

Informe

# Retorn *Voluntari* ciutat de Barcelona 2015

BCN



Ajuntament de  
Barcelona



# CRÈDITS

## REDACCIÓ

**Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)**

## COREDACCIÓ



Asociación Comisión Católica Española de Migraciones (ACCEM)



Asociación Sociocultural y de Cooperación al Desarrollo por Colòmbia e Iberoamèrica (ACULCO)



Fundación CEPAIM i Convivència y Cohesió Social (CEPAIM)



Fundación de Cooperación Bolívia-Espanya (ACOBE)



Young Men's Christian Association (YMCA)



Movimiento Por La Paz (MPDL)



Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) & Federación de Entidades latinoamericanas de Cataluña (Fedelatina)



Voluntarios en Asesoría Empresarial (VAE)

## EDICIÓ

**Àrea de Drets Socials**

**Direcció de Serveis d'Atenció i Acollida a Immigrants**

**Barcelona, setembre 2016**

# Informe

# Retorn *Voluntari* ciutat de Barcelona 2015

## ÍNDEX

<b>INTRODUCCIÓ</b>	1
Informe	2
<b>ANÀLISI QUANTITATIVA</b>	3
ENTITATS GESTORES DE PROGRAMES OFICIALS DE RETORN <i>VOLUNTARI</i> (BARCELONA 2015)	3
Total de persones retornades	3
Tipus de programes	4
Nacionalitats	5
Situació administrativa	6
Sexe	7
Edat	7
ALTRES ENTITATS	8
<b>SERVEI DE RETORN <i>VOLUNTARI</i> SAIER (BARCELONA 2015)</b>	10
Total de persones ateses	10
Nacionalitats	12
Situació administrativa	13
Sexe	14
Edat	14
<b>ANÀLISI QUALITATIVA</b>	15
<b>1.</b> Aspectes previs a la decisió del retorn	15
<b>2.</b> Aspectes que apareixen una vegada engegat el procés: requisits, conseqüències, tràmits, etc	16
<b>3.</b> Aspectes transversals al retorn	16
<b>CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR</b>	17

# INTRODUCCIÓ

L'**Informe de Retorn Voluntari Barcelona** 2015 és la segona memòria oficial feta conjuntament entre totes les entitats que gestionen programes oficials a la ciutat i el *Servei de Retorn Voluntari SAIER*. L'objectiu és mostrar la realitat del retorn a la ciutat, aportant xifres i una perspectiva qualitativa que serveixi per fer una radiografia d'aquest tema en un determinat moment (any 2015).

Les **entitats** que van gestionar programes oficials de retorn *voluntari* a la ciutat durant el 2015 van ser vuit, igual que el 2014, però amb canvis: van ser les mateixes a excepció de Creu Roja/SAIER, que va operar el 2014 però no el 2015, any en què es va incorporar al grup l'entitat MPDL.

Aquestes entitats són: **ACCEM** (Asociación Comisión Católica Española de Migraciones), **ACOBE** (Fundación de Cooperación Bolívia-España), **ACULCO** (Asociación Sociocultural y de Cooperación al Desarrollo por Colòmbia e Iberoamérica), **CEPAIM** (Fundación CEPAIM, Convivencia y Cohesión Social), **MPDL** (Moviment per la Pau -MPDL-Catalunya), **OIM** (Organización Internacional de las Migraciones), **RUMIÑAHUI** (Asociación Rumiñahui Hispano-Ecuatoriana) i **YMCA** (Young Men's Christian Association).

També el 2015 es va posar en marxa el *Programa de Ventanillas Únicas para el Retorno Voluntario de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI)* i gestionat a Catalunya per la Federación de Entidades Latinoamericanas de Cataluña (**Fedelatina**). Aquest és un programa complementari als programes oficials de retorn *voluntari*, ja que no gestiona retorns, però sí els complementa oferint informació i suport tant abans de tornar com en arribar al país d'origen.

D'altra banda, **VAE** (Voluntaris en Assessoria Empresarial) també ofereix un servei complementari, prestant assessorament i suport a persones que volen fer un pla de negoci (que poden ser beneficiàries o no d'un programa oficial de retorn *voluntari*).

Per la seva banda, el SAIER també treballa en aquest tema des de fa uns anys. Així, el **Servei de Retorn Voluntari SAIER** va néixer el 2013 per la necessitat detectada de persones que buscaven a la ciutat de Barcelona recursos per tornar al seu país d'origen i es trobaven amb informació incompleta, amb programes que no encaixaven amb el seu perfil o amb altres dificultats. D'altra banda, també es va detectar la necessitat d'informació per part dels professionals vinculats als processos de retorn.

Al SAIER s'entén que part de la voluntarietat d'aquest procés migratori consisteix a aconseguir que les persones tinguin una informació el més completa possible: des de les possibilitats i recursos per quedar-se aquí (en cas que no tingui clar el retorn), fins a la informació dels programes oficials de retorn *voluntari* que hi ha a la ciutat, i altres vies diferents per retornar.

## Drets Socials

Informe  
Retorn Voluntari  
ciutat de  
Barcelona 2015

El *Servei de Retorn Voluntari SAIER* és complementari als programes oficials: pel que fa als usuaris, ja que dóna informació de tots els programes existents a la ciutat i els ofereix altres serveis vinculats (com el jurídic, el psicològic, o el de l'homologació i convalidació de títols); pel que fa als professionals, per la creació d'una xarxa de suport mutu que s'ha consolidat com un grup de treball. Així, el novembre de 2013 va néixer el **Grup de Treball Servei de Retorn Voluntari SAIER & Entitats**, conformat per totes les entitats gestores de programes oficials, amb el requisit que operessin a la ciutat de Barcelona i que tinguessin els programes en actiu. L'objectiu d'aquest grup de treball és compartir, debatre, fer contactes i treball en xarxa, etc. Fins ara s'han fet formacions - a demanda i amb el consens de les entitats - en matèria d'implicacions jurídiques i psicològiques del retorn. El 2015 destaca la elaboració conjunta -entre totes les entitats i amb el suport del *Servei Psicològic SAIER*- d'un Protocol de Salut Mental, per tenir una guia de com procedir en determinades situacions. També en 2015 s'han tractat altres temes com la violència de gènere, la trata de persones, els menors i altres qüestions que han anat apareixent. Un altre aspecte que cal ressaltar del treball del 2015 és la redacció de *l'Informe de Retorn Voluntari Barcelona 2014*, primer document oficial que reflecteix la situació de retorn a la ciutat de manera global, i al qual se li dóna seguiment amb aquest informe.

