

Glossari

- **ABD** Associació de Benestar i Desenvolupament
- **ACSAR** Associació Catalana de Solidaritat i Ajuda als Refugiats
- **AMIC** Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya
- **ASiC** Acció Social i Ciutadania
- **ASOPXI** Associació de Solidaritat amb el Poble Xilè
- **CCOO** Comissions Obreres
- **CITE** Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers
- **CPNL** Consorci per la Normalització Lingüística
- **FCIC** Federació de Col·lectius Immigrants a Catalunya
- **ICAB** Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona
- **SAIER** Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats
- **UGT** Unió General de Treballadors



“Del conjunt de polítiques i serveis, el SAIER ha exercit un paper fonamental durant els seus vint anys llargs d'existència. Aquest llibre està dedicat precisament a reflexionar-hi i explicar-ho en profunditat. No em pertoca a mi aportar aquí elements substancials. Però no vull deixar de destacar algunes coses. D'una banda, el meu sincer reconeixement i agraiement a totes les persones que han fet possible el SAIER des del 1989 fins ara. Al conjunt de tècnics, persones voluntàries i responsables polítics vinculats directament a l'aventura i l'objectiu de treballar amb tenacitat, discreció i capacitats professionals i humanes extraordinàries per tal de fer un SAIER cada dia millor. D'altra banda, expressar que el SAIER no només ha estat i és un servei d'alta qualitat, sinó que ha anat generant i participant d'una cultura d'acollida caracteritzada pel treball en xarxa, la coresponsabilitat, la creativitat social, l'empatia amb trajectòries humanes sovint fràgils i complicades i l'adhesió sense fissures als drets humans.”

Ricard Gomà
Tinent d'alcalde d'Acció Social i Ciutadania

Conèixer
Barcelona

Consell editorial Ajuntament de Barcelona

Enric Casas, Eduard Vicente, Jordi Martí, Jordi Campillo, Glòria Figuerola, Víctor Gimeno,
Màrius Rubert, Joan A. Dalmau, Carme Gibert, José Pérez Freijo.

20 anys SAIER

SERVEI D'ATENCIÓ A IMMIGRANTS,
ESTRANGERS I REFUGIATS

1989-2009

Títol

SAIER, 20 anys / Servei d'Atenció a Immigrants, Estrangers i Refugiats. 1989-2009

Edició

Ajuntament de Barcelona, Acció Social i Ciutadania

© dels textos, els autors respectius

© de les il·lustracions, Martí Pellicer

© de la present edició, Ajuntament de Barcelona, Acció Social i Ciutadania

Coordinació editorial

Nèstor Pellicer i Rafael Pascuet

Entrevistes i redacció

Núria Mateu i Guernica Facundo (Complementum Consultoria, SL)

Correcció de textos i traduccions

Metafrasi, Traducció i Comunicació, SL

Disseny i maquetació

Art&Graf / Ana Caparrós

Impressió

IMGESA

ISBN

978-84-9850-250-3

DL

B-22.943-2010

www.bcn.cat/acciosocialciutadania

www.bcn.cat/publicacions

La reproducció total o parcial d'aquesta obra per qualsevol procediment, compresos la reprogramació i el tractament informàtic, està rigorosament prohibida sense l'autorització expressa dels titulars del copyright, i estarà sotmesa a les sancions estableties per la llei.



Ajuntament de Barcelona

Agraïment plural amb motiu d'un llibre coral

Aquest és un llibre que s'expressa per mitjà de veus diverses que, més enllà de les aportacions individuals o de les dades merament estadístiques sobre el SAIER, s'ha projectat i basit a partir de les aportacions de les entitats i de les persones que en formen part, amb un objectiu clar: compondre la realitat del servei amb motiu del seu 20è aniversari.

Amb això volem dir que no és un llibre amb una autoria concreta i clarament personalitzada, sinó que és el resultat d'un procés en el qual l'equip redactor no ha fet altra cosa que harmonitzar voluntats, endreçar pensaments i discursos i donar visibilitat a la diversitat d'opinions que ha recollit.

Aquesta publicació és el resultat –com no podia ser altrament, atesa la naturalesa d'aquest servei– de la col·laboració i de la participació de les entitats que el constitueixen: Associació Catalana de Solidaritat i Ajuda als Refugiats (ACSAR), Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya (AMIC), Centre d'Informació per a Estrangers (CITE), Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL), Creu Roja i l'Ilustre Col·legi d'Advocats de Barcelona (ICAB); també, l'Associació Benestar i Desenvolupament (ABD).

La publicació s'ha teixit gràcies al contacte mantingut amb aquestes entitats. Des de les persones que s'encarreguen de la coordinació de cadascuna d'aquestes, amb qui ens vam reunir per exposar i compartir el projecte; a aquelles persones amb qui tinguérem llargues converses i ens aportaren una valiosa informació i visió del que ha estat el SAIER durant aquests vint anys; a persones treballadores que, pel seu contacte amb les persones immigrants i refugiades, han contribuit a mostrar una visió del dia a dia del servei; a persones usuàries que s'han obert a compartir la seva història vital amb nosaltres, explicant-nos com van viure o què va significar trobar-se un servei com el SAIER que els orientés en les primeres passes per Barcelona.

És en aquest sentit, doncs, que voldríem deixar constància del nostre reconeixement, per com ens han facilitat l'aportació de les seves entitats, a Ana del Pino, Pepi Gutiérrez, Hamid Hilal, Clara Miralles, Cristina Morató, Cesca Munt i Anna Munuera.

Reconeixement extensiu a les persones que formen o han format part dels equips tècnics de les diverses entitats amb qui hem tingut l'oportunitat de conversar: Meritxell Balcells, Maria José Carretero, David Casadevall, Mercedes Fuenzalida, Anna González, Sílvia Paüls, Verónica Tomás, Mònica Torres i Vanesa Vidal.

També, a aquelles persones que en algun moment han estat usuàries del servei i que s'han prestat a reunir-se amb nosaltres i explicar-nos les seves vivències: Olga Demina, Felix Harutyunyan, Saleem Masih i Mohamed Obydullah.

Voldríem també agrair molt especialment l'aportació d'aquelles dades sempre necessàries –quan no imprescindibles–, i també l'acompanyament, la participació i la complicitat en tot el procés de gestació del llibre a l'actual coordinadora del SAIER, Lola Rodríguez, que ens ha facilitat el conjunt del treball.

Finalment, volem fer una menció especial a la participació en aquest projecte de Josep Ribera i d'Eulàlia Vintró, per compartir amb nosaltres la perspectiva històrica de la seva mirada.

A totes elles, doncs, moltes gràcies.

L'equip editorial

Presentació <i>Jordi Hereu</i>	7
Inclusió i convivència: la Barcelona intercultural <i>Ricard Gomà</i>	11
El SAIER, peça clau del model intercultural de Barcelona <i>Daniel de Torres</i>	17
Polítiques d'acollida: significat, premisses i enfocaments, amb sentit de justícia generacional <i>Ricard Zapata-Barrero</i>	23
SAIER, 20 ANYS	29
Un servei municipal per a una realitat emergent	31
Notes sobre els orígens i l'evolució del SAIER <i>Eulàlia Vintró</i>	37
La complicitat institucional	47
De persones a persones	49
Persones diverses en situacions comunes	57
L'aposta municipal per la inclusió i la convivència	59
Les peces del puzzle	65
Els reptes de futur per a un servei encara necessari	81
El valor afegit del SAIER <i>Josep Ribera</i>	84
Vint anys, una mirada enrera plena de vivències	87
ANEXES	95
Dades sobre l'evolució de la immigració a Barcelona	96
Cronologia i dades sobre el SAIER	99
SAIER, 20 años	103
SAIER, 20 Years	141

b

arcelona, com a ciutat europea i mediterrània, sorgida del contacte històric de pobles i de cultures diverses, ha demostrat ser durant tota la seva història una ciutat oberta, inclusiva i plural.

Els últims deu anys, el flux migratori s'ha incrementat i han arribat a la ciutat milers de persones de procedència i perfils molts diferents. Els continguts d'aquesta publicació ens mostren com el govern local i les entitats que conformen el Servei d'Atenció a les Persones Immigrants, Estrangers i Refugiats (SAIER) han treballat durant vint anys la inclusió, la convivència, l'accollida, la inserció social i laboral, l'empatia, la corresponsabilitat i la cohesió social dels immigrants i refugiats.

La implicació i la labor del SAIER ha estat, doncs, encomiable; i ho ha estat gràcies al compromís de la ciutat amb el fenomen migratori, a l'aposta per un model que cerca l'equilibri entre la diversitat cultural i la cohesió social, posant èmfasi en l'accollida, clau d'entrada inicial del procés.

Com assenyala Ricard Zapata, “l'arribada de la població immigrada s'ha de gestionar amb previsió i amb una política anticipativa. La primera imatge, el primer contacte, les primeres relacions que una persona rep de la societat on s'ha instal·lat la condicionen pel que fa a la visió que pren del lloc on ha arribat, en la cohesió social i la plena incorporació social d'aquesta persona al país”.

Ens hem de felicitar tots plegats per aquest vintè aniversari, però sobretot vull agrair a les entitats que gestionen aquest servei municipal (ACSAR, CITE, ICAB, CREU ROJA, AMIC, CPLN, ABD) la seva dedicació i

l'esforç esmerçat en la integració de totes aquestes persones i la seva capacitat per adaptar el servei a les noves situacions i realitats. Des d'aquestes línies, els animo a continuar amb la seva contribució, ja que són una peça bàsica en la consolidació del model intercultural de la ciutat i són el primer contacte dels immigrants, estrangers i refugiats amb el nostre patrimoni cultural.

Barcelona ha tingut l'oportunitat, gràcies justament a l'augment de la diversitat sociocultural, d'aprendre i conèixer altres maneres de veure i viure la realitat que ens envolta. El reconeixement d'aquestes diferències, basat en la igualtat i assentat sobre la base dels valors cívics comuns, ha de ser el nostre projecte col·lectiu compartit per i per a tothom. Justament per aquesta raó es va aprovar el Pla Barcelona Interculturalitat, que reconeix la diversitat com a potencial creatiu i innovador. Un pla que destaca els aspectes que ens uneixen, que dóna importància a una interacció que facilita el coneixement i l'intercanvi, i que ens permet viure i conviure junts en una Barcelona cohesionada i plural, amb oportunitats per a tothom, per als qui ja hi eren i per als nouvinguts. “El Pla Barcelona Interculturalitat” —adverteix Daniel de Torres— “exigeix la implicació activa del conjunt del govern, però també de la ciutadania”.

Davant d'aquesta apostia per un model d'atenció social i d'acollida a les persones immigrants sense segmentacions ni exclusions, va néixer, ara fa vint anys, el SAIER. La seva creació, en un moment en què encara no arribaven massa estrangers, va esdevenir, sens dubte, una de les iniciatives més innovadores i pioneres de l'època. El seu paper va ser i és clau, no només per garantir la cohesió i la convivència, sinó perquè aprofita la diversitat com a element d'enriquiment cultural i com a actiu estratègic de competitivitat i desenvolupament de la ciutat.

“Barcelona” —observa Eulàlia Vintró— no ha deixat d'estar governada per l'esquerra perquè no ha estat governada per una sola força política; hi ha una cultura de la cooperació, del diàleg, del consens, que constitueix un actiu polític democràtic de primer ordre. És en aquest context on cal situar la creació i consolidació del SAIER”.

Barcelona, amb una trajectòria històrica oberta al món, defensora de la democràcia, facilitadora d'intercanvis culturals, solidària i compromesa, té en aquest servei un element estratègic de primer ordre per establir polítiques d'inclusió i per articular els objectius d'igualtat amb els valors de la diversitat i la identitat. Polítiques encaminades a normalitzar la situació de les persones refugiades i immigrades, totes elles generadores de cohesió social, que han de ser en el centre estratègic de l'agenda dels governs locals d'aquest segle.

El SAIER ha estat i és important. I ho continuará sent per fer de Barcelona la ciutat on, com tots i totes desitgem, es pugui viure en plenitud i harmonia. És per això que, amb tota probabilitat i com apunta Ricard Gomà, “els propers anys el SAIER s'haurà de reinventar —sobre bases sólides i fils de continuitat en valors i maneres de fer— per tal de fer front a realitats emergents i exigències renovades”.

Jordi Hereu

Alcalde de Barcelona

INCLUSIÓ I CONVIVÈNCIA: LA BARCELONA INTERCULTURAL

Ricard Gomà

Tinent d'alcalde d'Acció Social i Ciutadania



evia ser cap a l'any 2002 o 2003, quan s'iniciava el cicle migratori que hem viscut al llarg de l'última dècada, en una classe de la Facultat de Polítiques de la UAB debatia amb els meus alumnes el fenomen de la diversitat i les polítiques públiques per gestionar-lo. Vaig demanar als estudiants nascuts a Barcelona quants tenien també els quatre avis d'origen barceloní: van aixecar la mà a penes 5 o 6 alumnes dels més de 50 que hi havia a classe. Lògic. Barcelona ha estat, històricament, una ciutat d'acollida. Al llarg del segle XX van arribar, primer, joves i famílies de les comarques rurals de Catalunya i Aragó. Després la gent que venia del sud peninsular a bord d'aquell Sevillano, el tren que portava cada dia a l'entorn de 500 immigrants a l'Estació de França. I ara, ja en ple segle XXI, l'acollida s'ha globalitzat: han arribat persones del nord d'Àfrica, dels països subsaharians, de l'Àsia, de l'est d'Europa, d'Amèrica Llatina i dels països del nostre entorn.

La Barcelona que enfoca la segona dècada del segle XXI és el resultat de tot això. Una ciutat teixida amb l'extraordinària aportació de diversitat de procedències, bagatges culturals, memòries i llengües. Un mosaic d'accents i de colors que s'expressa en cada cantonada, barri a barri. Diferències que constitueixen avui un dels principals factors d'enriquiment humà i cultural, dinamització sociodemogràfica i prosperitat econòmica de Barcelona. La ciutat que ha sabut acollir ha sabut també construir dinàmiques de convivència i mestissatge. L'encreuament quotidià, cultural, lingüístic, afectiu i emocional ha guanyat la partida a les pautes més segregadores que han predominat a altres indrets. Tot això no s'ha fet sense problemes ni complexitats de vegades difícils d'abordar. S'ha dut a terme, a més, en contextos normatius generals sovint adversos. I ara el futur es presenta carregat de reptes.

He intentat sintetitzar en aquestes primeres ratlles el conjunt d'idees que voldria desplegar tot seguit: la dècada de l'acollida global; l'opció de Barcelona pel model intercultural; les polítiques públiques que li van donant forma; el paper del SAIER com a principal eina de les polítiques locals d'acollida; i alguns elements de reflexió de cara als propers anys.

La dècada de l'acollida global

L'any 2000, només el 3,5% de les persones empadronades a Barcelona, unes 50.000, era d'origen estranger. L'I de gener del 2010 aquesta xifra arribava a les 290.000 persones, a la ratlla del 18% dels habitants de la ciutat. És una xifra equiparable –fins i tot menor– a la d'altres grans ciutats europees (Viena, Frankfurt, Amsterdam, Birmingham, Lió...), però amb alguns trets específics de caràcter qualitatiu. En destacaria quatre. En primer lloc, el ritme d'arribada ha estat intens i concentrat en el temps. El que era estrany en el marc europeu és que a principis del segle XXI Barcelona a penes s'hagués incorporat a la dinàmica de la diversificació cultural urbana. En deu anys, això s'ha produït completament. En segon lloc, la població nouvinguda presenta una pluralitat d'origens i, per tant, una heterogeneïtat cultural per sobre de la que es dóna a moltes altres ciutats. A Londres, París o Lisboa, per exemple, la immigració té molt a veure amb els vells dominis colonials. A Barcelona no hi ha una pauta predominant, tot i que la dinàmica d'arribada llatinoamericana ha estat la més potent. En tercer lloc, les pautes d'assentament territorial de les persones nouvingudes a Barcelona també s'han anat diversificant. Cap districte de la ciutat ha acabat operant com l'espai urbà especialitzat en l'acollida. És veritat, Ciutat Vella segueix clarament per sobre de la mitjana, però l'Eixample ja és el districte amb el nombre de persones d'origen estranger més elevat i la resta de districtes se situen ben a prop de la mitjana global de la ciutat. Finalment, estem parlant d'una població majoritàriament jove, dinàmica i amb nivells de formació alts en molts casos. No són els sectors més exclosos dels països del sud els que emigren, aquests no tenen la capacitat de fer-ho. En síntesi doncs, Barcelona presenta avui un teixit humà divers, encara en procés de consolidació de projectes vitals, heterogeni, difós en el conjunt de la ciutat, i amb gran capacitat d'aportació en el terreny de la dinamització demogràfica i econòmica.

Explorant la pràctica de l'interculturalisme a Barcelona

Aquesta diversitat pot ser gestionada des de valors, models i polítiques públiques també diverses. A Europa, a grans trets, s'han desplegat tres grans opcions, definides en funció de paràmetres socials, culturals i de ciutadania. El *model francès de l'assimilació* ha subratllat la cohesió social i l'accés als drets polítics, però a costa de l'absència de reconeixement del pluralisme cultural. El *model anglosaxó de les minories* ha mantingut vies obertes d'accés a la ciutadania i ha sabut respectar la diversitat, però amb pautes de segmentació social persistents. Finalment, el *model alemany dels Gastarbeiter* (treballadors convidats) ha treballat la inclusió i ha reconegut les diferències, però ha mantingut barreres molt clares d'exclusió en el terreny de l'accés a la ciutadania i als drets polítics. Tots tres models necessiten a hores d'ara profunds processos de revisió.

A Barcelona hem optat per explorar un altre model: l'interculturalisme. Un marc de treball i d'aprenentatge col·lectiu definit per la voluntat de generar alhora condicions d'inclusió i de reconeixement. En altres paraules, una ciutat que vol construir la igualtat social sobre el respecte i l'acomodació de les diferències culturals. I el que és més important encara, sense coexistències en paral·lel. Amb marcs i regles de joc acordades que facin possible la interacció positiva, la convivència, l'intercanvi quotidià i el mestissatge. No és fàcil, però ho estem practicant i ho estem aconseguint en gran part. Alguns marcs legals estatals i europeus no ens hi ajuden. Caldria revisar lleis per tal de fer efectiu el dret de vot de totes les persones residents. Caldria modificar a fons la directiva europea que posa en risc drets bàsics de les persones migrades en situació irregular. Caldrien, en fi, suports més clars dels governs estatals i nacionals a les polítiques locals d'acollida i de gestió de la diversitat. A Barcelona, a més, el model intercultural afronta un repte específic. Articular-se sobre la base de fer del català –l'única llengua alhora oficial i pròpia– la llengua compartida de vertebració de la diversitat. La llengua de la cohesió i de les oportunitats. Coneguda i usada per tothom, com a esfera lingüística comuna, compatible amb la doble oficialitat i amb el pluralisme de llengües presents en el dia a dia de la ciutat.

El SAIER: l'espai de l'acollida en el marc de les polítiques d'immigració

Però la Barcelona intercultural necessita instruments que la impulsin, que facin possible la seva traducció quotidiana en fets i dinàmiques de cohesió, respecte i convivència. A Barcelona ens hem anat dotant d'un conjunt de polítiques concretes de gestió de l'acollida i de la diversitat coherent amb els valors i els criteris de l'interculturalisme. En destacaria les següents: a) l'elaboració i l'aprovació d'un Pla de Treball d'Immigració i d'un Pla d'Interculturalitat de Barcelona, amb la màxima voluntat de participació social i d'accord polític; b) l'adaptació del conjunt dels serveis públics a l'atenció de la diversitat, per tal de garantir l'accés igualitari i normalitzat de tothom a xarxes compartides i no segmentades (educació, salut, serveis socials, habitatge, ocupació); c) el desplegament proactiu de serveis de suport als processos de reagrupament familiar, arrelament social i empadronament de tothom; d) el manteniment de polítiques concretes de suport als processos d'acollida per mitjà del SAIER, dels programes de benvinguda i d'articulació de xarxes comunitàries i associatives; e) l'enfortiment de la mediació intercultural (interpersonal, veïnal i comunitària); f) la priorització de la convivència intercultural com a eix definidor dels plans de desenvolupament comunitari.

Del conjunt de polítiques i serveis, el SAIER ha exercit un paper fonamental durant els seus vint anys llargs d'existència. Aquest llibre està dedicat precisament a reflexionar-hi i explicar-ho en profunditat. No em pertoca a mi aportar aquí elements substantius. Però no vull deixar de destacar algunes coses. D'una banda, el meu sincer reconeixement i agraiament a totes les persones que han fet possible el SAIER des del 1989 fins ara. Al conjunt de tècnics, persones voluntàries i responsables polítics vinculats directament a l'aventura i l'objectiu de treballar amb tenacitat, discreció i capacitats professionals i humanes extraordinàries per tal de fer un SAIER cada dia millor. D'altra banda, expressar que el SAIER no només ha estat i és un servei d'alta qualitat, sinó que ha anat generant i participant d'una cultura d'acollida caracteritzada pel treball en xarxa, la coresponsabilitat, la creativitat social, l'empatia amb trajectòries humanes sovint fràgils i complicades i l'adhesió sense fissures als drets humans.

Compromís de present i de futur: un SAIER més fort i dinàmic per una Barcelona intercultural

Finalment, vull expressar un compromís en termes personals i polítics. Eulàlia Vintró (entre 1989 i 1999) i Núria Carrera (entre 1999 i 2003) m'han precedit en l'assumpció de responsabilitats polítmiques sobre el SAIER. Totes dues, en el marc d'un treball de caràcter col·lectiu, han contribuït a donar-li continuïtat i força. Em sento del tot compromès amb el present i el futur del SAIER. Al llarg dels últims set anys hem enfortit substancialment els recursos econòmics, els professionals, les entitats i la plataforma de serveis. Els propers anys el SAIER s'haurà de reinventar –sobre bases sòlides i fils de continuïtat en valors i formes de fer– per tal de fer front a realitats emergents i exigències renovades. El cicle migratori 2000-2010 donarà pas a pautes més estables. Però el repte d'un SAIER potent, amb capacitat d'atendre i donar suport a trajectòries vitals d'assentament a la nostra ciutat, i d'aportar condicions d'igualtat per fer efectiva la Barcelona intercultural, s'anirà expressant amb intensitat i força els propers anys. Entre totes i tots, Ajuntament i entitats, farem un SAIER més fort i dinàmic. Hereu de dues dècades de treball ben fet. I amb plena confiança i coratge col·lectiu per tal de ser protagonista del projecte d'una Barcelona diversa, inclusiva i solidària.

**EL SAIER,
PEÇA CLAU DEL MODEL INTERCULTURAL DE BARCELONA**

Daniel de Torres

Comissionat de l'Alcaldia per la Immigració i el Diàleg Intercultural



I creixement demogràfic de Barcelona al llarg de la seva història s'explica en gran part per la immigració. Si ens fixem en els darrers cent anys, trobem que la ciutat inicia el segle XX amb més de mig milió d'habitants dels quals el 21% havia nascut fora de Catalunya. Entre el 1920 i el 1930 la població va augmentar en un 40% i va arribar al milió d'habitants, mentre que les onades migratòries procedents d'altres zones d'Espanya a partir de la dècada dels cinquanta, van significar que la població de Barcelona arribés el 1975 a 1.755.000 persones, de les quals el 44% eren nascudes fora de Catalunya.

A partir de finals del segle passat, però sobretot durant la primera dècada de l'actual, hem viscut una nova onada migratòria que, a diferència de les anteriors, s'ha caracteritzat per la gran diversitat d'orígens i perfils socials dels nous barcelonins. Si al gener de l'any 2000 els estrangers que residien a Barcelona suposaven el 3,5% del total de la població, al gener del 2010 aquest percentatge ja era del 17,6%.

Onades migratòries i polítiques d'acollida

Per poder analitzar les polítiques que s'han impulsat des de l'Ajuntament per acollir aquestes persones i per garantir la convivència i la cohesió social, és important destacar algunes diferències entre els darrers períodes migratoris.

L'arribada d'immigrants a partir de la segona meitat del segle passat va tenir lloc en un context marcat per la postguerra i la dictadura, i per la manca de serveis, infraestructures i habitatges per poder acollir en condicions

aquesta població. Les barraques i l'infrahabitatge són conseqüència d'aquesta precarietat i la promoció pública de polígons d'habitatges a les perifèries urbanes va suposar la creació de barris sencers on es concentraven els nous barcelonins.

Amb l'arribada de la democràcia, les prioritats de l'acció política se centren en la millora de la qualitat de l'entorn urbà i de l'espai públic, en la construcció d'infraestructures bàsiques i d'equipaments i serveis públics als barris, que permeten millorar les condicions de vida i garantir la cohesió social. El teixit associatiu, els moviments veïnals i altres espais socials i culturals de participació informal i popular, esdevenen claus en el procés de socialització.

A diferència d'aquella etapa, l'arribada d'immigrants de tot el món que hem viscut en la darrera dècada ha tingut lloc en un context molt diferent, marcat per la consolidació de la democràcia, per un creixement econòmic sostingut que ha tocat sostre amb la crisi actual, pel desenvolupament de l'Estat del benestar i pels resultats de trenta anys de polítiques progressistes impulsades des de l'Ajuntament de Barcelona. Això ha fet que la realitat dels barris en els quals s'ha anat assentant la nova immigració sigui molt millor que la de fa cinquanta anys. Només cal comparar la qualitat de l'espai públic d'aquests barris o el nombre de centres cívics, biblioteques, casals, CAP, centres esportius, culturals o de serveis socials que es troben repartits per tota la ciutat.

Però aquest nou període també té característiques que el fan més complex que els anteriors. La internacionalització de la immigració ha suposat un augment notable de la diversitat sociocultural d'una ciutat ja per ella mateixa complexa i plural. La diversitat d'origens, de llengües, de costums, de valors i de creences, però també de la situació administrativa, en molts casos "irregular" dels nous ciutadans, ha plantejat noves complexitats per a la integració i la convivència, i nous riscs de segregació i de fragmentació social.

Tenir presents aquestes diferències és important per entendre millor l'evolució de les polítiques centrades a afavorir la integració i l'acomodació dels nous residents. Mentre que en el passat la prioritat era dotar la ciutat dels equipaments i els serveis bàsics, en els darrers anys podem començar a par-

lar pròpiament de polítiques d'immigració, centrades sobretot en l'accollida, en l'adaptació i el reforç de serveis i en polítiques per fomentar la convivència i la participació dels nous residents.

Per aquest motiu, la creació l'any 1989 del SAIER va ser, sens dubte, una de les iniciatives més innovadores i pioneres de l'època, ja que es creà en un moment en què l'arribada d'estrangeis encara no era rellevant. El SAIER respondia sobretot a la necessitat de reforçar l'atenció a les persones refugiades i als sol·licitants d'asil, i va ser el resultat de la col·laboració entre l'Ajuntament i les principals entitats que ja treballaven en aquest àmbit. Segurament, molt poques persones en aquella època podien imaginar el paper fonamental que exerciria el SAIER uns anys després, quan es constituiria com el pilar de l'estratègia d'accollida de la ciutat davant l'arribada de milers de persones d'arreu del món.

La immigració, tema cabdal per a la ciutat

A la darrera de la dècada dels noranta, es van impulsar algunes iniciatives que mostraven la convicció de l'Ajuntament que la immigració seria un tema cabdal per al futur immediat de la ciutat. L'any 1997 s'elaborà un primer Pla Municipal d'Interculturalitat i es creà el Consell Municipal d'Immigració, l'òrgan consultiu i participatiu de les principals entitats d'immigrants de la ciutat.

Però no seria fins al 2002, amb l'aprovació del Pla Municipal per a la Immigració, que l'Ajuntament va definir una primera estratègia global per abordar les complexitats que plantejava l'arribada de la nova immigració. Aquest Pla va marcar els principis sobre els quals se sustentaria l'estratègia política de l'Ajuntament en immigració. En primer lloc, es va assolir un consens entre tots els partits polítics que van aprovar per unanimitat aquell Pla, un consens que es renovaria l'any 2008 amb l'aprovació del Pla de Treball d'Immigració 2008-2011, que actualitzava les prioritats i les mesures de l'anterior. També es concretava una definició de la integració que posava l'accent en la seva bidireccionalitat, que suposava constatar que la integració requeria d'un esforç per part del conjunt dels ciutadans, tant dels que arribaven de fora com dels que feia temps que vivien a la ciutat. Un altre principi important era la defensa d'una idea de la convivència que, posant en valor la diver-

sitat, es considerava del tot incompatible amb l'existència de "mons" paral·lels a la ciutat. Finalment, un principi fonamental era el de normalització, que significava el compromís de no desenvolupar serveis paral·lels per atendre els immigrants, sinó d'adaptar el conjunt de serveis normalitzats a les noves realitats socials i demogràfiques. Aquest principi tenia una excepció, i era la primera etapa d'accollida en la qual, com el SAIER ja feia anys que havia demostrat, eren necessaris alguns serveis i polítiques més específiques, precisament per facilitar la transició al conjunt de serveis i de recursos normalitzats de la ciutat.

El SAIER es va anar consolidant com el principal equipament públic d'accollida i en la principal porta d'entrada a la ciutat per a moltes persones. Però paral·lelament a la tasca del SAIER, desenes d'entitats socials de la ciutat es van anar centrant a oferir serveis d'accollida, ja que l'arribada era tan important que les demandes socials es multiplicaven per tot el territori. Així és com a partir de l'any 2005, des de l'Ajuntament es plantejà la necessitat de coordinar millor el conjunt de iniciatives que existien i es va crear la Xarxa d'Accollida de Barcelona, formada per més de 80 entitats de tot tipus. Gràcies en gran part als fons d'accollida que en aquell moment van començar a arribar des de l'Estat, des de l'Ajuntament es va poder donar suport a molts projectes d'entitats que se centraven en l'aprenentatge de les llengües, en l'assessorament jurídic, en la inserció sociolaboral i en el coneixement dels serveis i de l'entorn. Aquesta xarxa d'accollida ha anat complementant la tasca fonamental del SAIER i ha estat clau per facilitar el procés d'assentament a la ciutat de milers de nous residents.

Aquesta estratègia d'accollida també ha comptat amb diversos projectes impulsats directament per la Direcció d'Immigració de l'Ajuntament com el Programa d'Acompanyament a Nuclis Familiars Reagrupats, un projecte innovador que treballa l'accollida de les persones quan aquestes encara es troben al seu país d'origen. També cal destacar la importància dels plans d'accollida i de convivència impulsats des dels districtes de la ciutat, així com la creació de nous serveis com el de mediació intercultural, o el Centre Interreligiós de Barcelona (actualment Oficina d'Afers Religiosos) i de moltes iniciatives en àmbits com l'educatiu o el sanitari.

Però més enllà de l'estratègia municipal en matèria d'immigració, es feia evident que després del que podríem anomenar com la "dècada d'accollida", calia fer una reflexió més a fons sobre el que significava pel present i el futur de Barcelona l'augment de la diversitat sociocultural que ha tingut lloc en els darrers anys.

Reflexions de futur des del present: el Pla Barcelona Interculturalitat

D'alguna manera, podem afirmar que el repte de veritat tot just acaba de començar. Malgrat la necessitat evident de continuar aprofundint i adaptant l'estratègia d'accollida, ara entrem en una segona etapa en la qual el debat de fons s'ha de centrar en com volem viure en un context de més diversitat que ja forma part intrínseca de la nostra ciutat. La diversitat de llengües, religions, costums, valors i identitats ens plantejava la necessitat de definir una estratègia pròpia de ciutat per conviure en la diversitat, que donés resposta a les complexitats i aprofités les oportunitats que aquesta diversitat planteja.

El debat sobre com assolir un equilibri entre diversitat i cohesió que garanteixi un únic projecte col·lectiu no és un debat només local, sinó que és compartit per la majoria de societats modernes. Per aquest motiu i consciències del que ens juguem, i del fet que les polítiques que hi impulsen ens determinaran en gran mesura el futur de la ciutat, hem definit una estratègia pròpia de gestió de la diversitat, pensant en la Barcelona dels pròxims 15 anys.

Aquesta estratègia, que ha estat el resultat d'un intens procés participatiu de ciutat, s'ha concretat en el Pla Barcelona Interculturalitat, que parteix de tres principis fonamentals:

- *El principi d'igualtat*, entès com la necessitat d'un compromís polític a favor de la igualtat de drets i deures i oportunitats socials de tots els ciutadans, a partir d'uns valors fonamentals democràtics i de la lluita contra la discriminació i l'exclusió.
- *El principi de valorització de la diversitat*, entès com la necessitat de posar en valor i reconèixer la diversitat, però posant l'èmfasi al mateix temps

en els aspectes comuns i compartits, sobre la base d'un patrimoni cultural que s'enriqueix constantment amb noves aportacions i que ha de ser compartit per tots.

- *El principi d'interacció positiva* que posa l'accent en la importància de les relacions, en la necessitat d'establir ponts a partir del contacte quotidià, de l'intercanvi i el coneixement mutu.

El Pla Barcelona Interculturalitat parteix de la convicció del fet que, en aquesta interacció, es troba la clau de l'èxit, no solament per garantir la cohesió i la convivència, evitant així processos segregadors i d'aïllament social, sinó per aprofitar les oportunitats que planteja la diversitat en termes d'enriquiment cultural i també com a actiu estratègic de competitivitat i de desenvolupament de la ciutat.

Amb aquest objectiu, el Pla planteja la necessitat d'iniciar l'enfocament intercultural en la definició del conjunt de polítiques municipals i, per tant, en àmbits tan diversos com l'educació o la cultura, però també en l'urbanisme o la promoció econòmica.

En definitiva, es tracta d'un ambicios pla que exigeix la implicació activa del conjunt del Govern però també de la ciutadania, i que respon a la necessitat de fer front a un dels principals reptes del present i el futur de la nostra ciutat, que no és un altre que definir un projecte col·lectiu que ens permeti viure i conviure junts en una Barcelona cohesionada i plural, amb oportunitats per a tothom.

En aquesta nova etapa, el SAIER ha de seguir tenint un paper clau, ja que la interculturalitat s'ha de treballar des del primer moment, i el SAIER ha de continuar sent no solament la principal porta d'entrada a la ciutat per a moltes persones, sinó també una peça clau en la consolidació del model intercultural de Barcelona.

POLÍTIQUES D'ACOLLIDA: SIGNIFICAT, PREMISSES I ENFOCAMENTS, AMB SENTIT DE JUSTÍCIA GENERACIONAL

Ricard Zapata-Barrero

Professor de Ciència Política, Universitat Pompeu Fabra



i ha un vincle entre etapes del procés migratori i polítiques. És a dir, a cada etapa corresponen unes polítiques determinades. Per situar bé les polítiques d'acollida dins el procés migratori, cal diferenciar-les de les polítiques d'admissió que en gestionen l'accés. Les polítiques migratòries pròpiament dites regulen l'accés legal del migrant dins l'Estat de recepció. Són polítiques que gestionen la mobilitat humana, com les polítiques de fronteres i de gestió de fluxos. L'acollida se situa en la segona etapa del procés migratori. És la primera política que es destina a la persona que acaba de ser admesa per l'Estat, i és el primer contacte que té el migrant amb l'Administració autonòmica i local. La seva importància és cabdal, ja que s'hi contrasten per primera vegada els ideals personals que comporta tot procés migratori amb la "realitat real", si em permeten l'expressió, de la societat on han decidit viure.

Dins els deu principis bàsics comuns que el Consell de la Unió Europea va aprovar el 19 de novembre de 2004 per a una política europea d'integració dels immigrants, en destaquen particularment dos que estan directament relacionats amb la política d'acollida. El principi 4 indica que "la integració precisa de facilitats per a un coneixement bàsic de l'idioma, de la història i de les institucions de la societat d'acollida, que han de tenir la seva justa correspondència en el ple respecte per les llengües i les cultures d'origen de les persones immigrades", i el principi 6 que es formula: "una integració real també requereix que les persones immigrades accedeixin a les institucions, béns i serveis públics i privats, de la societat d'acollida en igualtat de condicions amb els autòctons, o sigui sense cap tipus de discriminació. La perspectiva d'adquirir la ciutadania del país de residència pot constituir un important revulsiu per a la seva integració".

L'acollida: servei públic i inversió social

Es defineixen clarament dues línies d'actuació centrals: la informació i el coneixement, i el vincle entre el nouvingut amb el sistema de serveis de les Administracions i de les institucions públiques i privades. Pero com podem definir l'acollida com a política pública? L'acollida és un servei públic i una inversió social.

Com a servei públic, implica que és obligació de l'Administració oferir una sèrie d'eines a un determinat sector de la seva població que reuneix una sèrie de característiques i de necessitats comunes, si vol evitar-ne l'exclusió social i separació dels principals canals de participació i del teixit de la societat civil ciutadana. La forma com es gestiona aquest servei pot ser decisiva en el procés d'acomodació de la persona immigrada. És, per tant, una inversió social, política i econòmica que tota societat local ha de fer.

Paradoxalment, molts països europeus han obviat aquesta política, i tan sols s'han preocupat de l'accés legal de l'immigrant i la seva incorporació al sector econòmic, sense considerar cap etapa intermèdia d'acolliment. Això ha estat l'origen de moltes deficiències que s'han expressat en tensions, ja que alguns municipis europeus s'han adonat tard que els seus immigrants no solament desconeixen gran part dels principis bàsics de la seva societat, sinó també de la seva llengua.

L'arribada de la població immigrada s'ha de gestionar amb previsió i amb una política d'anticipació. La primera imatge, el primer contacte, les primeres relacions que una persona rep de la societat on s'ha instal·lat la condicionen en la seva visió que pren del lloc on ha arribat, en la cohesió social i la plena incorporació social d'aquesta persona al país. Aquesta política i els serveis públics són claus dins del procés migratori. Dur a terme una bona política d'acollida garantirà que la informació i el coneixement que n'obtingui la persona que acaba d'arribar sigui l'element indispensable per promoure la seva plena autonomia tan ràpid com sigui possible.

Per aquesta raó l'acollida és una política multidimensional, ja que, a través d'aquesta, s'impulsen mecanismes que permeten el coneixement de l'entorn, de la llengua, de la formació laboral i, quan sigui necessari, de l'acolliment residencial.

Com a inversió social, hi ha un vincle directe entre acollida i oportunitats. Es parteix de la base que els migrants, quan arriben, requereixen tenir uns coneixements del seu entorn (serveis socials, administracions, història, política, economia i cultura de Catalunya, incloent també la seva diversitat, etc.), de la llengua d'ús, quotidià i administratiu (per comunicar), per poder desenvolupar-se de forma autònoma i entendre totes les oportunitats que li ofereix la societat on ha decidit instal·lar-se. S'ha d'entendre com una inversió doble. Per part de l'immigrant, perquè arribarà a desenvolupar el capital informatiu i de coneixement inicial que requereix la societat on s'ha instal·lat per poder tenir les mateixes oportunitats que els ciutadans que hi han nascut i que, per tant, ja han fet el seu procés de socialització. Però també s'ha d'entendre com una inversió per part de la pròpia societat, ja que proporciona coneixement, informació i desenvolupa capacitats inicials mínimes a l'immigrant, perquè contribueixi també al desenvolupament de la ciutat i s'identifiqui ràpidament fent també seves totes les polítiques culturals, socials i econòmiques de la ciutat.

Premisses bàsiques per a unes polítiques públiques d'acollida

Si bé tota política pública és una resposta a determinades preguntes, les preguntes fonamentals entorn de les polítiques d'acollida no són solament el que prenenen aconseguir, sinó més aviat el que prenenen evitar (aïllament, exclusió, fractures socials i, fins i tot, anomia social), i també l'enfocament que les caracteritza com a úniques polítiques realment específiques, ja que estan directament dirigides a un públic objectiu: les persones que estan en procés de transformar-se de migrant a immigrant.

En establir unes polítiques d'acollida, qualsevol Administració local està suposant unes premisses bàsiques que cal fer explícites. També hem de parlar d'enfocaments i orientacions bàsiques d'aquesta política i serveis públics. Les premisses bàsiques són:

- I. *Els immigrants es volen quedar:* aquesta premissa no per evident manca d'importància. Parlar d'acollida pren sentit solament quan la societat en general, les institucions polítiques en particular, reconeixen que dins de les expectatives dels immigrants hi ha el fet de quedar per a un període de temps indefinit. L'acollida expressa la voluntat de l'immigrant de cons-

truir la seva vida dins la nostra societat. Hi ha, doncs, un component temporal que s'ha de tenir en compte en el moment de dissenyar polítiques d'acollida. Algunes polítiques d'acollida poden no tenir èxit, perquè la població immigrant no té la intenció d'establir-se al territori, o bé és una població immigrant "nòmada" més que sedentària.

2. *Caràcter temporal de l'acollida com a procés d'inclusió:* l'acollida constitueix la primera etapa de la trajectòria que té la persona immigrada quan ha passat la frontera estatal, i forma part d'un procés d'inclusió de la persona a la ciutadania.
3. *L'acollida és un assumpte bàsicament d'informació i de coneixement:* el procés d'acollida es percep com un procés d'adquisició de coneixements sobre el funcionament de la societat i la relació que tenen les persones amb les institucions. Els principals criteris de coneixement són la llengua, els costums i les pràctiques de la societat, el sistema administratiu i la xarxa de serveis públics. Aquesta informació en cap cas suposa un conflicte amb les pràctiques que tenen els immigrants, sinó solament un intercanvi d'informació perquè es produueixi l'acomodació dels immigrants en totes les xarxes públiques (socials, polítiques, culturals, econòmiques, etc.).
4. *L'acollida significa accés als sectors públics i poder beneficiar-se dels béns que es distribueixen com qualsevol ciutadà.* Això significa principalment connexió de l'immigrant al corrent principal de la societat en igualtat de condicions. La prioritat és connectar l'immigrant amb les esferes institucionals invertint l'argument, que el problema bàsic que cal evitar és la desconexió dels immigrants amb les principals institucions de la societat.
5. *L'acollida suposa la satisfacció de necessitats inicials:* quan es parla d'identificar "necessitats", es pressuposa que es parla dels elements requerits perquè es produueixi la connexió de l'immigrant amb el corrent principal de la societat. Es dóna, doncs, per implícita l'equació "acollida = satisfacció de necessitats", on "necessitat" significa "recursos per connectar-se amb les principals institucions públiques". L'acollida suposa, doncs, gestió dels diversos espais públics i polítiques d'inclusió. L'acollida es pot definir com el resultat d'un procés

d'inclusió en totes les institucions públiques de la societat en igualtat de condicions, com a qualsevol ciutadà resident. En termes negatius, una política d'acollida és una política desegregacionista, en el sentit que el que busca és evitar la separació de l'immigrant amb el corrent principal de la societat.

6. *Vincle entre política d'acollida i política lingüística:* l'acollida es fa en la llengua de la societat on la persona s'ha instal·lat. Si aquesta societat és catalana, llavors la llengua que ha de prevaldre és la catalana. Si aquesta societat no coincideix amb la llengua de l'Estat, llavors l'acollida ha d'assegurar almenys el coneixement de la llengua de la societat on ha decidit instal·lar-se. Les traduccions en altres llengües solament són possibles si s'acompanyen amb la llengua de la societat. El que es vol evitar es que l'immigrant no tingui capacitats de comunicació amb tots els membres de la societat.
7. L'immigrant tindrà predisposició a acollir-se si no té elements de rebuig i de sospita, d'inseguretat institucional. La capacitat de reacció de les institucions davant de fets imprevistos és també un signe de confiança per part de l'immigrant. Les institucions han de generar confiança i sensibilitat davant d'actes racistes o problemes que afecten directament els immigrants.

Enfocaments bàsics de les polítiques d'acollida

Els enfocaments i orientacions bàsics de les polítiques d'acollida determinen el sentit que prendran les accions concretes que es proposaran:

- *Enfocament territorial:* es parteix de la premissa que l'acollida depèn del context territorial on l'immigrant s'instal·la. Si l'acollida es fa a Catalunya, la política ha de tenir els aspectes diferenciadors de Catalunya (tenint la llengua com a prioritat) i poder familiaritzar l'immigrant amb la realitat cultural de Catalunya. La perspectiva territorial de l'acollida és una de les condicions necessàries que s'ha de tenir en compte per elaborar polítiques.

- *Enfocament sectorial:* es parteix de la premissa que els immigrants, “quan arriben”, estan mancats dels béns públics que les institucions distribueixen als seus ciutadans. La intenció prioritària de l’enfocament sectorial és que els immigrants es beneficiïn també d’aquesta distribució. Se suposa doncs que tota política d’acollida depèn de l’esfera pública on es vulgui implementar. Per exemple, no pot ser la mateixa política la que s’aplica a l’esfera de la educació que a l’esfera de la sanitat. Cada esfera pública presenta béns públics diferents (educació, salut, treball, habitatge, etc.), els quals poden originar necessitats diferents. Aquest enfocament també implica que, en discutir sobre l’acollida, estem establint una relació entre els immigrants i les institucions públiques. L’acollida institucional suposa la inclusió dels immigrants dins les esferes públiques.
- *Enfocament social:* es parteix de la premissa que l’acollida no és un assumpte que solament ha de ser responsabilitat de l’Administració, sinó dels agents socials que treballen la immigració i els sectors econòmics, polítics, culturals de Catalunya. L’enfocament social també insisteix que tota política d’acollida ha d’aconseguir implicar la ciutadania i les seves xarxes associatives. És a dir, que la ciutadania se senti “còmplice” de les polítiques que es fan i que no solament se’n preocupin quan sentin que els afecta negativament. En aquest sentit, les institucions han de generar confiança i sensibilitat davant actes racistes o problemes que afecten directament els immigrants. L’immigrant tindrà predisposició d’integrar-se si no té elements de rebuig i de sospita, d’inseguretat institucional. La capacitat de reacció de les institucions davant de fets imprevistos és també un signe de confiança per part de l’immigrant.

En resum, l’acollida és un procés d’adquisició de coneixement i d’informació, és un servei públic que gestiona un procés de socialització, i, com a tal, ha d’estar enfocada amb una estratègia d’inversió doble: tant per a la persona que acaba d’arribar, com per a la mateixa ciutat. Una ciutat sense política d’acollida és una ciutat que, en lloc d’incloure, invita a la fractura i la separació de persones, que no es preocupa per connectar la persona que acaba d’arribar amb el seu sistema social i cultural. Una ciutat sense política d’acollida és, simplement, una ciutat irresponsable, que no aplica un sentit de justícia generacional a les seves polítiques públiques.





UN SERVEI MUNICIPAL PER A UNA REALITAT SOCIAL EMERGENT

a

finals de la dècada dels vuitanta, diferents organitzacions catalanes de base social s'organitzen per mostrar el seu rebuig a l'anomenada Llei del 85, la *Ley Orgánica 7/1985, sobre los derechos y libertades de los extranjeros en España*, ja que impedeix la integració de les persones immigrades a la societat receptora, i, per tant, des de les entitats que treballen temes relacionats amb la immigració es creu important lluitar contra la discriminació que fomenta la mateixa legislació.

La Llei intenta respondre a una nova realitat social: l'Estat espanyol havia experimentat un canvi quant a fluxos migratoris, passant de ser principalment un país des d'on emigrava un nombre considerable de població a un país receptor d'immigració. Espanya estava en “*transición de un país de exportación de mano de obra a un país de importación de mano de obra [...] un país que va a pasar a formar parte de los países tradicionales de la inmigración*” (H. Hilal, CITE).

És l'època en què a Catalunya diversos actors entren en joc en el camp de la immigració per donar resposta a una demanda en creixement, bé des de l'enfocament antiracista, amb el naixement de diferents entitats, bé amb altres discursos i tipus d'accions, com l'assistència jurídica i laboral que ofereixen les seccions d'immigració dels diferents sindicats, el Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE) i l'assistència social i l'alfabetització que ofereixen associacions com Càritas o Creu Roja. També és el moment en què comencen a aparèixer les primeres associacions formades per persones immigrades, amb predomini de nouvinguts provinents de Guinea Equatorial i del Marroc. Aquestes associacions no s'ocupen d'incidir en les polítiques públiques, sinó que duen a terme tasques per facilitar la inte-

gració de compatriotes i, algunes vegades, ofereixen programes subvencionats per les administracions amb l'objectiu de difondre la seva cultura.

En aquest context, més de vuitanta entitats —sindicats, entitats cristianes, partits de l'esquerra extraparlamentària, teixit associatiu de la ciutat, associacions de persones immigrades, etc.— creen la Coordinadora Catalunya Solidària amb els Immigrants Estrangers, també anomenada Plataforma Catalunya Solidària amb els Immigrants, que vehicula bona part de les reivindicacions d'aquestes organitzacions i de la qual formen part algunes de les entitats que, més tard, s'implicaran activament en l'atenció directa a persones immigrades.¹

En aquest context estatal i autonòmic, l'any 1988 l'Ajuntament de Barcelona crea el Consell Municipal de Benestar Social per analitzar les actuacions que es duen a terme en el camp del benestar social i articular la participació de les entitats en la definició de les polítiques públiques, així com per promoure una informació, un debat i una difusió més grans sobre la qualitat de vida a la ciutat, entre altres objectius.

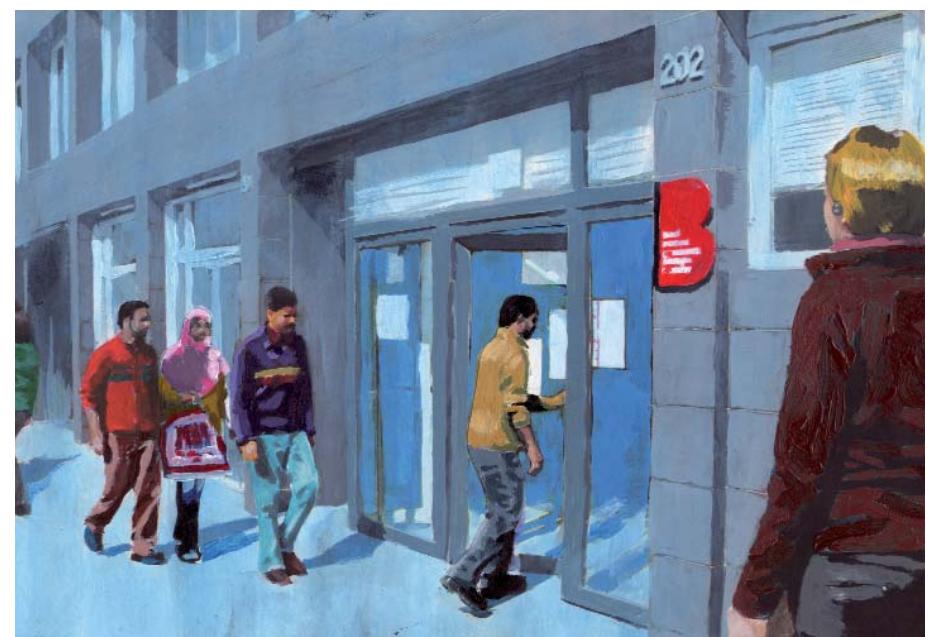
En aquell moment ja existeixen entitats del tercer sector que treballaven per a persones en situació d'asil polític i de refugi i que començaven a resoldre les necessitats de les persones nouvingudes, com l'Associació Catalana de Solidaritat i Ajuda als Refugiats (ACSAR), el CITE i la Creu Roja. Totes tres formen part del Grup de Refugiats i Estrangers del Consell Municipal de Benestar Social, el qual detecta una creixent necessitat social d'atenció especialitzada per a aquests col·lectius que arriben a la ciutat de Barcelona.

Aquell any, l'Ajuntament demana a l'ACSAR i a la Creu Roja que desenvolupin el Punt Informatiu per a Estrangers, que amb el temps esdevindrà l'embrió del Servei d'Atenció a Immigrants i Refugiats, el SAIER.

El SAIER es constitueix formalment l'any 1991, amb la participació de l'ACSAR, el CITE, la Creu Roja i l'Illi·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona (ICAB). Més endavant s'hi sumarà l'Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a

Catalunya (AMIC) i, en darrer lloc, el Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL).

L'Ajuntament de Barcelona es proposa, a través del SAIER, valoritzar i posar en comú el treball dels agents socials que ja estaven donant serveis a les persones immigrades i refugiades de la ciutat. Les entitats membres del SAIER compten amb una llarga trajectòria dins el teixit social català i treballen des de fa temps al servei de la immigració. La feina que han pogut fer fins llavors, però, es tradueix, a la pràctica, en una atenció dispersa. Les mateixes entitats en són conscientes i debaten als fòrums on coincideixen —entre els quals el Consell Municipal de Benestar Social— sobre la necessitat de sumar esforços i poder economitzar recursos, ja siguin de caràcter econòmic, humà o temporal.



El SAIER es configura com un servei municipal orientat a l'acollida i a la integració de les persones immigrants i refugiades, que pretén prestar una atenció integral mitjançant la confluència en un mateix punt de diferents tipologies de serveis que responden a les necessitats que pot tenir una persona nouvinguda en arribar a una ciutat com Barcelona. Les entitats que formen

¹ Equip d'Anàlisi Política de la UAB i Universitat del País Basc (2002). *Xarxes crítiques a Catalunya i Euskadi: solidaritat internacional i antiracisme*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill.

part del SAIER uneixen els seus esforços amb l'objectiu comú d'ofrir un servei públic, gratuït i de qualitat a la ciutadania. És interessant esmentar que el fet de comptar amb entitats amb experiència i solidesa garanteix el bon funcionament del servei i, alhora, el dota d'objectivitat i serietat. "El bo que té és que planteja una acció integral en un únic punt [...]. El punt fort del SAIER és que és un servei públic, municipal, d'accés directe i gratuït [...] en col·laboració amb entitats privades sense afany de lucre, les quals són expertes, i prèviament ja eren expertes, en la matèria [...]. Tot això dóna molta potència al servei." (L. Rodríguez, Ajuntament de Barcelona).

Inicialment, el servei atén principalment persones provinents de l'Amèrica Llatina, que han patit dictadures militars. Així, doncs, el perfil general de persones usuàries d'aquella època és el de persones que cerquen asil per causes eminentment polítiques.

De seguida, però, el nombre de persones que migren per causes econòmiques experimenta un creixement molt important, de manera que hi ha un elevat nombre de persones estrangeres en situació irregular. L'administració estatal respon a aquesta qüestió amb un procés de regularització l'any 1991, mitjançant un canvi de legislació. El mes de juny de 1991, el Consell de Ministres aprova la resolució-acord sobre la regularització de persones treballadores estrangeres, arran d'una proposició no de llei aprovada pel Congrés dels Diputats al mes d'abril anterior que insta el Govern a fer una política activa d'immigració. Això coincideix amb l'eclosió del SAIER, que amb la incorporació del CITE assumeix l'important repte de donar resposta a la demanda de tràmits de documentació als quals es poden acollir les persones en situació irregular de la ciutat de Barcelona.

En l'evolució del servei, tant els processos de regularització com algunes mobilitzacions ciutadanes han generat els moments de màxima activitat, però també de tensió.

El febrer del 1992 marcarà un punt d'inflexió en la mobilització ciutadana i en les polítiques públiques relacionades amb la immigració, ja que comença amb un tancament d'immigrants en una església de la Meridiana. A principis

d'any, a Barcelona, SOS Racisme convoca una manifestació de rebuig al racisme, a la qual s'adhereixen gairebé totes les organitzacions socials i polítiques. La manifestació, en un context de poca mobilització ciutadana, esdevé un èxit (surten al carrer prop de 50.000 persones) i té una repercussió immediata, d'abast mediàtic i institucional. Tant l'Ajuntament de Barcelona com la Generalitat de Catalunya s'impliquen institucionalment a abordar la resolució del conflicte. El 28 de setembre de 1993 s'aprova el primer Pla Interdepartamental per a la Immigració d'àmbit català.

