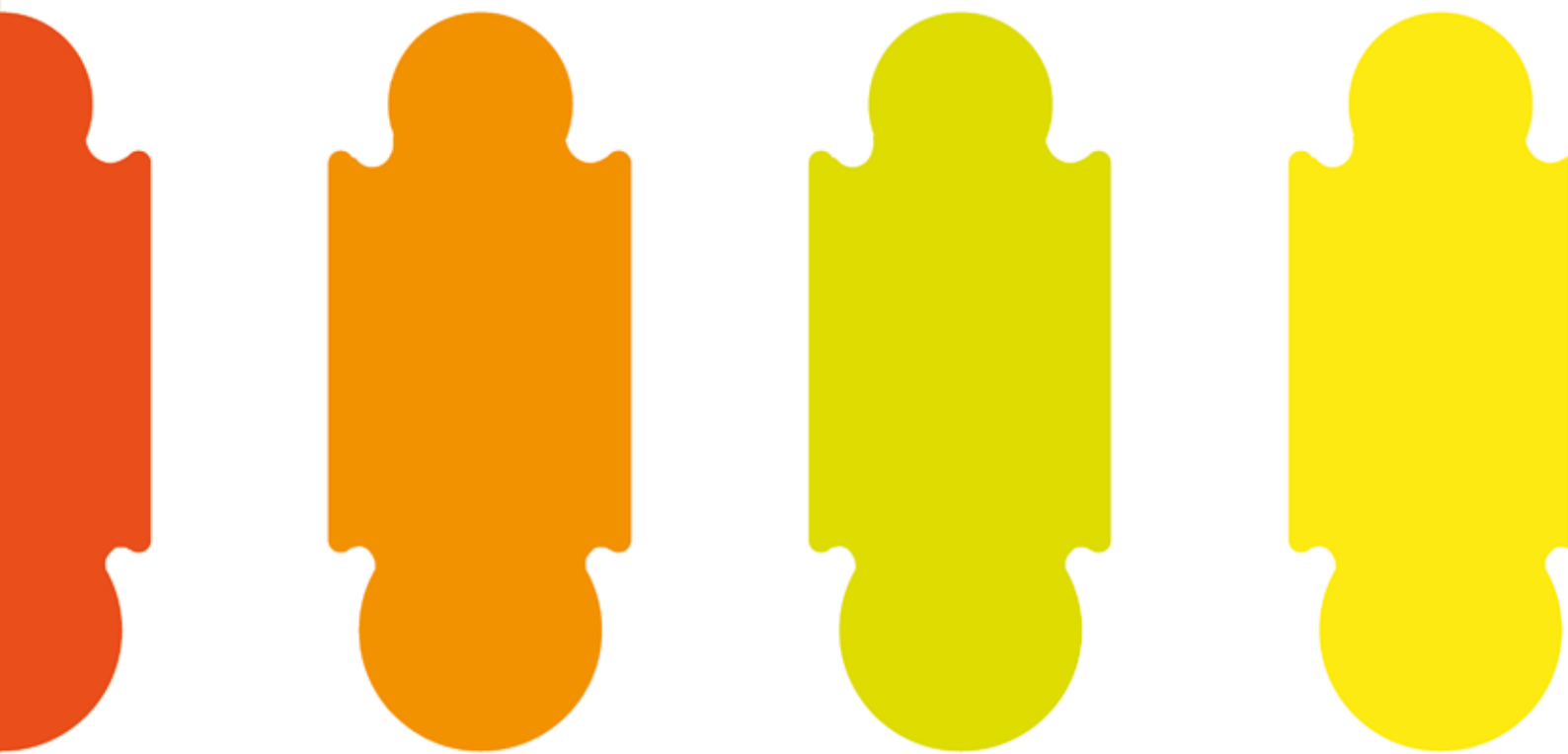
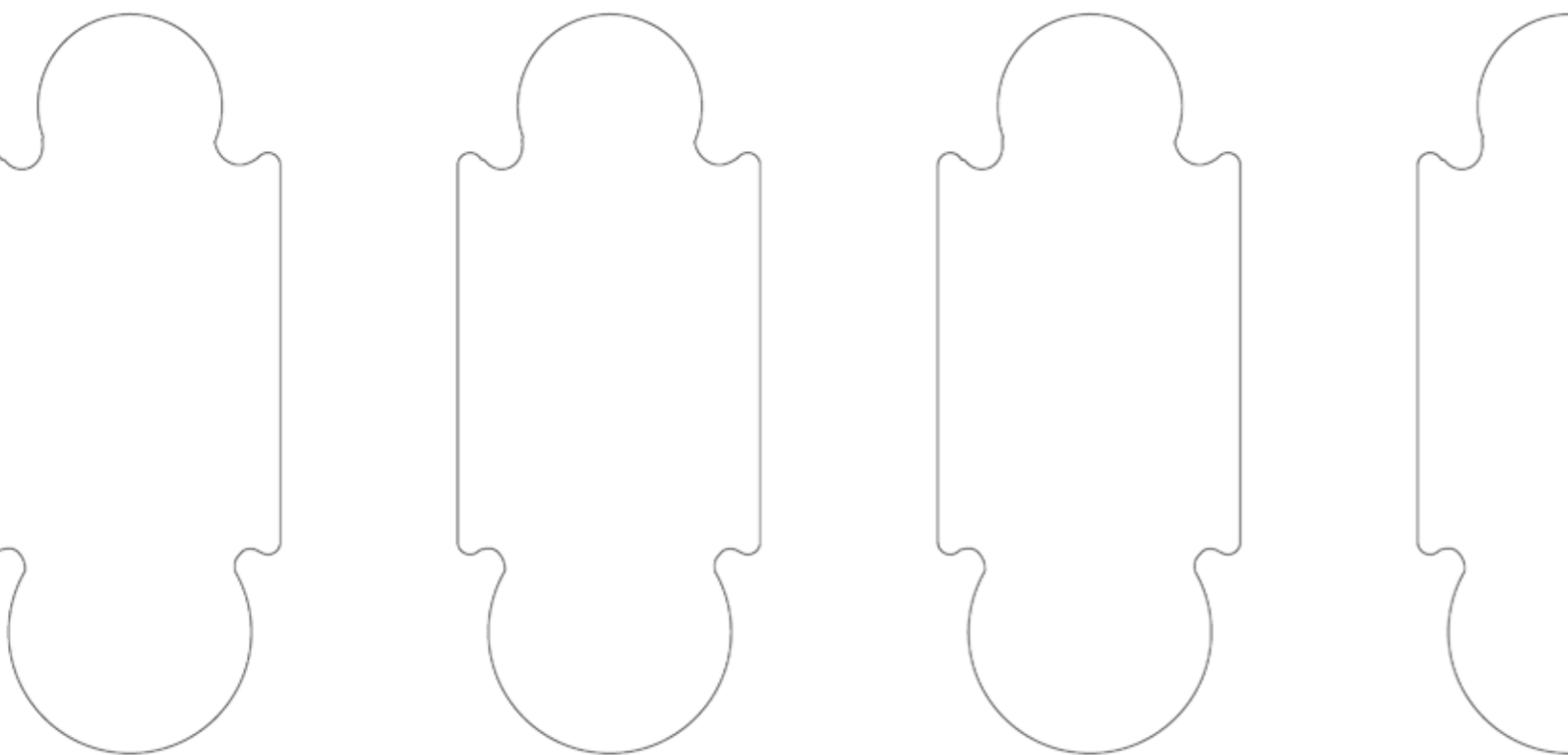


amb les persones



memòria 2017

**Pla per a la inclusió i la cohesió social**  
CASG (Atenció a la Comunitat)



# ÍNDEX

1. Fem memòria	3
2. Qui i com som	5
L'equip	5
Les relacions socials comunitàries	5
Els espais de coordinació	6
L'organització	7
3. El pressupost	9
4. Els elements de l'entorn	11
5. L'acció	13
Acollida i acompanyament a persones immigrades	13
Atenció a la diversitat	17
Programa de suport a barris i municipis	20
Veïnatge i convivència	22
Participació ciutadana	24
Servei Integral de Suport a l'Associacionisme	25
Espais socioeducatius de lleure	27
6. Aspectes claus del 2017	29
7. Els reptes pel 2018	31






## FEM MEMÒRIA

Un any més, el temps no s'atura, els dies passen i ens ofereixen de nou un espai per repensar-nos i avaluar-nos. És època de memòries, de recordar i de mirar des de la distància tot allò que ens ha ofert el 2017: el que hem aconseguit i el que se'ns ha resistit, allò que ens ha emocionat però també el que ens ha dolgut.

La redacció de la memòria a vegades se'ns fa feixuga perquè omple de més feina el nostre dia a dia, però se li ha de reconèixer una gran capacitat de provocar canvis. Ens ajuda, per una banda, a reflexionar i analitzar de manera cada cop més acurada totes les actuacions i objectius que ens vam plantejar a principi d'any i és, a més, una eina de retorn ciutadà molt important.

Treballar a l'administració pública implica treballar en la gestió de recursos públics i en relació constant amb la ciutadania. Tenim, per tant, la obligació de fomentar un model d'administració d'acord amb els principis d'eficiència, transparència i rendició de comptes. Amb aquesta memòria posem un dels molts granets de sorra que calen per explicar quina és la nostra tasca, ser més transparents i rendir comptes del què ha estat per l'àrea d'Atenció a la Comunitat del Consorci d'Acció Social de la Garrotxa (CASG) aquest 2017.

Una de les accions que va en aquesta línia de rendició de comptes és la comunicació del que fem. Per de fer arribar l'essència del nostre treball a la comarca aquest 2017 hem estat presents als mitjans de comunicació locals però sobretot a les **xarxes socials**:

-  atenciocomunitat
-  @acciocomunitari
-  Atenció a la comunitat

1.383  
seguidors/es



## QUI I COM SOM

### L'equip

Actualment formem l'àrea de professionals amb titulacions molt diferents que van des de diplomatures i llicenciatures en especialitats socials (educació social, treball social, pedagogia, psicopedagogia...) fins a especialitats molt més diverses com poden ser l'economia, la salut o l'agrària, acompanyades de màsters i postgraus també lligats a l'àmbit social (gestió de processos migratoris, polítiques públiques, salut comunitària...). Aquesta diversitat fa que l'equip sigui pluridisciplinari i que l'heterogeneïtat enriqueixi el treball conjunt i permeti la complementarietat entre professionals.