La idea del grup de treball és seguir treballant en la línia de fer reunions bimensuals (amb un caràcter molt pràctic) i d'anar organitzant formacions o tractant els temes que les mateixes entitats consideren pertinents i idonis per continuar millorant en l'atenció a les persones sol·licitants de retorn *voluntari*.

## Drets Socials

Informe  
Retorn Voluntari  
ciutat de  
Barcelona 2015

## INFORME

En aquest segon informe es pretén, igual que en el de l'any anterior, fer una radiografia del retorn *voluntari* a la ciutat de Barcelona. Per a això, s'ha fet un recull d'informació tant quantitativa com qualitativa.

El document s'estructura en tres blocs: en un primer es fa una anàlisi quantitativa amb xifres i dades de les entitats gestores de programes de retorn *voluntari* oberts durant el 2015 a la ciutat, així com d'altres entitats que ofereixen serveis complementaris (Fedelatina i VAE ) i del *Servei de Retorn Voluntari SAIER*; en un segon bloc es fa una anàlisi qualitativa de la situació; i en un tercer bloc es resumeix la informació a manera de conclusions acompanyades d'una sèrie de reptes futurs.

# ANÀLISI QUANTITATIVA

## ENTITATS GESTORES DE PROGRAMES OFICIALS DE RETORN *VOLUNTARI* (BARCELONA 2015)

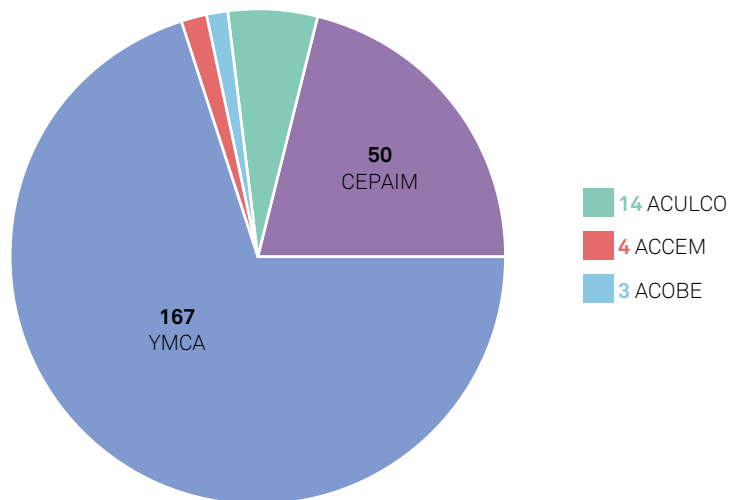
### TOTAL DE PERSONES RETORNADES

Com es pot veure al gràfic, l'any 2015 un total de **238** persones van retornar als seus països d'origen des de la ciutat de Barcelona mitjançant programes oficials, gestionats per 7 entitats: ACCEM (4), ACOBE (3), ACULCO (14), CEPAIM (50), OIM (<sup>1</sup>), Rumiñahui (<sup>2</sup>) i YMCA (167).

A l'hora de valorar el total de retorns cal tenir en compte que d'aquestes 7 entitats no s'han pogut accedir a xifres de 2 d'elles: l'OIM, que el 2014 va representar l'11,73% dels retorns efectuats des de Barcelona, i Rumiñahui, que va suposar el 0,32%.

#### Drets Socials

Informe  
Retorn *Voluntari*  
ciutat de  
Barcelona 2015



D'altra banda, per entendre la globalitat dels retorns realitzats s'ha de tenir en compte que hi ha persones que decideixen retornar pels seus propis mitjans o amb ajudes alternatives als programes oficials, cosa que no queda reflectida en aquest gràfic.

<sup>1</sup>L'OIM gestiona retorns també a Barcelona, però el dia de la publicació d'aquest informe no disposava de les xifres actualitzades.

<sup>2</sup>Ídem

## TIPUS DE PROGRAMES

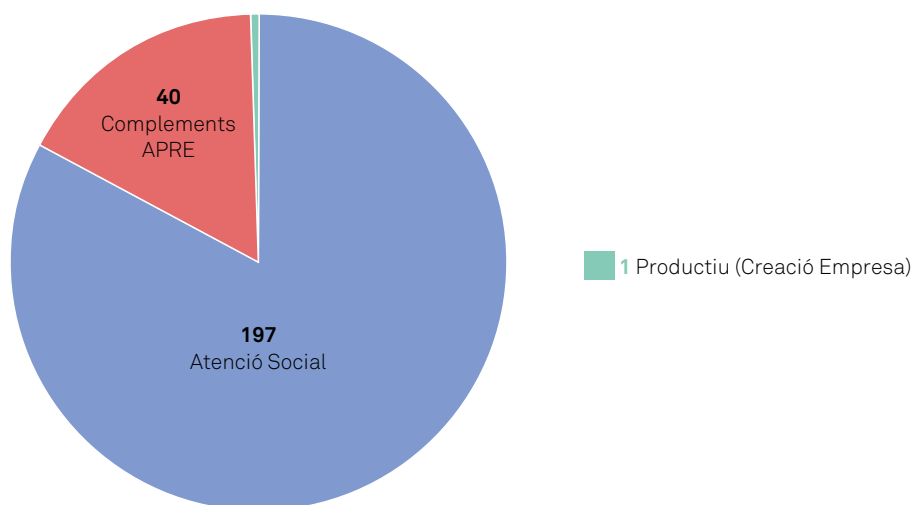
Els programes oficials de retorn *voluntari* es regeixen per subvencions de l'Estat espanyol i de la Unió Europea. També hi ha comunitats autònomes que tenen programes de retorn, com Catalunya, on la Generalitat finança un programa.

Pel que fa a la convocatòria d'Espanya i de la Unió Europea (Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social i Fons d'Asil, Migració i Integració, respectivament), com que es tracta de programes de continuïtat, normalment en un any se'n tramiten dues (de juny a juny de l'any següent). El 2015 també es van gestionar dues convocatòries, però, com a novetat, la segona en lloc de ser anual va tenir una durada de sis mesos (una primera anava de juny de 2014 a juny de 2015, la segona, de juny a desembre de 2015, sis mesos).

