



# Fer nova ciutadania des del món local

Propostes per a la inclusió,  
la interacció i la diversitat



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

© Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, 2019

Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania  
Calàbria, 147

08015 Barcelona

[http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits\\_tematicos/immigracio/](http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/immigracio/)



**Avis legal:**

Aquesta obra està subjecta a una llicència de Reconeixement - No Comercial - Sense Obres Derivades 3.0 de *Creative Commons*. Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que es reconeguin l'autoria i l'editor i no se'n faci un ús comercial. No és permesa la transformació d'aquesta obra per generar una nova obra derivada.

La llicència completa es pot consultar <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.ca>

1a edició electrònica: octubre de 2019

ISBN: 978-84-393-9938-4

Maquetació: gama, sl

*Podeu trobar aquesta i les altres obres que ha publicat el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies al nostre catàleg de publicacions:*

[http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/el\\_departament/publicacions/](http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/el_departament/publicacions/)

# Salutació

Catalunya ha viscut una transformació demogràfica extraordinària durant la primera dècada d'aquest segle, similar a la que ja va viure al voltant dels anys 20 i 60 del segle passat. Moments de canvi que han fet que moltes persones arribessin a casa nostra en circumstàncies diverses i amb trajectòries vitals diferents i que, ara, volen fer del nostre país el seu país.

L'arribada de població migrant a Catalunya ens segueix interpel·lant i ens obliga a saber respondre, com a comunitat, als reptes d'una societat moderna i diversa culturalment. Uns reptes que se sumen, també, als canvis econòmics que viurem els propers anys, sobretot al mercat laboral; Europa perdrà 150 milions de persones en edat de treballar d'aquí al 2050. Dades que exemplifiquen que l'arribada constant de persones a casa nostra serà una realitat que haurem de saber gestionar i, alhora, comprendre'n els efectes positius i les oportunitats que una societat diversa ofereix.

Des del Govern de la Generalitat no estalviarem esforços a donar respostes eficaces que afavoreixin la creació d'una societat d'acollida, diversa i cohesionada. I per fer-ho comptem amb un aliat imprescindible: els ens locals. Volem treballar plegats amb els ajuntaments i els consells comarcals perquè els nostres serveis públics s'adaptin a la societat diversa que ja som. Volem teixir espais de col·laboració entre el Govern i els municipis, i fomentar el treball interdisciplinari entre els serveis socials, l'educació o la salut. Oferir polítiques que ataquin la desigualtat i l'exclusió de forma integral és l'única manera de garantir la plena inclusió dels nostres conciutadans i conciutadanes.

Govern i ens locals, doncs, tenim l'obligació de treballar per reforçar allò que ens uneix: una cultura pública comuna basada en els valors del respecte, la tolerància i el civisme fent possible el foment de la interacció positiva entre tota la ciutadania, vingui d'on vingui. Uns valors que ens fan reivindicar amb orgull que som un país d'acollida, que vol compartir inclusió, diversitat i interacció per generar un sentit de pertinença que abasti tots els que vivim junts. Aquestes són les claus de la proposta catalana. La proposta d'un país d'acollida, Catalunya, que volem fer extensible a Europa i al món.

**Chakir El Homrani**

Conseller de Treball, Afers Socials i Famílies

# Presentació

Empadronar tothom que viu al nostre municipi per saber quina realitat tenim. Aprofitar el moment de l'empadronament per inscriure's al servei de primera acollida, amb una atenció especial a les dones i les persones en situacions vulnerables per assegurar-nos que tenen accés a una formació clau per ser persones independents. Afavorir l'arrelament: la irregularitat és un problema greu, sobretot per a qui la pateix, però també per al conjunt de la societat. Volem que tothom treballi amb contracte.

Acompanyar el reagrupament familiar, l'única immigració que avisa amb temps. Un bon moment perquè mares i pares aprenguin català, factor que pot ajudar molt a l'èxit escolar dels seus fills i filles. Preparar l'arribada del cònjuge perquè, tan aviat com sigui possible, estigui treballant: les famílies amb dos sous tenen molt menys risc de ser vulnerables. Crear espais i accions d'acollida específics per a les dones reagrupades. Acollir persones refugiades perquè som demòcrates, i això és el que han de fer les democràcies: garantir els drets humans al seu país i al món a través del refugi i l'acció exterior.

Promoure processos de selecció laboral basats en les competències requerides i no en l'origen, el color de pell, la llengua o la religió. Treballar per a la inserció laboral de les persones més vulnerables i per l'equitat en el treball. Perquè als llocs qualificats també hi hagi els que avui no hi són. Combatre el racisme i la xenofòbia. Fer ciutats i pobles que no segreguin ni per barris, ni carrers, ni a les escoles, ni enlloc. Amb un espai públic per a tothom i que representi tothom. Ajudar l'escola i, sobretot, l'institut: reforç escolar, mentoria de joves sense universitaris al seu entorn per elevar expectatives, formació de familiars i suport al lleure educatiu per a tothom. Garantir l'accés a la salut per a tothom, incorporar la diversitat a les polítiques de salut pública.

Incorporar la diversitat a tot arreu. Fer que ens trobem tots a tot arreu. Si el nostre municipi té un 19% de persones nascudes a l'estranger, preguntar-nos a tot arreu si ja tenim aquest 19%. Incorporar la interculturalitat, això és actuar per transformar la societat amb els principis d'inclusió, reconeixement de la diversitat i interacció positiva. Fer ciutadans, fer ciutadanes.

De tot això tracta aquesta guia que teniu a les mans, fruit de l'expertesa de tècnics i tècniques dels ens locals i de la Generalitat que treballen cada dia per fer de Catalunya un país d'acollida, i als quals volem agrair i reconèixer la seva feina.

**Oriol Amorós**

Secretari d'Igualtat, Migracions i Ciutadania

# Pròleg

Tot i que el model català és un model basat en una societat diversa i cohesionada, un dels reptes que s'ha hagut d'abordar en els darrers temps és el fet migratori. I el món local no n'ha quedat exclòs; ans al contrari, hem contribuït a donar-hi resposta.

Malgrat que els municipis hem fet front a aquest fenomen sense disposar d'un ampli ventall de recursos, el municipalisme ha sabut conjurar-se i treballar de manera conjunta, intercanviant experiències i actuacions per gestionar amb eficiència el fet migratori. Amb tot, però, ens queda camí per fer.

En aquest context, valorem molt positivament les iniciatives que s'han anat implementant, com ara la signatura del Pacte Nacional per a la Immigració, l'any 2008, que posava les bases per a una societat basada en el respecte a la diversitat i la integració mitjançant una cultura pública comuna, o el recull de propostes per a la inclusió, la interacció i la diversitat que us fem arribar.

Entenem que aquest treball ha de ser una ajuda per als municipis, mai una obligació. Aquest document ha de ser interpretat com unes recomanacions per millorar l'efectivitat i l'actuació conjunta dels ens locals, però s'ha de respectar, en tot moment, l'autonomia local i la independència dels municipis per actuar segons les circumstàncies de cada realitat.

Hem fet molta feina fins ara, però som conscients que encara ens en queda molta per fer. Per això és necessari que treballem conjuntament amb els agents implicats. És així com podem aconseguir que les persones immigrades al nostre país siguin persones iguals en drets, deures i compromeses amb la societat en la qual viuen.

**David Saldoni**

President de l'Associació Catalana de Municipis



# Pròleg

La guia *Món local, immigració i ciutadania: Recomanacions per a la gestió del fet migratori des dels ens locals* celebrarà el desè aniversari l'any 2020. També complirà deu anys la Llei 10/2010, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, que regula, per primera vegada, les actuacions que han de facilitar l'arribada —per a un futur assentament— de les noves poblacions.

Els documents Pla de ciutadania i de les migracions 2017-2020 i el Pacte Nacional per a la Immigració (2008), juntament amb el Reglament 150/2014, que desplega la Llei d'acollida, han establert el marc legal, teòric i metodològic que ha orientat, durant aquests anys, les actuacions dels municipis en aquest àmbit.

Però la realitat en aquests deu anys ha experimentat canvis significatius, i tant el Govern de Catalunya com els municipis hem hagut d'afrontar les noves conjuntures que ha plantejat aquest context dinàmic. N'és una mostra que, durant aquest període de temps, hem aconseguit desplegar i consolidar al territori els serveis de primera acollida o els programes d'acompanyament a reagrupats, tot i que l'arribada d'un gran nombre de persones refugiades o de menors estrangers no acompanyats ens ha exigut encarar aquestes situacions com a reptes compartits.

En conseqüència, hem hagut d'actualitzar els marcs, els discursos i, en alguns casos, els recursos a fi d'adaptar-los a les noves circumstàncies.

La guia que presentem neix de les reflexions i dels aprenentatges fets durant aquesta dècada i substitueix —fins i tot en el títol— conceptes com *immigració* o *gestió del fet migratori* per d'altres com *ciutadania*, *inclusió*, *interacció* i *diversitat*, la qual cosa ja és una declaració d'intencions.

Igualment, el Pacte Nacional per a la Immigració està a punt d'iniciar una completa revisió per mitjà d'un procés participatiu, en el qual els municipis hem de tenir un paper protagonista, que, alhora, reneix amb un paradigma clar: la interculturalitat com a model d'acollida i integració.

Com assenyala la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, els municipis són l'espai de confluència i trobada per a totes les relacions i totes les possibilitats. Són l'espai natural on cohabituen totes les diversitats —d'orígens culturals, de religions, de creences, de llengües, de capacitats funcionals, de tipus de famílies, etc.— i, per aquest motiu, són el punt en el qual es materialitzen la convivència, la coexistència o el conflicte.

Com a Administració més propera als ciutadans i les ciutadanes, els municipis tenim la responsabilitat de gestionar la diversitat als nostres barris, de continuar el camí cap a la integració, de passar de la coexistència a la convivència i de construir entorns interculturals. A més, ens caldrà introduir nous conceptes per a l'anàlisi, com ara la *interseccionalitat*, que ens permetin afrontar globalment els desafiaments de les nostres viles. També

haurem de continuar treballant en xarxa amb totes les persones, entitats i serveis del territori per fomentar una societat diversa i cohesionada que sigui cívica, respectuosa i tolerant alhora.

Per fer-ho, hem de continuar treballant amb la Generalitat de Catalunya desenvolupant polítiques, compartint els sabers i les experiències, aportant la nostra visió heterogènia i particular i adaptant la gestió dels recursos a les diferents realitats municipals.

Aquesta guia, *Fer nova ciutadania des del món local: Propostes per a la inclusió, la interacció i la diversitat*, és un bon exemple de la feina conjunta i de l'afany de compartir els sabers dels equips tècnics dels ens locals i de la Generalitat. Esperem que us faci servei per continuar treballant per un país millor.

**Eduard Rivas Mateo**

President de la Comissió Gestora  
de la Federació de Municipis de Catalunya

# Sumari

1. La proposta catalana per a la convivència: l'interculturalisme . . . . .	9
1.1. Catalunya, un país d'acollida . . . . .	9
1.2. La gestió de la diversitat en el context europeu. . . . .	10
1.3. Fer ciutadania des de Catalunya: interculturalisme, diversitat i cultura pública comuna. . . . .	11
1.4. Fer ciutadania des de Catalunya: la promoció de les polítiques d'equitat . .	13
1.5. Canvi de cicle: inclusió, interacció, gestió de la diversitat i pertinença . . . . .	14
1.6. Fer ciutadania des del món local . . . . .	15
2. El camí cap a la ciutadania . . . . .	16
2.1. Empadronament . . . . .	16
2.2. Els serveis d'acollida. . . . .	21
2.3. Arrelament . . . . .	28
2.4. Renovació i modificació dels permisos de residència . . . . .	31
2.5. Reagrupament familiar . . . . .	33
2.6. L'informe de nacionalitat. . . . .	39
2.7. Llengua. . . . .	40
2.8. Mobilitat internacional . . . . .	44
2.9. La protecció internacional a Catalunya: el dret d'asil i la protecció subsidiària. . . . .	48
2.10. Acompanyament al dret de vot . . . . .	54
3. Adaptació dels serveis a una societat diversa . . . . .	56
3.1. El món laboral . . . . .	56
3.2. Habitatge i urbanisme . . . . .	61
3.3. Educació . . . . .	67
3.4. Salut . . . . .	76
3.5. Comerç. Activitat econòmica de proximitat . . . . .	80
3.6. Esports . . . . .	83
4. Gestió de la diversitat . . . . .	88
4.1. La diversitat cultural. . . . .	88
4.2. La diversitat religiosa . . . . .	93
4.3. Espais de relació i participació . . . . .	97
4.4. Fer front a les discriminacions i les intoleràncies . . . . .	104



# La proposta catalana per a la convivència: l'interculturalisme

## 1.1. Catalunya, un país d'acollida

Catalunya sempre s'ha caracteritzat per ser un país d'acollida, com ho mostra el fet que els saldos migratoris que s'han registrat en la història recent han estat majoritàriament positius.

Durant el període 2000-2012, Catalunya va ser un dels llocs al món amb un creixement més alt en les xifres d'immigració. El conjunt de la població va augmentar de 6,2 a 7,5 milions de persones. Aquests anys es van caracteritzar per un creixement constant de població estrangera empadronada a Catalunya. El punt àlgid es va assolir el 2001, en què es va registrar un creixement interanual de població estrangera d'un 48,5%.

L'any 2012, per primer cop en la història recent, Catalunya va registrar un saldo migratori amb l'estranger negatiu, ja que van marxar a l'estranger el doble de persones de les que van entrar. Aquesta nova tendència va estar marcada per un menor volum d'entrades, per un lleuger retorn als llocs d'origen i per la proliferació de noves estratègies migratòries, com el trasllat a països tercers. A més, cal tenir en compte que les naturalitzacions comporten la pèrdua de la condició d'estranger. Del total de persones de 16 anys i més que tenen la nacionalitat espanyola, el 5% han nascut a països de l'estranger i la immensa majoria (gairebé el 86%) ha obtingut la nacionalitat espanyola temps després d'haver arribat.

Malgrat aquesta davallada en l'increment del nombre de la població, Catalunya segueix sent un país d'acollida i, el juliol del 2018 el 15,3% de la població era estrangera. A més, l'any 2018, s'aprecia l'entrada en un nou cicle migratori, en el qual Catalunya torna a ser país d'entrada de persones estrangeres.

La magnitud d'aquests canvis, i la seva velocitat, han exercit una pressió notable sobre la cohesió social. Alguns indicadors, com l'índex d'atur o l'èxit escolar en relació amb l'origen de les persones o de les seves famílies, són motiu de preocupació.

En aquest sentit, tot i que a Catalunya no hi ha hagut cap conflicte social greu en relació amb la immigració i que les enquestes d'opinió sobre la integració ofereixen generalment resultats positius, la diversitat no sempre és prou valorada i, per a molts catalans, no es veu encara com un element que defineixi i enriqueixi la nostra societat.

Malauradament, les xifres sobre dades econòmiques al nostre país posen de manifest les desigualtats que pateix la població d'origen estranger i que cal capgirar.

Malgrat això, el suport a les opcions polítiques xenòfobes és insignificant (a diferència d'Europa), i en l'actualitat la gran majoria de l'opinió pública dona suport a l'acollida de refugiats. D'aquesta manera, la teoria generalment acceptada en la política europea, segons la qual «més immigració condueix a més xenofòbia» és desmentida amb rotunditat a Catalunya, on ha disminuït la percepció de la immigració com un problema.

Cal dir que, a diferència d'altres països del nostre entorn, la majoria de la població d'origen immigratori pertany a la generació que va immigrar. Per tant, no podem caure en el cofoisme, ja que és possible que alguns dels conflictes que viuen altres països encara no s'hagin manifestat a Catalunya. No obstant això, la part positiva és que encara som a temps d'incidir en la següent generació i ho volem ser fidels a l'objectiu d'afavorir la plena ciutadania: el reconeixement dels drets de les persones, l'accés normal als serveis públics, el consens polític i una proposta d'identitat col·lectiva que és inclusiva i respectuosa amb la diversitat.

## 1.2. La gestió de la diversitat en el context europeu

La guia que presentem té un àmbit territorial concret, Catalunya, que necessita contextualitzar-se en el marc europeu i global.

Després de la Segona Guerra Mundial, els països europeus van utilitzar les polítiques d'immigració per atraure mà d'obra estrangera que s'incorporés als seus mercats de treball i satisfés les necessitats econòmiques i demogràfiques del procés de reconstrucció postbèl·lic. Així, diversos països europeus van començar a contractar treballadors estrangers a través d'acords especials amb els països d'origen o van adoptar polítiques *laissez faire*, en bona part, sota la lògica postcolonial.

Aquesta migració temporal va donar pas —en molts casos sense previsió— a processos de residència permanent que, a partir de la crisi del 1973 i les fallides polítiques d'immigració zero, també van anar acompanyats de processos de reagrupament familiar.

A partir de la crisi del 1973, el que s'havia entès com un model de «treballador convidat» de caràcter temporal per superar debilitats en el mercat de treball va donar pas a l'existència de minories ètniques i nacionals en molts països europeus. Des d'aleshores, la integració de les minories forma part de l'agenda política de la majoria dels països de l'Europa occidental.

En aquest context de creixent diversitat ètnica i cultural, han sorgit importants debats sobre la gestió del fenomen migratori i les polítiques d'integració que s'apliquen a la població nouvinguda.

És important remarcar que la situació administrativa dels nous ciutadans i, concretament, el tipus de residència (temporal o de llarga durada) de què gaudeixen, pot determinar el seu nivell de participació i els drets que tenen garantits en la societat d'acollida.

Tradicionalment, els experts han coincidit a definir tres grans models:

- El model de treballador convidat: la immigració es conceptualitza com un fenomen provisional mentre hi hagi necessitat de mà d'obra. Per tant, preval la idea que el treballador retornarà al seu país de procedència, per la qual cosa les polítiques d'immigració promouen el manteniment de la cultura i llengua d'origen. El màxim exponent d'aquest model és Alemanya.
- El model assimilacionista: cerca que els nous ciutadans s'adaptin i adoptin progressivament la cultura, llengua i valors de la societat d'acollida fins a assolir la seva completa adaptació. El grup assimilat renuncia a la seva identitat anterior i amb el temps es converteix en similar al grup majoritari preexistent al país amfitrió en normes, valors, comportaments, característiques i estils de vida. Es basa en la idea d'igualtat a través de l'assimilació de la persona estrangera al país d'arribada de

- manera que les persones immigrades o els seus descendents no serien identificables de la resta de la població. En conseqüència, és un model que menysté el valor de la diversitat en l'esfera pública. El país prototípic d'aquest model és França.
- El model multicultural: es tracta d'un model que fomenta el manteniment de les diferències i el respecte i la protecció dels trets culturals, lingüístics i religiosos propis de les comunitats immigrades, tant en l'àmbit públic com privat. Aquest model afirma que les minories poden integrar-se amb èxit si la cultura de cada grup minoritari és reconeguda i se li atorga el mateix valor que la cultura predominant, per tant, és un model que entén que la preservació de la identitat és positiva i es promou el seu reconeixement. Així, doncs, des d'aquesta perspectiva, es dissenyen polítiques públiques dirigides a grups minoritaris específics, per la qual cosa la interrelació de les administracions amb els diferents grups pot anar per vies paral·leles, posant sempre èmfasi a respectar la diferència. És el model propi del món anglosaxó i dels Països Baixos i ha evolucionat molt en les darreres dècades.

A finals del segle xx, els models tradicionals deixen de donar resposta a qüestions cabdals. Comencen a donar senyals de fallida i s'obre un debat sobre els reptes que suposa la gestió de la diversitat. A partir d'aquest qüestionament dels models assimilacionistes i multiculturalistes, el món acadèmic aposta cada vegada més per l'interculturalisme.

- L'interculturalisme posa l'accent en la visió positiva de la diversitat i en el reconeixement i foment de la interacció entre persones i col·lectius diversos. Aquest model s'ha d'entendre com una manera de fer política i no pas com una política determinada. És a dir, l'interculturalisme no vol articular instruments específics per a un departament concret, sinó que se centra a imprimir una visió i un compromís a tots els responsables dels serveis públics i als actors socials, econòmics i culturals que conformen la quotidianitat de l'acció pública. La perspectiva intercultural busca, doncs, dissenyar polítiques i accions que minimitzin la consolidació de grups excloents i apostin per la cohesió social. En relació amb el model assimilacionista, la perspectiva intercultural no es basa en la igualtat en condicions equivalents, sinó que busca la igualtat en contextos de diversitat. I a diferència del model multicultural, s'emfatitza allò que uneix la ciutadania en lloc de posar l'accent en els fets diferencials.

Un cop analitzats els principals models de gestió de la diversitat d'àmbit europeu, passem a analitzar amb més detall el model català per fer ciutadania.

### **1.3. Fer ciutadania des de Catalunya: interculturalisme, diversitat i cultura pública comuna**

La perspectiva intercultural s'ha d'entendre com una eina de gestió pública però, sobretot, com un procés de construcció social que requereix la participació de tothom.

Des de la perspectiva intercultural, la igualtat de drets i deures és bàsica, i la igualtat d'oportunitats un objectiu a assolir. La diversitat és una realitat que no només cal assumir,

sinó reconèixer i celebrar. I la interacció positiva esdevé imprescindible per trencar espais de por i desconfiança i construir espais còmodes i segurs per a tothom.

La interculturalitat se sosté en tres principis clau:

### **Igualtat**

- L'enfocament intercultural se sosté en el principi del respecte dels drets fonamentals i de la igualtat. Això implica que per avançar en la construcció d'una societat intercultural, ha d'existir un context previ de respecte als drets humans, la democràcia i l'estat de dret. L'existència de diverses cultures i religions està garantida per la Carta dels Drets Fonamentals i les seves expressions protegides en el marc de respecte dels valors bàsics de la Unió Europea.
- S'assumeix que el marc normatiu garanteix la igualtat de tota la ciutadania, i lluita contra les situacions d'exclusió i discriminació per origen, edat, sexe, gènere o en qualsevol àmbit (ocupació, educació, salut, accés a serveis públics, etc.) que pugui produir-se.

### **Respecte i reconeixement de la diversitat**

- Es parla de diversitat en sentit ampli, no només d'origen, sinó també d'edat, gènere, sexe, religió, condicions físiques, ideològica, etc. Cal respectar la diversitat, posar-la en valor i reconèixer-la en l'àmbit públic.
- Cal reconèixer la diversitat de la societat, i fer valer el que compartim per sobre del que ens diferencia.

### **Interacció positiva**

- Cal promoure la interacció entre tota la ciutadania, i fomentar la participació.
- La interacció assumeix que l'increment de contactes i interaccions entre una ciutadania diversa en el marc de la quotidianitat pot generar tensions o situacions de conflicte, que s'han de gestionar per fomentar el coneixement mutu, el diàleg i la col·laboració entre tota la ciutadania.

Catalunya no s'ho havia dit a si mateixa amb aquest nom, però durant anys ha fet interculturalisme implícitament. No va ser fins al 2008, amb la signatura del Pacte Nacional per a la Immigració, que es va fer explícit, per primera vegada, amb una aposta pel respecte a la diversitat, per a la seva valorització, acompanyada també per la integració en una cultura pública comuna, que no abasta totes les esferes de la vida, però que és compartida per tothom en els aspectes fonamentals.

El Pacte Nacional per a la Immigració fa girar el model de migracions sobre el concepte de ciutadania, i fa de les persones immigrades ciutadans del nostre país, és a dir, persones iguals en drets, en deures i compromeses amb la societat en la qual viuen.

També es pretén que les persones d'origen immigratori siguin part de la identitat ciutadana compartida, que anomenem cultura pública comuna, però sense renunciar a la identitat cultural, lingüística o religiosa pròpia.

Aquesta cultura pública comuna en el marc d'una societat diversa i cohesionada és l'eix vertebrador del model català i està conformada pels drets humans, els valors democràtics, la igualtat entre homes i dones, la llibertat d'orientació sexual, de creença i de pràctiques religioses, o qualsevol acord democràticament establert. De fet, es parla de cultura

pública comuna basada en «els valors democràtics als quals aspirem per tradició històrica i política», vinculada al respecte dels drets humans, a la importància concedida a la igualtat i al pluralisme com a principis bàsics d'organització de la societat catalana. El pluralisme i la diversitat no han de portar en cap cas a expressions institucionals separades o a una societat dividida per les seves diferències en la qual s'estableixen relacions de desigualtat entre formes de diversitat.

S'entén així que s'ha de reconèixer qualsevol forma de diversitat que respecti els valors de convivència democràtica. Precisament, aquests principis són trets característics del model intercultural.

La cultura pública comuna també necessita un element emocional de pertinença col·lectiva, i per això també inclou la llengua i la cultura catalanes, que han de ser compartides per tothom —com a vehicles de comunicació i participació de tots els que som diferents i volem viure junts—, però que no han de desplaçar la identitat cultural o lingüística de ningú.

Partint, doncs, del respecte a aquests elements compartits, tota diversitat ha de ser valorada i apreciada. En definitiva, fent ús de les competències de la Generalitat de Catalunya en acollida i integració de la població estrangera, s'ha dut a terme una política que consisteix a promoure la identitat cultural i lingüística de les persones immigrades (foment de l'associacionisme, ensenyament de les llengües pròpies dels immigrants a les escoles, gestió dels afers religiosos) i, alhora, facilita l'accés a la cultura i la llengua de Catalunya, mitjançant instruments com l'acollida escolar, l'ensenyament del català i el servei de primera acollida.

El model català és, doncs, un model orientat a la plena ciutadania, que té per objectiu que les persones d'origen estranger tinguin un ple accés als serveis públics i que aconseguixin la plena equiparació en drets i deures amb la resta dels ciutadans.

#### **1.4. Fer ciutadania des de Catalunya: la promoció de les polítiques d'equitat**

Com hem dit, la proposta catalana reivindica una visió positiva de la diversitat per fomentar la inclusió, la interacció, la gestió de la diversitat i el sentiment de pertinença a la societat catalana des del profund respecte a la diversitat.

És una proposta basada, entre altres aspectes, a garantir l'accés als serveis i recursos a totes les persones en igualtat de condicions. És per això que s'impulsen polítiques de ciutadania que afavoreixen la igualtat d'oportunitats i d'accés als mateixos recursos entre tots els ciutadans, la qual cosa implica haver d'articular mesures que promocionin determinats col·lectius que no tenen una situació d'igualtat respecte a la resta.

Això significa que, a vegades, s'han de realitzar accions específiques per assolir un mateix punt de partida, perquè tractar igual les persones que parteixen d'algun desavantatge suposa moltes més dificultats per assolir la igualtat desitjada. És per això que cal, en determinades ocasions i per a un temps determinat, establir mecanismes que facilitin arribar al mateix punt de partida. Són les anomenades polítiques d'equitat.

El concepte d'equitat incorpora la idea de justícia com a punt de partida i la idea d'igualtat com a horitzó. Mentre que la igualtat es refereix a la idea aritmètica de repartir a parts iguals per situar tothom en un mateix punt de partida, l'equitat permet reconèixer

totes les condicions i característiques específiques de partida. L'equitat introdueix la necessitat de corregir les desigualtats de partida i reconèixer les diferències per poder garantir la igualtat en el punt d'arribada sense discriminar. Per tant, per aconseguir la igualtat, cal garantir l'equitat. En la mesura que l'equitat incorpora la idea de justícia, és possible definir els reptes actuals tenint en compte les diferències de partida. És així com podem establir dues dimensions: la jurídica i la lingüística i cultural:

- Dimensió jurídica: les persones immigrades que provenen d'un país estranger tenen una nacionalitat diferent de la dels ciutadans de Catalunya, per la qual cosa el seu accés al món laboral topa sovint amb barreres administratives per la seva manca d'autorització de treball. En aquest sentit, és fonamental crear sistemes específics d'informació, formació i assessorament adaptats a les necessitats concretes d'aquestes persones.
- Dimensió lingüística i cultural: les persones immigrades provenen de contextos culturals i lingüístics diversos. Per tal que puguin conèixer el funcionament de la societat d'acollida i puguin ser-ne part, cal donar resposta a les seves necessitats des de diferents àmbits (local, educatiu, laboral), per a diferents col·lectius (infants, dones, adults) i adaptada a diferents necessitats (horaris laborals i bagatge formatiu).

En tots els processos migratoris, si la societat permet la mobilitat social i la igualtat d'oportunitats, el país d'acollida s'enriqueix i es fa més fort. Catalunya pot ser un exemple per al món si centrem els esforços a donar les mateixes oportunitats a totes les persones, vinguin d'on vinguin.

Amb aquesta finalitat, és fonamental reconèixer els drets de les persones, l'accés normal als serveis públics i el consens polític i social per aconseguir una societat inclusiva i respectuosa amb la diversitat.

## 1.5. Canvi de cicle: inclusió, interacció, gestió de la diversitat i pertinença

Després de 30 anys d'arribada de població estrangera a Catalunya, de l'elaboració de 5 plans interdepartamentals, de la signatura del Pacte per a viure junts i juntes, de l'aprovació de la Llei d'acollida de les persones immigrades i retornades a Catalunya, i de l'establiment d'un sistema de col·laboració amb els ens locals, hem de fer un nou pas endavant basat en la interculturalitat efectiva en tots els àmbits de la nostra vida i com a eina de construcció social.

Aquest pas s'ha de basar en les premisses següents:

- Volem tothom dins, ningú fora. Reforçar les polítiques d'inclusió i cohesió social, de lluita contra les desigualtats
- Fer valer la diversitat. Reforçar la lluita contra la discriminació i el discurs de l'odi.
- Tots hem de fer un pas per acostar-nos a l'altre. Posar l'accent en la interacció, ampliar els espais de trobada, reforçar la comunicació entre les persones.
- Amb inclusió/interacció/diversitat construirem sentit de pertinença.

## 1.6. Fer ciutadania des del món local

El món local té un rol clau en l'acollida de les persones migrants, ja que és el lloc d'arribada, i des d'on es gestionen les necessitats més immediates: allotjament, manutenció, educació, incorporació laboral, aprenentatge de la llengua, socialització, etc.

És per això que els municipis, com a espais naturals d'acollida, tenen el repte de garantir un accés normalitzat als serveis i promoure l'autonomia i l'accés al mercat de treball de les persones immigrades perquè es puguin incorporar i integrar a la societat.

La Carta Europea de Salvaguarda dels Drets Humans a la Ciutat reconeix a tots els veïns i veïnes el «dret a trobar en la ciutat les condicions per a la seva realització política, social i ecològica». Això significa que les autoritats municipals estan obligades a fomentar, amb tots els mitjans de què disposen, el respecte de la dignitat de tots i la qualitat de vida dels seus habitants. També estableix que tots els drets que reconeix la Carta són reconeguts a totes les persones que viuen en el municipi, amb independència de la seva nacionalitat. També que aquests drets «són garantits per les autoritats municipals sense cap discriminació per color, edat, sexe o opció sexual, llengua, religió, opinió política, origen nacional o social o nivell d'ingressos» i que els col·lectius en situació de vulnerabilitat «tenen el dret a gaudir de mesures específiques de protecció amb l'adopció de polítiques de suport a la població vulnerable, que garanteixin a cada persona el dret a la ciutadania».

També reconeix de forma expressa «el dret dels ciutadans i ciutadanes a accedir lliurement als serveis municipals».

Els ens locals doncs tenen un paper fonamental en:

- L'acollida i integració de les persones que arriben al seu municipi.
- Facilitar l'empadronament a totes les persones que viuen al municipi, independentment de la seva situació administrativa, oferint informació a totes les persones acabades d'arribar sobre l'obligació d'empadronar-se d'acord amb la Llei de bases de règim local que regula el padró.
- Garantir l'accés universal als serveis públics municipals i promoure l'accés a la resta de serveis, per la qual cosa també queden incloses les persones empadronades que estan en situació irregular.
- Afavorir la regularització de les persones en situació irregular que viuen al municipi. Això significa posar a disposició d'aquestes persones serveis d'informació i assessorament jurídic específics, donar-los a conèixer, detectar i evitar possibles situacions d'irregularitat sobrevinguda.
- Promoure els mecanismes que facilitin la cohesió social de tots els ciutadans del municipi, facilitant mecanismes d'interacció, de coneixement mutu, de gestió de la diversitat cultural i de prevenció i gestió de les problemàtiques, i fer front a qualsevol tipus de discriminació.

A continuació, es presenten una sèrie de línies d'acció, programes i recursos en funció de si van dirigides a la gestió legal i política de la immigració, a l'accés als serveis i recursos o a la gestió de la diversitat. El document parteix de la base que els ens locals i la resta de poders públics garanteixen en igualtat de condicions l'accés als serveis i recursos a tots els ciutadans del seu municipi, per la qual cosa el document exposa les accions específiques que pretenen mitigar les dificultats en l'accés.



## 2

# El camí cap a la ciutadania

## 2.1. Empadronament

### 2.1.1. Definició

El padró municipal d'habitants és el registre administratiu de dades personals en què consten els veïns d'un municipi i constitueix una prova de la seva residència. Empadronar-se és un dret i una obligació per a tothom, sigui quina sigui la seva nacionalitat i situació administrativa, ja que la inscripció al padró es limita a reflectir la realitat demogràfica d'un municipi.

El primer contacte que l'immigrant té amb el municipi en el qual resideix quan vol empadronar-se és, lògicament, el moment de la inscripció padronal. Un cop la persona ha estat empadronada, l'obtenció del certificat d'empadronament està plenament garantida, tot i que el procediment per sol·licitar-lo i recollir-lo no és el mateix en tots els ajuntaments.

Cada ajuntament s'encarrega de la creació, la gestió i el manteniment del seu padró, que ha d'estar connectat a la resta de departaments i serveis públics, però no és en si mateix un mecanisme de control del parc d'habitatges. No obstant això, si en el moment de l'empadronament hi ha una sospita d'un ús anòmal de l'habitatge, des del padró s'ha de derivar a l'àrea d'habitatge perquè actuï com correspongui.

El padró esdevé, cada vegada més, una eina d'investigació que, a partir de les noves tecnologies, possibilita el coneixement de la realitat social dels municipis.

### 2.1.2. Marc normatiu

Estat espanyol

- Resolució de 16 de març de 2015, de la Subsecretaria, per la qual es publica la Resolució de 30 de gener de 2015, de la presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als ajuntaments sobre gestió del padró municipal.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- Reial decret 2612/1996, de 20 de desembre, pel qual es modifica el Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals, aprovat pel Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol.
- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

- Decret 259/2003, de 21 d'octubre, sobre requisits mínims d'habitabilitat en els edificis d'habitatges i de la cèdula d'habitabilitat.

#### Catalunya

- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.

