

Memòria del **Servei**
d'Atenció a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

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 de Ciutadania, Participació i Transparència

Direcció de Serveis d'Atenció i Acol·lida a Immigrants

Barcelona, agost 2017

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ	4
2. DADES D'ACTIVITAT DEL SAIER	5
3. PERFIL DE LES PERSONES ATESES AL SAIER	12
4. TIPOLOGIA D'USUARIS	22
4.1 Immigració	24
4.1.1 Nombre de persones ateses	24
4.1.2 Característiques de les persones immigrants ateses	24
4.1.3 Intervencions realitzades al SAIER	26
4.2 Refugi	36
4.2.1 Persones ateses i activitats	36
4.2.2 Característiques dels usuaris atesos vinculats al refugi (protecció Internacional).	37
4.2.3 La intervenció feta al SAIER	41
L'atenció social prestada pel Programa Nausica	45
4.3 Retorn Voluntari	53
4.3.1 Nombre de persones ateses	54
4.3.2 Característiques principals	54
4.3.3 Intervenció efectuades al SAIER	56
5. SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ	58
5.1 Dades d'activitats generals	59
5.2 Servei d'interpretació oral	59
5.3 Servei de traducció de documents	63
6. MILLORA CONTÍNUA	65
6.1 Informe de resultats de l'enquesta de satisfacció a les persones usuàries	65
6.2 Grups focals: Avaluació qualitativa de la satisfacció	68
7. CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR	74
7.1 Situacions de vulnerabilitat emergents	74
7.2 Reptes en la millora a l'atenció als usuaris	75
7.3 Reptes en la gestió del servei	76

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) i 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.

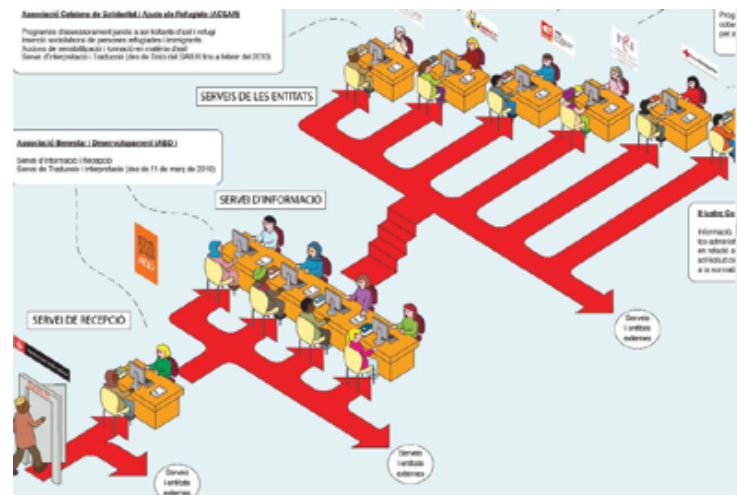
Des de l'any 1989 ofereixen un conjunt de serveis de suport, assessoria i atenció especialitzada tant als ciutadans com als professionals d'altres serveis municipals.

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

El SAIER 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 fan 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.



Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

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 o de migració internacional.

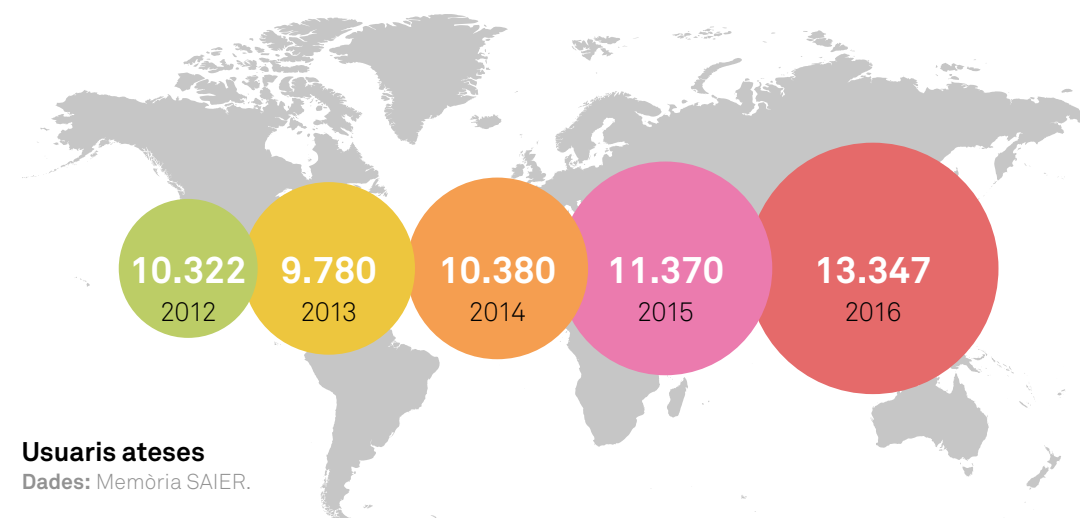
Les línies estratègiques per al 2016 han estat: Coordinació interna, coordinació externa, difusió del servei i avaluació i seguiment.

2. DADES D'ACTIVITAT DEL SAIER

En aquest apartat es recopilen de forma visual els indicadors més importants que resumeixen, d'una banda, l'activitat i l'abast del Servei, i de 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.**

Enguany el SAIER ha atès 13.347 persones, amb les quals s'han dut a terme 46.340 activitats. Aquestes xifres suposen un augment de quasi 2.000 usuaris i 3.033 activitats més que el 2015.



Usuaris ateses
Dades: Memòria SAIER.

Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

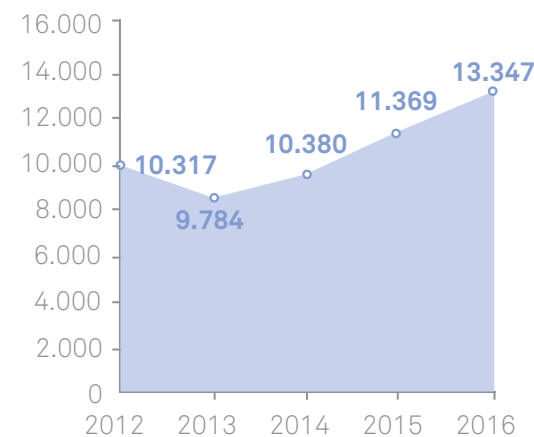
Veient l'evolució històrica del Servei, s'observa que l'any 2013 va marcar un punt d'inflexió en la davallada d'usuaris i el 2014 s'inicia la tendència a l'alça, principalment per l'obertura del SAIER a nous perfils de població i la posada en marxa dels nous serveis d'assessorament sobre retorn voluntari i emigració.

Durant el 2016, no només es consolida un nivell d'atenció alt, sinó que **s'accentua el gruix d'usuaris i d'activitats fetes especialment a causa de l'augment en l'arribada de refugiats a Barcelona**, l'increment de les problemàtiques associades degudes a la precarietat laboral i d'habitatge, així com als canvis el tràmit de nacionalitat.

	2014	2015	2016	Diferència 2014-2015	Diferència 2015-2016
Altes noves	6.243	6.815	8.739	+572	+1.924
Augment		9,2 %	28,23 %		
Usuaris atesos	10.380	11.369	13.347	+989	+1.978
Augment		9,5 %	17,5 %		
Activitats	36.726	43.307	46.340	+6.581	+3.033
Augment		18 %	7 %		

Increment d'altres (quasi el 30%) és molt significatiu. Reflecteix que entre els usuaris del SAIER s'incrementen les persones arribades de nou a la ciutat i que accedeixen per primera vegada a la xarxa de serveis municipals (inclou Serveis Socials, Atenció a persones vulnerables, CUESB, SAIER, etc.). També representa una major necessitat de fer ús dels serveis d'atenció a les persones.

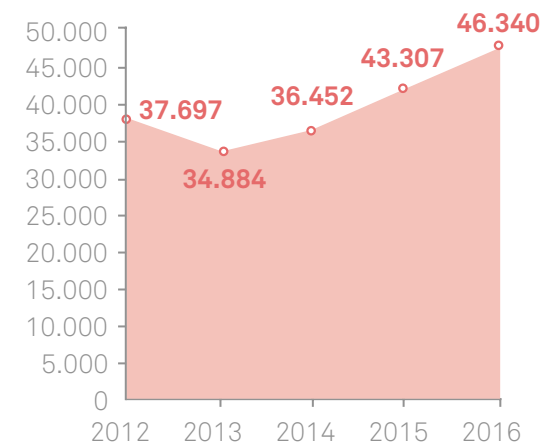
Evolució usuaris atesos 2012-2016



Increment d'usuaris (17,4%) Tal com mostra el gràfic, l'activitat d'aquest any és la major dels darrers cinc anys.

Com veurem més endavant en aquest increment: es percep que la immigració econòmica està començant a tornar a créixer, però, sobretot, l'arribada de persones refugiades s'ha accelerat com a resultat de l'agreujament dels conflictes a Veneçuela, Hondures, El Salvador, etc.

Activitats realitzades 2012-2016



Increment d'activitats (7%) s'ha moderat. El 2016, els usuaris han necessitat un nombre inferior d'intervencions per atendre les seves demandes: s'han fet **3,5 activitats per usuari**, lleugerament inferior al 2015, que va ser de 3,8.

Segons els professionals del Servei, per donar atenció a un volum cada vegada més alt d'usuaris, s'ha hagut de disminuir el seguiment que es pot oferir a cadascun d'ells, cosa que va en detriment de la qualitat del Servei. Això ha incidit sobretot en les possibilitats de seguiment i acompanyament social.

La taula següent exposa la tasca desenvolupada per cadascuna de les entitats que conformen el SAIER durant el 2016, i mostra el pes d'intervenció de cada servei:

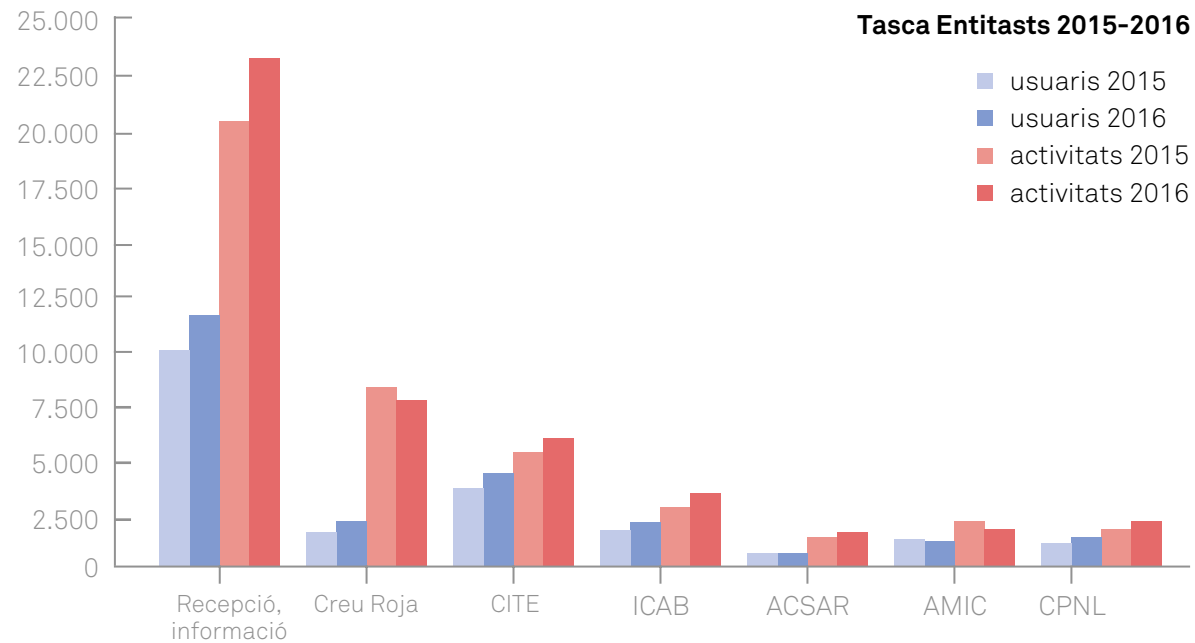
ENTITAT	USUARIS ATEOS	Mitjana mensual	ACTIVITATS REALITZADES	Mitjana mensual
Recepció, informació i assessorament (ABD)	11.943	995	23.523	1.960
Creu Roja	2.321	193	8.248	690
CITE	4.470	373	6.459	583
ICAB	2.369	197	3.267	272
ACSAR	744	62	1.290	108
AMIC	1.359	113	2.094	175
CPNL	1.154	96	1.423	119
TOTALS	13.347	1.112	46.340	3.862

Ciutadania, Participació i Transparència

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2016

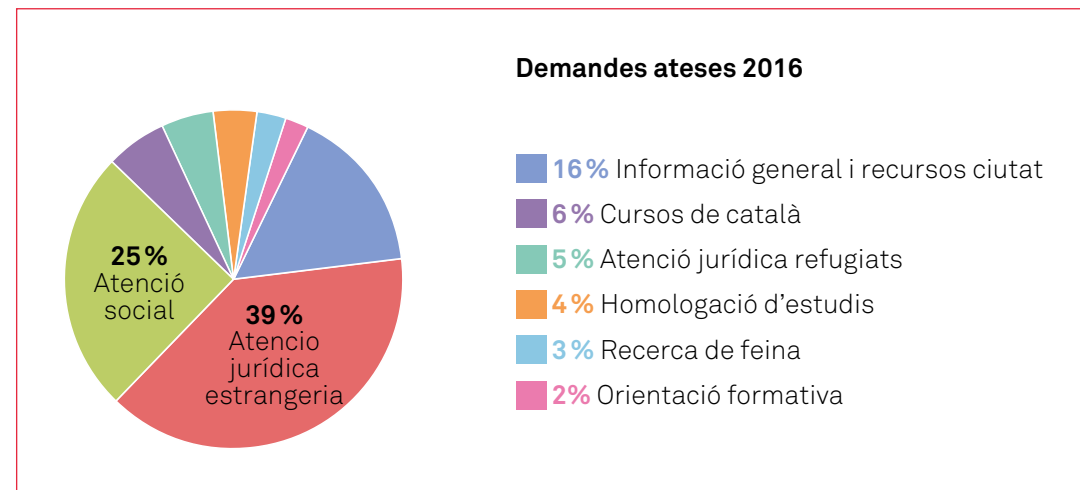
Ciutadania, Participació i Transparència

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2016



Les demandes ateses al SAIER

Enguany s'han formulat **17.959 demandes** diferents al conjunt de les entitats del SAIER, que es distribueixen com segueix.



En l'apartat de tipologia d'usuaris d'aquesta memòria es proporciona informació més detallada sobre aquestes demandes, necessitats i les intervencions del SAIER al respecte.

Altres demandes

A més dels 13.347 usuaris registrats, la recepció ha atès un total de **1.797 persones** més que no queden registrades a l'aplicació informàtica i que representen un total de **2.312 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%, 1.208 persones)** o bé perquè **resideixen fora del municipi de Barcelona (32%, 589 persones)**, la majoria a l'Àrea Metropolitana. En tots aquests casos, la recepció orienta les persones cap a altres recursos de la ciutat o a altres localitats.

En les xifres de persones i demandes no s'aprecien diferències respecte del 2015, però sí que s'ha incrementat notablement el nombre de demandes que fa cada persona i ha variat la tipologia:

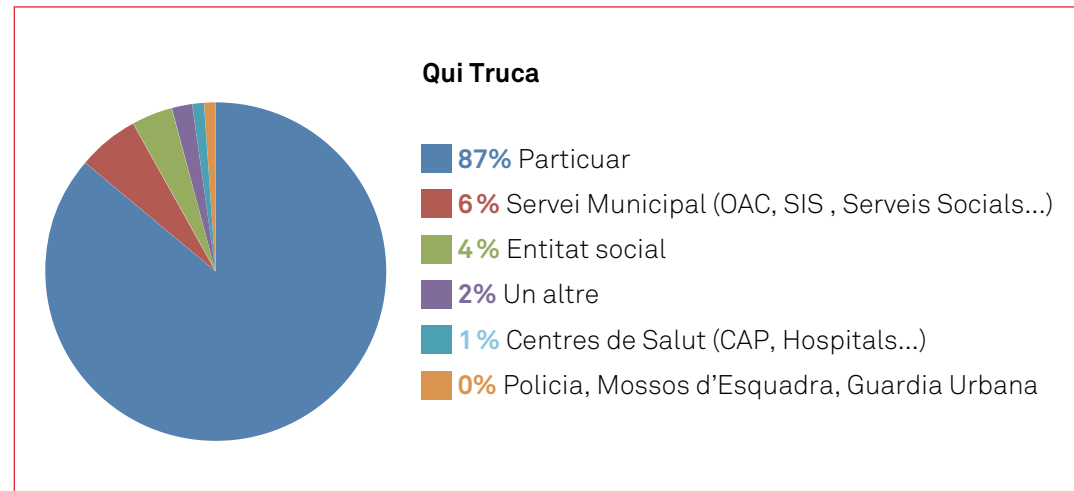
- **751** consultes jurídiques (sobre dret civil, familiar, laboral i penal)
- **416** sobre empadronament.
- **241** d'atenció social
- **234** consultes respecte a escoles on aprendre idiomes
- **178** respecte a serveis per a persones sense sostre
- **175** sobre treball i formació.
- **162** consultes sobre salut

Les atencions telefòniques

Aquest any s'han registrat un total de **6.658 atencions telefòniques**. Això suposa un descens del 6,8% respecte al 2015 i una mitjana de 555 trucades al mes ateses des de la recepció.

	2013	2014	2015	2016
Trucades ateses	4.746	5.933	7.143	6.658
Variació	-	+25%	+20%	-6,8%

Aquesta davallada és conseqüència d'una menor capacitat per atendre consultes telefòniques: l'increment de consultes presencials ha fet que el servei no tingués capacitat per donar resposta a totes les trucades entrants. De fet, els usuaris han manifestat la dificultat per poder contactar amb el nostre servei telefònicament. Això ha dificultat la programació de cites i els canvis de visites per aquest mitjà.



MOTIUS DE LES TRUCADES		
Gestió de cites	1.714	25,7%
L'usuari demana assessorament telefònic d'un professional SAIER	1.101	16,5%
Altres consultes	1.064	16,0%
Informació sobre el SAIER	918	13,8%
Un professional demana coordinació de casos	752	11,3%
Informació estrangera / asil	588	8,9%
Empadronament	431	6,5%
Informació retorn voluntari	90	1,4%

Les atencions mitjançant correu electrònic

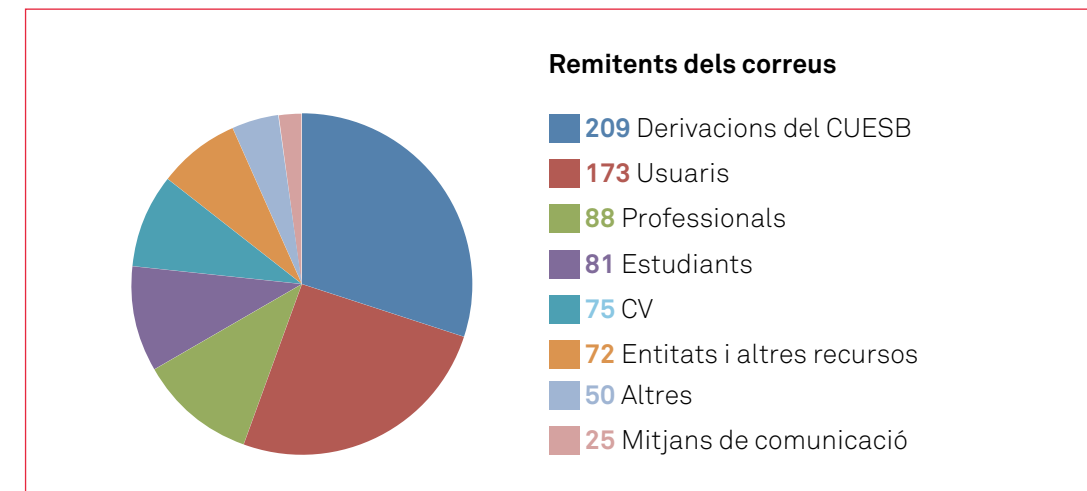
A la bústia genèrica d'informació del SAIER (saierinfo@bcn.cat), durant l'any 2016 hem registrat un total de **772 consultes per correu electrònic**, és a dir, unes 64 consultes al mes de mitjana.

Contestem totes les consultes en un termini màxim d'una setmana i sovint són necessàries més d'una resposta ja que podem intercanviar diversos correus amb el mateix interlocutor per aclarir dubtes o demanar més informació. A més de respondre les consultes, s'han de fer diverses gestions, com per exemple, posar en contacte professionals de distintes entitats per coordinar-se, programar visites a usuaris registrats per culpa de la dificultat per contactar per telèfon amb el servei, coordinar les visites al centre, imprimir cartells informatius per als usuaris, etc.

Els correus són principalment d'usuaris que fan consultes d'estrangeria o sobre altres temes del nostre servei, com ara la protecció internacional, el retorn voluntari, la convalidació de títols, etc. Amb l'estratègia de difusió






del SAIER s'ha notat un increment dels correus de professionals d'altres serveis de la ciutat per coordinar casos o demanar informació. També contacten amb nosaltres entitats i altres serveis de la ciutat per fer difusió dels recursos que ofereixen.

Finalment, amb l'interès creixent sobre els refugiats, s'ha notat un increment de correus de mitjans de comunicacions, estudiants que demanen col·laboració per treballs de fi de curs o per fer pràctiques, i ofertes de voluntariat.



3. PERFIL DE LES PERSONES ATESES AL SAIER

Resumim a continuació el **perfil majoritari dels 13.347 usuaris** diferents atesos el 2016, mostrant les dades en una comparativa des del 2012.

	2012	2013	2014	2015	2016
	60% homes	58% homes	51% homes	50% homes	51% homes
	Menys de 3 anys a BCN	Més de 3 anys a BCN	Més de 3 anys a BCN	Més de 3 anys a BCN	Més de 3 anys a BCN
	Estudis mitjans	Estudis mitjans	Estudis mitjans	Estudis mitjans	Estudis mitjans
	Bolivia i Perú	Marroc	Marroc i Bolívia	Ucraïna	Veneçuela
	42% Irregular	65% Irregular	54% Irregular	50% Regular	47% Regular

Ciutadania, Participació i Transparència

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2016

3.1 GÈNERE

Es manté la tendència a una proporció similar entre dones (6.561, 49%) i homes (6.729, 51%).

