

Ajuntament de Barcelona

Memòria del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats –SAIER- 2014

Índex

Índex	1
1. Presentació	2
2. SAIER en xifres.....	4
2.1 Dades de l'activitat del SAIER	4
2.1 Perfil de les persones ateses al SAIER	7
2.1.1 Països d'origen	8
2.1.2 Perspectiva de gènere	10
2.1.3 Com accedir al SAIER	12
2.1.4 Distribució per districtes i barris	13
2.1.5 Les demandes de les persones ateses.....	14
2.1.6 Principals demandes segons la zona geogràfica d'origen	14
3. Tipologia dels usuaris	16
3.1 Immigració.....	16
3.2 Emigració	19
3.3 Refugi	19
3.4 Retorn voluntari	21
4. Millora continuada	24
4.1 Coordinació i difusió del SAIER.....	24
4.2 Orientació psicològica	25
4.3 Opinió dels usuaris	27
5. Servei de Traducció i Interpretació (STI).....	30
5.1 Servei d'Interpretació Oral	30
5.2 Servei de Traducció de Documents	32
6. CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR	33

1. Presentació

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

Durant el 2013, el SAIER va redissenyar la seva missió, els objectius i els serveis, per adequar-se a la dinàmica de fluxos migratoris que es donen a la ciutat de Barcelona. L'adaptació del servei va ser explicitada tant al Pla d'immigració de Barcelona 2012-2015, com al Pla d'actuació municipal (PAM) 2012-2015, que recullen com a objectius específics "Passar de les polítiques d'acollida a les polítiques de convivència i acompanyament a la incorporació de la diversitat de Barcelona", i inclouen com una de les intervencions principals "l'adaptació dels SAIER a les noves necessitats".

D'aquesta manera, el SAIER va passar de ser un centre especialitzat en atenció a persones immigrants i refugiades a un centre d'atenció a les persones en qualsevol dels seus processos de mobilitat internacional, de migració internacional. Com a resultat d'aquesta adequació, al desembre del 2014, Barcelona i el SAIER van ser reconeguts com a exemple de bona pràctica en qualitat de ciutat europea que inverteix en la integració dels immigrants:

http://www.bcn.cat/novaciudadania/pdf/saier/Final_publication.pdf

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

La proposta d'adaptació del SAIER es va presentar públicament al desembre de 2013 i consisteix a :

- Continuar prestant un servei d'acollida a les persones immigrants que arriben a la ciutat
- Aprofundir en les accions per promoure la igualtat i la interacció en la diversitat:
 - Treballar per evitar les situacions d'irregularitat sobrevinguda
 - Donar suport als tràmits de reagrupament familiar i convalidació dels estudis dels fills reagrupats
 - Oferir serveis d'assessorament formatiu i laboral per prioritzar la capacitació, el reconeixement de titulacions acadèmiques que afavoreixin l'accés al mercat laboral
 - Reforçar el servei d'aprenentatge de llengües



- Informar sobre l'ampli ventall d'entitats socials de la ciutat per fomentar la participació i la interacció en la vida quotidiana, especialment al barri.
- Crear nous serveis per atendre els nous fluxos migratoris:
 - Crear un nou servei per informar i assessorar sobre el retorn al país d'origen
 - Obrir el servei d'informació per a possibles emigrants

El SAIER té un caràcter mixt de gestió: d'una banda, hi ha els serveis de caràcter general i d'entrada al circuit (recepció, informació, traducció i interpretació) i, de l'altra, els serveis que gestionen les entitats expertes en els temes específics, el funcionament dels quals queda recollit en diferents convenis que han signat aquestes entitats i l'Ajuntament i que, des de l'any 1989, ofereixen un conjunt de serveis de suport, assessorament i atenció especialitzada tant als ciutadans com als professionals d'altres serveis municipals.

Al SAIER s'ofereixen els serveis següents:

- [Atenció a persones immigrades](#)
- [Atenció a persones refugiades](#)
- [Servei d'Informació sobre Emigració](#)
- [Servei d'Informació sobre Retorn Voluntari](#)

Aquesta memòria inclou tant un resum de les dades de gestió com del procés d'adequació que es va posar en marxa el mes de desembre de 2013.



cite
centre d'informació
per a treballadors
estrangers



Creu Roja



2.SAIER en xifres

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

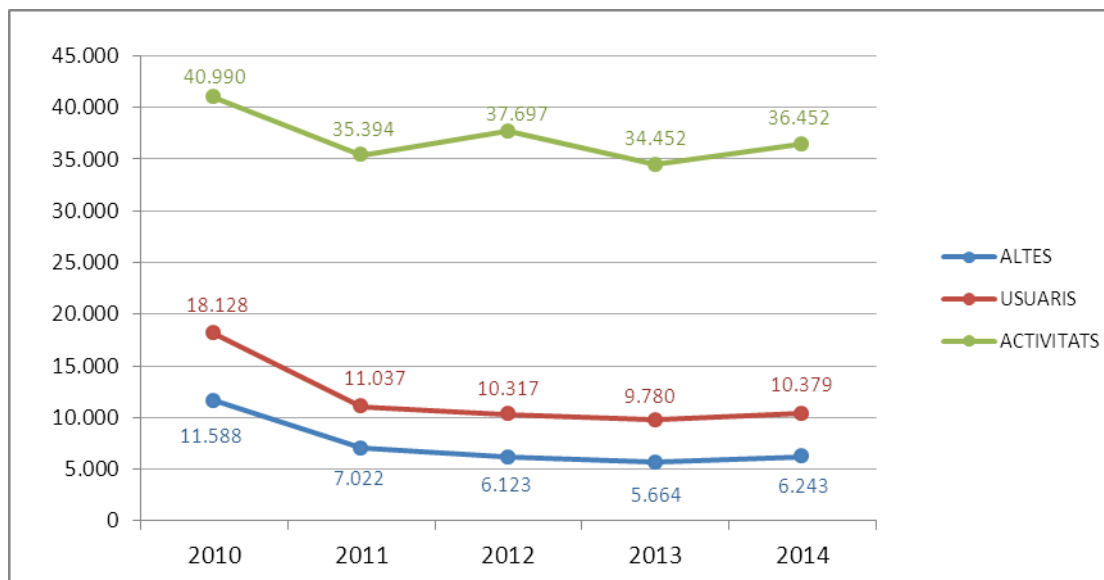
És important explicitar que les apreciacions que s'exposen a continuació es fonamenten en dades quantitatives però també en la feina diària duta a terme amb els usuaris; **per tant són observacions de les tendències que afecten no el conjunt de la immigració a Barcelona, sinó la part de realitat que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

2.1 Dades de l'activitat del SAIER

Aquest 2014 s'ha caracteritzat per la posada en marxa de nous serveis al SAIER i l'obertura vers nous perfils de població, dins l'estratègia d'adequació del servei. A més, s'ha fet una tasca important de presentació del SAIER i de coordinació amb altres serveis, entitats i institucions. Al tancament de l'any podem concloure que aquestes intervencions han tingut un efecte directe en el volum de l'activitat del SAIER: per fi **es trenca la tendència a la baixa quant a volum d'usuaris i activitats del servei, i s'incrementa lleugerament l'activitat en tots els paràmetres:**



A continuació es mostra l'evolució interanual de l'activitat al SAIER, en el període 2010-2014:



L'increment d'usuaris, tot i ser discret, ens situa per sobre dels nivells d'atenció del 2012. La variació entre la tasca duta a terme el 2013 i el 2014 és aquesta:

	2014	Augment
Altes noves	6.243	10,2%
Usuaris atesos	10.380	4,7%
Activitats	36.726	3,9%

La taula següent exposa la tasca desenvolupada per cadascuna de les entitats que conformen el SAIER durant el 2014, i ens permet copsar el pes d'intervenció de cada servei:

ENTITAT	ALTES NOVES	USUARIS ATEOS	Mitjana mensual	ACTIVITATS REALITZADES	Mitjana mensual
Servei de Recepció, Informació i Assessorament (ABD)	5.471	9.205	1140	17.855	1.500
Atenció Social (Creu Roja)	320	1.149	252	6.494	529
Assessorament i tramitació documentació (CITE)	3	3.578	412	5.532	465
As. jurídic (ICAB)	3	2.087	235	3.145	262
As. jurídic refugiats (ACSAR)	3	403	46	678	57
Homologació i convalidació de títols, orientació laboral (AMIC)	7	1.239	128	1.962	164
Consorci per a la Normalització lingüística (CPNL)	454	874	81	1.060	87
TOTALS	6.243	10.380	1.683	36.726	3.063

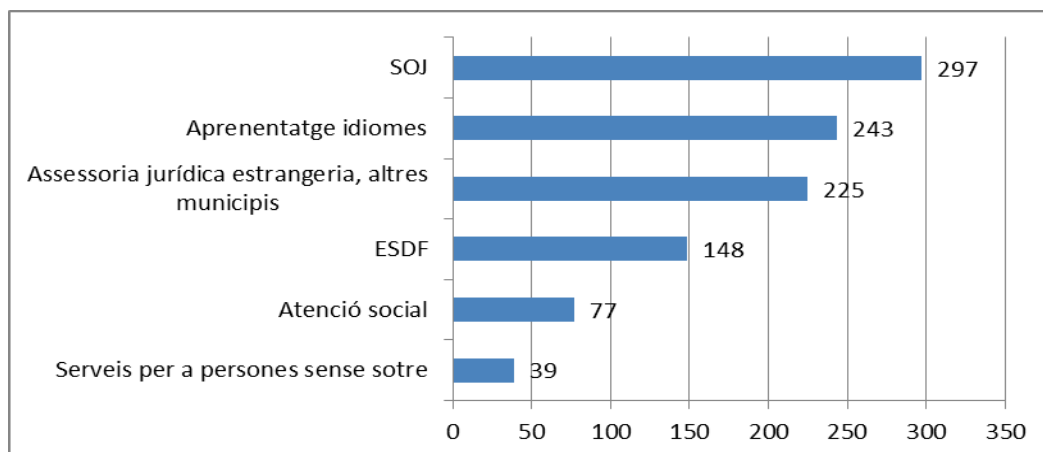
Aquest 2014, el pes de l'atenció ha estat de 3,5 activitats per usuari .

a) Atencions dutes a terme que no queden comptabilitzades a les dades anteriors

A més dels 10.380 usuaris registrats, durant el 2014 la recepció ha atès gairebé 2.000 persones (1.942) que han presentat demandes que no es poden atendre des del SAIER i per tant, aquestes persones no es computen com a usuàries. El motiu pel qual no han estat ateses és perquè la temàtica no es pròpia de la cartera de serveis del SAIER o bé perquè són persones que resideixen fora del municipi de Barcelona.

En aquests casos, la recepció ofereix una informació i un assessorament bàsic però molt especialitzat, ja que orienta les persones cap als recursos de la ciutat més adients o, quan convé, cap als recursos de les principals localitats de l'àrea metropolitana i rodalia, ja que el SAIER disposa d'una gran base de dades de recursos. Aquestes atencions no queden registrades a l'aplicatiu informàtic del SAIER, però signifiquen un volum que cal considerar com a persones ateses.

