

## Memòria del Servei de primera acollida de Manlleu 2014

### Introducció

El canvi demogràfic viscut a Catalunya els darrers anys, del qual Manlleu n'és un bon exemple, té un fort impacte en el conjunt de la societat. Aquesta realitat fa necessari un gran esforç per a garantir l'apropament entre les persones nouvingudes i la societat catalana. L'arribada és un dels moments clau per a fer-ho: la primera imatge, el primer contacte, les primeres relacions que una persona rep de la societat que l'acull la condicionen en la visió que pren del lloc on ha arribat i en la seva plena incorporació social al país. Moltes persones arribades en els darrers 10 anys encara no han passat per un servei d'acollida i necessiten aquesta formació.

És convenient, per tant, que les persones migrades adquireixin, tan aviat com sigui possible, les habilitats pertinents per tal de desenvolupar-se amb autonomia a la societat que els acull, amb la mateixa desimboltura amb què es manejaria quotidianament algú que portés tota la seva vida com a resident.

---

1

Les persones immigrades que coneixen la llengua catalana, el mercat laboral i la societat d'acollida guanyen autonomia personal, milloren les rendes i són menys dependents de l'assistència pública.

La Llei 10/2010, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, estableix com a eix principal del procés de rebuda i suport a les persones nouvingudes el **Servei de primera acollida**, que serà una caixa d'eines per a l'autonomia personal d'aquestes persones i que inclou l'atenció personalitzada i accions de formació i informació.

El **Servei de primera acollida** té per objectiu fer efectius els principis d'igualtat i de cohesió social, i s'orienta a la promoció de l'autonomia personal de les persones estrangeres immigrades que es troben en desavantatge per motiu del seu desconeixement de la societat catalana, de les normes jurídiques principals que la regeixen o per manca de competències lingüístiques bàsiques.

El **Servei de primera acollida** inclou una entrevista amb un agent d'acollida, informació i formació sobre la societat catalana, el mercat laboral, el dret d'estrangeria i la llengua.

El **Servei de primera acollida** de Manlleu s'emmarca en el PRAM (Pla de Recepció i Acollida de Manlleu), que des del 2004 estructura totes les accions relacionades amb l'acollida de les persones immigrades a Manlleu amb la implicació i coordinació de tots els serveis que formen la xarxa de serveis bàsics, definida en el pla, i la participació de diferents entitats ciutadanes.

Actualment, el servei inclou les actuacions següents:

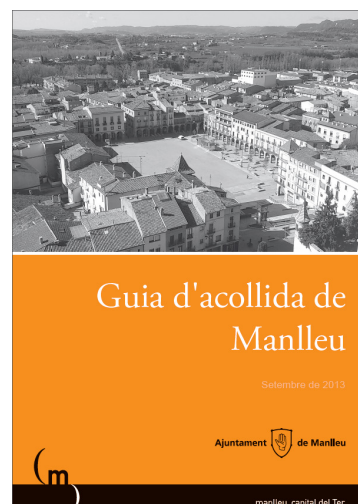
- Entrevista d'acollida i entrega de la guia d'acollida
- Sessions informatives d'acollida
- Cursos de coneixement de la societat catalana i de l'entorn
- Tramitació dels informes d'estrangeria

Val a dir que la formació en llengua catalana és competència del Consorci per a la Normalització Lingüística, que a Manlleu ofereix cursos adreçats a persones no catalanoparlants (nivell inicial i bàsic) a través de l'Oficina de Català de Manlleu.

### Entrevista d'acollida i entrega de la guia d'acollida

A totes les persones que s'empadronen a Manlleu i que no havien estat prèviament empadronades al municipi se'ls fa una entrevista d'acollida i se'ls entrega la guia d'acollida de Manlleu, editada en català, castellà, àrab i anglès.

Aquesta guia esdevé la primera eina que s'ofereix a les persones nouvingudes al municipi per tal de facilitar la seva circulació autònoma pels diferents serveis.



A l'entrevista es detecten les necessitats inicials de la persona i es fa la derivació als serveis als quals ha d'acudir en funció de les seves necessitats: atenció sanitària, escolarització de menors, aprenentatge de català i formació d'adults, recerca de feina, recerca d'habitatge, assessorament sobre tràmits d'estrangeria...

