

**UNIVERSITAT DE GIRONA**

FACULTAT D'EDUCACIÓ I PSICOLOGIA

GRAU EN TREBALL SOCIAL

**LA PRIMERA ACOLLIDA DE LES PERSONES  
SOL·LICITANTS D'ASIL A GIRONA**

Situació actual i reptes futurs

Mariona Albuixech i Verdager

Treball final de grau

Tutor: Xavier Casademont

**ÍNDEX**

<b>1.Introducció</b> .....	p.2
<b>2.Disseny metodològic de l'exploració</b> .....	p.3
<b>3. Aproximació conceptual de la temàtica d'estudi</b> .....	p.4
3.1 Les persones sol·licitants d'asil.....	p.4
3.2 L'èxode mundial actual.....	p.5
3.3 L'arribada de les persones sol·licitants d'asil al país d'acollida.....	p.7
<b>4. Marc normatiu del sistema d'asil</b> .....	p.8
4.1 Marc Internacional.....	p.9
4.2 Normativa de la Unió Europea.....	p.9
4.3 Normativa de l'Estat Espanyol.....	p.10
4.4 Competències autonòmiques de Catalunya.....	p.10
<b>5. L'asil i l'acollida a l'Estat Espanyol</b> .....	p.11
5.1 El procediment d'asil.....	p.11
5.2 El programa d'acollida.....	p.13
<b>6. Anàlisi de les dades: Com acollim?</b> .....	p.15
6.1 L'actualitat de la primera acollida a la ciutat de Girona.....	p.16
6.2 Les necessitats de les persones sol·licitants d'asil en el període de primera acollida a Girona.....	p.19
6.3 El paper de les institucions i de l'administració pública.....	p.22
<b>7. Conclusions: Propostes de millora i reptes futurs</b> .....	p.24
7.1 Propostes de millora en recursos i serveis a la ciutat de Girona.....	p.24
7.2 Reptes futurs en la gestió de la primera acollida.....	p.27
<b>8. Bibliografia i Webgrafia</b> .....	p.29
<b>9. Annexes</b> .....	p.32

## 1. INTRODUCCIÓ

Durant els darrers anys, a l'Estat Espanyol s'ha pogut veure com el moviment a favor de l'acollida de persones sol·licitants d'asil i refugiades ha crescut de forma exponencial, sobretot arrel del conflicte de Síria. A Barcelona, durant la jornada del 18 de febrer del 2017 es va viure una de les manifestacions més grans que s'han fet arreu d'Europa, amb una xifra de 500.000 participants<sup>1</sup>. A més a més, Catalunya també ha viscut el naixement d'iniciatives com la campanya de "Casa nostra, casa vostra" on centenars de persones a títol personal i diversos col·lectius i moviments socials es van aplegar amb la finalitat de denunciar la situació que viuen les persones refugiades i migrades. Aquesta voluntat d'acollida, per part de molts ciutadans, pot néixer a partir de diversos valors individuals o col·lectius com el sentit d'humanitat, de solidaritat, de coresponsabilitat o fins i tot de beneficència. Ara bé, també s'ignora, possiblement per la manca d'informació, com s'articula aquesta acollida dins el sistema d'asil de l'Estat Espanyol. I en conseqüència, es desconeix quin és el procediment que han de seguir les persones a l'hora de sol·licitar asil i quins són els dispositius d'acollida existents. De la mateixa manera, que es pot desconèixer quins són els serveis disponibles des del moment en que s'arriba al país d'acollida o bé, quins actors i quines institucions intervenen durant aquest procés, la qual cosa ens genera una incapacitat per valorar com s'acull, més enllà del fet d'estar d'acord amb l'acollida del col·lectiu.

Poder realitzar el meu període de pràctiques al programa d'acollida i integració de persones sol·licitants d'asil, a la Creu Roja de Girona, m'ha ajudat a observar i detectar certes mancances tant a nivell estructural com a nivell de recursos durant el període de la primera acollida. Així doncs, intervenir com a observadora participant en el programa, m'ha resultat la motivació principal per poder emprendre una recerca més àmplia enfocada en aquesta etapa concreta. En la qual, les persones que acaben d'arribar al país d'acollida, es troben en una situació d'espera per entrar en el programa estatal d'acollida i tenen la possibilitat d'accedir al servei de primera acollida, que els garanteix la cobertura de les seves necessitats més bàsiques i immediates.

---

<sup>1</sup> Bes, J. (18 de Febrer del 2017). <<Volem acollir>>: Barcelona lidera el clam europeu en defensa dels refugiats amb una gran manifestació. *Nació digital*. Recuperat de <https://www.naciodigital.cat/noticia/125664/volem/acollir/barcelona/lidera/clam/europeu/defensa/de/ls/refugiats/amb/gran/manifestacio>

En aquest sentit, la següent recerca neix amb la voluntat d'assolir diversos objectius. Per una banda, realitzar un anàlisi de la implementació del servei de primera acollida a la ciutat de Girona. I per altra banda, plantejar propostes de millora del servei i reptes futurs en termes d'acollida.

## **2. DISSENY METODOLÒGIC DE L'EXPLORACIÓ**

Per realitzar aquesta recerca s'han utilitzat diversos mètodes d'abstracció de dades i fonts bibliogràfiques. Pel que fa als primers apartats de la recerca principalment s'ha extret informació de diferents legislacions, informes del CEAR, de l'ACNUR i del manual de gestió del programa estatal d'acollida.

D'altra banda, per tal de poder estudiar com es materialitza la realitat de la primera acollida a la ciutat de Girona s'ha dut a terme un anàlisi qualitatiu, a partir de l'eina de l'entrevista, ja que d'aquesta manera s'ha pogut aconseguir informació més concreta i precisa. En aquest sentit, s'ha pogut comptar amb les veus de diversos actors que participen de forma directa o bé indirecta en l'acollida. Primerament, s'ha trobat oportú incloure la veu de la treballadora social de primera acollida de la Creu Roja de Girona, la qual codificarem com a (E1), ja que ens pot aportar el seu punt de vista a partir de l'experiència professional en intervenció social durant aquest període. D'altra banda, també s'ha comptat amb el testimoni de tres de les persones que actualment són beneficiàries del servei, per tal d'aconseguir un relatat en primera persona sobre com està sent la seva vivència d'acollida, els quals s'anomenaran de la següent manera: (E2), (E3) i (E4). I finalment, també s'ha trobat adient incorporar la veu del tècnic de polítiques migratòries de la Generalitat de Catalunya de Girona, ja que ens pot oferir una informació de caire més estructural i de gestió de recursos, el qual ens referirem a partir d'ara com a (E5).

En quan a les limitacions de la següent recerca, cal esmentar que existeixen poques fonts bibliogràfiques on es parli estrictament sobre el servei de primera acollida. Aquest fet el relaciono amb que, per una banda, al tractar-se d'un servei que teòricament té un caràcter de curta durada i on les ajudes són tant bàsiques i establertes, la informació disponible és mínima, fins i tot al propi manual de gestió que segueixen els professionals. I per altra banda, crec que també hi té a veure el fet de que fa pocs anys que s'ha creat el programa estatal d'acollida i per tant, els estudis i recerques sobre aquesta temàtica són escassos, i gairebé inexistents.

Per altra banda, també m'agradaria esmentar que la següent recerca es tracta d'una petita mostra ja que aquesta no està feta a gran escala i per tant, la intenció és la de poder construir una aproximació de la realitat del context actual de la primera acollida a Girona.

I finalment, voldria esmentar que les entrevistes a les persones sol·licitants d'asil s'han hagut de realitzar en anglès i en aquest sentit, l'abstracció d'informació i la comunicació ha resultat una tasca complexa i en certa manera, una barrera per a que les persones poguessin expressar-se amb fluïdesa i naturalitat.

### **3. APROXIMACIÓ CONCEPTUAL A LA TEMÀTICA D'ESTUDI**

#### **3.1 Les persones sol·licitants d'asil**

De manera molt habitual ens referim a persones refugiades com a la totalitat de les persones desplaçades per motius de vulneració de drets humans. Però, aquestes persones abans de rebre l'estatus de refugiades, passen per la condició de sol·licitants d'asil.

Tal i com defineix l'Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Refugiats, un sol·licitant d'asil és una persona nacional no comunitària o apàtrida<sup>2</sup> que "sol·licita el reconeixement de la condició de refugiat i la seva sol·licitud encara no ha estat avaluada de forma definitiva" (ACNUR, s.d). Per tant, la seva sol·licitud s'està tramitant, motiu pel qual la persona es troba en situació d'espera a la resolució sobre el seu cas, per part de les autoritats espanyoles. Mentre no s'emet una resolució, la persona disposa de l'autorització de residència temporal i per tant, l'estat no podrà expulsar l'estranger peticionari fins que es resolgui la petició.

En aquest sentit, el terme refugiat defineix a una persona sol·licitant d'asil que li ha estat acceptada la seva sol·licitud, acreditant que disposa de temors fonamentats de ser perseguida per diferents motius com: raça, religió, nacionalitat, opinions polítiques o pertinença a un grup social determinat. (ACNUR, 2018) Quan li és acceptada la sol·licitud, la persona es converteix en termes legals en una persona refugiada, obtenint el permís de treball i residència i la protecció de no ser expulsada del país. En cas contrari, la denegació de l'estatus de refugiat genera de forma immediata, la situació d'irregularitat i consegüentment, la sortida obligatòria del país. Per aquest motiu, a nivell jurídic, és tant important fer aquesta distinció ja que una persona que sol·licita asil o que li ha estat

---

<sup>2</sup> "Persona que no sigui considerada com a nacional per cap Estat, conforme a la seva legislació."(Convenció sobre l'Estatut dels Apàtrides, 1954, art. 1)

denegada la seva sol·licitud, no disposa dels mateixos drets que una persona que disposa de l'estatus de refugiat.

Tanmateix, un altre dels temes que generen més confusió és el de la distinció entre immigrants econòmics i sol·licitants d'asil o bé, refugiats. La diferència principal entre aquests dos col·lectius és que una persona sol·licitant d'asil o refugiada marxa del país d'origen per motius concrets estipulats a la Convenció de Ginebra. Aquesta distinció genera certa controvèrsia ja que tot i que la persona immigrant per motius econòmics “normalment abandona el país de forma voluntària, per buscar una vida millor. I si decideix tornar al seu país d'origen, continuarà disposant de la protecció del seu govern.” (Edwards, 2016). També és cert, que aquesta línia divisòria entre els dos termes és molt fina, i moltes persones considerades com a immigrants econòmics, podrien acabar complint els requisits necessaris per aconseguir l'estatus de refugiat.

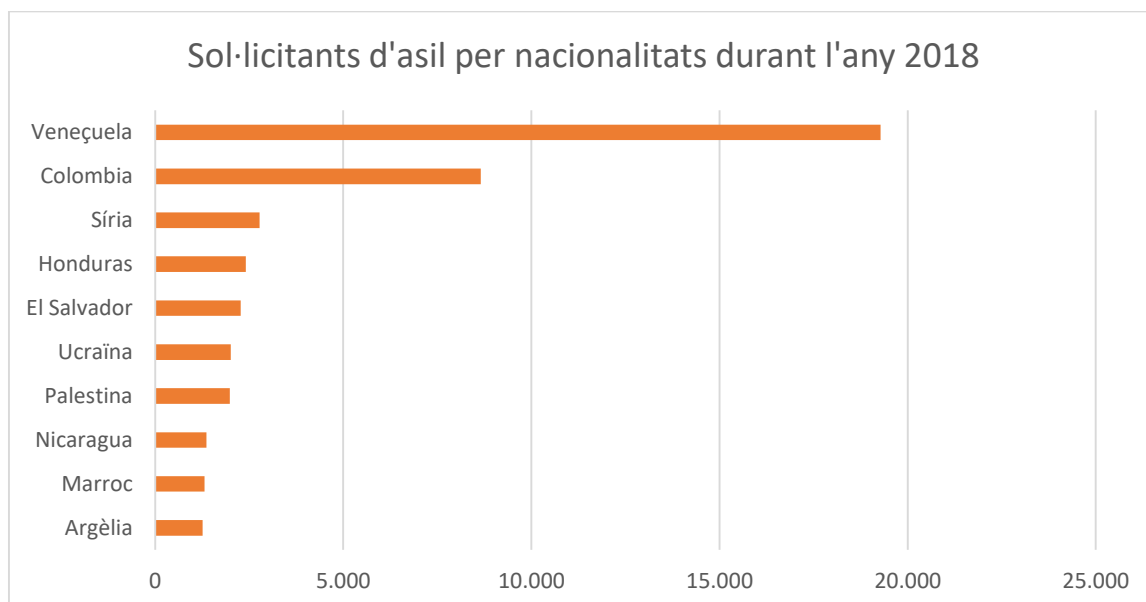
En aquest sentit, al trobar-nos davant d'una vulneració de drets humans existeix la protecció internacional, la qual es tracta de l'acció d'acollir i protegir en un país d'asil a les persones que es troben en un país que és incapaç de protegir els seus drets. (Fundación por la Justicia, 2018: 6)

### **3.2 L'èxode mundial actual**

Certament, durant els darrers anys, els desplaçaments forçats han anat augmentant fins arribar a dia d'avui, on ens trobem davant del èxode més elevat que ha pogut ser registrat al llarg de la història. Al 2012 acabàvem l'any amb una xifra de 35,8 milions de persones desplaçades i refugiades arreu del món mentre que a finals del 2017 aquesta xifra ja s'havia duplicat al trobar-nos davant de 70 milions de persones que s'havien vist obligades a abandonar les seves llars. (ACNUR, 2017 :4) Aquests desplaçaments massius forçats s'expliquen a partir de l'existència de diferents conflictes de llarga durada en diversos països, tals com Palestina, Colòmbia o Afganistan i també per altres conflictes més recents com és el cas de Síria, Sudan del Sud, la República Dominicana del Congo o bé Myanmar. (CEAR, 2018: 17)

Per aquest motiu, moltes de les persones que residien en els països en situacions de conflicte s'han vist obligades a abandonar el seu país, per tal de poder acollir-se a un altre estat on se'ls hi pugui garantir una protecció i una vida digne. En aquest sentit, la Convenció de Ginebra del 1951 reconeix la responsabilitat de tots els estats adherits a vetllar pel dret i el deure de garantir el respecte cap als drets humans de totes les persones

que haguessin emprés desplaçaments forçats. Però, malauradament, aquests moviments migratoris “es duen a terme en condicions de risc i desprotecció a conseqüència de les polítiques d'impermeabilització de fronteres adoptades pels països i regions enriquides, com la UE, que han convertit la travessia del mediterrani en la ruta migratòria més perillosa del planeta” (CEAR, 2018: 17). I alhora, les fronteres europees s'han transformat en espais de negació dels drets humans i en particular, del dret d'asil. Així doncs, 5.947 persones van presentar una sol·licitud com a demandants d'asil a l'Estat Espanyol durant l'any 2014 i aquesta xifra també s'ha anat multiplicant fins arribar a l'any 2017 amb una xifra de 31.120 i on les dades més actualitzades marquen que durant el 2018 en van ser 55.668 (ACCEM, 2019). D'aquestes 31.120 persones xifrades l'any 2017 com a sol·licitants d'asil a l'Estat Espanyol, el 24% foren menors d'edat, alguns d'ells menors no acompanyats, un perfil que no introduïrem en la present recerca. (CEAR, 2018 :78). Un dels principals motius d'aquest creixement exponencial de demandants d'asil el trobem amb l'esclat del punt més àlgid de la guerra de Síria, durant l'any 2015, que va generar el cicle d'entrada de refugiats més gran situada a Europa des del final de la Segona Guerra Mundial. (Aragall, 2015). D'altra banda, la principal nacionalitat de les persones demandants d'asil durant l'any 2018 va ser Veneçuela, amb una xifra de 19.280 sol·licitants. Colòmbia, ocupant el segon lloc, amb 8.650 persones sol·licitants seguit per la xifra de 2.775 persones de Síria.



Font: Elaboració pròpia a partir de CEAR (2019)

### **3.3 L'arribada de les persones sol·licitants d'asil al país d'acollida.**

És cert que quan ens referim al col·lectiu de persones sol·licitants d'asil, hi trobem una varietat infinita de situacions i històries de vida, ja sigui per les diferències entre les condicions de les rutes de migració empreses, pels motius de la fugida del país d'origen o per la diversitat cultural i social existent entre els propis individus. (Santos, 1991: 44).

Però, tot i l'existència d'aquesta varietat tant notable dins el propi col·lectiu, és cert que tots els individus que el conformen comparteixen un tret comú, el fet de haver realitzat una sortida forçada del seu país d'origen per emigrar cap a un país desconegut.

Les persones sol·licitants d'asil es troben davant d'una incertesa constant sobre el seu futur tal i com Santos (1991: 45) apunta “viuen amb una falta d'horitzons temporals durant períodes totalment imprevisibles de duració”.

Alhora, també hem de tenir en compte que durant els primers mesos de l'arribada moltes de les persones passen per un procés de dol degut a les múltiples pèrdues que representa l'abandó del país d'origen. I aquesta es torna difícilment assimilable fet que dificulta a molts individus la capacitat de situar-se en el present. (Santos, 1991:49)

De la mateixa manera, aquest dol molt sovint va acompanyat d'unes dures condicions psicològiques “les experiències traumàtiques viscudes pels refugiats en els seus països d'origen redueixen les seves capacitats i recursos personals per seguir endavant i fer front a la nova situació en el país d'acollida” (Vega, 1996 :181)

A més a més, s'hi afegeix el fet d'haver d'afrontar diverses situacions desconegudes des del moment de l'arribada. Per una banda, es troben amb el fet de regularitzar la seva situació en el país d'acollida. I en aquest sentit, la desconeixença sobre els tràmits burocràtics pertinents també es veu afectat per un sentiment d'incertesa constant ja que la sol·licitud com a demandant d'asil assegura el dret de residència aquí i ara i no assegura una garantia de futur. Amb altres paraules, aquesta situació pot comportar “el pas d'una situació de regularitat jurídica a una situació d'irregularitat sobrevinguda.” (Franzé 1999: 29)

Per altra banda, també s'ha de tenir en compte el desconeixement del medi social d'acollida i per tant, del funcionament de l'administració pública i dels valors i costums que regulen les relacions entre els membres de la nova societat. I en aquest cas, la situació s'agreuja si existeix un desconeixement del idioma.



“Tot això suposa, per una banda, el tràfec per diverses institucions i la conseqüent pèrdua de temps i frustració; i per altre banda, limita la capacitat d’aquestes persones per exercir els seus drets com a ciutadans i la seva participació en la societat.” (Adela Franzé, 1999: 37-38)

Alhora, la possible deficiència de les xarxes de suport social és un factor que també influeix en el benestar i la seguretat de les persones. Ja que, tal i com exposa Franzé (1999: 39) la separació amb el nucli familiar dificulta les possibilitats d’ajuda en situacions problemàtiques, de la mateixa manera que es manifesten unes carències afectives que poden influir negativament en la vida social de la persona.