El nombre d'aquestes atencions segueix la línia del 2013. El que ha variat han estat les demandes: **les principals demandes que no s'han pogut cobrir al SAIER i que, per tant, s'han orientat cap a altres recursos han estat:**



Observem que ha crescut el nombre de persones que necessiten fer tràmits judicials, especialment per presentar recursos ateses les denegacions de tràmits d'estrangeria. La majoria d'aquests casos són persones que vénen al SAIER perquè no hi ha un servei especialitzat al seu municipi.

b) Atencions telefòniques

Aquest any s'han efectuat **5.933 atencions telefòniques**. Això suposa un **increment del 25%** pel que fa a les trucades ateses des de la recepció. Cal dir que no s'ha pogut assumir l'increment de trucades entrants, i els usuaris han exposat amb freqüència que es troben amb dificultats per contactar amb el servei. Això ve ocasionat per les limitacions tècniques del servei de centraleta, i durant el 2014 s'hi ha treballat per millorar-lo.

De les trucades, cal destacar que un **68% són trucades d'usuaris** que demanen informació prèvia sobre els serveis del SAIER, però sobretot ha incrementat la gestió de cites per telèfon (molts més usuaris truquen per canviar visites). En relació amb el 2013, hi ha hagut un fort increment de les **trucades de professionals, arriben al 20%**. Un 12% han estat trucades de serveis municipals (treballadors socials, educadors i professionals de la salut), i un 8% trucades d'entitats socials. En ambdós casos, la demanda principal és informació sobre tràmits d'estrangeria per a usuaris, seguida de la coordinació de casos.

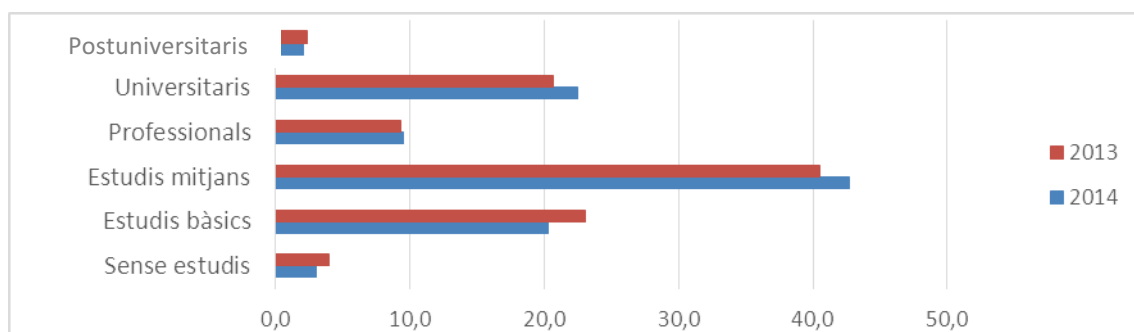
2.1 Perfil de les persones ateses al SAIER

Resumim a continuació el perfil majoritari dels 10.370 usuaris diferents atesos el 2014. Mostrem les dades en una comparativa des del 2008:

	2008	2010	2012	2013	2014
	66% homes	65% homes	60% homes	58% homes	51% homes
	Menys 3 anys a BCN	Menys 3 anys a BCN	Menys 3 anys a BCN	Més de 3 anys a BCN	Més de 3 anys a BCN
	Estudis secundaris	Professionals	Estudis mitjans	Estudis mitjans	Estudis mitjans
	95% Irregular	62% Irregular	42% Regular	65% Regular	54% Regular
	Pakistán i Índia	Pakistán i Índia	Bolivia i Perú	Marroc	Bolívia i Marroc

Aspectes més rellevants:

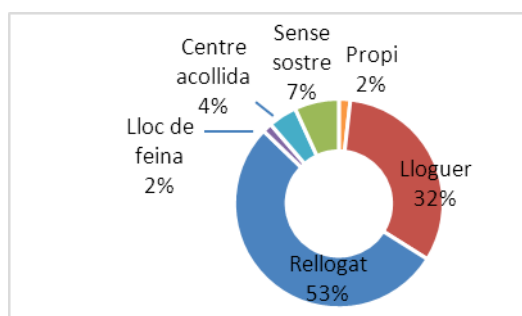
- **Sexe:** S'ha arribat a l'equitat entre homes i dones atesos al SAIER, per primera vegada.
- **Edat:** El 49% dels usuaris tenen entre 18 i 35 anys. Per tant, adults joves.
- **Nivell d'estudis :** es superior al nivell que es va recollir el 2013 (les dades es mostren en percentatges):



• Tipus d'habitatge

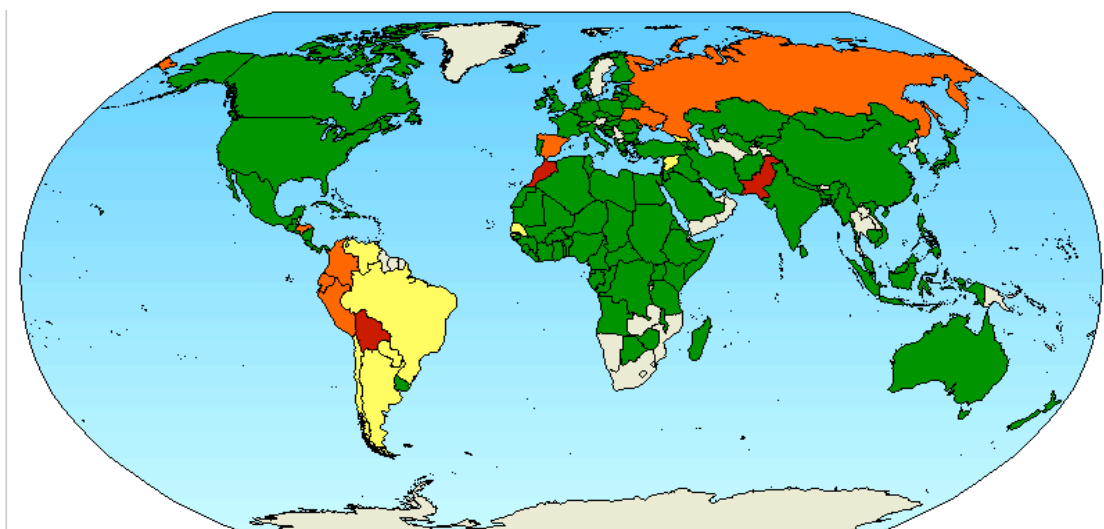
Les dades mostrades al gràfic corresponen al 73,2% dels usuaris (són els expedients dels quals s'ha extret aquesta dada).

D'aquest 73,2%, el 53% viu en una habitació rellogada o en pisos compartits.

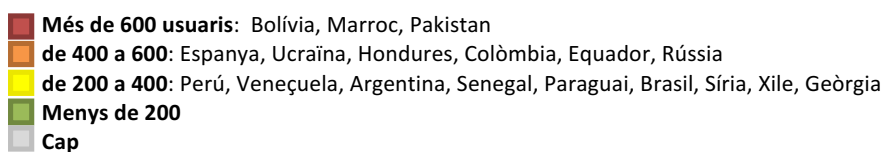


2.1.1 Països d'origen

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

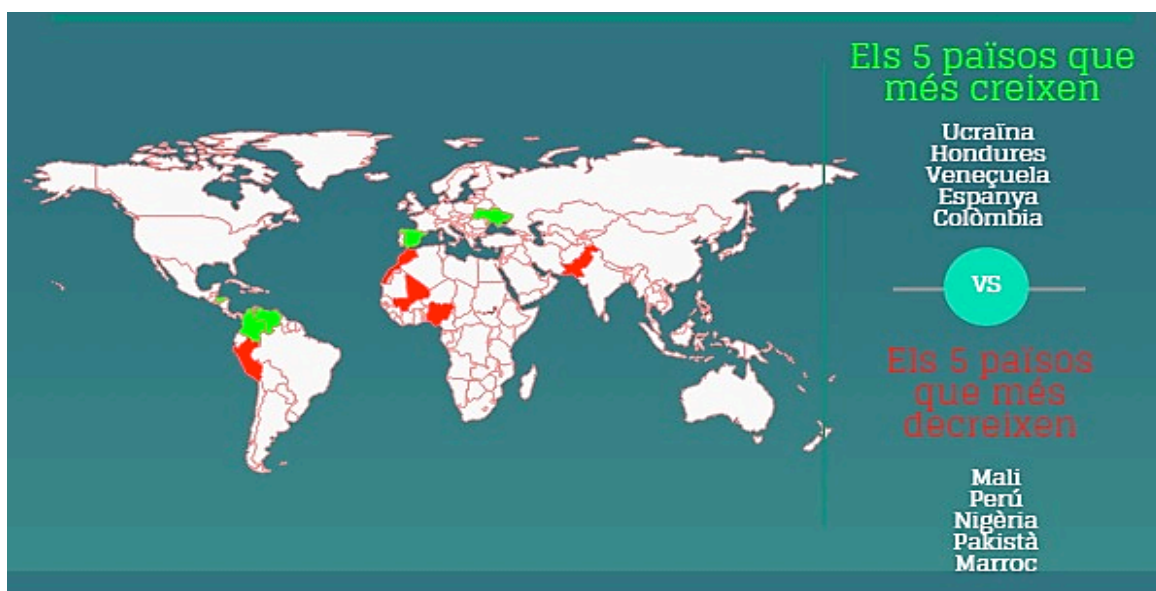


Font: Gestió de Sistemes de la Informació, Ajuntament de Barcelona



El 51% dels usuaris pertanyen a les 10 nacionalitats següents:

Les 10 principals nacionalitat		Els 10 principals països d'origen		Els 5 països que més creixen (2013-14)		Els 5 que més decreixen (2013-14)	
Bolívia	777	Bolívia	778	Ucraïna	+200 %	Mali	-44,7 %
Marroc	695	Marroc	693	Hondures	+35,9 %	Perú	-13,8 %
Pakistan	608	Pakistan	608	Veneçuela	+78,2 %	Nigèria	-37,3 %
Espanya	538	Hondures	519	Espanya	+22,5 %	Pakistan	-14,0 %
Ucraïna	528	Ucraïna	519	Colòmbia	+12,8 %	Marroc	-16,7 %
Hondures	521	Colòmbia	502				
Colòmbia	477	Equador	446				
Equador	405	Perú	436				
Rússia	392	Espanya	419				
Perú	391	Rússia	393				



Respecte a les procedències que més creixen

Espanya ja era el novè país d'origen l'any passat, i no apareixia entre les principals nacionalitats. En canvi, el 2014 s'ha col·locat en la quarta posició de nacionalitats ateses. Això es produeix, sobretot, a causa de l'atenció de persones que s'han nacionalitzat, però també a l'increment d'espanyols d'origen atesos al SAIER per motius diversos: tràmits d'estrangeria per a parelles mixtes, assessorament sobre emigració, homologació d'estudis cursats a l'estranger, etc. Per tant, s'observa que el SAIER es consolida com un servei adreçat a tota la població.

D'**Hondures**, les persones ateses manifesten que fugen del perill que suposen les bandes delinqüencials: moltes són dones que arriben amb els fills o soles per trobar-hi seguretat i unes possibilitats laborals millors. També es important el nombre de menors que estan sent reagrupats.

Quant a **Veneçuela**, els usuaris expliquen problemes de persecució política i inseguretat ciutadana; però també és important el nombre de veneçolans que han vingut becats per cursar estudis de postgrau. Aquests últims arriben al SAIER amb preocupants situacions econòmiques perquè han deixat de percebre l'import de la beca.

En xifres absolutes, a la llista de països amb un nombre més elevat de nouvinguts aquest 2014 hauríem d'afegir **Pakistan** (163 usuaris) i **Argentina** (88).

Pel que fa a les procedències que més disminueixen

Mali i Nigèria baixen aproximadament un 40%, potser per una possible disminució de conflictes al territori o l'elecció d'altres països de destinació.

