

Memòria del **Servei**
d'Atenció a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

BCN



Ajuntament de
Barcelona



CRÈDITS

REDACCIÓ

Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)

COREDACCIÓ



Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya (AMIC/UGT)



Associació Benestar i Desenvolupament (ABD)



Associació per l'Orientació, Formació i Inserció de Treballadors Estrangers (CITE)



Consorti per a la Normalització Lingüística (CPNL)



Creu Roja



Fundació Privada Associació Catalana de Solidaritat i Ajuda als Refugiats (ACSAR)



Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona (ICAB)

EDICIÓ

Àrea de Drets Socials

Direcció de Serveis d'Atenció i Acollida a Immigrants

Barcelona, agost 2016

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ	1
2. DADES D'ACTIVITAT DEL SAIER	2
3. PERFIL DE LES PERSONES ATESES AL SAIER	6
3.1.1 Sexe	7
3.1.2 Edat	7
3.1.3 La situació administrativa	7
3.1.4 Anys d'arribada a Espanya	8
3.1.5 Nivell d'estudis	9
3.1.6 Tipus d'habitatge	9
3.1.7 Països d'origen	10
3.1.8 Districtes i barris	12
3.1.9 Forma d'accés al SAIER	14
4. TIPOLOGIA D'USUARIS	15
4.1 Immigració	15
4.1.1 Característiques de les persones immigrants ateses	15
4.1.2 Necessitats i demandes	17
4.1.3 Intervencions realitzades al SAIER	20
4.1.3.1 Els tràmits d'estrangeria	20
4.1.3.2 La inserció formativolaboral:	22
4.1.3.3 l'atenció social	24
4.2 Emigració	26
4.2.1 Característiques de les persones sol·licitants d'emigració ateses	26
4.2.2 Necessitats i demandes	27
4.2.3 Intervencions realitzades al SAIER	28
4.3 Refugi	29
4.3.1 Característiques dels refugiats atesos	30
4.3.2 Intervenció realitzada al SAIER	34
4.4 Retorn Voluntari	39
4.4.1 Característiques dels sol·licitants de retorn voluntari	40
4.4.2 Necessitats i demandes	42
4.4.3 Intervenció realitzada al SAIER	43
5. SERVEI D'INTERPRETACIÓ I TRADUCCIÓ (STI)	45
5.1 Dades d'activitat	45
5.1.1 Servei d'interpretació oral	47
5.1.2 Servei de traducció de documents	51
5.2 Previsió d'increment dels serveis	52
6. MILLORA CONTÍNUA	53
6.1 Opinió dels usuaris	51
6.2 Avaluació sobre l'exclusió social dels usuaris SAIER	56
6.2.1 Informació sobre les unitats familiars	57
6.2.2 La situació laboral i els ingressos	58
6.2.3 L'habitatge i la pobresa energètica	59
6.2.4 Conclusions	61
7. CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR	61
7.1 Conclusions generals	61
7.2 Reptes de futur	62

1. PRESENTACIÓ

El SAIER -Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats- s'emmarca dins la Direcció d'Atenció i Acollida a Immigrants de l'Àrea de Drets Socials. L'Ajuntament comparteix la gestió d'aquest servei públic i gratuït amb diverses entitats expertes en els temes oferts: Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya (AMIC), Associació per l'Orientació, Formació i Inserció de Treballadors Estrangers (CITE), Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL), CREU ROJA, Fundació Privada Associació Catalana de Solidaritat i Ajuda als Refugiats (ACSAR), Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona (ICAB). La gestió del servei de recepció, informació i assessorament i d'interpretació i traducció la fa l'Associació ABD.

Des de l'any 1989, ofereixen un conjunt de serveis de suport, assessoria i atenció especialitzada tant als ciutadans com als professionals d'altres serveis municipals.

Al SAIER es presten els serveis següents:

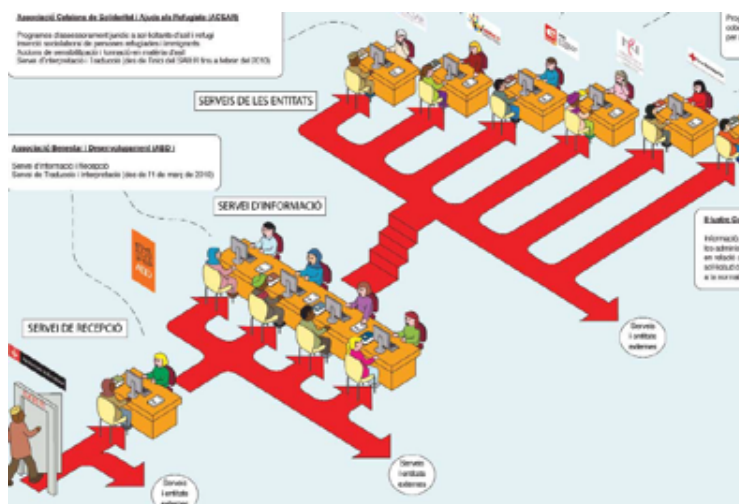
- Atenció a Persones Immigrades
- Atenció a Persones Refugiades
- Servei d'Informació sobre Emigració
- Servei d'Informació sobre Retorn Voluntari

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

El SIAER és una organització complexa i, per atendre de forma eficient l'elevat volum d'usuaris que s'adrecen al servei, organitza l'atenció en forma de **finestreta única**: el servei de recepció i informació atén les persones en primera instància, recull les demandes, ofereix informació general i concerta les cites amb la resta d'entitats especialitzades que conformen el servei; també gestiona el servei de traducció i interpretació i serveis de temes específics i transversals.

Els serveis especialitzats realitzen l'atenció i seguiment del cas, treballant de forma coordinada amb la resta de serveis del SAIER i en xarxa amb els serveis i entitats de ciutat.



La Missió del SAIER és facilitar i acompanyar les persones que viuen a Barcelona en la seva mobilitat internacional (immigració, protecció internacional, emigració i retorn voluntari), per afavorir la convivència en la diversitat, la igualtat i la cohesió social a la ciutat.

Durant el 2013 el SAIER va redissenyar la seva missió, objectius i serveis, per adequar-se a la dinàmica de fluxos migratoris que es donen a la ciutat de Barcelona. D'aquesta manera, durant el 2014 el SAIER va passar de ser un centre especialitzat en atenció a persones immigrants i refugiades a un centre d'atenció a les persones en qualsevol dels seus processos de mobilitat internacional, de migració internacional.

Les línies estratègiques per al 2015 han estat: Coordinació interna, coordinació externa, difusió del servei i avaluació i seguiment.

2. DADES D'ACTIVITAT DEL SAIER

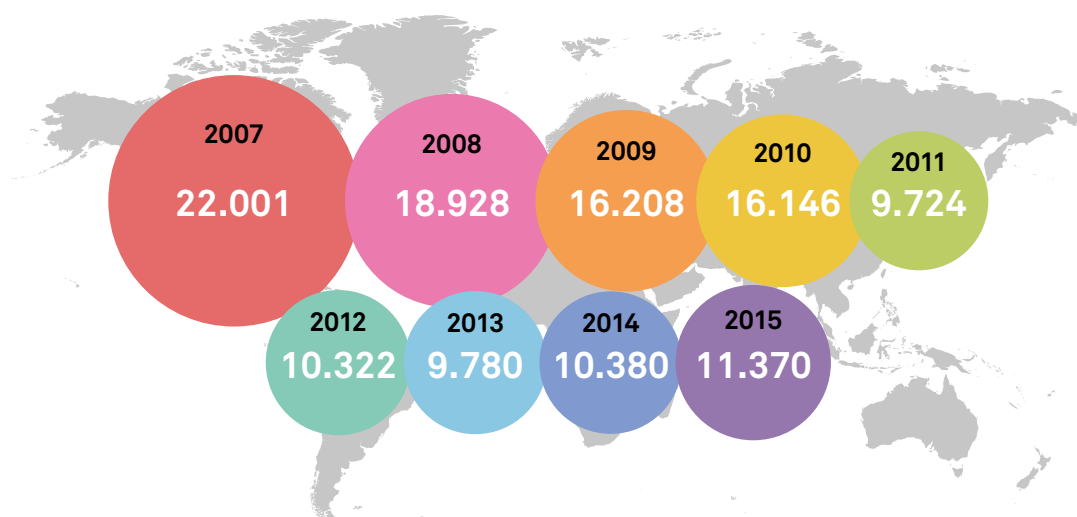
En aquest apartat es recopilen de forma visual els indicadors més importants que resumeixen, per una banda, l'activitat i l'abast del servei, i per l'altra, el perfil de població al qual arriba i les necessitats que atén.

És important explicitar que les apreciacions que s'exposen a continuació es fonamenten en dades quantitatives però també en la feina diària realitzada amb els usuaris; **per tant, són observacions de les tendències que afecten no el conjunt de la immigració a Barcelona, sinó a la part de realitat que s'atén des del SAIER.**

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a *Immigrants,*
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Persones ateses SAIER 2007/2015



Dades: Memòria SAIER del 2007 - 2015.

Enguany el SAIER ha atès **11.369 persones**, amb les quals s'han realitzat **43.307 activitats**. Aquestes xifres suposen un augment de quasi 1.000 usuaris i 6.600 activitats més que el 2014.

Veient l'evolució històrica del servei, s'observa que l'any 2013 va marcar un punt d'inflexió en la davallada d'usuaris i el 2014 s'inicia la tendència a l'alça, principalment per l'obertura del SAIER a nous perfils de població i la posada en marxa dels nous serveis d'assessorament sobre retorn *voluntari* i emigració. Durant el 2015, no només es consolida un nivell d'atenció alt, sinó que **s'accentua el volum d'usuaris i d'activitats realitzades a causa de l'augment en l'arribada de refugiats a Barcelona i les dificultats en els procediments d'estrangeria i de nacionalitat**.

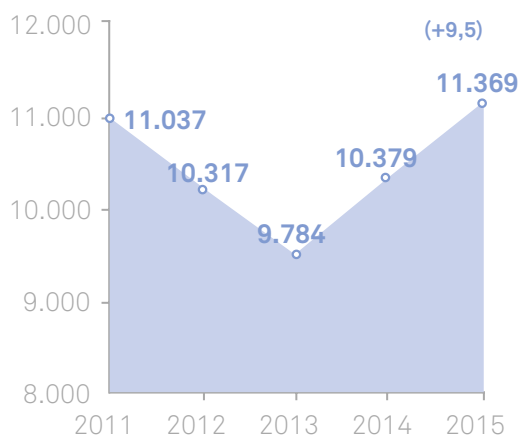
	2013	2014	2015	Diferència 2013-2014	Diferència 2014-2015
Altes noves <i>Augment</i>	5.664	6.243 10,2 %	6.815 9,2 %	+ 579	+ 572
Usuaris atesos <i>Augment</i>	9.917	10.380 4,7 %	11.369 9,5 %	+ 463	+ 989
Activitats <i>Augment</i>	35.353	36.726 3,9 %	43.307 18 %	+1.373	+6.581

Drets Socials

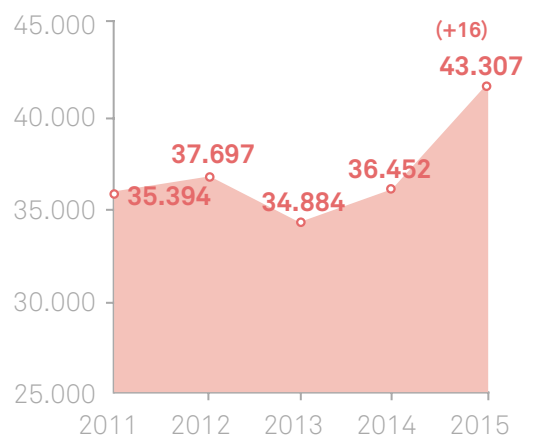
Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

A continuació es mostra l'evolució interanual de l'activitat al SAIER, en el període 2011-2015. Tal com mostra el gràfic, l'activitat d'aquest any és la major dels darrers cinc anys:

Evolució usuaris atesos



Activitats realitzades



La taula següent exposa la tasca desenvolupada per cadascuna de les entitats que conformen el SAIER durant el 2015, i mostra el pes d'intervenció de cada servei:

ENTITAT	USUARIS ATESOS	Mitjana mensual	ACTIVITATS REALITZADES	Mitjana mensual
Servei de recepció, informació i assessorament (ABD)	9.996	833	21.273	1.773
Atenció Social (Creu Roja)	1.563	130	8.426	702
Assessorament i tramitació documentació (CITE)	4.122	344	5.811	484
As. jurídic (ICAB)	2.050	171	3.053	254
As. jurídic refugiats (ACSAR)	699	58	1.157	96
Homologació i convalidació de títols, orientació laboral (AMIC)	1.431	119	2.273	189
Consorti per a la normalització lingüística (CPNL)	1.047	87	1.314	110
TOTALS	11.369	947	43.307	3.609

Drets Socials

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2015

El 2015, els usuaris han necessitat un nombre major d'intervencions per atendre les seves demandes: s'han realitzat **3,8 activitats per usuari**, lleugerament superior al 2014, en què va ser de 3,5. Segons els professionals del servei:

- Cadavegada hi ha més usuaris que realitzen **consultes sobre múltiples temes** (per exemple: homologar estudis i continuar formant-se a Barcelona, renovar un NIE de llarga durada i nacionalitzar-se, etc.).
- Les situacions dels usuaris són **més complexes o greus**, i es necessiten més cites de **seguiment**.
- L'augment del nombre de **refugiats** també ocasiona una major intervenció: la majoria de casos requereixen de **seguiment jurídic i social simultanis**.

Les principals demandes que no s'han pogut cobrir des del SAIER

A més dels 11.369 usuaris registrats, la recepció ha atès un total de **1.665 persones** més que no queden registrades a l'aplicació informàtica. Aquestes han realitzat demandes que no es poden satisfer des del SAIER, ja sigui **perquè la temàtica no es pròpia de la cartera de serveis del SAIER (67%, 1.115 persones)** o bé perquè **resideixen fora del municipi de Barcelona (33%, 560 persones)**. En aquests casos, la recepció orienta les persones cap a altres recursos de la ciutat o d'altres localitats.

Les principals demandes que no s'han pogut cobrir des de SAIER i que, per tant, s'han orientat a altres recursos han estat: 795 consultes jurídiques (sobre dret civil, familiar, laboral i penal), 195 consultes respecte a escoles on aprendre castellà, 170 informacions sobre l'empadronament, 165 d'atenció social, 115 respecte a serveis per a persones sense sostre i 61 consultes sobre salut. Les peticions **d'atenció social** i de **serveis per a persones sense sostre** pràcticament s'han doblat. Això coincideix amb l'apreciació subjectiva dels professionals del servei, segons els quals la població atesa està vivint situacions cada vegada de major precarietat econòmica i social.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Les atencions telefòniques

Aquest any s'han registrat un total de **7.143 atencions telefòniques**. Això suposa un increment del 20% respecte a l'any 2014 i una **mitjana de gairebé 600 trucades al mes** ateses des de la recepció.

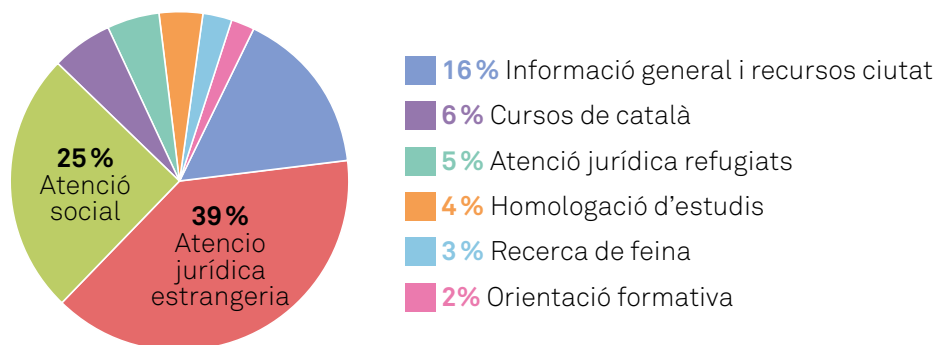
	2013	2014	2015
Trucades ateses	4.746	5.933	7.143
Augment	-	25%	20%

Aquest increment és el resultat de dues accions: la millor difusió dels serveis del SAIER ha fet augmentar les consultes d'usuaris, així trobem que **un 33% de les trucades són per demanar informació** prèvia sobre els serveis del SAIER i tràmits d'estrangeria; i per altra banda, aquest 2015 s'engega el servei de **programació de cites per telèfon** per als usuaris registrats (això ha suposat un altre **33% de les trucades**). Aquest servei de cita telefònica ha permès millorar l'atenció al públic, ja que permet reduir el nombre de desplaçaments a les oficines.

Cal destacar també que un **27% de les trucades són professionals**, tant de serveis municipals (treballadors socials, educadors i professionals de la salut), com d'entitats socials i particulars que volen coordinar casos o fer una consulta sobre el seu tràmit.

Les demandes ateses al SAIER

Enguany s'han formulat 29.064 demandes diferents al conjunt de les entitats SAIER, que es distribueixen com segueix.








En l'apartat de tipologia d'usuaris d'aquesta memòria, és proporciona informació més detallada sobre aquestes demandes, necessitats i les intervencions realitzades al SAIER sobre aquest tema.

3. PERFIL DE LES PERSONES ATESES AL SAIER

Drets Socials

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2015

Resumim a continuació el **perfil majoritari dels 11.376 usuaris** diferents atesos el 2015, mostrant les dades en una comparativa des del 2008.

	2008	2010	2012	2013	2014	2015
	66% homes	65% homes	60% homes	58% homes	51% homes	50% homes
	Menys 3 a BCN	Menys 3 a BCN	Menys 3 a BCN	Menys 3 a BCN	Menys 3 a BCN	Menys 3 a BCN
	Estudis secundaris	Professionals	Estudis mitjans	Estudis mitjans	Estudis mitjans	Estudis mitjans
	95% Irregular	62% Irregular	42% Irregular	65% Irregular	54% Irregular	50% Irregular
	Pakistàn i Índia	Pakistàn i Índia	Bolivia i Perú	Marroc	Marroc i Bolívia	Ucraïna

3.1.1 SEXE

És manté la tendència a una proporció similar entre dones (5.644, 49'9 %) i homes (5.669, 50'1 %).

3.1.2 EDAT

El 50,6% dels usuaris tenen entre 18 i 35 anys, per tant, adults joves, continuant la tendència dels darrers anys.

EDAT	0-18 anys	18-35 anys	36-65 anys	Més de 65 anys
Total	1.055	5.726	4.377	148
Percentatge	9,3 %	50,6 %	38,7 %	1,3 %

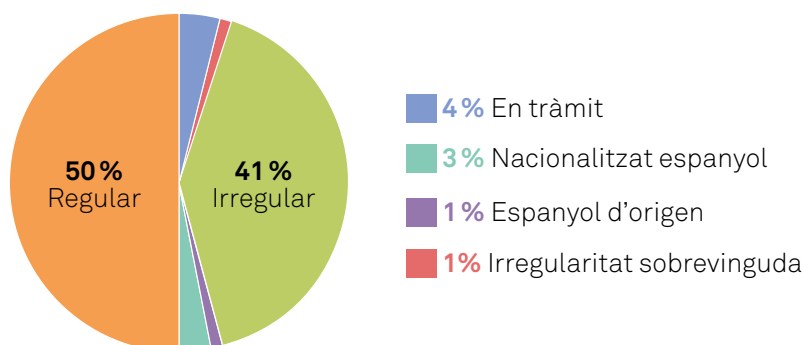
Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

3.1.3 LA SITUACIÓ ADMINISTRATIVA

Des de 2013 la proporció d'usuaris en situació regular està retrocedint, i enguany se situa en el 50 %. Considerem que hi ha dos motius principals: per una banda, les dificultats per regularitzar-se i mantenir la regularitat de les persones immigrants en el context de crisi econòmica (amb la manca de llocs de treball), i per l'altra, que ha augmentat el nombre de nouvinguts atesos al servei, sobretot refugiats, tal com veurem més endavant.