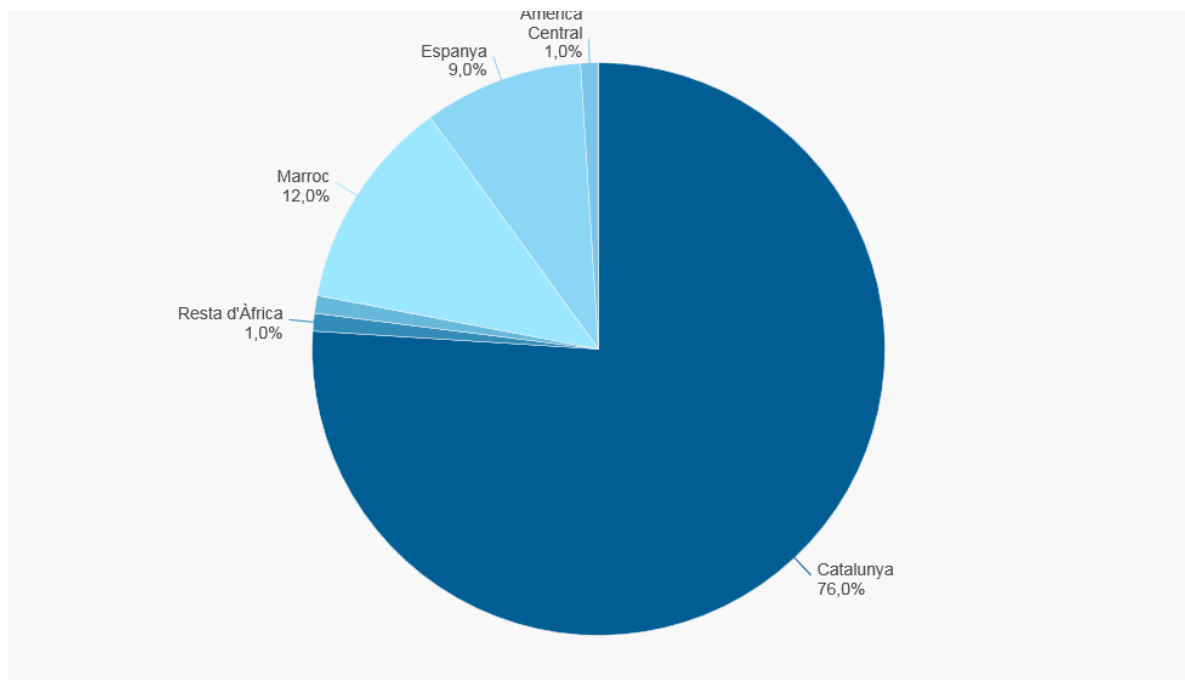
Un cop lliurada la guia, es convida la persona a la sessió informativa grupal d'acollida.

En aquesta actuació es dona la informació bàsica que necessita qualsevol persona que arriba al municipi, sigui quina sigui la seva procedència. Com que atenem les persones en el mateix moment de l'empadronament, aconseguim proporcionar aquest informació bàsica a gairebé la totalitat de les persones que vénen a viure a Manlleu per primera vegada.

Durant el 2014 s'han atès **100** persones i s'han lliurat **105** guies (8 en anglès, 20 en àrab, 50 en castellà i 27 en català). La diferència entre aquestes quantitats té a veure amb el fet que hi ha persones que s'enduen la guia en el seu idioma i també en català per començar a practicar.