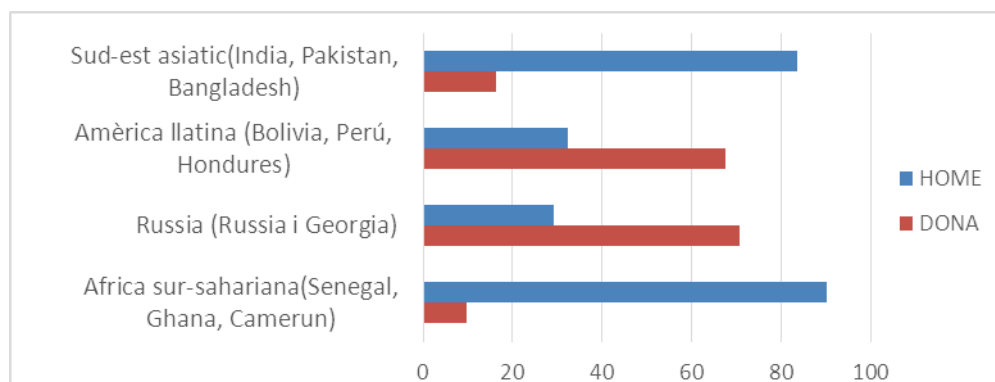
Del **Pakistan i del Marroc**, la davallada de persones immigrants ateses és menor, però molts usuaris atesos manifesten que prefereixen emigrar cap a països on hi ha més possibilitats d'ocupació.

La taula següent ens permet copsar quines comunitats ateses estan més establertes a la ciutat i quines són les més recents:

Anys d'estada a la ciutat i països (en percentatge)							
0-3 anys		3 a 6 anys		6 a 10 anys		Més de 10 anys	
Síria	83,1	Filipines	32,0	Bolívia	68,9	Ecuador	60,3
Ucraïna	64,7	El Salvador	31,5	Paraguai	55,7	Espanya	52,1
Veneçuela	58,5	Bangladesh	29,9	Senegal	52,1	Marroc	38,2
Mèxic	50,7	Paraguai	29,1	Gambia	47,5	Uruguai	37,8
Nepal	47,3	Hondures	28,1	Xile	47,0	Colòmbia	31,3

2.1.2 Perspectiva de gènere

El gràfic següent fa evident que la població atesa al SAIER d'Amèrica Llatina i Rússia està més feminitzada, mentre que la de l'Àfrica subsahariana i el sud-est asiàtic és més masculina. En el cas d'Europa i el Magrib, hi ha més equilibri pel que fa al sexe.



Una de les preocupacions recurrents al SAIER ha estat com facilitar l'accés al SAIER de dones de diversos orígens, per això l'any 2014 s'ha treballat conjuntament amb el Programa d'acompanyament al reagrupament familiar i s'han ofert xerrades informatives a sis grups de dones (del Pakistan, Bangladesh, Índia, Marroc, Amèrica Llatina, etc.) perquè coneguin i utilitzin recursos de la ciutat. Les xerrades han servit per animar-les a sol·licitar cites individuals, per obtenir més informació sobre tràmits jurídics i d'estudis que els han interessat.

Sexe i situació administrativa

Les dades de la taula següent ens indiquen que les dones ateses al SAIER gaudeixen, actualment, d'una millor situació administrativa:

Número d'expedients	DONA	HOME
Espanyol d'origen	17	13
En tràmit	231	313
Regular	2.958	2.620
Irregular	1.738	2.233
Nacionalitzat espanyol	105	55
Irregularitat sobrevinguda	28	57

Pel que fa a l'habitatge, trobem que el 58% de les dones viuen en pisos de lloguer i el front al 42% homes ho fa en règim de rellogats. Si ens fixem en les persones que viuen al lloc de feina, són una clara majoria les dones (90 dones, 22 homes). Preocupa la situació de 439 homes en situació de carrer, en comparació a 81 dones.

Demandes segons el sexe

En xifres absolutes, les demandes majoritàries d'ambdós sexes són nacionalitat, renovació de permisos, arrelament i cursos de català, en aquest ordre.

Quant a l'aspecte d'inserció formativolaboral, les dones sol·liciten l'homologació d'estudis en quasi el doble d'ocasions que els homes. Les demandes de formació i recerca de feina són semblants.

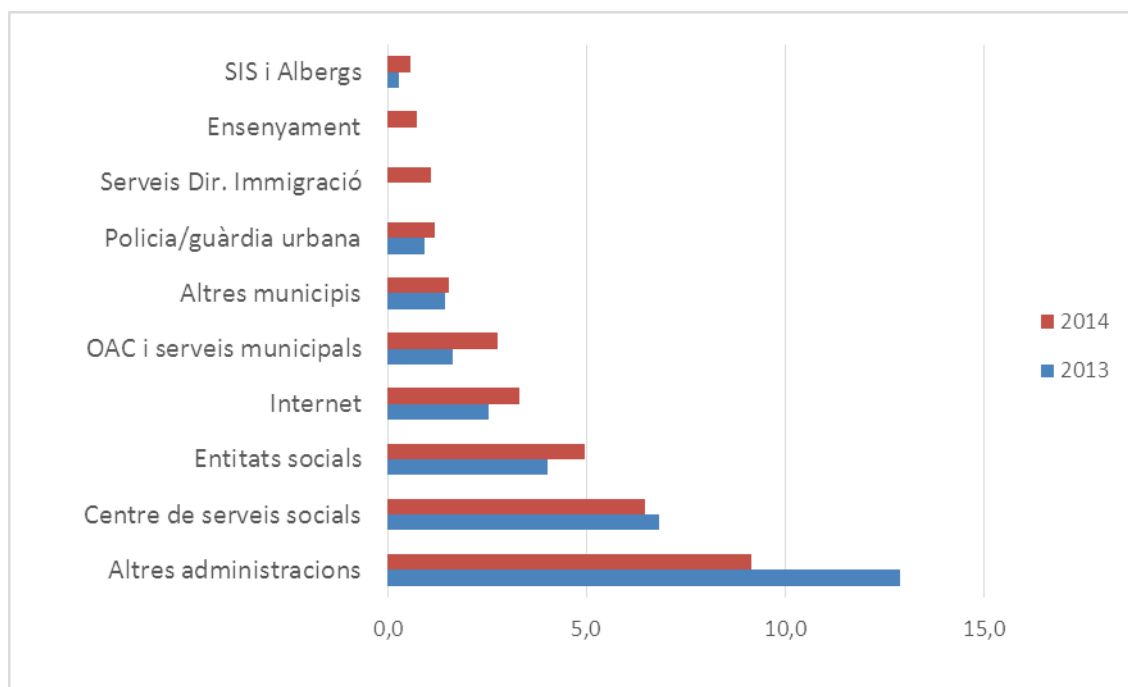
També resulta significatiu tenir en compte el tipus de demandes en les quals hi ha una diferència més important de sol·licitud percentual entre homes i dones:

Més sol·licitat per les dones	Més sol·licitat pels homes
Reagrupament familiar	Sol·licitud asil/refugi
Renovació permisos	Atenció social (seguiment)
Nacionalitat	Ajut social sense sostre
Homologació-convalidació estudis	Ajut social refugiats
Cursos de català	Impugnació de resolucions
Permís de residència	Empadronament

2.1.3 Com accedir al SAIER

El 66% dels usuaris coneixen el servei mitjançant familiars, amics o coneguts. És la mateixa proporció que en anys anteriors.

El 34% restant hi accedeix per altres vies. Són aquestes:



Quasi més de 1.000 usuaris han conegut el SAIER mitjançant altres administracions públiques, i 670 hi han estat derivats des de centres de serveis socials.

Amb relació a l'any 2013, ha augmentat en 100 persones el nombre d'usuaris que han vingut al SAIER i que l'han conegut via Internet. S'observa que els adults joves (de 18 a 35 anys) i que fa menys de tres anys que viuen a Barcelona són el perfil d'usuari que més ho consulta per Internet.

També augmenten significativament les orientacions al SAIER d'entitats socials, les OAC i els serveis de la Direcció d'Immigració i Interculturalitat, fruit de les nombroses presentacions del SAIER i reunions de coordinació amb entitats socials.

2.1.4 Distribució per districtes i barris

A continuació es mostra la distribució d'usuaris per districte i barris en nombres absoluts:

* Als 10 principals barris viuen el 56% dels usuaris SAIER.

Distribució per districtes			Els 10 principals barris*		
CIUTAT VELLA	1.272	12,3	Sense domicili fix	1.447	14,0
EIXAMPLE	1.876	18,1	Raval	856	8,3
SANTS-MONTJUÏC	2.214	21,4	Poble-sec	806	7,8
LES CORTS	208	2,0	Sants	410	4,0
SARRIÀ	257	2,5	Sant Antoni	383	3,7
GRÀCIA	383	3,7	Nova Esq. Eixample	359	3,5
HORTA-GUINARDÓ	659	6,4	Sagrada Família	275	2,7
NOU BARRIS	844	8,1	Marina de Port	246	2,4
SANT ANDREU	552	5,3	Hostafrancs	232	2,2
SANT MARTÍ	1.051	10,1	Besòs i el Maresme	193	1,9

Els districtes i els barris de residència dels usuaris SAIER es mantenen pràcticament iguals que l'any 2013. Els aspectes més destacables són:

- Ciutat Vella és l'únic districte on ha disminuït el nombre de persones ateses, concretament 108 persones amb relació al 2013, especialment del Raval
- L'increment més important es produeix a l'Eixample, on 500 usuaris s'han distribuït entre la Nova i l'Antiga Esquerra de l'Eixample
- Als 10 barris indicats, hi viuen prop del 56% dels usuaris SAIER

Aquest és el primer any que s'ha discriminat quants usuaris que constaven com a residents del barri de Sant Antoni en realitat no tenien una adreça fixa i **se'ls va registrar amb l'adreça de les instal·lacions del SAIER. Trobem així un total de 1.447 persones ateses al SAIER durant l'any 2014 que es troben en situació de no tenir un domicili fix.** Aquesta situació engloba des de persones que acaben d'arribar a la ciutat i viuen un dies en domicilis temporals, persones que han perdut l'habitatge habitual i van de casa en casa d'amics o familiars, refugiats i persones sense sostre.

Aquesta dada és important perquè recull la realitat d'un nombrós col·lectiu en situació d'alta precarietat i que suma més persones que el nombre d'usuaris de tot Ciutat Vella. També reflecteix les dificultats per accedir a un habitatge digne que afecten una part de la població.

2.1.5 Les demandes de les persones ateses

Aquest 2014, els usuaris han presentat un total de 16.487 demandes, de les quals mostrem a continuació les divuit més sol·licitades, que equivalen al 80% del total. **La demanda més important (nacionalitat)**, l'han sol·licitada 1.624 usuaris (d'un total de 10.380); mentre que informació sobre empadronament s'ha sol·licitat, l'han demanada 279 usuaris.

Demanda	Nombre d'usuaris
Nacionalitat	15,6 %
Permís de residència	12 %
Renovació permisos	11 %
Reagrupament familiar	9,3 %
Cursos català	8,4 %
Arrelament	7,4 %
Recerca de feina	7,2 %
Orientació formativa	6,6 %
Reconeixement d'estudis	6,3 %
Orientació jurídica estrangers	5,7 %
Impugnació de resolucions	5,5 %
Atenció social immigrants	5,5 %
Sol·licitud asil/refugi	5,4 %
Atenció social refugiats	5,1 %
Modificació permisos	3,5 %
Règim comunitari	3 %
Retorn voluntari	2,8 %
Empadronament	2,7 %
Altres	20 %

2.1.6 Principals demandes segons la zona geogràfica d'origen

Aquestes han estat les demandes més nombroses rebudes durant el 2014. Hem agrupat els països per zones geogràfiques cosa que permet copsar les particularitats de cadascuna de les zones:

Europa	Règim comunitari / Recerca de feina/Homologacions de títols
Durant l'any 2014 ha crescut el nombre d'uropeus atesos al SAIER amb dificultats a l'hora d'aconseguir tramitar el NIE. A causa de la modificació de la normativa comunitària, ara han de presentar una oferta laboral a la Comissaria de la Policia Nacional per obtenir el NIE. També són el col·lectiu que presenta més demandes d'informació per emigrar.	
Rússia	Permís de residència / Renovació de permisos
Aquesta comunitat ve al SAIER per fer els tràmits generals d'estrangeria. És la que té un nivell d'estudis més elevat. A més, tenen a la seva disposició xarxes de suport pròpies .	

