

2023

Memòria Servei de Primera Acollida i Mediació Intercultural

Servei d'Igualtat i diversitat ciutadana

Títol	Memòria 2023 Servei de Primera Acollida i Mediació Intercultural	
Elaborat per	Servei d'Igualtat i diversitat ciutadana	
Data de creació		
Control de versions	Data	
	Versió	
Estat formal	Òrgan d'aprovació	
	Data d'aprovació	
	Publicació oficial	

El **Servei de Primera Acollida i Mediació Intercultural de l'Ajuntament de Mataró (a partir d'ara S1A-MI)** és el servei que treballa per a facilitar l'autonomia, la inclusió social i garantir l' accés als serveis públics de la nostra ciutat, en condicions d'igualtat, a les persones nouvingudes al nostre municipi.

Fomenta la participació social, apropa als professionals a les diferents realitats culturals de les persones nouvingudes, ajuda a detectar i reconèixer necessitats.

Els **objectius generals** què marquen la nostra intervenció, són:

- Promoure l'autonomia de les persones nouvingudes en els diferents àmbits de convivència.
- Garantir que l'accés als serveis es faci de la manera més entenedora i en condicions d'igualtat per a tota la ciutadania.
- Sensibilitzar envers la diversitat.

Així, el present document, vol deixar constància de tota la feina feta durant el 2023 i les millores proposades pel 2024.

Índex:

- 1- El nostre equip.
- 2- El finançament.
- 3- La mediació intercultural. Dades.
- 4- El S1A. Dades.
- 5- Sensibilització i cohesió social.
- 6- Propostes de millores pel 2024.

1. L' Equip.

Durant el 2023, hem comptat amb 10 professionals (amb diferents situacions contractuals), amb les següents característiques i dedicació:

- 1 tècnica de programes, referent de polítiques migratòries al municipi i referent de l'equip de tècnics d'acollida-mediadors interculturals, amb una dedicació de 36h/setmanals.

mortiz@ajmataro.cat

- 1 tècnic d'acollida i mediador intercultural amb competències lingüístiques en català, castellà, àrab clàssic, darija, amazic i francès , amb una dedicació de 36h/setmanals.

melouahi@ajmataro.cat

- 1 tècnica d'acollida i medidora intercultural amb competències lingüístiques en català, castellà, àrab clàssic i darija, amb una dedicació de 32h/setmanals.

flghacham@ajmataro.cat

- 1 tècnica d'acollida i medidora intercultural amb competències lingüístiques en català, castellà i xinès mandarí, amb una dedicació de 35h/setmanals.

lchen@ajmataro.cat

- 1 tècnic d'acollida i mediador intercultural amb competències en català, castellà, francès, mandinga, uolof, bàmbara, diola i fula amb una dedicació de 25h/setmana.

lnini@ajmataro.cat

- 1 tècnica d'acollida i mediació intercultural amb competències en català, castellà i mandinga, amb una dedicació de 38,5h/setmanals.

fdiaby@ajmataro.cat

- 1 tècnica d'acollida amb una dedicació de 20h/setmanals.

gsdimarco@ajmataro.cat

- 1 educadora social, referent dels programes transversals (sensibilització i cohesió social) amb una dedicació al nostre servei del 60% de la seva jornada de treball.

cmulet@ajmataro.cat

- 1 tècnica de cooperació, referent del programa de refugi, amb una dedicació del 10% de la seva jornada.

sgarrusta@ajmataro.cat

2. El Finançament.

El nostre servei ha comptat amb el finançament de la Generalitat de Catalunya:

«Conveni de col·laboració entre la Generalitat de Catalunya mitjançant el Departament d'Igualtat i Feminismes i l'Ajuntament de Mataró per a l'impuls de les polítiques de promoció de la igualtat i els feminismes pel període 2022-2025».

Desenvolupament de la competència delegada de la LLEI 10/2010 de 7 de maig d'Acollida de persones migrades i retornades a Catalunya i el DECRET 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.

