

Informe

Retorn *voluntari* ciutat de Barcelona 2014

BCN



Ajuntament de
Barcelona



CRÈDITS


REDACCIÓ


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


COREDACCIÓ


 Asociación Comisión Católica Española de Migraciones (ACCEM)


 Asociación Rumiñahui Hispano-Ecuatoriana

 Asociación Sociocultural y de Cooperación al Desarrollo por Colombia e Iberoamérica (ACULCO)

 Creu Roja Barcelona

 Fundación CEPAIM i Convivencia y Cohesión Social (CEPAIM)

 Fundación de Cooperación Bolivia-España (ACOBE)

 Organización Internacional de las Migraciones (OIM)

 Young Men's Christian Association (YMCA)

EDICIÓ

Àrea de Drets Socials

Direcció de Serveis d'Atenció i Acollida a Immigrants

Barcelona, desembre 2015

Informe Retorn *voluntari* ciutat de Barcelona 2014

ÍNDEX:

Introducció	1
Anàlisi quantitativa	
Entitats gestores de programes oficials de Retorn <i>Voluntari</i>	3
Servei de Retorn <i>Voluntari</i> SAIER	9
Anàlisi qualitativa	13
Conclusions i reptes	16

INTRODUCCIÓ:

En aquest informe definim el retorn *voluntari* com aquell viatge al país d'origen que fa una persona en un moment determinat de la seva vida, després d'un procés migratori. El pot fer per compte propi o mitjançant els programes oficials. Aquests últims estan dirigits a persones extracomunitàries en situació de vulnerabilitat.

Acollir-se a un d'aquests programes pot oferir diferents possibilitats: des de comprar un bitllet i una quantia econòmica, passant per la capitalització de l'atur o per la creació d'un negoci propi. Però també té alguns compromisos. El principal és el de no- retorn a Espanya en els tres anys següents, per dur-hi a terme una activitat lucrativa o professional per compte propi o per compte d'altri. També s'ha de lliurar la documentació.

Des del 2013, el **SAIER** (Servei d'Atenció als Immigrants, Emigrants i Refugiats de l'Ajuntament de Barcelona) ha fet un gir en la seva conceptualització, i ha passat d'atendre persones immigrants i refugiades a oferir serveis a persones emigrants, també s'entén que la gent no sempre ve i es queda definitivament, si no que n'hi ha que reemigra, torna, viatja d'un lloc a un altre, etc. El SAIER es configura així com un centre de **mobilitat internacional**.

Amb aquest nou concepte s'integren dos nous serveis: si abans parlàvem d'Immigració i Refugi, ara parlem també d'Emigració i Retorn *Voluntari* (encara que abans d'aquest canvi Creu Roja/SAIER ja gestionava un programa de retorn *voluntari*).

El **Servei de Retorn Voluntari SAIER** neix de la necessitat detectada de persones que buscaven a la ciutat de Barcelona recursos per tornar al seu país d'origen i es trobaven amb informació incompleta, amb programes que no encaixaven amb el seu perfil o amb dificultats per fer possible el seu retorn. D'altra banda, també es va detectar una necessitat d'informació per part dels professionals vinculats als processos de retorn.

Al SAIER s'entén que part de la "voluntarietat" del retorn resideix en el fet que les persones tinguin la informació el més completa possible: des de les possibilitats i els recursos per quedar-se aquí (en cas que no tinguin clar el retorn), la informació dels programes oficials de retorn voluntari presents a la ciutat o altres vies diferents als programes oficials per retornar.

D'altra banda, al SAIER s'entén que el procés de retorn té una sèrie d'aspectes vinculats, com ara el jurídic, el psicològic, l'homologació i la convalidació de títols, etc. I és per això que s'ha especialitzat en aquestes àrees vinculades al retorn i ofereix aquests serveis.

El Servei de Retorn *Voluntari* SAIER és complementari als programes oficials, en primer lloc, pel que fa als usuaris, ja que es dona informació de tots els programes presents a la ciutat i s'ofereix a les entitats una cartera de serveis especialitzats; en segon lloc, pel que fa als professionals, per la creació d'una xarxa de suport mutu que s'ha consolidat com un Grup de Treball.

Així, al novembre del 2013 va néixer el **Grup de Treball de Servei de Retorn Voluntari SAIER & Entitats**, conformat per totes les entitats gestores de programes oficials, amb el requisit que operessin a la ciutat de Barcelona i que tinguessin els programes en actiu. L'objectiu d'aquest Grup de Treball és compartir, debatre, fer contactes i treball en xarxa, formacions, etc. Fins ara s'han fet formacions – a demanda i consensuades amb les entitats – en matèria d'implicacions jurídiques i psicològiques del retorn, i la idea és seguir treballant en aquesta línia: fer reunions bimensuals (amb caràcter molt pràctic) i que es vagin fent formacions o tractant els temes que les mateixes entitats considerin pertinents i idònies per continuar millorant en l'atenció a les persones sol·licitants de retorn voluntari.

Les entitats gestores dels programes oficials de Retorn Voluntari durant el 2014 i que, per tant, han participat en aquest informe són: ACCEM (Asociación Comisión Católica Española de Migraciones), ACOBE (Fundación de Cooperación Bolivia-España), ACULCO (Asociación Sociocultural y de Cooperación al Desarrollo por Colombia e Iberoamérica), CEPAIM (Fundación CEPAIM, Convivencia y Cohesión Social), Creu Roja Barcelona/SAIER, OIM (Organización Internacional de las Migraciones), Rumiñahui (Asociación Rumiñahui Hispano-Ecuatoriana) i YMCA (Young Men's Christian Association).

A part de les entitats gestores dels programes oficials, en aquest Grup de Treball han participat altres agents com l'ICAB/SAIER (Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona), l'Oficina del Pla d'Ajuda al Retorn de la Generalitat, les psicòlogues del SAIER o l'OEI (Organización de Estados Iberoamericanos).

A més, pel que fa a les dades exposades en aquest informe, a part de les entitats gestores de programes oficials i del Servei de Retorn *Voluntari* SAIER, l'Oficina del Pla d'Ajuda al Retorn de la Generalitat i VAE (Voluntaris en Assessoria Empresarial) també hi han subministrat xifres.