### 2.1.3. Paper de l'Administració local

El padró dota l'ajuntament d'una eina bàsica que li permet una acció de govern més eficient, ja que al mapa sociodemogràfic del municipi li facilita la planificació. A més, el nombre oficial d'habitants és el punt de referència per rebre recursos externs tant en forma de finançament com de provisió de serveis.

Dificultar l'empadronament de veïns i veïnes del municipi és inhibir-los d'assumir les seves obligacions i drets respecte a l'Administració local, fet que dificulta l'accés a drets fonamentals com la salut i l'educació.

Cal tenir en compte que els impediments per a l'empadronament no suposen un desincentiu per a la residència efectiva en el municipi, la qual respon a altres lògiques, com ara l'existència de xarxa social, l'habitatge o el mercat de treball.

D'altra banda, el fet de no estar empadronat tampoc eximeix l'ens local de les obligacions que li són pròpies en relació amb les persones que viuen al municipi (escolarització dels menors, recollida d'escombraries...). L'ens local és, en tot cas, responsable de qualsevol circumstància que es produeixi.

#### **L'objectiu de l'actuació dels ajuntaments:**

- Garantir que el padró respongui a la realitat del municipi, a fi de garantir els drets i els deures de les persones i facilitar l'acció de govern local.
- Complir la normativa vigent, sent rigorós amb les condicions necessàries per a l'empadronament, però evitant pràctiques il·legalment obstructives.
- Implicar tots els serveis municipals en la gestió del padró municipal.

### 2.1.4. Preguntes i respostes

#### **Inscripció al padró municipal i certificat d'empadronament**

*Quina documentació pot exigir l'ajuntament?*

Per acreditar la identitat, la inscripció al padró només pot exigir la documentació següent: document nacional d'identitat (DNI), autorització de residència, passaport o cèdula d'inscripció, sempre que estiguin en vigor.

Els menors estrangers nascuts a l'Estat espanyol es podran empadronar presentant només el llibre de família, sempre que hagin passat menys de tres mesos des del seu naixement.

Per acreditar el lloc de residència: és vàlid qualsevol document fefaent que corrobore el domicili, independentment del títol d'ús de l'habitatge:

- Propietari/ària: escriptura pública de la propietat, contracte o rebut de subministrament (aigua, gas, electricitat) o IBI.
- Llogater/a: còpia del contracte de lloguer, contracte o rebut de subministrament (aigua, gas, electricitat...).

L'ens municipal pot comprovar per altres mitjans, com l'informe de policia local o la inspecció del servei, que realment el veí habita en aquell domicili i, si és així, inscriure'l.

Demandar altres documents, com la cèdula d'habitabilitat, dipòsits o d'altres, dificulta l'empadronament, i per tant, va en detriment dels objectius del padró.

*Com es pot empadronar en un domicili on ja consten persones empadronades?*

En aquest cas, cal el consentiment d'una persona major d'edat empadronada que disposi d'algun títol acreditatiu de la possessió de l'habitatge (propietat, lloguer...).

*I si la persona que resideix en un municipi no té domicili fix?*

Si la persona no té domicili fix, es recomana que un informe social avaluï aquesta circumstància perquè se li assigni una adreça, tal com estableix la normativa vigent.

*Si en el moment d'empadronar una persona, es detecta que en el domicili hi ha sobreocupació?*

Si la persona presenta la documentació requerida, l'ajuntament no queda eximit de fer la inscripció, tot i que ha d'activar la inspecció pertinent.

*De quins aspectes hem d'informar els nous veïns i veïnes en el moment de l'empadronament?*

En el moment de l'empadronament, cal informar de la necessitat de comunicar qualsevol canvi de les dades al padró municipal. A més, en el cas que la persona estrangera no tingui autorització de residència de llarga durada, se l'ha d'informar de la necessitat de renovar la inscripció abans dels dos anys, segons marca la normativa vigent.

L'empadronament és també el moment en què comença el procés d'acollida, per la qual cosa cal informar la persona interessada d'aquesta circumstància i activar el circuit de derivació pertinent. Per aquest motiu, és molt recomanable que l'oficina d'empadronament i el servei d'acollida municipal comparteixin el mateix espai o tinguin una ubicació molt propera.

*Com hem de procedir si les persones que es volen empadronar tenen dificultats lingüístiques o calen documents addicionals?*

La inscripció al padró s'ha de tramitar en el mateix moment que se sol·licita, sempre que presentin la documentació requerida. En els casos que calguin documents addicionals, s'ha d'establir un termini per presentar-los. No obstant això, el volant o justificant d'em-

padronament s'emet immediatament, sense la necessitat que l'interessat o interessada es personi de nou.

### **Baixa i actualització del padró**

*La modificació de les dades del padró per part de l'ajuntament, s'ha de comunicar a la persona interessada?*

Sí, la informació que pugui obtenir qualsevol altre servei de l'ajuntament o una altra administració sobre algun fet que pugui afectar el registre, cal comunicar-la a la persona interessada. En qualsevol cas, d'acord amb un principi garantista i per ajustar-se als objectius del padró, es recomana la verificació i audiència pública.

*L'audiència pública sempre és necessària?*

No, per a les baixes per expulsió, emeses per l'Institut Nacional d'Estadística (INE), no és obligatòria l'audiència prèvia. Tampoc ho és en el procediment de baixa per caducitat de la inscripció padronal.

*En cas que l'interessat manifesti la seva voluntat de seguir residint a la localitat, com hem de procedir?*

En aquests casos, només es pot efectuar la baixa si es disposa de l'informe favorable del Consell de l'Empadronament, tal com estableix l'article 72 del Reglament de població i demarcació de les entitats locals.

### **Accés i cessió de les dades**

*Qui pot accedir a les dades del padró?*

El dret a la protecció de les dades justifica centralitzar l'accés de terceres persones al padró i registrar-ne les entrades. També s'ha d'incloure la informació sobre l'usuari o usuària que ha fet la consulta, les dades consultades i el moment d'accés.

*I si la consulta la fan persones externes?*

En aquests casos, a banda d'atenir-se a les pautes esmentades, les sol·licituds s'han de justificar. Per resoldre-les, l'ajuntament ha de parar esment en els usos que puguin anar en detriment dels drets d'altri.

La cessió de dades padronals a altres administracions públiques s'ha de fer únicament quan aquesta cessió sigui necessària per a l'exercici de les seves competències i exclusivament per a assumptes en què la residència o el domicili siguin rellevants.

*El traspàs de dades entre els diferents serveis municipals, constitueix una cessió de dades?*

No, atesa la utilitat del padró per a la gestió pública, no es considera una cessió de dades, ja que es desenvolupa a la mateixa entitat jurídica, que és l'ajuntament.

## **Padró, primera acollida i interconnexió de la informació**

*Quina importància té l'oficina del padró com a primer contacte de la persona que arriba a un municipi amb el seu ajuntament?*

Donada la seva funció de porta d'entrada, aquest primer contacte és molt rellevant, ja que pot condicionar la seva futura percepció sobre l'ajuntament.

*Quina relació hauria de tenir l'oficina del padró amb el servei de primera acollida?*

El servei de primera acollida ha d'arrencar en el moment que la persona s'empadrona, ja que és imprescindible establir una col·laboració estreta entre els dos serveis, ja que la informació que genera l'empadronament té una gran utilitat per a molts altres serveis públics del municipi. Per aquesta raó, l'ajuntament ha d'articular un circuit intern d'informació, consulta, i transferència de les dades als serveis corresponents, de manera que pugui ajustar la seva acció a la realitat demogràfica.

*Els altres serveis municipals o comarcals poden demanar el justificant o volant d'empadronament?*

Gràcies a la interconnexió de la informació, no queda justificat demanar-lo, ja que es tracta d'una documentació de què poden disposar per via interna.

## **Suport al padró municipal**

*Tenint en compte la diversitat de nous veïns i veïnes, amb quins suports externs podem comptar?*

El padró pot rebre el suport de serveis especialitzats en la gestió de la diversitat, com el suport dels tècnics d'acollida, el suport lingüístic d'intèrprets, impresos multilingües o el suport administratiu i jurídic que ofereix el telèfon 012 Immigració.

### **2.1.5. Experiències**

#### **Ajuntament de Vic: GESTIÓ DEL PADRÓ: PRIMER PAS PER ACOLLIR**

A Vic, l'acollida a les persones nouvingudes comença amb la gestió del padró, ja que totes les persones que arriben a la ciutat per primera vegada i no han estat mai empadronades abans a la ciutat, han de dirigir-se a l'Oficina Municipal d'Acollida (OMA) per fer aquest tràmit.

A partir del padró, es desplega tota l'acollida perquè la persona nouvinguda a Vic ja es troba a l'Oficina, de manera que és més fàcil i directe transmetre-li la informació relacionada amb el servei d'acollida. A partir d'aquest moment, se la pot derivar als diferents serveis segons les seves necessitats individuals o familiars, així com convidar-la a les activitats de benvinguda que s'organitzen.

La gestió del servei de primera acollida i dels diferents projectes que es duen a terme dirigits a la població nouvinguda, també són tasques de l'Oficina d'Acollida per a la qual, en la majoria de casos, el padró és el primer pas de tot el procés.

Persona de contacte:

Elisenda Blancafort: tècnica de l'Oficina Municipal d'Acollida  
93 702 72 82 - oficinaacollida@vic.cat

## **Consell Comarcal de l'Anoia: CONVENI DE COMUNICACIÓ DE DADES DEL PADRÓ AMB ELS AJUNTAMENTS DE LA COMARCA**

El Consell Comarcal de l'Anoia (CCA) va signar, l'any 2010, un conveni anual amb els 32 ajuntaments de municipis de la comarca de menys de 20.000 habitants per a la prestació del servei de primera acollida. El servei es presta per delegació, en el marc de la Llei i el Decret d'acollida.

Des de l'any 2018, el conveni esmentat inclou una addenda que regula com serà la comunicació de dades entre els ajuntaments i el CCA a l'empara de la Llei orgànica de protecció de dades personals (LOPD). En aquest sentit, es recull que, per poder prestar el servei, es requereix que els municipis que li han delegat la competència en matèria d'acollida posin a disposició una sèrie de dades personals contingudes al padró. En concret, se sol·licita accedir a les dades de nom, adreça, nacionalitat i telèfon, que són necessàries per posar-se en contacte amb les persones amb les quals cal fer l'entrevista d'acollida.

D'aquesta manera, els ajuntaments, comuniquen mensualment al CCA les dades personals referents a les noves altes de persones estrangeres al padró municipal d'habitants. L'arxiu amb les dades es lliura mitjançant un correu electrònic amb contrasenya de seguretat a la tècnica d'acollida.

Els objectius de la implantació d'aquest nou sistema de traspàs de dades són:

1. Conèixer l'impacte del servei de primera acollida als municipis de la comarca.
2. Incrementar el nombre de persones ateses pel servei de primera acollida.

Persona de contacte:

Anahí de Febrer: coordinadora de la Unitat de Ciutadania i Convivència  
93 805 15 85 (ext. 141) - ciutadania@anoia.cat

## **2.2. Els serveis d'acollida**

### **2.2.1. Definició**

En compliment de l'article 138 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, es va aprovar la Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya que, entre altres matèries, regula els serveis d'acollida. Posteriorment, es va aprovar el Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.

Així, el Govern de Catalunya posa a l'abast de la ciutadania el servei de primera acollida i els programes d'acollida especialitzada, en col·laboració amb l'Administració local, els agents socials i diverses entitats especialitzades.

El servei de primera acollida té l'objectiu de promoure l'autonomia personal i la igualtat d'oportunitats de les persones immigrades i de les catalanes retornades. Aquest servei

es defineix com el conjunt d'accions i recursos que responen a les necessitats inicials de formació i informació dels usuaris potencials, que inclouen l'acompanyament, la formació i la certificació d'uns coneixements mínims per facilitar que puguin viure i treballar a Catalunya. Fer ús d'aquest servei dona unes eines inicials que faciliten la incorporació a la societat catalana.

El seu aprofitament dona accés al certificat d'acollida, que és un document amb eficàcia jurídica i valor probatori que és d'utilitat en els processos d'estrangeria o d'adquisició de la nacionalitat, entre d'altres. El mateix certificat pot ser d'utilitat a l'hora de buscar feina o per fer valer la formació i experiència.

Els continguts es divideixen en tres mòduls:

### **Mòdul A. Competències lingüístiques bàsiques en llengua catalana i en llengua castellana**

Mòdul A.1 - Llengua catalana: aquest mòdul consisteix en un mínim de 90 hores de formació, que s'ha de situar entre els nivells A1 i A2 del Marc europeu comú de referència per a l'aprenentatge, l'ensenyament i l'avaluació de llengües (MECR), que estableix el Consell d'Europa. Els cursos són impartits, sempre que sigui possible, mitjançant el Consorci per a la Normalització Lingüística.

Mòdul A.2 - Llengua castellana: Si una persona no coneix la llengua castellana, pot fer una formació de 90 hores, que també s'ha de situar entre els nivells A1 i A2 del MERC.

### **Mòdul B. Coneixements laborals**

Les persones usuàries del servei de primera acollida han de poder assolir uns coneixements bàsics per a fer possible la plena efectivitat dels seus drets i deures laborals, tant per a l'accés al món laboral com per al desenvolupament del lloc de treball i la carrera professional, mitjançant les 15 hores formatives d'aquest mòdul.

La persona usuària ha d'acreditar la formació mitjançant la realització de les accions formatives que gestiona i duu a terme el Servei d'Ocupació de Catalunya.

### **Mòdul C. Coneixement de la societat catalana i del seu marc jurídic**

Els titulars del dret d'accés al servei de primera acollida han de poder assolir coneixements bàsics i pràctics mitjançant aquest mòdul formatiu de 15 hores sobre els àmbits següents: trets fonamentals de Catalunya, del municipi d'empadronament i de la comarca (aspectes socials, culturals, geogràfics, històrics i sociolingüístics), drets i deures fonamentals, recursos públics i privats i serveis públics, sistema polític i administratiu i regularitat administrativa derivada del règim d'estrangeria, entre d'altres.

### **Web d'acollida:**

Aquest web inclou informació bàsica, útil i d'interès per a totes les persones que acaben d'arribar a Catalunya o que tenen previst fer-ho. Està disponible en els deu idiomes més parlats per les persones immigrades a Catalunya: català, castellà, anglès, francès, àrab, amazic, xinès, urdú, romanès i rus.



El web s'estructura en deu àmbits que inclouen informacions pràctiques amb preguntes i respostes més freqüents, models de diàlegs, expressions habituals i glossaris, entre d'altres. En concret, els continguts per blocs temàtics són: Catalunya, acollida, legislació, veïnatge i convivència, economia i treball, educació, salut, habitatge, serveis socials i participació.

### **Materials audiovisuals d'acollida:**

Els materials de suport a l'acollida faciliten informació sobre Catalunya, treball, habitatge i convivència, salut, educació i serveis socials a les persones nouvingudes.

Cada àmbit temàtic té una durada d'entre quinze i vint minuts i inclou un menú de navegació en els deu idiomes més parlats a Catalunya.

Aquesta eina audiovisual està disponible en línia per a totes les persones i els col·lectius interessats mitjançant l'enllaç següent: [http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits\\_tematics/immigracio/acollida/dvd\\_dacollida/](http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/immigracio/acollida/dvd_dacollida/)

## **2.2.2. Marc normatiu**

Catalunya

- Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.

## **2.2.3. Paper de l'Administració local**

Les oficines gestores del padró municipal, les oficines d'atenció ciutadana o altres serveis d'informació similars dels ens locals han d'oferir informació relacionada amb el dret d'accés al servei de primera acollida als potencials beneficiaris d'aquest dret i facilitar-los l'accés efectiu a aquest servei.

Els titulars d'aquest dret són les persones immigrades, sol·licitants d'asil, refugiades, apàtrides o retornades. Cal, doncs, que l'oficina del padró i el servei d'acollida estiguin en permanent coordinació.

El professional de referència del servei d'acollida de l'ens és qui ha de tramitar la sol·licitud d'accés a aquest servei mitjançant la plataforma EACAT i, posteriorment, ha de tramitar també la proposta de certificat d'acollida un cop la persona sol·licitant hagi completat el circuit formatiu del servei.

El servei s'inicia amb una entrevista i inclou una sessió de benvinguda al municipi, la formació en els tres mòduls esmentats i l'acompanyament al llarg de tot el procés. El tècnic municipal, en el transcurs de l'entrevista inicial, valora les formacions que haurà de fer l'usuari i el deriva a l'organisme pertinent: al CNL per al mòdul lingüístic, al SOC per a les formacions laborals i al mateix ens local per a la formació de coneixements de la societat catalana i el seu marc jurídic.

El sistema que desplega el servei de primera acollida i l'obtenció del certificat d'acollida preveu la convalidació de coneixements i la formació que els usuaris hagin pogut obtenir amb anterioritat. El professional del servei d'acollida ha d'informar de com fer el reconeixement dels coneixements i quina formació s'admet en cada cas.

### **Objectius:**

- Garantir que l'ens local faciliti la informació necessària a la ciutadania, es responsabilitzi de la gestió administrativa del servei mitjançant la plataforma EACAT, derivi a les formacions d'altres òrgans i presti les formacions del mòdul corresponent.
- Assegurar el traspàs d'informació entre les oficines del padró i el servei d'acollida per poder disposar de les dades de les persones susceptibles d'inscriure-s'hi i començar les accions formatives corresponents del servei.
- Coordinar l'ens local amb les oficines comarcals del Servei d'Ocupació de Catalunya pel que fa al traspàs d'informació dels usuaris que s'inscriuen a les formacions del Mòdul B i els que l'acaben.

## **2.2.4. Preguntes i respostes**

### **Informació, inscripció i gestió del servei de primera acollida**

*Qui és l'ens responsable de donar informació a les persones interessades?*

És l'ens local (ajuntament o consell comarcal) mitjançant els seus tècnics de referència (tècnic d'informació ciutadana, d'acollida o de polítiques migratòries) qui ha de donar la informació necessària sobre tot el procés.

*Qui és l'ens responsable de la inscripció al servei d'acollida?*

L'ens local ha d'inscriure la persona al servei i trametre la sol·licitud a la Generalitat mitjançant l'EACAT, moment a partir del qual se la considera usuària. El municipi ha de convocar la persona usuària a la sessió de benvinguda i a la realització dels mòduls formatius en els continguts que no hagin estat reconeguts.

*Quines són les parts principals que integren el servei primera acollida?*

Les parts principals d'aquest procés són la sessió de benvinguda, la formació i la certificació.

*Qui és l'ens responsable de la gestió del servei d'acollida?*

L'ens local ha de fer el seguiment de l'evolució de la persona usuària al llarg de totes les accions informatives i formatives fins a l'obtenció del certificat.

*Qui és l'ens responsable de l'emissió del certificat?*

Els departaments competents que presten les formacions (Política Lingüística, el SOC) i els ens locals que garanteixen la prestació del servei han d'emetre o reconèixer els certificats que acreditin la realització dels tres mòduls.

Ha de ser, però, la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania qui emeti finalment el certificat d'acollida.

### *En què consisteix exactament la sessió de benvinguda?*

La finalitat d'aquesta sessió és donar als usuaris del servei una benvinguda presencial, col·lectiva i solemne al municipi per reconèixer-los com a nous veïns i veïnes. Durant la sessió de benvinguda cal fer una presentació del municipi, dels diferents serveis i equipaments municipals i dels serveis d'acollida.

La sessió s'ha de dur a terme en equipaments públics i, si és possible, hi ha d'estar present una autoritat representativa de l'ens local, així com representants d'entitats del territori.

## **Formacions del servei de primera acollida**

### *Si es detecta que la persona interessada no està alfabetitzada, com hem de procedir?*

Prèviament a l'accés al mòdul formatiu de llengua catalana, el servei de primera acollida ha de proposar als usuaris que ho requereixin la realització de programes d'alfabetització i, amb aquesta finalitat, derivar-los al recurs formatiu pertinent.

### *De quina manera els municipis poden garantir la prestació del servei de primera acollida?*

Poden prestar-lo directament o mitjançant fórmules de col·laboració pròpies del règim local.

### *Quines són les funcions dels ens locals en relació amb el servei de primera acollida?*

- Disposar de professionals que organitzin el servei d'acollida, la formació del mòdul C, l'entrevista inicial i l'acompanyament necessari.
- Impartir la formació directament o bé mitjançant l'externalització i exercir les funcions de seguiment i control.
- Impulsar l'elaboració i la disponibilitat de materials didàctics per a la realització de la formació.

### *Cal posar en pràctica processos d'avaluació del servei de primera acollida?*

Sí, cal informar periòdicament del seguiment de l'activitat a les administracions competents amb la finalitat d'obtenir una avaluació quantitativa i qualitativa de l'eficàcia i eficiència del servei.

### *Quin és el termini màxim per lliurar el certificat des de la inscripció de la persona al servei?*

El termini entre la inscripció de la persona al servei i el lliurament del certificat és de dos anys.

## **Funcions professionals**

### *Quines qualificacions professionals han d'acreditar els professionals?*

Els professionals del servei de primera acollida han d'acreditar, a més de la qualificació o competència professional, els coneixements següents: el nivell C1 de llengua catalana, el coneixement de la llengua castellana i coneixements d'almenys una de les llengües pròpies de les persones nouvingudes.

*Quines llengües poden emprar els professionals en l'exercici de funcions relacionades amb el servei d'acollida?*

Els professionals poden emprar, a més del català o, si escau, l'aranès a l'Aran, les llengües pròpies dels usuaris sempre que sigui necessari. És per aquest motiu que la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania posa a disposició dels professionals material audiovisual i el web d'acollida en diferents idiomes.

## 2.2.5. Experiències

### **Ajuntament de Mollerussa: PROGRAMA D'ACOLLIDA MUNICIPAL**

El **Programa d'acollida municipal** estableix els circuits i procediments de gestió en matèria de servei d'acollida municipal per facilitar:

- Atenció individualitzada per a la recepció, orientació, detecció de necessitats, informació sobre els recursos i serveis municipals.
- Coordinació amb el padró d'habitants municipal.
- Prestació del servei de primera acollida.
- Suport al procés d'acompanyament del reagrupament familiar.
- Gestió dels tràmits derivats dels procediments d'estrangeria.
- Accions de participació cívica i cultural.
- Coordinació de la Taula d'Acollida Lingüística.
- Derivacions i seguiment a serveis socials bàsics i acollida especialitzada.

Amb aquesta finalitat, es va aprovar el Protocol de tramitació de la sol·licitud del servei de primera acollida (S1A) i de la sol·licitud del certificat d'acollida (CA), que:

- Estableix el marc normatiu de la prestació de l'S1A i el tràmit del CA, així com el diagrama de procediment: es descriu l'objectiu del protocol de les tramitacions i s'estableix la seqüència dels procediments de gestió derivats de la sol·licitud.
- Descriu els circuits i agents implicats en el procés de primera acollida i acollida municipal, que engloba el padró municipal, la formació d'acollida i integració social, procediments d'estrangeria, Programa d'acompanyament al procés de reagrupament familiar, Taula d'Acollida Lingüística i seguiment dels programes d'acollida especialitzada.
- Formalitza els documents/formularis derivats de les sol·licituds.
- Aprova un model d'informe itinerari d'acollida individual (IAI) per recollir les dades personals, familiars, socials, laborals i formatives de la persona sol·licitant, establir els objectius i acords de la primera acollida, donar consentiment per al tractament de les dades personals i la coordinació amb els agents socials implicats.
- Impulsa reunions de coordinació amb entitats membres de la Taula d'Acollida Lingüística per fer seguiment dels IAI, amb integradors socials dels centres escolars i amb els serveis socials del Consell Comarcal del Pla d'Urgell.
- Coordina l'oferta municipal d'actuacions informatives i formatives: sessió de benvinguda, mòdul formatiu A, B i C.

Persona de contacte:  
Xènia Muray Durán  
973 600 713 - ciutadania@mollerussaciutat.com

## **Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat: CIRCUIT DEL SERVEI D'ACOLLIDA MUNICIPAL I ACCÉS ALS MÒDULS**

L'Hospitalet de Llobregat és el segon municipi amb més població de Catalunya, té un índex de població estrangera del 19,9% i més de 6.000 altes padronals provinents de l'estranger a l'any.

Per poder donar resposta al dret d'acollida de la població nouvinguda al municipi, s'ha creat el circuit d'acollida següent.

L'Oficina d'Empadronament de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat informa i dona cita amb l'agent d'acollida a totes les persones estrangeres que s'empadronen al municipi. D'aquesta manera, la derivació al servei de primera acollida és directe, per la qual cosa no depèn d'altres elements de comunicació com trucades o cartes i s'assegura un índex d'atenció i un volum d'entrevistes inicials molt alt.

A partir de l'entrevista amb l'agent d'acollida, l'accés als mòduls és força ràpid i es porta a terme de la manera següent:

- Mòdul A. Derivació al Consorci de Normalització Lingüística (CNL) o al Centre de Formació d'Adults (CFA).
- Mòdul B. Es porta a terme un cop al mes al llarg de 4 dies consecutius, normalment la tercera setmana de cada mes. Aquest mòdul el gestiona directament l'Ajuntament i s'externalitza a AMIC-UGT. La inscripció la fa directament l'agent d'acollida.
- Mòdul C. Aquest mòdul s'estructura com un curs circular, és a dir, les 15 hores de què consta el mòdul es fan repartides en 7 dies. Els grups no són tancats ni es fan inscripcions prèvies.

Com que el Mòdul C comença cada dilluns, cada setmana pot començar gent sense haver-se d'esperar a una data concreta.

Així, doncs, la primera classe sempre és dilluns i les altres sis es fan en «format càpsula», és a dir, es fan els dimarts i els dimecres i els interessats les poden fer en l'ordre que més els convingui i durant tot el temps que necessitin, ja que es van repetint al llarg de l'any. El control d'assistència es realitza mitjançant un carnet d'assistència en el qual es van segellant les classes fins que completen les set sessions.

En acabar cada mòdul, s'entreguen els certificats corresponents i, finalment, l'agent d'acollida tramita el certificat d'acollida.

Persona de contacte:  
Hugo Marzá: responsable del servei d'acollida i del Programa d'acompanyament a joves reagrupats.  
93 403 69 25 - convivencia.coord@l-h.cat

## Ajuntament de Caldes de Montbui: SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA

L'Ajuntament de Caldes de Montbui ofereix des del 2015 un servei de primera acollida a les persones estrangeres nouvingudes. Des de l'Oficina del Padró els lliuren un tríptic informatiu de l'S1A i els donen hora amb la tècnica d'acollida. El servei es gestiona de la manera següent:

L'oferta dels mòduls de llengua es fa des del CPNL i també des de l'escola d'adults municipal.

La formació del mòdul B l'organitza l'Ajuntament i l'imparteixen els advocats laboralistes d'AMIC-UGT a les dependències del mateix Ajuntament.

La formació del mòdul C inclou visites guiades als punts més emblemàtics del patrimoni calderí, és transversal i la imparteixen els tècnics municipals de diferents àrees: policia local, medi ambient, habitatge, serveis socials, educació, desenvolupament econòmic, participació ciutadana, joventut, cultura, turisme i personal del centre d'atenció primària del municipi. Aquest fet repercuteix positivament en els usuaris, que amplien les seves persones de referència a l'Ajuntament, i en la sensibilització dels tècnics municipals que col·laboren en les formacions.

El lliurament dels certificats d'acollida el fan l'alcalde i la regidora de l'àrea en un acte solemne i entranyable alhora, on donen la benvinguda al municipi als assistents i conversen amb ells mentre tots gaudeixen d'un petit pisolabis.

Persona de contacte:

Àngels Oliveras Vilaseca: tècnica d'integració ciutadana

93 865 54 20 - integraciociutadana@caldesdemontbui.cat

## 2.3. Arrelament

### 2.3.1. Definició

La Llei d'estrangeria preveu, com a circumstància excepcional de regularització de les persones estrangeres, tres tipus d'arrelament: social, familiar i laboral.

**L'arrelament social** és el mecanisme legal que permet obtenir una autorització de residència temporal a les persones estrangeres que tenen una situació administrativa irregular.

Entre altres requisits, cal demostrar la residència efectiva a l'Estat espanyol durant un període mínim de tres anys, acreditar que es disposa de prou mitjans econòmics i l'existència de vincles familiars o la vinculació social al territori. Acreditar aquesta darrera condició és l'objectiu de l'informe que avalua el grau d'integració social per a l'arrelament social (INF02), que és competència de la Generalitat de Catalunya.

L'Informe d'arrelament ha d'acreditar els tres anys de permanència a l'Estat espanyol, els mitjans de vida de què disposa (contracte de treball o supòsits d'exempció), vincles familiars, programes d'inserció sociolaborals o culturals, col·laboració amb xarxes socials, el grau de competència lingüística en català i castellà, i qualsevol altra informació escaient.

Mitjançant l'**arrelament laboral**, els estrangers que acreditin la permanència continuada a l'Estat espanyol durant un mínim de dos anys poden obtenir una autorització de

residència i treball, sempre que no tinguin antecedents penals i demostrin l'existència de relacions laborals durant un període no inferior a sis mesos.

Per acreditar la relació laboral i la seva durada, la persona interessada ha de presentar una resolució judicial o una resolució administrativa de la Inspecció de Treball i Seguretat Social que així ho reconegui.

L'**arrelament familiar** és el mecanisme previst perquè el pare o la mare d'un menor de nacionalitat espanyola puguin obtenir el permís de residència i treball en cas que el progenitor o progenitora tingui a càrrec el menor i convisqui amb l'infant.

### 2.3.2. Marc normatiu

Estat espanyol

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la reforma mitjançant la Llei orgànica 2/2009.

Catalunya

- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Instrucció SIMC/TSF/1/2017, de 15 de novembre, per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya.

### 2.3.3. Paper de l'Administració local

En els casos d'arrelament social, la Generalitat de Catalunya i l'ajuntament participen en el procés de regularització d'una persona a través de l'informe que acredita el grau d'integració social per a l'arrelament social a Catalunya (INF02).

L'ajuntament és l'òrgan encarregat de rebre la sol·licitud de l'INF02 i de valorar el grau d'arrelament de la persona interessada, a través d'una entrevista i de la documentació aportada, tenint en compte la instrucció vigent de la SIMC.

Es valora principalment si el veí o veïna coneix prou la societat catalana, té competències comunicatives bàsiques en les llengües oficials de Catalunya i ha participat en serveis d'acollida o en la xarxa associativa del territori.

Per contra, si es constata que els coneixements són insuficients, la Instrucció SIMC/TSF/1/2017 estableix que s'han d'orientar els sol·licitants cap als recursos d'acollida disponibles.

Finalment, l'ajuntament envia el seu informe proposta a la Generalitat, a través de la plataforma EACAT.



### **Objectius:**

- Acreditar l'arrelament social dels veïns i veïnes del municipi que compleixin els requisits legals a través de l'informe que acredita el grau d'integració social per l'arrelament social (INF02).
- Facilitar el procés d'integració social a les persones que malgrat que resideixen al territori no han seguit el circuit d'acollida i no poden demostrar el seu arrelament.

### **2.3.4. Preguntes i respostes**

*Les persones estrangeres que tenen vincles de parentiu directe (progenitor/ores, cònjuge o fills/es) han de sol·licitar l'informe d'arrelament?*

No, aquestes persones no el necessiten per incoar el procediment d'arrelament social, sempre que disposin d'una oferta de treball.

*Com hem de procedir quan la persona estrangera desconeix la llengua catalana?*

El coneixement i ús del català és una de les eines que garanteixen la igualtat d'oportunitats de les persones, tant en l'àmbit acadèmic com en el laboral. Les institucions han de promoure la formació i incentivar-ne el coneixement i, particularment, el seu ús. El català esdevé vehicle de cohesió social i element central de la cultura pública comuna que l'ajuntament impulsa.

Per tant, si la persona estrangera desconeix la llengua catalana convé derivar-la al servei de primera acollida, concretament a les accions formatives per assolir les competències lingüístiques bàsiques.

*Quina és la principal dificultat per accedir al permís per arrelament per a les persones que es troben en situació irregular?*

En la majoria de casos, la principal dificultat és disposar d'un contracte de treball d'un any de durada.

*Quina documentació ha de presentar el sol·licitant d'informe d'arrelament?*

La Instrucció DGI/BSF/1/2014 assenyala la documentació exigible per obtenir l'informe d'arrelament favorable, d'acord amb la normativa d'estrangeria i altres instruccions dictades per l'administració de l'Estat, així com els criteris de la SIMC.

No és pertinent reclamar a l'interessat cap altra documentació relacionada, per exemple, amb l'habitatge. Tampoc és necessari que el sol·licitant hagi d'aportar el certificat d'empadronament, perquè la mateixa oficina d'atenció ciutadana el pot demanar per via interna al padró.

*Hi ha algun servei on les persones interessades puguin formular consultes?*

Pel que fa al suport administratiu i jurídic, poden adreçar les consultes al telèfon 012 Immigració.

*Què més és important tenir en compte?*

Es recomana el treball en xarxa i una comunicació fluida entre els ens locals i la SIMC per agilitzar els tràmits i resoldre dificultats concretes, com els supòsits d'urgència.

### 2.3.5. Experiències

#### **Ajuntament de Terrassa: SESSIONS PERIÒDIQUES D'ASSESSORAMENT EN ELS TRÀMITS D'ARRELAMENT SOCIAL**

A través de la línia estratègica d'acollida i tràmits d'estrangeria del Servei de ciutadania de l'Ajuntament de Terrassa, s'organitzen sessions periòdiques d'assessorament en la tramitació d'arrelament social, entre altres tràmits d'estrangeria, per facilitar la informació i l'assessorament a les persones estrangeres de la ciutat. Les sessions s'organitzen cada tres mesos i estan destinades a les persones sol·licitants d'aquests tràmits.

Per poder oferir aquest recurs, el Servei de ciutadania té un conveni amb el Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers (CITE), que és qui porta a terme les sessions informatives amb l'acompanyament de l'equip tècnic del Servei de ciutadania de l'Ajuntament.

A més, el Servei de ciutadania de l'Ajuntament de Terrassa concerta sessions informatives específiques amb l'equip professional de Baumann Oficina Jove per a participants en el servei de primera acollida i per a famílies amb joves, a partir de 15 anys. L'equip tècnic de Baumann Oficina Jove realitza una convocatòria telefònica i acompanya presencialment les persones interessades a la sessió de la Mostra d'Ensenyament per oferir un espai d'orientació i assessorament on trobin resposta a les inquietuds i dubtes relacionats amb temes d'ensenyament.

Persona de contacte:

Laura Bergés Costa - berges@terrassa.cat

### 2.4. Renovació i modificació dels permisos de residència

La renovació de les autoritzacions de residència no lucrativa, per reagrupament familiar i de treball són competència de l'Administració general de l'Estat.