3.2 EDAT

La població atesa és una mica més jove que l'any passat: els usuaris que tenen entre 18 i 35 anys, per tant, adults joves, passen de ser el 50% al 52,6%.

0-18 anys	18-35 anys	36-65 anys	Més de 65 anys
1.585	7.023	4.484	155
11,9%	52,6%	33,6%	1,2%

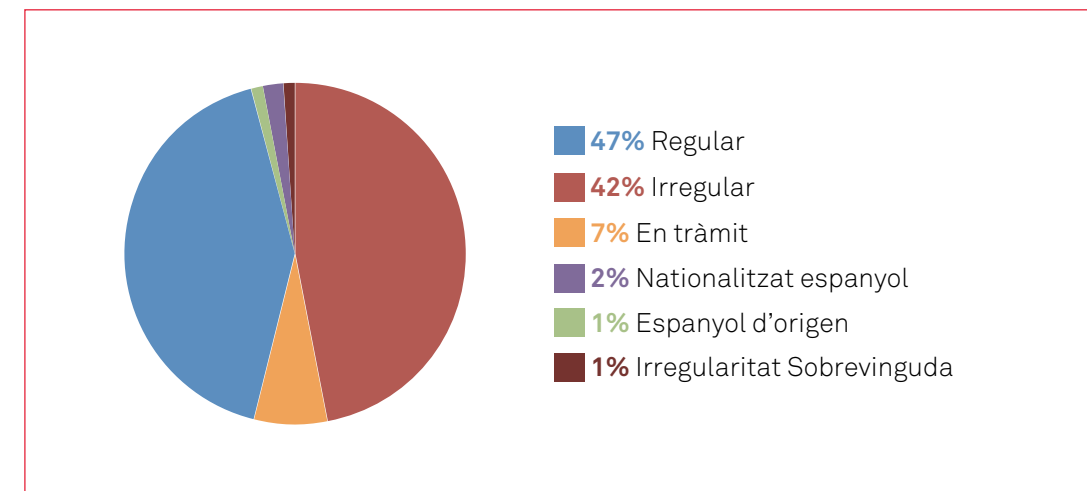
3.3 LA SITUACIÓ ADMINISTRATIVA

La proporció d'usuaris en situació regular el 2016 continua disminuint i passa del 50% al 47%. Considerem que hi ha dos motius principals que ho expliquen: d'una banda, les dificultats per regularitzar-se i mantenir la regularitat entre les persones immigrants tenint en compte l'estat actual del mercat de treball i, de l'altra, que segueix augmentant el nombre de nous usuaris atesos al Servei, sobretot refugiats, seguint la tendència del 2015.

Respecte al 2015, la taxa d'irregularitat se situa en el 43%. Les denegacions de l'estatut de refugiat també fan augmentar els casos d'irregularitat sobrevinguda.

El nombre de persones nacionalitzades s'ha estabilitzat al 2%.

Augmenta el nombre de persones que estan en tràmit (7%), és a dir, persones que han presentat la seva sol·licitud al Govern espanyol i estan esperant resolució favorable o denegació. Pràcticament la totalitat d'aquestes persones corresponen a sol·licitants d'asil que tenen l'expedient en fase d'estudi.



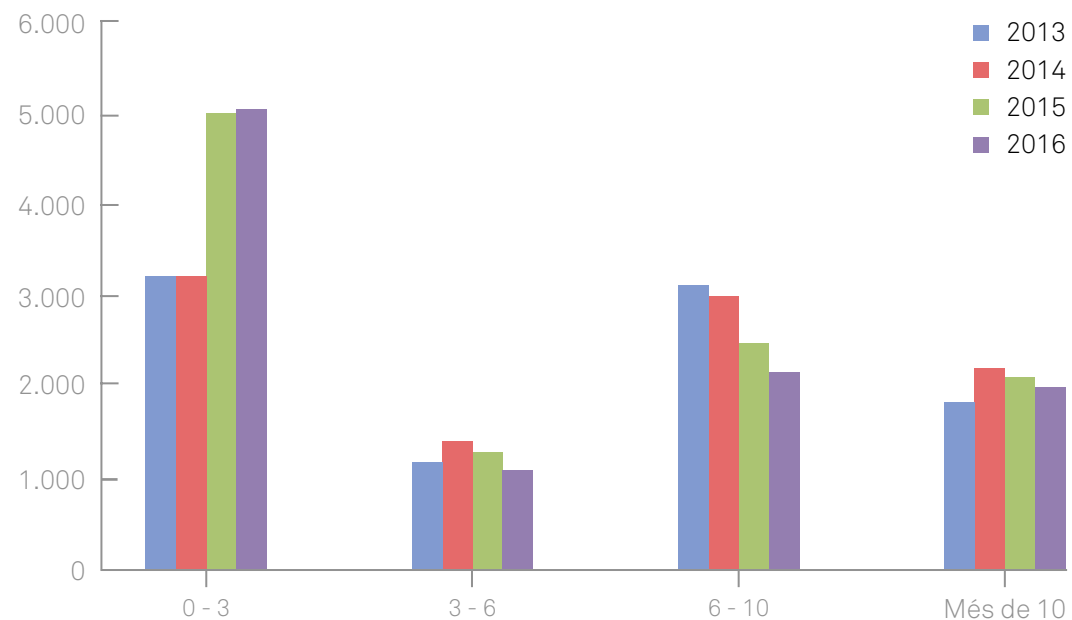
Ciutadania, Participació i Transparència

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER - 2016

3.4 ANYS D'ARRIBADA A ESPANYA

Enguany, **pràcticament la meitat des usuaris atesos (47%) han estat persones nouvingudes: hi ha hagut un increment del 3% a causa, principalment, de l'arribada de refugiats.** Aquest perfil de població acostuma a tenir majors demandes socials i també requereix d'un major ús del servei d'intèrprets.

Un 13% fa entre 3 i 6 anys d'estada a Espanya, i és el grup que menys requereix la intervenció del SAIER (especialment si poden regularitzar-se i mantenir la seva situació). Un 22%, de 6 a 10 anys, i un 18% fa més de 10 anys; per tant, estem parlant de població molt assentada al territori però que continua necessitant serveis especialitzats (sobretot tràmits jurídics d'estrangeria i nacionalitat), però que també fa moltes demandes de qüestions laborals i d'habitatge.



Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

3.5 NIVELL D'ESTUDIS

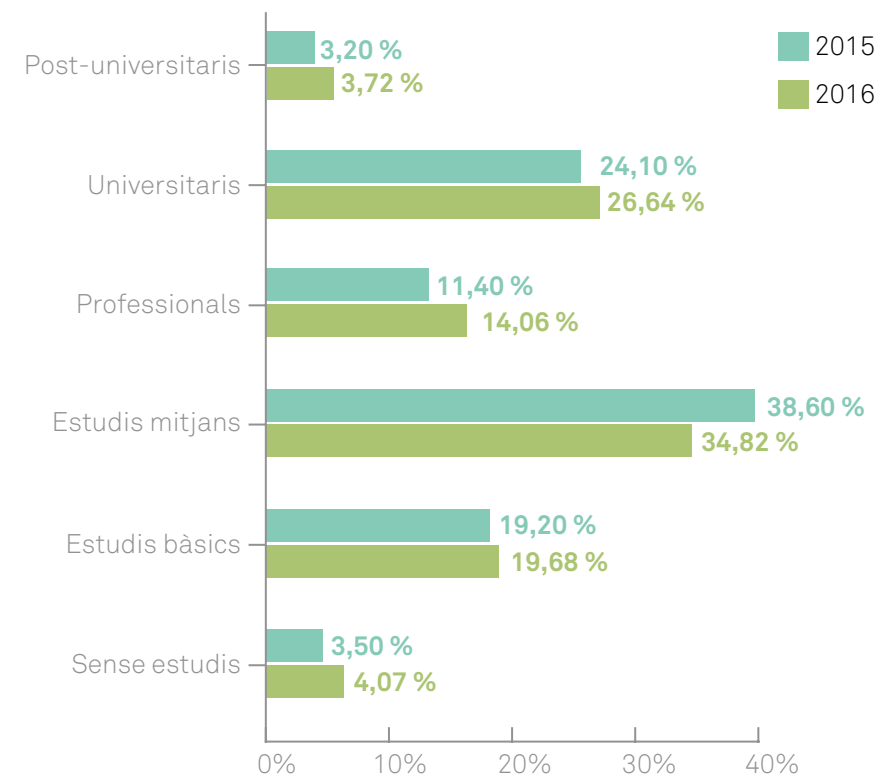
Les dades mostren que el nivell d'estudis dels usuaris ha augmentat un poc respecte d'anys anteriors.

El principal nivell d'estudis continua sent el grup dels qui tenen estudis mitjans (35%, 3.515 usuaris). Aquest 2016 continua la tendència creixent d'usuaris amb estudis universitaris, post-universitaris i professionals (sumen 42%, 4.183 persones), que amb estudis bàsics (20%, 1.987).

Tal com veurem, això comporta una major necessitat d'assessorament respecte de l'homologació i convalidació d'estudis estrangers.

Quant a les persones sense estudis, s'evidencia una tendència a l'augment: hem passat de 206 persones en 2014 (2% del total), a 283 en 2015 (3%) i 411 en 2016 (4%).

A continuació fem una comparativa del nivell d'estudis dels usuaris en els últims tres anys. Les dades corresponen al 75% dels usuaris perquè són els expedients en que s'ha informat d'aquesta dada.

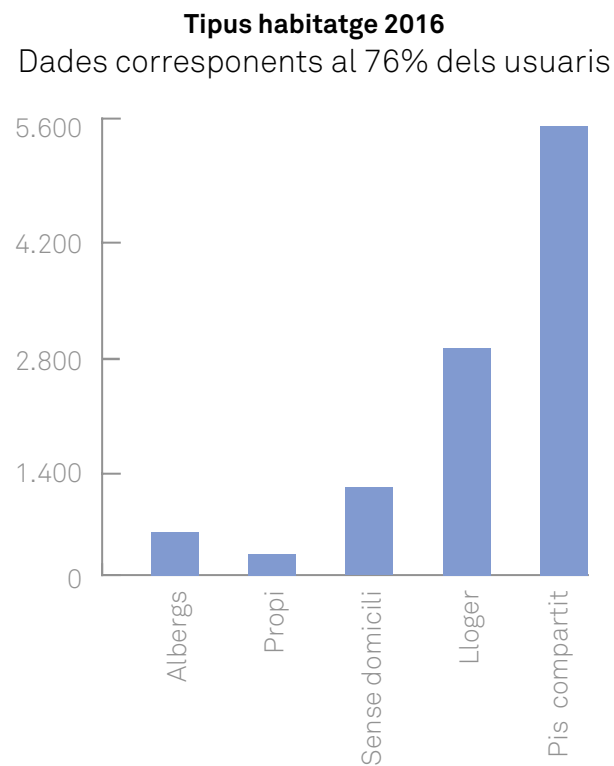


Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

3.6 TIPUS D'HABITATGE

Les dades mostrades a continuació 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.



A l'igual del 2015, enguany hi ha una **majoria d'usuaris (55%) compartint el pis**, en habitacions rellogades (33%) o bé en pisos d'amics (9%) o familiars (13%). També hi ha 107 persones (1%) vivint al lloc de feina. Això mostra la dificultat per a persones immigrants i refugiades de poder disposar d'un habitatge només per persona o família.

La variació més significativa la trobem en el nombre de persones que no disposen de domicili i pernocten al carrer: han passat de ser el 8% (687 persones) al 11,2% dels usuaris atesos (991 persones). Això ha impactat en els recursos municipals d'atenció a persones sense llar, cosa que ha implicat que hi hagi hagut cues d'espera per trobar plaça per dormir en un alberg públic, o que hagi augmentat la despesa en hostals i pensions per a aquelles persones o famílies en situacions d'extrema vulnerabilitat. Moltes demandes d'allotjament no s'han pogut satisfer.

3.7 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'origens que hi ha a la ciutat de Barcelona.



- Més de 7000 usuaris:** Veneçuela, Marroc, Pakistan, Hondures i Ucraïna.
- Entre 400 i 700 usuaris:** Colòmbia, Bolívia, Espanya, Perú, Rússia i Argentina.
- Entre 200 i 400 usuaris:** Equador, Geòrgia, Brasil, Índia, El Salvador, Paraguai, Xile i Bangladesh
- Entre 100 i 200 usuaris:** Senegal, Rep. Dominicana, Algèria, Mèxic, Síria, Cuba, Xina, Filipines, Nigèria, Romania, Itàlia.

ELS 10 PRINCIPALS PAÏSOS D'ORIGEN	PAÏSOS QUE MÉS CREIXEN (2015-2016) ¹	PAÏSOS QUE MÉS CREIXEN (2015-2016) ²
Veneçuela 1.094	Veneçuela 109%	Nigèria -19%
Marroc 840	Geòrgia 86%	Ucraïna -19%
Pakistan 785	El Salvador 80%	Síria -18%
Hondures 779	Colòmbia 58%	Senegal -15%
Ucraïna 769	Algèria 43%	Equador -10%
Colòmbia 672	Brasil 38%	Rep. Domi. -9%
Bolívia 613	Índia 24%	Bolívia -6%
Espanya 518	Mèxic 23%	Uruguai -9%
Perú 495	Hondures 22%	Ghana -7%
Rússia 455	Pakistan 21%	Xina -4%

¹ S'han analitzat els països amb més de 100 usuaris.

² Dades dels països amb més de 70 usuaris.

S'observa una disminució de persones provinents d'Àfrica, mentre és concentra migració provinent de l'Amèrica llatina. Part de l'explicació la trobem en l'increment de situacions conflictives a diversos països d'Amèrica Central, però alhora, podria ser indicatiu de com els previsibles canvis en la política migratòria dels Estats Units comencen a redirigir la migració cap a altres països.

Respecte de les procedències que més creixen:

Veneçuela. Durant el 2016, s'ha doblat el nombre de persones ateses a Barcelona. La inestabilitat econòmica i social del país fa que detectem un important fenomen d'emigració. La major part d'aquestes persones acudeixen al SAIER per demanar asil.

Geòrgia. Important augment de famílies georgianes amb fills menors que es plantegen migracions per qüestions econòmiques. Acudeixen al SAIER cercant majorment recursos d'allotjament i manutenció.

El Salvador i Hondures. En ambdós països trobem les situacions d'inseguretat ciutadana i de violència general com a principals motius de l'emigració. L'arribada de persones provinents d'aquests països continua a l'alça.

Respecte de les procedències que més minven:

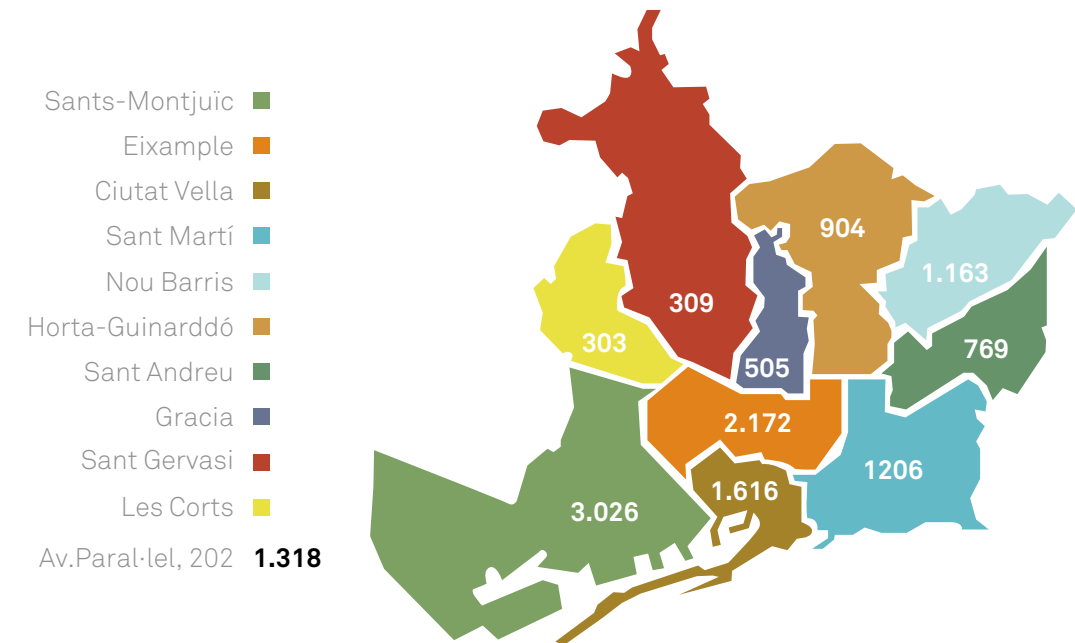
Ucraïna. Va ser la principal nacionalitat de procedència el 2015, i amb l'increment més fort. El 2016 cau a la cinquena posició i s'ha percebut una disminució molt considerable de l'arribada de nous refugiats ucraïnesos durant tot l'any.

Síria. Seguint la tendència de 2015, cada vegada arriben menys refugiats sirians a Barcelona. S'intueix l'efecte de la gestió de Turquia i el fet que manifesten que Espanya no és el principal país de destí on desitjarien quedar-se, a causa de les febleses del mercat laboral, la qual cosa genera dificultats per aconseguir l'autonomia desitjada.

Perú, Equador, Colòmbia i Bolívia. En línies generals, hi ha una davallada d'usuaris d'Amèrica llatina, en part perquè ja estan aconseguint la nacionalitat i requereixen 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%.

3.8 DISTRICTES I BARRIS

La distribució d'usuaris a la ciutat de Barcelona continua sent 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.



Comparant les xifres amb les de 2015, s'observa que els residents a l'Eixample han augmentat un 47% (+691 usuaris). El districte amb major nombre d'usuaris és Sants-Montjuïc amb 3.026 usuaris.

Enguany s'han registrat **1.318 usuaris sense domicili estable**, 246 persones menys que el 2015, que representen el 10% 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, i, també, sol·licitants d'asil que no viuen a Barcelona ciutat, però que han de ser ateses al SAIER.

El 50% dels usuaris resideixen als barris següents:

BARRIS	2016	2015	VARIACIÓ
Poble-sec	1.409	975	45%
Sense domicili fix	1.318	1.564	-16%
Raval	1.005	921	9%
Sant Antoni	950	376	153%
Sants	444	369	20%
Nova Esquerra Eixample	402	374	7%
Sagrada Família	316	272	16%
Marina de Port	295	254	16%
Hostafrancs	260	251	4%
Besòs i el Maresme	240	208	15%
Vila de Gràcia	239	220	9%

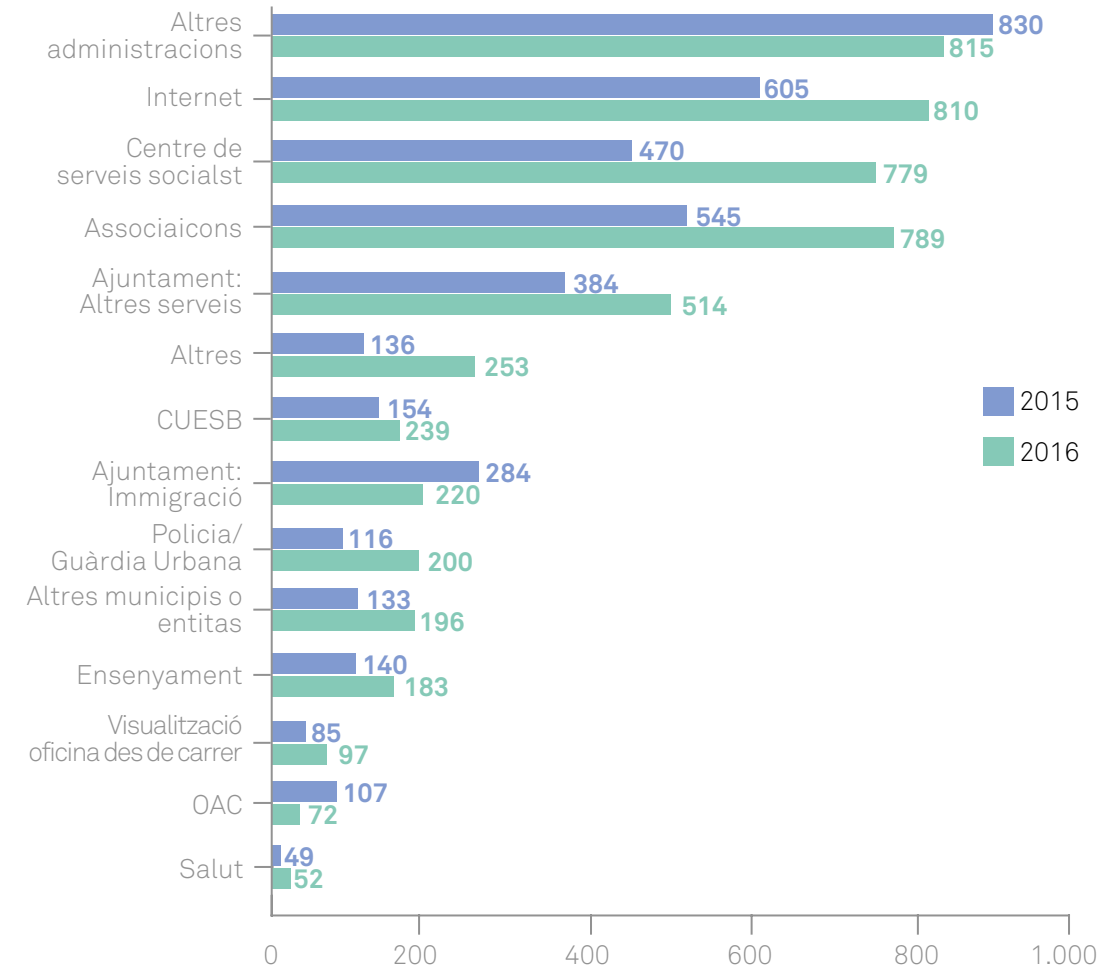
Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

3.9 FORMA D'ACCÉS AL SAIER

El 62% dels usuaris (8.198 persones) coneixen el servei mitjançant familiars, amics o coneguts. Per tant, la principal via per conèixer el Servei continua sent la difusió que en fan els propis usuaris entre familiars i coneguts.

El 38% restant hi accedeix per les vies següents:



Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

- S'observa que altres administracions són el principal agent derivador cap al SAIER.
- Un 15% dels usuaris coneixen el SAIER a través d'internet, que es consolida com el segon "agent derivador".
- Als centres de serveis socials (15%) i a les associacions de la ciutat (15%) augmenten notablement el nombre d'usuaris que s'interessen pel SAIER, Hi van per trobar-hi respostes o la complementarietat entre serveis.
- Augmenten les derivacions del CUESB, a causa de l'increment de derivacions d'urgències socials de persones sol·licitants d'asil.