Santos (1993: 49) també afegeix que apareixen moltes altres barreres que cal afrontar com poden ser adaptar-se a una nova situació socio-econòmica, aprendre una nova llengua, afrontar la incertesa que comporta la inseguretat de no saber quan es podrà retrobar amb el seus éssers estimats, emprendre nous projectes de realització personal i emprendre nous cercles d’amistat i de relació.

Per aquest motiu, és important recalcar la necessitat d’una figura que garanteixi un acompanyament des del moment d’arribada al país de les persones sol·licitants d’asil.

Per tant, les administracions competents han de tenir en compte el fet de garantir la cobertura necessària de professionals, recursos i serveis dedicats a l’atenció de la primera acollida. D’aquesta manera, es podria assegurar una intervenció integral, que vagi més enllà de la cobertura de les necessitats bàsiques de la persona que es troba en aquesta situació. Així doncs, la tasca professional també ha d’anar orientada a altres intervencions, tal i com explica Vega (1996 :157) “Las personas que trabajan con refugiados deben tratar de suavizar, en la medida de lo posible, el impacto que la realidad del país y las circunstancias de la llegada tienen para el solicitante de asilo.” Fet que s’ha de poder garantir “mediante el reforzamiento de aquellas habilidades y recursos que la persona posee.” (Sánchez, 2017 :118)

#### **4. MARC NORMATIU DEL SISTEMA D’ASIL**

En aquest apartat ens disposarem a analitzar quines són les diverses normatives que regulen el dret d’asil. El següent anàlisi seguirà un ordre estructural coherent, on primerament ens centrarem en el marc internacional i la normativa europea, seguit de la normativa del Estat Espanyol i finalment, veurem quines són les competències que disposa Catalunya en aquest àmbit. Cal dir que aquest es tracta d’un apartat complexa, en

el qual les competències entre la Generalitat i l'Estat no queden massa clares, la qual cosa dona peu a certs conflictes de competències entre uns i altres.

#### **4.1 Marc internacional**

La Convenció de Ginebra de l'any 1951, sobre l'estatut dels refugiats, regula per primera vegada qui és una persona refugiada, determina que un refugiat no ha de ser retornat al seu país d'origen i també inclou els drets humans fonamentals de les persones refugiades tals com: la llibertat de religió, el dret a l'educació i la possibilitat de treballar. Aquest conveni internacional obliga als estats que l'han signada a acollir les persones refugiades i a proporcionar-los-hi uns mitjans mínims de subsistència. Però a la pràctica, l'adhesió dels estats a la Convenció de Ginebra acaba esdevenint un afer formal, que no suscita cap obligació o deure ja que el possible incompliment no genera sancions, degut a la inexistència de cap tribunal internacional que pugui obligar als estats a complir-la. (Convenció sobre l'estatut dels refugiats, 1951, nº 2545 :137)

#### **4.2 Normativa de la Unió Europea**

Pel que fa a la Unió Europea, cal destacar que la Comissió Europea, l'any 1999, va impulsar el Programa de Tampere on es van fixar diversos objectius en termes d'asil, que van desembocar en la creació del Sistema Europeu Comú d'Asil (SECA). En aquest, s'estableixen unes directives mínims comunes, que han de seguir tots els estats membres, pel que fa a les condicions d'acollida, als procediments d'asil i als requisits i motius que donen lloc a la concessió de protecció internacional. En aquest sentit, per tal de que els estats de la Unió Europea puguin garantir les condicions mínimes acordades en termes d'acollida, des del Fondo de Asilo, Migración e Integración (FAMI) s'ha assignat una quantitat de 3.137,42 milions d'euros pel període del 2014 al 2020. En el cas de l'Estat Espanyol, gran part d'aquest finançament està destinat al programa d'acollida estatal. (Comisión Europea, 2014: 1-12)

Tot i així, cal fer referència en que cada país de la Unió Europea disposa i aplica la seva pròpia normativa d'asil, sempre i quan aquesta respecti les directives europees estipulades al SECA, ja que en cas contrari, els estats poden ser sancionats per les institucions comunitàries. De totes maneres, molts estats han acabat incomplint, en diversos punts, la legislació comunitària i durant l'any 2015 es van posar en marxa més de 40 procediments d'infracció. (CEAR, 2017: 4)

Ara bé, tot i que des del Consell Europeu mostra satisfacció pels avenços aconseguits amb el SECA entre els anys 2016 i 2018 el cert, és que hi ha hagut un estancament a l'hora de progressar amb la renovació d'aquest, fet que des de la Comissió Espanyola d'Ajuda al Refugiat (CEAR) s'exposa que aquest ha estat conseqüència de la irrupció d'altres assumptes que generen més interès com les negociacions del Brexit o les relacions comercials amb els Estats Units. En definitiva, en trobem davant d'una Unió Europea que, de moment, no ha aconseguit garantir l'aplicació d'uns criteris mínims d'asil comuns i homogenis arreu d'Europa, fet que des del CEAR els remet a concebre un futur dur i negatiu en termes de dret d'asil. (CEAR, 2018: 48)

### **4.3 Normativa i competències de l'Estat Espanyol**

A l'any 1978 l'Estat Espanyol es va adherir a la Convenció de Ginebra del 1951 assumint la responsabilitat de fer-se'n càrrec de l'acollida de persones refugiades. Aquesta responsabilitat, es va veure plasmada a l'article 149.2 de la Constitució Espanyola del 1978 on s'afirma que l'estat té competència exclusiva en matèria d'asil. I alhora, a l'article 13.4, on s'exposa que tot el que tingui a veure amb el dret d'asil s'haurà de regular per llei. També és necessari destacar la Llei Orgànica 4/2000, de 11 de Gener, sobre els drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social. En aquesta s'inclou, a més a més dels drets i deures de les persones estrangeres, la regulació per l'autorització de l'estància i residència de persones refugiades. L'any 2009 es va aprovar la Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària, vigent fins l'actualitat. En aquesta, cal fer-hi especial referència, ja que reconeix l'accés de les persones sol·licitants d'asil que no disposen de suficients recursos econòmics als serveis socials i d'acollida necessaris per tal d'assegurar la satisfacció de les seves necessitats bàsiques.

### **4.4 Competències autonòmiques de Catalunya**

Com hem pogut veure a l'apartat anterior, el govern central disposa de la competència única en termes d'asil i protecció internacional, en el que hi té a veure tot el procés d'examinació i resolució de la sol·licitud d'asil.

Però, també podem contemplar que a l'article 138.1 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya s'exposa que la Generalitat i el Parlament disposen la competència d'acollida i integració de les persones immigrades. En virtut d'aquestes competències, la Generalitat i el Parlament de Catalunya han aprovat diversos plans de ciutadania i immigració, la llei

10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i retornades a Catalunya, el pacte nacional per la immigració del 2008, el pla de protecció internacional a Catalunya, del 28 de gener de 2015 i el programa català de refugi.

Tot i el desplegament d'aquestes iniciatives i legislacions encarades a persones immigrants i a persones sol·licitants d'asil o refugiades, de des del govern central, es defensa que la competència que disposa Catalunya en l'acollida de persones immigrades no inclou, a persones refugiades. En conseqüència, no és reconeix que la Generalitat disposi de la capacitat legal per a poder desplegar programes d'acollida on s'incloguin a persones sol·licitants d'asil o refugiades com a possibles beneficiàries. I per tant, des del govern central, es demana que la Generalitat intervingui únicament per a col·laborar amb el sistema d'acollida estatal a partir d'accions com les de: facilitar l'accés a les persones sol·licitants d'asil als mitjans i recursos garantits, el reforç i adaptació dels serveis socials i la possibilitat de col·laborar amb el sistema aportant recursos d'allotjament per atendre les necessitats d'acollida. (Sistema de acogida de protección internacional, manual de gestión, 2018: 5)

Finalment, arrel de la sentència emesa pel Tribunal Suprem el passat mes de Gener, s'ha reconegut que la gestió de serveis i programes destinats a persones sol·licitants d'asil en els àmbits sanitari, educatiu i social han de ser competència de la Generalitat. Per tant, actualment ens trobem en un període d'impàs en el qual el govern central ha d'anar traspasant la competència d'acollida de persones sol·licitants d'asil i la pertinent subvenció econòmica, de forma ordenada, a la Generalitat.

## **5. L'ASIL I L'ACOLLIDA A L'ESTAT ESPANYOL**

Quan parlem d'asil i d'acollida hem de comprendre que es tracta de diferents processos, que tot i estar relacionats, no tenen perquè anar agafats de la mà. Per una banda, hi trobem el procediment per a sol·licitar asil, on el Ministeri d'Interior és l'encarregat d'estudiar la petició d'asil. I per altra banda, un cop realitzada la sol·licitud d'asil, hi trobem la possibilitat d'accedir al programa estatal d'acollida i integració de les persones sol·licitants d'asil, subvencionat pel Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social.

### **5.1 El procediment d'asil**

D'acord amb la Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària, el procediment per a sol·licitar asil a Espanya consta de les següents fases:

## 1. La sol·licitud

El dia d'arribada o en un període màxim de trenta dies, es presenta la sol·licitud de forma presencial a l'Oficina d'Asil i Refugi, als llocs fronterers de l'entrada al territori espanyol, a les oficines d'estrangers, a les comissaries provincials de la policia nacional o a les oficines consulars espanyoles en l'estranger. Un cop presentada la sol·licitud, el demandant disposarà de la "targeta blanca" que autoritza a la residència temporal. Alhora, se li concedirà una cita per a realitzar l'entrevista d'asil. En el moment de l'entrevista, el sol·licitant haurà de relatar la seva historia personal incloent-hi els temors fundats de ser perseguit.

## 2. Admissió a tràmit

En aquest moment, la sol·licitud s'envia a l'Oficina d'Asil i Refugi per tal d'estudiar el cas de forma genèrica i acreditar si la sol·licitud s'admet o no a tràmit. En cas negatiu, la persona rep una ordre d'expulsió, en la qual ha d'abandonar el país en un termini de quinze dies.

## 3. Instrucció

En el cas que la sol·licitud sigui admesa a tràmit es procedeix a realitzar un estudi a fons de la historia del sol·licitant durant un període de sis mesos. Durant aquest termini al sol·licitant se li concedeix una nova documentació anomenada "primera targeta vermella<sup>3</sup>" que té una vigència de sis mesos i no autoritza a treballar. No obstant, sí que inclou el Número d'Identitat d'Estranger. Passats aquests sis mesos, si no s'ha obtingut la resolució, s'ha de renovar aquesta targeta vermella per una de nova<sup>4</sup>, la qual incorpora el permís de treball.

## 4. Resolució

Una vegada analitzat tot l'expedient, la persona sol·licitant rep una resolució. Aquesta pot ser acceptada, que implica la concessió del estatut de persona refugiada amb el permís de residència i de treball o bé denegada, que comporta la sortida obligatòria d'Espanya en un període de quinze dies. (Llei 12/2009, de 30 d'octubre, reguladora del dret d'asil i de la protecció subsidiària, n°263: 16-18).

---

<sup>3</sup> Veure annex 1

<sup>4</sup> Veure annex 2

Cal destacar que tal i com anuncia el CEAR (2018: 11) “es precis alertar sobre les esperes prolongades per formalitzar la sol·licitud de protecció internacional dins del territori espanyol, que l’any passar van assolir una mitjana de cinc mesos, i que té pèssimes conseqüències per a les persones.”

A més a més, és bastant difícil aconseguir la concessió de refugiat ja que durant l’any 2017 únicament el 35% del total de les resolucions van ser favorables. (CEAR, 2018 :11)

## **5.2 El programa d’acollida i integració per a persones sol·licitants d’asil**

Tal i com expressa l’article 30 de la Llei 12/2009, de 30 d’octubre, reguladora del dret d’asil i protecció subsidiària “s’ha de proporcionar a les persones sol·licitants de protecció internacional, sempre que no tinguin recursos econòmics, els serveis socials i d’acollida necessaris amb la finalitat d’assegurar la satisfacció de les seves necessitats bàsiques en condicions de dignitat”.

I que per tant, com bé anota l’article 31, aquests serveis d’acollida sorgeixen “a través dels centres propis del ministeri competent i d’aquells que siguin subvencionats a organitzacions no governamentals.”

En aquest sentit, trobem que la xarxa estatal d’acollida i integració compta amb dos tipus de dispositius: Per una banda, els Centres de Migracions que depenen de la Direcció General de Migracions i en els quals s’hi troben els Centres d’Acollida de Refugiats i els Centres d’Estància Temporal d’Immigrants de Ceuta i Melilla. D’altra banda, trobem diversos dispositius d’acollida subvencionats pel Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social i gestionats per entitats sense ànim de lucre. (Sistema de acogida de protección internacional, 2018 : 6)

Així doncs, ens centrarem en el segon dispositiu anunciat, que es materialitza amb el programa d’acollida i integració de les persones sol·licitants d’asil. A la ciutat de Girona, el programa d’acollida estatal està gestionat per la Creu Roja i consta de les diverses fases que exposarem a continuació:

### **1. El servei de primera acollida**

El servei de primera acollida, es tracta d’un servei previ a l’entrada formal en el programa d’acollida, ja que la persona interessada no pot accedir al programa fins que la seva sol·licitud com a demandant d’asil s’hagi admès a tràmit. Així doncs, aquest servei neix amb la finalitat de que les persones que acaben d’arribar al país, disposin del suport i

cobertura de les seves necessitats més bàsiques. Durant aquest període, les professionals que hi intervenen duen a terme una primera valoració de les necessitats dels destinataris i les possibles vulnerabilitats afegides. (Sistema de acogida de protecció internacional, 2018 :12) Alhora, també es cobreix un allotjament provisional, la manutenció, productes d'higiene personal i vestuari, transport públic en cas necessari per a realitzar gestions de la sol·licitud de protecció internacional i possibles despeses de farmàcia. (Sistema de acogida de protecció internacional, annexo II, 2018 :8)

Aquest servei de primera acollida està finançat pel mateix ministeri que finança el programa estatal d'acollida, el Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social. De totes maneres, la gestió del servei es duu a terme a partir de diferents entitats com són el CEAR al País Basc, les Illes Canàries i Andalusia. Asociación Comisión Católica Española de Migraciones a Castella la Manxa, Castella i Lleó, Extremadura, Galícia, Astúries i Múrcia. I finalment, la Creu Roja a les Illes Balears, Cantàbria, València, La Rioja, Navarra, Madrid i Catalunya. (ACCEM, 2018 :6)

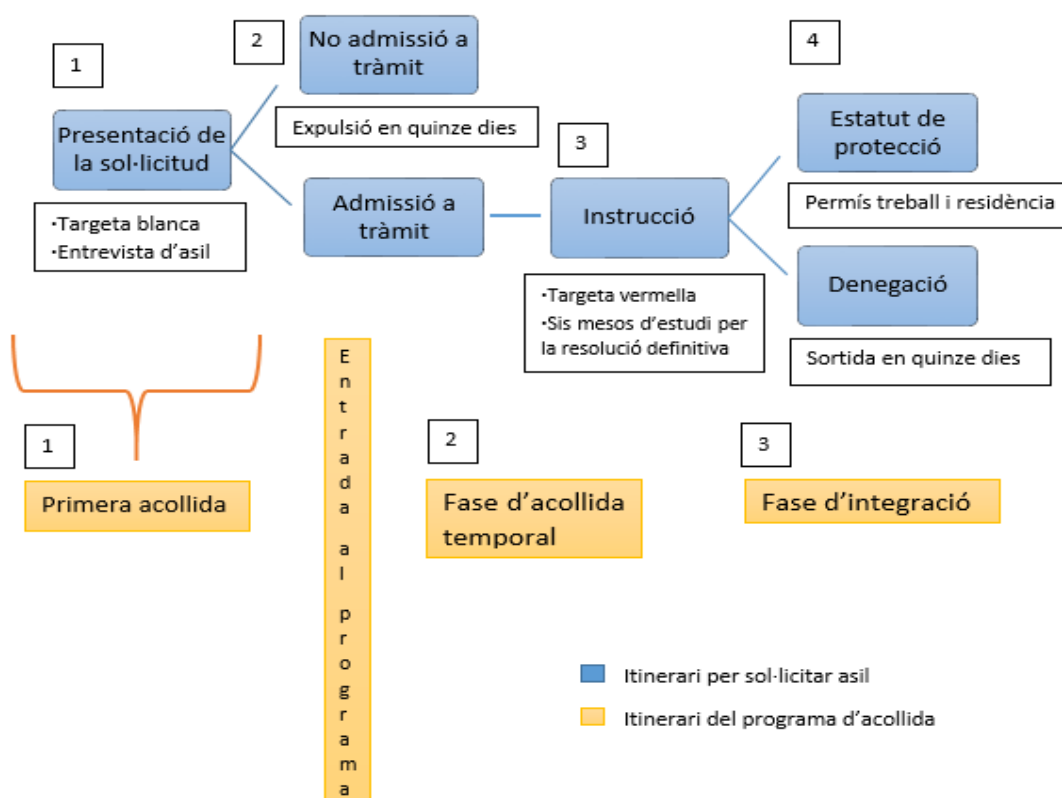
## **2. La fase d'acollida temporal**

Una vegada la sol·licitud com a demandant d'asil s'ha admès a tràmit és quan s'entra al programa d'acollida estatal. Així doncs, el ministeri és l'encarregat d'assignar una plaça d'entrada en algun dels recursos d'acollida temporal de tot el territori espanyol. Per tant, l'entitat gestora del programa que farà el seguiment serà la de la localitat assignada. Aquesta fase té una durada de sis a vuit mesos i durant aquest període s'ofereix les prestacions bàsiques com l'allotjament, la manutenció i una ajuda de 51,60€ al mes per persona per a despeses personals. Alhora, també es tramita la targeta sanitària, s'acorden itineraris de formació de l'idioma com també de formació laboral, s'ofereixen sessions grupals de preparació per a l'autonomia, es realitzen trobades i sessions de seguiment amb els diversos professionals i també es duen a terme gestions administratives i educatives.