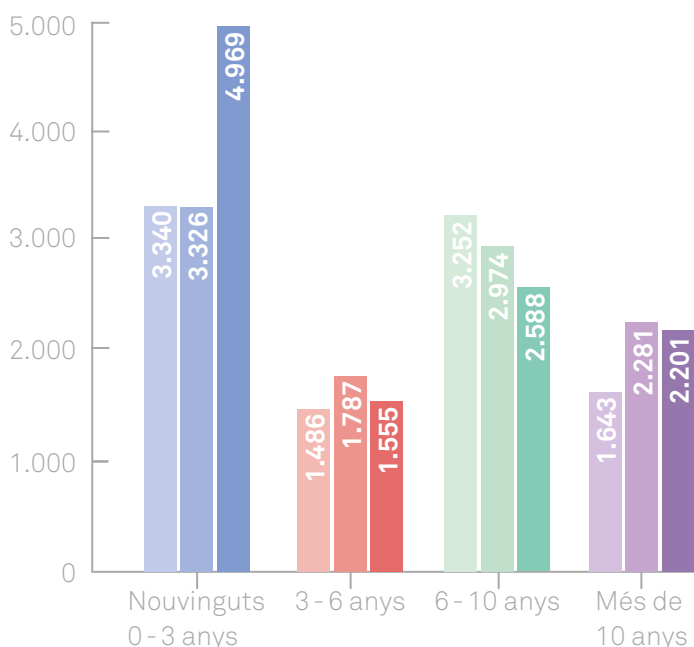
Respecte al 2014, la taxa d'irregularitat puja un 3 %, la regularitat baixa un 4 %. El nombre d'irregularitats sobrevingudes detectades es manté estable malgrat els esforços dels serveis per evitar aquestes situacions. El nombre de persones nacionalitzades s'ha quasi doblat.



3.1.4 ANYS D'ARRIBADA A ESPANYA

Durant els últims anys, amb l'assentament de diferents col·lectius a la ciutat, el SAIER cada vegada atén més les persones al llarg del seu procés vital a la ciutat. Aquest fet no ha canviat, però enguany s'ha donat un important augment del nombre de persones nouvingudes ateses, degut principalment a l'arribada de refugiats: les persones nouvingudes han passat de representar el 32 % dels usuaris atesos al 44 %, és a dir, 1.643 persones nouvingudes més que l'any 2014. Aquest perfil de població acostuma a tenir majors demandes socials i també requereix d'un major ús del servei d'intèrprets.

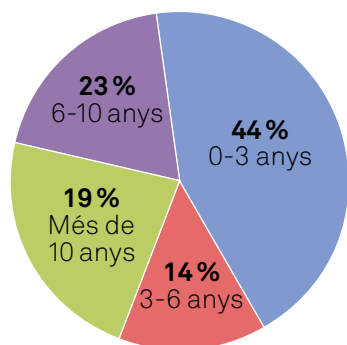
Les barres mostren l'evolució 2013-2014-2015



Drets Socials

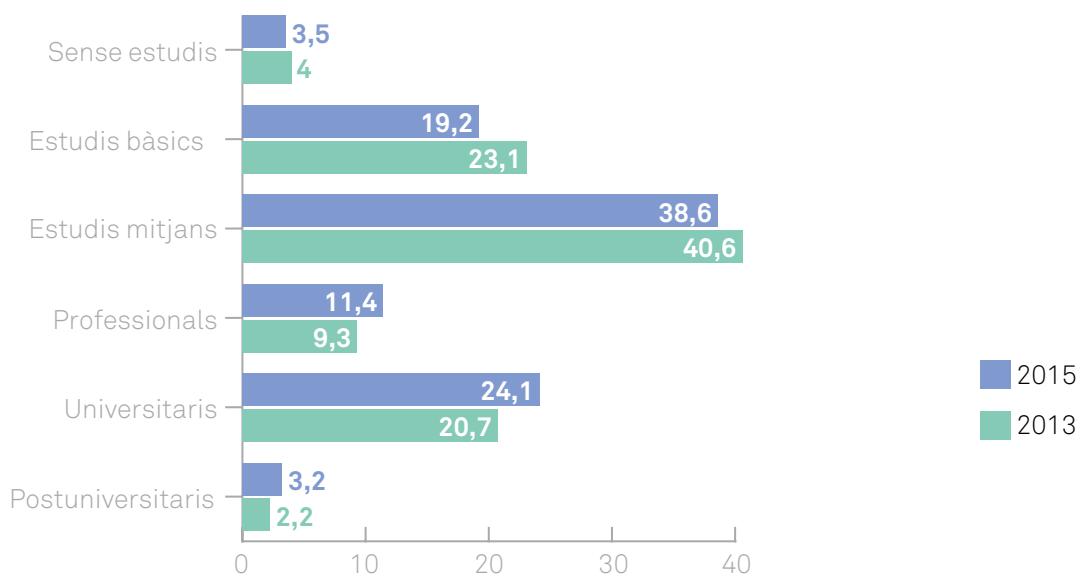
Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2015

Usuaris segons anys d'arribada



3.1.5 NIVELL D'ESTUDIS

Les dades mostren que el nivell d'estudis dels usuaris ha augmentat un poc respecte d'anys anteriors. El principal nivell d'estudis continua sent el grup dels qui tenen estudis mitjans (39 %, 3.157 usuaris). Però aquest 2015, per primera vegada atenem més persones amb estudis universitaris (24 %, 1.976), que amb estudis bàsics (19 %, 1.573). Tal com veurem, això comporta una major necessitat d'assessorament respecte de l'homologació i convalidació d'estudis estrangers.



Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

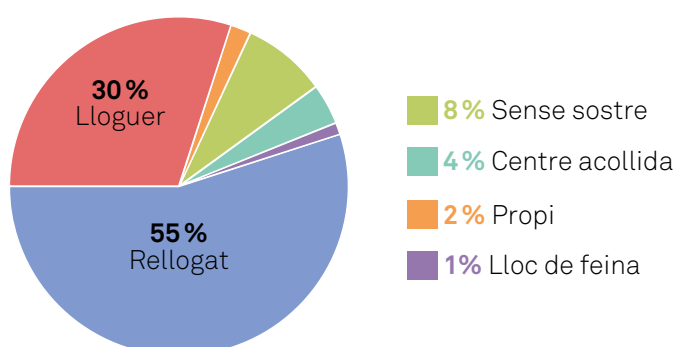
Les persones sense estudis també disminueixen (3,5%, 283) i les qui posseeixen titulació postuniversitària augmenten (3,2%, 261).

3.1.6 TIPUS D'HABITATGE

Les dades mostrades al gràfic corresponen al 75,5 % dels usuaris (són els expedients en què s'ha informat d'aquesta dada).

No hi ha canvis destacables respecte a altres anys.

Cal destacar que el 8 % dels usuaris es troben en situació de sense sostre i suposen 687 persones.



És simptomàtic observar que un **55% dels usuaris estan vivint en habitacions rellogades**, compartint el pis amb d'altres persones (33%) o bé en pisos llogats de manera il·legal i convivint només amb la família (24%), amb la precarietat habitacional que es deriva d'aquesta situació.

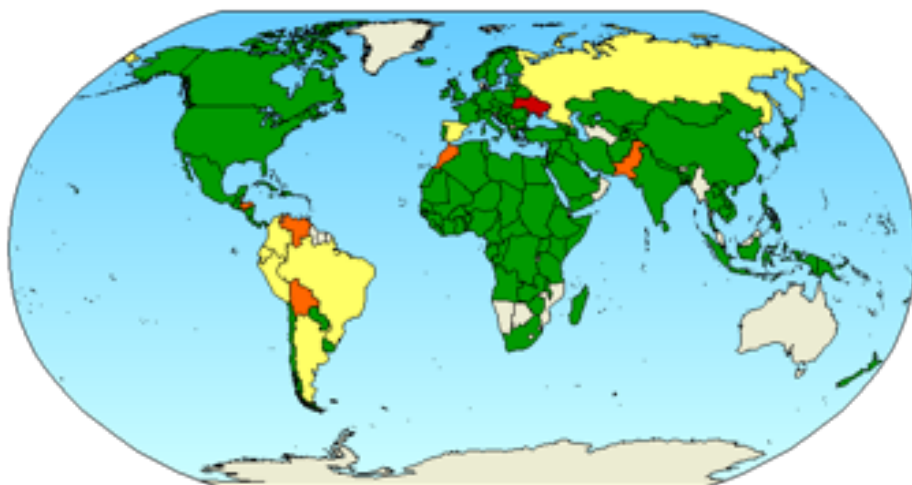
De les persones ateses en el servei de recerca d'habitatge del SAIER, en trobem moltes que els costa pagar el lloguer, que no troben feina i que han de deixar l'habitatge en poc temps i vénen a buscar una solució. Quan l'usuari no té habitatge o aquest es troba en perill imminent de pèrdua, des del SAIER es coordina amb entitats i serveis socials (CSS, Albergs, SIS) i fa de mitjancer amb altres entitats que disposen de pisos socials o d'acollida, per tal d'intentar cercar una solució. És important destacar que gairebé 2 de cada 10 persones manifesten que no poden pagar un lloguer o una habitació i han de buscar recursos alternatius, i en comparació amb 2014, pràcticament es dupliquen les cessions d'habitatges entre amics (els deixen viure en habitatges de coneguts). Les persones que exposen estar ocupant un habitatge també augmenten.

3.1.7 PAÏSOS D'ORIGEN

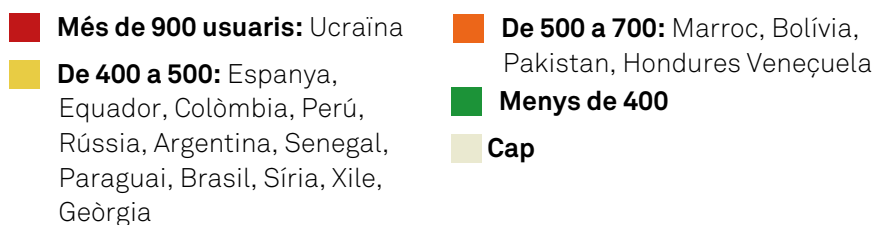
Al SAIER, com va sent tradicional, s'han atès persones de 155 nacionalitats diferents, la qual cosa reflecteix la gran diversitat d'orígens que hi ha a la ciutat de Barcelona.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015



Font: Gestió de Sistemes de la Informació, Ajuntament de Barcelona.



Els 10 principals països d'origen		Les 10 principals nacionalitats		Els 5 països que més creixen (2014-15)		Els 5 que més decreixen (2014-15)	
Ucraïna	945	Ucraïna	958	Ucraïna	+86%	Síria	-23%
Marroc	693	Marroc	706	Veneçuela	+71%	Perú	-13%
Bolívia	652	Pakistan	661	Índia	+42%	Equador	-15%
Pakistan	649	Hondures	644	Espanya	+39%	Colòmbia	-19%
Hondures	637	Bolívia	636	Hondures	+26%	Bolívia	-18%
Veneçuela	524	Espanya	585				
Espanya	467	Veneçuela	502				
Equador	426	Colòmbia	407				
Colòmbia	425	Rússia	400				
Perú	414	Equador	380				

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Respecte de les procedències que més creixen:

Ucraïna. El fort augment d'ucraïnesos és degut a la situació de conflicte armat que viu el país. Els usuaris relaten situacions de guerra civil en els pobles i ciutats, i molts joves fugen per evitar ser reclutats. Constitueixen el principal país d'usuaris atesos i acudeixen majoritàriament per demanar protecció internacional o procediments relacionats.

Veneçuela. La segona nacionalitat que més ha augmentat. Els usuaris relaten que estan emigrant a causa de les precàries condicions de vida que hi ha al país: escassetat d'aliments, manca de perspectives de futur, etc. També és important el nombre de persones amb doble nacionalitat que estan retornant. Rellevant és el nombre d'estudiants veneçolans que trien Espanya com a país on formar-se, amb expectatives de convertir-lo en país de residència més permanent. Una part acudeixen per demanar asil polític.

Índia. Aquesta comunitat, molt present a al ciutat, està començant a fer un ús major dels serveis del SAIER, sobretot pel boca-orella entre la seva comunitat. Acudeixen per tràmits de renovació del NIE i per reagrupament familiar.

Hondures. La migració d'Hondures atesa s'està caracteritzant per ser mares i fills joves o adolescents que manifesten fugen de les situacions de violència generalitzada i de les bandes que intenten captar els menors.

Espanya. S'ha incrementat el nombre de persones d'origen espanyol que fan ús dels serveis del SAIER i acudeixen per tot tipus de tràmits d'estrangeria: informació per a parelles mixtes, reagrupament de fills no nacionals, contractació i regularització de treballadors, consultes sobre emigració, homologació de títols, etc.

Respecte de les procedències que més minven:

Síria. Els refugiats sirians cada vegada arriben menys a Barcelona, no perquè el flux a nivell internacional hagi disminuït, sinó perquè la seva migració acostuma a tenir altres països de destí o per les polítiques europees.

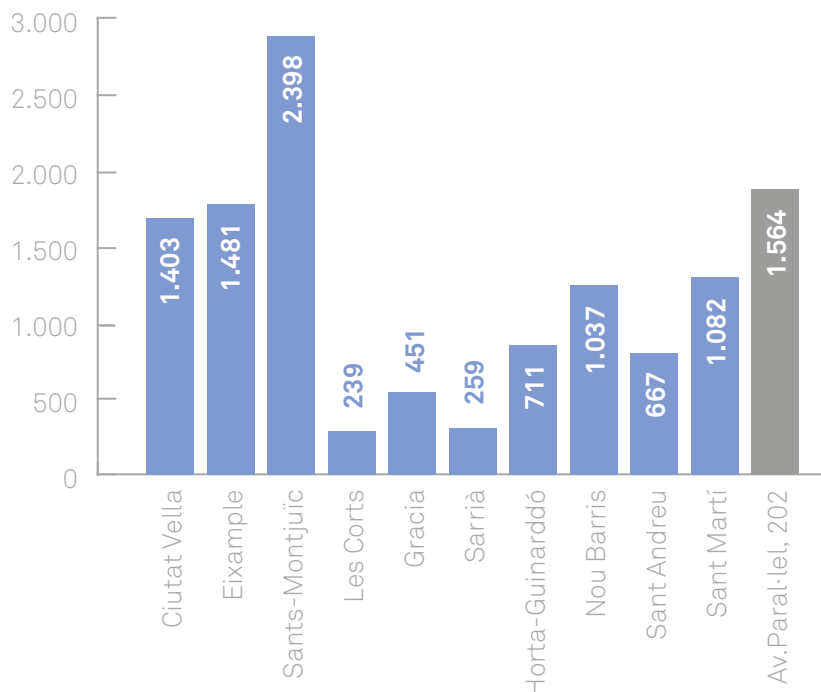
Perú, Equador, Colòmbia i Bolívia. En línies generals, hi ha una davallada d'usuaris d'Amèrica llatina; en part perquè ja està aconseguint la nacionalitat i requereixen de menys serveis SAIER.

La comunitat boliviana va ser el principal país d'origen atès al SAIER els anys 2012 i 2014. Ara baixa a la tercera posició, amb un descens del 18%.

3.1.8 DISTRICTES I BARRIS

La distribució d'usuaris a la ciutat de Barcelona segueix similar a la d'anys anteriors, amb major presència als districtes de Sants-Montjuïc, Eixample, Ciutat Vella, Sant Martí i Nou Barris, en aquest ordre.

Usuaris segons districte



Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Comparant les xifres amb les de 2014, s'observa que els residents a l'Eixample han disminuït un 5% (-395 usuaris). El districte amb major augment d'usuaris ha estat Nou Barris (1'2%, +193 usuaris).

Enguany s'han registrat **1.564 usuaris sense domicili fix**, 117 persones més que el 2014, i que representen el 14 % de la població atesa. Se'ls ha anotat amb l'adreça de la seu del SAIER quan es tracta de persones que manifesten trobar-se en alguna de les situacions següents: persones sense llar, que han perdut l'habitatge habitual i van de casa en casa d'amics o familiars, persones que acaben d'arribar i encara no tenen una adreça estable.

El conjunt d'aquestes situacions assoleix un volum similar al d'un districte de la ciutat, de fet, seria el segon districte amb més població migrant atesa. Això ens dóna una idea de la quantitat de persones que resideixen en situacions de forta precarietat i amb una alta temporalitat i incertesa.

El 50 % dels usuaris resideixen en els 10 barris següents:

Els 10 principals barris

Sense domicili fix	1.564	13,9	Sagrada Família	272	2,4
Poble-sec	975	8,6	Hostafrancs	251	2,2
Raval	921	8,2	Marina de Port	254	2,2
Sant Antoni	376	3,3	Vila de Gràcia	220	1,9
Nova Esquerra Eixample	374	3,3	el Besòs i el Maresme	208	1,8
Sants	369	3,3			
	Total	%		Total	%

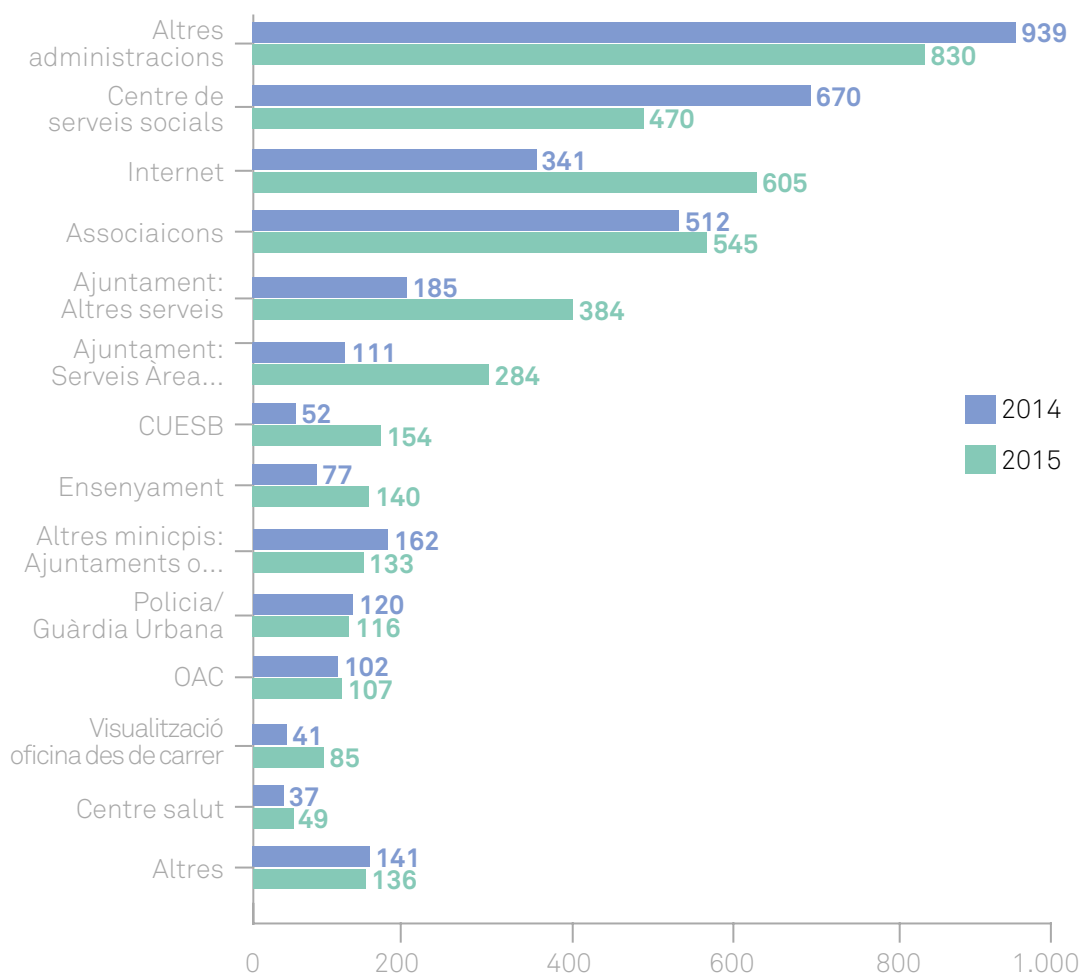
Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Les variacions d'usuaris segons barris 2014-2015 són inferiors a l'1 %, és a dir, molt poc significatives. El més rellevant és l'alta distribució de la població migrant atesa per la majoria de barris de la ciutat.