Fruit d'aquest Grup de Treball va sortir també la idea d'elaborar un **Informe de Retorn Voluntari** de la ciutat de Barcelona, elaboració conjunta de les entitats i el SAIER, on es recollissin les dades i les xifres sobre els retorns efectuats en un any (2014) a la ciutat de Barcelona.

INFORME:

L'informe que es presenta a continuació està format principalment per dos blocs que analitzen el retorn *voluntari* a la ciutat de Barcelona el 2014: un primer que fa una anàlisi quantitativa amb xifres i dades de les entitats gestores de programes oficials i del Servei de Retorn *Voluntari* SAIER, i un segon, que fa una anàlisi conjunta qualitativa.

Per acabar, hi ha l'apartat "Conclusions i reptes" en què es fa una síntesi i un resum de la situació del 2014 i es plantegen uns reptes de cara al futur.

Drets Socials

Informe
Retorn voluntari
ciutat de
Barcelona 2014

Drets Socials

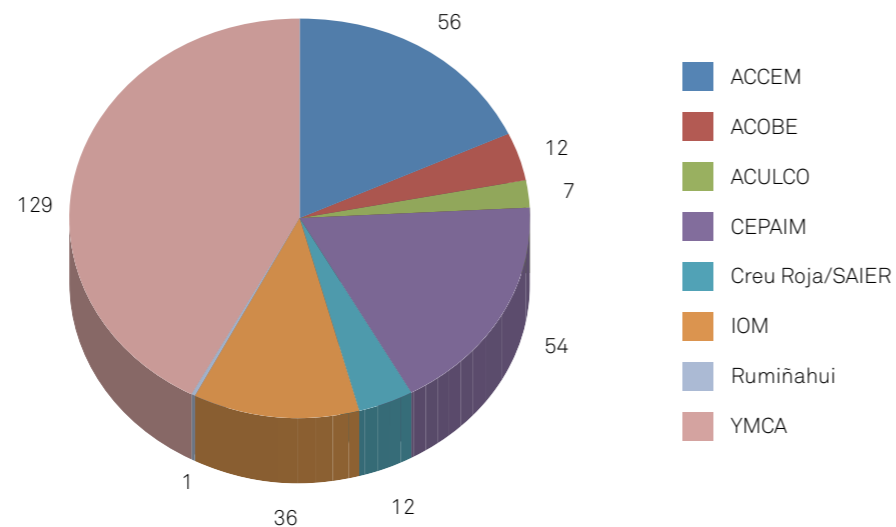
Informe
Retorn voluntari
ciutat de
Barcelona 2014

ANÀLISI QUANTITATIVA

ENTITATS GESTORES DE PROGRAMES OFICIALS DE RETORN VOLUNTARI (BARCELONA 2014):

En aquesta part de l'informe es fa un recull de dades de les entitats gestores de programes de Retorn *Voluntari* sobre el total de persones retornades, tipus de programes, nacionalitat, situació administrativa, sexe i edat.

TOTAL DE PERSONES RETORNADES



L'any 2014, un total de **307 persones** van retornar des de la ciutat de Barcelona mitjançant programes oficials, gestionats per 8 entitats: ACCEM (56), ACOBE (12), ACULCO (7), CEPAIM (54), Creu Roja/SAIER (12), OIM (36), Rumiñahui (1) i YMCA (129).

Per entendre la globalitat dels retorns duts a terme des de Barcelona l'any 2014, a part d'aquestes xifres és important recordar que moltes persones retornen amb els seus propis mitjans o amb ajuts alternatius als oficials, fet que no queda reflectit en aquest gràfic.

TIPUS DE PROGRAMES

Segons la convocatòria del BOE n.137, l'any 2014 es van gestionar tres tipus de programes oficials, finançats per fons estatals (MEYSS- Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social) i europeus (FER-Fons Europeu per al Retorn).

En aquest sentit, cal aclarir que alguns dels retorns que es mostren en aquest informe han estat subvencionats per altres fons, com ara la convocatòria de l'IRPF (MSSSI-Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat) o la subvenció de la Generalitat de Catalunya (PREVICAT i Programa Humanitari-Persones en Extrema Vulnerabilitat).

Els tres tipus de programes són els següents:

1. Programa de Retorn Voluntari Assistit i Reintegració, amb especial atenció a persones vulnerables, cofinançat pel fons europeu per al retorn.
2. Programa de Retorn Voluntari Productiu, cofinançat pel fons europeu per al retorn.
3. Programa de Retorn Voluntari Assistit i Reintegració.

Amb aquests programes es *faciliten* a persones extracomunitàries (en situació administrativa tant regular com irregular) diferents vies i/o ajuts per al retorn, principalment la possibilitat d'obtenir un bitllet d'avió, de crear un negoci o suport econòmic.

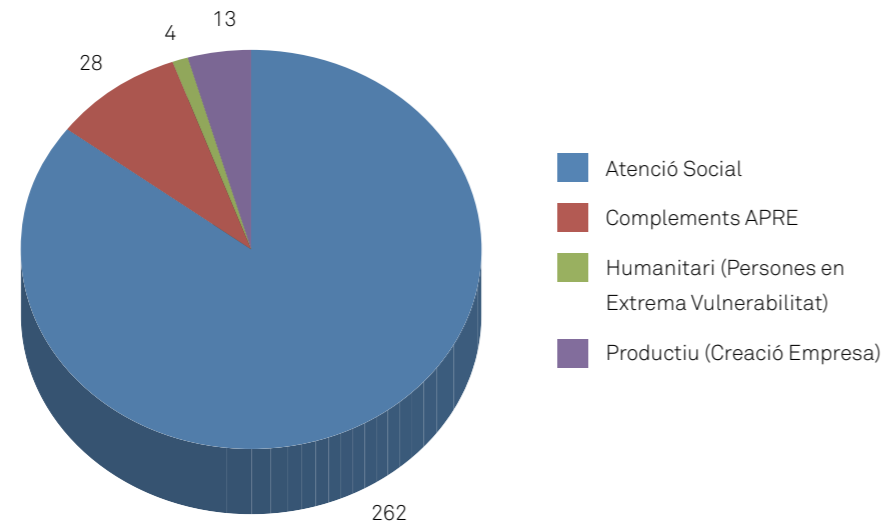
De la mateixa manera, qualsevol persona beneficiària d'un programa oficial de retorn *voluntari* ha de signar un document de compromís de no-retorn a Espanya en els tres anys següents, per dur-hi a terme una activitat lucrativa o professional per compte propi o per compte d'altri.