Així, el 2015 es van gestionar dues convocatòries, que es podrien resumir en la següent classificació de programes:

- a) *Programa de Retorn Voluntari d'Atenció Social*. Tant per a persones en situació administrativa regular com irregular.
- b) *Programa de Retorn Voluntari Productiu* (creació d'una empresa). Tant per a persones en situació administrativa regular com irregular, però limitat a uns quants països.
- c) *Complements a l'Abonament Acumulat i Anticipat de la Prestació Contributiva per Atur - APRE*. Bitllets d'avió per a persones que han capitalitzat l'atur, en situació administrativa regular.

Segons aquesta classificació, del total de 238 persones retornades, 197 ho van fer mitjançant el programa d'Atenció Social, 40 van ser beneficiàries dels Complements de l'APRE i 1 del Productiu (Creació d'Empresa):



### Drets Socials

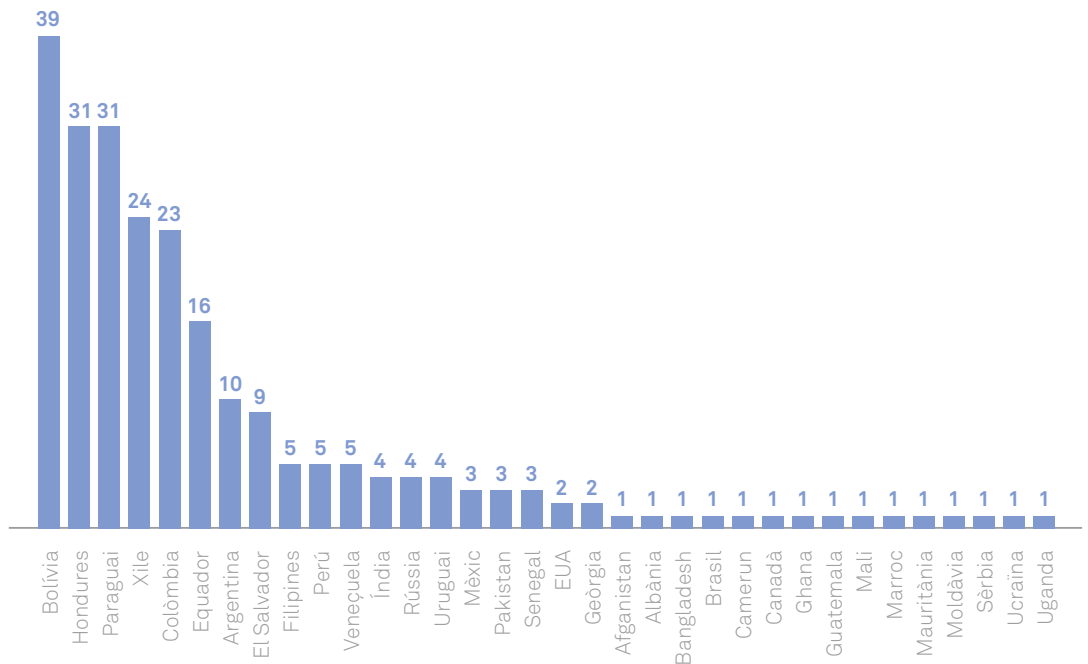
Informe  
Retorn Voluntari  
ciutat de  
Barcelona 2015

## NACIONALITATS

Els programes oficials de retorn *voluntari* tenen com a requisit que les persones beneficiàries siguin originàries d'un país extracomunitari.

### Drets Socials

Informe  
Retorn *Voluntari*  
ciutat de  
Barcelona 2015



El 2015 van retornar persones de 34 països: Bolívia (39), Hondures (31), Paraguai (31), Xile (24), Colòmbia (23), Equador (16), Argentina (10), El Salvador (9), Filipines (5), Perú (5), Veneçuela (5), Índia (4), Rússia (4), Uruguai (4), Mèxic (3), Pakistan (3), Senegal (3), EUA (2), Geòrgia (2), Afganistan (1), Albània (1), Bangladesh (1), Brasil (1), Camerun (1), Canadà (1), Ghana (1), Guatemala (1), Mali (1), el Marroc (1), Mauritània (1), Moldàvia (1), Sèrbia (1), Ucraïna (1) i Uganda (1).

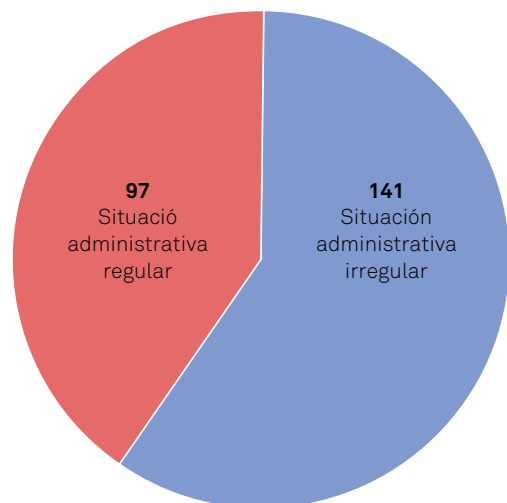
Com es pot veure, hi ha una majoria de persones d'Amèrica Llatina.

Respecte a l'any passat les nacionalitats noves beneficiàries de programes oficials a la ciutat de Barcelona són: Afganistan, Albània, Bangladesh, Canadà, Camerun, El Salvador, Ghana, Filipines, Guatemala, Mali, Mauritània, Moldàvia, Sèrbia, Uganda, Rússia i EUA.



## SITUACIÓ ADMINISTRATIVA

Els programes oficials de retorn estan dirigits a persones extracomunitàries, tant en situació administrativa regular com irregular.



Es pot observar que hi ha una majoria de persones beneficiàries en situació administrativa irregular.

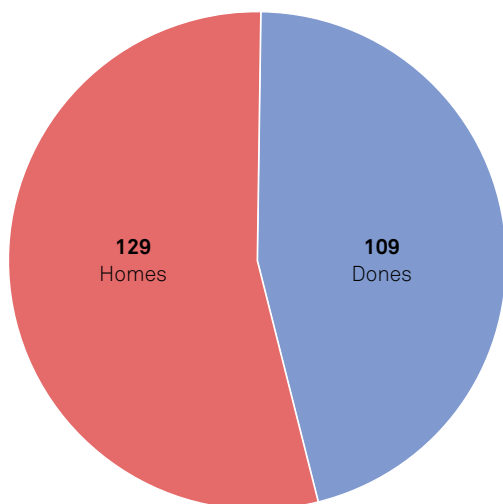
Cal esmentar que hi ha un important volum de persones comunitàries i familiars d'aquestes que queden excloses dels programes, i en molts casos es troben en situació de vulnerabilitat social.