3.1.9 FORMA D'ACCÉS AL SAIER

El 62% dels usuaris (6.691 persones) coneixen el servei mitjançant familiars, amics o coneguts. Per tant, la principal via per conèixer el servei és mitjançant la difusió que en fan els propis usuaris entre familiars i coneguts. El 38 % restant hi accedeix per les vies següents:



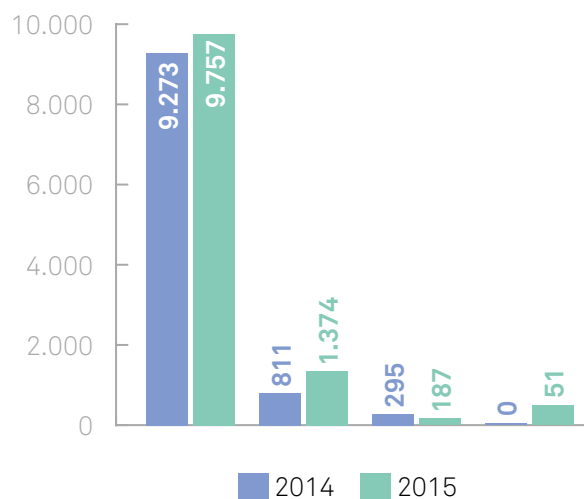
Drets Socials

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2015

- S'observa que els centres serveis socials (7%), altres administracions (7%) i les associacions (4%) són els principals agents derivadors que més han crescut en relació amb l'any anterior.
- El nombre de persones que han conegut el SAIER mitjançant internet (5%) pràcticament s'ha doblat respecte del 2014.
- També s'han multiplicat per dos els usuaris orientats des d'altres serveis de l'Ajuntament, la Direcció d'acollida d'immigrants i els centres d'ensenyament. Aquestes dades revelen que l'estratègia de difusió del SAIER ha tingut efectes positius. Aquesta relació més fluida i propera s'ha transformat en un major nombre d'usuaris derivats.
- Pel que fa al Centre d'emergències socials de Barcelona (el CUESB), ha derivat el triple d'usuaris al SAIER. Gairebé tots els casos derivats corresponen a persones refugiades que acaben d'arribar a Barcelona i no disposen de mitjans per cobrir l'allotjament ni les necessitats bàsiques.

4. TIPOLOGIA D'USUARIS

Aquest és el primer any que informàticament podem obtenir dades disgregades sobre les quatre tipologies d'usuari prioritàries pel servei: persones immigrants, emigrants, sol·licitants de retorn *voluntari* i sol·licitants de refugi.



Tipologia usuari	2014	2015
Immigració	89%	86%
Refugi	8%	12%
Retorn voluntari	3%	2%
Emigració	0	0,5%
Total	100%	100%

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

S'observa que el nombre de persones immigrants té un lleuger augment; però la pujada més significativa, proporcionalment, es produeix en el nombre de refugiats atesos (557 més respecte del 2014). A continuació s'exposen en detall les característiques de cada tipologia d'usuaris, les necessitats i demandes detectades i les intervenció realitzades al SAIER.

4.1 Immigració

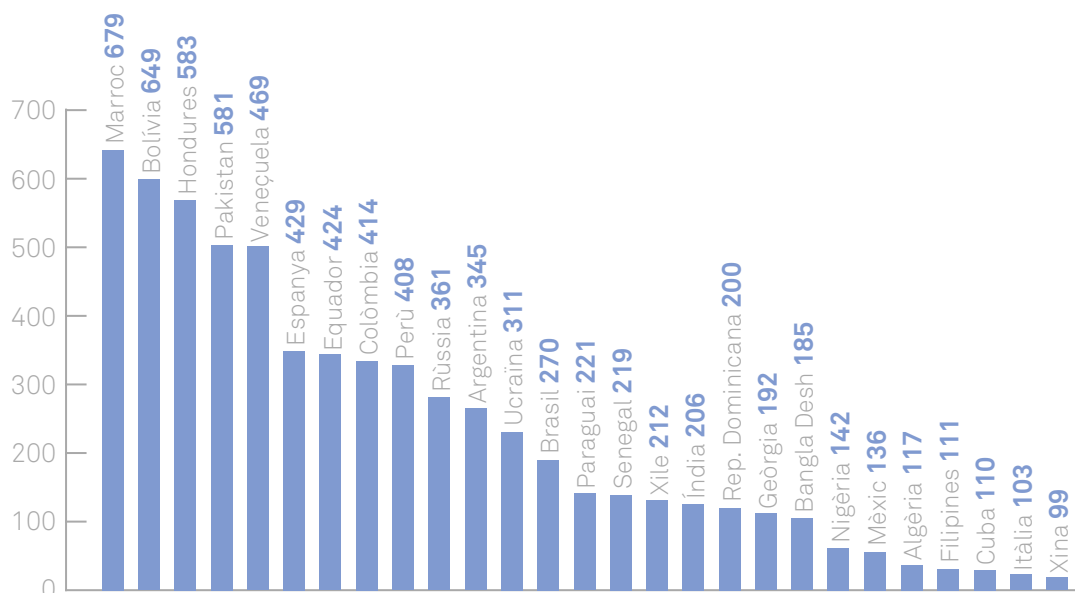
Com va sent tradicional, aquesta és la tipologia d'usuari principalment atesa al SAIER, i han suposat un total de 9.757 persones.

4.1.1 CARACTERÍSTIQUES DE LES PERSONES IMMIGRANTS ATESES

Les persones amb nacionalitat estrangera continuen sent el grup majoritari d'atesos al SAIER (85%). A continuació s'indiquen les característiques d'aquests usuaris:

País d'origen

Els 20 països següents representen el 75 % de persones immigrants ateses al SAIER :



Drets Socials

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2015

Tal com es veu al gràfic, hi ha una gran varietat d'origens i que cap nacionalitat es predominant respecte de les altres.

El Pakistan i Veneçuela són les que enguany han presentat una major tendència a l'alça. Respecte del Pakistan, els usuaris relaten que les condicions de vida al país estan empitjorant, i respecte de Veneçuela, aquest 2015 Barcelona n'ha rebut un nombre important d'estudiants.

Situació documental. Aquest 2015 les xifres no mostren variacions respecte de l'any anterior, els percentatges de cada situació es mantenen estables. El 54% es troben en situació administrativa regular, i el 39% irregular. Hi ha un 3% de persones en tràmit, i un altre 3% de nacionalitzats espanyols. No es detecta cap milloria en les possibilitats de regularització de la població atesa.

Gènere. Hi ha paritat entre el nombre de dones i homes atesos.

Edat. El 91% dels immigrants atesos al SAIER estan en edat laboral i el 50%, a més, formen part del grup d'adults joves.

Anys d'estada a Espanya

Nouvinguts 0-3 anys	4.921
3-6 anys	1.547
6-10 anys	2.579
Més de 10 anys	2.194

Tipus d'habitatge. El 55 % dels immigrants viuen en habitacions rellogades, compartint pis o en habitacions cedides per amics i familiars.

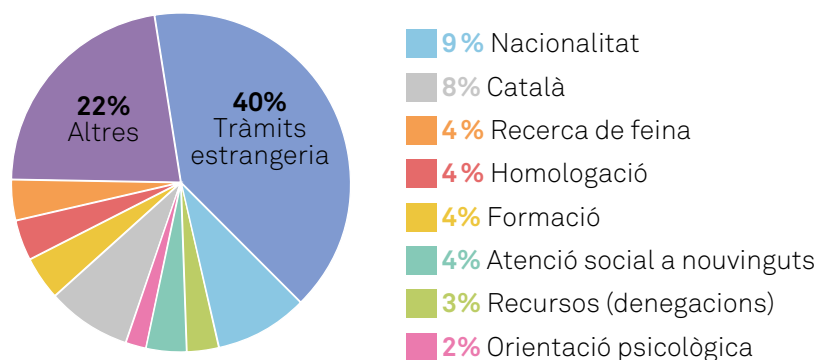
Nivell d'estudis. El 40 % han assolit estudis mitjans i un 23 % disposen de titulació universitària.

4.1.2 NECESSITATS I DEMANDES

Tal com podem veure al gràfic, el 52 % de les consultes que realitzen les persones immigrades versen sobre qüestions jurídiques d'estrangeria. Les consultes vinculades a la inserció formativa i laboral sumen un 20 % de les demandes; mentre que l'atenció psicosocial representa un 6 %.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015



A l'apartat **altres (22%) hem agrupat qüestions d'informació general**, d'entre les quals cal destacar el següent:

- Al mes de març de 2015 es van publicar al BOE les instruccions tècniques als ajuntaments sobre la gestió del padró municipal, que intenten homogeneïtzar els procediments al territori estatal. L'aspecte més destacable és que indiquen el procediment per **empadronar-se sense domicili fix** a qualsevol localitat, i detalla els informes de serveis socials necessaris. De les 192 consultes sobre empadronament, es continuen detectant moltes dificultats per aconseguir el padró en habitacions rellogades i també en el cas de persones sense sostre, quan hi ha manca de documents d'identitat o manca de treballador social.

- L'any 2015 s'han atès 176 consultes sobre **atenció sanitària**. Durant el 2015 aquesta s'ha vist millorada gràcies a dos factors: per una banda, a partir del mes d'agost el CatSalut aplica la Instrucció 08/2015 (*d'Accés a l'assistència sanitària de cobertura pública als ciutadans estrangers empadronats a Catalunya que no tenen la condició d'assegurats o beneficiaris del Sistema Nacional de Salut*), que avança a partir dels tres mesos d'empadronament la cobertura completa (anteriorment s'havia d'esperar un any), i per l'altra, Creu Roja estableix un conveni especial amb el CatSalut per facilitar la targeta sanitària a persones amb problemàtiques de salut i alta vulnerabilitat social.
- Les **orientacions a Centre de Serveis Socials territorials**, efectuades des del servei de Recepció i Informació, han augmentat enguany fins a les 183 consultes (a banda de les derivacions realitzades per Creu Roja / SAIER). La coordinació de casos ha anat agafant pes dins les tasques d'intervenció diàries.
- Un 1,5% de les demandes les han realitzat **persones sense sostre**, a qui s'ha orientat cap a CUESB, Creu Roja / SAIER o el SIS segons perfil. S'ha informat respecte dels serveis d'accés directe com albergs, dutxes i centres de dia, i s'ha millorat el procediment per sol·licitar les targetes menjador, per reduir els temps d'espera.

Malgrat els esforços dels diferents serveis, els recursos han estat insuficients per cobrir la demanda. Alguns usuaris verbalitzen que han de passar diversos dies o setmanes al carrer (segons el moment de l'any) fins a trobar plaça on dormir, i que els és molt difícil accedir a atenció social de seguiment. Especialment difícil és la situació dels qui no disposen de treballador/a social.

A part, aquest 2015, el SAIER ha editat el primer **mapa de recursos socials i d'estrangeria**, com a eina i suport documental per als usuaris.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

A continuació és mostren en detall **el 88% de les demandes**, que corresponen a serveis especialitzats:

Entitat	Demanda	Nombre	%
ICAB	Nacionalitat	1.169	9,4
ICAB i CITE	Orientació jurídica en estrangeria	1.011	8,1
CPNL	Cursos català	1.008	8,1
CITE	Renovació permisos	1.004	8,1
CITE	Permís de residència i treball	962	7,7
CITE	Reagrupament familiar	706	5,7
CITE	Arrelament	670	5,4
AMIC	Homologació-convalidació estudis	550	4,4
AMIC	Recerca de feina	486	3,9
Creu Roja	Atenció social	462	3,7
AMIC	Orientació formativa	455	3,7
ICAB	Impugnació de resolucions (recursos)	388	3,1
CITE	Règim comunitari	361	2,9
CITE	Modificació permisos	331	2,7
Servei d'informació	Orientació psicològica	294	2,4
Servei d'informació	Escoles castellà/català/adults	289	2,3
Servei d'informació	Empadronament	192	1,5
Servei d'informació	Ajut Social Sense Sostre	186	1,5
Servei d'informació	Atenció Social Territorial	183	1,5
Servei d'informació	Informació d'accés a l'atenció sanitària	176	1,4
Servei d'informació	Orientació jurídica	172	1,4
Servei d'informació	Oficina d'Atenció al Ciutadà	126	1,0
	Altres	1.271	10,2

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

4.1.3 INTERVENCIIONS REALITZADES AL SAIER

4.1.3.1 Els tràmits d'estrangeria

Les grans dificultats per aconseguir i mantenir la situació de regularitat

Aconseguir regularitzar-se. La principal dificultat continua sent aconseguir trobar una oferta de feina per un any de duració i a jornada completa, amb la situació actual del mercat laboral. És habitual trobar casos de persones que fa cinc, sis, set anys que estan buscant la manera d'accedir a la regularització i no ho aconsegueixen, i incrementen el risc d'exclusió social d'una part d'aquest col·lectiu.

Renovar el NIE cada vegada resulta més complicat per al manca de mitjans econòmics. Preocupa la situació de famílies que queden en situació d'irregularitat sobrevinguda, amb menors implicats.

Per altra banda, ens trobem amb matrimonis entre **comunitaris** en què l'extracomunitari no pot optar a documentar-se pel fet que la seva parella espanyola o comunitària no té mitjans econòmics suficients, encara que l'extracomunitari sí que els tingui.

La legislació d'estrangeria sovint és així un factor generador d'exclusió social. En aquests moments amb altes taxes d'atur en tota la població i que colpeja especialment la població immigrada, la normativa dificulta obtenir o mantenir la situació de regularitat administrativa.

Davant d'aquestes situacions, el SAIER ha continuat apostant pel treball en xarxa amb serveis municipals, professionals de l'àmbit social i de la salut, com a dinàmica per aportar un valor afegit al servei de qualitat i professionalitat. Gràcies al treball conjunt, s'aconsegueixen objectius que d'una altra manera no serien possibles, com per exemple, la col·laboració en els casos de sol·licitud de **l'Informe d'Esforç d'Integració per a renovacions**, en què un informe social o mèdic pot ajudar i fer que la renovació sigui positiva.

El dèficit de cites prèvies a l'Oficina d'Estrangeria

Durant l'estiu d'enguany, **l'obtenció de cites prèvies per a la presentació de sol·licituds** d'autoritzacions de residència per arrelament, targetes de residència per a familiar de comunitari, autorització de residència per reagrupament familiar i gestió d'incidències, etc., via web ha estat en alguns períodes quasi impossible i en altres les cites s'han endarrerit. Això va generar situacions límit quant als terminis de presentació, caducitat de documents, risc de perdre ofertes laborals, impossibilitat de realitzar viatges, etc.

Entitats que formen part del SAIER van emprendre accions per demanar que l'Oficina d'estrangeria de Barcelona adoptés les mesures necessàries per pal·liar aquestes incidències.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Els canvis en el procediment per a l'obtenció de la nacionalitat

La matèria més consultada durant l'any 2015 va ser la nacionalitat, amb un total de **1.169 consultes**, molt per sobre de la resta de les matèries. En la comparativa anual dels darrers cinc anys, el 2015 va ser l'any que més consultes sobre nacionalitat espanyola es van fer, i va coronar un increment sostingut des del 2010, i que a partir del 2012 ha superat les consultes sobre el règim general d'estrangeria.

Una de les causes concretes d'aquest increment de consultes està relacionada amb el procés de normalització (**regularització extraordinària**) **de l'any 2005: el 2015 s'han complert 10 anys del procés**, que és el període de residència prèvia exigida per adquirir la nacionalitat espanyola per residència que es demana a la majoria de nacionals de països no iberoamericans.

L'altre motiu fonamental ha estat la reforma del Registre Civil, que estableix el **nou procediment per a l'obtenció de la nacionalitat espanyola** per residència i que ha entrat en vigor a l'octubre de 2015.

Els canvis més rellevants han estat:

- La presentació de l'expedient es realitza per internet i el seguiment serà telemàtic. Així doncs, no cal esperar la cita amb el Registre Civil, les quals acostumaven a tenir una demora d'entre un i dos anys a Barcelona, i se n'agilitza la presentació.
- S'estableix una taxa inicial de 100 euros, únicament per iniciar els tràmits.
- S'ha de superar l'examen sobre Coneixements Constitucionals i Socioculturals d'Espanya (CCSE). És un examen tipus test i existeix un manual formatiu. L'examen té un cost de 85 €.
- A més, si el ciutadà prové d'algun país on el castellà és llengua oficial, també ha de passar una prova d'idioma per obtenir el diploma de DELE, amb un nivell A2 o superior, amb un cost de 124 €. Ambdós exàmens depenen de l'Institut Cervantes.

Des que es va iniciar la reforma del Registre Civil, tot el procés ha comportat una alta inseguretat jurídica; però amb l'entrada en vigor dels canvis s'han viscut els moments de major incertesa, ja que no es disposava d'instruccions clares respecte a com procedir amb les persones que tenien cites programades des del 2015 fins al 2017. Al SAIER s'han realitzat sessions informatives grupals per tal d'informar i assessorar sobre els canvis.

Els exàmens amb una bateria de preguntes preestablertes i un temari garanteixen que les persones podran preparar les proves i hi haurà una igualtat de condicions per a tots els examinands. Tot i això, l'escassetat en la disponibilitat de places per examinar-se és un dels principals obstacles als quals han de fer front els sol·licitants de nacionalitat.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Altres temes d'especial preocupació són l'alt cost econòmic que suposa tota la tramitació (que en el cas de parelles o famílies pot resultar encara més difícil d'assumir) i que no s'han tingut en compte les diferents capacitats de les persones a l'hora de dissenyar els exàmens (desconeixem com es resoldrà la situació de persones analfabetes o amb discapacitats).

4.1.3.2 La inserció formativolaboral:

L'aprenentatge del català

Durant l'any 2015 a l'oficina del Centre de Normalització Lingüística de Barcelona (CNL de Barcelona) al SAIER, com des de qualsevol altre punt d'atenció de què disposa el CNL de Barcelona, es fan inscripcions, consultes i gestions sobre formació de català, tant per als cursos que es fan a l'aula SAIER com per als que es fan a la resta de la ciutat.

En total, s'hi han registrat 1.315 visites. Aquestes visites s'han concretat en 1.047 expedients oberts, 796 inscripcions a cursos de català, principalment de nivell inicial i bàsic, informació sobre formació de català a 309 persones i també s'ha tramitat i lliurat certificats als alumnes inscrits als cursos.

A l'aula del SAIER s'han impartit 17 cursos, de nivell inicial i bàsics, en la franja horària de tarda (entre les 15 i les 21.30 h) la més sol·licitada pels usuaris. Quatre d'aquests cursos s'han adreçat específicament al col·lectiu xinès.

Tots els inscrits han rebut la informació sobre les activitats culturals que s'organitzen des de la coordinació d'activitats del CNL de Barcelona amb l'objectiu de fomentar entre els alumnes i participants en el programa de Voluntariat per la Llengua el coneixement de l'entorn i de la cultura catalana, i, també, per facilitar-los marcs d'ús de la llengua que estan aprenent fora del context de l'aula.

L'orientació formativa

Aquest any hi ha hagut **força demandes de formació ocupacional i de formació reglada no universitària**; en contra l'oferta de formació ocupacional ha disminuït considerablement, i no va arribar a cobrir la demanda.

El fet d'haver de tenir un nivell acadèmic per accedir a la formació limita l'accés de persones que no tenen homologada la titulació i únicament poden accedir a certificats de professionalitat de nivell 1. D'aquí la importància del reconeixement del nivell d'estudis.

També hi ha una **important demanda de formació per part de persones que només tenen passaport**; no sempre és fàcil trobar cursos als quals es puguin inscriure, perquè són poques les entitats que admeten persones en situació irregular.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Nivell acadèmic i homologació

El grup majoritari d'usuaris que hem atès enguany al SAIER per a homologacions es correspon a professionals especialitzats (46,8%): tres quartes parts tenen titulacions universitàries i una quarta part tenen titulacions no universitàries de formació professional. Al SAIER s'informa del procés d'homologació per poder exercir la professió a Espanya i també què es pot fer per continuar estudis acadèmics.

Amb una representació del 43,15% es troba el grup d'usuaris que disposa d'estudis secundaris (estudis estrangers equivalents a l'ESO o a qualsevol dels dos cursos de batxillerat). Es plantegen l'homologació dels seus estudis per tal d'accedir a formació ocupacional subvencionada; en aquest sentit, cal tenir en compte que el 41,22% dels usuaris atesos al servei d'homologacions es troben aturats (un 28% inscrits al SOC i un 13% encara no ho han fet).