## **3. La fase d'integració**

I finalment, la segona fase o altrament anomenada fase d'integració, té una durada aproximada de sis mesos i s'inicia quan les persones finalitzen l'estada als dispositius d'acollida i continuen necessitant suport. És per aquest motiu que l'objectiu principal d'aquest període és el d'adquirir la suficient autonomia i independència per inserir-se plenament a la societat. En aquest sentit, les professionals de l'entitat duen a terme

diverses intervencions com: la recerca i obtenció del lloguer d'un habitatge i d'un contracte laboral, la continua formació de l'idioma, entrevistes de seguiment, acompanyament tant individuals com grupals i intervencions de mediació social, familiar i/o intercultural. És important destacar que en aquesta fase del programa les persones que hi participen reben una ajuda econòmica per a satisfer les seves necessitats bàsiques i pel pagament del lloguer de l'habitatge, fins al moment en que obtinguin un contracte laboral. (Sistema de acogida de protecció internacional, 2018: 17)



Font: Elaboració pròpia a partir de [refugee.gencat.cat](http://refugee.gencat.cat)

## 6. ANÀLISI DE LES DADES: COM ACOLLIM?

Arribats a aquest punt, on s'ha pogut conèixer unes nocions bàsiques sobre el context global en termes d'asil i concretament, com s'estructura el sistema d'asil i l'acollida a l'Estat Espanyol, la següent secció es dedicarà a estudiar què succeeix i com es materialitza a la pràctica la situació prèvia a l'entrada al programa estatal d'acollida, concretament a la ciutat de Girona.

Així doncs, primerament es coneixeran quins són els recursos, serveis i professionals que disposa Creu Roja durant la primera acollida. Posteriorment, s'analitzaran quines són les



necessitats i demandes més habituals per part de les persones sol·licitants d'asil durant aquest període i s'inclourà la valoració del servei algunes per part d'algunes de les persones que en són beneficiàries. D'altra banda, també s'estudiarà quin paper tenen les administracions que hi intervenen. I finalment, gràcies a la informació obtinguda en els apartats anteriors, s'exposaran diferents propostes de millora i reptes futurs que podrien ajudar a millorar la qualitat del servei d'acollida i per tant, la qualitat i el benestar de les persones beneficiàries.

### **6.1 L'actualitat de la primera acollida a la ciutat de Girona**

Una vegada les persones sol·licitants d'asil arriben a la ciutat de Girona, se'ls deriva a la Creu Roja ja que es tracta de la organització competent en termes d'acollida a la ciutat. Segons la TS, les persones interessades acaben coneixent el servei a partir de moltes vies o itineraris diferents. Explicita que sobretot les persones que són Testimonis de Jehovà provinents de Rússia disposen d'un fòrum on s'explica com arribar fins a Girona i que un cop aquí, s'han de dirigir a Creu Roja. D'altra banda, moltes de les persones venen acompanyades de coneguts que resideixen a Girona per tal de demanar orientació o bé, es dirigeixen a Serveis Social i un cop allà, se'ls hi ofereix la possibilitat de demanar asil i d'entrar al programa. És important insistir en que la major part dels beneficiaris es presenten a Serveis Socials sense tenir intenció de demanar asil i un cop allà, els Serveis Socials o la Creu Roja són qui els hi ofereix la possibilitat de demanar asil i d'entrar al programa. Un cop dirigits a la Creu Roja de Girona, des d'allà, se'ls hi ofereix una orientació per anar a la policia nacional a formalitzar la sol·licitud d'asil. Al disposar del document provisional com a sol·licitants d'asil se'ls deriva al servei de primera acollida on se'ls hi exposa la possibilitat d'entrar al servei, mentre esperen la plaça d'entrada al programa. En aquest moment apareixen dos opcions diferents, tal i com ens explica la TS:

“si es tracta de persones que tenen familiars a Girona o que disposen de prou xarxa per acollir-se temporalment fins que se'ls hi assigni una plaça al programa, continuen allotjats amb aquests coneguts o familiars i la meua única tasca és la de simplement demanar una plaça al Ministeri perquè puguin entrar al programa. Llavors, l'altra opció de la primera acollida és totes aquelles persones que no tenen suficients recursos o xarxa social al territori de la província de Girona, se'ls hi ofereix la possibilitat d'acollir-se a primera acollida, que significa entrar a l'hostal de Girona o de Sant Julià de Ramis.” (E1, TS Creu Roja)

Com hem pogut veure anteriorment, per poder entrar a la primera acollida, les persones interessades han de presentar una manca de recursos econòmics i de xarxa social al territori. Però també han de complir un altre requisit indispensable, que la seva estada a l'Estat Espanyol hagi estat inferior als sis mesos. “Això ho veiem amb segells d'entrada del passaport, amb tiquets de bus si han arribat per França o amb ordres de devolució si han arribat pel sud d'Andalusia, etc.” (E1, TS Creu Roja)

Una vegada s'accepta l'entrada al servei de primera acollida, les persones beneficiàries disposen dels recursos que cobreixen les seves necessitats més bàsiques. És a dir, l'allotjament, la manutenció, els productes d'higiene, la cobertura de medicaments amb prescripció mèdica i si es considera necessari un seguiment psicològic.

D'altra banda, també es duu a terme una sessió informativa de caire jurídic, on s'expliquen els seus drets i quin és el procediment per sol·licitar asil. Més endavant, quan se'ls hi assigna la plaça per entrar al programa, la Creu Roja cobreix el bitllet de transport fins al recurs assignat.

La valoració de la TS sobre el dispositiu de primera acollida ha anat variant al llarg del temps. Explica que en un principi valorava com a bàsics però complets els recursos que ofería el servei, ja que estaven pensats per a que les persones beneficiàries hi passessin entre quinze dies i un mes. Però, explica que aquestes ajudes no s'ajusten al context i a la realitat actual ja que tal i com hem pogut conèixer, durant els últims anys, hi ha hagut un creixement exponencial de persones que sol·liciten asil a l'Estat Espanyol, i per tant, de persones que desitgen entrar al programa i que necessiten el servei de primera acollida.

“El nivell d'espera de les famílies i les persones que estan als hostals i estan pendents d'entrar al programa ara ha augmentat 5, 6, 7 o fins i tot 9 mesos. Això, el que provoca és que les demandes siguin majors i els recursos que ofereix el servei queden molt limitats perquè segueix cobrint només les necessitats més bàsiques.” (E1, TS Creu Roja)

Així doncs, tot i que les necessitats dels beneficiaris han augmentat, les prestacions econòmiques i de servei que ofereix la Creu Roja en termes de primera acollida són els mateixos arreu de l'Estat Espanyol ja que estan estipulades i finançades pel Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social.

Com a conseqüència d'aquesta situació, la TS encarregada de la primera acollida de Girona ha hagut de recercar en diverses ocasions altres recursos econòmics o de

finançament per tal de satisfer les necessitats que es presenten en el context actual de la primera acollida.

“A vegades sí que gestionem alguna ajuda puntual, ara per exemple amb ajudes escolars com que no estem a principis de curs i la Creu Roja no té aquestes ajudes doncs sí que anem a Serveis Socials perquè siguin ells els que intentin gestionar aquesta ajuda. També, el que ens trobem a la primera acollida és que no tenim finançament per ajudes a nivell de vestuari. Llavors o se’ls deriva a Càrites a buscar roba de segona mà o a partir de donacions que fan algunes botigues a la Creu Roja intentem gestionar i cobrir la vestimenta.” (E1, TS Creu Roja)

Aquest canvi de context en la duració de la primera acollida ha causat que els recursos oferts fins aleshores no s’adeqüin a les necessitats actuals dels beneficiaris. De la mateixa manera ha repercutit a nivell d’intervenció professional ja que actualment la TS ha de desenvolupar tasques que no estaven previstes durant aquest període, més enllà de les estipulades pel programa.

“En un principi el tema sanitari, com que l’estada era de poca temporalitat, hi havia cops que no es tramitava la targeta sanitària a no ser que fos necessari per algun problema de salut. Ara, jo el primer que faig és tramitar les targetes sanitàries, si tenen menors a càrrec en edat d’escolarització s’inicien els tràmits d’escolarització.” (E1, TS Creu Roja)

A més a més, la manca de temps degut a l’augment de persones que sol·liciten una plaça per entrar al programa dificulta poder garantir un seguiment i acompanyament més continu i qualitatiu ja que aquest es tradueix en una trobada quinzenal o mensual amb les persones que més ho necessiten.

De la mateixa manera, també s’ha vist afectada l’atenció psicològica, ja que hauria de ser garantida per a totes les persones beneficiàries degut a les dures condicions psicològiques que es presenten en molts casos com apunta Vega (1996). Per aquest motiu, la treballadora social juntament amb el psicòleg del programa han hagut de desenvolupar mecanismes de selecció per detectar els casos que més ho necessiten.

“el que fem és que quan fan la primera entrevista amb mi, els casos que considerem que es necessita un seguiment psicològic per possibles traumes migratoris, situacions emocionals concretes, situacions familiars, malestars... fem una primera visita amb el psicòleg. A vegades, fins i tot, el que fem és que jo li explico a el psicòleg el que he pogut veure o detectar en la primera entrevista i fem una segona entrevista conjunta on ell acaba

de valorar si és necessari un seguiment o ens esperem a que se'ls hi assigni una plaça definitiva.” (E1, TS Creu Roja)

## **6.2 Les necessitats de les persones sol·licitants d'asil durant el període de primera acollida a Girona.**

Tal i com hem pogut observar en l'apartat anterior, els recursos i les intervencions professionals que es garanteixen des del servei no són suficients atenent a la realitat actual de la primera acollida. I per tant, existeixen algunes necessitats per part de les persones beneficiàries que no poden ser cobertes la qual cosa, repercuteix en el desenvolupament personal de les persones que en són beneficiàries.

“Actualment, després d'estar 5, 6 o inclús 7 mesos a vegades veus que no hi ha hagut un gran progrés de la persona, no per falta de voluntat, sinó perquè no hi ha hagut suficients recursos que l'hagin ajudat o motivat a desenvolupar aquelles habilitats que li feien falta.” (E1, TS Creu Roja)

Aquesta situació, no només dificulta l'adquisició d'habilitats personals o socials també pot perjudicar l'estabilitat emocional a partir de sentiments com el de dependència, inutilitat i fins i tot exclusió social ja que hem de tenir en compte, tal i com explica la TS, que molt sovint les persones venen dels seus països d'origen on havien tingut una feina, uns estudis o activitats durant el seu temps lliure i quan arriben a l'Estat Espanyol i entren a la primera acollida tot això s'esfuma. Tal i com ens han pogut expressar diversos testimonis, el seu dia a dia es limita a esperar l'hora per fer els àpats pertinents, i mentrestant, alguns prefereixen estar la resta del dia a l'habitació, navegant per internet a partir del mòbil o seient en el banc d'un parc. D'altres aprofiten a passejar per la ciutat i a anar dos dies a la setmana al curs de català i d'altres, gràcies a que tenen persones conegudes a prop, poden trobar-se amb elles, de tant en tant, per parlar. Encara que, tots ells valoren que això no els hi és suficient ja que disposen de massa temps lliure per pensar amb la seva vida i la seva situació. “Si estigués entretingut em sentiria millor amb mi mateix, estaria millor psicològicament perquè em sentiria part de la gent, de la societat, per dir-ho d'alguna manera.” (E4)

“Tinc massa temps per poder pensar i si tingués alguna cosa per fer potser podria oblidar durant una estona tot el que m'ha passat i el que estic vivint. Si tingués coses a fer potser arribaria a l'hostal, em dutxaria, també estaria cansat i em podria relaxar i l'endemà tornaria a començar.” (E2)

En aquest sentit, la TS manifesta que aquesta manca d'oportunitats també afecta de forma negativa a la situació que estan vivint les persones beneficiàries durant aquest llarg període de temps.

“Quan arriben aquí tot són barreres i portes tancades perquè no tenen el permís de treball o no tenen formalitzada la seva sol·licitud o no disposen de l'idioma i per tant, no poden accedir a enlloc. O bé també els hi falten recursos econòmics per a poder pagar les formacions ja que a primera acollida no es pot pagar.” (E1 TS, Creu Roja)

En aquest sentit, tant la TS com les persones beneficiàries coincideixen en que aprendre l'idioma és una de la necessitats principals en aquesta primera etapa ja que la barrera lingüística genera moltes dificultats quotidianes i de participació en la societat tal i com apunta Franzé (1999). Tanmateix, la formació en la llengua és un servei que es troba exclòs dels recursos que facilita el ministeri en el període de primera acollida. Tot i això, sempre que es pot, deriven a les persones a cursos bàsics d'alfabetització i a cursos gratuïts, però molt sovint no hi poden accedir ja que la matrícula i la inscripció d'aquests es fa a principi de curs, i la Creu Roja rep a persones i famílies constantment al llarg de l'any. Per aquest motiu, actualment, es cobreix aquesta necessitat a partir d'una voluntària d'una associació de Girona que imparteix classes de català dos dies a la setmana. En aquest sentit, les persones participants expliciten que voldrien aprendre el castellà ja que, probablement se'ls hi assigni una plaça al programa a una altra part d'Espanya i aquest aprenentatge mínim obtingut, és possible que no els hi sigui de gran utilitat en un futur pròxim.

A més a més, més enllà de totes les barreres que es troben les persones sol·licitants d'asil durant aquesta primera acollida, cal afegir que existeixen perfils amb vulnerabilitats afegides com són les persones que es troben soles durant aquest procés.

“Es troben amb la dificultat de poder-se socialitzar ja que són els únics dels quals depèn aquest pas per a socialitzar-se amb altre gent o bé per adaptar-se al territori. I es clar, el fet d'estar sols en un entorn desconegut sense mitjans i recursos econòmics els fa estar en una situació encara més vulnerable.” (E1, TS Creu Roja)

En aquest sentit, les persones entrevistades coincideixen amb la realitat de trobar-se davant d'una dificultat de socialització i amb la manca de xarxes de suport com bé expressa la TS. I tal i com Franzé (1999) apuntava, aquestes carències influeixen negativament en el benestar social de la persona. “jo per exemple estic sol i crec que això

m'ha afectat més perquè veig que a l'hostal hi ha parelles amb fills per exemple, i tenen algú amb qui parlar o acompanyar-se, no sé com dir-ho..." (E4)

I fins i tot, aquesta manca de xarxa pot anar més enllà del propi aïllament, traduint-se en situacions encara més extremes per a la pròpia persona, com és el fet de tenir por o inseguretat a haver d'afrontar sol allò desconegut. En el cas particular d'un dels testimonis, preferia no acudir al CAP quan ho necessitava abans que haver-hi d'anar tot sol.

"i la TS no em podia acompanyar cada vegada que ho necessitava, perquè té molta altra feina, i el que feia era quedar-me tot el dia al llit estirat, esperant a que em passés el dolor perquè no volia anar sol al metge. No sabia si me'n recordaria del camí o quan arribés allà no sabia si hi hauria algú que m'entengués, o no sabia que li diria, i tenia por d'anar-hi sol, perquè no sabia que havia de fer..." (E2)

Finalment, cal incidir en un dels temes que més preocupa a les persones que es troben en aquest servei ja que saben que, és molt probable que d'un dia per l'altre, se'ls hi assigni una plaça d'entrada al programa a fora de Girona, i inclús fora de Catalunya.

Tot i que el servei de primera acollida està plantejat per un termini màxim de trenta dies i en conseqüència els recursos del programa, com hem pogut constatar, no faciliten la inclusió i el vincle de la persona amb la ciutat i la ciutadania acollidora, en la realitat actual, on l'assignació de la plaça no arriba fins passats 5, 6 o 7 mesos, l'arrelament de la persona amb tot allò que l'ha estat rodejant durant un llarg període de temps, és inevitable. I per tant, aquesta situació pot acabar generant un dol afegit molt gran i es pot presentar com a un gran factor desestabilitzador i destructor per tots els processos que la persona ha aconseguit superar i afrontar fins aleshores.

"Quan la treballadora social em va dir que d'aquí uns dies hauria d'anar a Madrid, em vaig sentir trist perquè ara conec a alguna gent aquí, a la treballadora social, al psicòleg, conec la ciutat, la meva habitació... Totes aquestes persones que són bones per mi, a la meva vida, les hauré de deixar enrere i ara que han passat 6 mesos m'hi he acostumat. I ningú m'assegura que a Madrid conegui a gent tant bona com la d'aquí o si podré tenir tot el que tenia fins ara...I és com tornar a començar, i això em preocupa." (E2)

En aquest sentit, també cal destacar que totes aquestes persones presenten una manca de control de les seves vides. Tot el que passa durant aquests mesos està estipulat o bé no depèn d'ells. Ja sigui amb situacions tant diverses com no poder escollir l'alimentació o

no poder triar a quina ciutat de tot l'Estat Espanyol preferirien que se'ls hi assignés la plaça. Tot i que no ho manifesten de forma explícita “ells tampoc tenen un control efectiu de les seves vides, ni del seu progrés socioeconòmic, ni d'expectatives de futur.” (E5 Tècnic de PM) “El que m'agradaria també és no haver d'anar a demanar als professionals del programa necessito això, necessito allò altre, i d'alguna manera poder cuidar-me'n de mi mateix.” (E2)

### **6.3 El paper de les institucions i de l'administració pública**

Tal i com hem pogut constatar, el període de primera acollida, a mesura que passa el temps, s'està trobant en una situació de crisi més pronunciada. En aquest sentit la TS és mostra crítica amb l'òrgan competent creador del programa d'acollida estatal. “Penso que en aquest programa la intenció hi és, els recursos hi són, però no hi ha una bona gestió.” (E1, TS Creu Roja)

De la mateixa manera, l'E5 fa referència a que l'administració central hagi optat per un model de derivació a les entitats, genera una sinèrgies conflictives entre l'entitat i els ajuntaments. Això és degut a la falta d'interès i intenció per fomentar la participació dels ajuntaments durant tot el procés d'acollida, ja que des del model actual establert, únicament el paper que se'ls hi atorga és el de facilitar ajudes i suport puntual quan l'entitat gestora sigui incapaç d'absorbir totes les demandes.

Un dels principals exemples concrets durant aquest període apareix quan, degut a la gran quantitat de persones que volen entrar al servei de primera acollida, no hi ha suficients places per entrar als hostals. En aquest moment, apareix la intervenció dels ajuntaments, els quals en certes ocasions, cobreixen aquesta necessitat d'allotjament facilitant un espai físic on les persones s'hi puguin acollir mentre es troben en situació d'espera.

D'altra banda, cal fer referència que la Creu Roja, per tal de poder satisfer totes les necessitats emergents, necessita que existeixi un vincle amb altres administracions per tal que aquestes hi puguin intervenir. Ja que com bé expressa l'E5 (Tècnic PM): “tu tens a una persona que està en un recurs, que aquesta persona no és només refugiada sinó que té un seguit de necessitats vinculades a moltes coses.” I el que està succeint a hores d'ara, no és que hi hagin moltes administracions que no actuïn de manera coordinada, sinó que hi ha una sola administració que actua, i les altres col·laboren amb el que poden.

En aquest sentit, des de Creu Roja s'han trobat amb algunes dificultats per tal de poder construir aquest vincle necessari entre administracions. Com per exemple, que les administracions compreguin què és la primera acollida i per tant, que les necessitats

existents s'han de satisfer de manera urgent i no al cap d'uns mesos, ja que aquesta estada és de caire purament temporal. De la mateixa manera, una altra de les complicacions més freqüents és delimitar qui cobreix i presta cada un dels serveis com el vestuari.

