

EL SERVEI DE PRIMERA ACOLLIDA

Ajuntament de Montornès del Vallès

DADES DE CONTACTE

Àrea d'Acció Social de l'Ajuntament de Montornès del Vallès

Anna Meca Arroyo, Tècnica d'Acollida i Migracions

mecaaa@montornes.cat

DESCRIPCIÓ I OBJECTIUS

El Servei de Primera Acollida de l'Ajuntament de Montornès és un exemple d'integració transversal de les cures i de la mirada interseccional en les polítiques d'Acció Social de l'Ajuntament.

L'any 2017 es posa en marxa el Servei de Primera Acollida, amb l'objectiu de promoure l'autonomia personal de les persones nouvingudes, refugiades, exiliades, retornades, i també la igualtat d'oportunitats entre la ciutadania.

FUNCIONAMENT

El procés de Primera Acollida, es basa en una primera entrevista i un acompanyament individualitzat o grupal posterior, en el trànsit per tres mòduls:

- Mòdul A. Aprenentatge de la llengua.
- Mòdul B. Qüestions d'àmbit laboral.
- Mòdul C. Coneixements de la societat catalana.

Aquest procés és necessari però es mostra insuficient. Un primer problema rau en què moltes persones no tenen regularitzada la situació administrativa; i per tant, hi ha una primera dificultat que és la gairebé impossibilitat d'accés a una feina que no sigui de forma submergida, gairebé en situacions d'esclavitud. Per tant els Plans d'Ocupació Local resulten inaccessibles.

Una segona necessitat detectada és la de la millora de les habilitats comunicatives, l'aprofundiment en l'idioma amb el suport de l'Escola d'Adults es mostra insuficient perquè cal donar resposta a una primera necessitat d'alfabetització bàsica. També hi ha la necessitat de poder regularitzar la situació administrativa, que és un nou escull en el procés de primera acollida. I, finalment, es detecta una gran

necessitat de relació grupal i comunitària. Cal generar aquests vincles, de trobar-se, d'expressar-se, d'ajudar-se a encarar la quotidianitat.

De la necessitat, se n'ha fet virtut, amb l'ampliació del Servei d'Acollida, que es tradueix en l'ampliació de l'estratègia d'alfabetització, en un sentit molt ampli.

S'ha contractat una persona com a Agent d'Acollida, normalment d'origen migrant i gràcies a plans d'ocupació ordinaris; es creen grups de conversa entre iguals (dones migrades amb infants de 0-3 anys) com a punts de trobada on poden assistir amb els infants; s'amplien els itineraris d'alfabetització, amb dos nivells. A més s'acompanya en el procés de fer gestions, s'ha incorporat a acompanyants que parlen àrab a les entrevistes d'acollida. I també es crea un espai de trobada setmanal de dones per a treballar la xarxa social.

L'estratègia s'amplia també als Plans d'Ocupació, a través de de la línia del Programa Treball i Formació ACOL del Servei d'Ocupació de Catalunya del SOC (SOC), amb la contractació de 2 persones que han pogut regularitzar la situació administrativa. I també s'implementa un Servei d'assessorament jurídic especialitzat en estrangeria (amb acompanyament en la tramitació d'autoritzacions de residència i treball, nacionalitat,...). Aquest servei ha prestat 82 atencions a dones i 49 a homes, i inclou assessorament sobre vulneracions en l'àmbit laboral.

El Servei de Primera Acollida és un exemple de treball transversal incorporant **l'Economia Social i Solidària en el si de l'Ajuntament**. L'aposta és fomentar que tots els equips tècnics de l'Ajuntament tinguin aquesta mirada, en comptes de crear un perfil professional específic.

MOTIVACIÓ

La motivació d'anar més enllà dels serveis que s'oferia al Servei de Primera Acollida, ha estat la voluntat de millorar aquells aspectes que es valoraven necessaris però insuficients, amb la voluntat de contribuir a donar resposta a tres necessitats detectades: la millora de les habilitats comunicatives, la regularització de la situació administrativa i la d'oferir un espai relacional i de suport mutu.

RECURSOS

Pel que fa al Servei de Primera Acollida, els recursos humans dedicats al servei són de 2 persones, amb una dedicació de 100%.

El Servei de Primera Acollida està finançat parcialment pel Departament d'Igualtat i Feminismes i pel propi Ajuntament.

Per a la seva ampliació, s'ha comptat amb un Pla d'Ocupació de Treball als Barris del SOC que ha permès contractar un Agent d'Acollida.

Per l'Assessorament Jurídic especialitzat en estrangeria cal comptar amb una lletrada especialitzada en matèria d'estrangeria durant 8 hores mensuals. El cost d'aquest servei és a càrrec 100% del pressupost municipal.

IMPACTE I REPTES DE FUTUR

Des de la seva implementació, el servei ha realitzat una mitjana de 190 atencions l'any. De les diferents situacions detectades, es fa palès que és un servei necessari per afavorir la plena ciutadania.

Els reptes del Servei de Primera Acollida són múltiples:

- Els reptes de la contractació vinculada al programa ACOL són diversos: millorar els

processos de selecció tenint en compte les habilitats i capacitats de les persones candidates i no el seu origen; fomentar el treball intern i transversal; fer un bon seguiment i acompanyament de les persones per posar en valor les seves competències; superar les limitacions d'uns procediments administratius complexos i de terminis molt ajustats, especialment en matèria d'estrangeria.

- El Servei d'assessorament jurídic, s'està duent a terme amb pressupost municipal ja que hi ha una aposta política local ajustada a les possibilitats econòmiques de l'ens. Aquest servei, però, requereix d'una aposta forta per part de les administracions competents en matèria d'estrangeria.
- El primer pas per afavorir la plena ciutadania és el coneixement de la llengua de la societat d'acollida. És imprescindible que totes les administracions competents en l'aprenentatge de la llengua prioritzin aquest aspecte també en relació a les persones nouvingudes tenint en compte els seus bagatges.
- Més enllà de la formació reglada és necessari crear espais de intercanvi i coneixement mutu entre els habitants del municipi afavorint la participació de les persones nouvingudes al teixit social.

CREATIVITAT

Pel que fa a la replicabilitat del model, considerem que tot és fàcilment replicable a altres municipis mentre existeixin convocatòries del SOC, es compti en persones candidates i personal municipal que pugui gestionar-ho. Cal aprofitar els fons existents, es podria apostar per mancomunar serveis. Considera que és una acció que es pot acordar amb el teixit de l'ESS. Té més dubtes sobre la possibilitat d'impulsar-ho sense una Ordre de la Generalitat, atès que el marge de maniobra dels Ajuntaments és limitat.

ENLLAÇOS AL PROJECTE:

- https://www.montornes.cat/seu_electronica/serveis-i-tramits/serveis/atencio-ciudadana/servei-de-primera-acollida
- <https://www.vallesvisio.cat/montornes-lliura-els-certificats-de-nova-acollida/>
- <https://www.vallesvisio.cat/montornes-fa-el-lliurament-del-certificat-de-dos-cursos-del-servei-de-primera-acollida/>