Durant aquest 2017 cal destacar la baixa per maternitat d'una de les companyes que va ser substituïda per un nou professional i que una persona de l'equip està fent una jubilació parcial.

### Les relacions socials comunitàries

El CASG s'organitza prenent de referència les necessitats sorgides segons la categorització que proposa el PESSC (Pla Estratègic dels Serveis Socials de Catalunya), és a dir:

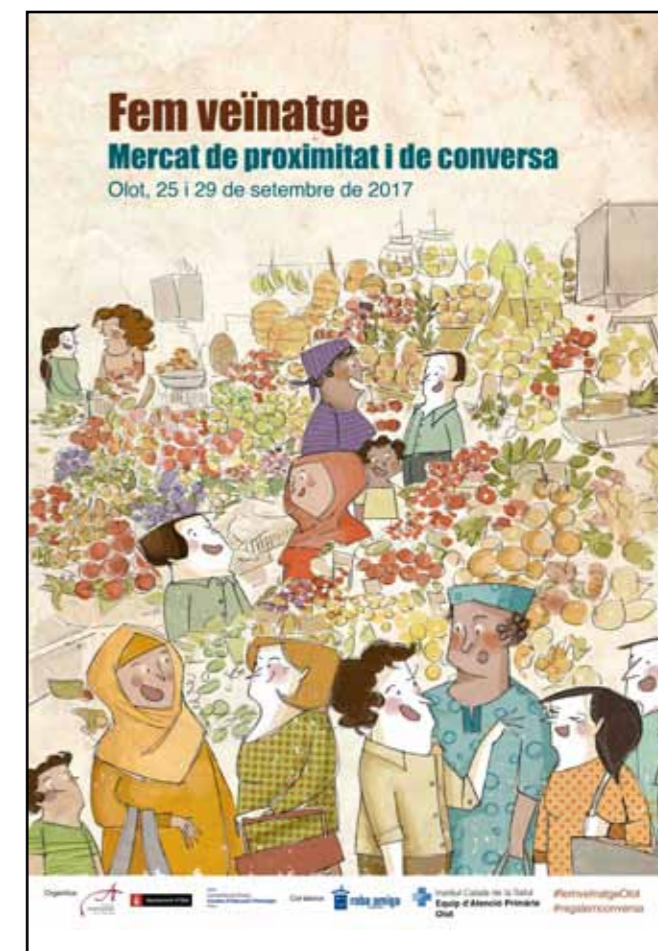
- a) Situacions de necessitat per manca d'autonomia: dependència i discapacitat, diversitat funcional.
- b) Situacions de necessitat materials i instrumentals: manca de recursos econòmics, dificultats d'inserció sociolaboral, dificultats per a la inserció educativa.
- c) Situacions de necessitat en l'àmbit relacional: entorn familiar i comunitari.

Al CASG, el Servei d'Atenció a la Comunitat treballa en aquest última categoria de necessitats i específicament en l'àmbit de les relacions socials comunitàries. L'objectiu és treballar **amb i per les persones** per promoure la igualtat d'oportunitats i millorar la **cohesió social**. Ho fem des de la prevenció i facilitant espais de relació entre persones per tal que, conjuntament, potenciïn les seves oportunitats i puguin transformar el seu entorn quotidià.

El marc teòric i conceptual és el **Pla per a la inclusió i la cohesió social d'Olot 2013-2019** que té per objectiu planificar actuacions i dibuixar un horitzó de futur per a la ciutat en dos temes claus: la inclusió i la cohesió social. Un Pla que defineix una estratègia conjunta de ciutat que es va desplegant progressivament amb el pas dels anys des del CASG i amb les aportacions d'altres àrees de l'ajuntament, institucions, entitats i ciutadania.



Els **principis d'actuació** són: la orientació a les persones, el professional com a recurs, l'acció comunitària, l'enfocament multidimensional, l'orientació a les causes, la proximitat, la prevenció i la capacitat d'adaptació, la flexibilitat i la polivalència.





## Els espais de coordinació

La inclusió i la cohesió social necessiten d'una aposta comuna i d'una mirada complementària i àmplia per poder-hi treballar. La cultura, l'esport, l'escola... hi juguen un paper molt important i treballar sense tenir en compte la resta d'àrees, serveis i organismes del territori seria molt costós i els resultats poc efectius. De la mateixa manera que no podem treballar sense els serveis, tampoc podem fer-ho sense les persones implicades, per tant, incorporem sempre que és possible ciutadania i entitats en el procés i disseny de les actuacions.

Destaquem tres nivells de coordinació:

a) de treball i seguiment estratègic.

b) de treball i seguiment tècnic (dins el CASG i amb professionals externs).

c) de treball i decisió amb la ciutadania.

**Estratègicament** cal destacar la relació amb la Generalitat (Secretaria d'igualtat, migracions i ciutadania, LGBTI, PDC, PLIS), la taula política amb l'Ajuntament d'Olot i les trobades amb regidories i alcaldies dels diferents municipis de la comarca.

Pel que fa a la **coordinació entre tècnics** diferenciem espais interns d'equip i espais de treball amb professionals d'altres àrees.

Espais de coordinació interns:

- reunions d'equip.
- reunions de suport amb la coordinació.
- reunions de treball (espais de reflexió sobre un tema concret).
- reunions de seguiment d'objectius (disseny, seguiment i avaluació).

Tots aquests espais ens serveixen per millorar, unir actuacions i tenir una mirada i una interpretació més global del treball que fem.

Paral·lelament a aquest treball de coordinació interna, hem creat espais de relació i treball en **xarxa amb d'altres serveis i personal tècnic** del territori. Destaquem la taula d'acollida, les taules de treball conjunt per casos concrets de Veïnatge i convivència i la participació a les taules de pobresa i infància comarcals i les comissions que se'n desprenen, entre altres.

En relació als **espais de treball conjunt amb la ciutadania**: apostem per crear i pensar de manera col·laborada amb la resta d'agents des de l'inici de les actuacions. Per fer-ho possible impulesem diferents espais de coordinació i treball conjunt amb diferents àmbits: Consell de Cooperació, Grup de Diàleg Interreligiós, la Coordinadora d'entitats de discapacitat, el Consell Consultiu de la Gent Gran, la Xarxa de barris, el Consell de barri de Sant Miquel i la taula del SISA (Servei Integral de Suport a l'Associacionisme).

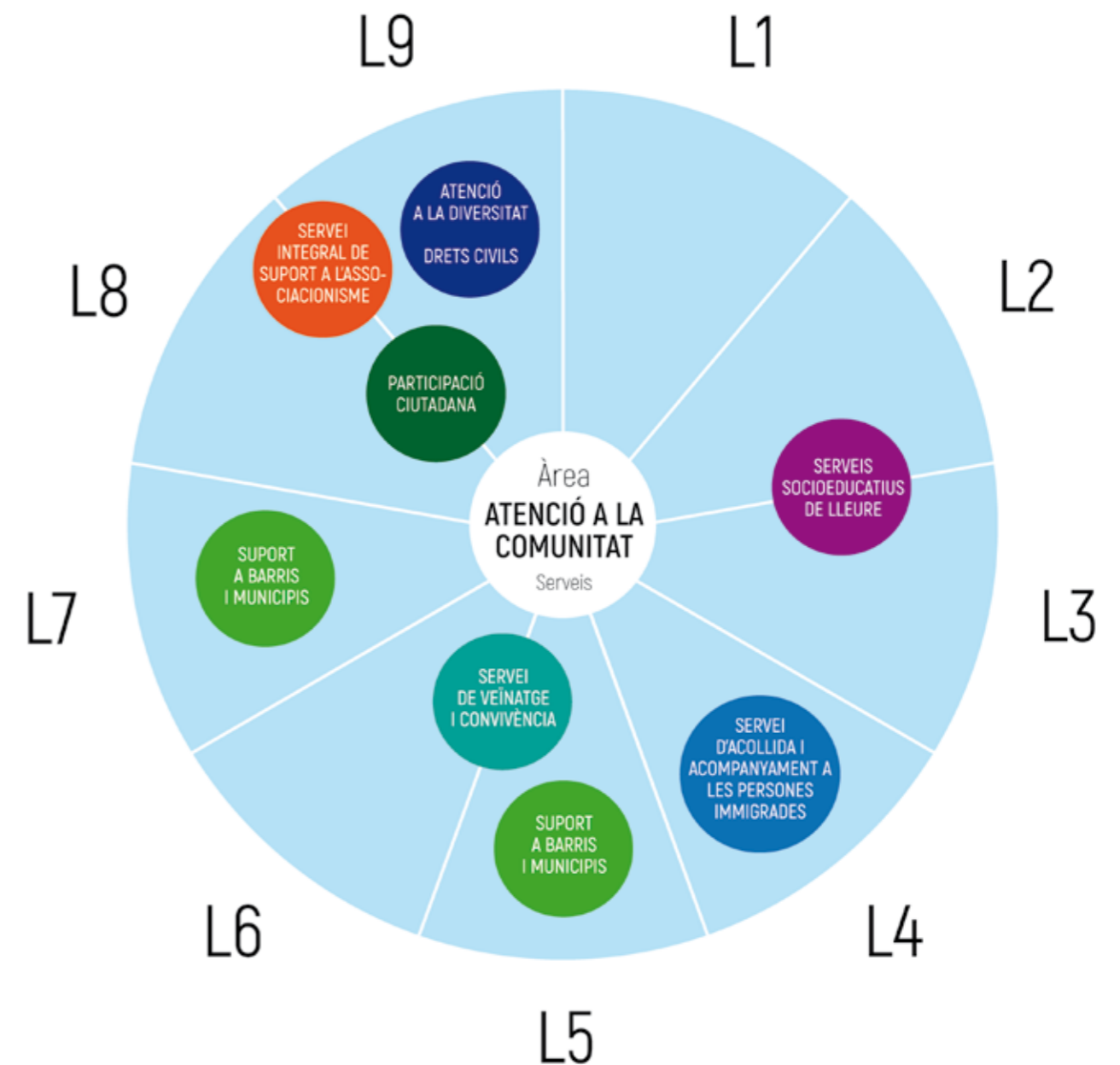


## L'organització

Aquest any hem continuat definint la **cartera de serveis**. Hem acabat el servei de Veïnatge i Convivència i hem iniciat un procés per definir millor el Programa de suport a barris i municipis, els Serveis Socioeducatius de Lleure (Garbuix i Llarai), el Servei Integral de Suport a l'Associacionisme (SISA) i el Servei d'Acollida. Tot i que estem en les fases inicials d'aquest treball de definició global de la cartera, creiem que aquesta reflexió i definició permetrà ordenar i dotar d'estructura projectes que fa temps que portem a terme. Fer-ne un replantejament i posar esforços en fer-ne una revisió metòdica i global ens permetrà millorar-los i en general, atendre millor a les persones a les quals ens dirigim.