### Drets Socials

Informe  
Retorn *Voluntari*  
ciutat de  
Barcelona 2015

## SEXE

Com es pot veure en el següent gràfic, hi ha una majoria d'homes: un total de 129 homes per 109 dones.

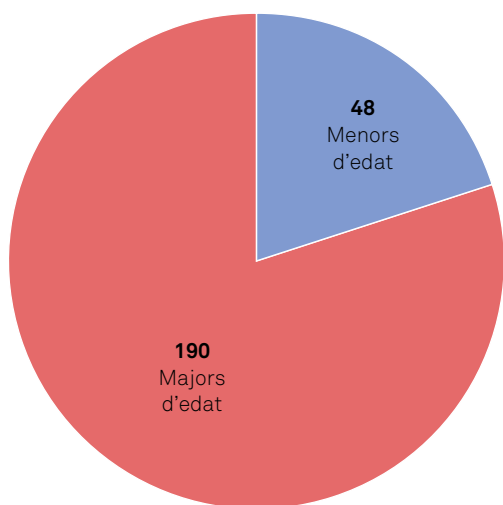


### Drets Socials

Informe  
Retorn *Voluntari*  
ciutat de  
Barcelona 2015

## EDAT

Quant a les edats, de les 238 persones retornades 48 són menors i 190 majors d'edat.



## ALTRES ENTITATS

A continuació es mostren les dades d'altres entitats que gestionen programes i serveis complementaris als programes de retorn *voluntari*.

D'una banda, es mostren dades del Programa Ventanillas Únicas para el retorno voluntario, de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), gestionat a Catalunya per la Federación de Entidades Latinoamericanas de Cataluña (Fedelatina). Es tracta d'un programa de suport i acompanyament que es brinda a les persones que retornen, tant en la sortida com també als països de tornada, específicament des de les oficines de l'OEI on funciona el Programa Ventanillas Únicas para el retorno voluntario. Treballa amb vuit països: Bolívia, Brasil, Colòmbia, Equador, Paraguai, Perú, Uruguai i Xile.

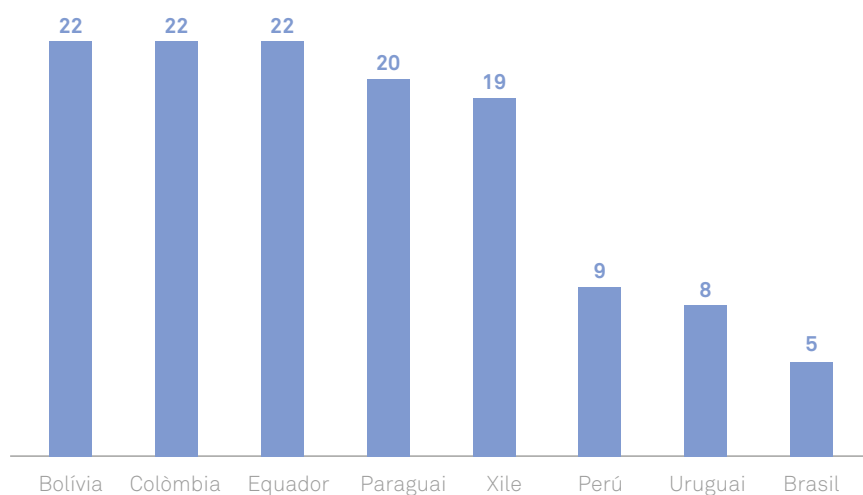
D'altra banda, VAE (*Voluntaris en Assessoria Empresarial*), també ofereix un servei complementari, donant suport amb l'elaboració d'un pla de negoci, tant a persones beneficiàries d'un programa oficial de retorn *voluntari* com a les que retornen amb mitjans propis o altres ajudes.

- a) **Programa Ventanillas Únicas para el Retorno Voluntario, de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI)**, gestionat a Catalunya per la Federación de Entidades Latinoamericanas de Cataluña (Fedelatina)

Durant l'any 2015 Fedelatina va atendre a Barcelona un total de 170 persones, de les quals 127 van seguir el programa.

De les 127 persones que van continuar al programa, el 96% van ser derivades i retornades per l'entitat YMCA i el 4% restant van ser derivades per CEPAIM.

Provenen de: Bolívia, Brasil, Colòmbia, Equador, Paraguai, Perú, Uruguai i Xile.



Bolívia (22), Colòmbia (22), Equador (22), Paraguai (20), Xile (19), Perú (9), Uruguai (8) i Brasil (5).

Quant a la **situació administrativa**, 78 estaven en situació administrativa irregular i 49 en situació regular.

### Drets Socials

Informe  
Retorn Voluntari  
ciutat de  
Barcelona 2015

### b) *Voluntaris en Assessoria Empresarial (VAE)*

L'any 2015, VAE va atendre 17 casos a Barcelona, dels quals 15 es van materialitzar en l'elaboració d'un projecte de negoci.

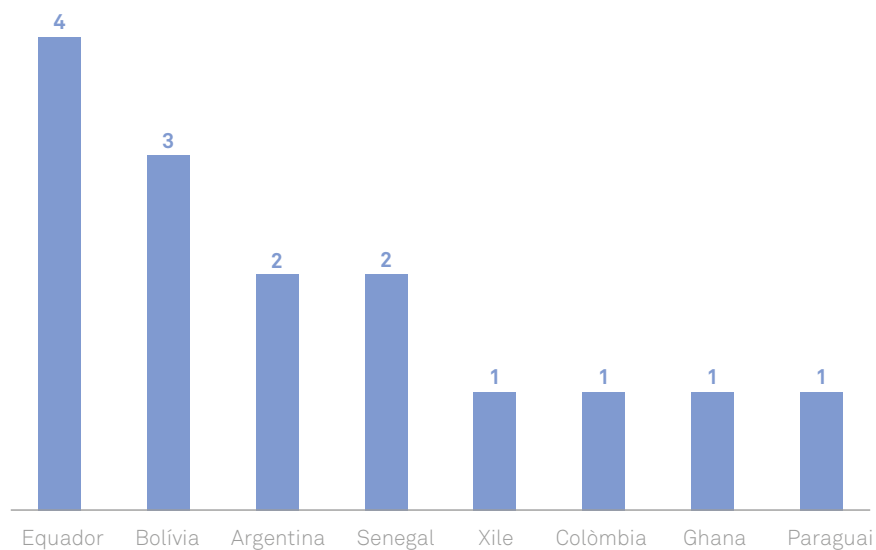
Les nacionalitats d'aquests 15 casos eren: Equador (4), Bolívia (3), Argentina (2), Senegal (2), Xile (1), Colòmbia (1), Ghana (1) i Paraguai (1).