Cal esmentar que un 14,5% d'aquest darrer grup són usuaris derivats pel Programa d'Acompanyament al Reagrupament Familiar de l'Ajuntament de Barcelona, bàsicament fills adolescents en procés de reagrupament pels seus pares i que necessiten homologar els estudis cursats per tal de prosseguir els seus estudis al nostre país (finalitzar el batxillerat, fer cicles formatius de formació professional o accedir a la universitat).

Trobem que en relació amb homologacions universitàries hi ha dues nacionalitats preponderants, Ucraïna i Veneçuela; mentre que pel que fa a homologacions d'estudis secundaris hi ha un major equilibri entre països, destaquen Hondures, Ucraïna, Bolívia, Espanya (nacionalitzats) i Colòmbia.

Aquest 2015 s'han presentat 93 expedients d'homologacions des del SAIER; i s'han pogut coordinar molt millor que l'any anterior les presentacions de sol·licituds de càlcul de notes mitjanes d'estudis de l'ESO i batxillerat per poder preinscriure's a estudis de formació professional de grau mitjà i superior. Una millor coordinació entre el SAIER i els tècnics del programa de Reagrupament Familiar i el servei de Registre de Títols del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, ho ha fet possible.

Recerca de feina

Dels usuaris que han fet ús del servei de recerca de feina, la presència d'ocupació femenina és major en servei domèstic, cura a les persones, neteja i sanitat, i la presència masculina és més notòria en la construcció. I trobem una representació de paritat en els sectors de serveis i comerç. De les persones que treballen, moltes d'elles ho fan amb contractacions a temps parcial.

Hi ha un increment de dones que manifesten treballar en l'economia informal, sobretot en el servei domèstic. Moltes d'aquestes dones manifesten interès a formar-se per així poder trobar una altra ocupació i cotitzar al règim general. Existeix un desconeixement del mercat laboral

i dels recursos per a la cerca. És un perfil amb una important mancança d'apoderament i tenen factors de risc com el desconeixement de l'idioma, major vulnerabilitat social, autonomia limitada, etc. Molts homes que havien treballat en la construcció acudeixen per iniciar processos de reorientació laboral.

Hi ha molta dificultat a trobar feina, majoritàriament en els perfils de baixa qualificació. Molts usuaris tenen un poder adquisitiu molt baix i ratllen el llindar de la pobresa.

Enguany es va començar a treballar en el programa LÀBORA, per inserir laboralment persones en situacions de vulnerabilitat social, i es fa seguiment del procés d'inserció individual.

4.1.3.3 L'atenció social

Atenció social a persones nouvingudes

L'atenció socials que s'ofereix al SAIER per a persones immigrants se centra en el perfil de persones extracomunitàries en situació administrativa irregular, que porten menys de dos anys a Espanya (i, per tant, es poden considerar nouvinguts) i que no estan territorialitzats. Aquest perfil d'atenció és complementari amb els serveis socials.

Els criteris per oferir seguiment social es basen en la situació de vulnerabilitat social, familiar i econòmica, l'existència d'una malaltia física o psíquica, la manca d'habilitats personals que limiten el seu procés d'acollida a la ciutat, etc. Actualment el seguiment social és llarg en el temps, pot tenir una duració mitjana d'entre sis mesos i un any, a causa de múltiples factors, sobretot la situació de crisi que viu el país en els darrers anys i que dificulta l'accés al mercat laboral, afecta tant el treball regular com l'economia submergida.

El servei d'atenció social del SAIER té una **dobla via de finançament**: per una banda, hi ha els fons de l'Ajuntament i, per l'altra, Creu Roja aporta recursos propis i dels programes estatals d'atenció a immigrants i refugiats.

Dels 462 casos atesos, **majoritàriament es corresponen a famílies amb menors**, que han augmentat en nombre. S'ha prioritzat la seva atenció ja que ha de ser més intensa i continuada en el temps. També s'atenen aquelles persones soles (homes i/o dones) que presenten un alt grau de vulnerabilitat, alguns porten tres anys en seguiment i es troben, des de la seva arribada, en circuits de carrer i/o en assentaments. Per altra banda, i des dels darrers anys, s'han atès dones d'origen subsaharià (majoritàriament originàries de Nigèria) amb o sense menors a càrrec, amb indicis de ser víctimes de xarxes de tràfic per a l'explotació sexual.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

També s'està realitzant el seguiment a llarg termini d'aquells casos en què s'ha pogut obtenir el permís de residència per circumstàncies excepcionals (a causa de malalties sorgides al nostre país) i que sense el seguiment i assessorament adequats, podrien caure en irregularitat sobrevinguda. Finalment, també s'atén persones soles o parelles, que tenen dificultats per cobrir les seves necessitats bàsiques, desconeixen la llengua, la societat d'acollida, el procés de regularització, etc.

Per altra banda, cal esmentar que gràcies a la implementació dels protocols establerts per Creu Roja Espanyola al llarg del territori nacional, es poden quantificar les persones ateses que compleixen el perfil de tràfic d'éssers humans amb finalitat d'explotació sexual.

Un fet que ha condicionat totalment l'atenció portada a terme amb els usuaris ha estat **l'enduriment de les condicions quant a la justificació econòmica del programa estatal d'atenció a immigrants gestionat per la Creu Roja**, que ja es van modificar l'any passat. Han seguit en funcionament els mecanismes interns establerts des del 2014 per tal de minimitzar les conseqüències ocasionades per aquest fet, però algunes **demandes bàsiques com la de l'allotjament s'han cobert parcialment i amb dificultats**, i és aquesta una de les principals demandes que es reben. Els beneficiaris del programa es troben impossibilitats per llogar un pis amb un contracte d'arrendament (imprescindible per facilitar ajuts de lloguer) ja que no disposen de la documentació necessària per fer-ho (permís de residència, contracte de treball, etc.). Enguany la demanda d'allotjament s'ha cobert, en primer lloc, a través de la partida econòmica de l'Ajuntament de Barcelona, que compta amb unes condicions més flexibles i ha permès el pagament d'habitacions de relloguer així com d'ajuts econòmics a persones sense documentació identificativa; en segon lloc, mitjançant el pagament d'allotjaments (habitacions i/o pensions) en entitats socials que ofereixen llars compartides a la ciutat de Barcelona i que compleixen els criteris de justificació econòmica, i finalment, s'han seguit realitzant derivacions a serveis socials i a recursos residencials d'altres associacions existents al territori (Fundació Benallar, etc.).

Tot i això, existeix una gran limitació de places d'habitatge i d'accés, sobretot en el cas de famílies amb menors, els recursos són més limitats, cosa que provoca que s'allarguin les seves estades en allotjament hoteleres coberts pel pressupost de l'Ajuntament de Barcelona, ja que no es troba fàcilment el recurs adequat a la seva situació.

S'ha seguit realitzant **l'atenció d'emergència humanitària estatal** a persones immigrades procedents de costes, dins el Programa d'Acollida temporal de *RD Ayuda Humanitaria 441/2007*.

En allotjament d'emergències, pagats per l'Ajuntament, es van atendre 323 persones; de les quals 61 persones van ser en programes d'atenció a Immigrants i 262 en programes d'atenció a Refugiats.

Finalment, quant a **l'atenció a persones provinents d'assentaments de la ciutat** a través de l'Oficina del Pla d'Assentaments, en aquest any 2015 s'han atès un total de 82 persones. Han estat baixa d'èxit (regularitzats) 29 persones, i 10 persones van abandonar el pla de forma voluntària, per tant, un total de 39 baixes del pla. A més, el pla ha comptat amb 5 persones noves que es van donar d'alta a través de l'OPAI (Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars). D'altra banda, s'ha realitzat el projecte de la cooperativa de ferralla, de les quals totes s'han regularitzat. Està prevista una segona fase per a l'any 2016. Una de les novetats que cal destacar és el nou pla de formació per al curs 2015-2016 que s'ofereix a totes les persones del pla. S'oferiran un total de 27 cursos que s'han dissenyat per oferir un pla de formació integral adaptat a les necessitats de les persones usuàries amb cinc estructures formatives diferenciades per àmbits d'intervenció. El 2015, s'han realitzat 6 cursos en què van participar un total de 16 usuaris de forma satisfactòria.

4.2 Emigració

Durant l'any 2014 no vam poder recollir el nombre de persones interessades a demanar informació per emigrar. Amb els canvis previstos en l'aplicació informàtica podrem disposar de dades el 2015, i enguany s'han atès **51 ciutadans que s'estan plantejant un procés d'emigració, bàsicament cap a altres països europeus**. A més, aquest servei es complementari a l'ofert fa més anys per la direcció de joventut de l'Ajuntament i el SAIER até només una part d'aquest col·lectiu.

4.2.1 CARACTERÍSTIQUES DE LES PERSONES SOL·LICITANTS D'EMIGRACIÓ ATESES

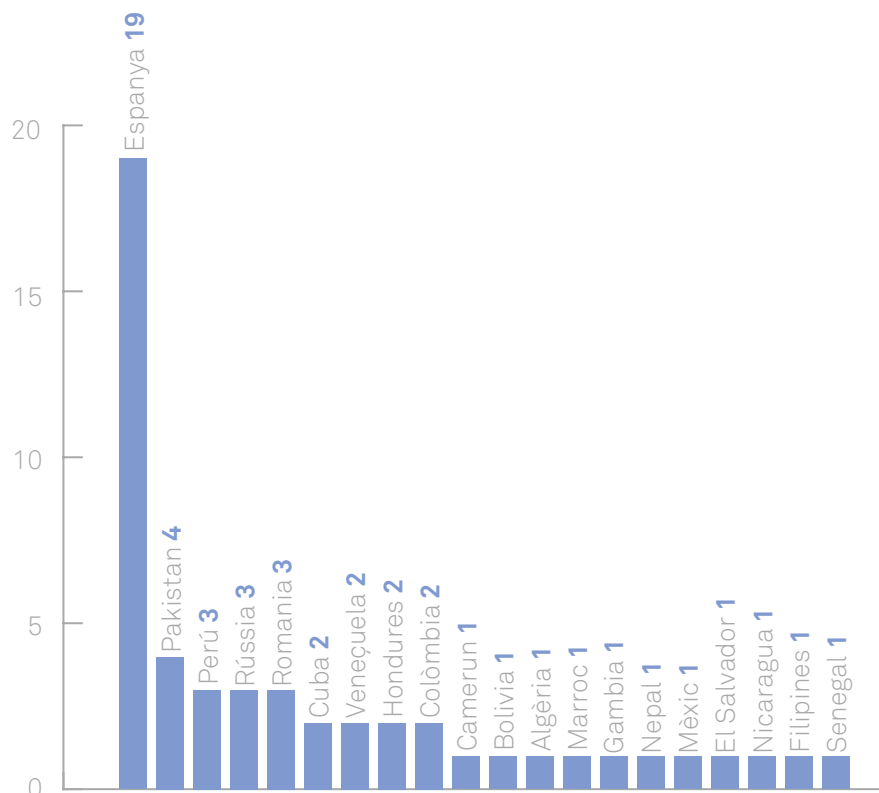
Nacionalitat. Tot i que hi ha molta diversitat d'orígens, el 20% dels interessats a emigrar són persones espanyoles d'origen (14) o bé que ja s'han nacionalitzat espanyoles, sobretot provinents d'Amèrica Llatina (5).

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015



Situació documental. Dels qui no estan nacionalitzats, 21 es troben en situació administrativa regular i 11 irregular.

Gènere. S'han atès 20 dones i 31 homes.

Edat. El 57 % entre 18 i 35 anys, seguit del 33 % entre 36 i 65 anys.

Anys d'arribada a Espanya. Es reparteixen en dos grans grups, el 35 % porten més de 10 anys i el 22 % menys de 3 anys.

4.2.2 NECESSITATS I DEMANDES

És important destacar que les persones amb consultes sobre emigració habitualment acudeixen al SAIER durant la fase de reflexió sobre el seu projecte vital futur. És a dir, són persones que estan valorant la possibilitat d'emigrar i volen informar-se dels processos jurídics que hauran de tenir en compte, així com la situació del mercat laboral al país de destí i possibilitats de trobar-hi feina. La majoria mostren una gran ambivalència sobre l'emigració, perquè simultàniament estan fent tots els esforços possibles per millorar la seva situació a Barcelona, i fins i tot alguns (que no són espanyols d'origen) es plantegen retornar al país d'origen.

Entitat	Demanda	Nombre
CITE	Renovació i modificació permisos	12
AMIC	Recerca de feina	12
AMIC	Homologació-convalidació estudis	9
CPNL	Cursos català	6
AMIC	Orientació formativa	4
CITE	Emigració	4
ICAB	Nacionalitat	4
Servei d'informació	Retorn país d'origen	4

4.2.3 INTERVENCIIONS REALITZADES AL SAIER

Tràmits jurídics

El perfil majoritari de les persones que s'adrecen al SAIER s'interessen respecte de les possibilitats de mobilitat europea. Són persones que han adquirit recentment la nacionalitat espanyola, o persones extracomunitàries que han de demanar la residència de llarga durada de la Unió Europea, per poder accedir-hi.

Malauradament, en el cas de les persones estrangeres que volen desplaçar-se a un altre país de la UE, el fet que l'obtenció de la targeta de llarga durada - UE requereixi que es disposi d'un contracte de treball en el país de residència, impossibilita, de fet, aquesta possibilitat de cercar feina en un altre país.

L'edat és una altra dada significativa, les persones que fan consultes de mobilitat tenen entre 31 i 50 anys, en molts casos persones aturades de llarga durada que busquen una oportunitat laboral fora de l'Estat espanyol, moltes vegades amb poca capacitació acadèmica i lingüística.

A Barcelona, amb el servei del PIJ (Punts d'Informació Juvenil), queda coberta la informació als joves catalans, que són majoritàriament els qui poden estar interessats a emigrar.

Recerca de feina

Quant a la recerca de feina a Europa, s'han coordinat els casos amb el SOC ja que tenen un programa específic per a cinc països europeus on es fan processos de selecció directament amb els assessors de la xarxa Eures.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

4.3 Refugi

Segons l'ACNUR, més de 500.000 persones, la majoria famílies senceres, han creuat el Mediterrani aquest 2015 en un èxode per arribar a Europa. Molts d'ells han seguit la ruta dels Balcans (des del mar Egeu arriben a Grècia i continuen per terra cap a Macedònia, Sèrbia i Hongria amb destí a Alemanya, Suècia i Suïssa, països en els quals esperen poder formalitzar la sol·licitud d'asil); altres intenten la via italiana.

Procedeixen principalment de Síria, però també d'Afganistan, Iraq i Eritrea; és a dir, els països on els conflictes armats es troben en una situació més greu. UNICEF alertava que el 30% eren dones i menors que viatgen sols.

Les autoritats europees van començar a titllar la situació "d'emergència" i es parlava de "crisi europea dels refugiats". La Comissió Europea estava aprovant programes nacionals per donar assistència financera als estats membres per fer front a la pressió migratòria, i els estats membres s'han compromès a reubicar en els seus territoris 32.256 refugiats de forma voluntària. Els criteris per al repartiment dels *contingents* de persones va generar una forta discrepància entre països i esta tenint uns nivells d'implementació molt baixos. Mentrestant, la lliure circulació per l'espai Schengen es va restringint i diversos països comencen la construcció de murs i tanques a les seves fronteres per frenar el pas als refugiats.

Amb l'arribada del fred la crisi esdevé bàsicament humanitària, Metges sense Fronteres relata les pèssimes condicions en què s'intenten cobrir les necessitats bàsiques de les persones, però molts acaben dormint pràcticament a la intempèrie malgrat la pluja o la neu. També denuncien episodis de brutalitat policial. Per altre costat es troben les iniciatives solidàries de moltíssimes persones als diferents països que s'estan mobilitzant per atendre els refugiats.

L'Estat espanyol va pactar amb els socis europeus que, al llarg dels dos propers anys, acolliria 17.680 refugiats procedents de Síria i altres països en conflicte, que estiguessin ubicats a Grècia i Itàlia. Al novembre del 2015 es va rebre el primer grup de 12 persones; i que es tingui constància pública, ha estat l'únic grup a arribar.

A la ciutat de Barcelona, a l'octubre es va fer pública l'estratègia del **Pla Barcelona ciutat refugi**, amb l'objectiu de "preparar la ciutat per acollir, assistir, proveir dels serveis necessaris i garantir els drets de les persones refugiades".

El document estableix un dispositiu d'emergència en cas de l'arribada de grups nombrosos de refugiats. Preveia els procediments d'actuació, els equips professionals necessaris, així com les funcions i elements de coordinació entre els serveis d'emergències de la ciutat, els serveis d'atenció social, les entitats i el voluntariat.

Tots aquests esdeveniments han impactat en el SAIER, com a servei especialitzat en atenció a refugiats. A continuació definim quin és l'àmbit d'actuació del servei en aquesta matèria, les característiques dels refugiats atesos i les actuacions implementades.

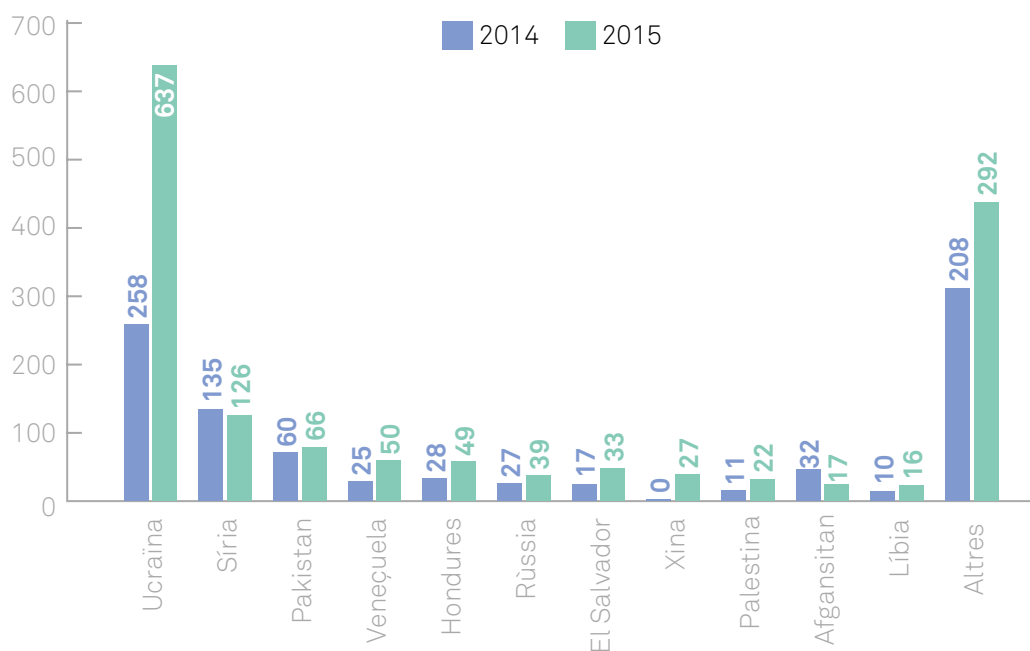
Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

4.3.1 CARACTERÍSTIQUES DELS REFUGIATS ATESOS

Al SAIER atenem tant persones que vénen a informar-se sobre l'asil, com aquelles que efectivament ho acaben sol·licitant. També atenem aquells que ja tenen l'estatut de refugiat o la protecció subsidiària concedits, ja que poden tenir altres consultes sobre com estendre la protecció a la família o altres dubtes de futur. En aquesta memòria aportem dades i informació del conjunt de persones que es troben en les situacions abans esmentades.

Principals països d'origen



Drets Socials

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2015

Les zones d'origen de les persones destinatàries del servei varia d'un any a un altre en funció de les crisis polítiques i/o humanitàries que puguin tenir lloc als països d'origen. L'any 2015 s'ha mantingut la tendència ja detectada l'any anterior segons la qual el col·lectiu més nombrós és el provinent de l'Europa de l'Est (exclusivament Ucraïna).

Ucraïna (47 %). 637 dels refugiats atesos durant el 2015 al SAIER provenen d'Ucraïna. Tal com veiem al gràfic, aquest col·lectiu ha multiplicat per 2,5 la seva presència al SAIER, i consisteixen sobretot en habitants de les zones de Crimea, Lugansk, Donetsk i poblacions limítrofes.

Així doncs, el perfil dels refugiats que està arribant i té més presència actualment a la ciutat té poc en comú amb el flux de refugiats que està creuant Europa. La realitat que detectem des del servei és la de les famílies ucraïneses que fugen de la guerra civil, i de les mares ucraïneses que al seu dia van immigrar a Espanya i ara estan portant els fills per evitar el seu reclutament o bé per protegir-los del conflicte.