Segons el tipus d'ajut rebut, es pot establir la següent classificació:

- a) Programa de Retorn Voluntari d'Atenció Social (bitllet d'avió i quantia econòmica).
- b) Programa de Retorn Voluntari Productiu (bitllet d'avió i creació d'un negoci en origen). Elaboració d'un projecte amb impacte social econòmic en la comunitat, als països on es pot portar a terme aquest programa (són només uns quants).
- c) Programa de Retorn Voluntari Complementes de l'APRE (bitllet d'avió per a persones que han capitalitzat l'atur).
- d) Programa de Retorn Voluntari Humanitari (Persones en Extrema Vulnerabilitat). Adreçat a persones en situació de gran vulnerabilitat, com ara malalties greus o en fase terminal, que són al carrer amb infants o altres. Es facilita el bitllet d'avió, una quantitat econòmica i la possibilitat de fer el viatge amb un acompanyant o un vol medicalitzat.

Atenent a aquesta darrera classificació:

Del total de 307, 262 persones retornades ho han estat mitjançant el programa d'Atenció Social*; 28 van ser beneficiàries dels Complements de l'APRE; 4 pel programa Humanitari (Persones en Extrema Vulnerabilitat), i 13 pel programa Productiu.

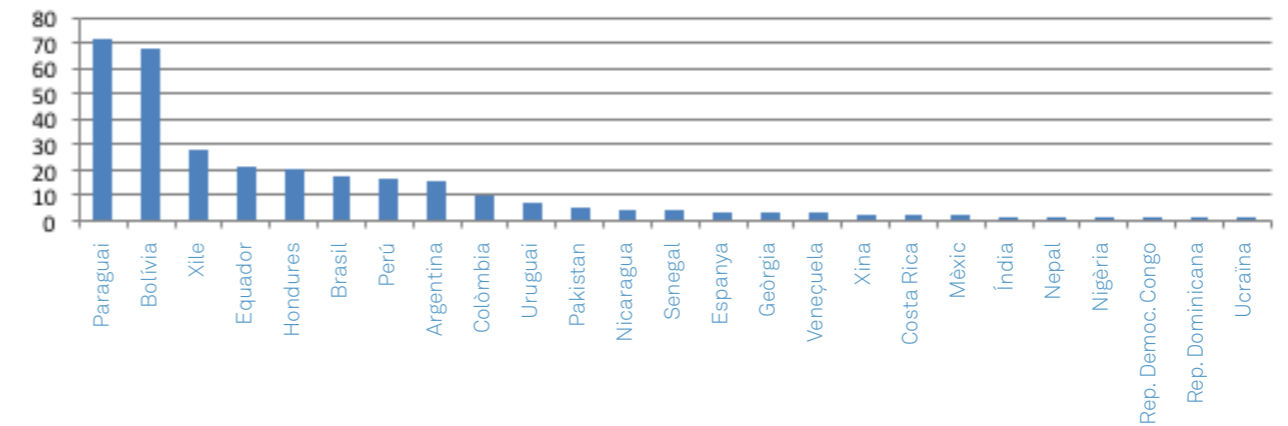


Com s'esmentava en l'apartat anterior, això no representa el total dels retorns, ja que altres es van fer fora dels programes oficials, amb la compra del bitllet per compte propi o altres vies (com ara Serveis Socials, Càritas, consolats, etc.). En aquest sentit, cal dir que alguns d'aquests retorns s'han acompanyat de l'assessorament per a la creació d'un pla d'empresa, per entitats com VAE (Voluntaris per Assessoria Empresarial). L'any 2014, VAE va assessorar sobre un projecte productiu (creació de negoci) un total de 54 persones que van retornar, independentment que fos amb un programa oficial (APRE o d'Atenció Social) o pels seus propis mitjans.

*Quan es parla del programa d'Atenció Social hi ha inclòsos els gestionats pel programa PREVICAT (de la Generalitat de Catalunya).

NACIONALITATS

Els programes oficials de Retorn *Voluntari* tenen com a requisit que les persones beneficiàries siguin originàries d'un país extracomunitari. No obstant això, en el gràfic que es mostra a continuació es poden veure també persones d'Espanya. Això es justifica perquè els menors d'edat no han de complir amb aquesta condició.

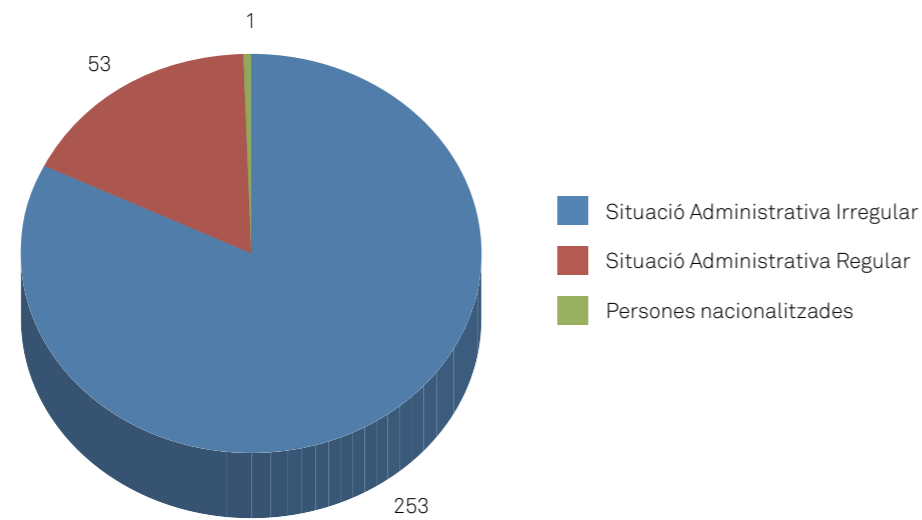


L'any 2014 van retornar persones de 25 països: Paraguai (71), Bolívia (68), Xile (28), Equador (21), Brasil (17), Argentina (15), Perú (16), Hondures (20), Colòmbia (10), Uruguai (7), Pakistan (5), Espanya (3), Geòrgia (3), Senegal (4), Veneçuela (3), Xina (2), Costa Rica (2), Mèxic (2), Índia (1), Nepal (1), Nicaragua (4), Nigèria (1), República Democràtica del Congo (1), República Dominicana (1) i Ucraïna (1).