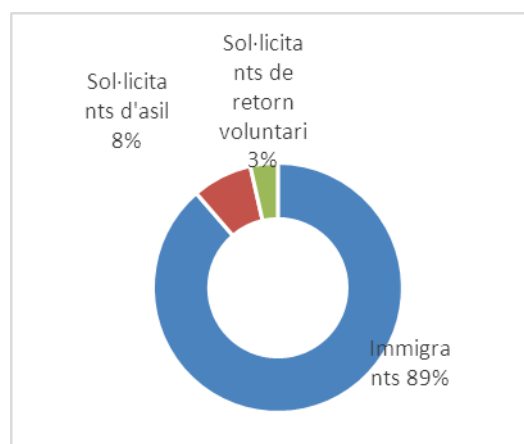
Sud-est asiàtic	Recerca de feina / Nacionalitat / Impugnació de resolucions / Empadronament
Aquests usuaris manifesten tenir moltes dificultats per trobar feina d'ençà la crisi de la construcció. Cada vegada els costa més trobar feines i/o obtenir contractes vàlids per renovar fins i tot en els negocis de la mateixa comunitat. Vénen al SAIER especialment quan els han denegat els tràmits. Ha augmentat el nombre de persones pakistaneses i hindús que poden demanar la nacionalitat perquè ja poden acreditar 10 anys de residència regular a Espanya. Expressen que les principals raons per demanar-la són: l'estabilitat documental i les facilitats que suposa moure's per Europa. No obstant això, es deneguen moltes sol·licituds de nacionalitat perquè no superen l'examen. Un cas diferent és la comunitat xinesa, ja que les demandes són clarament diferents a la resta de països veïns. Vénen al SAIER per fer cursos de català / reagrupament familiar / arrelament. Es valora molt positivament el fet de disposar d'una professora del CPNL que domina l'idioma xinès, ja que això permet trencar la barrera lingüística i promou que utilitzin altres serveis del SAIER.	
Magrib	Nacionalitat / Renovació de permisos / Recerca de feina / Orientació formativa
La situació del col·lectiu, i per tant les seves demandes, són molt similars a les de persones del sud-est asiàtic. El que les diferencia és que tenen menys denegacions. La magribina és una de les comunitats més assentades a Barcelona i per això la seva principal demanda és la sol·licitud de nacionalitat. Destaca l'interès per millorar el nivell formatiu com a via per situar-se millor al mercat laboral.	
Àfrica subsahariana	Atenció social / Recerca de feina / Arrelament / Nacionalitat
Són el col·lectiu que presenta dificultats socials més greus, especialment per cobrir les necessitats bàsiques en arribar a Espanya i Barcelona. Per aquest motiu neix la demanda d'atenció social. Bona part de les persones ateses passen una mitjana de 6/7 anys sense regularitzar la seva situació administrativa perquè no troben ofertes laborals tot i els anys que fa que viuen aquí. Les seves demandes són de feina i arrelament. Les que ho aconsegueixen estan demanant la nacionalitat.	
Amèrica Llatina	Nacionalitat / Renovació de permisos / Reagrupament familiar
Les dades confirmen que aquesta comunitat fa més temps que viuen a la ciutat. Han vingut al SAIER per tramitar la nacionalitat, però també per facilitar el règim comunitari als seus familiars o reagrupar-los. No obstant això, són els principals sol·licitants d'informació sobre el retorn voluntari al país d'origen; de manera que presenten una gran varietat de casuístiques.	

3. Tipologia dels usuaris

Durant el 2014 s'han fet canvis a l'aplicatiu informàtic SAIER, i el 2015 es podran obtenir dades de cadascuna de les quatre tipologies d'usuaris prioritàries per al servei (immigrants, emigrants, sol·licituds de retorn i sol·licituds de refugi).

De moment, ens manquen dades diferenciades sobre els emigrants, però és el primer cop que s'obtenen dades quant a la proporció de sol·licitants de retorn voluntari.

Les xifres reflecteixen que el SAIER ja és un servei que atén qualsevol tipus d'usuari que tingui un projecte de mobilitat internacional, però com podem veure, la principal tipologia continua sent la població *immigrant*. Serà interessant veure com evoluciona el pes de cada tipologia d'usuaris en el futur.

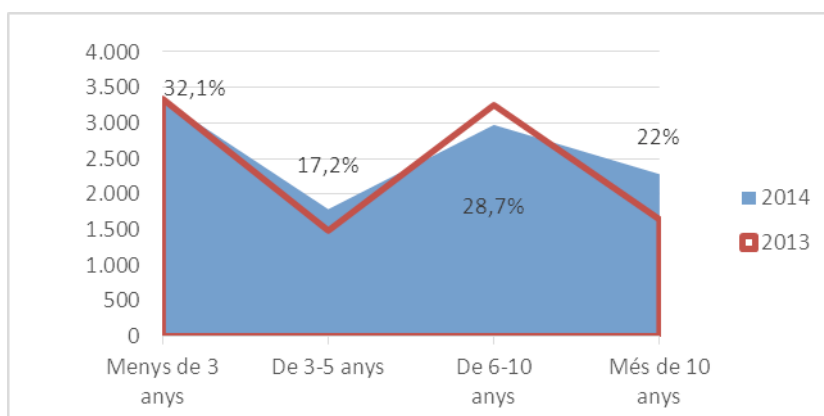


3.1 Immigració

Les persones amb nacionalitat estrangera continuen sent el grup majoritari atès al SAIER (89%). A continuació s'indiquen les característiques d'aquests usuaris:

Anys des de la seva arribada a Espanya i Barcelona

Històricament, fins l'any 2012, la majoria de persones ateses al SAIER eren nous que feia menys de tres anys que vivien a la ciutat. El gràfic següent ens mostra com la tendència actual és atendre, cada vegada més, els usuaris durant el procés migratori.



Situació administrativa

En el període 2008-2012 la situació administrativa en què es troben els usuaris del SAIER ha passat del 95% d'irregulars fins al 58%, tot i la forta crisi econòmica. L'any 2013, per primera vegada, es van atendre més persones regularitzades (65% del usuaris) i esperàvem consolidar la tendència aquest any. Malauradament però, el **2014 la proporció d'irregulars ha crescut un 11%**.

Considerem que aquest fet s'explica per l'increment de persones que han caigut en la irregularitat sobrevinguda (persones que han tingut una situació administrativa regular, però que per diverses raons, majorment manca de cotització a la Seguretat Social, entren a formar part de la irregularitat administrativa), i també per haver atès més usuaris en situació d'irregularitat derivats del Pla d'assentaments irregulars de Barcelona.

Situació administrativa	Usuaris	Percentatge
Regular	5.585	53,8%
Irregular	3.973	38,3%
En tràmit	547	5,3%
Irregularitat sobrevinguda*	85	0,8%
Nacionalitzat espanyol*	160	1,5%
Espanyol d'origen*	30	0,3%

* Aquests tres criteris s'han incorporat a l'aplicatiu SAIER a final d'any i, per tant, només recullen dades d'octubre a desembre de 2014.

Situació administrativa segons països d'origen

La majoria de persones ateses segons el país d'origen, mantenen una proporció de regulars/irregulars similar a la mitjana del SAIER. Però d'entre les nacionalitats majoritàries, n'hi ha algunes en les quals la proporció és especialment diferent.

Països amb el 70% o més dels seus ciutadans en situació regular:

Bolívia, Perú, Equador i Colòmbia

En el cas de persones d'Amèrica Llatina, algunes comunitats estan molt arrelades a la ciutat i trobem que els seus membres gaudeixen ja d'una situació de regularitat. La mitjana d'aquest col·lectiu fa més de sis anys que viu a la ciutat. Coincideixen amb els grups que tenen una proporció més alta de nacionalitzats espanyols.

Països amb el 60% o més dels seus ciutadans en situació irregular:

Ghana, Senegal, Geòrgia i Hondures

Aquí trobem els mateixos països que el 2013. Per tant, podem dir que són les comunitats que tenen més dificultats per regularitzar-se.

País amb un nombre més alt d'irregularitats sobrevingudes:

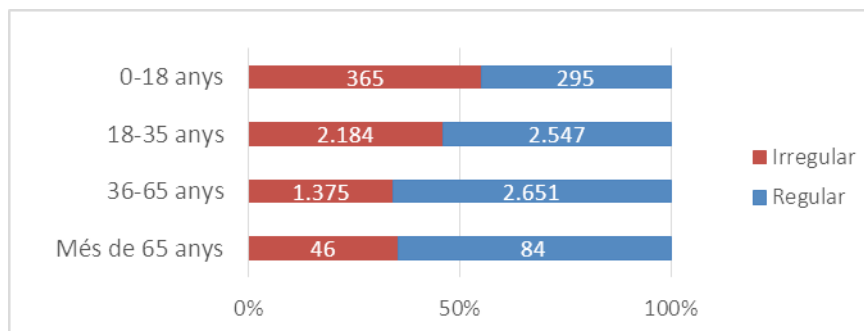
Marroc i Pakistan

Només disposem de dades d'un trimestre, però els resultats coincideixen amb la informació que manifesten els usuaris: que tenen moltes dificultats per trobar feina o que no tenen un contracte adequat per renovar els permisos de residència. Quan una persona perd el seu

estatus de regular, els seus familiars reagrupats es veuen abocats a la mateixa situació d'irregularitat sobrevinguda.

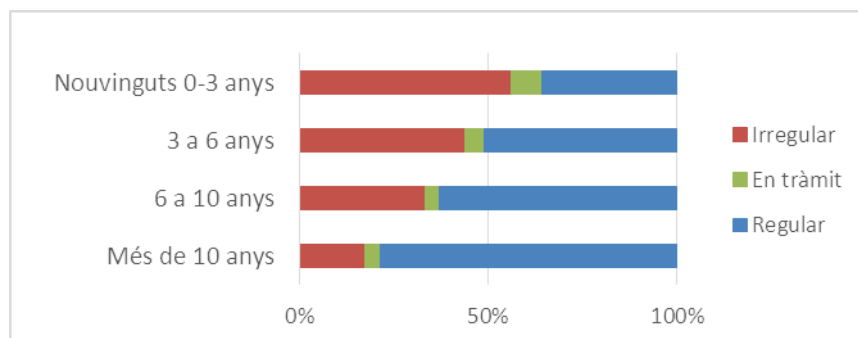
Situació administrativa i edat

Al SAIER s'atenen quantitativament pocs menors (650) i menys persones més grans de 65 anys (130). Tot i això, preocupa veure l'elevat percentatge d'irregularitat entre els menors, ja que pot comportar dificultats en el seu procés d'inserció social.