Síria (9 %). Per altra banda, aquest any disminueix la quantitat de refugiats sirians, han estat 126 els refugiats atesos. Actualment, segons Amnistia Internacional, hi ha més de 4 milions de refugiats de Síria (el 95%) i estan en cinc països: Turquia, el Líban, Jordània, l'Iraq i Egipte.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER-2015

Alemanya ha promès 35.000 places per a aquests refugiats a través del seu programa d'admissió humanitària (el 75% del total de la UE). La resta de països europeus haurien d'assumir el 0'2%, unes 8.700 places de reassentament. És per això que la majoria de refugiats sirians tenen Alemanya com a principal país de destí, especialment per les possibilitats d'inserció laboral i benestar social que esperen trobar-hi. Els qui arriben a Barcelona expliquen que era el seu país de destí per la presència d'altres familiars o xarxa de suport a la ciutat, o bé perquè la policia els ha detectat i ara han de presentar la seva sol·licitud a Espanya.

El Pakistan (6%) i l'Afganistan (1%). L'ONU ha denunciat que el 2015 ha estat l'any amb més morts i ferits civils a l'Afganistan des de 2009. De la mateixa manera a Pakistan els atacs de grups terroristes són notícia quotidiana. A les atencions al SAIER manifesten tota aquesta violència generalitzada, així com les persecucions d'aquelles persones que s'han oposat a ser captats per aquests grups o per raons religioses.

Veneçuela (4%). Com veiem anteriorment, s'ha detectat un fort increment de veneçolans a la ciutat que han marxat del seu país per qüestions de migració econòmica o d'estudis. A banda, el SAIER ha rebut uns 50 casos de persones que sol·liciten protecció internacional per persecució política (per pertànyer a grups opositors, ser activistes socials o periodistes). Convindrà estar atents a l'evolució de la migració de persones procedents de Veneçuela.

Hondures (4%) i El Salvador (2%). Aquest dos països es caracteritzen per una emigració preeminentment femenina. Són dones que fugen de la violència generalitzada que es dona al país i de la violència sobre les dones. Moltes són mares de fills adolescents o joves, i busquen refugi a Europa per evitar la captació o extorsió per part de les bandes delinqüents juvenils.

Rússia (3%). D'aquest país rebem una gran diversitat de casos; des d'activistes socials a opositors al govern, fins a persones i parelles homosexuals que han patit greus persecucions per la seva orientació sexual.

La Xina (2%). Rarament es reben refugiats xinesos al SAIER. Enguany però diversos grups de persones s'han interessat per l'asil que manifesten persecucions per la pertinença a sectes religioses minoritàries.

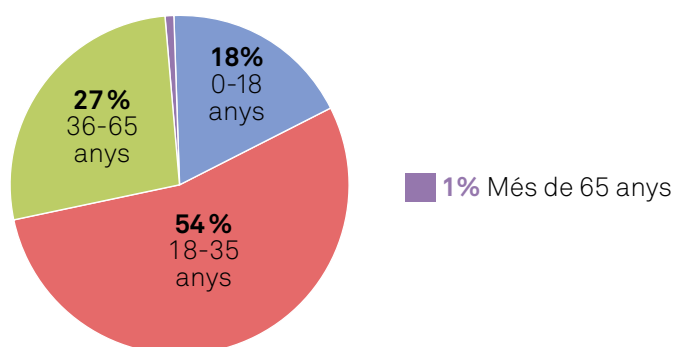
A més d'aquestes principals nacionalitats s'han atès 269 persones més de nacionalitats i casuístiques molt diverses: des de l'Iraq, l'Iran, Mali, Colòmbia, Geòrgia, Sri Lanka, etc.

Gènere

El perfil de les persones sol·licitants d'asil està considerablement masculinitzat: s'han atès 793 homes (59 %) i 558 dones (41 %).

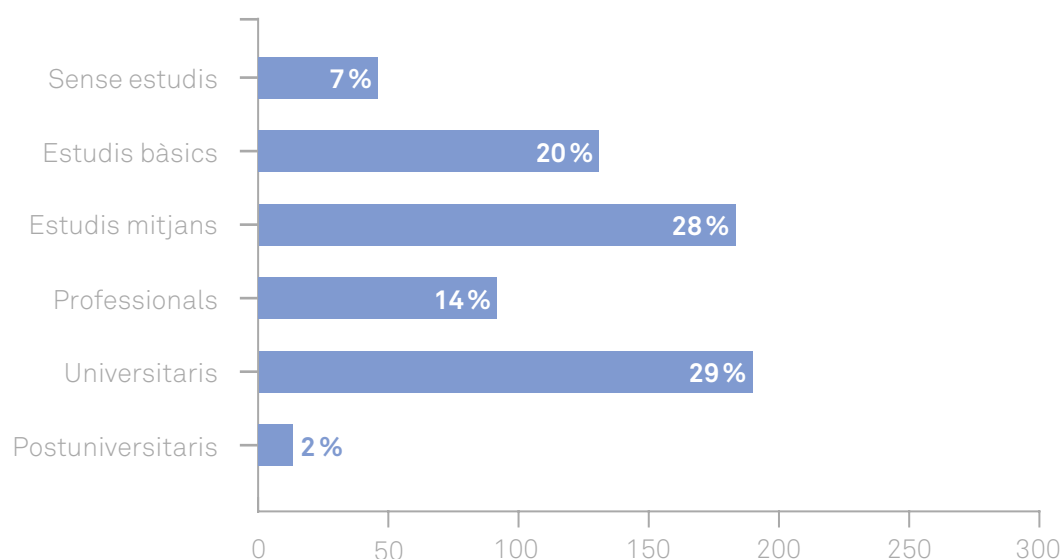
Edat

Cal destacar que **250 són menors d'edat (18 %)**. Això és degut al fet que d'Ucraïna, Síria, Hondures i El Salvador estan emigrant famílies senceres.



Nivell d'estudis

El nivell de formació dels refugiats ucraïnesos és especialment alt i també el d'una part dels sirians. De manera que els refugiats constitueixen el tipus d'usuaris SAIER amb millor formació: un 29% disposa d'estudis universitaris.

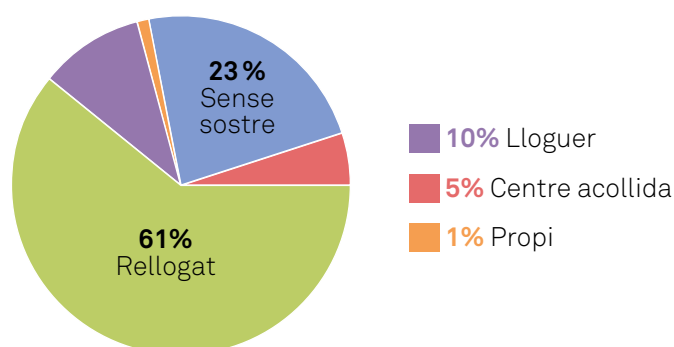


Drets Socials

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2015

Tipus d'habitatge

Respecte a la mitjana SAIER, els refugiats són el tipus d'usuaris que més pateix les situacions de carrer, pel fet que quan arriben habitualment han gastat tots els seus estalvis per fer el trajecte fins a Europa. Relaten que, si tenen contactes, són acollits a cases de compatriotes o coneguts, però els qui no, passen diverses al carrer fins que contacten amb els serveis adients nits -depenent del moment de l'any o de la seva vulnerabilitat- o fins que aquests els poden facilitar plaça en un allotjament temporal d'emergència.



Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Districtes i barris

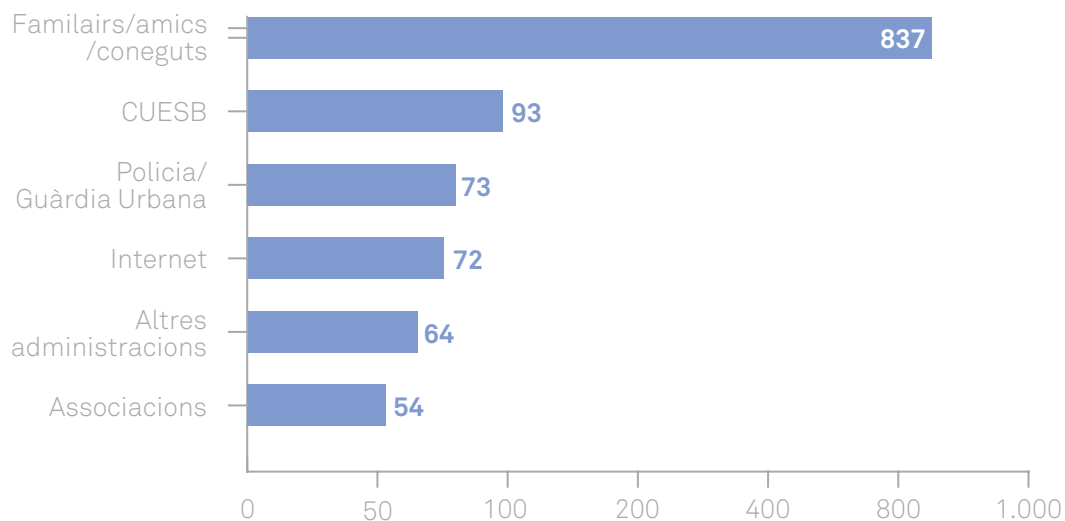
Les dades sobre en quins districtes s'ubiquen són poc representatives ja que la meitat dels refugiats (600 persones) es troben en situació de no tenir un domicili fix. S'allotgen en pisos de familiars, amics o compatriotes, dins o fora de Barcelona. Si no poden costejar-se les despeses han de canviar a un altre pis d'algú que els pugui acollir uns dies o setmanes més.

Els qui estan allotjats per la Creu Roja en pensions o hostals també estan en situació temporal, en espera d'aconseguir una plaça per sis mesos en un centre de refugiats a qualsevol punt de l'Estat. També atenem persones que estan vivint en pisos d'entitats socials i que estan en altres localitats properes a Barcelona.

De totes maneres, els cinc principals barris són:

EIXAMPLE	Sant Antoni	692
SANTS-MONTJUÏC	el Poble-sec	178
CIUTAT VELLA	el Raval	59
EIXAMPLE	la Nova Esquerra de l'Eixample	21
NOU BARRIS	el Turó de la Peira	20

Forma d'accés al SAIER



El CUESB ha derivat enguany 93 casos després de detectar que els refugiats es trobaven en situació d'emergència social.

La Policia Nacional és un dels altres principals agents derivadors, ja que alerta a la Creu Roja quan es presenten sol·licitants d'asil en frontera (normalment a l'aeroport del Prat).

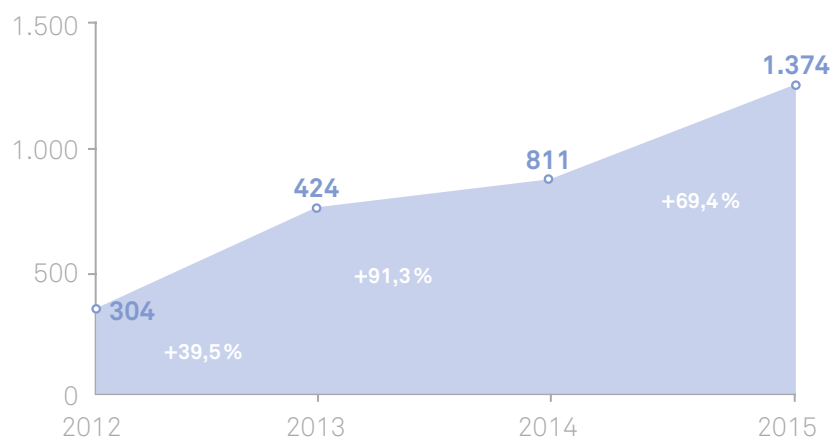
Drets Socials

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2015

4.3.2 INTERVENCIÓ REALITZADA AL SAIER

L'atenció a persones sol·licitants d'asil ha estat un dels grans reptes del 2015 al SAIER, a causa de l'important augment d'aquest perfil d'usuari:

Evolució del nombre de sol·licitants d'asil atesos al SAIER



Aquest gran augment, com hem vist, s'explica per l'increment en l'arribada de refugiats ucraïnesos. De 2013 a 2014 es van duplicar els usuaris atesos, i per això, el 2015 el SAIER va reforçar el personal i pressupost de les entitats ACSAR i Creu Roja per tal de pal·liar la situació de col·lapse d'agendes i recursos.

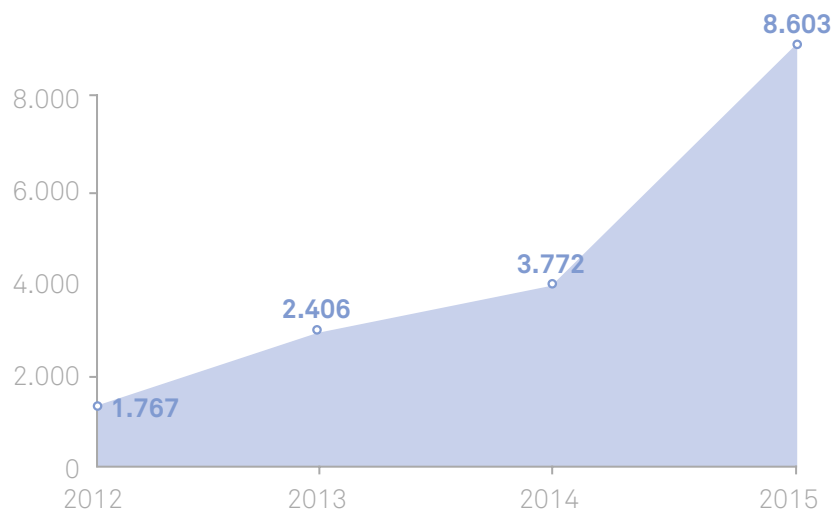
No obstant aquell reforç i altres de complementaris, el 2015 el SAIER ha hagut de donar resposta a un **nou increment de quasi el 70%** més de refugiats sense que el programes estatal d'atenció a refugiats hagi assumit l'increment total de la demanda.

A continuació és mostra l'evolució de les activitats realitzades amb sol·licitants d'asil al SAIER:

Activitats realitzades

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015



Així trobem que el pes d'intervenció en les atencions a refugiats és de **6,3 activitats per persona de mitjana**. Hi ha persones que només acudeixen per realitzar una consulta, però el més habitual és que requereixin d'una atenció tant jurídica com social, amb visites de seguiment, fins que puguin presentar el seu expedient d'asil al govern espanyol i cobrir les diferents necessitats socials o aconseguir plaça en un centre de refugiats.

A banda, hi ha moltes altres necessitats que cobreixen altres entitats SAIER, com són:

Les 10 principals demandes dels sol·licitants d'asil al SAIER

Demanda	Entitat que la cobreix	Nombre d'usuaris
Atenció social refugiats	Creu Roja	1.059
Assessoria jurídica sobre asil	ACSAR	718
Urgències socials	Creu Roja	136
Ajut social sense sostre	Servei d'informació	130
Homologació-convalidació estudis	AMIC	78
Atenció sanitària	Servei d'informació	41
Empadronament	Servei d'informació	36
Oficines d'estrangers	Servei d'informació	36
Ajut psicològic	Creu Roja	34
Gestió administrativa	Creu Roja	32
Atenció jurídica	CITE	31

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Desglossat per entitats, el volum d'activitats realitzades ha estat el següent:

Activitats per entitat	2012	2013	2014	2015
ACSAR	377	489	585	944
AMIC	10	40	101	162
CITE	43	63	82	112
CPNL	21	19	21	37
Creu Roja	1.080	1.469	2.236	4.144
ICAB	30	38	70	59
Servei d'informació	206	288	677	3.145
Total	1.767	2.406	3.772	8.603

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

L'atenció jurídica i la social

L'acompanyament jurídic en els tràmits d'asil inclou informació sobre què és l'asil, drets i deures, assessorament durant el procés de sol·licitud, preparació de la declaració i de l'entrevista d'asil, resolució de dubtes, aportació de proves o documentació extra, informació de l'extensió a familiars, etc.

Si el Govern decideix una resolució denegatòria de la seva sol·licitud, el SAIER informa sobre l'accés a la justícia gratuïta per presentar un recurs davant l'Audiència Nacional a Madrid. En cas que la persona hi estigui interessada, s'assessora els usuaris sobre com poden regularitzar la seva situació segons la Llei d'estrangeria.

Al llarg de l'any 2015 s'han atès un total de 815 visites per temes jurídics: en 86 casos es va realitzar un acompanyament complet a la tramitació des de la informació inicial a l'assessorament després de la presentació de l'expedient a l'Oficina d'Asil de Barcelona; en 70 casos més no es va comptar amb assistència personalitzada en l'acte formal de presentació de la sol·licitud però sí amb una orientació i assistència en grup prèvia, així com suport amb escrits de millora de les seves sol·licituds i escrits d'aportació d'al·legacions i/o relació de documents i les seves traduccions, i la resta de casos va consistir en assessories puntuals.

Per altra banda, ens trobem amb la gran dificultat, per no dir impossibilitat, de fer un seguiment dels expedients presentats, donada l'alta mobilitat geogràfica dels sol·licitants d'asil un cop se'ls trasllada a un centre de refugiats. D'aquesta manera, i si no hi ha un contacte posterior amb la persona sol·licitant, no podem saber si han estat admesos o aprovats.

L'atenció social és prestada per la Creu Roja, en el marc del Programa d'atenció social a refugiats i les Subvencions d'Asil. Aquests programes són de nivell i competència estatals i els defineix el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Consisteixen en serveis per a persones refugiades en situació de vulnerabilitat social, i inclouen l'acollida temporal, derivació a centre de refugiats durant un període mínim de 6 mesos (prorrogable a 18 com a màxim), ajudes econòmiques, etc.

De manera complementària, l'Ajuntament de Barcelona facilita el pagament d'estades en hostals i pensions per a aquells casos vulnerables que no són assumits pel programa estatal per manca de pressupost o per quedar fora dels perfils d'atenció establerts. D'aquesta manera es garanteix que les situacions de major vulnerabilitat com famílies amb menors a càrrec, les persones malaltes o de major edat que es troben en situació de carrer, puguin accedir a allotjaments temporals. En **allotjament d'emergències** de les 323 persones ateses al SAIER, 262 van ser refugiats o sol·licitants de refugi.

D'altra banda, val a dir que l'atenció social a refugiats a Barcelona es reparteix entre el Creu Roja i altres entitats socials especialitzades com ACCEM i CCAR.

La tasca realitzada per la Creu Roja ha comportat l'atenció a 1.059 refugiats.

L'estratègia d'atenció grupal

Durant bastants mesos de l'any, el servei no ha tingut capacitat per assumir l'augment d'usuaris, i la cua d'espera fins a la cita amb l'advocat o el treballador social va arribar als tres mesos. Això ocasionava que una part important dels usuaris tinguessin cita amb l'Oficina d'Estrangers de Barcelona abans de poder preparar el seu cas, i presentessin les seves declaracions sense assessorament previ.

Simultàniament, la cua d'espera amb els treballadors socials era similar. Les persones acudien al Servei d'informació per fer consultes sobre els processos d'atenció social i jurídica, amb molts dubtes, temors i incerteses. Per això, al mes d'abril, les entitats SAIER implicades en l'atenció a refugiats van acordar realitzar unes sessions informatives grupals per a interessats a sol·licitar protecció internacional a Espanya. La proposta va consistir que, en un màxim de 15 dies, tots els refugiats poguessin disposar d'una atenció inicial, en la qual se'ls oferia informació i assessorament general:

- Què és el SAIER i quins serveis ofereix als refugiats.
- Drets i deures dels sol·licitants d'asil.
- Informació bàsica sobre el procés de sol·licitud d'asil: on adreçar-se, etapes, documentació i aspectes a tenir en compte.
- Els programes d'atenció social a la sol·licitud d'asil.
- Informació bàsica sobre padró, accés a l'atenció sanitària, aprenentatge d'idiomes, etc.
- Altres informacions útils sobre al ciutat.

Aquestes sessions es realitzaven conjuntament amb professionals socials i juristes, i la presència d'intèrprets en les llengües necessàries.