Així, hi ha una majoria de persones de l'Amèrica **Llatina (92,83 %)**, seguida amb molta distància d'**Àsia (2,93 %)**, **Àfrica (1,95 %)**, **països de l'Est (1,30 %)** i **Espanya (0,98 %)**.

SITUACIÓ ADMINISTRATIVA

Els programes oficials de Retorn *Voluntari* estan adreçats a persones extracomunitàries, tant en situació administrativa regular com irregular. No obstant això, també poden ser-ne beneficiàries algunes persones nacionalitzades (espanyoles o comunitàries), atès que -tal com es mencionava en l'apartat anterior - els menors d'edat estan exempts de cap requisit. És per això que en el següent esquema es pot veure que hi ha una persona espanyola beneficiària d'un programa de retorn *voluntari*:

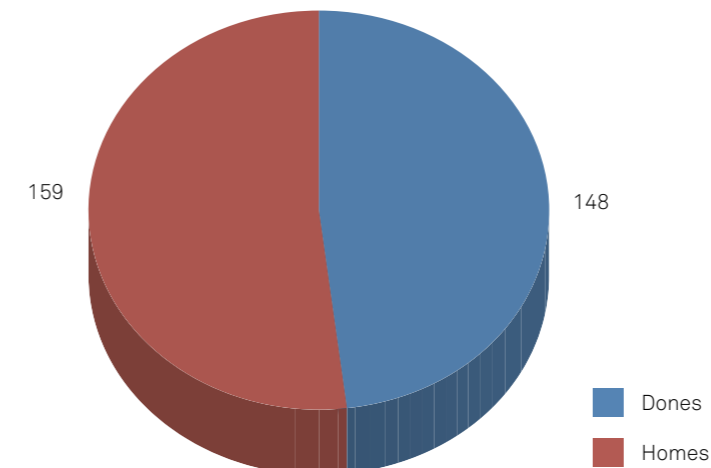


Així, es pot observar que hi ha una majoria de persones beneficiàries en situació administrativa irregular, que suposa un **82,41%**, davant d'un **17,26%** de persones en situació administrativa regular.

SEXE

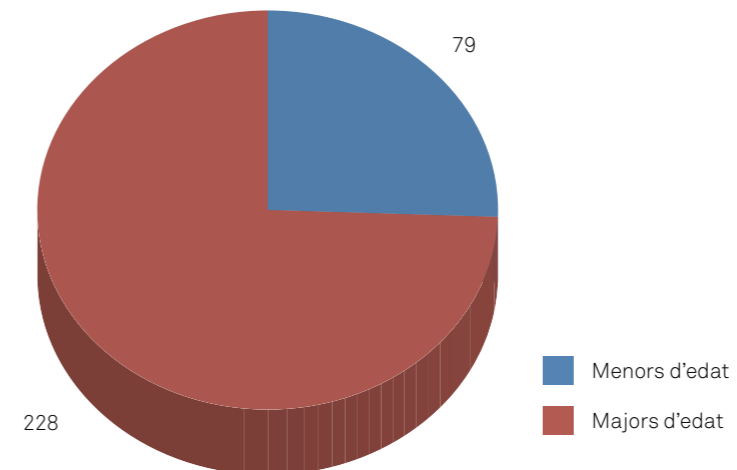
Com es pot veure en el següent gràfic, el nombre d'homes i de dones retornats va ser molt similar, amb un percentatge masculí una mica més elevat: un total de 159, davant de 148 de sexe femení.

En percentatges, aquestes xifres suposen un **51,80% d'homes** i un **48,21% de dones**.



EDAT

Quant a les edats, de les 307 persones retornades **79** són menors i **228**, majors d'edat. Això suposa un 25,73 % i un 74,27 %, respectivament.



SERVEI DE RETORN VOLUNTARI SAIER (BARCELONA 2014)

El Servei de Retorn *Voluntari* SAIER també presenta a continuació dades sobre les persones ateses. És important recordar que és un servei d'informació, orientació i derivació, i que no gestiona cap programa en concret.

Una conseqüència d'això és que no es pot saber quantes d'aquestes persones van retornar finalment ni quines no; i en cas d'haver retornat, per quins mitjans ho van fer.

No obstant això, s'ha considerat interessant oferir dades sobre persones que s'han aprofitat a aquest servei per tenir informació sobre el retorn *voluntari*.

TOTAL DE PERSONES ATESES

Durant l'any 2014, el Servei de Retorn *Voluntari* SAIER ha atès 295 persones in situ, és a dir, amb entrevistes presencials.

Atès que el SAIER és un servei municipal, en principi no atén persones de fora de Barcelona. Ara bé, donada la demanda d'informació dels programes de retorn *voluntari* que arriba de persones de fora de Barcelona, es va decidir posar en marxa un servei d'informació telefònica i presencial. Amb aquesta modalitat, encara que no hi hagi una entrevista en profunditat, les persones poden conèixer els programes i contactar amb les entitats gestores. A més, també s'ofereix informació sobre possibles serveis relacionats al seu municipi, com ara l'assessoria jurídica.