En l'àmbit autonòmic, l'increment de la immigració durant el període 1992-1996 coincideix amb l'augment de les expulsions i del racisme, però també amb el sorgiment de noves associacions de col·lectius immigrants. La Plataforma Catalunya Solidària amb els Immigrants s'acaba dissolent per l'abandonament gradual de les associacions adherides. De l'extingida plataforma en sorgeix la Federació de Col·lectius Immigrants a Catalunya (FCIC) i, posteriorment, Papers per a Tothom, una plataforma on s'agrupen alguns actors del moviment, com la FCIC, la Federació d'Associacions de Veïns de Barcelona, Portes Obertes i algunes associacions de persones immigrades.

L'any 1997 l'Ajuntament de Barcelona també es dota del Pla de la Interculturalitat, que s'ocuparà dels temes relacionats amb la immigració, i crea el Consell Municipal d'Immigració, que funciona com un òrgan amb caràcter consultiu i està integrat, bàsicament, per associacions de persones immigrades (FCIC, Ibñ Batuta, Catalunya-Líban, Associació Catalana de Residents Senegalesos, ASOPXI —Associació de Solidaritat amb el Poble Xilè—, etc.).

Gràcies a la tasca del Consell Municipal d'Immigració i del Grup de Refugiats i Estrangers del Consell Municipal de Benestar Social s'aconsegueix que el plenari municipal aprovi una moció a favor del dret de vot de les persones de nacionalitat extracomunitària a les eleccions locals.

A banda de les mobilitzacions ciutadanes, els processos de regularització que el govern central ha anat aprovant de manera successiva han suposat puntes de feina considerables per al SAIER, que han requerit una dotació

puntual de recursos humans i econòmics més elevada per part de l'Ajuntament i d'una major implicació dels recursos humans de les entitats.

A part de la regularització del 1991, després se n'han fet tres més: l'any 1996, el 2000 i el 2005. La del 2000 afecta en major proporció el SAIER, ja que coincideix amb l'ocupació reivindicativa de la plaça Catalunya de Barcelona per part de persones subsaharianes, que s'hi concentren per demanar la seva regularització. Un cop es posa en marxa el procés de regularització corresponent acudeixen de manera massificada al SAIER.

En aquests moments de forta demanda, el servei ha hagut d'afrontar situacions de col·lapse, amb la formació de cues molt importants al carrer i la presència de persones que fins i tot hi passen la nit per tal de no perdre el torn i ser ateses al més aviat possible.

Alhora, i com a element que augmenta la dificultat, apareixen organitzacions il·legals que s'aprofiten de les cues que es produueixen per fer-ne negoci.

"Hi havia tota la nit la gent al carrer per accedir només al punt informatiu [...]. La pressió de la persona que treballava, això era molt gran [...] s'havia arribat a fer venda de números, és de les coses impactants quan ho vius [...] hi havia hagut conflictes a la sala d'espera". I en referència a això, segueix dient que "una cosa molt maca i molt dura de la immigració és que veus les situacions més desinteressades i les situacions més abusives" (M. Balcells, AMIC).

Malgrat la tensió que es crea en moments com aquests, la intensitat del treball i la duresa de les situacions que viuen les persones que vénen a sol·licitar ajut, la valoració global que en fan les diferents persones professionals i les entitats en general és positiva, i el que finalment provoca és un enfortiment del servei i de la seva capacitat d'acció; "després es va poder encaminar, es va poder atendre tothom, es va obrir un alberg [...]. Va ser un moment que va posar a prova el servei" (L. Rodríguez, Ajuntament de Barcelona).

NOTES SOBRE ELS ORÍGENS I L'EVOLUCIÓ DEL SAIER*

Eulàlia Vintró**



a proposta formal de crear un servei que donés resposta a les necessitats dels emigrants i els refugiats que arribaven a Barcelona la formulà el 1989 el Consell de Benestar Social, servei de titularitat municipal i de gestió conjunta entre l'Ajuntament i diverses entitats membres, les quals es van adonar que si se sumaven donarien més bon servei. En paral·lel, i uns mesos abans, l'aleshores tinent d'alcalde Jordi Borja emplantejà la necessitat d'aplegar serveis adreçats a aquests col·lectius que dues entitats a la ciutat ja donaven per separat, i que era el meu àmbit (Benestar Social) l'apropiat per posar en marxa el projecte.

El primer que vam fer és reunir-nos amb els responsables de les dues entitats implicades en el tema: Josep Ribera i Cesca Munt, de l'Associació Catalana de Solidaritat i Ajuda als Refugiats (ACSAR), i Ricard Gutiérrez i Núria Carrera, president i responsable de Política Social de Creu Roja, respectivament; Núria Carrera em substituiria més tard com a regidora. Fou llavors que, a més a més de Creu Roja i l'ACSAR, entren en el projecte el Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE) i l'I·llustre Col·legi d'Advocats de Barcelona (ICAB) que, des del primer moment, va mostrar una gran sensibilitat pel tema. Probablement, el fet que l'Ajuntament s'hi impliqués i hi aportés recursos va facilitar que aquestes entitats, que no s'havien relacionat gaire fins aleshores, entressin en contacte i comencessin a treballar de manera conjunta.

Quan vam començar a treballar, el primer que vam fer és buscar un local, posar un espai a disposició de la gent per facilitar-li informació; des del principi, el local era al Paral·lel. Nosaltres començàvem a intuir que, en el flux de persones que arribaven, els immigrants econòmics podien

arribar a ser més nombrosos que no pas les persones en situació de refugi polític o asil. I també érem conscients que es tractava de dues realitats diferents amb un punt comú: una certa prevenció envers l'Administració; aquesta temença (possibles denúncies o repatriacions) es podia diluir, com així va passar, si aconseguíem fer-los anar a un local gestionat per tercers.

Érem conscients que estàvem creant un servei amb un sistema de funcionament molt singular. Cal tenir en compte que el tipus de persones amb qui s'havia de tractar no era el que habitualment acudeix als serveis municipals. Eren persones que vivien a la ciutat, però que no eren considerades ciutadanes (per exemple, no tenen drets polítics) i que encara no ho són avui. Per tant, la fórmula de tenir un espai on entitats ciutadanes gestionessin una atenció a aquestes persones amb els recursos que l'Ajuntament els facilitava ens semblava que era un bon model per a arribar a la gent.

El SAIER ha estat molt útil des del punt de vista d'ofrir a un sector de persones que no tenien cap mena de dret social ni polític un espai d'orientació, de trobada, que els ajudés a solucionar els seus problemes

rament sense cobrar res. La demanda creixent, espectacular, va fer que haguéssim de reforçar el servei amb més personal i amb més mitjans materials, probablement inferiors a les necessitats.

També vam passar moments difícils, que vam resoldre fent, tots plegats, un exercici de flexibilitat responsable. Crec que tothom va tenir la capacitat de veure que el SAIER reunia unes característiques molt singulars que el feien únic i eficaç; tots ens vam adonar que els serveis que oferíem no haurien estat possibles treballant per separat.

Moment històric i context social

A finals dels anys vuitanta i principis dels anys noranta es desvetlla i desenvolupa a Barcelona un esperit d'implicació de la ciutadania en els afers munici-

pals, en la cosa pública; la il·lusió i la capacitat creativa desfermades amb els Jocs Olímpics del 92 en són alhora causa i efecte.

Els vuitanta són també temps de consolidació d'un Govern municipal democràtic i plural. Crec que Barcelona no ha deixat d'estar governada per l'esquerra, perquè no ha estat governada per una sola força política; hi ha, per tant, una cultura de la cooperació, del diàleg, del consens, que constitueix un actiu polític democràtic de primer ordre. És en aquest context que cal situar la creació i la consolidació del SAIER.

A la ciutat hi havia un moviment associatiu, veïnal i sindical molt potent. El diàleg era constant. Un model de descentralització i de normes de participació ciutadana, fet amb l'accord de totes les forces polítiques representades al consistori i de tot el moviment associatiu, és un fenomen singular. Barcelona tenia, doncs, un marc jurídic que li permetia crear diverses formes de vinculació ciutadana. Aquestes normes ens van permetre crear el Consell Municipal de Benestar Social.

Hi havia un esperit, tant en la institució municipal com en el teixit associatiu, de sumar esforços per avançar cap a objectius que eren comuns. Avançar, que no és altra cosa que el resultat de participar sumant iniciatives. És per això que cal preservar la capacitat d'innovació en els processos de participació. Sense innovació, fins i tot els models bons poden rovellars-se i esdevenir rutinaris; les necessitats i les realitats són canviants i hem de ser capaços d'adaptar-les a aquestes novetats.

Una mirada al futur

Fins fa 10 anys el percentatge d'immigració empadronada a Barcelona era del 2%; avui és del 15-17%, i en alguns barris pot arribar al 50%. Segurament, i només per aquesta dada quantitativa, una cosa és el SAIER del 2% i una altra el del 17%. Però aquest salt no es resol només amb més personal i més espais; de ben segur que no n'hi ha prou amb això,

Crec que Barcelona no ha deixat d'estar governada per l'esquerra perquè no ha estat governada per una sola força política; hi ha, per tant, una cultura de la cooperació, del diàleg, del consens, que constitueix un actiu polític democràtic de primer ordre.

És en aquest context on cal situar la creació i la consolidació del SAIER.

sinó que s'ha de replantejar d'alguna manera com s'orienten els serveis. Si, a més, la realitat bàsica del nucli que constitueix el servei també ha evolucionat (per exemple, el CITE), si la realitat social també ha canviat, cal fer una reflexió sobre el paper que correspon al servei en un futur.

El SAIER ha estat molt útil des del punt de vista d'oferir a un sector de persones que no tenien cap mena de dret social ni polític un espai d'orientació, de trobada, que els ajudés a solucionar els seus problemes. Però d'aquí a pensar que el SAIER pot ser un reflex fidel del que ha estat la immigració a la ciutat hi ha un abisme. Sense les respostes que s'han donat a la immigració en matèries bàsiques, com ara l'educació i la salut, el SAIER no hauria servit per a gaire. La xarxa de serveis socials s'estén avui per tot el territori; quan el SAIER va començar, no.

Avui la xarxa de serveis socials és bona, però està molt saturada (cada vegada tenen més funcions; per exemple, ara, la Llei de dependència). Per tant, és arriscat pensar que es pot prescindir del SAIER i que els seus serveis els poden assumir els punts d'informació dels districtes, ja que el grau d'especialització que això exigeix no està garantit, malgrat que es tracta d'una xarxa competent, però amb una demanda enorme. Carregar-hi una tasca més, més que contribuir a la normalització de les persones nouvingudes, potser serviria per deixar de prestar-los un servei que s'ha demostrat que és útil. Per tant, cal veure quines de les coses que avui està fent el SAIER ja les pot fer una xarxa normalitzada i quines encara no, per garantir que les persones tinguin l'assessorament que necessiten.

El SAIER és un servei d'atenció i acollida a estrangers refugiats i immigrants d'immediatesa. Si les persones ja són aquí, sigui de forma regular sigui de forma irregular, i s'han d'integrar, ho han de fer al territori on viuen amb les entitats associatives del territori (més enllà de la mateixa comunitat, preferentment), per no fer guetos, per tal de no mantenir la multiculturalitat i potenciar la interculturalitat.

El SAIER és un punt d'acollida en el moment d'arribada. Hi ha hagut moments que ha estat molt important, perquè no hi havia res més; i ara

que hi ha moltes altres coses segueix tenint sentit, si segueix havent-hi fluxos d'arribada, i pot seguir sent un lloc objectiu d'informació, d'assessorament i d'ajut.

No es pot demanar que el conjunt de la xarxa sàpiga coses com ara el procediment i els requisits d'un reagrupament familiar; hi ha d'haver un punt especialitzat que doni aquesta informació. I tampoc no tindria sentit que fos telefònic, ja que és molt més proper i beneficiós el tracte cara a cara, especialment en un idioma que no és el propi. Un SAIER adaptat a les realitats d'avui segueix tenint sentit. 

* Transcripció revisada per l'autora d'una conversa d'Eulàlia Vintró amb Nèstor Pellicer i Núria Mateu, que va tenir lloc el 10 de març de 2010.

** Eulàlia Vintró Castells és catedràtica de Filologia Grega, activitat que actualment exerceix a la Universitat de Barcelona. Elegida regidora de l'Ajuntament de Barcelona l'any 1983, després de les eleccions municipals de l'any 1987 passà a ser tercera tinent d'alcalde i responsable de l'Àmbit de Benestar Social, exercí la vicepresidència del Consell Municipal de Benestar Social des de la seva creació. A partir de les eleccions municipals de 1995, es convertí en segona tinent d'alcalde. Fou des d'aquest àmbit que contribuí decisivament a la creació del SAIER i a la seva consolidació, fins que deixà la política municipal el 1999.

Un model únic per a una realitat social estructural

La realitat de la immigració deixa de ser un fenomen per esdevenir un fet estructural de la nostra ciutat; això requereix una apostia consensuada per un nou model d'atenció a les persones immigrades que arriben cada dia a Barcelona per assolir una vida millor. Aquest consens arriba de la mà de les entitats que formen part del SAIER i del mateix Ajuntament de Barcelona.

El SAIER s'articula mitjançant un conveni entre l'Ajuntament de Barcelona i totes les entitats que en formen part, en el qual s'estableixen les funcions que desenvoluparà cadascuna de les entitats. L'Ajuntament es proposa contribuir de forma decisiva en el desplegament d'activitats que afavoreixin els processos d'acollida i d'inserció social i laboral a la vida de la ciutat de les persones immigrants estrangeres i de les sol·licitants d'asil.

La Creu Roja, entre altres activitats, gestiona programes d'atenció social per a immigrants i sol·licitants d'asil.

L'ACSAR dins de les seves actuacions, gestiona programes d'atenció jurídica i d'inserció sociolaboral a sol·licitants d'asil i a persones refugiades, així com activitats de sensibilització i formació en matèria d'asil. El programa d'acompanyament lingüístic i cultural per a persones immigrades i refugiades l'ha portat des de l'any 2001 fins al març de 2010.

El CITE desenvolupa, entre les seves activitats, l'assessorament documental i l'acompanyament en la tramitació de sol·licituds de documentació específica per a persones immigrades estrangeres que exigeix la llei.

L'ICAB, dins de les seves funcions, dóna suport jurídic a les peticions de les persones immigrades estrangeres, entès aquest suport com a informació, estudi i tramitació de recursos davant les administracions o tribunals competents.

L'AMIC ofereix, entre les seves activitats, informació i orientació per a la formació i la inserció laboral a persones immigrades, l'homologació o convalidació d'estudis estrangers i l'accés a l'habitatge.

Finalment, el CPNL desenvolupa el programa d'acolliment lingüístic del SAIER, és a dir, gestiona l'oferta de cursos inicials de català a mida dins dels primers serveis bàsics que reben les persones nouvingudes que arriben a aquest primer punt d'acollida de la ciutat.

La prestació del servei es realitza a les instal·lacions municipals de l'avinguda del Paral·lel i del carrer Font Honrada. L'acord entre les entitats participants estableix que, malgrat la prestació de serveis diferenciats, aquest servei s'ha de fer de manera coordinada per tal de donar una resposta coherent i integral a totes aquelles persones sol·licitants d'asil, les persones refugiades i les persones estrangeres immigrants a la ciutat de Barcelona, així com a la ciutadania en general.

El conveni es renova anualment, de manera que s'hi van incorporant aquelles novetats, internes o externes, que s'hagin pogut donar i les valoracions que se n'hagin fet. Això és important de cara a millorar la prestació del servei i a donar-li continuïtat, ja que les parts implicades tenen la voluntat que això sigui així any rere any.

Entre els acords també es recullen els recursos econòmics que s'hi destinaran durant l'any, així com la distribució d'aquests recursos per a cadascuna de les entitats. Alhora, cada entitat aporta al SAIER recursos econòmics fruit d'acords de col·laboració amb altres administracions o de fons propis. Amb tot, el conveni estableix que, en qualsevol cas, el servei que es presta ha de ser sempre de caràcter gratuït.

A banda dels serveis específics que presta, cada entitat es compromet a:

- desenvolupar les seves actuacions específiques segons les franges horàries, espais, circuits i procediments acordats amb l'Ajuntament de Barcelona i amb la resta d'entitats del SAIER;
- atendre les demandes amb la màxima agilitat possible, sistematitzant i coordinant tots els circuits i fluxos que es generin;
- comunicar a l'Ajuntament de Barcelona i a la resta d'entitats del

SAIER les incidències i canvis que afectin l'atenció a les persones usuàries o la dinàmica dels serveis (de personal, d'horaris, de circuits, etc.);

- assessorar la resta de serveis del SAIER i altres serveis municipals en matèries de la seva competència;
- coordinar-se amb tots els serveis interns i externs que calgui per millorar la qualitat en l'atenció a l'usuari i evitar la duplicitat en les actuacions;
- recollir la informació relativa a l'atenció de la demanda i la gestió de les prestacions de la seva competència, mitjançant la utilització dels sistemes d'informació municipals previstos pel SAIER, que permeten el seguiment i el control de gestió.

Aquests compromisos reforçen una dinàmica de coresponsabilitat entre les entitats que formen part del SAIER respecte a una prestació adequada, coordinada i integral a les persones immigrades, sol·licitants d'asil i refugiades que hi acudeixen. Aquest és un dels aspectes que millor ha caracteritzat el SAIER i que en altres indrets de l'Estat espanyol s'ha intentat emular.

El paper que assumeix l'Ajuntament de Barcelona és la planificació, l'organització i l'avaluació del funcionament global del servei, així com la seva coordinació i supervisió. El que es pretén amb això és vetllar per la millora contínua de la qualitat de l'atenció prestada a les persones usuàries, pel funcionament integrat entre els diferents serveis i per la imatge externa del SAIER. L'Ajuntament també s'encarrega de fer-ne difusió i d'establir comunicació amb altres entitats que desenvolupen la seva activitat en aquest camp.

Les entitats que formen part del SAIER disposen de dos espais de coordinació: la Comissió de Seguiment del Conveni i la Comissió Tècnica. La primera es reuneix un cop a l'any i avalua el compliment dels acords establerts i repassa els acords per a la revisió anual del conveni; la segona es reuneix un cop al mes per tal de vetllar pel seguiment quotidià de la gestió del SAIER.

Les persones immigrades que acaben d'arribar a una ciutat com Barcelona, que desconeixen o en la qual tenen la referència d'algunes per-

sones del seu mateix origen, tenen nombroses necessitats per cobrir: on menjar, on allotjar-se temporalment, com empadronar-se, com acollir-se a l'atenció sanitària, on i com escolaritzar les seves criatures, com regularitzar la seva situació al país d'accòlida, quins canals formals existeixen per trobar feina, etc. Què passa, doncs, quan una persona arriba al SAIER? Quins són els passos que segueix en l'atenció a les seves necessitats com a persona nouvinguda a la ciutat de Barcelona? El circuit que segueix una persona immigrada des que acudeix per primera vegada al Servei d'Informació i Recepció fins que es desvincula del SAIER pot tenir traçats diversos.

El Servei d'Informació i Recepció ha estat un dels espais del SAIER que més adaptacions ha sofert al llarg del temps, ja que ha requerit una adequació constant als moments crítics de la immigració a la ciutat, així com a les necessitats creixents i alhora diverses lligades a aquesta arribada de persones nouvingudes.

Actualment, des del Servei d'Informació i Recepció s'escolta la demanda i o bé es deriva a entitats del SAIER o bé s'orienta cap a altres entitats externes. L'equip de professionals amb què compta coneix les entitats que poden oferir atenció social en situacions complexes, i en funció de la situació de cada persona es deriva a una entitat o a una altra. En aquest sentit, el personal del Servei d'Informació i Recepció està molt preparat per buscar informació i canalitzar-la adequadament, i al mateix temps actualitza constantment les dades dels serveis per tal que siguin fidedignes. Així mateix, ha procurat vincular el servei a la resta de serveis de la ciutat, per tal que l'orientació sigui el màxim d'efectiva i les persones arribin a la seva destinació. “El treball que fan al Punt Informatiu té molt mèrit, perquè no poden estar una hora amb cada persona [...]. El primer xoc el passen les companyes del Punt Informatiu” (V.Tomás, Creu Roja). “És una feina molt difícil perquè has de ser capaç de fer aquesta contenció [...] a la vegada que estàs intentant veure què li passa i on el pots derivar.” (L. Rodríguez, Ajuntament de Barcelona).

Alhora, el SAIER compta amb un servei de traducció i interpretació a aproximadament 84 llengües, per tal de garantir que la comunicació entre les persones nouvingudes i les entitats sigui bona i que la informació que

es rep i es transmet sigui acurada. Des del Servei d'Informació es programa l'entrevista, a la qual assisteixen la persona usuària, el professional que l'ha d'atendre i l'intèrpret de la llengua corresponent. Quan es necessita la traducció en entrevistes no programades, s'utilitza el servei de traducció telefònica de l'Ajuntament.

Per la seva banda, les entitats del SAIER que fan intervenció directa també estan connectades a altres recursos de la ciutat, i fins i tot de fora, de manera que l'atenció integral s'amplia més enllà de les dependències del SAIER. Per descomptat, entre les entitats que estan integrades al servei hi ha coordinació interna i treball complementari, encara que sigui independent, i quan es detecta un problema el tractament del qual correspon a un altre professional es deriva internament. A més a més, entre les entitats que fan feines interrelacionades es du a terme un treball més braç a braç, el qual dóna lloc a intervencions conjuntes. En aquest últim cas, si es dóna una diferència d'interpretacions respecte a la intervenció, les entitats en qüestió es reuneixen amb l'objectiu de fixar un criteri comú de manera consensuada.

Una altra de les millores incorporades amb el temps al SAIER, sorgida de la metodologia de treball del CITE, són les atencions grupals, que contribueixen a reduir les llistes d'espera i, de retruc, a millorar l'atenció. Actualment el Servei de Recepció i Informació també les ha adoptat i les du a terme quan es genera una acumulació de persones usuàries que comparteixen el contingut de la demanda en la seva pràctica totalitat. En aquest cas es fan grups —en diferents llengües— per tractar aquella temàtica concreta, que es pot resoldre sense haver-hi la necessitat de derivar les persones a alguna entitat; en són exemples qüestions recurrents, com els tràmits que cal fer per empadronar-se o per obtenir la targeta sanitària. Un cop s'ha acabat l'atenció grupal, si és necessari, les persones que hi han assistit també poden demanar una cita per atendre dubtes de caràcter personal.

Les entitats del SAIER fan aquest tipus d'intervencions de caràcter grupal quan cal oferir informació de tipus genèric, per exemple, en matèria d'empadronament, tot facilitant la relació i l'intercanvi d'informació entre persones immigrades.

LA COMPLICITAT INSTITUCIONAL



ant les entitats com l'Ajuntament de Barcelona posen especial èmfasi en què l'èxit en la continuïtat del SAIER ha estat possible gràcies a la combinació de diferents factors, però especialment de tres elements:

- Un SAIER camaleònic. La capacitat d'adaptar-se a la realitat a mesura que anava canviant, conservant, no obstant això, l'objectiu i l'esperit amb què va néixer, ha estat un dels pilars de la seva consolidació. “El SAIER ha evolucionat en funció de les necessitats de la població [...]. Evolucionem en funció de com evoluciona la immigració i omplim allò que no ho està” (A. Munuera, Creu Roja).
- Un SAIER consensuat. El respecte als acords que s'han recollit en els successius convenis i, per tant, el respecte mutu entre entitats, ha permès aconseguir un equilibri entre les seves necessitats respectives i les dinàmiques pròpies del funcionament del servei. Aquest equilibri ha estat fonamental, tant en la permanència de les entitats que van iniciar la configuració d'aquest servei com en l'entrada de noves entitats.
- Un SAIER integral. L'especialització del treball de cadascuna de les entitats en diferents aspectes que es complementen entre si evita, en conseqüència, la duplicitat de serveis. És a dir, es garanteix la independència en el treball de les entitats, de manera que cadascuna el desenvolupa des de la seva parcel·la d'intervenció i a partir de les seves pròpies metodologies; paral·lelament, es coordina amb les altres entitats per tal d'assegurar que les intervencions no es repeteixin i alhora s'ofereixi una prestació adequada, coordinada i integral a les persones immigrades, sol·licitants d'asil i refugiades que hi acudeixen.

Totes aquestes característiques han convertit el SAIER en un referent en un doble sentit, o dit d'una altra manera, per a dos tipus de població: les persones usuàries i les persones professionals. “Es necessita un referent clar i objectiu [...]. Ja sé que no cobrim la demanda però som un referent [...] som un far [...] per a l'usuari, que necessita els nostres serveis i sap que són de fiar, per als professionals i també per a l'Administració” (D. Casadevall, ICAB).

En el primer cas, i de manera molt clara, el servei és el primer punt de contacte que les persones immigrades tenen amb una institució pública des de la seva arribada. En la majoria de casos hi acudeixen per la recomanació de les seves xarxes informals.

En el cas de les persones professionals, i també de les institucions públiques, el SAIER ha esdevingut un referent únic, ja que a la resta d'Europa no es té consciència de cap servei que presenti el mateix model d'actuació. És per aquesta raó que al llarg del temps diferents entitats públiques l'han visitat, per tal de valorar la possibilitat de donar un servei d'aquestes característiques al seu territori.

Així, doncs, cal dir que, tant des de dins del mateix servei com des de fora, el SAIER s'erigeix i es percep com a model a seguir, com a exemple de bones pràctiques en el camp de l'atenció a les persones immigrants i refugiades, com a símbol d'excellència i qualitat en la prestació de servei públic.

Finalment, la implicació de l'Ajuntament de Barcelona es tradueix en l'assumpció del repte que li planteja la immigració i en la recerca per oferir noves respostes, la qual cosa constitueix un valor afegit que resideix en el fet que no emprèn aquest camí en solitari, sinó que ho fa en un diàleg constant amb el teixit social, buscant-hi sinergies i complicitats i construint-hi conjuntament les respostes més adequades. Així mateix, el seu paper esdevé clau des del punt de vista de la dotació de recursos econòmics i d'infraestructura. Les entitats destaquen que l'Ajuntament de Barcelona ha jugat un paper important en aquest sentit, ja que ha assumit el lideratge del servei, apostant per tractar la immigració i el refugi com un repte que cal afrontar. Alhora, el fet de dotar de recursos un servei d'aquestes característiques i de seguir implicant-s'hi després de tants anys adquireix una significació de reconeixement als diferents professionals i entitats que en formen part i a la seva tasca diària i constant.

DE PERSONES A PERSONES



es persones que treballen al servei tracten diversos aspectes que fan que l'engranatge funcioni i que totes les peces encaixin per fer que la maquinària segueixi endavant dia a dia.

La detecció de necessitats

La creació del servei com a resposta a la detecció de necessitats entre la població, tant per part de l'Ajuntament de Barcelona com del teixit social. Aquesta detecció de necessitats permet al SAIER oferir la prestació d'una atenció integral i global, que té en compte tots els aspectes que conformen la identitat d'una persona i que busca articular respostes amb caràcter biopsicosocial², cultural i legal.

Aquesta prestació del servei, amb una coordinació continuada entre entitats, es basa en la fluïdesa de la comunicació entre elles. “*Es una experiencia única prestar servicio al ciudadano de forma efectiva, de calidad y al mismo tiempo mantener las entidades que prestan este servicio en una unión continua, en una coordinación permanente; y sobre todo un servicio sin ánimo de lucro*” (H. Hilal, CITE).

El compromís personal i professional

La vocació dels diferents equips professionals, el seu compromís, la relació establerta amb les persones usuàries i l'interès en el benefici col·lectiu. El SAIER no seria el que és sense un equip de persones compromeses, personalment i professionalment.

² El model biopsicosocial d'atenció concep les persones com un tot integrat i es defineix com un model participatiu que inclou les diferents esferes de la salut d'una persona: biològica, psicològica i social.

A la majoria de professionals que entren a treballar al SAIER, que habitualment són dones, els motiva altament treballar amb els col·lectius específics que atén el servei. “Jo sempre havia volgut treballar amb estrangers, llavors estava treballant i continuo treballant al lloc on vull estar” (V.Tomás, Creu Roja).

La implicació arriba a ser tant professional com personal, de manera que, d'una banda, al principi de l'estada al servei han d'aprendre a gestionar l'alt contingut emocional que transmeten les persones que atenen, per tal d'establir una línia de separació entre la vida laboral i la personal; i de l'altra, el fet d'estar en contacte amb realitats tan dures els ajuda a relativitzar els seus propis problemes: “Per a mi és molt important trobar-li un sentit a la feina que faig [...]. A mi aquest servei m'aporta molt, m'ajuda a tocar de peus a terra” (M.Torres, ICAB).

Tanmateix, la feina que fan és dura, i, per tant, els exigeix una implicació forta, en la qual la vocació i el compromís són fonamentals per afrontar-la amb èxit. En aquest sentit, també es revelen com a claus les dinàmiques de relació que es donen entre els mateixos equips tècnics, ja que una relació basada en la confiança, el suport mutu i la suma d'esforços facilita el bon compliment de les tasques. En relació amb això, es detecta una alta permanència al servei. Això es deu principalment a la vocació prèvia amb què s'incorporen els professionals al servei, però també a l'aprenentatge que proporciona treballar amb un servei d'aquestes característiques, tant per les sinergies que es produueixen entre els diferents equips professionals com per l'experiència i el contacte continuat amb la realitat de les persones ateses. “La perspectiva del SAIER la tinc molt clara: són històries concretes de persones, no són entitats ni números, són persones. [...] Crec que això només té sentit si hi ha aquest esperit d'ajudar les persones” (D. Casadevall, ICAB).

El compromís és molt elevat, ja que malgrat que les condicions laborals i el prestigi professional no sempre es corresponen amb l'impacte social que s'assoleix, la satisfacció i l'enriquiment que aporta treballar en un servei com el SAIER compensa per seguir treballant-hi.

La immigració és una realitat que imbuix la nostra quotidianitat de la vida a la ciutat de Barcelona, “es un tema que te rodea como ciudadana” (V.Tomás,

Creu Roja). Les persones treballadores coincideixen a opinar que la feina es converteix en una part important de la seva vida, que fins i tot transcendeix els límits de les oficines, i se senten permanentment connectades a aquesta realitat, sense deixar de mirar el seu entorn amb les lents que els ha proporcionat l'experiència al SAIER.

Usuaris i professionals: una relació de confiança mútua

Un aspecte important en l'èxit del model és la relació que s'estableix entre les persones professionals i les persones usuàries. La naturalesa d'aquest tipus de relació es pot mirar des de molts prismes, des de moltes òptiques, i com moltes altres qüestions, té una vessant lloable i una altra de millorable.

Com a aspectes positius cal destacar el lligam que la persona usuària crea amb els professionals, ja que en certa manera la persona que l'ha atès acaba convertint-se en un referent a qui recórrer quan es troba en una situació davant la qual necessita una ajuda externa per afrontar-la, i això es dóna fins i tot quan la intervenció professional del SAIER ja ha acabat. Sovint, també, les persones usuàries busquen la manera de reprendre el contacte, ja sigui per buscar solució a un nou problema o per agrair l'ajuda prestada en un altre moment, cosa que demostra que s'ha establert un marc de confiança que permet a la persona trobar un punt d'ancoratge en una realitat inestable. A banda d'això, el personal tècnic del SAIER ressalta que un punt important és que la relació que s'estableix és molt respectuosa, de manera que una part i l'altra es reconeixen com a persones i es tracten com a tal, i per norma general les persones ateses acostumen a ser molt agraïdes amb les intervencions realitzades, malgrat que el resultat de les quals no hagi estat quantificable i mesurable.

A això cal sumar-hi el fet que les persones ateses normalment estan en una situació d'especial vulnerabilitat i que necessiten explicar la situació per la qual estan passant, i trobar algú que les escolti resulta re confortant. Aquests vincles resulten gratificant, no tan sols per a les persones usuàries sinó també per als professionals, ja que senten que la seva feina es veu recompensada pel sol fet de rebre l'agraïment de les persones que han atès. A banda de la mera prestació del servei que correspon a cadascun dels perfils profes-

sionals hi ha una tasca que travessa transversalment el servei i que té a veure amb la contenció emocional i el suport psicològic davant l'exposició dels problemes de les persones usuàries. En aquest sentit, hi juga un paper important el fet de trobar l'equilibri de proporcionar suport emocional a les persones ateses però sense perdre de vista l'objectiu de la visita; "Moltes vegades és la primera institució oficial on arriba la persona, tota aquesta càrrega emocional que deien també hi és, ve directa [...] a més estan en moments molt vulnerables, així que tenen necessitat d'explicar" (V. Vidal, Servei d'Informació i Recepció).

Quant als aspectes millorables de la relació entre persones usuàries i professionals, en ocasions la confiança arriba a tal extrem que les persones usuàries acudeixen al servei sense demanar cita o en hores equivocades. Les persones professionals transformen aquestes situacions en una tasca educativa, fent la reflexió que, per exemple, si arriben tard a la feina sistemàticament la poden perdre. Malgrat que es pugui percebre que aquest servei podria atrair situacions de conflictivitat, precisament perquè la condició de vulnerabilitat que presenten les persones usuàries les situa en un punt de tensió important, les persones treballadores fan èmfasi en què el nivell de conflictivitat no és significatiu, sobretot tenint en compte l'elevat nombre de persones que atén el SAIER. Alhora, els mateixos professionals proposen que per analitzar aquesta conflictivitat és important separar la tipologia de conflictes que es donen, ja que de vegades es troben que el conflicte ve donat per qüestions que tenen poc a veure amb la trajectòria migratòria, com els casos en què la persona pateix una malaltia mental.

Finalment, els professionals destaquen la satisfacció que generen els casos en què les persones usuàries aconsegueixen tirar endavant, sobretot en aquelles situacions que són especialment complicades o de llarga evolució, ja que per les característiques del servei moltes vegades acostumen a veure més casos dissotats que afortunats. Tanmateix, és cert que molts casos acaben amb una desvinculació per part de la persona usuària, i, per tant, fóra interessant fer un seguiment de quina ha estat l'evolució de la seva trajectòria. En relació amb això, una qüestió que remarquen de manera recurrent els professionals és la satisfacció que suposa aconseguir normalitzar la situació de les persones que atenen, cosa que, a més a més, no té repercussió mediàtica,

al contrari del que passa amb les situacions que tenen una vessant més negativa o problemàtica. "A mí lo que me da satisfacción, y creo que a toda la gente que está trabajando en el SAIER, es cuando solucionamos el problema [...], cuando deja de salir en la prensa" (H. Hilal, CITE). O en aquesta mateixa línia, les apreciacions que fan altres professionals quan expliquen que una persona usuària els arriba informant-los que ha aconseguit reunir les condicions econòmiques i socials per poder situar-se al mateix nivell que la resta de la ciutadania.

Capacitat de resposta àgil i eficaç

La capacitat de resposta àgil i eficaç a les demandes, que són canviants i varien segons els fluxos migratoris. Un dels aspectes que han contribuït que això sigui així són els diferents ajustos que s'han fet internament, tant en l'aspecte de la gestió com en la millora de les infraestructures. En aquest sentit, cal destacar el salt qualitatiu que ha suposat la incorporació, a partir de l'any 2002, d'un Servei d'Informació i Recepció especialitzat, que presta una entitat contractada per l'Ajuntament de Barcelona i no vinculada al conveni.

Amb la posada en marxa del servei actual, la primera entrevista al Servei d'Informació té un temps acotat, ja que serveix essencialment per escoltar el cas per primera vegada i classificar la demanda per tal de derivar les perso-



nes a les entitats del SAIER o orientar-les a entitats externes, segons les necessitats que presenti cadascú. El fet que estigui ubicat en un espai obert facilita que aquest tràmit sigui àgil i no propiciï la descàrrega emocional per part de la persona usuària. Totes les entitats valoren la transformació d'aquest servei com a positiva.

En relació amb això, l'Informe de Realització del Consell Municipal de Benestar Social de l'any 2003 valora en termes quantitatius aquesta millora, especificant que es va passar d'una mitjana de 98 entrevistes diàries l'any 2002 a 230 entrevistes el 2003. Això va ser possible gràcies a la reducció del temps mitjà d'espera en més del 50%, passant de 38 dies a 18. A més a més, les urgències de tots els serveis van passar a ser ateses de manera immediata i es van eliminar les cues d'accés al servei, que va començar a ser capaç d'assumir la demanda escurçant el temps màxim d'espera a una hora.³

A banda d'això, sempre s'ha procurat que la prestació del servei sigui en un mateix punt, ja que en facilita l'accés i es percep com un servei únic i integrat, tant per part de les persones usuàries com dels professionals. Amb tot, i a causa del creixement d'atencions que ha anat experimentant el SAIER amb el temps, en un moment determinat es considera necessari ampliar l'espai, per la qual cosa, i perquè l'ampliació no es pot ubicar en el mateix edifici, es busca un altre punt físicament molt proper. Si bé és cert que la separació del servei en dos edificis ha generat una fragmentació de les relacions entre entitats, fent-les menys espontànies i fluïdes, es valora que els canvis hagin aportat més tranquil·litat i agilitat a l'hora de funcionar, així com una millora substancial de les condicions de treball i, per tant, d'atenció a les persones.

Un servei personalitzat que potencia l'autonomia de l'usuari

Així mateix, després que des del Servei d'Informació i Recepció s'hagi fet una primera derivació a una entitat determinada, el professional que rep aquella visita gestiona la seva pròpia agenda en funció de les necessitats de la persona que fa la demanda si cal citar-la més vegades. Per tant, s'adapten tant el nombre com la durada de les visites, aconseguint que el servei sigui adap-

table i personalitzat a les necessitats de les persones usuàries. És a dir, malgrat que cada entitat té un temps límit marcat per a cada visita, en les intervencions reals procuren proporcionar un servei de caràcter flexible.

La voluntat del servei és contribuir a l'adquisició d'autonomia per part de les persones usuàries, així com afavorir el procés d'integració de les persones nouvingudes a la ciutat i alhora fomentar la cohesió social al territori. Ana del Pino, coordinadora del Servei d'Informació i Recepció, ho resumeix així: “És un servei que dóna plena cobertura a les necessitats d'una persona nouvinguda, però tampoc és un servei que dóna sobreprotecció. El que volem és que la persona nouvinguda agafi, de mica en mica, la pròpia capacitat, la pròpia autonomia per poder viure en una ciutat com Barcelona.” És a dir, el servei defugia el paternalisme i el missatge que intenta transmetre a les persones que hi arriben és que, malgrat que se'ls proporcioni el que necessiten per tal d'ofrir-los tranquil·litat, cal que després sàpiguen gestionar per si mateixos els recursos que se'ls proporcionen.

El SAIER, finestra oberta a altres realitats

Hi ha un component que dóna un valor afegit al SAIER com a servei, i que Mercedes Fuenzalida, de l'ACSAR, resumeix de la manera següent: “El SAIER també té un altre component [...] al tractar també amb persones refugiades [...] també és el referent dels conflictes del món [...]. Nosaltres hem viscut, i estem vivint, el que està succeint al món, a nivell de guerres, de conflictes ètnics, de persecució per raó de gènere, de violència masclista...”.

És a dir, que en el tracte directe amb persones que arriben d'altres països, sobretot en l'àmbit del refugi i l'asil polític, aconsegueix transmetre l'existència d'una realitat social i política a través de les històries personals dels nouvinguts. En aquest sentit, el que relaten i la informació que faciliten els migrants de comunicació coincideix enormement; d'aquesta manera, doncs, el SAIER posseeix informació de primera mà de les conseqüències que tenen els conflictes polítics i armats en la vida de les persones.

Encara que amb alguns matisos, aquest aspecte també es dóna en l'àmbit de la immigració econòmica, és a dir, de les persones que migren per raons

³ Consell Municipal de Benestar Social. (2004). *Informe de Realització 2003*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona.

principalment de caire econòmic i a la recerca d'oportunitats sobretot en l'àmbit laboral. El SAIER pot ser un reflex del que passa amb la immigració de la ciutat però fins a un determinat punt; si bé és cert que hi ha un volum molt elevat de persones immigrades que en arribar a la ciutat s'acosten al SAIER, també cal tenir en compte que hi ha determinades comunitats que no hi van, ja que les seves xarxes informals són molt fortes i invisibles per a les persones que no pertanyen a la seva comunitat. Així mateix, cal tenir en compte que moltes vegades les persones nouvingudes acudeixen al SAIER quan la seva xarxa informal està molt saturada i ja no pot donar resposta a les seves necessitats.

En aquesta mateixa línia, les entitats del SAIER tenen la preocupació tant de donar una bona atenció com de fer propostes i elevar-les a les instàncies que decideixen en temes d'immigració.

PERSONES DIVERSES EN SITUACIONS COMUNES



i ha tantes realitats com persones passen pel servei, de tal manera que es fa molt difícil establir un perfil generalitzat, és més, d'aquesta manera perdem de vista la variabilitat i la diversitat que el caracteritzen. Al SAIER hi arriben més de 90 persones al dia, que vénen de totes les parts del món i cadascuna en una circumstància diferent. Hem de tenir en compte que els perfils estadístics no reflecteixen tota la realitat, i ni molt menys els seus múltiples matisos.

Malgrat aquestes consideracions, cal puntualitzar que la majoria de persones que passen pel servei estan en situació irregular. En aquest sentit, es pot considerar que a pesar de la diversitat de procedències i de casuïstiques, la manca de documentació situa les persones nouvingudes a un mateix nivell, en una situació de vulnerabilitat extrema, independentment que en el seu país d'origen fossin persones amb càtedra universitària o persones analfabetes, per posar dues situacions ben disperses. Tal com considera Verónica, de la Creu Roja, “el perfil de personas que nosotros tenemos, salvo excepciones, no es un perfil de servicios sociales. Son personas que en sus países llevan una vida pobre pero normalizada y aquí es un tema documental lo que les convierte en usuarios de servicios sociales [...] es un tema administrativo.” (V. Tomás, Creu Roja).

És important fer esment del paper que ha jugat la crisi en la situació de les persones immigrades. Des que va començar aquest període, s'estan donant diversos casos de retrocés en el procés migratori, és a dir, persones que havien aconseguit normalitzar la seva situació, en aquests moments, estan tornant al SAIER per cercar feina. Així, doncs, en els últims temps és molt més difícil la normalització de les persones en situació irregular, ja que el mercat

laboral està saturat, fins i tot el d'economia submergida, i els casos que atén el servei costen més de tancar que abans.

És també interessant remarcar que els perfils han anat canviant al llarg de la història del servei al fil dels canvis que s'anaven produint en els fluxos migratoris que arribaven a la ciutat. Als inicis del SAIER, el col·lectiu que s'atenia principalment era el de persones en situació de demanda d'asil o refugi polític, però el nombre de persones que migraven per raons econòmiques va començar a créixer d'una forma exponencial, de manera que el col·lectiu de persones immigrades de seguida va superar el de persones refugiades en les estadístiques d'atenció del servei. Cal fer esment, aquí, que, a més a més, la majoria de persones que fan petició de refugi la veuen denegada, de manera que quan són aquí, passen de la condició de refugiades a la condició d'immigrades.

Fetes totes aquestes consideracions prèvies i a grans trets, el perfil més generalitzat és el d'home jove, en edat laboral, i sense documentació. No obstant això, si bé al principi la immigració masculina era molt més elevada que la femenina, en els darrers anys aquestes diferències s'han reduït.

L'APOSTA MUNICIPAL PER LA INCLUSIÓ I LA CONVIVÈNCIA



Ajuntament de Barcelona ha afrontat els reptes de la immigració amb diferents plans i polítiques. D'una banda, ha posat en marxa polítiques que revelen una actuació decidida, tot establint activitats i serveis específics per a la població immigrada (aquest seria el cas dels serveis de primera acollida, com el SAIER); de l'altra, també ha emprès accions transversals per tal d'assolir una coordinació, optimització i rationalització adequades dels recursos destinats a la població immigrada amb l'objectiu d'afavorir-ne la integració i fomentar-ne la convivència.⁴

L'Ajuntament de Barcelona inicia l'abordatge de la immigració des de l'òptica del benestar social, si bé amb el temps les polítiques municipals d'immigració adquiriran entitat pròpia.

El primer pas per començar a treballar el tema de la immigració és la creació, l'any 1988, del Consell Municipal de Benestar Social, que es concep com un òrgan de participació sectorial i consultiu en totes les qüestions referents a les competències municipals en aquest àmbit. El Consell té com a propòsits promoure una cultura de benestar social a la ciutat, validar les línies d'acció en política social i fomentar els acords entre els agents implicats.

Un dels camps d'acció que contempla des de la seva creació és la generació d'un espai comú a les entitats que treballen en el desenvolupament de les tasques d'ajut a les persones refugiades i, en general, a les persones estrangeres que arriben a Barcelona. Aquest espai de reflexió es vehicula a través del Grup de Treball de Refugiats i Estrangers.

⁴ Nadal, M.; Oliveres, R. i Alegre, M. À. (2002). *Les actuacions municipals a Catalunya en l'àmbit de la immigració*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill.

L'any 1997 l'Ajuntament de Barcelona, de manera pionera, es dota del Pla de la Interculturalitat, que s'ocuparà dels temes relacionats amb la immigració.

Paral·lelament, i fora de l'àmbit del benestar social, aquell mateix any es crea el Consell Municipal d'Immigració, que funciona com un òrgan amb caràcter consultiu i està integrat bàsicament per associacions de persones immigrades.

L'any 2001 es constitueix la Comissió Política d'Immigració de l'Ajuntament de Barcelona amb l'objectiu de consensuar i fer seguiment de les polítiques d'immigració de la ciutat; és en el marc d'aquesta comissió que s'aprova, l'any 2002, el Pla Municipal d'Immigració. Aquest pla, basat en els principis d'igualtat, diversitat cultural, convivència, cohesió social, normalització (amb l'excepció de les polítiques de primera acollida), transversalitat i participació, pretén assolir la integració real de les persones immigrades en tots els àmbits de la vida ciutadana de Barcelona i de la societat catalana.

El Pla d'Acollida i l'aposta per la interculturalitat

Una de les línies d'acció del Pla Municipal d'Immigració es desplega mitjançant el Pla d'Acollida amb els objectius següents:

- Facilitar i garantir a les persones nouvingudes i a les refugiades el ple accés als serveis normalitzats.
- Fer accessibles els serveis des de qualsevol punt informatiu de la ciutat, tant a través del SAIER com des dels districtes i qualsevol servei de la ciutat.
- Proporcionar informació i orientació sobre les normes i els recursos d'integració existents a la ciutat.
- Facilitar assessorament i suport en la tramitació de documents.
- Promoure la coordinació dels diferents actors i serveis d'acollida de la ciutat.

- Promoure la participació de les persones nouvingudes en la societat d'acollida.

A partir de l'any 2005, es decideix incorporar l'experiència participativa del Grup de Treball de Refugiats i Estrangers al Consell Municipal d'Immigració.

Aquell any s'aprova el Pla Municipal per a la Inclusió Social, que assumeix l'objectiu de desenvolupar programes socials que permetin incorporar la diversitat d'origen i de cultures com un valor bàsic d'una ciutat inclusiva. Barcelona opta per un model intercultural, de reconeixement i acomodació positiva de les diferències, construït sobre una base doble: marcs de diàleg i convivència sòlids a partir de regles bàsiques compartides i respectades i marcs, també sòlids, de cohesió social, amb serveis universals, pròxims i de qualitat.

Barcelona fa aquesta aposta des de l'acord polític, la transversalitat i la responsabilitat compartida de tots els àmbits d'actuació municipal. La perspectiva d'inclusió social, segons el que marquen els objectius del Pla Municipal per a la Inclusió Social, aporta tres elements: a) l'atenció normalizada de les persones immigrants a la xarxa de serveis de benestar; b) l'enfortiment dels dispositius específics d'acollida, i c) l'ampliació de recursos per tal de donar resposta al nou volum de necessitats sense que ningú en quedí exclòs.⁵

L'any 2007 es crea la figura del Comissionat de l'Alcaldia per Immigració i Diàleg Intercultural, a través del qual es pretén impulsar i gestionar transversalment les polítiques municipals d'immigració. Més enllà de les polítiques específiques que tenen a veure amb el reglament d'estrangeria, l'acollida o el Consell Municipal d'Immigració, és des de totes les àrees de l'Ajuntament que es fan polítiques d'immigració per tal d'adaptar-se a les noves realitats, necessitats i reptes. El fet que el nou comissionat es dediqui exclusivament a les polítiques d'immigració permetrà reforçar la coordinació entre les diferents àrees de govern per treballar a fons aquesta transversalitat, tant sectorial com territorial, ja que la col·laboració amb els diferents districtes esdevé un element clau d'aquestes polítiques d'immigració.⁶

⁵ II Informe de Seguiment del Pla Municipal per a la Inclusió Social.

⁶ Pla de Treball d'Immigració 2008-2011.

Actualment, el Pla de Treball d'Immigració 2008-2011 planteja les àrees d'intervenció següents: difondre el coneixement sobre el fet migratori i aprofundir-hi; reforçar i adaptar l'estratègia d'acollida de la ciutat; gestionar les responsabilitats municipals en matèria d'estrangeria; treballar la interculturalitat i fomentar la participació per garantir una plena integració de les persones immigrades, i garantir la transversalitat i l'abordatge integral de la immigració. Un dels reptes que es planteja és reforçar l'estratègia d'acollida, que entre altres qüestions, passa pel reforç i l'adaptació del SAIER a les noves realitats i demandes, tot millorant el conveni entre les entitats que el conformen.

L'any 2009 es posa en marxa el Pla Barcelona Interculturalitat per tal de definir els canvis que està experimentant la ciutat i donar respostes als nous reptes i noves necessitats de la ciutat. El pla parteix de la constatació que l'abordatge dels reptes que es plantegen a la ciutat davant d'una complexitat creixent s'ha de fer a partir d'una perspectiva històrica, social, cultural i econòmica. Així, es planteja un doble objectiu: d'una banda, vetllar per la cohesió social i la convivència, i de l'altra, aprofitar tota la riquesa de la diversitat. S'adulta, per tant, la perspectiva de la interculturalitat, que parteix de la premissa que per assolir l'equilibri entre el respecte, el reconeixement de la diversitat i els elements comuns i compartits que en garanteixin la cohesió és imprescindible posar l'atenció sobre les relacions que s'estableixen entre la ciutadania.⁷

Les entitats perceben l'aposta de l'Ajuntament com a lloable i molt positiva. És a dir, que la proposta surti de la institució municipal és percebut com una aposta valenta que reflecteix el camí que emprenen les societats democràtiques, assumint els reptes que se li plantegen, fent-los seus i desenvolupant la capacitat de dur a terme la recerca de solucions d'una manera consensuada i dialogada amb el teixit social, tot buscant-ne la complicitat. Tal com apunta en Hamid, del CITE, “*es una forma de liderar un cambio en la ciudad y en la mentalidad de los ciudadanos, y al mismo tiempo dar un ejemplo, un ensayo de cómo se pueden hacer las cosas mejor*” (H. Hilal, CITE). O com explica Cristina, del CPNL, “que un ajuntament com el de Barcelona doni suport a les entitats penso que és important, i penso que sense la implicació de l'ajun-

tament potser tantes coses no s'haurien pogut fer [...]. L'Ajuntament de Barcelona és dels que ha fet una aposta més important en temes d'immigració, hi posa recursos i treballa amb la perspectiva d'aconseguir cohesió social” (C. Morató, CPNL).

Les persones que en aquell moment estaven al capdavant de l'Àrea de Benestar Social, a la qual es circumscriu el servei des dels seus inicis, van demostrar tenir una clara visió de futur, ja que van optar pel partenariat públic-privat en una època en què aquest model no era corrent.



En qualsevol cas, l'Ajuntament de Barcelona vehicula el seu lideratge institucional a través de l'orientació, el suport i la cohesió entre tots els actors que en formen part, ja que considera que una de les coses que fan possible que el servei hagi perdurat durant tant de temps és el lideratge compartit, la recerca de consens en les decisions, la negociació de totes aquelles qüestions que són rellevants per a un funcionament adequat, sempre amb la voluntat d'aconseguir una atenció millor cap a la ciutadania.

Lola Rodríguez, responsable d'interculturalitat, apunta que “l'Ajuntament no té competències en matèria d'estrangeria, però té la competència de com

⁷ De Torres, D. (2009). “Pla Municipal per la Interculturalitat: per què ara?” Revista Barcelona-Societat, n. 16, p. 146-150.

atendre les persones de la ciutat, siguin immigrants o no” (L. Rodríguez, Ajuntament de Barcelona). En aquest sentit, tant aquest servei com els altres sempre s’han orientat a oferir una atenció que afavoreixi la normalització, en aquest cas de les persones nouvingudes.

Per a questa raó, es considera que cal crear serveis específics només en cas que siguin necessaris; i des d'aquesta perspectiva, el SAIER té sentit perquè les persones nouvingudes presenten especificitats que requereixen ser ateses des d'un punt especialitzat per persones expertes en la matèria. Per a qualsevol altra situació que no sigui específica d'estrangeria, el que interessa no és fer serveis nous, sinó adaptar els serveis existents per adequar-los a la realitat present. El fet de procurar la derivació als serveis de ciutat al més aviat possible pretén fomentar la integració i la normalització del col·lectiu de persones immigrades i refugiades.

En aquest sentit, és interessant la reflexió que fa l’Ana del Pino, coordinadora del Servei d’Informació i Recepció: “Barcelona és una ciutat que s’ha obert molt a la immigració [...] però és una ciutat, que des del meu punt de vista, ha de preparar-se una mica més, i això és un repte important [...]. Com deia Einstein, les crisis són font de creativitat, de canvis, i són riquesa. Penso que per a l’Administració de Barcelona trobar-se amb aquest repte és una font d’originalitat, d’inventiva, de capacitat i de sobreposar-se a totes les dificultats” (A. del Pino, Servei d’Informació i Recepció).

LES PESES DEL PUZZLE



Es de la seva constitució el 1989, el SAIER ha anat configurant la seva estructura d’atenció als immigrants i refugiats amb totes aquelles entitats que, des del seu inici, s’hi han anat incorporant de manera progressiva (ACSAR i Creu Roja, el 1989; ICAB i CITE, el 1991; AMIC, el 1998; CPLN, el 2002, i ABD, el 2006).

És en el marc del conveni subscrit amb l’Ajuntament de Barcelona que aquestes entitats, segons la seva especificitat, responen al ventall de necessitats de les persones usuàries, donant forma i coherència a aquest puzzle que configura el servei amb el seu model d’atenció i funcionament.

En aquest apartat són les mateixes entitats les que prenen la paraula, explicant de manera sinòptica els objectius i els serveis que ofereixen; alhora fan un seguit de reflexions amb les quals contribueixen a donar una visió plural del SAIER a partir de l’experiència del dia a dia, persona a persona, amb immigrants i refugiats.

LA PORTA D’ENTRADA

Associació Benestar i Desenvolupament (ABD)



Any de creació: 1990

Any d’incorporació al SAIER: 2006

Objectius: fomentar el model de convivència social, compromès i solidari, que millori la qualitat de vida de les persones i faciliti la integració social dels grups més desfavorits o en risc d'exclusió.

Serveis:

- Servei d’Informació i Recepció
- Servei de Traducció i Interpretació (des de l’1 de març de 2010)

Reflexions

Des dels inicis del SAIER, l'ACSTAR gestiona el Servei d'Informació i Recepció fins que la necessitat d'ampliar i ordenar les primeres atencions demana una reorientació de la seva gestió i l'Ajuntament de Barcelona decideix treure'l a concurs públic.