S'han realitzat un total de **21 sessions i s'ha atès 345 usuaris**. Aquestes sessions han permès que els usuaris que volien presentar les sol·licituds pel seu compte ho hagin fet amb un mínim de garanties. Sempre s'ha ofert visites individuals de seguiment per tractar l'especificitat de cada situació particular o per millorar els expedients presentats. Quant a la part social, l'avantatge de la informació prèvia és que contribueix a ajustar les expectatives sobre el procés i els ajuts a la situació actual dels programes i recursos que hi ha disponibles per a refugiats.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Formacions

S'han realitzat també formacions a personal polític i tècnic per garantir un major coneixement de la figura de l'asil i la protecció internacional, per tal d'afavorir un major coneixement i sensibilització i contribuir a una major coordinació i atenció integral.

Detecció de perfils atesos/exclosos

El SAIER té una important capacitat per actuar com a observador de realitats complexes a causa del gran nombre d'usuaris que atén i la varietat de casuístiques que es presenten al servei.

Pel que fa als refugiats, aquest 2015 s'ha fet un important treball d'anàlisi de perfils de refugiats, per clarificar quines situacions queden emparades pels programes existents i quines altres requereixen de pensar noves estratègies d'intervenció o de generar recursos adients.

Tanmateix, un cop finalitza el temps d'estada en un centre o en pisos de refugiats, són molts els usuaris que retornen a Barcelona (sovint un cop finalitza l'atenció per part del programa estatal), a la recerca d'oportunitats laborals i per assentar-s'hi.

4.4 Retorn Voluntari

És un servei d'atenció individualitzada als usuaris que ofereix informació integral i actualitzada respecte dels programes oficials de retorn *voluntari* al país d'origen, així com les alternatives; assessora respecte del procés i derivació a altres recursos necessaris, com ara l'assessoria jurídica, suport psicològic o temes d'homologació i convalidació de títols. A més, si la persona finalment decideix no retornar, se la pot adreçar a altres serveis, com recerca de feina, habitatge, recursos per a persones sense sostre, etc.

Des del Servei de Retorn *Voluntari* SAIER s'ofereix:

- Espai d'escolta i reflexió.
- Informació específica sobre el retorn.
- Informació sobre programes oficials de retorn i orientació cap a les entitats gestores.
- Derivació a les entitats SAIER que ofereixen serveis complementaris.
- Coordinació i dinamització d'una *Taula de Treball* en matèria de retorn *voluntari* al SAIER, amb presència de totes les entitats gestores de programes oficials de retorn *voluntari* en actiu a la ciutat.

- Anàlisi d'alternatives per a les persones que volen retornar i no entren en els programes oficials.
- Coordinació amb altres professionals, com ara d'entitats socials, ONG, consolats, albergs, Serveis Socials, etc.
- Recerca continuada del fenomen del retorn *voluntari*.

4.4.1 CARACTERÍSTIQUES DELS SOL-LICITANTS DE RETORN VOLUNTARI

Durant el 2015 s'han atès **187 persones residents a la ciutat**; però a causa de la important demanda sobre informació de retorn *voluntari* procedent de llocs de fora de Barcelona, també es va donar informació a 59 persones més (sense entrevista, que no les compten a l'aplicació, per tant, tampoc a les xifres totals del SAIER). És important explicar que l'aplicació informàtica només ha comptabilitzat 87 casos com a "Sol·licitants de Retorn *Voluntari*", ja que part de les altres persones ateses consten registrades com a "Immigrants" o "Sol·licitants d'asil" i les dades no s'han actualitzat d'acord amb la nova demanda.

Per altra banda, aquest 2015 s'han atès **20 persones espanyoles/catalanes retornades** a les quals s'ha ofert informació general i orientació cap als recursos específics per a la seva reinserció a la ciutat, com són els programes del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social del govern espanyol i un altre de la Generalitat.

La xifra total de persones ateses suposa un **notable descens respecte a l'any 2014** (176 persones menys), en què es van atendre 295 persones de la ciutat. Aquest descens és generalitzat: entre els professionals que treballen aquest àmbit s'ha percebut el descens en l'interès pel retorn *voluntari*. Un dels motius pot ser la percepció de lleugera milloria en el mercat laboral, que fa que tantes persones que s'interessaven en el retorn com a últim recurs i no com un desig no hagin mostrat ara interès a retornar sinó a continuar vivint aquí.

A més, és important destacar el *compromís de no retorn en tres anys a Espanya* (per treballar), que pot suposar un fre per a moltes persones, lligat a la possible pèrdua de situació de regularitat administrativa (depenent del tipus de targeta) i de la no possibilitat d'accés a la nacionalitat, objectiu de moltes persones estrangeres.

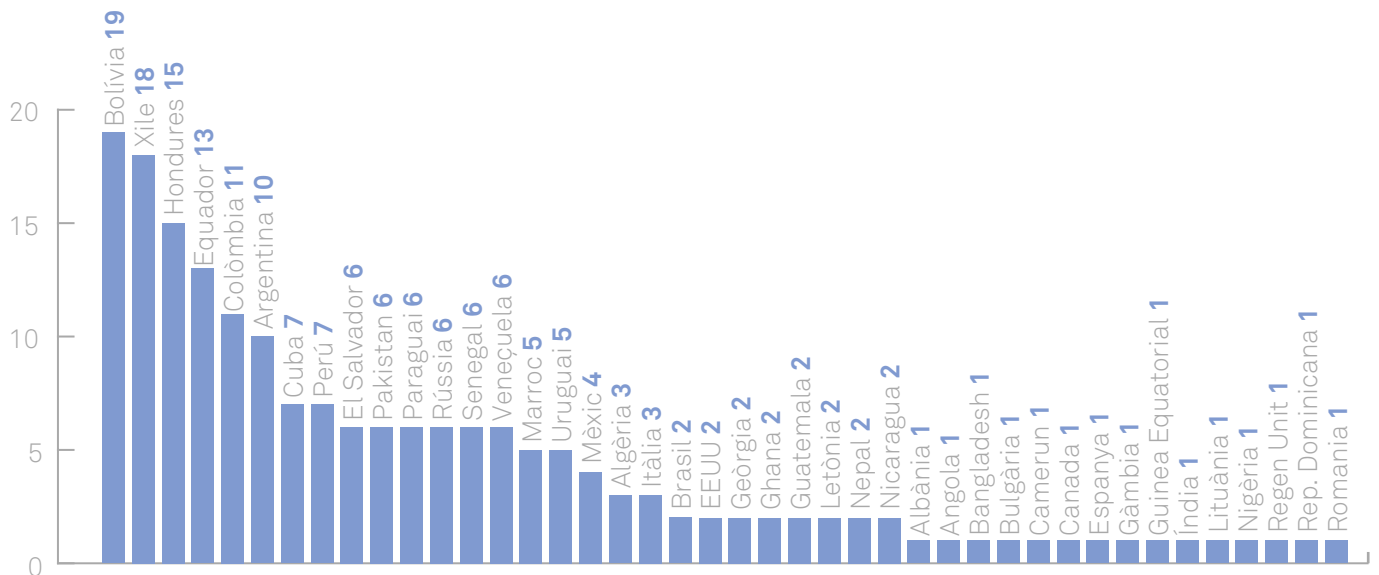
Cal destacar també que durant el 2015 s'ha percebut una accentuació de les **situacions de gran vulnerabilitat** de moltes persones que s'han dirigit al servei, ja sigui perquè es troben en situació de carrer, amb problemes de salut, en processos de desnonament, etc. Així mateix, s'ha observat un increment en el nombre de persones amb problemes de salut mental.

Drets Socials

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2015

Principals nacionalitats

Troblem que hi ha un 71,65% de persones de Llatinoamèrica; 11,22% d'Àfrica; 5,89% de Països de l'Est; 5,35% d'Àsia; 4,28% d'Europa, i un 1,60% d'altres indrets (EUA i el Canadà).



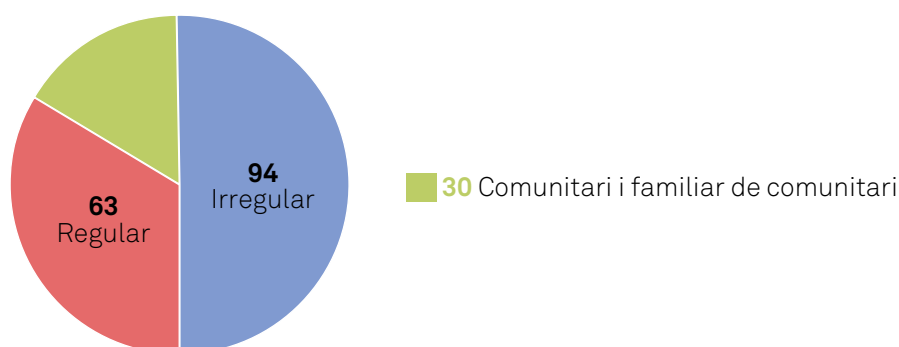
Nota: Les dades estadístiques que es mostren a continuació són sobre les 187 persones residents a Barcelona.

Cal destacar que tot i que els programes oficials de retorn *voluntari* estan adreçats a persones extracomunitàries, també s'atenen persones comunitàries, per tal de no deixar ningú desatès. Per a aquests casos, s'han valorat vies alternatives als programes oficials, quan han mostrat que la seva voluntat era tornar al país d'origen.

Sexe. Quant al sexe, hi ha hagut una major atenció d'homes, 114, que de dones, 73. Això suposa un 60,97% d'homes enfront d'un 39,03% de dones.

Edat. Es detecta una gran majoria de persones majors d'edat davant del nombre de menors, amb un 95,19% i un 4,81% respectivament.

Situació administrativa. Com ja s'ha comentat, tot i que els programes oficials de retorn *voluntari* s'adrecen a persones extracomunitàries en situació administrativa regular o irregular, al SAIER també s'atenen persones amb altres situacions, com els comunitaris. D'una banda, perquè no es vol deixar d'atendre cap persona, llavors en aquests casos s'han cercat alternatives als programes oficials; d'altra banda, cal recordar que en el cas de les persones menors d'edat no existeix el requisit de la situació administrativa.



Així, durant el 2015 s'han atès un total de 94 persones en situació administrativa irregular, 63 en situació administrativa regular i 30 persones comunitàries.

Això suposa un 50,27 % de persones en situació administrativa irregular, un 33,69 % de persones en situació administrativa regular i un 16,04 % de persones comunitàries.

Com es pot apreciar, la majoria de persones ateses han estat en situació d'irregularitat.

Una dada interessant és la quantitat de **persones que quedarien fora dels programes oficials per ser comunitàries, 30 en total, un 16,04 %**. Aquestes persones també poden estar en una situació de vulnerabilitat, criteri bàsic de les convocatòries de les subvencions dels programes de retorn *voluntari*.

Drets Socials

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2015

4.4.2 NECESSITATS I DEMANDES

Demandes	Nombre
Informació general sobre retorn	25
Informació APRE (capitalització de l'atur)	17
Informació retorn humanitari	106
Informació retorn productiu	17
Informació retorn extrema vulnerabilitat	1
Ajuts complementaris	36
Programes no oficials	37
Urgències RV	7

4.4.3 INTERVENCIÓ REALITZADA AL SAIER

Programes oficials de Retorn Voluntari

Un dels punts més enriquidors del servei ofert al SAIER és tenir la informació actualitzada al dia sobre els programes oficials que operen a la ciutat de Barcelona. I això és important perquè les entitats gestores van obrint i tancant programes al llarg de l'any: ara es tanca un tipus de programa o s'hi afegeix un país com a beneficiari, o només està actiu aquell projecte per a irregulars, etc. Cada cop que es produeix un canvi en els programes, les entitats gestores ho notifiquen al SAIER, de manera que la informació que s'ofereix sempre està actualitzada.

Durant l'any 2015 hi ha hagut un total de 17 canvis al mapa.

Durant l'any 2015 el programa de què més es va informar és el **d'Atenció Social**, amb una diferència notable respecte dels altres dos (APRE i Creació d'Empresa). S'ha de dir que aquest 2015 (igual que el 2014) hi ha hagut una alta demanda del **Programa Productiu** (Creació d'Empresa) del qual no s'ha pogut informar en molts casos ja que només opera amb pocs països: el 2015 ha funcionat només amb cinc: Colòmbia, el Senegal, Bolívia, Equador i el Camerun.

Aquesta dada és interessant per poder analitzar què demana la gent per tornar: s'observa l'interès per poder emprendre un negoci en origen, de generar sostenibilitat.

Un altre **programa que ha estat demanat aquest 2015 és el Programa Humanitari – Persones en Extrema Vulnerabilitat**, el qual no ha estat obert durant el 2015, a diferència dels darrers anys. Els casos de persones més necessitades s'han tramitat amb els programes d'Atenció Social, si bé no tenen les mateixes característiques que el programa d'Extrema vulnerabilitat de la Generalitat de Catalunya que gestionava la Creu Roja / SAIER els darrers anys.

Taula de Treball Retorn Voluntari SAIER & Entitats

Durant el 2015 s'ha consolidat la Taula de Treball amb les entitats gestores de programes de retorn *voluntari* a la ciutat de Barcelona. S'han portat a terme reunions bimensualment, i s'han realitzat, entre altres activitats, formació en matèria d'implicacions psicològiques i retorn (amb la participació de les dues psicòlogues del SAIER) i sessions dedicades a la creació d'un protocol conjunt de salut mental.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Un aspecte a destacar d'aquest 2015 ha estat l'elaboració d'un **Informe sobre Retorn Voluntari** a la ciutat de Barcelona, realitzat conjuntament pel Servei de Retorn *Voluntari* SAIER i les entitats. Aquest informe suposa una primera radiografia de l'estat del retorn *voluntari* a la ciutat de Barcelona, prenent com a any de referència el 2014. En aquest informe s'han analitzat dades quantitatives i també aspectes qualitatius del retorn, sempre tenint en compte que el marc d'estudi han estat els retorns efectuats amb programes oficials, és a dir, que queden fora de l'anàlisi els retorns fets per altres vies.

Alternatives al Retorn Voluntari

Una feina destacada d'aquest 2015 ha estat la recerca d'alternatives per a aquelles persones que han sol·licitat retornar al seu país d'origen però que queden fora dels programes oficials, per determinats criteris. Així, s'ha contactat amb consolats, serveis socials, Càritas i altres organismes per veure la possibilitat de fer efectius retorns que per les vies oficials no haurien estat possibles.

Però no només s'ha fet el contacte, sinó que també hi ha hagut una tasca de coordinació i seguiment d'aquells casos que ho requerien, tracte continuat amb treballadors socials, educadors, personal d'albergs, voluntaris, etc. S'ha de dir que aquesta tasca de coordinació amb altres organismes s'ha portat a terme també en molts casos que les persones entraven en programes oficials de retorn *voluntari*.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Demandes emergents

També s'han de destacar alguns perfils d'usuaris que han augmentat el 2015: persones sol·licitants o beneficiàries de **protecció internacional**, i persones amb **situació personal complexa**, com ara en situació de carrer o amb problemes de salut mental.

D'aquest any destaca la coordinació amb altres professionals, sobretot amb centres de serveis socials, altres entitats socials (com ara Càritas), albergs de la ciutat, educadors de carrer, etc. I també destaca la davallada de casos però alhora la complexitat que tenen.

En definitiva, s'ha continuat treballant en la millora dels diferents aspectes que envolten el procés d'aquelles persones que s'interessen a retornar al seu país en un moment donat, independentment que ho acabin fent o no.

5. SERVEI D'INTERPRETACIÓ I TRADUCCIÓ (STI)

Aquest servei té com a finalitat afavorir la comunicació entre el conjunt del servei i la població atesa, que no dominen cap de les llengües oficials de Catalunya.

Consta de dues parts diferenciades:

- El servei d'interpretació oral, adreçat a persones que han arribat en menys de dos anys, i que facilita un intèrpret als usuaris per tal que puguin expressar amb claredat la seva demanda i els professionals puguin realitzar el diagnòstic i el tractament.
- El servei de traducció de documents, s'encarrega de traduir els documents dels usuaris que resultin imprescindibles per a la resolució dels expedients generats des del SAIER i que calgui gestionar tant internament com cap a organismes externs (sol·licituds d'asil).

Disposem d'una borsa de més de **40 professionals que parlen un total de 31 idiomes**, entre les llengües més habituals i altres de minoritàries.

Complementàriament, és important destacar que els professionals del Servei de Recepció i Informació i alguns professionals dels serveis especialitzats dominen les llengües més comunes entre els usuaris, a part del català i castellà (anglès, francès, àrab, urdú, hindi, bangla, rus, italià, etc.). Aquest fet aporta un valor afegit al SAIER ja que permet que l'atenció es pugui realitzar sense necessitat d'intèrpret i optimitzar alhora els recursos del STI.

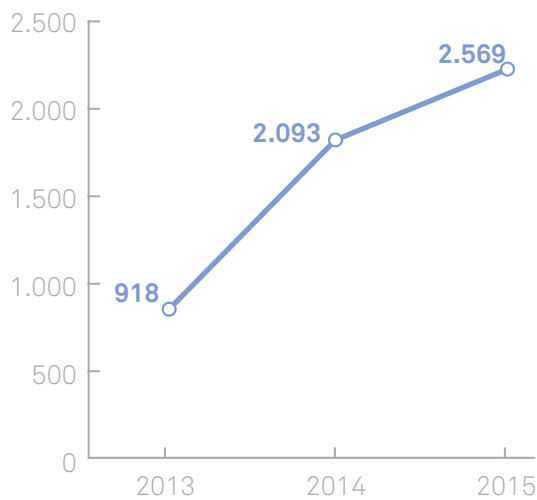
Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

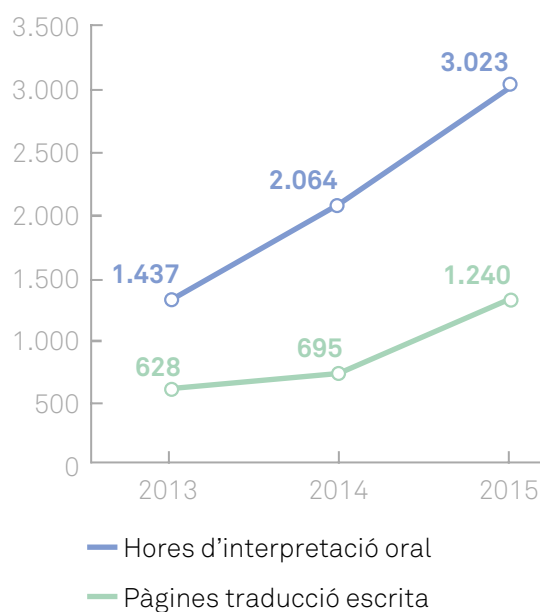
5.1 Dades d'activitat

Enguany s'ha proporcionat intèrpret o traductor a **2.569 usuaris del SAIER**. La proporció d'usuaris atesos amb intèrpret s'ha doblat de 2013 a 2014, i continua en augment el 2015, sobretot a causa de l'increment de refugiats atesos al SAIER. Aquests en un 90% són persones novingudes i que no podrien ser ateses sense intèrpret.

Usuaris atesos amb intèrpret



Activitat del STI



Encara que l'increment d'usuaris s'ha moderat aquest any, s'han realitzat moltes més activitats amb ells. Això és degut al fet que les consultes de les persones immigrants acostumen a resoldre's amb una o dues cites, mentre que cada persona immigrant refugiada té el següent pes d'atenció (com a mínim, d'unes 6 visites):

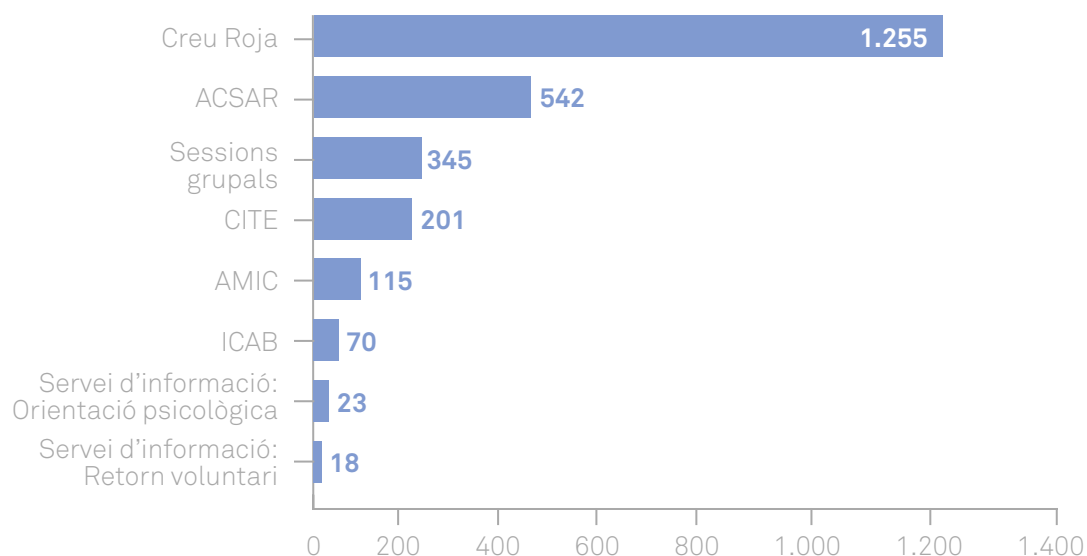
- Cites amb ACSAR: 1 cita informativa + 1 de preparació de l'entrevista d'asil + 1 de seguiment (opcional).
- Cites amb CR: 1 cita de 1a acollida + 1 o 2 de seguiment + 1 de derivació a centre.
- Cites amb AMIC: per homologació d'estudis, accés a la ESO de joves, preparació de CV, etc.