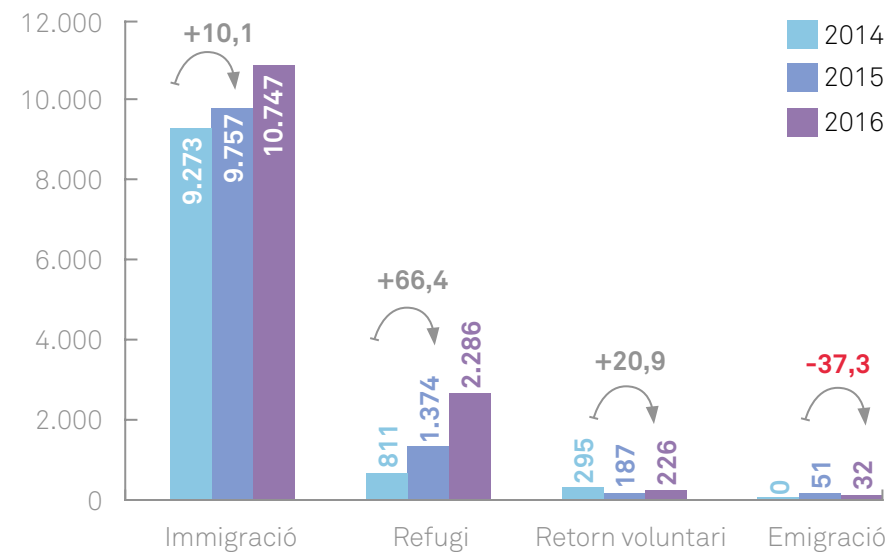
4. TIPOLOGIA D'USUARIS

Al servei atenem a quatre grans tipologies d'usuaris, que durant el 2016 s'han distribuït de la següent manera:

- **10.747** persones immigrants
- **2.286** persones sol·licitants de refugi
- **226** persones sol·licitants de retorn voluntari
- **32** persones emigrants

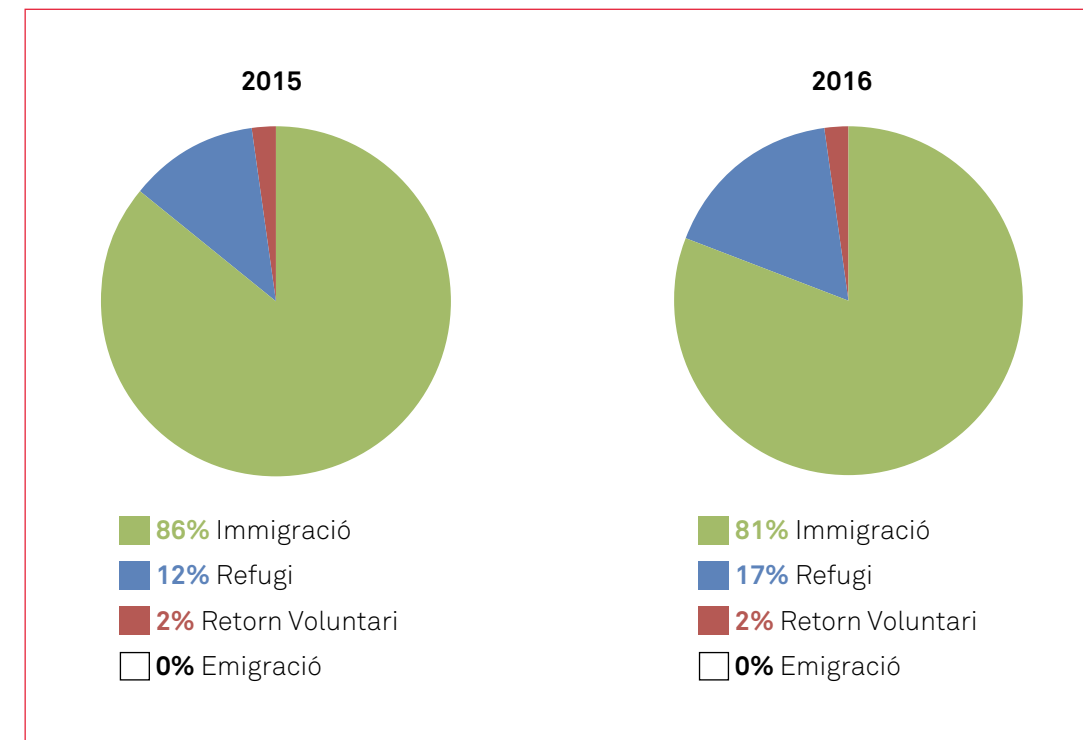
És manté la tendència de l'any anterior en quan a l'increment de persones immigrants i refugiades, però per primera vegada, l'increment d'ambdós tipologies s'equipara: s'ha atès a 990 immigrants més i 912 refugiats més que en 2015.

Remunta el nombre de sol·licitants de retorn voluntari (39 persones més), mentre que el d'emigrants continua en descens (-19).



El més destacable és l'augment del 66,4% en el nombre de sol·licitants de refugi atesos. Aquesta xifra indica que l'arribada de refugiats a la ciutat de Barcelona augmenta clarament, i que és un col·lectiu nombrós. Al SAIER, any rere any, l'atenció a refugiats va guanyant pes d'intervenció i ara ja representa el 17% dels usuaris.

TIPOLOGIA USUARI	2014	2015	2016
Immigració	89%	86%	81%
Refugi	8%	12%	17%
Retorn voluntari	3%	2%	2%
Emigració	0	0,5%	0,3%
Total	100%	100%	100%



A continuació s'exposen en detall les característiques de cada tipologia d'usuaris, les necessitats i demandes detectades i les intervencions dutes a terme al SAIER.

4.1 IMMIGRACIÓ

4.1.1 NOMBRE DE PERSONES ATESES

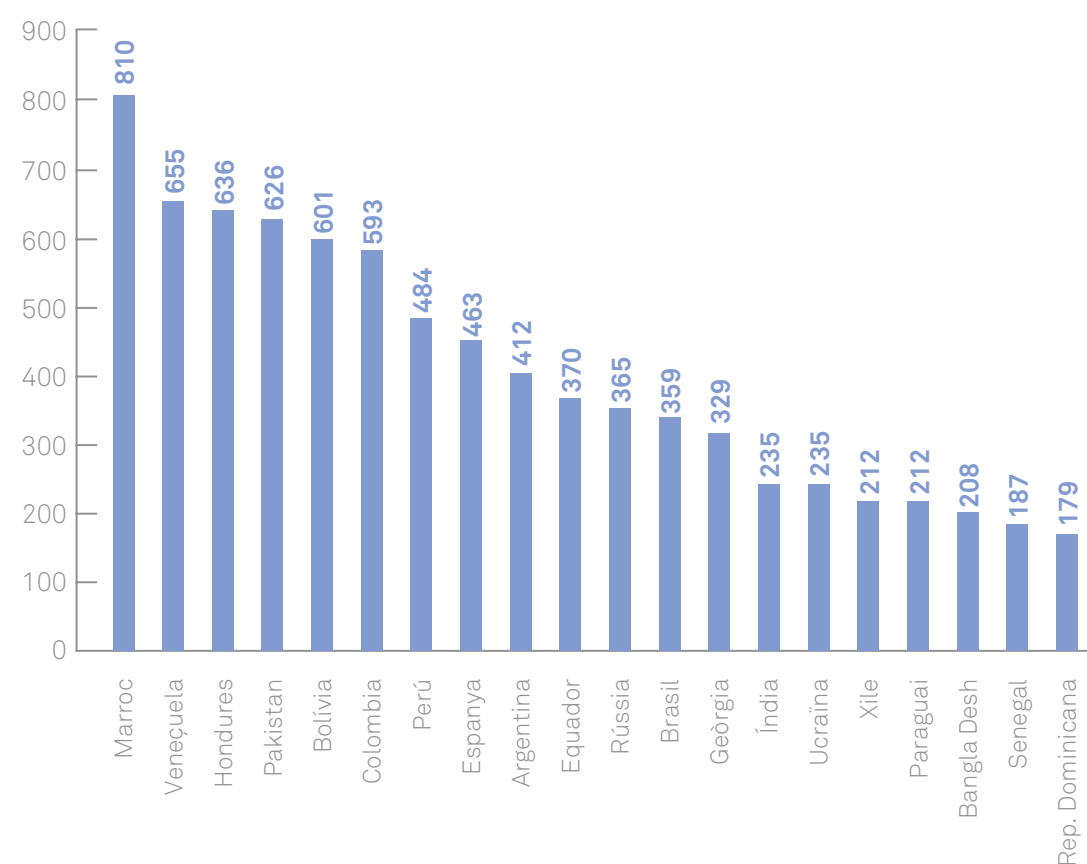
Les persones immigrants són el tipus d'usuaris més importants atesos al SAIER. Han estat un total de 10.747, gairebé 1.000 més que el 2015; i han suposat el 81% dels usuaris SAIER, un 4% menys que l'any anterior, a causa de l'increment de demandants d'asil atesos.

4.1.2 CARACTERÍSTIQUES DE LES PERSONES IMMIGRANTS ATESES

Gènere. Hi ha paritat entre el nombre de dones i homes atesos, amb només un 3'5% superior el nombre de dones.

Edat. El 89% dels immigrants atesos al SAIER es troben en edat laboral. La població atesa es rejuveneix: el 52% són adults joves (d'entre 18 i 35 anys) i el nombre de menors assoleix ja el 10'5%.

País d'origen. Els 20 països següents representen el 75% de persones immigrants ateses:



Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

No hi ha hagut grans canvis respecte als països d'origen de 2015. El Marroc continua sent el primer país d'immigració atès al SAIER. Veneçuela i Geòrgia són les dues nacionalitats que més creixen (pugen 5 posicions cadascuna).

Situació documental. Aquest 2016 les xifres mostren un descens del nombre de persones que es troben en situació administrativa regular, que passa del 54 al 51%. Augmenten lleugerament les persones en situació irregular (passen del 39 al 40'4%) i les que es troben en tràmit (del 3% al 4'6%). Es manté un 3% de nacionalitzats espanyols.

Tipus d'habitatge. Es repeteix la situació de 2015: el 54% dels immigrants viuen en habitacions rellogades, compartint pis o en habitacions cedides per amics i familiars. El 33% disposen de pis de lloguer, i un 2% de pis de propietat. Un 10% no tenen habitatge (6% dormen al carrer, 4% en albergs).

Nivell d'estudis. Amb xifres molt similars a les de 2015, veiem que el 36% han assolit estudis mitjans i un 23% disposen de titulació universitària.

Anys d'estada a Espanya. Continua la tendència dels últims anys, segons la qual els perfils més atesos al SAIER són els nous i els que viuen aquí des de fa entre 6 i 10 anys.

	2016	VARIACIÓ 2015-16
Nouvinguts 0-3 anys	37,1	-6,7
3-6 anys	13,0	-0,7
6-10 anys	31,2	+8,2
Més de 10 anys	18,8	-0,8

Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

4.1.3 INTERVENCIIONS REALITZADES AL SAIER

A continuació és mostren en detall les 13.718 demandes ateses a persones immigrants:

ENTITAT	DEMANDA	NOMBRE	%
ICAB i CITE	Orientació jurídica en materiaia d' estrangeria	1.927	14,5
ICAB	Nacionalitat	1.497	11,2
CPNL	Cursos català	1.046	7,9
CITE	Renovació permisos	1.004	7,5
Creu Roja	Atenció social	834	6,3
CITE	Règim comunitari	769	5,8
CITE	Reagrupament familiar	662	5,0
CITE	Arrelament	634	4,8
AMIC	Homologació-convalidació estudis	534	4,0
AMIC	Recerca de feina	458	3,4
Servei d'informació	Informació sobre Empadronament	421	3,2
ICAB	Impugnació de resolucions	410	3,1
AMIC	Règim comunitari	371	2,8
Servei d'informació	Informació sobre Atenció Social Sense Sostre	368	2,8
Servei d'informació	Atenció psicològica	331	2,5
Servei d'informació	Informació sobre	299	2,2
CITE	Modificació permisos	243	1,8
Servei d'informació	Escoles d'espanyol, català, d'adults	233	1,7
Servei d'informació	Orientació bàsica estrangeria	188	1,4
ICAB	Orientació jurídica (civil, laboral, penal)	178	1,3
Servei d'informació	Informació sobre Atenció sanitària	175	1,3
AMIC	Habitatge	99	1,7
	Altres	637	4,8

Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

4.1.3.1 LA INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ BÀSIQUES

Empadronament

Les demandes d'informació sobre empadronament s'han triplicat (han passat de 127 consultes l'any anterior a 421 el 2016).

Per copsar el pes d'aquesta demanda al SAIER, cal explicar que s'han atès 431 trucades sobre aquest punt, més 416 consultes ateses des de la recepció (sense obertura d'expedient), més les 421 registrades a l'aplicació en el context d'una intervenció més àmplia. Per tant, recollim un total de 1.268 consultes sobre empadronament.

Aquest tràmit es fa des de les OAC, però les persones acudeixen al SAIER per assessorar-se sobre les diferents vies d'empadronament abans d'anar-hi, i també per rebre informació en el seu idioma. Un cop plantejades les diferents vies d'empadronament, i atès que el percentatge de persones immigrants que viu en pisos compartits és molt alt, la majoria manifesten haver d'optar per l'empadronament sense domicili fix (ESDF). Aquestes persones manifesten dificultats per què el llogater els autoritzi empadronar-se al pis on viuen, per sotsarrendaments no declarats, sobreocupació, incompatibilitat amb ajudes, etc.

Un dels objectius del 2016 ha estat millorar la informació que oferim respecte a l'empadronament. Al maig, diferents departaments de l'Ajuntament van formar una Taula de Treball per conèixer l'estat del padró a Barcelona. Mitjançant el contacte amb aquesta Taula van aconseguir:

- Formació i informació oficial i actualitzada
- Reunió amb la Direcció d'Immigració per tractar les incidències i propostes.
- Intermediació per resoldre casuístiques concretes.

Els usuaris reporten algunes dificultats a l'hora d'obtenir el padró, que tot i ser minoritàries són recurrents. Les més destacables són:

- a) En els ESDF, el procés per obtenir l'Informe de Coneixement de Residència al municipi és llarg, comporta la gestió de bastants passos. En el cas de persones en situació de vulnerabilitat social o inestabilitat domiciliària, pot ser molt complicat completar el procés favorablement. Si és desfavorable, el silenci administratiu és negatiu i la persona, després d'haver esperat tres mesos, ha de tornar a iniciar el tràmit.

Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

- b) Dones que han immigrat soles amb els fills menors d'edat i requereixen la signatura de l'altre progenitor per poder empadronar els nens. Si no es disposa de les autoritzacions prèvies, localitzar el progenitor pot comportar molt de temps.

Acompanyaments i vincle territorial

El 2015 s'observa la necessitat de fer acompanyaments a persones migrants que presenten especials dificultats per dirigir-se o fer gestions a altres entitats per elles mateixes. El objectiu era:

- Aprendre a moure's per la ciutat.
- Contribuir en l'autonomia personal a l'hora de fer gestions.
- Ajudar els usuaris en la comunicació i obtenció de resultats positius als altres serveis.
- Prevenir situacions de discriminació.

Durant una prova pilot de 6 mesos s'inicia un servei d'acompanyament mitjançant la col·laboració de voluntariat d'ABD. S'hi involucra 5 persones voluntàries, autòctones i estrangeres, que acompanyen els usuaris a les dependències del padró per resoldre-hi incidències, a l'ambulatori, a associacions, a serveis socials o als albergs.

L'avaluació va permetre extreure'n algunes conclusions:

- Hi havia dificultats per trobar voluntaris amb disponibilitat horària àmplia o immediata.
- La persona voluntària, malgrat la formació, tenia poc coneixement del recurs o tràmit que calia fer, demanera que davant de dificultats no podia guiar l'usuari, i requeria fer-hi una intervenció telefònica a distància.
- Hi havia necessitat de substituir alguns acompanyaments per coordinació prèvia entre serveis.
- Hi havia mancança de llengües compartides entre usuari i voluntari.
- Si es detectaven altres necessitats durant l'acompanyament, els voluntaris tampoc tenien coneixements per trobar-hi resposta.

Per tot això, vam arribar a la conclusió que per a les situacions complexes seria més eficaç fer acompanyaments professionals. És a dir, que sigui un informador o tècnic amb coneixements en immigració, acollida i recursos socials de la ciutat qui faci aquesta funció.

Vam valorar la conveniència de fer una segona prova pilot, aquesta vegada mitjançant el personal del servei d'informació del SAIER. El resultat ha estat més positiu per als usuaris ja que, habitualment, amb un sol acompanyament aconseguien els objectius plantejats. A més, va aparèixer un benefici col·lateral per al servei: el coneixement en persona dels recursos on derivem, i els contactes professionals milloren la qualitat de la informació i de les derivacions per al conjunt d'usuaris atesos.

La informació sobre recursos socials

Les orientacions als centres de serveis socials territorials, efectuades des del Servei de Recepció i Informació, han augmentat enguany de les 183 consultes anteriors a 299. Aquestes corresponen a persones immigrants que ja no es poden considerar nouvingudes i que, per tant, seran ateses pels serveis normalitzats. Les principals demandes han girat sobre les dificultats per mantenir l'habitatge, per cobrir les despeses habituals o per trobar feina.

A més, s'ha proporcionat informació sobre recursos públics i entitats socials especialitzades. Concretament:

- Informació sobre el servei d'emergències socials (CUESB) i sobre el SIS
- Atenció social específica per dones i en casos de violència sobre les dones SARA
- Atenció específica per joves
- Atenció al col·lectiu LGTBI
- Atenció respectes la discapacitat
- Atenció a persones amb drogodependències
- Incorporació de la informació sobre pobresa energètica

Atenció social a persones que s'han quedat sense llar

Hem informat 385 persones, a les quals s'ha orientat cap a CUESB, Creu Roja / SAIER o el SIS segons perfil, així com dels serveis d'accés directe com albergs, menjadors, dutxes i centres de dia.

És important explicar que el 90% de les persones ateses que no disposaven d'habitatge no es corresponen amb el perfil típic de persona en una situació de carrer i amb un alt deteriorament de les seves capacitats. Ans al contrari, trobem persones que tenien una vida normalitzada al seu país d'origen o fins i tot aquí:

- Alguns són potencials refugiats que han exhaurit els estalvis durant el viatge o al cap de poc d'arribar aquí.
- Altres són migrants econòmics que al fallar-los la feina no poden sostenir l'habitatge.
- Alguns presenten més factors de vulnerabilitat, com la manca de xarxa social o familiar, problemes de salut, etc.

El perfil majoritari que rebem al SAIER és el de persones que fa poc temps (dies o setmanes) que romanen al carrer o van alternant habitacions amb carrer. Tenen en comú que amb poc suport públic podrien aconseguir de nou la seva autonomia, però que si no poden accedir-hi, presenten un alt risc de deterioració del seu estat físic, emocional i de capacitats, etc.

4.1.3.2 L'ATENCIÓ SOCIAL AL SAIER

L'atenció social que s'ofereix al SAIER se centra en el perfil de persones immigrants extracomunitàries en situació administrativa irregular que fa menys de dos anys que resideixen a Espanya (i, per tant, es poden considerar nous) i que no estan territorialitzats. Per això, la Creu Roja/SAIER ofereix un servei especialitzat en serveis socials destinat a la immigració, i que és complementari al que s'ofereix des dels centres de serveis socials.

L'any 2016 **s'han atès socialment un total 843 persones immigrades**. Representen el 35'91% de l'atenció social prestada, front al 62'77% que han estat persones demandants de protecció internacional o refugiades.

L'increment de famílies amb menors ha fet que augmenti de manera important l'ús d'hostals i pensions d'emergència, fins al punt que en alguns casos ha significat estades de més d'un any, amb l'alt cost econòmic que suposa i la impossibilitat d'establir plans de treball que fomentin la integració i autonomia de les persones a curt o mitjà termini, cosa que implica la impossibilitat de garantir el benestar dels menors.

Per acabar, es repeteix, com al 2015, que **el perfil de població en una situació d'extrema vulnerabilitat va en augment i que les dificultats per a la cobertura de les necessitats bàsiques per part dels diferents programes de Creu Roja fa que s'hagi de plantejar l'abordatge de la situació actual com un problema a escala municipal, sobretot quant a la cobertura de l'habitatge per a famílies.**

L'atenció psicològica

A banda de l'atenció psicològica oferta dins l'atenció social a nous, hem continuat prestant el servei psicològic complementari i obert a tots els usuaris del SAIER. S'han atès **351 persones** i s'han fet **681 consultes** de:

- Teràpia breu
- Teràpia en profunditat
- Atenció grupal i comunitària (prova pilot)

Els principals motius de consulta han continuat sent les situacions de **desempament social, falta de vincles relacionals, dols migratoris, etc.** Els problemes psiquiàtrics no arriben a ser l'1% dels casos. Les consultes relacionades amb la **violència de gènere han augmentat**, especialment en dones llatinoamericanes, a qui hem derivat al SARA.

Fruit de la intervenció individual es detecta una situació compartida per molts pacients de pèrdua de vincles durant el procés migratori i la necessitat de fer front al dur context socioeconòmic, cosa que comporta, en algunes persones, patiment social i psíquic que debilita les capacitats i potencialitats de la persona. Vam veure la necessitat **d'iniciar la intervenció grupal i comunitària mitjançant grups de teràpia multifamiliars**. S'entenen com un espai on reconstruir vincles familiars, socials i econòmics a través de la construcció de respostes comunes i de potenciar competències i recursos propis.

Es va fer una prova pilot de 4 sessions durant el mes de juny en un espai del barri de Sant Antoni per facilitar la participació d'altres persones de la comunitat. Els participants es mostraren satisfets amb la possibilitat d'interacció grupal i amb les problemàtiques treballades. Alguns pacients de consulta individual passen al grup i deixen de requerir sessions individuals.

4.1.3.3 LA INSERCIÓ FORMATIVOLABORAL

L'aprenentatge del català

El Centre per a la Normalització Lingüística ofereix un punt de matriculació al SAIER, on els usuaris poden inscriure's als cursos que es fan a l'aula del propi servei, però també a qualsevol dels cursos que el CPNL organitza a la ciutat, en diverses modalitats i horaris.