Des de l'any 2006 el coordina l'Associació Benestar i Desenvolupament. Ana del Pino, coordinadora d'aquest servei, explica d'aquesta manera la seva percepció del canvi: "En entrar una entitat que s'ocupés única i exclusivament del Servei de Recepció, com en l'actualitat és ABD, i que oferís un equip de professionals que parlen diverses llengües, etc., això va agilitzar bastant tota la gestió de l'arribada i la derivació dels usuaris a les entitats o l'orientació dels usuaris a serveis de ciutat, a entitats, ONG, associacions, etc. fora de les mateixes entitats del SAIER".

La tasca que du a terme aquest servei és la d'informar i orientar, i ho fa mitjançant un equip de nou persones que tenen formació en l'àmbit social, és a dir, professionals de la psicologia, el treball social, l'educació social i la integració social, amb l'interès comú de proporcionar atenció de qualitat a les persones. A més a més, totes dominen un mínim de dues llengües a banda del català i el castellà. Moltes de les professionals són també persones immigrades i, per tant, posseeixen un coneixement directe i profund no només d'altres llengües sinó també dels codis culturals que permeten una bona entesa amb les persones usuàries.

A partir d'aquest any, també ofereix el Servei de Traducció i Interpretació, que pretén facilitar el procés de comunicació entre les persones usuàries del servei, i els professionals de les entitats.

Ana del Pino descriu així la seva funció com a servei: "La persona nouvinguda que arriba al servei per primera vegada sent que està en un servei que l'acull, i que, a més a més, l'escucha. Té una capacitat d'escucha activa molt important i ofereix una acollida i una informació que són una primera 'capa' de tranquil·litat. [...] Aquesta informació, realment, encara que no sigui una intervenció 'real', és una resposta que d'alguna manera dóna certa seguretat, i això ja és bastant" (A. del Pino, Servei d'Informació i Recepció).

EL REFUGI I L'ASIL

Associació Catalana de Solidaritat i Ajuda als Refugiats (ACSAR)



Any de creació: 1980

Any d'incorporació al SAIER: des de la creació

Objectius: donar suport jurídic i humanitari a les persones refugiades i immigrants residents a Catalunya tractant d'ofereir-los els serveis específics que requereixin actuant d'intermediària entre les persones refugiades i les administracions.

Serveis:

- Programes d'assessorament jurídic a sol·licitants d'asil i refugi.
- Inserció sociolaboral de persones refugiades i immigrants.
- Accions de sensibilització i formació en matèria d'asil.
- Servei d'Interpretació i Traducció (des de l'inici del SAIER fins al febrer del 2010).

Reflexions

L'ACSTAR es funda legalment l'any 1980; el seu primer president va ser Felip Solé i Sabarís, i ara està presidida per Pere Navarro, actual alcalde de Terrassa. L'entitat es dedica específicament, des dels seus inicis, als temes de refugi polític, i malgrat que la seva constitució legal és més tardana, el treball és molt anterior.

A Catalunya, el refugi s'inicia amb l'arribada de persones xilenes, argentines, uruguaienes i brasileres coincidint amb l'època de les dictadures llatinoamericanes; alhora, des de l'entitat Agermanament havien tingut una relació molt forta amb Xile, on hi havia persones d'origen català refugiades. Tal com descriu Josep Ribera, secretari de l'ACSTAR, "a partir d'aquí va néixer una acció específica de solidaritat i acollida als refugiats que arribaven" (J. Ribera, ACSAR).

Inicialment, a l'any 1973, l'activitat que duien a terme era clandestina perquè el context polític espanyol també era de dictadura. En aquesta època tenien pisos d'acollida i amb el propòsit d'obtenir diners feien campanyes per

donar a conèixer el refugi. A partir de l'any 1977, després de les primeres eleccions democràtiques, s'estableix una relació formal amb les entitats públiques, bàsicament amb l'Ajuntament de Barcelona. Felip Solé i Sabaris esdevé senador per Entesa dels Catalans, i en aquell moment decideixen traspassar tot el que portaven des d'Agermanament a la secretaria d'Entesa, que formalment encara no és l'ACSAR però sí que comporta l'existència d'una secretaria d'acollida a les persones refugiades fora del si d'Agermanament. L'any 1979 l'Ajuntament els cedeix un local i es comença a legalitzar l'ACSAR.

Més endavant, amb la creació del SAIER, el local que té l'ACSAR és el que comparteix amb la resta d'entitats que formen part del conveni. Per la naturalesa d'aquesta situació, l'ACSAR té centralitzada la major part de la seva activitat al mateix SAIER. L'ACSAR s'encarrega de la informació i la recepció de les persones que arriben al servei, fins que es decideix treure aquesta tasca a concurs. Fins al mes de febrer de 2010 també s'ha encarregat del servei de traducció i interpretació.

Pel que fa a l'atenció específica de refugi, es creen sinergies amb la Creu Roja, que s'encarrega de l'atenció social els primers quaranta dies, mentre se sol·licita el refugi mitjançant el servei d'orientació i assistència jurídica de l'ACSAR.



LA DIGNIFICACIÓ DE LA FEINA

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

Serveis:

- Assessorament i orientació formativa.
- Informació sobre l'accés a l'habitatge.
- Assessorament i inserció laboral.
- Assessorament sobre homologació i convalidació d'estudis estrangers.
- Espai d'autoconsulta.

Any de creació: 1993

Any d'incorporació al SAIER: 1998

Objectius:aconseguir la plena integració de la població immigrada.

Reflexions

L'AMIC es va fundar l'any 1993 i va començar a prestar serveis al SAIER a partir de l'any 1998.

Tal com relata Meritxell Balcells, "l'AMIC és una entitat vinculada a la UGT, que neix de la necessitat del sindicat de poder atendre els treballadors estrangers, sobretot els no comunitaris, i de poder donar suport en les principals dificultats que afecten l'accés a la feina [...]. Seria una associació d'ajuda i suport mutu als immigrants" (M. Balcells, AMIC).

Les raons de la seva vinculació al SAIER rauen en la detecció d'un buit que no estava cobert per cap altra entitat i que tenia a veure amb la part d'orientació formativa i laboral i aquelles qüestions relacionades amb l'accés a la feina.

Els serveis que ofereix evolucionen en funció de les demandes detectades, ja que el SAIER és considerat un servei viu. Durant una època, l'AMIC tramita documentació de regularització perquè hi ha molta demanda, però ben aviat deixa de prestar aquest servei i comença a oferir assessorament en habitatge.

Als inicis, l'assessorament i l'orientació formativa i laboral estan relacionades més directament amb la feina, és a dir, es tracta de donar suport en la

recerca d'ofertes de feina. De seguida, però, es comencen a detectar necessitats en l'àmbit de l'ocupació, relacionades amb la voluntat de les persones usuàries perquè es dignifiqui la seva situació laboral; la demanda va més enllà de trobar una feina immediata, i passa també per trobar una feina de qualitat.

Pel que fa a la recerca de feina, l'AMIC no posseeix una borsa de treball directa, sinó que proporciona eines que poden ser útils en aquest camp: la formació mitjançant cursos (educació reglada —obligatòria o no obligatòria, des de batxillerat, passant pels cicles formatius i els ensenyaments de règim especial fins a la universitat— i no reglada: ocupacional, instrumental, del món associatiu...), l'acreditació de competències professionals, l'obtenció de carnets professionals i la convalidació de carnets de conduir, entre d'altres. Això és, totes aquelles qüestions que d'una manera o altra afecten l'accés a la feina. D'aquí en surt un servei específic: l'homologació i la convalidació de títols estrangers, que inicialment respon a demandes puntuals, com un afegit a altres coses, i que a poc a poc va creixent i es va consolidant com un servei específic; també, en certa manera, perquè el perfil de les persones que arriben va canviant i el seu nivell formatiu és més elevat. El servei també ha derivat en l'assessorament sobre educació secundària obligatòria, i, en conseqüència, a franges d'edat més baixes.

Finalment, pel que fa al servei d'habitatge, se centra en assessorar sobre aspectes determinats, com ara:

- Situació i descripció del mercat immobiliari actual.
- Lloguer i compra: borses de mediació per al lloguer social, pisos protegits, característiques, tràmits a seguir, entre d'altres.
- Drets i deures de les persones llogateres, propietàries, compradores i venedores.
- Ajudes i recursos existents, tant públics com privats.
- Informació sobre la xarxa de recursos per a l'accés a un allotjament (dispositius de primera acollida, centres residencials, pisos destinats a emergències socials, xarxa de pisos d'inclusió, etc.).

En aquest marc, i amb més motiu perquè el 2010 és l'Any Europeu de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social, la tasca de l'AMIC al SAIER en els àmbits de suport formatiu, laboral i en l'habitatge pren més sentit que mai.

L'ACCÉS A LA NORMALITZACIÓ

Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE)



Any de creació: 1987

Any d'incorporació al SAIER: 1991

Objectius: donar suport a les persones estrangeres.

Serveis:

- Tramitació de permisos de residència i treball.
- Reagrupament familiar.
- Acompanyament en la tramitació de tot tipus de documentació específica que la normativa vigent exigeix a les persones immigrants estrangeres.

Reflexions

És una entitat impulsada pel sindicat CCOO, que es troba en funcionament des de l'any 1987 com un instrument que s'ocupa de donar suport a les persones immigrades.

El CITE realitza, entre d'altres, aquestes activitats:

- Assessorament i orientació en matèria de legislació d'estrangeeria. Tramitació de permisos de treball i/o residència, reagrupament familiar, nacionalitat, etc.
- Actuacions de mediacions, comunicació, dinamització i traduccions (en escoles, serveis socials...).

El CITE desenvolupa les seves activitats des de les 47 oficines situades a les principals ciutats de Catalunya. Pel volum de persones ateses, el CITE és l'observatori d'immigració més important de Catalunya.

Els seus serveis són molt diversos i els que presten al SAIER només representen una part del ventall que ofereixen: assessorament i orientació en matèria de legislació d'estrangeeria, tramitació de permisos de treball i/o resi-

dència, reagrupament familiar, renovacions de residència i/o treball, tràmits per a les persones estrangeres comunitàries i les seves famílies.

Actualment, molta part de l'atenció se centra en processos de regularització de les persones en situació irregular, renovacions de les diferents autoritzacions de residència i/o treball, tràmits inicials de treball, permisos de reagrupament familiar i permisos de residència de familiars de persones ciutadanes comunitàries. L'equip que treballa avui dia al SAIER està format per cinc persones, les quals reben una formació continuada i actualitzada de tots els canvis legislatius i administratius que es van produint. Els assessors dominen diverses llengües, fet que en molts casos els facilita atendre els usuaris sense necessitat d'intèrpret.

El CITE és la primera entitat que utilitza la metodologia d'atenció grupal, molt útil en moments de gran demanda i afluència de persones immigrades a la ciutat. Aquesta metodologia serà adoptada posteriorment per la resta d'entitats del SAIER com una eina de treball més a la forma d'atendre les persones que hi acudeixen.



L'ACOLLIMENT LINGÜÍSTIC

Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL)



CONSORCI PER A
LA NORMALITZACIÓ
LINGÜÍSTICA

Any de creació: 1989

Any d'incorporació al SAIER: 2002

Objectius: facilitar el coneixement, l'ús i la divulgació de la llengua pròpia de Catalunya en tots els àmbits.

Serveis:

- Programa d'Acollicitat Lingüístic

Reflexions

El CPNL es crea l'any 1989 i el formen 22 centres de normalització. L'oficina del SAIER forma part de l'estructura del CPNL de Barcelona, conjuntament amb vuit delegacions, dos serveis d'autoformació i formació a distància, el centre d'acolliment i l'Espai Llengua i Cultura. És l'última entitat que s'incorpora al SAIER, l'any 2002, amb un conveni propi amb l'Ajuntament de Barcelona. A partir del 2009, el CPNL s'incorpora plenament al conveni SAIER amb la resta d'entitats.

La seva funció és la de facilitar el coneixement, l'ús i la divulgació de la llengua catalana en tots els àmbits. Als nivells bàsics de llengua catalana s'ofereix una matrícula continuada, diversitat de modalitats i formats i la incorporació de molts elements de coneixement de la ciutat i la cultura.

Al SAIER compten amb una persona que fa tasques administratives i que atén totes les demandes d'aquelles persones que hi acudeixen i que volen aprendre la llengua catalana. Amb tot, l'oferta dels cursos és la mateixa que per a la resta de la ciutat, ja que el CPNL ha optat per un model descentralitzat, distribuït per tota la ciutat, de manera que les persones usuàries puguin matricular-se al curs que més els convingui segons la zona geogràfica, l'hora i la modalitat.

El circuit comença al Servei d'Informació i Recepció, on la persona responsable que hi ha informa els nouvinguts de l'existència de dues llengües ofi-

cials al nostre territori i de la possibilitat de fer-ne un curs gratuït. Llavors, els deriva a l'oficina del CPNL. Un cop allà, a banda d'ofrir-los les diferents possibilitats a l'hora de matricular-se, se'ls proporciona informació per facilitar-los l'accés als cursos, per exemple, plànols de la ciutat o dels transports públics.

Tal com explica Cristina Morató, que n'és la coordinadora: “El nostre volum d'atencions no és comparable amb el volum d'atencions que fa la Creu Roja o altres entitats que són allà, ja que el tema és molt diferent [...]. A les altres entitats les persones hi van a buscar serveis per cobrir primeres necessitats, en el nostre cas és a la inversa: som nosaltres qui els oferim la possibilitat d'inscriure's en un curs on poden iniciar l'aprenentatge de la llengua catalana i, a més a més, trobar elements que els faciliten el coneixement de la ciutat i els diferents serveis” (C. Morató, CPNL).

En aquesta mateixa línia, cal remarcar que la seva tasca es diferencia de la de les altres entitats pel fet que moltes vegades ha de tenir un caràcter més de sensibilització, d'anar a buscar les persones usuàries; amb tot, el volum de matriculacions que tenen és força elevat.

Finalment, el CPNL també imparteix cursos al local del SAIER, sobretot de nivell inicial.

El programa d'acolliment lingüístic al SAIER ha estat considerat una bona pràctica per Linguamón – Casa de les Llengües, organisme governamental creat el 2005 i integrat per la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona.

L'ATENCIÓ SOCIAL Creu Roja



Any de creació:

S'implanta a Catalunya el 1872.

El 1981 es crea l'Assemblea Catalana de la Creu Roja.

Any d'incorporació al SAIER: des de la seva creació

Objectius: donar respostes integrals des d'una perspectiva de desenvolupament a les víctimes de desastres i emergències, a problemes socials, de salut i mediambientals.

Reflexions

La Creu Roja és una institució molt gran i d'àbust internacional dedicada a la prestació de serveis de caràcter humanitari. Dins del SAIER, la seva funció és l'acollida a persones estrangeres extracomunitàries nouvingudes i la gestió dels programes adreçats a persones sol·licitants d'asil i refugiats des d'un model d'intervenció integral, amb una atenció multidisciplinària (social, jurídica, psicològica, formativa, etc.) i des d'una perspectiva normalitzadora.

La Creu Roja aporta al SAIER recursos que rep d'altres convenis amb administracions i els hi centralitza, de manera que es puguin optimitzar aquests recursos i els serveis que s'ofereixen siguin tan rendibles com sigui possible.

Segons Anna Munuera, que s'encarrega de la coordinació, la filosofia és “centralitzar, en un sol servei, la gestió de tots els programes socials adreçats a aquests col·lectius”, fet que comporta la gestió d'un equip multidisciplinari de 22 persones i l'ajuda de 22 persones voluntàries.

Inicialment, la Creu Roja va començar oferint un servei d'acollida a les persones sol·licitants d'asil i refugiats de la ciutat de Barcelona, i posteriorment a persones immigrants amb necessitats socials. Progressivament, però, han anat creant i incorporant nous programes socials, adaptant-los sempre a la realitat social i a les necessitats, sempre canviants, de les persones que s'adrecen al servei (retorn voluntari, espais residencials, reagrupament familiar, acollida humanitària...).

Majoritàriament, l'atenció que presten és individual, però l'atenció grupal pren cada cop més protagonisme. Els tallers informatius, formatius i preventius que tracten diferents temàtiques, com poden ser tallers de salut sexual i reproductiva o d'habilitats sociolaborals, en poden ser exemples.

Una qüestió que valoren especialment és proporcionar informació veraç i adequada que faciliti a les persones nouvingudes el coneixement de la realitat amb què es troben i les ajudi a esborrar les imatges que hagin pogut conèbre del país d'acollida que no s'ajustin a la realitat, com a pas previ per aconseguir un primer grau d'autonomia.

L'ACOMPANYAMENT JURÍDIC

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



Any de creació: 1833

Any d'incorporació al SAIER: 1991

Objectius: defensar la professió d'advocat, així com potenciar la imatge de l'advocacia dins la societat.

Reflexions

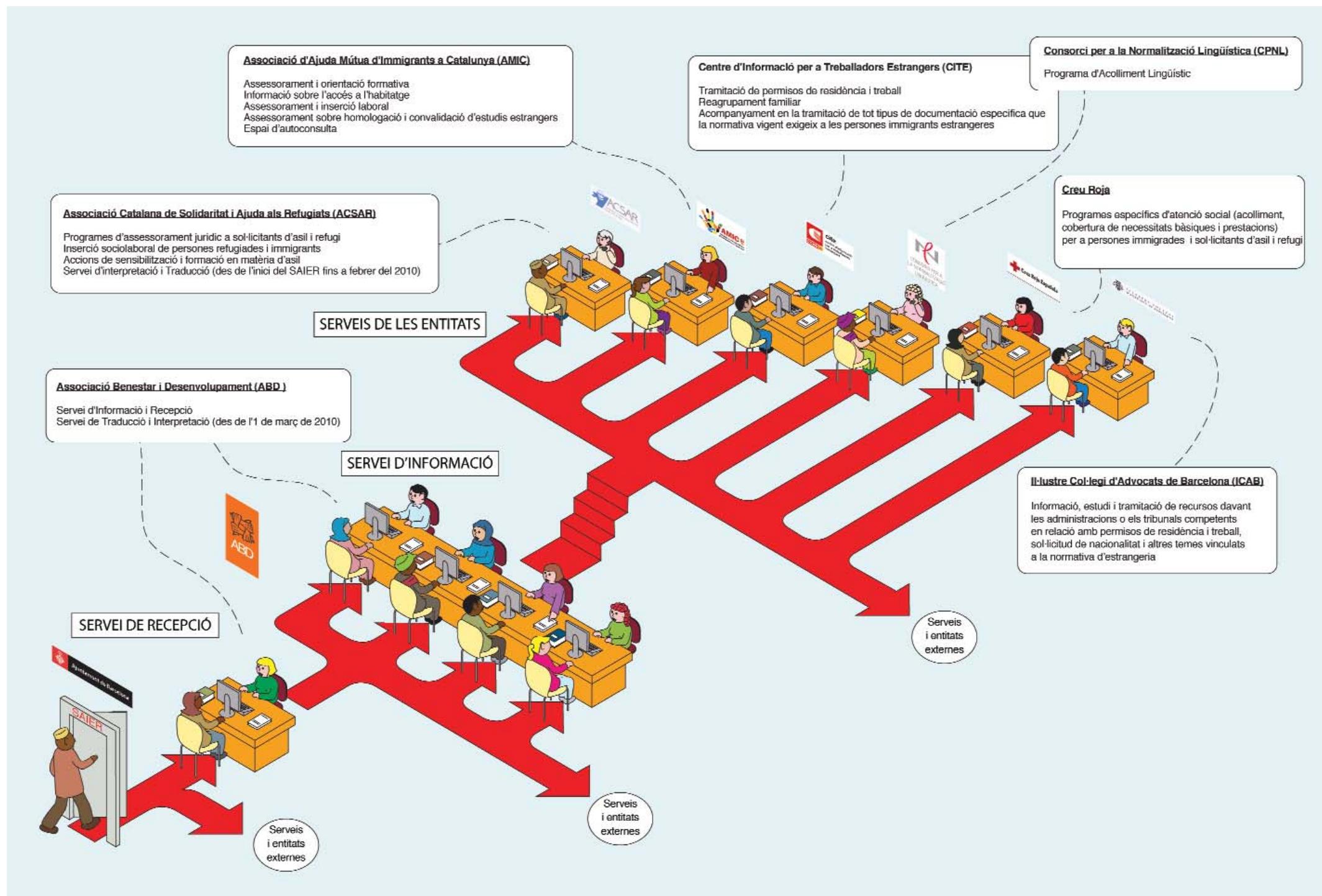
L'ICAB s'incorpora al SAIER per tal d'ofrir serveis jurídics a persones immigrades de nova arribada, cada vegada més nombroses, davant les especificitats de les lleis d'estrangeeria.

Així, avui dia són quatre professionals independents experts en dret d'estrangeeria. En moltes ocasions també són especialistes en altres àmbits, de manera que la visió jurídica que tenen és àmplia i poden proporcionar un assessorament integral a les persones nouvingudes. David Casadevall ho explica així: "Ells no vénen aquí tan sols a fer recursos, sinó que també és un referent per a l'estrangeir perquè contacti amb el món jurídic d'aquí, que en definitiva també és la integració activa a la societat [...]. Oferir la cultura jurídica a aquella persona, que sapiga quins són els seus drets i els seus deures" (D. Casadevall, ICAB).

Segons la percepció de les persones professionals, els serveis que més se sol·liciten són l'assessorament general (sobretot en relació amb els temes d'expulsions, d'arrelaments i de dret penal), seguit dels recursos i dels temes vinculats a la nacionalitat.

L'esquema d'actuació que segueixen ve determinat pel resultat que ha assolit el servei de tramitació de documentació proporcionat pel CITE. És a dir, si arran d'aquesta tramitació administrativa cal fer recursos per denegacions, cosa que requereix una anàlisi jurídica complexa, els professionals de l'ICAB adopten aquest paper a través de dues figures diferenciades.

(continua a la pàgina 80)



(ve de la pàgina 77)

D'una banda, les que tenen un paper de consultoria, que són les persones que estan al SAIER i que fan la primera visita amb la persona usuària, a la qual proporcionen una atenció personalitzada mitjançant la creació d'un espai digne, íntim i confidencial. Habitualment, això suposa una sola visita, i posteriorment se'ls deriva a professionals que es dediquen a la tramitació. Segons David Casadevall, "els consultors reben la visita, analitzen el cas i donen una resposta jurídica en aquell moment, un assessorament. Si arran de la visita cal fer una intervenció, tipus recurs o nacionalitat, el que fem és derivar als tramitadors [...]. La derivació ja està filtrada per nosaltres [...]. No ho derivem tot, sinó només el que és raonable i defensable [...] i també que estigui dins de Barcelona, si s'ha d'anar a Madrid derivem que vagin al torn d'ofici de Madrid. [...] Els tramitadors estan al seu despatx particular" (D. Casadevall, ICAB).

La prestació del servei és sempre gratuïta per a la persona usuària i el treball entre aquests diferents tipus de professionals es fa de manera coordinada, posant en comú els diferents coneixements de cadascú i treballant com a grup.

ELS REPTES DE FUTUR PER A UN SERVEI ENCARA NECESSARI



n el moment en què la societat sigui capaç d'acollir les persones nouvingudes com a ciutadanes de ple dret, integrades a la ciutat de forma efectiva, utilitzant els serveis i recursos generals amb plena igualtat, no farà falta cap servei específic d'acollida. Tanmateix, l'evolució en aquest sentit és lluny, encara, de culminar i, per tant, el SAIER segueix sent imprescindible.

En aquest sentit, les entitats que treballen i viuen la realitat del SAIER dia a dia reconeixen quins són els nous reptes a entomar i també les possibilitats de futur que pot emprendre el servei.

Primerament, hi ha una línia clara de consolidació, que significa seguir amb el camí que porta el servei avui. Després de vint anys de funcionament, les entitats que en formen part consideren que han assolit un nivell de maduresa important, que queda avalat per la permanència del servei malgrat el pas dels anys i per la demostrada capacitat d'adaptació als canvis que s'han anat succeint. Així, doncs, hi ha la percepció generalitzada, entre les persones que viuen el SAIER de prop, que aquesta entitat continuarà i ha de continuar sent capaç d'emmotllar-se a la realitat existent i canviant com ha fet fins al dia d'avui, anticipant-se a les necessitats i estant preparada per rebre les persones nouvingudes.

En aquesta mateixa línia, es considera que el SAIER ha de treballar per afavorir la integració plena de les persones usuàries a la ciutat, millorant-ne la qualitat de vida i, en conseqüència, fomentant la cohesió social. Hamid Hilal ho relata d'aquesta manera: "*Estamos en un momento de madurez como entidad, tenemos que consolidar esto y dar un servicio mejor, de calidad, más de aco-*

gida y de asentamiento [...]. Estamos ahora en el momento de consolidar la integración de las personas que han venido de fuera y las personas que son de aquí también en este proceso de mestizaje, interculturalidad y de conocimiento mutuo” (H. Hilal, CITE). Es tractaria, doncs, de treballar per tal de garantir els drets i els deures de les persones nouvingudes de manera que aquesta integració plena que esmentàvem més amunt es pugui dur a terme d'una manera cívica i pacífica, buscant al mateix temps la implicació activa d'aquestes persones dins de la societat. És per això que és important observar la immigració des del prisma de l'oportunitat com a motor de dinamització de l'economia.

En segon lloc, caldria emprendre una línia de millors específiques o de possibles canvis, en especial:

- Malgrat les millores assolides al llarg del temps i l'increment patent de recursos, caldria una major dotació de recursos per poder oferir una atenció en condicions òptimes. En qualsevol cas, cal evitar una retallada de recursos que pugui generar conflictivitat social pel fet de no poder atendre les demandes creixents.
- El SAIER hauria d'aprofitar el seu potencial com a arxiu de drets humans, com a termòmetre de mesura dels conflictes armats i les tensions polítiques al món. Això li conferiria una capacitat d'erigir-se com a altaveu de les necessitats de les persones usuàries per elevar-les a les instàncies corresponents. Per tant, cal que el SAIER estableixi un sistema adequat de recollida de dades que aprofitti el potencial que li confereix el fet de ser la porta d'entrada a la ciutat de la majoria de persones immigrades i refugiades. En la mateixa direcció, es proposa l'obertura d'espais de reflexió entre els professionals del SAIER que transcendeixin la mera atenció i que recullin els sabers que es generen en la pràctica diària, així com les realitats que es detecten. D'aquesta manera, el SAIER podria esdevenir un centre d'investigació-acció en matèria d'immigració i refugi.
- Cal tractar la dimensió estructural del servei, tot valorant la possibilitat de descentralitzar els serveis del SAIER i acostar-los al territori, és a dir, prestar alguns dels serveis en els diferents districtes de la ciutat,

de manera que estiguin el més propers possible de la ciutadania. En relació amb això, cal reforçar la derivació cap als serveis de ciutat, ja que el SAIER està pensat per donar una resposta puntual en un moment concret de la trajectòria migratòria de les persones, però un cop s'han solucionat les problemàtiques específiques que se'ls presenten s'ha de tendir que facin ús dels serveis que té la ciutat per a la ciutadania en general, com una manera d'afavorir-ne la integració i l'autonomia, i no caure en paternalismes.

- Tanmateix, s'obre l'interrogant que planteja el creixement del SAIER. La majoria d'entitats coincideixen en el fet que cal limitar-lo, perquè créixer il·limitadament podria provocar una pèrdua de l'objectiu primer del servei. No obstant això, des d'algunes entitats es creu que podria ser interessant que el servei incorporés altres entitats per tal de donar resposta a algunes necessitats que amb la configuració actual no es poden atendre.
- Quant a funcionament, es detecta la necessitat d'una major coordinació entre les entitats a escala global. Si bé els professionals que formen part del SAIER assumeixen la coordinació amb les altres entitats com una qüestió de casos concrets i, per tant, responen a demandes concretes, fóra positiva una major interlocució entre institucions. La separació del servei en dos edificis diferents, malgrat que és imprescindible i ha millorat molt les condicions de treball, ha minvat la comunicació espontània que es generava pel fet de compartir un mateix espai físic i facilitar els espais de coordinació informal.
- Una de les millors adquirides amb el temps ha estat la disponibilitat d'una aplicació informàtica en què cada entitat pot consultar l'evolució dels casos i saber si hi ha alguna altra entitat que estigui intervenint en el mateix cas. Així mateix, les entitats posseeixen espais de supervisió interna, que garanteixen la prestació d'un servei adequat i en millora constant. En definitiva, un dels reptes de futur passa per la integració del SAIER en un únic espai, mantenint les millors actuals.

EL VALOR AFEGIT DEL SAIER*

Josep Ribera**

Iany 1988, quan es crea el Consell Municipal de Benestar Social s'articulen diversos grups de treball específics, un dels quals és el d'immigrants i refugiats en el qual participo com a expert i n'exerceixo la coordinació al principi. Hi participen entitats grans com Càritas, CCOO, UGT, i altres de més petites. Aquest grup finalitza el seu recorregut quan es crea el Consell Municipal d'Immigració.

Sobretot durant els primers anys, aquest grup resulta molt útil pel fet que les entitats s'informin mútuament, però sobretot perquè l'Ajuntament pugui aprendre de tots els serveis que s'havien estat prestant a la ciutadania a través del teixit social. Hi ha una gran riquesa en l'intercanvi i la proposta que surt en tots els grups des del començament és buscar la coordinació entre el treball de cadascuna de les entitats. En aquell moment, la regidora de Benestar Social, Eulàlia Vintró, proposa la creació d'un punt d'acollida per a persones estrangeres i refugiades en col·laboració amb les entitats que estan treballant al voltant d'aquesta temàtica; és llavors que es crea el conveni del SAIER.

Natura i funcions del SAIER

Considero que el SAIER és el referent d'acollida per a la gent nouvinguda. Això és el resultat de la racionalització adequada de serveis, que a poc a poc ha facilitat la consolidació d'un servei que és fruit de la suma d'esforços de l'Ajuntament de Barcelona amb el teixit social.

El SAIER va introduint millores progressivament, fruit de les reflexions que sorgeixen en les seves reunions internes, però sempre manté l'esperit

amb què va començar; és a dir, buscar la continuïtat i la consolidació en línia amb els seus objectius.

Els trets que, des de la meva perspectiva, són diferencials i fan que el servei pugui ser aplicable en altres indrets deriven del compromís que assumeix un ajuntament democràtic d'afrontar les problemàtiques del refugi i la immigració com a pròpies, amb capacitat de fer-ho en diàleg amb el teixit social, i aportant alhora els recursos necessaris i assumint-ne la responsabilitat. A més a més, aconsegueix fer-ho mantenint l'autonomia d'aquest teixit social, generant una complicitat entre les institucions públiques i les entitats privades sense ànim de lucre mitjançant un diàleg franc i respectuós.

El SAIER té un doble vessant: d'una banda, la de l'atenció, que està ben coberta i funciona correctament; i de l'altra, com a antena de detecció, com a punt potencial de recollida d'informació. Aquesta última no s'està explotant, i seria interessant fer-ho, ja que generaria un context del qual podrien sortir propostes basades en la detecció de realitats concretes per plantejar-les a instàncies més elevades, i també fomentar la creació d'una consciència col·lectiva entorn dels temes d'immigració i refugi. Això permetria oferir la informació a la societat, que és la interessada en darrera instància.

És important remarcar que les entitats que participen en el SAIER generen una gran riquesa en la seva actuació des de la base que no es veu reflectida posteriorment. En aquest sentit, proposo la creació de grups específics en centres especialitzats en migració conjuntament amb les universitats, per tal que això permeti retornar en format d'estudis la reflexió que sorgeix de la riquesa dels interrogants que es plantegen en les activitats que estan portant a terme les entitats dins el SAIER.

Seria interessant generar espais de reflexió conjunta per fer programes de formació amb unes perspectives més àmplies, que transcendeixin l'activitat del dia a dia, i que aquesta reflexió afiori de les mateixes entitats de manera

De cara al futur, crec que cal apostar per la millora en la recollida de dades; alhora que cal posar l'èmfasi en la reflexió conjunta de les persones i entitats que treballen al SAIER respectant l'especificitat de cadaúnc i del que aporta.

que se'n puguin beneficiar. Seria una manera de reconèixer-ne el treball, demostrar-los que el treball que estan fent és útil.

Una visió de futur

De cara al futur, crec que cal apostar per la millora en la recollida de dades; també cal posar l'èmfasi en la reflexió conjunta de les persones i les entitats que treballen al SAIER, respectant l'especificitat de cadascú i del que aporta. Això serviria per plantejar les reformes que siguin necessàries. Entenc que aquesta qüestió és molt més àmplia i que supera el marc del SAIER, però seria una aportació que el SAIER podria fer i aportar al Consell d'Immigració i a tot el procés de canvi de la societat catalana que s'està produint avui dia.

El repte que cal marcar-se és normalitzar la situació de les persones refugiades i immigrades, afavorir-ne la integració i desestigmatitzar col·lectius, tot amb l'objectiu final d'assolir la cohesió social. 

*Transcripció revisada per l'autor d'una conversa de Josep Ribera amb Nèstor Pellicer i Núria Mateu, que va tenir lloc el 4 de febrer de 2010.

**Josep Ribera va ser un dels fundadors d'Agermanament. Fundador i secretari general d'ACSAR. Fundador i director del CIDOB durant més de 30 anys. Medalla d'Or de la Ciutat de Barcelona l'any 2006.

VINT ANYS, UNA MIRADA ENRERE PLENA DE VIVÈNCIES



na de les coses més interessants quan es parla del SAIER és poder recollir anècdotes diverses que han viscut les persones que hi han treballat dia a dia o que n'han estat usuàries.

Testimonis de professionals del SAIER

Quant a les vivències de les persones professionals, se n'ha seleccionat una breu mostra per tal de poder reflectir de prop, d'una manera exemplificadora i palpable, alguns dels moments que es viuen.

Meritxell Balcells, que va estar treballant-hi durant uns anys al servei de l'AMIC, recorda moltes situacions que li han estat especialment gratificant, de les quals descriu les següents: "Svetlana era una noia que venia de l'Europa de l'Est i que va arribar i tenia permís de reagrupament familiar sense treball [...]. Ella era infermera [...]. La demanda que feia era per intentar trobar feina, estava com bloquejada, que no podia, que ho provava, que quan anava a les empreses li deien que no [...]. Llavors a través de Barcelona Activa vam trobar un programa que feien de cambrera de pisos [...]. Com que era una persona molt treballadora, a l'hotel se la van quedar i li van fer el canvi de permís de residència amb treball, i mentrestant vam fer l'homologació del títol [...]. Vam estar fent currículum, vam anar mirant entitats, vam fer contactes... i va contactar amb Sant Joan de Déu i va començar a fer suplències". Temps després, Svetlana li va trucar i li va dir que ja era fixa. També s'havia tret el carnet de conduir, cosa que li donava una major autonomia.

També hi ha la història d'una altra noia, que havia acudit al servei en situació d'irregularitat: "A Aminata la vaig tornar a veure casada, amb una perso-

na que havia conegit al servei, amb un fill i amb una situació laboral que no tenia res a veure”.

Una altra història curiosa és la següent: “Un dia van arribar uns nois del Camerun, que havien passat pel punt informatiu amb l’Eva. Estaven vivint al carrer. ‘Mira si els pots fer un currículum, mirar algun tema laboral’. No tenien hora però vaig dir ‘Els veig ara’, perquè tenia un forat. Vam estar parlant [...] em van preguntar on podien anar per menjar, llavors els vaig donar l’adreça d’unes monges que tenen un menjador darrere de la Plaça Reial, els ho vaig explicar, els ho vaig dibuxar [...]. Al cap de tres setmanes em truquen d’un restaurant ‘que ens han vingut uns nois amb una targeta (del servei), han menjat i quan han acabat ens han ensenyat la targeta i ens han dit que els havíeu dit que aquí podien menjar’. S’havien confós de cuia, ja que ella, per donar-los més referències, en l’explicació els havia dit que on veiessin una cuia a l’hora de dinar, era el menjador. En qualsevol cas, l’encarregat del restaurant li va dir que havien estat molt correctes.

Finalment, Meritxell Balcells també exposa la vivència que va tenir amb “un senyor d’Algèria, de la Cabília, berber, en un moment en què a Algèria hi havia molt conflicte, que va venir i vam començar a parlar, i comences a sintonitzar [...]. Era molt reivindicatiu de la identitat berber [...]. Després em vaig recordar que al calaix —a mi m’agradava molt— tenia un casset d’aquests de cascós, d’un cantant, un cantautor de la Cabília, berber, que es diu Idir i que hi ha una cançó que és molt identitària, i és una cançó preciosa, i la tenia allà i li poso els cascós amb la cançó i es va emocionar i va ser la sensació que havíem connectat per sempre”.

David Casadevall, de l’ICAB, també recorda força situacions que ha viscut al SAIER, tal com ell mateix explica: “Per cada mitja jornada que faig, veig cinc casos, multiplicat per 17 anys o no sé quants en porto, són molts casos, i no tan sols des d’un punt de vista professional, de visió de conjunt del que és l’estrangeria [...] sinó que personalment és curiós, perquè coneixes molta gent, que no hi entaules una amistat però sí que hi has compartit una experiència, de vegades negativa, de vegades positiva... De vegades dir-li a una persona: ‘Mire, le acaban de conceder la nacionalidad’ i que comenci a botar, o conèixer una mare i després els seus fills, que s’han fet grans... perquè amb aquests anys he vist de tot [...]. Et permet una visió humana molt maca”.

Com a cas més concret, conta la història d’“un senyor marroquí, que portava tota la vida aquí [...]. Tenia 60 anys i en portava, jo què sé, 30, i em diu ‘Me han denegado la nacionalidad’ i ‘¿Por qué?’ [...] Hi ha uns requisits, i un d’ells és ‘adaptarse al modo de vida español’ i li deneguen perquè estava casat amb dues dones, la seva dona de tota la vida i després amb una noieta de 20 anys [...] i jo li dic ‘Haga una cosa, vaya al juzgado y se divorcia de una, aunque siga viviendo con ella.’ [...] ‘Pero vea usted, una es la madre de mis hijos, que tiene 62 años como yo, la madre de mis cuatro hijos, y no le va a parecer bien.’ [...] ‘Pues divórciese de la otra.’ [...] ‘La otra tiene 20 años y no me quiero divorciar’”.

Lola Rodríguez, de l’Ajuntament, relata la seva vivència en entrar al SAIER de la manera següent: “Març-abril de l’any 2000, nou del matí. SAIER de Paral·lel 202, planta baixa. Fa poc que tinc l’encàrrec de coordinar el servei. Acabo d’arribar. Em trobo perduda dins d’un mar de caps de molts colors i molts accents diferents. Intento arribar al taulell de recepció, sense èxit. De sobte, una veueta que ve de dalt comença a dir: número 1 azul, número 1 blau, number 1 blue, numero 1 bleu, etc. El mar de caps s’agitava, nota diferents moviments i de sobte una mà alça un magnífic cupó de color blau amb el número 1. Déu meu, penso jo, això ho haurem de canviar!”

Ana del Pino, coordinadora de l’actual Servei d’Informació i Recepció, descriu una situació que va viure una de les professionals del seu equip d’esta manera: “La que recordo va passar fa tot just un parell de dies a una noia de l’equip, que em va explicar que estava molt emocionada i em va dir: ‘¿Sabes lo que me ha pasado? [...] Hoy me ha venido un señor y estaba muy preocupado por su situación laboral, porque es una persona reagrupada y me decía que él necesitaba trabajar porque su familia lo estaba pasando muy mal, y como era una persona reagrupada no podía trabajar, y no sabía cómo hacerlo [...]’. Yo le decía: ‘Escuche señor, escuche’, pero él seguía y seguía, yo le insistía [...] hasta que le paré y le cogí las manos y le dije: ‘Señor, que puede trabajar, ¡que la ley ha cambiado hace muy poco y puede trabajar!’. L’home es va quedar tan emocionat que es va posar a plorar i la va abraçar...”.

Hamid Hilal, del CITE, resumeix d’una manera concreta la diversitat que caracteritza les experiències amb les persones usuàries així: “De anécdotas tenemos de todo, desde gente que se pone violenta a gente que te trae una olla de comida como reconocimiento”.

Sílvia Paüls, del CITE, explica el següent cas: "Recordo el cas d'una dona que era del Marroc, que va venir molt temps [...] una d'aquelles persones que al final jo mateixa hauria tirat la tovallola, pensant que no tindria mai els papers [...]. Feia dos anys que venia, i primer es volia regularitzar per violència de gènere, i quan ho teníem ja quasi tot lligat, llavors ella va tirar enrere la denúncia que tenia contra el seu marit, quan ja teníem la cita amb el Govern [...]. Llavors ella va desaparèixer, després va tornar perquè es volia regularitzar per contracte de treball, i en un moment l'empresària va dir que no [...]. Això ja quan portàvem dos anys i mig, però al final va aconseguir els papers. És un cas d'aquests que l'has seguit durant molt temps, que has vist tota l'evolució de la persona".

Verónica Tomás, de la Creu Roja, descriu així una història que recorda especialment: "És un cas que jo vaig començar l'any 2001, d'un sol·licitant d'asil, de Sierra Leone, i va arribar al despatx perquè un altre usuari meu l'havia recollit del carrer, perquè estava dormint al carrer i li va fer pena i el tenia a la seva habitació. Bé, al final li van denegar l'asil, va estar molt temps en el tràmit, es va convertir en immigrant irregular, va estar treballant sense papers [...]. Vam intentar el tema de la regularització, a la primera no va ser [...] al final va aconseguir els papers. És un noi que ara té 43 o 44 anys, que ha treballat molt, s'ho ha currat molt, i l'any passat, el 2009, va aconseguir reagrupar la seva família: la seva dona i quatre fills. [...] I quan va arribar la seva família va venir aquí amb la seva dona i els seus fills, i jo em vaig emocionar molt perquè era com veure el final d'aquell cas".

Maria José Carretero, del CPNL, explica com va entrar al SAIER: "Des que vaig començar a treballar al CPNL observo que els nostres usuaris volen aprendre català per diferents motius: relacionar-se millor amb la gent, trobar feina, ajudar els seus fills amb els deures d'escola [...] i els usuaris del SAIER no són una excepció en aquest aspecte. Encara que dins de l'acolliment lingüístic no seguim la trajectòria dels nostres usuaris com les altres entitats del SAIER, ja que arriben a la nostra oficina, es matriculen i marxen, som conscients que els estem ajudant a integrar-se dins de la llengua, la cultura i la societat catalanes; però no només fem una tasca administrativa, en nombroses ocasions t'expliquen els seus somnis, neguits, problemes [...]. En aquests moments els escoltes i els hi dones suport humà i psicològic, aleshores t'a-

dones que formes part d'un projecte més important: ajudar a fer realitat l'inici d'una nova vida en un país diferent. Et sents més útil com a professional i com a persona".

Testimonis d'usuaris del SAIER

Pel que fa a les persones usuàries del SAIER, s'han volgut recollir diferents històries de vida i trajectòries migratòries que es reproduïxen a continuació:

Mohamed Obydullah (Bangla Desh). L'Obi, com el coneix habitualment la gent, va arribar a finals de l'any 2007 amb un contracte de treball en origen. En finalitzar la feina que el va portar aquí li ha estat força complicat tornar a trobar una altra feina, cosa que atribueix a diverses causes: la coincidència del seu moment d'arribada amb la irrupció de la crisi econòmica i també el seu desconeixement de les llengües catalana i castellana. Dubta sobre què farà en el futur, però li agrada quedar-se a Barcelona i formar-se en els àmbits que li agraden.

"Soy Mohamed Obydullah, soy de Bangladesh, vine aquí con un contrato de trabajo [...]. La vida es muy complicada, luego busqué trabajo y trabajo. La primera vez que vine al SAIER fue por un paisano, hablé con Consuelo (inserció laboral de l'ACSAR), encontré un trabajo [...]. Quería hacer un curso, para mejorar mi trabajo, estudiar, pero esto también es un poco complicado [...]. A mí me gustaría trabajar en un restaurante, por eso fui a un sitio a hacer un curso de ayudante de cocina [...] pero con el certificado tampoco podía encontrar trabajo [...]. Ahora estoy trabajando en una empresa de limpieza y quiero hacer otro curso o estudiar aquí, para mejorar mi futuro.

Mi primo vive aquí y tiene un amigo que tiene una fábrica en Girona, y me hicieron un contrato de trabajo, vine y estuve trabajando con ellos cuatro meses y medio, y cuando dejé el trabajo vine a Barcelona. [...] Ahora estoy trabajando y viviendo aquí y no quiero moverme a otro sitio, porque aquí hay gente que conozco, estoy viviendo con mi primo.

Quiero hacer alguna cosa que me ayude en mi futuro, quería hacer un curso y estudiar aquí. [...] También soy guitarrista y por eso me gustaría hacer un curso de técnico de sonido o de audiovisual".

Felix Harutyunyan (Armènia). Felix és catedràtic d'enginyeria de camins, canals i ports. Va estar un temps a Moscou exercint la seva professió i va fer cursos de castellà per anar a països com Cuba o Nicaragua, que tenien relació amb la URSS, per ampliar la seva carrera professional. Però va decidir apostar per la seva felicitat personal i va deixar la URSS. Els cursos de castellà li van servir per poder fer la feina que desenvolupa actualment com a traductor d'alemany, rus i armeni a l'ACSAR. Quan va arribar aquí li van recomanar demanar asil, però per a la gent que venia de l'antiga Unió Soviètica era complicat i no li van donar. Ara té la residència permanent.

"Nací en Armenia, que antes estaba en la URSS, y en 1993 decidí abandonar para siempre el país para aprovechar el resto de mi vida como un hombre verdadero, no como un hombre de la URSS, porque a pesar de que no soy comunista sentía que todo era falso en ese país. Decidí venir a Europa para siempre con mis hijos, porque pensaba que si yo no podía vivir una vida verdadera, mis hijos podrían continuar. Gracias a Dios mi hijo mayor está en Alemania, con mi nieto; y mi hijo pequeño está conmigo. Estoy muy feliz, aquí, en España. [...] Yo tengo bronquitis, y si viviera en Alemania ya estaría muerto, con esta enfermedad solo es posible vivir en España. [...] Mi sueño está cumplido."

Estuve muy feliz de encontrarme con Gorka, que en ese momento estaba en el mostrador, con Eva y Mercedes (les tres personas treballaven a l'ACSAR). Estuve hablando para pedir algunas ideas y después para prestar ayuda como traductor. En 2000 venían muchos armenios y rusos, porque había una gran posibilidad de vivir en España e intentaba traducir para ayudar un poquito. Fue en ese tiempo que les conocí, y también a Ana, de Cruz Roja. Me ayudaron mucho. Nunca jamás podré olvidar esa ayuda que me han dado. Empecé a trabajar de traductor el 2003 y hasta ahora.

Ésta es mi historia [...]. Estoy muy contento porque incluso con esta edad puedo aprovechar mis posibilidades y dar ayuda a inmigrantes, y conseguir un poquito de dinero para mí, porque a mi edad no hay que tener mucha esperanza y no puedo aprovechar todo lo que aprovechaba en mi país. Mi cabeza no la aprovecho, aprovecho mi lengua. Con mi enfermedad no puedo funcionar con plenas fuerzas.

En Alemania hay mucha segregación, una vía para extranjeros y una vía para alemanes [...] y la primera vez que vine aquí estaba en la cola con españoles [...].

Los españoles no hacen ninguna diferencia, no existe nacionalismo; por eso elegí Barcelona y porque es una ciudad magnífica. Soy feliz viviendo aquí. Para vivir sólo hay que vivir aquí, entre la gente".

Saleem Maíz (Pakistan). Saleem va tenir uns inicis molt durs quan va arribar aquí fa catorze anys. El van acollir persones de la seva comunitat d'origen, però van abusar de la seva situació d'irregularitat. Quan va aconseguir sortir d'aquest cercle es va trobar amb persones que el van ajudar i actualment se sent plenament integrat i feliç de viure aquí.

"Soy de Pakistán, vine a España, concretamente a Barcelona, en 1996. Cuando vine no sabía ni castellano ni catalán ni nada. Pasé siete meses con mis paisanos [...]. He sufrido bastante [...] pensaba que aún estaba en Pakistán. Se aprovecharon de mi situación. No podía salir fuera, limpiando, preparando comida, y me daban miedo diciéndome 'si te vas fuera te pilla la policía'. Al final fui a una iglesia, por casualidad, yo soy cristiano, y todo el mundo quería hablar conmigo '¿de dónde vienes?, ¿cómo te llamas?, ¿qué te pasa?', y entonces, como yo soy cristiano, tenemos mala situación en Pakistán [...] y la iglesia me mandó para ACSAR, para el SAIER... con Mercedes y con Marina, son gente maravillosa."

Cuando yo vine aquí me querían ayudar, me querían conocer, saber mi situación. Cogían los detalles para poderme ayudar, sobre salud, sobre cómo buscar trabajo, aprender castellano, intentaban mejorar mi vida. Como estaba perseguido en Pakistán me prepararon una solicitud de asilo, lo conseguí.

Con esto me he despabilado y he mejorado mi vida, entonces el SAIER es un apoyo, una vía que me ha guiado. Gracias a Dios, hoy mis hijos están bien integrados, hablan catalán, castellano, con gente local de aquí.

Yo nunca en mi vida he visto racismo aquí en España. La gente es muy amable, quieren conocerte y ayudarte como sea. [...] No he visto rechazo, siempre te quieren recibir, y con 'bona fe'. El SAIER para mí son unas muletas. Con su ayuda yo y mi familia estamos muy felices. Conseguí la nacionalidad española hace cuatro años, somos españoles ahora."

Olga Demina (Rússia). Olga va arribar fa cinc anys fugint d'una mala situació econòmica i buscant noves perspectives de futur per poder desenvolupar-se professionalment. Després d'uns inicis durs, actualment està fent els tràmits per aconseguir l'autorització de residència per arrelament social; desitja que això sigui així i que finalment es pugui dedicar plenament a la logopèdia, que és la seva passió professional.

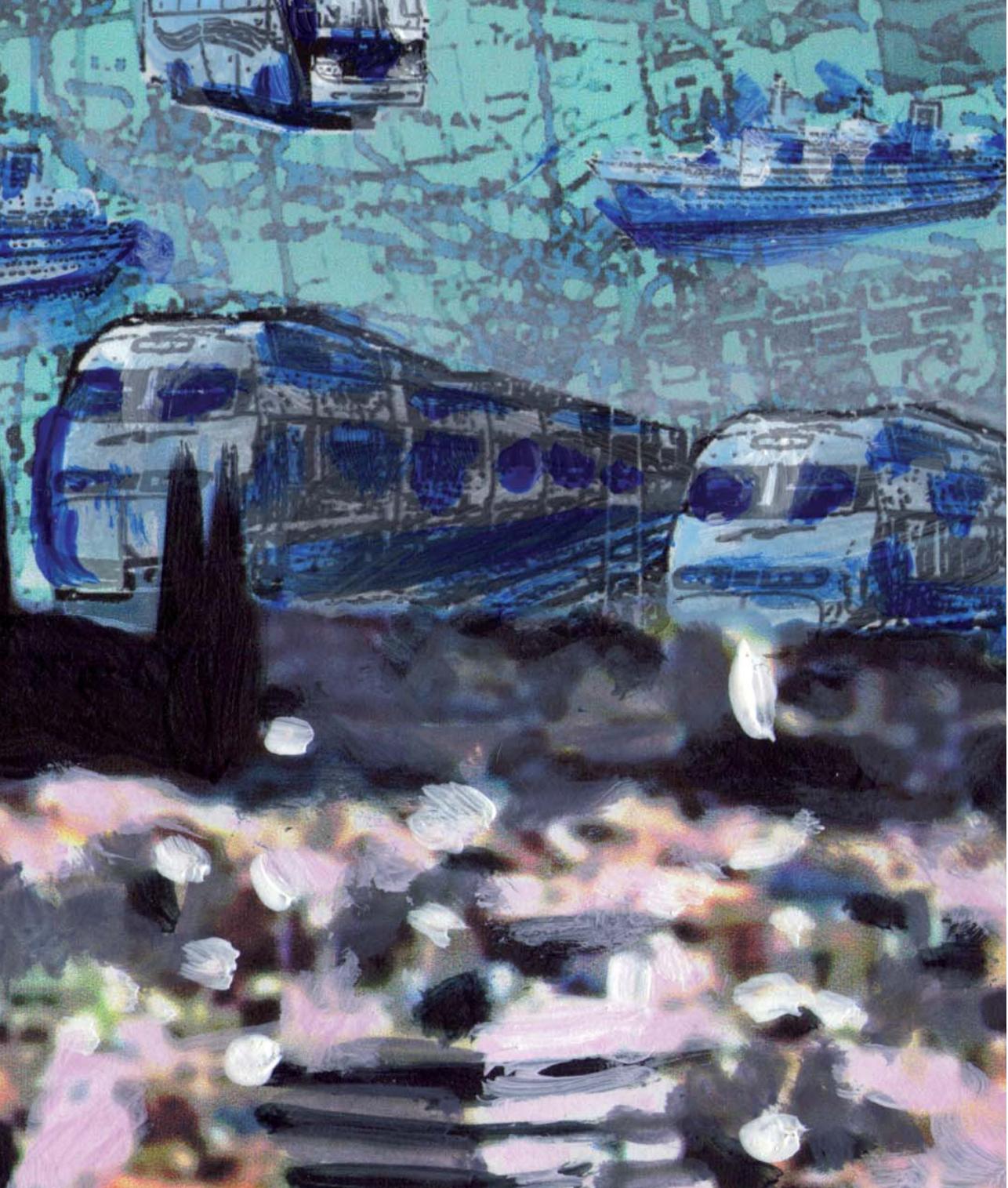
"No tengo nada especial que contar, mi historia no es famosa, creo que es una historia gris, normal, como la de todo el mundo; hay cosas bonitas y feas que pasan a cualquier persona. Vine a España hace cinco años. Compré un billete en la agencia de viajes y pasé cinco días en tren y autobús. En la agencia de viajes me enseñaron muchos países que yo podía elegir, y pensaba, mejor un país de sol, dónde haya mar, flores [...]"; soy un poco romántica [...] y elegí Barcelona; mi corazón me dijo que Barcelona.

Vine para solucionar los problemas que tenía en Rusia. La economía es muy baja, y para una parte pagan muy bien y para otra parte casi no pagan. Yo soy logopeda, y trabajaba en un colegio con los niños y ganaba muy poco. Necesitaba solucionar mis problemas y pensé qué hacer [...] y busqué información sobre qué podía ganar fuera de mi país.

Empecé como mucha gente con trabajos feos, en negro, como interina, y luego, poco a poco, fui aprendiendo el idioma y fueron pasando cosas [...]. He conocido a gente buena y mala. Cuando vine encontré a gente aprovechada, me engañaron, me robaron dinero [...] pero con el tiempo, aprendiendo el idioma, yo puedo responder bien y es más fácil vivir. Ahora encuentro a más personas que me ayudan.

Ahora tengo suerte que trabajo en un colegio ruso de logopeda otra vez, pero aún sigo haciendo una parte de limpieza que espero terminar pronto, y trabajar con los niños. Hablando con las personas siempre preguntas cómo te puedes legalizar y alguien de mis amigos o conocidos me dijo que podía pedir aquí el arraigo social gratis [...]. La historia es larguísima, llevo casi dos años, pero ahora termino, creo... Pero espero, porque siempre hay obstáculos.

Ésta es mi historia, parece muy corta pero cuando haces, haces y haces, parece que no termina nunca. Planifico quedarme, pero la vida es más complicada e inteligente que las personas, entonces no sé... Como Dios quiera".