En general, la modificació de les autoritzacions de la situació de residència i treball correspon per delegació a la Generalitat de Catalunya (Subdelegació General d'Autoritzacions de Treball): són els casos de residència no lucrativa, per circumstàncies excepcionals, d'excomunitaris i d'estada per estudis, investigació, voluntariat i pràctiques. Excepcionalment, la modificació d'autoritzacions de residència i treball obtingudes a l'empara de la Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva internacionalització, no està delegada a la Generalitat i correspon també a l'Estat.

Les autoritzacions es renovaran o modificaran en funció del compliment dels requisits establerts en la legislació d'estrangeria. Aquesta normativa preveu, per als estrangers que no puguin acreditar el compliment d'algun dels requisits establerts, la possibilitat d'aportar un informe emès per la comunitat autònoma que valori el seu esforç d'integració.

## Informe acreditatiu de l'esforç d'integració per a la renovació/modificació de la residència temporal (INF03)

### 2.4.1. Definició

Es tracta d'un informe facultatiu que l'administració competent per resoldre la sol·licitud de renovació pot tenir en compte a l'hora de resoldre l'expedient. Els termes concrets en què s'ha de tramitar l'informe d'integració (INF03) es recullen a la Instrucció SIMC/TSF/1/2017 de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania (SIMC).

L'informe valora l'esforç d'integració a partir dels cursos i activitats degudament acreditats que s'han fet per conèixer el català, el castellà, la societat catalana i el seu mercat de treball. El poden demanar persones estrangeres no comunitàries de més de 16 anys, que tinguin una autorització de residència temporal en règim general, i dins el termini legal de renovació.

Aquest informe és recomanable si s'ha de renovar l'autorització de residència temporal i no es compleixen tots els requisits necessaris, ja que facilita la renovació de les autoritzacions de residència temporal de familiars reagrupats, les de residència temporal no lucrativa o les de residència temporal i de treball per compte d'altri/propri, i evita moltes situacions d'irregularitat administrativa sobrevinguda.

### 2.4.2. Marc normatiu

Estat espanyol

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la reforma mitjançant la Llei orgànica 2/2009.

Catalunya

- Instrucció SIMC/TSF/1/2017, de 15 de novembre, per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya.

### 2.4.3. Paper de l'Administració local

En aquest cas, els ajuntaments intervenen de la mateixa manera que ho fan respecte als informes d'adequació de l'habitatge (INF01 i INF04) i l'informe que acredita el grau d'integració per a l'arrelament social a Catalunya (INF02).

És a dir, l'Administració local és la responsable de recollir la documentació de l'interessat, fer l'entrevista i redactar la proposta de l'informe. A continuació, s'envia a la Generalitat per tal que s'emeti la resolució definitiva.

Es tracta de valorar, en la seva globalitat, el grau d'esforç d'integració que ha fet la persona sol·licitant durant la seva estada al país, a través de la realització de cursos i parti-

cipació en activitats o en la xarxa associativa i l'assoliment de les competències lingüístiques en les llengües oficials.

### **Objectius:**

- Acreditar l'esforç d'integració dels veïns i veïnes del municipi que compleixin els requisits legals a través de l'informe acreditatiu de l'esforç d'integració (INF03).
- Facilitar el procés d'integració social a les persones que, malgrat residir al territori, no han cotitzat prou temps o no compleixen els altres requisits per poder renovar la targeta de residència i podrien passar a la situació d'irregularitat sobrevinguda.

## **2.4.4. Experiències**

### **Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania: CAMPANYA DE DIFUSIÓ AMB DÍPTICS «IRREGULARITAT SOBREVINGUDA. EL TEU ESFORÇ COMPTA!»**

L'objectiu de la campanya és donar a conèixer què és l'informe acreditatiu de l'esforç d'integració i per a què serveix.

La Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania ha dut a terme una campanya de difusió mitjançant díptics informatius. Els díptics s'han publicat en dotze idiomes diferents: català, aranès, castellà, anglès, francès, àrab, amazic, xinès, rus, urdú, panjabi i romanès. En cadascuna de les 12 llengües, els díptics s'han editat en dos formats diferents, sense marques de tall i amb marques de tall (per facilitar la impressió de gran tiratge).

Els díptics expliquen amb detall on es pot sol·licitar l'informe, qui el pot sol·licitar i fan referència a la seva rellevància, ja que es tracta d'un informe que evita, en molts casos, que la persona immigrada caigui en la irregularitat sobrevinguda.

Els díptics en format digital es poden consultar a l'enllaç següent: [http://treballiafers-socials.gencat.cat/ca/ambits\\_tematics/immigracio/informes-destrangeria/](http://treballiafers-socials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/immigracio/informes-destrangeria/).

Persona de contacte:

Magda Garcia: Àrea de Relacions Interdepartamentals i Participació  
93 270 16 77 - [magda.garcia@gencat.cat](mailto:magda.garcia@gencat.cat)

## **2.5. Reagrupament familiar**

### **2.5.1. Definició**

El reagrupament familiar és el dret que adquireixen les persones estrangeres residents legalment al nostre país per reunir els seus familiars més directes complint els requisits que estableix la Llei orgànica 4/2000, que determina els parents que poden ser subjectes a reagrupament i les condicions a què s'han d'atèner.

El procés de reagrupament familiar és complex per diversos factors: la seva temporalitat, les relacions transnacionals que implica, les conseqüències socioafectives i el seu impacte en la societat d'acollida. Per tots aquests motius, és un procés que requereix un

acompanyament integral que tingui com a objectiu facilitar la integració i l'adquisició d'autonomia de les persones reagrupades.

Pel que fa a les administracions públiques, i particularment la local, els processos de reagrupament familiar són una oportunitat per gestionar, a l'avançada i de manera previsible, una part important del fet migratori.

## 2.5.2. Marc normatiu

Estat espanyol

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, després de la reforma mitjançant la Llei orgànica 2/2009.

Catalunya

- Llei 10/2010 del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Decret 141/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- Instrucció SIMC/TSF/1/2017, de 15 de novembre, per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya.

## 2.5.3. Paper de l'Administració local

El reagrupament familiar és una competència estatal. No obstant això, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya és responsable de l'emissió dels informes d'estrangeria en col·laboració amb els ens locals. D'aquesta manera, l'Administració local participa en el procés de sol·licitud del reagrupament familiar per acreditar la disponibilitat d'un habitatge adequat per respondre a les necessitats de la família.

En funció de la proposta municipal, la Generalitat emet l'informe definitiu que l'interessat ha de presentar, entre altres documents, a l'Oficina d'Estrangers de la Delegació del Govern de l'Estat per a la seva resolució.

En l'àmbit normatiu, la Instrucció SIMC/TSF/1/2017, de 15 de novembre, estableix els criteris de referència per a l'elaboració dels informes a partir dels quals la Secretaria d'Igualtat, Immigració i Famílies (SIMC) resol l'informe final. La Instrucció té l'acord de la Federació de Municipis de Catalunya i l'Associació Catalana de Municipis i és la referència dels ens locals en aquests tràmits.

Són dos els informes d'adequació de l'habitatge, en funció del cas:

- INF01: per a persones estrangeres que pretenen reagrupar la seva família.

- INF04: per a persones estrangeres que han de renovar el permís de residència de la seva família i han canviat d'habitatge respecte del que van acreditar en el moment del reagrupament.

L'ajuntament, davant la sol·licitud de l'informe de disponibilitat i adequació de l'habitatge, té la responsabilitat de comprovar-ne l'estat, segons els requisits legals marcats i en el termini establert, i atenent a la instrucció vigent de la SIMC a través d'una inspecció ocular. L'ajuntament envia el seu informe proposat a la Generalitat a través de la plataforma EACAT. És important tenir en compte que la normativa no estableix cap període mínim d'empadronament del reagrupant en un municipi per poder sol·licitar l'esmentat informe.

No es pot exigir cap altra documentació que la normativament preceptiva (cèdula d'habitabilitat, els rebuts de tots els subministraments...), ja que es dificulta o s'impedeix l'exercici del dret al reagrupament i crea disparitats entre diferents municipis.

A banda del compliment d'aquestes funcions, l'ajuntament té un paper decisiu en la qualitat de l'arribada, acollida i acomodació de la població nouvinguda. El coneixement a l'avançada del nombre de persones que han d'arribar al municipi per via del reagrupament familiar permet establir mecanismes per a la previsió dels serveis públics i per fer l'acompanyament necessari a les persones reagrupants i reagrupades. En aquest sentit, les dades que transmet l'informe trimestral enviat per les subdelegacions del Govern a les alcaldies, permeten conèixer la previsió de persones que arribaran al municipi a curt termini i algunes de les seves característiques, com ara l'edat. Aquest coneixement pot ser més ampli i profund si paral·lelament es fa l'acompanyament de la persona reagrupant, fet que permet saber amb més detall informació rellevant de les persones que estan a punt de ser reagrupades.

### **Objectius:**

- Informar que l'habitatge on viu la persona sol·licitant satisfà unes condicions dignes per atendre les necessitats de la persona reagrupant i de la seva família.
- Aprofitar la informació per engegar el procés d'acompanyament al reagrupament i de previsió i planificació de serveis públics al municipi.

### **2.5.4. Preguntes i respostes**

*Què es pot fer per evitar que la sobreocupació padronal de l'habitatge perjudiqui la tramitació del reagrupament?*

És molt important que els serveis del padró informin acuradament d'aquest aspecte a les persones que es donen d'alta en un habitatge.

*En temes relacionats amb el reagrupament, amb quins suports externs es pot comptar?*

Pel que fa al suport administratiu i jurídic, es poden adreçar les consultes al telèfon 012 Immigració.

## Informes d'habitatge

*Per a què serveixen els informes d'habitatge?*

L'ens local, en el context de l'elaboració d'aquest informe, pot aprofitar per informar dels requisits per accedir al reagrupament familiar.

*Com es poden gestionar els informes d'habitatge en el cas de municipis petits?*

En aquests casos, delegar la gestió de l'informe en els serveis d'acollida o similars del consell comarcal permet oferir aquest tràmit i el seu assessorament de manera més especialitzada.

### 2.5.5. Experiències

#### **Ajuntament de Montcada i Reixac: PROJECTE REAGRUPAMENT FAMILIAR**

Des de l'any 2014, el Projecte de reagrupament familiar ofereix una intervenció integral, que s'inicia o bé en el moment en què la persona interessada s'adreça al servei de primera acollida per informar-se del tràmit del reagrupament familiar, o bé quan sol·licita l'informe d'adequació de l'habitatge.

A partir d'aquest moment, la persona es vincula amb la mateixa tècnica que l'acompanyarà durant tot el procés del tràmit i farà l'acollida un cop els seus familiars arribin al municipi.

El Projecte de reagrupament familiar inclou tres grans actuacions:

- L'orientació jurídica i acompanyament durant el procés de tramitació del reagrupament familiar.
- El grup de trobada i acollida per a dones reagrupades es manté obert durant tot l'any perquè a mesura que arribin les dones es puguin afegir al grup. Les trobades es fan dos dies per setmana i treballen, durant una hora i mitja, el coneixement de l'entorn, les llengües d'acollida del territori i es porten a terme dinàmiques i activitats per potenciar el vincle entre les dones i la seva xarxa social.  
En paral·lel, també s'ha creat un espai infantil per als infants que encara no estan en edat d'escolarització per tal que puguin compartir un espai lúdic amb una educadora, mentre les seves mares participen en el grup.
- El grup de trobada i acollida per a joves reagrupats també es manté obert durant tot el curs escolar perquè els joves nouvinguts s'hi puguin afegir. Els joves es troben dos cops per setmana a l'Espai Jove Can Tauler, on fan activitats amb una perspectiva d'oci en les quals aprenen les llengües d'acollida i es fomenta la seva participació en espais d'oci. A més, es fa un acompanyament emocional individual dels joves durant tot el procés de canvi i adaptació al nou entorn.

La persona de referència pels usuaris sempre és la mateixa, de manera que es facilita així la vinculació de les famílies amb el servei, el projecte i altres actuacions que es puguin plantejar.

Persona de contacte:

Núria Sanjuan Torres: Regidoria de Serveis Socials i Polítiques d'Inclusió  
93 564 71 83 - nsanjuan@montcada.org

### **Ajuntament de Vic: «9aVIC» - CATALÀ I CONEIXEMENT D'ENTORN: LES CLAUS PER A LA INTEGRACIÓ DELS JOVES NOUINGUTS**

L'Ajuntament de Vic va posar en marxa l'any 2012 el projecte d'acollida «9aVic», dirigit a joves nouvinguts de 16 a 24 anys que arriben a la ciutat a partir de processos de reagrupament familiar o d'altres circumstàncies personals, i que no poden accedir al sistema educatiu normalitzat, ni a l'oferta acadèmica i laboral de manera immediata, perquè han superat l'edat obligatòria d'escolarització, o es troben en altres situacions, com ara estar homologant els estudis o tenir la situació administrativa irregular.

Dinamitzat des de l'Oficina Municipal d'Acollida, el projecte és transversal, afecta diversos serveis i entitats de la ciutat i ofereix, durant dos anys, diferents activitats de formació i acompanyament als joves per facilitar-los l'aprenentatge de la llengua catalana, el coneixement de l'entorn i la participació a la ciutat.

Els joves combinen les classes de català amb un ampli ventall d'activitats per conèixer Vic i Catalunya, vincular-se a entitats, participar en festes i trobar espais de relació amb altres joves.

L'entrada al «9aVic» és oberta perquè l'arribada de joves a la ciutat és contínua, i la sortida depèn del compliment d'objectius, del canvi de residència, de l'inici d'estudis o de la incorporació al mercat de treball. De cada jove se'n fa un seguiment acurat al llarg de la seva estada al projecte i se'l deriva cap a altres serveis de la ciutat, en funció dels seus interessos personals.

L'objectiu final és fomentar l'ús del català entre els joves, com a element de cohesió i integració a la societat d'acollida, i dotar-los d'eines per a la seva autonomia personal, afavorint el seu desenvolupament en igualtat d'oportunitats.

Persona de contacte:

Elisenda Blancafort: tècnica de l'Oficina Municipal d'Acollida  
93 702 72 82 - oficinaacollida@vic.cat

### **Ajuntament de Caldes de Montbui: PROJECTE MENTORIA PER A INFANTS I JOVES REAGRUPATS**

Aquest projecte és una pràctica de responsabilitat social. Es tracta d'una eina per reduir l'aïllament i el risc d'exclusió social dels infants i joves nouvinguts i també una oportunitat per als mentors per desenvolupar una competència intercultural.

Els mentors voluntaris comparteixen una hora a la setmana amb un infant o jove nouvingut amb la intenció de descobrir i gaudir junts del poble i el seu entorn. Els mentors els ajuden a desenvolupar el seu potencial i així afavoreixen la seva integració cultural, social i lingüística.

El projecte es porta a terme amb la col·laboració de l'Associació Caldes Solidària.



Per a més informació sobre el projecte, es pot consultar:

<http://www.caldesdemontbui.cat/ajuntament/accio-de-govern/projecte-de-mentoria-per-a-infants-i-joves-reagrupats-a-caldes-de-montbui.html>

[https://www.youtube.com/playlist?list=PL-\\_Mu-yGQTwnSyUSUUVBCVyKeBPntiPdW](https://www.youtube.com/playlist?list=PL-_Mu-yGQTwnSyUSUUVBCVyKeBPntiPdW)

Persona de contacte:

Àngels Oliveras Vilaseca: tècnica d'integració ciutadana

93 865 54 20 - [integraciociutadana@caldesdemontbui.cat](mailto:integraciociutadana@caldesdemontbui.cat)

## **Ajuntament de Barcelona: PROGRAMA NOVES FAMÍLIES: ACOMPANYAMENT AL REAGRUPAMENT FAMILIAR**

El programa Noves Famílies ofereix acompanyament a les famílies que reagrupen els seus familiars a la ciutat de Barcelona. L'accés al programa es fa mitjançant les sol·licituds d'informes d'habitatge previs al reagrupament familiar, la derivació de serveis públics o d'iniciativa social que detecten l'arribada de familiars o les mateixes famílies ateses en el programa.

El programa té dues fases:

### 1. Abans del reagrupament familiar

- El Servei de referents territorials són els professionals que han d'assegurar el procés d'acompanyament social a totes les famílies que realitzen el reagrupament a la ciutat.
- Els Espais Inicials són espais grupals informatius convocats pels referents territorials, tenint en compte el volum i perfils familiars a cada districte, en col·laboració amb el Servei d'assessorament jurídic.
- El Servei d'assessorament jurídic s'ofereix a les famílies que per la complexitat o urgència del procés jurídic de reagrupament requereixin una atenció específica.
- -Els tallers de pares i mares són espais preparatoris al reagrupament dels fills i filles.

### 2. Després del reagrupament familiar

- L'assessorament psicopedagògic per a la inserció al sistema educatiu/formatiu i de lleure català presta una orientació individual i acompanyament específic per a joves nouvinguts en el seu procés d'inserció educativa i d'adaptació al nou entorn.
- El Servei de punt de trobada, adreçat a joves que acaben d'arribar a Barcelona per trencar l'aïllament social i coneixement de l'entorn.
- El servei «A l'estiu, Barcelona t'acull» ofereix un conjunt d'activitats lúdiques i educatives que faciliten el procés de coneixement i adaptació positiva dels joves a la ciutat durant els mesos de juliol i agost.
- El servei «Prepara't» consisteix en l'acompanyament i tutorització per facilitar l'accés a la universitat o cicles de formació de grau mitjà o superior, d'adolescents i joves reagrupats.
- El Servei d'assessorament i acompanyament especialitzat amb perspectiva de gènere per a dones reagrupades, mitjançant l'acompanyament individual, la realització de tallers i sessions grupals facilita l'acolliment i coneixement de l'entorn a les dones reagrupades a la ciutat.

- Els Espais Estables per a pares i mares reagrupants serveixen per tractar les dificultats sorgides arran de la trobada amb els fills i filles un cop fet el reagrupament.

Persona de contacte:

Marina Sánchez Casanovas: Àrea de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència.  
93 256 46 32 - msanchezcas@bcn.cat

### **Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania: HOLA, FAMÍLIA!**

El 22 de setembre del 2003 es va aprovar la Directiva 2003/86, sobre el dret al reagrupament familiar, que reconeix la importància de protegir la família i respectar la vida familiar. Aquesta directiva afirma que el reagrupament familiar és necessari per a la vida en família.

La Generalitat de Catalunya, a través de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania, vol acompanyar les «noves famílies» en aquest retrobament i ajudar-les en la seva inserció a la nova societat per facilitar-los que assoleixin el màxim grau d'autonomia personal possible.

El programa està format per un seguit de vídeos pensats per donar informació a les persones reagrupades en el moment del retrobament familiar i al llarg de la seva vida a Catalunya.

Els temes que tracten aquests vídeos són els següents: la benvinguda, el sistema educatiu, les lleis, el Servei d'assessorament jurídic 012, la joventut, la igualtat entre dones i homes, el reconeixement dels títols universitaris (SARU), trobar feina a Catalunya, la salut i el servei de primera acollida.

Tots els vídeos s'ofereixen en diferents idiomes: català, castellà, anglès, francès, urdú, amazic, dàrija, panjabi i xinès.

Persona de contacte:

Najat Dahan Yeder: Àrea de Relacions Interdepartamentals i Participació  
93 343 55 47 - ydahanna@gencat.cat

## **2.6. L'informe de nacionalitat**

Des del desembre del 2009, la comunitat autònoma és competent per emetre l'informe de nacionalitat, que s'emet a efectes de facilitar l'acreditació del grau d'integració suficient a la societat espanyola per adquirir la nacionalitat espanyola per residència. Es pot sol·licitar a instància de part i és gratuït.

L'informe és facultatiu i s'incorpora a l'expedient d'adquisició de la nacionalitat espanyola per residència o en el recurs que eventualment es presenti contra el sentit de la resolució.

L'informe no exigeix de realitzar les proves de coneixements constitucionals i socio-culturals d'Espanya (CCSE) ni de llengua castellana (DELE), tot i que estan previstos supòsits d'exempció per a titulats d'ESO menors d'edat, persones analfabetes, persones amb problemes greus de salut o per a nacionals de països on el castellà és la llengua oficial.

La sol·licitud s'ha d'adreçar a la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania. Cal adjuntar la documentació identificativa i tota la documentació que acrediti vincles amb el

país, amb aspectes laborals, familiars o relatius a qualsevol activitat que suposi participació social o en el teixit associatiu.

L'objectiu és acreditar el seu esforç d'integració social, participació en programes de formació d'inserció sociolaboral i cultural i coneixements lingüístics que permetin concloure l'existència d'un grau d'integració.

Persona de contacte:

Jordi Pol Cortadellas: Àrea Tècnica

93 343 55 33 - jpol@gencat.cat

## 2.7. Llengua

### 2.7.1. Definició

L'Estatut d'autonomia de Catalunya defineix el català com a llengua pròpia i d'ús normal i preferent de les administracions públiques i dels mitjans de comunicació públics de Catalunya. També és la llengua normalment emprada com a vehicular i d'aprenentatge en l'ensenyament.

La cultura i la llengua catalanes constitueixen un dels signes d'identitat col·lectiva més importants del nostre país. L'escola ha contribuït de manera decisiva en la normalització de la llengua catalana mitjançant programes d'immersió lingüística. Fruit del context social actual, cal consolidar-la com a llengua vehicular i de comunicació del sistema educatiu i com a element socialitzador i de cohesió social.

L'escola, però, no és l'únic context per aconseguir aquest objectiu, sinó que es necessita un context global en què participin tots els agents socials, les institucions, les administracions locals, i el conjunt de la ciutadania.

La llengua catalana és un instrument bàsic de comunicació, d'integració i de cohesió social dels ciutadans i ciutadanes, amb independència del seu origen geogràfic, ja que l'ús social del català facilita els vincles socials i crea el context òptim per desenvolupar el sentiment de pertinença.

En definitiva, l'aprenentatge de la llengua i la millora constant de les competències lingüístiques és un element clau per a una integració sociolaboral i cultural exitosa dels nousvinguts a la societat receptora. Així mateix, el procés d'aprenentatge de la llengua catalana ha de reconèixer i valorar les llengües d'origen.

En definitiva, és necessari per consolidar l'ús social de la llengua que, des de l'escola, hi hagi una atenció especial a l'alumnat que no té el català com a primera llengua, es posi èmfasi en aquesta bona acollida i s'entengui l'ús del català com a llengua vehicular dels aprenentatges i com a llengua de relació i comunicació en tots els aspectes de la vida.

### 2.7.2. Marc normatiu

Catalunya

- Estatut d'autonomia de Catalunya, 2016.
- Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.

- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.

### 2.7.3. Paper de l'Administració local

La Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya estableix l'obligació d'assolir les competències lingüístiques en les llengües oficials, tant en català com en castellà, per part de les persones nouvingudes.

No obstant això, es prioritza l'aprenentatge de la llengua catalana amb l'objectiu de fer-ne la llengua vehicular de les persones de diversos orígens culturals immigrades amb intenció de viure a Catalunya.

L'Administració local ha de fomentar l'ús social de la llengua catalana i consolidar la cohesió social, el sentiment de pertinença al barri i la ciutat i crear lligams entre veïns i veïnes.

L'ens local, pel seu coneixement de la realitat municipal, és l'òrgan responsable de la primera acollida i ha de derivar les persones interessades, quan sigui necessari, a altres institucions (Consorti per a la Normalització Lingüística, escoles d'adults, entitats i associacions...) per començar i/o continuar el procés d'aprenentatge de la llengua.

L'ens local pot fer-se càrrec d'iniciatives relacionades amb l'educació formal, com reforçar l'aprenentatge de la llengua fora de l'horari lectiu dels centres, i no formal per a les persones adultes nouvingudes al municipi.

L'ens local també pot impulsar accions educatives dins dels plans educatius d'entorn per donar resposta a les necessitats socials des d'un enfocament comunitari.

#### **Objectius:**

- Garantir l'accés a l'aprenentatge de la llengua i cultura catalanes.
- Fomentar l'ús social de la llengua catalana.
- Donar suport, mitjançant accions educatives, als processos d'acollida i integració.

### 2.7.4. Preguntes i respostes

*Què es pot fer des dels municipis per reconèixer les llengües i cultures pròpies de la població nouvinguda?*

Per potenciar la inclusió, els municipis poden oferir espais per al seu aprenentatge. D'aquesta manera, s'afavoreix el reconeixement de la diversitat lingüística a Catalunya.

*Què poden fer els municipis per fomentar l'aprenentatge de la llengua catalana?*

L'Administració local pot proveir els recursos necessaris perquè les persones immigrades puguin aprendre català, en el marc de les polítiques d'immigració locals, de la mateixa manera que la resta de ciutadans i ciutadanes. Cal informar de la realitat lingüística del país, de la importància de la llengua, fomentar-ne la utilitat i la capacitat d'ús com a llengua pròpia dins d'una cultura pública comuna.

Des dels municipis, s'ha de consolidar la presència del CPNL, dels centres de formació d'adults i d'entitats i associacions acreditades, amb cursos oferts en franges horàries que s'adaptin, en la mesura del que sigui possible, als horaris laborals. També s'ha de promoure l'alfabetització en català a persones que no estiguin alfabetitzades.

*Amb quines entitats es poden crear sinergies?*

L'ens local pot crear sinergies amb les entitats i els serveis d'acollida que tenen coneixement de les persones que han arribat o arribaran a curt termini al municipi.

D'una banda, dur a terme actuacions que impliquin les famílies permet una integració lingüística dels pares i mares més bona, la qual cosa facilita també la integració dels fills i filles.

D'altra banda, els projectes que les entitats municipals duen a terme als barris reforcen la llengua des d'un sentit transversal. En aquest sentit, el reforç escolar per a alumnat amb dificultats d'aprenentatge i els tallers de llengua per a adults en són exemples clars.

### 2.7.5. Experiències

#### **Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania: PROGRAMA LLETRES PER A TOTHOM**

El programa Lletres per a Tothom, d'alfabetització de persones adultes, és una acció formativa impulsada per la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania amb el suport de la Fundació Bancària «la Caixa». Cada curs té una durada de 120 hores realitzades per entitats locals que, a més, col·laboren amb personal voluntari en el suport tant a l'aula com en activitats fora de la classe. La distribució de les edicions del Lletres per a Tothom es decideix cada any en funció de les necessitats detectades pels ens locals.

La finalitat del programa és capacitar les persones més grans de 16 anys en la lectoescriptura dels caràcters emprats en català per facilitar l'accés a programes de formació de la llengua (com els que ofereix el Consorci per a la Normalització Lingüística) o a qualsevol altre nivell formatiu (com ara el graduat d'educació secundària per a adults).

Els materials especialment dissenyats per al curs estan disponibles al web del programa: [http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits\\_tematics/immigracio/recursos\\_professionals/recursos\\_pedagogics/lletres-per-a-tothom/maleta-pedagogica/](http://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematics/immigracio/recursos_professionals/recursos_pedagogics/lletres-per-a-tothom/maleta-pedagogica/)

Contacte:

Àrea de Relacions Interdepartamentals i Participació

93 270 12 30 - lletresperatohom.tsf@gencat.cat

#### **Consorci per a la Normalització Lingüística i l'Ajuntament de Salt: VOLUNTARIAT PER LA LLENGUA AMB PARELLES LINGÜÍSTIQUES INTERRELIGIOSES**

El Voluntariat per la Llengua és un programa de la Direcció General de Política Lingüística que facilita a totes les persones que tenen coneixements bàsics de català i es volen llançar a parlar-lo que el puguin practicar en un context real i distès. El programa promou el volunta-

riat lingüístic, de manera que persones que parlen habitualment català destinen una part del seu temps a conversar amb persones interessades a practicar-lo, adquirir fluïdesa i incorporar-lo d'una manera natural a les activitats quotidianes, laborals o de relacions socials.

El projecte concret de Voluntariat per la Llengua amb parelles interreligioses el va impulsar la Direcció General d'Afers Religiosos i el va gestionar l'Oficina de Català de Salt del Consorci per a la Normalització Lingüística i l'Àrea d'Integració i Acollida de l'Ajuntament de Salt.

El projecte va néixer com a conseqüència dels canvis en el context religiós de Catalunya i concretament per la diversitat religiosa a Salt, entesa com un fet diferenciador i enriquidor alhora.

En la primera edició del projecte, van participar-hi 20 persones i, en la segona, 26. Actualment, no està vigent el programa de manera específica, però sempre que és possible s'aparellen persones amb diferents religions, ja que el coneixement mutu afavoreix la comprensió i trenca estereotips.

Persones de contacte:

Esther Alemany Miralles: Oficina de Català de Salt  
972 249 191 (ext. 1284) - ealemany@cpnl.cat

Andreu Bover Pagespetit: Àrea d'integració i convivència  
972 249 191 (ext. 2340) - abover@salt.cat

### **Ajuntament d'Alella: MÒDUL PARLEM EN CATALÀ**

El Consell Comarcal del Maresme gestiona el mòdul formatiu Parlem en català a Alella, arran d'un conveni amb l'Ajuntament del municipi. Es tracta d'un curs de 60 hores, al llarg de 9 mesos, que té l'objectiu de facilitar coneixements elementals de la llengua i cultura catalanes i d'habilitats i eines per millorar la comunicació amb l'entorn, a través de la parla.

La metodologia emprada combina materials que ja existeixen per aprendre la llengua i altres d'elaboració pròpia, a través d'activitats que es duen a terme tant dins com fora de l'aula per escenificar situacions quotidianes de relació amb la població.

Les classes estan formades per homes i dones de diferents procedències, especialment, el Marroc, Bolívia i l'Argentina.

Al llarg dels primers mesos de curs, es duen a terme dinàmiques per promoure la confiança de l'alumnat amb la resta del grup, com a pas previ per poder realitzar activitats fora de l'aula. En aquestes activitats externes, els alumnes es relacionen amb altres persones i serveis dels municipis. Més endavant, es tracta el tema de les diverses festes i celebracions, sobretot, en les activitats que es duen a terme a Alella.

A final de curs, es duu a terme una activitat de descoberta i de relació amb l'entorn. A tall d'exemple, en la darrera edició, es va realitzar una sortida al municipi en què l'alumnat entrava en diversos comerços locals. Aquesta activitat, més enllà de l'aprenentatge i de la interrelació, fomentava que els alumnes coneguessin els comerços del municipi.

Persona de contacte:

Wendy Armengol - agent d'acollida del Consell Comarcal del Maresme  
93 741 16 16 (ext. 413) - wendy.armengol@ccmaresme.cat

## **Consell Comarcal d'Osona: SERVEI DE TRADUCCIÓ I INTERPRETACIÓ PER ALS SERVEIS PÚBLICS**

El servei de traducció i interpretació per als serveis públics neix l'any 2002, per tal de donar resposta a la diversitat de població estrangera que arribava a Osona. És un recurs d'acollida per facilitar la comunicació entre els immigrants nous a la comarca i els professionals dels serveis públics a través d'un suport lingüístic oral.

Aquest servei posa a disposició dels 50 municipis de la comarca 30 idiomes, que són les llengües d'origen de la majoria de les persones immigrades que resideixen a la comarca. La borsa de traductors compta amb més de 80 traductors i traductores que tenen alguna d'aquestes llengües com a llengua materna i, a més, parlen el català. Els usuaris del servei són els professionals dels serveis públics. Aquest servei va adreçat a les persones nous que no saben català ni castellà i que fa menys de dos anys que resideixen a Catalunya.

Es poden sol·licitar un màxim de tres traduccions per any i usuari, malgrat que si es justifica la necessitat amb un informe emès pel responsable del servei, es pot ampliar el nombre d'intervencions.

Les sol·licituds es fan a través d'un sistema telemàtic que permet sol·licitar les traduccions via internet, per tal que els serveis públics puguin sol·licitar el servei en el moment que el necessitin. Aquest sistema permet al Consell Comarcal no estar tan pendent del telèfon i disposar d'un registre de les dades més ampli.

Durant l'any 2017 s'han realitzat 156 serveis de traducció oral en diferents serveis públics de la comarca d'Osona que participen en l'acollida de nous, amb 12 idiomes diferents.

Persona de contacte:

Mireia Rosés i Noguer: Servei d'acollida i integració - Servei de cooperació

93 883 28 46 - mrosesn@ccosona.cat

## **2.8. Mobilitat internacional**

### **2.8.1. Definició**

Els processos migratoris poden ser circulars en funció de la situació econòmica i de l'assoliment o no dels objectius de les persones que han emigrat. És per aquest motiu que les polítiques públiques han de tenir en compte les situacions de dificultats i problemàtiques que afecten les persones que no han complert els seus objectius i decideixen retornar al seu país d'origen.

Alhora, també és responsabilitat del Govern de la Generalitat de Catalunya facilitar el retorn dels catalans que han emigrat arreu del món, en cas que ho desitgin, i facilitar les eines per mantenir el vincle amb el seu país d'origen i els canals necessaris perquè puguin relacionar-se amb les seves institucions. El Govern de Catalunya ha impulsat mesures per promoure l'ordenació de les polítiques públiques entorn del fenomen emigratori català. En són exemples l'aprovació de la Llei de la comunitat catalana de l'exterior i la posada en marxa del portal Món.Cat, de suport, orientació i acompanyament en la mobilitat internacional.

## 2.8.2. Marc normatiu

Catalunya

- Llei 16/2014, del 4 de desembre, d'acció exterior i de relacions amb la Unió Europea.
- Llei 18/1996, de 27 de desembre, de relacions amb les comunitats catalanes de l'exterior.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Llei 25/2002, de 25 de novembre, de mesures de suport al retorn dels catalans emigrats i llurs descendents, i de segona modificació de la Llei 18/1996; modificada per la Llei 10/2011, de 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa.

## 2.8.3. Paper de l'Administració local

Les polítiques públiques al voltant del fenomen de la mobilitat i l'emigració s'han de caracteritzar per la participació, la implicació i l'actuació coordinada de determinades unitats directives de la Generalitat i de les administracions locals, dels agents socials i de les entitats que hi treballen.

L'experiència en la gestió de la política d'immigració demostra que la cooperació entre els diferents nivells de govern i agents socials és una condició essencial per a l'èxit i l'avanç de les polítiques públiques, per la qual cosa els ens locals han de dur a terme les tasques següents:

- Donar informació de les diverses actuacions que s'emmarquen com a eixos principals de la mobilitat internacional.
- Assessorar la gestió dels tràmits dels programes de retorn.

Així doncs, l'objectiu de les actuacions del món local és donar a conèixer les mesures existents tant per a les persones que viuen a Catalunya i volen retornar al seu país d'origen com per als catalans emigrats i els seus descendents fins a segon grau de consanguinitat, que hagin retornat a Catalunya.