Val a dir que les cites de preparació per a l'entrevista amb l'Oficina d'Asil tenen una durada d'entre 4 i 5 hores de mitjana. A més, l'atenció a refugiats comporta la traducció de les declaracions d'asil. Per tant, l'atenció a refugiats fa augmentar considerablement la despesa per interpretacions i traduccions.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Usuaris STI 2015 per entitat



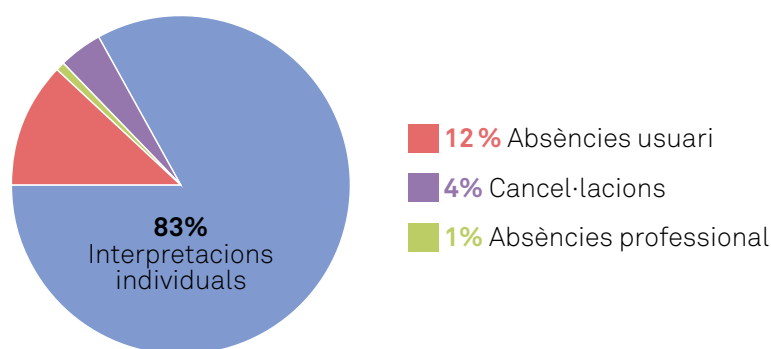
Drets Socials

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2015

5.1.1 SERVEI D'INTERPRETACIÓ ORAL

Aquest any s'han registrat més peticions de servei que l'anterior (un 34% més respecte del 2014) i s'ha arribat a un total de **3.021 peticions**. Es desglossen de la manera següent:

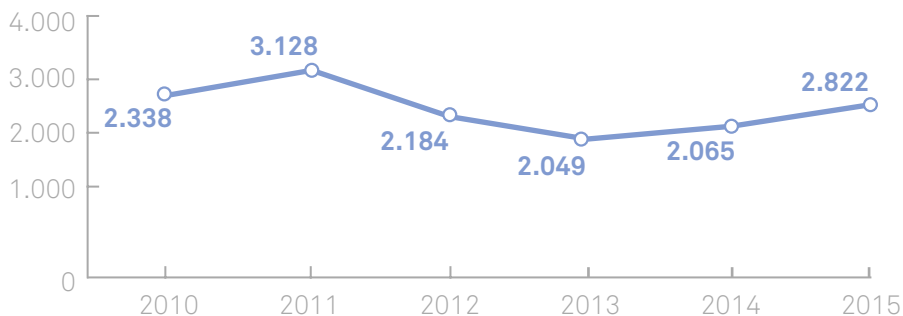
Nombre de peticions 2015



- **Les interpretacions individuals realitzades** (2.523) han suposat un total de 2.822 hores anuals d'interpretació. Tal com mostra la taula següent l'augment de peticions ha estat significatiu.

Tot i això, és interessant comparar-ho amb les xifres del 2011: aquell any es van atendre 11.037 usuaris i es van necessitar 3.128 hores d'interpretació, mentre que el 2015 (amb un nombre superior d'usuaris, 11.369) s'han realitzat 2.822 hores de traducció.

Evolució d'hores d'interpretació



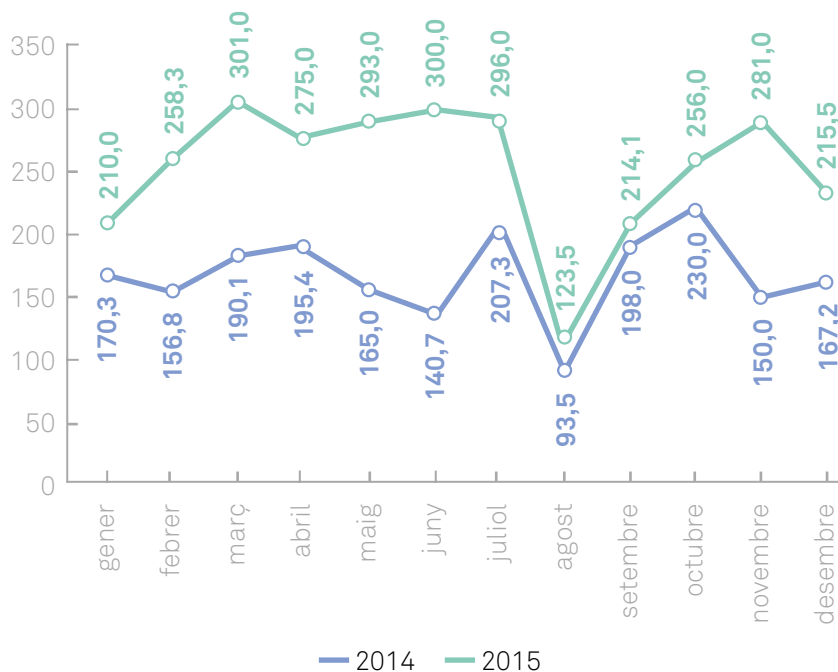
- Podem concloure que hem rendibilitzat el servei, especialment mitjançant l'estratègia **d'intervenció grupal**: en 21 sessions s'ha atès un total de 345 usuaris. Els grups normalment es compten amb la presència d'un parell d'intèrprets, per poder atendre els usuaris en llengües diferents. Aquest tipus d'intervenció no reemplaça la cita individual, sinó que permet proporcionar una primera informació de manera ràpida, que ajudi l'usuari a ubicar-se, respondre alguns dubtes, i fa que l'atenció posterior sigui més efectiva.
- **Les absències d'usuaris** (355) han augmentat un 2% respecte de l'any anterior. El principal motiu d'absentisme és la llarga espera fins a la data de la cita, que amb professionals d'asil ha oscil·lat entre els dos i tres mesos durant alguns períodes de l'any. Per tal de millorar l'eficiència del STI i també de les agendes dels professionals, des del 2014 es va decidir implementar els **mecanismes de suport a l'assistència de les persones usuàries** que consisteix a realitzar trucades recordatòries a tots els usuaris amb intèrpret per garantir la seva assistència a la cita o alliberar reserves quan l'usuari comunica que no hi assistirà. Aquest 2015 ha resultat especialment difícil poder contactar amb els usuaris, perquè la majoria de refugiats quan arriben encara no disposen de número de telèfon espanyol o són reticents a donar-lo. Això, junt amb l'alta mobilitat geogràfica d'aquestes persones, ha fet augmentar l'absentisme en algunes agendes fins al 40% malgrat tots els esforços.
- **Les cancel·lacions** (123) han suposat poder anul·lar el servei abans que és desplaçés l'intèrpret i, per tant, no han suposat cap cost per al centre.
- **Les absències de professional** (20) i que no s'han cancel·lat amb antelació suficient.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

L'evolució mensual de les peticions de serveis

Les peticions de serveis van experimentar un fort augment de gener a març, es va mantenir estable fins a l'agost (per la disminució d'usuaris i professionals que experimenta el servei aquest mes) i va tornar a repuntar al novembre, amb una mitjana de **252 serveis/mes**. La mitjana de 2014 fou de 157 serveis mensuals.



Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Les hores d'interpretació per entitat

Demandes	2014	2015	Augment interanual
Creu Roja	1.334,4	1.792,8	34 %
ACSAR	598,4	843,3	41 %
AMIC	36,3	76	109 %
ICAB	33,8	44,8	32 %
CITE	33,3	112,8	239 %
SRI	16	46	188 %
Total	2.052,2	2.915,7	

ACSAR i Creu Roja. Són les entitats que tradicionalment fan un major ús dels serveis d'interpretació i traducció, ja que el seu perfil d'usuaris es centra en els nouvinguts i els refugiats, és a dir, persones que acostumen a desconèixer el català i el castellà, amb excepció dels nacionals de països llatinoamericans. A més, per la confidencialitat dels temes que es tracten no es permet l'assistència acompanyant de familiars o amics que puguin realitzar funcions d'interpretació.

SRI. L'increment s'origina per les peticions d'intèrpret al Servei d'Orientació Psicològica, i que es correspon amb el perfil de dones en situacions d'alta vulnerabilitat.

CITE. Aquesta és l'entitat que més ha augmentat la petició d'intèrprets respecte de l'any anterior. Hi ha hagut dos motius:

- Refugiats que volen informar-se d'altres vies per regularitzar la seva situació a Espanya si la seva sol·licitud d'asil no prospera o és denegada.
- Persones immigrades que demanen hora amb CITE, i tot i portar tres o quatre anys a Barcelona no parlen castellà ni català a causa de les situacions de precarietat econòmica i laboral (en el cas dels homes), i de l'aïllament en el nucli familiar (en el cas de les dones). Cada vegada és fa més difícil complir el criteri dels dos anys, perquè s'observa que, en alguns casos, si no es posa intèrpret no hi ha possibilitat de comunicació.

AMIC. Augmenta per l'alt nombre de refugiats ucraïnesos que s'interessen per homologar estudis, i perquè arriben amb fills joves en edats d'ESO i Batxillerat.

Els idiomes

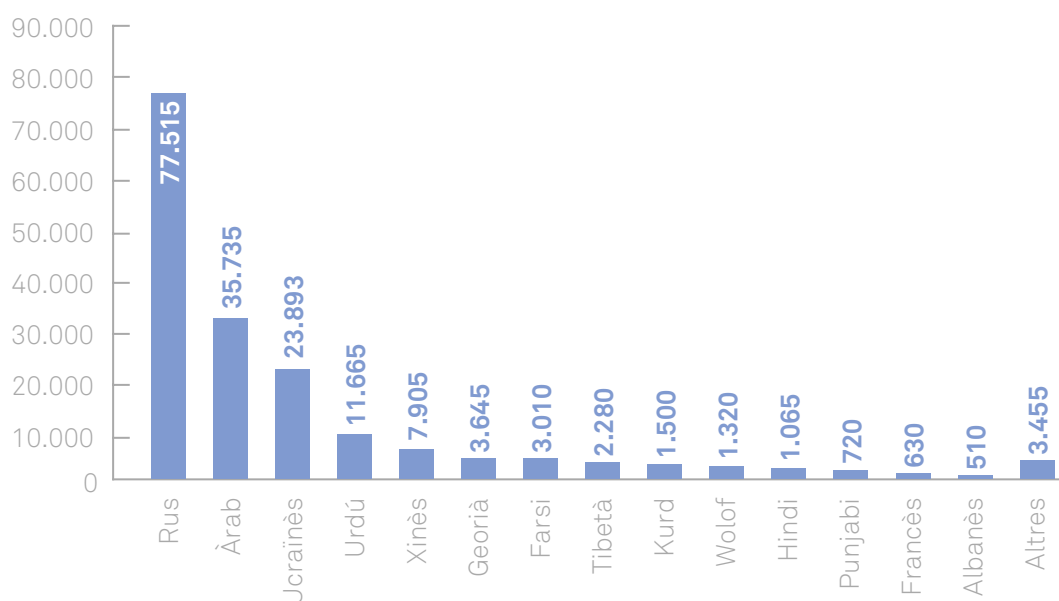
Aquest 2015 hi ha hagut un canvi substancial quant a idiomes més sol·licitats: el **rus** ha passat a ser la primera llengua, ha doblat la necessitat d'interpretació en **àrab**, que va ser la principal llengua del 2014. La necessitat de rus i ucraïnès és la conseqüència dels refugiats d'Ucraïna.

Cal destacar l'increment de peticions de xinès i georgià.

Drets Socials

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2015

Principals idiomes (en hores)



5.1.2 SERVEI DE TRADUCCIÓ DE DOCUMENTS

S'han rebut **225 peticions** i se n'han resolt de manera eficaç 223 (les 2 que falten es van anul·lar perquè o l'usuari va abandonar el procés d'asil o l'advocat va considerar no necessària la traducció). Aquestes peticions sumen un total de **1.240 pàgines**, totes en idiomes no europeus.

	2014	2015	Augment interanual
Pàgines traduïdes	675	1.240	83,7%

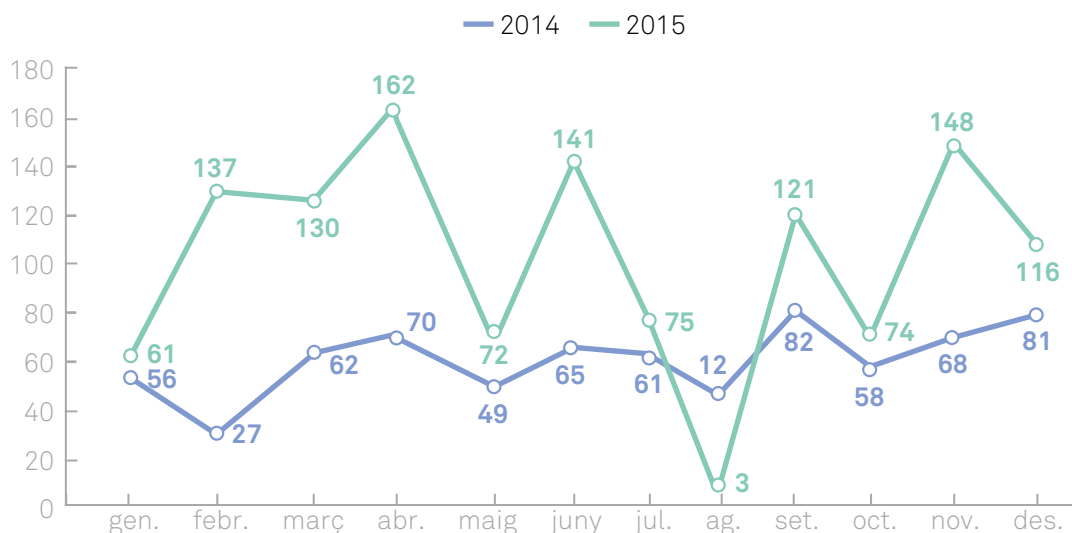
Pràcticament la totalitat del servei s'ha utilitzat per traduir les declaracions dels sol·licitants d'asil i els documents escrits en altres llengües que presenten com a proves a l'Oficina d'Asil de la Subdelegació del Govern.

Una petita part del pressupost ha servit per traduir documentació informativa generada pel SAIER als principals idiomes dels usuaris.

Hi ha diversos factors que expliquen el 83,7% d'augment de peticions. Des dels primers mesos de 2015 Creu Roja va esgotar el pressupost estatal per cobrir les traduccions de les declaracions que s'han de presentar a l'Oficina d'Asil. Aleshores, els usuaris sense mitjans econòmics suficients no les poden traduir i ho presenten a la Delegació del Govern en llengua materna. Els usuaris manifesten la seva preocupació per si les declaracions sense traduir podran ser enteses pels funcionaris que gestionaran el seu cas.

El SAIER proporciona aquesta traducció, però als usuaris en seguiment jurídic. A banda, també han demanat la traducció de documents per millorar casos presentats en anys o mesos anteriors. Tot això, conjuntament amb l'increment de professionals a ACSAR, ha fet que l'entitat presenti més casos d'asil i, per tant, més declaracions, durant tot el 2015. El resultat ha estat un increment del 83,7%.

Presentem aquí el gràfic amb l'evolució de **fulls traduïts mes per mes**:

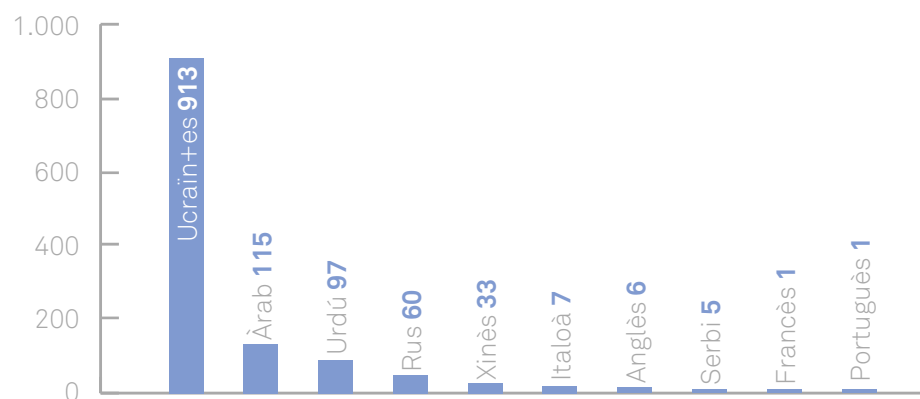


Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Com a conseqüència directa dels conflictes a Ucraïna i Síria, també els idiomes més sol·licitats a l'hora de traduir els documents han estat l'àrab i el rus, idioma que ha dominat tota la segona part de l'any.

Idiomes (en nombre de pàgines)



5.2 Previsió d'increment dels serveis

Tenint en compte que el nombre d'usuaris del SAIER té una tendència en augment, especialment pel que fa a refugiats, podem preveure que les peticions de traducció i interpretació seguiran a l'alça.

A més, durant el 2015, ASCAR va passar de tenir un advocat a tenir-ne un i mig. L'increment d'agenda disponible ha fet augmentar la capacitat d'atenció del servei i això s'ha traduït en un augment de peticions d'intèrpret.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

6. MILLORA CONTÍNUA

6.1 Opinió dels usuaris

a) Informe de resultats de l'enquesta de satisfacció a les persones usuàries

S'han realitzat 1.500 enquestes al llarg de l'any per tal de recollir una àmplia mostra sobre la opinió dels usuaris respecte de la qualitat del servei i el tracte rebut.

Aproximadament cada mes hem repartit una mitjana d'unes 144 enquestes i ens n'han retornat emplenades unes 125, entre el centre de Paral·lel i el de Font Honrada. Aquestes enquestes han estat repartides tant quan l'usuari venia a demanar una cita com quan en sortia.

La valoració ha estat positiva tant en el conjunt del SAIER com per entitats. La puntuació obtinguda es valora de 0 a 5 punts:

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015



El servei general del SAIER durant l'any 2015 ha estat valorat en:

Molt bo	55,2%
Bo	33,7%
Normal	7,3%
Regular	1,8%
Dolent	0,7%
No contesten	1,4%

En les enquestes, els usuaris disposen d'un apartat per poder manifestar els seus suggeriments sobre el servei. Un total de 451 persones han volgut fer-nos arribar comentaris, més o menys en una proporció similar a la de 2014 (la qual cosa ens indica que no hi ha hagut factors especialment incidents). El que sí que ha variat són els temes que s'hi exposen.