ANNEXES

Dades sobre l'evolució de la immigració a Barcelona
Cronologia i dades sobre el SAIER

Dades sobre l'evolució de la immigració a Barcelona**Des dels inicis del SAIER el 1990**

El 1990, en els inicis del treball del SAIER, la ciutat de Barcelona rebia prop de 1.300 noves persones immigrades cada any; vint anys després se n'acollien gairebé 59.500 (2008). Aquest extraordinari augment de l'arribada de població immigrada ha generat noves i creixents demandes socials a les quals, el SAIER també s'ha hagut d'adaptar.

Nombre de persones arribades per any					
	1990	1994	2000	2004	2008
Barcelona	1.280	729	1.636	48.864	59.493
Catalunya	5.027	5.361	33.933	154.131	176.613
Espanya	-	34.123	362.468	684.561	726.009

Font: Institut d'Estadística de Catalunya

Bona part d'aquesta població nouvinguda s'ha acabat convertint en població resident a la nostra ciutat. Actualment a Barcelona hi viuen prop de 295.000 persones estrangeres, xifra que suposa el 18,10% de la població resident a la ciutat comtal. Al conjunt de Catalunya, aquesta proporció es troba per sota del 16% i a l'Estat espanyol baixa fins al 12,6 punts per sota de Barcelona.

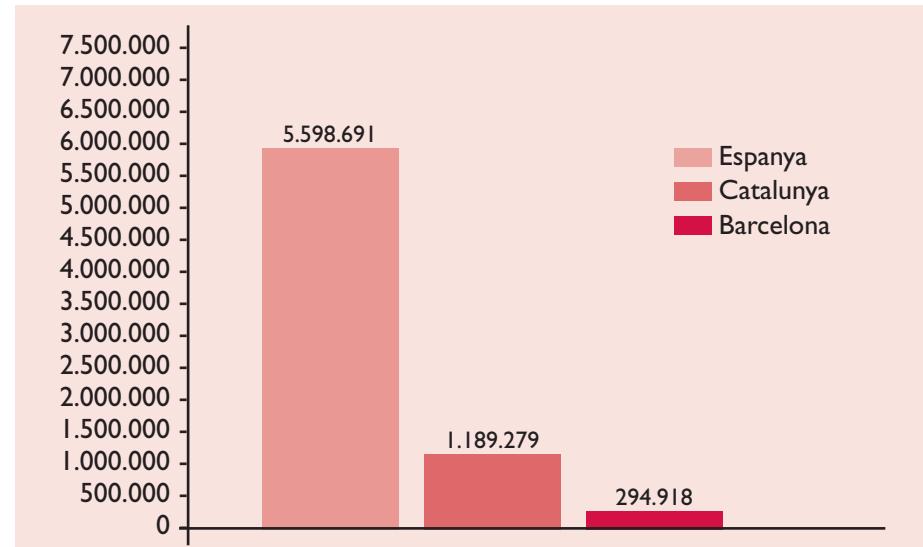
Aquesta proporció ha anat creixent al llarg del temps, ja que a Barcelona l'any 2001 (primer any en què, a través del cens, es fa un recompte estadístic institucional de la població immigrada a la ciutat) es constata la presència de menys d'un 5% de població estrangera. Així doncs, en 8 anys la població estrangera s'ha gairebé quadruplicat.

Percentatge de població resident estrangera, 1981 - 2009

	1981	1991	2000	2009
Barcelona (1)	-	-	4,90	18,10
Catalunya (2)	-	1,00	4,18	15,91
Espanya (2)	0,52	0,91	3,33	12,00

Fonts: (1) Departament d'Estadística, Ajuntament de Barcelona, dades a gener de cada any.
(2) Observatorio permanente de la inmigración, Ministerio de Trabajo e Inmigración, dades de persones estrangeres amb permís de residència a 31 de desembre de cada any.

En volum de persones, Barcelona acull, avui dia, la quarta part de la immigració de tot Catalunya. Aquesta proporció s'ha mantingut des de l'any 2001, si bé amb variacions anuals.

Proporció de població immigrada a Barcelona, respecte de Catalunya i Espanya, 2009

Font: Institut d'Estadística de Catalunya

Per nacionalitats, gairebé la meitat de la població immigrada (46%) prové del continent americà, que alhora ha estat l'origen que ha contribuït en major mesura a l'augment de la immigració.

Població segons nacionalitat, 2001 i 2008						
Any	Resta UE	Resta Europa	Àfrica	Amèrica	Àsia i Oceania	TOTAL
2001	15.087	5.689	10.684	23.004	13.942	136.248
2008	57.704	11.541	16.157	106.176	39.239	230.817
Increment 2001-2008	282,48%	102,86%	51,23%	361,55%	181,44%	69,41%

Fonts: 2001: Idescat, a partir del Cens de població i habitatges de l'INE
2008: Departament d'Estadística, Ajuntament de Barcelona

Nota: l'any 1991 la Unió Europea estava formada per 15 països, l'any 2008 està formada per 27.

Nota metodològica:

L'estadística de moviments migratoris es basa en les declaracions de la ciutadania, que fan constar els canvis de municipi de residència (altres i baixes) en el padró municipal d'habitants (els anys padronals no s'explota aquesta informació). Aquesta estadística es recull en la butxaca de variacions residencials que ha d'omplir tota la ciutadania que canvia de municipi de residència. Des de l'any 2005, l'Enquesta de Variacions Residencials (EVR) aporta informació sobre les emigracions a l'exterior. A partir de l'any 2006, una part de les emigracions a l'exterior que registra l'EVR correspon a baixes per caducitat. Aquestes baixes sorgeixen com a conseqüència de la modificació legislativa introduïda per la Llei orgànica 14/2003 d'estrangeria, a la Llei 7/1985 Reguladora de les Bases de Règim local, que estableix que les persones estrangeres no comunitàries sense autorització de residència permanent tenen l'obligació de renovar la seva inscripció padronal cada dos anys. En cas que aquesta renovació no es dugui a terme els ajuntaments han de declarar la caducitat de la inscripció.

Cronologia i dades sobre el SAIER

La realitat i l'evolució del SAIER es dibuixa amb força amb algunes dades i magnituds prou explícites, com ara un breu quadre cronològic de les seves principals etapes, l'augment del nombre d'usuaris des de la seva creació i l'aportació pressupostària que al llarg d'aquests anys l'Ajuntament de Barcelona hi ha dedicat.

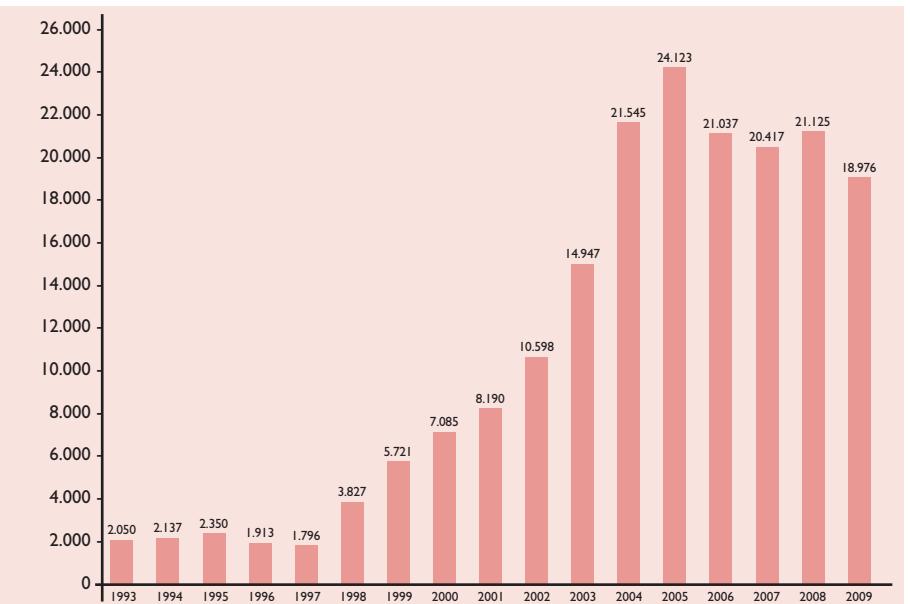
També cal valorar l'evolució del nombre de treballadors del SAIER. Si en els seus inicis i amb les primeres entitats que el feren possible eren unes deu persones, l'increment del nombre d'usuaris i la incorporació de noves entitats ha portat fins els aproximadament seixanta treballadors actuals.

Cronologia			
Any	Estat immigració	Polítiques Ajuntament	Fites SAIER
1985	Aprovació de la Ley Orgánica 7/1985 sobre los derechos y libertades de los extranjeros en España / Regularització		
1988		Creació del Consell Municipal de Benestar Social, en el qual hi havia el Grup de Refugiats i Estrangers	
1989			Creació del Punt Informatiu per a Estrangers i Refugiats, amb ACSAR i Creu Roja
1991	Aprovació de la Resolució-Acord sobre la regularització de persones treballadores estrangeres, per part del Consell de Ministres arran d'una proposició no de llei aprovada pel Congrés dels Diputats / Regularització		Signatura del primer conveni del SAIER, amb ACSAR, Creu Roja, el CITE i l'ICAB

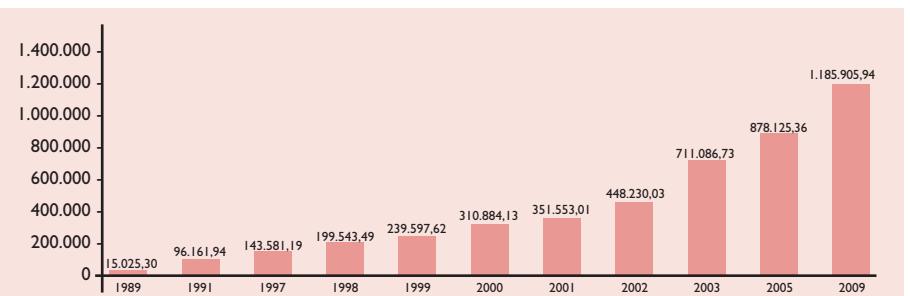
Cronologia			
Any	Estat immigració	Polítiques Ajuntament	Fites SAIER
1992	Tancament d'immigrants en una església de la Meridiana i manifestació massiva de rebuig al racisme a la qual s'adhereixen la majoria d'entitats de Barcelona		
1993	Aprovació del primer Pla Inter-departamental per a la Immigració d'àmbit català		
1996	Regularització		
1997		Aprovació del Pla de la Interculturalitat i creació Consell Municipal de la Immigració	
1998			Incorporació d'AMIC al conveni del SAIER
1999			
2000	Regularització i ocupació reivindicativa de la Plaça Catalunya per part de persones immigrades		
2001		Constitució de la Comissió Política d'Immigració de l'Ajuntament de Barcelona	

Cronologia			
Any	Estat immigració	Polítiques Ajuntament	Fites SAIER
2002		Aprovació del Pla Municipal d'Immigració	Incorporació del CPNL al SAIER, dotació d'un Servei d'Informació i Recepció especialitzat i ampliació del servei al c/Font Honrada, 10
2003			
2004			
2005	Procés de regularització extraordinària promogut pel Govern de l'Estat	Incorporació de l'experiència del Grup de Treball de Refugiats i Estrangers al Consell Municipal d'Immigració	
2006			Contractació d'ABD per a la coordinació del Servei d'Informació i Recepció
2007		Creació de la figura del Comissionat de l'Alcaldia per Immigració i Diàleg Intercultural	
2008		Aprovació del Pla de Treball per a la Immigració 2008-2011	
2009		Posada en marxa del Pla Barcelona Interculturalitat	Incorporació del CPNL al conveni del SAIER

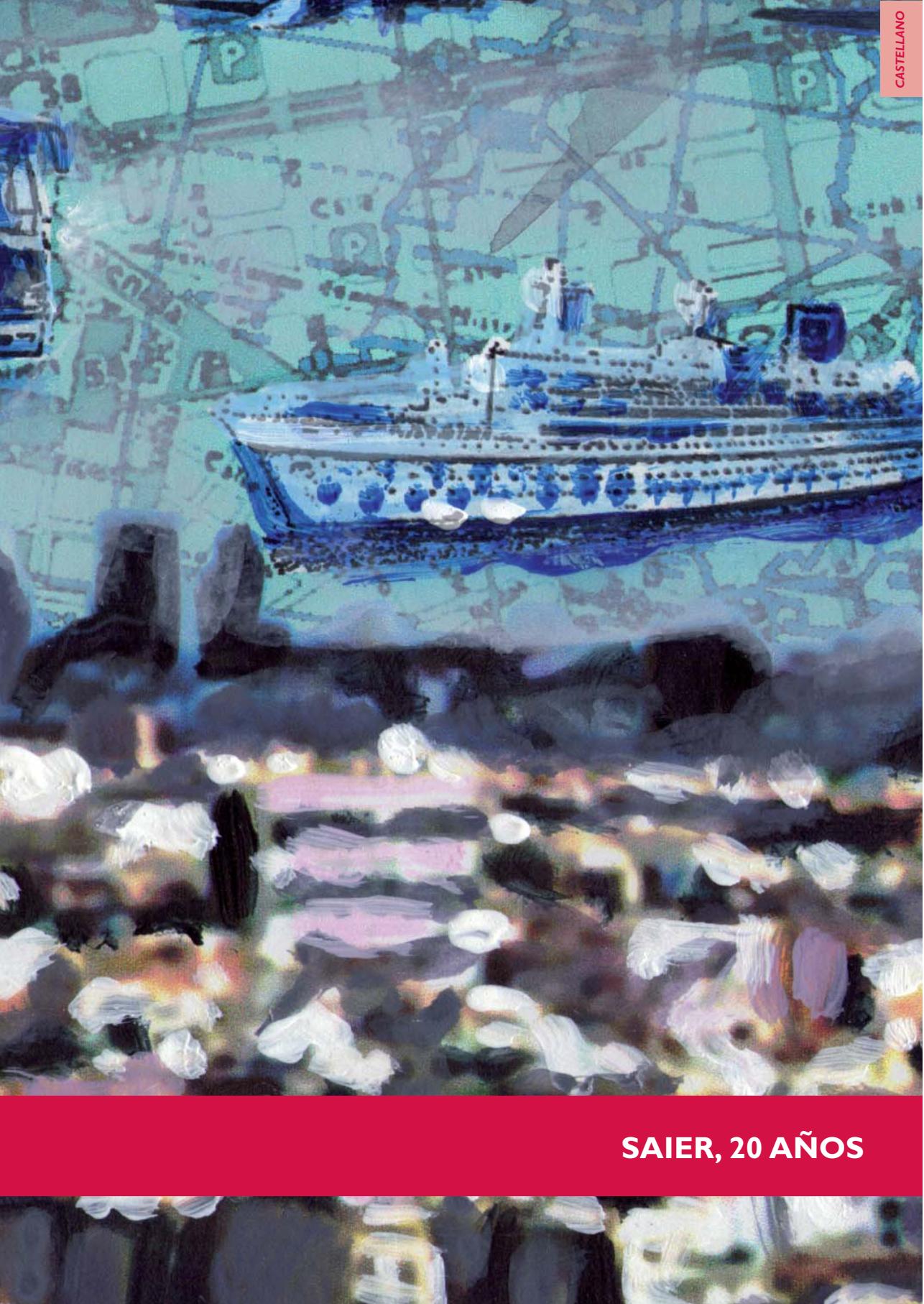
Font: ASiC / Ajuntament de Barcelona

Evolució de les persones ateses per al SAIER 1992-2009

Font: ASiC / Ajuntament de Barcelona

Evolució del pressupost pel SAIER 1989 – 2009

Font: ASiC / Ajuntament de Barcelona



SAIER, 20 AÑOS

JORDI HEREU
Alcalde de Barcelona

Barcelona, como ciudad europea y mediterránea, surgió del contacto histórico entre pueblos y culturas diversas, ha demostrado ser durante toda su historia una ciudad abierta, integradora y plural.

En los últimos 10 años, el flujo migratorio se ha incrementado y han llegado a la ciudad miles de personas de procedencia y perfiles muy diferentes. El contenido de esta publicación nos muestra cómo el gobierno local y las entidades que integran el Servicio de Atención a las Personas Inmigrantes, Extranjeros y Refugiados (SAIER) han trabajado durante 20 años para la integración, la convivencia, la acogida, la inserción social y laboral, la corresponsabilidad y la cohesión social de los inmigrantes y refugiados.

La implicación y la labor del SAIER ha sido pues, encomiable; y lo ha sido gracias al compromiso de la ciudad con el fenómeno migratorio, a la apuesta por un modelo que busca el equilibrio entre la diversidad cultural y la cohesión social, poniendo énfasis en la acogida, elemento clave de entrada inicial del proceso.

Como destaca Ricard Zapata, "la llegada de la población inmigrada ha de gestionarse a través de políticas de previsión y de anticipación. La primera imagen, el primer contacto que una persona recibe y las primeras relaciones que establece con la sociedad donde se ha instalado condicionarán su visión del lugar de llegada, su grado de integración y la plena incorporación social de dicha persona en el país".

Hemos de felicitarnos todos por este 20º aniversario, pero sobre todo quiero agradecer a las entidades que gestionan este servicio municipal (ACSAR, CITE, ICAB, CRUZ ROJA, AMIC, CPLN y ABD) su dedicación y el esmerado trabajo desarrollado a favor de la integración de todas estas personas, así como su capacidad para adaptar el servicio a las nuevas situaciones y realidades. Desde estas líneas, les animo a continuar con su contribución ya que constituyen una pieza clave en la consolidación del modelo intercultural de la ciudad, y representan el primer contacto de los inmigrantes, extranjeros y refugiados con nuestro patrimonio cultural.

Barcelona ha tenido la oportunidad, precisamente gracias al aumento de la diversidad sociocultural, de aprender y conocer otras formas de ver y vivir la realidad que nos rodea. El reconocimiento de estas diferencias, basado en la igualdad y asentado sobre la base

de unos valores cívicos comunes, ha de ser nuestro proyecto colectivo compartido por y para todos. Precisamente por esta razón se aprobó el Plan Barcelona Interculturalidad, que reconoce la diversidad como un potencial creativo e innovador. Un plan que destaca los aspectos que nos unen, que da importancia a una interacción que facilita el conocimiento y el intercambio, y que nos permite vivir y convivir juntos en una Barcelona cohesionada y plural, con oportunidades para todos, para los que ya estaban y para los recién llegados. "El Plan Barcelona Interculturalidad –advierte Daniel de Torres– exige la implicación activa del conjunto del gobierno y también de la ciudadanía".

Con esta apuesta por un modelo de atención social y de acogida a las personas inmigrantes sin segmentaciones ni exclusiones, nació, ahora hace 20 años, el SAIER. Su creación, en un momento en el que todavía no llegaban muchos extranjeros, pasó a ser, sin duda, una de las iniciativas más innovadoras y pioneras de la época. Su papel fue clave y es clave, no sólo para garantizar la cohesión y la convivencia, sino porque aprovecha la diversidad como elemento de enriquecimiento cultural y como activo estratégico de competitividad y desarrollo de la ciudad.

"Barcelona –observa Eulàlia Vintró– no ha dejado de ser gobernada por la izquierda porque no ha sido gobernada por una sola fuerza política y, por lo tanto, cuenta con una cultura de la cooperación, del diálogo y del consenso que constituye un activo político democrático de primer orden. Es en este contexto en el que debe situarse la creación y consolidación del SAIER".

Barcelona, con una trayectoria histórica abierta al mundo, defensora de la democracia, facilitadora de intercambios culturales, solidaria y comprometida, tiene en este servicio un elemento estratégico de primer orden para establecer políticas de inclusión y para articular los objetivos de igualdad con los valores de la diversidad y la identidad. Políticas encaminadas a normalizar la situación de las personas refugiadas e inmigradas, generadoras de cohesión social, y que han de ocupar el centro estratégico de la agenda de los gobiernos locales de este siglo.

El SAIER ha sido y es importante. Y lo continuará siendo para hacer de Barcelona la ciudad donde, como todos y todas deseamos, se pueda vivir en plenitud y armonía. Es por ello que, con toda probabilidad y como apunta Ricard Gomà, "en los próximos años, el SAIER debería reinventarse –sobre bases sólidas y de continuidad en cuanto a valores y a formas de actuar– para hacer frente a las realidades emergentes y a las nuevas exigencias".

**INCLUSIÓN Y CONVIVENCIA:
LA BARCELONA INTERCULTURAL**

Ricard Gomà
Teniente de alcalde
de Acción Social y Ciudadanía

Debía de ser el año 2002 o 2003, periodo en el que se inició el ciclo migratorio al que hemos asistido a lo largo de la última década, cuando en una clase de la Facultad de Ciencias Políticas de la UAB debatía con mis alumnos el fenómeno de la diversidad y las políticas públicas para gestionarlo. Pregunté a los estudiantes nacidos en Barcelona cuántos tenían a sus cuatro abuelos de origen barcelonés: apenas 5 o 6 alumnos, de los más de 50 que había en la clase, levantaron la mano. Lógico. Barcelona ha sido históricamente una ciudad de acogida. A lo largo del siglo XX, en un primer lugar, llegaron jóvenes y familias procedentes de las comarcas rurales de Cataluña y Aragón. Después la gente que venía del sur peninsular a bordo de aquel *Sevillano*, el tren que traía diariamente alrededor de 500 inmigrantes a la Estación de Francia. Y ahora, ya en pleno siglo XXI, la acogida se ha globalizado: han llegado personas del norte de África, de los países subsaharianos, de Asia, del este de Europa, de América Latina y de los países de nuestro entorno.

La Barcelona que afronta la segunda década del siglo XXI es el resultado de todo esto. Una ciudad tejida a partir de la extraordinaria contribución de diversidad de procedencias, bagajes culturales, memorias y lenguas. Un mosaico de acentos y de colores que se expresa en cada esquina, barrio a barrio. Diferencias que en la actualidad constituyen uno de los principales factores de enriquecimiento humano y cultural, de la dinamización sociodemográfica y de la prosperidad económica de Barcelona. La ciudad que ha sabido acoger, también ha sabido construir dinámicas de convivencia y mestizaje. Esta mezcla cotidiana, cultural, lingüística, afectiva y emocional ha ganado la partida a las pautas más segregadoras que han predominado en otros lugares. Todo ello no se ha hecho sin problemas ni complejidades, a veces difíciles de abordar. Además, se ha desarrollado bajo marcos normativos generales a menudo adversos. Y ahora el futuro se presenta cargado de desafíos.

He intentado sintetizar en estas primeras líneas el conjunto de ideas que me gustaría desarro-

llar a continuación: la década de la acogida global; la decisión de Barcelona de optar por el modelo intercultural; las políticas públicas que le van dando forma; el papel del SAIER como principal herramienta de las políticas locales de acogida; y algunos elementos de reflexión de cara a los próximos años.

La década de la acogida global

En el año 2000, solamente el 3,5% de las personas empadronadas en Barcelona, unas 50.000, era de origen extranjero. El 1 de enero del 2010 esta cifra alcanzaba las 290.000 personas, rozando el 18% de los habitantes de la ciudad. Es una cifra equiparable –incluso inferior– a la de otras grandes ciudades europeas (Viena, Frankfurt, Ámsterdam, Birmingham, Lyon...), pero con algunos rasgos específicos de carácter cualitativo. Destacaría cuatro. En primer lugar, el ritmo de llegada ha sido intenso y concentrado en el tiempo. Dentro del marco europeo, era extraño que a principios del siglo XXI, Barcelona apenas se hubiese incorporado a la dinámica de la diversificación cultural urbana. En diez años, este hecho se ha desarrollado completamente. En segundo lugar, la población recién llegada presenta una pluralidad de procedencias y por tanto una heterogeneidad cultural superior a la que se da en muchas otras ciudades. En Londres, París o Lisboa, por ejemplo, la inmigración tiene mucho que ver con los antiguos dominios coloniales. En Barcelona no existe una pauta predominante, aunque la dinámica de llegada de personas latinoamericanas ha sido la más importante. En tercer lugar, las pautas de asentamiento territorial de los recién llegados a Barcelona también se han ido diversificando. Ningún distrito de la ciudad ha acabado funcionando como un espacio urbano especializado de acogida. Es verdad que Ciutat Vella sigue estando claramente por encima de la media, sin embargo el Eixample ya es el distrito con mayor número de personas de origen extranjero y el resto de distritos se sitúa muy cerca de la media global de la ciudad. Finalmente, estamos hablando de una población mayoritariamente joven, dinámica y con altos niveles de formación en muchos casos. No se trata de los sectores más excluidos de los países del sur que emigran, ya que éstos no tienen la capacidad de hacerlo. En síntesis, Barcelona presenta hoy un tejido humano diverso, todavía en proceso de consolidación de proyectos vitales, heterogéneos, distribuido en el conjunto de la ciudad y con gran capacidad de contribución en el

terreno de la dinamización demográfica y económica.

Explorando la práctica del interculturalismo en Barcelona

Esta diversidad puede gestionarse desde valores, modelos y políticas públicas igualmente diversas. En Europa, a grandes rasgos, se han desplegado tres grandes opciones, definidas en función de parámetros sociales, culturales y de ciudadanía. El *modelo francés de la asimilación* ha subrayado la cohesión social y el acceso a los derechos políticos, pero a costa de la ausencia de reconocimiento del pluralismo cultural. El *modelo anglosajón de las minorías* ha mantenido vías abiertas de acceso a la ciudadanía y ha sabido respetar la diversidad, aunque con pautas de segmentación social persistentes. Finalmente, el *modelo alemán de los Gastarbeiter* (trabajadores invitados) ha fomentado la inclusión y ha reconocido las diferencias, pero ha mantenido barreras muy claras de exclusión en el terreno del acceso a la ciudadanía y a los derechos políticos. Estos tres modelos requieren a estas alturas de profundos procesos de revisión.

En Barcelona hemos optado por explorar otro modelo: el interculturalismo. Un marco de trabajo y de aprendizaje colectivo definido por la voluntad de generar al mismo tiempo condiciones de inclusión y de reconocimiento. En otras palabras, una ciudad que quiere construir la igualdad social sobre el respeto y la integración de las diferencias culturales. Y lo que todavía es más importante, sin coexistencias en paralelo: a través de marcos y reglas de juego consensuadas que posibiliten la interacción positiva, la convivencia, el intercambio cotidiano y el mestizaje. No es fácil, pero lo estamos poniendo en práctica y en gran medida lo estamos logrando. Algunos marcos legales estatales y europeos no nos ayudan. Es necesario revisar algunas leyes para hacer efectivo el derecho de voto de todos los residentes. Asimismo debería modificarse a fondo la directiva europea que pone en riesgo algunos derechos básicos de las personas migrantes en situación irregular. En fin, se requieren apoyos más decididos de los gobiernos estatales y nacionales en las políticas locales de acogida y de gestión de la diversidad. En Barcelona, el modelo intercultural afronta además un desafío específico. Articularse sobre la base de hacer del catalán –la única lengua a la vez oficial y propia– la lengua compartida de

vertebración de la diversidad. La lengua de la cohesión y de las oportunidades. Conocida y usada por todos, como esfera lingüística común, compatible con la doble oficialidad y con el pluralismo de lenguas presentes en el día a día de la ciudad.

El SAIER: el espacio de acogida en el marco de las políticas de inmigración

Sin embargo, la Barcelona intercultural necesita instrumentos que la impulsen, que hagan posible su traducción cotidiana en hechos y dinámicas de cohesión, respeto y convivencia. En Barcelona hemos ido trabajando en un conjunto de políticas concretas de gestión de la acogida y de la diversidad coherentes con los valores y los criterios del interculturalismo. Destacaría las siguientes: a) la elaboración y la aprobación de un Plan de Trabajo sobre Inmigración y de un Plan de Interculturalidad de Barcelona, con la máxima voluntad de participación social y de consenso político; b) la adaptación del conjunto de los servicios públicos a la atención de la diversidad para garantizar el acceso igualitario y normalizado de todos a redes compartidas y no segmentadas (educación, salud, servicios sociales, vivienda, ocupación); c) el despliegue proactivo de servicios de apoyo a los procesos de reagrupamiento familiar, integración social y empadronamiento de todas las personas; d) el mantenimiento de políticas concretas de apoyo a los procesos de acogida a través del SAIER, de los programas de bienvenida y de la articulación de redes comunitarias y asociativas; e) el fortalecimiento de la mediación intercultural (interpersonal, vecinal y comunitaria); f) la priorización de la convivencia intercultural como eje definidor de los planes de desarrollo comunitario.

Dentro del conjunto de políticas y servicios, el SAIER ha realizado un papel fundamental durante sus veinte largos años de existencia. Este libro está dedicado precisamente a reflexionar sobre ello y a explicarlo en profundidad. No me toca a mí aportar aquí elementos substantivos, pero no quiero dejar de destacar algunas cosas. Por una parte, mi sincero reconocimiento y agradecimiento a todas las personas que han hecho posible el SAIER desde 1989 hasta hoy. Al conjunto de técnicos, personas voluntarias y responsables políticos vinculados directamente a la aventura y al objetivo de trabajar con una tenacidad, disposición, capacidades profesionales y humanas extraordinarias para hacer un SAIER cada día

mejor. Por otra parte, hay que decir que el SAIER no sólo ha sido y es un servicio de alta calidad, sino que ha ido generando y participando de una cultura de acogida caracterizada por el trabajo en red, la corresponsabilidad, la creatividad social, la empatía con trayectorias humanas a menudo vulnerables y complicadas y la adhesión sin fisuras a los derechos humanos.

Compromiso de presente y de futuro: un SAIER más fuerte y dinámico para una Barcelona intercultural

Finalmente, quiero expresar un compromiso en términos personales y políticos. Eulàlia Vintró (entre 1989 y 1999) y Núria Carrera (entre 1999 y 2003) me han precedido en la asunción de responsabilidades políticas sobre el SAIER. Ambas en el marco de un trabajo de carácter colectivo, han contribuido a darle continuidad y fortaleza. Me siento enteramente comprometido con el presente y el futuro del SAIER. A lo largo de los últimos siete años hemos reforzado sustancialmente los recursos económicos y los profesionales, así como a las entidades y a su plataforma de servicios. En los próximos años, el SAIER debería reinventarse –sobre bases sólidas y de continuidad en cuanto a valores y a formas de actuar– para hacer frente a las realidades emergentes y a las nuevas exigencias. El ciclo migratorio 2000-2010 dará paso a pautas más estables. Sin embargo, el reto de un SAIER sólido, con capacidad de atender y proporcionar apoyo a todas las trayectorias vitales de asentamiento en nuestra ciudad y de fomentar unas condiciones de igualdad para hacer efectiva la Barcelona intercultural, se irá expresando con intensidad y fuerza en los próximos años. Entre todas y todos, Ayuntamiento y entidades, haremos un SAIER más fuerte y dinámico. Heredero de dos décadas de trabajo bien hecho. Y con plena confianza y coraje colectivo para ser protagonista del proyecto de una Barcelona diversa, inclusiva y solidaria.

EL SAIER, PIEZA CLAVE DEL MODELO INTERCULTURAL DE BARCELONA

Daniel de Torres

Comisionado de la Alcaldía para la Inmigración y el Diálogo Intercultural

El crecimiento demográfico de Barcelona a lo largo de su historia se explica en gran parte por el fenómeno de la inmigración. Si nos fijamos en los últimos cien años, observamos que la ciudad inicia el siglo XX con más de medio millón de habitantes, de los cuales un 21% había nacido fuera de Cataluña. Entre 1920 y 1930 la población aumentó en un 40% y alcanzó el millón de habitantes, mientras que las olas migratorias procedentes de otras zonas de España a partir de la década de los cincuenta tuvieron como consecuencia que la población de Barcelona llegase en 1975 a 1.755.000 personas, de las cuales el 44% había nacido fuera de Cataluña.

A partir de finales del siglo pasado, pero sobre todo durante la primera década del actual, hemos vivido una nueva ola migratoria que, a diferencia de las anteriores, se ha caracterizado por la enorme diversidad de orígenes y perfiles sociales de los nuevos barceloneses. Si en enero del año 2000 los extranjeros que residían en Barcelona suponían el 3,5% del total de la población, en enero de 2010 este porcentaje ya representaba el 17,6%.

Olas migratorias y políticas de acogida

Para poder analizar aquellas políticas que, desde el Ayuntamiento, se han impulsado con el objetivo de acoger a estas personas y garantizar la convivencia y la cohesión social, es importante destacar algunas diferencias entre los últimos períodos migratorios.

La llegada de inmigrantes a partir de la segunda mitad del siglo pasado tuvo lugar en un contexto marcado por la posguerra y la dictadura, así como por la carencia de servicios, infraestructuras y viviendas para poder acoger a esta población en condiciones. Las barracas y la infra-vivienda son consecuencia de esta precariedad y la promoción pública de polígonos de viviendas en la periferia urbana supuso la creación de barrios enteros en los que se concentraban los nuevos barceloneses.

Con la llegada de la democracia, las prioridades de la acción política se centraron en la mejora de la calidad del entorno urbano y del espacio público, en la construcción de infraestructuras básicas, equipamientos y servicios públicos en los barrios que permitieron mejorar las condiciones de vida y garantizar la cohesión social. El tejido asociativo, los movimientos vecinales y otros espacios sociales y culturales de participación informal y popular han resultado claves en ese proceso de socialización.

A diferencia de aquella etapa, la llegada de inmigrantes de todo el mundo que hemos vivido en la última década ha tenido lugar en un contexto muy diferente, marcado por la consolidación de la democracia, por un crecimiento económico sostenido que ha tocado techo con la crisis actual, por el desarrollo del Estado del bienestar y por los resultados de treinta años de políticas progresistas impulsadas desde el Ayuntamiento de Barcelona. Esto ha hecho que la realidad de los barrios en los que se ha ido asentando la nueva inmigración sea mucho mejor que la de hace cincuenta años. Tan sólo hemos de comparar la calidad del espacio público de estos barrios o el número de centros cívicos, bibliotecas, hogares de jubilados, CAP, centros deportivos, culturales o de servicios sociales que se encuentran repartidos por toda la ciudad.

Sin embargo, este nuevo periodo también cuenta con características que lo hacen más complejo que los anteriores. La internacionalización de la inmigración ha supuesto un aumento notable de la diversidad sociocultural de una ciudad ya de por sí compleja y plural. La diversidad de procedencias, de lenguas, de costumbres, de valores y de creencias, pero también de la situación administrativa, en muchos casos “irregular” de los nuevos ciudadanos, ha planteado nuevas complejidades para la integración y la convivencia, además de nuevos riesgos de segregación y de fragmentación social.

Tener en cuenta estas diferencias es importante para entender mejor la evolución de las políticas orientadas a favorecer la integración y el acogimiento de los nuevos residentes. Mientras que en el pasado la prioridad consistía en dotar a la ciudad con los equipamientos y los servicios básicos, en los últimos años podemos empezar a hablar propiamente de políticas de inmigración, centradas sobre todo en la acogida, en la adaptación y la

mejora de servicios, así como en políticas para fomentar la convivencia y la participación de los nuevos residentes.

Por este motivo, la creación en el año 1989 del SAIER fue, sin duda, una de las iniciativas más innovadoras y pioneras de la época, ya que se creó en un momento en el que la llegada de extranjeros todavía no era relevante. El SAIER respondía sobre todo a la necesidad de reforzar la atención a las personas refugiadas y a los solicitantes de asilo, y fue el resultado de la colaboración entre el Ayuntamiento y las principales entidades que ya trabajaban en este ámbito. Seguramente, muy pocas personas podían imaginar en aquella época el papel fundamental que ejercería el SAIER unos años después, cuando se constituiría como el pilar de la estrategia de acogida de la ciudad ante la llegada de miles de personas procedentes de todo el mundo.

La inmigración, un asunto primordial para la ciudad

A finales de la década de los noventa se impulsaron algunas iniciativas que mostraron la convicción del Ayuntamiento de que la inmigración sería un asunto primordial en el futuro inmediato de la ciudad. En el año 1997 se elaboró un primer Plan Municipal de Interculturalidad y se creó el Consejo Municipal de Inmigración, el órgano consultivo y de participación de las principales entidades de inmigrantes de la ciudad. Sin embargo, no sería hasta 2002, con la aprobación del Plan Municipal para la Inmigración, cuando el Ayuntamiento definió una primera estrategia global para abordar las complejidades que planteaba la llegada de la nueva inmigración. Este Plan definió los principios sobre los que se basaría la estrategia política del Ayuntamiento en materia de inmigración. En primer lugar, se logró un consenso entre todos los partidos políticos, que aprobaron por unanimidad este Plan, un consenso que se renovaría en 2008 con la aprobación del Plan de Trabajo de Inmigración 2008-2011, que actualizaba las prioridades y las medidas del anterior. Asimismo se concretaba una definición del concepto de integración que puso el acento en su bidireccionalidad, lo que suponía la constatación de que la integración requería un esfuerzo por parte del conjunto de la ciudadanía, tanto de los que llegaban de fuera como de los que llevaban tiempo viviendo en la ciudad. Otro principio importante era la defensa de una idea de convi-

vencia que, destacando el valor de la diversidad, se consideraba totalmente incompatible con la existencia de “mundos” paralelos en la ciudad. Finalmente, un principio fundamental fue el de normalización, que significaba el compromiso de no desarrollar servicios paralelos para atender a los inmigrantes, sino de adaptar el conjunto de servicios normalizados a las nuevas realidades sociales y demográficas. Este principio tenía una excepción y era la de la primera etapa de acogida, en la cual, como el SAIER ya había manifestado hacía años, resultaban necesarios algunos servicios y políticas más específicas, concretamente para facilitar la transición al conjunto de servicios y de recursos normalizados de la ciudad.

El SAIER se ha ido consolidando como el principal equipamiento público de acogida y la principal puerta de entrada a la ciudad para muchas personas. Sin embargo, paralelamente a la tarea del SAIER, decenas de entidades sociales de la ciudad han ido orientando su trabajo hacia la oferta de servicios de acogida. La llegada fue tan importante que las demandas sociales se multiplicaron por todo el territorio. Así es como a partir del año 2005, desde el Ayuntamiento se planteó la necesidad de mejorar la coordinación del conjunto de iniciativas que existían y se creó la Red de Acogida de Barcelona, formada por más de 80 entidades de todo tipo. Gracias en gran parte a los fondos de acogida que en aquel momento comenzaron a llegar desde el Estado, el Ayuntamiento pudo apoyar muchos proyectos de entidades que se centraban en el aprendizaje de lenguas, el asesoramiento jurídico, la inserción sociolaboral así como en el conocimiento de los servicios y del entorno. Esta red de acogida ha complementado la tarea fundamental del SAIER y ha resultado clave para facilitar el proceso de asentamiento en la ciudad a miles de nuevos residentes.

Esta estrategia de acogida ha contado, además, con diversos proyectos impulsados directamente por la Dirección de Inmigración del Ayuntamiento, como el Programa de Acompañamiento a Núcleos Familiares Reagrupados, un proyecto innovador que trabaja en la acogida de personas cuando éstas todavía se encuentran en su país de origen. También cabe destacar la importancia de los planes de acogida y de convivencia impulsados desde los distritos de la ciudad, así como la creación de nuevos servicios como el de mediación intercultural o el Centro Interreligioso de Barcelona

(actualmente Oficina de Asuntos Religiosos) y de múltiples iniciativas en ámbitos como la educación o la sanidad.

Pero más allá de la estrategia municipal en materia de inmigración, se ha hecho evidente que, después de lo que podíamos llamar la “década de acogida”, era necesaria una reflexión más profunda sobre lo que significaba para el presente y el futuro de Barcelona el aumento de la diversidad socio-cultural que ha tenido lugar en los últimos años.

Reflexiones de futuro desde el presente: el Plan Barcelona Interculturalidad

De alguna manera, podemos afirmar que el verdadero desafío se ha iniciado hace muy poco. A pesar de la evidente necesidad de continuar profundizando y adaptando la estrategia de acogida, ahora entramos en una segunda etapa en la cual el debate de fondo debe centrarse en cómo queremos vivir en un contexto de mayor diversidad que ya forma parte intrínseca de nuestra ciudad. La pluralidad de lenguas, religiones, costumbres, valores e identidades nos planteaba la necesidad de definir una estrategia propia de ciudad para convivir en la diversidad, que diera respuesta a las complejidades y aprovechara las oportunidades que esta diversidad plantea.

El debate sobre cómo lograr un equilibrio entre la diversidad y la cohesión que garantice un único proyecto colectivo no es sólo un debate local, sino que es compartido por la mayoría de sociedades modernas. Por este motivo y conscientes de lo que nos jugamos y del hecho de que las políticas que impulsemos determinarán en gran medida el futuro de la ciudad, hemos definido una estrategia propia de gestión de la diversidad, pensando en la Barcelona de los próximos 15 años.

Esta estrategia, que ha sido el resultado de un intenso proceso participativo de la ciudad y se ha concretado en el Plan Barcelona Interculturalidad, parte de tres principios fundamentales:

- *El principio de igualdad*, entendido como la necesidad de un compromiso político a favor de la igualdad de derechos y deberes, así como de oportunidades sociales para todos los ciudadanos, a partir de unos valores democráticos fundamentales, orientado a combatir la discriminación y la exclusión.
- *El principio de valorización de la diversidad*, enten-

dido como la necesidad de dar valor y reconocer la diversidad, pero poniendo énfasis, a su vez, en los aspectos comunes y compartidos, sobre la base de un patrimonio cultural que se enriquece constantemente con nuevas aportaciones y que debe ser compartido por todos.

- *El principio de interacción positiva*, que pone énfasis en la importancia de las relaciones, en la necesidad de establecer puentes a partir del contacto cotidiano, del intercambio y del conocimiento mutuo.

El Plan Barcelona Interculturalidad parte de la convicción de que en esta interacción se halla la clave del éxito, no sólo dentro de la idea de garantizar la cohesión y la convivencia, para evitar así procesos de segregación y aislamiento social, sino con el fin de aprovechar las oportunidades que plantea la diversidad en términos de enriquecimiento cultural y también como un activo estratégico de competitividad y desarrollo de la ciudad.

Con este objetivo, el Plan expone la necesidad de incorporar el enfoque intercultural en la definición del conjunto de políticas municipales y, por tanto, en ámbitos tan diversos como la educación o la cultura, pero también en el urbanismo o la promoción económica.

En definitiva, se trata de un ambicioso plan que exige la implicación activa del conjunto del Gobierno y de la ciudadanía, y que responde a la necesidad de hacer frente a uno de los principales retos del presente y del futuro de nuestra ciudad, que no es otro que definir un proyecto colectivo que nos permita vivir y convivir juntos en una Barcelona cohesionada y plural, con oportunidades para todos.

En esta nueva etapa, el SAIER debe seguir teniendo un papel clave, ya que la interculturalidad tiene que trabajarse desde el primer momento y el SAIER debe continuar actuando, no solamente como la principal puerta de entrada a la ciudad para muchas personas, sino también como una pieza clave en la consolidación del modelo intercultural de Barcelona.

POLÍTICAS DE ACOGIDA: SIGNIFICADO, PREMISAS Y ENFOQUES CON SENTIDO DE JUSTICIA GENERACIONAL

Ricard Zapata-Barrero

Profesor de Ciencia Política, Universidad Pompeu Fabra

Existe un vínculo entre etapas del proceso migratorio y políticas. Es decir, a cada etapa le corresponden unas políticas determinadas. Para encuadrar correctamente las políticas de acogida dentro del proceso migratorio es necesario diferenciarlas de las políticas de admisión que gestionan el acceso. Las políticas migratorias, propiamente dichas, regulan el acceso legal de la persona migrante dentro del Estado de recepción. Son políticas que gestionan la movilidad humana, como las políticas de fronteras y de gestión de flujos. La acogida se sitúa en la segunda etapa del proceso migratorio. Es la primera política destinada a la persona que acaba de ser admitida por el Estado y es el primer contacto que tiene la persona migrante con la administración autonómica y local. Su importancia resulta esencial, ya que en ella se enfrentan por primera vez los ideales personales que comporta todo el proceso migratorio con la "realidad real", si me permiten la expresión, de la sociedad donde se ha decidido vivir.

Dentro de los 10 principios comunes que el Consejo de la Unión Europea aprobó el 19 de noviembre de 2004 para una política europea de integración de los inmigrantes, destacan particularmente dos que están directamente relacionados con la política de acogida. El principio 4 indica que "la integración precisa de facilidades para un conocimiento básico del idioma, de la historia y de las instituciones de la sociedad de acogida, que han de tener su justa correspondencia en el respeto pleno de las lenguas y culturas de origen de la personas inmigradas", y el principio 6 que establece: "una integración real también requiere que las personas inmigradas accedan a las instituciones, bienes y servicios públicos y privados de la sociedad de acogida en igualdad de condiciones que los autóctonos, es decir, sin ningún tipo de discriminación. La perspectiva de adquirir la ciudadanía del país de residencia puede suponer un importante incentivo para su integración".

La acogida: servicio público e inversión social

Se definen claramente dos líneas de actuación centrales: la información y el conocimiento, por un lado, y el vínculo entre el recién llegado con el sis-

tema de servicios de las administraciones y de las instituciones públicas y privadas, por otro. Pero, ¿cómo podemos definir la acogida como política pública? La acogida es un servicio público y una inversión social.

Como servicio público, implica que es obligación de la Administración ofrecer una serie de herramientas a un determinado sector de su población que reúne una serie de características y necesidades comunes, si quiere evitar su exclusión social y separación de los principales canales de participación y del tejido de la sociedad civil ciudadana. La forma como se gestiona este servicio puede ser decisiva en el proceso de integración de la persona inmigrada. Por lo tanto, es una inversión social, política y económica que toda sociedad local ha de llevar a cabo.

Paradójicamente, muchos países europeos han obviado esta política y sólo se han preocupado del acceso legal del inmigrante y de su incorporación al sector económico, sin tener en cuenta ninguna etapa intermedia de acogimiento. Esto ha generado muchas deficiencias que se han traducido en tensiones, puesto que algunos municipios europeos se han dado cuenta tarde de que sus inmigrantes no sólo desconocían gran parte de los principios básicos de su sociedad, sino también su lengua.

La llegada de la población inmigrada ha de gestionarse a través de políticas de previsión y de anticipación. La primera imagen, el primer contacto que una persona recibe y las primeras relaciones que establece con la sociedad donde se ha instalado condicionarán su visión del lugar de llegada, su grado de integración y la plena incorporación social de dicha persona en el país. Esta política y los servicios públicos son claves dentro del proceso migratorio. Llevar a cabo una buena política de acogida garantizará que la información y los conocimientos que obtenga la persona que acaba de llegar se constituyan como los elementos indispensables para promover su plena autonomía tan pronto como sea posible.

Por este motivo, la acogida es una política multidimensional, ya que a través de ella se impulsan mecanismos que permiten el conocimiento del entorno, de la lengua, de la formación laboral y, cuando sea necesario, del acogimiento residencial.

Como inversión social, existe una relación directa entre acogida y oportunidades. Se parte de

la base de que las personas migradas, cuando llegan, necesitan tener unos conocimientos de su entorno (servicios sociales, administraciones, historia, política, economía y cultura de Cataluña, incluyendo también su diversidad, etc.) y de la lenguaje de uso cotidiano y administrativo (para comunicarse), para poder desarrollarse de forma autónoma y entender todas las oportunidades que le ofrece la sociedad en la que ha decidido instalarse. Se ha de entender como una inversión doble: por parte del inmigrante, porque deberá desarrollar el capital informativo y de conocimiento inicial que requiere la sociedad en la que se ha instalado para poder tener las mismas oportunidades que los ciudadanos que han nacido allí y que, por lo tanto, ya han realizado su proceso de socialización; pero también se ha de entender como una inversión por parte de la propia sociedad, ya que debe proporcionar conocimientos, información y facilitar el desarrollo de las capacidades iniciales mínimas del inmigrante, para que también contribuya al desarrollo de la ciudad y se identifique rápidamente a través de su participación en todas las políticas culturales, sociales y económicas de la ciudad.

Premisas básicas para unas políticas públicas de la acogida

Si bien toda la política pública es una respuesta a determinadas preguntas, las cuestiones fundamentales sobre las políticas de acogida no son sólo lo que éstas pretenden conseguir, sino más bien lo que pretenden evitar (aislamiento, exclusión, fracturas sociales e, incluso, anomia social), y también el enfoque que las caracteriza como políticas únicas, realmente específicas, ya que están directamente dirigidas a un público concreto: las personas que están en proceso de transformarse de migrante a inmigrante.

Al establecer unas políticas de acogida, cualquier Administración local parte de unas premisas básicas que es necesario manifestar. También hemos de hablar de enfoques y orientaciones básicas de esta política y de servicios públicos. Las premisas básicas son:

- I. Los inmigrantes quieren quedarse: esta premisa no por su evidencia es menos importante. Hablar de acogida toma sentido sólo cuando la sociedad en general y las instituciones políticas en particular, reconocen que dentro de las expectativas de los inmigrantes está el hecho de quedarse durante un periodo de tiempo indefinido.

La acogida expresa la voluntad del inmigrante de construir su vida dentro de nuestra sociedad. Por lo tanto, existe un componente temporal que se ha de tener en cuenta a la hora de diseñar las políticas de acogida. Algunas políticas de acogida pueden no tener éxito, porque la población inmigrante no tiene la intención de establecerse en el territorio, o bien porque se trata de una población inmigrante "nómada" más que sedentaria.

2. Carácter temporal de la acogida como proceso de inclusión: la acogida constituye la primera etapa de la trayectoria que tiene la persona inmigrada cuando ha pasado la frontera estatal y forma parte de un proceso de integración de la persona en la ciudadanía.

3. La acogida, básicamente, es una cuestión de información y conocimientos: el proceso de acogida se percibe como un proceso de adquisición de conocimientos sobre el funcionamiento de la sociedad y de la relación que establecen las personas con las instituciones. Los principales criterios de conocimiento son la lengua, las costumbres y las prácticas de la sociedad, el sistema administrativo y la red de servicios públicos. Esta información en ningún caso supone un conflicto con las prácticas que tienen los inmigrantes, sino sólo un intercambio de información para que se produzca la integración de los inmigrantes en todas las redes públicas (sociales, políticas, culturales, económicas, etc.).

4. La acogida significa acceder a los servicios públicos y poder beneficiarse de sus prestaciones, como cualquier ciudadano. Esto significa principalmente la conexión del inmigrante a la corriente principal de la sociedad en igualdad de condiciones. La prioridad es conectar al inmigrante con las esferas institucionales, invirtiendo el argumento de que el problema básico que hay que evitar es la desconexión de los inmigrantes con las principales instituciones de la sociedad.

5. La acogida supone satisfacer las necesidades iniciales: cuando se habla de identificar "necesidades" se presupone que se habla de los elementos necesarios para que se produzca la conexión del inmigrante con la corriente principal de la sociedad. Es entonces cuando se da por implícita la ecuación "acogida = satisfacción de necesidades", donde "necesidad" significa "recursos para conectarse con las principales instituciones públicas". La acogida supone, por lo tanto, la ges-

tión de los diversos espacios públicos y políticas de inclusión. La acogida se puede definir como el resultado de un proceso de inclusión en todas las instituciones públicas de la sociedad en igualdad de condiciones, como cualquier ciudadano residente. En términos negativos, una política de acogida es una política desegregacionista, en el sentido que lo que busca es evitar la separación del inmigrante de la corriente principal de la sociedad.

6. Vínculo entre política de acogida y política lingüística: la acogida se realiza en la lengua de la sociedad en la que la persona se ha instalado. Si esta sociedad es la catalana, entonces la lengua que ha de prevalecer es el catalán. Si esta sociedad no coincide con la lengua del Estado, entonces la acogida ha de asegurar, como mínimo, el conocimiento de la lengua de la sociedad en la que ha decidido instalarse. Las traducciones en otras lenguas sólo son posibles si se acompañan de la lengua de la sociedad. Lo que se quiere evitar es que el inmigrante carezca de capacidad de comunicación con todos los miembros de la sociedad.

7. El inmigrante estará predisposto a integrarse si no tiene elementos de rechazo y de sospecha, de inseguridad institucional. La capacidad de reacción de las instituciones ante hechos imprevistos es también un signo de confianza para el inmigrante. Las instituciones han de generar confianza y sensibilidad frente a actos racistas y ante otros problemas que afecten directamente a los inmigrantes.

Enfoques básicos de las políticas de acogida

Los enfoques y orientaciones básicos de las políticas de acogida determinan el sentido de las acciones concretas propuestas:

- **Enfoque territorial:** se parte de la premisa de que la acogida depende del contexto territorial en el que el inmigrante se instala. Si la acogida se lleva a cabo en Cataluña, la política ha de tener en cuenta los aspectos diferenciadores de Cataluña (teniendo la lengua como prioridad), así como familiarizar al inmigrante con la realidad cultural de Cataluña. La perspectiva territorial de la acogida es una de las condiciones necesarias que se ha de tener en cuenta para elaborar políticas.

- **Enfoque sectorial:** se parte de la premisa de que los inmigrantes, "cuando llegan", carecen de los

beneficios públicos que las instituciones proporcionan a sus ciudadanos. La intención prioritaria del enfoque sectorial es que los inmigrantes también obtengan estos beneficios. Por lo tanto, se supone que toda política de acogida depende de la esfera pública en la que se quiera implementar. Por ejemplo, no puede ser la misma política la que se aplica a la esfera de la educación que a la esfera de la sanidad. Cada esfera pública presenta beneficios públicos diferentes (educación, salud, trabajo, vivienda, etc.), los cuales pueden originar necesidades diferentes. Este enfoque también implica que, al discutir sobre la acogida, estamos estableciendo una relación entre los inmigrantes y las instituciones públicas. La acogida institucional supone la inclusión de los inmigrantes dentro de las esferas públicas.

- **Enfoque social:** se parte de la premisa de que la acogida no es una responsabilidad exclusiva de la Administración, sino también de los agentes sociales que trabajan en relación con la inmigración y de los sectores económicos, políticos y culturales de Cataluña. El enfoque social también insiste en que toda política de acogida ha de lograr implicar a la ciudadanía y a sus redes asociativas. Es decir, que la ciudadanía se sienta "cómplice" de las políticas que se llevan a cabo y que no sólo se preocupe cuando perciba que le afecta negativamente. En este sentido, las instituciones han de generar confianza y sensibilidad ante actos racistas y frente a otros problemas que afecten directamente a los inmigrantes. El inmigrante estará predisposto a integrarse si no tiene elementos de rechazo y de sospecha, de inseguridad institucional. La capacidad de reacción de las instituciones ante hechos imprevistos es también un signo de confianza para el inmigrante.

En resumen, la acogida es un proceso de adquisición de conocimientos y de información, es un servicio público que gestiona un proceso de socialización y, como tal, ha de estar enfocada con una estrategia de inversión doble: tanto para la persona que acaba de llegar, como para la propia ciudad. Una ciudad sin política de acogida es una ciudad que, en lugar de incluir, invita a la fractura y a la separación de personas, que no se preocupa por conectar a la persona que acaba de llegar con su sistema social y cultural. Una ciudad sin política de acogida es, simplemente, una ciudad irresponsable que no aplica un sentido de justicia generacional a sus políticas públicas.

SAIER, 20 AÑOS UN SERVICIO MUNICIPAL PARA UNA REALIDAD SOCIAL EMERGENTE

A finales de la década de los ochenta, diferentes organizaciones catalanas de base social se organizaron para mostrar su rechazo a la llamada Ley de 1985, la Ley Orgánica 7/1985 sobre los derechos y libertades de los extranjeros en España, ya que impide la integración de las personas inmigradas en la sociedad receptora. De este modo, desde las entidades que trabajan con temas relacionados con la inmigración se deja clara la importancia de luchar contra la discriminación que fomenta la propia legislación.