### **Programes de retorn**

#### **Pla d'ajuda al retorn (retorn d'emigrants catalans)**

La finalitat del Pla d'ajuda al retorn (PAR) és donar suport als emigrants catalans i els seus descendents (fins a segon grau de consanguinitat) que vulguin retornar a Catalunya i que es trobin en situació de necessitat o desprotecció. La finalitat és atendre les necessitats bàsiques d'aquest col·lectiu i afavorir-ne la integració social i laboral mitjançant un conjunt d'actuacions d'informació i orientació en diversos àmbits (serveis socials, laboral, formació o habitatge).



La Generalitat de Catalunya reconeix la condició de persona catalana retornada a les persones amb nacionalitat espanyola que hagin tingut l'últim veïnatge administratiu a Catalunya, als seus cònjuges o parelles estables i als seus descendents fins a segon grau (Llei 25/2002, de 25 de novembre, de mesures de suport al retorn dels catalans emigrats i llurs descendents, modificada per la Llei 10/2011, de 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa).

El PAR estableix una prestació econòmica consistent en una subvenció de pagament únic, que equival al 12% de l'IPREM.

Per poder accedir a la condició de persona retornada cal :

- Haver sortit des de Catalunya cap a un estat estranger.
- Haver residit en un estat estranger un mínim de sis anys continuats o deu no continuats i, d'aquests, els quatre últims immediatament anteriors a la sol·licitud del reconeixement de la condició de persona catalana retornada.
- Tenir més de 18 anys.
- Estar empadronat a qualsevol municipi de Catalunya.

La condició de persona retornada s'ha de sol·licitar en el termini dels sis mesos següents al retorn a Catalunya. Aquesta condició es perd al cap de dos anys de la data del retorn definitiu a Catalunya. A més, cal haver residit en un estat estranger, com a mínim sis anys seguits immediatament anteriors al retorn a Catalunya o haver residit en un estat estranger deu anys no seguits, i d'aquests, els quatre darrers immediatament anteriors al retorn a Catalunya.

Per a una informació més detallada sobre aquest programa, podeu consultar l'enllaç següent: <https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Pla-dAjuda-al-Retorn-PAR-reconeixement-i-prestacions>

### **Portal informatiu i de serveis MónCat. Departament de la Vicepresidència**

És un portal telemàtic que serveix per orientar i donar suport al projecte migratori dels ciutadans catalans que decideixen marxar a l'estranger i garanteix que tenen la informació suficient per mantenir el vincle amb el seu país d'origen.

L'objectiu és acompanyar i facilitar la materialització de les decisions, pel que fa a la mobilitat residencial i laboral en l'àmbit internacional. En aquest portal hi ha els serveis que la Generalitat posa a disposició per a cada etapa del procés.

Per a una informació més detallada sobre aquest programa, podeu consultar l'enllaç següent: <http://moncat.gencat.cat/>

### **Pla estatal de retorn a Espanya**

El Pla de retorn estatal del Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social del Govern espanyol va dirigit a les persones espanyoles emigrades que retornen a Espanya. Aquestes persones poden accedir a les prestacions previstes, sempre que reuneixin els requisits fixats.

El Ministeri, a través del SEPE, reconeix el subsidi per desocupació com una prestació assistencial per a les persones espanyoles que hagin treballat a l'estranger excepte qui hagi treballat als països de l'Espai Econòmic Europeu o Suïssa.

Per a més informació podeu consultar el web del Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social: <https://www.sepe.es/HomeSepe/Personas/distributiva-prestaciones/quiero-cobrar-el-paro/soy-emigrante-retornado>

### **Programa estatal de retorn voluntari d'immigrants als seus països d'origen**

El Ministeri d'Ocupació i de Seguretat Social del Govern d'Espanya gestiona el Programa de retorn voluntari d'immigrants als seus països d'origen. El programa està cofinançat per la Unió Europea.

La gestió d'aquests projectes està encomanada a organitzacions no governamentals i organitzacions internacionals especialitzades en l'atenció d'immigrants.

El projecte de retorn voluntari d'immigrants ofereix la possibilitat de retornar voluntàriament als seus països d'origen a aquelles persones nacionals de tercers països que compleixin els requisits establerts per a cada convocatòria anual de subvencions.

Per a més informació podeu consultar l'enllaç següent: [http://extranjeros.mitramiss.gob.es/es/Retorno\\_voluntario/index.html](http://extranjeros.mitramiss.gob.es/es/Retorno_voluntario/index.html)

O trucar al telèfon d'informació de l'Administració general de l'Estat: 060.

## **2.8.4. Experiències**

### **Consell Comarcal de l'Anoia: SERVEI D'ASSESSORAMENT ITINERANT A PERSONES MIGRANTS DE L'ANOIA (SAIM)**

Des de l'any 2012, el Servei d'acollida itinerant de l'Anoia (SAI) es va reconvertir en SAIM (Servei d'assessorament itinerant per a persones migrants) per tal de donar resposta a la creixent demanda d'informació de persones que volien emigrar o reemigrar a algun país estranger fruit de la crisi econòmica que es vivia en aquell moment.

Des d'aleshores, el SAIM ofereix assessorament a persones que volen marxar a viure i/o a treballar a altres països, amb la finalitat que el procés d'acollida en el país de destinació sigui tan reeixit com sigui possible. L'assessorament que es presta fa incís especialment en els àmbits lingüístic, formatiu, laboral i d'estrangeria. En casos de persones joves, el SAIM es coordina amb l'Oficina Jove de l'Anoia que també ofereix una assessoria de mobilitat internacional.

D'altra banda, el SAIM també ofereix assessorament sobre el Programa de retorn voluntari al país d'origen per a persones que estan valorant aquesta possibilitat.

Els objectius del servei són:

- Informar i assessorar les persones que volen iniciar un procés emigratori per tal que aquest sigui reeixit.
- Informar i assessorar les persones que volen retornar al seu país d'origen sobre les possibilitats de retorn assistit que existeixen.

- Evitar situacions d'irregularitat sobrevinguda entre les persones que volen emigrar, i oferir informació sobre els canvis que suposaria l'emigració en la seva situació administrativa.

Persona de contacte:

Anahí de Febrer: coordinadora de la Unitat de Ciutadania i Convivència  
93 805 15 85 (ext. 141) - ciutadania@anoia.cat

## **Ajuntament de Barcelona: SERVEI DE RETORN VOLUNTARI**

El Servei de retorn *voluntari* és un dels serveis que ofereix el Servei d'atenció als immigrants, emigrants i refugiats (SAIER). Va néixer el 2013 per donar resposta a la necessitat d'informació de moltes persones sobre els recursos existents per tornar al seu país d'origen.

Al SAIER s'entén que és imprescindible que les persones tinguin una informació al més completa i rigorosa possible sobre la seva permanència a la ciutat, en cas que no tinguin clar el retorn al país d'origen, i sobre les possibles vies per retornar en cas que tinguin clara la decisió de retorn.

És un servei complementari als programes oficials de retorn *voluntari*. Pel que fa als usuaris, dona informació sobre possibles alternatives al retorn, sobre altres serveis de la ciutat, assessorament jurídic i suport psicològic i informació actualitzada sobre els programes oficials de retorn. Pel que fa als professionals, el 2013 es va crear el *Grup de Treball de Servei de Retorn Voluntari SAIER & Entitats*, format per totes les entitats gestores de programes oficials que operen a la ciutat de Barcelona. L'objectiu d'aquest Grup de Treball és compartir, debatre, rebre formació, fer contactes i treballar en xarxa. La idea és anar donant resposta a les inquietuds i necessitats dels professionals que treballen sobre el retorn.

Per tot això, el Servei de retorn voluntari del SAIER és pioner i es caracteritza per un enfocament del retorn des de la perspectiva de l'atenció integral a la persona, amb l'objectiu que la persona prengui una decisió amb el màxim d'informació possible.

Persona de contacte:

Gloria Rendón Toro: coordinadora del SAIER  
93 256 46 31 - 93 256 27 00 - grendon@bcn.cat

## **2.9. La protecció internacional a Catalunya: el dret d'asil i la protecció subsidiària**

### **2.9.1. Definició**

En els darrers anys s'ha incrementat notablement el nombre de persones que fugen dels conflictes armats o de greus violacions dels drets humans i que arriben a Europa per demanar protecció.

L'empara concedida amb la protecció internacional engloba tant el dret d'asil com la protecció subsidiària. Consisteix en la no devolució ni expulsió de les persones a qui se'ls hagi reconegut aquest dret, així com també en l'adopció de les mesures que preveuen la

normativa espanyola, la Unió Europea i els convenis internacionals ratificats per Espanya, mentre persisteixin les circumstàncies en virtut de les quals se'ls concedeix algun d'aquests dos drets.

**El dret d'asil** és un dret humà reconegut en la Declaració Universal de Drets Humans de 1948 i en la Convenció sobre l'Estatut dels Refugiats de 1951 i el Protocol sobre l'Estatut dels Refugiats de 1967.

L'Estat espanyol reconeix el dret d'asil a la Constitució (article 149.1.2) i reconeix que és una competència exclusiva de l'Estat.

Aquests processos migratoris estan exposant a milers de persones, homes, dones i infants a situacions de greu vulnerabilitat, incloses l'explotació, la prostitució i el tràfic de persones.

Es reconeix la **condició de refugiat** a:

- Tota persona que, per causa de temors fonamentats a ser perseguida per raó de raça, religió, nacionalitat, opinions polítiques, pertinença a un determinat grup social, de gènere o orientació sexual, es trobi fora del país de la seva nacionalitat i no pugui o no vulgui, a causa d'aquests temors, acollir-se a la protecció d'aquest país.
- L'apàtrida que, mancat de nacionalitat i trobant-se fora del país on abans tenia la residència habitual, pels mateixos motius no pugui o no vulgui tornar-hi per causa d'aquests temors.

**La protecció subsidiària** es reconeix, en canvi, a aquelles persones que tot i no complir els requisits per obtenir l'asil, tenen temors fonamentats per considerar que tornar al seu país suposa un risc per a la seva vida.

Ambdues formes de protecció suposen l'atorgament del permís de residència i treball i l'accés a l'educació, l'assistència sanitària, l'habitatge, l'assistència social i serveis socials i als programes d'integració, en tots els casos, en les mateixes condicions que la població espanyola.

## **Pla de protecció internacional a Catalunya**

La Generalitat es va dotar del Pla de protecció internacional a Catalunya (PPIC) que va ser aprovat el 28 de gener de 2014. El PPIC és el document estratègic amb objectius i actuacions en l'àmbit del dret d'asil, el refugi i la protecció.

El Govern de la Generalitat va crear l'any 2015 el Comitè per a l'Acollida de les Persones Refugiades, com a òrgan d'assessorament, de participació i de coordinació de les administracions públiques catalanes, les entitats i les organitzacions socials que actuen en l'àmbit d'acollida de les persones demandants de protecció internacional o refugiades a Catalunya.

El Comitè coordina i gestiona vuit grups de treball: 1) Sensibilització i educació per al desenvolupament, 2) Inventari o banc de recursos, 3) Acollida, 4) Ocupació i ocupabilitat, 5) Salut, 6) Infància, 7) Persones grans, 8) Jurídic, en els quals hi participen més de 90 actors (entitats socials, corporacions públiques, universitats, col·legis professionals, plataformes ciutadanes, etc.).

Les seves actuacions estan emmarcades en el PPIC i tenen com a objectiu facilitar el suport necessari als ens locals per dur a terme les accions d'acollida.

Finalment, cal afegir que el món local està representat en el Comitè per a l'Acollida de les Persones Refugiades mitjançant dos representants de les organitzacions associatives d'ens locals més representatives de Catalunya, un representat de cada diputació de Catalunya i un representant de l'Ajuntament de Barcelona.

### **Web [refugee.gencat.cat](http://refugee.gencat.cat)**

La pàgina web s'ha dissenyat com a eina útil d'informació i difusió adreçada al col·lectiu de persones que sol·liciten protecció internacional o refugiades a Catalunya, a tècnics municipals i professionals de l'àmbit del refugi, i a la ciutadania catalana en general.

El web vol ser el portal de referència en aquesta matèria, tant pel que fa a informació sobre l'acollida de les persones refugiades a Catalunya com també sobre les polítiques públiques i les iniciatives privades que s'articulen a l'entorn del refugi en el nostre país. El web també inclou informació dirigida a la mateixa ciutadania (incloses les persones refugiades) i a les entitats i personal de l'Administració que ja treballa en l'àmbit de l'acollida i acompanyament de les persones refugiades.

### **Programa català de refugi**

El Programa català de refugi (PCR) constitueix una acció solidària i de responsabilitat envers el dret d'asil dels ciutadans i ciutadanes demandants de protecció subsidiària, refugiats o apàtrides amb dificultats econòmiques i socials, amb el propòsit d'atendre les seves necessitats bàsiques per viure i afavorir-ne, amb la seva participació i apoderament, l'autonomia social i laboral i l'assoliment de la plena ciutadania.

El PCR pretén construir i enfortir els vincles socials entre les persones que conformen la societat catalana, sigui quin sigui el seu origen geogràfic i/o cultural, amb l'objectiu de contribuir a configurar una societat compromesa amb els drets humans a Catalunya i arreu del món.

Destaquem els següents eixos de treball del PCR: la renda garantida de ciutadania i el Programa de mentoria.

#### *Renda garantida de ciutadania:*

L'any 2017 es va aprovar la renda garantida de ciutadania (RGC), la qual preveu la seva acció protectora per a les persones demandants de protecció internacional o refugiades, adaptant els requisits d'ingrés i el període de residència.

Com a particularitats més significatives, cal remarcar, d'una banda, el fet que no es computin com a ingressos per a l'accés a la RGC les prestacions rebudes en concepte d'ajuts dels programes internacionals de refugi i, de l'altra, que el període de residència a Catalunya es redueix a un any d'estada. Les prestacions resten condicionades al compliment d'un pla individual d'activitats que, de comú acord amb cada refugiat, és determinat per l'ajuntament del municipi en què resideix aquesta persona en el moment de sol·licitar la percepció de la renda garantida de ciutadania, d'acord amb les condicions generals establertes pel departament competent en matèria de prestacions socials.

### *Programa de mentoria:*

El Programa de mentoria es va iniciar el gener de 2017 amb l'objectiu de mobilitzar persones distribuïdes per tot el territori en grups d'acollida d'entre dues i cinc persones —amics, familiars, companys de feina— disposades a participar i comprometre's com a voluntàries en un programa d'acompanyament i suport d'una persona o grup familiar demandant de protecció internacional o refugiada, pel període d'un any, per ajudar-les a assolir la plena autonomia social, laboral i lingüística.

El mes de juliol es va iniciar una prova pilot del Programa, realitzada conjuntament amb Càritas Diocesana de Barcelona. Posteriorment, a partir del setembre de 2017, van començar a col·laborar-hi noves entitats socials de l'àmbit del refugi.

A data de 31 de desembre de 2017 hi havia en actiu un total de 2.593 persones, de les quals 1.168 s'han format en algun dels 66 cursos de formació de 24 hores de durada que s'han realitzat en 23 municipis catalans.

Actualment ja han iniciat l'acompanyament 329 voluntaris mentors d'arreu de Catalunya conjuntament amb 222 persones refugiades. Cada grup de 15/20 emparellaments disposa d'un tècnic o tècnica de seguiment.

Aquest recurs s'ha atorgat a totes les persones refugiades que l'han sol·licitat.

## 2.9.2. Marc normatiu

### Dret internacional

- Declaració Universal dels Drets Humans (Nacions Unides, Nova York, 10 desembre de 1948).
- Convenció sobre l'Estatut dels Refugiats (Ginebra, 28 de juliol de 1951).
- Protocol sobre l'Estatut dels Refugiats (Nova York, 31 de gener de 1967).

### Estat espanyol

- Constitució espanyola de 1978 (articles 13.4 i 149.1.2.a).
- Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària.
- Reial decret 865/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de reconeixement de l'estatut d'apàtrida.
- Reial decret 343/2012, de 10 de febrer, pel qual es desplega l'estructura orgànica bàsica del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social (article 9.1.f).

### Catalunya

- Estatut d'autonomia de Catalunya (article 138).
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Acord del Govern 14/2014, de 28 de gener, pel qual s'aprova el Pla de protecció internacional.
- Acord del Govern 151/2015, de 22 de setembre, pel qual es crea el Comitè per a l'Acollida de les Persones Refugiades.

### 2.9.3. Paper de l'Administració local

En l'atenció a les persones és important identificar correctament aquelles que puguin accedir a la protecció internacional per diferenciar-les de la resta de persones immigrades. És convenient, doncs, formular una sèrie de preguntes que poden ajudar els tècnics i les tècniques municipals a detectar correctament aquestes persones com a susceptibles de protecció internacional quan es fa una primera atenció.

En relació amb el país d'origen, és important saber si hi ha un conflicte armat, si hi ha persecucions contra determinats grups o persones, si s'hi respecten els drets humans i si hi ha perill en cas de retornar al seu país.

Observar indicis físics i psicològics de la persona és també una part important dels ítems a identificar. A l'entrevista, el tècnic o la tècnica municipal ha d'anar entrant, progressivament, en els motius de la migració, mirar d'esbrinar com ha arribat a la destinació actual, si ha contret algun deute o obligació, si ha estat un procés voluntari o, per contra, s'ha vist obligat a marxar. També és important conèixer si la persona manifesta que ha patit persecució, amenaces, coacció, violència o tortures, si pertany a una minoria política, ètnica, religiosa, nacional o a un col·lectiu perseguit per orientació sexual.

D'altra banda, cal esbrinar també si podria ser una víctima de tràfic d'éssers humans. El tràfic d'éssers humans és l'acció de captar, transportar o acollir persones, sovint aprofitant-se d'una situació de vulnerabilitat, per mitjà de l'amenaça, l'engany, l'ús de la força o el pagament a algú amb autoritat sobre les víctimes, amb la finalitat d'explotar-les. L'explotació de les víctimes es pot concretar en explotació sexual o laboral, en obligació de realitzar activitats delictives, extracció d'òrgans o celebració de matrimonis forçats, entre d'altres.

### 2.9.4. Experiències

#### **Ajuntament de Sant Boi: PLA MUNICIPAL D'ACOLLIDA A PERSONES REFUGIADES**

El 17 de desembre de 2015, el Ple de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat aprovava per unanimitat el Pla municipal d'acollida a persones refugiades, document estratègic on l'Ajuntament estableix els mecanismes per fer de Sant Boi una ciutat d'acollida.

Aquest Pla planifica l'acollida des d'una perspectiva integral que comprèn tres àmbits d'actuació:

- L'assistència a les persones refugiades en els països d'origen i de trànsit.
- L'acollida a la ciutat de Sant Boi de Llobregat.
- L'educació per la solidaritat al públic en general i en l'àmbit de l'ensenyament en especial i la incidència política que té.

Durant el 2017, l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, entre altres reptes, ha aportat 4.200 € a projectes dirigits a l'assistència en ruta a la població refugiada, ha acollit 62 persones refugiades des que va iniciar el Pla d'acollida en un total de 6 pisos, ha organitzat activitats de sensibilització al voltant de la problemàtica de les persones refugiades i l'aco-

llida en què han participat més de 1.000 persones, i s'han dut a terme activitats de sensibilització a les aules per a més de 600 alumnes en 15 escoles.

També cal remarcar la xarxa de voluntariat creada a la ciutat i que col·labora en l'acollida i la integració a la ciutat de persones refugiades. L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat té un conveni de col·laboració amb la Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat per a la Gestió del Voluntariat, la realització d'activitats de sensibilització a les escoles i l'atenció directa a les persones acollides a la ciutat. Per tot això, l'Ajuntament de Sant Boi els cedeix una oficina ubicada en una escola municipal.

Persona de contacte:

Manuel J. Pérez Galé: cap de la Unitat de Cooperació, Solidaritat i Pau  
93 635 12 00

### **Consell Comarcal del Bages: XARXA PER A L'ACOLLIDA I LA INCLUSIÓ DE LES PERSONES REFUGIADES (XAIR)**

El mes de febrer de 2017, es va constituir la Xarxa per a l'acollida i la inclusió de les persones refugiades i sol·licitants de protecció internacional al Bages (XAIR), impulsada pel Consell Comarcal del Bages, juntament amb els ajuntaments i les entitats socials de la comarca.

La XAIR Bages neix amb l'objectiu de possibilitar l'acollida i la inclusió de les persones refugiades i sol·licitants de protecció internacional, més enllà del municipi on hi ha el Centre de Protecció Internacional (Manresa), per fer possible la recerca d'ocupació, habitatge i la creació de vincles socials en el conjunt de la comarca, i millorar-ne, així, la cohesió social.

La XAIR Bages desenvolupa dues línies de treball estratègiques generals, que es retroalimenten i són indissociables a l'hora de garantir una actuació integral en l'atenció de les persones refugiades:

1. Acollida i inclusió.
2. Sensibilització i convivència.

La XAIR Bages té el suport de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania (SIMC) de la Generalitat de Catalunya i del Comitè per a l'Acollida de les Persones Refugiades (CAPR), que també en formen part. A més, la XAIR també està formada pels ajuntaments del Bages, el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), el Consorci per la Normalització Lingüística (CNL), les entitats del sector social i laboral, les entitats que gestionen el programa estatal de refugi i les especialitzades en matèria de protecció internacional de la comarca.

Per a més informació sobre la XAIR Bages, es pot consultar l'enllaç següent: <http://www.ccbages.cat/inclusio-social/>

Persona de contacte:

Roser Nin Blanco: tècnica d'inclusió social.  
93 693 03 78 - [inclusio@ccbages.cat](mailto:inclusio@ccbages.cat)



## 2.10. Acompanyament al dret de vot

### 2.10.1. Definició

La participació política és clau en el procés d'integració de la població d'origen estranger en un determinat territori. No obstant això, l'ordenament jurídic espanyol preveu que el dret al sufragi actiu i passiu està restringit als ciutadans amb nacionalitat espanyola.

Tanmateix, en determinades situacions, les persones residents a l'Estat espanyol que no tenen la nacionalitat espanyola poden exercir aquest dret si compleixen una sèrie de requisits.

- Pel que fa al dret al sufragi actiu i passiu en les eleccions municipals espanyoles i al Parlament europeu: poden exercir-lo els ciutadans de la Unió Europea (article 8b.1, del Tractat de la Unió Europea-Maastricht, de 7 de febrer de 1992) si estan inclosos en el cens electoral espanyol vigent, són majors de divuit anys i estan en possessió del certificat de registre de ciutadà de la Unió.
- Pel que fa al dret al sufragi actiu en les eleccions municipals espanyoles: poden exercir-lo les persones estrangeres que siguin nacionals de països amb els quals Espanya ha firmat acords que reconeixen el dret de votar si estan incloses en el cens electoral espanyol vigent, són majors de divuit anys, són titulars d'una autorització de residència a Espanya i hi han residit legalment el temps exigint en el corresponent acord (tres anys per als nacionals de Noruega i cinc anys per als nacionals de la resta de països). Avui dia, els països amb els quals Espanya ha firmat acords són dotze: Bolívia, Cap Verd, Xile, Colòmbia, Corea, Equador, Islàndia, Noruega, Nova Zelanda, Paraguai, Perú i Trinitat i Tobago.

A la pràctica, el desconeixement d'aquest dret per part de moltes persones i les dificultats derivades de la necessitat prèvia d'inscripció en un registre, expliquen que sigui una minoria qui exerceix el dret de vot.

### 2.10.2. Marc normatiu

Unió Europea

- Tractat de la Unió Europea-Maastricht (article 8b.1).

Estat espanyol

- Constitució espanyola de 1978 (article 13.2 Aquest article és el resultat de la primera reforma constitucional de 27 d'agost de 1992).
- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (article 6.1).
- Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general (articles 176 i 177).

### 2.10.3. Paper de l'Administració local

En el marc de les eleccions municipals, els ens locals tenen una oportunitat magnífica per fomentar la participació d'aquelles persones que, tot i ser estrangeres, poden accedir al sufragi actiu i passiu.

En aquest sentit, la proximitat que ofereix l'àmbit municipal és un entorn idoni per engegar accions comunicatives que fomentin el dret de vot dels veïns i veïnes de nacionalitat estrangera que compleixin els requisits per poder participar en les eleccions municipals.

### 2.10.4. Experiències

#### **Ajuntament de Salou: INFORMACIÓ I ACOMPANYAMENT SOBRE EL DRET DE VOT I DELS CIUTADANS ESTRANGERS RESIDENTS A SALOU**

Des de la constitució de la Comissió Gestora de l'Ajuntament de Salou, l'any 1990, la Unitat d'Estadística i Padró, adscrita a la Regidoria de Serveis Generals, ha impulsat la difusió dels comunicats de l'Oficina del Cens Electoral Provincial, a través de diaris locals del municipi i de la pàgina web de l'Ajuntament de Salou.

L'objectiu és transmetre a les persones nacionals de països de la Unió Europea o de països amb acord de reciprocitat de vot, que estan empadronades al municipi, la informació necessària sobre els tràmits, els terminis i els requisits que han de complir per sol·licitar el dret de sufragi actiu, així com dels comicis on el poden exercir.

Les comunitats que difon l'Ajuntament també recullen la informació i les instruccions necessàries per fer la inscripció al cens electoral, ja que aquests ciutadans, per poder votar, han de sol·licitar expressament aquesta inscripció.

Persona de contacte:

Elena Casadó Ferrus: cap de la Unitat d'Estadística i Padró  
977 309 200 (ext. 1142) - [ecasado@salou.cat](mailto:ecasado@salou.cat)

## 3

# Adaptació dels serveis a una societat diversa

### 3.1. El món laboral

#### 3.1.1. Definició

Millorar les condicions de vida és un dels objectius principals de les persones que emprenen el procés migratori. Una de les etapes més importants per culminar amb èxit aquest procés és la incorporació al mercat de treball de les persones immigrades. Així doncs, el món laboral és un dels eixos més importants per a la seva integració social al país d'arribada, ja que condiciona altres aspectes com la vida personal i la participació social.

Per tant, el món laboral és un àmbit on les administracions públiques hi han d'intervenir per promoure la igualtat d'oportunitats en el treball per a les persones immigrades i el reconeixement de les seves titulacions i qualificacions professionals.

#### **La desigualtat en xifres:**

La informació de què disposa el SOC sobre les persones estrangeres és poc exhaustiva en comparació amb les dades sobre les persones de nacionalitat espanyola, atès que no es disposa d'un registre de les feines desenvolupades per les persones estrangeres fora de les fronteres de l'Estat espanyol.

Tanmateix, coneixem dades que exemplifiquen aquesta desigualtat. Segons les dades de l'Enquesta de població activa (EPA), a finals de l'any 2017 la taxa d'atur a l'Estat espanyol afectava el 16,6% del conjunt de la població. Si ho comparem amb la taxa d'atur específica de la població estrangera, el 23,6%, s'observa com l'índex d'atur de les persones estrangeres és molt superior a l'índex d'atur del conjunt de la població.

Així mateix, tan sols un 10% dels contractes signats per persones amb la nacionalitat espanyola són per a la realització de feines no qualificades, mentre que, en el cas dels treballadors estrangers, aquests contractes suposen un 26,3% del total.

D'altra banda, només l'1,3% de les persones amb la nacionalitat espanyola estan afiliades al règim especial de la llar, mentre que entre les persones estrangeres és l'11%.

#### **Factors de desigualtat:**

En el món laboral, hi ha diversos factors que expliquen la desigualtat que volem combatre, entre els quals destaquen els efectes de la legislació d'estrangeria i la irregularitat sobrevinguda de la població estrangera.

### *La legislació d'estrangeria:*

Per poder treballar a Catalunya, les persones estrangeres necessiten disposar d'una autorització de residència i treball que els habilita a residir i treballar per compte propi o per compte d'altri.

Pel que fa al treball per compte d'altri, si la persona estrangera és procedent d'un país extracomunitari, ha de complir els requisits bàsics següents:

- no trobar-se irregularment en el territori espanyol
- no tenir antecedents penals
- ha de tenir un contracte de feina

Pel que fa al treball per compte propi, les persones estrangeres extracomunitàries que vulguin iniciar una activitat laboral per compte propi també han de complir amb els requisits bàsics esmentats anteriorment. A més, han d'aportar un projecte empresarial que sigui coherent i viable i que compleixi els requisits previstos legalment.

En termes generals, les autoritzacions inicials per treballar són competència de la Subdirecció General d'Autoritzacions de Treball del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

### *La irregularitat sobrevinguda:*

Cal acompanyar els col·lectius més vulnerables a l'hora de trobar feina per evitar que les persones que disposin de permís de residència i treball a l'Estat espanyol caiguin en una situació d'irregularitat, és a dir, perdin el seu permís com a conseqüència de no haver còrrigit el mínim de temps establert en la legislació d'estrangeria.

La irregularitat sobrevinguda no afecta només la persona que la pateix, sinó que també provoca un dany difícilment reparable als seus familiars, que també poden trobar-se en la mateixa situació, i a la societat en general.

Per tant, cal emprendre actuacions per evitar aquesta problemàtica a través dels plans de reincorporació al treball, de la promoció de xarxes d'inserció sociolaboral i de la difusió de mecanismes normatius per evitar la situació d'irregularitat administrativa.

Així doncs, per tots els motius exposats, cal prendre mesures per afavorir la inserció laboral del col·lectiu de persones d'origen estranger, entre les quals cal promoure la igualtat d'oportunitats laborals de tots els ciutadans i dotar les persones immigrades d'oportunitats de capacitació i formació a fi que puguin millorar la seva ocupabilitat.

## 3.1.2. Marc normatiu

Estat espanyol

- Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.

- Llei 20/2007, d'11 de juliol, de l'Estatut del treball autònom, desplegat pel Reial decret 197/2009, de 23 de febrer.
- Reial decret 1463/2009, de 18 de setembre, sobre traspàs de funcions i serveis a la Generalitat de Catalunya en matèria d'immigració: autoritzacions inicials de treball per compte propi o d'altri dels estrangers la relació laboral dels quals es desplegui a Catalunya.

#### Catalunya

- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.

### 3.1.3. Paper de l'Administració local

Tot i que la responsabilitat és compartida amb els agents socioeconòmics del territori i amb altres administracions públiques, els ajuntaments també han de vetllar perquè l'activitat econòmica s'atengui al marc legal establert i es garanteixin la seguretat i la resta de drets dels treballadors i treballadores que visquin al seu municipi.

#### **Objectius:**

- Promoure la inserció laboral, fent un especial incís en les persones arribades via reagrupament familiar.
- Fomentar l'accés en igualtat de condicions a les actuacions de formació contínua i ocupabilitat, especialment per a aquelles persones que es troben en risc d'atur, aturades o amb alta vulnerabilitat.
- Combatre les dinàmiques de segregació de les persones nouvingudes en el mercat laboral.

#### **Recomanacions:**

##### *Acollida en coneixements laborals*

Les entitats locals han de promoure l'activació del mòdul B sobre coneixements laborals previst en el marc del servei de primera acollida, com s'explica a l'apartat 2.2 d'aquest document.

##### *Inserció i integració laboral*

En el foment de la igualtat d'oportunitats, cal atendre especialment els col·lectius amb més risc d'exclusió laboral. En el cas de persones nouvingudes, la situació de desavantatge pot ser per causa de la manca d'accés a les xarxes socials, una formació deficient o dificultat de convalidació de títols acadèmics. En aquest darrer cas, cal derivar les persones interessades al Servei d'acompanyament al reconeixement universitari (SARU), promogut per la Generalitat de Catalunya.

En el camí cap a la plena inserció laboral, cal adaptar també les polítiques actives d'ocupació del SOC i les polítiques pròpies que impulsa l'ens local, per fer efectiu l'accés

dels immigrants als programes directes (plans d'ocupació, cases d'oficis, etc.) i als indirectes (AODL, projectes empresarials, programes d'iniciatives a l'ocupació), com també als de formació (ocupacional i contínua).

L'Administració local pot sensibilitzar, especialment en l'àmbit domèstic i el d'atenció i cura a terceres persones, de les obligacions i responsabilitats legals en la contractació i en el tractament no discriminatori de persones, fenomen que afecta majoritàriament les dones immigrades.

### 3.1.4. Preguntes i respostes

*Quins avantatges pot tenir per a les empreses la contractació de persones immigrades o refugiades?*

El fet de disposar d'una plantilla amb treballadors que coneguin llengües com l'àrab, el rus, l'ucraïnès o altres facilita la internacionalització de les empreses, ja que promou la captació de nous clients i l'expansió cap a nous mercats. A més, una plantilla amb persones d'origen divers genera beneficis a l'organització, ja que afavoreix la resolució de conflictes i fomenta un clima laboral més inclusiu i tolerant en les relacions entre empleats i empleades, i també amb el públic i els clients.

*Una empresa, pot contractar persones refugiades?*

Sí, les persones refugiades poden treballar per compte d'altri o per compte propi. La seva contractació és igual a la de les persones nacionals. L'única diferència és que, en lloc del DNI, han de presentar un d'aquests dos documents: la targeta vermella, en cas de ser sol·licitant de protecció internacional, o l'autorització de residència i treball en vigor, en cas de ser una persona refugiada o beneficiària de protecció subsidiària.

*Quin és el paper de les empreses en la dinàmica social dels municipis?*

Les empreses, en tant que agents econòmics, poden jugar un paper fonamental, raó per la qual convé que l'Administració local hi mantingui un diàleg directe. La col·laboració amb el sector privat ha de servir per sensibilitzar l'empresariat perquè aprofiti la diversitat cultural de la seva força de treball i per obrir-se a nous mercats.

A més, l'entorn laboral sol ser un espai de trobada entre molts veïns i veïnes. Conscients d'aquest fet, les empreses són corresponsables de dinàmiques convivencials extrapolables al municipi. A més, les empreses i altres organitzacions també poden impulsar accions formatives pròpies del servei de primera acollida per als seus treballadors estrangers durant la jornada laboral.

### 3.1.5. Experiències

#### **Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania: PROGRAMA DE REINCORPORACIÓ AL TREBALL (PRT)**

Es tracta d'un programa de formació i inserció sociolaboral de persones estrangeres immigrades, especialment en situació d'irregularitat sobrevinguda, reagrupades i sol·licitants d'asil.

El PRT se centra bàsicament en tres mòduls:

a) Mòdul de formació en llengua catalana impartit pel CPNL: consisteix en un mòdul de 45 hores de català del nivell majoritari dels alumnes; 15 hores de coneixement de la societat catalana i del seu marc jurídic (correspondrien al mòdul C del Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya), juntament amb 5 hores de llengua específica del sector laboral corresponent.

b) Mòdul de formació laboral en els sectors de més demanda de mà d'obra: les hores de formació depenen de l'especialitat formativa escollida per l'entitat que realitzi la formació.

c) Mòdul de pràctiques formatives: es tracta de pràctiques a empreses del sector. La seva durada depèn de cada projecte, però en cap cas pot tenir les característiques que menin a interpretar-lo com a constitutiu d'una relació laboral.