3. Les mediacions Interculturals. Dades.

La mediació intercultural és una eina de comunicació i de convivència. La figura del mediador/a intercultural és aquella que facilita la connexió entre una o varies cultures, i el coneixement d'uns codis culturals que, d'altra forma a nosaltres ens passarien desapercibuts.

Aquest any 2023 ha estat el primer on totes les demandes de servei s'han fet per l'eina de **tràmit online, SOMEIN** (sol·licitud de mediació intercultural), tràmit que ens permet una manera més àgil i autònoma de donar resposta i sistematitzar les dades.

L'enllaç:

<https://serveisweb.mataro.cat/tramits/extranet/Tramit.do?method=nou&tipusTramitCodi=SOMEIN-SolMediacioInt>

Aquestes **demandes**, cal indicar que, seguint el protocol d'intervenció, impliquen, mínim, una trucada de confirmació/recordatori de la cita a les famílies-usuari, per part dels mediadors.

A més, s'han d'afegir, aquells casos on cal fer el primer contacte amb la família-usuari, per tal d'acordar trobada, quan el servei demandant reconeix

greus problemes de comunicació i no pot fer directament la citació i acceptació del servei de mediació intercultural.

També cal gestionar el correu genèric del servei (intercultural@ajmataro.cat) per tal de vetllar per les consultes i incidències.

3.1. Principals àmbits d'intervenció de la Mediació Intercultural. Dades.

Durant aquest 2023 hem tingut un **total de 1340 demandes**, repartides en els següents àmbits:

3.1.1- L' àmbit de l'educació, acompanyem a les famílies des de l'Oficina de matriculació (matrícula viva), així com, a aconseguir que siguin part activa de la comunitat educativa. En aquest àmbit trobem com a serveis demandants: Oficina de Matriculació , Escoles, Instituts i l' EAP.

S'han rebut **780 sol·licituds**. D'aquestes:

- 455 d'àrab
- 193 de xinès
- 115 llengües subsaharianes
- 6 amazic
- 1 per a francès

3.1.2- L' àmbit del Serveis Socials, acompanyem als professionals de Benestar Social i les seves famílies/usuaris en l'elaboració i implementació del seu Pla de treball. Trobarem demandes de les diferents seccions de Benestar Social: UAAU, Promoció Social, Infància i Família, Dependències, EAIA, JMS i projecte 360. S'han rebut un total de **302 sol·licituds repartides**:

- 178 d'àrab
- 73 de xinès
- 51 llengües subsaharianes

3.1.3- L' àmbit de la Salut, en aquest àmbit, la nostra intervenció és principalment a l'CASSIR (Centre d' atenció a la salut sexual i reproductiva).

Puntualment, hem fet serveis a l'Hospital de Mataró i als CAPS, en atencions d'urgència i en situació de desemparament de menors. S'han gestionat un total de **174 demandes**:

- 115 d'àrab
- 50 de xinès
- 9 llengües subsaharianes

3.1.4- L' àmbit de polítiques d'igualtat, en aquest àmbit es recullen, principalment, les atencions que es realitzen al CIRD.

- Àrab: 49
- Xinès: 0
- Llengües subsaharianes: 4

3.1.5- Policia Local

- Àrab: 7
- Xinès: 7
- Llengües subsaharianes: 0

3.1.6- Altres:

- Àrab: 9
- Xinès: 5
- Llengües subsaharianes: 3

3.2- La Tipologia de l'entrevista:

- **presencials**, les que realitzem a l'espai del servei demandant, s'han **realitzat 1259** intervencions.
- **telefòniques**, són les intervencions en les que gestionem un traspàs d'informació (seguiments, informacions ajuts, dates de terminis de tràmits). S'han **realitzat** un total de **73**.
- **telemàtiques**, han estat **8** intervencions per aquest 2023.