Des del punt d'atenció del SAIER s'han obert **1.154 expedients d'usuari** i s'han registrat **1.423 visites**, durant les quals s'han fet:

- 825 inscripcions a cursos.
- 133 inscripcions en llista d'espera (un nombre indeterminat de les quals acaba obtenint plaça en cas que el primer dia de curs hi hagi no presentats a les aules).
- 152 certificats o justificants.
- 333 atencions de consultes informatives.

A l'aula del SAIER s'han fet 17 cursos inicials (adreçats a persones sense coneixement del codi alfabètic) i bàsics que s'han impartit en les franges horàries més sol·licitades de tarda-vespre (entre les 15 i les 21.30h). Els usuaris xinesos (3.6% del total) han tingut l'opció d'integrar-se a cursos adreçats al seu col·lectiu d'origen, uns a l'aula de SAIER i d'altres fora.

Tots els inscrits als cursos han rebut convocatòries per participar en les activitats culturals i de coneixement de l'entorn complementàries i gratuïtes organitzades des de la Coordinació d'Activitats del CPNL de Barcelona i també des de l'Espai Avinyó Llengua i Cultura.

La valoració de l'evolució del servei és positiva, ja que s'ha produït un increment de la demanda en tots els aspectes respecte a l'any anterior:

- Increment del 3.6% d'inscripcions.
- Increment del 9% en el nombre d'atencions informatives.
- Increment del 9% en el nombre de persones ateses.
- Increment del 7% en el nombre de visites totals.

El motiu de l'increment rau en el fet que els alumnes matriculats als nivells inicials volen continuar cursant el B1, B2 i B3. Assolir el B2 és d'especial interès per les persones migrants, ja que aquest és el nivell que demana la Llei d'Acollida catalana per poder obtenir l'Informe d'Esforç d'Integració favorable. Aquest curs és de 90h.

El CPNL intenta equilibrar l'oferta de cursos inicials i bàsics, però enguany hi ha hagut dificultats per satisfer la demanda amb el nombre de professors actuals. A finals de 2016 es va arribar als tres mesos d'espera per poder obtenir-hi una plaça. Per al 2017, caldrà reforçar el professorat. És important destacar que a la ciutat de Barcelona es poden cursar gratuïtament els nivells inicials ja que l'Ajuntament n'assumeix les matrícules.

Perfil dels estudiants de català. Els usuaris atesos al servei del CPNL al SAIER són joves (el 67% de 18-35 anys) amb estudis mitjans o universitaris i amb una composició per gèneres equilibrada. El 96% és estranger i un 62% està en situació documental irregular o en tramitació. Els usuaris que s'han atès són de procedència diversa. Des del CPNL s'han atès persones de 77 països diferents, les més nombroses de les quals provenen de Veneçuela (168), Pakistan (85), Hondures (77), el Perú (62) i Colòmbia (58).

Pel que fa al districte de residència, han vingut persones dels deu districtes de la ciutat i la distribució és força equilibrada.

L'orientació formativa

Enguany cal destacar l'inici del Mòdul B de la llei d'Acollida de Catalunya sobre coneixements laborals al SAIER. Les persones són reticents a iniciar aquest mòdul perquè no el veuen necessari o que els pugui resultar profitós. Però els que s'hi inscriuen, en acabar-lo es mostren molt satisfets i demanen ampliar durada i continguts.

Nivell acadèmic i homologació

Aquest any s'han presentat un total de **79 homologacions d'estudis** (han disminuït un 15% respecte de l'any passat): **14 ESO, 49 batxillerats**, 3 homologacions de professions regulades, 3 graus professionals (mitjà i superior), equivalències d'estudis de grau universitari i 1 estudis artístics superiors.

S'ha consolidat el servei d'homologacions per a menors reagrupats del programa de reagrupament de l'Ajuntament de Barcelona, cosa que possibilita diferents estadis d'intervenció i acompanyament en aquest procés incrementant el nombre d'usuaris fins al 8% del total.

La comunitat de Veneçuela és la que major demanda ha fet d'homologació d'estudis universitaris. Disposen d'un nivell alt de formació, però les legalitzacions de documents i postilles estan trigant cap a un any i encareixen el procés.

El termini de resposta per als estudis universitaris se situa aquest any en una mitjana d'un any. Respecte de l'any 2015 s'acosta més al termini legal de resposta que és de 9 mesos.

Les principals dificultats sorgides el 2016 han estat:

Des de l'entrada en vigor de la nova llei de procediment administratiu de l'octubre de 2016 no podem actuar com a representants dels usuaris ni presentar la documentació en nom seu en el cas dels estudis universitaris. Estem intentant resoldre el problema a fi de poder continuar oferint el mateix servei.

S'ha detectat un increment de dificultats amb el Ministeri d'Educació, i les persones que tenen dificultats per fer els tràmits de manera autònoma necessiten d'un acompanyament durant la presentació del seu expedient.

Les compulses generen problemes: no sabem si les compulses fetes per l'Ajuntament són acceptades. Això impedeix a AMIC presentar homologacions d'estudis universitaris. Per als no universitaris sí que ho estan acceptant.

Cerca de feina

S'han atès 1.554 persones amb consultes relacionades amb la cerca de feina, de les quals el 75,87% no treballava. Dels que treballen, els sectors laborals en què es concentren són: serveis, comerç, serveis de cura a les persones, servei domèstic, hostaleria i neteja.

En analitzar les dades es posa de manifest que un percentatge molt alt dels immigrants amb nivell de qualificació més elevada fan feines de categoria professional inferior a la seva qualificació.

Habitatge

Les dades mostren que l'accés a l'habitatge es produeix en un context on predomina el mercat privat. En aquestes condicions, els immigrants, que solen pertànyer als estrats amb rendes més baixes, poden veure limitades les seves opcions en un grau major que el conjunt de la població. També se n'extreu que les condicions d'habitabilitat de les llars són pitjors per a la població immigrada (els usuaris relaten especialment situacions de sobreocupació i males condicions físiques).

L'altra situació destacable durant el 2016 ha estat **l'increment de persones grans (majors de 60 i 65 anys) sense recursos econòmics** que fan demandes vinculades amb l'habitatge. Caldrà una més gran coordinació amb serveis socials per atendre aquestes casuístiques.

4.1.3.4 ELS TRÀMITS D'ESTRANGERIA

Insuficiència de cites prèvies per tràmits d'estrangeria

La falta d'un nombre suficient de cites en el sistema d'assignació de cites que es gestiona des de la seu electrònica de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, ha dificultat enormement la presentació de sol·licituds d'autoritzacions en matèria d'estrangeria durant l'any 2016. L'actual problemàtica es va originar al voltant de l'estiu del 2015 i ha perdurat amb més o menys incidència durant el 2016 sense que s'arribés a solucionar al tancament de l'exercici.

El principal perjudici per a les persones usuàries ha estat no poder efectuar els tràmits en els terminis normals de temps: venciment dels terminis de presentació sense obtenir una cita per efectuar-los; la pèrdua d'oportunitats laborals per impossibilitat de presentar a les empreses el NIE degudament renovat; la pèrdua econòmica, sobretot per haver de posposar o cancel·lar viatges a l'espera de poder presentar renovacions; etc.

La Comissió d'Estrangeria, en representació de l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona, va obrir diferents línies de treball per solucionar la controvèrsia, entre les quals destaquem les reunions amb els responsables de la Sotsdelegació del Govern, de l'Oficina d'Estrangeria i de la policia, i la queixa interposada en la institució del Defensor del Poble. Aquestes iniciatives van derivar en la implementació d'un conjunt de mesures a l'Oficina d'Estrangeria i a les oficines policials d'expedició de documentació, per corregir el dèficit de cites com ara:

- l'augment del nombre d'hores d'atenció al públic
- el disseny d'un pla de recursos humans més eficaç
- la modificació del sistema de gestió de cites prèvies de la seu electrònica
- l'alliberació d'alguns tràmits de la cita prèvia

Hem percebut una millora notable en la situació. Malgrat això, les mesures adoptades no han sigut suficients per resoldre els problemes derivats de la manca de cites prèvies.

Els principals tràmits d'estrangeria

Enguany continuen augmentant els casos **d'irregularitat sobrevinguda**, tant d'adults com de menors. En funció dels ingressos econòmics de la unitat familiar, es renoven els NIE a alguns membres de la família i a d'altres no. L'obtenció de l'informe d'esforç d'integració que permet salvar molts permisos de residència.

També ha crescut la sol·licitud de permisos de residència per dos motius:

- per **malaltia sobrevinguda**
- per **violència de gènere**

Cada vegada resulta més difícil complir els requisits per fer tràmits de reagrupament i de renovació dels permisos **per reagrupament** a causa de la dificultat de mantenir l'habitatge. Els canvis de domicili en dificulten el procés i els usuaris no acostumen a conèixer aquestes dificultats.

Quant als tràmits per a familiars de comunitaris, durant el 2016 s'ha produït un gran augment de les denegacions. S'està presentant recurs contenciós administratiu, ja que és per via judicial que es guanyen aquests permisos, però amb l'inconvenient que hi ha una dilació d'un any i mig per obtenir la resolució. S'està treballant en la jurisprudència perquè els espanyols puguin reagrupar sense els requisits econòmics.

Tanmateix, constatem que manca un registre únic de parelles de fet a Catalunya. A causa d'això han d'esperar a demostrar 2 anys de convivència i utilitzar la via notarial, amb els costos que suposa.

També s'ha observat un increment de consultes relacionades amb el **dret de família**: sobre separacions i divorcis, i com aquests afectaran la continuïtat o no del NIE.

Petició de cancel·lació d'antecedents penals i policials: Les derivacions efectuades per la cancel·lació d'antecedents policials i penals van experimentar un lleuger augment durant aquest exercici, i ja sumen quatre anys de creixement continu.

Consultes sobre nacionalitat: Des del 2013, les consultes sobre nacionalitat han experimentat un creixement constant, superant el nombre de consultes d'altres qüestions. S'ha arribat a les 1.821 consultes i 249 derivacions durant l'any 2016. Les derivacions per a procediments de nacionalitat van créixer un 35% el 2016, superant la taxa de creixement de les derivacions per a la impugnació de l'activitat administrativa, que ho van fer en un 27%.

Durant el 2016 s'han fet sessions informatives grupals sobre el canvi en el procediment de sol·licitud de nacionalitat espanyola per residència.

4.2 REFUGI

4.2.1 PERSONES ATESES I ACTIVITATS

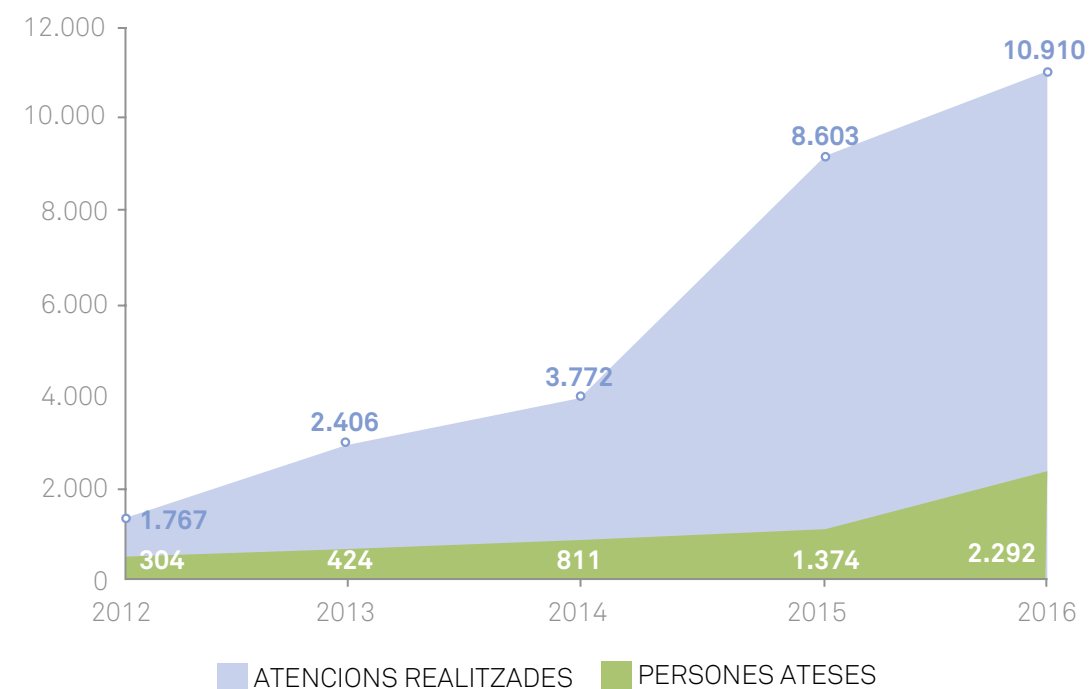
Al SAIER atenem a persones que vénen a informar-se sobre la protecció internacional, a persones que ja l'han sol·licitat i/o persones que ja són beneficiàries de protecció internacional, així com persones que, per algun motiu, requereixen fer algun tipus de consulta i/o tràmits entorn de temes vinculats amb la protecció internacional.

En aquesta memòria aportem dades i informació del conjunt de persones que es troben en les múltiples situacions anteriorment esmentades.

Durant el **2016** al SAIER s'han atès a **2.292 persones vinculades a l'asil**, xifra que suposa un increment d'un 67% al respecte del 2015 (en concret, s'han atès a 918 persones més que durant el 2015). S'han fet un total de **10.910 activitats**, cosa que implica un increment d'un 27% respecte de les activitats fetes el 2015 (2.307 activitats més que en el 2015).

La **ràtio d'atenció** en temes vinculats al refugi el 2016 és de **4,8 visites per usuari**.

Amb aquests perfils, sempre hi ha una ràtio més elevada que la mitjana general del SAIER, ja que, habitualment, l'especificitat de l'atenció requereix de més visites i d'un temps més elevat en la intervenció. Tot i això, aquest 2016 hi ha hagut una reducció de ràtio respecte de l'any anterior: de 6,3 visites per usuari el 2015 hem passat a 4,8; aquesta disminució correspon, entre altres raons, a l'augment exponencial del nombre persones ateses.



Ciutadania,
Participació i
Transparència

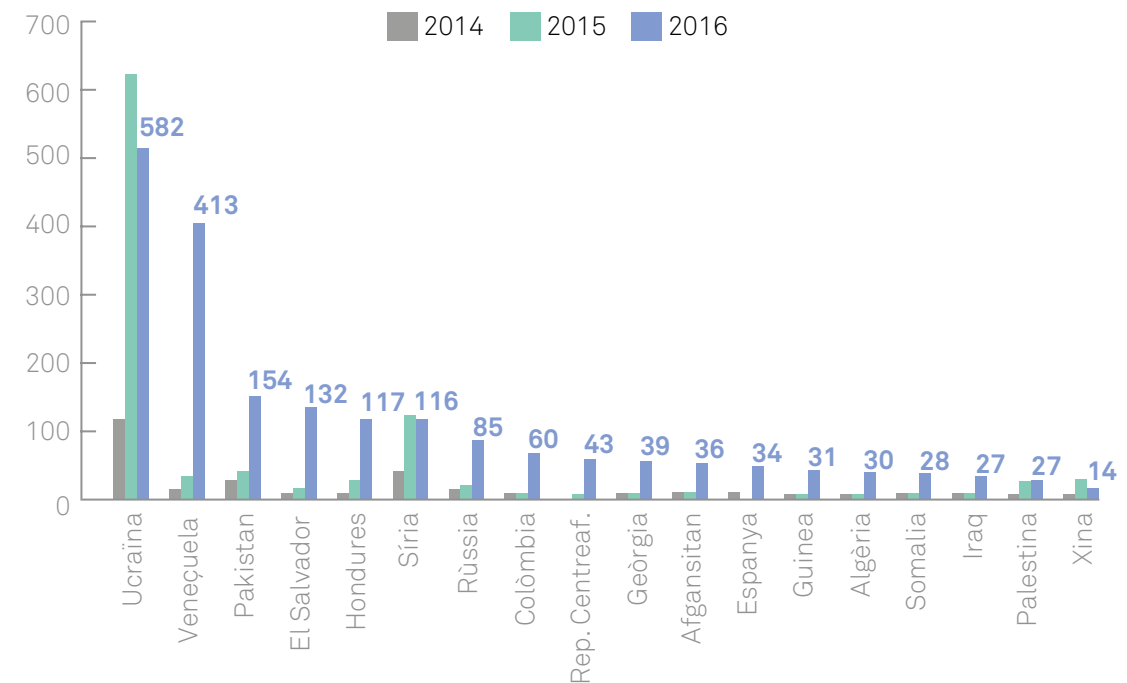
Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

4.2.2 CARACTERÍSTIQUES DELS USUARIS ATESES VINCULATS AL REFUGI (PROTECCIÓ INTERNACIONAL)

S'observa que hi ha una àmplia diversitat de països d'origen: durant el 2016 hem atès 88 nacionalitats diferents, 10 més que al 2015. Això es deu al fet que nombrosos països s'han vist afectats per importants crisis polítiques i/o humanitàries i conflictes bèl·lics. Els 20 principals països emissors de refugiats cap a Barcelona durant el 2016 han estat els següents:

Principals països d'origen

En la comparativa dels darrers dos anys, s'observa l'increment general de persones vinculades al refugi que arriben a Barcelona i les variacions interanuals:



Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

Ucraïna (549 persones, amb un pes d'un 24% del total d'usuaris): Continua sent el país majoritari per tercer any consecutiu. Tot i això, l'arribada d'ucraïnesos comença a reduir-se en un 14% respecte del 2015, que van ser 637 usuaris (88 més que al 2016).

Ucraïna passa de representar del 46% (2015) al 24% (2016) del usuaris vinculats al refugi que s'han atès des del SAIER.

Moltes famílies refereixen demanar asil per causes vinculades a l'oposició política i a l'obligatorietat de participació a l'exèrcit per part dels homes i/o dels fills joves.

Veneçuela (413 persones, que representen el 18% del total): Ha augmentat un 730% respecte del 2015 (que van ser 50 persones). El nombre de persones veneçolanes que han passat pel SAIER i que han estat vinculades a temes d'asil refereixen motius polítics i d'episodis de violència.

El Pakistan (155 persones, amb un pes d'un 7%): Repunt de persones vinculades a l'asil provinents del Pakistan (han crescut un 135% respecte del 2015). La majoria manifesten o bé temes vinculats a afers religiosos, o bé a aspectes que fan referència a la fugida de grups gihadistes per amenaces, violència al carrer i atemptats o intents de reclutament.

El Salvador (132 persones, 6% del total) i Hondures (115 persones, 5% del total): Han augmentat les persones provinents del Salvador i d'Hondures amb un 300% i un 135% respectivament, respecte al 2015.

El principal motiu que refereixen per demanar l'asil és l'existència de grups de delinqüència organitzada i generalitzada que despleguen violència sobre la ciutadania, i que supera la capacitat dels estats d'atorgar una protecció institucional eficaç. Segons refereixen usuaris, molts d'aquests grups també es troben en xarxa amb les institucions, de manera que les víctimes no senten seguretat alhora de poder denunciar-ho. Així mateix, diferents informes i publicacions de l'ACNUR (Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Refugiats) durant el 2016, indiquen que el triangle nord de l'Amèrica Central (El Salvador, Hondures i Guatemala) presenten índexs alarmants d'extorsions, amenaces explícites, reclutament forçat, violència sexual i basada en el gènere, i violència contra nens, nenes i joves.

Síria (111 persones, 5% del total): S'ha atès un 12% menys d'usuaris que l'any passat (15 persones menys).

Tenint en compte la situació de conflicte armat i del seu impacte en l'àmbit internacional, cal aclarir en aquest punt que al SAIER, en la gran majoria de casos, s'atenen les persones que arriben pels seus propis mitjans a la ciutat de Barcelona, de manera que en el cas de Síria, els que acudeixen al SAIER majoritàriament són aquells que no venen a Espanya per reassentament o reubicació. D'aquest col·lectiu es detecta que una gran part arriba en grups familiars extensos, i verbalitzen tenir vincles familiars a Barcelona. Una part important refereix haver arribat per la frontera sud.

Rússia (89 persones, 4% del total): S'incrementa el nombre de persones d'origen rus en un 128% respecte del 2015 (es van atendre al 2015 39 persones). Així mateix, es manté la tendència de l'any anterior envers els motius per sol·licitar asil: ens indiquen que són activistes socials, opositors al govern, així com persones i parelles LGTBI que han patit greus persecucions per la seva orientació sexual. Aquest últim és el col·lectiu que més s'ha incrementat.

Colòmbia (59 persones, 3%): Colòmbia, juntament amb Veneçuela, és dels països que més ha crescut respecte del 2015: un 556%. El 2015 es van atendre 9 persones vinculades a qüestions d'asil, mentre que el 2016 n'hem atès 59.

Tot i el procés de pau, sembla que les amenaces i/o assassinats de líders socials durant el 2016 està generant un nou flux de sol·licitants de protecció internacional.

Amés d'aquestes principals nacionalitats (1.625 persones de 8 nacionalitats diferents), s'han atès 667 persones més que corresponen a 80 nacionalitats i que presenten diferents necessitats i casuístiques molt diverses.

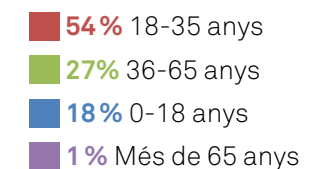
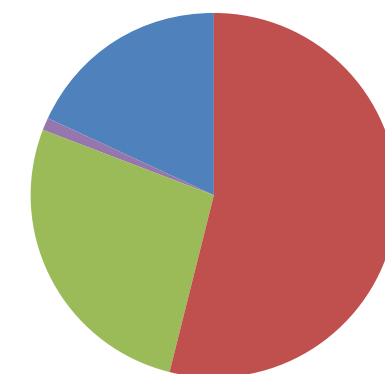
Gènere

El perfil de les persones sol·licitants continua considerablement masculinitzat ja que durant el 2016 s'han atès 1.393 homes (61%) i 899 dones (39%).