Quant a la **situació administrativa**, 8 estaven en situació regular i 7, en situació irregular.

Quant al **sexe**, 12 persones eren homes i 3, dones.

#### Drets Socials

Informe  
Retorn *Voluntari*  
ciutat de  
Barcelona 2015



Dels 15 projectes, 10 van ser **beneficiaris d'un programa** de retorn *voluntari* oficial, i 5 van efectuar la tornada **pels seus propis mitjans o amb altres ajudes**.

Alguns exemples dels casos que es van treballar són: sardinal per a la pesca de sardina (Senegal), llibreria de reciclatge de llibres (Bolívia), perfumeria (Senegal), taller mecànic (Equador), llibreria temàtica (Colòmbia), reparació de calçat (Equador), o taller de pintura (Equador).

# SERVEI DE RETORN VOLUNTARI SAIER (BARCELONA 2015)

Pel que fa al *Servei de Retorn Voluntari SAIER* també es presenten a continuació dades sobre les persones ateses. És important recordar que és un servei d'informació, orientació i derivació, i que no gestiona cap programa en concret. Una conseqüència d'aquesta particularitat és que no es pot saber quantes de les persones que es van atendre van retornar finalment i quantes no, i en cas d'haver retornat per quins mitjans ho van fer.

No obstant això, s'ha considerat interessant oferir dades sobre les persones que es van apropar a aquest servei per tenir informació.

## TOTAL DE PERSONES ATESES

Durant l'any 2015, el *Servei de Retorn Voluntari SAIER* va atendre 187 persones *in situ*, és a dir, amb entrevistes presencials. Durant l'entrevista es valoraven les circumstàncies i expectatives de cada persona.

A més de les diferents persones entrevistades, el 2015 es va observar un increment dels casos amb necessitat de tenir diverses visites.

D'altra banda, també es van atendre persones espanyoles/catalanes retornades, amb un total de 20 atencions més.

Atès que el SAIER és un servei municipal, en principi no atén persones de fora de Barcelona. Ara bé, donada la demanda d'informació dels programes de retorn *voluntari* que arriba de persones de fora de Barcelona, es va decidir engegar un servei d'informació telefònica. Amb aquesta modalitat, encara que no hi hagi una entrevista en profunditat, les persones van poder conèixer els programes i contactar amb les entitats gestores. A més, també es va oferir informació sobre possibles serveis relacionats en el seu municipi, com l'assessoria jurídica i/o uns altres que poguessin necessitar. Així, es van atendre 59 persones de fora de Barcelona.

### Drets Socials

Informe  
Retorn Voluntari  
ciutat de  
Barcelona 2015

Tot seguit es mostra un exemple del document amb informació dels programes oficials de retorn *voluntari* que es dona als usuaris. Segons la seva situació, se'ls diu a quins poden tenir accés, amb un full que es va actualitzant constantment gràcies a la participació de les entitats:

### PROGRAMES RETORN VOLUNTARI EN ACTIU EN LA CIUTAT DE BARCELONA

TIPUS DE PROGRAMA RETORN VOLUNTARI BARCELONA	ENTITAT	CONTACTE PER USUARIS
Possibles ajuts per al bitllet d'avió (complement de l'APRE): NOTA: Per a més informació sobre la capitalització de l'atur (persones regulars que tinguin dret a l'atur) s'haurà d'anar a l'INEM.	YMCA	93 285 34 75 / 93 336 96 81
	CEPAIM	671 704 151
	RUMIÑAHUI	91 530 15 35
	OIM	91 594 36 70
Programa de Retorn Voluntari d'Atenció Social (Regulars)	YMCA	93 285 34 75 / 93 336 96 81
	MPDL	93 305 71 73
	CEPAIM	671 704 151
	OIM	91 594 36 70
Programa de Retorn Voluntari d'Atenció Social (Irregulars)	YMCA	93 285 34 75 / 93 336 96 81
	MPDL	93 305 71 73
	CEPAIM	671 704 151
	ACOBÉ	91 404 95 02
	RUMIÑAHUI	91 530 15 35
	OIM	91 594 36 70
Programa de Retorn Voluntari d'Atenció Social (Irregulars) NOMÉS LLATINOAMÉRICA	ACULCO	91 598 23 14
Programa de Retorn Productiu (Creació Pla d'Empresa): (Regular: Colòmbia): (Irregular: Senegal)	OIM	91 594 36 70

NOTA: La informació d'aquest document està actualitzada a data de 04.06.15. A partir d'aquesta data no podem garantir que la informació estigui al dia. Si la necessita posteriorment li demanaríem que torni al nostre Servei de Retorn *Voluntari* per oferir-li-la.