La Ley intenta responder a una nueva realidad social: el Estado español había experimentado un cambio en los flujos migratorios, pasando de ser principalmente un país desde el cual emigraba un número considerable de población a convertirse en un país receptor de inmigración. España estaba en "transición de un país de exportación de mano de obra a un país de importación de mano de obra [...] un país que pasó a formar parte de los países tradicionales de la inmigración" (H. Hilal, CITE).

En esta época, en Cataluña entran en juego diversos actores en el campo de la inmigración con el objetivo de dar respuesta a una demanda creciente, tanto desde el enfoque antirracista, con el nacimiento de diversas entidades, como a partir de otros discursos y otros tipos de actuaciones, como la asistencia jurídica y laboral que ofrecen las secciones de inmigración de los diferentes sindicatos, el Centro de Información para Trabajadores Extranjeros (CITE) y la asistencia social y alfabetización que ofrecen asociaciones como Cáritas o Cruz Roja. También es el momento en el que empiezan a aparecer las primeras asociaciones formadas por personas inmigradas, con el predominio de recién llegados procedentes de Guinea Ecuatorial y Marruecos. Estas asociaciones no se encargan de incidir en las políticas públicas, sino que llevan tareas para facilitar la integración de sus compatriotas y, en algunos casos, ofrecen programas subvencionados por las administraciones con el objetivo de difundir su cultura.

En este contexto, más de ochenta entidades —sindicatos, entidades cristianas, partidos de izquierda extraparlamentaria, tejido asociativo de la ciudad, asociaciones de personas inmigradas, etc.— crean la Coordinadora Cataluña Solidaria

con los Inmigrantes Extranjeros, también denominada Plataforma Cataluña Solidaria con los Inmigrantes, que articula gran parte de las reivindicaciones de estas organizaciones que, más tarde, se implicarán activamente en la atención directa a personas inmigradas.¹

En este contexto estatal y autonómico, en 1988 el Ayuntamiento de Barcelona crea el Consejo Municipal de Bienestar Social con el fin de analizar las actuaciones que se llevan a cabo en el campo del bienestar social y coordinar la participación de las entidades en la definición de las políticas públicas, así como para promover un mayor nivel de información, debate y divulgación en torno a la calidad de vida en la ciudad, entre otros objetivos.

En ese momento existían ya entidades del tercer sector que trabajaban con personas en situación de asilo político y de refugio, y que comenzaban a resolver las necesidades de personas recién llegadas, como la Asociación Catalana de Solidaridad y Ayuda a los Refugiados (ACSAR), el CITE y la Cruz Roja. Las tres forman parte del Grupo de Refugiados y Extranjeros del Consejo Municipal de Bienestar Social, desde donde se detecta una creciente necesidad social de atención especializada para estos colectivos que llegan a la ciudad de Barcelona.

Ese mismo año, el Ayuntamiento solicita a ACSAR y a Cruz Roja que desarrollen el Punto Informativo para Extranjeros, que con el tiempo pasó a ser el embrión del Servicio de Atención a Inmigrantes y Refugiados, el SAIER.

El SAIER se constituye formalmente en el año 1991, con la participación de la ACSAR, el CITE, la Cruz Roja y el Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona (ICAB). Más adelante se sumará la Asociación de Ayuda Mutua de Inmigrantes en Cataluña (AMIC) y, en último lugar, el Consorcio para la Normalización Lingüística (CPNL).

El Ayuntamiento de Barcelona se propone, a través del SAIER, valorizar y poner en común el trabajo de los agentes sociales que ya estaban prestando servicios a las personas inmigradas y refugiadas de la ciudad. Las entidades miembros del SAIER cuentan con una larga trayectoria dentro del tejido social catalán y trabajan desde hace tiempo al servicio de la inmigración. Pese a ello, la

tarea que habían desarrollado hasta ese momento se traduce, en la práctica, en una atención dispersa. Las propias entidades son conscientes de ello y debaten en los foros donde coinciden —entre ellos el Consejo Municipal de Bienestar Social— sobre la necesidad de sumar esfuerzos y economizar recursos, ya sea de carácter económico humano o temporal.

El SAIER se configura como un servicio municipal orientado a la acogida y a la integración de las personas inmigrantes y refugiadas, que pretende prestar una atención integral mediante la confluencia en un mismo punto de diferentes tipologías de servicios que responden a las necesidades que puede tener una persona recién llegada a una ciudad como Barcelona. Las entidades que forman parte del SAIER unen sus esfuerzos con el objetivo común de ofrecer un servicio público, gratuito y de calidad a la ciudadanía. Es interesante destacar el hecho de que contar con entidades experimentadas y sólidas garantiza el buen funcionamiento del servicio y, a su vez, lo dota de objetividad y seriedad. “Lo bueno que tiene es que plantea una acción integral en un único punto [...]. El punto fuerte del SAIER es que se trata de un servicio público, municipal, de acceso directo y gratuito [...] en colaboración con entidades privadas y sin ánimo de lucro, con una amplia experiencia y trayectoria en la materia [...]. La suma de todo ello dota de mucha fuerza al servicio” (L. Rodríguez, Ayuntamiento de Barcelona).

En sus inicios, el servicio atendió principalmente a personas procedentes de países de América Latina gobernados por dictaduras militares. Por lo tanto, el perfil general de los usuarios de aquella época era el de personas que buscaban asilo por causas fundamentalmente políticas.

Rápidamente, el número de personas que migraba por motivos económicos experimentó un importante crecimiento, de manera que pasó a detectarse un elevado número de personas extranjeras en situación irregular. La administración estatal afrontó esta cuestión con un proceso de regularización en 1991, mediante un cambio de legislación. En junio de 1991, el Consejo de Ministros aprobó la resolución-acuerdo sobre la regularización de personas trabajadoras extranjeras, a raíz de una proposición no de ley aprobada por el Congreso de Diputados en el mes de abril

anterior, que instaba al Gobierno a desarrollar una política activa de inmigración. Este escenario coincide con la eclosión del SAIER, que con la incorporación del CITE asume el importante desafío de dar respuesta a la demanda para gestionar los trámites de regularización a los cuales se podían acoger las personas en situación irregular de la ciudad de Barcelona.

En la evolución del servicio, tanto los procesos de regularización como algunas movilizaciones ciudadanas, han provocado algunos momentos de máxima actividad y también de tensión.

Febrero de 1992 marcó un punto de inflexión en cuanto a la movilización ciudadana y en lo que a las políticas públicas relacionadas con la inmigración se refiere, ya que empezó con un encierro de inmigrantes en una iglesia de la Meridiana. A principios de año, en Barcelona, SOS Racismo convocó una manifestación de rechazo al racismo a la que se adhirieron prácticamente la totalidad de organizaciones sociales y políticas. La manifestación, en un contexto de escasa movilización ciudadana, supuso un éxito (salieron a la calle casi 50.000 personas) y tuvo una repercusión inmediata a nivel mediático e institucional. Tanto el Ayuntamiento de Barcelona como la Generalitat de Cataluña se implicaron institucionalmente para abordar la resolución del conflicto. El 28 de septiembre de 1993 se aprobó el primer Plan Interdepartamental para la Inmigración de ámbito catalán.

En el ámbito autonómico, el incremento de la inmigración durante el periodo 1992-1996 coincide con el aumento de las expulsiones y de expresiones y actos racistas, pero también con la aparición de nuevas asociaciones de colectivos inmigrantes. La Plataforma Cataluña Solidaria con los Inmigrantes se acaba disolviendo debido a un progresivo abandono de las asociaciones adheridas. De la plataforma extinguida surge la Federación de Colectivos Inmigrantes en Cataluña (FCIC) y, posteriormente, Papeles para Todos, una plataforma en la que se agrupan algunos actores del movimiento como la FCIC, la Federación de Asociaciones de Vecinos de Barcelona, Puertas Abiertas y algunas asociaciones de personas inmigradas.

En 1997, el Ayuntamiento de Barcelona colabora en la dotación del Plan de la Interculturalidad, que se ocupará de los temas relacionados con la inmigración, y crea el Consejo Municipal de Inmigración que funciona como un órgano de carácter consultivo y se encuentra integrado, básicamente,

por asociaciones de personas inmigradas (FCIC, Ibñ Batuta, Cataluña-Líbano, Asociación Catalana de Residentes Senegaleses, ASOPXI —Asociación de Solidaridad con el Pueblo Chileno—, etc.).

Gracias a la labor del Consejo Municipal de Inmigración y del Grupo de Refugiados y Extranjeros del Consejo Municipal de Bienestar Social, se consigue que el pleno municipal apruebe una moción a favor del derecho de voto para las personas de nacionalidad extracomunitaria en las elecciones locales.

Además de las movilizaciones ciudadanas, los procesos de regularización que el gobierno central ha ido aprobando de forma sucesiva han conllevaron puentes de trabajo considerables para el SAIER, que han requerido de un incremento puntual en la dotación de recursos humanos y económicos por parte del Ayuntamiento y de una mayor implicación de los recursos humanos de las entidades.

Además de la regularización de 1991, posteriormente se han llevado a cabo tres más: en 1996, 2000 y 2005. La del año 2000 afectó en mayor medida al SAIER, puesto que coincidió con la ocupación reivindicativa de la plaza Cataluña de Barcelona por personas subsaharianas, que se concentraron para pedir su regularización. Una vez iniciado el proceso de regularización correspondiente acudieron de forma masiva al SAIER.

En esos momentos de fuerte demanda, el servicio tuvo que afrontar situaciones de colapso, con la formación de grandes colas en la calle y la presencia de personas que, incluso, pasaban la noche allí para no perder su turno y recibir atención lo antes posible.

A su vez, y como elemento que incrementó la dificultad, surgieron organizaciones ilegales que se aprovechaban de las colas para hacer negocio.

“La gente estaba toda la noche en la calle tan sólo para acceder al punto de información [...]. La presión de las personas que trabajaban en estas condiciones era muy grande [...] se habían llegado a vender números, son cosas que impactan cuando las vives [...] se produjeron altercados en la sala de espera”. Y en referencia a esto, continúa contando que “una cosa muy bonita y dura de la inmigración es que asistes a las situaciones más desinteresadas y a las más abusivas” (M. Balcells, AMIC).

A pesar de la tensión que se crea en momentos como estos, la intensidad del trabajo y la crudeza de las situaciones que viven las personas que vienen a solicitar ayuda, la valoración global que realizan los diferentes profesionales y las entidades en general es positiva. Finalmente, incluso supuso un fortalecimiento del servicio y de su capacidad de actuación; “después se logró encauzar y se pudo atender a todo el mundo, se abrió un albergue [...]. Fue un momento que puso a prueba el servicio” (L. Rodríguez, Ayuntamiento de Barcelona).

Un modelo único para una realidad social estructural

La realidad de la inmigración ha dejado de ser un fenómeno para convertirse en un hecho estructural de nuestra ciudad; por esta razón requiere una apuesta consensuada por un modelo de atención a las personas inmigradas que llegan cada día a Barcelona para lograr una vida mejor. Este consenso llega de la mano de las entidades que forman parte del SAIER y del propio Ayuntamiento de Barcelona.

El SAIER se articula mediante un convenio entre el Ayuntamiento de Barcelona y todas las entidades que lo conforman, en el cual se establecen las funciones que desarrollará cada una de las entidades. El Ayuntamiento se propone contribuir de forma decisiva en el desarrollo de actividades que favorezcan los procesos de acogida y de inserción social y laboral de las personas inmigrantes extranjeras y de las solicitantes de asilo en la vida de la ciudad.

La Cruz Roja, entre otras actividades, gestiona programas de atención social para inmigrantes y solicitantes de asilo.

La ACSAR, dentro de sus actuaciones, gestiona programas de atención jurídica y de inserción sociolaboral a solicitantes de asilo y a personas refugiadas, así como actividades de sensibilización y formación en materia de asilo. Del mismo modo, desarrolló el programa de apoyo lingüístico y cultural para personas inmigradas y refugiadas desde 2001 a marzo de 2010.

El CITE desarrolla, entre sus actividades, asesoramiento documental y asistencia en la tramitación de solicitudes de documentación específica para personas inmigradas extranjeras que exige la ley.

El ICAB, dentro de sus funciones, proporciona

soporte jurídico a las peticiones de las personas inmigradas extranjeras, entendiendo este soporte como información, estudio y tramitación de recursos ante las administraciones o tribunales competentes.

El AMIC ofrece, entre sus actividades, información y orientación para la formación e inserción laboral a personas inmigradas, y sobre la homologación o convalidación de estudios extranjeros y el acceso a la vivienda.

Finalmente, el CPNL desarrolla el programa de acogida lingüística del SAIER, es decir, gestiona la oferta de cursos de iniciación al catalán a medida dentro de los primeros servicios básicos que reciben las personas recién llegadas que llegan a este primer punto de acogida de la ciudad.

La prestación del servicio se realiza en las instalaciones municipales de la avenida Paral·lel y de la calle Font Honrada. El acuerdo entre las entidades participantes establece que, a pesar de tratarse de actividades diferentes, este servicio se ha de realizar de forma coordinada para proporcionar una respuesta coherente e integral a todas aquellas personas solicitantes de asilo, a las personas refugiadas y a las personas extranjeras inmigrantes en la ciudad de Barcelona, así como a la ciudadanía en general.

El convenio se renueva anualmente, de manera que se van incorporando las novedades, internas o externas, que hayan podido surgir, así como las valoraciones que se hayan hecho al respecto. Esto es importante de cara a mejorar la prestación del servicio y a otorgarle continuidad, ya que las partes implicadas cuentan con la voluntad de renovar estos valores año tras año.

Entre los acuerdos también se recogen los recursos económicos que se destinarán a lo largo del año, así como su distribución entre las entidades. A su vez, cada entidad aporta al SAIER recursos económicos fruto de acuerdos de colaboración con otras administraciones o de fondos propios. A pesar de esto, el convenio establece que, en cualquier caso, el servicio que se presta ha de ser siempre de carácter gratuito.

Independientemente de los servicios específicos que presta, cada entidad se compromete a:

- desarrollar sus actuaciones específicas de acuerdo a las franjas horarias, espacios, circuitos y procedimientos acordados con el Ayuntamiento de

Barcelona y con el resto de entidades del SAIER; • atender las demandas con la máxima agilidad posible, sistematizando y coordinando todos los circuitos y flujos que se generan;

- comunicar al Ayuntamiento de Barcelona y al resto de entidades del SAIER las incidencias y cambios que afecten a la atención de las personas usuarias o a la dinámica de los servicios (del personal, de horarios, de circuitos, etc.);
- asesorar al resto de servicios del SAIER y a otros servicios municipales en las materias de su competencia;
- coordinarse con todos los servicios internos y externos que sean necesarios para mejorar la calidad en la atención al usuario y evitar la duplicidad de actuaciones;
- recoger toda la información relativa a la atención de la demanda y a la gestión de las prestaciones de su competencia, mediante la utilización de los sistemas de información municipales previstos por el SAIER, que permiten el seguimiento y el control de la gestión.

Estos compromisos refuerzan una dinámica de corresponsabilidad entre las entidades que forman parte del SAIER en lo que se refiere a una prestación adecuada, coordinada e integral para las personas inmigradas, solicitantes de asilo y refugiadas que acuden a él. Este es uno de los aspectos que mejor ha caracterizado al SAIER y que en otros lugares del Estado español se ha intentado emular.

El papel que asume el Ayuntamiento de Barcelona es el de planificar, organizar y evaluar el funcionamiento global del servicio, así como su coordinación y supervisión. Lo que se pretende con ello es garantizar la mejora continua de la calidad de la atención prestada a las personas usuarias, mediante el funcionamiento integrado entre los diferentes servicios y a través de la imagen externa del SAIER. El Ayuntamiento se encarga asimismo de difundir sus actividades y de establecer comunicación con otras entidades que desarrollan su labor en este campo.

Las entidades que forman parte del SAIER disponen de dos elementos de coordinación: la Comisión de Seguimiento del Convenio y la Comisión Técnica. La primera se reúne una vez al año, evalúa el cumplimiento de los acuerdos establecidos y repasa los acuerdos para la revisión anual del convenio; la segunda se reúne una vez al mes para realizar el seguimiento cotidiano de la gestión del SAIER.

Las personas inmigrantes que acaban de llegar a una ciudad como Barcelona, que desconocen o de la cual reciben referencias a través de algunas personas de su mismo origen, tienen muchas necesidades que cubrir: dónde comer, alojarse temporalmente, empadronarse, cómo acogerse a la atención sanitaria, dónde y cómo escolarizar a sus hijos, cómo regularizar su situación en el país de acogida, qué canales formales existen para encontrar trabajo, etc. ¿Qué ocurre cuando una persona llega al SAIER? ¿Cuáles son los pasos que sigue en la atención de sus necesidades como recién llegada a la ciudad de Barcelona? El circuito que sigue una persona inmigrada desde que acude por primera vez al Servicio de Información y Recepción hasta que se desvincula del SAIER puede seguir diversos caminos.

El Servicio de Información y Recepción ha sido uno de los espacios del SAIER que mayor número de adaptaciones ha sufrido con el paso del tiempo, puesto que ha requerido de una constante adecuación a los momentos críticos de la inmigración en la ciudad, así como a las necesidades crecientes vinculadas con los primeros momentos de estas personas recién llegadas.

Actualmente, el Servicio de Información y Recepción recibe las demandas y las orienta hacia alguna de las entidades del SAIER o hacia otras entidades externas. El equipo de profesionales con el que cuenta es conocedor de todas aquellas entidades que pueden ofrecer atención social en situaciones complejas y, en función de la situación de cada persona, se deriva a una entidad u otra. En este sentido, el personal del Servicio de Información y Recepción está perfectamente formado para buscar información y canalizarla adecuadamente y, a su vez, se encarga de actualizar constantemente los datos de los servicios para que resulten fiables. Asimismo, se ha procurado vincular su actividad al resto de servicios de la ciudad, para que la orientación sea lo más efectiva posible y las personas lleguen a su destino. “El trabajo que realizan en el Punto Informativo tiene mucho mérito porque no pueden estar una hora con cada persona [...]. El primer impacto lo viven las compañeras del Punto Informativo” (V. Tomás, Cruz Roja). “Es un trabajo muy difícil porque tienes que ser capaz de hacer esta contención [...] a la vez que estás intentando ver qué le pasa y hacia dónde lo puedes dirigir” (L. Rodríguez, Ayuntamiento de Barcelona).

A su vez, el SAIER cuenta con un servicio de traducción e interpretación en aproximadamente 84 lenguas, para garantizar que la comunicación entre las personas recién llegadas y las entidades sea buena y que la información que se reciba y transmita resulte precisa. Desde el Servicio de Información se programa la entrevista, a la cual asisten la persona usuaria, el profesional que lo ha de atender y el intérprete de la lengua correspondiente. Cuando se requiere la traducción en entrevistas no programadas, se utiliza el servicio de traducción telefónica del Ayuntamiento.

Por su parte, las entidades del SAIER que realizan una intervención directa también están conectadas con otros recursos de la ciudad, e incluso del exterior, de forma que la atención integral se amplía más allá de las dependencias del SAIER. Por supuesto, entre las entidades que se encuentran integradas en el servicio existe una coordinación interna y un trabajo complementario, a pesar de su independencia. Cuando se detecta un problema cuyo tratamiento corresponde a otro profesional se deriva internamente. Además, entre las entidades que realizan tareas interrelacionadas se lleva a cabo un trabajo más cercano, lo que propicia intervenciones conjuntas. En este último caso, si hay una diferencia de interpretación respecto a la intervención, las entidades en cuestión se reúnen con el objetivo de fijar un criterio común de forma consensuada.

Otra de las mejoras que con el tiempo se han incorporado al SAIER, surgida de la metodología de trabajo del CITE, son las atenciones grupales, que contribuyen a reducir las listas de espera y, a su vez, a mejorar la atención. Actualmente el Servicio de Recepción e Información también las ha adoptado y las desarrolla cuando existe un conjunto de personas usuarias que comparten el contenido de la demanda en su práctica totalidad. En este caso, se forman grupos —en lenguas diferentes— para tratar aquella temática concreta, de manera que se puede resolver sin la necesidad de dirigir a las personas a ninguna otra entidad; ejemplos de ello son las cuestiones recurrentes, como los trámites para empadronarse o para obtener la tarjeta sanitaria. Una vez finalizada la atención grupal, si es necesario, las personas que han asistido también pueden pedir una cita para atender dudas de carácter personal.

Las entidades del SAIER realizan este tipo de intervenciones de carácter grupal cuando hay que

ofrecer información de tipo genérico, por ejemplo, en materia de empadronamiento, facilitando de este modo la relación y el intercambio de información entre las personas inmigradas.

LA COMPLICIDAD INSTITUCIONAL

Tanto las entidades como el Ayuntamiento de Barcelona ponen especial énfasis en que el éxito de la continuidad del SAIER ha sido posible gracias a la combinación de diferentes factores, aunque especialmente de tres elementos:

- Un SAIER camaleónico. La capacidad para adaptarse a la realidad a medida que ésta ha ido cambiando, conservando siempre el objetivo y el espíritu con el que nació, ha sido uno de los pilares de su consolidación. “El SAIER ha evolucionado en función de las necesidades de la población [...]. Evolucionamos en función de cómo evoluciona la inmigración y cubrimos las nuevas necesidades a medida que van surgiendo” (A. Munuera, Cruz Roja).
- Un SAIER consensuado. El respeto a los acuerdos que se han recogido en los sucesivos convenios y, por lo tanto, el respeto mutuo entre entidades, ha permitido conseguir un equilibrio entre sus respectivas necesidades y las dinámicas propias del funcionamiento del servicio. Este equilibrio ha sido fundamental, tanto en la continuidad de las entidades que iniciaron la configuración de este servicio como en la entrada de nuevas entidades.
- Un SAIER integral. La especialización en el trabajo de cada una de las entidades en diferentes aspectos que se complementan entre sí evita, en consecuencia, la duplicidad de servicios. Es decir, se garantiza la independencia en el trabajo de las entidades, de forma que cada una se desarrolla desde su parcela de intervención y a partir de sus propias metodologías; paralelamente, se coordina con las demás entidades para asegurar que las intervenciones no se repitan y, a su vez, para ofrecer una prestación adecuada, coordinada e integral a las personas inmigradas, solicitantes de asilo y refugiadas que acuden.

Todas estas características han convertido al SAIER en un referente en un doble sentido o, dicho de otra forma, para dos tipologías de población: las personas usuarias y las personas profesionales. “Se necesita un referente claro y objeti-

vo [...]. Soy consciente de que no cubrimos la demanda pero somos un referente [...] somos un faro [...] para el usuario, que necesita nuestros servicios y sabe que son de fiar, para los profesionales y también para la Administración” (D. Casadevall, ICAB).

En el primer caso, y de forma muy clara, el servicio constituye el primer punto de contacto que las personas inmigradas tienen con una institución pública desde el momento de su llegada. En la mayoría de casos acuden por recomendación de sus redes informales.

En el caso de los profesionales, y de las instituciones públicas, el SAIER se ha convertido en un referente de carácter único, ya que en el resto de Europa no hay constancia de ningún servicio que presente el mismo modelo de actuación. Es por este motivo que a lo largo del tiempo diferentes entidades públicas lo han visitado, para valorar la posibilidad de proporcionar un servicio de estas características en su territorio.

Así pues, hay que decir que, tanto desde el propio servicio como desde el exterior, el SAIER se erige y se percibe como un modelo a seguir, como un ejemplo de buenas prácticas en el campo de la atención a las personas inmigrantes y refugiadas, como un símbolo de excelencia y calidad en la prestación del servicio público.

Finalmente, la implicación del Ayuntamiento de Barcelona se traduce en asumir el desafío que plantea la inmigración y en tratar de ofrecer nuevas respuestas, lo cual constituye un valor añadido en cuanto a que no emprende este camino en solitario, sino que lo hace en un proceso de diálogo constante con el tejido social, buscando sinergias y complicidades y construyendo conjuntamente las respuestas más adecuadas. Asimismo, su papel resulta clave desde el punto de vista de la dotación de recursos económicos y de infraestructura. Las entidades destacan que el Ayuntamiento de Barcelona ha jugado un papel importante en este sentido, ya que ha asumido el liderazgo del servicio, apostando por tratar a la inmigración y al refugio como un reto que hay que afrontar. También, el hecho de dotar de recursos a un servicio de estas características y de seguir implicándose después de tantos años, supone un reconocimiento a los diferentes profe-

sionales y entidades que forman parte del proyecto y, por supuesto, a su tarea diaria y constante.

DE PERSONAS A PERSONAS

Las personas que trabajan en el servicio son los verdaderos responsables de todos los aspectos que hacen que el engranaje funcione y que todas las piezas encajen para hacer que la maquinaria siga adelante día tras día.

La detección de necesidades

El servicio se crea como respuesta a la detección, tanto por parte del Ayuntamiento de Barcelona como del tejido social, de una serie de necesidades entre la población. Esta detección de necesidades permite al SAIER prestar una atención integral y global, que tiene en cuenta todos los aspectos que conforman la identidad de una persona y que busca articular respuestas con carácter biopsicosocial², cultural y legal.

Esta prestación del servicio, desde la base de una coordinación normalizada entre entidades, se fundamenta en la fluidez de la comunicación entre ellas. “Es una experiencia única prestar servicio al ciudadano de forma efectiva, de calidad y al mismo tiempo mantener las entidades que prestan este servicio en una unión continua, en una coordinación permanente; y sobre todo un servicio sin ánimo de lucro” (H. Hilal, CITE).

El compromiso personal y profesional

La vocación de los diferentes equipos profesionales, su compromiso, la relación establecida con los usuarios y el interés por el beneficio colectivo. El SAIER no sería lo que es sin un equipo de personas comprometidas, personal y profesionalmente.

A la mayoría de profesionales que entran a trabajar en el SAIER, con frecuencia mujeres, les motiva mucho trabajar con los colectivos específicos que atiende el servicio. “Yo siempre había querido trabajar con extranjeros, ya entonces estaba trabajando y continúo trabajando en el lugar donde quiero estar” (V. Tomás, Cruz Roja).

La implicación llega a ser tanto profesional como personal, de forma que, por una parte, al comenzar la labor en el servicio es necesario aprender a gestionar el alto contenido emocional que transmiten

² El modelo biopsicosocial de atención concibe a las personas como un todo integrado y se define como un modelo participativo que incluye las diferentes esferas de la salud de una persona: biológica, psicológica y social.

las personas a las que atienden, para establecer una línea de separación entre la vida laboral y la personal; y por otra, el hecho de estar en contacto con realidades tan duras les ayuda a relativizar sus propios problemas: "Para mí es muy importante encontrar un sentido al trabajo que hago [...]. A mí, este servicio me aporta mucho, me ayuda a tocar con los pies en el suelo" (M. Torres, ICAB).

Asimismo, la tarea que desarrollan es dura y, por lo tanto, les exige una fuerte implicación, en la cual la vocación y el compromiso resultan fundamentales para afrontarla con éxito. En este sentido, también se revelan claves las dinámicas de relación que se generan entre los propios equipos técnicos, ya que una relación basada en la confianza, el apoyo mutuo y la suma de esfuerzos facilita el buen cumplimiento de las tareas. En relación con esto, se observa una alta permanencia en el servicio. Esto se debe, principalmente, a la vocación previa con la que se incorporan los profesionales al servicio, pero también al aprendizaje que proporciona trabajar en un servicio de estas características, tanto por las sinergias que se producen entre los diferentes equipos profesionales como por la experiencia y el contacto continuado con la realidad de las personas atendidas. "La perspectiva del SAIER la tengo muy clara: son historias de personas concretas, no son entidades ni números; son personas. [...] Creo que esto sólo tiene sentido si existe este espíritu de ayudar a las personas" (D. Casadevall, ICAB).

El compromiso es muy elevado, ya que las condiciones laborales y el prestigio profesional no siempre se corresponden con el impacto social alcanzado; sin embargo, la satisfacción y el enriquecimiento que aporta trabajar en un servicio como el SAIER compensa para seguir trabajando.

La inmigración es una realidad que se encuentra incorporada a la cotidianidad de nuestra vida en la ciudad de Barcelona, "es un tema que te rodea como ciudadana" (V. Tomás, Cruz Roja). Las personas trabajadoras coinciden en opinar que el trabajo se convierte en una parte importante de su vida, que incluso trasciende los límites de las oficinas y se sienten permanentemente conectadas a esta realidad, sin dejar de mirar a su entorno con las lentes que les ha proporcionado la experiencia en el SAIER.

Usuarios y profesionales: una relación de confianza mutua

Un aspecto importante en el éxito del modelo

es la relación que se establece entre las personas profesionales y las personas usuarias. La naturaleza de este tipo de relación se puede mirar desde muchos prismas, desde muchas ópticas y, como muchas otras cuestiones, tiene una vertiente loable y otra mejorable.

Como aspectos positivos cabe destacar el vínculo que la persona usuaria crea con los profesionales, ya que en cierta forma el profesional que lo ha atendido acaba convirtiéndose en un referente a quien recurrir cuando se encuentra en una situación frente a la cual necesita ayuda externa para afrontarla, y esto se da incluso cuando la intervención profesional del SAIER ya ha finalizado. Con frecuencia, también las personas usuarias buscan la forma de reemprender el contacto, ya sea para buscar la solución a un nuevo problema o para agradecer la ayuda prestada en otro momento, lo que demuestra que se ha establecido un marco de confianza que permite a la persona encontrar un punto de anclaje en una realidad inestable. Además de esto, el personal técnico del SAIER resalta un aspecto importante y es que la relación que se establece es muy respetuosa, de forma que una parte y la otra se reconocen como personas y se tratan como tal, y como norma general las personas atendidas acostumbran a sentirse muy agradecidas con las intervenciones realizadas, pese a que el resultado de las mismas no haya sido cuantificable ni medible.

A esto hay que sumarle el hecho de que las personas atendidas normalmente se encuentran en unas circunstancias de especial vulnerabilidad y necesitan explicar la situación por la cual están pasando, por lo que encontrar a alguien que las escuche resulta reconfortante. Estos vínculos resultan gratificantes, no sólo para los usuarios sino también para los profesionales, ya que sienten que su trabajo se ve recompensado con el hecho de recibir el agradecimiento de las personas a las que han atendido. Aparte de la mera prestación del servicio que corresponde a cada uno de los perfiles profesionales, existe una tarea que atraviesa transversalmente el servicio y que tiene que ver con el amparo emocional y el apoyo psicológico ante la exposición de los problemas de las personas usuarias. En este sentido, juega un papel muy importante el hecho de encontrar un equilibrio entre proporcionar apoyo emocional a las personas atendidas pero sin perder de vista el objetivo de la visita: "Muchas veces es la primera institución oficial a la que llega la persona, toda esta carga

emocional que comentábamos también está, viene directa [...] además están en momentos muy vulnerables, así que tienen la necesidad de hablar (V. Vidal, Servicio de Información y Recepción).

Existen varios aspectos mejorables de la relación entre las personas usuarias y profesionales: en ocasiones la confianza llega a tal extremo que los usuarios acuden al servicio sin pedir cita previa o en horas equivocadas. Los profesionales transforman estas situaciones en una tarea pedagógica, haciendo la reflexión de que, por ejemplo, si llegan sistemáticamente tarde al trabajo pueden perderlo. Pese a que se pueda percibir que este servicio puede atraer situaciones de conflictividad, precisamente por la condición de vulnerabilidad que presentan las personas usuarias, que las sitúa en un punto de tensión importante, las personas trabajadoras insisten en que el nivel de conflictividad no es significativo, sobre todo teniendo en cuenta el elevado número de personas que atiende el SAIER. A su vez, los propios profesionales aclaran que, a la hora de analizar esta conflictividad, es importante separar la tipología de conflictos que se dan, puesto que en ocasiones se encuentran que el conflicto viene generado por cuestiones que tienen poco que ver con la trayectoria migratoria, como en los casos en que la persona padece una enfermedad mental.

Finalmente, los profesionales destacan la satisfacción que producen los casos en que las personas usuarias consiguen salir adelante, sobre todo en aquellas situaciones especialmente complicadas o de larga duración, ya que por las características del servicio muchas veces acostumbran a ser testigos de un mayor número de casos desafortunados que afortunados. También es cierto que muchos casos culminan con una desvinculación por parte de la persona usuaria, por lo que resultaría interesante hacer un seguimiento de la evolución de su trayectoria. En relación con esto, un tema que destaca de forma recurrente los profesionales es la satisfacción que supone conseguir normalizar la situación de las personas a las que atienden, una circunstancia que además carece de repercusión mediática, lo que contrasta con lo que pasa con las situaciones que tienen un lado negativo o problemático. "A mí lo que me da satisfacción, y creo que a toda la gente que está trabajando en el SAIER, es cuando solucionamos el problema [...], cuando deja de salir en la prensa" (H. Hilal,

CITE). O en esta misma línea, las apreciaciones que realizan otros profesionales cuando explican que una persona usuaria llega contándoles que ha conseguido reunir las condiciones económicas y sociales para poder situarse al mismo nivel que el resto de la ciudadanía.

Capacidad de respuesta ágil y eficaz

La capacidad de respuesta ágil y eficaz a las demandas, que son cambiantes y varían según los flujos migratorios. Uno de los aspectos que han contribuido a ello son los diferentes ajustes que se han llevado a cabo de forma interna, tanto en el aspecto de la gestión como en la mejora de las infraestructuras. En este sentido, hay que destacar el salto cualitativo que ha supuesto la incorporación, a partir de 2002, de un Servicio de Información y Recepción especializado, que presta una entidad contratada por el Ayuntamiento de Barcelona y que no se encuentra vinculada al convenio.

Desde la puesta en marcha del actual servicio, la primera entrevista en el Servicio de Información tiene previsto un tiempo limitado, ya que sirve esencialmente para escuchar el caso por primera vez, clasificar la demanda y derivar a las personas hacia las entidades del SAIER o entidades externas, según las necesidades de cada caso. El hecho de que se encuentre ubicado en un espacio abierto facilita que este trámite sea ágil y no propicie la descarga emocional por parte de la persona usuaria. Todas las entidades valoran la transformación de este servicio como positiva.

En relación con esto, el Informe de Realización del Consejo Municipal de Bienestar Social del año 2003 valora en términos cuantitativos esta mejora, especificando que se pasó de una media de 98 entrevistas diarias en 2002 a 230 entrevistas en 2003. Esto fue posible gracias a la reducción del tiempo medio de espera en más del 50%, pasando de 38 días a 18. Además, las urgencias de todos los servicios pasaron a ser atendidas de forma inmediata y se eliminaron las colas de acceso al servicio, que empezó a ser capaz de asumir la demanda acortando el tiempo máximo de espera a una hora.³

Además, siempre se ha procurado que la prestación del servicio se desarrolle en un solo espacio

³ Consejo Municipal de Bienestar Social. (2004). Informe de Realización 2003. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona.

físico, ya que facilita el acceso y ayuda a ser percibido como un servicio único e integrado, tanto por parte de las personas usuarias como de los profesionales. Con todo, y a causa del incremento de prestaciones que con el tiempo ha ido experimentado el SAIER, en un momento determinado se consideró necesario ampliar el espacio. Como no era posible realizar la ampliación en el mismo edificio, se buscó otro punto cercano. Si bien es cierto que la separación del servicio en dos edificios ha supuesto una fragmentación de las relaciones entre entidades, haciéndolas menos espontáneas y fluidas, se valoró que los cambios han aportado más tranquilidad y agilidad a la hora de funcionar, así como una mejora sustancial de las condiciones de trabajo y, por lo tanto, de la atención a las personas.

Un servicio personalizado que potencia la autonomía del usuario

Después de que el Servicio de Información y Recepción haya efectuado una primera derivación hacia una entidad determinada, el profesional que recibe aquella visita gestiona su propia agenda en función de las necesidades de la persona que realiza la demanda, por si fuese necesario citarla más veces. Por lo tanto, se adaptan tanto el número como la duración de las visitas, consiguiendo una atención flexible y personalizada a las necesidades de las personas usuarias. Es decir, a pesar de que cada entidad tiene un tiempo límite establecido para cada visita, las intervenciones reales procuran proporcionar un servicio flexible.

La voluntad del servicio es contribuir a la adquisición de autonomía por parte de los usuarios, así como favorecer el proceso de integración de las personas recién llegadas a la ciudad, al mismo tiempo que se fomenta la cohesión social en el territorio. Ana del Pino, coordinadora del Servicio de Información y Recepción, lo resume así: "Es un servicio que ofrece plena cobertura para las necesidades de una persona recién llegada, pero no es un servicio que genere sobreprotección. Lo que queremos es que la persona recién llegada obtenga, poco a poco, una capacidad propia, una autonomía propia para poder vivir en una ciudad como Barcelona." Es decir, el servicio evita el paternalismo y el mensaje que intenta transmitir a las personas que acuden a él es que, a pesar de que se les proporcione lo que necesitan para ofrecerles tranquilidad, es necesario que después sepan gestionar por sí mismos los recursos que se les proporcionan.

El SAIER, una ventana abierta a otras realidades

Existe un componente que otorga un valor añadido al SAIER como servicio y que Mercedes Fuenzalida, de la ACSAR, resume de la siguiente forma: "El SAIER también tiene otro componente [...] al tratar con personas refugiadas [...] se convierte en un referente para conocer los conflictos del mundo [...]. Nosotros hemos vivido y estamos viviendo lo que está sucediendo en el mundo, a nivel de guerras, de conflictos étnicos, de persecución por razón de género, de violencia machista..."

Es decir, que el trato directo con personas que llegan de otros países, sobre todo en el ámbito del refugio y el asilo político, consigue transmitir la existencia de una realidad social y política a través de las historias personales de los recién llegados. En este sentido, lo que relatan estas personas y la información que facilitan los medios de comunicación coincide en gran medida; de esta forma, el SAIER obtiene información de primera mano sobre las consecuencias que tienen los conflictos políticos y armados en la vida de las personas.

Aunque con algunos matices, este aspecto también tiene lugar en el ámbito de la inmigración económica, es decir, en el de aquellas personas que migran, principalmente, por motivos económicos y en busca de oportunidades, sobre todo en el ámbito laboral. El SAIER puede entenderse como un reflejo de lo que sucede con la inmigración de la ciudad, pero hasta un punto determinado; si bien es cierto que hay un volumen muy elevado de personas inmigrantes que al llegar a la ciudad se acercan al SAIER, también hay que tener en cuenta que existen determinadas comunidades que no acuden, ya que sus redes informales son muy fuertes y pasan desapercibidas para las personas que no pertenecen a su comunidad. Por ello, hay que tener en cuenta que muchas veces las personas recién llegadas acuden al SAIER cuando su red informal se encuentra muy saturada y ya no puede dar respuesta a sus necesidades.

En esta misma línea, las entidades del SAIER mantienen una preocupación constante tanto por proporcionar una buena atención como por hacer propuestas y elevarlas a las instancias que deciden en materia de inmigración.

Personas diversas en situaciones comunes

Existen tantas realidades como personas pasan

por el servicio, de forma que resulta muy difícil establecer un perfil generalizado. Es más, de esta forma perdemos de vista la pluralidad y la diversidad que lo caracterizan. Al SAIER llegan más de 90 personas al día, procedentes de todas las partes del mundo y cada uno con una circunstancia diferente. Hemos de tener en cuenta que los perfiles estadísticos no reflejan toda la realidad, y mucho menos sus múltiples matices.

Pese a estas consideraciones, hay que puntualizar que la mayoría de personas que pasan por el servicio se encuentran en situación irregular. En este sentido, puede considerarse que, a pesar de la diversidad de procedencia y de sus casuísticas particulares, la falta de documentación sitúa a las personas recién llegadas en un mismo nivel, en una situación de vulnerabilidad extrema, independientemente de que en su país de origen fuesen personas con cátedra universitaria o personas analfabetas, por mencionar dos situaciones muy dispares. Tal como considera Verónica, de la Cruz Roja, "el perfil de personas que nosotros tenemos, salvo excepciones, no es un perfil de servicios sociales. Son personas que en sus países llevan una vida pobre pero normalizada y aquí es un tema documental lo que les convierte en usuarios de servicios sociales [...] es un tema administrativo." (V.Tomás, Cruz Roja).

Es importante mencionar el papel que ha jugado la crisis en la situación de las personas inmigradas. Desde que se inició este periodo, se están produciendo varios casos de retroceso en el proceso migratorio, es decir, personas que habían conseguido normalizar su situación, en estos momentos están regresando al SAIER para buscar trabajo. Por lo tanto, en los últimos tiempos es mucho más difícil la normalización de las personas en situación irregular, ya que el mercado laboral está saturado, incluso el de la economía sumergida, y los casos que atiende el servicio tardan más en cerrarse que antes.

También es interesante destacar que los perfiles han ido cambiando a lo largo de la historia del servicio, según los cambios que se han producido en los flujos migratorios que llegan a la ciudad. En los inicios del SAIER, el colectivo al que principalmente se atendía era el de personas en situación de demanda de asilo o refugio político; sin embargo, el número de personas que migraban por razones económicas empezó a crecer de una forma exponencial, de forma que el colectivo de personas inmigradas rápi-

damente superó al de personas refugiadas en las estadísticas de atención del servicio. Es necesario mencionar además que, la mayoría de personas que realizaban la petición de refugio la veían denegada, de forma que una vez aquí pasaban de la condición de refugiadas a la condición de inmigradas.

Hechas todas estas consideraciones previas, y a grandes rasgos, el perfil más generalizado es el del hombre joven, en edad laboral y sin documentación. No obstante, si bien al principio la inmigración masculina era mucho más elevada que la femenina, en los últimos años estas diferencias se han visto reducidas.

LA APUESTA MUNICIPAL POR LA INCLUSIÓN Y LA CONVIVENCIA

El Ayuntamiento de Barcelona ha hecho frente a los retos que plantea la inmigración a través de diferentes planes y políticas. Por una parte, ha puesto en marcha políticas que revelan una actuación decidida, mediante el desarrollo de actividades y servicios específicos para la población inmigrada (este sería el caso de los servicios de primera acogida, como el SAIER); y, por otra parte, ha emprendido acciones transversales para alcanzar una coordinación, optimización y racionalización adecuadas de los recursos destinados a la población inmigrada con el objetivo de favorecer su integración y fomentar la convivencia.⁴

El Ayuntamiento de Barcelona comienza a tratar el fenómeno de la inmigración desde la perspectiva del bienestar social, aunque con el tiempo las políticas municipales de inmigración adquirirán entidad propia.

El primer paso para abordar el tema de la inmigración fue la creación, en 1988, del Consejo Municipal de Bienestar Social, que se concibe como un órgano de participación sectorial y consultivo en todas las cuestiones relativas a las competencias municipales en este ámbito. El Consejo tiene como propósitos promover una cultura de bienestar social en la ciudad, validar las líneas de actuación en política social y fomentar los acuerdos entre los agentes implicados.

Uno de los campos de actuación que ha contemplado desde su creación es el establecimiento de un espacio común para las entidades que tra-

⁴ Nadal, M.; Oliveres, R. y Alegre, M. Á. (2002). *Las actuaciones municipales en Cataluña en el ámbito de la inmigración*. Barcelona: Fundación Jaume Bofill.

jan en el desarrollo de labores de ayuda a las personas refugiadas y, en general, a las personas extranjeras que llegan a Barcelona. Este espacio de reflexión se organiza a través del Grupo de Trabajo de Refugiados y Extranjeros.

En 1997, el Ayuntamiento de Barcelona, de forma pionera, dotó el Plan de la Interculturalidad, que se ocuparía de los temas relacionados con la inmigración.

Paralelamente, y más allá del ámbito del bienestar social, aquél mismo año se creó el Consejo Municipal de Inmigración, que funciona como un órgano de carácter consultivo y que se encuentra integrado básicamente por asociaciones de personas inmigrantes.

En 2001 se constituye la Comisión Política de Inmigración del Ayuntamiento de Barcelona con el objetivo de consensuar y realizar un seguimiento de las políticas de inmigración de la ciudad; es en el marco de esta comisión que se aprueba, en el año 2002, el Plan Municipal de Inmigración. Este plan, basado en los principios de igualdad, diversidad cultural, convivencia, cohesión social, normalización (con la excepción de las políticas de primera acogida), transversalidad y participación, pretende alcanzar la integración real de las personas inmigradas en todos los ámbitos de la vida ciudadana de Barcelona y de la sociedad catalana.

El Plan de Acogida y la apuesta por la interculturalidad

Una de las líneas de acción del Plan Municipal de Inmigración se desarrolla a través del Plan de Acogida, cuyos objetivos son los siguientes:

- Facilitar y garantizar a las personas recién llegadas y a las refugiadas el pleno acceso a los servicios normalizados.
- Hacer accesibles los servicios desde cualquier punto informativo de la ciudad, tanto desde el SAIER como desde los propios distritos pasando por cualquier otro servicio de la ciudad.
- Proporcionar información y orientación sobre las normas y los recursos de integración existentes en la ciudad.
- Facilitar asesoramiento y apoyo en la tramitación de documentos.
- Promover la coordinación de los diferentes actores y servicios de acogida de la ciudad.

- Promover la participación de las personas recién llegadas en la sociedad de acogida.

A partir del año 2005, se decide incorporar la experiencia participativa del Grupo de Trabajo de Refugiados y Extranjeros al Consejo Municipal de Inmigración.

Ese mismo año se aprueba el Plan Municipal para la Inclusión Social, que asume el objetivo de desarrollar programas sociales que permitan incorporar la diversidad de orígenes y de culturas como un valor básico de una ciudad inclusiva. Barcelona optó por un modelo intercultural, de reconocimiento e integración positiva de las diferencias, construido sobre una base doble: por una parte, marcos de diálogo y convivencia sólidos establecidos a partir de reglas básicas compartidas y respetadas y, por otra, marcos de cohesión social, igualmente sólidos, con servicios universales, próximos y de calidad.

Barcelona hace esta apuesta desde el acuerdo político, la transversalidad y la responsabilidad compartida de todos los ámbitos de actuación municipal. La perspectiva de la inclusión social, según los objetivos del Plan Municipal para la Inclusión Social, aporta tres elementos: a) la atención normalizada de las personas inmigrantes en la red de servicios de bienestar; b) el fortalecimiento de los dispositivos específicos de acogida, y c) la ampliación de recursos para dar respuesta al nuevo volumen de necesidades sin que nadie quede excluido.⁵

En 2007 se crea la figura del Comisionado de la Alcaldía para la Inmigración y el Diálogo Intercultural, a través del cual se pretende impulsar y gestionar transversalmente las políticas municipales de inmigración. Más allá de las políticas específicas que tienen que ver con el reglamento de extranjería, la acogida o el Consejo Municipal de Inmigración, desde todas las áreas del Ayuntamiento se realizan políticas de inmigración para adaptarse a las nuevas realidades, necesidades y retos. El hecho de que el nuevo comisionado se dedique exclusivamente a las políticas de inmigración permitirá reforzar la coordinación entre las diferentes áreas de gobierno con el fin de trabajar a fondo esta transversalidad, tanto sectorial como territorial, ya que la colaboración con los diferentes distritos pasa a ser un elemento clave de estas políticas de inmigración.⁶

Actualmente, el Plan de Trabajo de Inmigración 2008-2011 plantea las siguientes áreas de intervención: difundir el conocimiento sobre el hecho migratorio y profundizar en él; reforzar y adaptar la estrategia de acogida de la ciudad; gestionar las responsabilidades municipales en materia de extranjería; trabajar la interculturalidad y fomentar la participación para garantizar una plena integración de las personas inmigradas y garantizar la transversalidad y el tratamiento integral de la inmigración. Uno de los retos que se plantea es reforzar la estrategia de acogida, que entre otras cuestiones, pasa por el refuerzo y la adaptación del SAIER a las nuevas realidades y demandas, mejorando el convenio entre las entidades que lo forman.

En 2009 se puso en marcha el Plan Barcelona Interculturalidad con el objetivo de definir los cambios que estaba experimentando la ciudad y dar una respuesta a los nuevos retos y a las nuevas necesidades. El plan parte de la constatación de que afrontar los desafíos planteados en un contexto urbano de complejidad creciente se ha de realizar a partir de una perspectiva histórica, social, cultural y económica. Así se plantea un doble objetivo: por una parte, velar por la cohesión social y la convivencia y, por otra, aprovechar toda la riqueza de la diversidad. Por lo tanto, se adopta la perspectiva de la interculturalidad, que parte de la premisa de que para alcanzar el equilibrio entre el respeto, el reconocimiento de la diversidad y los elementos comunes y compartidos que garantizan la cohesión, es imprescindible poner la atención en las relaciones que se establecen entre la ciudadanía.⁷

Las entidades perciben la apuesta del Ayuntamiento como loable y muy positiva. Es decir, que la propuesta emergente de la institución municipal se percibe como una apuesta valiente que refleja el camino que emprenden las sociedades democráticas, asumiendo los retos que se le plantean, haciéndolos suyos y desarrollando la capacidad de emprender la búsqueda de soluciones de una forma consensuada y dialogada con el tejido social, facilitando así la complicidad entre todos los actores. Tal como apunta Hamid, del CITE, "es una forma de liderar un cambio en la ciudad y en la mentalidad de los ciudadanos, y al mismo tiempo dar un ejemplo, un ensayo de cómo se pueden hacer las cosas mejor" (H. Hilal, CITE). O como explica Cristina, del CPNL, "que un ayun-

tamiento como el de Barcelona proporcione apoyo a las entidades, pienso que es importante y creo que sin la implicación del ayuntamiento quizás no se hubieran podido hacer tantas cosas [...]. El Ayuntamiento de Barcelona es uno de los que ha hecho una apuesta más decidida en temas de inmigración, ya que aporta recursos y trabaja con la perspectiva de alcanzar la cohesión social" (C. Morató, CPNL).

Las personas que en aquel momento estaban al frente del Área de Bienestar Social, a la cual se circunscribe el servicio desde sus inicios, demostraron tener una clara visión de futuro, ya que optaron por un partenariado de tipo público-privado en una época en que este modelo no era habitual.

En cualquier caso, el Ayuntamiento de Barcelona articula su liderazgo institucional a través de la orientación, del apoyo y de la cohesión entre todos los actores que forman parte del proyecto, ya que considera que una de las premisas que ha hecho posible que el servicio haya perdurado durante tanto tiempo es el liderazgo compartido, la búsqueda de consenso en las decisiones y la negociación de todas aquellas cuestiones que resultan relevantes para un funcionamiento adecuado, siempre con la voluntad de conseguir una mejor atención hacia la ciudadanía.

Lola Rodríguez, responsable de interculturalidad, apunta que "el Ayuntamiento no tiene competencias en materia de extranjería, pero tiene la competencia de atender a las personas de la ciudad, sean inmigrantes o no" (L. Rodríguez, Ayuntamiento de Barcelona). En este sentido, tanto este servicio como los demás siempre se han orientado a ofrecer una atención que favorezca la normalización, en este caso de las personas recién llegadas.

Por este motivo, se considera que sólo hay que crear servicios específicos cuando sean realmente necesarios; y desde esta perspectiva el SAIER conserva pleno sentido, porque las personas recién llegadas presentan especificidades que requieren ser atendidas desde un punto de vista especializado por personas expertas en la materia. Para cualquier otra situación que no sea específica de extranjería, lo que interesa no es crear servicios nuevos, sino adaptar los servicios existentes para adecuarlos a la realidad actual. El hecho de procurar una rápida

derivación hacia los servicios de la ciudad pretende fomentar la integración y la normalización del colectivo de personas inmigrantes y refugiadas.

En este sentido, es interesante la reflexión que hace Ana del Pino, coordinadora del Servicio de Información y Recepción: "Barcelona es una ciudad que se ha abierto mucho a la inmigración [...] pero es una ciudad que, desde mi punto de vista, ha de prepararse un poco más, y eso es un reto importante [...]. Como decía Einstein, las crisis son una fuente de creatividad, de cambios y generan riqueza. Pienso que para la Administración de Barcelona, encontrarse con este reto es una fuente de originalidad, de inventiva, de capacidad para sobreponerse a todas las dificultades" (A. Pino, Servicio de Información y Recepción).

LAS PIEZAS DEL PUZZLE

Desde su constitución en 1989, el SAIER ha ido configurando su estructura de atención a los inmigrantes y refugiados con todas aquellas entidades que, desde su inicio, se han ido incorporando de forma progresiva al mismo (ACSAR y Cruz Roja, en 1989; ICAB y CITE, en 1991; AMIC, en 1998; CPLN, en 2002, y ABD, en 2006).

Es en el marco del convenio suscrito con el Ayuntamiento de Barcelona que estas entidades, según su especificidad, responden al abanico de necesidades de las personas usuarias, dando forma y coherencia a este puzzle que configura el servicio con su modelo de atención y funcionamiento.

En este apartado son las mismas entidades las que toman la palabra, explicando de forma sinóptica los objetivos y los servicios que ofrecen; al mismo tiempo, realizan una serie de reflexiones con las que contribuyen a ofrecer una visión plural del SAIER a partir de la experiencia del día a día, persona a persona, con inmigrantes y refugiados.

La puerta de entrada

Asociación Bienestar y Desarrollo (ABD)

Año de creación: 1990

Objetivos: fomentar un modelo de convivencia social comprometido y solidario que mejore la calidad de vida de las personas y facilite la integración social de los grupos más desfavorecidos o en riesgo de exclusión.

Año de incorporación al SAIER: 2006

Servicios:

- Servicio de Información y Recepción
- Servicio de Traducción e Interpretación (desde el 1 de marzo de 2010)

Reflexiones:

Desde que comenzó la andadura del SAIER, la ACSAR gestionaba el Servicio de Información y Recepción, hasta que la necesidad de ampliar y ordenar las primeras atenciones demandó una reorientación de su gestión. En ese momento el Ayuntamiento de Barcelona decidió sacarlo a concurso público.

Desde el año 2006 la Asociación Bienestar y Desarrollo asume esta labor. Ana del Pino, coordinadora de este servicio, explica de esta forma su percepción del cambio: "Al incorporarse una entidad que pasa a ocuparse de forma única y exclusiva del Servicio de Recepción, como en la actualidad es ABD, y que cuenta con un equipo de profesionales que habla diversas lenguas, etc., se agilizó bastante toda la gestión de llegada y la derivación de los usuarios hacia las entidades del SAIER o hacia otros servicios de la ciudad o entidades, ONG, asociaciones, etc., de carácter externo".

La tarea que lleva a cabo este servicio es la de informar y orientar, y lo hace mediante un equipo de nueve personas con formación en el ámbito social, es decir, profesionales de la psicología, el trabajo social, la educación social y la integración social, con el interés común de proporcionar atención de calidad a las personas. Todas ellas dominan un mínimo de dos lenguas además del catalán y el castellano. Muchos de los profesionales son personas inmigradas y, por lo tanto, poseen un conocimiento directo y profundo no sólo de otras lenguas, sino también de los códigos culturales que permiten un buen entendimiento con los usuarios.

Además, a partir de este año, ABD ofrece el Servicio de Traducción e Interpretación, que pretende facilitar el proceso de comunicación entre las personas usuarias del servicio y los profesionales de las entidades.

Ana del Pino describe así su función como servicio: "La persona recién llegada que acude por primera vez siente que está en un entorno que la acoge y que, además, la escucha. El servicio tiene una capacidad de escucha activa muy importante y ofrece una acogida y una información que representan una primera 'capa' de tranquilidad. [...] Esta

información, realmente, aunque no sea una intervención 'real', es una respuesta que de alguna forma da cierta seguridad, y eso ya es bastante" (A. del Pino, Servicio de Información y Recepción).