Evolució de la situació administrativa segons els anys d'estada

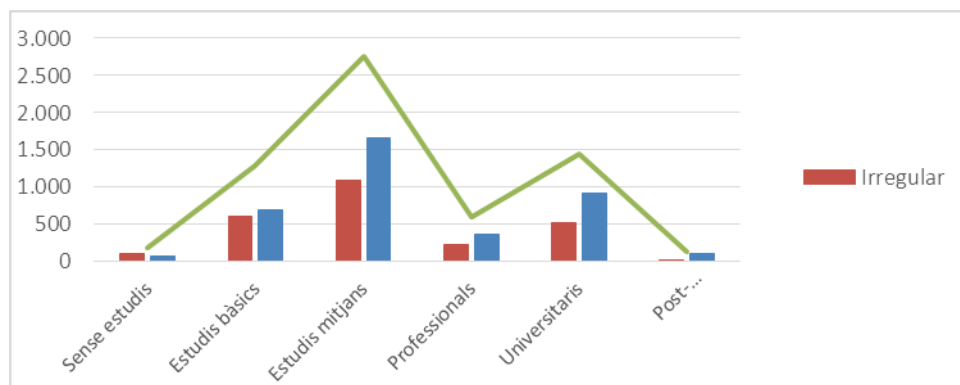
Tal com és de preveure, la situació de regularitat millora amb el temps.



Repercussió del nivell d'estudis en la situació administrativa

Es pot pensar que com més nivell d'estudis menys possibilitat d'estar en situació irregular. Però el que observem en els usuaris SAIER és que la diferència no és progressiva sinó que fa un salt diferencial en passar d'estudis bàsics a mitjans i després pràcticament no varia:

- Entre els qui no tenen estudis o tenen un nivell bàsic, aproximadament la meitat estan en situació irregular i l'altra meitat, regular.
- Els qui tenen estudis mitjans o superiors, un 40% es troben en situació d'irregularitat i un 60% , regulada.



Per tant, entre els usuaris SAIER atesos el 2014, tenir estudis universitaris i postuniversitaris no implica una diferència al fet de tenir-ne de mitjans o professionals. El que permet tenir més possibilitats de regularització es disposar d'estudis per sobre dels bàsics. Aquest fet pot tenir a veure amb les altes taxes d'atur de les persones immigrades a Espanya i amb el perfil de les persones que arriben a demanar atenció al SAIER.

3.2 Emigració

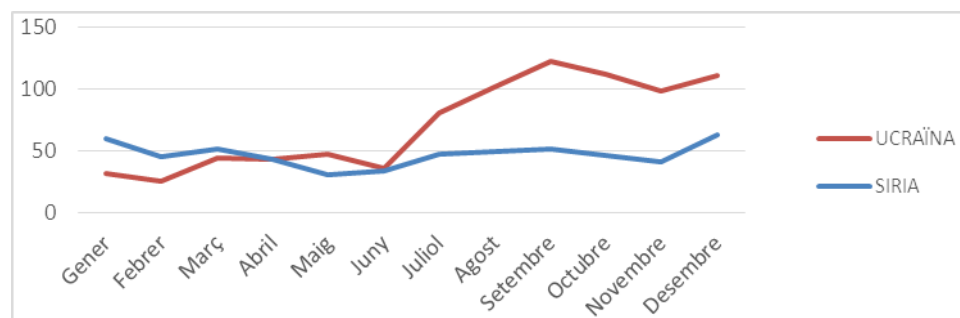
Durant l'any 2014, no vam poder recollir el nombre de persones interessades a demanar informació per emigrar. Amb els canvis previstos a l'aplicatiu informàtic podrem disposar d'aquestes dades el 2015.

3.3 Refugi

Les diferents crisis mundials han fet que s'incrementi d'una manera exponencial el nombre de sol·licitants de refugi a Europa i, per tant, té impacte a la ciutat de Barcelona. L'evolució de les persones sol·licitants de refugi ateses al SAIER ha estat la següent:

	2012	2013	2014
Sol·licitants refugi atesos	304	424	811

Barcelona rep tradicionalment un flux continu de sol·licitants d'asil, però enguany s'ha caracteritzat per una **remarcable afluència de refugiats** provinents del conflicte **ucraïnès** a partir de l'estiu, que se suma a la possible arribada de **sirians** a final d'any.



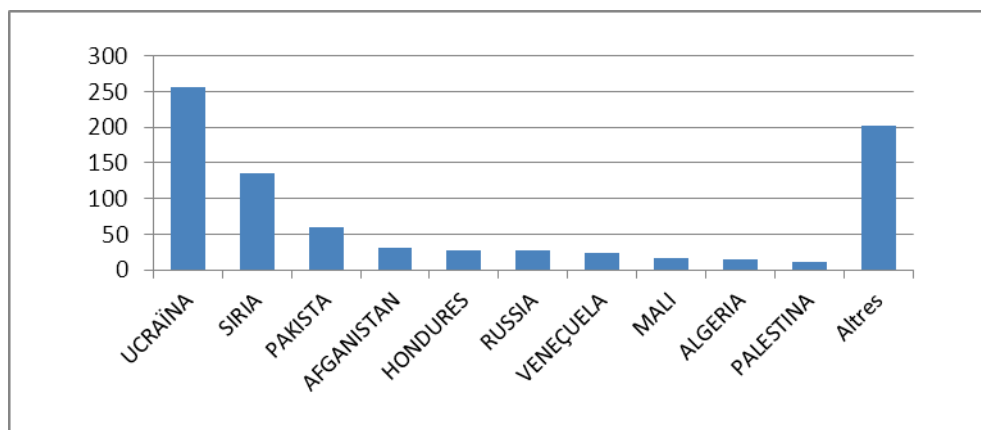
Aquest fet ha ocasionat dificultats per atendre les necessitats i les demandes del col·lectiu, ja que les entitats socials de Barcelona i els centres de refugiats no tenien capacitat per assumir-ne l'increment. Concretament, al SAIER es va arribar als tres mesos d'espera per a l'atenció jurídic-social (exceptuant alguns casos més urgents, que s'atenien el mateix dia).

La previsió per al 2015 dependrà de com evolucionin els conflictes armats. Per ara, la propensió de desembre 2014 continua sent a l'alça.

La situació de vulnerabilitat d'aquestes persones ha estat molt alta, ja que molts no disposen de mitjans per cobrir les necessitats bàsiques un cop arriben a Barcelona, ja sigui perquè amb la urgència de la sortida no han pogut emportar-se tot el seu capital o pertinences, o bé perquè han invertit tots els estalvis en el viatge, o perquè la seva xarxa de suport cada vegada pot oferir-los menys ajut econòmic.

Es constata que les xarxes informals de suport (família, amics, paisans) acostumen a donar resposta, però des de l'estiu expliquen que els és molt difícil mantenir l'ajuda en el temps. S'hi sumen les pròpies dificultats socioeconòmiques, i també que cada vegada arriben més familiars o amb famílies més extenses. De fet, el 2014 el nombre més important de menors atesos al SAIER han estat els que procedeixen de Síria i Ucraïna (només per sota dels espanyols).

A banda d'Ucraïna i Síria, la realitat dels refugiats que arriben a Barcelona és molt diversa, quant a països de procedència i pel que fa als motius per sol·licitar protecció internacional:



Els principals canvis percebuts respecte al 2013, han estat l'augment d'arribades de dones d'Hondures, que fugen dels conflictes amb les mares, moltes arriben acompanyades dels seus fills adolescents. De Veneçuela han arribat més persones que manifesten haver de sortir del país per oposició política i inseguretat ciutadana.

Durant l'any, les persones sol·licitants de refugi, a més de les demandes bàsiques d'atenció social i orientació jurídica, també s'han interessat per homologar els seus estudis (les persones d'Ucraïna ateses tenen majorment un nivell formatiu alt). La inserció laboral també és una preocupació prioritària per als refugiats, volen treballar per poder-se mantenir. Tot i això, necessiten temps per aprendre l'idioma i per obtenir l'autorització de treball com a sol·licitants d'asil.

3.4 Retorn voluntari

S'ofereix informació integral i actualitzada sobre el retorn voluntari al país d'origen i assessorament envers el procés.

- Informació específica sobre el retorn
- Informació sobre alternatives
- Informació sobre programes oficials de retorn i orientació cap a les entitats gestores
- Derivació a les entitats SAIER que ofereixen serveis complementaris
- Organització i dinamització d'una taula de treball en matèria de retorn voluntari, al SAIER

El servei es va crear l'any 2013, per adequar la cartera de serveis del Nou SAIER, i el 2014 ha estat un any de consolidació del Servei. Valorem que s'han assolit els objectius assenyalats:

- a) Donar resposta a demandes d'informació sobre retorn voluntari que existeixen a la ciutat de Barcelona (tant d'usuaris com de professionals)
- b) Crear una xarxa de treball i suport amb les entitats que tenen programes en actiu a la ciutat de Barcelona
- c) Crear un punt de referència en matèria de retorn voluntari, que serveixi tant per als usuaris com per als professionals

Nombre d'usuaris atesos

S'han atès **295 persones residents a la ciutat**; a més de donar informació a **127 persones més, que vivien a l'àrea metropolitana i rodalia**, telefònicament (no es computen en les xifres d'atenció del SAIER ja que per perfil no podem donar-los cita ni entrevista presencial).

Durant el 2014, s'ha percebut una accentuació de les situacions de gran vulnerabilitat de moltes persones que s'han adreçat al servei, ja sigui perquè viuen al carrer, o tenen problemes de salut crònics o greus, o bé es troben immersos en processos de desnonament, etc. Les entitats gestores de programes de retorn voluntari també han observat un creixement pel que fa a la vulnerabilitat de les persones.

Les persones s'han atès, independentment que finalment tornessin o no al país d'origen i, en cas de fer-ho, independentment de la manera de fer-ho (programa oficial o no) i també han pogut ser ateses mitjançant les orientacions al servei jurídic, atenció psicològica, homologació i/o convalidació d'estudis o temes laborals o anàlisi d'alternatives.

Nota: Les dades estadístiques que es mostren a continuació són sobre les 295 persones ateses, residents a Barcelona.