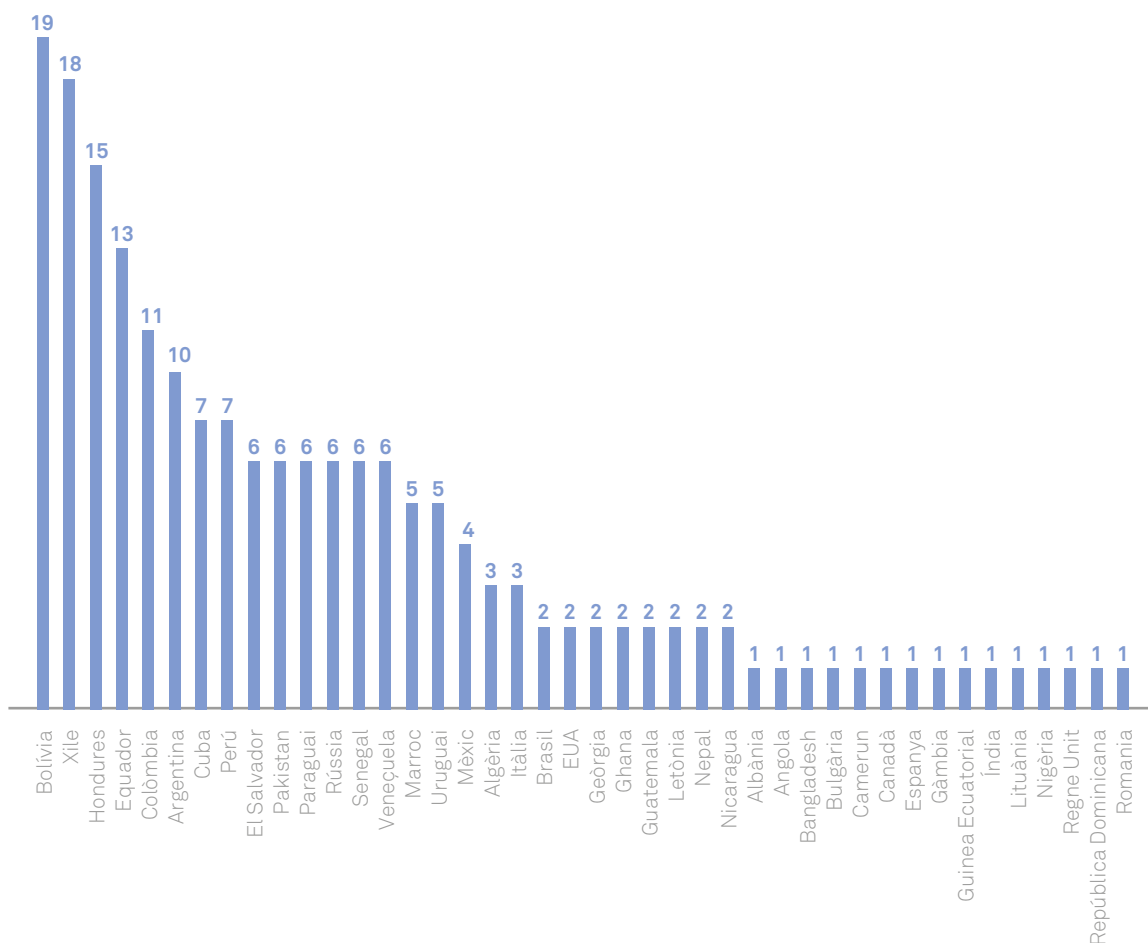
Al llarg de l'any hi ha contínuament modificacions d'aquest document, fruit dels canvis que es produeixen en les entitats (alguns programes tanquen, uns altres obren, canvia algun país, etc.).

A part de les xifres de les persones ateses, des del *Servei de Retorn Voluntari SAIER* també es va donar resposta a nombroses consultes telefòniques de professionals d'altres serveis, com ara consolats, serveis socials i ONG, entre altres, tant de Barcelona com de fora.

**A continuació es donen les dades de les persones ateses presencialment en aquest servei (187).**

## NACIONALITATS

Cal destacar que encara que els programes oficials de retorn *voluntari* estan dirigits a persones extracomunitàries, en el *Servei de Retorn Voluntari SAIER* també s'atén persones comunitàries, per no deixar d'atendre a ningú. Per a aquestes, es van valorar vies alternatives als programes oficials.



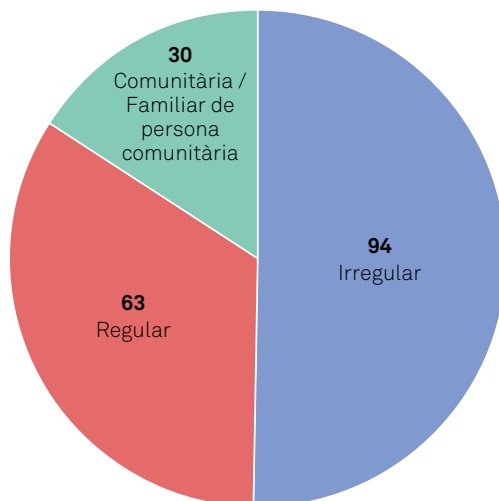
### Drets Socials

Informe  
Retorn Voluntari  
ciutat de  
Barcelona 2015

Com es pot veure, la principal demanda la van fer persones d'Amèrica Llatina. Van sol·licitar informació sobre el retorn *voluntari* persones de 42 països, per ordre quantitatiu de demandants: Bolívia (19), Xile (18), Hondures (15), Equador (13), Colòmbia (11), Argentina (10), Cuba (7), Perú (7), El Salvador (6), Pakistan (6), Paraguai (6), Rússia (6), Senegal (6), Veneçuela (6), el Marroc (5), Uruguai (5), Mèxic (4), Algèria (3), Itàlia (3), Brasil (2), EUA (2), Geòrgia (2), Ghana (2), Guatemala (2), Letònia (2), Nepal (2), Nicaragua (2), Albània (1), Angola (1), Bangladesh (1), Bulgària (1), Camerun (1), Canadà (1), Espanya (1), Gàmbia (1), Guinea Equatorial (1), Índia (1), Lituània (1), Nigèria (1), Regne Unit (1), República Dominicana (1) i Romania (1).

Això suposa un 71,65% de persones d'Amèrica Llatina; 11,22% d'Àfrica; 5,89% dels països de l'Est; 5,35% d'Àsia; 4,28% d'Europa i un 1,60% d'uns altres (EUA i Canadà).

## SITUACIÓ ADMINISTRATIVA



Com es pot veure es van atendre 94 persones en situació administrativa irregular, 63 en situació administrativa regular i 30 de comunitàries i familiars de comunitàries.

Això suposa un 50,27% de persones en situació administrativa irregular, un 33,69% de persones en situació administrativa regular i un 16,04% de persones comunitàries i familiars de comunitàries.

Cal recordar que en el cas dels menors d'edat no se'ls demana quina és la seva situació administrativa.

Una dada interessant és la quantitat de **persones que van quedar fora dels programes oficials per ser comunitàries o familiars d'aquestes, 30 en total, un 16,04%**, que també poden estar en situació de vulnerabilitat.