El refugio y el asilo

Asociación Catalana de Solidaridad y Ayuda a los Refugiados (ACSAR)

Año de creación: 1980

Objetivos: proporcionar apoyo jurídico y humanitario a las personas refugiadas e inmigrantes residentes en Cataluña, y ofrecer aquellos servicios específicos que requieran a través de la intermediación entre las personas refugiadas y las administraciones.

Año de incorporación al SAIER: desde su creación

Servicios:

- Programas de asesoramiento jurídico a los solicitantes de asilo y refugio.
- Inserción sociolaboral de personas refugiadas e inmigrantes.
- Acciones de sensibilización y formación en materia de asilo.
- Servicio de Traducción e Interpretación (desde el inicio del SAIER hasta febrero de 2010).

Reflexiones:

ACSAR se fundó legalmente en el año 1980; su primer presidente fue Felip Solé i Sabaris, y en la actualidad está presidida por Pere Navarro, actual alcalde de Terrassa. La entidad se dedica específicamente, desde sus inicios, a los temas que tienen que ver con los refugiados políticos, y pese a que su constitución legal es más tardía, su labor se inició mucho antes.

En Cataluña, el refugio se inicia con la llegada de personas chilenas, argentinas, uruguayas y brasileñas coincidiendo con la época de las dictaduras latinoamericanas; a su vez, desde la entidad Agermanament se mantenía una relación muy estrecha con Chile, donde residían comunidades de refugiados de origen catalán. Tal como describe Josep Ribera, secretario de ACSAR, "a partir de aquí nació una acción específica de solidaridad y acogida a los refugiados que llegaban" (J. Ribera, ACSAR).

Inicialmente, en 1973, su actividad mantenía un carácter clandestino porque el contexto político español también era el de una dictadura. En esa época mantenían pisos de acogida y, con el propósito de obtener dinero, realizaban campañas para

dar a conocer el refugio. A partir del año 1977, tras las primeras elecciones democráticas, se establece una relación formal con las entidades públicas, básicamente con el Ayuntamiento de Barcelona. Felip Solé i Sabaris se convierte en senador por Entesa dels Catalans y, en aquel momento, deciden traspasar todo lo que se gestionaba desde Agermanament a la secretaría de Entesa, que formalmente todavía no era la ACSAR aunque ya contaba con esta secretaría de acogida a las personas refugiadas fuera de la estructura de Agermanament. En el año 1979, el Ayuntamiento les cede un local y se procede a legalizar la ACSAR.

Más adelante, tras la creación del SAIER, el local de la ACSAR pasa a ser compartido con las demás entidades que forman parte del convenio. Por esta circunstancia, la ACSAR tiene centralizada la mayor parte de su actividad en el propio SAIER. La ACSAR se encargó de la información y recepción de las personas que llegaban al servicio hasta que se decidió sacar esta tarea a concurso público. Hasta el mes de febrero de 2010 se ha encargado, asimismo, del servicio de traducción e interpretación.

En lo que se refiere a la atención específica al refugiado, se ha establecido una línea de colaboración permanente con la Cruz Roja, que se encarga de la atención social durante los primeros cuarenta días, mientras se solicita el refugio a través del servicio de orientación y asistencia jurídica de la ACSAR.

La dignificación del trabajo

Asociación de Ayuda Mutua de Inmigrantes en Cataluña (AMIC)

Año de creación: 1993

Objetivos: lograr la plena integración de la población inmigrada.

Año de incorporación al SAIER: 1998

Servicios:

- Asesoramiento y orientación formativa.
- Información sobre el acceso a la vivienda.
- Asesoramiento e inserción laboral.
- Asesoramiento sobre homologación y convalidación de estudios extranjeros.
- Espacio de autoconsulta.

Reflexiones:

AMIC se fundó en 1993 y comenzó a prestar servicios en el SAIER a partir de 1998.

Tal como relata Meritxell Balcells, "la AMIC es una entidad vinculada a la UGT que nace de la necesidad del sindicato de atender a los trabajadores extranjeros, sobre todo a los no comunitarios, y de proporcionar apoyo frente a las principales dificultades que supone el acceso al trabajo [...]. Es una asociación de ayuda y soporte mutuo a los inmigrantes" (M. Balcells, AMIC).

Las razones de su vinculación al SAIER se fundamentan en la detección de un vacío que no cubría ninguna otra entidad y que estaba relacionada con el ámbito de la orientación formativa y laboral, así como con aquellas cuestiones relacionadas con el acceso al trabajo.

Los servicios que ofrece evolucionan en función de las demandas detectadas, ya que el SAIER se considera un servicio vivo. Durante una época, AMIC se encargó de tramitar documentación para los procesos de regularización debido a la enorme demanda que existía, pero rápidamente dejó de prestar este servicio y comenzó a ofrecer asesoramiento sobre vivienda.

En sus inicios, el asesoramiento y la orientación formativa y laboral se encontraban más directamente relacionados con el trabajo, es decir, su tarea se centraba en ofrecer apoyo en la búsqueda de ofertas de trabajo. Pero rápidamente se empezaron a detectar necesidades en el ámbito de la ocupación, relacionadas con la voluntad de las personas usuarias por dignificar su situación laboral; este tipo de demanda va más allá de encontrar un trabajo de forma inmediata y se centra en encontrar, además, un trabajo de calidad.

Respecto a la búsqueda de trabajo, la AMIC no posee una bolsa de trabajo directa, sino que proporciona herramientas que pueden ser útiles en este campo: la formación mediante cursos (educación reglada —obligatoria o no obligatoria, desde el bachillerato, pasando por los ciclos formativos, a la enseñanza de régimen especial e incluso a la universidad— y no reglada: ocupacional, instrumental, del mundo asociativo...), la acreditación de competencias profesionales, la obtención de carnés profesionales y la convalidación de carnés de conducir, entre otros. O lo que es lo mismo, todas aquellas cuestiones que de una forma u otra afectan al acceso al trabajo. De aquí surge un servicio específico: la homologación y convalidación de títulos extranjeros, que inicial-

mente responde a demandas puntuales, como una atención complementaria a otras cuestiones y que poco a poco va creciendo y se va consolidando como un servicio específico; esto también se debe a que el perfil de las personas que llegan va evolucionando y su nivel formativo es más elevado. El servicio también ha derivado en el asesoramiento sobre la educación secundaria obligatoria y, en consecuencia, se orienta hacia franjas de edad más bajas.

Por último, el servicio de vivienda se basa en el asesoramiento sobre determinados aspectos, como por ejemplo:

- Situación y descripción del mercado inmobiliario actual.
- Alquiler y compra: bolsas de mediación para el alquiler social, pisos protegidos, características y trámites a seguir, entre otros.
- Derechos y deberes de las personas arrendatarias, propietarias, compradoras y vendedoras.
- Ayudas y recursos existentes, tanto públicos como privados.
- Información sobre la red de recursos para el acceso a una vivienda (dispositivos de primera acogida, centros residenciales, pisos destinados a emergencias sociales, red de pisos de inclusión, etc.).

Dentro de este marco, y con el motivo añadido de que 2010 es el Año Europeo de la Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, la tarea de la AMIC en el SAIER, relacionada con los ámbitos de apoyo formativo, laboral y de vivienda, tiene más sentido que nunca.

El acceso a la normalización

Centro de Información para Trabajadores Extranjeros (CITE)

Año de creación: 1987

Objetivos: ofrecer apoyo a las personas extranjeras.

Año de incorporación al SAIER: 1991

Servicios:

- Tramitación de permisos de residencia y trabajo.
- Reagrupación familiar.
- Asesoramiento en la tramitación de todo tipo de documentación específica que la normativa vigente exige a las personas inmigrantes extranjeras.

Reflexiones:

Es una entidad impulsada por el sindicato CC.OO. que funciona desde 1987, como instrumento encargado de proporcionar todo tipo de apoyo a las personas inmigradas.

El CITE realiza, entre otras, estas actividades:

- Asesoramiento y orientación en materia de legislación de extranjería. Tramitación de permisos de trabajo y/o residencia, reagrupación familiar, nacionalidad, etc.
- Actuaciones de mediación, comunicación, dinamización y traducciones (en escuelas, servicios sociales...).

El CITE desarrolla sus actividades desde las 47 oficinas situadas en las principales ciudades de Cataluña. Por el volumen de personas atendidas, el CITE es el observatorio de inmigración más importante de Cataluña.

Sus servicios son muy diversos y los que prestan en el SAIER sólo representan una parte del amplio elenco que ofrecen: asesoramiento y orientación en materia de legislación de extranjería, tramitación de permisos de trabajo y/o residencia, reagrupación familiar, renovaciones de residencia y/o trabajo, trámites para las personas extranjeras comunitarias y sus familias.

En la actualidad, gran parte de la atención se centra en procesos de regularización de personas en situación irregular; renovaciones de los diferentes permisos de residencia y/o trabajo, trámites iniciales de trabajo, permisos de reagrupación familiar y permisos de residencia para familiares de personas ciudadanas comunitarias. El equipo que trabaja actualmente en el SAIER está formado por cinco personas, las cuales reciben formación continua y actualizada de todos los cambios legislativos y administrativos que se van produciendo. Los asesores dominan diversas lenguas, hecho que en muchos casos facilita la atención a los usuarios sin tener que recurrir a un intérprete.

El CITE es la primera entidad que utilizó la metodología de atención grupal, muy útil en momentos de gran demanda y afluencia de personas inmigradas a la ciudad. Esta metodología fue posteriormente adoptada por el resto de entidades del SAIER como una herramienta de trabajo más a la hora de atender a las personas que acuden.

La acogida lingüística

Consorcio para la Normalización Lingüística (CPNL)

Año de creación: 1989

Objetivos: facilitar el conocimiento, el uso y la divulgación de la lengua propia de Cataluña en todos los ámbitos.

Año de incorporación al SAIER: 2002

Servicios:

- Programa de Acogida Lingüística

Reflexiones:

El CPNL se creó en 1989 y lo forman 22 centros de normalización. La oficina del SAIER forma parte de la estructura del CPNL de Barcelona, conjuntamente con ocho delegaciones, dos servicios de autoformación y formación a distancia, el centro de acogida y el Espacio Lengua y Cultura. Es la última entidad que se incorpora al SAIER, en 2002, con un convenio propio con el Ayuntamiento de Barcelona. A partir de 2009, el CPNL se incorpora plenamente al convenio SAIER junto con el resto de entidades.

Su función es facilitar el conocimiento, el uso y la divulgación de la lengua catalana en todos los ámbitos. En los niveles básicos de lengua catalana se ofrece una matrícula continuada, con diversas modalidades y formatos, y la incorporación de múltiples elementos de conocimiento de la ciudad y la cultura.

En el SAIER cuentan con una persona que realiza tareas administrativas y que atiende todas las demandas de aquellas personas que acuden y que quieren aprender la lengua catalana. Con todo, la oferta de los cursos es la misma que para el resto de la ciudad, puesto que el CPNL ha optado por un modelo descentralizado, distribuido por toda la ciudad, de forma que las personas usuarias puedan matricularse en el curso que más les convenga según la zona geográfica, el horario y la modalidad.

El circuito empieza en el Servicio de Información y Recepción, donde la persona responsable informa a los recién llegados de la existencia de dos lenguas oficiales en nuestro territorio y de la posibilidad de realizar un curso gratuito. Entonces, los dirige a la oficina del CPNL. Una vez allí, además de ofrecerles las diferentes posibilidades a la hora de matricularse, se les proporciona información para facilitar su acceso a los cursos, como por ejemplo, planos de la ciudad o de los transportes públicos.

Tal como explica Cristina Morató, que es su coordinadora: "Nuestro volumen de personas atendidas

no es comparable con el volumen que mueve la Cruz Roja u otras entidades que están allí, puesto que el tema es muy diferente [...]. En las demás entidades las personas acuden a buscar servicios para cubrir sus primeras necesidades, en nuestro caso es a la inversa: somos nosotros quienes les ofrecemos la posibilidad de inscribirse en un curso en el que pueden iniciar el aprendizaje de la lengua catalana y, además, encontrar elementos que les faciliten el conocimiento de la ciudad y de los diferentes servicios" (C. Morató, CPNL).

En esta misma línea, hay que destacar que su tarea se diferencia de la de las demás entidades por el hecho de que en muchas ocasiones ha de tener un mayor carácter de sensibilización, de ir a buscar a las personas usuarias; con todo, el volumen de matriculaciones registrado es bastante elevado.

Finalmente, el CPNL también imparte cursos en el local del SAIER, sobre todo del nivel básico.

El programa de acogida lingüística en el SAIER ha sido considerado una buena práctica por Linguamón – Casa de las Lenguas, organismo gubernamental creado en 2005 e integrado por la Generalitat de Cataluña y el Ayuntamiento de Barcelona.

La atención social

Cruz Roja

Año de creación: se implanta en Cataluña en 1872. En 1981 se crea la Asamblea Catalana de la Cruz Roja.

Objetivos: proporcionar respuestas integrales desde una perspectiva de desarrollo a las víctimas de desastres y emergencias, a problemas sociales, de salud y medioambientales.

Año de incorporación al SAIER: desde su creación Servicios:

- Programas específicos de atención social (acogida, cobertura de necesidades básicas y prestaciones) para personas inmigradas y solicitantes de asilo y refugio.

Reflexiones:

La Cruz Roja es una institución muy grande y de alcance internacional dedicada a la prestación de servicios de carácter humanitario. Dentro del SAIER, su función es la acogida de personas extranjeras extracomunitarias recién llegadas y la gestión de los programas dirigidos a personas solicitantes de asilo y refugiados desde un modelo de intervención integral, con una atención mul-

tidisciplinar (social, jurídica, psicológica, formativa, etc.) y desde una perspectiva normalizadora.

Cruz Roja aporta al SAIER recursos que recibe de otros convenios con administraciones y los centraliza, de forma que estos recursos puedan optimizarse y los servicios ofertados sean lo más rentables posible.

Según Anna Munuera, que se encarga de la coordinación, la filosofía es "centralizar en un único servicio la gestión de todos los programas sociales dirigidos a estos colectivos", una actividad que comporta la gestión de un equipo multidisciplinar de 22 personas y la ayuda de 22 personas voluntarias.

Inicialmente, Cruz Roja comenzó ofreciendo un servicio de acogida a las personas solicitantes de asilo y refugiados de la ciudad de Barcelona y, posteriormente, a personas inmigrantes con necesidades de carácter social. Sin embargo, progresivamente se han ido creando e incorporando nuevos programas sociales, adaptándolos en todo momento a la realidad social y a las necesidades, siempre cambiantes, de las personas que se dirigen al servicio (retorno voluntario, espacios residenciales, reagrupación familiar, acogida humanitaria...).

Mayoritariamente, la atención que prestan es individual, aunque la atención grupal cada vez cobra un mayor protagonismo. Los talleres informativos, formativos y preventivos tratan diferentes temáticas, como pueden ser talleres de salud sexual y reproductiva o de habilidades sociolaborales, por citar algún ejemplo.

Una cuestión que obtiene una especial valoración es la de proporcionar información veraz y adecuada que facilite a las personas recién llegadas el conocimiento de la realidad con la que se encuentran y les ayude a borrar las imágenes que hayan podido concebir del país de acogida que no se ajustan a la realidad, como paso previo para conseguir un primer grado de autonomía.

El acompañamiento jurídico

Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona (ICAB)

Año de creación: 1833

Objetivos: defender la profesión del abogado así como potenciar la imagen de la abogacía dentro de la sociedad.

Año de incorporación al SAIER: 1991

Servicios:

- Información, estudio y tramitación de recursos ante las administraciones o los tribunales competentes en relación con permisos de residencia y trabajo, con la solicitud de la nacionalidad y con otros temas vinculados a la normativa de extranjería.

Reflexiones:

El ICAB se incorpora al SAIER para ofrecer servicios jurídicos a personas inmigradas de reciente llegada, cada vez más numerosas, adecuados a las especificidades de las leyes de extranjería.

En la actualidad son cuatro profesionales independientes y expertos en derecho de extranjería. En muchas ocasiones también se trabaja con especialistas en otros ámbitos, de forma que se cubre una amplia perspectiva jurídica con el objetivo de proporcionar un asesoramiento integral a las personas recién llegadas. David Casadevall lo explica así: "No vienen aquí tan sólo a interponer recursos, sino que también somos un referente para el extranjero a la hora de contactar con el mundo jurídico de aquí, lo que en definitiva supone también una integración activa en la sociedad [...]. Ofrecer la cultura jurídica a esa persona, que conozca cuáles son sus derechos y deberes". (D. Casadevall, ICAB).

Teniendo en cuenta la percepción de los profesionales, los servicios más demandados son el asesoramiento de carácter general (sobre todo en relación a los temas de expulsión, arraigo y derecho penal), seguido de los recursos y de los temas vinculados con la nacionalidad.

El esquema de actuación que se sigue viene determinado por el resultado obtenido en el servicio de tramitación de documentación proporcionado por el CITE. Es decir, si a raíz de esta tramitación administrativa es necesario efectuar recursos por denegaciones, lo que requiere un análisis jurídico complejo, los profesionales del ICAB adoptan este papel a través de dos figuras diferenciadas: por una parte, la orientada a la consultoría, que incluye a las personas que trabajan en el SAIER y que reciben la primera visita del usuario, y a quien proporcionan una atención personalizada mediante un espacio digno, íntimo y confidencial. Generalmente, esto supone una sola visita y posteriormente se les orienta hacia profesionales que se dedican a la tramitación. Según David Casadevall, "los consultores reciben la visita, analizan el caso y proporcionan una respuesta jurídica en aquel momento, un asesoramiento sobre su proble-

ma. Si después de la visita es necesario realizar una intervención, del tipo recursos o nacionalidad, lo que hacemos es derivar el caso a los tramitadores [...]. Esta derivación ya está filtrada por nosotros [...]. No lo derivamos todo, sino sólo lo que es razonable y defendible [...] y también siempre que esté dentro de Barcelona, si se ha de ir a Madrid les instamos para que acudan al turno de oficio de Madrid [...]. Los tramitadores trabajan desde su despacho particular" (D. Casadevall, ICAB).

La prestación del servicio es siempre gratuita para la persona usuaria y el trabajo entre estos diferentes tipos de profesionales se realiza de forma coordinada, poniendo en común los diferentes conocimientos de cada uno y trabajando como un equipo.

LOS RETOS DE FUTURO PARA UN SERVICIO TODAVÍA NECESARIO

En el momento en que la sociedad sea capaz de acoger y tratar a las personas recién llegadas como ciudadanos de pleno derecho, integradas en la ciudad de forma efectiva, utilizando los servicios y recursos generales en plena igualdad, no será necesario ningún servicio específico de acogida. Sin embargo, alcanzar este objetivo todavía queda lejos, y por lo tanto el SAIER continúa siendo imprescindible.

En este sentido, las entidades que trabajan y viven la realidad del SAIER día a día tratan de descubrir cuáles son los nuevos retos que es necesario asumir y también las posibilidades de futuro que puede emprender el servicio.

En primer lugar, existe una clara línea de consolidación, lo que significa continuar por el camino que transita actualmente el servicio. Tras veinte años de funcionamiento, las entidades que lo conforman consideran que ha alcanzado un nivel considerable de madurez, avalado por la continuidad del servicio a pesar del paso del tiempo y por una contrastada capacidad de adaptación a los cambios que se han ido sucediendo. Existe la percepción generalizada entre las personas que viven de cerca el SAIER de que esta entidad continuará siendo capaz de adaptarse a una realidad cambiante como lo ha hecho hasta ahora, anticipándose a las necesidades y estando preparada para recibir a las personas recién llegadas.

En esta misma línea, se considera que el SAIER ha de trabajar para favorecer la plena integración de las personas usuarias en la ciudad, mejorando su

calidad de vida y, en consecuencia, fomentando la cohesión social. Hamid Hilal lo relata de la siguiente forma: "Estamos en un momento de madurez como entidad, tenemos que consolidar esto y dar un servicio mejor, de calidad, más de acogida y de asentamiento [...]. Estamos ahora en el momento de consolidar la integración de las personas que han venido de fuera y las personas que son de aquí también en este proceso de mestizaje, interculturalidad y de conocimiento mutuo" (H. Hilal, CITE). Por lo tanto, se trataría de trabajar para garantizar los derechos y deberes de las personas recién llegadas de forma que la plena integración que mencionábamos antes se pueda llevar a cabo de una forma cívica y pacífica, buscando a su vez la implicación activa de estas personas dentro de la sociedad. Es por ello que resulta muy importante entender la inmigración como una oportunidad, como un motor de dinamización de la economía.

En segundo lugar, sería necesario emprender una línea de mejoras específicas o de posibles cambios, en especial:

- Pese a las mejoras experimentadas a lo largo de tiempo y el patente incremento de recursos, resulta necesaria una mayor dotación de recursos para poder ofrecer una atención en condiciones óptimas. En cualquier caso, hay que evitar un recorte de recursos que pueda generar conflictividad social por el hecho de no poder atender la creciente demanda.
- El SAIER debe aprovechar su potencial como archivo de derechos humanos, como elemento de medida de los conflictos armados y las tensiones políticas del mundo. Esto le conferiría la capacidad para erigirse como un altavoz de las necesidades de las personas usuarias, capacitando para elevarlas a las instancias correspondientes. Por lo tanto, es necesario que el SAIER establezca un sistema adecuado de recogida de datos que aproveche el potencial que le confiere el hecho de ser la puerta de entrada a la ciudad de la mayoría de personas inmigradas y refugiadas. En la misma dirección, debe propiciarse la apertura de nuevos espacios para la reflexión entre los profesionales del SAIER que transciendan la mera atención y que recojan los conocimientos que se generan en la práctica diaria, así como las realidades que se detectan. De esta forma, el SAIER podría convertirse en un centro de investigación-acción en materia de inmigración y refugio.
- Es necesario ocuparse de la dimensión estructural del servicio, valorando la posibilidad de descentralizar los servicios del SAIER para acercarlos más a las comunidades, es decir, prestar algunos servicios en los diferentes distritos de la ciudad, de forma que se encuentren lo más próximos posible a la ciudadanía. En relación con esto, se debe reforzar la derivación hacia los servicios de la ciudad, ya que el SAIER está pensado para dar respuestas puntuales en un momento concreto de la trayectoria migratoria de las personas, pero una vez que se ha solucionado la problemática específica que se presenta se ha de hacer uso de los servicios que tiene la ciudad para la ciudadanía en general, como una forma de favorecer su integración y autonomía, y evitar paternalismos.
- Asimismo, se abre el interrogante que plantea el crecimiento del SAIER. La mayoría de las entidades coinciden en el hecho de que es necesario limitarlo, porque crecer ilimitadamente podría provocar una disolución del objetivo inicial del servicio. No obstante, desde algunas entidades se cree que podría ser interesante que el servicio incorporase nuevas entidades para ofrecer respuesta a algunas necesidades que con la estructura actual no es posible atender.
- En cuanto al funcionamiento, se ha detectado la necesidad de una mayor coordinación entre las entidades a escala global. Si bien los profesionales que forman parte del SAIER asumen la coordinación con otras entidades como una cuestión que tiene que ver con casos concretos y, por lo tanto, responden a demandas específicas, sería positiva una mayor interlocución entre instituciones. La separación del servicio en dos edificios diferentes, aunque era imprescindible y ha mejorado las condiciones de trabajo, ha disminuido la comunicación espontánea que se generaba a partir del mero hecho de compartir un mismo espacio físico y facilitar los espacios de coordinación informal.
- Una de las mejoras incorporadas con el tiempo ha sido la puesta en marcha de una aplicación informática con la que cada entidad puede consultar la evolución de los casos y saber si hay otra entidad que esté interviniendo en el mismo caso. Asimismo, las entidades poseen herramientas de supervisión interna, que garantizan la prestación de un servicio adecuado y en

mejora constante. En definitiva, uno de los retos de futuro pasa por la integración del SAIER en un espacio único, manteniendo las mejoras actuales.

VEINTE AÑOS, UNA MIRADA HACIA ATRÁS LLENA DE VIVENCIAS

Uno de los aspectos más interesantes cuando se habla del SAIER es poder recoger las diversas anécdotas que han vivido las personas que han trabajado en su día a día o que han sido usuarias.

Testimonios de profesionales del SAIER

En cuanto a las experiencias de los profesionales, hemos seleccionado una breve muestra para poder reflejar de cerca y de una forma ejemplificadora y palpable, alguno de los momentos que se viven.

Meritxell Balcells estuvo trabajando durante unos años en el servicio de la AMIC, y recuerda muchas situaciones que le han resultado especialmente gratificantes, de las cuales destaca las siguientes: Svetlana era una joven procedente de Europa del Este que "llegó y tenía permiso de reagrupación familiar sin trabajo [...]. Era enfermera [...]. Su demanda era intentar encontrar trabajo, estaba como bloqueada, que no podía, que lo intentaba, que cuando iba a las empresas le decían que no [...]. Entonces, a través de Barcelona Activa encontramos un programa de camareras de pisos [...]. Como era una persona muy trabajadora, en el hotel la contrataron y le hicieron el cambio de permiso de residencia con trabajo, y mientras le tramitamos la homologación del título [...]. Estuvimos redactando su currículum, fuimos mirando entidades, establecimos contactos... y contactó con Sant Joan de Déu y comenzó a hacer suplencias". Tiempo después, Svetlana la llamó para contarle que ya era fija. También se había sacado el carné de conducir, cosa que le daba una mayor autonomía.

También hay una historia de otra chica que había acudido al servicio en situación irregular: "Cuando volví a ver a Aminata estaba casada con una persona que había conocido en el servicio, con un hijo y una situación laboral que no tenía nada que ver".

Otra historia curiosa es la siguiente: "Un día llegaron unos chicos de Camerún que habían pasado por el punto informativo con Eva. Estaban

viviendo en la calle. 'Mira a ver si les puedes hacer un currículum, mirar algún tema laboral'. No tenían hora pero le dije: 'Los veo ahora', porque tenía un hueco. Estuvimos hablando [...] me preguntaron donde podían ir a comer, entonces les di la dirección de unas monjas que tienen un comedor detrás de la Plaza Real, se lo expliqué y se lo dibujé [...]. Tres semanas más tarde me llaman de un restaurante diciendo 'que nos han venido unos chicos con una tarjeta (del servicio), han comido y cuando han acabado nos han enseñado la tarjeta y nos han dicho que les había indicado que aquí se podía comer'". Se habían confundido de cola, ya que ella, para darles más referencias en su explicación, les había mencionado que donde vienen una cola a la hora de comer, ese era el comedor. En cualquier caso, el encargado del restaurante les dijo que habían sido muy correctos.

Finalmente, Meritxell Balcells también cuenta la experiencia que tuvo con "un señor de Argelia, de la Cabilia, berebere, en un momento especialmente conflictivo en Argelia; vino y comenzamos a hablar, y empiezas a sintonizar [...]. Era muy reivindicativo de la identidad berebere [...]. Después me acordé de que en el cajón —a mí me gustaba mucho— tenía una casete de estas de cascós, de un cantante, un cantautor de la Cabilia, berebere, que se llama Idir y que tiene una canción muy identitaria, es una canción preciosa, y la tenía allí y le pongo los cascós con la canción, y se emocionó y tuvimos la sensación de que habíamos conectado para siempre".

David Casasdevall, del ICAB, también recuerda mucha situaciones que ha vivido en el SAIER, tal como él explica: "En cada media jornada que hago veo cinco casos, que multiplicados por los 17 años o no sé cuántos llevo, son muchos casos, y no sólo desde el punto de vista profesional, de visión de conjunto de lo que es la extranjería [...] sino que personalmente es curioso porque conoce a mucha gente, con la que no entablas amistad pero con la que sí has compartido una experiencia, a veces negativa, a veces positiva... En ocasiones, decirle a una persona: 'Mire, le acaban de conceder la nacionalidad' y que empiece a dar saltos, o conocer a una madre y después a sus hijos, que se han hecho mayores... porque en estos años he visto de todo [...]. Te permite obtener una visión humana muy hermosa".

Como caso concreto, cuenta la historia de "un señor marroquí que llevaba toda la vida aquí [...].

Tenía 60 años y llevaba, yo que sé, 30, y me dice 'Me han denegado la nacionalidad' y '¿Por qué?' [...] Hay unos requisitos, y uno de ellos es 'adaptarse al modo de vida español' y se la denegaron porque estaba casado con dos mujeres, su mujer de toda la vida y después con una muchacha de 20 años [...] y yo le digo 'Haga una cosa, vaya al juzgado y se divorcie de una, aunque siga viviendo con ella'. [...] 'Pero vea usted, una es la madre de mis hijos, que tiene 62 años como yo, la madre de mis cuatro hijos, y no le va a parecer bien.' [...] 'Pues divórciese de la otra.' [...] 'La otra tiene 20 años y no me quiero divorciar'".

Lola Rodríguez, del Ayuntamiento, relata su experiencia al entrar en el SAIER de la siguiente forma: "Marzo-abril del año 2000, nueve de la mañana. SAIER de Paral-lel 202, planta baja. Hace poco que me ocupé de coordinar el servicio. Acabo de llegar. Estoy perdida dentro de un mar de cabezas de muchos colores y muchos acentos diferentes. Intento llegar al mostrador de recepción, sin éxito. De repente, una vocecita que procede de arriba empieza a decir: número 1 azul, número 1 blau, number 1 blue, numero 1 bleu, etc. El mar de cabezas se agita, noto diferentes movimientos y de golpe una mano alza un magnífico cupón de color azul con el número 1. Dios mío, pienso yo, jesto lo tenemos que cambiar!

Ana del Pino, coordinadora del actual Servicio de Información y Recepción, describe una situación que vivió una de las profesionales de su equipo, de la siguiente manera: "La que recuerdo pasó hace justo un par de días a una chica del equipo, que me explicó que estaba muy emocionada y me dijo: '¿Sabes lo que me ha pasado? [...] Hoy me ha venido un señor y estaba muy preocupado por su situación laboral, porque es una persona reagrupada y me decía que él necesitaba trabajar porque su familia lo estaba pasando muy mal, y como era una persona reagrupada no podía trabajar, y no sabía cómo hacerlo [...]'. Yo le decía: 'Escuche señor, escuche', pero él seguía y seguía, yo le insistía [...] hasta que le paré y le cogí las manos y le dije: 'Señor, que puede trabajar, ¡que la ley ha cambiado hace muy poco y puede trabajar!'. El hombre se emocionó tanto, que se puso a llorar y la abrazó...".

Hamid Hilal, del CITE, resume de una forma concreta la variedad que caracteriza las experiencias con las personas usuarias: "De anécdotas tenemos de todo, desde gente que se pone violenta a gente que te trae una olla de comida como reconocimiento".

Sílvia Paüls, del CITE, explica el caso siguiente: "Recuerdo el caso de una mujer de Marruecos que vino hace mucho tiempo [...] una de aquellas personas con las que al final yo misma hubiera tirado la toalla, pensando que no tendría nunca los papeles [...]. Hacía dos años que venía, y primero quería regularizarse por violencia de género y cuando ya lo teníamos casi todo atado, entonces echa para atrás la denuncia que tenía contra su marido, cuando ya teníamos cita con el Gobierno [...]. Luego desaparece, después regresa porque se quiere regularizar por contrato de trabajo, y, de repente, la empresaria dice que no [...]. Eso cuando ya llevábamos dos años y medio, pero al final consiguió los papeles. Es uno de esos casos que lo has seguido durante mucho tiempo, que has visto toda la evolución de la persona".

Verónica Tomás, de Cruz Roja, describe así una historia que recuerda especialmente: "Es un caso que yo inicié en 2001, de un solicitante de asilo de Sierra Leona, y llegó al despacho porque otro usuario mío lo había recogido porque estaba durmiendo de la calle y le dio pena y lo tenía en su habitación. Bien, pues al final le denegaron el asilo, estuvo mucho tiempo con los trámites, se convirtió en inmigrante irregular, estuvo trabajando sin papeles [...]. Intentamos el tema de la regularización, a la primera no pudo ser [...] al final consiguió los papeles. Es un chico que en la actualidad tiene 43 o 44 años, que ha trabajado mucho, se lo ha currado mucho y el año pasado, en 2009, consiguió reagrupar a su familia: su mujer y cuatro hijos. [...] Y cuando llegó su familia vino aquí con su mujer y sus hijos, y yo me emocioné mucho porque era como ver el final de aquel caso".

Maria José Carretero, del CPNL, explica cómo entró en el SAIER: "Desde que empecé a trabajar en el CPNL observo que nuestros usuarios quieren aprender catalán por diferentes motivos: relacionarse mejor con la gente, encontrar trabajo, ayudar a sus hijos con los deberes escolares [...] y los usuarios del SAIER no son una excepción en este aspecto. Aunque dentro de la acogida lingüística no seguimos la trayectoria de nuestros usuarios como las otras entidades del SAIER, puesto que llegan a nuestra oficina, se matriculan y se van, somos conscientes de que les estamos ayudando a integrarse dentro de la lengua, la cultura y la sociedad catalanas; pero no sólo realizamos una tarea administrativa, en muchos casos te explican sus sueños, inquietudes, problemas [...]. En esos momentos, los escuchas y les das apoyo

humano y psicológico, es entonces cuando te das cuenta de que formas parte de un proyecto más importante: ayudar a hacer realidad el inicio de una nueva vida en un país diferente. Te sientes más útil como profesional y como persona".

Testimonios de usuarios del SAIER

En lo que respecta a personas usuarias del SAIER, hemos querido recoger diferentes historias de vidas y trayectorias migratorias, que se reproducen a continuación:

Mohamed Obydullah (Bangladesh). Obi, como lo conoce habitualmente la gente, llegó a finales de 2007 con un contrato de trabajo en origen. Al finalizar el trabajo que lo trajo aquí le fue muy complicado volver a encontrar otro trabajo, circunstancia que atribuye a diversas causas: la coincidencia del momento de su llegada con la irrupción de la crisis económica y también su desconocimiento de las lenguas catalana y castellana. Duda sobre qué hará en el futuro, pero le gustaría quedarse en Barcelona y formarse en los ámbitos que le gustan.

"Soy Mohamed Obydullah, soy de Bangladesh, vine aquí con un contrato de trabajo [...]. La vida es muy complicada, luego busqué trabajo y trabajo. La primera vez que vine al SAIER fue por un paisano, hablé con Consuelo (inscripción laboral de la ACSAR), encontré un trabajo [...]. Quería hacer un curso, para mejorar mi trabajo, estudiar, pero esto también es un poco complicado [...]. A mí me gustaría trabajar en un restaurante, por eso fui a un sitio a hacer un curso de ayudante de cocina [...] pero con el certificado tampoco podía encontrar trabajo [...]. Ahora estoy trabajando en una empresa de limpieza y quiero hacer otro curso o estudiar aquí, para mejorar mi futuro.

Mi primo vive aquí y tiene un amigo que tiene una fábrica en Girona, y me hicieron un contrato de trabajo, vine y estuve trabajando con ellos cuatro meses y medio, y cuando dejé el trabajo vine a Barcelona. [...] Ahora estoy trabajando y vivo aquí y no quiero moverme a otro sitio, porque aquí hay gente que conozco, estoy viviendo con mi primo.

Quiero hacer alguna cosa que me ayude en mi futuro, quería hacer un curso y estudiar aquí. [...] También soy guitarrista y por eso me gustaría hacer un curso de técnico de sonido o de audiovisual".

Felix Harutyunyan (Armenia). Felix es catedráti-

co de ingeniería de caminos, canales y puertos. Estuvo un tiempo en Moscú ejerciendo su profesión y realizó cursos de castellano para ir a países como Cuba o Nicaragua, que tenían relación con la URSS, para ampliar su carrera profesional. Sin embargo, decidió apostar por su felicidad personal y dejó la URSS. Los cursos de castellano le sirvieron para poder trabajar en la actualidad como traductor de alemán, ruso y armenio en la ACSAR. Cuando llegó aquí le recomendaron solicitar asilo, pero para la gente que venía de la antigua Unión Soviética era complicado y no se lo concedieron. Ahora tiene la residencia permanente.

"Nací en Armenia, que antes estaba en la URSS, y en 1993 decidí abandonar para siempre el país para aprovechar el resto de mi vida como un hombre verdadero, no como un hombre de la URSS, porque a pesar de que no soy comunista sentía que todo era falso en ese país. Decidí venir a Europa para siempre con mis hijos, porque pensaba que si yo no podía vivir una vida verdadera, mis hijos podrían continuar. Gracias a Dios mi hijo mayor está en Alemania, con mi nieto; y mi hijo pequeño está conmigo. Estoy muy feliz, aquí, en España. [...] Yo tengo bronquitis, y si viviera en Alemania ya estaría muerto, con esta enfermedad sólo es posible vivir en España. [...] Mi sueño está cumplido.

Estuve muy feliz de encontrarme con Gorka, que en ese momento estaba en el mostrador; con Eva y Mercedes (las tres personas trabajaban en la ACSAR). Estuve hablando para pedir algunas ideas y después para prestar ayuda como traductor. En 2000 venían muchos armenios y rusos, porque había una gran posibilidad de vivir en España e intentaba traducir para ayudar un poquito. Fue en ese tiempo que les conocí, y también a Ana, de Cruz Roja. Me ayudaron mucho. Nunca jamás podré olvidar esa ayuda que me han dado. Empecé a trabajar de traductor en 2003 y hasta ahora.

Ésta es mi historia [...]. Estoy muy contento porque incluso con esta edad puedo aprovechar mis posibilidades y dar ayuda a inmigrantes, y seguir un poquito de dinero para mí, porque a mi edad no hay que tener mucha esperanza y no puedo aprovechar todo lo que aprovechaba en mi país. Mi cabeza no la aprovecho, aprovecho mi lengua. Con mi enfermedad no puedo funcionar con plenas fuerzas.

En Alemania hay mucha segregación, una vía para extranjeros y una vía para alemanes [...] y

primera vez que vine aquí estaba en la cola con españoles [...]. Los españoles no hacen ninguna diferencia, no existe nacionalismo; por eso elegí Barcelona y porque es una ciudad magnífica. Soy feliz viviendo aquí. Para vivir solo hay que vivir aquí, entre la gente".

Saleem Maíz (Pakistán). Saleem tuvo unos inicios muy duros cuando llegó aquí, hace catorce años. Lo acogieron personas de su comunidad de origen, pero abusaron de su situación como irregular. Cuando consiguió salir de este círculo se encontró con personas que lo ayudaron y actualmente se siente plenamente integrado y feliz de vivir aquí.

"Soy de Pakistán, vine a España, concretamente a Barcelona, en 1996. Cuando vine no sabía ni castellano ni catalán ni nada. Pasé siete meses con mis paisanos [...]. He sufrido bastante [...] pensaba que aún estaba en Pakistán. Se aprovecharon de mi situación. No podía salir fuera, limpiando, preparando comida, y me metían miedo diciéndome 'si te vas fuera te pilla la policía'. Al final fui a una iglesia, por casualidad, yo soy cristiano, y todo el mundo quería hablar conmigo '¿de dónde vienes?, ¿cómo te llamas?, ¿qué te pasa?', y entonces, como yo soy cristiano, teníamos mala situación en Pakistán [...] y la iglesia me mandó para ACSAR, para el SAIER... con Mercedes y con Marina, son gente maravillosa.

Cuando yo vine aquí me querían ayudar, me querían conocer, saber mi situación. Cogían los detalles para poderme ayudar, sobre salud, sobre como buscar trabajo, aprender castellano, intentaban mejorar mi vida. Como estaba perseguido en Pakistán me prepararon una solicitud de asilo, lo conseguí.

Con esto me he espabilado y he mejorado mi vida, entonces el SAIER es un apoyo, una vía que me ha guiado. Gracias a Dios, hoy mis hijos están bien integrados, hablan catalán, castellano, con gente local de aquí.

Yo nunca en mi vida he visto racismo aquí en España. La gente es muy amable, quieren conocerte y ayudarte como sea. [...] No he visto rechazo, siempre te quieren recibir, y con 'bona fe'. El SAIER para mí son unas muletas. Con su ayuda yo y mi familia estamos muy felices. Conseguí la nacionalidad española hace cuatro años, somos españoles ahora."

Olga Demina (Rusia). Olga llegó hace cinco años huyendo de una mala situación económica y buscando nuevas perspectivas de futuro para poder desarrollarse profesionalmente. Después de unos inicios duros, actualmente está cursando los trámites para conseguir la autorización de residencia por arraigo social; desea que todo vaya bien y que finalmente pueda dedicarse plenamente a la logopedia, que es su pasión profesional.

"No tengo nada especial que contar; mi historia no es famosa, creo que es una historia gris, normal, como la de todo el mundo; hay cosas bonitas y feas que pasan a cualquier persona. Vine a España hace cinco años. Compré un billete en la agencia de viajes y pasé cinco días en tren y autobús. En la agencia de viajes me enseñaron muchos países que yo podía elegir; y pensaba, mejor un país de sol, dónde haya mar, flores [...]; soy un poco romántica [...] y elegí Barcelona; mi corazón me dijo que Barcelona.

Vine para solucionar los problemas que tenía en Rusia. La economía es muy baja, y para una parte pagan muy bien y para otra parte casi no pagan. Yo soy logopeda, y trabajaba en un colegio con los niños y ganaba muy poco. Necesitaba solucionar mis problemas y pensé qué hacer [...] y busqué información sobre qué podía ganar fuera de mi país.

Empecé como mucha gente con trabajos feos, en negro, como interina, y luego, poco a poco, fui aprendiendo el idioma y fueron pasando cosas [...]. He conocido a gente buena y mala. Cuando vine encontré a gente aprovechada, me engañaron, me robaron dinero [...] pero con el tiempo, aprendiendo el idioma, yo puedo responder bien y es más fácil vivir. Ahora encuentro a más personas que me ayudan.

Ahora tengo suerte que trabajo en un colegio ruso de logopeda otra vez, pero aún sigo haciendo una parte de limpieza que espero terminar pronto, y trabajar con los niños. Hablando con las personas siempre preguntas cómo te puedes legalizar y alguien de mis amigos o conocidos me dijo que podía pedir aquí el arraigo social gratis [...]. La historia es larguísima, llevo casi dos años, pero ahora termino, creo... Pero espero, porque siempre hay obstáculos.

Ésta es mi historia, parece muy corta pero cuando haces, haces y haces, parece que no termina nunca. Planifico quedarme, pero la vida es más complicada e inteligente que las personas, entonces no sé... Como Dios quiera".

así pasó, si lográbamos que se dirigiesen a un local gestionado por terceros.

Éramos conscientes de que estábamos creando un servicio con un sistema de funcionamiento muy particular. Hemos de tener en cuenta que el tipo de personas al que se orienta su actividad no es el de las personas que acuden habitualmente a los servicios municipales. Se trataba de personas que vivían en la ciudad pero que no se consideraban ciudadanos (por ejemplo, carecen de derechos políticos), una situación que aún se mantiene en la actualidad. Por lo tanto, la fórmula de disponer de un espacio en el que las entidades ciudadanas facilitasen atención a dichas personas, con los recursos que el Ayuntamiento les proporcionaba, nos parecía un buen modelo para llegar a la gente.

Tuvimos puntos de trabajo muy importantes, fundamentalmente durante los procesos de regularización. El Servicio de Atención a Inmigrantes Extranjeros y Refugiados (SAIER) realizó un gran trabajo, proporcionando todo tipo de asesoramiento sin ninguna remuneración a cambio. La creciente demanda, que resultó espectacular, nos obligó a reforzar el servicio con más personal y con más medios materiales, aunque probablemente de una forma insuficiente para cubrir todas las necesidades.

También pasamos momentos difíciles que resolvimos todos juntos en un ejercicio de flexibilidad responsable. Creo que todo el mundo fue capaz de ver que el SAIER reunía unas características muy singulares que lo hacían único y eficaz; todos nos dimos cuenta de que los servicios que ofrecíamos no hubieran sido posibles si hubiésemos trabajado por separado.

Momento histórico y contexto social

A finales de los años ochenta y principios de los noventa se despierta y desarrolla en Barcelona un espíritu de implicación por parte de la ciudadanía en lo referido a los asuntos municipales, a lo público. La ilusión y la capacidad creativa desatadas con los Juegos Olímpicos de 1992 fueron causa y efecto al mismo tiempo.

Los años ochenta también representan el momento de la consolidación de un gobierno municipal democrático y plural. En mi opinión, Barcelona no ha dejado de ser gobernada por la izquierda porque no ha sido gobernada por una sola fuerza política y, por lo tanto, cuenta con una cultura de la coo-

peración, del diálogo y del consenso que constituye un activo político democrático de primer orden. Es en este contexto en el que debe situarse la creación y consolidación del SAIER.

En la ciudad ha existido un movimiento asociativo, vecinal y sindical muy fuerte y el diálogo ha sido una constante. Un modelo de descentralización y de regulación de la participación ciudadana, desarrollado mediante el acuerdo de todas las fuerzas políticas representadas en el consistorio y de todo el movimiento asociativo, no deja de resultar un fenómeno singular. Barcelona ha contado con un marco jurídico que le ha posibilitado la creación de diversas formas de articulación de la participación ciudadana. Estas normas nos permitieron crear el Consejo Municipal de Bienestar Social.

Ha existido un espíritu, tanto en la institución municipal como en el tejido asociativo, de sumar fuerzas para avanzar hacia objetivos comunes. Avanzar no es otra cosa que el resultado de participar sumando iniciativas. Es por ello que debe fomentarse la capacidad de innovación en los procesos de participación. Sin innovación, incluso los buenos modelos pueden oxidarse y convertirse en rutinarios; las necesidades y las realidades son cambiantes y debemos ser capaces de adaptarlos a estas novedades.

Una mirada hacia el futuro

Hasta hace 10 años el porcentaje de inmigración empadronada en Barcelona era del 2%; en la actualidad es del 15-17% y en algunos barrios puede llegar incluso al 50%. Posiblemente, ya sólo por este dato cuantitativo, una realidad es el SAIER del 2% y otra el del 17%. Sin embargo, este salto no se soluciona sólo con más personal y más espacios; con toda seguridad esto no resulta suficiente y debe plantearse de qué forma reorientar su actividad. Si, además, la realidad básica del núcleo que constituye el servicio también ha evolucionado (por ejemplo, el CITE) y también ha cambiado la realidad social, debemos reflexionar sobre el papel que corresponderá al servicio en un futuro.

El SAIER ha sido muy útil desde el punto de vista de ofrecer, a un sector de personas que no tenían derecho social o político alguno, un espacio de orientación y de encuentro que les ayuda a solucionar sus

problemas. Pero de aquí a pensar que el SAIER puede ser un fiel reflejo de lo que ha sido el fenómeno de la inmigración en la ciudad, hay un abismo. Sin las respuestas que se han proporcionado a la inmigración en materias básicas, como es la educación y la salud, el SAIER no hubiera servido de mucho. Hoy en día, la red de servicios sociales se extiende por todo el territorio; sin embargo, la situación era diferente cuando el SAIER empezó su andadura.

En la actualidad la red de servicios sociales es buena, aunque se encuentra muy saturada (cada vez tiene más funciones; como por ejemplo, la Ley de dependencia). Por lo tanto, es arriesgado pensar que se pueda prescindir del SAIER y que sus servicios puedan ser asumidos por los puntos de información de los distritos, puesto que el nivel de especialización que requiere este tipo de actividad no queda garantizado. A pesar de que se trata de una red competente, cuenta con una gran demanda. Cargarla con una tarea más puede, en lugar de contribuir a la normalización de las personas recién llegadas, tener como consecuencia dejar de prestar un servicio que ha demostrado ser útil. Es por ello, que debemos valorar qué es lo que está haciendo el SAIER y qué tareas pueden pasar a ser asumidas por una red normalizada y cuáles todavía no, para garantizar de esta forma que las personas tengan el asesoramiento que necesitan.

El SAIER es un servicio de atención y acogida con carácter inmediato a extranjeros refugiados e inmigrantes. Si las personas ya están aquí, sea de forma regular o irregular, es fundamental que se integren y que lo hagan en el nuevo territorio en el que viven, de la mano de las entidades asociativas del propio territorio (más allá de la misma comunidad, preferentemente), con el objetivo de evitar la formación de guetos y de salvaguardar una realidad multicultural, así como potenciar la interculturalidad.

El SAIER constituye un centro de acogida en el momento de llegada. Su tarea ha sido fundamental en algunos momentos, pues no existía ningún otro recurso. En la actualidad, pese a que existen diferentes alternativas, su labor sigue teniendo sentido si se siguen produciendo flujos de llegada y puede seguir siendo un centro de información, asesoramiento y ayuda.

No se puede pedir que el conjunto de la red ofrezca asesoramiento en cuestiones como, por ejemplo, el

*Transcripción revisada por la autora de una conversación de Eulàlia Vintró con Néstor Pellicer y Núria Mateu, que tuvo lugar el 10 de marzo de 2010.

**Eulàlia Vintró Castells es catedrática de Filología Griega, actividad que actualmente ejerce en la Universidad de Barcelona. Elegida concejal del Ayuntamiento de Barcelona en 1983, tras las elecciones municipales del año 1987 se convirtió en tercera teniente de alcalde y responsable del Ámbito de Bienestar Social, además de ejercer la vicepresidencia del Consejo Municipal de Bienestar Social desde su creación. A partir de las elecciones municipales de 1995, pasó a ser segundo teniente de alcalde. Fue desde este ámbito que contribuyó decisivamente a la creación y consolidación del SAIER hasta que dejó la política municipal en 1999.

procedimiento y los requisitos de un reagrupamiento familiar; debe existir un punto específico que facilite este tipo de información. Y tampoco tiene sentido que el servicio sea telefónico, puesto que es mucho más cercano y beneficioso el trato cara a cara, especialmente en un idioma que no es el propio. Un SAIER adaptado a la realidad actual sigue teniendo sentido.

EL VALOR AÑADIDO DEL SAIER*

Josep Ribera**

En 1988, cuando se creó el Consejo Municipal de Bienestar Social, se articularon diversos grupos de trabajo específicos, uno de los cuales fue el de inmigrantes y refugiados, en el cual participé como experto y de cuya coordinación me encargué en un primer momento. En él participaron grandes entidades como Cáritas, CCOO, UGT y también otras más pequeñas. El grupo finalizó su recorrido cuando se creó el Consejo Municipal de Inmigración.

Particularmente durante los primeros años, este grupo resultó muy útil para facilitar la comunicación entre las entidades, pero sobre todo porque permitió al Ayuntamiento aprender de todos los servicios que se habían prestado a la ciudadanía a través del tejido social. Se generó una gran riqueza a partir de las propuestas y del intercambio entre todos los grupos, cuyo esfuerzo a la hora de coordinar el trabajo entre todas las entidades se proyectó desde el inicio. En aquel contexto, la concejal de Bienestar Social, Eulàlia Vintró, propuso la creación de un punto de acogida para personas extranjeras y refugiadas que contara con la colaboración de las entidades que en esos momentos estaban trabajando en torno a esta temática; es entonces cuando se firma el convenio del SAIER.

Naturaleza y funciones del SAIER

Considero que el SAIER es el referente en la acogida de los recién llegados. Es el resultado de una racionalización adecuada de actividades que poco a poco han facilitado la consolidación de un servicio que es fruto de la suma de esfuerzos del Ayuntamiento de Barcelona y del tejido social.

Progresivamente, el SAIER ha ido introduciendo mejoras, fruto de las reflexiones que han surgido en sus reuniones internas, pero manteniendo siempre el espíritu con el que comenzó su andadura, es decir, en busca de la continuidad y de la consolidación en línea con sus objetivos.

Los rasgos que, desde mi perspectiva, marcan la diferencia y contribuyen a que este modelo pueda aplicarse en otros lugares, derivan del compromiso que asume un ayuntamiento democrático a la hora de afrontar como propia la problemática del refugio y la inmigración, y de su capacidad para desarrollar políticas consensuadas con el tejido social, aportando los recursos necesarios y asumiendo su responsabilidad. Además, consigue hacerlo de forma que ese tejido social mantiene su autonomía, generando una complicidad entre las instituciones públicas y las entidades privadas sin ánimo de lucro a través de un diálogo sincero y respetuoso.

El SAIER tiene una doble vertiente: por un lado, la de la atención, que se encuentra bien cubierta y funciona correctamente; y por otro, la de actuar como una auténtica antena de detección, como punto potencial de recogida de información. Esta última no se está explotando lo suficiente y sería interesante hacerlo, ya que podría facilitar un contexto capaz de generar propuestas basadas en la detección de realidades concretas para plantearlas en instancias más elevadas, así como para fomentar la creación de una conciencia colectiva en torno a los temas de inmigración y refugio. Esto permitiría ofrecer la información a la sociedad que, en última instancia, es la principal interesada.

Es importante señalar que las entidades que participan en el SAIER generan una gran riqueza en su actuación desde la base, que no se ve reflejada posteriormente. En este sentido, propongo la creación de grupos específicos en centros especializados en migración que, en colaboración con las universidades, puedan proporcionar, en forma de estudios, la reflexión que surge de los interrogantes que se plantean en las actividades que están llevando a cabo las entidades dentro del SAIER.

Sería interesante generar espacios conjuntos de reflexión para desarrollar programas de formación con unas perspectivas más amplias, capaces de trascender a la actividad del día a día y que esta reflexión regrese a las mismas entidades, de forma que puedan beneficiarse de ella. Sería una forma de reconocer su trabajo, de demostrarles que el trabajo que están realizando es útil.

Una visión de futuro

De cara al futuro, creo que debe apostarse por la mejora en el proceso de la recogida de datos; también debe ponerse un mayor énfasis en la reflexión

conjunta de las personas y entidades que trabajan en el SAIER, respetando la especificidad de cada uno y de su aportación. Esto serviría para plantear las reformas que fuesen necesarias. Entiendo que esta cuestión es mucho más amplia y que supera el marco del SAIER, aunque sería una aportación que el SAIER podría hacer para contribuir así al Consejo de Inmigración y a todo el proceso de cambio de la sociedad catalana que se está produciendo en la actualidad.

El reto al que debemos enfrentarnos pasa por normalizar la situación de los refugiados e inmigrantes, favorecer su integración y desestigmatizar colectivos; todo ello con el objetivo final de lograr la cohesión social. ■

AGRADECIMIENTO PLURAL CON MOTIVO DE UN LIBRO CORAL

Este libro habla a través de diversas voces que, más allá de las aportaciones individuales o de los datos meramente estadísticos sobre el SAIER, se proyectan y construyen a partir de las aportaciones de las entidades que lo conforman y de las personas que trabajan en ellas, con un claro objetivo: describir la realidad de este servicio con motivo de su 20º aniversario.

Queremos decir que no es éste un libro de un autor concreto y claramente personalizado, sino que es el resultado de un proceso en el que el equipo redactor no ha hecho otra cosa que armonizar voluntades, ordenar pensamientos y discursos y hacer visible la diversidad de opiniones que ha recogido.

Esta publicación es el producto –como no podría ser de otra manera, teniendo en cuenta la naturaleza de este servicio– de la colaboración y participación de las entidades que lo constituyen: Asociación Catalana de Solidaridad y Ayuda a los Refugiados (ACSAR), Asociación de Ayuda Mutua de Inmigrantes en Cataluña (AMIC), Centro de Información para Extranjeros (CITE), Consorcio para la Normalización Lingüística (CPNL), Cruz Roja, Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona (ICAB) y Asociación Bienestar y Desarrollo (ABD).

La publicación se ha elaborado gracias a la colaboración ofrecida por las citadas entidades. Es necesario mostrar nuestro agradecimiento a las personas que se encargan de la coordinación de cada una

de estas entidades, con quienes nos hemos reunido para exponer y compartir el proyecto; a aquellas personas con las que tuvimos largas conversaciones y que nos aportaron una valiosa información y su perspectiva de lo que ha sido el SAIER durante estos veinte años; a los trabajadores que, por su contacto con los inmigrantes y refugiados, han contribuido a mostrar una visión del día a día del servicio; a los usuarios que se han prestado a compartir con nosotros su historia vital, explicándonos cómo vivieron o qué ha significado encontrarse con un servicio como el SAIER que les orientara en sus primeros pasos por Barcelona.

