

**MEMÒRIA
ANY 2017**

AGENT D'ACOLLIDA

(OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ-OAC)

Amb el suport:



Generalitat de Catalunya
**Departament de Treball,
Afers Socials i Famílies**



Unió Europea
Fons social europeu
L'FSE inverteix en el teu futur

AGENT D'ACOLLIDA:

Antecedents:

Servei d'acollida a la població nouvinguda iniciat el darrer trimestre del 2008 dins la Convocatòria de subvencions de l'aleshores Secretaria per a la Immigració de la Generalitat (avui, Direcció Gral), i que s'ha anat renovant fins el moment actual.

L'Agent d'acollida, o informador, és una figura contemplada dins la Llei i Decret d'Acollida de Catalunya. Fa funcions d'informació, derivació i suport als nous ciutadans d'origen estranger empadronats a la ciutat, els retornats, re agrupaments familiars, etc. Situat a la Oficina d'atenció al ciutadà (OAC) va començar el 2008 a la oficina del padró, posteriorment remodelada com OAC.

Professionals, competències lingüístiques i horaris:

La persona que l'Ajuntament dedica a aquesta funció parla l'àrab (dialectal marroquí) i àrab clàssic, tamazigh i francès, i està contractat com a funcionari interí a jornada completa (nivell C1, amb total horari del 40 h/setmanals-JP1). L'horari d'atenció son tots els matins i una tarda (dimecres) a la mateix oficina de l'OAC (Oficina d'atenció al Ciutadà- Plaça Major 1, bxs). Té dedicació exclusiva per aquest servei.

Finançament:

El finançament de l'Agent d'acollida està inclòs en el Contracte programa de la Generalitat, amb fons del Fons social europeu.

Pressupost: 35.003 eur. Despesa final: 35.031'06 eur. Aportació DTSF: 35.003 eur.

Formació duta a terme al llarg del 2017:

- El Servei de primera acollida: qüestions pràctiques: 2h
- Prevenió Gihadisme: 3h
- Tècniques de redacció amb criteris de lectura fàcil: 12h

Circuit d'Acollida, Funcions i Objectius:

El circuit d'acollida suposa que un cop la persona acaba el tràmit d'empadronament, passa a ser atès per l'Agent d'Acollida municipal, el qual, a banda d'informacions bàsiques de la societat i coneixement de recursos fonamentals, lliura materials, com ara la Petita Guia del nou ciutadà (edicions bilingües), el políptic de cursos de català, un plànol de Manresa, i informa dels cursos d'Acollida, etc. Segons les situacions de cadascú s'accentua un tipus o altre d'informació i/o derivació (ex. escolaritat fills, targetes sanitàries, cursos de català adults, serveis laborals, etc)

Enguany s'ha introduït com a novetat (iniciada a finals de l'any passat) l'**atenció a persones sol·licitants de protecció internacional**, específicament del centre Dianova, fins l'estiu-inici setembre (ja que posteriorment aquesta entitat deixa de ser la contractada pel Ministeri, i passarà a ser-ho la Fundació Tomàs Canet), a les quals s'informa dels recursos de la ciutat, cursos i

formació, etc. Tot i que aquest grup seria el majoritari, ens trobem amb tot un altre sector de població que tramita pel seu compte el refugi, i se l'atén igualment des del servei.

A banda de la feina pròpia d'Agent d'acollida com atenció als nouvinguts arribats a la ciutat, porta a terme també:

- Rep la sol·licitud i dona hores pels **Informes d'Habitatge** (de cara al re agrupament familiar, cosa que facilita tractar amb el re agrupador alguns aspectes a tenir en compte per quant arribi la seva família) i
- Rep la sol·licitud i demana hora controla la documentació de cara als **informes de Serveis Socials (renovació, arrelament, etc)**.
- **Participa en els cursos d'Acollida** (específicament mòdul C) fent funcions de suport, traducció, i tractant temes concrets inclosos en els mateixos (tema estrangeria inclosa des de sempre en el mòdul C)

Així mateix col·labora d'altres formes:

- **Elaboració d'un llistat mensual dels menors** estrangers en edat escolar arribats a la ciutat, per tal que des d'Ensenyament controlin si han estat matriculats a escoles de la ciutat. Aquesta tasca preventiva es va valorar com a necessària al detectar-se algun cas de des escolarització de menors reagrupats.
- **Consultes directes de gent d'origen estranger de més estada al país** amb dificultats diverses per manca d'informació i que precisen derivació o assessorament i suport (això implica unes **2.689 atencions (441 més que l'any 2016)**)
- **Citacions dels re empadronats** (en compliment de la Llei d'Estrangeria), etc

Coordinacions-treball en equip:

A banda de la feina de coordinació interna dins la Oficina d'atenció al ciutadà (derivacions, gestions diverses i consultes, reunions de organització ...) cal remarcar la part de coordinació i treball amb el Coordinador del Programa d'Acollida municipal, amb que es veuen com a mínim setmanalment, a banda d'altres contactes de forma telefònica, e-mails, reunions, etc per tal de fer un seguiment de la feina, perfils dels usuaris, novetats a introduir en l'atenció i/o documentació, avaluació, etc. tot i que la seva dependència orgànica és de la mateixa Oficina d'atenció al Ciutadà (Gerència).