## Línies estratègiques

- L1. Incorporar les polítiques d'inclusió i cohesió social com un element transversal de l'actuació política municipal.
- L2. Identificar i difondre els factors que faciliten la inclusió i la cohesió social dels ciutadans.
- L3. Promoure, impulsar i reconèixer el valor de la inclusió i la cohesió social.
- L4. Acollir, des dels diferents àmbits, totes les persones que arribin de nou a Olot.
- L5. Promoure accions per a la convivència i interrelació ciutadana.
- L6. Fomentar la gestió positiva dels conflictes.
- L7. Garantir unes condicions adequades a tots els barris de la ciutat per a la millora de la qualitat de vida i la cohesió social.
- L8. Promoure noves formes i perfils de participació i col·laboració social.
- L9. Sensibilitzar al conjunt de la població sobre la inclusió i la cohesió social.





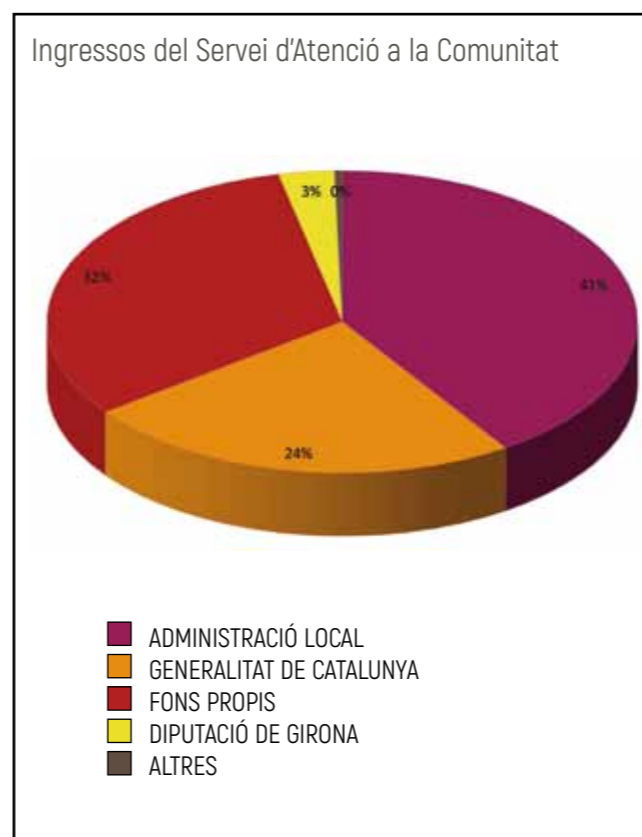
## EL PRESSUPOST

### Ingressos

El Servei d'Atenció a la Comunitat ha tingut uns ingressos anuals de **554.312,50€** provinents de diferents fonts: la majoria de l'Ajuntament d'Olot, seguit de la Generalitat de Catalunya i d'altres fonts (ajuntaments de comarca...).

### Despeses

La despesa anual ha estat de **554.312,50€** en gran mesura destinada a personal.



Font: Consorci d'Acció Social de la Garrotxa



## ELS ELEMENTS DE L'ENTORN

Per poder fer memòria i entendre què ha estat aquest 2017 hem de tenir en compte tot allò extern que hi ha afectat directament:

En l'àmbit **internacional** remarquem:

- Les dades d'ACNUR (Alt Comissionat de les Nacions Unides per als Refugiats) apunten que gairebé setanta milions de persones han hagut d'abandonar les seves llars a causa dels conflictes, la violència i la persecució.

- La demanda de sol·licituds d'asil ha augmentat a Espanya de manera considerable, tot i això, Espanya ha acollit només un % molt petit de les persones refugiades que s'havia compromès a acollir.

La **situació política catalana** ha influït de manera directa en el dia a dia de l'administració local, especialment degut a:

- La situació de confrontació entre el govern català i l'espanyol pel procés d'independència de Catalunya. Això ha provocat que hi hagi lleis i propostes aturades. L'aplicació de l'article 155 de la Constitució Espanyola ha fet alentir la resolució de temes econòmics i ha afectat, també, l'estat emocional de la societat catalana.

En referència a temes **legislatius i normatius**, destaquem:

- L'aprovació del Pla de Ciutadania i de les Migracions 2017/2020.

- La posada en marxa i posterior aturada de la Renda Garantida de Ciutadania.

En el **camp municipal**, també hi ha canvis a destacar:

A Olot:

- El trencament del pacte de govern a l'Ajuntament d'Olot entre PDeCAT i PSC. Això ha portat canvis en regidories, alguns dels quals, significatius pel nostre dia a dia com cooperació i barris.

- En la regidoria de barris s'ha tornat al model anterior que implica diferents regidors per barris i reinicia el contacte amb les associacions veïnals a través de la Xarxa de barris que havia estat gairebé parada durant els últims anys.

- El canvi de regidora en l'àmbit de participació per motius personals.

- L'adhesió a la xarxa de municipis LGTBI conjuntament amb d'altres municipis catalans.



A altres **municipis** de la comarca:

- Aposta pel treball comunitari i la millora de les relacions socials entre la ciutadania a Mieres, Sant Feliu de Pallerols, Sant Jaume de Llierca i Riudaura.

En general, cal tenir en compte:

- La presentació de l'estudi de la taula de pobresa comarcal que dibuixa la situació de la comarca respecte a la cohesió social i la pobresa. Un element que en sorgeix és la continuïtat en l'empobriment de les famílies i les seves conseqüències en el desenvolupament de les persones: mala alimentació, desnutrició, pobresa energètica, mancances de vestimenta i material escolar, problemes emocionals, dificultats d'aprenentatge, absentisme escolar, dificultats d'accés a activitats d'oci i de lleure, dificultats d'accés a l'habitatge...

- La presentació de "Cuidadores 24 hores"; estudi de la situació de les persones cuidadores que s'ocupen, durant les 24 hores del dia, d'homes i dones en situació de dependència i amb importants limitacions de l'autonomia.

- Malgrat tots aquests elements, cal destacar que en termes generals s'ha mantingut la cohesió social, i sense menystenir les grans dificultats que afecten moltes persones i famílies, la comarca no ha viscut situacions excepcionals de conflictitat social. Aquest fet, però, no ens pot fer baixar la guàrdia, ja que la complexitat del moment és enorme, i les bases del sistema social poden cedir en un moment de fragilitat com l'actual.



## L'ACCIÓ

Les persones interaccionem, ens relacionem i compartim espais comuns. Un dels valors més desitjats per a qualsevol municipi és que aquests espais compartits siguin entorns on predomini el respecte, el reconeixement a l'altre i la convivència.

Perquè això sigui una realitat, cal que coincideixin dos aspectes: per una banda, que compartim uns valors i unes normes bàsiques i per l'altra, que puguem reconèixer i respectar la diversitat de les persones que ens envolten.

Els canvis constants de la societat actual ens dificulten aquestes dues condicions. Les grans transformacions socials que es donen, si bé tenen un caràcter estructural i global, afecten de manera directa a la vida de les persones. Un dels efectes d'aquests canvis és la generalització de les migracions. Tot i el descens en el nombre d'arribades als municipis garrotxins fa uns anys, la realitat és que continua havent-hi una arribada constant de persones procedents d'arreu del món i que necessiten d'un acompanyament i una acollida per facilitar al màxim la seva autonomia i promoure, des d'un inici, la seva incorporació a la societat. És en aquest sentit que desenvolupem el servei:

### Acollida i acompanyament a persones immigrades

Les **dades del padró** mostren que actualment la Garrotxa té 56.184 habitants.

A Olot, la població total és de 34.194 persones, d'aquestes, 1.737 persones s'han empadronat de nou aquest any i 1.187 n'han marxat.

Pel que fa a les 1.737 noves altes del padró d'Olot, 783 són de persones espanyoles i 954 de persones estrangeres entre les que destaquen les persones de les nacionalitats següents: índia, hondurenya, marroquina, romanesa, gambiana, colombiana, xinesa i ucraïana.

Quasi un 33% de les noves altes de persones estrangeres (315 de 954) corresponen a persones nacionals de països llatinoamericans.

Pel que fa a les baixes 746 són de persones espanyoles i 441 de persones estrangeres.

Olot és l'únic municipi de la comarca de més de 20.000 habitants i en el qual es desenvolupa en la seva totalitat (i, a més, és d'obligat compliment) el Servei de primera acollida, que

marca la Llei 10/2010 d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya que estableix que els ens locals han d'acollir a les persones que arriben de nou al municipi i oferir els 3 mòduls formatius següents:

- Mòdul A: coneixements lingüístics en llengua catalana (A1) i en llengua castellana (A2)
- Mòdul B: coneixements laborals
- Mòdul C: coneixements de la societat catalana

El **Servei de Primera Acollida** d'Olot ha atès a **85 persones**:

- 85 persones han fet l'entrevista del Servei de primera acollida.
- 357 persones inscrites a cursos de llengua catalana i 84 a llengua castellana (mòdul A).
- 58 persones han fet el mòdul B.
- 61 persones han fet el mòdul C.
- 24 tramitacions del certificat de Primera Acollida.