Aquest és un exemple del document que es dona als usuaris. Segons la seva situació, se'ls informa dels programes als quals poden tenir accés en un full que es va actualitzant constantment, gràcies a la participació de les entitats:

PROGRAMES RETORN VOLUNTARI EN ACTIU EN LA CIUTAT DE BARCELONA

TIPUS DE PROGRAMA RETORN VOLUNTARI BARCELONA	ENTITAT	CONTACTE PER USUARIS
Possibles ajuts per al bitllet d'avió (complement de l'APRE): NOTA: Per a més informació sobre la capitalització de l'atur (persones regulars que tinguin dret a l'atur) s'haurà d'anar a l'INEM.	YMCA	93 285 34 75 / 628 768 759
	ACOBÉ	91 404 95 02
	OIM	91 594 36 70
Programa de Retorn Voluntari d'Atenció Social (Regulars)	YMCA	93 285 34 75 / 628 768 759
	CEPAIM	671 704 151
	ACOBÉ	91 404 95 02
	OIM	91 594 36 70
Programa de Retorn Voluntari d'Atenció Social (Irregulars)	YMCA	93 285 34 75 / 628 768 759
	CEPAIM	671 704 151
	ACOBÉ	91 404 95 02
	OIM	91 594 36 70
Programa de Retorn Voluntari d'Atenció Social (Irregulars) NOMÉS LLATINOAMÈRICA	aculco	91 598 23 14
Programa de Retorn Productiu (Creació Pla d'Empresa): (Regular: Colòmbia): (Irregular: Senegal)	OIM	91 594 36 70
Programa de Retorn Productiu (Creació Pla d'Empresa): (Regular: Bolívia)	ACOBÉ	91 404 95 02

NOTA: La informació d'aquest document està actualitzada a data de 03.12.14. A partir d'aquesta data no podem garantir que la informació estigui actualitzada. Si la necessita posteriorment li demanarem que torni a nostre Servei de Retorn *Voluntari* per oferir-li-la.



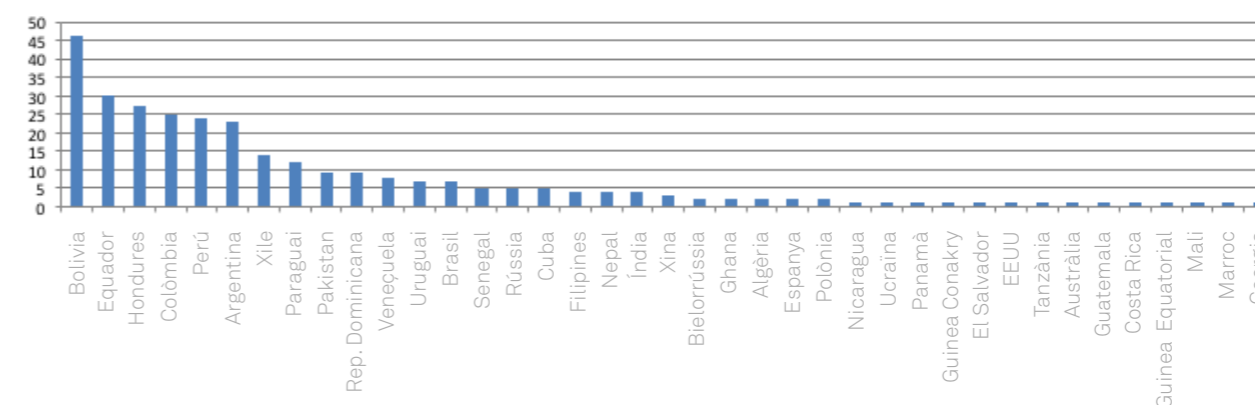
Així, durant el 2014 s'han atès **127** persones de fora de Barcelona, cosa que suposa un total de **422** persones ateses, presencialment i per telèfon.

A banda d'aquestes xifres, destaquem que des del Servei de Retorn *Voluntari* SAIER s'han atès nombroses consultes telefòniques de professionals d'altres serveis, com Serveis Socials, consolat i ONG, entre d'altres.

A continuació es plasmen dades de les persones ateses presencialment al Servei de Retorn *Voluntari* SAIER (295)

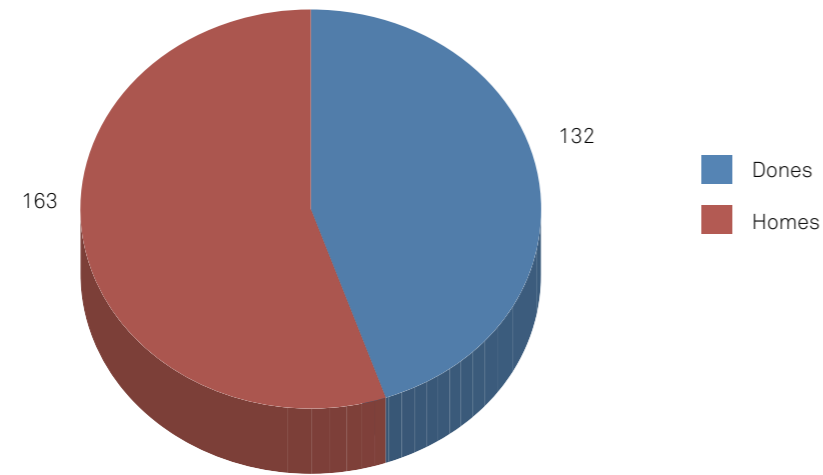
NACIONALITATS

Quant a les nacionalitats, s'observa una majoria de persones de l'Amèrica Llatina. De fet, les sis nacionalitats (ordenades per xifres) són: Bolívia (46), Equador (30), Hondures (27), Colòmbia (25), Perú (24), Argentina (22).