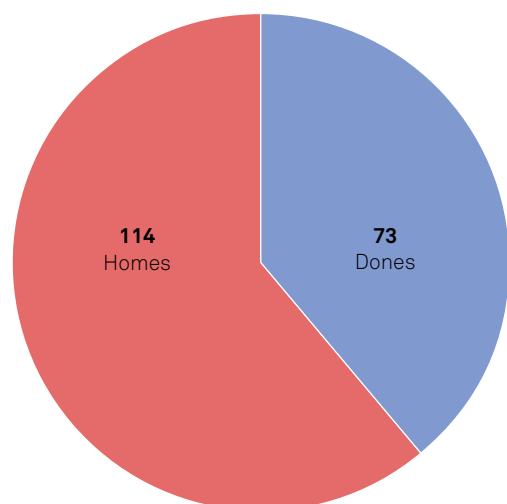
### Drets Socials

Informe  
Retorn *Voluntari*  
ciutat de  
Barcelona 2015



## SEXE

Es constata una majoria d' homes (114) entre les persones ateses. Les dones van ser 73.



Això suposa un 60,97 % d'homes enfront d'un 39,03 % de dones.

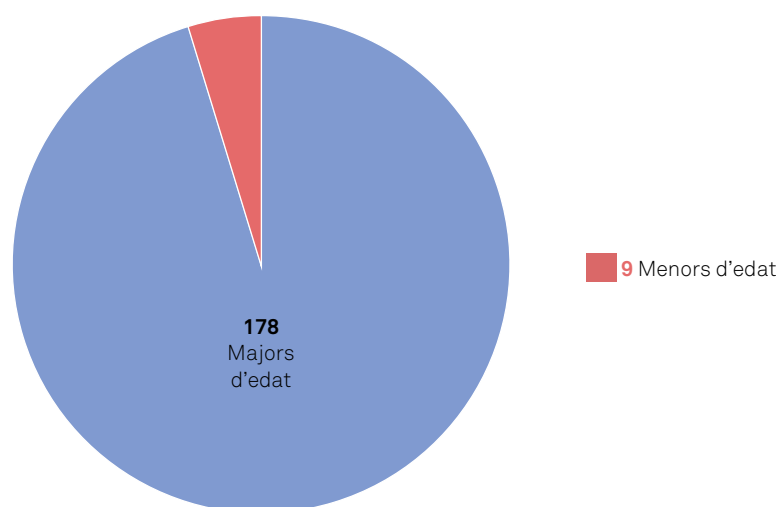
### Drets Socials

Informe  
Retorn Voluntari  
ciutat de  
Barcelona 2015

## EDAT

Els majors d'edat el 2015 són els que van néixer el 1997 o abans:

- **Majors d'edat: 178**
- **Menors d'edat: 9**



Com es pot veure al gràfic, es detecta una gran majoria de persones majors d'edat enfront de menors, amb un 95,19 % i un 4,81 %, respectivament.

# ANÀLISI QUALITATIVA

Quant a la part qualitativa, entre les entitats i el *Servei de Retorn Voluntari SAIER* es van identificar una sèrie de reptes i situacions vinculades al procés de retorn. Es poden classificar en:

1. Aspectes previs a la decisió del retorn.
2. Aspectes que apareixen una vegada engegat el procés: requisits, conseqüències, tràmits, etc.
3. Aspectes transversals al retorn.

## 1. ASPECTES PREVIS A LA DECISIÓ DEL RETORN

- Igual que el 2014, el 2015 una situació molt recurrent va ser la de persones que expressaven un **gran dubte sobre la decisió de tornar**. Moltes explicaven que **el seu desig no era tornar**, però que experimentaven dificultats per continuar el seu projecte de vida aquí, per falta de recursos, de treball i/o altres suports. En aquest sentit, algunes entitats van expressar que la por per la deterioració de la salut i/o per quedar-se en situació de carrer van ser arguments recurrents dels usuaris.
- Es va percebre una accentuació de les **situacions de gran vulnerabilitat** de moltes persones, ja sigui perquè es trobaven amb problemes de salut, en processos de desnonament, en situació de carrer, etc. Així mateix, es va percebre un increment en el nombre de persones amb problemes de salut mental.
- Vinculat a l'aspecte anterior, algunes entitats van valorar positivament el coneixement dels **recursos socials de la ciutat**, si bé unes altres també van destacar una falta de coordinació i/o falta de recursos per cobrir necessitats bàsiques, com dormir o menjar.
- Es va valorar positivament la importància de tenir un **únic punt on obtenir la informació actualitzada sobre els programes** actius a la ciutat, així com la coordinació entre les entitats i els diferents professionals que hi estan vinculats.
- Es va notar l'absència del **Programa Humanitari - Persones en Extrema Vulnerabilitat**, el qual no va estar operatiu durant el 2015, a diferència dels últims anys.
- El fet que els programes oficials estableixin la **prohibició d'entrada a Espanya en els tres propers anys** (per realitzar una activitat lucrativa o professional per compte propi o aliè) va fer que algunes persones els rebutgessin.
- Hi va haver entitats que van manifestar que hi havia una gran demanda del Programa de **Retorn Voluntari Productiu**, el què permet engegar un negoci al país d'origen. En alguns casos es va tractar de sol·licituds de persones de nacionalitats que no són beneficiàries d'aquest programa. Durant el 2015 només van poder ser potencials beneficiàries les persones de Bolívia, Camerun, Colòmbia, Equador i Senegal. I d'aquestes nacionalitats, només Colòmbians i senegalesos van poder optar al Programa durant tot l'any, la resta només ho van poder fer en moments concrets.

### Drets Socials

Informe  
Retorn Voluntari  
ciutat de  
Barcelona 2015

- Es va observar en algunes entrevistes **sensació de frustració** d'algunes persones, que argumentaven no haver complert les seves expectatives i no poder retornar amb diners i regals.
- També es va observar, a més, l'increment de **persones que no poden accedir als programes oficials**, principalment per ser comunitàries o familiars d'aquestes, però també per no haver residit sis mesos a Espanya. En aquest sentit, es va valorar la col·laboració d'algunes entitats, com Càritas Diocesana, la qual va contribuir tant amb diners per al transport al país d'origen com amb altres necessitats bàsiques, com l'allotjament o el menjar.