Persona de contacte:

Aranca García: Àrea de Programes i Territori  
93 270 12 30 - magarciafre@gencat.cat

### **Ajuntament de Barcelona: PROGRAMA LÀBORA. MERCAT DE TREBALL RESERVAT A PERSONES AMB RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL**

El programa Làbora va néixer l'any 2014 i treballa per al foment de l'ocupació promovent l'entrada de persones en situació de vulnerabilitat al mercat laboral. El projecte facilita que empreses i entitats tinguin accés a una borsa de candidatures per trobar la persona que millor s'ajusti a les seves necessitats de contractació laboral.

L'orientació, la formació i l'acompanyament que es fa de cada persona, sempre seguint els criteris d'ocupació per competències, són la garantia del seu èxit. El programa Làbora vincula l'empresa a un programa amb compromís i responsabilitat social que afavoreix la igualtat d'oportunitats entre la ciutadania.

El programa s'ha convertit en una eina de referència i transparència, dins i fora de la ciutat, per la seva eficiència, participació i innovació en l'ocupació de persones amb dificultats d'accés al mercat de treball, i amb plena satisfacció de les empreses contractants.

El programa Làbora és un projecte de ciutat impulsat per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS), i dissenyat i gestionat en col·laboració amb ECAS (Entitats Catalanes d'Acció Social), FEICAT (Empreses d'Inserció de Catalunya), i Creu Roja.

L'any 2017 el programa Làbora va atendre més de 6.500 persones (derivades dels serveis socials i serveis específics de Barcelona ciutat). Al voltant de 1.570 d'aquestes persones van participar en processos de formació i de millora competencial, fet que va donar com a resultat 1.893 insercions amb 2.362 contractes.

El programa recull, entre altres indicadors, el gènere, l'edat i l'origen de la persona derivada. Del total de persones ateses l'any passat (6.505), el 35,51% no té nacionalitat espanyola (2.310). Les persones immigrades que es van inserir laboralment, l'any 2017, gràcies al programa Làbora, van ser 567 (29,95%) respecte del total, que són 1.893.

Persona de contacte:

Eladi Torres González - responsable del programa Làbora  
93 291 84 55 - etorresg@bcn.cat

## 3.2. Habitatge i urbanisme

### 3.2.1. Definició

La Declaració Universal dels Drets Humans de l'any 1948 considera l'habitatge com una primera necessitat de tot ésser humà en societat, per la qual cosa estableix que la vulneració del dret a l'habitatge nega la possibilitat d'una vida digna.

La Constitució espanyola de 1978 estableix que els poders públics han de promoure les condicions necessàries i establir les normes pertinents a fi de fer efectiu aquest dret, i han de regular la utilització del sòl d'acord amb l'interès general per tal d'impedir-ne l'especulació.

En la mateixa línia, l'Estatut de Catalunya estableix que els poders públics han d'establir per llei un sistema de mesures que garanteixin el dret a l'habitatge per a les persones que no disposen dels recursos necessaris, amb les condicions que determinen les lleis.

Malgrat aquest ampli reconeixement legal al dret a l'habitatge, les dificultats d'accés a l'habitatge afecten amplis sectors de la societat actual i, molt especialment, a certs col·lectius com el de les persones nouvingudes. Certament, la inestabilitat en la feina és un factor fonamental que dificulta en moltes ocasions la compra d'un habitatge. D'altra banda, l'accés a un habitatge de lloguer també presenta grans dificultats atès l'escàs parc de lloguer i els preus elevats.

Des d'aquesta perspectiva, en el context d'unes dinàmiques de mercat no sempre favorables, les polítiques públiques han de garantir el dret a un habitatge digne, ja que es tracta d'un element clau pel benestar, en tant que marc de la vida individual i de la cohesió social dels barris.

Problemàtiques associades a l'habitatge: la pobresa energètica i el fenomen dels temporers.

La pobresa energètica és la dificultat o impossibilitat per accedir a serveis bàsics (aigua, llum i gas) de forma normalitzada. Segons diferents resolucions de les Nacions Unides, el dret a l'habitatge comprèn l'accés permanent a recursos naturals i comuns, com l'aigua, la calefacció i la llum.

Aquests drets específics generen obligacions concretes per a les administracions públiques, que han de fer esforços per protegir el contingut dels drets esmentats. Segons les diferents normatives vigents, això significa: «fer tots els esforços, fins al màxim de recursos disponibles, per satisfer aquests drets, atorgant prioritat als col·lectius més vulnerables, i que han d'assegurar-los no només enfront de l'Administració, sinó també enfront dels abusos que puguin cometre particulars» (Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica).

En aquest sentit, els ajuntaments i els consells comarcals, en el marc de les competències generals en matèria de serveis socials, han d'acompanyar en l'accés al dret als subministraments bàsics prenent les mesures següents:

- Engegant mesures concretes d'assessorament i informació a fi de prevenir possibles talls dels subministraments bàsics.
- Donant suport a aquelles persones que es troben en situacions de precarietat energètica a través dels serveis socials.
- Establint coordinacions amb les companyies elèctriques i, si s'escau, amb l'estament judicial a fi de prevenir els talls de subministrament.



En definitiva, els ens locals han de conèixer la situació de pobresa o precarietat energètica present en el municipi o comarca, impulsar accions concretes de prevenció de la pobresa energètica i donar suport a les persones que es troben en situació de vulnerabilitat o pobresa energètica.

A aquest efecte, l'Agència de l'Habitatge de la Generalitat de Catalunya ha editat la *Guia per a ajuntaments sobre l'aplicació de mesures de la Llei 24/2015*, que es pot consultar en l'enllaç: [http://agenciahabitatge.gencat.cat/wps/wcm/connect/464baed7-cc7a-4fed-aedc-94e5faeb06c9/Llei\\_4-2016\\_Protocols+Ajuntaments.pdf?MOD=AJPERES](http://agenciahabitatge.gencat.cat/wps/wcm/connect/464baed7-cc7a-4fed-aedc-94e5faeb06c9/Llei_4-2016_Protocols+Ajuntaments.pdf?MOD=AJPERES)

## Els temporers

Cada any, milers de temporers arriben a les terres de Ponent i de l'Ebre per buscar feina en la campanya de recollida de la fruita. Tot sovint viuen en situacions de molta precarietat econòmica i arriben sense cap previsió d'allotjament.

A Catalunya, el Decret 188/2001, de 26 de juny, dels estrangers i la seva integració social a Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya i, especialment, els ajuntaments i els consells comarcals competents en matèria d'assistència social primària, han de vetllar perquè els treballadors temporers amb permís de treball siguin allotjats en condicions d'higiene i dignitat adequades. A més, han de promoure l'assistència dels serveis socials adequats per garantir la seva atenció social durant la temporada o campanya.

### 3.2.2. Marc normatiu

Estat espanyol

- Llei 29/1994, de 24 de novembre, d'arrendaments urbans.

Catalunya

- Llei 2/2004, de 4 de juny, de millora de barris, àrees urbanes i viles que requereixen una atenció especial
- Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge
- Decret 141/2012, de 30 d'octubre, de condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat.
- Decret 75/2014, de 27 de maig, del Pla per al dret a l'habitatge.
- Llei 14/2015, de 21 de juliol, de creació de l'impost sobre els habitatges buits.
- Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.<sup>1</sup>

---

1. La Generalitat, a través del Departament d'Empresa i Coneixement, ha recorregut la sentència que declara nul el Protocol per a l'aplicació de la Llei 24/2015, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

### 3.2.3. Paper de l'Administració local

La Llei de bases de règim local atribueix als ens locals competències de promoció i gestió d'habitatges i protecció de la salubritat pública. Per dur-les a terme, els ens locals poden fer dos tipus d'actuacions: la promoció d'habitatge social i la rehabilitació d'habitatges.

Pel que fa a la promoció d'habitatge social, els ens locals poden aportar solars per a la realització de promocions públiques d'habitatge.

A través del seu Pla local d'habitatge, l'ens local planifica les necessitats del municipi, promou els habitatges de protecció oficial, en defineix la xarxa d'inclusió, facilita la intermediació per al lloguer social i la rehabilitació dels barris.

A partir de l'any 2015, els habitatges públics dels ens locals i els que es gestionen a través de les borses de lloguer s'incorporen al Fons d'habitatges de lloguer destinat a polítiques socials.

Cal fer esment específic a la cessió obligatòria d'habitatges buits de persones jurídiques per incorporar al Fons. Aquesta mesura la preveu la Llei 24/2015, per garantir la funció social de la propietat i augmentar el parc de lloguer assequible. Els ajuntaments són competents per instruir aquests procediments. En aquest sentit, és útil la guia protocol que ha editat l'Agència de l'Habitatge: *Model relatiu a l'expedient municipal referent a la cessió obligatòria temporal d'habitatges buits*, que es pot consultar en el següent enllaç: [https://www.llobregatdigital.cat/documents/procediment\\_habitatges\\_buits.pdf](https://www.llobregatdigital.cat/documents/procediment_habitatges_buits.pdf)

#### Propostes d'actuació

Objectius:

- Facilitar l'accés a tots els veïns i veïnes a un habitatge digne.
- Promoure la salubritat i seguretat dels habitatges del municipi.
- Afavorir la cohesió territorial del municipi equiparant les condicions de tots els barris des d'una perspectiva inclusiva.

### 3.2.4. Preguntes i respostes

#### Actuacions davant l'ús anòmal de l'habitatge

*En quines situacions ha d'intervenir l'Ajuntament?*

L'Ajuntament ha d'intervenir en les situacions que vulneren l'habitabilitat dels immobles i que posen en perill la salubritat i seguretat dels veïns i veïnes. Cal tenir en compte que, en molts dels casos en què es detecta un ús anòmal d'un habitatge, responen al desco-neixement de les normes, a pràctiques abusives o a situacions de forta precarietat econòmica.

*Com hem de procedir en situacions d'ús anòmal de l'habitatge com la sobreocupació o l'infrahabitatge?*

Les condicions de sobreocupació i d'infrahabitatge, definides normativament, han de ser reconduïdes en funció de les seves característiques i de la gravetat.

Els casos de sobreocupació poden ser detectats des del padró municipal, des de la Guàrdia Urbana a partir d'inspeccions o de denúncies, o a través d'altres serveis. Arran de la seva detecció, s'hauria d'activar un protocol de treball que coordinés diferents agents: inspecció, serveis socials d'atenció primària i comunitària, la policia local i els serveis d'habitatge.

Cal desenvolupar la intervenció a través d'eines com ara la informació, l'acompanyament, el suport en la cerca de nou habitatge o en la cerca d'ajuts a l'habitatge.

## **Accés a l'habitatge de promoció pública i al mercat de lloguer**

*Quina és el paper dels ens locals en relació amb l'accés a l'habitatge?*

La promoció del parc d'habitatge públic o de protecció oficial (HPO) és una de les polítiques més visibles d'actuació local en aquest àmbit.

*Les persones estrangeres tenen dret d'accedir al sistema d'ajudes en matèria d'habitatge?*

Segons la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, les persones estrangeres tenen dret a ser beneficiàries de les prestacions socials de caràcter econòmic sempre que resideixin legalment a Catalunya.

Són beneficiàries de les prestacions econòmiques les persones que acreditin que han residit legalment a Catalunya durant cinc anys, dels quals dos han de ser immediatament anteriors a la data de presentació de la sol·licitud. En canvi, a les persones catalanes retornades no se'ls exigeix aquest període mínim de residència.

En el cas de les prestacions econòmiques considerades d'urgència social, poden ser beneficiàries, també, les persones que viuen o que es troben a Catalunya encara que no disposin d'autorització de residència.

*Hi ha polítiques de promoció pública o d'accés al mercat de lloguer específiques per a la població d'origen immigratori?*

No, la promoció pública va dirigida al conjunt de la població. No obstant això, el fet migratori té incidència en les polítiques d'habitatge, ja que implica un creixement demogràfic del municipi i, en conseqüència, és necessari redimensionar l'oferta pública d'habitatge.

## **La cohesió territorial al municipi**

*Quin és l'objectiu del Pla local d'habitatge en relació amb la promoció de la cohesió social en un municipi?*

El Pla local d'habitatge és l'eina que permet conèixer i avaluar els dèficits i les necessitats d'habitatge i planificar-ne les estratègies adients. L'urbanisme condiona la quotidianitat de veïns i veïnes, les seves relacions, i suposa una línia estratègica per a la cohesió social.

Des d'una perspectiva integral, és imprescindible equiparar les condicions bàsiques dels barris de manera que sigui indiferent l'indret de residència quant a la disponibilitat d'infraestructures, equipaments i serveis de qualitat.

Des d'una perspectiva cohesionadora, el factor migratori no ha de ser un element determinant de la residència en un o altre indret del municipi. Prenent com a principi la

riquesa de la diversitat viscuda en l'espai públic comú, cal tendir cap a l'heterogeneïtat sociodemogràfica dels barris/zones.

*Què podem fer des de l'ens local per promoure la cohesió territorial?*

La cohesió territorial exigeix la connexió entre els barris, tant pel que fa a la mobilitat com pel que fa a les dinàmiques socials i econòmiques, públiques i privades. D'aquesta manera, el veïnat coneix i participa en allò que s'esdevé en tota la localitat.

La mobilitat espacial és, doncs, fonamental en matèria d'habitatge i esdevé un factor més en el procés de mobilitat social d'una persona. Les intervencions públiques en matèria d'habitatge han d'ajudar que no es consolidin situacions de concentració de minories que poden ser segregadores i estigmatitzades per a persones que hi viuen, sinó que han d'afavorir la mobilitat espacial de qui ho desitgi.

## **Pobresa energètica**

*Qui entenem que es troba en una situació de pobresa energètica?*

S'entén que estan en aquesta situació de pobresa energètica les persones o unitats familiars que tinguin uns ingressos inferiors a:

- 2 vegades l'indicador de renda de suficiència de Catalunya (IRSC), si es tracta de persones que viuen soles.
- 2,5 vegades l'IRSC, si es tracta d'unitats de convivència (més d'una persona).
- 3 vegades l'IRSC, en cas de persones amb discapacitats o amb gran dependència.

Les mesures per garantir el dret d'accés al subministrament d'aigua, llum i gas són aplicables també a les llars en què la unitat familiar no compleix aquests requisits, però on visqui alguna persona afectada per dependència energètica, com és el cas de persones que necessiten màquines assistides per sobreviure.

*Quines actuacions concretes han de dur a terme els ens locals?*

Els ens locals han d'analitzar la situació a través de les diferents eines d'anàlisi de què disposen i de les informacions extretes dels mateixos serveis socials per disposar d'informacions quantitatives i qualitatives sobre l'estat d'emergència energètica en el municipi o en la comarca.

També han de vetllar per la correcta implementació del Protocol d'aplicació del dret d'accés als subministraments d'aigua potable, electricitat i gas pels serveis públics: l'empresa, abans de fer qualsevol tall del subministrament (article 6.4 de la Llei 24/2015), s'ha d'adreçar al servei social del municipi de l'afectat per sol·licitar un informe que acrediti si la persona es troba o no dins d'una situació de risc d'exclusió residencial.

*Què han de fer els serveis socials en rebre la sol·licitud d'informe?*

Si els serveis socials disposen de les dades de la persona, han de fer l'informe en el termini de 15 dies i enviar-lo a l'empresa que els ho ha demanat. Si, transcorregut aquest termini, no s'ha dictat resolució expressa, s'entén que la persona o unitat familiar es troba efectivament en situació de risc i no se li pot tallar el subministrament.

Si els serveis socials no disposen de dades de la persona afectada, li enviaran una carta certificada per informar-la que s'ha d'adreçar a les dependències corresponents per aportar la documentació requerida. En cas que la persona afectada no es presenti als serveis socials en el termini màxim de dos mesos, els serveis socials informaran l'empresa subministradora que no pot acreditar que aquesta persona reuneix els requisits de la situació de risc que preveu la Llei.

Les administracions públiques han d'establir els acords o convenis necessaris amb les companyies de subministrament d'aigua potable, de gas i d'electricitat per garantir que concedeixin ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims. Els serveis socials han d'informar dels possibles ajuts que s'estableixin en el marc d'aquest precepte a fi de no generar un deute a la persona o unitat familiar.

*Quines mesures de seguiment i denúncia s'estableixen en cas d'incompliment de la Llei o del Protocol?*

En el cas que hi hagi algun tipus de vulneració del Protocol o en cas que s'hagi dut a terme un tall indegut d'algun dels subministraments considerats bàsics, el ciutadà ho ha de denunciar al servei públic de consum del municipi o comarca. En aquest sentit, és obligació de les administracions públiques l'acompanyament a la ciutadania en la protecció dels drets bàsics.

### 3.2.5. Experiències

#### **Ajuntament de Tarragona: ESCALES ACTIVES**

El projecte Escales Actives se circumscriu operativament dins del Servei de mediació i acció comunitària de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (IMSST) i està adreçat a tota la població resident al territori municipal de Tarragona, tant des d'un punt de vista individual com grupal o associatiu.

La seva finalitat és promoure la participació, el coneixement mutu i el diàleg entre les persones que viuen al mateix edifici o barri per millorar les relacions al municipi, potenciar l'organització de les comunitats de veïns i veïnes i oferir suport tècnic en matèria d'assessorament, gestió de casos i formació específica.

La metodologia de treball consta de tres parts diferenciades: difusió del projecte, atenció directa a la ciutadania que demani suport per a situacions de gestió d'escalas i intervenció formativa en matèries i estratègies que facilitin la gestió de la convivència a les escalas.

El projecte es desenvolupa anualment des de l'any 2010, i incideix en la intervenció a diferents zones del territori: part baixa (zones del Serrallo, el Port, Verge del Carme i Torres Jordi), barris de ponent de la ciutat (la Floresta, Campclar - Zona Esportiva i Campclar - Cobasa), part baixa (c. Reial i Zona Renfe), Icomar, Torreforta, Sant Salvador.

Des de l'any 2016 es duen a terme tallers a diferents escoles de la ciutat amb nens i nenes de 5è i 6è de primària, els quals han tingut continuïtat durant el 2017. En aquests tallers es duen a terme temàtiques per treballar conflictes que poden donar-se en les comunitats de veïns i veïnes.

Des de la seva creació, l'any 2010, fins al final de l'any 2017, el nombre de persones implicades ha estat de 1990, i el nombre de participants en activitats formatives ha estat de 769, i s'ha fet difusió del servei tant a Tarragona centre com als seus barris.

Persona de contacte:

Enri Aznar Borrull: coordinadora de Programes de Ciutat de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona  
977 55 00 31 - eaznar@tarragona.cat

### **Ajuntament de Vic: PROJECTE DE FOMENT DEL LLOGUER ASSEQUIBLE**

Amb el propòsit de donar cobertura a totes les problemàtiques d'habitatge, des de l'any 2014 estem treballant transversalment amb diferents departaments de l'Ajuntament (Benestar i Família, Oficina d'Habitatge i Oficina d'Intermediació Hipotecària i Mediació), a través d'una comissió, per donar resposta a les famílies amb risc d'exclusió residencial derivat d'altres problemàtiques.

Entre altres, volem fer complir la funció social que tenen els habitatges i impulsar la creació d'habitatge assequible. Per aquest motiu, hem iniciat diverses campanyes destinades a trobar propietaris que vulguin llogar pisos a preus assequibles, que s'engloben dins la borsa de lloguer social, amb reduccions de l'IBI, i a través de l'ajut amb subvencions i préstecs a propietaris que tinguin pisos buits per poder-los arranjar i posar-los a disposició de famílies o joves a un preu assequible.

L'Ajuntament de Vic va llançar l'any 2017 la campanya «Només depèn de tu!» per fomentar el lloguer assequible a la ciutat. La iniciativa es dirigeix a propietaris de pisos buits, uns 2.000 segons l'Ajuntament, perquè s'adrecin a l'oficina local d'habitatge i posin el seu pis en lloguer per sota del preu de mercat. A canvi, des de l'Administració s'ofereixen totes les garanties de la borsa de mediació.

L'altra campanya que s'ha iniciat és la campanya «IN-VIC», que ofereix una subvenció i un préstec, si escau, a propietaris de pisos buits que necessitin fer obres per complir amb l'habitabilitat dels immobles i els puguin posar a disposició de la borsa de mediació.

Persona de contacte:

Elisenda Blancafort Parés: tècnica de l'Oficina Municipal d'Acollida  
93 702 72 82 - blancafortpe@vic.cat / oficinaacollida@vic.cat

## **3.3. Educació**

### **3.3.1. Definició**

L'educació és un dret fonamental de caràcter universal, un pilar del benestar i un factor clau per al desenvolupament social. Les autoritats públiques han de garantir l'accés a l'oferta d'educació bàsica i promoure l'accés a les etapes professional i postobligatòria. Per fer-ho efectiu, es fa necessari assegurar la qualitat educativa del sistema, de manera que sigui un instrument d'equitat per a la igualtat d'oportunitats i la cohesió social.

Des d'aquest plantejament, el treball en l'àmbit de l'educació va més enllà de les etapes obligatòries, ja que comprèn altres etapes educatives, particularment l'educació infantil, postobligatòria i l'educació de persones adultes. Inclou les relacions amb la comunitat educativa (alumnat, professorat, famílies, agents socials) com també l'educació no formal (lleure educatiu) i informal (mitjans de comunicació, etc.).

Tots els fills i filles de persones immigrades tenen dret a l'ensenyament bàsic i gratuït de l'etapa obligatòria, independentment de la seva situació administrativa, sempre que estiguin empadronats a Catalunya. Pel que fa a l'ensenyament postobligatori no universitari, les administracions públiques poden facilitar l'accés dels estrangers menors d'edat que estiguin empadronats en les mateixes condicions que els nadius de la seva mateixa edat.

La legislació vigent preveu l'accés dels menors estrangers a l'educació infantil i al sistema de beques i ajuts públics en les mateixes condicions que la resta de ciutadans.

### 3.3.2. Marc normatiu

#### Espanya

- Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig d'educació.

#### Catalunya

- Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació de Catalunya.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Decret 72/1994, de 6 d'abril, pel qual es regulen els centres de formació d'adults.
- Decret 137/2003, de 10 de juny, de regulació de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys.
- Decret 10/2012, de 31 de gener, de modificació del Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics.
- Documents marc dels plans educatius d'entorn (PEE), Departament d'Ensenyament, abril 2014.

### 3.3.3. Paper de l'Administració local

Els ens locals, pel coneixement de la realitat municipal i per la seva capacitat d'interlocució amb tots els actors del territori, tenen un paper rellevant en l'educació. En aquest sentit, malgrat que les competències fonamentals de l'educació recauen en la Generalitat, l'Ajuntament hi coopera en pro de l'excel·lència. El govern local és el responsable de les instal·lacions dels centres d'educació primària, participa en la matriculació escolar i forma part dels consells escolars dels centres públics i concertats.

L'Ajuntament pot assumir altres iniciatives, com impulsar el reforç educatiu fora del marc lectiu, donar suport a les AMPA, prestar suport a l'educació no formal d'infants, jo-

ves i persones adultes, etc. En aquest sentit, l'Ajuntament promou models de cooperació com els projectes educatius de ciutat i els plans educatius d'entorn des de la cooperació interinstitucional.

### **Propostes d'actuació**

Objectius:

- Promoure l'equitat i l'excel·lència educativa al municipi.
- Promoure la continuïtat i coherència educativa entre l'educació formal, no formal i informal
- Aprofitar el potencial de l'educació per a la integració i cohesió social.

### **3.3.4. Preguntes i respostes**

#### **Matriculació i accés a l'escolarització**

*Quina administració determina els criteris de prioritat d'accés als centres educatius i quins criteris els regeixen?*

El Govern de la Generalitat regula el procés d'accés als centres que presten el Servei d'Educació de Catalunya, en el qual hi ha de participar la comunitat educativa i els ens local.

Aquest procés es regeix pels principis d'equitat, inclusió educativa, foment de la cohesió social i respecte al dret a l'elecció de centre dins l'oferta educativa disponible en cada moment, la qual s'ha de difondre de forma transparent perquè totes les famílies puguin exercir la seva llibertat d'elecció.

*Què són i què fan les comissions de garanties d'admissió?*

Les abans anomenades comissions d'escolarització són les comissions que estableixen el decret d'admissió d'alumnes als centres sostinguts amb fons públics. Les comissions de garanties d'admissió han d'ésser presidides per una persona representant de l'Administració educativa i necessàriament han de comptar amb la participació dels ajuntaments afectats, de les famílies, de les direccions dels centres públics i de la representació dels centres privats concertats,

Durant el període de matrícula ordinària vetllen perquè totes les demandes de places escolars en centres sostinguts amb fons públics puguin ser ateses en la zona d'escolarització corresponent. També distribueixen els alumnes amb necessitats educatives especials entre tots els centres, públics i privats, sostinguts amb fons públics. Durant tot l'any, distribueixen l'alumnat matriculat fora de termini (la «matrícula viva»).

*Què són les oficines municipals d'escolarització i quines funcions tenen?*

Són instruments de col·laboració entre l'Ajuntament i el Departament d'Ensenyament en el procés d'escolarització de l'alumnat, en els centres educatius finançats amb fons públics.

L'oficina municipal d'escolarització (OME) intervé en el procés d'escolarització de l'educació infantil, de l'educació primària i de l'educació secundària obligatòria (ESO).



Les funcions de l'OME són:

- Informar i orientar les famílies sobre l'oferta educativa dels centres educatius.
- Rebre sol·licituds d'admissió i comprovar-ne els requisits durant el període de preinscripció.
- Remetre les sol·licituds als centres escollits en primera opció.
- Publicar la relació de l'alumnat inscrit i admès.
- Vetllar per una distribució equilibrada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques que en permeti la integració, faciliti la cohesió social i afavoreixi una qualitat educativa adequada per a tota la població escolar.
- Optimitzar el procés de matriculació durant el període establert i centralitzar la matrícula d'aquelles persones que arriben al llarg del curs (*matrícula viva*), en les mateixes condicions que obliguen a tothom.

## La segregació escolar

*Què és la segregació escolar?*

És la distribució desigual de qualsevol grup social, ja sigui alumnes immigrants, alumnes en necessitats educatives especials, entre nois i noies, entre classes socials, etc.

*Per què s'ha de reduir?*

La reducció de la segregació escolar és un factor cabdal per assegurar la igualtat d'oportunitats educatives i la cohesió social del nostre sistema educatiu i de la nostra societat, ja que afecta negativament la convivència, separa els nens en funció dels prejudicis dels seus pares i dificulta la reducció de l'abandonament educatiu prematur en els grups socials més vulnerables.

*Què podem fer per reduir-la?*

La zonificació escolar ha de neutralitzar qualsevol dinàmica de segregació, i l'ha de conjuminar amb la valoració positiva de la proximitat, que reflecteixi un factor d'enfortiment dels vincles comunitat —centres escolars—. Tots els centres escolars finançats amb fons públics han d'acollir la diversitat d'alumnat de manera que reflecteixin l'heterogeneïtat municipal.

## Serveis de primera acollida municipal/comarcal

*Quina és la importància del servei en relació amb l'educació?*

L'acollida representa un moment privilegiat per transmetre la importància que té l'educació al llarg de la vida en la mesura que obre oportunitats per ascendir socialment. Per aquest motiu, és important la coordinació del padró i dels serveis d'acollida municipals amb els centres educatius.

La cooperació amb els serveis dedicats al reagrupament familiar, que tenen coneixement de les persones que arribaran a curt termini, aporta un valor afegit a la planificació educativa.

La gran mobilitat d'alumnat en els centres conjuntament amb l'arribada de famílies nouvingudes ha posat en evidència la importància dels processos d'acollida, els quals no van adreçats només a l'alumnat i a les famílies nouvingudes, sinó també a la resta d'alumnat i famílies, al professorat i personal de l'administració i serveis que s'incorpora al centre i a d'altres professionals que hi puguin intervenir.

*Quines funcions exerceix vinculades al món educatiu?*

Des dels serveis de primera d'acollida, s'informa dels recursos educatius formals i no formals, dels criteris de matriculació i de les formes de participació en la comunitat educativa.

*Quin és l'objectiu de l'atenció a l'alumnat nouvingut i a les seves famílies en els centres educatius?*

L'acolliment educatiu en el marc escolar té per objectiu agilitar l'autonomia personal, lingüística i acadèmica, i fer néixer el vincle afectivoemocional de l'alumne o l'alumna cap a l'escola. En aquest sentit, cal assegurar la detecció acurada de les seves necessitats específiques per tal de garantir-ne l'èxit educatiu.

De la mateixa manera, l'acollida educativa a les famílies ha de permetre que participin activament en el suport a l'escolarització del fill o filla i també en l'organització de la comunitat educativa.

L'acollida també és una oportunitat per fomentar la llengua en què els fills i les filles de les famílies són escolaritzats. El centre educatiu, amb la participació de la comunitat educativa i el suport de l'ens local, pot promoure'n l'aprenentatge (p. ex. en activitats formatives adreçades a familiars d'alumnes).

## **Participació de la comunitat educativa**

*Quin és el paper de l'escola com a espai d'interrelació?*

L'escola és un espai d'interrelació, en el marc normalitzat d'un servei públic. Les famílies tenen l'avinentsa de trobar-se al voltant de l'educació i el benestar dels seus fills i filles. Des d'aquesta òptica es potencia aquest escenari compartit, tant a través d'estructures formals com informals.

En aquest sentit, la participació en l'associació de mares i pares d'alumnes, AMPA, permet articular de manera col·lectiva els interessos, preocupacions, propostes de totes les famílies d'un centre educatiu. L'Administració local, que ja ha promogut la participació de les famílies nouvingudes a l'AMPA en el moment de l'acollida educativa, també convé que li presti suport.

Així mateix, el Consell Escolar, com a màxim òrgan de govern dels centres educatius, on també participa l'Ajuntament, ha de reflectir la diversitat de les famílies i ser sensible a la integració i participació de les famílies nouvingudes. La participació en la comunitat educativa dels progenitors o progenitores contribueix al reeiximent escolar dels i les menors.

Hi ha nombroses experiències d'aprofitament del potencial que aporta l'entorn educatiu, que enriqueix l'experiència educativa tant de l'alumnat com de les seves famílies (ex: comunitats d'autoaprenentatge). L'Ajuntament ha de coliderar aquestes actuacions, per la seva proximitat i coneixement del territori, i per la seva capacitat d'interrelació i articulació.

Aquesta col·laboració educativa de l'entorn suposa anar més enllà de les parets de l'escola i de l'horari escolar. Hi participen altres agents socials de proximitat com la biblioteca, el centre cívic, el centre esportiu, entitats culturals, educatives i recreatives a les quals l'ens local fa costat (ex: plans educatius d'entorn).

## **Seguiment educatiu per a l'equitat i l'excel·lència**

*Quines mesures poden reforçar i garantir la qualitat del sistema educatiu?*

Cal establir un nombre màxim d'alumnat amb necessitats educatives específiques, de manera que es faci efectiva la responsabilitat compartida entre totes les escoles d'una zona o municipi.

A més de col·laborar amb la comunitat educativa, l'Ajuntament pot desenvolupar campanyes que reforcin l'escolarització fent ús dels seus propis serveis municipals o bé donant suport a iniciatives socials. Aquestes mesures abasten des de la lluita contra l'absentisme i l'abandonament prematur de l'ensenyament obligatori —particularment a l'ESO—, fins a la facilitació de suport educatiu fora del temps lectiu.

L'Ajuntament treballa perquè el jovent en ple assoleixi els objectius educatius previstos, en especial que arribi a graduar-se en educació secundària. Particularment caldria estar alerta respecte d'aquells col·lectius en risc, com ara dels i les adolescents arribats via reagrupament familiar, especialment exposats a l'exclusió del sistema educatiu. Respecte d'aquest col·lectiu, l'Ajuntament podria promoure activitats de suport socioeducatiu a les famílies que, després d'anys d'haver viscut separades, han pogut reagrupar als seus fills i/o filles i han de restablir el rol educatiu en la quotidianitat.

## **Promoció del lleure educatiu**

*Per què és important el lleure educatiu?*

El lleure educatiu, tant en el vessant de lleure especialitzat (esport, dansa, música...) com en el vessant específic d'educació en el temps de lleure (esplai, escoltisme, colònies, intercanvis, etc.) contribueix de ple en pro de la convivència, ja que interrelaciona els i les menors d'un mateix barri, alhora que treballa en els valors, conductes i coneixements des d'una aproximació vivencial i lúdica.

A més, és un instrument excel·lent per potenciar l'ús de la llengua catalana dins un marc social normalitzador. És important que els serveis i entitats de l'àmbit —i concretament els educadors i educadores—, l'emprin i promocionin com a vehicle d'ús social.

Així doncs, entenent el territori com un entorn educatiu, cal optimitzar els recursos de què disposen els barris. Per fer efectiu el potencial integrador, l'ens local convé que estigui a l'aguait que la participació en les activitats de lleure educatiu responguin a la diversitat de la societat. En aquesta línia, interessa que des del lleure s'incloguin activitats on es relacionin infants i joves de diferents barris, municipis i grups socials. Un clar exemple n'és l'obertura dels patis escolars com a espai públic.

Un cop més, és important el treball amb els adolescents que arriben per via del reagrupament familiar. Aquest jovent, a banda de les característiques pròpies del seu moment vital i del dol pel seu entorn d'origen, poden topiar amb pautes de lleure substancial-

ment diferents de les que practicaven en el país d'origen. L'acollida en l'àmbit del lleure implica acompanyar-los en aquest procés i orientar-los en l'ús d'equipaments i activitats del municipi i en la interacció amb altres joves.

## **Garantia i suport de la formació de persones adultes**

### *Quina és la seva importància?*

Aquesta formació constitueix un pilar bàsic per a la mobilitat social i l'enriquiment personal i col·lectiu dels veïns i veïnes. La primera de les fites que cal assolir des de la societat és erradicar l'analfabetisme. Cal mobilitzar tots els recursos que convinguin per eliminar amb contundència aquesta forma d'exclusió social. Els programes de formació d'adults, o, en el cas necessari, els programes d'alfabetització específics integrats en els serveis de primera acollida, són les eines per combatre'l.

### *Quina és la funció de l'Ajuntament?*

L'educació de persones adultes ha de respondre a les necessitats formatives de les persones residents, i per tant, l'Ajuntament, en diàleg amb la resta d'agents, ha de parar-hi èmfasi. En paral·lel també pot potenciar iniciatives que promoguin la riquesa cultural del municipi.

Davant la varietat d'entitats i institucions que ofereixen formació a persones adultes en un municipi, l'Ajuntament aporta una perspectiva integral detectant-hi les mancances i redundàncies que permet adequar l'oferta pròpia o en concordança amb la demanda real.