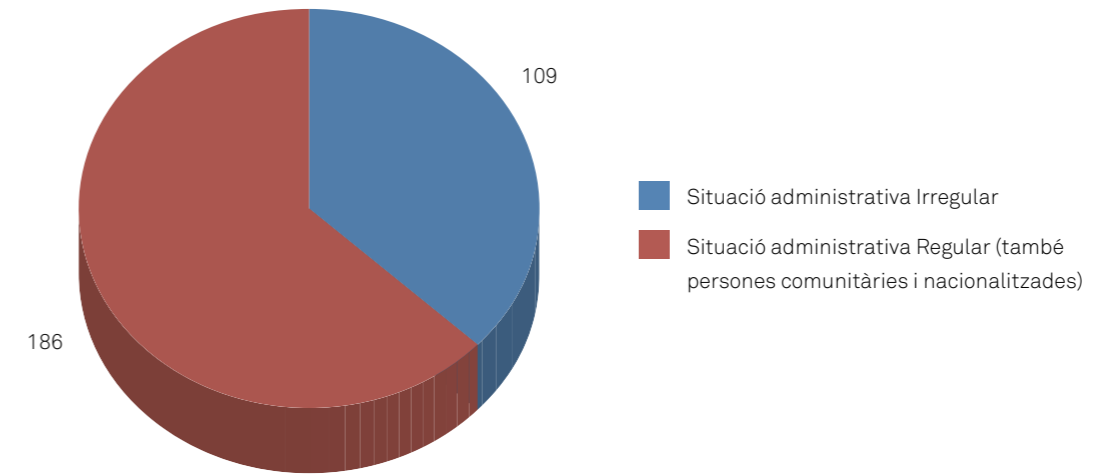
SEXE

Es constata una majoria d'homes, amb un total de 163 casos atesos, davant de 132 dones.



SITUACIÓ ADMINISTRATIVA

Durant el 2014 es van atendre un total de 109 persones en situació administrativa irregular i 186 en situació regular. S'ha d'aclarir que en aquesta classificació amb les persones "regulars" hi ha comptabilitzades les que tenen doble nacionalitat (espanyola o d'algun altre país comunitari) i les comunitàries.

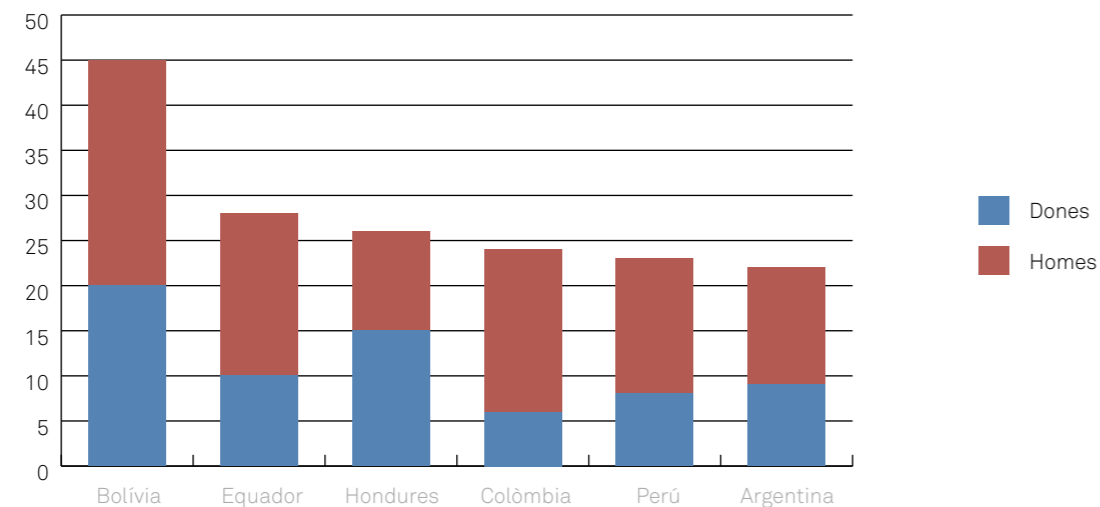


Drets Socials

Informe Retorn voluntari ciutat de Barcelona 2014

RELACIÓ ENTRE PRINCIPALS NACIONALITAT I SEXE

NACIONALITAT	TOTAL	SEXE	
		DONA	HOME
Bolívia	46	22	24
Equador	30	12	18
Hondures	27	17	10
Colòmbia	25	8	17
Perú	24	10	14
Argentina	22	10	13

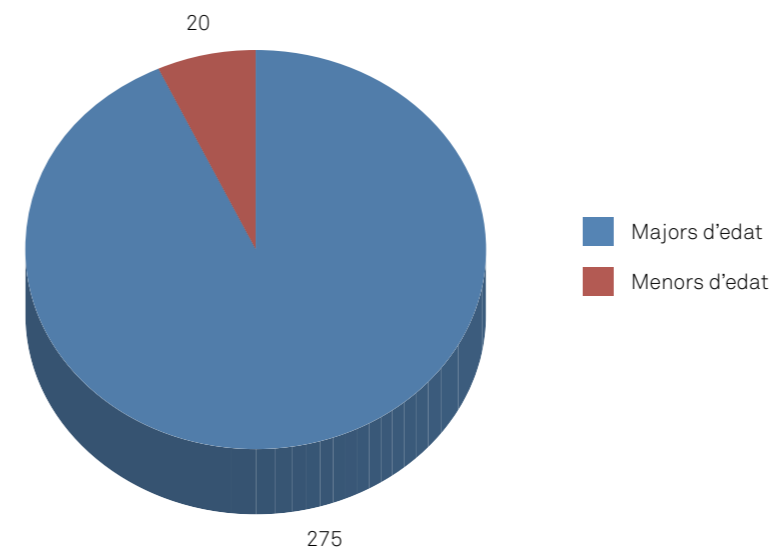


Drets Socials

Informe Retorn voluntari ciutat de Barcelona 2014

EDAT

Un 93,22 % de les persones ateses el 2014 són majors d'edat (275 en total), davant d'una minoria menor d'edat, 20 casos, que suposa el 6,78%.



ANÀLISI QUALITATIVA

Quant a la part qualitativa, entre les entitats i el Servei de Retorn *Voluntari* SAIER s'han identificat una sèrie de reptes i situacions vinculades al procés de retorn que es podrien classificar en:

1. Aspectes previs a la decisió del retorn.
2. Aspectes que surten un cop engegat el procés: requisits, conseqüències, tràmits...
3. Aspectes transversals al retorn.