Aquestes persones ateses pel Servei de Primera Acollida, han estat derivades per:

- Amics i familiars (53%).
- Servei d'estrangeria de Càritas i advocats (20%).
- Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament d'Olot (19%).
- Resta de serveis (Serveis Socials, CPNL, CFA) (8%).





El **perfil** de les persones que han passat pel servei és el d'una dona (72% dels casos) d'entre 15 i 29 anys (48%) i provinent d'Hondures (seguit de l'Índia, Gàmbia, Geòrgia i Cuba). Ha conegut el servei a través de familiars i amigats, i només un 18,8% arriba derivada del padró municipal. Un 35% tramita l'arrelament social. La principal dificultat que manifesten està relacionada amb l'accés al món laboral i en la recerca de feina.

Des del servei s'han fet **11 mòduls** formatius (6 mòduls C i 5 mòduls B) en els quals hi col·laboren serveis públics i entitats de la ciutat. Les sessions són itinerants i això fa que les persones que hi participen coneguin els diferents espais.

Respecte al mòdul B, aquest any s'ha començat la coordinació amb el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) amb l'objectiu que el 2018 sigui el SOC l'encarregat d'impartir-lo.

S'han dut a terme **2 taules d'acollida**, que és l'espai de coordinació entre tots els agents que intervenen en el moment d'arribada de persones noves al municipi per intercanviar informació sobre l'atenció que donem a les persones noves i en el seu procés d'assentament a la ciutat i donar respostes coordinades a les necessitats que detectem. En aquests moments hi participen serveis de l'àmbit de la: sanitat, educació, habitatge, inserció laboral del municipi, ensenyament lingüístic, atenció a la ciutadania, Càritas, serveis socials, cultura, Benestar social de la Generalitat, i aquest any s'han incorporat de nou: CEPAIM, policia municipal i el SOC.

En general la percepció i valoració de l'acollida per part de les persones que hi han participat és bona i positiva, la gran majoria valora entre 8 i 10 l'atenció rebuda. Les persones més crítiques demanen més informació i ser més escoltades en el moment de la seva arribada a la ciutat.



En xifres globals s'han atès moltes menys persones que en els dos anys anteriors. Això té a veure especialment amb el desplegament del Decret 150/2014, que regula els serveis d'acollida i que, en un inici, donava dos anys perquè totes les persones que ho volguessin poguessin sol·licitar el certificat (fins el 2016). Durant aquests dos anys vam dedicar molts esforços informant a totes les persones amb nacionalitat estrangera de la ciutat. Actualment, en canvi, el servei arriba bàsicament a les persones que s'empadronen de nou a Olot.

Tot i això, les dades d'aquest 2017 ens mostren que la gran majoria de les persones que atenem, empadronades els anys 2016 i 2017, no han estat informades del Servei de Primera Acollida ni se'ls ha facilitat el mapa. Aquesta tasca hauria d'anar càrrec de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament d'Olot i actualment és un dels punts més febles que té el servei.

Per millorar les derivacions al servei hem dut a terme diverses accions: facilitar material imprès als padrons municipals, oferir sessions grupals cada 15 dies a l'Ajuntament d'Olot, organitzar una formació en estrangeria per a professionals... però cap d'elles ha tingut l'èxit esperat.

Cal seguir fent esforços per augmentar les derivacions des del padró i aconseguir arribar a totes les persones que s'empadronen ja que només així aconseguirem una societat més cohesionada i amb una millor convivència. El servei d'acollida hi té un paper clau.

Pel que fa a noves arribades, és important recordar que el setembre de l'any 2015 l'Ajuntament d'Olot i el Consell Comarcal de la Garrotxa van aprovar una moció conjunta de suport a l'**acollida de població refugiada** víctima dels conflictes armats a la mediterrània. A l'abril d'aquest 2017, l'Ajuntament d'Olot estableix una col·laboració amb la Fundació CEPAIM,

una de les entitats gestores del Programa estatal d'Atenció a Sol·licitants d'Asil i Persones Refugiades. Ambdues parts defineixen el suport (serveis i infraestructura) que pot oferir el municipi per a acollir a sol·licitants d'asil i és la Fundació qui fa un acompanyament integral a les persones refugiades. Això ha fet possible que el setembre d'aquest 2017 hagin arribat a la comarca 5 famílies demandants d'asil (de diferents nacionalitats). 18 persones en total, incloent nadons i infants.

En paral·lel a aquest programa estatal s'ha donat suport al Programa Català de Refugi de la Generalitat de Catalunya, un dels pilars del qual és la participació de persones voluntàries mentores que es comprometen a acompanyar i donar suport a les persones refugiades en grups d'acollida de 3 a 5 persones. A la Garrotxa la formació va ser impartida per les entitats del Núria Social i actualment hi ha 16 mentors distribuïts en 4 grups d'acollida, cadascun dels quals vinculat a una entitat social.

A més, s'ha treballat en la **sensibilització** de la població del municipi sobre la realitat de les persones refugiades a través de diverses accions:

- Campanya "Casa nostra és casa vostra".
- Mobilització de la ciutadania per assistir a la manifestació a Barcelona sota l'eslògan «Prou excuses. Acollim ara».
- Recull de 172 signatures (64.300 a Catalunya) pel manifest de crida a les institucions catalanes a actuar perquè Catalunya sigui terra d'acollida.
- Xerrada a persones mentores sobre la situació de les persones refugiades a la comarca.
- Col·laboració en la difusió d'activitats com l'obra de teatre "El mur", i la presentació del conte "El viatge de Samira".

En relació a l'acompanyament a persones immigrades, la part principal té a veure amb la sol·licitud i suport a les persones que sol·liciten **informes d'estrangeria**.

Entrevistes fetes:

- 36% acompanyament en temes relacionats amb l'arrelament social.
- 8% informes d'integració.
- 11% informació sobre la nacionalitat.

Informes:

- 60 informes d'arrelament.
- 3 informes d'integració a tota la comarca.

S'han observat 7 casos d'**irregularitat sobrevinguda**, fet que s'explica per la disminució del nombre d'informes d'integració que es sol·liciten, i que en l'últim semestre hi ha hagut un augment de persones (totes de nacionalitat hondureny) que volen ser ateses i encara no estan empadronades.

#### REAGRUPAMENTS FAMILIARS

- 109 informes favorables per al reagrupament familiar.

D'aquests, el programa Vaivé, de suport al reagrupament familiar ha atès a **29 famílies** procedents de: Hondures (gairebé un 50%), Colòmbia, República Dominicana, Marroc, Paraguai, Uruguai i Xina.

El perfil de famílies que ha passat pel servei és el d'una dona jove hondureny monoparental (tot i que cada vegada arriben més famílies reconstituïdes) que viu amb 2 fills aquí, i que en sol tenir entre 1 i 2 al país d'origen. Els motius de la migració acostumen a ser econòmics i el risc que detectem és moderat. El 79% de les famílies que arriben al programa fa més de cinc anys que viuen separades (9 anys el període més habitual). En la majoria de famílies ateses, els infants acaben d'arribar a la comarca.

Respecte al tema laboral, aquest any hem desenvolupat el 5è **Programa de Reincorporació al Treball**, en aquesta ocasió en l'especialitat de peó carni. S'ha sol·licitat de forma conjunta amb el Consorci Dinàmic i la Fundació Kreas.

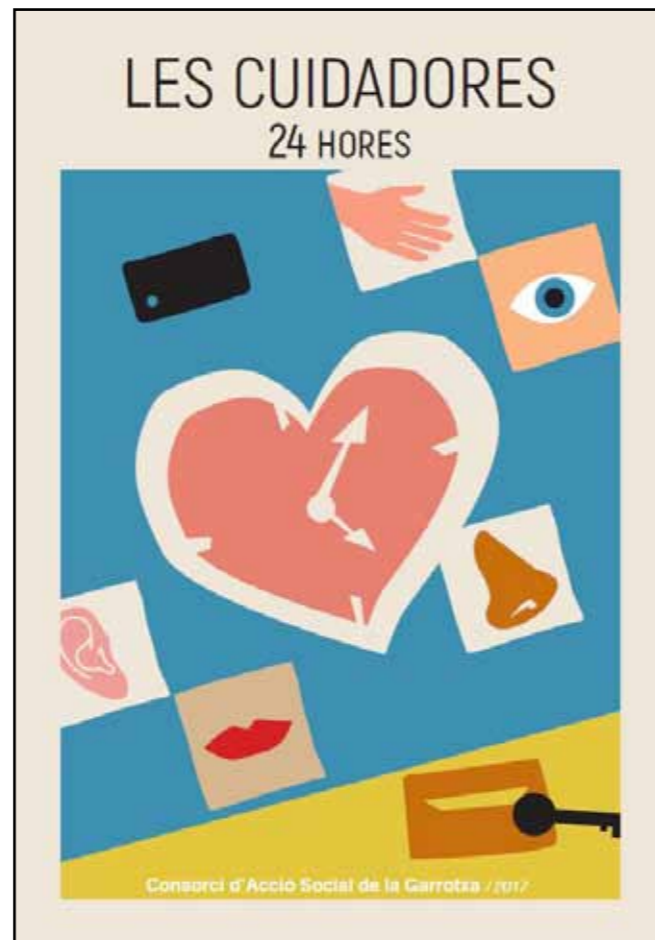


Hi han participat 15 persones, totes elles (excepte una) amb situació administrativa irregular; 10 han assolit el curs, 2 estan treballant i han aconseguit regularitzar la seva situació i 3 han tramitat l'arrelament social. S'han derivat 6 persones a serveis socials i una persona està treballant a l'espera d'aconseguir regularitzar la seva situació.