Es en este sentido que queremos dejar constancia de nuestro reconocimiento, por la forma en que nos han facilitado la aportación de sus entidades, a Ana del Pino, Pepi Gutiérrez, Hamid Hilal, Clara Miralles, Cristina Morató, Cesca Munt y Anna Munuera.

Reconocimiento que se hace extensivo a las personas que forman o han formado parte de los equipos técnicos de las diversas entidades con las que hemos tenido la oportunidad de conversar: Meritxell Balcells, María José Carretero, David Casadevall, Mercedes Fuenzalida, Anna González, Sílvia Paüls, Verónica Tomás, Mònica Torres y Vanesa Vidal.

También a aquellas personas que en algún momento han sido usuarios del servicio y que han querido compartir con nosotros sus vivencias: Olga Demina, Felix Harutyunyan, Saleem Masih y Mohamed Obydullah.

Queremos también agradecer, de forma muy especial, la aportación de aquellos datos siempre necesarios –por no decir imprescindibles–, así como la colaboración, participación y complicidad en todo el proceso de gestación del libro a la actual coordinadora del SAIER, Lola Rodríguez, que nos ha facilitado el conjunto del trabajo.

Finalmente, queremos hacer una mención especial a la participación en este proyecto de Josep Ribera y de Eulàlia Vintró, por compartir con nosotros la perspectiva histórica de su mirada.

A todos ellos muchas gracias.

El equipo editorial

*Transcripción revisada por el autor de una conversación de Josep Ribera con Néstor Pellicer y Núria Mateu, que tuvo lugar el 4 de febrero de 2010.

**Josep Ribera fue uno de los fundadores de Agermanament. Fundador y secretario general de ACSAR. Fundador y director del CIDOB durante más de 30 años. Medalla de Oro de la Ciudad de Barcelona en el año 2006.



SAIER, 20 YEARS

JORDI HEREU
Mayor of Barcelona

Barcelona, as a European and Mediterranean city, constructed on the historic contact of diverse peoples and cultures, has shown itself to be open, inclusive and plural throughout its long history.

In the last 10 years, migratory flows have increased and thousands of people from very different origins and profiles have flooded into the city. The contents of this publication show us how the local government and the entities that make up the Service for Immigrants, Foreigners and Refugees (SAIER) have worked for 20 years on inclusion, coexistence, reception, social and employment insertion, empathy, co-responsibility and social cohesion for immigrants and refugees.

The SAIER's work and involvement have been laudable thanks to the city's commitment to the migratory phenomenon, its commitment to a model that seeks balance between cultural diversity and social cohesion, placing the emphasis on reception and welcome, key to starting the process.

As pointed out by Ricard Zapata, 'the arrival of the immigrant population must be managed with foresight and anticipative policies. The first image, the first contact, the first relations that people receive from their host societies impact the vision they shape of this location, their social cohesion and their full social incorporation in the country.'

We have to congratulate them overall on this 20th anniversary but, above all, I would like to acknowledge and thank the entities that run this municipal service (ACSTAR, CITE, ICAB, CREU ROJA, AMIC, CPLN, ABD) for their devotion and toil invested in the integration of all these people and their ability to adapt the service to new situations and new realities. In this short introduction, I would like to encourage them to keep up their contributions, as they are an essential part of the consolidation of the city's intercultural model and the first contact that immigrants, foreigners and refugees have with our cultural heritage.

Thanks to the increase in sociocultural diversity, Barcelona has had the chance to learn from and about other ways of seeing and living the reality that surrounds us. Recognition of these differences, based on equality and founded on common civic values, must be the group project shared for and by

all of us. Precisely for this reason, the Barcelona Interculturalism Plan was approved, which recognises diversity as creative and innovative potential. A plan that highlights the aspects that connect us, that gives importance to interactions that facilitate knowledge and exchanges and that lets us live and coexist together in a united and plural Barcelona, with opportunities for everybody, for those already here and for new arrivals. 'The Barcelona Interculturalism Plan –stresses Daniel de Torres– demands the active involvement of the entire government, but also of all citizens'.

Faced with this vision of a model for assisting and receiving immigrants without segmentation or exclusion, the SAIER was founded 20 years ago. Its creation, at a time when not many foreigners were coming here, undoubtedly became one of the most innovative and pioneering initiatives of its day. Its role was and is essential, not only for guaranteeing cohesion and coexistence, but because it takes advantage of diversity as a device for cultural enrichment and as a strategic asset for the city's competitiveness and development.

'Barcelona' –observes Eulàlia Vintró– 'has continuously been governed by the left because it has never been governed by a single political power. There is therefore a culture of cooperation, dialogue and consensus, which establishes active democratic politics of the first order. It is in this context that the creation and consolidation of SAIER must be placed.'

Barcelona, with an historic background open to the world, defender of democracy, facilitator of cultural interchanges, united and committed, has a top strategic element in this service for establishing policies of inclusion and for articulating the objectives of equality with the values of diversity and identity. Policies aimed at normalising the status of refugees and immigrants, all generating social cohesion that must be at the strategic core of the agendas of local governments this century.

The SAIER has been and still is important. And it will continue being important in the future, to make Barcelona the city where we can all live in plenitude and harmony, like we all want. This is the most likely scenario. To finish with the words of Ricard Gomà, 'the SAIER will have to be reinvented in upcoming years –on solid foundations and threads of continuity in values and ways of acting– in order to confront emerging realities and renewed exigencies.'

INCLUSION AND COEXISTENCE: AN INTERCULTURAL BARCELONA

Ricard Gomà
Deputy mayor on Social Action and Citizenship

It must have been 2002 or 2003 when the migratory cycle started that we have witnessed throughout the last decade. In a class at the Faculty of Policies at the UAB, I debated the phenomenon of diversity and public policies for managing it with my students. I asked students born in Barcelona how many of their grandparents were all originally from Barcelona. Only five or six raised their hands in a class of over 50 students. Logical. Barcelona has historically been a host city. Throughout the 20th century, first young people and families arrived from rural areas of Catalonia and Aragon. Then the people came from the south of the peninsula on board the *Sevillano*, the train that carried some 500 immigrants every day to the Estació de França. And now, well into the 21st century, the reception has globalised: people have arrived from North Africa, from sub-Saharan countries, from Asia, from Eastern Europe, from Latin America and from the countries surrounding us.

The Barcelona is focusing on the second decade of the 21st century is the result of this wave. A city fabric that has the extraordinary contribution of a wide range of origins, cultural experiences, memories and languages. A mosaic of accents and colours that is expressed on every corner, neighbourhood by neighbourhood. Differences that today represent one of the main factors of human and cultural enrichment, socio-demographic invigoration and economic prosperity in Barcelona. The city that has known how to be a host has also known how to build dynamics for coexistence and cross-breeding. The daily crossing –cultural, linguistic, behavioural and emotional– has won the match over the more segregative models that predominate in other sites. This has not been done without problems and complexities, which have at times been very difficult to handle. Furthermore, it has been done in general regulatory frameworks that were often adverse. And now the future is before us, replete with challenges.

I have tried to summarise all the ideas I would like to unfold below in these first few lines: the decade of global reception; Barcelona's option for

an intercultural model; the public policies that will shape it; SAIER's role as the main tool of local hosting policies; and several items for thought about the upcoming years.

The decade of global reception

In 2000, only 3.5% of the people registered in the Barcelona census, some 50,000, had foreign origins. On 1 January 2010, this figure tops 290,000 people, around 18% of the city's inhabitants. This is a comparable figure –even less– to other large European cities (Vienna, Frankfurt, Amsterdam, Birmingham, Lyon...) but with some specific qualitative traits. There are four that stand out. Firstly, the pace of arrival has been intense and concentrated over time. What was strange in the European framework is that at the beginning of the 21st century, Barcelona had barely joined the dynamic of urban cultural diversification. That has completely happened in 10 years. Secondly, the new arrivals have a plurality of origins and, therefore, a cultural heterogeneity higher than what is present in many other cities. For example, in London, Paris and Lisbon, immigration is closely related to their former colonial rule. In Barcelona, there is no predominant model, although the dynamic of Latin American arrivals has been the most powerful. Thirdly, the models of territory settlement of new arrivals in Barcelona has also continued diversifying. Every district of the city has ended up operating as an urban space specialising in hosting. It is true that the Ciutat Vella continues to host more than the average, but the Eixample is now the district with the highest number of foreign born people and the rest of the districts are very close to the city's overall average. Finally, we are speaking of a population whose majority is young, dynamic and with high education levels in many cases. The most excluded sectors of southern countries are not emigrating, as they do not have the wherewithal to do so. In summary, Barcelona has a diverse human fabric, still undergoing a consolidation process in life projects, heterogeneous, spread out over the entire city and with great ability to contribute in the area of demographic and economic invigoration.

Exploring the practice of interculturalism in Barcelona

This diversity can be managed using values, models and public policies that are also diverse. In

broad lines, three large options have unfolded in Europe, defined according to social, cultural and citizenry parameters. The *French assimilation model* has stressed social cohesion and access to political rights, but at the cost of lacking recognition of cultural pluralism. The *Anglo-Saxon minorities model* has kept roads open for accessing citizenship and has respected diversity, although there are enduring social segmentation models. Finally, the *German Gastarbeiter model* (guest workers) has worked with inclusion and has recognised differences, although it has upheld very clear barriers of exclusion in the area of accessing citizenship and political rights. All three models now require thorough revision processes.

In Barcelona, we have decided to explore another model: interculturalism. A framework of group work and learning defined by the wish to generate conditions of inclusion and recognition at the same time. In other words, a city that wants to construct social equality on a foundation of respect and accommodation for cultural differences. And, what is even more important, without parallel coexistences. With frames and rules of play agreed that make positive interaction, coexistence, daily interchanges and cross-breeding possible. It isn't easy, but we are practicing and largely achieving it. Some state and European legal frameworks do not help us. Laws must be revised in order to make the right to vote effective for all residents. The European directive must be modified that puts basic rights at risk of the migrants with irregular statuses. Finally, clearer support is needed from state and national governments for local host policies and diversity management. Barcelona's intercultural model also faces a specific challenge. Articulate the foundation of making Catalan –the only language both official and our own– the shared language for the essential structure of diversity. The language of cohesion and opportunities. Known and used by everybody, as a common linguistic sphere, compatible with the dual official nature and the pluralism of languages present in the day-to-day of the city.

The SAIER: the reception space in the framework of immigration policies

The intercultural Barcelona needs instruments that drive it forward, making its daily translation possible in events and initiatives on cohesion, respect and coexistence. In Barcelona, we have been providing a series of specific management

policies on reception and diversity, which are coherent with the values and criteria of interculturalism. The following merit mention: a) the drafting and approval of a Working Plan on Immigration and an Interculturalism Plan for Barcelona, with the maximum wish for social participation and political agreement; b) the adaptation of all public services for diversity, in order to assure equal and normalised access for everybody to shared and non-segmented networks (education, healthcare, social services, housing, employment); c) the proactive launching of support services for family regrouping, social settlement and census registration for everybody; d) the maintenance of specific policies for supporting reception processes via SAIER of welcome programmes and creation of community and associative networks; e) the strengthening of intercultural mediation (interpersonal, neighbourhoods and community); f) the prioritisation of intercultural coexistence as a defining core for community development plans.

The SAIER has played a fundamental role in all of these policies and services over the course of its 20 long years of history. This book is dedicated to reflecting on and explaining it thoroughly. I am not concerned here with providing substantive elements. However, I do not want to leave a few things unmentioned. On the one hand, my sincere recognition and thanks to everybody that has made the SAIER possible from 1989 until today. To all the technicians, volunteers and political heads directly connected to the adventure and the objective of working tenaciously, discretely and exercising extraordinary human and professional skills to make the SAIER better every day. On the other, I would like to express that the SAIER has not and is not simply a high quality service, but has generated and participated in a host culture characterised by working in networks, joint responsibility, social creativity, empathy with human histories that are often fragile and complicated and unbroken adhesion to human rights.

Present and future commitment: a stronger and more dynamic SAIER for an intercultural Barcelona

Finally, I would like to express a commitment in both personal and political terms. Eulàlia Vintró (1989 to 1999) and Núria Carrera (1999 to 2003) have preceded me in assuming political responsibilities about the SAIER. In the setting of group work, both of them have contributed to its conti-

nuity and strength. I feel completely committed to both the SAIER's present and future. Over the last seven years, we have substantially strengthened the economic resources, professionals, organisations and services platform. The SAIER will have to be reinvented in upcoming years –on solid foundations and threads of continuity in values and ways of acting– in order to confront the emerging realities and renewed exigencies. The 2000-2010 migratory cycle will open the road to more stable models. However, the challenge of a powerful SAIER, with the ability to attend to and support life paths for settling in our city and providing equal conditions to make the intercultural Barcelona effective, will be expressed with great intensity in upcoming years. Among us all, the City Council and organisations, we will make the SAIER stronger and more dynamic. Heir to two decades of work well done. And will full collective trust and courage to be the protagonist of the project for a diverse and inclusive Barcelona with great solidarity.

THE SAIER, A KEY PIECE IN BARCELONA'S INTERCULTURAL MODEL

Daniel de Torres
Mayor's Office Commissioner for Immigration and Intercultural Dialogue

Demographic growth in Barcelona throughout its history is largely explained by immigration. If we look at the last hundred years, we find that the city started the 20th century with over a half million inhabitants, of which 21% were born outside of Catalonia. Between 1920 and 1930, the population increased by 40% and reached one million inhabitants, while migratory waves from other regions of Spain starting in the fifties inflated Barcelona's population to 1,755,000 by 1975, of which 44% were born outside of Catalonia.

And once again at the end of the past century but, above all, during the first decade of the present, there has been another migratory wave that, unlike the others, has been characterised by the great diversity of origins and social profiles of the new Barcelonans. In January 2000, foreigners residing in Barcelona represented 3.5% of the total population and by January 2010, this percent skyrocketed to 17.6%.

Migratory waves and reception policies

To be able to analyse the policies fostered by the Town Council to welcome these people and assure social coexistence and cohesion, some differences between the last migratory periods must be spotlighted.

The arrival of immigrants starting in the second half of last century took place in the framework of post-war and the dictatorship and by the lack of services, infrastructures and housing to be able to receive this population under decent conditions. Shacks and squatter settlements were the consequence of this precariousness. The public promotion of housing complexes on the outskirts of cities entailed the creation of entire neighbourhoods where the new Barcelonans were concentrated.

With the advent of democracy, the priorities for political action were centred on improving the quality of the urban fabric and of public spaces, on constructing basic infrastructures, facilities and public services in neighbourhoods, which allowed living conditions to be improved and assured social cohesion. The network of associations, neighbourhood movements and other unofficial and popular social and cultural spaces became essential to the socialisation process.

Unlike that stage, the arrival of immigrants from around the world that we have witnessed in the last decade took place in a very different context, marked by the consolidation of democracy, by sustained economic growth that hit the ceiling during the current crisis, by the central government's development of well-being and by the results of thirty years of progressive policies driven by the Barcelona City Council. This has led to the reality in the neighbourhoods in which the new immigrants have been settling being much better than fifty years ago. You only need to compare the quality of the public spaces in these neighbourhoods or the number of civic centres, libraries, cultural centres, primary care centres and social services that are distributed throughout the city.

But this new period also has features that make it more complex than previous ones. The internationalisation of immigration has entailed a significant increase in sociocultural diversity in a city that is already complex and plural. The diversity of

origins, of languages, of customs, values and beliefs, but also the administrative status, in many cases 'irregular', of the new citizens, have outlined new complexities with regard to integration and coexistence, as well as new risks of segregation and social fragmentation.

Keeping these differences in mind is important to better understand the change in policies centred on favouring integration and accommodation for the new residents. In the past, the priority was to equip the city with facilities and basic services. In recent years however, we can start to speak properly of immigration policies, centred primarily on the reception, adaptation and strengthening of services and policies to foster coexistence and the participation of the new residents.

For this reason, the creation of the SAIER in 1989 was undoubtedly one of the most innovative and pioneering initiatives of the era, as it was created at a time when the arrival of foreigners was still not significant. Above all, the SAIER responds to the need to reinforce services for refugees and asylum seekers and was the result of joint work between the Town Council and the main organisations working in this field. There were surely very few people in that period who could imagine the fundamental role that the SAIER would exercise only a few years later, when it would be established as the mainstay of the reception strategy for the city when faced with the arrival of thousands from around the world.

Immigration, a top issue for the city

At the end of the nineties, several initiatives were driven forward that revealed the City Council's conviction that immigration would become a top issue in the city's immediate future. In 1997, an initial Municipal Interculturalism Plan was drawn up and the Municipal Council on Immigration was created, the advisory and participatory body of the main immigrant organisations in the city.

But it would not be until 2002, with the approval of the Municipal Plan on Immigration, that the City Council defined a first overall strategy for dealing with the complexities presented by the arrival of the new immigrants. This plan established the principles on which the City Council's political strategy on immigration would be based. Firstly, consensus was obtained between

all political parties, which unanimously approved the plan. This consensus was renewed in 2008 with the 2008-2011 Working Plan on Immigration, which updated the previous plan's priorities and measures. It also specified a definition of integration that highlighted its bidirectional nature, verifying that integration would require efforts from all citizens, both those arriving from abroad and those who had lived for some time in the city. Another important principle was the defence of an idea of coexistence that, highlighting diversity, was considered totally incompatible with the existence of parallel 'worlds' in the city. Finally, an essential principle was normalisation, which meant the commitment to not develop parallel services for assisting immigrants, but instead adapting the overall group of normalised services to new social and demographic realities. This principle had an exception. As the SAIER had already had years to prove, the initial reception stage required several more specific services and policies, precisely to facilitate the transition to the city's set of normalised services and resources.

The SAIER was gradually established as the main public reception facility and the main door to the city for many people. However, in parallel to the SAIER's work, dozens of social organisations in the city started to focus on providing reception services, as the wave was so great that social demands multiplied throughout the land. Thus, starting in 2005 the City Council outlined the need to better coordinate all initiatives that were in place, creating the Barcelona Welcome Network, comprised of more than 80 entities of all different types. Thanks largely to the hosting funds that started to arrive from the central government, the City Council could support many organisations' projects centred on learning languages, legal advisory services, social and labour integration and knowledge of the city's services. This reception network continued to complement the SAIER's essential tasks and was key in contributing to the settlement process of thousands of new residents.

This welcome strategy also had several projects directly promoted by the Immigration Department of the City Council, such as the Programme to Support Nuclear Family Regrouping, an innovative project that worked with hosting people who were still in their countries of origin. The importance must also be highlighted of the reception and coexistence plans

driven by different city districts, as well as the creation of new services, such as intercultural mediation and the Interreligious Centre of Barcelona (now the Bureau of Religious Affairs) and many healthcare and educational initiatives.

However, beyond municipal strategies with respect to immigration, it became clear that after what we could call the 'reception decade', more in-depth thought was required about what the increase in sociocultural diversity that had taken place in recent years meant for Barcelona's present and future.

Present-day reflections on the future: the Barcelona Interculturalism Plan

In some way, the real challenge had only just begun. Despite the clear need to continue deepening and adapting the reception strategy, now we embarked on a second stage in which the underlying debate had to centre on how we wanted to live in a setting with the greater diversity that was already an intrinsic part of our city. The diversity of languages, religions, customs, values and identities gave rise to the need to define a strategy specifically for the city to coexist in diversity, responding to the complexities and taking advantage of the opportunities revealed by this diversity.

The debate about how to obtain balance between diversity and cohesion and assure a single group project is no longer a local debate, but one shared by most modern societies. For this reason and aware of what was at stake and the fact that the policies we fostered would determine a large part of the city's future, we defined our own strategy for managing diversity, considering the Barcelona of the next 15 years.

The strategy, the result of an intensive citywide participatory process, was detailed in the Barcelona Interculturalism Plan, which is based on three fundamental principles:

- The *principle of equality*, defined as the need for political commitment in favour of equal rights and duties and social opportunities for all citizens, based on several fundamental democratic values and the fight against discrimination and exclusion.
- The *principle of valuing diversity*, understood as the need to value and recognise diversity but, in parallel, emphasising common and shared

aspects, based on cultural heritage that is constantly enriched with new contributions and must be shared by everybody.

- The *principle of positive interaction*, accenting the importance of relations, the need to establish bridges from daily contact, interchange and mutual knowledge.

The Barcelona Interculturalism Plan starts from the conviction that this interaction is the key to success, not only for guaranteeing cohesion and coexistence, thus preventing processes leading to segregation and social isolation, but also for taking advantage of the opportunities posed by diversity in terms of cultural enrichment and also as a strategic asset for the city's competitiveness and development.

With this objective, the plan outlined the need to add an intercultural focus to the definition of all municipal policies and, thus, in fields as different as education and culture, but also in urban development and economic promotion.

In short, it was an ambitious plan that required the active involvement of both the government and citizens, responding to the need to confront one of the city's principal present and future challenges. This was nothing other than defining a group project that would let us live and coexist together in a cohesive and plural Barcelona with opportunities for everybody.

In this new stage, the SAIER has to continue holding a key role, since interculturalism must be worked on from the outset. The SAIER must continue to be not only the main entrance point to the city for many people, but also a key piece in consolidating Barcelona's intercultural model.

RECEPTION POLICIES: MEANING, PREMISES AND FOCUSES, WITH GENERATIONAL JUSTICE

Ricard Zapata-Barrero

Lecturer in Political Science, University Pompeu Fabra

There is a connection between stages in the migratory process and policies. In other words, each stage has its specific policies. In order to precisely place reception policies within the migratory process, they must be differentiated from

admission policies governing access. Migratory policies, properly speaking, regulate the legal access of migrants in the host country. They are policies that manage human mobility, such as border policies and managing inflows. Reception falls into the second stage of the migratory process. It is the first policy aimed at people who have just been admitted by Spain and the first contact that migrants have with the autonomous and local administrations. This is extremely important, as for the first time, the personal ideals entailed by all migratory processes are contrasted with the 'real reality' (if you permit me this expression) of the society where they have decided to live.

Within the ten basic common principles that the Council of the European Union approved on 19 November 2004 on a European integration policy for immigrants, two in particular stand out that are directly related to reception policies. Principle 4 states that 'basic knowledge of the host society's language, history, and institutions is indispensable to integration, which must have its fair counterpart in the full respect for the languages and cultures of origin of immigrant groups'. And principle 6 states that 'real integration also requires that immigrants have access to the institutions, public and private goods and services of the host society under equal conditions as national citizens, that is, without any type of discrimination. The prospect of acquiring citizenship in the country of residency can be an important incentive for integration.'

Reception: public service and social investment

Two central lines of action are clearly defined: information and knowledge and the new arrival's connection with the system of services of the administrations and public and private institutions. But how can we define reception as a public policy? Reception is both a public service and a social investment.

As a public service, it means that it is the administration's obligation to provide a series of tools to a specific population sector that has a series of common characteristics and needs, if it wants to prevent social exclusion and separation from the main participation channels and fabric of citizens' civil society. The way this service is managed can be decisive in the accommodation

process of immigrants. This is why social, political and economic investment must be made by the entire local society.

Paradoxically, many European countries have obviated this policy, only worrying about the legal access of immigrants and their incorporation into the economic sector, without considering any intermediate reception stage. This has been the source of many shortcomings that have been expressed via tensions, as some European municipalities have realised too late that their immigrants are not only unaware of the large part of the basic principles of the society, but also don't know the language.

The incoming immigrant population must be managed with foresight and advance policies. The first image, the first contact, the first relations that people receive from their host societies impact the vision they shape of this location, their social cohesion and their full social incorporation in the country. This policy and public service are essential to the migratory process. Having a good reception policy will guarantee that the information and knowledge the new arrivals receive will be indispensable in promoting their full autonomy as quickly as possible.

This is why hosting is a multidimensional policy, since it drives mechanisms that lead to knowledge of the surroundings, of the language, of workplace training and, when necessary, of residential reception.

As a social investment, there is a direct link between the welcome they receive and their subsequent opportunities. The foundation of this idea is that when migrants arrive, they must have knowledge about their environment (Catalonia's social services, administrations, history, politics, economy and culture, also including its diversity, etc.), the language of the street, the administrative and official language (to communicate) to be able to develop independently and understand all the opportunities offered by the society in which they have decided to live. It must be understood as a double investment. For immigrants, this is so they are able to develop the information capital and initial knowledge required by the host society in order to have the same opportunities as native citizens and, therefore, will have already done their socialisation process. But it must also be understood as an investment by society itself,

providing knowledge, information and initial minimum skills to immigrants so that they can also contribute to the city's development and identify with it quickly, making its cultural, social and economic policies their own.

Basic premises for public reception policies

While all public policy is a response to specific questions, the fundamental questions surrounding reception policies are not only what we can give them, but rather what we want to help them avoid (isolation, exclusion, social divides and even social anomie) and the focus on what characterises them as truly specific and unique policies, as they are directly addressed to a target public: the people who are in the process of changing from migrants to immigrants.

By establishing reception policies, all local administrations are assuming basic premises that must be made explicit. We also have to speak of basic focus and guidance in these policies and public services. The basic premises are:

1. *Immigrants want to stay:* even though this premise is obvious, it doesn't make it any less important. Speaking of reception only has meaning when society in general and political institutions in particular recognise that within immigrants' expectations is the hope of remaining for an open-ended period of time. The reception expresses the immigrants' wishes to build their lives within our society. There is therefore a time component that must be considered when designing host policies. Some reception policies have not been successful because the immigrants do not plan on really becoming established in the region or because they are 'nomadic' more than sedentary.

2. *Temporary nature of reception as an inclusion process:* reception is the first stage in the path that immigrants walk along after crossing the country's border and is part of the inclusion process towards citizenship.

3. *Reception is an issue primarily dealing with information and knowledge:* the reception process is viewed as a process for acquiring knowledge about how the society operates and the relations that people have with institutions. The main knowledge criteria are the language, the customs and practices of the society, the

administrative system and the network of public services. This information never entails a conflict with the practices immigrants have, but is instead an exchange of information so that immigrants are then accommodated in all public networks (social, political, cultural, economic, etc.).

4. *Reception means access to public sectors and being able to use the goods that are distributed there like any other citizen.* This basically means connecting immigrants to mainstream society under equal conditions. The priority is to connect immigrants to institutional spheres or, inverting the argument, the basic problem that must be avoided is immigrants' disconnection from society's main institutions.

5. *Reception entails the satisfaction of initial needs:* when people speak of identifying 'needs', it is presupposed that they speak of the elements required so that immigrants are connected to mainstream society. Thus, the equation 'reception = satisfaction of needs' is implicitly given, where 'need' means 'resources to connect to the main public institutions'. Reception therefore entails the management of different public spaces and inclusion policies. Reception can be defined as the result of an inclusion process in all of society's public institutions under equal conditions as any resident citizen. In negative terms, reception policy is a desegregationist policy, in the sense that it aims to prevent immigrants' separation from mainstream society.

6. *Connection between reception and linguistic policies:* reception is done in the language of the society hosting these people. If this society is Catalan, then the language that must prevail is Catalan. If this society does not have the same language as the country, then reception must assure at least knowledge of the host society's language. Translations into other languages are only possible when accompanied by the society's language. The objective is to prevent immigrants from not having the ability to communicate with all members of society.

7. *Immigrants will be willing to be received if they are not faced with rejection and suspicion and institutional insecurity.* The reactive ability of institutions when faced with unforeseen circumstances is also a sign of confidence for immigrants. Institutions must generate trust

and sensitivity before racist acts or problems that directly affect the immigrants.

Basic focuses of reception policies

The basic focuses and guidelines of reception policies determine the direction that the specific initiatives will take:

- **Territorial focus:** starts from the premise that reception depends on the territorial framework of the host society. If the hosting is in Catalonia, the policy must contain the differentiating aspects of Catalonia (with language as a priority) and be able to familiarise immigrants with Catalonia's cultural reality. The territorial perspective on reception is one of the necessary conditions that must be taken into account when drawing up policies.
- **Sectoral focus:** starts from the premise that immigrants 'when they arrive' are missing the public goods that institutions distribute to its citizens. The priority aim of sectoral focus is that immigrants also benefit from this distribution. It therefore means that all host policies are dependent on the public sphere in which they will be implemented. For example, the same policy cannot be applied to the field of education as to the field of healthcare. Each public area has different public goods (education, healthcare, employment, housing, etc.) that can give rise to different needs. This focus also means that, when discussing reception, we are establishing a relationship between immigrants and public institutions. Institutional welcome entails the inclusion of immigrants in public spheres.
- **Social focus:** starts from the premise that reception is not an issue that is only the administration's responsibility, but also of social agents working in immigration and Catalonia's economic, political and cultural sectors. Social focus also insists that all reception policies must be attained by involving citizens and their networks of associations. In other words, citizens must feel like they have taken part in policy making and not only be concerned when they feel like they affect them negatively. In this regard, institutions must generate trust and awareness before racist acts or problems that directly affect the immigrants. Immigrants will be willing to integrate if they are not faced with rejection and suspicion and institutional insecurity. The reactive ability of institutions when

faced with unforeseen circumstances is also a sign of confidence for immigrants.

In summary, reception is a process for acquiring knowledge and information, it's a public service that manages a socialisation process and, as such, must be focused on a double-investment strategy: both for the new arrival and for the city itself. A city without a host policy is a city that, instead of including, invites the divide and separation of people and is not concerned about connecting new arrivals with its social and cultural system. A city without a reception policy is simply an irresponsible city, which does not apply a sense of generational justice to its public policies.¹

SAIER, 20 YEARS A MUNICIPAL SERVICE FOR AN EMERGING SOCIAL REALITY

At the end of the eighties, different Catalan social organisations came together to demonstrate their disapproval of the Act of 85, or *Organic Law 7/1986 on the rights and freedoms of foreigners in Spain*. This was because it prevented the integration of immigrants into the host society and, thus, entities working on issues related to immigration felt it was important to fight against the discrimination fostered by the legislation itself.

The act tried to respond to a new social reality: Spain had experienced enormous changes with regard to migratory flows. It had previously been a country where considerable numbers were emigrating out of Spain to host countries that received immigrants. Spain was in 'transition from a country that exported labour to a country that imported labour [...] a country that would become a popular country for immigration' (H. Hilal, CITE).

During this period in Catalonia, several actors appeared in the field of immigration to respond to this growing demand. Initiatives included the founding of several organisations against racism and those with other dialogues and initiative types, such as legal and employment advisory services offered by the immigration departments of the different unions, the Information Centre for Foreign Workers (CITE) and the welfare assistance and literacy projects offered by associations such as Caritas and the Red Cross. This was also the time when the first associations started to appear that were made up of immigrants, with a

predominance of new arrivals from Equatorial Guinea and Morocco. These associations did not directly effect public policy, but instead carried out tasks to facilitate the integration of their fellow countrymen and, sometimes, offered government-subsidised programmes with the aim of diffusing their culture.

In this setting, more than 20 entities –unions, Christian groups, extra-parliamentary left-wing parties, city associations, immigrant associations, etc.– created the Catalan Coordinator for Solidarity with Foreign Immigrants, also called the Catalan Platform for Solidarity with Immigrants. It brought together a good part of the claims and demands made by these organisations and represented some of the entities that would later become actively involved in direct services for immigrants.¹

In this state and autonomous region context, in 1988 the Barcelona Town Council created the Municipal Council on Social Well-being to analyse the initiatives being carried out in the area of social well-being and articulate the participation of entities in defining public policies. Further objectives included promoting greater information, debate and diffusion about the quality of life in the city.

At that time, there were already entities in the third sector working for people with political asylum and refugee statuses that started to resolve the needs of new arrivals. These included the Catalan Association for Solidarity and Aid for Refugees (ACSAR), the CITE and the Red Cross. All three were part of the Refugee and Foreigner Group of the Municipal Council on Social Well-being, which detected a growing social need for specialised services for these groups arriving in the city of Barcelona.

That year, the City Council asked ACSAR and the Red Cross to develop an information point for foreigners, which over time would become the embryo for the Service for Immigrants and Refugees, or SAIER.

The SAIER was formally established in 1991, with the participation of ACSAR, the CITE, the Red Cross and the Honourable Association of Lawyers of Barcelona (ICAB). Later, the Mutual Aid Association for Immigrants in Catalonia

(AMIC) would join and, lastly, the Consortium for Linguistic Normalisation (CPNL).

Through the SAIER, the Barcelona City Council proposed the assessment and unification of the work of social agents that were providing services to immigrants and refugees in the city. The member entities of the SAIER had extensive experience with the Catalan social fabric and had been working for some time already with immigration. However, the work that it could do until that time translated, in practice, into dispersed services. The same entities were aware of and debated at the forums they attended –including the Municipal Council on Social Well-being– the need to join forces and streamline resources, whether these resources were financial, human or time related.

The SAIER became established as a municipal service orientated to the reception and integration of immigrants and refugees. Its objectives were to provide complete services, by bringing together all the different types of services into a single point, which would respond to the needs that new arrivals could have when reaching a city like Barcelona. The organisations that formed part of the SAIER did join forces with the common goal of offering a public, free and high-quality service to citizens. Having sound and experienced entities did guarantee that the service would operate well and, in parallel, equipped it with objectivity and a sense of responsibility. 'The great thing about it is that it plans complete action in a single point [...]. The SAIER's strength is that it is a public, municipal service that can be directly accessed and is free [...] working jointly with private non-profits, which are experts, and were experts, in this issue [...]. This all infuses the service with a lot of power' (L. Rodríguez, Barcelona City Council).

The service initially helped people arriving from Latin America, who had suffered under military dictatorships. Thus, the general profile of users at that time was people seeking asylum for eminent political reasons.

However, then the number of people migrating for financial reasons underwent extraordinary growth, so that there was a high number of foreigners with irregular statuses. The Spanish government

¹ Political Analysis Team of the UAB and the University of the Basque Country (2002). *Xarxes critiques a Catalunya i Euskadi: solidaritat internacional i antiracisme*. Barcelona: Jaume Bofill Foundation.

responded to this issue with a regularisation process in 1991 that entailed a change in legislation. In June 1991, the Council of Ministers approved the resolution-agreement on the regularisation of foreign workers, in light of a resolution approved by the Congress of Deputies in April that urged the government to enact an active immigration policy. This coincided with the emergence of the SAIER that, with the joining of the CITE, took on the important challenge of responding to demands from undocumented people in the city of Barcelona for processing and handling their paperwork.

As the service evolved, both the regularisation processes and some citizen mobilisations have generated times of great activity, but also of great stress.

February 1992 would mark a turning point with regard to citizen mobilisation and public policy on immigration. It started with a group of immigrants locking themselves into a church on the street Meridiana. At the beginning of the year in Barcelona, SOS Racisme organised a demonstration against racism. Almost all social and political organisations joined in. The demonstration, in this setting with very little citizen mobilisation, was a total success (with some 50,000 people taking to the streets) and had an immediate impact in the media and institutionally. Both the Barcelona City Council and the Government of Catalonia became involved institutionally in order to handle the resolution of the conflict. On 28 September 1993, the first interdepartmental plan for immigration was approved within Catalonia.

In this autonomous region, the increase in immigration in the 1992-1996 period coincided with increased expulsions and racism, but also with the emergence of new immigrant group associations. The Catalan Platform for Solidarity with Immigrants ended up being dissolved due to the gradual desertion of its member associations. However, from this defunct platform, the Federation of Immigrant Groups in Catalonia (FCIC) and, later, Papers per a Tothom (Roles for Everybody) would arise. This platform brought together actors in the movement, such as the FCIC, the Federation of Neighbourhood Associations of Barcelona, Portes Obertes (Open Doors) and some immigrant associations.

In 1997, the Barcelona City Council also provided the Interculturalism Plan, which was con-

cerned with issues related to immigration, and created the Municipal Council on Immigration, which was run as an advisory body and was principally made up of associations for immigrants (FCIC, Ibn Batuta, Catalonia-Lebanon, Catalan Association of Senegalese Residents, ASOPXI - Association for Solidarity with the People of Chile-, etc.).

Thanks to the work of the Municipal Council on Immigration and the Refugee and Foreigner Group of the Municipal Council on Social Well-being, the municipal plenary approved a motion in favour of the right to vote in local elections of people with nationalities outside the EU.

Apart from citizen mobilisations, the regularisation processes that the central government had been successively approving entailed considerable peaks in workloads for the SAIER. It required greater specific human and economic resources from the City Council and greater involvement of human resources from entities.

In addition to the regularisation of 1991, there have been three more: in 1996, 2000 and 2005. The one in 2000 affected the SAIER the most, as it coincided with the occupation of Plaza Catalunya in Barcelona by sub-Saharan, congregating there to demand their regularisation. After the appropriate regularisation process was started, they turned en masse to the SAIER.

At these times of high demand, the service had to deal with situations of near collapse, with enormous queues in the street and people even spending the night outside the offices to not lose their turn and be helped as quickly as possible.

In turn, and adding to the difficulties, illegal organisations also sprung up that took advantage of the lines to do business.

'There were people in the street all night just to get to the information point [...]. The pressure felt by the workers was truly enormous [...] there were even people selling numbers, one of the most astonishing things you could see [...] there were even fights breaking out in the waiting room'. And in reference to this, he continued by saying 'something really great and really hard about immigration is that you see both the most generous and unselfish actions and the most abusive ones' (M. Balcells, AMIC).

Despite the tensions that ran high at such times, the intensity of the work and the hardships faced by the people who came asking for help, the overall assessment made by different professionals and entities was generally positive. In the end, this led to the service becoming stronger and having greater action capabilities. 'After, it could manage everything, it could serve everybody, it could open a shelter [...]. It was a time that put the service to the test' (L. Rodríguez, Barcelona City Council).

A single model for a structural social reality

The reality of immigration stopped being a phenomenon to become a structural fact of our city. This required a consensual vision of a new model for assisting the immigrants who were arriving every day in Barcelona seeking better lives. This agreement arrived at the hand of the entities that formed part of the SAIER and the Barcelona City Council.

The SAIER did this through an agreement between the Barcelona City Council and all the member organisations. This agreement established the functions that each entity would perform. The City Council suggested that it contribute decisively to the unfolding of activities that favoured the reception and social and job insertion of foreign immigrants and asylum seekers into the life of the city.

Among other activities, the Red Cross would run social service programmes for immigrants and asylum seekers.

The initiatives of the ACSAR included running programmes with legal services and social-labour insertion for asylum seekers and refugees, as well as awareness-raising activities and training on asylum issues. The linguistic and cultural accompaniment programme for immigrants and refugees was done from 2001 to March 2010.

The CITE's activities included documentary advisory services and accompaniment for processing specific document requirements for foreign immigrants required by law.

The ICAB's functions included providing legal support for foreign immigrants' applications, with

this support entailing information, studying and filing appeals with the competent administrations and courts.

The AMIC's activities included information and guidance for employment training and insertion for immigrants, homologation and validation of foreign studies and housing access.

Finally, the CPNL developed the linguistic reception programme of the SAIER or, in other words, managed the supply of beginning and customised Catalan courses as part of the first basic services that new arrivals received when coming to this reception point in the city.

Service is provided at the municipal installations on Avinguda Paral·lel and on Carrer Font Honrada. The agreement between the participating entities established that, despite providing different services, the overall services must be coordinated in order to give a coherent and complete response to asylum seekers, refugees and foreign immigrants in the city of Barcelona, as well as to citizens in general.

The agreement is renewed annually so that new internal and external features can be added as necessary and the initiatives done can be evaluated. This is important for improving the service and giving it continuity, as the parties involved want it to continue year after year.

The agreements also included collecting the economic resources that were allocated throughout the year and the distribution of these resources to each entity. In parallel, each entity provided the SAIER with economic resources that were the fruit of collaborations with other administrations or their own funds. The agreement also established that in any case the service provided must always be free of charge.

Apart from the specific services provided, each entity commits to:

- developing its specific activities according to the timelines, spaces, circuits and processes agreed with the Barcelona City Council and the rest of the SAIER's member organisations;
- to attend to all demands as quickly and efficiently as possible, systematising and coordinating all circuits and flows generated;
- to notify the Barcelona City Council and the

rest of the SAIER's member entities about any incidents or changes that affect the service to users or the dynamic of the services (about personnel, opening times, circuits, etc.);

- to advise the rest of the SAIER's services and other municipal services about subjects within their expertise;
- to coordinate with all the internal and external services necessary to improve the quality of user services and avoid repeating actions;
- to collect information about meeting demands and managing the services within their authority, by using municipal information systems provided by the SAIER, which allow management monitoring and control.

These commitments strengthen a dynamic of joint responsibility among the entities that are part of the SAIER with respect to suitable services that are coordinated and complete for immigrants, asylum seekers and refugees. This is one of the aspects that has best characterised the SAIER and that others have tried to emulate in other parts of Spain.

The role that the Barcelona City Council plays is the planning, organisation and evaluation of how the overall service functions and its coordination and supervision. Its aim here is to watch over the continued improvement of the quality of service provided to users and the integrated operations between the different services and the SAIER's external image. The City Council is also in charge of diffusing and establishing communications with other entities doing similar work in this field.

The entities that are part of the SAIER have two coordination hubs: the Agreement Monitoring Commission and the Technical Council. The first meets once a year to evaluate the fulfilment of the agreements established and review the agreement for its annual review and the second meets once a month to supervise the daily monitoring of SAIER management.

Immigrants who just arrive in a city like Barcelona, who have never been there or just have a reference for somebody from their homeland, have numerous needs to cover: Where to eat, where to get temporary housing, how to register, how to obtain healthcare, where to school and how to enrol their children in these schools, how to regularise their status in the host country, what formal channels exist for finding work, etc.

So what happens when somebody comes into the SAIER? What are the steps they follow in attending to the needs of the new arrivals in Barcelona? The circuit an immigrant follows from the time they first go to the Information and Reception Service until they are done with the SAIER may have different routes.

The Information and Reception Service has been one of the spaces of the SAIER that has undergone the most adaptations over time. This constant change has been required at critical times in the city's immigration peaks, as well as to meet the growing and diverse needs linked to the new arrivals.

At present, the Information & Reception Service listens to the requests and either routes people to the SAIER's entities or towards other external organisations. The team of professionals it has knows the entities that can provide social services in complex situations and they are sent to one entity or another depending on each situation. In this regard, the Information & Reception Service personnel are very prepared to seek information and capitalise on it suitably and, in parallel, constantly update the data on the services so that they are reliable. This is how the service has been connected to the rest of the city's services, so that guidance is as effective as possible and people reach their destinations. 'The work done at the information point merits special mention, because they cannot be with each person for an hour [...]. The first clash happens to our colleagues at the information point' (V. Tomás, Red Cross). 'It is very difficult work because you have to be able to handle contention [...] while, in parallel, trying to see what happens to them and where it could end up' (L. Rodríguez, Barcelona City Council).

The SAIER also has a translation and interpretation service in some 84 languages, in order to assure that communications between the new arrivals and the entities are good and that the information they receive and that is conveyed is accurate. The interview is scheduled at the Information Service, which is attended by the user, the professional helping the user and the interpreter in the appropriate language. When interpretations are needed in unscheduled interviews, the telephone interpretation service of the City Council is used.

In turn, the SAIER entities that are directly involved are also connected to other city resources, and even outside, so that complete service extends beyond the SAIER offices. Naturally, among the entities working at the service, there is complementary internal and external coordination, even if it is independent. When a problem is detected that is the field of another professional, it is internally shifted. Furthermore, among the entities that perform interrelated tasks, more arm-in-arm work is done, which leads to joint interventions. In this last case, if there are different interpretations of the mediation, the entities in question meet with the aim of setting a common and consensual criterion.

Another improvement that was established over time at the SAIER, arising from the CITE's working methodology, is group assistance, which contributes to shortening waiting list times and, as an added value, also improves service. At present, the Information & Reception Service has also adopted and executed them when there have been backlogs of users who have almost exactly the same queries. In this case, groups are created –in different languages– to handle the specific issue, which can be resolved without having to send the people to any other entity. Recurring questions would be an example, such as the steps and formalities required for census registration or to obtain healthcare cards. After the group service has finished, if necessary, the people who attended can request an appointment to have personal questions answered.

The SAIER entities do these types of group initiatives when generic information needs to be provided, for example about census registration, facilitating the formation of relationships and information interchanges between immigrants.

INSTITUTIONAL COMPLICITY

Both the organisations and the Barcelona City Council stress that the continued success of the SAIER has been possible thanks to the combination of different factors, but particularly three elements:

- A chameleonic SAIER: The capacity to adapt to reality as it changed, although always upholding the objective and spirit with which it was founded, has been one of the mainstays of its

consolidation. 'The SAIER has evolved according to the population's needs [...] We evolve depending on how immigration evolves and fill the gap that wasn't filled' (A. Munuera, Red Cross)

- A consensual SAIER: Respect for the agreements made in successive accords and, therefore, mutual respect between entities, has led to attaining balance between their respective needs and the typical dynamics of running the service. This balance has been essential, both in keeping the entities that started out in this service and the entry of new entities.
- A well-rounded SAIER: The working specialisation of each of the entities on different complementary aspects consequently prevents the duplication of services. In other words, the independence of the work of each entity is assured, so that each one develops its own space of intervention and uses their own methodologies. In parallel, it coordinates with other entities to assure that actions are not repeated and, in parallel, that it provides suitable coordinated and complete service to immigrants, asylum seekers and refugees who turn to the entity.

All of these features have made the SAIER a reference point in two regards or, said differently, for two population types: users and professionals. 'A clear and objective reference is needed [...]. I know that we don't meet all demand, but we are a reference [...] we are a beacon [...] for users who need our services and know that they are reliable, for professionals and also for the local government' (D. Casadevall, ICAB).

In the first case and very clearly, the service is the first contact point that immigrants have with a public institution after their arrival. In most cases, they go after receiving a recommendation from their informal networks.

In the case of professionals and public institutions, the SAIER has become a unique reference, as the rest of Europe has no record of any service with the same action model. This is why a wide range of different public organisations have visited it over time, in order to evaluate the possibility of providing a service with similar characteristics in their region.

Thus, it merits mention that both inside and outside the service, the SAIER has become and is perceived as a model to emulate, as an example of

good practices in the field of immigrant and refugee services, as a symbol of excellence and quality in the provision of public service.

Finally, the involvement of the Barcelona City Council in taking on the challenge posed by immigration and the search for offering new responses. This represents an added value that rests in the fact that this road is not taken alone, but in the setting of constant dialogue with the social fabric, seeking synergies and complicities and jointly building the most suitable responses. Its role also becomes key from the point of view of endowment of economic resources and infrastructure. The organisations point out that the Barcelona City Council has played an important role in this regard, as it has assumed leadership of the service, with a vision of handling immigration and refugees as a challenge that must be confronted. In turn, endowing a service with these characteristics with resources and continuing to be involved after so many years is an important acknowledgement for the different professionals and entities that are part of its daily and constant work.

PEOPLE TO PEOPLE

The people who work at the service handle different angles that make the overall gear structure run smoothly, assuring that all the pieces fit together and that the machinery moves forward day by day.

Needs detection

The creation of the service was a response for detecting needs among the population, both by the Barcelona City Council and by the social fabric. This detection of needs lets the SAIER provide a complete and global service, which considers all issues that make up a person's identity and seeks to shape biopsychosocial², cultural and legal responses.

This provision of service, with continual coordination between entities, is based on fluidity of communications between them. 'It is a unique experience to provide service to citizens that is effective and high quality and, at the same time, keep the organisations that provide this service constantly unified with permanent coordination and, above all, a non-profit service' (H. Hilal, CITE).

The personal and professional commitment

The vocation of the different professional teams, their commitment, the relationships established with users and interest in the overall benefit of the group. The SAIER would not be what it is without a team of people who are committed both personally and professionally.

The majority of professionals who start working at the SAIER, predominantly women, is highly motivated to work with the specific groups that the service assists. 'I always wanted to work with foreigners, so I was working and continue working at the exact place I want to be' (V. Tomás, Red Cross).

Involvement ends up being both professional and personal so that, on the one hand, you have to learn to handle the high emotional content transmitted by the people you help at the beginning, in order to draw a line between your work and personal life and, on the other, being in contact with realities that are so tough helps you to see your own problems as relative: 'For me it is very important to find meaning in the work that I do [...]. This service gives me a lot; it helps me keep my feet on the ground' (M. Torres, ICAB).

Likewise, the work done is hard and therefore demands deep involvement, in which a calling and commitment are basic for handling it successfully. In this regard, relationship dynamics are also revealed as important. Relationships between the technical teams are based on trust, mutual support and joining forces to do the work well. And related to this issue is the long time that people stay at the service. This is principally due to the previous calling that professionals feel when joining the service, but also due to the great learning that takes place at a service with these characteristics, both from the synergies produced between the different professional teams and the experience and continuous contact with the realities of the people they help. 'I am really clear about the SAIER's perspective: they are concrete stories of individual people. They aren't just entities or numbers; they are people. [...] I think that this only makes sense where there is a spirit of helping people' (D. Casadevall, ICAB).

The commitment is extremely high, since

despite the fact that the working conditions and professional prestige don't always match the social impact obtained, the satisfaction and enrichment felt by working at a service like the SAIER compensates for staying there.

Immigration is a reality that infuses our daily lives in the city of Barcelona, 'it is an issue that surrounds us as citizens' (V. Tomás, Red Cross). Employees agree that the work becomes an important part of their lives, transcending the boundaries of the offices, feeling permanently connected to this reality and always looking around them through the tinted glasses of their experiences at the SAIER.

Users and professionals: a relationship of mutual trust

One important feature in the model's success is the relationships established between professionals and users of the service. The nature of these types of relationships can be viewed from many angles, from many viewpoints, and like many other issues, it has a laudable side and another that could be improved.

As positive aspects, the connection must be highlighted that is made between users and the professionals. The person helped ends up becoming in some way a reference to turn to when faced with a situation that requires outside help to resolve it, even when the professional mediation of the SAIER has finished. Users often also seek a way to keep in contact, whether they are looking for answers to new problems or want to thank the service for help provided in the past, something that demonstrates the setting of trust that lets the person find an anchor point in an unstable reality. Besides this, the SAIER technical personnel stress that an important point is that the relationship established is very respectful, with both parties mutually recognising the other as individual people. As a general rule, the people received are very thankful and happy with the service, even when the results have not always been quantifiable and measurable.

Another point that must be added is that the people assisted are generally quite vulnerable and they feel a need to talk about what they are going through. Finding someone who will listen to them can be quite comforting. These ties are gratifying, not only for the users, but also for the profession-

als, as they feel that their work is rewarded just by being appreciated and thanked by the people they have helped. Beyond the mere provision of service offered by each of the professional profiles, there is a task that cuts horizontally across all areas of the service. This is related to the emotional load and the psychological support when hearing about the problems of users. Finding a balance between providing emotional support to people without losing sight of the objective of the visit is very important. 'This is often the first official institution where these people go and the setting is emotionally charged, it goes directly [...] and furthermore, they are at an extremely vulnerable time, with a great need to explain' (V. Vidal, Information & Reception Service).

With regard to improvable factors in the relationships between users and professionals, sometimes the trust is so great that users turn up at the service without appointments or at the wrong times. Professionals transform these situations into an educational task, reflecting that, for example, if they get to work late systematically, they could lose their jobs. Although it may seem that the service could be a centre of conflict, precisely because the vulnerability of users makes the situation extremely stressful, workers emphasise that the level of conflict is not significant, especially when considering the high number of people that are assisted by the SAIER. At the same time, the professionals suggest that to analyse the disputes, the type of conflicts that occur must be broken down, as sometimes the conflict is due to issues that have little to do with the migratory background, such as when the person is mentally ill.

Finally, the professionals highlight the satisfaction generated when the users manage to move forward, particularly in those situations that are particularly complicated and long. The nature of this service makes them used to seeing more unhappy and ill-fated cases than lucky and happy ones. It is also true that many cases end up with the users disassociating with the service and, thus, it would be quite informative to monitor what happens to the person later. With regard to this, a subject that the professionals remark on recurrently is the satisfaction entailed by normalising the status of the people they assist. This has no media impact, which is the opposite to situations that have a more negative and problematic outcome. 'I feel very satisfied, and I think all of us working at the SAIER feel the same, when we

² The biopsychosocial service model conceives of people as a unified whole and defines a participative model that includes all different areas of a person's health: biological, psychological and social.

resolve the problem [...], when it doesn't appear in the press' (H. Hilal, CITE). Along the same line, the appreciation of other professionals when they explain that users come and tell us that they have the economic and social status to be at the same level as all other citizens.

Quick and effective response skills

The ability to respond quickly and effectively to demands, which are constantly changing and vary depending on the migratory flows. One of the aspects that has contributed to this being true are the different adjustments that are made internally, both with regard to management and to the improvement of infrastructures. In this sense, the qualitative leap must be highlighted that was entailed by the specialised Information & Reception Service. It started in 2002 and provided an entity contracted by the Barcelona City Council that was not connected to the agreement.

With the start-up of the present service, the first interview at the Information Service has a delimited time, as it is used essentially to listen to the case for the first time and classify the demand in order to assign the people to the SAIER entities or guide them to external organisations, according to the needs of each person. The fact that it is located in an open space helps this process to be quicker and means that it is not emotionally loaded for the users. All entities assess the transformation of this service as positive.

With respect to this, the 2003 Fulfilment Report by the Municipal Council on Social Well-being assesses this improvement in quantitative terms, specifying that the number of interviews increased greatly from 98 daily interviews in 2002 to 230 interviews in 2003. This was possible thanks to the reduction in average waiting time by more than 50%, dropping from 38 to 18 days. Furthermore, the emergencies of all the services changed from being attended immediately and queues for accessing the service were eliminated. The service started to be able to handle the demand, shortening maximum waiting times to one hour³.

Apart from this, the service has always been provided at a single point, which makes access easier and creates a front as a single and integrated service, both by users and by professionals. Due to the great growth in service that the SAIER has under-

gone over time, a larger space became necessary. Since an expansion could not be housed in the same building, another physical space located very close to the first one was sought. The separation of the service into two buildings has led to fragmentation of the relations between entities, making them less spontaneous and fluid. However, the change was positive, because it provides more operating peace of mind and agility, as well as a substantial improvement in working conditions and, subsequently, in the service that users receive.

Personalised service that empowers users' autonomy

Likewise, after the Information & Reception Service has assigned the user to a specific entity after initial contact, the professional who conducted the interview organises her own agenda depending on the needs of the person and whether they need to have further appointments. Therefore, both the number and the length of these visits are adjusted, making the service adaptable and personalised to the needs of users. In other words, despite the fact that each entity has a limited time set for each visit, the real assistance ends up being extremely flexible.

The wish of the service is to contribute to the users acquiring autonomy, thus favouring the integration process of new arrivals to the city and, in parallel, fostering their social cohesion in the territory. Ana del Pino, coordinator of the Information & Reception Service, gave the following summary: 'This service fully covers the needs of new arrivals, but it is not a service that is overly protective. We want new arrivals to slowly increase their own abilities and their own autonomy to be able to live in a city like Barcelona. This means that the service avoids paternalism. The message it tries to convey to the people it assists is that, although we provide them what they need for their peace of mind, they must later know how to manage the resources provided to them by themselves.'

The SAIER, open window to other realities

There is a component that gives the SAIER an added value as a service. Mercedes Fuenzalida, from the ACSAR, summarises this value: 'The SAIER has another component [...] due to dealing with refugees [...] it is also the reference point for the

conflicts of the world [...] We have lived through, and we continue to live through, what is happening in the world, at the level of wars and ethnic conflicts, gender persecution, chauvinist violence...'.⁴

Through directly working with people coming from other countries, especially in the scope of refugees and political asylum, they convey the existence of a social and political reality through their personal stories and backgrounds. In this sense, the things they tell us and the information provided by the media coincide greatly, so that the SAIER has firsthand information about the consequences of political and armed conflicts on the lives of these people.