Des del primer moment, l'agent d'acollida ha d'ajudar les persones nouvingudes perquè sospesin les pròpies necessitats formatives, i orientar-les cap als serveis més adients. És en aquest moment quan caldria disposar d'informació respecte al nivell d'alfabetització.

## **3.3.5. Experiències**

### **Servei d'acompanyament al reconeixement universitari (SARU)**

En virtut d'un conveni signat el 15 de gener de 2010 entre la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, el Ministeri d'Educació, l'Obra Social 'la Caixa' i l'Associació Atlàntida, neix el SARU per oferir a les persones amb titulacions universitàries estrangeres orientació i assessorament en els processos de reconeixement de la seva qualificació professional i acadèmica.

El SARU s'adreça a totes les persones residents a Catalunya en possessió d'un títol universitari emès per una universitat estrangera o amb una titulació emesa o homologada a l'Estat espanyol que hagi de tenir efectes a un país estranger.

Actualment, atesa la demanda creixent actual, el SARU també ofereix assessorament a persones que volen emigrar a l'estranger sobre els tràmits necessaris per acreditar o legalitzar titulacions emeses al nostre país.

El SARU porta a terme les funcions següents:

- Informa i assessora sobre la tramitació del reconeixement de les titulacions estrangeres de grau superior.
- Acompanya l'usuari durant tot el procés de reconeixement.
- Informa, assessora i orienta, de manera personalitzada, sobre els itineraris acadèmics recomanables per completar els estudis, de manera que afavoreix el reconeixement universitari i millora el *currículum vitae*.
- Informa sobre procediments d'acreditació i legalització de titulacions universitàries que han de tenir efectes a l'estranger i deriva cap a organismes competents.

Per a més informació sobre el servei, es pot consultar el tríptic informatiu al següent enllaç: [http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits\\_tematic/05immigracio\\_refugi/13saru/SARU\\_triptic.pdf](http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematic/05immigracio_refugi/13saru/SARU_triptic.pdf)

Persona de contacte:

Paloma Izuzquiza: tècnica del SARU

93 552 69 89 - saru@gencat.cat

### **Consorci de Benestar Social del Pla de l'Estany - Banyoles: IMPULS I SEGUIMENT DE L'ASSOCIACIÓ DE SUPORT A LES JOVES SUBSAHARIANES**

L'impuls del Pla de ciutadania i immigració va afavorir el naixement de l'**Associació de suport a les joves subsaharianes** de la comarca. Es tracta d'una entitat formada, l'any 2010, a Banyoles, amb l'objectiu de prestar suport a les adolescents d'origen subsaharià, residents a la comarca, per poder cursar la formació secundària postobligatòria i accedir posteriorment als estudis universitaris.

El suport que proposa l'Associació és econòmic, educatiu i motivacional. L'Associació està subvencionada per fons propis i no disposa d'ajuda econòmica dels organismes públics. Les persones que integren l'Associació ho fan a títol personal i desinteressat, amb el suport tècnic d'una professional de l'Àrea de Benestar Social, que forma part del projecte des de principi.

L'alumnat d'origen subsaharià presentava un alt nivell de fracàs escolar i, abans de l'actuació de l'Associació, no hi havia cap alumne/a d'aquest col·lectiu que estudiés el batxillerat, fet que tenia com a conseqüència la total absència d'aquest col·lectiu entre els estudiants universitaris. Això significava que estàvem encara molt lluny del moment de tenir professionals qualificats d'aquest col·lectiu i, per tant, de veure la seva normalització en aquesta societat.

La situació és encara més difícil en el cas de les noies d'origen subsaharià, ja que sobre elles s'exerceix una pressió addicional altíssima per part de les persones properes (la família) perquè deixin d'estudiar i es casin.

Per tot això, es va creure necessari promoure una entitat com a punt de suport per a les noies subsaharianes que volen seguir estudiant i contribuir que les professions per a les quals es necessita més qualificació comencin a tenir professionals d'aquestes procedències.

Des del seu inici, l'Associació ha atès 28 joves, dels quals 17 han estudiat o estudien batxillerat. Durant el curs escolar 2017/2018, la situació és la següent: 3 noies han acabat

una carrera universitària i una un cycle superior, 6 noies estan cursant estudis universitaris i 7 estan cursant el batxillerat.

Persona de contacte:

Blanca Andelic: coordinadora del Pla de ciutadania i immigració del Pla de l'Estany  
bandelic@plaestany.cat

### **Ajuntament de Manresa: CURS DE REFORÇ DE CATALÀ DURANT L'ESTIU PER A L'ALUMNAT ESTRANGER NOUINGUT**

Des del 2008, s'ofereixen cursos de reforç de llengua catalana, al llarg de quatre setmanes a l'estiu (la darrera, de juny i tres de juliol), adreçats a alumnes de secundària d'origen estranger que tenen mancances en el domini de la lectoescriptura i la comprensió.

Les classes s'ofereixen de dilluns a divendres, durant dues hores diàries, a tres centres cívics diferents de Manresa, i es contracten tres professors amb el suport econòmic de la Diputació de Barcelona.

Els alumnes són derivats pels centres educatius tant públics com concertats, així com per altres serveis o entitats com els serveis socials municipals, Caritas, agents d'acollida, l'oficina municipal d'escolaritat (OME), el centre de protecció internacional, etc. Des del Programa d'acollida es difon el recurs entre el professorat referent dels centres i de les aules d'acollida i la resta d'entitats i serveis que poden fer-ne derivacions.

En el cas dels alumnes que arriben entre el maig i el juliol des dels seus països d'origen, és l'agent d'acollida (en el moment d'empadronar-se) i l'OME (si s'hi adrecen per informar-se de l'escolarització) els qui deriven els nois i noies al Programa d'acollida per inscriure'ls. D'aquesta manera, es comença a treballar el reforç lingüístic durant les vacances.

Pel que fa als criteris de selecció de l'alumnat, es prioritza:

- L'alumnat de secundària, tot i que no s'exclouen els de primària, sobretot en el cas de germans o d'alumnat amb especials necessitats.
- L'alumnat que ha arribat fa poc temps, ja sigui al llarg del curs o bé els que arriben els mesos de maig, juny o principis de juliol, la majoria dels quals no començaran a anar a classe fins al setembre.
- També hi poden participar els alumnes que són usuaris del servei de reforç del mateix Programa d'acollida que es duu a terme durant el curs escolar a la tarda.

Persona de contacte:

Josep Vilarmau Vila: coordinador del Programa d'Acollida  
93 875 24 86 - 93 875 24 84 - jvilarmauv@ajmanresa.cat

### **Ajuntament de Manlleu: AUXILIARS DE P3 ALS CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL**

El projecte Auxiliars de P3, desenvolupat per l'Ajuntament de Manlleu és un projecte d'integració social en el primer nivell d'escolarització, P3. El projecte facilita l'acollida a P3 dels

infants fills de famílies d'origen estranger —la majoria magrebí— i les seves famílies, mitjançant la implicació de la ciutadania.

Un grup de persones voluntàries, coneixedores del sistema educatiu català i parlants d'amazic, àrab i català donen el seu suport, durant el mes de setembre, a les famílies, mestres i nens i nenes de les aules de P3 del municipi, fins que la mestra ja coneix l'infant i aquest ja comença a conèixer l'entorn escolar, la llengua catalana, i les famílies se senten més acollides i tranquil·les.

Abans de començar el curs, els voluntaris i voluntàries reben formació sobre com tractar els infants i les tasques que han de realitzar. En general, els infants de P3 fills de famílies magrebines han tingut poc contacte amb la població autòctona, ja que sovint les dones magrebines tenen una xarxa social força limitada.

Arran de la proposta de la inspectora del Departament d'Educació, l'equip municipal del Pla educatiu d'entorn va dissenyar el Projecte, el qual és transversal entre el servei d'educació i l'equip del Pla de gestió de la diversitat de Manlleu.

El projecte d'Auxiliars de P3 es va iniciar l'any 2005, està inclòs en el Pla educatiu d'entorn de Manlleu i és un projecte de col·laboració entre l'Àrea de Serveis Personals de l'Ajuntament de Manlleu, els centres educatius, les AMPA i el Departament d'Ensenyament de la Generalitat.

Objectius de la pràctica:

- Potenciar la relació escola-família.
- Garantir la igualtat de condicions per a tots els nens/es de P3 de Manlleu.
- Contribuir positivament a l'adaptació dels nens/es en general.
- Afavorir la tasca diària del personal educatiu.
- Proporcionar un bon acolliment als pares i mares.
- Promoure el voluntariat en la població.

Persona de contacte:

Gemma Tobella i Vergés: coordinadora del Pla de gestió de la diversitat de Manlleu (PGDM) i mediatra ciutadana  
93 850 66 66 tobellavg@manlleu.cat

## 3.4. Salut

### 3.4.1. Definició

Es reconeix a totes les persones que resideixen al territori català el dret a la salut a través de la prestació d'un sistema sanitari universal.

Seguint el principi d'igualtat, s'han de tenir en compte les particularitats que incideixen en la salut de les persones immigrades, com ara el seu imaginari de salut i de malaltia, el sistema de salut del seu país d'origen, o l'impacte vivencial del procés migratori, entre d'altres. Ha calgut, doncs, ajustar el sistema de salut a l'increment poblacional i la seva diversitat.

Aquest ajust s'ha de seguir promovent tant en l'atenció primària com en els serveis. Alhora, cal fer-ho atenent les dimensions poblacionals, amb un ús eficient del sistema

—garantit a partir de la informació, la comunicació i els programes específics adreçats a grups concrets—.

### 3.4.2. Marc normatiu

Estat espanyol

- Constitució espanyola de 1978 (articles 43 i 49).
- Llei orgànica 4/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.
- Reial decret 1192/2012, del 3 d'agost, pel que es regula la condició d'assegurats i de beneficiaris a efectes de l'assistència sanitària a Espanya, amb càrrec a fons públics a través del Sistema Nacional de Salut.

Catalunya

- Estatut d'autonomia de Catalunya de 2006 (**article 23**).
- Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya.
- Llei 21/2010, del 7 de juliol, d'accés a l'assistència sanitària de cobertura pública a càrrec del Servei Català de la Salut.
- Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- Instrucció 10/2012, d'accés a l'assistència sanitària de cobertura pública del CatSalut als ciutadans estrangers empadronats a Catalunya que no tenen la condició d'assegurats o beneficiaris del Sistema Nacional de Salut, modificada per la Instrucció 03/2013.
- Instrucció 04/2013, d'actuacions en relació amb la protecció de l'assegurament i la responsabilitat de l'atenció sanitària a càrrec del CatSalut.
- Instrucció 08/2015, d'accés a l'assistència sanitària de cobertura pública del CatSalut als ciutadans estrangers empadronats a Catalunya que no tenen la condició d'assegurats o beneficiaris del Sistema Nacional de Salut.

### 3.4.3. Paper de l'Administració local

Tot i no estar relacionat directament amb el sector de la salut, l'ens local és la via d'accés al sistema sanitari, a partir de la inscripció al padró, obligatori per a tota persona que resideix al municipi, sigui quina sigui la seva situació administrativa.

Addicionalment, gràcies al coneixement que té de la seva població, l'Ajuntament pot detectar els col·lectius immigrants que no estan empadronats, i, per tant, exclosos de l'accés efectiu al sistema sanitari i, a partir d'aquí, incoar vies d'acció per trobar-hi solució.

A més, els ens locals tenen atribuïdes competències en matèria de protecció de la salut. Segons la Llei 18/2009, de salut pública, article 52, els serveis mínims que han de prestar els ens locals en matèria de salut pública són:

- a) L'educació sanitària en l'àmbit de les competències locals.
- b) La gestió del risc per a la salut derivat de la contaminació del medi.



- c) La gestió del risc per a la salut pel que fa a les aigües de consum públic.
- d) La gestió del risc per a la salut als equipaments públics i als llocs habitats, incloses les piscines.
- e) La gestió del risc per a la salut en les activitats de tatuatge, micropigmentació i pírcing.
- f) La gestió del risc per a la salut derivat dels productes alimentaris en les activitats del comerç minorista, del servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors, com a activitat principal o complementària d'un establiment, amb repartiment a domicili o sense, de la producció d'àmbit local i del transport urbà. Se n'exclou l'activitat de subministrament d'aliments preparats per a col·lectivitats, per a altres establiments o per a punts de venda.
- g) La gestió del risc per a la salut derivat dels animals domèstics, dels animals de companyia, dels animals salvatges urbans i de les plagues.
- h) La policia sanitària mortuòria en l'àmbit de les competències locals.
- i) Altres activitats de competència dels ajuntaments en matèria de salut pública d'acord amb la legislació vigent en aquesta matèria.

En qualsevol cas, aquestes actuacions es coordinen amb el Departament de Salut per a l'atenció primària i especialitzada, de la qual és responsable la Generalitat.

### **Objectius:**

- Garantir l'accés dels veïns i veïnes nouvinguts al sistema sanitari, en la mesura que l'Ajuntament és responsable de l'empadronament.
- Participar en la coordinació dels recursos del sistema sanitari.
- Promoure la salut entre la població del municipi posant un especial èmfasi en les necessitats derivades de la societat diversa.

## **3.4.4. Preguntes i respostes**

### **Acollida sanitària**

*Quin és el primer pas per afavorir la total autonomia de les persones immigrades en el sistema sanitari?*

La possessió de la targeta individual sanitària (TIS). Per aquest motiu, l'acollida comença comprovant si disposen de la seva TIS. En cas negatiu, s'agilita l'empadronament, requisit ineludible per tramitar la targeta al centre d'atenció primària més proper al seu domicili.

*Quina informació cal transmetre a la població nouvinguda?*

Cal transmetre'ls el valor cabdal de la salut i informar-los de la xarxa sanitària a què tenen dret d'accés. L'acollida també ha de facilitar que les persones nouvingudes facin un ús adequat dels serveis sanitaris.

## **Territorialització**

*Cal ajustar les actuacions sanitàries a les peculiaritats del territori i de la seva població?*

Efectivament. Per iniciativa municipal, es poden crear taules de treball sectorial que detectin les necessitats sanitàries de determinats grups diana de veïns i veïnes, com ara són les persones nouvingudes. Amb aquest objectiu, l'Ajuntament pot recollir informació i difondre informes sobre la salut en el municipi.

A més, cada municipi o comarca ha de coordinar-se amb els agents responsables dels diferents programes en el territori. És un clar exemple el Protocol d'actuació en casos de seguiment i prevenció de la mutilació genital femenina.

## **Atenció als col·lectius en risc d'exclusió**

*Els col·lectius en risc d'exclusió social han de gaudir d'una especial atenció?*

Sí, aquells col·lectius que es troben en situació de desprotecció mereixen una atenció especial. Per exemple, els que tenen dificultats per empadronar-se, i, per tant, per accedir a la targeta individual sanitària (TIS) o els que es troben en situació administrativa irregular.

## **Promoció de la salut**

*Quines actuacions pot dur a terme l'ens local en aquest àmbit?*

Gràcies al seu coneixement de proximitat i a la seva interacció diària amb els ciutadans, l'Ajuntament pot promoure la salut a través del treball comunitari.

En aquest treball, cal diferenciar diferents grups (un dels quals, la població nouvinguda), per desenvolupar-hi accions de sensibilització i formació en funció de les seves respectives necessitats i característiques.

La promoció de la salut és un marc per establir aliances entre serveis públics i col·lectius de població, que vagin més enllà de l'àmbit més estrictament sanitari, per incidir també en el laboral o l'educatiu.

*Quins perfils professionals poden dur a terme aquestes tasques?*

Hi ha diferents perfils professionals que aborden la salut comunitària, entre els quals hi ha els mediadors interculturals i els agents de salut comunitaris. En l'àmbit de la immigració, les seves funcions són: bastir un pont de comunicació (no només d'interpretació) per atansar professionals i població nouvinguda i dinamitzar accions de promoció de la salut.

### **3.4.5. Experiències**

#### **Ajuntament de Tarragona: PROTOCOL DE PREVENCIÓ DE LA MUTILACIÓ GENITAL FEMENINA DE LA TAULA LOCAL**

Els serveis socials de Tarragona i la Comissió de Seguiment del Protocol de Violència Masclista de la ciutat van liderar, l'any 2016, la constitució de la Taula Local de Prevenció de la

Mutilació Genital Femenina per treballar coordinadament la prevenció i la detecció d'aquesta pràctica, juntament amb els representants dels diferents serveis de la Xarxa pública: serveis socials d'atenció primària, centres educatius, llars d'infants municipals, centres de salut, centres hospitalaris, la tècnica municipal d'immigració i els cossos de seguretat.

Durant l'any 2017, van dur-se a terme trobades per definir la finalitat de la Taula, els objectius, els indicadors de risc i els diferents circuits d'intervenció per a la detecció i la prevenció de la mutilació genital femenina.

Finalment, el febrer de 2018, es va presentar i publicar la guia *Protocol de prevenció de la mutilació genital femenina*, que es pot consultar a l'enllaç següent: <https://www.tarragona.cat/serveis-a-la-persona/fitxers/altres/dones/protocol-prevencio-mutilacio-genital-femenina>

D'altra banda, la Taula Local es reuneix tres cops l'any per treballar i valorar les intervencions en les deteccions des de cada servei, i per veure si han funcionat els circuits establerts, quines disfuncions o dificultats han aparegut, etc.

La Taula Local, quant a l'àmbit de salut, informa del nombre de famílies amb les quals s'ha fet un treball de sensibilització i el nombre total de famílies que han anat signant el document Compromís d'evitació de l'MGF, prèviament al viatge que fan al seu país d'origen.

Així mateix, ha elaborat un document de sensibilització de les conseqüències negatives de la pràctica de l'MGF. Aquest document s'ha traduït a l'anglès, a demanda d'una família que el volia portar a la seva comunitat d'origen en el moment que hi viatgessin.

### 3.5. Comerç. Activitat econòmica de proximitat

#### 3.5.1. Definició

El comerç és un element imprescindible per a la cohesió del municipi. Dinamitza la vida social i l'espai públic. La promoció de la iniciativa comercial és un àmbit de treball que els ajuntaments han incorporat com un actiu de la vitalitat econòmica del municipi.

En consonància amb la realitat sociodemogràfica del territori, en la dinàmica comercial hi participen persones d'origen immigrant que han revitalitzat l'activitat econòmica i, en alguns casos, han donat resposta a la demanda dels seus propis col·lectius i, en d'altres, han atès la demanda general.

Els nous comerços responen a un tarannà emprenedor de les persones i afavoreixen la seva mobilitat social.

#### 3.5.2. Marc normatiu

Estat espanyol

- Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç detallista.

Catalunya

- Decret legislatiu 1/1993, de 9 de març, sobre comerç interior.
- Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística.
- Llei 18/2005, de 27 de desembre, d'equipaments comercials.

- Ordre EMO/156/2015, de 22 de maig, per la qual s'estableix el calendari d'obertura dels establiments comercials en diumenge i dies festius per als anys 2016 i 2017.
- Projecte de la nova Llei de comerç, serveis i fires (gener de 2017).

### 3.5.3. Paper de l'Administració local

A banda de la regulació de les llicències d'activitat econòmica, el treball en l'àmbit del comerç és una gran oportunitat per treballar a favor de la cohesió social i la gestió de la diversitat.

El fet que la població immigrada regenti comerços suposa la normalització de l'estructura econòmica del municipi. Es materialitza així el seu assentament en la vida local, com a oferents de serveis al veïnat i com a membres de l'associacionisme veïnal i comercial.

Des de l'ajuntament s'ha de fer palès aquest fet, alhora que cal reforçar el rol actiu dels i les comerciants en la construcció de l'espai social compartit.

Els comerços contribueixen a establir un enllaç entre els veïns i veïnes que dia rere dia s'hi troben. D'aquesta manera, la col·laboració entre l'ajuntament i el sector comercial reforça la xarxa social. Això és especialment positiu per prevenir possibles tensions convivencials, derivades del desconeixement o de nous usos de l'espai públic.

#### **Objectius:**

- Desenvolupar el sector comercial com a agent clau de la convivència veïnal.
- Assessorar el comerciant d'origen immigratori sobre el context social i la normativa vigent.
- Implicar el comerç regentat per persones immigrades en entitats col·lectives de participació.

### 3.5.4. Preguntes i respostes

#### **Acollida comercial**

*Què pot fer l'ajuntament per pal·liar la manca de coneixement de l'entorn per part de les persones d'origen immigratori?*

Cal reforçar l'acció informativa, tant de les condicions d'accés a l'activitat com també de la normativa aplicable el dia a dia.

A més, els comerciants d'origen immigratori han de poder participar, juntament amb la resta de comerciants, en estratègies conjuntes de màrqueting, publicitat, agrupacions de comerciants...

*Què poden fer les administracions per promoure el català al comerç?*

L'ajuntament, amb la resta d'agents implicats, ha de potenciar-ne l'aprenentatge i l'ús, de manera que els comerciants esdevinguin transmissors i normalitzadors del català. L'ús del català també és una ocasió positiva per als comerciants autòctons perquè no discriminin en l'atenció al públic i alhora en normalitzin l'ús, cosa que és coherent amb el sentiment

d'inclusió. Amb aquest objectiu, les administracions poden canalitzar campanyes que promoguin el català també com a eina per a una millor atenció a tots els clients.

### **Associacionisme comercial**

*Quines accions ha de dur a terme l'ajuntament en aquest àmbit?*

La participació dels comerços regentats per persones immigrades suposa un pas important tant per a la normalització d'aquests comerços com per a la dinamització comercial. Per tant, l'ajuntament ha de promocionar l'associacionisme entre els nous comerciants com a via d'acció col·lectiva, i promoure'n l'adhesió a entitats existents o donar suport a la creació de noves, siguin comercials, veïnals o d'un altre tipus.

L'ajuntament també ha d'estimular que les agrupacions de comerciants, entitats veïnals o altres plataformes de barri i locals facin accions d'apropament envers aquests comerciants.

### **Mediació i treball comunitari**

*Per què és útil promoure la mediació i el treball comunitari des de l'àmbit local?*

En els casos en què es produeixen tensions amb els comerços regentats per població nouvinguda, no sempre es pot donar una resposta adequada a les dificultats convivencials mitjançant les ordenances municipals. En aquests casos, és aconsellable que els ens locals emprenguin accions de treball comunitari.

Aquestes accions permeten donar informació i formació, fer seguiment de casos puntuals, sensibilitzar i facilitar el coneixement mutu. En definitiva, el treball comunitari permet detectar problemes puntuals i aconseguir que se n'arbitrin solucions.

### **Dignificació del comerç**

*Què pot fer l'ajuntament per lluitar contra l'estigmatització dels comerços regentats per persones estrangeres?*

Per superar els estereotips, cal fer complir la normativa existent i, en cas contrari, actuar amb transparència i en igualtat de condicions per a tothom. També cal reconèixer l'aportació positiva de les iniciatives empedrores per al dinamisme econòmic al municipi, especialment on el comerç tradicional de proximitat no ha tingut relleu generacional.

#### **3.5.5. Experiències**

##### **Ajuntament de Salt: «ACCIONS DES D'ESPAYS DE RELACIÓ QUOTIDIANA» - PREVENIR LA IRREGULARITAT DES DELS COMERÇOS DE SALT**

El projecte el va iniciar el Servei municipal d'acollida i ciutadania juntament amb l'Associació Vinçle, en el marc de l'Àrea d'Integració i Convivència de l'Ajuntament de Salt, el juny de 2014.

El seu punt de partida és la prevenció, és a dir, es vol donar informació sobre com funcionen diferents tràmits administratius per prevenir que les persones d'origen immigratori caiguin en la irregularitat sobrevinguda.

En aquest sentit, el Servei municipal d'acollida i ciutadania va detectar que moltes persones immigrades no podien renovar la residència ni acollir-se a l'informe d'integració que emet la Generalitat de Catalunya, ja que no complien els requisits. No obstant això, si haguessin disposat de la informació adequada, haurien pogut fer alguna cosa per complir-los, com, per exemple, participar en cursos de llengua catalana i coneixement de l'entorn per obtenir el certificat del servei de primera acollida.

El projecte és innovador perquè ha implicat els comerciants del municipi com a referents que són de les seves comunitats i les botigues com a espais de relació. En definitiva, es tracta que algú que comprèn perfectament la situació de la persona interessada li expliqui en la seva llengua materna quin camí ha de seguir i en què la beneficia.

Actualment, el projecte és gestionat per l'Associació Vinclé, és subvencionat per la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania i compta amb 18 comerços col·laboradors, els quals es poden reconèixer perquè tenen, enganxat a l'entrada, un adhesiu rodó amb una «i» negra dins un cercle verd.

En aquests comerços, s'hi pot trobar informació del servei de primera acollida i dels cursos vinculats a aquest servei, s'hi poden fer consultes bàsiques i, en alguns casos, concertar hora amb el Servei municipal d'acollida i ciutadania.

En definitiva, el projecte vol promoure el coneixement dels recursos per part de la població a través d'una xarxa de comerços col·laboradors que estenguin el coneixement dels tràmits administratius a les persones interessades.

Persona de contacte:

Xavier Xandrau: tècnic d'acollida i ciutadania

972 24 91 91 (ext. 2345) - xxarbau@salt.cat

## 3.6. Esports

### 3.6.1. Definició

L'esport és una activitat humana universal amb un paper significatiu en la integració social. Més enllà de l'activitat física competitiva, contribueix al benestar personal i col·lectiu.

Les autoritats públiques han de potenciar l'esport perquè s'integri en l'estil de vida de la població com una pràctica saludable i perquè reforci la participació social.

### 3.6.2. Marc normatiu

Estat espanyol

- Llei 19/2007, d'11 de juliol, contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport.
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

- Reial decret 203/2010, de 26 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de prevenció de la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport.

#### Catalunya

- Decret legislatiu 1/2000, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el text únic de la Llei de l'esport.
- Decret 34/2010, de 9 de març, del Registre d'Entitats Esportives de la Generalitat de Catalunya.
- Decret 55/2012, de 29 de maig, pel qual es modifica el Decret 58/2010, de 4 de maig, de les entitats esportives de Catalunya.
- Decret 173/2009, de 10 de novembre, de modificació del Decret 212/2002, d'1 d'agost, pel qual es regulen la composició i funcionament de la Comissió contra la Violència en Espectacles Esportius de Catalunya i es determinen els òrgans competents respecte del règim sancionador en matèria esportiva.

### 3.6.3. Paper de l'Administració local

El potencial de l'esport com a activitat motivadora és un element que l'ajuntament ha d'aprofitar en pro de la cohesió social. L'esport afavoreix la convivència de la població, com a eina educativa (joc net, respecte mutu, solidaritat, tolerància, disciplina, capacitat de sacrifici, respecte a les normes...) i com a escenari d'interacció social.

Des de les seves competències, l'ens local ha de promoure l'esport, sigui des d'una perspectiva lúdica o competitiva, particularment entre infants i joves, en l'àrea escolar, l'extraescolar i la de lleure, sense oblidar els col·lectius que poden quedar-ne exclosos, com ara els veïns i veïnes nouvinguts.

Els equipaments esportius municipals (obligats en les poblacions de més de 5.000 habitants) són espais d'interacció. També ho són les entitats esportives, que incorporen de manera normalitzada els veïns i veïnes nouvinguts en la seva activitat, i les que es creen vinculades a nous jocs esportius introduïts per la immigració, però que s'obren a tota la població.

#### **Objectius:**

- Afavorir la participació de tot el veïnat en les activitats esportives.
- Potenciar la participació en les activitats fisicoesportives de la població nouvinguda.
- Potenciar els equipaments esportius com a espais de trobada i convivència.
- Promocionar el teixit associatiu esportiu en la seva funció socialitzadora.
- Donar a conèixer nous esports en el context de la societat diversa.

### 3.6.4. Preguntes i respostes

#### **Accés a l'esport i participació equitativa**

*Quines actuacions pot dur a terme l'ajuntament perquè les persones nouvingudes accedeixin a la pràctica de l'esport?*

L'ajuntament ha de treballar perquè tot el veïnat accedeixi a la pràctica esportiva en igualtat de condicions, incloent-hi les persones nouvingudes. A banda de les accions de sensibilització, l'ens local ha d'adequar els serveis esportius a les necessitats i interessos de la societat diversa (diversitat d'oferta esportiva, flexibilitat horària, preus accessibles, proximitat dels serveis, etc.).

Des del mateix procés d'acollida, ha de promoure la pràctica esportiva i informar sobre les entitats i les instal·lacions que hi ha al municipi, per la qual cosa els equipaments municipals han de comptar amb un protocol d'acollida especialitzada.

*Quin és el paper dels plans educatius d'entorn?*

Els plans educatius d'entorn presenten un recurs valuós per obrir l'àmbit esportiu a tota la població i posen una atenció especial en les dones i, en particular, les nouvingudes. També el jovent nouvingut és un altre col·lectiu diana, ja que l'activitat esportiva contribueix a socialitzar-lo més enllà del centre educatiu.

#### **Diversitat en l'esport**

*Què implica la promoció de l'esport en el marc de la diversitat cultural?*

L'intercanvi cultural entre veïns i veïnes té lloc dins i fora del terreny de joc, a través del procés de coneixement mutu i la interacció, i implica un enriquiment per a la vida esportiva. En aquest sentit, l'arribada de persones de diferents orígens ha fet emergir la pràctica de diversos esports i jocs esportius fins ara poc practicats en el nostre país (beisbol, criquet, etc.).

Des d'aquest punt de vista, l'ens local promou que les entitats esportives incorporin persones nouvingudes com una oportunitat per créixer i consolidar-se.

#### **Quines pràctiques calen evitar?**

Resulta imprescindible que els esports no s'adrecin només a un sector concret de la població, sinó que es promoguin entre el conjunt de la població. Les competicions entre equips agrupats per nacionalitats dificulten la integració i la cohesió social.

Cal evitar l'exclusió i l'autoexclusió en la competició esportiva perquè nodreix la confrontació i, a llarg termini, el conflicte.



## No violència en l'esport

*Quines responsabilitats assumeix l'ens local a l'hora d'organitzar esdeveniments esportius?*

L'ens local ha d'adoptar les mesures normatives establertes perquè els esdeveniments es desenvolupin amb tota seguretat. A més, en el foment de la convivència i integració, ha d'aprofitar el vessant educatiu de l'esport per promocionar l'esportivitat, l'ideal del joc net i el respecte mutu entre espectadors, aficionats, esportistes, personal tècnic i entitats.

*Com ha de procedir l'ajuntament en cas d'incidències racistes o xenòfobes en l'àmbit esportiu?*

En aquests casos, l'ajuntament ha de fer una condemna pública i cercar suports i estratègies per erradicar-les.

### 3.6.5. Experiències

#### **Ajuntament de la Llagosta: PATIS OBERTS I ESPORT NOCTURN**

Patis Oberts i Esport Nocturn és un projecte impulsat per l'Ajuntament de la Llagosta. Va néixer l'any 2011 per posar a l'abast de la ciutadania els patis i les instal·lacions esportives escolars més enllà de l'horari lectiu.

L'objectiu de la proposta és oferir un espai de trobada i convivència als joves perquè puguin relacionar-se, jugar i fer esport. L'espai disposa de la dinamització d'un educador i per accedir-hi no cal fer inscripció prèvia. A més, els joves poden accedir al pati sense necessitat de ser alumnes d'aquell centre educatiu.

El projecte també vol millorar la convivència intergeneracional i interveïnal, potenciar el diàleg i el respecte envers els altres en l'ús de l'espai públic i fomentar la pràctica esportiva entre la població juvenil.

Un programa complementari al de Patis Oberts i Esport Nocturn és l'activitat Esport Nocturn, que es duu a terme al poliesportiu Antonio García Robledo de la Llagosta, durant el mes de juliol, els divendres de 21.30 a 1 h de la matinada.

Amb la posada en marxa d'aquest programa es pretén:

- Ampliar les zones de joc i esbarjo de la ciutat.
- Disminuir els actes vandàlics fruit de l'ús indiscriminat i inapropiat que fan alguns ciutadans que salten les tanques dels recintes escolars i esportius com a espais de lleure i esportius.
- Donar resposta a la demanda social d'espais lúdics, esbarjo i esport, aprofitant el temps en què aquests espais estan en desús.

Després d'uns anys, i vistes amb perspectiva les diferents estadístiques de control d'utilització dels espais, afirmem que aquesta actuació s'ha consolidat com una de les activitats referents en l'època estival del municipi, ja que molts infants i joves poden gaudir d'espais esportius convencionals en horaris poc freqüents.

Persona de contacte:

Rubén Gómez: tècnic d'esports i responsable d'equipaments  
93 560 39 11 (5031) - gomezir@llagosta.cat

### **Ajuntament de Barcelona: CONVIVIM ESPORTIVAMENT**

El projecte neix amb l'objectiu d'afavorir l'accés de nens i joves a una pràctica esportiva de qualitat i generadora de valors compartits, independentment de la condició socioeconòmica, l'origen o el gènere.

A partir d'aquesta pràctica esportiva, es pretén potenciar una sèrie d'actuacions juntament amb l'escola, la família i l'entorn que afavoreixin la convivència i incideixin en la transformació de les dinàmiques generadores d'exclusió. Per aconseguir-ho, es fomenten la participació, la promoció i l'apoderament dels joves i del teixit associatiu esportiu dels barris a través del treball comunitari.

El projecte consta de dos grans eixos:

- Pla «Aprenent esportivament»: fomenta la pràctica esportiva entre infants i adolescents en els centres educatius on no hi ha cap tipus d'oferta d'activitat esportiva fora de l'horari escolar o quan aquesta és molt escassa per motius socioeconòmics.
- Pla «Eines per a la convivència»: s'adreça a joves i adolescents exposats a una dinàmica de risc social i que, en la majoria de casos, estan desvinculats del sistema educatiu i laboral.

En definitiva, el públic objectiu del projecte són els infants i joves que es troben en centres escolars en els quals no hi ha una oferta esportiva consolidada o bé joves desvinculats del centre educatiu.

El projecte és gestionat per la Fundació Privada per a l'Esport i l'Educació de Barcelona. En el projecte, hi ha participants que col·laboren en activitats esportives regularment i d'altres puntualment.

Persona de contacte:

Mercè Jofra Company: cap del Departament de Promoció Esportiva  
93 402 30 60 - mjofra@bcn.cat

# 4

## Gestió de la diversitat

### 4.1. La diversitat cultural

#### 4.1.1. Definició

La cultura és part indissociable del benestar i de l'exercici de la ciutadania. Representa una font bàsica per al desenvolupament individual i col·lectiu, a més d'una eina de participació democràtica. La millora de la convivència implica l'ampliació universal de la capacitat creativa i crítica a través de la cultura.

La diversitat cultural és una força motora no només de desenvolupament econòmic, sinó també com a mitjà per assolir la plenitud intel·lectual, emocional, moral i espiritual.