En relació a les empreses, s'han contactat amb 42 empreses càrnies, 13 de les quals han mostrat una actitud positiva i de col·laboració, les pràctiques s'acaben fent en 6 empreses de la comarca.

Aquest any la signatura d'un conveni amb Càritas per ampliar el **servei d'assessorament jurídic a la comarca** ha facilitat molt el treball tant amb les persones com amb les empreses. Es valora molt positivament aquest conveni de col·laboració amb el servei d'atenció a la immigració que aquest 2017 ha atès a 407 persones i ha fet 731 visites d'assessorament. Els tràmits més sol·licitats han estat acompanyament per temes relacionats amb l'arrelament social i amb el permís comunitari. La majoria de les persones tenen nacionalitat hondureña, seguida per la marroquina, la gambiana i l'espanyola.

Per altra banda i també en el terreny laboral, volem destacar la presentació de l'informe de **Cuidadores 24 hores** que s'ha fet des del Consorci. Aquest informe posa en evidència la situació de vulnerabilitat i patiment d'un sector de població que és qui està cuidant a les persones més grans de la nostra comarca i que, especialment en el terreny de les cuidadores no familiars, fan aflorar la necessitat d'un acompanyament en la seva situació laboral i personal que caldrà tenir molt present aquest 2018 per poder donar-li resposta. El perfil de cuidadores no familiars més majoritari és el de dones joves que fa relativament poc temps que han arribat



d'Hondures, on tenen fills i filles a qui estan pensant reagrupar. Algunes d'elles tenen la situació administrativa irregular i treballen moltes hores amb poc descans i amb una situació laboral que no està ben resolta.

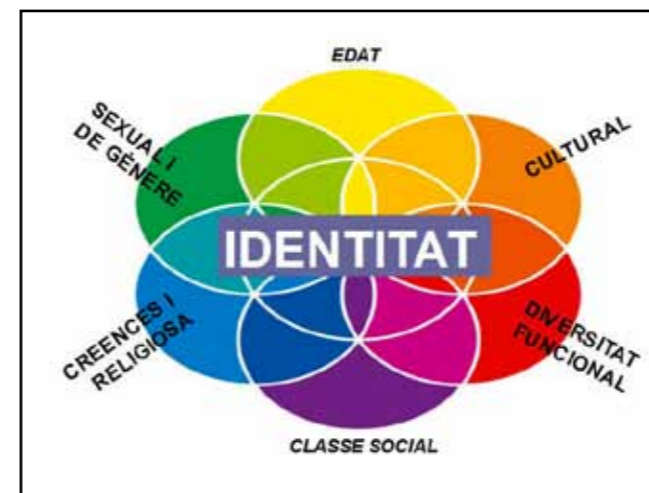
En l'àmbit professional s'ha ofert una formació en **coneixements d'estrangeria** a professionals de l'administració pública, per tal de millorar l'atenció i derivació, si escau, de les persones amb nacionalitat estrangera. Hi han participat 50 persones.

L'arribada constant de població migrada als municipis ens recorda que cal mantenir la mirada en la diversitat de la societat. És important viure la diversitat com una font de riquesa social, però també com un dret. Cal garantir una igualtat de tracte i reduir les discriminacions que la ciutadania pugui patir per raons relacionades amb diversitat sexual, cultural, de gènere, funcional, de creences... Hem de posar atenció a les discriminacions i incidències que es puguin donar en aquest sentit i oferir assessorament, suport i atenció a les persones que les pateixen. També cal organitzar accions de sensibilització sobre la riquesa que aporta la diversitat a la nostra societat. En aquesta línia s'enfoca el servei:

## Atenció a la diversitat

En aquest àmbit de treball volem destacar dos aspectes:

- Per una banda, entenem l'atenció a la diversitat des d'una visió interseccional. Les persones vivim identitats múltiples, l'anàlisi interseccional ens ajuda a visualitzar com les diferents identitats convergeixen i influeixen sobre l'accés a drets i oportunitats. La interseccionalitat com a mirada doncs, ens ajuda en l'anàlisi, el treball i l'elaboració de polítiques considerant la complexitat de les desigualtats socials i exposa els diferents tipus de discriminacions o privilegis que es donen com a conseqüència de la combinació de dites identitats (el gènere i la sexualitat, les creences, l'origen cultural, les capacitats, l'edat, la classe social, el nivell formatiu, etc).



- D'altra banda, volem posar l'accent en positar l'atenció que fem a la diversitat i en l'exercici dels Drets Civils que totes les persones tenim en tant que ciutadanes.

No obstant això exposem les actuacions fetes per eixos temàtics ja que la mirada interseccional no sempre és fàcil d'encaixar amb les indicacions i propostes que arriben de la Generalitat (en alguns àmbits) ni tampoc amb els itineraris de drets civils de la ciutat. És un repte pendent al qual mica en mica ens anem acostant.

Aquest any hem dut a terme l'**itinerari cultural «Creences i religions: Llibertat, diversitat i conflicte»** conjuntament amb l'Institut de Cultura de la Ciutat d'Olot i la Direcció General d'Afers Religiosos. S'han dut a terme 30 de les 31 activitats programades i d'aquestes, 16 han comptat amb la participació d'entitats.



En total 11 entitats diferents han participat en l'itinerari entre les quals destaca el paper del Grup de Diàleg Interreligiós d'Olot i les 6 comunitats religioses que l'integren (també han participat en l'organització d'activitats: PEHOC, IdesGa, Col·lectiu d'Ensenyants, Cineclub Olot i Garrotxa Diversa). Unes 4.300 persones han reflexionat sobre el tema a través d'alguna de les propostes de l'itinerari.

S'ha elaborat una proposta didàctica (en coordinació amb la Núria Molina i Art per Tots Costats) que han sol·licitat 8 centres educatius amb la participació de 1.260 alumnes.

Les valoracions de professorat i alumnat, així com les percepcions de les tècniques dinamitzadores conviden a continuar treballant amb el dret a la llibertat de consciència/creences més enllà de l'itinerari.

Paral·lelament al treball amb l'alumnat i gràcies a la col·laboració amb la Direcció General d'Afers Religiosos s'han organitzat 8 sessions formatives sobre diversitat de creences destinades a professionals:

- 5 sessions a claustres d'escoles i instituts.
- 1 sessió a monitores de menjadors escolars.
- 1 sessió a personal de l'administració pública.
- 1 sessió extraordinària a alumnat de 3er d'ESO d'un institut degut a la mala maror que detectaven associada al fet religiós.

Conjuntament amb el Consell Escolar Municipal i l'Institut Municipal d'Educació s'ha constituït un grup de referents en diversitat als centres escolars que es troba cada tres mesos i que ha servit perquè arribin demandes específiques entorn a la gestió de la diversitat de 3 centres educatius de secundària d'Olot.



Com a resultat de l'itinerari del 2016 sobre **diversitat sexual i de gènere**, Identitats imPossibles, el febrer d'aquest 2017 s'ha posat en marxa el Servei d'Atenció Integral a la Diversitat Afectiva, Sexual i de Gènere que atén a les persones que pateixen, hagin patit o puguin patir discriminació o necessitin assessorament i suport en temes relacionats amb la orientació afectiva i sexual, la identitat de gènere i/o l'expressió de gènere. El servei ha fet 29 atencions:

- 11 consultes.
- 2 tràmits de canvi de nom targeta sanitària.
- 5 incidències.
- 5 accions de sensibilització.
- 6 de formació.
- 0 denúncies.

Arran de les atencions realitzades, s'ha considerat important explicar el servei a la referent de la tarda jove i a professionals que fan dinamització juvenil i amb l'ABS Olot. A més, s'han format diferents professionals de l'administració pública:

- 92 persones (el 71% de les quals són professionals del CASG) han fet un curs sobre diversitat sexual i de gènere i polítiques LGBTI impartit per Miquel Missé.
- 30 persones han participat a una sessió introductòria del fet transsexual a càrrec de Rosa Almirall, referent de Trànsit.
- 60 alumnes del grau d'Educació Social de la UdG han participat a la sessió sobre diversitat sexual i de gènere i la Llei 11/2014 que ha impartit la professional del SAI.
- 26 persones de l'administració del Pla de l'Estany han participat a una jornada de formació sobre diversitat sexual i de gènere i la Llei 11/2014 que ha impartit la professional del SAI.



Al llarg de l'any s'han mantingut reunions amb la Generalitat, amb professionals d'altres municipis i amb entitats LGBT,

hem participat a la Xarxa de Municipis LGBTI i s'ha presentat el SAI Garrotxa als ajuntaments de la província. També s'ha participat en una jornada europea sobre bones pràctiques en polítiques LGBTI i a la Taula Social de Gènere impulsada pel Núria Social a la comarca.

Un aspecte a destacar és que s'ha creat Alliberem-nos, la primera associació LGBTI d'actuació comarcal.

En relació a la **diversitat cultural**, durant el 2017 hem seguit les trobades periòdiques (7) amb 10 dones d'origen gambià i maurità. Aquest és un espai relacional i de suport mutu que valoren molt positivament ja que s'aborden situacions -problemàtiques o no- que viuen, com poden gestionar-les per part seva, reconeixent les seves responsabilitat i, si cal, quin suport podem fer com a personal de l'administració al respecte. Els casos que més afloren són la relació amb els centres educatius i la manca de comunicació i les dificultats per assumir les despeses escolars (material, llibres, sortides...). En aquest sentit dins la Taula de Cohesió social hi ha una comissió d'igualtat d'oportunitats en educació que està elaborant un informe per conèixer quin és l'estat actual a la comarca en aquest tema concret.

Aquest 2017 s'han iniciat també els primers passos per construir, conjuntament amb la Coordinadora d'Entitats de Discapacitat de la Garrotxa i la resta d'entitats i serveis municipals de la ciutat, el proper itinerari en drets civils que es centrarà en la **diversitat funcional** i les capacitats diverses. Internament s'ha treballat amb la comissió d'accessibilitat i s'han fet propostes per millorar temes com: els aparcament per a persones amb discapacitat propers a l'edifici del CASG, els cartells indicadors del Consorci i l'accessibilitat a l'edifici. Totes aquestes propostes sorgeixen de les opinions i propostes de millora que durant un temps hem recollit de les persones usuàries del Consorci.