Cursos Acollida:

Qui vol entrar en el circuit d'Acollida, per tal d'obtenir els diplomes i portar a terme els cursos marcats per la Llei i Decret d' Acollida de Catalunya, ho sol·licita a través d'una instància a l'OAC i és atès per l'Agent d'Acollida.

Des del moment que es comencen a dur a terme els cursos d'Acollida (Mòduls B i C), es col·labora en ells de diferent forma i intensitat: en concret, el Mòdul B: de Coneixement laboral, s'ha contractat fins el 2107 al CITE, i s'hi va el primer i darrer dia a informar de les característiques del curs i en el repartiment de diplomes. El mòdul C: de coneixement societat i marc jurídic, participa i col·labora al llarg de tots els dies que dura el curs, i en un d'ells tracta el tema de la legislació d'estrangeria. Enguany s'han fet dues edicions de cada mòdul

(B i C), en concret del B: 23 al 26 de maig, , de 9:15 a 12:15 al CIO, i de l'11-14 de juliol (mateix horari). Del mòdul C: una edició del 13 de febrer al 3 de març (dilluns, dimecres i divendres, de 10h a 12h) al Centre Cultural El Casino, i del 16 al 31 d'octubre (mateixos horaris i lloc) .

Valoració:

El servei donat per part de l'Agent d'Acollida a la Oficina d'atenció al Ciutadà, suposa una atenció clau i de primera importància pel conjunt de població d'origen estranger que s'hi adreça, tants els acabats d'arribar a la ciutat i/o país, com aquella part (molt significativa numèricament) que hi acudeix per tot un seguit de consultes i tràmits sobre els quals te dubtes o desconeixement absolut. Així mateix suposa un suport molt important i valorat pel conjunt de tècnics de l'OAC, al poder resoldre dubtes, fer traduccions, etc. Tampoc cal oblidar el volum de feina derivat de les gestions de sol·licitud del servei de primera acollida (instàncies), informes socials(instàncies i sol·licitud d'hores a S. Socials), informes d'habitatge (les mateixes tasques que l'anterior però amb el tècnic que fa els informes), etc.

De les dades del 2017, s'observa un important augment de gent atesa en **primera acollida (+ 331 p)**, així com les atencions de consulta de persones de més temps d'estada, és a dir, aquelles que s'adrecen a l'A. d'Acollida pe dubtes, tràmits, etc **(+441 p)**, ambdós increments son molt importants i poden portar el servei a la saturació.

Cal confirmar un canvi ja observat i comentat l'any 2016: l'increment constant de persones que **arriben directament de l'estranger**, si l'any 2015 eren el 25'5%, i el 2016 ja el 45'05, el 2017 ha estat **51'03%**, amb un canvi evident en comparació als anys de crisi on el major moviment de població era intern.

De la gent arribada, s'ha incrementat molt els que venen només amb **passaport**, i per tant, estan en situació irregular en el cas de quedar-se al país, aquest grup representa el **58'55%** del total (l'any 2016 va ser el 49'43% i l'any 2015 el 32'2%)

Igualment ressaltar l'increment constant dels **re agrupaments**: l'any 2017 han estat **194: +58 p** comparant amb l'any anterior (el 2016, 136 i el 2015 103) . Si sumem totes aquests canvis veiem que la tasca que ha de dur a terme l'agent d'acollida i el programa d'acollida en el seu conjunt ha de continuar adaptant-se a la realitat per tal de donar respostes a la població atesa.

Tot plegat posa en evidència una certa saturació en l'atenció per part de l'Agent d'Acollida i una realitat de moltes noves arribades, molts d'ells (més de la meitat) en situació irregular, i per tant en situació de gran precarietat.

Dades numèriques (Servei d'Acollida)

Total població atesa: 1.221: +331 p comparant amb l'any anterior (2016: 890 p // 2015: 918). Homes: 54'10% // Dones: 45'9 %

Edats: Infants: 184, el 15'6 % del total (2016: 126 – 14'5% // 2015:156-17%) // **Joves: 397, el 32'51%** (2016: 272 – 30'56%// 2015: 301 -32'78%) // **Adults: 636, el 52'08%** (2016: 492 – 55'28% // 2015:460- 50'10%)

Per Nacionalitat de la gent atesa (les 10 principals sobre 65 de total):

Marroc :**530**, el 43'40% del total ; Hondures: **63** , el 5'16%; Romania: **61**, el 4'99%; Pakistan: **56**, el 4'58% ; Venezuela **51**, el 4'17%; Senegal :**42**, el3'43%; Colòmbia **40**, el 3'27%; Xina :**30**, 2'45%, arribada menor que altres anys; Brasil: **27**; Perú: **20**, el 2'21%; Rep Dominicana, Argentina i Ucraïna: **19** cadascú , l'1'55%.