Però, d'altra banda, a partir de la reiteració en explicar el servei de primera acollida a les diverses administracions, s'ha aconseguit que es compregués el caràcter temporal dels usuaris. I en conseqüència, s'ha aconseguit que els Serveis Socials atenguin als beneficiaris del servei i alhora, que els menors puguin ser escolaritzats, sense haver de disposar d'empadronament. Aquest vincle amb els Serveis Socials s'ha anat construint a mesura que el caràcter temporal de la primera acollida s'anava allargant, ja que tal i com expressa la TS "la relació era bastant escassa... com que la primera acollida estava pensada per un temps molt curt no calia ni que s'empadronessin, ni que anessin a l'escola..." Però, actualment sí que existeix una certa vinculació entre la treballadora social de primera acollida i la tècnica d'immigració de Serveis Socials ja que és qui fa de pont per poder demanar totes les ajudes que no es contempen al servei, sobretot les matrícules escolars.

A nivell autonòmic, com hem pogut veure anteriorment, la Generalitat i diversos ajuntaments han engegat plans i programes per tal de donar suport i completar, a nivell de recursos, el programa d'acollida estatal. Però tot i així, el tècnic de polítiques migratòries té la convicció que els programes municipals d'acollida no són operatius.

"I això té a veure amb dues coses: la primera, que els ajuntaments a la fase de "volem acollir" creien que podrien tenir un paper molt actiu, i la segona, que quan van començar a arribar els refugiats ja arribaven amb una estructura d'acollida molt d'entitat i per tant, es van trobar amb la pregunta de: I tu, com a Ajuntament, que hi aportes? I arriba un moment en el qual a nivell mediàtic ja no hi ha tant interès i en que les entitats ja rodaven soles."

(E5 Tècnic PM)

A més a més, gran part d'aquests programes, no estan pensats perquè les persones que es troben a primera acollida se'n puguin beneficiar. Com és el cas del Programa Català de Refugi impulsat per la Generalitat, on s'ofereix un acompanyament, en format de mentoria, amb l'objectiu de facilitar la desvinculació de la persona amb el programa, un cop aquest l'ha finalitzat.

Per tant, en resum, ens trobem davant d'una entitat que des del ministeri competent, se li ha assignat el rol de gestionar de forma íntegra tot el que té a veure amb l'acollida de les persones sol·licitants d'asil. Que, a més a més, en el moment de creació i de implementació de tota l'estructura d'acollida a l'Estat Espanyol es va deixar de banda a



els ajuntaments i administracions públiques tot i presentar la voluntat de tenir un paper actiu en la gestió. Com a conseqüència, ens trobem davant d'una entitat que té la necessitat de coordinar-se amb les diferents administracions per tal d'aconseguir suports puntuals d'ajudes i recursos. I, degut a aquesta poca concreció de quin ha de ser el paper de cada una d'aquestes administracions, esdevé una tasca difícil aconseguir delimitar i pactar qui ha de facilitar i garantir cada recurs i servei pertinent, sobretot durant el període de primera acollida.

## **7. CONCLUSIONS: PROPOSTES DE MILLORA I REPTES FUTURS**

A partir dels apartats anteriors, hem pogut observar que existeixen diversos eixos a millorar pel que fa a la primera acollida de les persones sol·licitants d'asil, tant a nivell estatal, com a nivell concret a la ciutat de Girona. Per aquest motiu, en aquest apartat ens centrarem a unificar les diferents propostes de millora, sorgides per part dels diversos entrevistats.

Aquestes propostes estan agrupades en dues seccions, la primera fa referència als recursos i serveis que es podrien introduir de forma immediata per tal de millorar l'estabilitat, el benestar i la qualitat de vida de les persones que en són beneficiàries, en el cas concret de la ciutat de Girona. I la segona, està encarada a reptes futurs i propostes que podrien ajudar a millorar l'estructura i la gestió del servei de primera acollida, i de tot el programa en sí a nivell estatal.

### **7.1 Propostes de millora en recursos i serveis a la ciutat de Girona**

- Voluntariat d'acompanyament.

Una de les demandes més sol·licitades tant per part de la TS com de les persones beneficiàries és la de disposar d'un acompanyament més integral i complert. En aquest sentit, tal i com hem pogut constatar, la TS del programa explicita la impossibilitat d'atendre de forma constant a les necessitats de totes les persones beneficiàries, degut al gran increment de demandants del servei i per tant, únicament pot informar dels diferents serveis i recursos els quals poden accedir de la ciutat. “des de Creu Roja se'ls hi intenta facilitar mapes i explicar els diferents serveis on poden anar però clar molts cops per desconexença o inseguretat no hi van, i això és un problema.” (E1 TS, Creu Roja)

Per aquest motiu, la primera proposta de millora està encarada a oferir un suport durant aquest trajecte ja que com hem vist amb anterioritat, la durada d'aquest oscil·la entre els sis i vuit mesos i durant aquest període, tal i com expressa Santos (2003) algunes persones beneficiàries es veuen constantment amb la necessitat i el repte d'afrontar diverses situacions desconegudes sense disposar de cap xarxa de suport. En aquest sentit, seria interessant introduir al servei un perfil nou format per persones voluntàries que estiguessin disposades a compartir espais i temps amb les persones beneficiàries que necessitessin aquest suport de socialització i alhora poder realitzar els acompanyaments a les diverses administracions i serveis pertinents. “coses que poden ser tant bàsiques com acompanyar a la persona al metge per tal que parli amb el doctor, que faci d'intermediari i estigui allà podent donar una mica de suport.”(E1, TS Creu Roja)

“tenir una persona al costat que els hi pugui ensenyar les coses de la ciutat, els serveis que hi ha, en quins llocs poden anar a inscriure's com per exemple la biblioteca o centres cívics.” (E1, TS Creu Roja)

Fins i tot, la TS ens exposa una proposta concreta en aquest sentit:

“Crec que estaria molt bé aquest perfil de mentor o fins i tot de voluntari universitari amb pràctiques com és el projecte rossinyol. O sigui, que hi hagués alguna mena de perfil on ells s'hi poguessin acollir i on poguessin deixar anar les seves preocupacions, les seves motivacions per tal de que aquesta persona pugui fer molt més, a nivell pràctic.”(E1, TS Creu Roja)

A més a més, aquesta figura també participaria a l'hora de suavitzar, de forma informal, una de les grans barreres que han d'afrontar els usuaris com és el cas de l'aprenentatge de la llengua. “el problema referent a l'idioma també estaria resolt ja que podria ser una persona que fes acompanyament i aprenentatge del idioma alhora.” (E1, TS Creu Roja)

- Formació en la llengua catalana i castellana.

La següent proposta està encarada en garantir un espai de formació constant en la llengua catalana i castellana. Aquesta, és una de les necessitats que expressen la major part de les persones beneficiàries, i encara que existís la possibilitat d'aconseguir aquesta figura d'acompanyament, també és important disposar d'una formació constant i formal de la llengua. Tal i com ens explicava la TS, actualment disposen d'una voluntària que de tant en tant, imparteix classes de català. Però, degut al funcionament del programa la major part de persones que es troben en el servei de primera acollida de Girona, se'ls hi assignarà

una plaça per entrar al programa fora de Catalunya, i tot l'aprenentatge aconseguit fins llavors en la llengua catalana pot resultar poc útil.

“També el que he dit, aprendre la llengua des del primer moment perquè jo ara fa poques setmanes he pogut començar a aprendre català però clar, ara me'n aniré a Madrid, i tot el que he pogut aprendre fins ara de la llengua allà no em servirà gaire.” (E2)

En aquest sentit, seria important comptar amb diverses persones que, de forma voluntària, es comprometessin a realitzar formació de la llengua tant catalana com castellana ja que com hem pogut veure amb anterioritat, el cost d'aquest servei no es cobreix durant aquest període des del programa estatal però la necessitat és molt emergent. “fer classes de castellà ajudaria a trencar aquesta barrera idiomàtica que tenen molts d'ells.” (E1, TS Creu Roja)

- Garantir l'accés en activitats diverses.

Hem pogut contemplar com la falta d'objectius o de metes a realitzar, afecta de forma negativa a l'estabilitat i el benestar de la persona beneficiària. Per aquest motiu, molts d'ells, expressen la necessitat de sentir-se útils i alhora participar activament dins la societat. Garantir l'oferta d'activitats diverses a realitzar ja sigui a centres cívic, a entitats, a clubs esportius o a l'aire lliure és quelcom que s'ha tornat completament fonamental degut a la naturalesa de la llarga durada del període de primera acollida. Hem constatat que les persones no accedeixen a aquestes activitats perquè tenen un cost econòmic o bé per desconeixença i inseguretat. Tot i així, cal dir que molts d'ells estan oberts a qualsevol tipus d'activitats com bé expressen: “M'agradaria fer qualsevol cosa, qualsevol, tant classes de ball, de cantar o jocs... Estaria obert a fer qualsevol cosa que se'm pogués oferir i així també podria conèixer a més gent.” (E4) “Vaig parlar amb la treballadora social i li vaig dir que per exemple necessitava fer algun tipus d'esport.” (E2)

“Clar, jo no tinc pilota per jugar així que m'espero assentat a un banc al costat de la pista de bàsquet i si arriba gent que es posa a jugar a bàsquet els hi pregunto si puc jugar amb ells. Molts cops em diuen que sí.” (E2)

“O fins i tot, m'agradaria que hi hagués la possibilitat d'oferir-me com a voluntari per a ajudar a fer coses, les que fossin, sense que em paguessin diners a canvi per poder conèixer a més gent i sentir que estic fent alguna cosa dins la societat.” (E4)

## 7.2 Reptes futurs en la gestió de la primera acollida

Més enllà dels plantejaments de millora en termes de recursos durant el període de primera acollida, és evident que l'estructura actual del programa d'acollida estatal no facilita l'estabilitat i el benestar de les persones beneficiàries. Per aquest motiu, necessita certes modificacions i actualitzacions per tal de poder garantir una acollida coherent i de qualitat.

És clar que les següents propostes parteixen de la consciència en que és molt complex i difícil generar canvis pel que fa a aspectes estructurals del sistema d'acollida. Però tot i així, trobo necessari incloure aquest apartat ja que com hem pogut conèixer, la Generalitat finalment aconseguirà que la competència en termes d'acollida sigui autonòmica, i per tant, la creació d'un nou programa d'acollida autonòmic es troba sobre la taula. Per aquest motiu, trobo adient poder introduir certes línies o directius que es podrien seguir en un futur proper.

- Gestió descentralitzada i acollida des dels ajuntaments.

Hem pogut constatar que les decisions del funcionament d'aquesta primera acollida venen establertes des del Ministeri de Treball, Migracions i Seguretat Social de Madrid i són delegades a les diverses entitats encarregades de gestionar-la. Aquest plantejament, a la pràctica, genera una certa dificultat per part de les entitats a l'hora de poder-se adaptar al context i la realitat de cada ciutat. A més a més, també causa algunes complicacions a l'hora de vincular-se amb l'administració pública i els diversos serveis, ja que no es sap ben bé quin és el paper a adoptar per part de cada un dels actors. I alhora, aquesta tipologia de gestió en que únicament intervé l'entitat responsable, acaba repercutint al servei i a les persones que hi formen part, ja que les entitats no donen l'abast per atendre íntegrament totes les necessitats de les persones beneficiàries. I a més a més, genera una sensació d'exclusió en l'entorn ja que no és la ciutat i les administracions públiques qui acull a les persones, sinó una entitat en concret.

Per aquest motiu, crec que tant si es desenvolupa un programa d'acollida autonòmic com si es continua aplicant pel programa estatal s'hauria d'apostar per a una gestió descentralitzada on la Generalitat tingués un seguit de recursos econòmics i pogués ordenar, en el marc del territori català, com han d'anar distribuïdes aquestes places i a partir del finançament, els ajuntaments o els ens locals fossin qui assumissin l'acollida. D'aquesta manera s'aconseguiria sincronitzar molts més recursos dels que pot disposar

una entitat. Per altra banda, s'aconseguiria desplegar un model més apropiat a les necessitats i al context de cada territori, i també es reduiria la congestió i saturació del sistema ja que el seguiment dels casos seria descentralitzat. “A més a més, també s'aconseguiria el fet de no entendre el refugiat com a una bombolla en si mateixa, sinó que és un ciutadà que té una pluralitat de necessitats.” (E5, Tècnic PM)

- Procés que garanteixi l'arrelament social i l'estabilitat.

Podríem dir que, tal i com hem pogut constatar, la primera acollida ha estat pensada per a ser un servei gairebé d'emergència on es cobreixi les necessitats essencials per sobreviure. Es tracta d'un servei que ha estat ideat des de la intenció que fos purament momentani i breu en el temps, orientat entre quinze i trenta dies i per tant, sense cap tipus d'intenció o interès en que la persona creï un vincle o un arrelament amb la localitat i els individus d'aquesta. A la pràctica, ens trobem que les persones i famílies resideixen durant sis mesos o més en la ciutat i que per tant, els professionals responsables han d'emprendre accions que acaben vinculant a aquestes persones, tant sí com no, amb l'entorn. “Per tant clar, què et surt a compte? Per exemple, un infant 6 mesos desescolaritzat...això és el que volem realment? Aquí hi ha una gran contradicció.” (E5, Tècnic PM)

Per tant, s'hauria d'apostar per un model que no generés dols afegits i processos desestabilitzadors, sinó que pogués crear espais estables de benestar i convivència, des del primer moment. I en aquest sentit, s'hauria de posar sobre la taula el plantejament de suprimir aquesta fase de primera acollida i fomentar un model en el que tots els municipis, des dels ajuntaments, estiguessin dotats per facilitar íntegrament el procés d'acollida. D'aquesta manera, podríem aconseguir que la localitat on s'assignés la plaça de cada una de les persones ja fos la definitiva. La qual cosa, a més a més de garantir l'estabilitat, es reduiria la incertesa sobre el seu futur, es facilitaria la vinculació de la persona amb els recursos municipals. I a més a més, aquest salt cap a la societat, que es produeix un cop les persones han finalitzat el programa, acabaria sent més natural que fins ara. “En definitiva, es tracta d'entendre a aquesta persona no com a un refugiat que està en una bombolla d'una entitat en un territori on ha anat a parar, sinó d'una persona que estigui enxarxada des del primer moment.” (E5, Tècnic PM)

## 8. BIBLIOGRAFIA I WEBGRAFIA

Alonso, A. (2002) *El Trabajo Social actual en la acogida de solicitantes de asilo a su llegada a España. Cuadernos de Trabajo Social*. Vol 15: 249 – 259.

Aragall, X. (2015) *Refugiados e inmigrantes en el Mediterráneo*. La Vanguardia.

Franzé Mudanó, A., Casellas López, L. i Gregorio Gil, C. (1999). *Intervención social con población inmigrante: Peculiaridades y dilemas*. Publicación del Instituto Universitario del Estudio de Migraciones.

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, Dirección General de Integración y Atención Humanitaria. *Sistema de Acogida de Protección Internacional, Manual de Gestión*. Versión 3.3 (2018).

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, Dirección General de Integración y Atención Humanitaria. *Sistema de Acogida de Protección Internacional, Procedimiento de gestión de plazas, anexo I*. Versión 3.3 (2018).

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, Dirección General de Integración y Atención Humanitaria. *Sistema de Acogida de Protección Internacional, Procedimiento de gestión de ayudas y derivación a 2ª fase, anexo II*. Versión 3.3 (2018).

Sánchez Nimo, S. M. (2018) “Refugees Welcome”. *Una aproximación al Trabajo Social con refugiados aplicando el modelo de intervención en crisis, Cuadernos de trabajo social*. Núm. 31(1), 109-120.

Santos Aguado, C. (1991). *El trabajo social con refugiados y/o asilados: algunas consideraciones. Cuadernos de Trabajo Social*, 4-5, 43-57.

Vega Pascual, M<sup>a</sup>J. (1996). *Fases de la intervención social con refugiados. Cuadernos de Trabajo Social*. N. 4 Alicante: Alternativas, 155-181.