De les 1.503 enquestes realitzades, unes **159 persones (10,6%) han volgut afegir suggeriments o queixes**, que hem categoritzat com segueix:

- **Professionalitat (32 enquestes).** Demanen que els professionals tinguin majors coneixements més profunds sobre diverses matèries (retorn voluntari, continuació d'estudis, millorar la recerca de feina, nacionalitat, etc.). Millorar l'atenció i la capacitat de resposta quan es fan demandes socials. Es queixen que es cancel·li la cita el mateix dia sense avisar.
- **Temps d'espera i puntualitat (28 enquestes).** Els usuaris sol·liciten que la visita es doni en el termini d'una setmana o 15 dies, però enguany la mitjana d'espera per a la majoria de professionals ha estat d'un mes. A banda, també demanen ser atesos sense retard sobre l'hora programada.
- **Infraestructura i personal (27).** Demanen millorar les condicions de les infraestructures, especialment a les sales d'espera. Formulen la petició que hi hagi més professionals per atendre'ls, tant a la recepció, com advocats i treballadors socials. Demanen més intèrprets i professionals que parlin idiomes.
- **Falta de recursos (24).** La majoria de queixes són respecte de la manca d'ajudes econòmiques per a persones refugiades, o la precarietat dels allotjaments i l'alimentació que reben. També hi ha queixes de persones que volen una solució perquè estan sense sostre. Altres demanen ajudes per al transport o targetes de metro.
- **Gestió de cites (9).** Demanen poder concertar cita per telèfon o internet.
- **Expectatives sobre el servei i altres (32).** Aquí hi ha diferents suggeriments que no es poden resoldre des del SAIER. Es demana que hi hagi ofertes de feina, més formació assequible i cursos d'idiomes, facilitats per homologar, etc. Demanen tenir els papers, millores de la llei d'estrangeria o que les procediments de nacionalitat i renovació del NIE es simplifiquin. Demanden habitatge assequible.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Per altra banda, **292 persones (19'4%) van voler deixar comentaris d'agraïment** per l'atenció i professionalitat del servei. Els principals motius de les felicitacions han estat:

- **Agraïment general** (118)
- **Bon tracte – atenció** (53). Destaquen l'amabilitat, el bon tracte i respecte, l'escolta i la comprensió.
- **Servei** (22). Agraeixen l'existència del servei en general, l'excel·lència i la utilitat dels serveis que s'ofereixen. Reconeixen el valor que existeixi un servei d'aquestes característiques i públic. Alguns usuaris han percebut millores respecte d'altres anys.
- **Professionalitat** (44). Destaquen la preparació dels professionals, els coneixements i, per tant, la qualitat de les informacions i assessoraments. Explicacions clares i eficaces.

Les enquestes són un termòmetre del funcionament del Servei i ens permeten valorar quins són els temes a millorar i els canvis a implementar. De les queixes i suggeriments de l'any 2014, aquest 2015 hem pogut resoldre satisfactòriament els punts següents:

- Des del mes de febrer els usuaris ja poden concertar **cita per telèfon**. Per als professionals d'altres serveis i entitats s'ofereix la possibilitat de programar cita per correu electrònic, per a casos vulnerables o persones amb problemes de mobilitat.
- **S'ha reforçat el personal** de la recepció de Paral·lel i la de Font Honrada amb una recepcionista més cadascuna. S'ha contractat un advocat més d'asil i s'ha reforçat el treball social de Creu Roja.
- S'ha incrementat la despesa per a pensions i hostals d'emergència.
- El SAIER Paral·lel ja disposa de **Wi-Fi** per als usuaris.

Per al 2016 hi haurà un reforç del personal del servei per tal de poder disminuir des dels temps d'espera fins a les cites, l'aprofundiment en el coneixement professional i les millores a nivell d'infraestructures.

b) Informe anual de queixes i suggeriments 2015

Durant el 2015 hem rebut **22 fulls de queixes** al SAIER que s'han interposat dipositant-se a la bústia de Queixes i Suggeriments. En total són 8 queixes més que l'any anterior, la qual cosa suposa un increment del 57%. Ja que s'han atès 11.369 usuaris diferents, 22 suposen una proporció molt petita però a tenir en consideració.

En els 22 fulls es recullen un total de 28 queixes diferents. Els motius de queixa s'han categoritzat com segueix:

- **Qualitat de la informació** (6 queixes). En cinc casos ha estat per percepció d'informació deficient o incompleta, i un ha estat una petició d'una segona opinió professional.
- **Qualitat del servei** (3 queixes). Fan referència a disfuncions del servei: una persona que va esperar sense que la cridessin segons ordre de tanda i una altra que no va ser atesa en arribar tard a la cita.
- **Tracte als usuaris** (4 queixes). Enguany hem passat d'una a quatre queixes plantejades per persones refugiades i respecte al tracte rebut durant l'atenció social.
- **Manca de recursos** (10 queixes). Totes presentades per refugiats, exposen: 2 manca d'allotjament, 2 no percebre ajuts econòmics, 2 no hi ha advocats suficients, 3 que no hi hagi pressupost per traduir les declaracions d'asil, 1 dificultats per accedir a l'atenció mèdica.
- **Falta acompliment de les expectatives dels usuaris** (5 queixes). Aquí es recullen les demandes que no es poden satisfer des del servei (servei de copisteria, localitzar una persona que no vol ser contactada, que li resolguem qüestions d'estrangeria que estan fora de la competència del SAIER, etc.).

Podem concloure que, durant el 2015, el principal motiu de queixa ha estat l'escassetat de recursos per atendre les persones refugiades i els conflictes que això ha ocasionat en el tracte i l'atenció. En el cas de queixes sobre la qualitat de la informació sempre es repara mitjançant una nova cita o trucada informativa. S'han implementat mesures correctives per evitar que es reproduïxin les disfuncions del servei.

6.2 Avaluació sobre l'exclusió social dels usuaris SAIER

Per primera vegada, el SAIER s'ha proposat portar a terme una eina d'observació periòdica sobre les situacions de vulnerabilitat que viuen les persones usuàries.

S'ha dissenyat una enquesta específica, el TES o Termòmetre d'Exclusió Social, desenvolupada pel departament tècnic d'ABD amb la col·laboració de l'IGOB UAB (especialistes en l'àmbit de l'exclusió social). El TES vol captar quatre eixos d'exclusió bàsics: laboral, alimentari, habitatge i energia. En aquesta primera etapa del 2015 es va fer una enquesta amb dos dels eixos: laboral i energia.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Hem agafat una mostra aleatòria de 122 usuaris, que si bé no són una quantitat representativa, permet obtenir una primera radiografia de les situacions vitals dels usuaris.

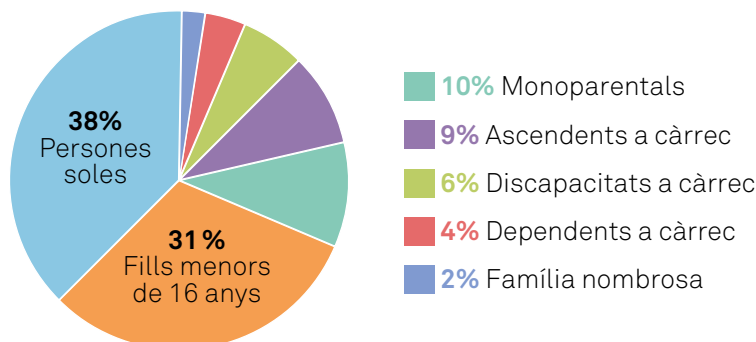
A continuació es presenta una primera explotació de les dades corresponent a l'enquesta de 2015 respecte les entrevistes a usuaris SAIER.

6.2.1 INFORMACIÓ SOBRE LES UNITATS FAMILIARS

Respecte del **tipus d'unitat familiar**, trobem que la unitat de convivència més típica està formada per 3 persones (27 % dels casos), seguida de les unitats de 4 persones (24,6%) i les de 5 o més (26,5%). Per tant, es tracta de llars altament ocupades. En el 34% dels casos, els convivents no són membres de la unitat familiar. Al gràfic es poden observar les càrregues familiars.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015



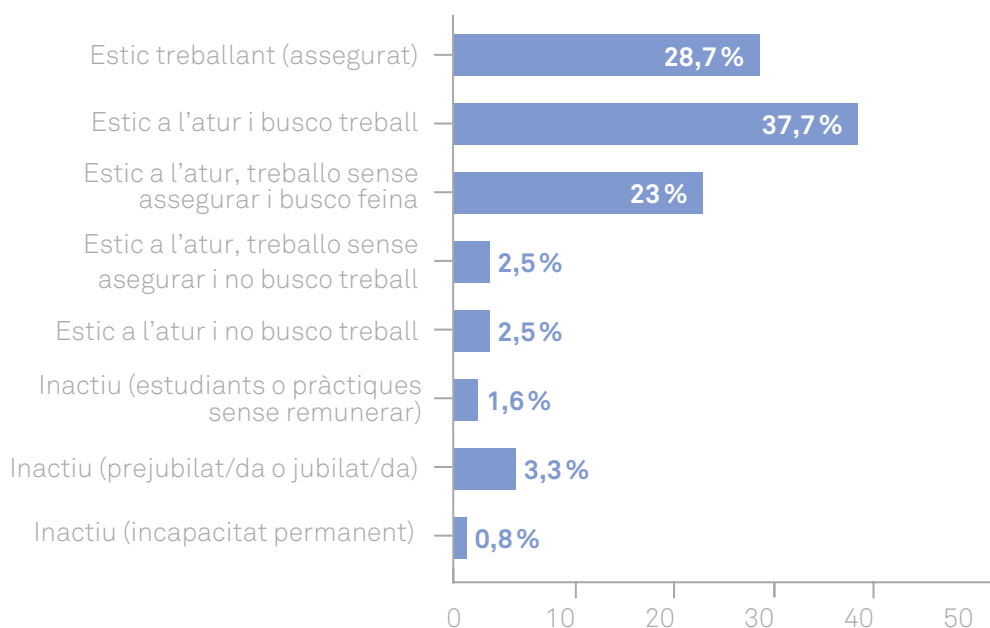
Si ens fixem en el **tipus d'allotjament**, el 6,9% d'usuaris disposen d'un lloguer social, molt per sota del percentatge d'immigrants que viuen a la ciutat.

	%
Lloguer lliure	63,8
Lloguer social	6,9
Propietat	6,9
Viu al carrer o alberg	10,3
Casa ocupada	2,3
Altres	7,5

6.2.2 LA SITUACIÓ LABORAL I ELS INGRESSOS

La primera dada a **destacar és que el 48%** dels usuaris enquestats no disposaven de feina, la taxa d'atur registrada es situa en el 42% i es troba un 6% d'inactius. L'altre 50% dels usuaris sí que disposava de feina (assegurada o no).

A continuació es detalla la situació laboral que manifesten els usuaris:



Drets Socials

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2015

A banda de l'elevat percentatge d'usuaris sense feina, especialment alarmant és el 5% de diferència entre les persones que disposen de treball assegurat davant de les que treballen en condicions irregulars.

Si ens fixem en els ingressos, es troben diverses dades interessants:

- Els ingressos nets derivats del treball assegurat, de mitjana se situa en 356,8 € mensuals.
- Els ingressos per unitat familiar assoleixen la mitjana de 847,31 € mensuals, és a dir, sumant els ingressos de tots els membres de la família i tenint en compte els ingressos del treball no assegurat.
- Només un **27% dels usuaris rep prestacions socials**, amb una quantia mitjana de 161,5 €.
- Un **15% dels usuaris enquestats no tenen cap font d'ingressos**.
- Segons nivell d'ingressos, el segment majoritari (20%) té ingressos inferiors a 450 €/mes.

Amb les dades sociofamiliars i econòmiques recollides s'ha pogut estimar la **taxa del risc de pobresa econòmica**. Els càlculs indiquen que el 85 % dels usuaris enquestats es troben per sota del llindar de la pobresa, el 10,1 % es troba per sobre i d'un 4,9 % no es disposa de prou dades.

El treball (sigui assegurat o no) no és un factor de protecció, ja que el 77,6 % dels qui treballen igualment es troben per sota del llindar de la pobresa. En el cas dels qui estan a l'atur, la proporció augmenta fins al 97 %.

6.2.3 L'HABITATGE I LA POBRESA ENERGÈTICA

- La **mida de la llar** se situa entre 50 i 75 m² en un 54,5 % dels casos, i entre 25 i 50 m² en un 20 %.
- Els edificis solen ser **molt antics** (construïts abans de 1980) en un 48 %.
- La **despesa mitjana** per pagament de l'habitatge és de 387,4 € per al lloguer, 230 € el lloguer social i 683 € en cas d'hipoteca.
- **Problemes** que presenta l'habitatge:

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Problemàtiques	N	%
Manca d'espai	43	35,2
Manca ascensor	52	48,1
Manca d'aïllament	32	29,6
Humitats	34	31,5
Soroll	42	34,4
Problemes de construcció	17	15,7
Manca de llum	18	16,7
És fred / És calorós	45	41,7
Amuntegament sociològic	7	6,5
Cap problema	15	13,9

- Dades sobre els subministraments energètics:

Escalfar la llar	%	Ha passat fred aquest hivern?	%
Calefacció gas	18,8	Gens	23,0
Calefacció elèctrica	12,5	Poc	28,7
Estufa elèctrica	28,6	Bastant	18,0
Gas butà	8,0	Molt	18,9
Bomba de calor	3,6		
No escalfa la llar	28,6		

- Un 69,7 % haurien encès més temps la calefacció o en més espais si haguessin pogut pagar-ho.
- Un 56,6 % mostra dificultats per pagar les factures de subministraments (gas, electricitat i aigua) durant els últims 6 mesos.
- Un 21,3 % ha deixat de pagar factures de subministraments durant els últims 6 mesos.
- Un 68 % mostra dificultats per a la lectura i comprensió de les factures de l'aigua/gas/electricitat. El primer que fan les famílies es reduir el consum, malgrat que es passi fred (54 %), seguit de demanar ajuda a familiars perquè es facin càrrec de les factures (34 %) o recórrer a Serveis Socials (23 %). El 18 % dels usuaris han patit el tall d'algun subministrament.

- **Grau de pobresa energètica econòmica** usuaris del servei d'immigrants:

Pobresa energètica econòmica	(n)	(%)	(% vàlid)
Fins al 10 %	19	10,9	28,8
Més del 10 %	47	27,0	71,2
Total vàlids	66	37,9	100
No paga (inclòs en el lloguer o assumit per altres persones)	108	62,1	
Total	174	100	

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

6.2.4 CONCLUSIONS

Tal com s'ha indicat a l'inici de l'apartat, la mostra enquestada no és significativa de tot el volum d'usuaris SAIER, però sí posa de manifest les situacions de pobresa en què viuen una part dels usuaris del servei, i pot ser indicatiu de les realitats a què han de fer front una part de les persones migrades a Barcelona.

Tal com reflecteix l'estudi, el principal problema és la manca de treball i les males condicions d'aquest treball no assegurat, salaris molt baixos, etc.). Si tenim en compte que el 60% de les unitats familiars té càrregues familiars, i només un 20% accedeix a prestacions econòmiques socials (de baixa quantia), s'explica l'alt índex de pobresa econòmica i pobresa energètica que pateixen les persones.

S'entreveu la necessitat de millorar les prestacions socials tant en quantia com en nombre de persones beneficiàries, ja que no tots els usuaris SAIER en situació de risc de pobresa estan accedint a prestacions socials. Per contra del rumor que les persones immigrades consumeixen moltes ajudes públiques, l'estudi revela que no és el cas dels migrants atesos al SAIER.

Quant a la pobresa energètica, l'estudi mostra que l'estat dels habitatges té mancances i deficiències importants que poden requerir de rehabilitació o millora. Però és molt difícil que els usuaris puguin fer front a aquest tipus de reparacions o reformes. Per altra banda, són especialment preocupants les situacions en què es passa fred o hi ha talls de subministraments.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

7. CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR

7.1 Conclusions generals

Durant l'any 2015 el SAIER continua **incrementant la seva capacitat d'atenció**: s'ha atès a 11.369 persones diferents (un 9.5% més que el 2014) i s'ha realitzat un total de 43.307 activitats (un 18% més respecte el 2014).

Les principals demandes al SAIER han estat: **l'augment en l'arribada de refugiats a Barcelona i les dificultats en els procediments d'estrangeria i de nacionalitat**.

Són també de ressaltar increment de persones que manifesten estar sense sostre (pràcticament es van doblar en relació a l'any 2014).

En quant la població immigrada, que va representar un 86% del total, ressaltem la disminució d'usuaris en situació de regularitat administrativa (un 54% a l'any 2014 en front d'un 50% a l'any 2015) i l'increment de la vulnerabilitat i risc d'exclusió social.

Els usuaris manifesten que les seves principals dificultats estan vinculades a la manca d'oportunitats laborals, a les despeses de l'habitatge i a aconseguir o mantenir la situació de regularitat administrativa.

S'ha intensificat la tasca dels serveis jurídics del SAIER per tal d'evitar les situacions d'irregularitat sobrevinguda, i per assessorar respecte al nou procediment d'obtenció de la nacionalitat espanyola per residència.

Encara que no són un grup majoritari, el col·lectiu que més va créixer al SAIER és el de refugiats (representaven un 8% del total d'usuaris el 2014, en front del 12% a l'any 2015), que per les seves circumstàncies demanen una atenció específica ens ha generat més reptes d'adequació a nivell de servei, així com un major seguiment social i jurídic. El perfil majoritari atès al SAIER és el de famílies amb menors.

Pel que fa a retorn voluntari, encara que el nombre de persones ateses es baix, degut a la complexitat de la majoria dels casos requereixen un treball acurat perquè les persones prenguin la decisió amb la major informació possible.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

7.2 Reptes de futur

Pel que fa als reptes en la **millora a l'atenció als usuaris** trobem que cal:

- **Reforçar els serveis d'atenció a persones immigrades:** no em d'oblidar però, que el nombre de persones immigrants ateses també ha augmentat i la previsió és que la tendència a l'alça continuï mentre la situació econòmica es vagi estabilitzant o prosperi. El 2016 es disposarà de més professionals per millorar la capacitat d'atenció i poder prestar un servei més ràpid.
- Proporcionar **assessorament sobre els exàmens CCSE de nacionalitat.**
- Continuar demanant millores en el **registre de parelles defet** per possibilitar els tràmits de les persones que estan en període de regularització.

- **Estratègia d'atenció a refugiats a Barcelona:** des del Pla Barcelona CiutatRefugi i el SIAER s'ha decidit apostar per la creació d'una estratègia de ciutat que possibiliti la coordinació de les diferents entitats socials implicades en l'atenció a refugiats, així com proporcionar recursos municipals per fer front a l'atenció d'aquells casos que queden fora del programa estatal d'atenció a refugiats i millorar la capacitat per a **presentar el expedients d'asil**.
- El servei del SIAER no està dissenyat com a servei d'urgències i això genera dificultats de funcionament. El 2016 s'abordarà la **modificació i millora dels processos d'atenció als casos d'urgència social**.

En quant a la **coordinació interna**:

- Tal com hem vist aquest 2015, les situacions de vida i necessitats que plantegen els usuaris cada vegada són més complexes o més greus. Per tal de trobar respostes efectives o dissenyar noves estratègies d'intervenció ens cal la col·laboració de diferents professionals i de diferents àmbits. De manera que el **treball interdisciplinari i coordinat entre els diferents professionals SIAER** esdevé cabdal per millorar l'atenció, fer front als nous reptes i poder proporcionar una atenció integral i adequada als nostres usuaris. També es treballaran **protocols d'actuació compartits**.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

Respecte la **coordinació externa**:

- De la mateixa manera, un dels altres objectius per al 2016 és continuar promovent el treball en xarxa amb agents clau de la ciutat. **Amb els serveis d'atenció social municipals** (com són els CSS, el SIS i el CUESB) es vol millorar el coneixement mutu entre serveis i els procediments per derivar i coordinar casos; i amb la Xarxa de Salut Mental és vol iniciar el contacte i col·laboració, ja que trobem la necessitat de donar resposta a situacions mèdiques que tenen simultàniament un alt grau de desemparament social.
- **Atenció a catalans i espanyols retornats:** es preveu que el nombre d'emigrants que retornen a Barcelona vagi en augment, i esdevindrà clau poder coordinar la informació amb els programes específics de la Generalitat i el MEYSS.

- Aconseguir la col·laboració dels serveis competents per **resoldre les dificultats en què estroben** molts refugiats, tals com sirians i ucraïnesos, **a l'hora d'homologar els seus títols universitaris** (hi ha documentació que com a refugiats no poden demanar a les institucions dels seus respectius països, o que actualment és impossible d'aconseguir).

Avaluació del servei:

- Des del 2013 es van implementar mecanismes per recollir l'opinió dels usuaris i avaluar quantitativament la satisfacció amb el servei. Ara es vol donar un pas més en l'adequació del servei i la millora constant, i el 2016 s'incorporarà l'anàlisi qualitativa a diferents aspectes del servei.

Drets Socials

Memòria del
Servei d'Atenció
a *Immigrants,*
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2015

BCN
Memòria del
**Servei d'Atenció a
Immigrants, Emigrants
i Refugiats SAIER - 2015**