And although different, this aspect also arises in the area of economic immigration, or people migrating for primarily economic reasons, seeking employment opportunities. The SAIER can be a reflection of what is taking place with immigration in the city up to a certain point. While it is true that there is an extremely high volume of immigrants reaching the city and coming to the SAIER, you have to remember that there are certain communities that simply do not come. Their informal networks are very tight and invisible to those not belonging to their community. You must also remember that new arrivals often turn to the SAIER when their unofficial networks are highly saturated and cannot respond to their needs.

Along this same line, the entities of the SAIER are concerned both with providing excellent service and making proposals and raising them to legal instances for immigration issues.

DIFFERENT PEOPLE IN THE SAME SITUATIONS

There are as many realities as there are people coming through the service, so that it is very difficult to establish a generalised profile and, even more, causes us to lose sight of the variability and diversity that characterise them. More than 90 people a day come to the SAIER, coming from everywhere in the world, and each person has different circumstances. We must remember that the statistics do not reflect the whole reality and even less so with respect to the multiple nuances.

Despite these considerations, it must be pointed out that the majority of people coming to the serv-

ice have irregular statuses. In this regard, despite the wide range of different origins and causes, the lack of documentation puts these new arrivals into the same situation of extreme vulnerability, independently of whether they were university professors or illiterate in their countries of origin, to give an extreme example. In Verónica's opinion, 'the profile of the people we have, except for exceptions, is not a social services profile. They are people who were poor but normalised in their countries. It is a document issue that turns them into users of social services [...] an administrative issue.' (V. Tomás, Red Cross).

The role that the crisis has played in the status of immigrants must be mentioned. Since this period started, there have been many delays and setbacks in the migratory process, so that people who had normalised their status are now returning to the SAIER looking for work. Thus, the normalisation of undocumented people has been much more difficult recently, as the job market is saturated, the economy is in a recession and the cases resolved at the service are much more difficult to close than before.

It is also interesting to note that the profiles have continued to change over the course of the history of the service, in line with the changes in migratory flows reaching the city. When the SAIER was just beginning, the primary group that was assisted were asylum seekers and political refugees. However, the number of people migrating for economic reasons started to grow exponentially, so that immigrants soon overtook the number of refugees in people assisted at the service. It is also significant to mention that the majority of people applying for refugee status are denied, so that when they are here, their status changes from refugee to immigrant.

After making all these broad qualifications, the most generalised profile is that of working-age young men without papers. Despite this, while male immigration was much higher than female at the beginning, in recent years these differences have decreased.

THE MUNICIPAL COMMITMENT FOR INCLUSION AND COEXISTENCE

The Barcelona City Council has confronted the challenges of immigration with different plans and

³ Municipal Council on Social Well-being (2004). 2003 Fulfilment Report. Barcelona: Barcelona City Council.

⁴ Nadal, M.; Oliveres, R. and Alegre, M. À. (2002). Les actuacions municipals a Catalunya en l'àmbit de la immigració. Barcelona: Jaume Bofill Foundation.

policies. On the one hand, it has implemented policies that reveal resolute and purposeful action, establishing specific activities and services for the immigrant population (including initial reception services like the SAIER) and, on the other, it has undertaken transverse initiatives to obtain proper coordination, optimisation and rationalisation of the resources allocated to the immigrant population with the aim of favouring their integration and fostering their coexistence.⁴

The Barcelona City Council started its work on immigration from the angle of social well-being, although over time the municipal immigration policies acquired their own force.

The first step to start working on the issue of immigration was the creation of the Municipal Council of Social Well-being in 1988, which was designed as a sectoral participation and advisory body for all matters referring to municipal competences in this field. The objectives of the Council were to promote a culture of social well-being in the city, validating the action lines through social policies and fostering accords between the involved agents.

One of the fields of action considered since its creation was the generation of a common space for entities working in development of aid tasks for refugees and, in general, for foreigners arriving in Barcelona. This space for reflection was made a reality through the Refugee and Foreigner Work Group.

In 1997, the Barcelona City Council was pioneering in endowing the Interculturalism Plan, which would be responsible for issues related to immigration.

In parallel, and outside the scope of social well-being, the Municipal Council on Immigration was created the same year, which operates as an advisory body and is basically made up of immigrant associations.

In 2001, the Political Committee on Immigration of the Barcelona City Council was established, with the aim of reaching consensus on and monitoring the city's immigration policies. The Municipal Plan on Immigration was approved in 2002 within the frame of this committee. That plan, based on principles of equality, cultural diversity, coexistence, social cohesion, normalisation (with the exception of initial reception policies),

transverse cooperation and participation, intended to obtain the real integration of immigrants in all area of citizens' lives in Barcelona and in Catalan society.

The Reception Plan and a commitment to interculturalism

One of the action lines of the Municipal Plan on Immigration is unfolded via the Reception Plan, with the objectives of:

- Facilitating and guaranteeing new arrivals and refugees full access to normalised services
- Making the services accessible from any information point in the city, both through the SAIER and in the districts and at any city service
- Providing information and guidance about the rules and resources on integration available in the city
- Providing advice and support for processing paperwork
- Promoting coordination between the different actors and reception services in the city
- Promoting participation of new arrivals in the host society

Starting in 2005, the decision was taken to incorporate the participative experience of the Work Group on Refugees and Foreigners with the Municipal Council on Immigration.

The Municipal Plan for Social Inclusion was approved that year, whose objective was to develop social programmes that would include diversity of origins and cultures as a basic value in an inclusive city. Barcelona opted for an intercultural model that positively acknowledges and accommodates differences. It is constructed on two mainstays: solid frameworks of dialogue and coexistence using basic shared and respected rules and equally solid frameworks of social cohesion with universal, approachable and high-quality services.

Barcelona makes this commitment via political agreement, cross-cooperation and shared responsibility in all areas of municipal action. The area of social inclusion, as set by the objectives in the Municipal Plan for Social Inclusion, provides three elements: a) normalised access for immigrants to the network of well-being services; b) the strengthening of specific reception regulations; c) an

increase in resources that responds to the new volume of needs without anybody being excluded⁵.

In 2007, the post of Commissioner to the Mayor's Office for Immigration and Intercultural Dialogue was created, whose aim is to transversally drive forward and manage municipal policies on immigration. Beyond the specific policies related to regulations on immigration, hosting and the Municipal Council on Immigration, all areas of the City Council make immigration policies in order to adapt them to new realities, needs and challenges. The fact that the new commissioner works exclusively with immigration policies will lead to reinforced coordination among the different areas of government to work in-depth on this cross-cooperation, both in sectors and territories. Collaboration with the different districts becomes a key element for these immigration policies⁶.

At present, the 2008-2011 Work Plan on Immigration outlines the following action areas: diffuse knowledge about migration and expand upon it; strengthen and adapt the city's hosting policy; manage the municipal responsibilities on immigration; work on interculturalism and stimulate participation to assure full integration of immigrants; and guarantee cross-coordination and complete handling of immigration. One of the challenges posed is to reinforce the reception strategy that, among other issues, includes strengthening and adapting the SAIER to new realities and demands, all of which improve the agreement between the involved entities.

In 2009, the Barcelona Interculturalism Plan was started up to define the changes that the city is undergoing and respond to new challenges and needs in the city. The plan starts by confirming that handling the challenges posed in the city by this growing complexity must be done from historical, social, cultural and economic outlooks. Thus, a dual objective is outlined: on the one hand, to monitor social cohesion and coexistence and, on the other, to take advantage of the full wealth of diversity. Therefore, the perspective of interculturalism is adopted, based on the premise that in order to obtain balance here between respect, recognition of diversity and the common and shared elements that guarantee cohesion, attention must be placed on the relationships established among the citizens⁷.

All the organisations think that the City Council's decision is laudable and very positive. That is, this proposal from the municipal institution is viewed as a bold move that reflects the road that democratic societies are taking. They are taking on the challenges posed, making them their own and developing the skills to carry out the search for solutions through consensus and dialogue with the social fabric, seeking their complicity. As pointed out by Hamid from the CITE, '*it is a way to lead change in the city and in citizens' mentalities and, in parallel, to set an example, a case study on how things can be done better*' (H. Hilal, CITE). Cristina from the CPNL explains, 'I believe that the fact that a city council like the one in Barcelona provides support to entities is important. Without the involvement of the city council, many things may not have been possible [...] The Barcelona City Council has made one of the most important commitments in terms of immigration, providing the resources and working with the prospect of obtaining social cohesion' (C. Morató, CPNL).

The people who were running the Department of Social Well-being at that time, in which the service has been inscribed since its beginnings, showed that they had a clear vision of the future, as they selected public-private cooperation at a time when this model was not popular.

In any case, the Barcelona City Council drove its institutional leadership by advocating guidance, support and social cohesion among all the actors involved. It believes that the things that have made it possible for the service to endure so long are its shared leadership, seeking consensus in taking decisions, negotiation of all matters that are relevant for suitable operation, always with the aim of obtaining better service for citizens.

Lola Rodríguez, in charge of interculturalism, points out that 'the City Council does not have authority in issues involving foreigners, but it does have competence in how to serve the city's people, whether they are immigrants or not' (L. Rodríguez, Barcelona City Council). In this sense, both this service and others have always been centred on offering attention that favours normalisation, in this case of new arrivals.

For this reason, it believed that specific services needed to be created only as required. From

⁵ 2nd Monitoring Report of the Municipal Plan for Social Inclusion.

⁶ 2008-2011 Immigration Work Plan.

⁷ De Torres, D. (2009). 'Pla Municipal per la Interculturalitat: per què ara?', *Barcelona-Societat* magazine no. 16, p. 146-150.

this outlook, the SAIER makes sense because new arrivals have specific needs that require the assistance of a specialised service and experts on these issues. For any other situation that is not specifically for foreigners, the emphasis is not on creating new services, but instead on adapting existing services to fit them to the present reality. The act of procuring assignment to city services as soon as possible aims to promote integration and normalisation among new arrivals and refugees.

The thoughts of Ana del Pino, the coordinator of the Information & Reception Service, are interesting in this respect: 'Barcelona is a city that has opened up greatly to immigration [...] but it is a city, in my opinion, that still must be more prepared, and this is a significant challenge... As Einstein said, crises are a source of creativity and of change and are valuable. I think that for the Barcelona government to find itself facing this challenge is a source of originality, invention, skill and the will to overcome all difficulties' (A. del Pino, Information & Reception Service).

THE PIECES OF THE PUZZLE

Since it was founded in 1989, the SAIER has continued to shape the structure of its immigrant and refugee service, along with all the organisations that have joined it over time (ACSAR and Red Cross, 1989; ICAB and CITE, 1991; AMIC, 1998; CPLN, 2002; and ABD, 2006).

It is in the framework of the agreement signed with the Barcelona City Council that these entities, according to their specialities, respond to the wide range of different needs of the service's users. They shape and add coherence to the puzzle, by adding their pieces through each of their assistance and operational models.

In this section, the entities take the floor, summarising their objectives and the services they provide. In parallel, they reveal their thoughts and reflections, which contribute to gaining a pluralistic vision of the SAIER from their day-to-day and person-to-person experiences with immigrants and refugees.

The entrance

The Well-being and Development Association (*Associació Benestar i Desenvolupament, ABD*)

Year of creation: 1990

Objectives: Promote the model of social coexistence, commitment and solidarity that improves the quality of people's lives and contributes to the social integration of the most disadvantaged groups or those with risk of exclusion.

Year it joined the SAIER: 2006

Services:

- Information and reception service
- Translation and interpretation service (since 1 March 2010)

Reflections:

When the SAIER started, the ACSAR ran the Information & Reception Service, until the need to expand and organise the initial services required a refocusing of its functions and the Barcelona City Council decided to put it up for a public selection process.

Since 2006, it has been coordinated by the Well-being and Development Association. Ana del Pino, the coordinator, tells us her opinion about the change: 'When an entity was hired to be solely and exclusively in charge of the Reception Service, like the ABD at present, providing a team of professionals who speak different languages, etc., this streamlined operations on the arrival and assignment of users to entities and advising users of city services, entities, NGOs, associations, etc. outside of the entities of the SAIER.'

The work that this service carries out is to inform and orientate. They do this with a team of new people who have studied social services, including professionals in psychology, social work, social education and social integration, with common interests in providing quality care to people. Furthermore, all of them speak at least two languages in addition to Catalan and Spanish. Many of these professionals are also immigrants themselves and, therefore, have direct and in-depth knowledge not only of other languages but also about the cultural codes that let them understand and empathise with users.

Starting this year, it also offers a Translation & Interpretation Service, which aims to facilitate communications among the service's users and professionals from different entities.

Ana del Pino describes its function as a service: 'New arrivals coming to the service for the first time feel like they are welcomed and, furthermore, listened to. They have active listening skills

and provide a reception and information that represent an initial 'layer' of peace of mind. [...] Even though it isn't a "real" intervention, this information is truly a response that provides a sense of security and that is enough' (A. del Pino, Information & Reception Service).

Refugees and asylum

The Catalan Association on Solidarity and Aid for Refugees (*Associació Catalana de Solidaritat i Ajuda als Refugiats, ACSAR*)

Year of creation: 1980

Objectives: Provide legal and humanitarian support to refugees and immigrants living in Catalonia, trying to offer them the specific services that require intermediation between these refugees and the administrations.

Year it joined the SAIER: Since its creation

Services:

- Legal advisory programmes for asylum seekers and refugees
- Social and labour insertion for refugees and immigrants
- Awareness-raising and education initiatives on asylum
- Interpretation and translation service (since the SAIER was founded until February 2010)

Reflections:

The ASCAR was legally founded in 1980. Its first president was Felip Solé i Sabaris and it is now headed by Pere Navarro, present mayor of Terrassa. Since the outset, this entity has specifically worked with political refugees. Although it was legally established later, it has been providing this service for much longer.

In Catalonia, the first refugee groups that arrived were Chileans, Argentines, Uruguayans and Brazilians, coinciding with the era of Latin American dictatorships. In parallel, the organisation Agermanament had very close relations with Chile, where there were people with Catalan origins who were refugees. As Josep Ribera, secretary of the ASCAR, describes, 'starting then, a specific action for solidarity and hosting the refugees who arrived commenced' (J. Ribera, ACSAR).

Initially, in 1973 the activity they carried out was clandestine because the Spanish political ambience was also a dictatorship. During this period, there were flats that served as shelters and campaigns were done to promote awareness

about refugees and to obtain funds. Starting in 1977, after the first democratic elections, a formal relationship was established with public entities, primarily the Barcelona City Council. Felip Solé i Sabaris became senator for *Entesa dels Catalans*, or the Catalan Agreement. At that time, they decided to transfer everything run from Agermanament to the secretariat at Entesa. Although formally it was still not the ACSAR, it did have a reception secretariat for refugees outside the offices of the Agermanament. In 1979 the City Council conceded them an office and the ACSAR started to be legalised.

Later, with the creation of the SAIER, the ACSAR premises were shared with the other entities that were part of the agreement. Due to the nature of this situation, the ACSAR centralised the majority of its activities at the SAIER. The ACSAR is in charge of providing information and receiving the people who come to the service, until it was decided to put this task up for a formal selection process. Until February 2010, it also ran the Translation & Interpretation Service.

With respect to specific assistance for refugees, synergies were created with the Red Cross, which was responsible for social services for the first 40 days, while refugee status was applied for through the guidance and legal advisory services of the ACSAR.

The dignification of employment

The Association of Mutual Aid for Immigrants in Catalonia (*Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya, AMIC*)

Year of creation: 1993

Objectives: Obtain the complete integration of the immigrant population.

Year it joined the SAIER: 1998

Services:

- Educational consultancy and guidance
- Information about access to housing
- Employment advice and insertion
- Advisory services on homologation and validation of foreign studies
- Independent consultation space

Reflections:

The AMIC was founded in 1993 and started to provide services to the SAIER in 1998.

As Meritxell Balcells says, 'the AMIC is connected to the UGT, which began due to the need of unions to assist foreign workers, especially those

from outside the EU, and to be able to provide support on the main difficulties in accessing jobs [...]. It would be an association for the mutual aid and support of immigrants' (M. Balcells, AMIC).

The reasons it associated with the SAIER rest in the detection of a void that was not covered by any other organisation and that was related to educational and employment counselling and guidance and issues related to accessing jobs.

The services offered evolved according to the demands detected, as the SAIER was considered a living service. For some time, the AMIC handled legalisation formalities and paperwork because there was great demand, but it soon stopped providing this service and started to offer guidance on housing.

In the beginning, educational and job advisory and guidance services were related more directly to employment or, in other words, it tried to provide support in looking for job offers. However, it soon started to detect other needs in the area of employment. Users wanted dignity in their employment status. Demand went beyond simply finding an immediate job and changed to also seeking quality jobs.

With regard to the search for employment, while the AMIC does not have a direct job bank, it does provide tools that could be useful for obtaining jobs: education via courses (formal education –compulsory and non-compulsory, from secondary school and special programmes or trade schools to university– and informal training, including occupational, instrumental, associative...), accreditation of professional qualifications, obtaining professional permits and the validation of driving licenses, among others. In other words, all issues that affect accessing jobs in one way or another. A specific service arose from this: the homologation and validation of foreign degrees, which initially was for occasional demands, a part of other processes, but gradually grew and became more established as a specific service. This also took place because the profile of new arrivals was changing and they started to be more educated. The service has also led to guidance on compulsory secondary education and, consequently, working with younger age groups.

Finally, with respect to housing, it focuses on advice on specific issues, including:

- Status and description of the present real estate market
- Renting and buying: mediation for social renting, subsidised flats, characteristics, processes to follow, among others
- Right and duties of tenants, owners, buyers and sellers
- Existing aid and resources, both public and private
- Information about the network of resources for accessing housing (shelters, residential centres, flats for social emergencies, network of social inclusion housing, etc.)

In this framework and with even greater reason because 2010 is the European Year for Combating Poverty and Social Exclusion, the AMIC's work at the SAIER in the areas of educational, employment and housing assistance takes on greater meaning than ever before.

Access to normalisation

Information Centre for Foreign Workers (Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers, CITE)

Year of creation: 1987

Objectives: Provide support to foreigners.

Year it joined the SAIER: 1991

Services:

- Processing of residency and work permits
- Family regrouping
- Accompaniment in processing all types of specific paperwork required by regulations in force for foreign immigrants

Reflections:

This entity has been mobilised by the CCOO union and has been in operation since 1987 as an instrument that provides support to immigrants.

Among others, the CITE performs activities on:

- Advisement and guidance on alien status legislation
- Processing of work and/or residency permits, family regrouping, nationality, etc.
- Mediations, communications, outreach and translations (at schools, social services...)

The CITE performs its work from its 47 offices that are located in the main cities of Catalonia. By volume of people assisted, the CITE is the most important immigration observatory in Catalonia.

Its services are very diverse and those provided to the SAIER only represent part of the wide

range it offers: advisement and guidance on immigration legislation, processing of work and/or residency permits, family regrouping, residency and/or work permit renewals, processes for EU foreigners and their families.

At present, a high part of the service is centred on regularisation processes for those with irregular statuses, renewals of different work and/or residency permits, initial work permits, permits for family regrouping and family residency permits for community citizens. It has five employees who currently work at the SAIER, who receive ongoing and updated training on all legislative and administrative changes that take place. The advisors speak several languages, so that users can be provided with services without the need for an interpreter.

The CITE is the first entity that uses group service methodologies, very useful at times of high demand and when there is a large influx of immigrants to the city. This methodology will later be adopted by the rest of the SAIER's entities as a further work tool to assist its users.

Linguistic reception

Consortium for Linguistic Normalisation (Consorci per a la Normalització Lingüística, CPNL)

Year of creation: 1989

Objectives: Supply knowledge, usage and diffusion of the language of Catalonia in all spheres.

Year it joined the SAIER: 2002

Services:

- Linguistic reception programme

Reflections:

The CPNL was created in 1989 and is comprised of 22 standardisation centres. The SAIER office is part of the CPNL's structure in Barcelona, along with 20 offices, two self-education services and distance learning, the reception centre and the Language & Culture Space. It was the last organisation to join the SAIER in 2002, with its own agreement with the Barcelona City Council. Starting in 2009, the CPNL fully joined the SAIER agreement and its other entities.

Its function is to supply knowledge, use and diffusion of the Catalan language in all spheres. Ongoing enrolment, a variety of modes and methods are offered at basic Catalan levels, as well as a wide range of teaching on the city and culture.

It has an employee at the SAIER who does administrative tasks and attends to all requests of people who come in and want to learn Catalan. The courses offered are the same as in the rest of the city, as the CPNL has opted for a decentralised model that is distributed throughout the city, so that users can enrol for the course that best suits their location, schedule and type.

The circuit starts at the Information & Reception Service, where the person in charge tells new arrivals about the existence of two official languages in our region and the possibility of taking free courses. Then they are directed to the CPNL office. When they go there, in addition to offering different enrolment possibilities, they are provided with information to make it easier to get to the courses, such as city maps and public transport schedules.

As Cristina Morató, the coordinator, explains: 'Our volume of service is not comparable to that of the Red Cross or other organisations, as what we provide is very different [...] People go to other entities seeking services to meet their basic needs, but our case is the opposite: we are the ones who offer them the chance to enrol in a course so that they can start learning Catalan and, furthermore, find tools to help them learn about the city and its different services' (C. Morató, CPNL).

Along this same line, I must point out that the task is different from other entities because we often act more in raising awareness, going to look for our users. In any case, the volume of enrolments is quite high.

Finally, the CPNL also gives classes at the SAIER offices, particularly basic level.

The linguistic reception programme at the SAIER was deemed a good practice by LinguaMón – Casa de les Llengües, a governmental body created in 2005 and made up of the Government of Catalonia and the Barcelona City Council.

Social services

Red Cross

Year of creation: Established in Catalonia in 1872. The Catalan Assembly of the Red Cross was created in 1981

Objectives: Provide complete responses from a development perspective to the victims of disasters and emergencies, to social, health and environmental problems.

Year it joined the SAIER: Since its creation

Services:

- Specific social service programmes (hosting, covering of basic needs and services) for immigrants, asylum seekers and refugees.

Reflections:

The Red Cross is a very large institution with an international scope that provides humanitarian services. Within the SAIER, its function is to receive new arrivals from outside the EU and run programmes addressed to asylum seekers and refugees using a complete intervention model, with multidisciplinary services (social, legal, psychological, education, etc.) and from a standardisation viewpoint.

The Red Cross provides resources to the SAIER that it receives from other agreements with administrations and centralises them, so that these resources can be optimised and the services provided can be as profitable as possible.

According to Anna Munuera, in charge of coordination, its philosophy is to 'centralise the management of all social programmes addressed to these groups into a single service' which entails running a multidisciplinary team of 22 people with help from 22 volunteers.

Initially, the Red Cross offered reception service to asylum seekers and refugees in the city of Barcelona and, later, to immigrants with social needs. However, it has progressively started creating and adding new social programmes, always adapting them to the social reality and ever-changing needs, of the people who come to the service (voluntary return, residential spaces, family regrouping, humanitarian shelter...).

The service it provides is primarily one-on-one, although there are increasingly more programmes addressed to groups. Informative, training and preventive workshops that handle different issues, such as sexual and reproductive health and social-labour skills workshops, to give just a couple examples.

One thing that is highly valued is the provision of true and suitable information that helps new arrivals learn about the reality they will find and

that helps them erase the images they may have shaped about their host country that are not based on reality, as an initial step to obtaining their first level of autonomy.

Legal accompaniment

The Honourable Association of Lawyers of Barcelona (Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, ICAB)

Year of creation: 1833

Objectives: Advocate the profession of lawyers, as well as strengthening the image of the law in society.

Year it joined the SAIER: 1991

Services:

- Information, study and processing of appeals with the administrations and competent courts for residency and work permits, citizenship applications and other issues related to immigration regulations.

Reflections:

The ICAB joined the SAIER to offer legal services to newly-arrived immigrants, increasingly numerous, for all specific features of alien status law.

At present, there are four independent experts in immigrant law. They are often specialists in other areas as well, so that the legal vision they have is broad and complete guidance can be offered to new arrivals. David Casadevall explains it: 'They don't come here only for appeals. The service is also a reference point for foreigners to come into contact with the legal system here, which in short is their active integration into society as well [...]. To inform them about the legal culture so that they know their rights and their duties' (D. Casadevall, ICAB).

According to professional perception, the services that are most requested are general advisory services (particularly about expulsions, settlement and criminal law), followed by appeals and issues related to citizenship.

The action plan that is followed is determined by the results obtained from the processing of documentation provided by the CITE. That is, if appeals need to be made due to rejections with regard to the administrative processes, which require complex legal analysis, the ICAB professionals will adopt this role through two different figures.

On the one hand, those with advisory roles, who are the people at the SAIER who conduct the first visit with users, providing personalised service by creating a dignified, intimate and confidential space. This normally entails a single visit and then they are directed to professionals who will work with the procedures and legal processes. According to David Casadevall, 'the consultants conduct the visit, analyse the case and provide legal responses then, in an advisory capacity. If there needs to be an intervention with respect to this visit, like appeals or citizenship processes, they are then directed to the suitable parties [...]'. This direction is filtered by us [...]. We do not receive them all, but the amount that are reasonable and defendable [...] and also that are in Barcelona. If they have to go to Madrid, they would be sent to the office in Madrid. [...] The legal clerks are in their offices' (D. Casadevall, ICAB).

The provision of service is always free to users and the work between different types of professionals is coordinated, using each person's knowledge and working as a team.

FUTURE CHALLENGES FOR A SERVICE THAT IS STILL NEEDED

When society is able to welcome new arrivals as citizens with full rights who are effectively integrated into the city, who use the general services and resources with full equality, no specific reception service will be needed. The attainment of this goal is still far away and, therefore, the SAIER continues to be essential.

In this regard, the entities that work and live the reality of the SAIER on a daily basis know what challenges must be overcome, as well as the future possibilities the service can undertake.

Primarily, there is a clear line of consolidation, which means following the road the service has taken until today. After 20 years of operation, the entities that are part of it believe they have obtained a significant level of maturity, which is attested to by the endurance of the service over the years and by its proven skill in adapting to the changing that has taken place. Thus, there is a generalised feeling among the people who experience the SAIER first hand that the entity will continue and must continue to be able to shape itself

to existing and changing realities, as it has done until now, anticipating needs and being prepared to welcome new arrivals.

Along this same line, they believe that the SAIER must work to favour the full integration of its users in the city, improving their quality of life and, consequently, stimulating social cohesion. Hamid Hilal summarises it in the following way: 'We are at a time of maturity as an organisation. We have to consolidate this and provide even better and higher quality service, more to welcome and settle these people [...]. We are reaching the point of consolidating the integration of people arriving from outside and also people from here who are in this process of mixed races, interculturalism and mutual knowledge' (H. Hilal, CITE). Thus, we must work to guarantee the rights and duties of new arrivals so that this aforesaid integration can be carried out civilly and peacefully, in parallel seeking the active involvement of these people in society. This is why it is important to look at immigration from the viewpoint of opportunity, as an engine to stimulate and invigorate the economy.

Secondly, a line must be undertaken of specific improvement and possible changes, especially:

- Despite the improvements made over time and the clear increase in resources, it must be endowed with greater resources to be able to offer service under optimal conditions. Cutbacks in resources must be avoided that could generate social conflicts due to not being able to meet growing demands.
- The SAIER must take advantage of its potential as a network of human rights, as a thermometer to measure the armed conflicts and political tensions in the world. This would confer it with the ability to erect itself as a speaker for users' needs, to then raise these needs to legal instances. Thus, the SAIER must establish a suitable data collection system that uses the potential provided by being the portal to the city for the majority of immigrants and refugees. Along the same line, the opening of spaces for reflection between SAIER professionals is suggested, that transcends mere assistance and gathers the know-how generated through daily practice, as well as the realities detected. In this way, the SAIER can become a research-action centre for immigration and refuge.

- The structural side of the service must be handled, assessing the possibility of decentralising SAIER services and making them more widespread. In other words, providing some services in different districts of the city, so that they are as close as possible to citizens. In relation to this, assignment to other city services must be strengthened, as the SAIER has been designed to give a specific response at a specific time in people's migratory routes. However, after the specific problems have been resolved, it must assure that they make use of the services that the city has for general citizens, to favour integration and independence, and not fall into paternalism.
- Likewise, the question arises that is posed by the SAIER's growth. Most entities agree that it must be limited, because unlimited growth could cause a loss in the service's first objective. Despite this, some entities believe it could be interesting for the service to add other organisations in order to respond to other needs that the present layout cannot meet.
- As regards operations, the need is seen to have greater overall coordination between the entities. While the professionals who are part of the SAIER coordinate with other entities in concrete cases and, therefore, answer concrete demands, greater dialogue between institutions would be positive. The service's separation in two different buildings, despite being essential and improving many working conditions, has decreased spontaneous communications that were possible in a single physical space, which allowed informal coordination spaces.
- One of the improvements acquired over time has been the availability of a computer application that each entity can use to consult the development of cases and find out if any other entities are working on the same case. Likewise, the entities have internal supervision areas, which guarantee the provision of correct and constantly-improving service. In short, one of the future challenges is the SAIER's establishment in a single space, upholding present improvements.

TWENTY YEARS, A LOOK BACK FILLED WITH EXPERIENCES

One of the most interesting things when speaking of the SAIER is being able to collect amazing

stories from the people who have worked in its daily operations and its users.

Testimonials from SAIER professionals

With respect to professionals' experiences, a brief sampling has been selected to reflect their first-hand accounts that are exemplary and palpable.

Meritxell Balcells, who worked for years at the AMIC, remembers many situations that have been particularly gratifying to her, including the following: Svetlana was a girl from Eastern Europe who 'arrived and had a permit for family regrouping but no job [...]. She was a nurse [...]. Her request was to help her find work; she was at an impasse; she couldn't find any and had tried; companies turned her down when she went on interviews [...]. Then, we found a programme through Barcelona Activa for chambermaids [...]. Since she was a hard worker, the hotel kept her on and sponsored her residency and work permit, while we got her degree homologated [...]. We created her CV. We looked at companies and made contacts... and she went to Sant Joan de Déu and started working as a substitute'. Some time later, Svetlana called and told us she had a permanent job contract. She also had her driver's license, which gave her more autonomy.

There is also a story about another girl, who had come to the service when she was undocumented: 'Aminata came back later and was married to someone she had met at the service, had a child and had a job. Everything had changed for her.'

Another great story: 'One day some young men from Cameroon came in, who had been at the information point with Eva. They were living on the street. "See if you can make them a CV, see if there are any jobs for them." They didn't have an appointment but I told them I could see them because I had an opening. We were talking [...] and they asked me where they could go to eat. I gave them the address of some nuns who had a soup kitchen behind Plaza Reial. I told them how to get there and drew them a map [...]. Three weeks later, they called me from a restaurant that some young men had come in, they had eaten and when they finished, they showed them the card (from the service) and told them that they were told they could eat there. Well, they had stood in the wrong queue, because Eva had explained that they would see a long queue at lunch time, which

would be the soup kitchen. In any case, the restaurant manager told her they had behaved well.'

Finally, Meritxell Balcells recounts the experience she had with 'a man from Algeria, from Kabylie, Berber, when there was great conflict there. They came in and we started to talk and we really got on well. He was an astounding example of the Berber identity [...]. Then I remembered that I had a cassette player in the drawer – I really liked it – by a Berber protest singer from the Kabylie called Idir and that he had one lovely song that was very relevant. So I had it there and I put the headphones on the man and played it. He got very emotional and excited and I had the feeling that we had connected forever.'

David Casadevall from the ICAB also remembers a lot of his experiences at the SAIER. He explains: 'For every half day I work, I see five cases. Multiplied by 17 years or so, that's a lot of cases, and not just from a professional viewpoint, of the overall vision of what foreigners are like [...] but also on a personal level, because you meet a lot of people. You don't make friendships, but you do share an experience, sometimes negative and sometimes positive... Sometimes I could tell people: "They just granted you citizenship" and they start jumping up and down with happiness. Or you meet a mother and then her children and you see them grow up... because over the years I have seen it all [...]. It gives you a great and very human vision.'

As a more concrete case, he tells the story of 'a Moroccan man who had spent his whole life here [...]. He was 60 years old and had been here for, I don't know, 30 years, and he told me "They turned down my citizenship application" and "Why?" [...] There were several requirements and one of them was to "adapt to Spanish lifestyle" and they turned down his application because he was married to two women, his wife since he was a young man and then a 20-year-old girl [...] and I told him "Do something, go to the judge and divorce one of them, even if you keep living with her." [...] "But you see, one of them is the mother of my children and is 62 like me, the mother of my four children, and she won't like it" [...] "So, divorce the other one." [...] "The other one is 20 years old and I don't want to divorce her".'

Lola Rodríguez, from the City Council, recounts her experience of starting at the SAIER: 'March or April of 2000, nine in the morning. The SAIER on Paral·lel 202, ground floor. I had been made the

service coordinator just a short time before. I just arrived. I was lost in a sea of heads of many different colours and many different accents. I try to get to the reception table, without success. Suddenly, a little voice from above starts saying: *número 1 blau, número 1 azul, number 1 blue...* The sea of heads starts moving. I see movement all around and suddenly a hand starts waving a magnificent blue ticket with the number 1. Oh my word, I thought, we will have to change that!'

Ana del Pino, present coordinator of the Information & Reception Service, describes an experience one of her employees had: 'One thing that stands out happened just a couple days ago to a woman on the team. She told me she was really moved and told me: "Do you know what happened to me? [...] Today a man came in and he was really worried about not having a job. He was part of a regrouping and told me that he needed to work and that his family was having a really hard time. And since he was regrouped, he couldn't work and he didn't know what to do [...]. I tried to interrupt him and asked him to listen, but he went on and on and was really upset. I insisted [...] until he finally stopped and I grabbed his hands and told him: "Sir, you can work, you can work, the law was changed recently and you can work!" He was so overwhelmed that he started crying and hugged her...".

Hamid Hilal, from the CITE, summarises the diversity that characterises his experience with users: 'We have all kinds of stories, from people that get violent to people that bring you a big pot of traditional food in thanks'.

Silvia Paüls, from the CITE, explains the following case: 'I remember the case of a Moroccan women, who used to come a lot [...] one of those people that even I had given up on, thinking that she would never get her papers [...]. It was two years ago that she first came in, and she sought legalisation for gender violence. When we had everything almost tied up and worked out, she then wanted to throw out the claim against her husband, when we already had the appointment made with the government [...]. Then she disappeared, and then came back because she wanted to apply for a work visa with a job contract and then, in the end, the company said no [...]. That was after two and a half years already, but in the end we got her the papers. It was one of those cases you follow for a really long time, where you have seen the person grow and change.'

Verónica Tomás, from the Red Cross, describes a story she remembers especially well: 'I had a case that I opened in 2001 for an asylum seeker from Sierra Leone. He came into the office because another of my clients had found him on the street. He had been sleeping on the street and he felt bad and was sharing his room with him. Well, after a long process, he was denied asylum, after being in the system for a really long time. He became an illegal immigrant and he was working without papers [...]. We tried to do it through regularisation, and it just wasn't happening [...], but he finally got his papers. He is 43 or 44 years old and a really hard worker; he was willing to do anything. And last year, in 2009, he got regrouping for his whole family: his wife and his four children. [...] And when his family arrived, he came here with his wife and kids. I was totally moved and felt really happy, because I could see the end of a happy case.'

Maria José Carretero, from the CPNL, explained how she started at the SAIER: 'Since I started working at the CPNL, I have noticed how our users want to learn Catalan for different reasons: To get along better with people, to look for work, to help their children with their homework [...] and the SAIER's clients are no exception in this regard. We don't follow the lives of our clients like the other entities of the SAIER, since they come in to our offices, enrol and leave. We know we are helping them get established through the Catalan language, culture and society. But what we do isn't just an administrative task, because they often tell us their dreams, their worries, their problems [...]. At those times, you listen to them and give them human and psychological support and, in parallel, you realise you are part of a more important project: helping them start a whole new life in a different country. You feel so useful as a professional and as a person.'

Testimonials from SAIER users

With regard to the people who come into the SAIER, we wanted to collect different stories and migratory experiences.

Mohamed Obydullah (Bangladesh). Obi, as people normally called him, arrived at the end of 2007 with a work visa from his country. The job finished that brought him here and it was very complicated to find another job, something he attributes to different causes: his arrival at the same time the economic crisis erupted and his not knowing Spanish and

Catalan... He had no idea what he would do in the future, but wanted to stay in Barcelona and receive education in something he was interested in.

'My name is Mohamed Obydullah and I am from Bangladesh. I came here with a job contract [...]. Life is very complicated, then I looked for a job and I worked. The first time I came into the SAIER was because of a man from my country. I talked to Consuelo (job insertion at the ACSAR), and I found a job [...]. I wanted to take a course to be able to get a better job, to study, but this was also difficult and complicated [...]. I would love to work in a restaurant, so I went to take a course as a kitchen assistant [...] but even with the certificate, I couldn't find a job [...]. Now I am working at a cleaning company and I want to take another course or study here, to improve my future.'

My cousin lives here and has a friend who works at a factory in Girona. They gave me a job contract, I came and I was working for them for four and a half months. When I quit the job, I came to Barcelona. [...] Now I am working and living here and I don't want to move to another city, because I know people here and I am living with my cousin.

I want to do something that will help me in the future, I want to take a course and study here. [...] I am also a guitarist and, for that reason, I would like to study to be a sound or audiovisual technician.'

Felix Harutyunyan (Armenia). Felix is a professor of road, canal and port engineering. He was in Moscow for a while working in his profession and took some Spanish classes to go to countries like Cuba and Nicaragua, which have relations with the USSR, to better his career. But he decided to seek personal happiness and left Russia. The Spanish classes helped him find the job he has today as a translator of German, Russian and Armenian at the ACSAR. When he came here, we recommended that he apply for asylum, but for people coming from the former Soviet Union it was complicated and they turned his application down. Now he has permanent residency.

'I was born in Armenia, which used to be in the USSR. In 1993, I decided to leave the country forever to live the rest of my life as a real man, not as a man from the USSR, because I am not communist and felt like everything was false in that country. I decided to come to Europe forever with my children, because I thought that if I couldn't live a real

life, my children could. Thanks to God my older son is now in Germany with my grandson and my younger son is with me. I am very happy here in Spain. [...] I have bronchitis and I would be dead if I lived in Germany. With this disease it is only possible to live in Spain. [...] My dream has come true.'

I was very happy to meet Gorka, who was at the reception when I came in, with Eva and Mercedes (they all worked at the ACSAR). I was talking to them to ask them for some ideas and then to volunteer as a translator. In 2000, a lot of Armenians and Russians came, because there were good opportunities living in Spain, and I helped out interpreting sometimes. This was when I met them, and also Ana from the Red Cross. They helped me a lot. I will never forget the help they gave me. I started working as a translator and interpreter in 2003 and still do it today.

That is my story [...]. I am very happy because even at my age I can use the skills I have and help other immigrants and obtain a little money for myself, because at my age there isn't much hope and I cannot do everything I did in my country. I don't use my brain, I use my languages. With the illness I have, I can't work at full speed.'

In Germany there is a lot of segregation, one road for foreigners and another road for Germans [...] and the first time I came here I was in the queue with Spaniards [...] The Spanish people don't set you apart, there is no nationalism, which is why I picked Barcelona and because it is a great city. I am happy living here. To live, you just have to live here, among the people.'

Saleem Maíz (Pakistan). Saleem had a really tough time when he first came here fourteen years ago. He was taken in by people from his community in Pakistan, but they abused the fact that he didn't have papers. When he managed to break out of this circle, he met people who helped him and now he feels fully integrated and happy living here.

'I am from Pakistan and came to Spain, to Barcelona, in 1996. When I arrived, I didn't know Spanish or Catalan or anything. I spent seven months with people from my country [...]. I have suffered a lot [...] I felt like I was still in Pakistan. They took advantage of me because I didn't have papers. I couldn't go outside, I cleaned the house, prepared their meals, and they tried to make me afraid, telling me the police would get me if I went

outside. I ended up finally by chance at church, because I am Christian. Everybody wanted to talk to me: "Where are you from?", "What's your name?", "What are you doing here?"... And since I am Christian, we have it really hard in Pakistan [...] and the church told me to go to the ASCAR and to the SAIER and I ended up speaking to Mercedes and Marina, who are incredible people.'

When I came in they wanted to help me and wanted to know about me and my situation. They took down all the details to be able to help me, about healthcare, about how to look for work, about learning Spanish. They tried to help me improve my life. Since I was prosecuted in Pakistan, they prepared the application for asylum for me. And I got it!

This turned my life around and I have made my life better. So the SAIER was great help, a route that has guided me. Thanks to God, today my children are well integrated, they speak Catalan and Spanish with local people from here.

I have never in my life seen racism here in Spain. The people are really friendly, they want to meet you and help you in any way they can. [...] I have not seen rejection, they always want to make you feel welcome, just because they are good people'. To me, the SAIER has been my crutch. With their help, me and my family are very happy. I obtained Spanish citizenship four years ago. So we are Spanish now.'

Olga Demina (Russia). Olga arrived five years ago, fleeing a horrible economic situation and seeking new and better prospects for the future to be able to develop professionally. After a really tough start, she is now applying for residency via a social settlement agreement. She really wants to get it so that she can finally work in speech pathology, which is her professional passion.

'I don't have anything special to talk about, my story is not famous, I think it is a grey and normal story, like everybody in the world, there are good things and ugly things that happen to everybody. I came to Spain five years ago. I bought a ticket from a travel agency and spent five days on trains and coaches. They showed me a lot of countries I could pick from at the travel agency and I thought, better a country with sun, where there is sea and flowers [...] I guess I am a bit of a romantic [...] and I decided on Barcelona. My heart told me Barcelona.'

I came to resolve the problems I had in Russia. The economy is really bad and some people they pay really well and others they almost pay nothing. I am a speech pathologist and worked at a school with children and earned very little. I needed to change my life and I thought about what to do [...] and I looked for information about what I could earn outside my country.

I started off like a lot of people in awful jobs, working under the table, as a cleaning lady and, slowly, I slowly started to learn the language and things started happening [...]. I have met good people and bad people. When I arrived, I met people who took advantage of me and who cheated me and stole money from me [...] But over time and learning the language, I could answer better and it is easier to live. Now I meet more people who help me.

I was lucky enough to find a job at a Russian school working as a speech therapist. I still work as a cleaner and hope to be able to quit that soon and just work with children. When you talk to people, you always ask them how you can become legal and some of my friends and acquaintances told me I could apply for social settlement for free [...]. It has been a long and hard road, it has been underway for almost two years, but I am finishing now, I think... But I don't want to be too hopeful, because there are always obstacles.

That is my story. It seems very short, but when you are living it, it goes on and on and seems like it will never end. I plan to stay here, but life is more complex and intelligent than people, so I don't know... Whatever God wants!

NOTES ABOUT THE ORIGINS AND EVOLUTION OF SAIER* Eulàlia Vintró**

The formal proposal for creating a service to meet the needs of immigrants and refugees coming to Barcelona was made in 1989 by the Council of Social Well-being, a municipal service that is jointly run by the Barcelona City Council and several member organisations. They realised that if they joined forces, better service would be provided. In parallel, and several months earlier, former mayor Jordi Borja

had outlined the need to me of bringing together services for these groups that two city organisations provided separately. This was my field (social well-being) and suitable for starting up the project.

The first thing we did was to meet with the managers of the two organisations involved in this issue: Josep Ribera and Cesca Munt from the Catalan Association of Solidarity and Aid for Refugees (ACSAR) and Ricard Gutiérrez and Núria Carrera, president and manager of the Red Cross's Social Policy, respectively. Núria Carrera would later replace me as the councillor. This was when, in addition to the Red Cross and ACSAR, the Information Centre for Foreign Workers (CITE) and the Honourable Association of Lawyers of Barcelona (ICAB) entered the project. Since the very beginning, they revealed great sensitivity and knowledge about the issue. The fact that the City Council became involved and provided resources probably contributed to these entities, which didn't have any relation until then, coming into contact and starting to work jointly.

When we started working, the first thing we did was to look for an office, making a space available where people could receive information. Since the beginning, the premises have been on Parallel. We started to realise, from the inflow of people who came, that economic immigrants could end up being more numerous than the number of people with statuses as political refugees or asylum seekers. And we were also aware that there were two different realities with a point in common: a certain reticence to approach the government. This fear (possible denunciation or repatriation) could be mitigated if we had a place for them to go that was managed by third parties, which we did.

We were aware that we were creating a service with a highly unique operational system. It must be kept in mind that the types of people we were dealing with were not those who regularly turned to municipal services. They were people who lived in the city, but were not considered citizens (for example, without political rights) and who are still not today. Therefore, the formula of having a space where citizens would run services for these people with resources provided by the Town Council seemed like a good model for reaching these people.

*Transcription revised by the author Eulàlia Vintró in a conversation with Nèstor Pellicer and Núria Mateu, which was held on 10 March 2010.

**Eulàlia Vintró Castells is a lecturer in Greek Language and Literature and she works in this profession at the University of Barcelona. Elected as councilor of the Barcelona Town Council in 1983, after the municipal elections in 1987, she became the third deputy mayor and manager of the Department of Social Well-being and has held the post of vice-president of the Municipal Council of Social Well-being since it was established. After the municipal elections of 1995, she became the second deputy mayor. It was in this post that she contributed decisively to the creation of SAIER and its consolidation, until she left municipal politics in 1999.

We had heavy periods with a lot of work, basically with regard to regularisation processes. The Service for Foreign Immigrants and Refugees (SAIER) did some great work in this area, providing all types of advice without charging anything. The growing, even spectacular, growth led to us having to strengthen the service with more personnel and material means, probably less than what was needed.

There were also hard times, which we resolved all together by exercising responsible flexibility. I believe that everybody was able to see that the SAIER brought together unique characteristics that made it singular and effective. We all realised that the services we offered would never have been possible working separately.

Historic time and social context

At the end of the eighties and beginning of the nineties, a spirit of citizen involvement was sparked and developed in Barcelona with regard to the public side of municipal affairs. The hope and creative skills that flourished with the 1992 Olympic Games are both cause and effect.

The eighties was also a time of consolidating a municipal government that was democratic and plural. I believe that Barcelona has continuously been governed by the left because it has never been governed by a single political power. There is therefore a culture of cooperation, dialogue and consensus, which establishes active democratic politics of the first order. It is in this context that the creation and consolidation of SAIER must be placed.

There were very powerful movements of forming associations, neighbourhood groups and unions. Dialogue was constant. A decentralisation model and citizen participation rules made with the agreement of all political powers represented in the consortium and in the entire association movement is a quite striking phenomenon. Thus, Barcelona had a legal framework that let it create different ways of citizen connection. These rules let us create the Municipal Council of Social Well-being.

Both in municipal institutions and the association fabric, there was a spirit of joining forces to move toward common objectives. Advancing, which is nothing but the result of participation by joining initiatives. This is why this innovative capacity must be preserved in participation processes. Without innovation, even good models can become rusty and rou-

tine. Needs and realities are changing and we have to know how to adapt them to these new situations.

Looking towards the future

Only 10 years ago, the percentage of immigration registered in the census in Barcelona was 2%. Today it is 15-17% and even tops 50% in some neighbourhoods. Just looking at this quantitative datum, surely one thing is the SAIER at 2% and another at 17%. But this leap is not resolved only via more personnel and more spaces. This would definitely not be enough and the focus of the services must be re-outlined in some way. Furthermore, if the basic reality of the core that constitutes the services has also evolved (for example, the CITE) and if the social reality has also changed, we have to reflect on the role the service must have in the future.

The SAIER has been extremely useful from the viewpoint of offering a population sector that had no type of social or political rights a space for guidance, for meeting, helping them find solutions to their problems and concerns. However, there is an abyss between here and thinking that the SAIER can be a faithful reflection of the situation of immigration to the city. Without the responses that have been provided to immigration with regard to basic matters, such as education and healthcare, the SAIER would not have been good for anything. The network of social services has spread throughout the territory today and this wasn't true at the time that the SAIER started.

Today the social services network is good, but it is extremely saturated (it has increasingly more functions, such as for example the Dependency Law). Therefore, it is risky to assume that SAIER could be done without and that its services could be taken up by districts' information points, since the degree of specialisation this requires is not guaranteed. Although service is quite competent, there is enormous demand. Burdening it with another task, in addition to contributing to the normalisation of new arrivals, could end up leading to the end of a service that has proven to be useful. The things that the SAIER is doing today that could be done by a normalised network must thus be examined, as well as what things could not be assumed by this network, in order to assure that people have the advisory services they need.

The SAIER is a service for attending to and welcoming foreign refugees and immigrants with immediacy. If the people are already here, either via legal or irregular routes, and they must integrate, they must

do so in the region where they live using the associations in these regions (beyond the community itself preferably), in order to not create ghettos and uphold multiculturalism and strengthen interculturalism.

The SAIER is a reception and welcome service for new arrivals. There have been very important times, because there was nothing else. Now that there are many other things, it continues to have meaning as the flow of people continues to arrive and it can continue being a place whose objective is information, advisory and assistance services.

We cannot expect the entire network to know things such as the procedure and requirements for family regrouping. There must be a specialised service that provides this information. And providing this by telephone would not make sense, since face-to-face is more welcoming and beneficial, particularly when speaking a language that is not your mother tongue. A SAIER adapted to modern-day realities continues to have meaning.

THE ADDED VALUE OF THE SAIER*

Josep Ribera**

In 1988, when the Municipal Council on Social Well-being was created, several specific workgroups were established, one of which was on immigrants and refugees. I participated in this group as an expert and was the coordinator at the beginning. Large entities participated such as Càritas, Workers Commissions (CCOO) and the General Workers' Union (UGT), as well as other smaller ones. This group ended its journey when the Municipal Council on Immigration was founded.

Particularly during the first years, this group was very useful for organisations to receive mutual information, but above all because the City Council could learn about all the services that had been provided to citizens through the social fabric. There is great wealth in the interchanges and proposals that arise in all groups from the outset, seeking coordination between the work of each entity. At that time, the councillor of Social Well-being, Eulàlia Vintró, suggested the creation of a welcome point for foreigners and refugees in collaboration with the organisations that were working on this subject. This is when the SAIER agreement was created.

The nature and functions of the SAIER

I believe that the SAIER is the reception site of reference for new arrivals. This is the result of the suitable rationalisation of services, which has gradually contributed to the consolidation of a service that is the fruit of the Barcelona City Council joining forces with the social fabric.

The SAIER has progressively been introducing improvements, a fruit of the reflections that arise in its in-house meetings, but the spirit with which it was founded is always upheld. The search for continuity and consolidation in line with its objectives.

In my opinion, the facts that are differential and that make the service applicable in other locations stem from the commitment taken on by a democratic city council to confront the problems of refugees and immigration as its own, with the skills to do so in dialogue with the social fabric and contributing both the necessary resources and assuming responsibility. Furthermore, it manages to do this while upholding the autonomy of this social fabric, generating a complicity between public institutions and private non-profits by direct and respectful dialogue.

The SAIER has a dual vision: on the one hand, service, which is well covered and runs correctly and, on the other, as a detection antenna, as a potential point for gathering information. The second is not being exploited and it would be interesting to do it. It would generate a context from which proposals could arise based on detecting specific realities to then approach them at a larger scale and also foster the creation of collective awareness about issues of immigration and refuge. This would let the information be offered to society, which is the interested party in the end.

I must point out that the entities that participate in the SAIER generate a great wealth through their underlying actions, which are not always seen later. In this regard, I suggest the creation of specific groups at centres specialising in migration jointly with universities, in order to have a study format for the reflection that stems from the wealth of questions posed during the activities carried out by the entities within the SAIER.

*Transcription revised by the author Josep Ribera in a conversation with Nèstor Pellicer and Núria Mateu, which was held on 4 February 2010.

**Josep Ribera was one of the founders of Agermanament, the founder and secretary general of ASCAR and the founder and director of CIDOB for over 30 years. He received the Gold Medal from the City of Barcelona in 2006.

The creation of spaces for joint reflection could be very interesting, in order to have education programmes with broader outlooks, which transcend day-to-day activities. This reflection would flower from the same entities so that they could benefit. It would be a way of recognising their work, showing them that the work they are doing is useful.

A vision of the future

With regard to the future, I believe that we have to commit to improving data collection. The emphasis must also be placed on the group thought of the people and organisations working at the SAIER, respecting the specificity of each and what they contribute. This would be used to outline the reforms that are necessary. I understand that this matter is much larger and exceeds the boundaries of the SAIER, but it would be a contribution that the SAIER could make and contribute to the Council on Immigration and the entire process of changes in Catalan society that is taking place today.

The challenge that must be established is to normalise the status of refugees and immigrants, favouring their integration and destigmatising groups, with the final objective of obtaining social cohesion. ■

MULTIPLE THANKS ON THE OCCASION OF A BOOK WITH MANY VOICES

This is a book whose expression contains a chorus of different voices. Beyond individual contributions or merely statistical data about SAIER, it has been planned and built with contributions from entities and individuals that comprise it, with a clear objective: to set forth the real nature of the service on the occasion of its 20th anniversary.

By that, I wish to say that it is not a book with a specific authorship that is clearly personalised, but is instead the result of a process through which the editing team has done nothing but harmonise opinions, collect thoughts and discourses and provide visibility to the diversity of opinions gathered herein.

This publication is the result –naturally, given the nature of the service– of the joint work and participation of the entities that constitute it: the Catalan Association of Solidarity and Aid for Refugees (ACSAR), the Association of Mutual Aid for Immigrants in Catalonia (AMIC), Information Centre for Foreigners (CITE), the Consortium for Linguistic

Standardisation (CPNL), the Red Cross and the Honourable Association of Attorneys of Barcelona (ICAB), as well as the Association of Well-being and Development (ABD).

The publication has been woven together thanks to the contact maintained with these entities. From the people in charge of coordinating each of them, whom we met with to set forth and share the project; to the people whom we had long conversations with and who provided us with valuable information and a vision of what SAIER has been over these past 20 years; to workers who, due to their contact with immigrants and refugees, have contributed to revealing a vision of the day-to-day of the service; to users who have opened up and shared their life stories with us, telling us how they lived and what it meant to them to find a service like SAIER to guide and help them take their first steps in Barcelona.

Thus, it is in this regard that we would like to formally acknowledge Ana del Pino, Pepi Gutiérrez, Hamid Hilal, Clara Miralles, Cristina Morató, Cesca Munt and Anna Munuera for how they have paved the way for contributions from their organisations.

We would also like to offer our appreciation to those who were or are part of the technical teams at the different entities whom we had the chance to talk to: Meritxell Balcells, Maria José Carretero, David Casadevall, Mercedes Fuenzalida, Anna González, Silvia Paüls, Verónica Tomás, Mònica Torres and Vanesa Vidal.

And also those people who have used the service and gave us their time in meeting with us and explaining their experiences to us: Olga Demina, Felix Hartutyunyan, Saleem Masih and Mohamed Obydullah.

We would also like to give special thanks for providing necessary –if not essential– data, as well as her accompaniment, participation and complicity in the entire process of creating and producing the book, to the present SAIER coordinator, Lola Rodríguez, who has made the entire working process much easier.

Finally, we would like to give a special mention to Josep Ribera and Eulàlia Vintró for their participation in this project, for sharing the historical outlook of their vision with us.

A heartfelt and sincere thank you to all of them.

The editorial team