En **igualtat de gènere**: la Comissió d'Igualtat del CASG ha fet la diagnosi i ha elaborat el pla. Aquest Pla d'Igualtat neix del compromís de l'ens amb les polítiques de gènere i amb el propòsit de promoure la igualtat d'oportunitats entre totes les persones de la plantilla així com amb el fet de contribuir a la sensibilització i transformació social, necessària per aconseguir una societat més justa entre dones i homes. El pla prioritza 5 àmbits d'actuació: cultura i gestió organitzativa; formació continua; conciliació de la vida familiar, personal i laboral; llenguatge i comunicació inclusiva; salut laboral; i prevenció de l'assetjament sexual o per raó de sexe. Inclou 28 actuacions i s'ha aprovat aquest desembre per posar-lo en marxa a partir del gener del 2018.

S'ha continuat amb les **dinàmiques de sensibilització en diferents àmbits** que oferim dins la Guia de recursos a escoles i instituts. Enguany més de 2500 alumnes han fet dinàmiques.

Durant el curs 2016-2017:

- S'ha estat present a 21 centres d'educació diferents tant de primària, secundària com post-obligatori.
- S'han fet un total de 119 activitats.
- S'ha intervingut amb 2.641 alumnes d'edat compreses entre 3 i 18 anys.
- Les valoracions en general són molt bones i les demandes per al proper curs segueixen en augment.

Tota l'oferta de recursos educatius que s'ofereix a les escoles i instituts, contempen en més o menys mesura la diversitat i la identitat com a eix transversal. En aquests moments oferim les següents activitats: «Tots som migrats», «No m'etiquetis», «El Joc de la Cohe», «Diversitaaant», «Jo sóc i estimo com vull», així com també el «Va de drets» que parteix de l'itinerari sobre diversitat religiosa.

També s'ha elaborat un spot amb l'objectiu de visibilitzar i reconèixer la diversitat d'Olot i comarca. És el resultat del treball conjunt d'Atenció a la Comunitat amb Joventut i amb la participació de 40 joves durant el procés d'elaboració. S'ha difós a les xarxes socials i als cinemes d'Olot. L'han vist unes 10.900 persones.



També s'està treballant, conjuntament amb la taula de maltractament infantil, en estratègies per abordar l'assetjament i elaborar un proposta d'actuació comarcal que permeti prevenir la discriminació i promoure el bon tracte entre iguals.

L'èxit en la gestió de la diversitat passa en gran mesura per establir **relacions socials de qualitat** entre persones diverses. És evident que l'espai físic juga un paper clau en tot aquest tema i per tant, la manera com dissenyem la ciutat ens mostra també la manera com volem que la nostra ciutadania s'interrelacioni o per contra, no es relacioni. Des del món social hem de poder influir per tenir una ciutat més amable, insistint en el disseny d'espais públics que promoguin les relacions i facilitant espais de trobada als barris: apostar per un model de casals de barri que faciliti el contacte entre la ciutadania i promogui les activitats conjuntes. De fet, entendre els barris com espais de construcció comuna i de suport comunitari ha de ser la base de la millora de les relacions socials. Per això, és important estar atents als barris que estan en una situació més desavantatjosa i posar-hi esforços perquè esdevinguin barris amb més teixit social, més equipaments...





## Programa de suport a barris i municipis

El programa de Suport a barri i municipis de la comarca pretén millorar la qualitat de vida als barris i/o municipis generant respostes veïnals i col·lectives a les diferents situacions amb què es troben. Per tant aquest model de treball reconeix, a les persones que en formen part, la capacitat de liderar la millora de la convivència segons la seva voluntat i la de la resta d'actors socials implicats.

L'objectiu final és la transformació social: es proposa optimitzar la convivència a través de la creació de dinàmiques de relació entre els agents socials presents a l'espai públic, i entre aquests i l'espai públic.

Els carrers són el lloc on es posen de manifest la major part dels conflictes socials i és a través de la intervenció directa en aquests espais que podem prevenir o transformar situacions: l'espai públic genera conflictes igual que pot generar sentiment de pertinença, estímuls i oportunitats de socialització; genera imatges de l'altre i per tant s'hi poden, tant crear com dissoldre, estereotips i prejudicis.

Aquest 2017 hem intervingut a dos barris d'Olot:



Al **barri de Sant Miquel** a través del desplegament del Pla Integral d'Accions de Millora (PIAM), que és el document resultant del procés participatiu generat amb tots els veïns/es del barri durant el 2014 i que determina les principals accions de millora que cal implementar. Les decisions es prenen al Consell de Barri (que aquest any ha guanyat en diversitat de persones: 25 de mitjana i 10 associacions) i cooperant tant amb les regidories com amb el personal tècnic d'obra pública pel disseny d'espais públics. Enguany s'han fet millores al local social Bufadors, s'han augmentat les places d'aparcament del carrer Jaume II, s'han enderrocat dues finques municipals en molt mal estat, s'ha iniciat el camí intervolcànic de Sant Miquel al Morrot i s'ha obert un nou espai esportiu que feia molts anys que es reclamava.

Arran del Consell de barri han sorgit dos espais de trobada més entre veïns/es i associacions: un per organitzar la festa del barri i l'altre per millorar el disseny del nou espai esportiu. Tot i això, la situació de la convivència als espais públics del barri està condicionada per les diferències socials de la població i la seva heterogeneïtat que en dificulta els processos identitaris i la cohesió social. Una part de la població expressa un malestar significatiu amb aquesta situació (*pèrdua del barri de "tota la vida", apropiació d'espais públics per part de determinats col·lectius d'infants i joves, presència de col·lectius marginals a l'espai públic...*) que dificulta la convivència i cohesió social entre veïns i veïnes. Cal destacar però, que aquest any s'ha obert finalment la mesquita al barri que va generar molt mal estar i enfrontaments durant l'any anterior.

Al **Nucli Antic** s'ha iniciat un procés participatiu dins el programa +B "Sumem des dels Barris" tal i com es va fer a Sant Miquel el 2014. En aquesta ocasió hem volgut incidir en una visió més comunitària del PIAM, aportar l'experiència de l'antic procés a Sant Miquel i posar l'accent en la importància d'incorporar visions diverses a les trobades i nous referents que permetin reflectir la realitat del barri. Hem participat del diagnòstic final del barri presentat a final d'any i hem aportat la nostra visió en la proposta d'actuacions de millora.

Per posar més èmfasi en el treball de suport als barris de la ciutat, enguany hem enfocat diferent el treball amb les **associacions de veïns** perquè s'orienti cap a la convivència i relacions i no tant cap al suport a l'associacionisme. Això ens permetrà incidir en les relacions socials als barris i en el treball que les associacions veïnals poden fer en relació a la inclusió i la cohesió social.

A comarca hem treballat als següents municipis:

**Mieres:** per primer cop hi hem tingut una tècnica comunitària amb hores de dedicació al municipi. A partir d'una demanda inicial de l'Ajuntament del poble s'ha treballat per definir actuacions transversals que incorporin els diferents col·lectius del poble, per dinamitzar activitats estables i promoure la participació ciutadana.

Així, aquest 2017 s'ha consolidat el Consell dels infants (25 infants de 6 a 12 anys que viuen o van a l'escola del poble), s'han presentat 40 propostes i se n'han escollit 6.

També s'han replantejat les Brigades joves i s'han ofert activitats per adolescents del municipi amb una participació d'una mitjana 7 persones.

Amb la gent gran del poble, que representa un total del 23% de la població, s'han ofert tallers setmanals amb una mitjana de participació de 8 persones, majoritàriament dones, i han anat sobre diferents temàtiques: informàtica, cuina, bingos...



En les activitats transversals per tal de promoure la interrelació dels diferents col·lectius del poble, hi han participat una mitjana de 37 persones de les 317 que hi ha empadronades (Carnestoltes, dia de la dona i mostra literària).

**Sant Jaume de Llierca:** a partir de la demanda de l'Ajuntament en relació als usos del nou Centre Cívic s'ha fet una diagnosi en la qual han participat 78 persones. El document apunta que al municipi, a part dels usos del nou espai fa falta posar l'accent en les relacions socials que es generen entre les persones que viuen al poble.

Del procés participatiu en sorgeixen 4 grans reptes:

- Passar de la idea de poble desvinculat de l'entorn a interconnectat amb el seu entorn.
- Fer del centre cívic el motor de la vida del poble.
- Passar d'espais tancats i usats per determinats col·lectius, a espais comuns.
- Promoure una figura que connecti necessitats.

Tot indica que el centre cívic pot ser el motor per millorar la convivència a través de la participació de les persones que viuen al municipi i que pot permetre donar resposta a les necessitats comunes que es plantegen.

Així doncs, la gestió de la convivència i la promoció d'un bon veïnatge són dos reptes constants que han d'abordar tots els municipis. Els canvis constants de la societat actual i la duresa d'algunes situacions personals sovint no afavoreixen ni faciliten que aquests reptes esdevinguin una realitat. Aquestes situacions són, també, una oportunitat per al treball social comunitari, per a la transformació de les relacions socials existents i per fer que la ciutadania sigui la protagonista del canvi. No obstant això l'individualisme, les desigualtats, les condicions personals dures i la dificultat per acceptar una societat canviant i diversa fa que les persones, més enllà de buscar en l'entorn més proper aquest suport i acompanyament, sovint evoquem en aquests espais comuns el malestar i les preocupacions. Aquest fet acaba generant conflictes i situacions tenses en els espais més quotidians de les persones: l'escala, el bloc de pisos, el parc del costat, el carrer... en definitiva, acaba malmetent el bon veïnatge i transformant-ne el concepte.

El bon veïnatge és un repte permanent i el servei de Veïnatge i Convivència treballa en aquesta línia.