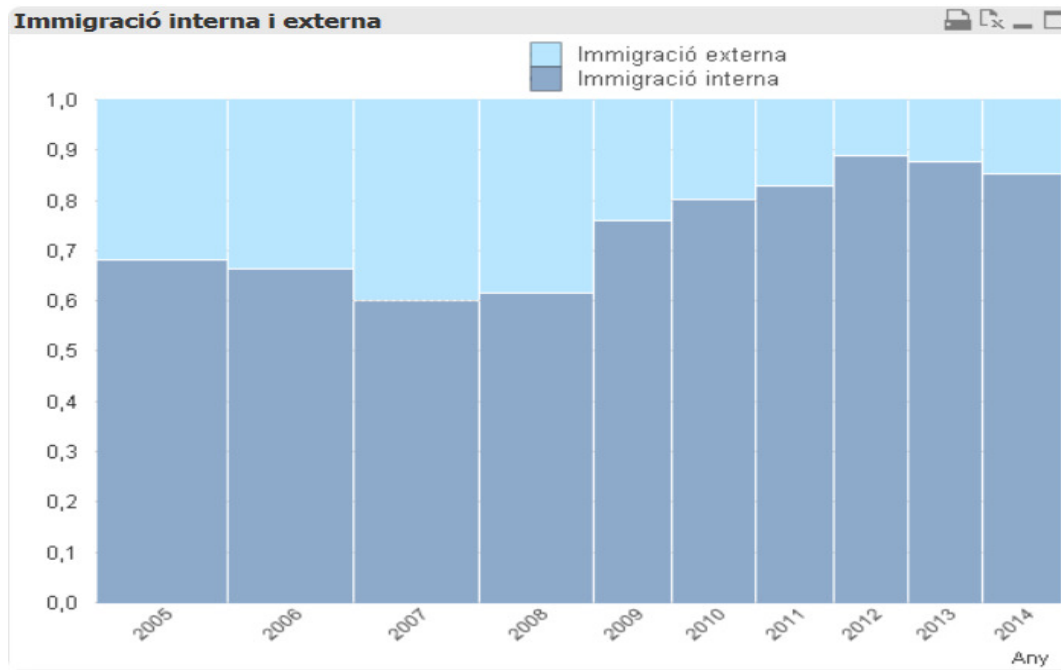
El nombre de persones ateses aquest any representa un 44% de les que es van atendre el 2013, dada que reflecteix la disminució de l'arribada de persones novingudes a Manlleu, molt especialment les que vénen directament de l'estranger.

### Perfil de les persones ateses segons lloc de procedència



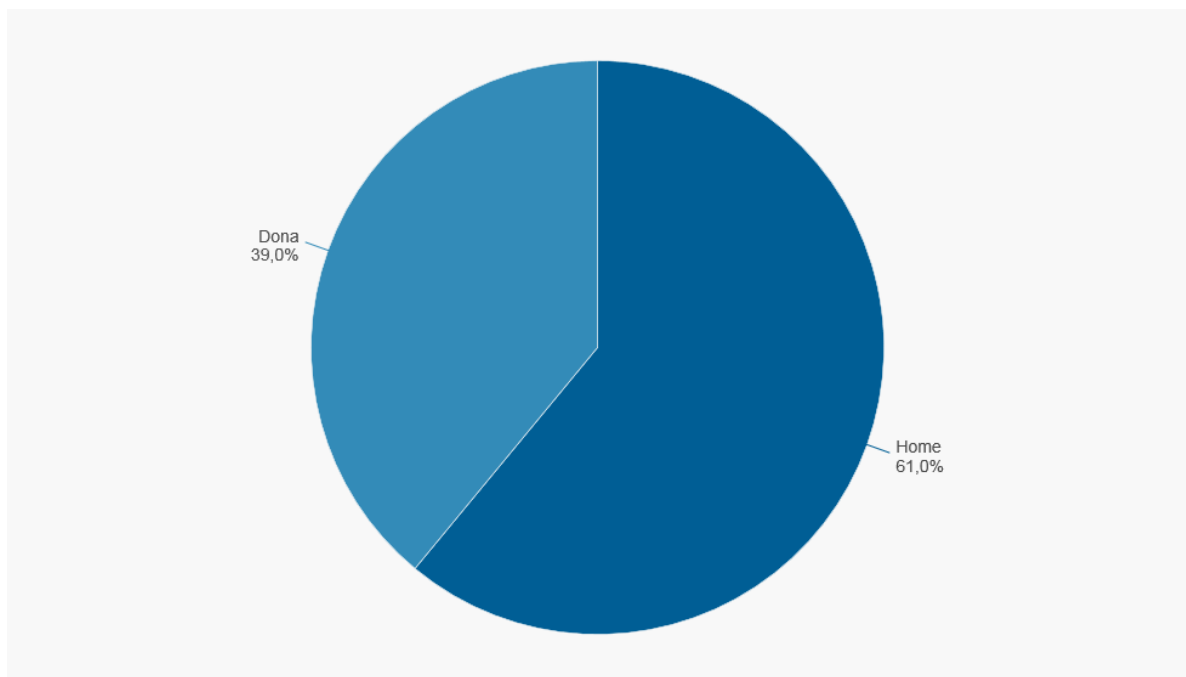
Més de les tres quartes parts de les persones ateses al **Servei de primera acollida** provenien d'altres municipis de Catalunya, el 9% provenia de la resta d'Espanya i només el 15% provenia de l'estranger, la majoria del Marroc. Aquestes

dades reflecteixen els canvis en la dinàmica migratòria dels darrers anys, en els quals ha crescut la mobilitat interior i el saldo migratori amb l'estranger s'ha invertit, com es pot observar a la taula següent:



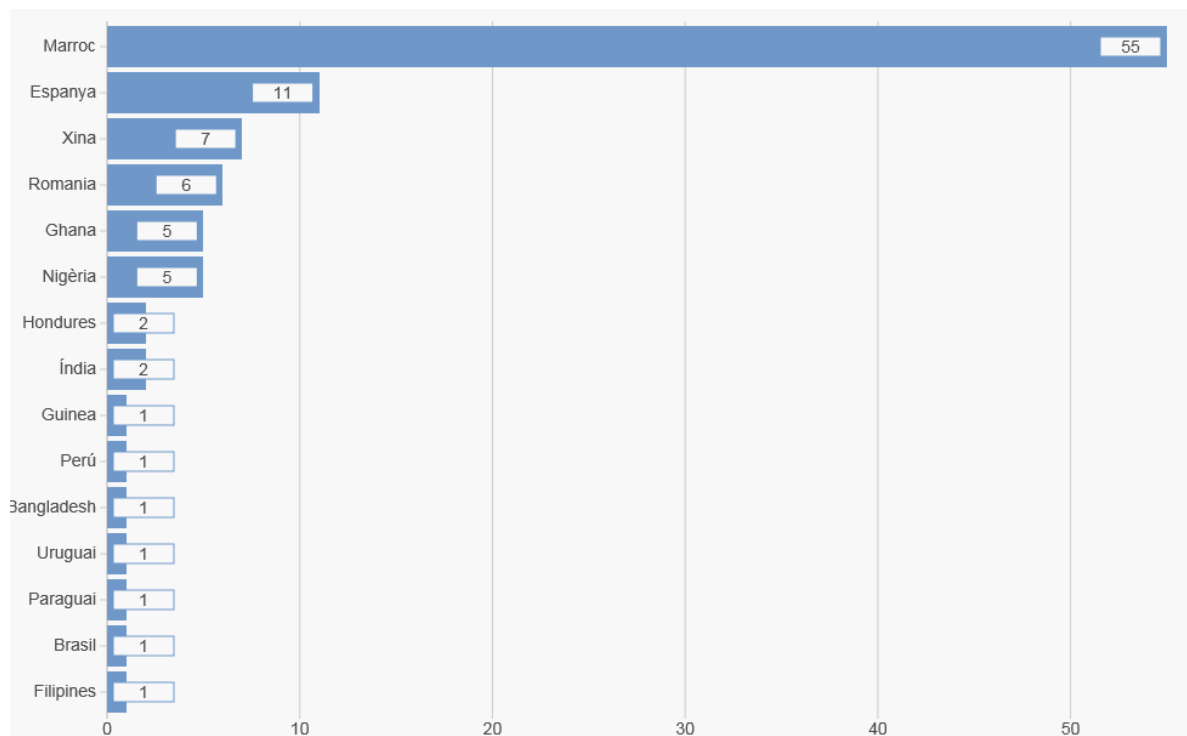
Font: Unitat de Padró de la Diputació de Barcelona i municipis