cite
centre d'informació
per a treballadors
estrangers

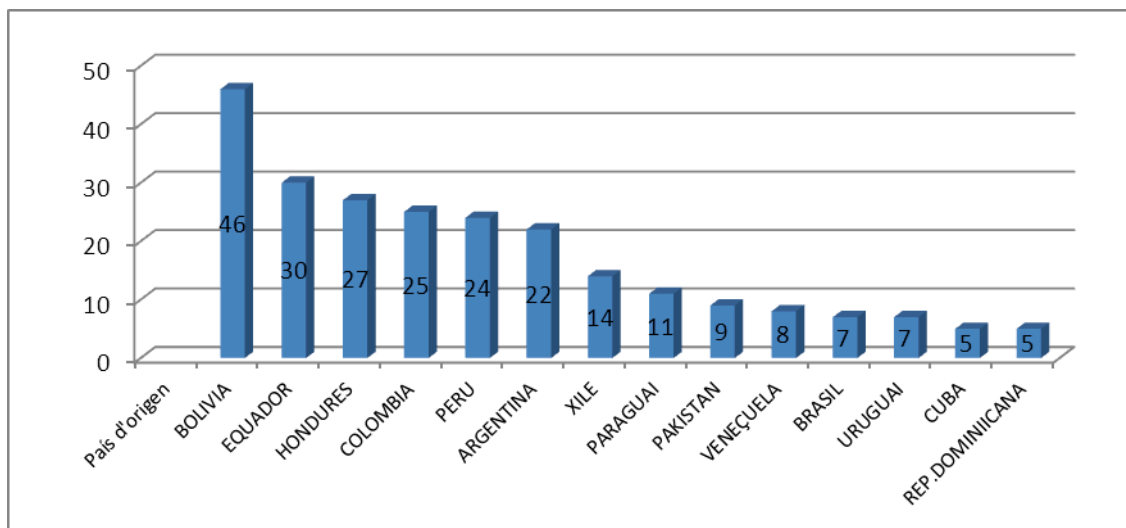


Creu Roja



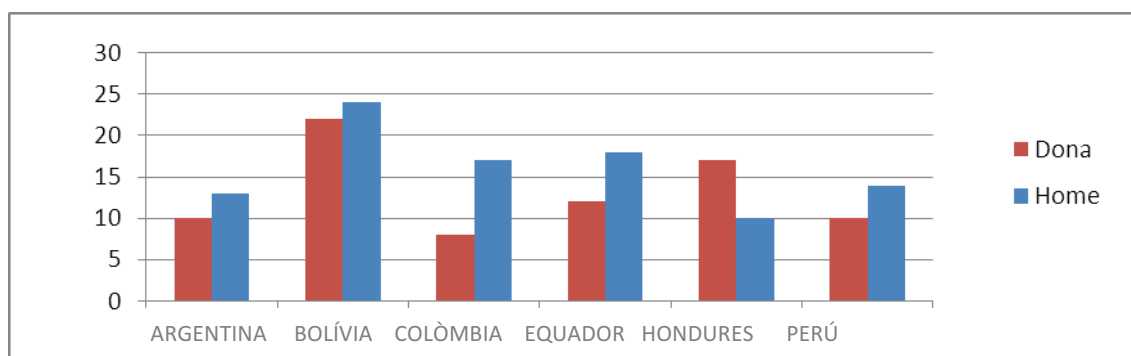
Principals nacionalitats

La principal demanda la fan persones d'Amèrica Llatina (81,69%).



Sexe

Quant al sexe, hi ha hagut una major atenció d'homes 163 (55%) que de dones 132 (45%)



Com es pot veure, en cinc de les sis principals nacionalitats hi ha un nombre més elevat d'homes atesos que de dones. Només en el cas d'Hondures es constata més atenció a persones del sexe femení que no del masculí. En aquest sentit, a la Taula de Retorn Voluntari s'ha tractat aquest tema, ja que s'ha considerat delicat per les implicacions de la tornada i pel perfil de les dones ateses (en molts casos molt joves i mares solteres).

Edat

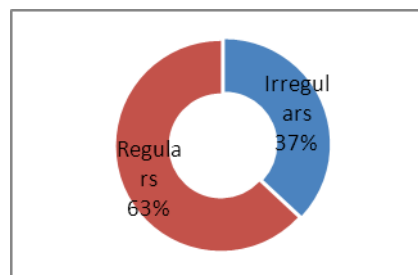
Si bé en el cas de les persones ateses es detecta una gran majoria de persones majors d'edat enfront dels menors. Els majors d'edat, l'any 2014 són els que van néixer l'any 1996 o abans.

- ♦ Majors d'edat: 275 (93,22%)
- ♦ Menors d'edat: 20 (6,78%)

Situació administrativa

- ♦ Irregulars: **109** (37%)
- ♦ Regulars: **186** (63%)

Hi ha hagut moltes més demandes de persones en situació regular que irregular. No obstant això, s'ha de tenir en compte que en el marc dels regulars hi ha incloses les persones nacionalitzades i les comunitàries (que no poden entrar en programes oficials de retorn voluntari).



Programes oficials de retorn voluntari

Durant l'any 2014, va haver-hi una elevada demanda del **programa oficial d'Atenció social. A més**, en molts casos aquestes demandes eren inicialment per a **programes productius** (creació de negoci en origen) en cas que estiguessin actius en més països (al 2014 han funcionat només en uns quants països com Colòmbia, Gàmbia, Senegal o Honduras). En aquets sentit, inclús en el cas de les persones dels països beneficiaris del Programa productiu, s'ha detectat un gran desconeixement d'aquest programa.

Respecte al **programa APRE**, hi ha hagut molta demanda d'ajuts per al bitllet d'avió i poca (i per períodes, nul·la) oferta d'aquesta ajuda.

Una part important de la tasca ha consistit a atendre altres professionals vinculats en els casos: s'han atès treballadors socials, tècniques de programes, cònsols, personal de Càritas, agents d'acollida, etc. (tant per via telefònica com per correu electrònic, i tant de Barcelona com de fora de la ciutat).

La feina feta conjuntament amb la Taula de Treball de Retorn Voluntari ha tingut molt èxit, s'han creat els llaços de confiança i comunicació que s'esperaven, amb la qual cosa s'ha pogut tenir la informació dels programes actualitzada i fer el seguiment i la coordinació de casos, quan ha estat necessari.

4. Millora continuada

4.1 Coordinació i difusió del SAIER

Tenint en compte la transversalitat del tema migratori i la complexitat per donar-hi respostes, durant l'any 2014 vam definir com una línia de treball específica la coordinació amb altres serveis i entitats de la ciutat, i també una estratègia de difusió per arribar al nombre més grans de persones i serveis possibles.

Quant a la coordinació

A la Comissió Tècnica del SAIER de febrer/març 2014 s'acorda presentar el Nou SAIER a altres institucions i entitats de la ciutat amb la finalitat de:

- Donar a conèixer el Nou SAIER: la nova missió, els nous serveis i perfils d'atenció, i també l'aposta per la qualitat en la manera de treballar
- Donar resposta a les peticions de contacte que han formulat altres entitats
- Enfortir la relació amb els agents socials del territori
- Establir col·laboracions o protocols de derivació amb entitats i serveis

En total, el 2014 s'ha assolit la xifra de **47 reunions de presentació**.

Àmbit	Nre. entitats contactades
Serveis de l'Ajuntament	9
Centres de Serveis Socials	10
Altres serveis públics	3
Entitats socials i xarxes d'entitats	14
Consolats	6
Centres d'estudis	5

Com a resultat, cal destacar els nou acords de coordinació establerts amb diversos consolats, centres de serveis socials i entitats socials. Aquests acords estan permetent complementar els serveis que oferim els uns i els altres, obrir una via especial de derivació per atendre els casos més vulnerables, i facilitar vies de comunicació que millorin la coordinació i el seguiment dels casos compartits.

Pel que fa a la difusió

Per mantenir accessible i actualitzada la informació del SAIER, s'ha creat un apartat web del SAIER dins el portal de Nova Ciutadania:

<http://www.bcn.cat/novaciutadania/arees/ca/saier/saier.html> i s'ha elaborat un vídeo de presentació del servei en el qual participen quatre testimonis dels grups prioritaris d'intervenció.



A més durant, l'any 2014 el SAIER ha cridat l'atenció a **nivell europeu** per la seva aposta per atendre els diversos fluxos migratoris (immigració, emigració, refugi i retorn voluntari) en un mateix equipament. I també per la particularitat del SAIER pel fet de ser un servei públic i gratuït, i amb un model de coordinació entre l'Administració pública i entitats socials que reuneix una diversitat d'entitats i professionals especialistes en diverses matèries en una finestra única i de fàcil accés per als usuaris. Durant l'any 2014, vuit delegacions internacionals van visitar el SAIER.

4.2 Orientació psicològica

Aquest projecte sorgeix de la **necessitat emergent d'atenció psicològica**, detectada durant el 2013 pels diferents professionals i entitats que configuren el SAIER i que entra a reforçar el servei psicològic que ofereix el SAIER a les persones que atén socialment la Creu Roja.

La llarga situació de crisi ha motivat l'increment de les necessitats i els problemes socials de la població immigrada, els quals tenen diferents modalitats d'expressió: manteniment de l'exclusió social per a aquelles persones que no havien aconseguit feina i habitatge, o pèrdua d'una situació prèvia millor i que amb la crisi passen a una situació d'irregularitat sobrevinguda.

A la vegada, ha incrementat la demanda de retorn voluntari. La reagrupació familiar en alguns casos mostra aspectes complexos alhora de restablir les relacions familiars i socials, sense oblidar que en situacions de crisi social, la percepció d'augment dels fenòmens de xenofòbia i racisme.

Amb tot, es va observar que s'estaven produint moments de gran confusió o sobrecàrrega en la situació emocional de les persones ateses al servei, que impossibilita la presa de decisions o una ambivalència intensa i bloquejant, que pot arribar a condicionar que l'efectivitat dels diferents serveis (assessoria legal, laboral, formativa) es veiés afectada. També es detecta un augment de la freqüència dels usuaris amb problemes de salut mental.

Tenint en compte aquests fets, el 2014 es decideix incorporar el servei d'Orientació Psicològica a la cartera de serveis del SAIER, dins l'equip del Servei de Recepció i Informació. Aquesta figura, suposa un suport als diferents professionals i possibilitarà oferir una atenció a les persones immigrants en els temes relacionats amb la cartera de serveis del SAIER.

Perfil de les persones ateses

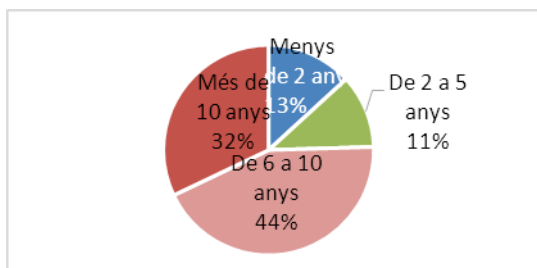
Durant els mesos de maig-desembre s'ha atès un **(62,3%) dones i 20 (37,7%) homes**. La proporció de dones és més alta que la d'homes. No obstant això, el nombre d'homes que consulta aspectes d'atenció psicològica és rellevant ja que parlem d'un espai que principalment sol·liciten dones.

L'interval d'edat de les persones ateses és molt ampli, des dels 18 fins als 80 anys. Els grups d'edat amb més representació es corresponen amb les edats mitjanes de la vida: el 39,6% té entre 25 i 40 anys i el 35,8% entre 41 i 55 anys.



País d'origen: La majoria de les persones ateses provenen d'Iberoamericà (58.5%), d'onze països diferents. La resta, procedeixen de països d'Europa de l'Est (1,9%) i d'Àsia (22,6%) (Pakistan, Índia, Bangladesh). En el col·lectiu de persones d'Àsia hem detectat que la modificació de papers respecte als que exercien als països d'origen tendeix a generar malestar emocional per les discrepàncies en el seu nucli familiar i entorn social. Aquest fet recau especialment en les dones.

Pel que fa al **temps de residència a Espanya**, el 43,4% fa entre 6 i 10 anys que és aquí, també hi ha un percentatge alt de gent atesa per mitjà del Servei d'Atenció Psicològica que ja fa més de 10 anys que viu en territori espanyol. (31,1%).



Aquestes dades resulten rellevants i significatives, atès que el 74,5% de les persones que necessiten atenció psicològica fa més de sis anys que viuen a Barcelona i, no obstant això, la seva situació actual és d'un enorme desamparament, d'irregularitat sobrevinguda, que s'ha accentuat a causa de la crisi. Els motius de la consulta i la problemàtica psicològica que presenten, com s'analitzarà a continuació, estan relacionats amb aquests fets.

Característiques de l'atenció oferta

El motiu més freqüent pel qual han assistit a la consulta ha estat el de "fracàs del projecte migratori". Majorment són persones que, després d'un temps de permanència a Espanya, es troben en una situació irregular sobrevinguda, amb el conseqüent desequilibri psíquic. Necessiten fer un nou reajustament i una nova readaptació a la realitat amb la qual es troben. Es una situació que reuneix característiques específiques, ja que són persones que al seu moment van ser regulars, van tenir aquest estatus, van aconseguir dur a terme satisfactòriament el seu projecte migratori i de cop i volta el perden, i tornen a la situació de desamparament viscuda la primera vegada que van emigrar, amb la qual cosa s'intensifiquen per tant, aquests sentiments d'inseguretat, por, confusió i estrès.