## Veïnatge i convivència

El servei treballa des de la proximitat situant l'entorn més proper com a nucli de les relacions de convivència i gestionant, conjuntament amb la ciutadania, els conflictes existents que permetran transformar allò molest i incòmode en un espai positiu i de suport col·lectiu.

Aquest any el servei ha treballat en 91 casos de **blocs de pisos**, dels quals, 85 són nous, cosa que suposa un increment de 34 casos més treballats respecte l'any anterior. Aquesta dada no l'analitzem des d'un augment dels conflictes sinó que creiem que és degut a un major coneixement del servei per part, tant de professionals com de ciutadania.

La majoria de problemàtiques sobre les quals intervinem tenen a veure amb dificultats de relació i molèsties (sorolls, gossos, manca de neteja...), seguits del suport en l'organització de la comunitat.

En relació amb la intensitat dels conflictes, la majoria són d'intensitat moderada. Tot i això destaquen dues tipologies de casos que, tot i no ser majoritàries, cal fer-hi un esment especial. Per una banda, detectem un augment de casos d'alta complexitat en els quals hi ha persones implicades amb components de vulnerabilitat social i/o salut mental. S'està intervenint en 7 casos conjuntament amb diferents professionals (casos emergents d'amuntegament).



Per altra banda, cal destacar els casos cíclics: aquells que al cap d'un temps retornen al servei. En aquest darrer cas, segurament la tipologia de les persones involucrades, la dinàmica del bloc de pisos, el fet que siguin casos cronificats d'altres serveis i la necessitat d'un treball més continuat des de Veïnatge i Convivència fan que no es puguin acabar de

tancar del tot. En aquest tipus de casos hem observat que cal un tractament multidimensional per part de diferents serveis per tal de poder-hi donar respostes útils.

Tot i això, enguany, s'han tancat un 56% dels casos i s'ha augmentat la dedicació de les persones al servei, consolidant un equip de 3 persones i incorporant el suport puntual d'una psicòloga del CASG per aquells casos d'alta complexitat o cíclics.

S'han enfortit les coordinacions i el treball en xarxa interprofessional, especialment amb la policia municipal. La coordinació i treball conjunt amb Serveis Socials també va agafant cos dia a dia ja sigui perquè sovint tenim casos d'usuaris de Serveis Socials involucrats en conflicte o molèsties veïnals, o bé perquè amb la nostra intervenció i presència diària al carrer detectem casos o situacions de vulnerabilitat que necessiten d'un suport dels Serveis Socials. Aquest 2017 volem destacar l'augment de les derivacions que arriben d'Urbanisme i Via Pública.

En relació a l'**espai públic** durant l'any s'han prioritzat 2 zones:

- St. Miquel: plaça i entorns del casal de barri (especialment la nova zona esportiva).
- Olot centre: plaça Mercat, plaça del Mig, passeig de la Muralla, plaça Clarà i Can Tané.

La intervenció a l'espai públic coincideix en la gran majoria de casos amb la presència de joves al carrer i com això molesta als comerços de l'entorn i a la ciutadania que utilitza l'espai públic. Aquí se'ns presenta un nou repte: com reivindicar l'ús de l'espai públic per part dels joves i fer-lo compatible amb l'ús que en fan la resta de veïns i veïnes.

En relació a la **prevenció**, a priori aquest augment de casos fa perdre la part preventiva a blocs. La reacció fa treballar de manera immediata i la prevenció necessita més temps. Però la línia entre reacció i prevenció és molt fina. Sovint actuem en els casos per reacció, però un cop rebaixat el nivell de tensió, abordem les causes i aprofundim en les situacions socials de les persones i estructurals del context, fem seguiment i derivem si és necessària la intervenció d'altres serveis. Per tant, hi ha una part preventiva derivada de la reactiva.

Més enllà d'això, però, aquest any hem intensificat la prevenció en:

- **Passeig de la Muralla**: s'han fet visites a blocs i comerços i observació per sondejar la percepció de conflicte i molèsties



a l'espai públic. No s'ha detectat una preocupació general per part dels veïns i veïnes més properes.

- **Observació integrada a l'espai públic**. Facilita el coneixement de primera mà de les situacions i la proximitat amb la ciutadania.

- **Grup de sorolls**: s'està creant un grup de persones usuàries del servei afectades per molèsties de sorolls o altres problemàtiques conjuntament amb salut mental, una terapeuta i l'àmbit d'autonomia. L'objectiu és dotar d'eines a aquestes persones i reflexionar sobre com s'enfronten i viuen les molèsties i com el soroll afecta a les seves vides.

Amb la voluntat de **sensibilitzar** la població, el mes de setembre es va fer el Mercat de Proximitat i Conversa i el Laboratori de regeneració de veïnatge, en col·laboració amb l'UdG.

Un espai innovador per intercanviar percepcions, generar coneixement i enriquir la pràctica professional. Van participar-hi un total de 470 persones de forma directa (entre

les xerrades i el Laboratori) i unes 200 persones de manera indirecta a través dels espais Regalem conversa.

També s'ha participat a les sessions d'acollida informant de les recomanacions per a una bona convivència, s'han repartit els pòsters «Consells per a una bona convivència» en els blocs on s'ha considerat necessari, s'ha participat a la XIX Jornada de delegats d'estudiants de secundària fent un taller de Mediació i gestió de conflictes i s'han fet 15 dinàmiques a centres educatius «Hi ha mal rotllo, què faig?» en la qual hi han participat 331 alumnes.

Aquest any, hem actuat també en altres àmbits en els quals la gestió alternativa dels conflictes pot ser útil més enllà de blocs i espai públic. Enguany s'està intervenint en un cas en un línia del transport públic de la ciutat, en el CRAE d'Olot i en un cas relacionat amb una entitat esportiva. També s'ha ajudat a la bona acceptació veïnal del nou espai socioesportiu de St. Miquel.

Més enllà de promoure que cadascú sigui el motor de resolució de les pròpies necessitats, també és important potenciar la implicació de la ciutadania en els afers col·lectius. Fer-ho és una mostra de civisme, de preocupació pel bé comú i en definitiva, de voluntat de millora de les condicions de vida del conjunt de la població, més enllà dels interessos particulars. L'administració pública ha de facilitar les condicions perquè la ciutadania exerceixi els seus drets i el seu rol cívic. Per tant, el foment, l'estímul i la posada en marxa d'espais per a la participació social ha de ser una voluntat clara que s'ha de concretar en accions. Accions que cal que siguin pensades i reflexionades i que necessiten d'un pla o d'un model de participació consensuat políticament que ho faci possible.





## Participació ciutadana

Actualment estem presents en gairebé tots els processos que es desenvolupen a comarca o en tenim coneixement, això ens permetrà establir sinèrgies i rendibilitzar aprenentatges i esforços.

Aquest any s'han dut a terme:

- Pressupostos participatius: s'han iniciat a Olot i Riudaura i han continuat a Mieres.

- Processos participatius: diagnosi i pla integral d'accions de millora (PIAM) del nucli antic d'Olot i la diagnosi per la reforma del centre cívic a Sant Jaume de Llierca.

Del treball anual fet en l'àmbit de la participació en volem destacar 2 idees:

1. **Hem passat d'aspirar a promoure processos participatius a impulsar-ne.** Enguany hem impulsat o estem presents en 5 processos participatius de la comarca (Olot -PIAM i pressupostos-, Sant Jaume de Llierca, Mieres i Riudaura).

2. Hem aconseguit transmetre la idea de **participació com un procés d'enriquiment de les polítiques públiques** i que permet connectar les necessitats ciutadanes amb projectes comuns i no individuals. S'han potenciat els processos de deliberació conjunta i d'establiment de canals de relació social entre veïns i veïnes. Ens anem allunyant cada vegada més del concepte de la participació més clientelar, enfocada a resoldre necessitats particulars.



Paral·lelament, s'ha continuat amb el treball de formació i construcció conjunta amb la resta de personal tècnic de l'administració local. Per una banda, s'ha fet una formació teòrica sobre, el què, el perquè i el com de la participació ciutadana i un taller per construir quin model de participació ciutadana volem per Olot. En total hi han participat 56 persones i ha servit de base per començar a construir el pla de participació de la ciutat.

## Servei Integral de Suport a l'Associacionisme

Les dades més destacades del servei en relació al suport a l'associacionisme són:

- **56 demandes d'espais:** 25 entitats tenen seu a un dels 3 espais compartits que gestionem i hi ha hagut 18 demandes per activitats puntuals.

- **Suport econòmic** a entitats: 116.500€ en subvencions a entitats veïnals, socials i de cooperació que s'han distribuït entre 50 entitats diferents:

> En relació a les subvencions veïnals els temes de les activitats finançades continuen sent les festes dels barris, caminades i activitats diverses per a tots els veïns/es.

> En l'àmbit social, els temes més sol·licitats tenen a veure amb la diversitat funcional, temes comunitaris, religiosos i culturals, de joventut i lleure i gent gran.

> En cooperació, els projectes subvencionats en la gran majoria són de codesenvolupament i alguns de sensibilització a la comarca.

> Continuen arribant demandes per cobrir neteges de manteniment de locals i assegurances.

- També s'han repartit 4.600€ a través del programa de col·laboració entre empreses i entitats #connectemlasolidaritat, tot i no haver augmentat ni el nombre d'empreses

col·laboradores ni tampoc els projectes presentats.

- S'han fet 43 **assessoraments** a entitats, especialment per temes relacionats amb espais, organització interna i finançament.

- Es continua amb els **espais de treball col·laboratiu** i relació entre entitats d'àmbits similars. Enguany és important destacar:

a. El Consell de Cooperació ha organitzat un curs de formació sobre Drets Humans en el qual hi han participat 16 persones.

b. La Xarxa de barris s'ha tornat a engegar després d'un temps aturada. Els temes que preocupen més són mantenir el número d'associats, poder realitzar activitats amb pressupost assignat i disposar de local. També es mostra preocupació per la manca de relleu generacional i cansament per la implicació que suposa ser membre de la junta.

c. El Consell Consultiu de la Gent Gran ha organitzat dues activitats conjuntes amb la participació de 218 persones. La preocupació principal de les entitats que gestionen els casals de gent gran de la comarca és la del futur que tenen, ja que les necessitats estan canviant i el perfil de persones que hi podria assistir, no en participa. Alguns dels casals de la comarca estan plantejant canvis de millora o demanant suport per ajudar-los a replantejar la seva tasca o enfocament.