#### 4.1.2. Marc normatiu

Catalunya

- Llei 4/1993, de 18 de març, del sistema bibliotecari de Catalunya.
- Llei 20/2010, del 7 de juliol, del cinema.
- Llei 2/1993, de 5 de març, de foment i protecció de la cultura popular i tradicional i de l'associacionisme cultural.
- Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus.
- Llei 22/2005, de 29 de desembre, de la comunicació audiovisual de Catalunya.
- Llei 2/2000, de 4 de maig, del Consell de l'Audiovisual de Catalunya.
- Llei 11/2007, d'11 d'octubre, de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuais.
- Llei 29/2005, de 29 de desembre, de publicitat i comunicació institucional.
- Llei 2/2012, del 22 de febrer, de modificació de diverses lleis en matèria audiovisual.

#### 4.1.3. Paper de l'Administració local

La diversitat cultural és un patrimoni del municipi i l'ajuntament hi té un paper clau en la seva preservació i promoció. Des del reconeixement de la diversitat veïnal, l'ens local ha de fomentar la convivència incorporant a les programacions culturals i artístiques les expressions pròpies de les cultures presents.

Cal que tot el veïnat trobi en la cultura una forma de participació, a partir de la qual pugui enriquir el seu desenvolupament humà i alhora establir lligams amb altres persones i el territori.

El desenvolupament local requereix l'articulació de les actuacions públiques en l'àmbit de la cultura i que s'hi vinculin la resta d'actuacions públiques socials, econòmiques, educatives i urbanístiques, així com el teixit social.

El patrimoni cultural i els equipaments que el gestionen (museus, arxius, centres d'art, etc.) han de ser utilitzats com a espais d'integració per la força identitària que emmagatzemen i perquè alhora expliquen les aportacions culturals fruit de les migracions.

Finalment, els mitjans de comunicació municipals són un servei públic, amb obligacions contractuals quant a les hores d'emissió, el percentatge de producció pròpia, l'ús del català i els informatius, que també han de garantir el pluralisme i il·lustrar la diversitat cultural, tot enfortint la cohesió social.

## **Propostes d'actuació**

Objectius:

- Afavorir la participació de tots els veïns i veïnes en les iniciatives culturals.
- Reconèixer la diversitat cultural en el marc de les programacions culturals.
- Potenciar els equipaments culturals i els mitjans de comunicació, públics i locals, com a espais de trobada intercultural.
- Promocionar el teixit sociocultural en la seva funció socialitzadora i creativa.

### **4.1.4. Preguntes i respostes**

#### **Participació equitativa**

*Quina informació sobre l'oferta cultural del municipi cal incloure en el procés d'acollida?*  
Cal incloure la informació sobre l'oferta cultural al municipi (equipaments, programacions, etc.), i transmetre el valor de participar-hi com a font de creació o gaudi, via de creixement i coneixement i forma d'interrelació social.

*Quines actuacions ha de reforçar l'ajuntament per afavorir la participació de tota la ciutadania?*

Per tal d'ajustar-se a les característiques i necessitats de tota la població, l'ajuntament ha de reforçar les actuacions de proximitat dels equipaments culturals i dels mitjans de comunicació públics locals.

*Quines dinàmiques cal evitar?*

Per garantir l'accés a la cultura i afavorir la cohesió social, l'ajuntament ha d'evitar les dinàmiques que exclouen segments del veïnat en la vida cultural del municipi. Des de l'Administració local, és important tenir molt present que la participació en l'àmbit cultural i comunicacional no ha de crear desigualtats socials, i menys encara dualitzar la població.

## **Equipaments accessibles i promotors**

*Per quins mitjans els equipaments culturals i els mitjans de comunicació poden reflectir la diversitat?*

Com a serveis públics d'una societat diversa, és imprescindible que els equipaments culturals i els mitjans de comunicació, públics i locals, reflecteixin la diversitat cultural del municipi i la divulguin. Poden fer-ho a través dels instruments següents:

- Les programacions culturals i artístiques o els fons bibliotecaris municipals.
- Un pla d'acollida especialitzada de manera que els nous veïns i veïnes coneguin els equipaments i, alhora, el personal pugui satisfer les seves necessitats i interessos. Les biblioteques són espais idonis per cobrir aquesta funció.
- Els centres cívics o locals d'entitats, així com altres espais culturals, com a equipaments públics de proximitat, ofereixen espais de trobada intercultural i de participació cultural democràtica. El seu potencial ha de ser promocionat per l'ajuntament.
- Les biblioteques han de donar informació en les llengües i alfabetos adients, i facilitar l'accés a la cultura catalana i les cultures dels col·lectius nouvinguts.

A banda de la relació directa amb els veïns i veïnes, per la seva vessant formativa i informativa vers la comunitat, els equipaments culturals de proximitat han de coordinar-se i treballar transversalment amb altres serveis del territori (educació, treball, etc.) i entitats (de veïns i veïnes, culturals, socials, etc.).

## **Participació en el teixit cultural**

*Quin valor afegit aporta la participació veïnal a la dinàmica local?*

La participació veïnal genera identitats compartides i cohesiona la societat, per la qual cosa l'ens local ha de donar suport a projectes i entitats que fomentin la participació de tota la ciutadania i el diàleg intercultural, sense deixar de donar suport a totes les entitats culturals de qualsevol mena.

*Com es poden impulsar activitats culturals al municipi?*

Els municipis o les entitats supramunicipals poden sol·licitar ajuts a l'Administració de la Generalitat per a programacions en l'àmbit de la música, les arts escèniques o les arts visuals.

La festa, i per extensió la cultura popular, és motor de polítiques de proximitat que integra la diversitat. En aquesta línia, convé impulsar-les.

## **Fonts d'informació i lectura**

*De quina manera l'ajuntament pot donar suport a l'organització d'activitats que fomentin la lectura?*

L'ajuntament pot donar suport a l'organització d'activitats amb la participació d'escriptors i escriptores de diferents sensibilitats que aportin vivències interculturals.

En aquesta mateixa línia, els fons bibliotecaris han de cobrir la diversitat cultural del municipi.

La lectura és una eina d'accés a les diverses cultures, per la qual cosa cal proveir de fonts d'informació i lectura en diferents llengües, ja que permet descobrir la cultura catalana a la població nouvinguda.

## **Gestió del multilingüisme**

*Què pot fer l'ajuntament per gestionar la diversitat lingüística?*

La llengua és la manifestació cultural més quotidiana i, alhora, té valor de patrimoni. Per aquesta raó, l'ens local ha de reconèixer la riquesa que suposa el multilingüisme. Aquest és el primer pas que han de fer les administracions per a la seva correcta gestió.

Els ens locals han de vetllar perquè quedi reflectida la diversitat lingüística municipal en els espais públics, incloent-hi també les llengües minoritàries. La gestió del multilingüisme porta l'ajuntament a estimular el coneixement i aprenentatge de les llengües que es parlen en el municipi, així com disposar de personal d'origen divers i materials en diferents idiomes, sobretot en el moment de l'acollida.

El català s'estableix com a llengua pública comuna, motiu pel qual l'ajuntament ha d'establir els mecanismes per garantir-ne la formació i promocionar-ne l'ús social. A la Vall d'Aran, s'estableix l'occità com a llengua comuna de la via pública.

### **4.1.5. Experiències**

#### **Ajuntament de Palamós: MOSTRA DE CUINES DEL MÓN**

El Servei de ciutadania i immigració de l'Ajuntament de Palamós organitza cada any una nova edició de la Mostra de Cuines del Món. Es tracta d'una proposta social que compta amb el suport de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

Seguint la dinàmica iniciada l'any 2011, aquesta activitat té lloc a l'Espai del Peix, l'equipament cultural i gastronòmic palamosí dependent del Museu de la Pesca, que es troba ubicat a la mateixa llotja del port pesquer de Palamós.

Aquesta activitat fomenta, amb la gastronomia com a protagonista, la interrelació entre persones procedents de diversos països del món, enllaçant aspectes culinaris i humans, aprenent com és la vida quotidiana d'aquestes persones i com s'integren a la vida social catalana, tot coneixent els fonaments de la seva cuina.

En l'edició del 2018, la Mostra de Cuines del Món va comptar amb la participació de palamosins i palamosines de procedències diverses que van elaborar les receptes culinàries amb el suport dels cuiners de l'Espai del Peix. Els països participants van ser Palestina, República Dominicana i Brasil.

Els tallers donen la possibilitat al públic interessat a poder assistir, de manera totalment gratuïta, a les diverses sessions programades. Amb aquest objectiu cada sessió pot admetre fins a 80 persones de públic, que s'han d'inscriure prèviament al Museu de la Pesca.

Persona responsable:

Lourdes Ferrando: tècnica de polítiques migratòries

972 313 182 - lourdes.ferrando@palamos.cat

### **Mancomunitat La Plana: PROJECTE PERFILS. APROPAMENT AL FET MIGRATORI**

Perfils és un projecte educatiu centrat en la interculturalitat i el coneixement de la diversitat cultural, impulsat i liderat pel programa Convivència de la Mancomunitat La Plana. Aquest facilita que es creïn espais de trobada i d'intercanvi que afavoreixen la bona convivència entre persones autòctones i persones procedents d'altres països.

Va sorgir de l'evolució del projecte de documentals «Fes-ho Mirar», en el curs 2009-2010, amb la voluntat d'apropar als i les joves el fet migratori des d'una perspectiva acadèmica i humana. Acadèmica perquè el projecte vol explicar el fenomen des de les dades i les causes sociològiques i econòmiques, i humana perquè es vol fer un apropament a la vivència personal del fet de migrar.

Principalment, s'adreça a alumnes de secundària dels instituts públics i concertats de la Mancomunitat La Plana. Així doncs, s'ofereix a l'escola Vedruna de Tona, l'Institut de Tona i l'Institut de Taradell, i consta d'un treball a les aules dels instituts, el qual es complementa amb un treball fora dels centres.

D'una banda, es fan xerrades, dinàmiques i activitats entorn de les dades i causes socials, demogràfiques i econòmiques del fet migratori, com també sobre els estereotips, els prejudicis i els rumors que hi ha entorn de la immigració. Així mateix, els alumnes també fan un apropament personal a diverses experiències migratòries, ja que es posen en contacte amb persones que han fet un procés migratori, que han emigrat dels seus països d'origen i que ara viuen a Catalunya, i, posteriorment, després de preparar una entrevista o conversa, les entrevisten per grups.

Aquestes trobades entre els i les joves alumnes queden enregistrades en format audiovisual per part d'una professional, qui posteriorment les edita per poder-les visualitzar a les aules i fer-ne la corresponent difusió a la comunitat.

Per a més informació sobre el projecte, es pot consultar l'enllaç: <https://www.manco-plana.cat/articles-mostra-4660-cat.htm>

Persona de contacte:

Bet Pot Montmany: tècnica de convivència i igualtat

659 626 638 / 93 812 54 45 (ext. 28) - bet.pol@mancoplana.cat

### **Consell Comarcal de l'Alt Empordà i Ajuntament de Figueres: JORNADA NOS+ALTRES. CICLE DE JORNADES ENTORN DE LA NOVA CIUTADANIA**

En el marc de les accions de sensibilització del Pla per a la inclusió i la cohesió social de l'Alt Empordà, el Consell Comarcal i l'Ajuntament de Figueres organitzen anualment la Jornada Nos+Altres. Aquesta és una jornada oberta al públic en general que té com a principal objectiu sensibilitzar la població sobre els reptes que la diversitat genera per al

conjunt de la nostra societat, i alhora oferir eines als professionals que quotidianament treballen en un context marcat per la diversitat cultural, fent front als reptes que aquesta genera.

Aquesta Jornada s'ha realitzat ininterrompudament des de l'any 2006 i ha abordat qüestions diverses com la construcció de la identitat dels joves d'origen immigratori, el gènere i la nova ciutadania, la gestió dels rumors vinculats a la immigració, el treball comunitari, la gestió de la diversitat, la incorporació al mercat de treball de la població d'origen immigratori, la gestió emocional del procés migratori o els reptes de l'educació inclusiva a la comarca.

Persones de contacte:

Neus Juanola: tècnica de polítiques migratòries  
972 677 050 - njuanola@altemporda.cat

Carme Noguera: tècnica de polítiques migratòries  
972 032 200 - cnoguera@figueres.cat

## 4.2. La diversitat religiosa

### 4.2.1. Definició

La religiositat és una dimensió present en totes les cultures. En la nostra societat, aquesta realitat és cada dia més plural i visible, degut, en part, al fenomen migratori.

El respecte a la llibertat religiosa és un requisit imprescindible de qualsevol societat democràtica. La llibertat de pensament, consciència i religió és un dret reconegut per múltiples pactes i declaracions d'abast internacional i pel nostre ordenament jurídic. Inclou el dret a manifestar les creences de manera individual i col·lectiva, tant en públic com en privat, i té com a únic límit el manteniment de l'ordre públic.

### 4.2.2. Marc normatiu

Estat espanyol

- Constitució espanyola, 1978 (article 16).
- Llei orgànica 7/1980, de 5 de juliol, de llibertat religiosa.

Catalunya

- Llei 16/2009, del 22 de juliol, dels centres de culte.

### 4.2.3. Paper de l'Administració local

L'ajuntament no s'ha d'identificar amb cap creença religiosa i alhora ha de garantir el respecte al dret a la llibertat religiosa en l'àmbit de les seves competències. Això inclou la tramitació, d'acord amb la normativa vigent, de les peticions que puguin formular les co-



munitats religioses en relació amb l'obertura de centres de culte o la realització d'activitats en la via pública o en equipaments municipals.

Al mateix temps, l'ajuntament també ha de tenir un paper actiu a l'hora de fomentar la cohesió social entre els ciutadans amb diferents opcions religioses. En aquest sentit, és important promoure iniciatives que contribueixin a crear llaços entre els diferents col·lectius religiosos del municipi i amb la resta de la societat.

#### **Objectius:**

- Garantir el dret universal a la llibertat religiosa, dins dels límits de la llei.
- Promoure i donar suport a les actuacions a favor de la convivència i la cohesió social entre els diferents col·lectius religiosos i amb la resta de la societat.

### **4.2.4. Preguntes i respostes**

#### **Reconeixement públic de la pluralitat religiosa i recursos per a la seva gestió**

*Quin és el rol que ha de dur a terme l'ens local?*

L'ajuntament ha d'estar atent perquè els seus veïns i veïnes puguin exercir el dret de llibertat religiosa, de pensament i de consciència, com a valor bàsic democràtic. També ha de conèixer les comunitats religioses presents al municipi, tinguin o no personalitat jurídica o espai de culte formalitzat, i ha d'afavorir que el veïnat les conegui.

Per donar suport a aquesta tasca, la Generalitat de Catalunya posa a disposició de cada municipi el mapa religiós, que es pot consultar a: <http://justicia.gencat.cat/ca/ambits/afers-religiosos>.

Així doncs, l'ajuntament ha de mantenir una interlocució contínua amb les entitats religioses del municipi. Aquestes comunitats tenen un paper important per a determinats col·lectius d'immigrants i una comunicació fluida amb aquestes és el millor mecanisme per preveure possibles malentesos i conflictes.

*Quins recursos hi ha per a la gestió municipal de la diversitat religiosa?*

Els ajuntaments poden adreçar-se a la Direcció General d'Afers Religiosos per a qualsevol consulta que creguin oportuna sobre el fet religiós, la pluralitat de creences i conviccions, la normativa vigent o els recursos per fomentar el coneixement de la diversitat religiosa.

La Generalitat de Catalunya, a través de la Direcció General d'Afers Religiosos, ha editat diverses guies que orienten les administracions públiques en àmbits com el sanitari, l'educatiu o la via pública.

#### **Foment del coneixement de la diversitat religiosa**

*Quin és l'objectiu de l'acció municipal en aquest àmbit?*

L'acció municipal de fomentar el coneixement de la diversitat religiosa té per objectiu principal evitar prejudicis que repercuteixen en la convivència. Per tant, és important fomentar l'aportació de les comunitats religioses al teixit associatiu i social i prestar suport a

activitats que reforcin l'acostament i la confiança mútua entre les diferents comunitats religioses i entre aquestes i la resta de la societat.

### **Dignificació dels espais de culte i festivitats**

*Quins drets ha de garantir l'ens local?*

L'ajuntament ha de garantir el dret a l'obertura de centres de culte d'acord amb els requisits que estableix la Llei 16/2009, del 22 de juliol, dels centres de culte. Segons aquesta Llei, cal preveure sòl amb la qualificació de sistema d'equipament comunitari, que admeti usos de caràcter religiós de nova implantació. A més, cal preveure en quines altres zones del municipi és possible l'obertura de nous centres de culte.

L'ajuntament també ha d'informar les entitats religioses que pretenguin obrir nous centres de culte sobre els requisits legals que cal complir, i ha de tenir ben present que la ubicació dels centres de culte la trien les entitats religioses, dins dels paràmetres que marca la llei.

A més, l'ajuntament ha de garantir a les entitats religioses un tracte igualitari i no discriminatori respecte a la resta d'entitats del municipi, pel que fa a les peticions d'ús esporàdic d'equipaments, d'espais de titularitat pública o de la via pública per celebrar determinades festivitats. Altrament, cal tenir en compte l'aportació a la convivència que pot suposar la celebració en l'àmbit públic d'aquestes diades.

### **Participació de les entitats religioses**

*Per què és important?*

Les entitats religioses són un agent social rellevant en el municipi, per la qual cosa l'ajuntament les ha de convidar a implicar-se en els àmbits de participació existents i col·laborar en les iniciatives socials en què puguin fer aportacions.

La seva importància també es deu al fet que, per a moltes persones immigrades, les comunitats religioses representen les primeres vies de contacte amb la vida social al municipi. Per aquest motiu, l'ens local ha de proporcionar informació sobre aquestes comunitats a les persones que arriben al municipi en el marc dels serveis municipals d'acollida.

### **Diàleg interreligiós**

*Quins són els seus beneficis i per què és important promoure'l?*

L'ens local pot donar suport a les iniciatives de diàleg interreligiós que sorgeixin al municipi, atès el potencial de les tradicions religioses com a agents constructors de pau i de convivència.

Tanmateix, d'acord amb el principi d'aconfessionalitat, cal tenir present que els protagonistes del diàleg interreligiós són les mateixes tradicions religioses i no pas les administracions.

A Catalunya hi ha grups interreligiosos amb una sòlida experiència que poden contribuir a l'impuls de noves iniciatives interreligioses al municipi o a la gestió de conflictes que tinguin una vessant religiosa.

#### 4.2.5. Experiències

##### **Ajuntament d'Olot: COL·LABORACIÓ ENTRE EL CONSORCI D'ACCIÓ SOCIAL DE LA GARROTXA I EL GRUP DE DIÀLEG INTERRELIGIÓS D'OLOT**

L'any 2008, van tenir lloc les primeres trobades entre representants del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa i representants de les principals tradicions religioses presents a Olot. Fruit d'aquestes trobades, l'any 2009 es va constituir el Grup de Diàleg Interreligiós d'Olot (GDIO).

Des d'aleshores, el grup sempre ha tingut un caràcter apolític i pren les decisions de manera autònoma. Tot i així, la presència d'un referent de l'Administració local a les reunions fa possible que el canal de comunicació es mantingui obert tant amb el GDIO com amb les comunitats religioses que l'integren permanentment.

Aquest contacte permet:

- Una col·laboració fluida entre l'Administració pública i el GDIO que beneficia a tothom.
- La visibilització del GDIO i de la diversitat religiosa en actes de ciutat (marató de sang, gran recapte d'aliments, fira d'entitats...).
- La coorganització d'actes oberts a tota la ciutadania per donar a conèixer la diversitat religiosa.

Algunes mostres dels resultats d'aquesta col·laboració durant l'any 2017:

- <https://museus.olot.cat/museu-dels-sants/activitats/la-nit-de-les-religions/>
- <https://museus.olot.cat/museu-dels-sants/activitats/lexposicio-vista-per-leila-el-gamouchi-i-mossen-lluis-sola/>
- <https://museus.olot.cat/museu-dels-sants/activitats/lexposicio-vista-per-jaskirat-singh-i-j-m-martinez/>

Per a més informació es pot consultar l'enllaç del GDIO: <http://olotreligions.blogspot.com.es/>

Persona de contacte:

Queralt Bancells Farràs: tècnica del Servei d'atenció a la comunitat  
972 266 644 - [qbancells@casg.cat](mailto:qbancells@casg.cat)

##### **Ajuntament de Lloret: PLA DE GESTIÓ DE LA DIVERSITAT RELIGIOSA**

El Pla local de ciutadania (PLAC) promou el coneixement mutu i el respecte a les diferències de totes les persones que conviuen en el territori dins d'un marc de drets i deures.

Des de la Fundació Ser.Gi es gestiona el Pla de gestió de la diversitat religiosa amb l'objectiu d'acompanyar les comunitats religioses del municipi i garantir el dret universal a l'exercici de la pràctica religiosa dins de la normativa de culte vigent, tenint en compte la diversitat de creences i vetllant per la cohesió i convivència.

Arran d'aquests objectius, es treballa per mantenir un espai de participació amb els membres de les diferents comunitats a fi de crear vincle i ampliar la coneixença mútua. Com a resultat d'aquestes trobades, s'han consensuat activitats de sensibilització en matèria d'afers religiosos. Entre aquestes, la publicació d'un calendari interreligiós, que engloba les festivitats de les confessions de Lloret de Mar. També la posada en marxa d'un cicle de sensibilització anomenat «Cicle Pluralisme, Convivència i Religió».

D'altra banda, per tal d'apropar les persones a la realitat del seu entorn, es proposen visites guiades als centres de culte destinades, principalment, als joves dels instituts de secundària amb la col·laboració dels professors de religió dels centres educatius.

I, finalment, amb la col·laboració de la Direcció General d'Affers Religiosos, es vetlla per facilitar que els tècnics municipals i altres professionals del municipi rebin informació i formació actualitzada en aquesta matèria.

Per a més informació sobre el calendari interreligiós, es pot consultar: <https://www.lloret.cat/seccions/benestar-i-familia>

Persona de contacte:

Pipi Fernández Fontanini: tècnica de ciutadania  
650 089 910 - [diversitat.fsergi@lloret.cat](mailto:diversitat.fsergi@lloret.cat)

## 4.3. Espais de relació i participació

### 4.3.1. Definició

La convivència com a factor imprescindible per a la cohesió social té dos aspectes centrals: d'una banda, l'assumpció d'uns valors i normes bàsics compartits per tota la població i, de l'altra, el reconeixement i el respecte de la diversitat dels seus membres.

D'aquesta manera, la convivència comprèn diferents dimensions, des de la identitària (sentir ser part d'un col·lectiu) fins a l'actitudinal (reconeixement de l'altre), la normativa (respecte a normes bàsiques) i la de regulació del conflicte (prevenció i resolució per vies d'arbitratge i reconciliació).

Es construeix en un entorn on les persones interaccionen sobre la base del reconeixement i la confiança en la construcció d'una cultura pública compartida. El bon veïnatge és un repte permanent, especialment, en un context com l'actual en què la població creix en nombre i diversitat.

La convivència s'articula des dels espais de trobada per al coneixement mutu i l'acció conjunta fins a la reconducció d'incidències suscitades en la interacció social.

És a partir de les actuacions de proximitat que cal informar, mediar i acompanyar. L'objectiu és generar un sentiment de pertinença que faciliti unes relacions de confiança i corresponsabilitat.

La participació ciutadana significa la implicació en els afers d'interès general, a través de processos d'informació, diàleg i presa de decisions públiques. Es desenvolupa en diferents escales (des de la informació fins a l'opinió i la decisió) i a través de diversos instruments, en funció de la formalitat, el grau d'organització i la implicació representativa.

L'associacionisme és una de les manifestacions de la participació, amb un alt valor democràtic, perquè enforteix el capital social en àmbits diversos: cultural, ambiental, cívic,

solidari, etc. D'altra banda, en clau individual, participar en una entitat social és un mecanisme d'arrelament en el territori.

### 4.3.2. Marc normatiu

Estat espanyol

- Llei 49/1960, de 21 de juliol, sobre propietat horitzontal.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.

Catalunya

- Llei 2/2004, de 4 de juny, de millora de barris, àrees urbanes i viles que requereixen una atenció especial.
- Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat.
- Llei 7/1997, de 18 de juny, d'associacions.

### 4.3.3. Paper de l'Administració local

L'àmbit local és, per excel·lència, l'espai on la convivència es manifesta dia rere dia. La responsabilitat de la seva gestió és compartida amb la resta d'agents socials, amb els quals s'estableixen estratègies conjuntes juntament amb la mateixa ciutadania de la localitat, que n'és la protagonista.

L'Administració local, a través de les diferents formes de participació ciutadana, pot millorar l'acció del Govern en el marc democràtic, enfortir el capital social del municipi i vigoritzar el sentiment de pertinença.

El teixit associatiu té, doncs, un gran valor per al municipi com a reflex de la societat diversa i per la seva capacitat de mobilització al voltant de projectes col·lectius, ja que aporta un treball col·laboratiu en pro de la qualitat de vida i la convivència.

Per tot això, l'ajuntament ha de donar suport a les entitats perquè acullin la població nouvinguda i coadjuvin a la cohesió social.

### Propostes d'actuació

Objectius:

- Potenciar el sentiment de pertinença i identificació de tot el veïnat.
- Equipar espais públics de trobada efectiva i compartida des de la normalització de la interacció de veïns i veïnes.
- Fer visible i valorar el potencial que aporta la diversitat cultural del municipi.
- Vetllar pel respecte de les normes de la societat democràtica i la convivència a l'espai públic.
- Promoure una nova cultura basada en el diàleg i la corresponsabilització.
- Desenvolupar processos participatius per a l'abordatge de la ciutadania i la convivència.
- Enfortir el teixit associatiu del municipi com a agent social actiu i representatiu.

- Afavorir l'acollida de les persones nouvingudes en el teixit associatiu del municipi.
- Promoure espais de deliberació i treball cooperatiu veïnal.

#### 4.3.4. Preguntes i respostes

##### **Potenciació dels espais de trobada de veïns i veïnes**

*Quines accions es poden dur a terme per potenciar els espais de trobada?*

L'ens local ha de promoure la participació de tothom en els espais públics (incloent-hi els serveis i equipaments de proximitat) a través de la dinamització i el lleure educatiu.

Des de la perspectiva de fomentar el coneixement mutu entre els veïns, els diferents serveis o programes municipals promouen accions de trobada (activitats culturals, formatives i lúdiques, etc.), la sensibilització sobre la realitat municipal (iniciatives de comunicació social, etc.) i la cooperació veïnal (Voluntaris per la Llengua o Banc de temps, etc.).

Una altra acció positiva és l'obertura dels patis dels centres educatius fora de l'horari lectiu per desenvolupar diferents activitats.

##### **Treball en medi obert**

*En què es basa el treball en medi obert?*

El treball municipal en medi obert es basa, d'una banda, en el reconeixement de la revitalització de l'ús dels espais públics i, de l'altra, en el treball comunitari en pro del benestar del veïnat. No es tracta de vigilar l'activitat quotidiana del veïnat, sinó que la presència de l'ens local en els barris contribueixi a la convivència i la millora de la gestió municipal.

*Per a què és útil?*

El treball comunitari és un instrument idoni per prevenir i erradicar tensions veïnals de tot tipus, i permet desplegar l'acompanyament en el mateix espai públic que utilitzen les persones nouvingudes, per exemple, joves sense altres possibilitats de lleure els quals s'informen i s'acompanyen a diferents recursos.

Perquè sigui encara més eficaç, convé tenir interlocutors vàlids, formals i informals, per prendre el pols al col·lectiu i canalitzar-hi missatges. Aquesta tasca pot ser propulsada per educadors socials, agents cívics, policia de proximitat o mediadors en coordinació amb els diferents serveis públics i iniciatives socials.

*Com es pot treballar?*

En diversos municipis es desenvolupen iniciatives de convivència als barris, en què s'impliquen les entitats, les associacions de veïns i les comunitats d'escala, per mitjà d'actuacions com el «porta a porta» a cada habitatge. D'aquesta manera, es treballa des d'un triple vessant, la prevenció i resolució de conflictes, la participació ciutadana i la sensibilització sobre la nova realitat del barri.

*Quins altres aspectes són importants?*

Cal assegurar que tots els veïns i veïnes estiguin informats de la normativa que regula la

convivència en els espais públics i els espais comunitaris. Només si n'estan informats podran respectar-los.

Les ordenances municipals de convivència o civisme també són una eina dels ajuntaments per regular les actuacions del veïnat i l'espai públic. Aquestes ordenances preveuen sancions, una vegada esgotada la via informativa i d'acompanyament social.

Per tant, a causa de la complexitat del que significa i com s'incideix sobre la convivència, és important la coordinació dels diferents serveis de l'ens local.

## **Promoció del diàleg i la mediació**

*Què és la mediació i per a què serveix?*

La mediació és una eina de comunicació i convivència veïnal que té diferents dimensions, des de la comunitària fins a la interpersonal i la sectorial.

La mediació identifica els punts d'interès de cadascuna de les parts i troba els elements compartits sobre els quals arribar a acords, per la qual cosa és una eina de prevenció, seguiment i reconducció de tensions.

La mediació ciutadana és un instrument de gran valor que l'ajuntament pot institucionalitzar com a servei públic del municipi. D'aquesta manera, quan convingui, el veïnat d'escala ha de poder fer ús del servei de mediació municipal: un recurs per informar, formar i mediar en conflictes veïnals motivats per sorolls, usos inadequats d'espais comuns, impagaments, etc.

## **Suport a les comunitats de veïns i veïnes**

*Quina és la seva importància?*

Les escales veïnals són la columna vertebral de la convivència, ja que les dinàmiques que s'hi generen s'expandeixen a la resta d'àmbits. Per aquest motiu, l'Administració hi té una gran oportunitat.

El treball va més enllà dels membres de la junta de propietaris, a través d'eines que afavoreixen la comunicació veïnal, la gestió dels afers d'interès comú i la resolució de conflictes. L'ens local, a través dels professionals de treball comunitari, pot donar suport o apoderar els veïns i veïnes.

Una de les prioritats en l'acollida és introduir les persones novingudes en els afers de la vida quotidiana de les comunitats de veïns, des d'elements de seguretat (gas) fins a aspectes més conviviaus (el funcionament de l'escala, l'ús dels ascensors, etc.).

## **Comunicació comunitària**

*Quin és el seu objectiu?*

A partir de la bidireccionalitat de la integració i la corresponsabilització de tota la població, cal impulsar la comunicació social per tal que la població valori la diversitat del municipi i es doni resposta a inquietuds i dubtes de la ciutadania.

La comunicació comunitària produeix un procés d'enfortiment social i democràtic, a

través d'educadors socials o altres agents de proximitat, que poden fer actuacions específiques com sessions informatives per a associacions de veïns i veïnes, agrupacions de comerciants, etc.

En el mateix sentit, l'ens local també ha de prestar suport a les entitats i a la resta d'agents socials perquè també desenvolupin estratègies comunicatives.

## **Diàleg entre societat civil i Administració**

### *Quins beneficis aporta la col·laboració de la societat civil?*

La seva col·laboració millora la diagnosi, el disseny, la implementació, el seguiment i l'avaluació de les polítiques públiques, i aporten una visió plural. Per operativitzar-ho, l'ajuntament pot preveure establir accions de participació que abastin els diferents espais, moments i agents o bé processos participatius que formulin polítiques estratègiques a llarg termini.

Aquest és el cas de les polítiques d'immigració i convivència, en què l'ens local, a través de processos participatius, pot elaborar un pacte local per a la convivència o la cohesió social.

Anàlogament, l'ajuntament pot promoure i dinamitzar espais estables de participació, com ara les taules de ciutadania o els consells de barri, que es regulen segons els propis reglaments. Addicionalment, l'ajuntament també pot convocar espais puntuals de participació, com ara fòrums, trobades, etc.

D'aquesta manera, s'estableixen dinàmiques de treball conjunt entre els diferents agents, creant sinergies des de les rutines més concretes, com la participació d'entitats en programes municipals, fins a processos més estratègics.

### *Què cal tenir en compte en qualsevol iniciativa participativa?*

És imprescindible recollir la pluralitat municipal, per la qual cosa l'ajuntament ha de treballar per incloure totes les veus. Es tracta d'una oportunitat per dialogar conjuntament i refermar el sentiment de pertinença.

## **Conviure en la participació**

### *Quins són els espais d'interacció veïnal més efectius?*

Les entitats cíviques (educatives, socials, culturals, esportives, etc.) constitueixen un espai privilegiat d'interacció veïnal. És important que les entitats també gestionin oportunament la diversitat en la mateixa entitat. A més, les entitats, amb el suport de l'Administració local, han de promoure que els nous veïns i veïnes s'incorporin i estiguin representats en els seus òrgans de direcció i que gestionin.

### *Quin pot ser el paper de la primera acollida en aquest àmbit?*

Per afavorir la participació dels nous veïns i veïnes, és aconsellable facilitar el contacte de les entitats locals als nous veïns i veïnes en el marc del procés de primera acollida al municipi.



### *l el paper de la xarxa associativa local?*

Les entitats poden donar continuïtat a la tasca d'acollida impulsada per l'ens local. A més, cal remarcar el paper de les entitats com a representants de la diversitat del territori. Per aquest motiu, l'Administració local ha de donar suport a l'enfortiment d'aquesta línia de treball, ja que les entitats de persones d'origen immigratori enriqueixen i revitalitzen el teixit social del municipi.

Així doncs, l'ajuntament, en col·laboració amb els agents socials, ha d'anar més enllà dels aspectes folklòrics i evidenciar la riquesa cultural de la localitat per tal d'impulsar el compromís de convivència de tot el veïnat.

## **Participació en la cooperació**

### *Quin és el paper del codesenvolupament?*

El codesenvolupament contribueix a la visibilització dels nouvinguts i nouvingudes com a plens actors socials (ciutadania resident) i sensibilitza el conjunt de la població sobre el fet migratori i les condicions de vida dels països d'origen dels seus veïns i veïnes.

En aquest sentit, els països d'origen dels veïns i veïnes del municipi haurien de ser preferents a l'hora d'escollir el destí dels projectes de cooperació que impulsa l'ajuntament. A més a més, la cooperació municipal té un valor afegit si hi participen les associacions d'immigrants, actors privilegiats pel seu coneixement de la realitat social, cultural i econòmica dels seus països d'origen.

## **4.3.5. Experiències**

### **Consell Comarcal de la Segarra: CONCURS CONTRASTOS**

Les àrees de Serveis Socials, Immigració i Joventut del Consell Comarcal de la Segarra organitzen, des de l'any 2005, el Concurs Contrastos.