Un segon grup de les persones ateses presentava problemes que, després de l'entrevista clínica, es van **considerar psiquiàtrics**. Aquest fet inclou un ampli ventall de situacions psíquiques, des de persones amb trastorns psicòtics a persones amb descompensacions psicòtiques causades per una pèrdua abrupta i real dels seus referents i un xoc en la situació vital, que els fa ser persones amb un alt nivell d'estrès el qual els comporta un bloqueig de les seves capacitats cognoscitives.

També són rellevants els motius relacionats amb la **violència de gènere**, és a dir, violència patida pel fet de ser dona i com a mostra de dominació, o **violència social**, considerades com a tal la violència institucional, les tortures, l'abús de poder... aquests fets es poden produir país d'origen, o aquí.

La feina feta és fonamentalment **d'assessoria psicològica**. En el 45,3% dels casos ha estat útil per resoldre el problema que plantejava l'usuari/a i en d'altres, 9,5%, ha estat necessària per discriminar la problemàtica que presentava i derivar el problema a d'altres serveis públics:

atenció a dones víctimes de violència de gènere, atenció psiquiàtrica als centres de salut, atenció social comunitària.

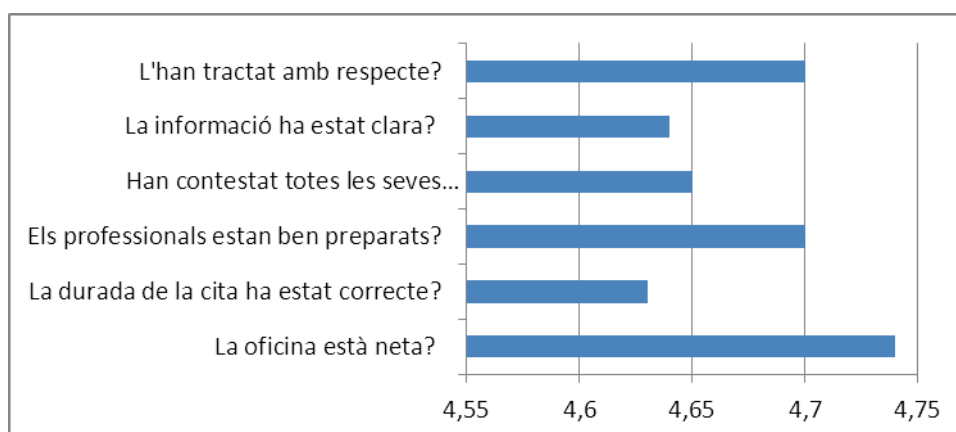
Un 5,7% dels casos ha necessitat **acompanyament** i un 32.1% , sessions **psicoteràpia breu** per poder atendre la demanda d'una manera adequada. Quatre persones van iniciar aquest procés i el van interrompre.

En finalitzar l'any, s'han donat 24 altes perquè o bé les persones han millorat o s'ha resolt el problema psicològic que va motivar la consulta. Set persones van abandonar la consulta sense comentar el motiu de l'abandonament i sis per diferents causes: viatge, trasllat a una altra ciutat, etc. Durant l'any 2015 continuen el procés terapèutic o d'assessoria, un total de 12 persones.

4.3 Opinió dels usuaris

a) Informe de resultats del qüestionari de satisfacció a les persones usuàries

S'han fet 1.500 enquestes al llarg de l'any per recollir una àmplia mostra sobre l'opinió dels usuaris sobre la qualitat del servei i el tracte rebut. La puntuació obtinguda es valora de 0 a 5 punts:



Com reflecteixen els resultats, la satisfacció és molt elevada, tant si els preguntem pels serveis d'una entitat en concret com pel conjunt del SAIER.

De 1.500 enquestes dutes a terme, unes 202 persones (13,5%) han volgut afegir-hi suggeriments o queixes, que hem classificat de la manera següent:

- **Temps d'espera i puntualitat** (54 enquestes): els usuaris sol·liciten que la visita es doni per a la mateixa setmana o la setmana següent (normalment el temps d'espera és d'uns 15 dies).
- **Professionalitat** (55 enquestes): frustració pel que fa als tràmits que no poden fer: moltes persones desitgen una solució ràpida i positiva per als seus tràmits d'estrangeria, però de vegades els requisits que marca la legislació no són fàcils de

reunir i els usuaris presenten queixes perquè no estan satisfets amb la informació i les respostes que els donen els professionals.

- **Infraestructura** (20): demanen actualitzar els equips informàtics, la il·luminació i la ventilació.
- **Gestió de cites** (19): sol·liciten poder demanar cita per telèfon.
- **Altres** (33): en aquest punt, hi ha el calaix de sastre de diferents suggeriments. Demanen tenir els papers, millores a la llei d'estrangeria, que hi hagi habitatge assequible, inconformisme amb els albergs, tenir solucions per a aquelles persones que vénen al SAIER de fora de Barcelona (tant de l'àrea metropolitana com de fora de l'àrea).

A més, 308 persones (20%) van voler deixar comentaris d'agraïment per l'atenció i professionalitat del servei. Els principals motius de les felicitacions han estat:

- **Agraïment general** (118)
- **Bon tracte - atenció** (64): destaquen l'amabilitat, el bon tracte i el respecte, el fet d'escoltar-los i la comprensió
- **Servei** (50): agraeixen l'existència del servei en general, l'excel·lència i la utilitat dels serveis que s'ofereixen. Alguns usuaris han percebut millores en comparació d'altres anys
- **Professionalitat** (42): destaquen la preparació dels professionals, els coneixements i per tant la qualitat de les informacions i els assessoraments. Explicacions clares i eficaces.

Les enquestes són un termòmetre del funcionament del Servei i ens permeten valorar aspectes que cal millorar o canvis que s'han d'introduir, com per exemple estratègies per disminuir el temps d'espera per obtenir les cites, el reforç del servei de recepció a les hores punta. Un canvi és que a partir de l'any 2015 s'inicia la concertació de cites via telefònica.

b) Informe anual de queixes i suggeriments 2014

Durant el 2014 hem rebut 14 queixes al SAIER, 13 s'han dipositat a la bústia de Queixes i Suggeriments i una ha arribat a través del correu electrònic saierinfo@bcn.cat

El motiu de les queixes s'ha classificat en:

- **Qualitat de la informació** (3 queixes). En els tres casos ha estat per informació deficient o incompleta.
- **Qualitat del servei** (8 queixes). Aquest apartat inclou les queixes d'usuaris disconformes amb el temps d'espera fins a les cites i les peticions de canvi de professional.
- **Tracte als ciutadans** (1 queixa). Aquesta queixa exposava no-atenció a una usuària que va arribar fora d'horari; se li va facilitar visita per un altre dia.
- **Falta de compliment de les expectatives dels usuaris** (6 queixes): aquestes queixes recullen la insatisfacció dels usuaris quant a la legislació sobre estrangeria, i els requisits per poder fer favorablement els tràmits desitjats i les respostes socials en

temes de sol·licitar refugi, majorment. També inclou les queixes pel fet de no satisfer la demanda plantejada, atès que es troben fora de la cartera de serveis que ofereix el SAIER.

Podem concloure que durant el 2014 s'han observat dues grans tipologies de queixes: les queixes d'usuaris insatisfets amb la informació rebuda o les expectatives del servei, en tenir dificultat a l'hora de fer els tràmits d'estrangeria; i **les queixes plantejades per persones sol·licitants d'asil, pel que fa al temps d'espera per ser atesos i per l'escassetat d'ajuts econòmics i d'habitatge.**



cite
centre d'informació
per a treballadors
estrangers



Creu Roja



5. Servei de Traducció i Interpretació (STI)

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

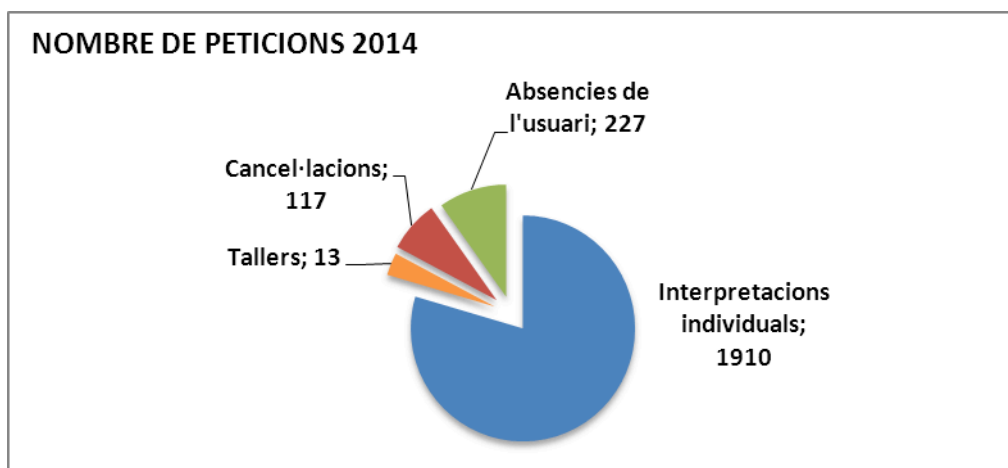
Consta de dues parts diferenciades:

- El Servei d'Interpretació Oral, adreçat a persones que han arribat fa menys de dos anys, facilita un intèrpret als usuaris perquè puguin expressar amb claredat la seva demanda i els professionals puguin fer la diagnosi del cas i aplicar-hi el tractament.
- El Servei de Traducció de Documents s'encarrega de traduir els documents dels usuaris que resultin imprescindibles per a la resolució dels expedients generats des del SAIER i que calgui gestionar tant internament com derivar cap a organismes externs (sol·licituds d'asil).

5.1 Servei d'Interpretació Oral

Aquest any s'han registrat més peticions d'aquest servei que l'anterior (un 26% més respecte al 2013) a causa de l'augment de persones que s'han adreçat al SAIER per sol·licitar asil, com a conseqüència directa de l'inici d'una nova guerra a Ucraïna i a l'esclat d'altres conflictes, com a Síria.

Durant el 2014 s'han demanat un total de 2.254 peticions d'interpretació per al conjunt del SAIER, que es desglossen de la manera següent:



Les absències d'usuaris (227) han augmentat en paral·lel al nombre de serveis d'interpretacions programades.

Per tal de millorar l'eficiència del STI i també de les agendes dels professionals, enguany es va decidir implementar el mecanismes de suport a l'assistència de les persones usuàries que ha consistit a fer trucades recordatòries a tots els usuaris amb intèrpret per garantir la seva assistència a la cita o alliberar reserves quan l'usuari comunica que no hi assistirà. Valorem molt positivament l'efecte d'aquesta mesura, ja que ha suposat reduir el grau d'absentisme fins a un 10,5% dels usuaris amb intèrpret.

Les cancel·lacions (117) han suposat poder anul·lar el servei abans que és desplaces l'intèrpret i per tant no han suposat cost per al centre.