Edat

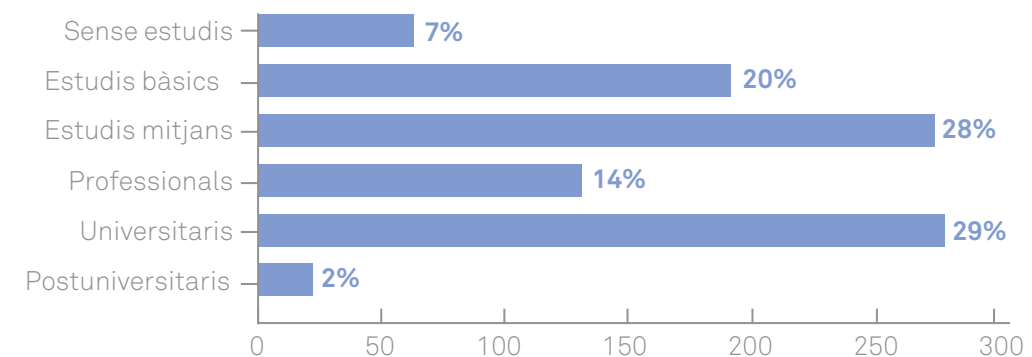
Cal destacar que **364 són menors d'edat (ha incrementat en un 46%)**; en la franja de 0 a 18 anys, ambdós inclosos, representen un 18% del total. Aquests augments s'expliquen per l'augment de famílies. Es detecten escassos casos de menors no acompanyats pels seus progenitors o familiars, que vulguin demanar asil.

Aquestes situacions no s'atenen des del SAIER, sinó que es deriven al circuit de MEINA de l'Ajuntament.



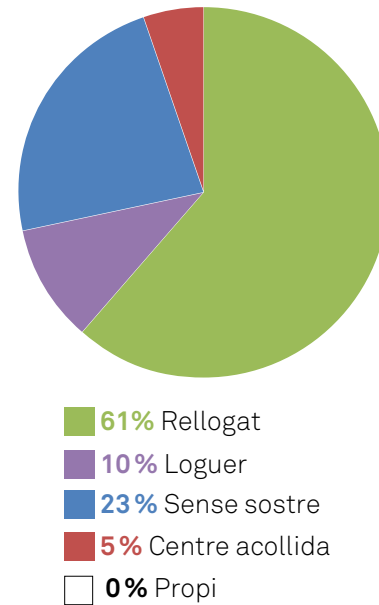
Nivell d'estudis

Seguint la tendència de 2015, les persones relacionades amb l'asil constitueixen el tipus d'usuaris SAIER amb millor formació: un 28% disposa d'estudis universitaris. El nivell de formació de les persones d'origen ucraïnès és especialment alt i també el d'una part dels sirians.



Tipus d'habitatge

Incrementa un 1% la quantitat de persones refugiades que manifesten trobar-se en situació de carrer quan arriben al SAIER (suposen un 24% del total). Un altre 5% es troba en allotjaments temporals o d'emergència, així que en total sumen un 29% els sol·licitants d'asil atesos al SAIER que no disposen de mitjans econòmics suficients per procurar-se allotjament estable ni cobrir la resta de necessitats bàsiques.



Districtes

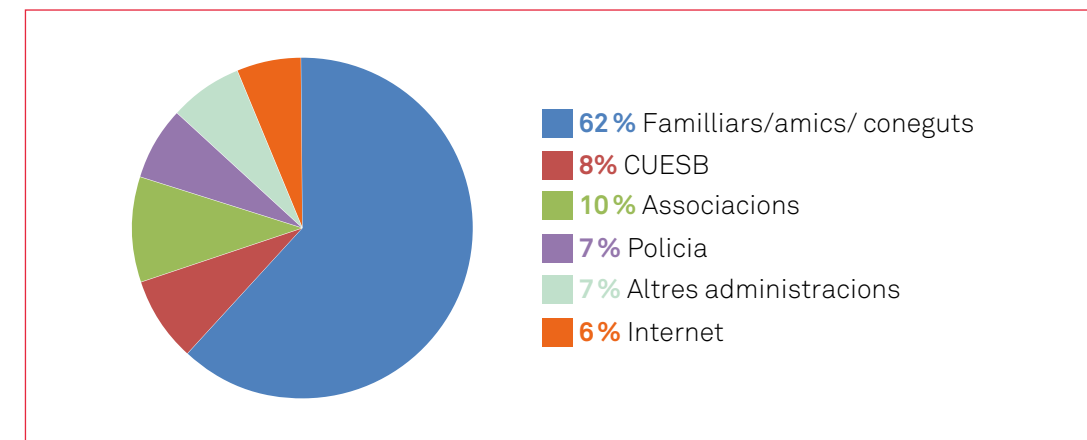
Les dades sobre els districtes on s'ubiquen són poc representatives ja que en moltes ocasions no podem accedir a la informació, o s'allotgen amb familiars i/o coneguts. Molts s'estan fora de la ciutat o directament no disposen de cap habitatge. L'aplicació no permet gestionar expedient sense adreça o sense adreça de la ciutat, per tant les registrem amb les ubicacions del SAIER. És per aquest motiu que tant l'Eixample com Sants-Montjuïc surten tant elevades.

DISTRICTE	NRE. DE PERSONES
CIUTAT VELLA	131
EIXAMPLE	968
GRÀCIA	54
HORTA-GUINARDÓ	102
LES CORTS	28
NOU BARRIS	141
SANT ANDREU	83
SANT MARTI	104
SANTS-MONTJUÏC	653
SARRIÀ	26
Sense especificar	2
Total general	2.292

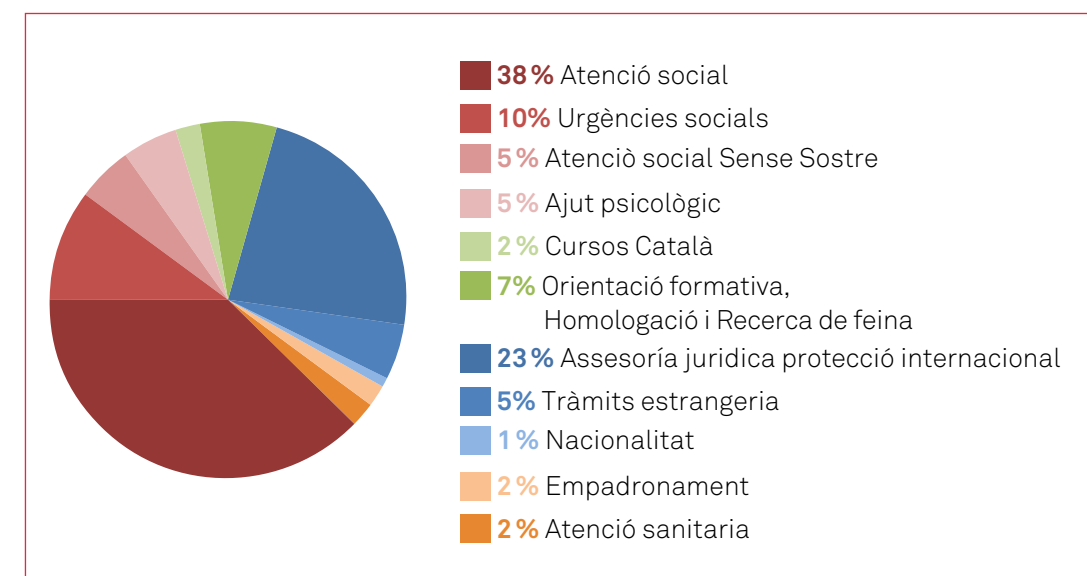
Forma d'accés al SAIER

Els usuaris que arriben a través de coneguts disminueixen (del 70% passen a representar el 62%) atès que s'ha multiplicat per dos el nombre de derivacions des d'altres entitats.

Això es deu que la secció de Creu Roja que forma part del SAIER té assignada la gestió de l'accés al programa estatal de refugiats de tota la província de Barcelona i de gran part de Catalunya. De manera que entitats, administracions i serveis municipals, entre d'altres, adrecen al SAIER usuaris que sol·liciten informació sobre Protecció Internacional.



4.2.3 LA INTERVENCIÓ FETA AL SAIER



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

DEMANDA	ENTITAT QUE LA COBREIX	NOMBRE D'USUARIS
Atenció social	Creu Roja	1.585
Assessoria jurídica en protecció int.	ACSAR	945
Urgències socials	Creu Roja	421
Informació atenció social sense sostre	Servei d'informació	190
Tràmits estrangeria	CITE	194
Ajut psicològic	Creu Roja	188
Homologació-convalidació estudis	AMIC	99
Cursos Català	CPNL	90
Empadronament	Servei d'Informació	84
Accés a l'atenció sanitària	Servei d'Informació	77

L'atenció jurídica

L'acompanyament jurídic en els tràmits d'asil inclou diferents tipus d'intervencions i assessoraments: 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 (en alguns casos, acompanyament a l'entrevista), resolució de dubtes, aportació de proves o documentació extra, informació de l'extensió a familiars, informació en cas de denegació, etc.

tAl llarg del 2016, **l'increment de sol·licitants ha estat difícil d'absorbir** pel servei, fins al punt de tenir en diferents moments de l'any 2 i 3 mesos d'espera per poder ser assessorat. En alguns moments de l'any, quan aquesta llista d'espera coincidia amb els temps d'espera de l'oficina d'asil de Barcelona, podíem arribar a assessorar les persones abans de la presentació del cas. Davant l'augment de demanda, la Subdelegació del Govern va habilitar presentacions a la Comissaria de Policia Nacional. Amb aquest canvi se citava les persones amb una setmana o quinze dies; un termini que, per al Servei, era insuficient per poder atendre, preparar l'expedient, traduir la declaració, etc.

Alguns usuaris han referit haver fet la cerca d'una entitat per trobar un/a advocat/da al més aviat possible. Tot i això, una part dels usuaris ha hagut de fer l'entrevista sense assistència i assessorament.

S'ha incrementat el nombre de casos atesos en què la **persona demana fer una revisió de l'expedient**. S'ha donat suport també en la millora de l'expedient a usuaris que haguessin fet la sol·licitud de Protecció

Internacional sols, en una altra ciutat o per desconeixement del servei; en aquests casos s'accedia a una primera entrevista, com a tots els usuaris inicials, i continuaven amb successives visites per fer el seguiment de l'expedient fins a la resolució del cas.

Preparacions: També hem detectat un increment de casos que comencen a preparar-se des del SAIER, però si la persona/nucli familiar ha d'accedir al Programa Estatal d'Acollida a Sol·licitants d'Asil, i és traslladada a una altra província, l'expedient es queda a mig preparar, o sense presentar.

En el cas d'usuaris que ja tenien concedit l'estatut de refugiat o la protecció subsidiària, i havien iniciat processos **d'extensions o reagrupacions familiars**, si presentaven dubtes o dificultats en ambaixades o consolats, des del Servei es donava suport i intervenció per tal de poder obtenir solucions i opcions a les dificultats i/o problemes que presentava l'usuari.

Seguiments d'expedients: Una altra tasca que es va desenvolupar al Servei Jurídic és el contacte directe via correu electrònic o telefònic amb el funcionari instructor de l'Oficina d'Asil i Refugi de Madrid.

L'atenció social prestada per la Creu Roja/SAIER

L'atenció social és prestada per la Creu Roja en el marc del Programa d'Atenció Social a sol·licitants i beneficiaris de Protecció Internacional. Aquest programa és de competència estatal i els criteris d'atenció, intervenció i de suport els defineix el Ministerio de Empleo y Seguridad Social. El servei va destinat a persones sol·licitants i beneficiàries de protecció internacional que no tenen recursos propis. Té una durada de 12/18 mesos fins a un màxim de 24 mesos en els casos que el MEYSS determina vulnerabilitat. S'hi inclou inicialment l'acollida temporal en un pis o en un centre d'acollida a refugiats durant un període mínim de 6 mesos (prorrogable a 12 com a màxim per situacions de vulnerabilitat), i després un suport d'ajudes econòmiques, seguiment social, inserció laboral, etc.

La tasca efectuada per la Creu Roja ha comportat **4.580 atencions a 1.472 persones**, cosa que ha significat un increment d'un 63% de persones ateses.

Al gener, el MEYSS decideix que a cada comunitat autònoma només hi haurà una entitat que gestionarà totes les entrades al programa estatal d'atenció social (Fase 0). A Catalunya l'hi adjudiquen a la Creu Roja. A la província de Barcelona, aquesta tasca es fa al SAIER, per tant, totes aquelles persones que volen informar-se o accedir al dit programa, són ateses al SAIER, i d'aquí l'impacte en el Servei i a la ciutat.

Durant els mesos de març i abril es mou fora del SAIER l'atenció social de la fase 1 del programa, i es trasllada a Casa Bloc. Per tant, des del SAIER s'atenen Fase 0, i els seguiments de Fase 2, Fase 3 i sortida del Programa.

No obstant això, des del SAIER, i de manera complementària, s'han desenvolupat diferents mesures per tal de poder fer front al volum creixent d'usuaris. Per això:

- S'ha reforçat el servei de recepció i informació.
- S'ha reforçat i incrementat el servei de traducció i interpretació.
- S'ha incrementat la partida pressupostària per a pensions i hostals d'emergència. Cal esmentar l'atenció específica en aquells casos vulnerables que no són assumits pel programa estatal per manca de pressupost o per quedar fora dels perfils d'atenció establerts. En allotjament d'emergències de les 323 persones ateses al SAIER, 262 van ser persones sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional.
- S'ha actualitzat i millorat els protocols de derivació CUESB-SAIER.
- S'han adequat i millorat els protocols interns de SAIER.
- S'han creat dues taules de treball específiques entorn del refugi conjuntament amb les entitats que fan atenció social entorn de la protecció internacional.
- S'ha participat en la omissió interna de l'Ajuntament de Barcelona entorn de la complementarietat d'atenció social d'immigrants i refugiats.

Mesures implementades específicament a la Creu Roja:

- Reforç de personal.
- Especialització de les agendes dels professionals (creant agendes per 1a visita, seguiments i urgències).
- Es crea el servei que atén urgències socials de 9 a 14 h per tal de tenir capacitat d'atendre l'increment d'urgències que arriben al SAIER derivades de CUESB, de l'aeroport i del servei de recepció i informació del propi SAIER. Durant el 2016 s'incorporen dos professionals al Servei per fer aquesta atenció específica.

Tot i els esforços, a causa de l'increment de persones vinculades a la protecció internacional, s'identifiquen algunes dificultats entorn de la fase prèvia a l'entrada del programa estatal d'acollida, durant el procés i la seva sortida, així com temes transversals que travessen tot el procés.

L'atenció social prestada pel Programa Nausica

Context en què es desenvolupa el Programa Nausica

El 2 d'octubre de 2015 el ple de l'Ajuntament va aprovar la Mesura de Ciutat Refugi. Sota aquest impuls s'han anat desenvolupant tot un seguit d'activitats relacionades amb l'asil i el refugi.

L'Ajuntament de Barcelona té, entre els seus múltiples objectius, assolir la integració real de les persones immigrades i refugiades en tots els àmbits de la vida ciutadana, afavorint la convivència en la diversitat, el foment de la interculturalitat i la participació de les diferents associacions de la ciutat, potenciant la igualtat i la cohesió social.

Així doncs, sota aquest posicionament, des de l'administració pública posem l'atenció en les diferents realitats internacionals on el nombre de conflictes creix, i que exerceixen pressió sobre la seva població, especialment la més vulnerable, que no té més remei que sortir de casa seva per buscar un lloc més segur i amb millors oportunitats.

La competència de l'atenció social a persones sol·licitants d'asil és responsabilitat de l'Estat espanyol; l'òrgan encarregat és el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (MEySS), que ha de donar compliment a les obligacions de la Convenció de Ginebra quant a aspectes relacionats amb la protecció, l'allotjament i la cobertura de necessitats bàsiques. Això s'articula a través d'un programa específic d'atenció a sol·licitants d'asil.

L'objectiu general d'aquest programa estatal és l'adquisició, per part dels beneficiaris, de totes aquelles habilitats (socials, personals, idiomàtiques, laborals, de coneixement de l'entorn...) que els permetin crear un vincle amb la societat d'acollida i assolir l'autonomia necessària que els doni la possibilitat de viure al nostre país com a ciutadans de ple dret.

Programa Nausica

El Programa Nausica neix d'un procés de treball col·laboratiu de l'Ajuntament de Barcelona amb les entitats que gestionen a la ciutat el *programa estatal de acogida e integraci3n para solicitantes y beneficiarios de protecci3n internacional** (*en endavant, programa estatal d'acollida).

La finalitat es basa en el fet de poder cercar estratègies i eines per donar un suport complementari a aquelles persones que restaven en situació de vulnerabilitat i/o d'exclusió social, cosa que suposava un impediment en l'assoliment d'autonomia suficient.

S'ha treballat durant el 2016 sota l'objectiu de confeccionar una estructura específica, creant espais estables de coordinació, definint estructures, i una metodologia d'intervenció.

S'ha tractat d'un procés de millora continuada i d'adaptació als canvis de les realitats entorn del refugi, amb l'objectiu de donar una resposta conjunta i adient de la ciutat, evitant la duplicitat d'atencions i unificant

critèris. En aquest sentit s'han treballat, en diferents espais, taules de treball i comissions en coordinació tant amb entitats socials com amb serveis vinculats a l'atenció social de la ciutat.

El programa municipal de refugi* (*en endavant programa Nausica) forma part d'aquest procés, on l'apoderament dels usuaris ha tingut un caràcter transversal, juntament amb la promoció de la participació i amb l'increment de la capacitat de les persones d'actuar de manera autònoma.

Es tracta d'un recurs pont per millorar els processos d'inserció social, laboral i d'autonomia dels destinataris (sol·licitants i beneficiaris de protecció internacional) que resten en situació de vulnerabilitat i d'exclusió social un cop han acabat el seu pas pel programa estatal d'acollida.

Es refereix, doncs, a un programa complementari al de l'estat Espanyol, i té una doble direcció: d'una banda es pretén continuar amb els processos d'autonomia ja iniciats prèviament, i de l'altra, poder treballar i fer un aterratge adequat a la ciutat (ja sigui per adquirir o solidificar els processos d'autonomia, com per accedir als serveis públics normalitzats amb un treball intensiu previ).

Durant el 2016 s'ha treballat a través de convenis amb 4 entitats socials amb experiència en qüestions vinculades a la protecció internacional i treball intensiu amb població migrada: Accem, Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat (CCAR), Fundació Benallar, Fundació Ficat i Iniciatives Solidàries.

Cal reconèixer la participació en l'elaboració dels criteris de treball del programa a entitats que han donat suport amb la seva expertesa a les taules de treball en diferents moments: durant tot el procés hi ha estat present la Creu Roja, i un cop es van anar incorporant noves entitats al programa estatal, també s'hi van afegir: la Fundació APIP, Bayt-Al-Thaqafa i CEPAIM; així com Acathi, que també van presentar projectes per incorporar-s'hi al 2017 al Programa Nausica.

Els recursos oferts durant el 2016 han sigut:

- Habitatges d'acollida temporal: Accem, Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat, Fundació Benallar, Fundació Ficat i Iniciatives Solidàries.
- Sistema d'ajudes econòmiques: Accem i Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat.

Els criteris d'accés dels usuaris acordats han estat:

- Haver presentat la sol·licitud d'asil.
- Ser persones o unitats familiars sol·licitants o beneficiàries de protecció internacional en situació de vulnerabilitat i/o risc d'exclusió social que requereix d'un recurs com a pas previ a la seva autonomia.

- Ser un cas prèviament abordat per les entitats gestores del programa estatal d'acollida.
- Haver fet ús dels recursos del programa estatal d'acollida.
- Tenir un vincle amb la ciutat de Barcelona: social, formativa, familiar, de caire sanitari o amb les entitats gestores del programa estatal d'acollida.

L'entitat derivant ha de fer una valoració de la idoneïtat del Programa Nausica basada en la situació de l'usuari o de la unitat familiar.

La temporalitat definida d'estada al Programa Nausica és de 6 mesos amb dues possibles pròrrogues de 3 mesos cada una, amb un màxim de 12 mesos.

El programa es va començar a executar a partir del mes d'abril de 2016 amb les entitats Accem i CCAR, i entre els mesos d'octubre i novembre ja es van incorporar Ficat i Iniciatives Solidàries.