ACCEM (2018). *Procedimiento y metodología de acogida a personas solicitantes y beneficiaries de protección internacional*. Recuperat de [http://www.toledo.es/wp-content/uploads/2018/09/accem\\_primera-acogida-y-sat.pdf](http://www.toledo.es/wp-content/uploads/2018/09/accem_primera-acogida-y-sat.pdf)

ACCEM. (2019). *Últimos datos de asilo y refugio en España (Avance 2018)*. Recuperat de <https://www.accem.es/datos-2018-asilo-y-refugio/>

ACNUR (2018). *El asilo en España*. Recuperat de <https://www.acnur.org/es-es/el-asilo-en-espana.html>

ACNUR. (2017). *Informe anual 2017*. Recuperat de [https://eacnur.org/files/reports/file/memoria\\_anual\\_de\\_acnur\\_2017.pdf](https://eacnur.org/files/reports/file/memoria_anual_de_acnur_2017.pdf)

ACNUR (2018). *Solicitantes de asil*. Recuperat de <https://www.acnur.org/solicitantes-de-asilo.html>

CEAR. (2017). *Hacia dónde va el nuevo sistema europeo común de asilo: Retos, amenazas y propuestas*. Madrid. Recuperat de <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2017/03/INFORME-SECA.pdf>

CEAR. (2018). *Informe 2018: Las personas refugiadas en España y en Europa*. Madrid. Recuperat de <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2018/06/Informe-CEAR-2018.pdf>

CEAR (2019). *Más que cifras*. Recuperat de <http://masquecifras.org/>

Comisión Europea. (2014). *Un sistema europeo común de asilo*. Luxemburgo. Recuperat de [https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/e-library/docs/ceas-factsheets/ceas\\_factsheet\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/e-library/docs/ceas-factsheets/ceas_factsheet_es.pdf)

Consejo Europeo de Tampere, Conclusiones de la Presidencia 15 y 16 de octubre (1999) Recuperat de [http://www.europarl.europa.eu/summits/tam\\_es.htm?textMode=on](http://www.europarl.europa.eu/summits/tam_es.htm?textMode=on)

*Convención sobre el estatuto de los apátridas*. (1954). Recuperat de <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/0006.pdf>

Convención sobre el estatuto de los refugiados, núm. 2545 (1951). Recuperat de <https://www.acnur.org/5b0766944.pdf>

Dirección General de Política Interior, Subdirección General de Asilo (Oficina de Asilo y Refugio). (2018). *Asilo en cifras 2017*. Madrid. Recuperat de <http://www.interior.gob.es/ca/web/archivos-y-documentacion/documentacion-y-publicaciones/publicaciones-descargables/extranjeria-y-asilo/asilo-en-cifras>

Edwards, A (2016). *¿"Refugiado" o "Migrante"? ¿Cuál es el término correcto?* ACNUR. Recuperat de

<https://www.acnur.org/noticias/noticia/2016/7/5b9008e74/refugiado-o-migrante-cual-es-el-termino-correcto.html>

Fundación por la Justicia. (2018). *Guía de recursos para refugiados*. Recuperat de <https://www.fundacionporlajusticia.org/sites/default/files/2018-01/Guia%20Recursos%20para%20Refugiados%20Fundacion%20por%20la%20Justicia.pdf>

Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar i Família. (2015). *Pla de protecció internacional a Catalunya*. Recuperat de [http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits\\_tematic/05immigracio\\_refugi/proteccio\\_internacional/catala.pdf](http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematic/05immigracio_refugi/proteccio_internacional/catala.pdf)

Generalitat de Catalunya. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (2017). *Programa Català de Refugi*. Barcelona. Recuperat de [http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits\\_tematic/05immigracio\\_refugi/Persones\\_refugiades/Programa\\_catala\\_refugi/infografia\\_programa\\_catala-refugi.pdf](http://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/03ambits_tematic/05immigracio_refugi/Persones_refugiades/Programa_catala_refugi/infografia_programa_catala-refugi.pdf)

Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y la condición de refugiado, BOE núm. 74 (1984). Recuperat de <https://www.boe.es/boe/dias/1984/03/27/pdfs/A08389-08392.pdf>

Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma del Estatuto de Autonomía de Cataluña, BOE núm. 172 (2006). Recuperat de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2006/BOE-A-2006-13087-consolidado.pdf>

Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria, BOE núm. 263 (2009). Recuperat de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2009/BOE-A-2009-17242-consolidado.pdf>

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. *Portal de inmigración. Fondo de asilo, migración e integración*. (s.d). Recuperat de: [http://extranjeros.mitramiss.gob.es/es/Fondos\\_comunitarios/fami/index.html](http://extranjeros.mitramiss.gob.es/es/Fondos_comunitarios/fami/index.html)

Protocolo sobre el estatuto de los refugiados, núm. 8791 (1967). Recuperat de <https://www.acnur.org/5b076dcd4.pdf>

Resolución de 30 de julio de 2012, de la Dirección General de Migraciones, por la que se convocan subvenciones de programas financiados por el Fondo Europeo para los

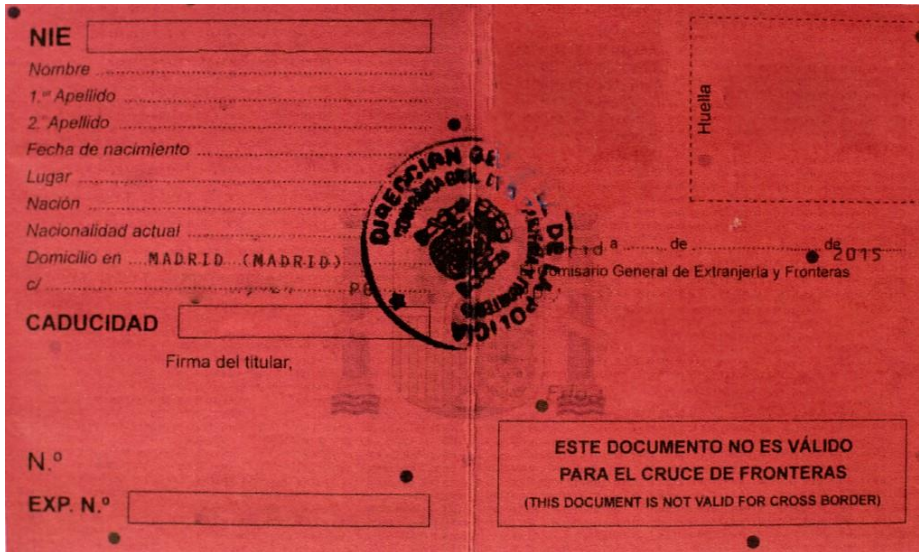


Refugiados y por el Fondo Social Europeo. BOE núm. 184 (2012). Recuperat de <https://www.boe.es/boe/dias/2012/08/02/pdfs/BOE-A-2012-10415.pdf>

*Solicitantes de asilo*. (2013). ACNUR. Recuperat de <https://www.acnur.org/solicitantes-de-asilo.html>

## 9. ANNEXES

### ANNEX 1: Primera targeta vermella sense permís de treball.



### ANNEX 2: Segona targeta vermella amb permís de treball.



**ANNEX 3: Entrevistes**

- **Entrevista a la treballadora social de primera acollida de Creu Roja Girona (E1)**

**Em podries explicar una mica quina és la teva trajectòria a l'àmbit professional en el camp de les persones sol·licitants d'asil?**

Vaig començar quan vaig acabar la carrera, la vaig acabar a Mèxic, i vaig estar a la frontera amb Guatemala i vaig estar fent una recerca i una investigació sobre persones migrades que feien trajectes migratoris forçats des de Guatemala fins a Mèxic i vaig estar fent el meu treball de final de grau allà. Després vaig venir aquí i vaig començar a treballar com a treballadora social, va ser la meva primera feina, aquí a la Creu Roja amb el programa refugiats amb la mínima experiència que tenia amb el tema de les migracions forçades que era sobretot el que havia pogut veure una miqueta. I ara ja porto un any i mig treballant-hi.

**RECURSOS DEL PROGRAMA**

1. **Quan les persones sol·licitants d'asil arriben a Girona, com coneixen que s'han de dirigir a Creu Roja?**

Ens trobem de tot, sobretot persones que sol·liciten asil i provenen de Rússia , segons el que ens expliquen, tenen com una mena de foro amb els testimonis de Jehovà on se'ls hi explica com arribar fins a Girona ja que està bastant comentat a les xarxes que Girona els pot ajudar i que quan arribessin es dirigissin a la Creu Roja a demanar ajuda i que des d'aquí els orientaríem per demanar asil. D'altres persones que provenen d'altres països d'origen ens trobem que venen a Creu Roja acompanyats de coneguts que tenen a Girona per demanar orientació . I molts d'altres van a Serveis Socials sense tindre el coneixement i la intenció de demanar asil i després des de Serveis Socials se'ls hi ofereix la possibilitat de demanar asil i posteriorment d'entrar al programa. En la major part dels casos, desconeixen l'existència del programa i per tant és l'entitat, un cop arriben a Girona, la possibilitat de demanar asil i de demanar l'entrada al programa.

2. **Quins recursos i serveis existeixen per a dur a terme la primera acollida?**

Totes aquelles persones que van a la Creu Roja per recollir la demanda i sol·liciten asil la Creu Roja el primer que fa és oferir-los-hi una orientació de que vagin a la Policia

Nacional a demanar asil i allà la policia els hi dona una cita per ves a saber quan per formalitzar el tema de demanar protecció internacional a Espanya. Llavors, amb aquest document la Creu Roja els deriva al programa de refugiats i és aquí quan se'ls hi explica el programa i tot el que significa que si no tenen suficients recursos o xarxa social/familiar en el territori es poden acollir en aquest programa. En aquest moment apareixen dos opcions: simplement demanar una plaça al programa i continuar per exemple, si són persones que tenen familiars a Girona o que tenen prou xarxa per acollir-se temporalment fins que se'ls hi assigni una plaça al programa doncs continuen allotjats amb aquests coneguts o familiars i la meva única tasca des de primera acollida és fer-los-hi una primera entrevista i sol·licitar aquesta plaça al Ministeri. Llavors, les persones o famílies tenen seguiment de o bé Serveis Socials o bé de la Creu Roja del programa d'immigrants. Llavors, l'altre opció de la primera acollida és totes aquelles persones que potser no tenen xarxa, no tenen suport al territori de la província de Girona en aquest cas se'ls hi ofereix la possibilitat d'acollir-se a primera acollida que significa entrar a l'hostal. Totes aquestes persones que poden entrar a l'hostal ha de fer menys de 6 mesos que estiguin al territori espanyol. Això ho veiem amb segells d'entrada del passaport o amb tiquets de bus si han arribat per França o amb ordres de devolució si han arribat pel sud d'Andalusia, etc. Llavors, des de aquests hostals els recursos que se'ls hi pot oferir és el de cobrir les seves necessitats més bàsiques, és a dir, allotjament, manutenció, productes de higiene, se'ls ajuda a tramitar la targeta sanitària, si hi ha algun tema mèdic, sempre amb prescripció mèdica se'ls hi pot pagar aquest medicament. També tenen una primera sessió formativa jurídica on se'ls hi explica els seus drets com a persona sol·licitant d'asil, tot el procés administratiu. També si ells o si els professionals considerem que aquella persona necessita un seguiment psicològic també se'ls hi pot oferir aquest servei. Si que quan se'ls hi assigna la plaça el recurs que se'ls hi ofereix també és una quantitat de diners de 12 euros per comprar-se menjar d'algun àpat per anar fins al recurs assignat que això si que la Creu Roja els hi cobreix de forma íntegra com també el bitllet de transport.

### **3. Em podries explicar quins són els recursos que defineix el programa d'acollida que s'han d'oferir durant la primera acollida?**

Són els mateixos. Nosaltres en el programa que és finançat per el ministeri ja tenim assignades totes aquelles prestacions tant econòmiques com de servei que podem oferir. I en aquesta primera acollida per exemple, les prestacions econòmiques només hi ha això

de cobertura d'allotjament i manutenció que són uns serveis que tenim subcontractats, és a dir, no podem acollir a les persones a qualsevol establiment de la ciutat sinó que en tenim uns establerts i són aquests els que podem oferir. I el tema de productes de higiene també és una altra prestació econòmica que tenim establerta i el tema de medicaments també. Tot està establert.

**4. Al marge del que diu el programa, em podries explicar quins són els recursos i/o serveis que realment ofereix?**

Queda contestada amb la pregunta anterior.

**5. Quines virtuts i quines mancances identifiquis a nivells de recursos durant aquest període? I a nivell d'intervenció social?**

Aquest dispositiu de primera acollida en un principi estava pensat per a cobrir necessitats bàsiques d'aquelles persones sol·licitants d'asil que sol·liciten plaça en el programa i eren unes ajudes molt bàsiques perquè en un principi estaven pensades per a només passar's-hi 15 dies, un mes o com a molt un més i mig. I jo en aquell moment quan aquelles persones o famílies hi estaven realment aquest temps d'un període tant curt creia que els recursos que es facilitaven des del programa ja eren els bàsics i complets. Ara el que passa és que com que hi ha tantes sol·licituds de plaça i hi ha tanta gent esperant aquesta plaça per entrar al programa el nivell d'espera de les famílies i les persones que estan als hostals ara s'ha augmentat 5, 6, 7 o fins i tot 9 mesos. Això, el que provoca és que les demandes siguin majors i els recursos que ofereix el programa queden molt limitats perquè segueix cobrint només les necessitats més bàsiques en quant per exemple una necessitat bàsica que es comencen a trobar les persones que estan esperant la plaça és iniciar formacions, per exemple que el programa en aquesta fase 0 de primera acollida no contempla. I això és una de les majors mancances que he detectat ara.

I a nivell de intervenció jo el que trobo a faltar és que com a treballadora social m'agradaria poder fer molt més de seguiment i d'acompanyament a tot aquest procés de primera acollida de les persones, i trobo que cada cop tenim més sol·licituds de places i molta més gent en espera fins i tot a l'hora d'entrar als hostals i gent que està als hostals i que aquest seguiment no es pot fer. Llavors el que trobo és que sí que necessitarien més

un suport, un acompanyament i una orientació en trobar altres recursos que no siguin només els de cobrir allotjament i manutenció sinó trobar altres recursos que els puguin ajudar a passar tots aquests mesos mentre esperen la plaça, ja no dic adaptar-se, perquè sí que s'ha de fer una adaptació però tampoc han de establir-se en aquest territori perquè després si se'ls hi assigna una plaça a un altre lloc serà més complicat. Però sí que durant tot aquest procés que estan d'espera, fer un acompanyament i una primera immersió en la ciutat seria interessant cosa que jo no puc fer per falta de temps.

### **6. D'on prové el finançament de la primera acollida?**

Tot prové d'allà mateix, el programa de refugiats pertany al sistema de acollida para solicitantes y beneficiarios de protecció internacional és finançat per el mateix ministeri, el Ministeri de Treball, Migracions i de Seguretat Social. Aquest ministeri és el que ens finança tot aquest suport econòmic tant de primera acollida com de primera i segona fase del programa. Sí que clar, com que els recursos de primera acollida estan tant establerts i tant delimitats a vegades hem de buscar recursos econòmics o finançament d'altres llocs com per exemple pot passar amb el tema de l'escolarització, si és en el principi de curs la Creu Roja té una partida per pagar matricules escolars i ens acollim a aquestes ajudes econòmiques que té la Creu Roja. Però si la Creu Roja no té partida en algunes de les necessitats que tenim de més de la primera acollida també podem intentar parlar amb Serveis Socials. A vegades sí que gestionem alguna ajuda puntual, ara per exemple amb ajudes escolars com que no estem a principis de curs i la Creu Roja no té aquestes ajudes doncs sí que anem a Serveis Socials perquè siguin ells els que intentin gestionar aquesta ajuda. També el que ens trobem a la primera acollida és que no tenim finançament per ajudes a nivell de vestuari. Llavors o se'ls deriva a Càrites a buscar roba de segona mà o intento a partir de donacions que fan algunes botigues a la Creu Roja intentem gestionar i cobrir aquesta vestimenta amb aquestes donacions.

## **ROL DE LES INSTITUCIONS**

### **7. Com valoren com a professional de l'àmbit el fet de que les entitats siguin les responsables de dur a terme aquesta funció?**

Trobo que existeixen dificultats a l'hora de que, per exemple a primera acollida aquí a Girona tenim dos hostals que estan a diferents ciutats un a Girona i l'altre a Sant Julià de

Ramis i a l'hora de gestionar o de assumir certes ajudes econòmiques sobretot per el tema d'escolarització per exemple sí que és una miqueta complicat depèn de amb qui he intentat treballar. Clar, el que se'ns diu a Creu Roja, en principi és que el programa de refugiats, que el gestionem diferents entitats, una d'aquestes entitats és la Creu Roja sí que sempre hem de tenir en compte que el màxim responsable de tot això hauria de ser l'administració pública, la Generalitat i el Govern en sí. Llavors, quan nosaltres ens hem vist al límit per exemple amb el tema d'acollir a persones en hostals temporalment perquè estan plens o no tenim altres opcions més enllà de les que tenim subcontractades sí que demanem ajuda a l'administració pública i ells han de respondre d'alguna manera perquè en principi són els màxims competents.

**8. Des de l'experiència que has pogut tenir a la Creu Roja de Girona quin rol creus que ha de tenir l'ajuntament en aquest sentit? Com creus que s'hauria de treballar des de la perspectiva d'un ajuntament?**

Sí que l'ajuntament ara per ara si he necessitat alguna ajuda fan excepcions perquè ens trobem a la primera acollida que moltes de les famílies que tenim com que no tenen xarxa ni han estat prèviament vivint en domicilis, ni tenen coneguts que els puguin facilitar els tràmits d'empadronament ens trobem amb famílies que estan en hostals sense empadronar, i clar, sense aquest empadronament no poden dirigir-se a Serveis Socials ja que per anar-hi han d'estar empadronats. Llavors, el que sí que ens hem trobat és que molts cops fan com excepcions perquè posen que entenen que són persones que es troben temporalment a la ciutat i ens han facilitat varies coses en el sentit de poder dirigir-se a serveis socials tot i no estar empadronats o també amb el tema de l'escolarització ja que demanen l'empadronament i en aquest cas sí que fan l'excepció perquè coneixen la temporalitat de les famílies, la seva vulnerabilitat... I això ens ha facilitat moltes coses.

**9. Com valores aquest marc competencial on hi ha tants actors que hi tenen coses a veure (Unió Europea, Govern espanyol, Generalitat, entitats, ajuntaments...)?**

Penso que en aquest programa la intenció hi és, els recursos hi són però no hi ha una bona gestió. La primera acollida ha canviat molt, en un principi la intenció era la d'acollir a

famílies i persones que s'hi estan un mes, després se'ls hi assigna una plaça i ja està, no és necessari ni l'aprenentatge de l'idioma, ni aprofundir en conèixer el territori perquè se'ls hi pot assignar la plaça a un altre lloc de l'estat espanyol. Ara, aquesta temporalitat s'està allargant molt i crec que els recursos i les limitacions del programa haurien de canviar per adaptar-se en el nou context i en la nova realitat social que estem vivint, cosa que per ara no s'està gestionant ja que cada vegada tenim més persones sol·licitants d'asil, més refugiats i els recursos hi són però no es gestionen com s'haurien de gestionar i per tant, el període de primera acollida cada vegada està sent més insostenible ja que no s'adequa a la realitat.

**10. Des de la teva experiència, és fàcil per a les entitats vincular-se tant amb tantes administracions?**

Crec que és anar-te fent el teu lloc, el principi és difícil perquè és anar-te presentant i que entenguin que no són persones que estaran establertes de forma definitiva a Girona. Molta gent confon primera acollida amb la primera fase del programa i és pensen que poden donar cites per exemple, d'aquí 5 mesos ja que encara estaràs aquí quan es tracta de persones que necessiten l'atenció de manera més urgent perquè hi residiran temporalment i això sí que de vegades ha anat constant però es tracta d'anar-se fent el teu lloc, fer-te conèixer com a professional de primera acollida, com a fase 0 i que les entitats et coneguin i vegin aquesta diferència entre estar abans del programa esperant aquesta plaça. I jo penso que sobretot amb les entitats que hem anat parlant han respòs molt bé en aquest sentit. Sí que sempre costa molt que s'entengui des de fora què és la primera acollida i com es diferencia com per exemple, perquè uns tenen diners de butxaca mensualment i que d'altres no. I a nivell de serveis socials també ha costat molt d'entendre tot això.

**11. Creus que les funcions i competències que tenen cada un dels actors són eficients a la pràctica?**

Sí, penso que està bastant ben gestionat les funcions de cada entitat i que aquestes es limitin als serveis que poden oferir i això penso que sí que es correspon. Sí que és cert que de vegades falta una mica de coordinació en les prestacions que es donen als usuaris. Per exemple, ara ja no passa tant perquè jo ja no faig seguiment en aquelles persones que només els hi demano plaça perquè ja són competència de serveis socials o del programa d'immigrants de Creu Roja, però sí que a vegades trobava a faltar el tema de les

prestacions de qui dona quin servei. És a dir, si uns cobreixen els aliments o ho cobreixen els altres, tu dones aquesta prestació o la dono jo, això sí que a vegades costava una mica però per això sempre hem d'estar en contacte i coordinar-nos amb altres serveis deixant clar fins a on arriba el teu servei i què és competència teva. Això sí que en un principi ho havia de fer bastant i finalment ha acabat quedant bastant clar.