1. ASPECTES PREVIS A LA DECISIÓ DEL RETORN:

- Una situació molt recurrent és la de les persones que expressen un **gran dubte** sobre la decisió de si tornar o no. Una part important d'aquestes persones es planteja el retorn com a única sortida a la situació que pateixen aquí.
- En aquest sentit, s'ha observat que moltes fan al·lusió al seu sentiment de pertinença a la nova societat, fruit del procés de coneixement, adaptació i interrelació.
- Vinculat a aquesta qüestió, algunes entitats han observat que durant el 2014 hi va haver un increment de les **persones que finalment no es van presentar a l'entrevista o que van desestimar el retorn**. Això podria estar justificat pel fet que es podria haver percebut una lleu millora econòmica; o també perquè algunes d'aquestes persones estan en recerca activa de feina, i en el moment en què surt la possibilitat de tenir una feina o fer *petites feines*, prefereixen això que no pas retornar.
- Seguint en aquesta línia, s'ha detectat també que algunes persones han desestimat el programa ja que no coneixen el **compromís de no-retorn en 3 anys** o la **possible pèrdua de la seva situació de regularitat administrativa** (depenent del tipus de targeta).
- Quant a la informació sobre els **programes**, durant l'any 2014 es va constatar una demanda més elevada del programa d'Atenció Social, així com un desconeixement dels programes de Creació d'Empresa. Respecte a aquests últims, en moltes ocasions la persona venia demanant informació general o el programa d'Atenció Social, i quan sabia que existia un programa que li permetria crear un negoci s'interessava força per aquesta modalitat. Cal destacar, en aquest sentit, la limitació que té aquest programa pel que fa als països (durant el 2014 es va dirigir només a 7: Bolívia, Colòmbia, Equador, Gàmbia, Hondures, Perú i Senegal), pel que fa a la situació administrativa (hi ha hagut casos de programes que només s'oferien a persones en situació administrativa regular o irregular) i pel que fa a la temporalitat (molts s'han obert només en determinats moments de l'any).
- Un altre aspecte a destacar és que hi ha hagut una **descompensació quant a l'oferta i la demanda**: s'ha observat una demanda més elevada de persones en situació administrativa regular davant d'una oferta més alta de programes adreçats a persones en situació administrativa irregular.
- Sobre el **Programa Humanitari (Persones en Extrema Vulnerabilitat)**, hi ha una demanda explícita de les entitats i del Servei de Retorn *Voluntari* SAIER que estigui obert tot el període de l'any. Ha tingut una valoració molt positiva per part de les entitats, ja que pot donar resposta a situacions molt complexes en un termini molt curt de temps.

- Durant l'any 2014 també es va observar un increment de l'interès en els **Ajuts Complementaris a la Capitalització de l'Atur (APRE)** i poca oferta (i per períodes, nul·la) d'aquests ajuts de bitllets d'avió.
- Un altre aspecte destacable és que cada cop més professionals demanen **informació/formació sobre Retorn Voluntari**. En aquest sentit, durant el 2014 es va donar informació a diversos serveis de la ciutat, de l'àrea metropolitana, de la resta de Catalunya, inclús en altres parts d'Espanya. Tot i haver-se observat més preocupació en la matèria, en general es continua observant una falta d'informació sobre el retorn *voluntari*.

2. ASPECTES QUE SURTEN UN COP ENNEGAT EL PROCÉS: REQUISITS, CONSEQÜÈNCIES, TRÀMITS...

Tot i que des de les entitats que elaboren aquest informe s'ha fet un esforç perquè la gestió dels programes de Retorn *Voluntari* es desenvolupi de la millor manera, s'han detectat algunes situacions que de vegades han dificultat el procés.

A continuació n'anomenem algunes:

- Casos d'usuaris que tenen el **passaport retingut per la policia**. De vegades, les entitats han fet coordinació amb els serveis de Justícia Gratuïta. També s'ha observat un nombre important de casos de persones amb **ordres d'expulsió**.
- S'han detectat casos de persones **sol·licitants de protecció internacional** que s'interessaven pel Retorn *Voluntari*. En aquesta línia, també s'han observat casos de persones que tot i manifestar que estan en situació de risc a causa de les **bandes delinqüencials** (casuística per la qual la Convenció de Ginebra de 1951 no considera la protecció internacional), s'han mostrat interessades a retornar. Moltes d'aquestes persones han manifestat la seva por de tornar, però pensen que no tenen cap altra possibilitat.
- Quant als **menors**, s'han trobat dificultats en la tramitació dels documents, com ara en la gestió de les autoritzacions de sortida. També s'han observat aspectes de caràcter psicològic: d'una banda, algunes entitats destaquen que en els casos dels menors que mai han estat al país d'origen dels pares pot haver-hi un increment en la resistència o aparèixer sensació d'angoixa. D'altra banda, altres entitats han observat el contrari: adolescents que encara que no hagin estat mai al país de procedència dels pares senten il·lusió per anar-hi i conèixer-lo, i per seguir el procés migratori al costat dels seus pares.
- Respecte als països de destí, alguns han presentat una dificultat extra a l'hora de tramitar els documents, com ara **Cuba**.
- Per la seva part, els **consolats** tenen un paper clau en molts casos de retorn, i se'n valora la participació; no obstant això, s'observa que no sempre hi ha hagut una comunicació i una coordinació fluides, la qual cosa ha pogut dificultar el procés.
- Algunes entitats també han observat la dificultat de fer front a les **despeses econòmiques** derivades, com ara el transport per a persones de fora de Barcelona o la tramitació de documents (el passaport o altres).
- Durant el 2014 s'han trobat casos de **persones que no podien expressar-se en castellà**. Per donar resposta a aquesta situació, algunes organitzacions han demanat la col·laboració de personal voluntari que ha traduït a llengües com ara el francès o el rus.
- Un tema recurrent el 2014 que ha generat molt debat entre els professionals ha estat el de la **salut mental** dels usuaris. Algunes entitats observen un augment del nombre de persones

amb aquestes problemàtiques, cosa que ha suposat dilemes ètics entre els tècnics de retorn. Per donar-hi resposta, algunes organitzacions han fet coordinació amb els equips de professionals de salut mental i de vegades també s'ha establert comunicació amb el país d'origen, per conèixer la xarxa de cobertura sanitària i el suport social i/o familiar de la persona.