3.3- La Tipologia d'intervenció:

és el servei demandant, a l'hora de fer la sol·licitud, qui defineix la tipologia de la intervenció que està portant a terme. Així, durant el 2023, han estat:

- **i. informatives: 869**
- **i. tractament: 236**
- **i. preventiva: 94**
- **altres: 141**

Per a les demandes de serveis en llengües per a les que no disposem de tècnics propis, comptem amb la col.laboració del Consell Comarcal de Maresme. Així, durant el 2023, hem derivat **44** sol.llicituds, repartides en els següents idiomes:

- rus: 12
- anglès: 2
- panjabi: 3
- urdú: 13
- hindi: 1
- ucraïnès: 6

4. El Servei de Primera Acollida (S1A)

La nostra acció al S1A, s'emmarca en la Llei 10/2010, del 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i les retornades a Catalunya, així com el Decret 150/2014, del 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, on fa el desplegament dels S1A. L'Ajuntament de Mataró té establerts, en l'àmbit de l'acollida, els següents objectius:

- Vetllar per a què els nous ciutadans i ciutadanes de la ciutat, assoleixin la seva plena autonomia social.
- Donar a conèixer els drets i els deures de la ciutadania, com a via per garantir l'entesa, la convivència i la cohesió social.
- Garantir l'accés als serveis públics de tota la ciutadania en igualtat de drets.

Així, les funcions dels nostres tècnics d'acollida han estat les següents:

- Fer les atencions individuals d'informació, assessorament i derivació a els usuaris segons s'escaigui.
- Coordinar-se amb els serveis, entitats i recursos de la ciutat per garantir la mobilitat social dels nostres usuaris.
- Gestió del correu corporatiu: acollida@ajmataro.cat
- Vetllar perquè els usuaris que volen participar del circuit de formació d'Acollida, puguin accedir als mòduls de formació segons les seves necessitats.
- Realitzar la tasca administrativa derivada de les Altes al servei així com les peticions de certificat.
- Organitzar, realitzar, avaluar i fer propostes de millora del Mòdul C-coneixement de l'entorn.
- Realitzar accions grupals i/o comunitàries on donar a conèixer el S1A.

Durant aquest 2023 s'han realitzat **280 primeres atencions d'acollida**. D'aquestes, 138 són homes i 142 dones, cap no binari.

- Per franges d'edat, 5 són menors de 15 anys, 96 estan a la franja de 15 a 29 i 179 són majors de 30 anys.
- D'aquestes 280 primeres acollides, han volgut ser alta del servei i participar del circuit de formació **241 usuaris**.

- S'han realitzat **7 Mòduls** de coneixement de l'entorn, on han estat certificats **97 participants**.
- S'han fet **66 sol·licituds de certificacions del circuit d'acollida**.

4.1- COM ENS ARRIBEN ELS USUARIS:

- per un amic/familiar: 71
- SOM: 32
- Trucada al servei d'acollida: 22
- Correu d'acollida: 14
- Salesians: 17
- Totes Plegades: 18
- Padró/OAC: 12
- Mediacions: 5
- Mentoria: 3
- Ucraïna: 6
- Unitat de Joves Migrats Sols: 7
- CREU ROJA/ CÀRITES: 9
- Pisos d'inserció sociolaboral: 4
- CIRD: 2
- Altres: 58

A més, al S1A hem treballat, juntament amb el SOM i Benestar Social, la convocatòria 2023 de Treball i Formació , **ACOL**, repetint l'experiència d'anys anteriors.

Hem tingut **més de 26 candidats en llista, 12 propostes com a Ens Local i 7 resolucions favorables**.

L' ACOL són subvencions destinades a persones migrades en situació administrativa irregular que complexin els requisits per obtenir una autorització de residència temporal per circumstàncies excepcionals d'arrelament social i puguin subscriure un contracte de treball —i contribuir d'aquesta manera a la seva inserció sociolaboral—.