### **12. Existeix algun tipus de vinculació amb el Serveis Socials durant la primera acollida?**

Durant la primera acollida la relació amb els Serveis Socials és bastant escassa perquè en principi, com que la primera acollida estava pensada per un temps molt curt, no calia ni que passessin per Serveis Socials, ni que s'empadronessin, ni que anessin a l'escola ni demanar beques escolars per la matrícula. Però ara, com que aquest període s'ha allargat sí que tenim una certa vinculació sobretot amb la tècnica d'immigració de serveis socials que és la que fa de pont per poder demanar ajudes que des del programa no es contemplen, sobretot amb el tema de les matrícules escolars.

## **ROL DE LA TREBALLADORA SOCIAL**

### **13. Quin professional és l'encarregat de dur a terme aquesta primera acollida?**

En la primera acollida tenim una treballadora social i en el cas que es necessiti que en principi hauria de ser tots els usuaris haurien de passar per una atenció psicològica amb el psicòleg del programa. Sí que és cert que com que tenim un volum tant gran d'usuaris i famílies el que es fa és que quan es fa la primera entrevista que la fan amb mi els casos que considerem que es necessita un seguiment psicològic per possibles traumes migratoris, situacions emocionals concretes, situacions familiars, malestars... Tot això sí que fem una primera visita amb el psicòleg. A vegades, fins i tot, el que fem és que jo li explico en el psicòleg el que he pogut veure o detectar en la primera entrevista i fem una segona entrevista conjunta on ell acaba de valorar si és necessari un seguiment o ens esperem a que se'ls hi assigni una plaça definitiva.

### **14. Quines són les seves funcions? I el seu rol?**

Jo com a treballadora social el primer que faig amb una família o usuari quan la veig és explicar-li una mica tot el programa i relacionar-lo amb la seva situació administrativa,



amb la situació d'asil per tal que vegin una certa relació amb els dos tot i que sempre els hi explico que són processos totalment diferents. Llavors, fem una primera entrevista d'informació i orientació bàsica i després una entrevista de valoració inicial que és una entrevista on hem de treure bastanta informació per després poder elaborar un informe que s'envia en el ministeri per demanar la plaça al programa. En aquesta segona entrevista és on aprofundeixo més en tota la seva situació en el país, quin trajecte migratori van fer, quins familiars tenen al país d'origen i si existeix algun motiu pel qual hagin vingut expressament a Girona. Després, en un principi el tema sanitari com que l'estada era de poca temporalitat hi havia cops que no es tramitava la targeta sanitària a no ser que fos necessari per algun problema de salut. Ara, jo el primer que faig és tramitar les targetes sanitàries, si tenen menors a càrrec en edat d'escolarització s'inicien els tràmits d'escolarització i també els hi assignem un metge per si han d'anar a fer una primera visita. En principi tots els usuaris han de fer una primera visita i fer-se unes analítiques per tenir un control mèdic. Després, també puc fer algun acompanyament a Càrites per temes de roba o de tant en tant, amb persones que necessiten més seguiment faig una trobada quinzenal o mensual. En principi, per ara és tot això i evidentment demanar la plaça per entrar al programa. Per altra banda, el psicòleg intervé si considerem que la persona necessita una atenció psicològica doncs fem una entrevista conjunta i ell ho acaba de valorar i posteriorment ell fa un seguiment i ens anem coordinant per veure si com a treballadora social puc posar èmfasi en algun dels problemes o de les situacions personals que ell hagi detectat en aquella persona.

## **DEMANDES DELS USUARIS**

### **15. Quines són les demandes majoritàries o més usuales que et fan arribar els participants?**

Les demandes més usuales estan relacionades amb l'idioma, sobretot persones subsaharianes o que provenen de Rússia la major demanda és aprendre l'idioma tant a partir de formacions com de classes i tenen interès en aprendre el castellà més que el català ja que probablement se'ls hi pot assignar una plaça a una altra part d'Espanya i per això prefereixen fer castellà. Però, ara mateix la opció que tenim és una voluntària que està a una associació de Girona i que els hi fa classes de català. La voluntària sap que ells volen fer castellà i sí que de tant en tant alterna els dos idiomes. Jo sempre els hi dic que vagin a l'espai jove o als centres cívics i que demanin informació de com poden fer classes de castellà. I també els derivem a cursos bàsics d'alfabetització i cursos gratuïts, però

molt sovint ens trobem amb que la matrícula i la inscripció en aquests cursos es fa a principi de curs, es a dir, el setembre i durant tot l'any estem rebent persones i famílies noves a la ciutat i queden excloses d'aquesta inscripció d'aquests cursos. Però sí, la seva major demanda és fer classes, fer idioma.

## **VULNERABILITATS I BARRERES**

### **16. Creus que tal i com està plantejat el format d'aquesta primera acollida és un servei eficient per a una acollida integral de les persones sol·licitants d'asil? Per què?**

Clar, és el que deia, en un principi jo creia que sí quan les persones passaven només un mes a la primera acollida sí que s'acollia de manera integral a totes les necessitats d'aquelles persones ja que es garantien les necessitats més bàsiques i eren les que realment els hi urgien, un lloc on poder dormir i on poder menjar. Actualment, després d'estar 5, 6 o inclús 7 mesos a vegades veus que no hi ha hagut un gran progrés de la persona no per falta de voluntat sinó perquè no hi ha hagut suficients recursos que l'hagin ajudat o motivat a desenvolupar aquelles habilitats que li feien falta. Per això sí que penso que ara s'hauria d'adequar més a aquesta temporalitat tant llarga.

### **17. Com creus que aquest servei pot influir a les persones que hi formen part?**

Clar és molt complicat, molt sovint les persones venen dels seus països d'origen on havien tingut una feina, uns estudis i on es sentien útils i quan arriben aquí tot són barreres i portes tancades perquè no tenen el permís de treball o no tenen formalitzada la seva sol·licitud o no disposen de l'idioma i per tant, no poden accedir a enlloc. O bé també els hi falten recursos econòmics per a poder pagar les formacions ja que a primera acollida no es pot pagar. Per tant, sempre hi ha molts obstacles per garantir autonomia en aquestes persones la qual cosa és complicat.

### **18. Creus que les persones que es troben en el període de primera acollida tenen certes vulnerabilitats o barreres? Creus que aquestes són les mateixes per a tot el col·lectiu de persones sol·licitants d'asil?**

Les barreres jo crec que són bastant iguals ja que tant una persona sola com una família tenen barreres per exemple a accedir a qualsevol formació o a qualsevol activitat que tingui un cost econòmic que no puguin assumir. Però sí que es veritat que quan parlem

de persones soles es troben amb la dificultat de poder-se socialitzar ja que són els únics dels quals depèn aquest pas per a socialitzar-se amb altre gent o bé per adaptar-se al territori i clar, el fet d'estar sols en un entorn desconegut sense mitjans i recursos econòmics els fa estar en una situació encara més vulnerable. Cosa que, per altra banda, les famílies crec que al tenir un suport familiar entre ells poden sobreportar una mica més la situació. Sempre que parles amb persones que es troben soles moltes d'elles han deixat o tenen la resta de la família al seu país d'origen i el fet de trobar-se sols els provoca que es trobin en una situació bastant desesperant ja que aquí no coneixen a ningú, no tenen xarxa social i si hi afegim el tema de la barrera lingüística encara és més complicat. Però tot i així les parelles o famílies també es troben en situacions molt delicades ja que poden tenir menors a càrrec i la convivència en un hostal no és el millor lloc per a les famílies i els menors. Per tant, les situacions són bastant complicades tant per uns com pels altres.

**19. Com creus que afecta el fet de no poder oferir una intervenció social integral des de la primera acollida en les intervencions socials futures, és a dir, un cop entren al programa?**

Creo que afecta bastant perquè vulguis o no en aquesta primera acollida al no poder fer un seguiment i establir per exemple unes pautes de convivència, uns protocols o fins i tot un acompanyament perquè comencin a conèixer els serveis pot causar que les persones actuïn en funció dels seus interessos i de les seves necessitats en concret ja que jo no puc tenir un control d'aquestes situacions i això pot provocar que un cop entrin en el programa tinguin més dificultats perquè ells han estat "acostumats" a tenir uns hàbits i a viure d'una determinada manera davant la societat que s'han trobat aquí un cop han arribat a Girona. Per això poden entrar al programa i poden tenir dificultats o maneres de fer que potser per exemple a la primera acollida no passa res si es fan però després entren en un programa que té moltes normes i molt de control i seguiment ja que entrar al programa vol dir que estem parlant que tindran un treballador social de referència, però a part del treballador social tindran educadors socials que controlaran i posaran normes de convivència en els pisos compartits i per tant, tindran un seguit de tècnics que faran molt més seguiment, un seguiment molt més exhaustiu cosa que a la primera acollida no podem fer i sí que aquest fet pot esdevenir un problema a l'hora d'intervenir

**Les persones que es troben en el període de primera acollida poden accedir al programa català de mentoria?**

El programa de mentoria, des del programa de refugiats en principi estava destinat a les persones que ja tenien una certa autonomia i que ja estaven instal·lades a la ciutat des de bastant temps. Per aquest motiu, les persones que accedien en aquest programa de mentoria són les persones que ja han entrat al programa estatal i estan a la segona fase. És a dir, que ja han estat en un pis d'acollida temporal i que es troben vivint en un pis de lloguer i que ja tenen o d'aquí poc temps tindran el permís de treball i que ja tenen una xarxa i una instal·lació a la ciutat, ja estan acollits de manera més estable. Clar, els de primera acollida, com que estan temporalment a la ciutat aquest programa en principi no estava destinat per a ells sinó que estava destinat a les persones que necessitaven un seguiment i un acompanyament en els serveis bàsics de la ciutat i sobretot com a ajuda per a desvincular-los una mica del programa perquè després sigui més fàcil el pas cap a la vida "real" i els serveis que ofereix la societat catalana.

**PROPOSTES DE MILLORA****20. Des de la teva perspectiva professional i a partir del teu bagatge en el programa quines propostes de millora plantejaries en la intervenció social durant la primera acollida a Girona?**

El que he trobat molt a faltar són unes persones de referència que clar, únicament amb totes aquestes persones que estan als hostals la referent sóc jo per a qualsevol demanda que tinguin ja siguin temes de convivència en els hostals, de fer demandes, de fer preguntes, d'assessorament jurídic, d'assessorament dels serveis de la ciutat tot això m'ho venen a comentar a mi. Per això, jo crec que estaria molt bé que tinguessin una persona, com un mentor que pogués fer una mica d'acompanyament en tot aquest trajecte de la primera acollida ja que com hem dit abans són persones que acaben d'arribar, que no tenen gens de xarxa i que es troben en un lloc desconegut i el fet de tenir una persona al costat que els hi pugui ensenyar les coses de la ciutat, els serveis que hi ha, en quins llocs poden anar a inscriure's com per exemple la biblioteca o centres cívics. Per això crec que estaria molt bé aquest perfil de mentor o fins i tot de voluntari universitari amb pràctiques com és el projecte rossinyol o sigui que hi hagués alguna mena de perfil on ells s'hi poguessin acollir i on poguessin deixar anar les seves preocupacions, les seves

motivacions per tal de que aquesta persona pugui fer molt més, a nivell pràctic, que jo des de la oficina o des de les poques intervencions que puc fer a carrer ara mateix, per això penso que un perfil així estaria molt bé. Per altra banda, també crec que seria interessant que hi hagués una persona o fins i tot dues que estiguessin disposades a comprometre's a fer classes de castellà a la Creu Roja o en alguna altra entitat, centre cívic...en algun espai, per fer classes de castellà i poder trencar aquesta barrera idiomàtica que tenen molts d'ells ja que de moment els usuaris estan aprenent molt el català però com hem dit després es poden trobar amb el problema de que se'ls hi assigni una plaça a una altra part d'Espanya i que tot aquest nivell d'aprenentatge en l'idioma que han assolit durant tots aquests mesos amb el català quedi nul o poc eficaç a l'hora d'haver estat assignat a una altre lloc. Sobretot això, algú que els ajudi amb el tema del idioma i algú que els ajudi amb el tema de l'acompanyament amb coses que poden ser tant bàsiques com acompanyar a la persona al metge per tal que parli amb el doctor, que faci d'intermediari i estigui allà podent donar una mica de suport. Sí que és veritat que comencem a tenir algun voluntari d'acompanyament i algun voluntari de fer aquesta presentació dels serveis i les entitats de Girona però de moment és escàs. Per això crec que seria interessant tenir alguna persona que es comprometés en aquest sentit, i fins i tot si tinguéssim algun mentor que pogués fer mentoratge a usuaris en concret ja que el problema referent a l'idioma també estaria resolt ja que podria ser una persona que fes acompanyament i aprenentatge del idioma alhora. Jo crec que aquesta és la necessitat més gran ja que tenim moltes persones que es troben soles i des de Creu Roja se'ls hi intenta facilitar mapes i explicar els diferents serveis on poden anar però clar molts cops per desconeixença o inseguretat no hi van, i això és un problema. I tenir una persona que trobi eines, trobi metodologies per ubicar-los una mica en l'entorn on es troben és molt important.

- **Entrevista a persones sol·licitants d'asil que es troben soles durant el període de primera acollida (E2)**

**Explica'm una mica quina ha estat la teva trajectòria fins a arribar a Girona.**

Jo em dic X, i vaig néixer a Ghana. Vaig haver de marxar del meu país perquè allà no hi estava segur. No recordo ben bé quin trajecte vaig fer però sí que recordo que vaig estar durant uns mesos a Alemanya i després vaig arribar fins la Jonquera on m'hi vaig estar unes dues setmanes amb la Creu Roja fins que em van dir que havia de venir a Girona també a la Creu Roja i ara mateix hi porto uns 5 mesos esperant per entrar al programa.

## **RECURSOS DEL PROGRAMA**

- 1. Em podries explicar una mica com és el teu dia a dia durant aquesta etapa? (allotjament, manutenció, temps lliure...)**

Un dia de cada dia jo m'aixeco, baixo a baix al bar de l'hostal a esmorzar i després m'estic esperant fins les 12 que vaig cap a la Sopa per dinar i agafar el sopar per endur-me'l. Després vaig cap a l'hostal...a vegades no vaig a enlloc més i em quedo a l'habitació però d'altres vegades vaig a seure als bancs d'una plaça que té una pista de basquet. Clar, jo no tinc pilota per jugar així que m'espero allà assentat i si arriba gent que es posa a jugar a bàsquet els hi pregunto si puc jugar amb ells. Molts cops em diuen que sí. Després torno a l'hostal, em dutxo i vaig cap a l'habitació a sopar i miro coses pel mòbil o jugo a jocs del mòbil. Així que depèn del dia, a vegades només surto per anar a buscar el menjar i a vegades a la tarda vaig a seure en un banc.

- 2. Durant el teu període de primera acollida, quins recursos se't han ofert des de Creu Roja?**

M'han buscat un lloc on poder dormir, també La Sopa que és un lloc on poder menjar, m'han donat peces de roba que necessitava, productes d'higiene per poder-me dutxar i també m'han donat els medicaments que jo necessitava. I algun cop també m'ha acompanyat a l'hospital.

## DEMANDES

### 3. Em podries explicar com has viscut emocionalment aquest procés?

Estar tot el dia dins l'habitació, no tenir res a fer durant tot el dia, sí és veritat, és una mica avorrit però no hi podem fer res... Però clar, tinc massa temps per poder pensar i si tingués alguna cosa per fer potser podria oblidar durant una estona tot el que m'ha passat i el que estic vivint. Si tingués coses a fer potser arribaria a l'hostal, em durtaria, també estaria cansat i em podria relaxar i l'endemà tornaria a començar.

### 4. Quines creus que eren les teves principals necessitats a cobrir durant aquest període?

Ho vaig parlar amb la treballadora social i li vaig dir que per exemple necessitava fer alguna cosa relacionada amb esport. I després la treballadora social va trobar un lloc on podria anar però vaig anar-hi i era un lloc on hi anava gent molt més petita que jo. Vaig provar d'anar-hi algun dia però no hi havia gaire gent i al final vaig deixar d'anar-hi. Intentar fer-ho per mi mateix. Per exemple, el tema del menjar també m'afecta una mica, però em fa vergonya parlar d'això perquè sí que és veritat que és un menjar diferent i jo no puc triar que menjo, hi ha el que hi ha, però després penso que hi ha gent vivint al carrer, que no té un lloc on dormir o no té res per menjar i clar, penso que dintre de tot jo estic bé, tinc un plat assegurat, sigui del que sigui i clar, no em puc queixar d'això. Tot i que, sí que és veritat que em va ajudar molt el fet de poder tenir una persona al costat acompanyant-me als llocs i que parlés la llengua durant les primeres setmanes (quan em trobava al període de pràctiques vaig poder fer molt d'acompanyament a la persona entrevistada) perquè sinó no sé com ho hagués fet. Estava molt sol i perdut. I clar, com que no vaig poder aprendre la llengua perquè quan vaig arribar no hi havia cap plaça lliure per començar a fer formació em costava i encara em costa bastant poder-me relacionar amb altre gent que no parli l'anglès o també em va ser més difícil per veure'm capaç de sortir sol pel carrer. Si pots aprendre la llengua quan estàs a un país diferent tot és més fàcil perquè pots explicar i expressar-te tot el que necessitis.

### 5. Hi ha hagut algunes demandes que no se't han pogut cobrir?

Jo tampoc vull demanar moltes coses, perquè sé que no ens les poden donar... Però per exemple, el que he dit abans el tema de fer esport, o poder fer alguna cosa que em distregui

sobretot, però no vull culpabilitzar-los perquè sé que no és cosa seva i jo el que més agraeixo és poder tenir els medicaments que necessito pel meu problema, perquè sense això sí que seria molt difícil.

**6. En cas afirmatiu, creus que això t'ha afectat al teu benestar? De quina manera?**

Sí, amb el tema del menjar durant els primers mesos va ser molt difícil perquè no tenia gana i a més a més, no estava acostumat a menjar els plats que es cuinen aquí i no sabia que estava menjant...I això em va afectar bastant perquè per sopar sempre menjàvem coses semblants com entrepans i una peça de fruita. I com que no tenia gana i a més a més no m'agradava hi havia molts dies que em prenia la medicació sense haver menjat res... Ja sé que això no va bé pel meu cos però no em podia obligar a mi mateix a menjar alguna cosa que no em venia gens de gust o que el meu cap em deia que no m'ho mengés...