- Per acabar, cal citar la complicació en l'enviament de les **targetes d'embarcament** per part de les persones beneficiàries de programes de Retorn *Voluntari*.
- Davant totes aquestes situacions viscudes el 2014, les entitats han creat una xarxa de suport entre professionals, ja siguin tècnics d'altres organitzacions gestores o d'altres serveis de la ciutat, i han anat formant-se en aquells aspectes que han considerat importants, com ara les implicacions psicològiques del retorn.

3. ASPECTES TRANSVERSALS AL RETORN

- Altres aspectes a destacar són la situació de vulnerabilitat de les persones, així com una davallada del nombre de casos, però que sovint són més complicats. En aquest sentit, s'ha fet xarxa també amb Serveis Socials, amb els albergs de la ciutat, amb Càritas, consolats i altres serveis vinculats al procés de cada persona.
- Sobre la situació de les persones retornades, alguna de les entitats que n'han tingut retroacció comenta que s'han trobat dificultats com ara la readaptació a un país que ja no reconeixen com a propi, la recerca de feina, el sentiment de fracàs, la pèrdua de la targeta de residència espanyola, etc. Són alguns dels trets més comuns de les persones retornades, tot i que també s'han observat casos en què les persones han manifestat un alleujament pel suport de la xarxa social amb què comptaven al país d'origen.
- En aquest sentit, al final del 2014 l'**OEI** (Organización de Estados Iberoamericanos) ha presentat el seu "Programa Ventanillas únicas para el retorno voluntario" amb l'objectiu de posar-lo en marxa a Catalunya el 2015, gestionat per Fedelatina (Federación de Entidades Latinoamericanas de Cataluña) i que opera també en els països d'origen, entre altres, per fer seguiment de les persones retornades.
- En general, el 2014 s'han observat noves **demandes en relació amb el procés integral del retorn voluntari**: formació, informació, suport, etc. En aquest sentit, des del **Grup de Treball de Retorn Voluntari SAIER & Entitats** s'ha treballat per crear xarxa i donar resposta entre tots a les inquietuds i situacions que han anat sortint.

Drets Socials

Informe
Retorn voluntari
ciutat de
Barcelona 2014

CONCLUSIONS I REPTES

- Quant als usuaris, un aspecte recurrent aquest 2014 ha estat la **situació de dubte sobre si tornar o no** que ha aflorat en tantes persones, així com l'argument de demanar el retorn *voluntari* no com a desig sinó com a últim recurs. Moltes persones han manifestat la voluntat de seguir formant part d'aquesta societat, de seguir enriquint-se i enriquint aquesta cultura, però alhora no han trobat possibilitats per seguir el seu projecte de vida aquí per la situació de vulnerabilitat socioeconòmica i l'escassetat de recursos i oportunitats.
- D'altra banda, el 2014, a la ciutat de Barcelona s'ha observat una **demanda creixent d'informació** per part de diferents professionals, una **consciència creixent del fenomen integral del retorn, més implicació dels agents** vinculats al procés, així com una **emergent xarxa de suport mutu** entre els treballadors.
- Algunes entitats diuen que han observat una **davallada** en el nombre dels casos, però que són més **complicats**, tant pel que fa a la documentació com personalment.
- Quant als perfils, destaca en nombre la **població de l'Amèrica Llatina**, tot i que cada cop hi ha més casos de persones procedents d'altres parts, com ara Àfrica o Àsia.
- També s'ha observat un augment dels problemes de **salut mental** de les persones ateses.
- Tot i que la majoria de retorns duts a terme amb programes oficials han estat del tipus d'Atenció Social (el que facilita el bitllet d'avió i un ajut econòmic), s'ha observat una demanda creixent del **Programa Productiu** (creació d'empresa) i, alhora, una limitació dels països beneficiaris d'aquest programa.
- D'altra banda, l'any 2014 s'ha consolidat el **Grup de Treball de Retorn Voluntari SAIER & Entitats**, amb el qual s'ha pogut crear xarxa, compartir recursos, problemàtiques, tractar casos concrets, etc. També ha suposat un espai de suport mutu entre professionals que treballen aquesta àrea, tan poc tractada.

Com a **reptes a futur** hi ha diversos aspectes a destacar:

- Continuar **consolidant la xarxa de professionals** és una de les prioritats, per avançar en la millora de l'atenció de les persones, per conèixer-ne els límits, per poder integrar nous agents, etc.

En aquest sentit, un repte de futur és el treball coordinat amb els **consolats**, per intentar arribar a una comunicació més fluida i àgil.

- Un altre repte que es planteja és un aspecte en què s'ha estat treballant durant molt de temps però sense èxit, de moment: l'actualització del document que es dona a l'INEM/SEPE amb informació de les entitats que gestionen els Ajuts Complementaris a l'APRE, que depèn del Govern espanyol.
- S'ha de millorar la vinculació amb els Serveis Socials, així com amb altres serveis de la ciutat.
- D'altra banda, les entitats que elaboren aquest informe s'han adonat de la necessitat de crear protocols d'actuació en alguns àmbits, com ara el psicològic.
- Es considera també positiu el seguiment en origen de les persones retornades, per veure com estan, com va la reinserció, etc.
- Com a novetat, el 2014 s'ha observat un interès de persones catalanes i espanyoles retornades a Catalunya en possibles ajuts un cop arriben a la ciutat de Barcelona. Es planteja el repte de treballar aquest àmbit. A més, es pot començar a pensar també en les persones que estan retornant ara al seu país d'origen i que més endavant poden tornar a Barcelona, un cop passats els 3 anys de compromís de no retorn. Ja s'han observat possibles aspectes a tractar.
- I, com a repte principal, es destaca el fet de donar continuïtat al projecte i seguir millorant cada dia en l'atenció integral a les persones, objectiu primordial dels nostres serveis.

Drets Socials

Informe
Retorn voluntari
ciutat de
Barcelona 2014

BCN
Informe
**Retorn *voluntari* ciutat
de Barcelona 2014**