## 2. ASPECTES QUE APAREIXEN UNA VEGADA ENEGAT EL PROCÉS: REQUISITS, CONSEQÜÈNCIES, TRÀMITS, ETC

- Quant a la **situació administrativa**, es va detectar gran dificultat per gestionar els casos de persones sense documentació vigent. Altres situacions complicades van ser les famílies amb nacionalitats diferents que desitgen retornar al país d'origen d'un dels progenitors. També va ser difícil treballar amb casos de fills de sol·licitants nascuts en tercers països europeus sense la documentació nacional dels seus pares.
- Amb relació a la documentació per viatjar, també es van donar casos de **sol·licitants de refugi o amb l'estatus concedit**, en els que es va fer necessària la coordinació amb altres serveis.
- Igual que l'any anterior, es va constatar una dificultat per treballar de manera fluida i coordinada amb alguns consolats, la qual cosa de vegades va dificultar els processos.
- Algunes entitats van observar la necessitat d'**acompanyament** a alguns usuaris en la gestió dels tràmits.
- Algunes organitzacions van valorar molt positivament que es pogués informar les persones sobre **quins tràmits poden fer aquí abans de marxar**, com, per exemple, com preparar la documentació per portar-la al país d'origen; així mateix van valorar tenir informació actualitzada de la situació dels països.

### Drets Socials

Informe  
Retorn Voluntari  
ciutat de  
Barcelona 2015

## 3. ASPECTES TRANSVERSAL AL RETORN

- Algunes entitats van manifestar haver notat una falta de pressupost per fer front a tots els casos de sol·licitud del retorn.
- Es va observar un augment de les **persones sol·licitants d'asil o refugiades** que demanen informació sobre el retorn *voluntari*.

- Algunes organitzacions van valorar molt positivament el fet de tenir un **equip multidisciplinari**.
- La qüestió de la **perspectiva de gènere** va ser considerada prioritària per algunes entitats. Per exemple, es van crear espais d'intimitat perquè les dones poguessin expressar els seus desitjos i necessitats vinculats al procés de retorn.
- Un aspecte que va destacar el 2015 va ser la complexitat d'atendre casos amb possibles problemes de **salut mental**. En aquest sentit, destaca la creació del **Protocol de Salut Mental**, elaborat en el *Grup de Treball Retorn Voluntari SAIER & Entitats*.

Quant a les entitats que fan **seguiment i contacte en els països d'origen**:

- Es va posar en relleu la dificultat de contactar amb alguns usuaris via telèfon o correu electrònic.
- Com a punt feble, es va destacar la limitació dels països on no existeix suport per a les persones retornades.
- Com a preocupacions dels usuaris quan ja estan al país d'origen va destacar el trobar un treball o alguna forma de subsistència per fer front a les necessitats bàsiques.
- Es va subratllar la necessitat d'aconseguir independència pel que fa al lloc on viure en els països d'origen un cop s'hi ha retornat: d'una banda, les persones (i sobretot les famílies) que van arribar i van a viure a cases de familiars o amics; per un altra, les que van anar al seu nucli familiar "de sempre" però que amb el pas del temps no s'hi sentien integrades i volien independitzar-se.
- Es va valorar positivament el suport i la coordinació amb el *Programa Ventanillas Únicas de la OEI*.
- Algunes entitats van observar que quan l'usuari o usuària resideix en un lloc diferent on està situada l'oficina de *Programa Ventanillas Únicas de la OEI* no van anar, quedant-se sense accedir a l'acompanyament.

## Drets Socials

Informe  
Retorn Voluntari  
ciutat de  
Barcelona 2015

# CONCLUSIONS I REPTES DE FUTUR

- Una de les conclusions més destacades del 2015 va ser constatar la **situació de vulnerabilitat** de les persones que van mostrar interès en el retorn: sense sostre, sense feina, amb malalties, etc.
- En aquest sentit, encara que hi va haver entitats que van destinar recursos per cobrir necessitats bàsiques, a Barcelona es van observar de vegades dificultats per accedir a un lloc on dormir o menjar.

- Un altre aspecte a destacar va ser la gestió d'alguns casos en quant a la seva **situació documental**: sigui perquè no tenien documentació, perquè estava caducada o per altres motius.
- Es va constatar que hi va haver **temporades sense programes oficials de retorn voluntari oberts**, de tal manera que algunes persones es van quedar en situació d'espera o desateses.
- Diverses entitats van comentar sobre les **limitacions en el nombre de nacionalitats** que van ser beneficiàries del **Programa de Retorn Voluntari Productiu**.
- Es va experimentar la dificultat d'atendre persones amb un perfil que feia que abans fossin ateses a través del **Programa Humanitari - Persones en Extrema Vulnerabilitat**, gestionat per la Creu Roja, que el 2015 no va estar actiu.
- Es va observar l'atenció a persones **comunitàries o familiars d'aquestes** en situació de vulnerabilitat que van quedar fora dels programes oficials de retorn *voluntari*.
- El **compromís de no retorn en 3 anys** es va presentar com un fre per a algunes persones que volien retornar.

Quant als reptes a futur hi ha diversos aspectes que cal destacar:

- Igual que el 2014, un repte és millorar la coordinació amb altres agents, tals com serveis socials o alguns consolats.
- Aconseguir tenir més seguiment en els països d'origen per part de les entitats; ampliar el nombre de països amb contrapart local o oficines d'entitats internacionals.
- Actualitzar el full que es dóna a l'INEM/SEPE amb informació de les entitats que gestionen les ajudes complementàries al APRE, que depèn del Govern espanyol, cosa que ja es plantejava el 2014.
- Poder fer arribar a un major nombre de persones la informació que es dóna abans de marxar: en l'aspecte jurídic, la preparació de documentació, el tancament de tràmits aquí, etc. En aquest sentit, es van conèixer casos de persones que van tenir problemes en els països d'origen derivats de no haver tingut una informació completa o exacta (fos quina fos la raó); també de persones que van tornar a Espanya passats els tres anys de compromís de no-tornada i que van veure que la seva situació administrativa era molt diferent de com pensaven que seria (en els casos de les persones regulars), i/o que tenen deutes pendents amb els quals no comptaven.
- Crear un mecanisme mitjançant el qual les persones en situació de carrer puguin accedir a un lloc per dormir sota cobert i a un mínim d'un parell d'àpats diaris mentre estiguin en procés d'accedir a un programa de retorn *voluntari*.
- I com a repte principal, destaca la voluntat de donar continuïtat al *Grup de Retorn Voluntari SAIER & Entitats* i seguir millorant cada dia en l'atenció integral a les persones, objectiu primordial dels nostres serveis.

## Drets Socials

Informe  
Retorn Voluntari  
ciutat de  
Barcelona 2015

# BCN

Informe  
**Retorn voluntari ciutat  
de Barcelona 2015**

## Drets Socials

Informe  
Retorn *Voluntari*  
ciutat de  
Barcelona 2015