I bueno, també el tema de que molt sovint no em trobava bé i necessitava anar al CAP i la treballadora social no em podia acompanyar cada vegada que em passava això perquè tenia molta altra feina a fer. I clar, jo al final el que feia era quedar-me tot el dia al llit estirat, esperant a que em passés el dolor perquè no volia anar sol al metge, no sabia si me'n recordaria del camí o quan arribés allà no sabia si hi hauria algú que m'entengués, o no sabia que li diria, i tenia por d'anar-hi sol, perquè no sabia que havia de fer...Si tingués algú que m'acompanyés m'ajudaria molt per poder explicar-li què necessito i tot això.

## **VULNERABILITATS I BARRERES**

**7. T'has trobat amb certes vulnerabilitats o barreres durant et període de primera acollida? Creus que aquestes són les mateixes per a totes les persones que sol·liciten asil?**

Sí, les que he dit abans... A més a més, amb la poca gent que hi tenia una mica de relació ja han marxat...uns quants cap a Madrid i uns altres cap a Barcelona. I no sé, suposo que cada persona es troba amb situacions diferents, jo per exemple estava sol i crec que això m'ha afectat més perquè veig a persones que estan a l'hostal i són mare i filla per exemple



i tenen algú amb qui parlar o acompanyar-se, no sé com dir-ho... O si algú ja sap parlar l'idioma, clar, després suposo que deu ser molt més fàcil.

## **PROPOSTES DE MILLORA**

### **8. Creus que l'ajuda que se't ha ofert ha estat suficient? O n'has trobat a faltar? Quins?**

Bueno, tampoc em vull queixar... tot el que necessito que és essencial per viure m'ho han donat. Una habitació, menjar, roba, xampú, sobretot estic feliç perquè em donen la medicació que necessito, aquests medicaments són la meua vida...

### **9. Quines propostes faries per a millorar el servei de primera acollida?**

Una de les coses que crec que s'haurien de canviar, si es pot, és el fet de no canviar de ciutat... Quan la treballadora social em va dir que d'aquí uns dies hauria d'anar a Madrid, em vaig sentir trist perquè ara conec a alguna gent aquí, a la treballadora social, al psicòleg, conec la ciutat, la meua habitació... Totes aquestes persones que són bones per mi, a la meua vida, les hauré de deixar enrere i ara que han passat 6 mesos m'hi he acostumat. I ningú m'assegura que a Madrid conegui a gent tant bona com la d'aquí o si podré tenir tot el que tenia fins ara...I és com tornar a començar i això em preocupa. També el que he dit, aprendre la llengua des del primer moment perquè jo ara fa poques setmanes he pogut començar a aprendre català però clar, ara me'n aniré a Madrid, i tot el que he pogut aprendre fins ara de la llengua allà no em servirà gaire. I sobretot coses a fer durant aquest temps per entretenir-me i poder cuidar-me a mi mateix. El que m'agradaria també és no haver d'anar a demanar als professionals del programa necessito això, necessito allò altre, i d'alguna manera poder cuidar-me'n de mi mateix.

### **10. Creus que una figura d'acompanyament ajudaria a millorar l'acollida i el benestar de les persones que acaben d'arribar?**

Sí, almenys en el meu cas sí per tot el que t'he explicat abans.

- **Entrevista a persones sol·licitants d'asil que es troben soles durant el període de primera acollida (E3)**

**Explica'm una mica quina ha estat la teva trajectòria fins a arribar a Girona i com vas conèixer el programa d'acollida.**

Jo vaig arribar a Espanya amb la meva filla a Barcelona, vam venir amb avió amb un visat turístic. I de Barcelona vam anar a Blanes que a allà ens hi vam estar una setmana a un apartament, des d'allà vam contactar amb Creu Roja perquè uns amics que també són Testimonis de Jehovà ens ho van dir. I després és quan vam venir a Girona, que hi portem uns 7 mesos.

## **RECURSOS DEL PROGRAMA**

1. **Em podries explicar una mica com és el teu dia a dia durant aquesta etapa? (allotjament, manutenció, temps lliure...)**

Jo un dia normal m'aixeco amb la meva filla, vinc a baix al bar de l'hostal a esmorzar i després ens esperem fins que arriba l'hora d'anar a La Sopa dinar i a agafar el sopar per endur. Durant el temps lliure aprenc català, ara fa poc temps que vaig a classes de català dos dies a la setmana i la resta de dies intento aprendre castellà per internet. I també, quan tinc temps vaig amb els Testimonis de Jehovà que conec aquí a Girona, a llegir la Bíblia i n'hi ha algun que parla rus, com jo, i intento passar-hi bastant de temps amb ells.

2. **Durant el teu període de primera acollida, quins recursos se't han ofert des de Creu Roja?**

Una habitació aquí a l'hostal, els àpats a la Sopa i l'esmorzar aquí al bar del hostal, roba que necessitàvem i ara estic començant a fer el curs de català.

## **DEMANDES**

3. **Em podries explicar com has viscut emocionalment aquest procés?**

Al principi em va costar una mica adaptar-me perquè tot era desconegut però com que tenia el suport i l'ajuda dels amics Testimonis de Jehovà i de la meva filla, ja em sentia recolzada i acompanyada.

**4. Quines creus que eren les teves principals necessitats a cobrir durant aquest període?**

Estudiar català i castellà, perquè és molt important per poder estar bé a aquí, si no saps la llengua és molt difícil poder fer coses tu mateixa sense ajuda de ningú.

**5. Hi ha hagut algunes demandes que no se't han pogut cobrir?**

Bueno, jo crec que tot el que he necessitat m'ho han ofert i amb això estic contenta, clar, sempre es pot millorar i per exemple si pogués fer un curs de castellà també m'aniria molt bé.

**6. En cas afirmatiu, creus que això t'ha afectat al teu benestar? De quina manera?**

No, no crec que m'hagi afectat. Ja et dic, aquí hi ha persones molt diferents i que necessiten coses diferents i jo, en el meu cas, sento que estic prou bé i no em puc queixar.

## **VULNERABILITATS I BARRERES**

**7. T'has trobat amb certes vulnerabilitats o barreres durant et període de primera acollida? Creus que aquestes són les mateixes per a totes les persones que sol·liciten asil?**

Bueno, el tema de l'idioma ha estat el més difícil. Per la resta, no perquè com et dic tinc la sort de tenir gent al voltant que m'ajuda amb tot el que necessito tant la meva filla, com a treballadora social com els Testimonis de Jehovà.

## **PROPOSTES DE MILLORA**

**8. Creus que l'ajuda que se't ha ofert ha estat suficient? O n'has trobat a faltar? Quins?**

Sí, crec que ha estat suficient.

**9. Quines propostes faries per a millorar el servei de primera acollida?**

No tinc res a criticar, però si hagués de dir alguna cosa seria que poguéssim començar la formació en català des del primer moment i afegir cursos de castellà.

**10. Creus que una figura d'acompanyament ajudaria a millorar l'acollida i el benestar de les persones que acaben d'arribar?**

En el meu cas concret no, perquè no l'he necessitat però sí que és veritat que comparteixo hostal amb persones que potser ho necessitarien.

**• Entrevista a persones sol·licitants d'asil que es troben soles durant el període de primera acollida (E4)**

**Explica'm una mica quina ha estat la teva trajectòria fins a arribar a Girona i com vas conèixer el programa d'acollida.**

Jo vaig arribar aquí a Girona a l'octubre, ara fa 6 mesos. Vaig anar directament des de Rússia a Girona amb cotxe. Uns amics de Barcelona que conec de fa temps i també són de Rússia però porten temps vivint a aquí em van dir que havia d'anar a Creu Roja per demanar ajuda.

## **RECURSOS DEL PROGRAMA**

**1. Em podries explicar una mica com és el teu dia a dia durant aquesta etapa?**

M'aixeco entre les 7 i les 8 del matí, després vaig a esmorzar al mateix hostal i després a vegades vaig a fer un volt perquè tinc uns amics, de Barcelona, que em van deixar una mica de diners per poder-me comprar una bicicleta, i de vegades vaig a fer una tomb pel voltant de on visc. Els dilluns i els dimecres faig el curs de català de les 9 a les 11 del matí al centre cívic de Sant Narcís. Després torno a l'hostal, dino i després em fico a un sofà que hi ha a llegir coses per internet des del mòbil.

**2. Durant el teu període de primera acollida, quins recursos se't han ofert des de Creu Roja?**

Un lloc on poder dormir, l'hostal de Sant Julià de Ramis on també hi puc menjar tots els àpats. Al cap d'un temps també vaig poder començar a fer el curs de català. No va ser des del mateix moment en que vaig arribar perquè a un centre cívic que vaig demanar

informació havia de pagar i no podia fer-ho. I castellà no n'estic aprenent però perquè no hi ha cursos de català. També m'han donat un tiquet per agafar el transport públic perquè com que l'hostal al que estic és a Sant Julià de Ramis, necessito venir molts cops a Girona ja sigui per anar al curs o a veure la treballadora social.

## **DEMANDES**

### **3. Em podries explicar com has viscut emocionalment aquest procés?**

Estic força bé, però perquè intento entretenir-me, llegeixo articles per internet sobre coses d'aquí de Girona. També perquè tinc la sort de tenir persones conegudes a aquí i això és un gran suport. De tant en tant, els meus amics de Barcelona em venen a veure i em porten a llocs com Blanes o Lloret de Mar per visitar-los...

### **4. Quines creus que eren les teves principals necessitats a cobrir durant aquest període?**

Més enllà de les coses bàsiques com menjar i un lloc on dormir, el que veig és que tinc massa temps lliure perquè tot i que de tant en tant em puc distreure amb els meus amics ells venen dos o tres cops al mes i continuo tenint molt de temps que estic sol, sense res a fer.

I també el fet de poder aprendre l'idioma crec que és una de les coses més importants durant aquest temps.

### **5. Hi ha hagut algunes demandes que no se't han pogut cobrir?**

Jo entenc que el que se'ns dona des del programa és el que hi ha, i per mi de moment està prou bé. Sempre hi ha coses que podrien ser millors, per exemple si pogués fer més activitats durant el meu temps lliure, però les coses bàsiques les tinc assegurades, i per això tampoc no em puc queixar.

### **6. En cas afirmatiu, creus que això t'ha afectat al teu benestar? De quina manera?**

A veure, sí que m'afecta el fet de no fer gaires coses durant el dia, perquè no em sento gaire útil, em sento com exclòs en algun sentit i tinc massa temps per pensar amb les meves coses, però tampoc estic tant malament. Sí estigués entretingut em sentiria millor amb mi mateix, estaria millor psicològicament perquè em sentiria part de la gent, de la societat, per dir-ho d'alguna manera, però estic bastant bé.

## **VULNERABILITATS I BARRERES**

### **7. T'has trobat amb certes vulnerabilitats o barreres durant et període de primera acollida? Creus que aquestes són les mateixes per a totes les persones que sol·liciten asil?**

La llengua sí que és una de les barreres més grans, però jo intento comunicar-me com puc, ja sigui dient dos paraules amb anglès, dos amb català... i la gent normalment m'ajuda. I també és menys complicat per a mi perquè tinc aquest amics que m'ajuden amb tot el que poden.

## **PROPOSTES DE MILLORA**

### **8. Creus que l'ajuda que se't ha ofert ha estat suficient? O n'has trobat a faltar? Quins?**

Sí, sincerament és més del que pensava que se'm oferiria. Crec que les coses que necessitava més me les han pogut aconseguir tot i que sempre es pot demanar més però ja sé que fan tot el que poden.

### **9. Quines propostes faries per a millorar el servei de primera acollida?**

Per exemple, el que sí que he pogut veure és que la treballadora social té molta gent que ha d'atendre, i en el meu cas concret, això no em molesta, perquè dintre de tot jo estic bé, tinc amics que viuen més o menys a prop i vaig fent, però sí que hi ha gent que potser necessitaria més trobades o més ajuda de la treballadora social. Tot i que ja sé que ella no pot fer més del que fa, però si hi haguessin dos o tres persones que estiguessin al seu lloc o l'ajudessin segurament seria millor tant per ella com per la gent que ho necessita. I, si

fos possible estaria bé tenir la possibilitat de fer activitats de qualsevol tipus, tot i que ja sé que s'han de pagar, i no és possible però per exemple en el meu cas m'agradaria fer qualsevol cosa, qualsevol, tant classes de ball, de cantar o jocs... Estaria obert a fer qualsevol cosa que se'm pogués oferir i així també podria conèixer a més gent. Per exemple, no crec que s'hagin de donar una quantitat de diners per poder fer activitats però sí que podria estar bé que se't donessin tiquets que ja fossin directament per poder realitzar activitats concretes. O fins i tot, m'agradaria que hi hagués la possibilitat d'oferir-me com a voluntari per a ajudar a fer coses, les que fossin, sense que em paguessin diners a canvi per poder conèixer a més gent, i sentir que estic fent alguna cosa dins la societat.

**10. Creus que una figura d'acompanyament ajudaria a millorar l'acollida i el benestar de les persones que acaben d'arribar?**

Sí, estaria bé, no per cada dia però potser una vegada a la setmana, fins i tot els voluntaris podrien ser estudiants d'aquí que podrien ajudar a ensenyar la llengua, fer activitats, acompanyar als llocs...

- **Entrevista al tècnic de polítiques migratòries de la Generalitat de Catalunya (E5)**

**Em podries explicar una mica quin és el teu bagatge com a professional de l'àmbit en migració?**

Abans havia estat treballant al Centre Cívic de Banyoles des d'una perspectiva comunitària en tema de migració i des del 2005 treballa a la secretaria de Migracions i Ciutadania que és una secretaria de la Generalitat que depèn del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i la nostra feina bàsicament és la de intentar generar ciutadans. És a dir, les persones vinguin d'on vinguin tenen un seguit de dificultats en la societat vinculades a la Llei d'Estrangeria, l'origen, per ser persones racialitzades... I per tant la feina que nosaltres fem entorn les migracions és intentar acabar amb els obstacles d'aquestes persones per tal d'arribar a aquesta ciutadania amb igualtat de drets, oportunitats...

## **ROL DE LES INSTITUCIONS**

**1. La Generalitat té algun paper en el finançament del programa d'acollida estatal? I durant el període previ a l'entrada d'aquest?**

No, directament no hi té cap paper en el finançament del programa. Pel que sé el programa ve directament pagat des d'Europa i que se'n va directament a l'estat i que de l'estat passa a les entitats. Tot i això, la Generalitat ajuda al programa estatal amb varies coses, tot i que no vol dir que tingui èxit o que les estigui fent correctament, però el que s'intenta en primer lloc amb la recerca de recursos. La generalitat al 2015 va engegar una web que estava destinada a ajuntaments en la qual es demanava que les persones possessin en disposició els recursos que tenia per intentar-los coordinar. Aquests recursos eren de diferents tipus, bàsicament es podrien distingir en tres tipus. Uns vinculats al voluntariat, el segon vinculats a habitatge a les persones o ajuntaments que en podien aportar i la tercera, vinculats en material fungible com matalassos, roba, etc. I es va intentar posar ordre en això fent aquesta web. Amb el que va incidir molt la Generalitat era en pressionar els ajuntaments perquè possessin aquests habitatges a disposició del programa. Va haver-hi un èxit relatiu, perquè sí que es va aconseguir posar alguns pisos en el programa. I una mica la filosofia de la Generalitat era : si volem aconseguir aquestes 2000 persones refugiades a Catalunya per tenir la ràtio que ens pertoca hem de cedir llocs d'habitatge



perquè això passi. Per altra banda, la segona ajuda que es fa des de la Generalitat té a veure amb tota aquesta part de voluntariat generant el Programa de mentoria social que es començava a la fase d'autonomia i ara ja pot començar a la fase d'acollida per tal de que les entitats que tinguin dificultats per fer acompanyaments a les persones podran accedir al programa de mentoria social. I la resta d'ajudes del programa jo crec que tenen a veure quan el programa d'acollida estatal falla que és quan la persona perd la condició de refugiat i cau en la irregularitat o quan s'han d'allargar les ajudes socials més enllà del programa estatal. I després, vinculat també de forma generalista a la Renda Garantida de Ciutadania el fet de que les persones refugiades puguin accedir-hi i per tant puguin tenir aquesta ajuda econòmica un cop surten del programa estatal.

En termes de primera acollida, jo crec que de forma específica no conec que hi hagi res des de la Generalitat, tot i que hi ha alguna cosa concreta per exemple es va crear un servei que es va estar impulsant des de la Generalitat a la Jonquera amb Creu Roja d'acollida a les persones arrel del conveni de Berlín II i es trobaven rebutjades del punt d'acollida, hi ha ajudes puntuals, a Barcelona va aparèixer amb l'arribada del Aquarius la Generalitat va estar finançant uns centres d'acollida de persones refugiades que acabaven d'arribar i es tracta d'un centre que està entre Creu Roja, la Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona i que s'està portant entre els tres per poder fer aquestes primeres acollides. Però no es un sistema d'entrada o de suport generalista a la fase 0 prèvia a l'entrada del programa estatal sinó que són situacions socials concretes i molt vinculades a la vulnerabilitat i vinculades a persones que no està molt clar que puguin entrar en el programa de refugi. És a dir, està destinat a persones que estan en un procés migratori i que no sabem si entraran al programa ja que en principi qui ho finança és l'Estat i qui té les competències per finançar-ho és l'estat. Sí que hi ha un tema que crec que s'ha de donar un reconeixement que jo crec que és el paper dels ajuntaments que també estan finançats per la Generalitat que és tot el programa vinculat a les persones sense habitatge qui és competent és l'ajuntament i per tant, quan una persona es troba en un municipi i a vegades no té un lloc on anar que a vegades és una situació prèvia a la fase 0 per exemple: una persona que surt de l'aeroport disparada, que potser serà peticionaria d'asil però mentre no arriba a Creu Roja qui acaba posant l'espai físic acaba sent l'Ajuntament i a vegades això si que és finançat a través de la Llei de Serveis Socials per la Generalitat. Però en principi, l'eix central és estatal.

## **2. Coneixes si a nivell europeu, s'inclouen accions específiques en termes de primera acollida de persones sol·licitants d'asil? I a nivell estatal? I autonòmic?**

No ho conec, jo el que conec és bàsicament els camps de refugiats que té també a veure amb aquesta fase 0 que hi ha al sud d'Itàlia, a Verona i a Grècia. No ho parlo des del coneixement directe, però sé que hi ha llocs on s'ha optat per una política de generar grans camps on es centralitza tot i a partir d'aquí és quan tu saltes a altres fases de protecció o reubicacions a altres llocs d'Europa. Jo tinc la sensació que a l'Estat Espanyol no s'ha optat per aquesta via, sinó que s'ha optat per una altra via que és la de generar petits centres i petits pisos vinculats a entitats i que per tant, l'adaptació i la vinculació al territori fos molt més alta. No ho sé realment, però una cosa interessant seria veure si en els llocs on s'han fet els camps de refugiats, perquè és evident que quan tu treballes des de la perspectiva del petit pis o el petit centre en el qual no hi ha més de 30 o 40 persones és més fàcil que es produeixi un arrelament al territori, i el dubte és si els països que fan els grans centres a part del tema de costos, en part també ho fan perquè no afavoreix aquest arrelament en el territori. És més fàcil tenir un camp de 300 persones abandonat i que aquestes persones pensen en arribar a Alemanya i ràpidament marxaran o tenir els centres aquests petits. Però desconec com són aquests tràmits de la fase 0 a França o bé Anglaterra.