- 15 entitats exposen la seva tasca al **programa d'Olot Tv, Amb Identitat**.



En l'àmbit de la participació s'hi inclou també la tasca de les associacions i el voluntariat com a les dues formes de participació més destacades. Habitualment acostumen a anar de la mà ja que moltes entitats socials es nodreixen de la col·laboració desinteressada del voluntariat. És un valor per al municipi, com a reflex de la societat diversa i per la seva capacitat de mobilització al voltant de projectes col·lectius. Les associacions són generadores de canvi, detectores de necessitats socials i enriqueixen la qualitat de vida de les ciutats, són una part important de l'engranatge necessari per assolir la cohesió social. Com a administració pública que reconeixem aquesta vàlua, hem de donar suport a les entitats i no podem fer-ho d'altra manera que no sigui conjuntament amb elles.



- 47 entitats participen a la **Fira d'entitats**: Les entitats estem de festa.

- 1.300 persones visiten la **web** [www.entitatsgarrotxa.cat](http://www.entitatsgarrotxa.cat) i creix un 18% el nombre de visites.

- Neix el **butlletí de les entitats** a mitjans del 2017, una eina de difusió de les activitats que fan les entitats que arriba a 330 persones i en el qual s'han publicat activitats de 70 entitats diferents.

En relació al **voluntariat**, enguany 60 persones han vingut a demanar informació, la majoria d'elles ho han fet en l'àmbit social i 14 d'aquestes a través d'un programa de voluntariat corporatiu.

A aquestes, cal afegir-hi les 368 persones que han participat en alguna de les tres activitats de col·laboració ciutadana que hi ha hagut a la comarca: Trailwalker, Marató de sang i Gran Recapte.

Aquest any també s'ha donat un impuls del servei comunitari per a l'alumnat d'ESO, que és una acció que vol promoure que els alumnes experimentin accions de compromís cívic, voluntariat... S'han recollit 20 propostes d'activitats provinents tant d'entitats com de serveis públics i 2 instituts s'hi han adherit.

Els punts més destacats de tot el treball fet aquest 2017 en aquest àmbit són:

- El **canvi de mirada** que es va fer necessari fa un parell d'anys i que ens ha portat a la consolidació d'una nova manera de fer amb les entitats, incorporant-les en les preses de

decisiones de tot allò que les afecta. Parlem d'un nou model d'atenció centrat en l'entitat i d'una nova manera d'entendre la participació social.

- **Taula del SISA**. Consolidació de la taula com a òrgan de presa de decisions per a la millora del teixit associatiu de la ciutat. Van escollir dos temes a treballar (en relació als resultats d'El Panoràmic):

- Ampliació de la **base social** (les persones que formen les entitats, com augmentar els socis, la implicació d'aquests en les entitats...).

- Millora de la **comunicació** (millorar la comunicació entre les entitats i també cap a la ciutadania. Fer arribar la feina que fa la taula i tirar endavant una campanya de comunicació que arribi a diferents públics).

Tenint en compte aquesta demanda, durant el 2017 s'han fet diferents actuacions:

- S'ha creat el **butlletí informatiu** per difondre les activitats que fan les entitats.

- S'ha repensat i organitzat diferent la fira d'entitats.

- S'ha renovat la pàgina **web** [www.entitatsgarrotxa.cat](http://www.entitatsgarrotxa.cat) per fer-la més senzilla i amena.

- S'ha aprovat tirar endavant una **campanya publicitària** el 2018 amb la finalitat d'augmentar el nombre de persones implicades a les entitats de la comarca.

- S'han iniciat els primers passos per poder disposar d'un punt físic d'atenció a les entitats i a les persones que volen fer voluntariat.

## Espais socioeducatius de lleure

Des d'aquests dos serveis de lleure s'han atès 299 infants i adolescents d'entre 6 i 16 anys. Tots dos serveis compten amb dos espais diferenciats: l'espai diari i l'aula de deures. Cal remarcar la importància de poder oferir un espai físic i el suport per fer els deures per adolescents de secundària que ha estat molt ben valorat pels instituts de la ciutat.

Es valora de manera molt positiva el **projecte lectura** del Garbuix, que té per objectiu augmentar la comprensió lectora dels infants de primer a quart de primària i incrementar el seu èxit escolar i en el qual han col·laborat 12 persones voluntàries que, a més a més, han ajudat els infants a millorar la seva relació amb persones adultes.

Pel que fa a l'Espai Larai ha mantingut les activitats, la quina infantil i familiar i la participació i implicació en les **activitats de barri i ciutat**: festa del barri, Volca't, Trailwalker, marató de sang, procés participatiu per a la definició del nou espai esportiu de Sant Miquel...

Una altra línia de treball dels dos serveis són les **beques d'activitats extraescolars** per tal que aquests infants puguin participar d'altres activitats i es relacionin amb infants de tota la ciutat. Aquest 2017 s'han tramitat un total de 23 beques. També en aquest sentit són importants la participació en les activitats culturals a través del programa **Apropacultura** en el qual hi han pogut accedir 69 participants amb les seves famílies i finalment, la importància de les colònies com un espai de lleure i esbarjo molt valorat.



A banda de la participació i la implicació de les persones en allò comú, en allò públic també són necessaris espais que destinin esforços a aconseguir que tothom pugui participar de manera similar i que per tant, es donin les condicions per tal que les persones gaudeixin d'igualtat d'oportunitats i es puguin sentir part de la comunitat i la societat a la qual pertanyen. Un factor clau és l'educació (nivells educatius més alts poden i han de servir per prevenir l'exclusió social i, per tant, millorar la cohesió de la societat). Tenir xarxes familiars i socials o no tenir-ne també pot suposar una diferència important a l'hora de fer front a determinades situacions. Ja fa molts anys que a la ciutat d'Olot existeixen dos serveis socioeducatius de lleure, l'esplai diari Garbuix i l'Espai Larai. Dos espais des dels quals es contribueix a la inclusió i la cohesió social. Mitjançant el lleure s'estableixen relacions personals i col·lectives, es reforça la identitat compartida, s'aprenen i es comparteixen valors.





## ASPECTES CLAU DEL 2017

Aquest 2017 volem destacar especialment:

- S'han acollit **persones refugiades** demandants d'asil a la comarca.
- S'ha creat un itinerari de sensibilització sobre la **diversitat religiosa i de creences** amb molta incidència en professorat i alumnat.
- S'ha creat un grup de **referents dintre les escoles** en temes relacionat amb la diversitat i s'ha tingut més incidència dintre els centres educatius.
- S'ha posat en marxa un servei (**SAI**) per atendre a les persones que pateixen discriminacions relacionades amb la diversitat afectiva i sexual.
- S'ha consolidat el **canvi de mirada en la relació amb les entitats**, incorporant-les com a part activa en la presa de decisions del Servei Integral de Suport a l'Associacionisme.
- S'han impulsat **processos participatius** arreu de comarca.
- Diferents municipis de comarca han mostrat el seu interès per treballar les **relacions socials comunitàries**.
- S'ha fet el I Mercat de proximitat i conversa per **recuperar les ciutats com a espais de relació**, espais de trobada entre veïns i veïnes i de generació de converses.
- Hem augmentat les coordinacions amb d'altres serveis, especialment amb Policia i amb Via Pública que permeten treballar des d'una perspectiva més oberta i enfocant els casos de manera multidimensional.
- S'ha iniciat la **definició de la cartera de serveis** d'Atenció a la Comunitat: veïnatge i convivència, suport a barris i municipis, acollida, espais socioeducatius de lleure i SISA.







## ELS REPTES DEL 2018

I el 2018 ens volem dedicar a:

- Millorar la **informació que es dóna des dels padrons** dels ajuntaments de comarca sobre el Servei de Primera Acol·lida a totes les persones que s'empadronen de nou.
- Conèixer el **perfil de persones llatinoamericanes**, especialment les hondurenyes, que han arribat durant els darrers anys a Olot.
- Apropar-nos als **centres educatius** per buscar estratègies conjuntes en la gestió de la diversitat dins les aules.
- **Ampliar el Servei d'Atenció Integral** a tot tipus de discriminacions, siguin pel motiu que siguin (cultural, de gènere, de creences, LGBT).
- Fer accions de sensibilització entorn a la **diversitat funcional** a través del format d'itineraris culturals, conjuntament amb l'Institut de Cultura de la Ciutat d'Olot i les entitats de la comarca.
- Fer accions per transmetre la idea de **l'espai públic** com una oportunitat de recuperar el carrer, com un espai per teixir relacions humanes i veïnatge.
- Desenvolupar el **Servei Integral de Suport a l'Associacionisme**: obrir el punt de voluntariat, implicar-hi el personal tècnic de l'ajuntament i fer una campanya per augmentar el nombre de persones vinculades a entitats.
- Millorar l'atenció que es fa des dels **serveis socioeducatius de lleure** d'acord amb el procés de millora acordat.
- Desenvolupar amb èxit els **processos participatius i la dinamització comunitària als municipis de la comarca**: Sant Feliu de Pallerols, Mieres, Riudaura, Sant Jaume de Llierca i la Vall d'en Bas.
- Acabar la definició de la **cartera de serveis** d'Atenció a la comunitat: barris i municipis, SISA, acollida i acompanyament a persones immigrades.

[www.casg.cat](http://www.casg.cat)

Consorti d'Acció Social de la Garrotxa  
Plaça del Palau, 8 · 17800 Olot (La Garrotxa)  
Telèfon 972 266 644 · Fax 972 266 111  
[casg@casg.cat](mailto:casg@casg.cat)