També, durant el 2023, hem fet 3 trobades del **Grup de treball d'Acollida municipal**. Espai de trobada i treball de serveis i entitats de la ciutat què treballem amb nouvinguts al nostre municipi. L'objectiu principal és fer-nos més eficients i posar en valor l'aprenentatge dels nostres usuaris. A aquest grup de treball, hem consolidat el díptic per a l'aprenentatge de català i castellà a la nostra ciutat. El díptic respon a la necessitat de tenir una eina global i viva on trobar la informació per a l'aprenentatge de l' idioma de la ciutat acollidora a qualsevol data que arribis. També hem establert protocol de derivacions entre les Entitats i el S1A per al d'acreditar coneixements adquirits en les formacions.

5. Interculturalitat, sensibilització i cohesió social.

En relació als projectes d'interculturalitat, sensibilització i cohesió social, fem breu esment de cada programa i l'impacte al nostre municipi.

- **El maig intercultural** . Cada any, el Consell Municipal per la Solidaritat i l'Educació per la Ciutadania Global, promou un programa d'activitats amb motiu de la celebració del Dia Internacional de la Diversitat Cultural, el 21 de maig. Amb aquesta proposta, es vol oferir a la ciutadania l'escenari ideal per compartir **la gran riquesa i diversitat cultural present a Mataró**. Al 2023, el tema ha estat: **Mataró Ciutat Acollidora**. A les diferents accions han participat **2016 persones**.

- **L'aualè**. L'aualé és un joc d'estratègia d'origen africà, amb molta tradició arreu del món. De manera semblant a altres jocs com els escacs o les dames, dos jugadors s'enfronten amb quaranta-vuit fitxes, anomenades llavors, en un tauler rectangular sobre el qual es mouen les fitxes amb l'objectiu de capturar-ne més que el teu oponent. Des de fa més de 19 anys i amb la col·laboració de la Direcció d'Esports per poder realitzar el campionat, ensenyem a jugar al joc africà 'aualé' als infants de 6è de primària de les escoles de Mataró, on a través del joc, treballem la interculturalitat.

Aquest 2023 han participat **17 escoles, 769 alumnes en dos dies de torneig**.

-**Totes Plegades**. És un projecte que es va iniciar l'any 2004 per la Vocalia de Dones de l'Associació de Veïns de Rocafonda, L'Esperança, Ciutat Jardí i Valldeix. Actualment les funcions de gestió del projecte les realitza el Servei d'Igualtat i Diversitat Ciutadana de l'Ajuntament.

Totes Plegades és un projecte d'acollida, acompanyament i empoderament a dones migrades del barri de Rocafonda. Consisteix a oferir un espai de socialització treballant l'adquisició de competències lingüístiques en català, el coneixement de les referències i manifestacions culturals de la societat d'acollida, així com la descoberta del barri i la ciutat. Amb aquest projecte es fomenta l'empoderament de les dones i es persegueix que guanyin autonomia per tal que puguin desenvolupar el seu projecte de vida.

Durant el 2023 han participat **45 dones** (2 de Mali, 2 de Gàmbia, 1 d'Algèria i 41 de Marroc). Han gaudit del maternoinfantil **8 menors**.

-Llengua i entorn. Aquest projecte són sessions de català adreçades a les famílies. Actualment tenim **18 Centres Educatius** de la ciutat de Mataró, d'educació infantil i primària, que duren a terme cursos de català oral i escrit al llarg del curs escolar. Aquests cursos estan adreçats especialment a pares i mares d'origen estranger que tenen interès a conèixer la llengua catalana. Aquest projecte és el fruit de la implicació de molts agents i permet a les mares i pares que porten els fills a l'escola, s'hi puguin quedar durant una hora per fer aquests tallers de llengua catalana. Creiem que és molt important que els centres educatius continuïn rebent els suports necessaris per desenvolupar els projectes de cohesió amb les famílies i continuar assolint l'equitat educativa. I un dels elements clau és que les famílies coneguin i usin la llengua catalana, que és la vehicular i de cohesió l'escola.