Clar, en termes estatals hi ha el programa estatal que ells tenen un model que l'apliquen a tot l'estat i hi ha llocs on la comunitat autònoma o els ajuntaments intenten col·laborar i davant del seu marc que és incontestable i ells funcionen d'una manera determinada sense diàleg amb ningú. És a dir, allò funciona així i punt, t'has d'adaptar a l'entorn per intentar fer alguna cosa i això és com funciona actualment. Però el model estatal és un i és el que s'aplica a tot arreu i les decisions són centralitzades a Madrid amb un equip molt petit de persones que decideixen cada persona on anirà a viure, que fan el seguiment i el control pressupostari de cada entitat i per tant fan una avaluació extremadament intensiva. Per tant, crec que no dona molt de marge a maniobrar ja ni en la pròpia entitat a poder aconseguir aquelles adaptacions territorials, per dir-ho d'alguna manera. A nivell autonòmic l'únic que es pot fer és intentar facilitar l'entorn, tot i que en aquest cas potser s'haurien de distingir els dos perfils allò que es pot fer amb el perfil de persona que tens a la fase 0 que és potencial peticionaria d'asil però hi ha un seguit de persones que venen de la migració econòmica que ni elles mateixes es consideren peticionaries d'asil que no passen per una fase 0 i no tenen expectatives de cap programa estatal. I per tant, amb

aquest perfil després qui és competent són els municipis i la comunitat autònoma que és qui fa o hauria de fer l'acollida d'aquestes persones. Però és un altre perfil molt allunyat al de peticionari de refugi.

### **3. En cas negatiu, per què creus que no es té en compte el fet d'incloure accions específiques?**

Sí que hi ha coses, com el cas de la Jonquera...Tot i que hi ha un problema que és com reps a la gent que acaba d'arribar, per exemple aquí sí que es va optar per una cosa molt concreta que és a la Jonquera d'intentar generar un punt d'acollida perquè les persones que venen i en surten rebutjades se'ls hi pugui fer aquesta primera atenció. Per tant, sí que, sobretot a la fase prèvia, sí que hi ha alguna cosa que es podria fer. És a dir, a tu la persona que t'acaba d'arribar saps que l'has de derivar a Creu Roja, però a vegades abans Creu Roja no ha trobat el recurs has de fer alguna cosa. Hi ha accions a fer, com totes les accions d'acompanyament ja que tu tens a una persona que està en un recurs que aquesta persona no és només refugiada sinó que té un seguit de necessitats vinculades a moltes coses, com fills escolaritzats...de qui és competència això? L'escolarització pròpiament dita és del Departament d'Ensenyament i determinar la plaça és feina de l'ajuntament per tant, això s'ha de fer. O el tema de la targeta sanitària, o l'empadronament que és competència de l'ajuntament. Per tant, tot i que, com que tenim un model molt centralitzat en el qual acaba sent una entitat a petició de l'estat qui gestiona la fase de primera acollida això no treu que hi hagi tot un seguit de polítiques que s'han de desplegar al costat i aquí és on nosaltres ens hi hem de posar.

### **4. Tenint en compte tot aquest entramat legal i competencial, dins la teva perspectiva com valors el fet de que hi hagin tantes administracions?**

Jo crec que hi ha moltes administracions que estan interpellades per fer coses. Però crec que moltes coses les administracions no les acaben fent. Penso que el model òptim és el model que està més apropat al territori i a les necessitats del territori. Per tant, el model actual és extremadament centralitzat en el qual només es poden fer controls quantitius de les despeses... Per tant, el que s'hauria de fer és buscar un sistema perquè aquests diners arribessin als ajuntaments o a les comunitats autònomes i que fossin ells els qui gestionessin el programa. Perquè en realitat, el que està passant, no és que hi hagin moltes administracions que no estan coordinades actuant, sinó que hi ha una sola administració

que actua i un seguit d'administracions que anem al darrera intentant col·laborar amb el que bonament podem col·laborar. Però a més a més, aquesta administració central ha optat per un model de derivació a les entitats i crec que això acaba generant unes sinèrgies molt conflictives entre l'entitat que gestiona el programa i els ajuntaments en els quals es gestiona el programa. Per què? Perquè et donen uns diners perquè tu acullis per exemple, a la fase 0 per tant tu què has de fer? Tu t'espaviles per trobar una pensió. Què passa? Que tu trobes una pensió i hi poses gent i després l'ajuntament es sent ofès perquè de sobte et venen unes persones amb les quals ells hi ha de treballar, encara que no els hi agradi perquè no ho han triat ells. És clar, hi ha altres maneres de generar aquesta política que facilitin o fomentin la major implicació dels ajuntaments. Per exemple, si aquesta plaça en comptes de pagar-la a Creu Roja l'estàs pagant a l'ajuntament, d'alguna manera estàs citant a l'ajuntament a que et faci aquesta feina, per tant d'alguna manera estàs implicant-los. Clar, si hi hagués una normativa clara que dies que totes les ciutats de més de 40.000 habitants per exemple, han de tenir assignades X places per a persones refugiades, que ho estigués cofinançant amb la ciutat, amb X quantitat de diners per plaça, tal i com es fa amb molts altres programes vinculats a places de serveis socials, a places sociosanitàries de gent gran doncs el mateix. Després l'ajuntament s'ho podria "muntar", acabes responsabilitzant a l'ajuntament, l'ajuntament és qui rep els recursos i no viu la intervenció de la entitat com a una interferència.

##### **5. Quin creus que ha de ser el rol de la Generalitat? I dels ajuntaments? I dels serveis socials? És el rol que actualment té cada un dels actors?**

El model que jo m'imagino, que potser no és el correcte, però és el que més em convenç i és el que es seguirà arrel de la sentència del Tribunal Constitucional, que és que la generalitat tingui un seguit de recursos econòmics i ordena en el marc de Catalunya en funció d'uns criteris de índole demogràfic, socioeconòmic, etc com han d'anar distribuïdes aquestes places i a partir d'aquí la generalitat finança aquestes places directament a l'ajuntament. I és l'ajuntament qui té aquesta plaça i qui fa tot el seguiment d'aquesta persona refugiada ja que això et facilita moltes coses. En primer lloc, et facilita la vinculació de la persona refugiada amb tots els recursos municipals. És a dir, una persona refugiada que ara està en una entitat no té perquè estar vinculada amb serveis socials ja que la mateixa entitat té el treballador social, el psicòleg, el formador de català... I clar, es tractaria de que les persones estiguessin vinculades amb els serveis socials, on

tinguessin un treballador social que vetlles per la seva autonomia, on es pogués estar vinculada als serveis d'atenció psicològica o a la xarxa de salut mental de Catalunya... Es tracta d'entendre a aquesta persona no com a un refugiat que està en una bombolla d'una entitat en un territori on ha anat a parar, sinó d'una persona que estigui enxarxada des del primer moment. En aquest sentit, guanyem que aquesta persona quan hagi passat la fase 0 i les fases del programa ja tingui una xarxa en el territori. Per tant, per exemple a l'hora de buscar pis podrà utilitzar la xarxa d'intermediació amb habitatge de l'ajuntament, o si aquesta persona no acaba assolint l'autonomia suficient els serveis socials seran qui li podrà tramitar la renda garantida de ciutadania i per tant, qui podrà seguir aquest procés d'autonomia de la persona. Per tant, el procés de saltar de la fase de refugi a una fase normal d'un ciutadà amb més o menys dificultats serà molt més natural del que és ara. Ara, moltes vegades el que es veu és que se'ls hi acaba l'ajuda de l'entitat, del programa i es fa un sal al buit. I per tant aquí hi ha una situació d'uns serveis socials que no em coneixen i se'm presenta una figura desconeguda que no ha treballat amb mi i una entitat que acaba tenint recels a passar aquesta persona en algú que no la coneix ja que hi ha un expedient que no està obert o bé no s'ha passat informació. Clar, per tant, jo penso que el que seria interessant és fer aquest canvi i que el programa es gestionés des del mateix ajuntament. Clar, en aquest sentit si la fase 0 durés realment un mes i és una fase en la qual el que fas és aterrar i tu aterres a Girona perquè hi ha un aeroport a prop i després marxés, potser sí que no cal que hi hagi aquest arrelament. De totes maneres, si la gestió fos autonòmica segurament aquest primer pas seria molt més ràpid i realment podria ser un mes. Però ja no et dic que ho portés la generalitat, sinó que si es portés de forma descentralitzada s'haurien de gestionar molts menys casos que a nivell estatal. Per això la gestió tant centralitzada també el que fa és entorpir-ho. I fins i tot la fase 0 potser hauria de ser pública i no que es gestionés des d'una entitat ja que es generen relacions estranyes perquè per exemple la targeta sanitària encara que estiguis un mes aquí algú l'haurà de tramitar. I algú que ve d'un procés migratori difícil necessita algú que faci tot el seguiment mèdic o fins i tot emocional d'aquestes persones. Fins i tot, potser ja des de la fase 0 es podria anar repartint, o sigui que fos directament a tot el territori. Ja que no sé si la fase 0 ha de ser en un lloc concret o ja podria ser en un lloc que pogués ser definitiu. Ja que, al final a nivell emocional estem parlant de persones que tenen una alta vulnerabilitat emocional i a partir del moment que ha conegut un professional de referència encara que sigui en el període d'un mes, potser no cal que aquesta persona marxi d'allà. Ja que tal i com està pensat actualment que de la fase 0 de Girona et puguin enviar a Santander es

genera un gran dol de la xarxa social ja que deixes de tenir amb qui parlar, explicar els problemes, expressar les teves emocions i clar si t'envien a l'altra punta d'Espanya tu no tens possibilitat de mitigar aquest dol, per molt que hi hagi les xarxes socials ja no és el mateix que tenir algú al costat. Per això crec que fins i tot el procés de la fase 0 hauria de ser diferent i intentar que si algú aterra a Catalunya, per exemple, que no marxi de Catalunya.

#### **6. Existeix un programa municipal d'acollida a nivell de Girona? En cas afirmatiu, inclou accions destinades a la primera acollida?**

Com a tal, com a programa municipal d'acollida de persones refugiades, jo no ho conec. Se'n ha aprovat a diversos municipis com a Rubí, tot i que crec que no són operatius, i que té a veure amb aquest disseny. Els ajuntaments en la fase aquella de "volem acollir" tots creien que podrien tenir un paper molt actiu i van passar dues coses: la primera, que no van arribar refugiats i la segona és que quan van començar a arribar ja arribaven amb una estructura d'acollida molt d'entitat i per tant es van trobar amb la pregunta de i tu com a ajuntament, que hi aportes? I arriba un moment en el qual a nivell mediàtic ja no hi ha interès amb el tema dels refugiats i per tant les entitats ja ho porten elles i el tema ja està solventat.

### **VULNERABILITATS I BARRERES**

#### **7. Creus que tal i com està plantejat el format d'aquesta primera acollida és un servei eficient per a una acollida integral de les persones sol·licitants d'asil?**

No, perquè jo crec que té a veure amb varies coses. Per una banda, amb l'efecte de concebre en una bombolla la persona refugiada, s'ha d'entendre la persona refugiada com a una persona que no té altres necessitats que les intrínseques en la seva condició de persona refugiada, per tant, això fa que interaccionin molt poc amb l'entorn. Clar, quan arriba una persona refugiada serveis socials el percepció com a algú aliè al seu treball, és molt curiós perquè és una persona que segurament a nivell de drets té més drets de ciutadania que una persona immigrada econòmica, però en canvi és percebuda pels serveis socials com a algú que està aquí, que me'l ha portat una entitat, que jo no sé qui és... I per tant, què passa? Que el procés d'enxarxament és difícil amb els temes que dèiem com el padró... I per tant, jo crec que no està passant, que no està servint com a procés d'arrelament però també té a veure amb el fet de que no sé fins a quin punt es vol

que es produeixi aquest arrelament ja que la voluntat és potser que sigui un lloc on s'hi arrelin al mínim per acabar marxant. Però clar, aquí hi ha una contradicció entre allò que passa que actualment aquest període és de 6 mesos i allò que diuen que hauria de ser. Per tant clar, què et surt a compte? Per exemple, un infant 6 mesos desescolaritzat...això ho volem realment? O que no disposi de targeta sanitària? Per aquest motiu, crec que segurament el model és incorrecte i potser fins i tot no hauria d'existir una fase 0. Per exemple, el model dels MENA, que tot i així no hi estic molt a favor, és que ells arriben i estan a comissaria tres o quatre dies, tot i que és un desastre, ja que teòricament haurien d'anar en un centre, però quan arriben a un centre ja s'hi queden. Clar, és una situació que és molt més fàcil de determinar. Per exemple, amb aquest model el que està passant a la pràctica és que arriben, van a mossos d'esquadra, els hi assignen un centre i s'estan allà. Si després arriba el seu passaport conforme és major d'edat i per tant que no té dret a estar protegit, els fan fora. Ara, si el seu passaport diu que té disset anys es queden en el lloc on se'ls hi ha assignat d'entrada. Després sí que és veritat que hi ha moviments i coses, però teòricament funciona així. Clar, potser no és una mala manera de funcionar. Clar, tu arribes i ja t'envien a la plaça que està assignada per persones refugiades a Vic per exemple i estic durant la fase 0 a allà. Si s'acaba la fase 0 i et diuen que no pots ser peticionari d'asil, et fan fora i et tracten com a una persona indocumentada, però clar com a mínim si durant aquesta fase 0 ja estàs arrelat a una ciutat ja estàs al lloc on et quedaràs.

#### **8. Com creus que aquest servei pot influir a les persones que hi formen part?**

És tot això que dèiem, crec que s'hauria d'anar molt en compte amb les barreres i amb com fer el mínim de "mal" a aquestes persones. És a dir, trenta dies ja són molts, no haurien de passar dels trenta dies i si es té clar que es passen dels trenta dies doncs assignar ja una temporalitat molt més alta i intentar evitar aquestes barreres. No sé, jo crec que hi ha un cert mal tracte cap a les persones refugiades institucional. Segurament, no és voluntari, sinó que té a veure més amb el funcionament típic de l'administració que no amb ganes de fer mal perquè no tindria cap sentit. Hi ha un mal tracte vinculat amb això ja que d'alguna manera els cosifiquem i es mira la funcionalitat i no la persona. I segurament aquesta fase 0 les persones refugiades encara són més víctimes que amb la resta de fases. Ja que arriben, t'han d'avaluar i per tant ets objecte d'estudi i a partir d'aquí tinc molt poc control de la meva vida. Hi ha un tema, que està vinculat també amb el tema del dol migratori i el síndrome d'Ulisses que és un tema que jo crec que també és molt

deficitari amb els refugiats que és la manca de control de la pròpia vida. És a dir, s'expressa com a un dels elements que les migracions pateixen de forma molt més dura és el fet de no tenir el control sobre la seva vida. Tenen o no tenen papers, però no depèn d'ells...per tant ells tampoc tenen un control efectiu de les seves vides, ni del seu progrés socioeconòmic, ni d'expectatives de futur. Clar, amb les persones refugiades una mica els hi passa el mateix, i potser s'hauria d'intentar en aquesta fase 0 mitigar aquesta manca de control de la seva pròpia vida amb coses tant fàcils com preguntar, o generar expectatives per exemple d'on aniràs a parar a la fase 1, explicant quines places disponibles hi ha per entrar al programa i quina d'aquestes prefereixen. Perquè d'aquesta manera ells es podrien fer amb una projecció de futur. A partir d'aquí, intentar fer com algun tipus de raonaments amb ells perquè ells d'alguna manera tinguin la sensació de que prenen les regnes del seu futur. Per exemple, també un dels temes conflictius més grans que hi pot haver pot ser el de la cuina ja que cadascú té la necessitat de cuinar com a ell/a li agradi i són coses que s'haurien de tenir més en compte. A més a més, els que treballem amb temes de migracions saben que els primers contactes que tu tens en un país de destí són essencials per com es desenvolupa la resta de la teva trajectòria migratòria, perquè tu arrenques amb una visió conflictivitzada respecte al lloc on vas a caure o amb una visió més pacífica. Per tant, clar, arribar, jo m'imagino amb mainada, vas a parar en un hostel on potser no hi ha espais on ells puguin jugar, sembla una cosa molt superficial, però un espai on poder llegir per exemple...Per tant, també s'haurien de cuidar molt les instal·lacions també en aquesta fase 0.

## **PROPOSTES DE MILLORA**

### **9. Quins creus que són els grans reptes a assolir en termes de primera acollida?**

A nivell de gestió, per començar crec que la gestió hauria de ser descentralitzada via Generalitat i sobretot ajuntaments ja que crec que qui assumís aquestes fases de primera acollida haurien de ser ells, o sinó els ens locals, no entitats externes i ni la Generalitat hauria d'assumir-ho directament sinó que fossin els ajuntaments i que la Generalitat, en tot cas, tingués el paper de generar el circuit a nivell de Catalunya però que fossin els mateixos ajuntaments perquè d'aquesta manera s'aconseguirien dos objectius concrets: El primer, que si la persona es queda al municipi o a l'entorn ja generes aquesta primera xarxa i el segon, sincronitzar molts més recursos que els que pot tenir una entitat. Per tant,



tu quan estàs en un ajuntament tens un seguit de recursos a mà, tens els serveis educatius, entitats de lleure, el padró, la targeta sanitària que ja els tens tu, perquè tu treballes amb el conjunt de la població. A més a més, aconseguiries una tercera cosa que és el fet de no entendre el refugiat com a una bombolla en si mateixa, sinó que és un ciutadà que té una pluralitat de necessitats. I sobretot també, intentar generar dinàmiques de control de la seva pròpia vida, com ells es poden generar un projecte de futur a Catalunya o a l'Estat Espanyol però vinculat a les seves necessitats. La fase 0 hauria de ser aprofitada per fer aquest tipus de preguntes: quines expectatives tens, on vols anar...no per satisfer-les totes perquè evidentment no es pot, però per tenir-les en compte, i que ells es sentin que se'ls ha tingut en compte, sobretot perquè sinó això també incideix en aquestes parts importants de les fases del dol com és la manca de control de la teva pròpia vida. També el tema dels espais destinats a la fase 0, veure si aquests són els idonis o no.

**10. Quines propostes de millora concretes proposaries si la intervenció en el període de primera acollida es trobés en les teves mans?**

Ja queda contestada amb la resposta anterior.