Les intervencions han anat dirigides en les següents línies de treball:

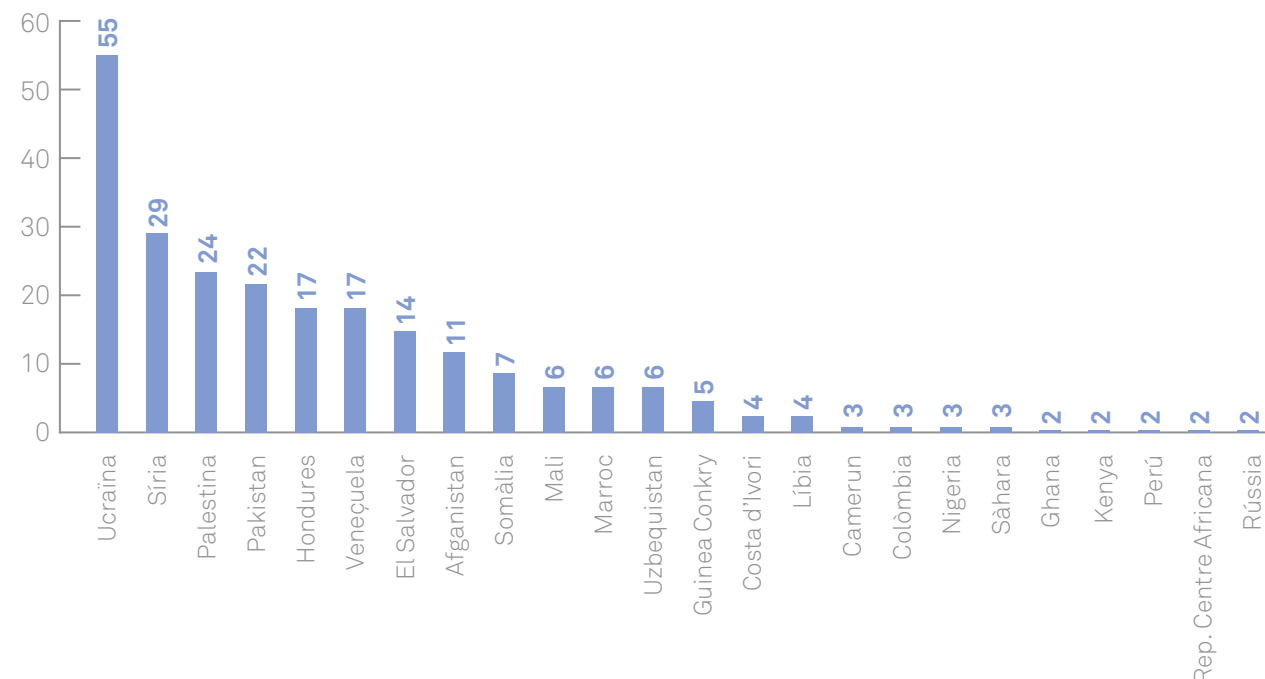
- Assessorament i acompanyament jurídic en temes de protecció internacional, i en el cas de denegacions, suport en temes vinculats a estrangeria.
- Atenció social específica, processos de treball individuals i/o familiars, que es coordinen i complementen amb els que poden oferir els serveis públics i altres entitats socials.
- Acompanyament en processos d'escolarització formal i no formal de menors i joves.
- Reforç a la inserció sociolaboral dels destinataris.
- Beques formatives.
- Prestacions vinculades al transport.
- Prestacions vinculades a les necessitats bàsiques i farmàcia.
- Es disposa de servei d'intèrprets per als casos que el necessitin.

a) Beneficiaris i ús dels recursos del PROGRAMA NAUSICA:

2016	ACCEM	CCAR	FICAT	INICIATIVES SOLIDÀRIES	BENALLAR	SUBTOTAL
Recurs		Dispositiu d'acollida				
Paces Disponibles (*1)	12	15	5	4	4	36
Beneficiaris que n'han fet ús	12	15	3	4	3	37
Estades Gestionades (6 mesos=1estada) (Comptabilitzat proporcionalment per dies fins 31/12/16) (*2)	13,85	15,59	0,95	1,39	0,43	32,21
Sortides gestionades	0	3	0	0	0	3
Recurs		Ajudes Econòmiques – Atenció i Seguiment Social				
Beneficiaris que n'han fet ús	37	187				224
TOTAL BENEFICIARIS PROGRAMA NAUSICA						261

*1: Cada entitat ha començat en una data diferent durant el 2016, entre els mesos d'abril i octubre; en l'apartat d'anàlisi de dades del dispositiu d'acollida està especificat)
 *2: El càlcul d'estades està especificat en l'anàlisi de dades del dispositiu d'acollida)

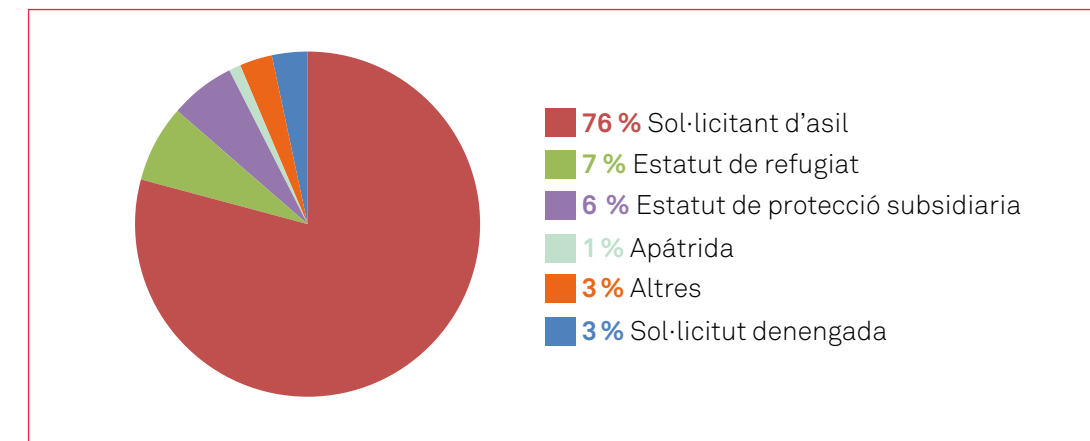
Principals nacionalitats ateses: S'han atès un total de 261 persones de 33 nacionalitats diferents.



Situació administrativa dels beneficiaris del Programa Nausica en el moment d'entrada al programa:

b) Dispositiu d'acollida Programa Nausica:

En aquest apartat detallarem dades exclusivament del dispositiu d'acollida:

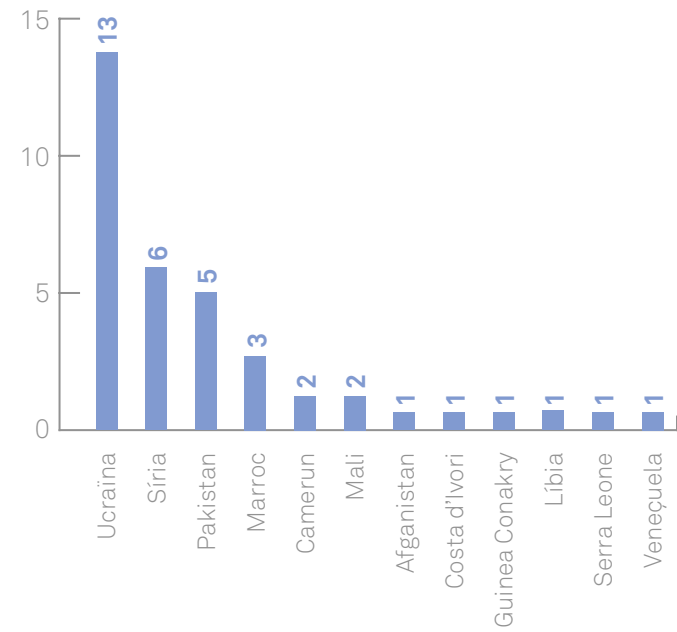


Inici del dispositiu i estades gestionades per entitat:

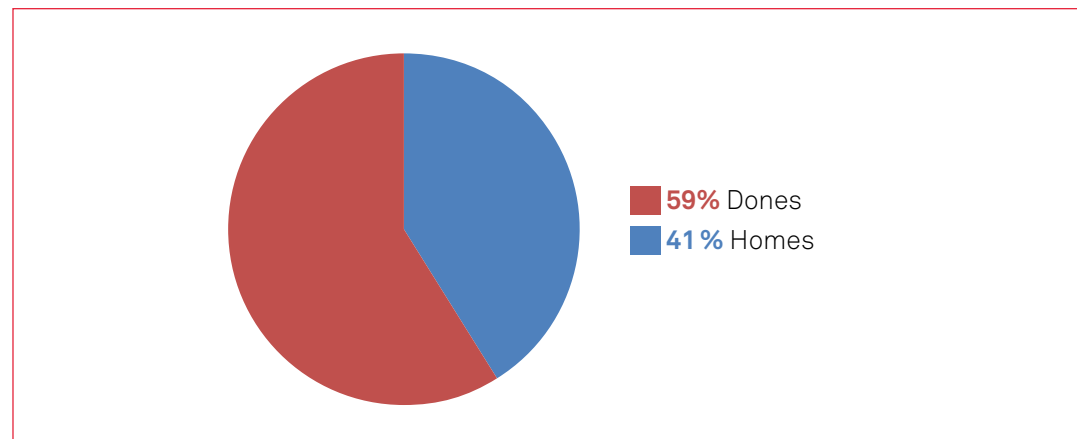
ENTITATS	INICI DISPOSITIUS ACOLLIDA	ESTADES GESTIONADES PER ENTITAT (*2)	
ACCEM	31/05/2016	13,85	43%
BENALLAR	05/12/2016	0,43	1%
CCAR	11/04/2016	15,59	48%
FICAT	28/10/2016	0,95	3%
INICIATIVES SOLIDÀRIES	10/10/2016	1,39	4%

*2: El càlcul d'estades es realitza en base a les característiques del projecte, i es parteix de la base de càlcul de 6 mesos = 1 estada. Es comptabilitza proporcionalment en dies, des de l'entrada dels dispositius fins a la sortida o en el seu defecte fins al 31/12/2016.

Nacionalitats en dispositiu d'acollida:

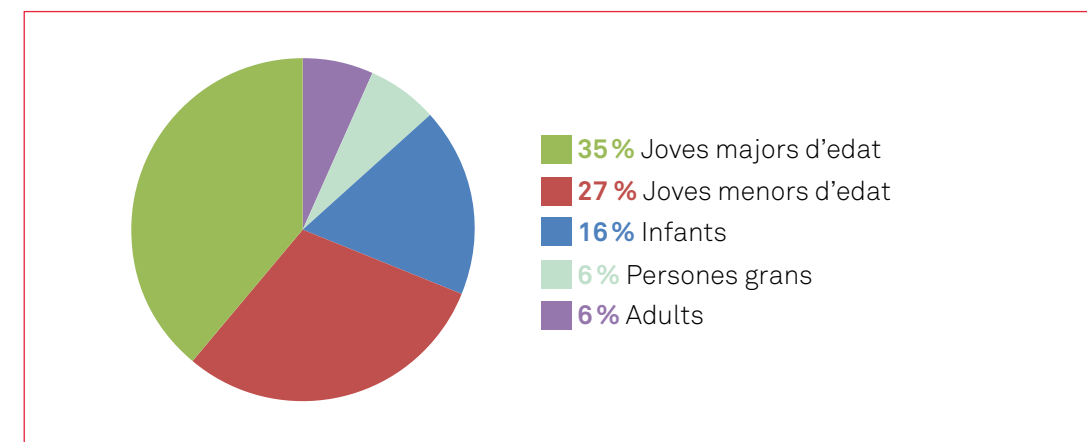


Gènere en dispositiu d'acollida:



Franges d'edat en dispositiu d'acollida:

FRANGES EDAT		
0-5	1	3%
6-12	5	14%
13-17	6	16%
18-25	3	8%
26-35	7	19%
36-45	7	19%
46-55	5	14%
57-64	1	3%
65-85	1	3%
>86	1	3%
subtotal	37	100%



Valoració Qualitativa:

Cal destacar:

- El treball col·laboratiu amb les entitats ha estat un element bàsic per a la configuració i desenvolupament d'aquest projecte, i és una mostra que entitats socials i administració pública poden construir conjuntament en benefici de les persones.
- El Programa Nausica és pioner i innovador, que proporciona un reconeixement en matèria de protecció internacional des d'una perspectiva local, sense tenir competències ni obligatorietat d'intervenció.
- Possibilita una atenció intensiva que ofereix oportunitats a persones en situacions molt complexes i facilita l'accés a serveis normalitzats de la ciutat si cal.
- Ha obert noves línies de treball, fins ara no explorades, en l'àmbit de la ciutat on serveis fins ara no connectats treballen conjuntament.
- Unifica criteris d'atenció i és un vehicle d'interlocució entre els diferents agents: entitats socials i serveis municipals.
- Aporta i estén el coneixement i expertesa en temes vinculats al refugi.

Dificultats:

- Els processos individuals i familiars que s'atenen en l'entorn del Programa, requereixen una intensitat més alta de la inicialment prevista.
- En un inici, partíem pràcticament d'un perfil majoritari: aquelles persones i/o unitats familiars que sortien del programa, comencem a veure que hi ha casuístiques que ja no són excepcions, sinó que hi ha molts perfils que cauen del dit programa i es queden sense recursos.
- La dilació de les respostes dels expedients d'asil i les denegacions dificulten molt l'assentament de les persones al territori, la cerca i manteniment de llocs de treball, i la possibilitat d'assumir les pròpies despeses derivades de cobrir les necessitats bàsiques.
- La manca de recursos a la ciutat ens pressiona per poder atendre persones que inicialment no es considerava que haguessin de fer ús d'aquest recurs.

Millores:

- Les millores han d'anar en la direcció de facilitar:
 - els processos de coordinació entre entitats i serveis municipals
 - la coordinació dels processos d'atenció socials i Jurídics per tal que no es malgastin / desaprofitin recursos i que la persona pugui fer ús de la tasca jurídica ja iniciada en el servei allà on se li assigni plaça.
- Donar suport a diferents nivells internament a l'Ajuntament i obrir noves vies de treball amb entitats.

Que el refugi a la ciutat de Barcelona pugui englobar diferents iniciatives i projectes dins un mateix paraigua, amb criteris unificats i objectius.

4.3 RETORN VOLUNTARI

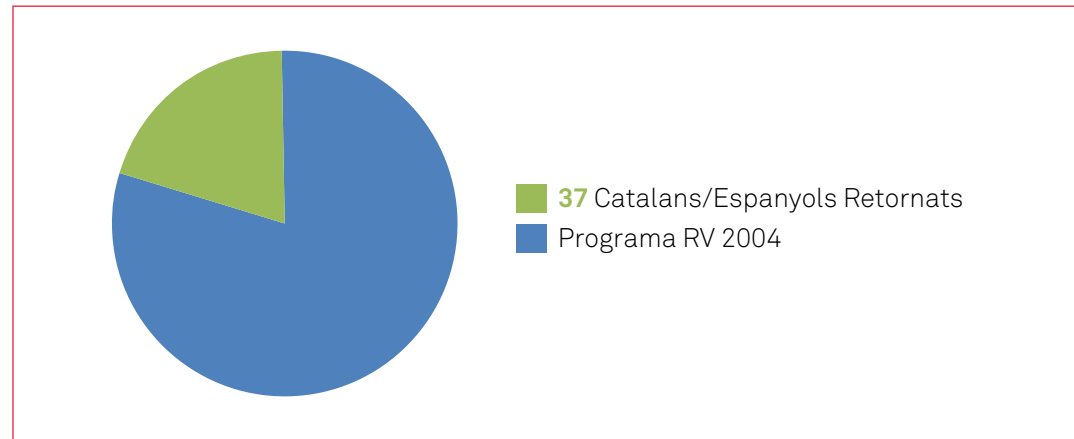
És un servei d'atenció individualitzada als usuaris que ofereix informació integral i actualitzada respecte dels programes oficials de retorn voluntari al país d'origen, així com les alternatives; assessora respecte del procés i derivació a altres recursos necessaris, com ara l'assessoria jurídica, suport 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 cerca 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.
- Cerca continuada del fenomen del retorn *voluntari*.

4.3.1 NOMBRE DE PERSONES ATESES

Durant el 2016 s'han atès a **241 persones residents a la ciutat**. D'aquestes, 204 van ser informades sobre el retorn al país d'origen i 37 van ser informades sobre ajudes per a persones espanyoles/catalanes retornades.



Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

A causa de la important demanda sobre informació de retorn voluntari procedent de llocs de fora de Barcelona també es va donar informació a **107** persones més (sense entrevista, que no hi compten a l'aplicació ni a les xifres totals del SAIER). Aquesta xifra correspon a atencions tant a usuaris com a professionals d'altres llocs de Catalunya i fins i tot de la resta de l'estat espanyol.

En total, s'han atès 348 persones, cosa que suposa un augment respecte de l'any anterior de 12 casos.

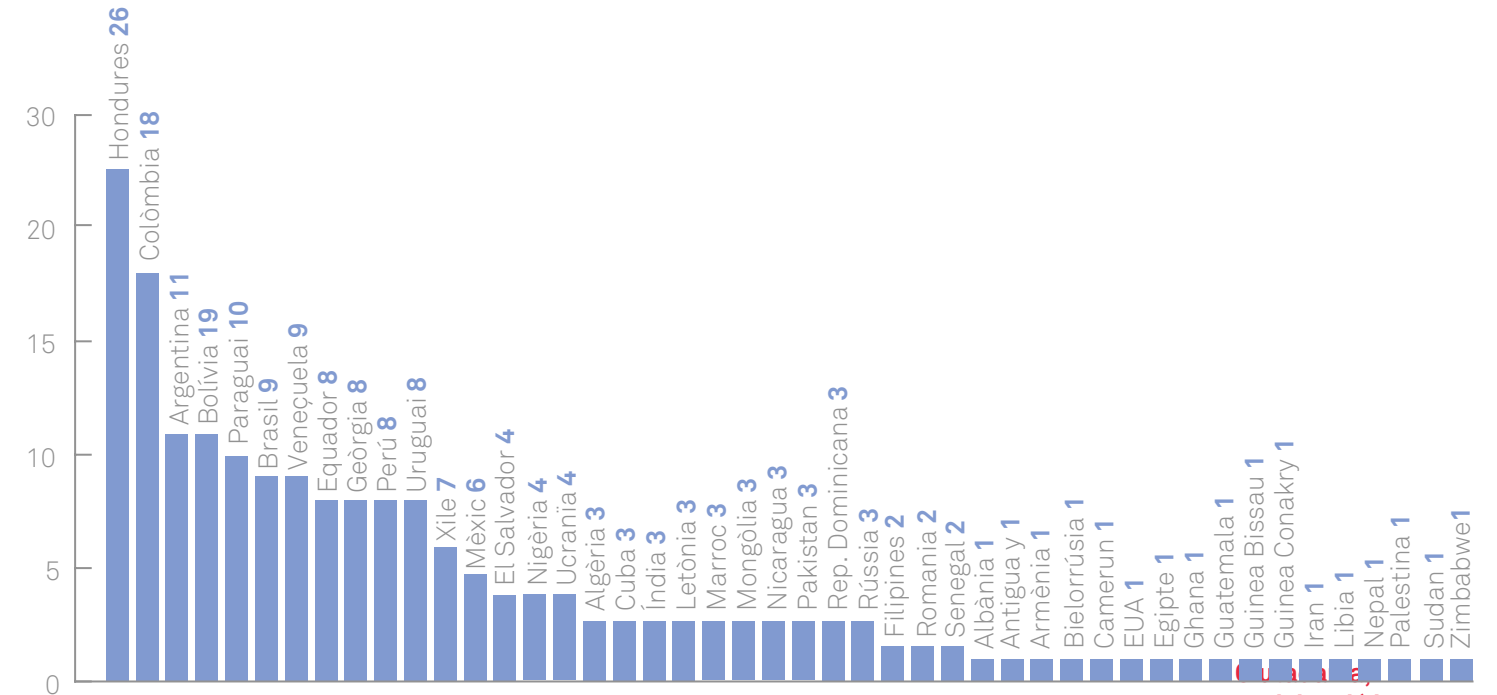
Cal destacar que durant el 2016 s'ha percebut una accentuació de les **situacions de gran vulnerabilitat** de moltes persones que s'han dirigit al Servei, ja sigui perquè es troben en situació de carrer, amb problemes de salut, en processos de desnonament, etc.

Això ha fet que s'hagin hagut de programar segones i terceres cites, cosa que no acostuma a fer-se en aquest servei.

4.3.2 CARACTERÍSTIQUES PRINCIPALS

Les dades estadístiques que es mostren a continuació són sobre les 204 persones residents a Barcelona.

Nacionalitats: Com es pot veure al gràfic següent, la principal demanda la fan persones de Llatinoamèrica. Han retornat persones de 46 països. Això suposa un 71,57% de persones de Llatinoamèrica; 9,31% d'Àfrica; 6,37% de Països de l'Est; 9,80% d'Àsia; 2,45% d'UE i un 0,49% d'EUA.



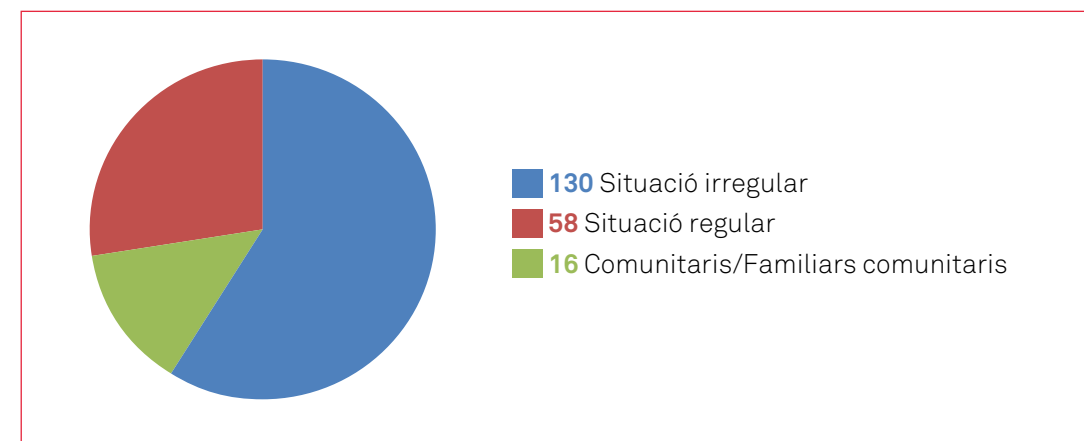
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

Gènere: Quant al gènere, hi ha hagut una major atenció d'homes (115) que de dones (89).

Edat: 192 han estat persones adultes i 12 menors.

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 Servei de Retorn Voluntari SAIER també s'atén persones amb altres situacions, com els comunitaris. D'una banda, perquè no es vol deixar d'atendre cap persona --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. Per a aquestes s'han valorat vies alternatives als programes oficials en els casos que han mostrat que la seva voluntat era tornar al seu país d'origen.



Això suposa un 63,72% de persones en situació administrativa irregular, un 28,43% de persones en situació administrativa regular i un 7,84% de persones comunitàries o familiars de comunitàries. Aquestes últimes (16) **queden fora dels programes oficials** de RV, ja que estan nacionalitzades (7) o són comunitàries o familiars de comunitàries (9). Per elles es van haver de cercar alternatives als programes oficials.

4.3.3 INTERVENCIÓ EFECTUADA AL SAIER

Programes oficials de Retorn Voluntari

S'ofereix informació actualitzada al dia sobre els programes oficials que operen a la ciutat de Barcelona. 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. Així, les entitats tenen una mena d'acord tàcit amb el SAIER i cada cop que hi ha un canvi ho notifiquen. D'aquesta manera, al Servei de Retorn Voluntari SAIER la informació que es genera sempre està totalment actualitzada, en benefici dels usuaris.

Durant l'any 2016 el programa del que més es va informar va ser el d'**Atenció Social**, amb una diferència notable respecte dels altres dos (Complements de l'APRE i Creació d'Empresa). S'ha de dir que aquest 2016 (igual que al 2015) hi ha hagut una alta demanda del **Programa Productiu** (Creació d'Empresa) de què no s'ha pogut informar en molts casos atès que només opera amb pocs països.

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

Grup de Treball

S'han portat a terme un total de 6 reunions, en les quals s'han anat treballant diferents temàtiques proposades pel mateix Grup de Treball: dues formacions en matèria jurídica, una sobre asil, s'ha creat conjuntament un Protocol de Salut Mental, i s'han treballat qüestions concretes com ara els menors, la violència de gènere i el tràfic sexual de persones, entre altres.

A més, aquest 2016 s'ha dut a terme el II **Informe sobre Retorn Voluntari** a la ciutat de Barcelona, elaborat conjuntament pel Servei de Retorn Voluntari SAIER i les entitats. Aquest document suposa una radiografia de l'estat del retorn voluntari a la ciutat de Barcelona. Com a novetat respecte a l'informe de l'any passat, s'han inclòs dues entitats que no gestionen programes oficials finançats pel MEYSS (fons de l'estat espanyol) i FAMI (fons de la Unió Europea) però que tracten el retorn des d'altres vessants: VAE (*Voluntaris per Assessoria Empresarial*) i Fedelatina – OEI (Organització de d'Estats Iberoamericans). El primer dona assessoria per a la creació de

pla de negoci; el segon, assessorament previ a la sortida, mitjançant el programa de *Ventanillas Únicas*.