Les diferents entitats promotores de les classes de català busquen persones voluntàries, n'organitzen els espais i fan formació quant a la metodologia i els continguts que es desenvolupen.

El projecte el coordina el MEM (Moviment Educatiu del Maresme) amb la col·laboració de l'Ajuntament de Mataró, CNL Maresme i Òmnium. Actualment arriba a **220 persones usuàries, tenim 25 voluntaris i 18 centres educatius.**

-Fem un cafè. Aquest any són 11 centres escolars, on es treballa la diversitat cultural, entre la direcció del centre i acompanya el MEM amb conveni amb Ajuntament de Mataró.

-Mentoria lingüística. La mentoria lingüística és una eina d'intervenció social que promou la relació entre persones grans que voluntàriament s'ofereixen per proporcionar un suport individual a un/a jove nouvingut/da per poder afavorir la integració social i lingüística a la nova societat d'acollida. Aquesta relació és motivada i tutoritzada per una persona professional.

És manté un tipus de relació d'acompanyament, un vincle de confiança i respecte, apoderament i benefici mutu (reciprocitat).

La persona mentora, orienta, acompanya, escolta i s'interessa per les persones mentorades, en aquest cas serà usuari/a d'un casal de gent gran de Mataró.

Actualment hi ha **13 parelles, 13 mentorats i 16 voluntaris dels Casals de Gent Gran.**

-Dia Internacional de les Llengües maternes. El 21 de febrer es celebra el dia internacional de les llengües maternes. L'objectiu de celebrar aquest dia és reconèixer la cultura d'origen dels mataronins de procedència diversa, aquesta visibilització fa que aquests enforteixin el seu sentiment de pertinença a la ciutat, ja que senten que ells també formen part de la cultura mataronina, i

que en són una font de riquesa, quelcom que també s'està treballant en l'àmbit educatiu, amb cada cop més centres de primària i secundària de la ciutat que tenen alumnes d'arreu del món.

En la celebració s'hi impliquen diferents entitats i serveis de la ciutat com són: el Moviment Educatiu del Maresme, el Servei de Mataró del departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, Pla Educatiu d'Entorn, les Biblioteques de Mataró, el Centre per a la Normalització Lingüística del Maresme, els Espais Joves i l'Ajuntament de Mataró des del servei d'Igualtat i Diversitat Ciutadana i el servei d'Educació.

Aquest any 2023 ha estat el 7è any que es commemora. L'eix vertebrador de totes les activitats ha estat la riquesa del nostre municipi, on es parlen més de 100 llengües. S'han realitzat 16 activitats adreçades a tota la ciutat i s'ha treballat (exposició biblioteques, cançons del món, conferència, gincama...). Amb un impacte de més de **2000 persones**.

6. Millores pel 2024.

Millora 1: Apropar l'empadronament a l'alta del servei de Primera Acollida.

Millora 2: Protocolaritzar els seguiments al Servei.

Millora 3: Ampliar la línia d'intervenció d'Acollida comunitària:

3.1.- Impuls al projecte "Dones Ambaixadores"

3.2._Implementar el projecte "Totes Plegades" a altres barris de la ciutat

3.3.- Treballar per projectes al Grup de Treball de Primera Acollida .

Millorar 4: la recollida de Dades 2024:

4.1.- Coordinació Fitxa 44- Jovent en situació de vulnerabilitat (CP). Projecte sostre 360 i sensallerisme (18-25).

4.2.- Millorar coordinació amb els tècnics referents dels Informes d'extranjería (Servei de Benestar Social els 2 i 3, Servei d'Habitatge els 1 i 4).

Millora 5: Establir accions d'acompanyament per a sol.licituds de protecció internacional i refugi

Millora 6: Elaborar el Pla d'Actuació per a la transversalitat de les polítiques migratòries