L'objectiu del concurs és fomentar la interrelació entre joves de diferents cultures perquè els joves autòctons de la comarca comparteixin part del seu temps lliure amb els joves procedents d'altres països. Amb aquesta finalitat, els joves han de fer activitats conjuntes que impliquin el coneixement recíproc i l'intercanvi cultural. Al concurs s'hi poden inscriure joves de 12 a 20 anys.

Fases del concurs:

1. Difusió de l'activitat i inscripció al concurs: poden inscriure's sols o en parella, que ha d'estar formada per dos joves procedents de diferents cultures.

2. Durant tres setmanes han de fer diferents activitats que els permetin conèixer el company o companya.

3. Enregistrament d'aquestes activitats o trobades a través d'un vídeo amb el mòbil, tauleta tàctil o una càmera, i enviament del vídeo per correu electrònic.

4. Finalització i entrega dels premis: la parella guanyadora del concurs serà la que hagi sabut plasmar en el vídeo les activitats que reflecteixin la convivència, la participació en els contextos quotidians i el coneixement mutu de les cultures respectives. També es valorarà positivament el fet que la parella hagi respost correctament a les preguntes

formulades pel jurat i que s'hagin conegut gràcies a la participació en el Concurs Contrastos.

Persona de contacte:

Noèlia Hurtado: tècnica en polítiques migratòries

973 531 300 - nhurtado@ccsegarra.cat

### **Ajuntament de Barcelona: ESPAI AVINYÓ**

L'Espai Avinyó Llengua i Cultura és una iniciativa impulsada per l'Ajuntament de Barcelona en el marc de la implementació del Pla Barcelona interculturalitat, aprovat l'any 2010. El Pla és fruit d'un procés participatiu i consultiu intern, de l'Ajuntament, i extern, amb la societat civil i la ciutadania en general, que aposta pel model intercultural de gestió de la diversitat i de convivència en la diversitat. Els seus tres principis claus són: la igualtat d'oportunitats, el reconeixement de la diversitat i la interacció positiva.

Per poder impulsar aquests principis, l'any 2011, neix l'Espai Avinyó Llengua i Cultura, amb la finalitat d'oferir un espai de reflexió, diàleg i intercanvi intercultural. A partir dels elements en comú que ens uneixen, es busca difondre l'accés a la cultura i, en la mesura del possible, col·laborar en la incorporació de la diversitat cultural en els equipaments culturals de la ciutat. Tot això es concreta en una programació intercultural trimestral estable orientada a la ciutat. Els principals eixos de treball són: activitats obertes a tota la ciutadania, activitats en grup i activitats guiades per la ciutat on el català és la llengua vehicular, exposicions interculturals, assessorament en matèria de diversitat cultural als equipaments culturals i de proximitat a la ciutat, i comunicació i treball en xarxa.

Persona de contacte:

Marifé Calderón: tècnica responsable del Programa BCN interculturalitat

93 256 46 29 - mcalderon@bcn.cat

### **Ajuntament de Lleida: INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA EN JOVES A L'ESPAI PÚBLIC**

El projecte es porta a terme des de l'any 2007 i té com a objectius principals crear espais d'interacció entre joves d'origen immigratori i joves autòctons, garantir l'accés de tots els joves a l'esport social i a la seva pràctica en equipaments municipals, i fomentar una integració social efectiva dels joves a través del lleure participatiu.

El projecte gira al voltant del lleure educatiu i saludable, i es desenvolupa amb joves que fan un ús intensiu de l'espai públic i que sovint no accedeixen als recursos normalitzats que ofereix la ciutat.

Els educadors socials esdevenen educadors de carrer i estableixen contacte amb els joves bàsicament a l'espai públic (carrer, places, pistes esportives...).

La metodologia de treball se centra en la pedagogia del lleure i es considera el lleure com una eina molt potent per al treball d'aspectes tan importants com: la igualtat de gènere, la promoció de la salut, la convivència, la identitat dels joves, el fet migratori o diferents temes d'actualitat, entre d'altres.

S'aposta pel vincle amb els joves i el seu apoderament tant des del punt de vista grupal com individual. Els joves tenen un paper protagonista i no només duen a terme les activitats, sinó que sovint també les dissenyen i les gestionen.

Els joves tenen edats compreses entre els 13 i els 30 anys, tenen una cultura intensiva de l'ús del carrer i l'espai públic i són joves en situació de vulnerabilitat o risc social (fracàs escolar, dificultats per accedir a programes d'inserció laboral, poca qualificació professional, consum de drogues, problemes de convivència, petits delictes, pertinença a bandes i situacions de pobresa).

Persona de contacte:

Juanjo Rodríguez: cap de la Unitat Tècnica de Lleure i Cultura Juvenil  
jrodriguez@paeria.es

## 4.4. Fer front a les discriminacions i les intoleràncies

### 4.4.1. Protecció a col·lectius vulnerables

#### 4.4.1.1. Definició

Els factors gènere, edat, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, són encara un condicionament quant a la lluita cap a la igualtat plena. Malgrat que compleixen un rol cabdal en la societat, moltes dones es troben en situació d'inequívoc desavantatge laboral o social, que repercuteix en el seu benestar i vinculació social.

Per la seva banda, quant a la joventut, malgrat ser motor d'avenç social, alguns condicionaments en limiten l'emancipació i la participació, fonamentalment pel seu difícil accés al mercat laboral, la polarització educativa i les dificultats d'accés a l'habitatge.

Tant les dones com els joves, davant certes situacions de desavantatge, veuen que el fet de ser persones immigrades els agreuja les dificultats. Moltes dones immigrades són pioneres familiars del procés migratori i recau sobre elles el pes de les famílies, sigui al país d'origen o sigui aquí. Quant als i les joves immigrants, sovint viuen l'arribada a una nova societat en un moment crític vital.

Així mateix, també cal fer incidència en les persones lesbianes, gais, transgènere i intersexuals, per tal que puguin ser respectades en les mateixes igualtats de condicions que la resta de ciutadania.

Les administracions públiques han de garantir el dret de les persones a rebre la informació i l'assistència jurídica especialitzada relacionada amb la discriminació i els diversos tipus de violència contra elles. També han de garantir la protecció integral a les persones víctimes de violència o discriminació.

#### 4.4.1.2. Marc normatiu

Catalunya

- Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006.  
Garanteix el compliment del principi d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

Estableix que els poders públics han de garantir la perspectiva de gènere en les polítiques públiques per aconseguir la igualtat real i efectiva.

Identifica els poders públics com a promotors de les polítiques que afavoreixin l'emancipació de les persones joves, perquè els facilita l'accés al món laboral i l'habitatge per desenvolupar el seu projecte de vida i participar en la vida social i cultural.

- Llei 6/2006, de 26 de maig, de creació de l'Agència Catalana de la Joventut.
- Llei 33/2010, de l'1 d'octubre, de polítiques de joventut.
- Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.
- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
- Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.
- Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

#### 4.4.1.3. Paper de l'Administració local

L'ens local ha de garantir que tots els ciutadans i ciutadanes puguin expressar la seva identitat sexual, religiosa, de gènere, etc., sota la premissa de no-discriminació. Ha de promoure la igualtat efectiva dels drets de ciutadania, entenent com a necessària la participació proporcional de dones i joves en tots els àmbits de la societat. Però cal una perspectiva complementària, que tingui en compte que un segment de la població pot viure una doble, triple o múltiples dificultats en l'exercici de la ciutadania: a més de gènere, edat, religió i orientació sexual, també hi ha la seva condició de persona nouvinguda.

#### **Propostes d'actuació**

Objectius:

- Incorporar el fet migratori a les polítiques de gènere i joventut del municipi.
- Tenir en compte, en l'acollida, les situacions de les dones i joves que arriben al territori.
- Fomentar la inserció laboral de dones reagrupades i la promoció educativa i laboral del jovent.
- Promoure la interacció i participació de dones i joves immigrants en la dinàmica del municipi.
- Assegurar l'accés de dones immigrades que ho precisin a la xarxa d'intervenció per a casos de violència masclista.

Recomanacions:

*Observar l'heterogeneïtat del municipi*

- Com que les dones immigrades no conformen un tot homogeni, és bo que l'ajuntament conegui els seus perfils, particularment els seus nivells formatius i situacions administratives.

- De la mateixa manera, l'ajuntament identifica i coneix el jovent que ha arribat via reagrupament. Això permet definir les actuacions d'acollida destinades a ells.
- Paral·lelament, l'ajuntament coneix quin és el teixit social i associatiu del municipi, de manera que hi vincula les dones i els joves nouvinguts.

→ *En les polítiques de gènere*

#### *La formació i inserció com a eina d'autonomia*

- La formació és imprescindible per a la inserció laboral de les dones immigrades que arriben via reagrupament. Treballar fora del clos familiar els representa aportar ingressos a la llar i interactuar amb altres veïnes i veïns del municipi. Així se'n beneficia la dona, la seva llar i la convivència social.
- Moltes dones inicien vies d'autoocupació com a emprenedores autònomes. L'ajuntament, a través dels serveis locals d'ocupació, els dona suport a través de la facilitació administrativa, la formació, etc.
- La conciliació laboral i familiar és un condicionant de pes que les administracions haurien de tenir en compte a l'hora d'oferir els diferents serveis públics (per exemple, l'atenció als infants, etc.).

#### *Foment de la participació de les dones*

- L'aïllament social és una de les dificultats amb què les dones immigrades poden trobar-se. Al procés d'adaptació, cal afegir-hi la manca d'espais de trobada amb veïnes, més enllà d'unes poques compatriotes. Aquestes situacions poden conduir a problemes de salut mental que els serveis sociosanitaris del municipi han de detectar.
- Des del treball comunitari és important identificar i potenciar espais naturals de relació (escola, comerços, places i parcs...) i promocionar dinàmiques positives que possibilitin el coneixement i la interacció entre veïnes i veïns, i que a la llarga permetin establir lligams entre elles.
- Les dones són generadores de dinàmiques de suport mutu. L'ens local fomenta la interrelació social que trenca segregacions segons l'origen i potencia la interacció de centres d'interès compartits per les veïnes.
- El coneixement de la llengua catalana és una oportunitat per a les dones immigrades, tant per a la seva pròpia autonomia com per a la inserció laboral i la implicació en dinàmiques comunitàries i socials. Amb l'assoliment d'aquests objectius com a fita, l'ajuntament impulsa mecanismes flexibles per a l'aprenentatge de la llengua, a través dels centres de normalització lingüística, el Centre de Formació de Persones Adultes, etc.

#### *Suport a l'educació dels fills i filles*

- L'entorn educatiu ve de nou per molts veïns i veïnes immigrades. L'ajuntament fomenta que l'acollida especialitzada en el sector educatiu incorpori una actuació específica adreçada a les famílies, i particularment a les mares.
- L'escolarització dels fills comporta una manera de participació de les dones en el municipi i en la dinàmica social. A partir de la relació amb l'AMPA, i en general amb la comunitat educativa, les famílies són partícips de la vida escolar del fill o filla i, per tant, estableixen vincles amb la resta de pares i mares de l'escola.

- Cal tenir present que el català és la llengua en la qual els fills i filles són escolaritzats; el fet que les famílies, i particularment les mares, en tinguin un mínim domini contribuirà l'èxit escolar dels fills. L'ajuntament pot potenciar que des de les escoles, les AMPAs i altres entitats implicades en l'educació dels infants i les seves famílies, ofereixin l'aprenentatge de la llengua.

#### *Protecció de casos d'alta vulnerabilitat social, grups diana*

- Atès que encara es presenten conductes sexistes en la societat actual, les dones estan exposades a un ventall de situacions que poden posar en risc la seva seguretat i dignitat. El desconeixement i la manca de xarxa familiar i social de les dones immigrades aguditzen la violència que poden patir. Per pal·liar-ho, l'ajuntament aposta que l'acollida ofereixi el coneixement dels drets i recursos que tenen les dones, i asseguri que s'estableixin les mesures per a l'accés efectiu als serveis públics en casos de patir diferents situacions de violència.
- Les treballadores sexuals estrangeres són susceptibles de caure en situacions d'alta vulnerabilitat. Les administracions garanteixen els drets humans fonamentals, de llibertat, dignitat, seguretat i benestar. L'ens local, en col·laboració amb altres institucions, implementa els protocols d'actuació contra el tràfic de persones i altres formes d'explotació.
- L'ajuntament participa del Protocol de prevenció de la mutilació genital femenina a partir de la territorialització del circuit dels serveis públics del municipi en taules locals (serveis d'atenció social primària i especialitzada, educació, cossos de seguretat, salut, etc.), en coordinació amb professionals i entitats que poden coadjuvar.
- La violència masclista s'agreuja en casos de veïnes nouvingudes, davant la manca de xarxa social i familiar. Per a aquesta particularitat, l'ajuntament informa, en l'acollida, dels recursos disponibles i millora la seva detecció a través dels serveis socials, comunitaris, sanitaris i educatius.

#### *→ En les polítiques de joventut*

##### *Joves immigrants, joves catalanes*

- La població jove immigrada forma part de l'estructura poblacional present i futur. Les polítiques de joventut han de garantir que el jovent nouvingut tingui les mateixes oportunitats de mobilitat social que la resta.
- L'ajuntament pot dissenyar un programa específic per a l'acollida dels i les joves immigrants que vagi més enllà de l'àmbit escolar. Aquestes actuacions han d'arbitrar l'enllaç amb els serveis i equipaments (punt d'informació jove, centre esportiu, centre cultural) i el teixit social i associatiu (de cultura popular, d'intercanvi juvenil...). A més a més, els ofereix un acompanyament en el procés d'assentament en la nova societat, que valori la seva experiència escolar i els presti suport puntual.
- El moment vital que viuen les persones joves fa que estableixin uns lligams particulars amb el seu entorn social i construeixin la seva identitat en diàleg amb aquest context. Per aquest motiu, l'ajuntament els fomenta sinergies positives de participació i implicació en la dinàmica del municipi a fi de transmetre'ls el sentiment de pertinença.

#### *Reforçar la participació*

- L'acollida al teixit social, cultural i esportiu de les persones joves immigrades és un element bàsic en el seu procés d'integració. L'ajuntament promou que coneguin els equipaments i les entitats culturals, esportives i de lleure educatiu on poder participar segons els seus propis interessos. En aquesta participació, el o la jove immigrant interactuarà voluntàriament amb altres joves (ja no necessàriament compatriotes) i bastirà els seus vincles socials.
- El coneixement i ús del català és una de les eines que garanteix la igualtat d'oportunitats de les persones joves en l'àmbit social i el cultural. L'ajuntament incentiva el coneixement de la llengua i el seu ús en tots els àmbits.

#### *Garantir l'èxit escolar i la transició al mercat laboral*

- La igualtat d'oportunitats dels joves immigrants respecte a la resta demana no tan sols l'obtenció de la titulació mínima obligatòria, sinó també la continuïtat de la trajectòria educativa en l'etapa postobligatòria, la professional o la universitària.
- L'ajuntament treballa perquè els i les joves reagrupats puguin obrir-se al mercat de treball a partir dels programes de formació i inserció laboral.

#### *Fomentar el pluralisme i la cultura participativa*

- La diversitat és un fet patent entre el jovent. Per això es treballa la dimensió intercultural en les polítiques de joventut, i es reconeix, es valora i es promociona la pluralitat.
- La participació de les persones joves d'origen divers és fonamental per a l'exercici de la ciutadania, tant per la seva vinculació al territori com pels efectes col·laterals sobre les seves famílies. Assegurar que no s'exclouin de les dinàmiques participatives (consells, processos participatius, associacions...) és una fita de la política pública local.

### 4.4.1.4. Experiències

#### **Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania: SERVEI D'ASSESSORAMENT EN MATÈRIA MIGRATÒRIA 'INFO-MIGRACIÓ'**

Servei d'atenció ciutadana específic que ofereix informació i assessoria especialitzada per a les persones immigrades, refugiades i retornades. Dóna resposta a tota mena de dubtes jurídics, així com a les qüestions sobre empadronament, funcionament dels sistemes sanitari i educatiu, associacionisme, cursos de llengua i altres temes sobre la integració a Catalunya. El servei no gestiona expedients d'estrangeria, de competència estatal, tot i que sí que n'ofereix la informació necessària i en recomana les derivacions oportunes. El servei atén, per defecte, en català si bé s'adequa a la persona interlocutora en castellà, anglès, francès i xinès.

El servei incorpora una **posició especialitzada en la no discriminació** per atendre situacions de desigualtat i discriminació per raó de raça, origen, llengua, creença, ètnia o altres, així com aquells casos que poden constituir un delicte d'odi. Aquesta especialització presta assessorament legal a totes les persones interessades o afectades i en qualsevol

dels àmbits on s'hagi pogut patir la discriminació o el delicte. A partir d'una primera atenció, que serà sempre confidencial, es faciliten vies d'acció i/o mediació que possibilitin la restitució dels drets afectats i que pretenguin la gestió del conflicte.

El Servei 'Info-migració' es troba ubicat a la seu de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania (c/ Calàbria, 147) i ofereix atenció telefònica/telemàtica/presencial (sense cita prèvia) de dilluns a divendres, excepte aquells que siguin festius d'acord calendari laboral vigent a la ciutat de Barcelona, en horari les 9.00 a 14.00 hores.

Contacte:

Telèfon d'Atenció Ciutadana de la Generalitat 012 (fóra de Catalunya: +34 932 142 124)

Adreces electròniques: infomigracio@gencat.cat; infomigracio\_nodiscriminacio@gencat.cat

## 4.4.2. Racisme i xenofòbia

### 4.4.2.1. Definició

El racisme és la doctrina que propugna la inferioritat d'unes races o ètnies respecte a les altres. La xenofòbia, per la seva banda, és un terme molt més específic que serveix per designar l'odi als estrangers. En virtut d'aquestes doctrines es justifica la segregació social, l'explotació econòmica o altres tipus de discriminació envers determinats col·lectius.

La legislació reconeix dos tipus de discriminació. La discriminació directa es dona quan una persona és tractada de manera menys favorable que una altra en situació anàloga per raó, entre altres motius, del seu origen racial o ètnic. La discriminació indirecta, per la seva banda, es produeix quan una disposició legal o reglamentària o qualsevol altra mena de disposició té un caràcter aparentment neutre però pot ocasionar un desavantatge particular a una persona respecte d'una altra.

En tot cas, totes aquestes formes de discriminació suposen una clara violació de l'article 7 de la Declaració Universal dels Drets Humans, que preveu que totes les persones tenen dret a la protecció contra qualsevol forma de discriminació i contra la incitació a aquesta. En l'àmbit estatal, la Constitució i l'Estatut també prohibeixen qualsevol forma de discriminació i el Codi penal considera delictives moltes d'aquestes conductes mogudes per motius racistes o xenòfobs.

### 4.4.2.2. Marc normatiu

Estat espanyol

- Constitució espanyola, 1978 (article 14).
- Llei 62/2003, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social (articles 29-33).
- Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal (articles 22.4, 170.1, 314, 510-512 i 607).

Catalunya

- Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006 (articles 16.2 i 40.8).



#### 4.4.2.3. Paper de l'Administració local

La igualtat de tots els ciutadans és un principi bàsic del nostre ordenament jurídic que ha de ser defensat per totes les administracions i, de manera particular, per l'Administració local. Evitar qualsevol mena de discriminació és essencial per al manteniment d'una societat cohesionada. En aquest sentit, es plantegen dos tipus d'actuacions des de l'Administració pública:

- Actuacions de prevenció: es tracta de mesures de caràcter generalista amb l'objectiu de millorar la conscienciació del conjunt de la ciutadania respecte al racisme i la xenofòbia. Pot incloure actuacions destinades al conjunt de la població —com ara campanyes de sensibilització— o d'altres més específiques dissenyades per incidir en determinats col·lectius socials.
- Actuacions de denúncia i acompanyament de les víctimes: les discriminacions de caire racista o xenòfob afecten habitualment alguns dels col·lectius més desafavorits de la nostra societat. Això, afegit a la subtileza d'algunes d'aquestes accions, fa que sovint les víctimes optin per no denunciar-les. Des de l'Administració local cal acompanyar aquestes persones, promoure la denúncia dels fets delictius i prendre les mesures oportunes per tal d'impedir, en la mesura del possible, que aquestes discriminacions es tornin a reproduir.

Hi ha diversos àmbits en què aquestes discriminacions es poden donar de manera més habitual i en què l'Administració local cal que presti una atenció especial, en particular:

- Àmbit laboral
- Àmbit del lleure
- Àmbit educatiu
- Àmbit de l'habitatge
- Àmbit de consum

En aquest sentit, cal recordar que —més enllà de les competències pròpies de l'Administració local— els diferents departaments de la Generalitat disposen de mecanismes de control que poden contribuir a corregir la situació de discriminació que es doni en un determinat moment.

A més, també cal recordar que el Síndic de Greuges és l'organisme competent per conèixer sobre possibles discriminacions en l'àmbit de les administracions públiques.

#### 4.4.2.4. Preguntes i respostes

*Qui pot detectar situacions de discriminació?*

Les discriminacions de caire racista o xenòfob es poden donar en tota mena d'àmbits i, a vegades, poden prendre formes molt subtils. Qualsevol persona pot detectar una situació en la qual té lloc alguna forma de discriminació i té l'obligació de denunciar-la a través dels diferents canals que l'Administració posa al seu abast.

*Està permès implementar mesures de discriminació positiva cap a determinats col·lectius?*  
Sí. La legislació preveu que, en aquelles circumstàncies en què sigui necessari per garantir la plena igualtat per raó d'origen racial o ètnic, es puguin mantenir o s'adoptin mesures específiques a favor de determinats col·lectius. Aquestes tindran com a objectiu prevenir o compensar els desavantatges que els afectin per raó del seu origen racial o ètnic, sense que això suposi una violació del principi d'igualtat de tracte.

*Quina mena d'actes poden considerar-se discriminatoris?*

La discriminació de caire racista o xenòfob pot expressar-se de múltiples maneres i en tota mena d'àmbits. Alguns exemples d'accions discriminatòries poden ser:

- Posar impediments a l'accés a un habitatge a una determinada persona per raó del seu origen o de les seves característiques racials o ètniques.
- Rebutjar que una persona pugui accedir a un determinat lloc de feina per raons de caire racial o ètnic.
- Posar impediments perquè una persona pugui accedir a un determinat establiment o a alguns serveis públics.
- Mostrar actituds de menyspreu i intolerància respecte a una persona per raó del seu origen racial o ètnic.

*A qui ens podem dirigir per denunciar delictes d'odi?*

En cas d'urgència, es pot trucar al número d'emergències de la Generalitat de Catalunya 112. i també es pot dirigir a les comissaries dels Mossos d'Esquadra. Cal tenir en compte que els Mossos d'Esquadra han habilitat la bústia de correu electrònic mossos.delictes.odi@gencat.cat, per mitjà del qual es pot fer arribar qualsevol dubte o demanar assessorament davant d'un fet que pugui ser considerat un delicte d'odi.

D'altra banda, la Fiscalia compta amb un servei especial per als crims d'odi i discriminació,<sup>2</sup> al qual també es poden trametre denúncies.

*Quin paper poden tenir les entitats en la lluita contra el racisme i la xenofòbia?*

Les entitats tenen un paper fonamental a l'hora de prevenir, denunciar i erradicar les actituds de caire racista i xenòfob. L'acció de les entitats que tenen com un dels seus objectius principals la lluita contra el racisme i la xenofòbia, és cabdal per a la conscienciació del conjunt de la societat. Però, més enllà d'aquestes, és necessari que tot el teixit associatiu —i, de manera especial, les entitats que poden agrupar persones immigrants o d'origens diversos— esdevingui un element actiu a l'hora de reconèixer i denunciar les accions de tipus discriminatori. En aquest sentit, aquestes entitats poden dur a terme una tasca fonamental a l'hora de formar els seus associats per tal que sàpiguen detectar i enfrontar-se a aquesta mena d'actituds.

---

2. Vegeu: <https://www.fiscal.es/web/fiscal/-/delitos-de-odio-y-discriminacion?cat=36779>

#### 4.4.2.5. Experiències

##### **Ajuntament de Barcelona: ESTRATÈGIA BCN ANTIRUMORS**

L'Estratègia BCN Antirumors (EBA) neix el 2010 en el marc de la implementació del Pla BCN interculturalitat de l'Ajuntament de Barcelona.

Dues circumstàncies van conduir a l'impuls de l'Estratègia BCN Antirumors (EBA). D'una banda, el fet que durant el procés participatiu del Pla BCN interculturalitat es va observar que el 48,1% de les persones enquestades van assenyalar els rumors, els estereotips i el desconeixement de les persones d'altres orígens culturals com els principals factors que dificultaven la convivència en un context divers. I, de l'altra, que, segons altres enquestes en l'àmbit municipal, la immigració era considerada com el primer o el segon problema social, motiu pel qual calia una estratègia innovadora que combatés els rumors, els prejudicis i els estereotips sobre la diversitat presents a la ciutat.

Des de llavors, l'EBA ha apostat per un treball de proximitat al territori i per dur a terme una tasca conjunta amb altres actors de la ciutat. En aquest sentit, ha estat clau el treball realitzat amb el teixit associatiu de Barcelona a través de la Xarxa BCN Antirumors formada per gairebé mil membres entre associacions, entitats, responsables d'equipaments municipals i persones a títol individual. Aquesta Xarxa treballa intensament amb el suport tècnic i econòmic de l'Ajuntament de Barcelona a fi d'oferir un gran repertori d'activitats i d'informació antirumors.

Altres eines clau en la tasca de l'EBA són:

- Les formacions d'agents antirumors, de caire gratuït i dirigides tant a persones a títol individual com a treballadors municipals, ofereixen les eines per combatre els rumors, prejudicis i estereotips sobre diversitat cultural. Posteriorment, els agents antirumors poden posar en pràctica aquests coneixements en el transcurs de les activitats realitzades en el marc dels projectes Agents Antirumors en Acció o Acció Antirumors als Barris.
- El Catàleg d'activitats antirumors, que ofereix un conjunt de propostes d'actuació en l'àmbit de la sensibilització i l'educació ciutadana a fi de desmuntar i reflexionar sobre els rumors, els prejudicis i els estereotips que malmeten la convivència intercultural i la cohesió social.
- Materials com vídeos, guies, manuals, còmics, xapes, gots, infografies, etc., que ajuden a difondre el missatge d'antirumors entre la població.

Finalment, l'EBA també treballa activament en la difusió d'informacions que contrastin els rumors o ofereixin experiències positives vinculades a la diversitat cultural, tot establint sinergies i espais de treball amb mitjans de comunicació locals i generalistes.

Persona de contacte:

Marifé Calderón: tècnica responsable del Programa BCN interculturalitat  
93 256 46 29 - mcalderon@bcn.cat

### 4.4.3. Radicalismes

#### 4.4.3.1. Definició

La paraula *radical* prové de l'arrel llatina que significa, precisament 'arrel'. Per tant, etimològicament, la radicalitat no comporta una càrrega semàntica negativa, sinó que denota un comportament o actitud que va a l'arrel de les qüestions i que les tracta de manera integral. De fet, al llarg de la història s'han necessitat aquestes conviccions radicals per propiciar canvis socials i polítics que han fet avançar el món cap a situacions de més justícia o llibertat.

Tanmateix, la radicalització també pot conduir cap a la violència, quan els individus o els grups creuen que els objectius perseguits per les seves conviccions es poden assolir per mitjans no democràtics, o amb l'ús de l'amenaça o la violència. Aquí és on es produeix la transgressió de les fronteres de la llei i, també, del consens social de la convivència, és a dir, de la democràcia. Una democràcia que, per a aquestes persones, no els representa ni a la qual se senten lligats. Per tant, seria més oportú referir-nos a aquestes situacions com a casos «d'extremisme violent».

Els arguments utilitzats per justificar actituds de caire violent poden ser de molt tipus: arguments de tipus polític, social, religiós o, fins i tot, basats en circumstàncies estrictament personals. Els processos que condueixen un individu o un grup cap a l'extremisme violent, poden respondre a unes motivacions i característiques diferents en cada cas i exigeixen una anàlisi acurada.

#### 4.4.3.2. Marc normatiu

Marc internacional

- Declaració Universal dels Drets Humans (article 18).
- Pacte Internacional dels Drets Civils i Polítics (article 18).
- Conveni Europeu de Drets Humans, 1950 (article 14).

Estat espanyol

- Constitució espanyola, 1978.
- Llei orgànica 7/1980, de 5 de juliol, de llibertat religiosa (article 1.2).
- Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal (article 510.1.a).

Catalunya

- Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006 (article 40.8).

#### 4.4.3.3. Paper de l'Administració local

L'Administració local ha de treballar per prevenir, en la mesura de les seves possibilitats, els casos de radicalització violenta. Diferents experts han assenyalat que entre els factors que poden conduir a generar un escenari propici per a la radicalització s'hi troba el conjunt de frustracions que pot viure l'individu. Les causes d'aquestes frustracions poden ser

molt diverses: percepció de discriminació, empobriment, sensació d'injustícia, humiliacions, percepció de menyspreu cap a la pròpia identitat, manca de perspectives personals i col·lectives, hipocresia en el discurs democràtic, etc. És important, per tant, desenvolupar les mesures oportunes per evitar que es doni cap situació que pugui ser considerada discriminatòria per part dels individus o de les comunitats.

D'altra banda, és fonamental que l'Administració local disposi dels instruments necessaris per poder detectar els casos de radicalització que puguin ser susceptibles de derivar cap a conductes violentes. Una vegada duta a terme aquesta detecció, caldrà contactar amb els serveis oportuns per poder tractar cada cas d'una manera integral i personalitzada.

#### 4.4.3.4. Preguntes i respostes

*De quina manera es pot preveure la radicalització?*

A fi de preveure la radicalització, és important evitar que es generi un sentiment de greuge entre els membres dels diferents col·lectius que conformen la nostra societat. En aquest sentit, més enllà de prevenir i erradicar tota forma de discriminació material o simbòlica que es pugui detectar, és important valorar la diversitat i fomentar la interacció entre els diferents grups socials.

*Com podem detectar un cas de radicalització?*

Cal ser especialment curiosos a l'hora d'assenyalar l'existència de suposats casos de radicalització. En aquest sentit, cal tenir present el risc d'estigmatitzar determinades persones o col·lectius si s'assenyalen públicament com a radicals determinades conductes que potser resulten estranyes per a una majoria de la població, però que poden ser perfectament legítimes. Paradoxalment, aquestes situacions poden, fins i tot, agreujar el risc que algunes persones o col·lectius s'acabin radicalitzant.

Per tot això, en cas que es detecti una suposada situació de radicalització, és important comunicar-la i contrastar-la amb altres unitats de l'Administració per tal de poder valorar-la d'una manera adient i determinar quina és la millor manera d'afrontar-la.

*Què és el gihadisme?*

De manera errònia, sovint s'utilitza el terme *gihadisme* per referir-se a l'acció violenta desenvolupada per determinats grups o individus amb el pretext de la defensa de la religió islàmica. Tanmateix, el terme *gihad* fa referència, en realitat, a qualsevol esforç de superació i de resistència contra tot mal, tant en l'àmbit personal com dins de la comunitat musulmana.

*Què és el Pla PRODERAE?*

El Pla de prevenció, detecció i intervenció de processos de radicalització (PRODERAE) és un projecte impulsat pel Departament d'Interior de la Generalitat que pretén dotar de recursos els professionals de diferents àmbits perquè puguin prevenir, detectar i abordar casos de radicalització. Fins ara aquest Pla s'ha implementat en l'àmbit de les policies locals, en els centres penitenciaris i els centres educatius.

#### 4.4.3.5. Experiències

##### **L'Hospitalet de Llobregat: PLA DE PREVENCIÓ DE LA RADICALITZACIÓ VIOLENTA**

L'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat ha dissenyat una estratègia en xarxa de prevenció, detecció i intervenció per als casos de processos incipients de radicalització violenta. El treball s'ha iniciat amb un conjunt de debats sobre l'estat de la qüestió amb actors clau de la comunitat, entre els quals es troben tant treballadors municipals com representants de la ciutadania. D'aquesta manera es pretén propiciar l'emergència d'un discurs compartit que permeti evitar l'estigmatització i que, alhora, afavoreixi que el conjunt d'actors implicats plantegin accions o possibles intervencions des del seu àmbit d'actuació.

Els eixos estratègics són:

1. Proveir informació i formació als actors rellevants tant de la comunitat com de l'Administració pública.
2. Conduir un debat per sensibilitzar sobre aspectes com la radicalització, la prevenció, els factors de risc i els factors de protecció. S'han definit set espais relacionats amb els àmbits de treball o influència (joventut, esports, serveis socials, educació, líders religiosos, cossos policials, i entitats i associacions veïnals i comunitàries).
3. Dur a terme tallers de comunicació i gestió de conflictes amb famílies. Al llarg dels anys, l'Ajuntament ha establert vincles amb diferents entitats que treballen amb dones musulmanes. En aquest context, i a petició d'aquestes dones, s'ha portat a terme un taller de comunicació i gestió de conflictes amb fills i filles. També s'han dut a terme dues trobades entre dones musulmanes i la Saliha Ben Ali, fundadora de l'entitat Save Belgium, a fi de tractar aspectes relacionats amb la radicalització violenta.
4. Construir el dispositiu municipal per a la detecció i gestió de casos d'incipient radicalització violenta.

Persona de contacte:

José Antonio García-Calvillo: tècnic assessor de l'Àrea de Seguretat, Convivència i Civisme  
93 403 29 88 - jagarcialcalvillo@l-h.cat

##### **Consell Comarcal d'Osona: PROJECTE SALAM**

Salam és un projecte innovador que ha estat impulsat per la Fundació Projecte i Vida juntament amb el Consell Comarcal d'Osona, diversos ajuntaments de la comarca i la Universitat de Vic. Pretén abordar les dificultats que sorgeixen en la convivència entre el col·lectiu musulmà i la resta de la societat osonenca, així com una possible derivació o captació d'alguns joves per part de grups radicals violents.

El projecte vol centrar-se en una orientació socioeducativa i psicològica de caràcter preventiu, i expressament pretén desmarcar-se de les funcions de detecció específiques dels cossos de seguretat. Salam s'estructura com un projecte d'investigació d'acció participativa en el qual les mateixes comunitats musulmanes, i de manera particular els joves, prenguin el protagonisme i siguin les qui determinin quines són les mesures més adients a prendre.

En aquest sentit, s'ha dut a terme un treball d'aproximació a la comunitat islàmica en tots els municipis de la comarca que disposen d'oratori. S'han identificat els principals problemes que detecten els joves musulmans i, a partir d'aquí, s'han desenvolupat diferents jornades perquè siguin ells mateixos els qui posin en comú com abordar-los.

Persona de contacte:

Francesc Torras: tècnic de la Fundació Projecte i Vida

93 106 42 47 - torrasbf@diba.cat



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