Alternatives al Retorn Voluntari

Una feina destacada d'aquest 2016 ha estat la recerca d'alternatives per aquelles persones que han sol·licitat retornar al seu país d'origen però que queden fora dels programes oficials a causa de determinats criteris. Així, s'ha contactat amb consolats, serveis socials, Caritas i altres organismes per veure la possibilitat de fer efectius retorns que per programes oficials no haurien estat possibles. Però no només s'ha fet el contacte, sinó que també una tasca de coordinació i seguiment d'aquells casos que ho requerien: tracte continuat amb treballadors socials, educadors, personal d'albergs, *voluntaris*, etc.

Catalans / Espanyols Retornats

Des del Servei de Retorn Voluntari SAIER s'ha donat també atenció a persones catalanes/espanyoles retornades. Hi ha dos grans programes per a aquests perfils, un del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social del Govern d'Espanya i un altre de la Secretaria d'Immigració de la Generalitat de Catalunya. L'atenció que s'ha fet d'aquestes persones és menys especialitzada, pel fet que es dona la informació genèrica perquè les persones es puguin posar en contacte amb l'administració corresponent per ampliar-la.

Lluny de la idea de les persones espanyoles/catalanes nascudes aquí que han estat un temps fora i ara retornen, el perfil de la majoria de les persones ateses és de doble nacionalitat, l'espanyola adquirida en origen i que mai havien estat abans a Espanya.

5. SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ

El STI té com a finalitat afavorir la comunicació entre els professionals que treballen al Servei i la població atesa que no domina cap de les llengües oficials de Catalunya. La figura de l'intendent i la seva professionalitat és clau per a la bona comprensió de les demandes i necessitats dels usuaris.

El Servei de Traducció i Interpretació ofereix dos serveis diferenciats:

- El servei d'interpretació oral, adreçat a persones que han arribat fa 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 fer 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 envers organismes externs (sol·licituds d'asil).

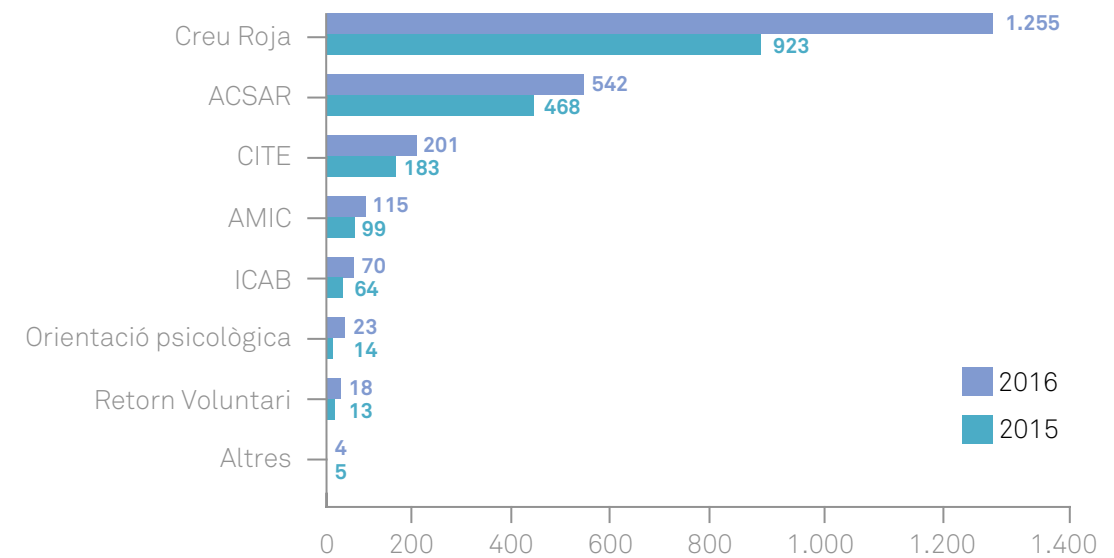
Disposem d'una **borsa de més de 33 professionals que parlen un total de 32 idiomes**, entre les llengües més habituals i altres de minoritàries. **Aquest 2016 hem vist un increment en la demanda de llengües minoritàries, com el somali, el bambara, soninke, kurd...** Això significa, d'una banda, que arriben més persones africanes (continent amb una àmplia diversitat de llengües) amb coneixements escassos de les llengües més emprades internacionalment com l'anglès i el francès.

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, panjabi, etc.). Aquest fet aporta un valor afegit al SAIER ja que permet que l'atenció es pugui dur a terme sense necessitat d'intèrpret intermediari i que es puguin optimitzar alhora els recursos del STI.

5.1 DADES D'ACTIVITATS GENERALS

Al 2016 s'han atès amb intèrpret un total de 1.436 usuaris diferents, molts dels quals necessiten més d'una visita. Això vol dir que aquests es visiten amb dues o tres entitats del SAIER. Tenint en compte que hi ha hagut 4.066 peticions, la mitjana de visites amb intèrpret per a cada usuari és de 2,51.

Usuaris per entitat:



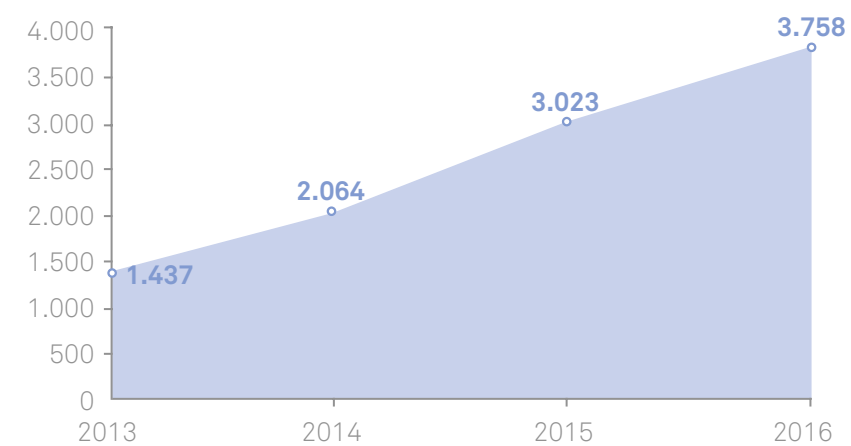
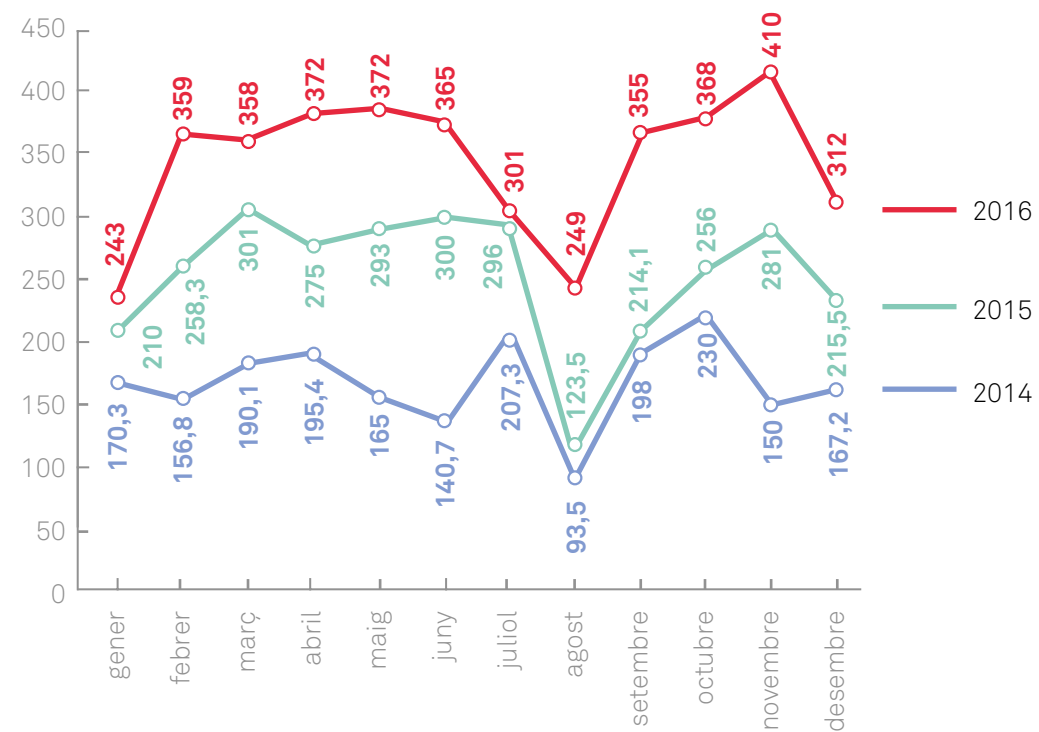
5.2 SERVEI D'INTERPRETACIÓ ORAL

L'evolució mensual de les peticions de serveis

Aquest any ha augmentat la petició d'intèrprets un 34,6% més. Aquest augment coincideix amb l'augment de l'any 2014 al 2015 i s'ha arribat a un total de 4.066 peticions.

El 2016, la mitjana de peticions mensuals va ser de 338,8 (34,6% més que al 2015).

És important destacar que les peticions de serveis van experimentar un augment encara més alt entre els mesos d'octubre i desembre: el primer trimestre hi havia una mitjana de 320 peticions al mes, mentre que a l'últim trimestre va ser de 360. Al desembre, ACSAR va deixar de prestar servei al SAIER i es van atendre menys casos d'asil aquell mes, però hi va haver més visites d'atenció social. Un cop es reiniciï l'atenció jurídica d'asil al servei podem preveure que al 2017 l'increment encara serà més considerable.



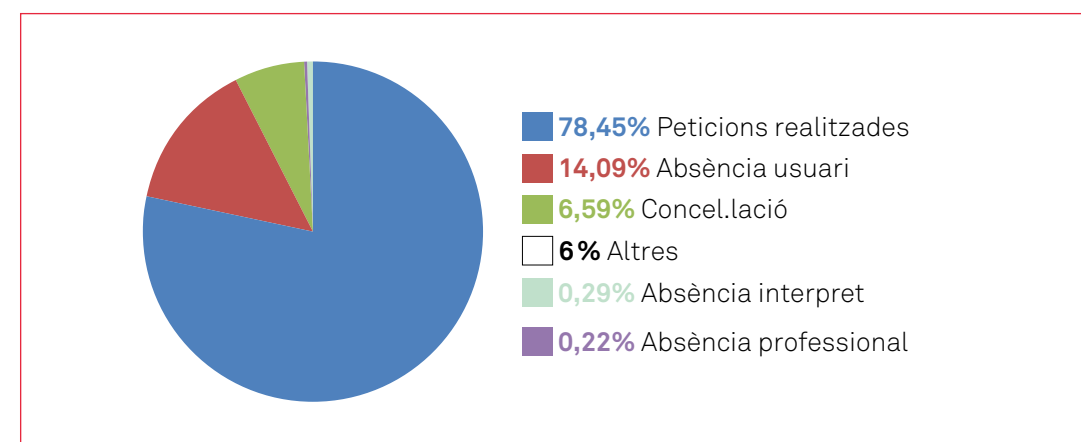
Hores per entitat:

	2015	2016	VARIACIÓ
CREU ROJA	1.792,8	2.549,16	42%
ACSAR	843,3	924,45	9,6%
AMIC	76	73	-3,5%
ICAB	44,8	46,91	4,6%
CITE	112,8	126,25	12%
SRI	46	38	-16,6%
TOTAL	2.915,7	3.757,77	

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 se 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 de familiars o amics d'acompanyament que puguin fer funcions d'interpretació. L'increment d'hores a la Creu Roja és degut a la nova incorporació de nous treballadors socials.

Val a dir que les cites de preparació per a l'entrevista amb l'Oficina d'Asil han augmentat en durada de visita: si abans duraven entre 4 i 5 hores de mitjana, ara són entre 5 i 7 hores de mitjana. Aquest augment és degut a la complexitat dels casos. 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.

Les peticions es desglossen de la manera següent:



Les interpretacions realitzades

Les 4.066 peticions de serveis fetes signifiquen 3.758 hores d'interpretació oral. Hem aconseguit 735 hores més que al 2015; això representa un augment del 24,3%. Veiem que es modera l'increment d'hores d'interpretació, ja que del 2014 al 2015 els serveis van pujar un 46,5%.

CITE. Han augmentat els serveis perquè les cites de 35 minuts amb intèrpret no es podien fer en aquest marge de temps i s'han doblat; per tant, són cites que poden arribar a 50 minuts. I també perquè encara ens trobem amb 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 hi ha intèrpret no hi ha possibilitat de comunicació.

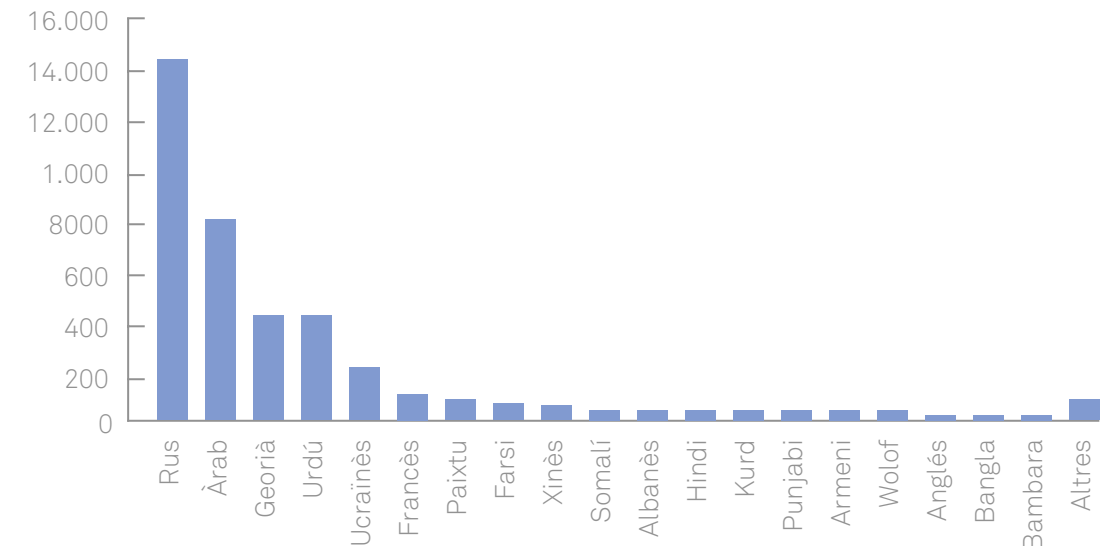
Les interpretacions no realitzades

De les 4.066 peticions d'interpretació oral, 3.190 es van dur a terme amb intèrpret i 876 no van ser realitzades. Això va ser degut a:

- **Les absències d'usuaris** (573), que han augmentat 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 un i tres mesos durant alguns períodes de l'any, com va passar l'any passat, malgrat les trucades telefòniques i els SMS que s'enviaven als usuaris que tenien telèfon. Resulta encara 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.
- **Les cancel·lacions** (237), que han suposat poder anul·lar el servei abans que es desplaçés l'intèrpret i, per tant, no han representat cap cost per al centre.
- **Les absències de professional** (3), que no s'han cancel·lat amb antelació suficient.
- **Altres** (63): anul·lacions de serveis sense ser comunicats, errors administratius, etc.

Els idiomes demandats

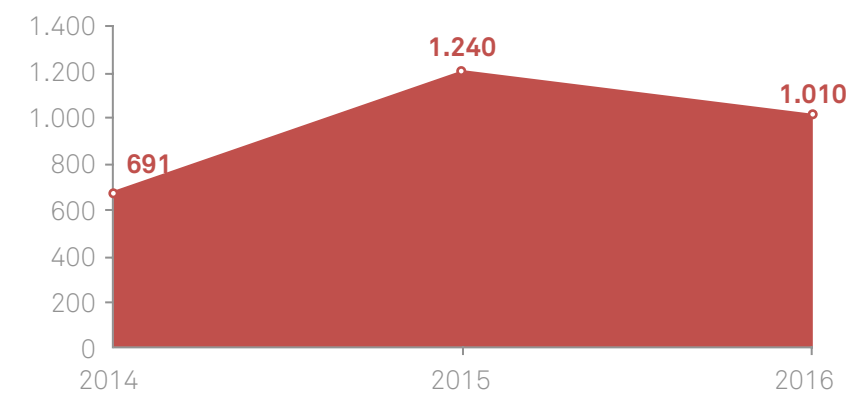
Enguany es manté la tendència de l'any passat, i els idiomes que més es demanen són el rus, l'àrab, l'urdú i el georgià.



L'apartat "altres" inclou idiomes com l'italià, dari, romanès, portuguès, mongol, polonès, sord-mut, búlgar, serbocroat, tàmil, nepalès, persa, pul, txec, twi.

5.3 SERVEI DE TRADUCCIÓ DE DOCUMENTS

S'han rebut **175 peticions**, que sumen un total de **1.005 pàgines traduïdes**.



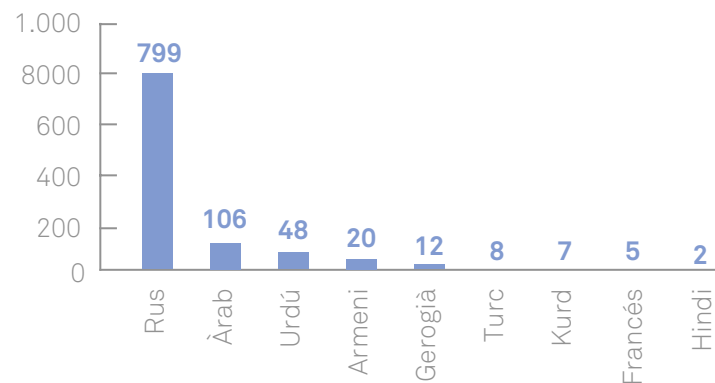
Pràcticament, la totalitat del servei s'ha utilitzat per traduir les declaracions dels sol·licitants d'asil i els documents escrits en altres llengües que presenten com a proves a l'Oficina d'Asil de la Subdelegació del Govern. Una petita part del pressupost ha servit per traduir documentació informativa generada pel SAIER als principals idiomes dels usuaris, precisament materials de suport per als sol·licitants d'asil.

El nombre de peticions d'asil s'ha incrementat tant que el servei jurídic no ha pogut atendre tots els casos abans que presentessin la seva sol·licitud al Govern. Per aquest motiu, el servei jurídic ha requerit traduir

menys documents que l'any passat, tot i que la necessitat dels usuaris ha continuat sent alta. Sobretot, es demana la traducció de documents per millorar casos presentats mesos anteriors.

Detectem que molts sol·licitants d'asil d'usuaris d'altres entitats de fora del SAIER acudeixen al nostre servei per saber si podem fer la traducció. El SAIER només proporciona aquesta traducció als usuaris en seguiment jurídic d'ACSAR i no disposa d'un servei de traducció obert. L'Estat assigna un pressupost per traducció dins del programa estatal de refugi, però aquest ha estat insuficient des dels primers mesos de l'any per satisfer la demanda; una part important dels sol·licitants ha entregat les seves declaracions al govern sense traduir ja que no disposen de mitjans econòmics per costejar-ho i, a més, el pressupost es va esgotar.

Idiomes: 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 i ucraïnès.



Ciutadania,
Participació i
Transparència

Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

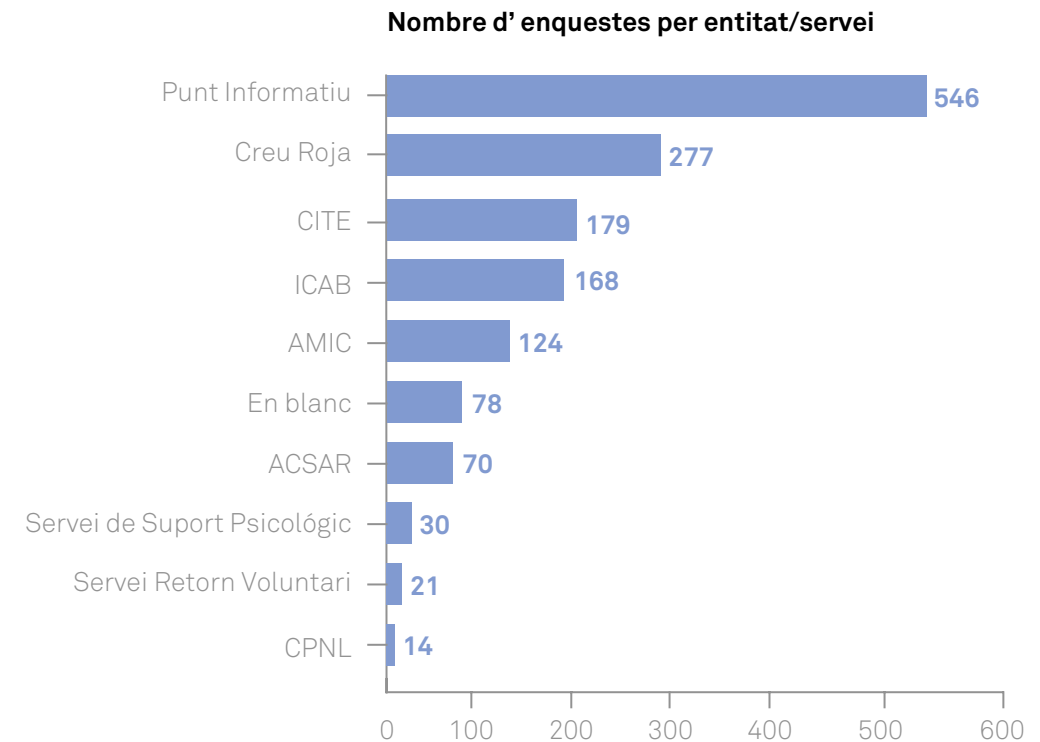
6. MILLORA CONTÍNUA

6.1 INFORME DE RESULTATS DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES

S'han entregat un total de 2.051 enquestes, de les quals ens han retornat un 74%; és a dir, durant el 2016 hem obtingut **1.507 enquestes de satisfacció** respostes. Aquestes recullen la opinió dels usuaris respecte de la qualitat del servei i el tracte rebut.

Les enquestes es van lliurar a tots els usuaris del SAIER que es van presentar al Servei a qualsevol dels dos centres **durant la tercera o quarta setmana del mes**. Estan traduïdes a 5 llengües (castellà, anglès, rus, àrab, francès). Les enquestes són anònimes i són auto-administrades, per tant, hi ha un marge d'error per culpa del baix nivell d'alfabetització d'alguns usuaris i desconeixement del funcionament del SAIER (7 entitats).

