l'autonomia econòmica de les persones usuàries, tot i que la baixa intensitat del treball a les unitats familiars, la temporalitat i els baixos salaris en les insercions que es produeixen dificulten l'assoliment de la plena autonomia econòmica.

## APRENTATGE

---

Entre les **fortaleses** destaca la capacitat del programa per desenvolupar un treball en xarxa real i efectiu, incloent-hi serveis públics i entitats. S'aconsegueix repensar i coordinar els recursos i circuits de la ciutat, per tal d'abordar col·lectivament la realitat del refugi en els volums actuals. A més, la realització d'una avaluació rigorosa ha permès identificar potencialitats i establir línies estratègiques de millora.

Així mateix, es detecten dues **dificultats** principals. D'una banda, el fet que la competència de l'atenció a persones refugiades sigui de l'Estat i que no hi hagi contacte directe amb l'Ajuntament de Barcelona. Per això s'ha treballat amb les entitats que l'Estat ha designat per gestionar l'atenció de persones refugiades a la ciutat. I de l'altra, la complexitat de les realitats entorn del refugi (casuístiques, impactes en la salut física i mental, etc.) ha afegit reptes constants al programa i a la coordinació amb diversos serveis de ciutat.

Finalment, pel que fa a la **transferibilitat**, el programa du a terme un tipus d'intervenció social centrada en la persona que pot ser d'utilitat per a altres tipus d'intervencions socials. En concret, el fet de treballar des de la diversitat de la societat (i dels reptes socials que pot comportar), adaptant els instruments a aquesta realitat diversa, sense homogeneïtzar la intervenció i alhora mantenint una mirada compartida i comuna (evitant greuges comparatius). Així doncs, es fa compatible el respecte a uns procediments administratius comuns amb les necessitats i temps de les persones beneficiàries.

## INFORMACIÓ PRÀCTICA

---

**Promogut/impulsat per:** Direcció de Serveis d'Immigració i Refugi

**Professional o tècnic/a promotor/a inicial:** Gloria Rendón Toro

**Professional o tècnic/a referent actual:** Clara Balaguer Nadal  
[cbalaguern@bcn.cat](mailto:cbalaguern@bcn.cat) Tel. 34667114567

### Documentació disponible:

Document	Tipus	Data
<i>PPT resum avaluació del programa</i>	<i>Document</i>	16/10/2018
<i>Model d'informe intern de refugi (mensual)</i>	<i>Document</i>	21/01/ 2018
<i>Línies estratègiques 2019 (esborrany)</i>	<i>Document</i>	13/02/2019
<i>Mesura de govern</i>	<i>Document</i>	11/02/2017

## Evolució

### A novembre del 2022

Els eixos de treball són els mateixos tot i que el programa està immers en el seu propi procés amb l'objectiu d'anar aplicant millores i actualitzar-lo segons les noves realitats.

Igualment cal fer constar que s'han rebut diverses consultes provinents de la resta de Catalunya i de l'estat, interessats en conèixer-la i s'ha transferit a municipis propers a Barcelona com ara Sant Boi i Sabadell: programa similar a Nausica; Sana Coloma de Gramanet amb perfils més autònoms; Prat de Llobregat i Rubí: el procés d'acompanyament per l'autonomia és similar però no es proporciona habitatge.