Arribada:

Directament de l'Estranger: 623 p, el 51'03% del total (2016: 403, 45'05% del total // 2015: 234: 25'5% del total) // Moviment interior: **598 p** (2016: 489 , 54'94% del total //2015: 684 p 74'5% del total). **Directament de l'estranger-per països (principals):** Marroc: **224 p** (+106 p respecte 2016); Hondures: **45 p** (+13 p respecte 2016); Venezuela: **35 p** (+6 p respecte 2016) ; Romania: **31 p** (+5 p respecte 2016) ; Colòmbia: **25 p** (+9 p respecte 2016) ; Pakistan: **26 p** (+17 p respecte 2016); Senegal: **21 p** (+11 p respecte 2016); França: **21 p** (+11 p respecte 2016); Itàlia, Països Baixos i Rep Dominicana: **11 p cadascú**.

Moviment interior dins Espanya: Sobre un total de 596 p.

De Catalunya: 445 p (el 74'66%), dels quals, el 89'6% de la província de Barcelona

De fora de Catalunya: 153 p (el 25'33%)

Situació legal:

Amb passaport:715 p, que representa el **58'55%** del total (2016: 440 p, el 49'43% // 2015: 294 p, 32'2 %); Permís de residència amb dret a treball: 88 p (2016:70 // 2015: 152); Permís permanent: 262 p (2016: 222 // 2015: 256); amb Permís de residència 41 (2016::50 // 2015: 120) ; Permís comunitari:100 p (2016: 96 // 2015: 85); en tràmit: 7 p (2016: 5 // 2015: 4);amb nacionalitat espanyola: 3 p. (2016: 2 // 2015: 2); Indefinit: 4 (2016: 3)

Motiu arribada:

Nou empadronament: 1.166 p el 95'49% (2016: 825 p, 92'69% // 2015: 789: 85'9%); Re empadronament: **39p** el 3'19% (2016: 54 p // 2015:114: 12'4%); Informació: **6 p**, el 0'49% (2016:11 // 2015:15) ; indefinit: 10 p.

Re agrupaments familiars:

Total: 194 p, el 15'8% (2016: 136 p, 15'28% del total // 2015: 108 casos, l'11'76% del total)

Qui reagrupa: Pare: **80** (2016:44 // 2015:20); Marit: **73** (2016:34 //2015: 28); Fills: **6** (2016:17 //2015: 26); Mare: **15** (2016:17 // 2015:17); Esposa: **16** (2016:16 // 2015:15)

Treball (principals)

Aturat (163, el 13'35%); no treballa (590, el 48'32%); assalariat eventual (175, el 14'33%); estudiant (177, el 14'49%); assalariat fixe (66, el 5'4%); pensionista (37, el 3'03%); treballador autònom (8)

Estudis (Principals):

No sap llegir-escriure:5 // Sense estudis: 75// Primària incompleta: 213 // Primària-EGB: 66 // Formació profess.(diversos graus) :66// Batxillerat elemental-EGB 2a etapa: 66// Batxillerat superior: 127// Llicenciat: 103// Diplomatura universitària:38// Llicenciatura-doctorat (17)// menors 16 anys :201

Comprensió català:

No l'entén (892: 73'05%); l'entén (244: el 19'98%); el parla (78: 6'38%); sense concretar (7)

Comprensió castellà:

El parla (636: el 53'33%); No l'entén (455:el 37'26%); l'entén (123: el 10'07%); no concretat (7)

Problemàtiques (poden ser vàries alhora):

Idioma: 971 (79'52%); Legal: 721 (59'04%); Treball : 253 (20'72%); Salut: 1163 (95'25%); Educació:166 (13'59%); Formació: 51 (4'17%); Serveis Socials: 11 (0'90%).

Derivacions (prals):

Internes (propi ajuntament): CIO (servei ocupació: 278, 22'76%); Educació (162, 13'26%); Serveis Socials (9, 0'73%)

Externes: Llengua (968, 79'27%); Salut (1170, 95'82%); Delegació govern (505, 41'36%), CITE (499, 40'86%); Bages x tothom (499, 40'86%); Policia (232, 19%); Educació-Extern (13, 1'06%).

Documentacions lliurades:

Guies nou ciutadà (995); tríptic llengua (982); Plànols ciutat (979)