Les 1.507 enquestes s'han distribuït entre les entitats i serveis del SAIER segons el volum d'usuaris atesos per cadascun d'ells:



Ciutadania,
Participació i
Transparència

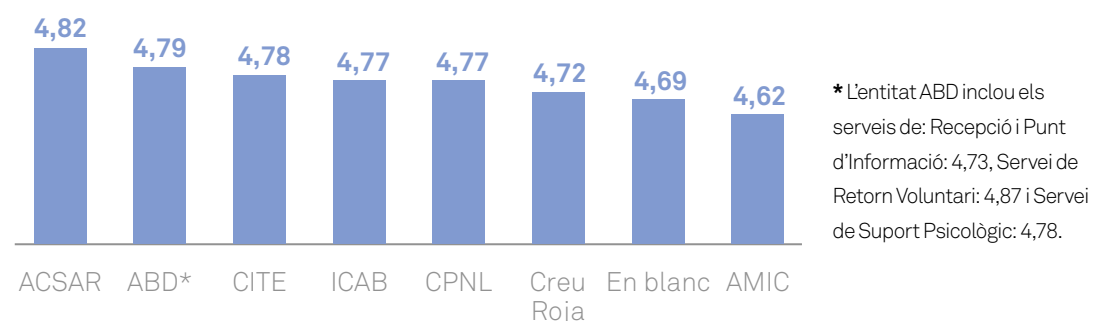
Memòria del
Servei d'Atenció
a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

6.1.1 LA VALORACIÓ QUANTITATIVA

La valoració ha estat positiva tant en el conjunt del SAIER com per entitats. La **valoració del conjunt del SAIER és de 4,74**. Com que la puntuació obtinguda es valora de 0 a 5 punts, és un resultat excel·lent

	VALORACIÓ
1. L'han tractat amb respecte?	4,79
2. Han contestat les seves preguntes?	4,72
3. La informació ha estat clara?	4,76
4. Els professionals estan ben preparats?	4,76
5. La durada de la cita ha estat la correcte?	4,67
6. Ha trobat l'oficina neta?	4,72

Respecte a l'any anterior, la valoració general dels serveis del SAIER ha millorat ja que ha estat en un **90,3% de "Molt bo" i "bo"** (respecte d'un 88,89% al 2015), un 5% de "normal", un 1,59% de "regular i dolent" i finalment un 3% no contesten. L'atenció dels professionals de les distintes entitats del SAIER va ser valorada amb un **4,76** sobre 5.



6.1.2 ELS SUGGERIMENTS

En les enquestes, els usuaris disposen d'un apartat per poder manifestar els seus suggeriments sobre el servei. Aproximadament 450 persones han volgut fer-nos arribar comentaris, en forma de peticions, queixes o felicitacions.

Unes **159 persones (10,6% dels enquestats) han volgut afegir peticions i queixes**, que hem categoritzat com segueix:

- **Professionalitat** (32 enquestes). Demanen que els professionals tinguin coneixements més profunds sobre diverses matèries (retorn voluntari, continuació d'estudis, millorar la cerca de feina, nacionalitat, etc.) i 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 concerta 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 els procediments de nacionalitat i renovació del NIE se simplifiquin, així com habitatge assequible.

D'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). Agraïen l'existència del servei en general, l'excel·lència i la utilitat dels serveis que s'ofereixen. Reconeixen el valor que hi hagi 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 que cal 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 la Creu Roja.
- S'ha incrementat la despesa per a pensions i hostals d'emergència.
- L'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.

6.2 GRUPS FOCALS: AVALUACIÓ QUALITATIVA DE LA SATISFACCIÓ

6.2.1 DINÀMICA I OBJECTIUS

En el marc de l'avaluació quantitativa del SAIER, aquest 2016 es decideix desenvolupar tècniques participatives per copsar l'opinió qualitativa dels usuaris. S'aposta per implementar quatre **grups de discussió entre usuaris del servei**, l'objectiu dels quals és aprofundir en l'anàlisi del grau de satisfacció sobre el SAIER, però també les seves demandes, necessitats, suggeriments, i fixar-nos especialment en **l'impacte del servei en les persones i la comunitat, per tal d'identificar noves possibilitats de millora**.

Els grups de discussió permeten reduir la influència de l'investigador sobre els temes d'investigació per la inclinació de la balança del poder cap al grup i la promoció d'expressions lliure d'idees encoratjant als membres dels grups perquè es facin sentir.

Si bé aquesta tècnica presenta **avantatges** (baix cost, àgil en la producció de resultats, fàcil de comprendre, exploració d'assumptes no anticipats, etc.) també presenta inconvenients, com que els participants poden influir-se i interaccionar entre sí (modificant o invertint les seves posicions) i, per tant, es corre el risc que aquests determinin el curs que pren la conversa.

6.2.2 METODOLOGIA

S'han dut a terme **4 grups focals**, i hi han participat **25 persones d'11 nacionalitats diferents:**

PROPOSTA DE GRUPS	COMPOSICIÓ	TEMES A ABORDAR ESPECÍFICS
1 Grup de persones immigrants novingudes	Països del centre i sud d'Amèrica (per garantir l'idioma i representar els orígens amb més volum d'arribada)	Dificultats en el procés d'integració inicial.
2 Grup de persones immigrants que porten més de 3 anys	Marroc i Pakistan	Dificultats en el procés de regularització (processos administratius, reagrupacions, homologacions, etc.
3 Grup d'experts compost per persones que s'estan aquí fa més de 10 anys	Composició diversos orígens culturals	Identificar quins són els moments clau per una bona integració a la ciutat
4 Grup de dones immigrades	Composició de diversos orígens	Cóm influeix el fet de ser dona en el procés

L'abordament de la dinàmica grupal amb els usuaris del SAIER que participen en la sessió s'efectua partint de tres àmbits d'interès:

BLOC 1- Dificultats del procés d'integració

Volem conèixer quines són les necessitats i demandes dels usuaris. Definició i prioritització entre els participants dels temes més urgents pels usuaris/persones en procés d'integració/regularització.

BLOC 2- Respostes als processos d'integració

Volem identificar quina ha estat la resposta del SAIER, les eines i

informacions aportades per veure quins són els principals elements forts i punts dèbils que caldria destacar en relació al servei. Fem incís en els aspectes a canviar i la valoració de l'usuari en relació al tracte rebut per part dels professionals adscrits. Busquem conèixer les mancances de les prestacions del servei en relació al procés d'integració: respostes no aportades, necessitats no cobertes, etc.

BLOC 3- Valoració de la resposta a la situació plantejada

L'objectiu serà d'una banda identificar el valor afegit del SAIER en relació a altres serveis de la ciutat.

Hi ha especial interès en l'aprofundiment en aquells casos en què el SAIER no ha donat resposta i les solucions/respostes alternatives, els actors que hi participen i els camins informals que són recorreguts pels usuaris. Volem ubicar aquells recursos que estan actuant al territori.

6.2.3 RESULTATS

Les grans dificultats en el procés

LA FEINA

- No s'efectuen indagacions sobre el que la persona ha fet al seu país d'origen (manca valoració de l'experiència prèvia).
- Tot i que hi ha gran ajuda i assessorament sobre els tràmits necessaris per a l'homologació de titulacions i acreditacions acadèmiques, així com una bona revisió del format del CV, es demanda major acompanyament i recolzament durant la cerca de feina.
- Es pregunta als participants quines accions duen a terme per trobar feina. Responen que sobretot pregunten a tothom sobre oportunitats laborals, ofereixen el seu curriculum vitae a tot arreu, a la xarxa d'amics, etc.
- Situació aboral. Els participants expliquen els problemes vinculats a la impossibilitat de treballar sense residència i que l'única possibilitat és la feina no regularitzada i molt mal retribuïda.
- Vivència compartida que exposa que ells migrants només poden accedir a treball poc qualificat
- Contracte de treball. Els participants expliquen que el SAEIR els ha ajudat oferint cursos de formació i revisant els curriculum vitae, però que el principal problema resideix en l'obtenció del DNI i la residència.
- Drets Laborals. Malgrat que el SAIER no té competència en aquesta matèria, relaten situacions de males condicions laborals que podrien arribar a l'explotació.
- Mercat laboral. Dificultats econòmiques dels empresaris que històricament han contractat

- “Venda d'ofertes de feina” Apareix el tema del negoci al voltant de la compra-venda de contractes.
- Barreres econòmiques constants.

ELS “PAPERS”

- Apreciació compartida: “No tenir ocupació fa que no existeixi.”
- Hi ha una gran lentitud en els processos. Demanen explicacions grupals prèvies per reduir l'angoixa que genera la lentitud dels processos i el desconeixement sobre els tempos. Es pregunta als participants quines accions duen a terme durant els temps d'espera. Responen que no acudeixen a associacions del seu país però sí a la xarxa d'amistats i coneguts. En algun cas, també a advocats privats i sobretot consulten xarxes socials.
- Problema amb alguns advocats o gestors de pagament amb els quals s'han sentit estafats.
- Permís de residència i el permís de treball. Els participants expliquen que el SAIER ha ofert un bon assessorament en els processos de renovació de la residència.
- Exposen que durant el procés de regularització i integració pateixen constants reinicis del procés de sol·licitud que impedeix treballar (situacions d'irregularitat sobrevinguda).
- Els tràmits de nacionalitat. La nacionalitat va associada a documentació estable, però el procés de tramitació es descriu com a “desesperant, horrible, es passa molt malament”.

L'HABITATGE

- Aconseguir un habitatge és un gran repte. Els participants expliquen quins són els principals problemes que s'hi troben troben vinculats (preus, agències immobiliàries reticents a establir contractes de lloguer) i expliquen quines accions porten a terme: on van (Creu Roja, Caritas, Vila Júlia) i on troben habitatge (xarxes social i familiar).
- Relaten dificultats d'accés al padró municipal. Els participants afirmen que han rebut suport de Caritas i de Serveis Socials.

LA DESINFORMACIÓ

- Desconeixement de la legislació i les gestions necessàries per legalitzar la seva situació
- Desconeixement dels serveis i recursos on acudir. Molts feia anys d'estada a Barcelona sense conèixer el SAIER o associacions de compatriotes.

EL SUPORT PSICOLÒGIC EN TERMES GENERALS I ESPECÍFICS

- Els participants expliquen que no l'han demanat però que seria molt necessari. Destaquen que necessiten un suport psicològic durant el cercle de cerca de feina i tramitació de papers.

Els grans moments del procés migratori

Els participants indiquen quines són els principals moments del procés d'integració a la ciutat:

- 1) L'obtenció del visat
- 2) L'adaptació a un nou lloc (clima, idioma, costums)
- 3) L'inici de classes de català i altres activitats pròpies de la participació social que creen sentiment de solitud.
- 4) **La consecució dels papers:** "La documentació genera seguretat" "Em vaig fer mereixedora d'aquesta targeta (orgull/trofeu)"
- 5) La consecució d'un pis de lloguer
- 6) La reagrupació dels fills, la cerca d'escoles i la inscripció escolar de fills/filles

La perspectiva de gènere

El fet de ser una dona sola o amb fills a càrrec és especialment difícil. Ja sigui a l'hora de buscar feina, assistir a classes d'idiomes o formacions professionalitzadores, o fins i tot treballar, indiquen una manca de recursos públics per on deixar els fills. És especialment difícil quan aquí hi ha poca família o xarxa.

Comparteixen la visió que pel fet de ser dona és més complicat: "*Creen que es más fácil engañarnos*". Dues d'elles expliquen que van ser enganyades pels seus advocats. Assenyalen que hi ha molt males pràctiques en relació a la tramitació de la documentació, hi ha rumors i alguns s'aprofiten del seu desconeixement: "*Te ven sola con tus hijos y creen que te van a poder, pero te levantas y vuelves a luchar*".

Les respostes del SAIER

La valoració que fan els participants és globalment bona:

- La professionalitat: ressalten el bon acompanyament jurídic que tenen, la bona informació sobre empadronament, cerca de feina, cursos de català, etc.
- "EL RESPECTE amb què ens tracten". Han percebut respecte

a les persones amb independència de l'origen, nacionalitat, ètnia, etc.

- La "parte humana es buenísima"
- "No ens enganyen"
- Arribar al SAIER els tranquil·litza, tot i que, tal com manifesten, les dificultats continuen. Tanmateix, se senten més recolzades. Apunten que hi ha un cordó umbilical que després costa tallar.

Què millorariem i noves línies d'intervenció

Suggereixen que el SAIER podria intentar millorar els temps d'espera:

- Mitjançant més professionals.
- Menys temps entre cita i cita.
- El telèfon (Triguen molt a respondre).

Serveis que troben a faltar:

- Reprendre la borsa de treball que anteriorment tenia el SAIER. Actualment només es fa assessorament i derivació.
- Assessorament en dret laboral

Espais de participació:

Un important efecte no previst de l'avaluació en grups ha estat que de manera espontània i en tots els grups ha sorgit;

- La necessitat de més espais com aquest per compartir les nostres experiències.
- Acompanyaments i oferiments d'ajuda/suport entre els participants.
- 'Creació d'un grup de Whatsapp i Intercanvi de telèfons.
- 'Demanda de grups d'ajuda mútua.
- 'Obrir un voluntariat en què puguin participar-hi els usuaris.

Difusió:

- Han trigat molt temps a conèixer el SAIER, i valoren que no es coneix prou.
- Millora de la difusió de la informació (twitter, web, facebook).
- En general, tot i la seva satisfacció amb el SAIER, tenen força desconeixement dels serveis que els ofereix. Així mateix, aquest desconeixement és extensiu a la resta d'equipaments públics i privats que ofereix la ciutat

Quant a la coordinació entre entitats, demanen:

- Coordinació de dades i informació entre administracions.
- Capacitació tècnica d'altres organitzacions que es dediquin a l'orientació laboral i que des del SAEIR se'n faciliti la informació.

7. CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR

Durant l'any 2016 el SAEIR continua **incrementant la seva capacitat d'atenció**: s'han atès 13.347 persones diferents (un 17,4% més que el 2015) i s'han fet un total de 46.340 activitats (un 7% més respecte del 2015).

Les principals demandes al SAEIR han estat de caire jurídic i social: **l'augment en l'arribada de refugiats a Barcelona** està desbordant la capacitat d'atenció al SAEIR i comença a impactar en tots els serveis de la ciutat; **les dificultats en els procediments d'estrangeria i de nacionalitat** que dificulten els processos d'integració social i **l'increment de consultes relacionades amb l'empadronament**.

7.1 SITUACIONS DE VULNERABILITAT EMERGENTS

Exclusió residencial: Augment de famílies migrants que no poden continuar pagant l'habitatge rellogada i quedaran en situació de carrer. Si estan en situació irregular, serveis socials indica que no té recursos per a ajudar-les i les deriva al SAEIR. Aquí disposem de professionals especialitzats en atenció a persones nouvingudes però apareix una mancança de professionals i recursos suficients per atendre tot el col·lectiu.

Constatem que el dèficit d'habitatges de lloguer i assequibles, a Barcelona, genera grans dificultats per a les persones en risc d'exclusió social, que no poden pagar un habitatge o habitació.

Denegacions d'asil: L'estat espanyol té 3.000 sol·licituds d'asil pendents des de fa 3 o 4 anys. Estan començant a resoldre negativament les de sol·licitants ucraïnesos i les famílies queden en situació d'irregularitat sobrevinguda. Els qui tenien ocupació la perden fins que no puguin tramitar l'arrelament. La pèrdua dels mitjans econòmics genera situacions d'alta precarietat en famílies que estaven més o menys estabilitzades.

Important dèficit en recursos d'atenció a persones que s'han quedat sense llar: La majoria de serveis públics existents (especialment els albergs, menjadors i dutxes d'atenció directa) estan dissenyats per atendre persones sense llar amb situacions de carrer cronificades i sovint no resulten el lloc idoni on atendre persones amb situacions de vida més normalitzades.

Hi ha dificultats per desplaçar-se fins als serveis que es troben en llocs molt allunyats de la ciutat i entre si, i costa obtenir-ne un seguiment social.

Els serveis estan tan col·lapsats que el fet de dormir al carrer no es suficient perquè s'atengui una persona d'urgències, sinó que ha d'haver-hi un agreujant. Les persones esperen entre 15-45 dies al carrer fins trobar plaça on dormir temporalment.

Les dones immigrants que són mares es troben amb una gran barrera per incorporar-se socialment i laboral: els cursos de català, coneixement de la societat catalana, d'ocupació, etc., no contempen la possibilitat d'assistir-hi amb nens ni disposen de servei de cura temporal d'infants. La inserció laboral es veu obstaculitzada per la falta de places d'escoles bressol públiques.

7.2 REPTES EN LA MILLORA A L'ATENCIÓ ALS USUARIS

Reduir els temps d'espera per atendre: Durant el 2016, i malgrat el reforç de personal jurídic, les llistes d'espera es mantenen altes, fruit d'una més gran demanda d'assessorament per aconseguir i mantenir el permís de treball. Són serveis que caldrà seguir reforçant.

Quant a l'atenció social, es constata la necessitat d'incrementar el personal per atendre la població migrant nouvinguda a la ciutat. Paral·lelament, caldrà ampliar la cartera de recursos que podem oferir per situar-nos en condicions d'igualtat respecte als serveis socials territorials, i també caldrà poder fer reserva de places per a recursos de segon nivell. L'atenció social a famílies amb situacions complexes requereix incorporar la figura dels educadors socials per poder acompanyar més bé les persones i famílies en els seus processos.

Empadronament: Tal com ja hem exposat, el procediment per tramitar l'ESDF és especialment difícil de completar en el cas de persones que tenen inestabilitat domiciliària o que no tenen sostre. Considerem que per obtenir el padró l'Ajuntament ha de tenir unes mínimes garanties que la persona efectivament resideix a la ciutat; però pensant en els col·lectius amb situacions de major vulnerabilitat, treballarem per plantejar a l'administració un procediment més assumible. Sobretot perquè la tardança o la impossibilitat d'obtenir l'empadronament ocasiona repercussions d'accés a l'atenció sanitària i a l'arrelament.

Aprentatge del català: Es recull la demanda i interès de les persones per continuar l'aprenentatge de la llengua i assolir nivells més alts. El principal obstacle és que manquen places, i que no tots els ciutadans poden assumir el cost dels cursos. Poder ampliar els cursos de nivell B3 i Intermedis tindria un impacte molt positiu.

Homologacions: La majoria d'homologacions que se sol·liciten i es poden assolir són d'estudis no universitaris. Es treballarà per continuar incidint en el contacte amb el Ministeri i el Departament d'Educació per facilitar els tràmits a refugiats i immigrants.

Cerca de feina: Ja comptem amb un servei d'orientació laboral, però ara els usuaris demanen un bon acompanyament a la inserció, intermediació amb empreses i accés a borses de treball.

Situació administrativa dels refugiats: Caldrà plantejar a la Delegació del Govern vies perquè els sol·licitants d'asil denegats puguin mantenir la regularitat sense passar pels durs requeriments de la llei d'estrangeria quant a l'arrelament.

Retorn Voluntari: El repte per al 2017 és millorar la difusió del servei per arribar a la població que té necessitat d'assessorament per la presa d'aquesta decisió. Tanmateix, ens plantejem reforçar l'atenció psicològica i jurídica en aquests casos.

Participació: Recollim la necessitat manifestada per les persones usuàries de disposar de més espais on poder parlar de la seva experiència com a migrants i on ser escoltats, de poder disposar de grups d'ajuda mútua i on treballar aspectes més terapèutics. Potenciarem la intervenció psicossocial grupal en aquesta línia.

Servei de traductors i intèrprets: Del 2016 cal destacar que la implantació del nou sistema de demanda d'intèrpret ha sigut una millora a l'hora de tramitar peticions per la seva fiabilitat i rapidesa. D'altra banda, mantenir un equip d'intèrprets amb molta experiència i professionalitat es una tasca difícil, especialment quan cerquem intèrprets en llengües minoritàries. Les condicions laborals són variables i no poder assegurar uns ingressos mínims fa que busquin altres feines.

L'altre punt que cal destacar és l'absentisme que hi ha i que comença a ser preocupant. Tot i les trucades recordatòries o els SMS hi ha un increment d'usuaris absents. Molts d'aquests no tenen telèfon i no se'ls pot trucar per confirmar la cita, o bé han hagut d'esperar tant per ser atesos que ja no estan localitzables. S'haurà de replantejar aquest punt.

7.3 REPTES EN LA GESTIÓ DEL SERVEI

Quant a la coordinació interna:

- Proposta de creació d'un butlletí de notícies intern per al 2017.
- Necessitat de trobar una nova ubicació on puguem compartir un sol espai tot el conjunt de professionals i serveis SAIER.

Respecte la coordinació externa:

- Atès el creixent nombre d'urgències socials que es detecten i s'atenen, especialment en casos de refugiats, la vinculació entre SAIER i CUESB requereix ser eficaç, àgil i operativa. Per això s'ha reelaborat el protocol de complementarietat entre ambdós serveis i començarà a aplicar-se aquest 2017.
- Entre els serveis especialitzats per a migrants i l'atenció normalitzada als barris cal establir punts de connexió per millorar l'atenció a aquestes persones. S'iniciarà un procés de coordinació amb l'IMMS per facilitar el coneixement mutu entre serveis, millorar les derivacions i fomentar la complementarietat en la intervenció.
- Un altre repte estratègic per al 2017 serà la coordinació entre els serveis del Departament d'Atenció a Persones Vulnerables i el SAIER.

Avaluació del servei:

- Durant el 2016 s'ha fet una avaluació del model de gestió mixta del SAIER, entre Administració i entitats, etc.

I per acabar, respecte de la difusió:

- Cal continuar la difusió del SAIER i de la seva cartera de serveis per tal d'arribar a tota la població que els necessita.
- El SAIER és un important observatori de realitats socials i de migració a la ciutat, i els seus professionals acumulen un important coneixement. Es vol aprofitar aquesta potencialitat per:
 - Transmetre la informació i el coneixement als usuaris i a altres professionals
 - Sensibilitzar respecte a les realitats de la immigració i el refugi
 - Emetre informes i propostes com a SAIER
 - Incidir per tal que es creïn serveis complementaris als existents, adequats als perfils i necessitats actuals de les persones.

Memòria del **Servei**
d'Atenció a Immigrants,
Emigrants i Refugiats
SAIER - 2016

BCN
Memòria del
**Servei d'Atenció a
Immigrants, Emigrants
i Refugiats SAIER - 2016**