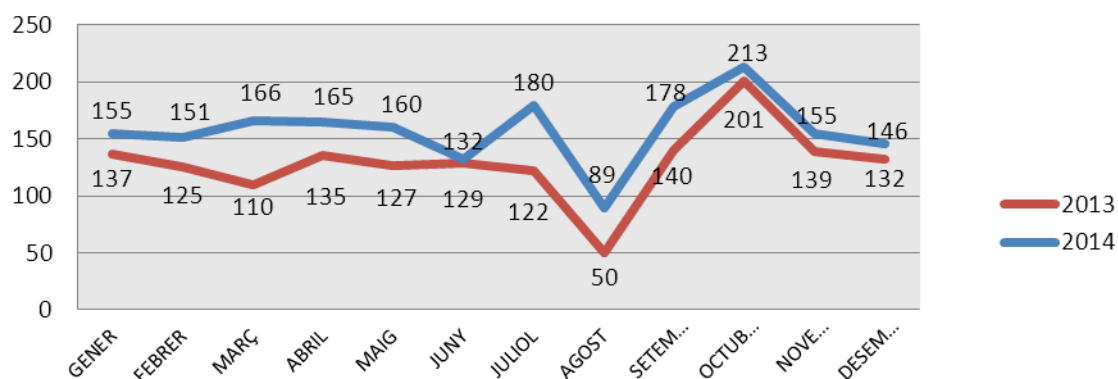
Els tallers (13), corresponen a atencions grupals que du a terme la Creu Roja dins els seguiment als seus usuaris.

Les interpretacions individuals fetes (1.910), han suposat un total de 2065 hores anuals. Tal com mostra la taula següent, l'augment de peticions finalment no s'ha traduït en un increment dels serveis ja que ha quedat compensat a causa de les cancel·lacions tant de part dels professionals com dels usuaris i també a causa de les absències no avisades dels usuaris.

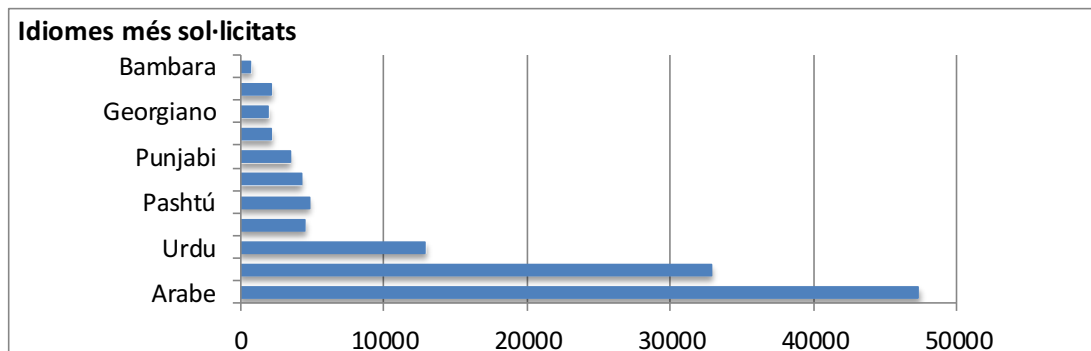


L'evolució mensual de les demandes s'ha mantingut força estable durant tot el 2014, amb una mitjana de **157 peticions/mes**. S'observen però, dues excepcions importants. La davallada de peticions a l'agost ve sent tradicional per la disminució d'usuaris i professionals que experimenta el servei aquest mes. Però hi va haver un augment significatiu de peticions al juliol, setembre, fins a les 213 peticions a l'octubre, com a resultat de l'arribada de refugiats a causa del conflicte a Ucraïna.

Comparativa de peticions 2013/2014



Aquest 2014 hi ha hagut un canvi substancial en quant a **idiomes** més sol·licitats. L'àrab ser la principal llengua el 2013 (pel conflicte siria), però la segona i tercera foren el l'urdú i el bambara. Per tant, aquest 2014 ha calgut ampliar la borsa d'intèrprets de parla russa i ucraïnesa, i millorar quant al pashtú (Afganistan) i el wòlof (Senegal i Gàmbia).



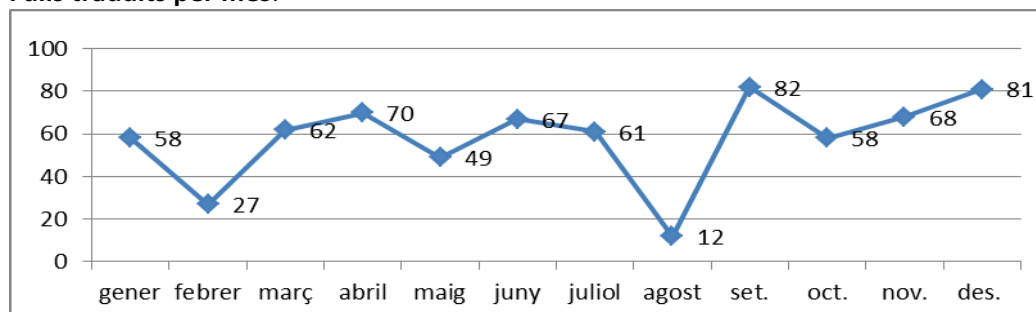
5.2 Servei de Traducció de Documents

L'any 2014 les traduccions escrites ens han vingut demanades sempre per un únic perfil d'usuari: els sol·licitants de protecció internacional, que necessiten la traducció de documents escrits en altres llengües per presentar-los com a proves adjuntes a la sol·licitud d'asil.

S'han rebut 157 peticions i se n'han resolt d'una manera eficaç 153 (les quatre que falten es van anul·lar perquè o l'usuari havia abandonat el procés d'asil o l'advocat havia considerat no necessària la traducció) que sumen un total de 695 pàgines, totes en idiomes no europeus. Presentem aquí el gràfic amb l'evolució de fulls traduïts mensualment.

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

Fulls traduïts per mes:



6. CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR

En aquest apartat es recullen sintèticament les problemàtiques i els reptes del servei.

- **Denegacions tràmits estrangeria**

La principal demanda d'enguany ha estat la nacionalitat, i la segona demanda la presentació de recursos per impugnar les denegacions de nacionalitat i denegacions de renovació del permís de residència.

En el cas de la nacionalitat, al SAIER es detecten nombroses denegacions atribuïdes a una suposada falta d'integració dels sol·licitants a la societat espanyola per no superar amb èxit l'entrevista de nacionalitat respecte al coneixement de la cultura espanyola. Els juristes estan revisant aquestes incidències i altres moments d'indefensió que es produeixen en els tràmits de nacionalitat, sobretot a causa de la llarga durada del procés.

Quant a les denegacions per de renovar el NIE, la principal dificultat expressada és la manca de nous contractes laborals o la manca de períodes de cotització suficients, com a resultat de la precària situació contractual del mercat laboral actual.

- **El deteriorament de la salut mental**

Enguany ha continuat augmentant el nombre de persones ateses amb situacions emocionalment molt dures i possibles problemes de salut mental.

En la majoria d'ocasions es pot adreçar la persona cap als serveis públics de salut, o oferir-li els serveis complementaris de psicologia del SAIER. Ara bé, en els casos més greus es detecta que cal fer-hi una intervenció social i sanitària conjuntament; i també mantenir un seguiment conjunt del cas.

Enguany ha augmentat el nombre de persones que vénen al SAIER amb múltiples problemes acumulats, en les situacions més extremes: manca d'habitatge, drogodependències i malaltia mental (detectada o ja diagnosticada). Les dificultats per trobar un recurs adient al qual puguin accedir i que s'hi vinculin, ha estat una constant durant l'any.

- **Accés a l'assistència sanitària**

En total s'han atès més de 120 persones sobre qüestions de salut: se les ha informat dels procediment per accedir a la cobertura pública, els drets de les persones, informació de recursos i serveis davant de casos de possible discriminació o irregularitats en el procés, etc.

S'han orientat uns 60 casos vers als tècnics d'acollida, quan els usuaris manifestaven dificultats d'accés o incidències en la tramitació de la targeta sanitària.



Els casos més preocupants han estat les dificultats d'accés de menors/nadons europeus, progenitors reagrupats i els de qui, tot i poder accedir a la targeta sanitària de primer nivell necessiten atencions especialitzades. L'empobriment també ha generat dificultats a l'hora de trobar recursos per comprar medicació, ulleres i tenir accés als serveis odontològics.

- **La recerca de feina**

La demanda de recerca de feina ha estat alta i constant durant l'any. Els usuaris amb més desconeixement dels canals per buscar feina han estat atesos al SAIER, però cada vegada hi ha més usuaris que necessiten serveis especialitzats en la inserció laboral de col·lectius vulnerables o d'especials dificultats d'inserció. El repte pel 2015 serà poder vincular els usuaris del SAIER a serveis i programes d'ocupació.

- **Atenció a persones sense llar**

Les persones immigrants sense llar, que no poden ser ateses per la Creu Roja, sempre són orientades cap al SIS, albergs i menjadors. Trobem per això, una important quantitat de persones que no poden accedir als serveis socials normalitzats perquè no estan empadronades i no tenen un domicili, i és en aquests casos quan hi ha moltes dificultats per obtenir un seguiment social.

Queda palesa la necessitat de millorar el treball conjunt amb les entitats i els serveis municipals d'atenció al col·lectiu de persones sense llar, de manera que es puguin garantir vies d'atenció per a aquestes persones. Un altre punt clau seria simplificar els circuits d'atenció i de derivació.

- **La situació dels ciutadans europeus**

El 2014 s'ha notat més afluència al servei de persones europees, que hi vénen per resoldre les dificultats a l'hora de tramitar el NIE comunitari i de familiars de comunitaris, a causa dels enduriments legislatius sobre aquest punt. Amb la normativa actual, hi ha ciutadans europeus que, malgrat tenir dret a la lliure circulació i residència, no poden obtenir el document del NIE amb les dificultats que això comporta a l'hora de fer tràmits bàsics per establir-se a la ciutat i complica la recerca de feina.

- **Persones interessades en el retorn voluntari**

En general, la situació administrativa de les persones ha dificultat trobar un programa oficial adequat a les seves necessitats:

- a) S'ha observat una demanda més alta provinent de persones en situació regular, enfront d'una gran oferta de programes per a persones en situació irregular.
- b) Els programes oficials no inclouen el perfil de persones nacionalitzades o comunitàries.



Un altre obstacle ha estat la manca d'informació d'agents vinculats al procés de retorn dels programes oficials. En aquets sentit, s'ha observat manca d'informació sobre aquest tema, en algunes casos, de personal del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i en la informació que l'estat espanyol ofereix sobre aquest tema. El full que es dóna amb informació sobre les entitats que poden oferir ajudes amb els bitllets d'avió està totalment desactualitzada (cap informació és correcta). Des del SAIER s'ha treballat en la línia de transmetre aquesta informació als serveis competents per intentar millorar la informació als usuaris

- **Coordinació interna i externa**

Amb vista a l'any 2015, és important enfortir la col·laboració amb serveis i entitats, per pensar noves respostes als problemes socials. L'estratègia de difusió del SAIER ha permès contactar amb més entitats i serveis que ha nodrit la base de recursos del SAIER. Això ha permès millorar les orientacions i trobar una resposta a les demandes dels usuaris que abans costaven cobrir, alhora que el SAIER pot complementar el servei d'altres entitats.

Durant el 2014 s'ha viscut un agreujament de les problemàtiques socials, i alguns usuaris necessiten acompanyament i seguiment social. Ens calen buscar noves vies per vincular adequadament els casos que queden sense resposta.

- **Atenció als refugiats**

Atès el constant creixement del flux de refugiats que arriben a la ciutat de Barcelona i al SAIER, l'any 2015 caldrà adaptar el nostre servei per oferir l'atenció necessària a aquest col·lectiu. Cal idear tant des del servei, com des d'altres serveis i entitats implicades en l'atenció als refugiats, una estratègia coordinada que es pugui aplicar a tota la ciutat.