### Perfil de les persones ateses segons sexe



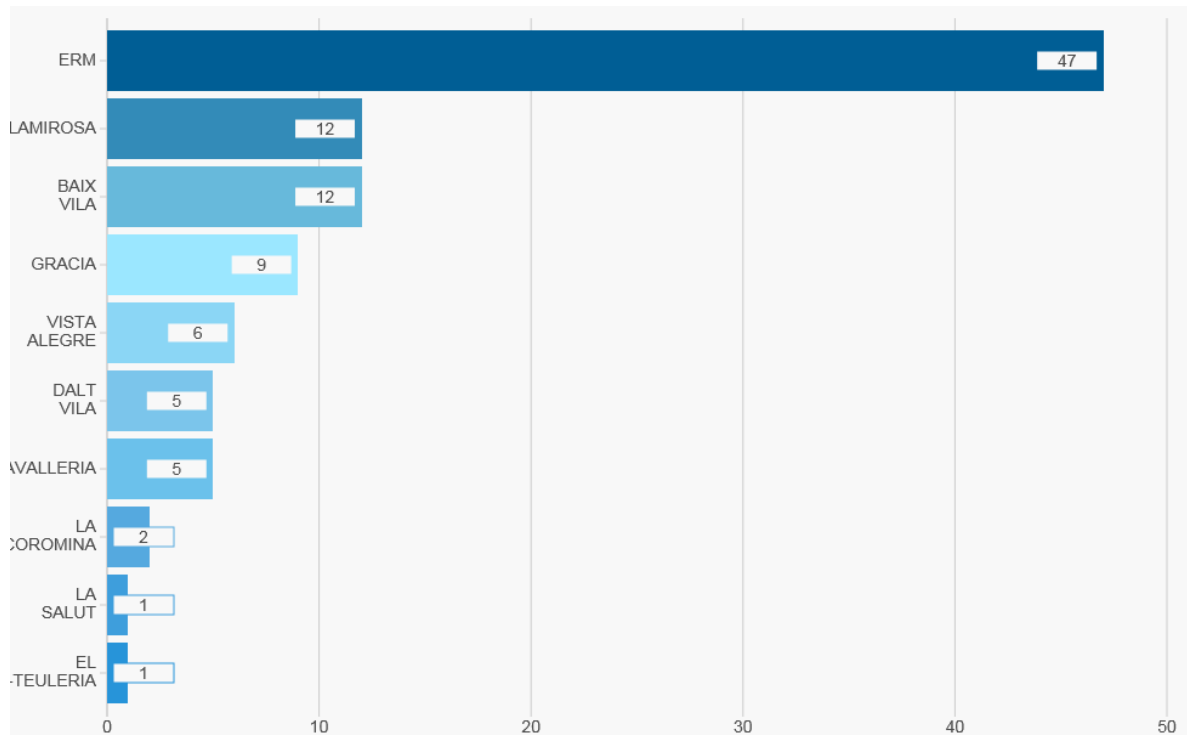
El 61% de les persones ateses eren homes, la qual cosa ens indica que la mobilitat és més alta entre els homes, sobretot joves i de nacionalitat estrangera.

### Perfil de les persones ateses segons nacionalitat



Quant a la nacionalitat, 55 de les 100 persones ateses són de nacionalitat marroquina, 11 de nacionalitat espanyola i en nombre inferior, d'altres nacionalitats (Xina, Romania, Ghana i Nigèria, entre altres) que coincideixen bastant amb les nacionalitats estrangeres majoritàries que hi ha a Manlleu. Podem observar que, per bé que principalment es tracta d'immigració interna, majoritàriament les persones que arriben de nou a Manlleu són estrangeres.

### Perfil de les persones ateses segons el barri on s'empadronen



Gairebé la meitat de les persones ateses s'han empadronat al barri de l'Erm (47), en segon lloc, al barri de Vilamirosa i de Dalt Vila i en menor quantitat a la resta de barris. El barri de l'Erm és el més poblat de Manlleu, i també el que més mobilitat presenta, tant de gent que marxa com de gent que arriba.

6

### Sessions informatives d'acollida

Les sessions informatives d'acollida són sessions grupals que contenen coneixements bàsics de la societat catalana i de Manlleu, els drets i deures dels ciutadans i el funcionament dels serveis públics. Es convida a les sessions d'acollida totes les persones que s'han atès mitjançant l'entrevista d'acollida, especialment les persones procedents de l'estranger i de fora de Catalunya. Les sessions duren entre una hora i una hora i mitja i es realitzen amb el suport de la projecció d'una presentació de power-point per tal de donar la informació d'una forma més visual i facilitar així la seva comprensió. Les sessions es fan en català, amb traducció al castellà i a l'àrab si és necessari.

Estructura de la sessió informativa:

**1. On ens trobem.**

- ☐ Manlleu al mapa (el món, Espanya, Catalunya, Osona).
- ☐ Barris de Manlleu.
- ☐ El riu Ter.

**2. Coneguem Manlleu.**

- ☐ Serveis i equipaments bàsics: Oficina d'Habitatge, empadronament, Policia Local, Oficina de Promoció Econòmica, Servei de Català, Serveis Socials, Oficina Municipal d'Escolarització, centres educatius, assistència sanitària, Escola d'Adults.
- ☐ Oficina d'Informació de Migracions.

**3. Fem Manlleu entre tots.**

- ☐ Manlleu recicla.
- ☐ Ordenança de civisme.
- ☐ Altres serveis i equipaments: biblioteques, equipaments esportius, equipaments socioculturals, formació i cursos, mercats, transport públic, parcs.
- ☐ Festes i celebracions.

7

A les persones assistents a la sessió se'ls lliura un certificat d'assistència i se'ls convida a participar al curs de coneixement de l'entorn.

Durant el 2014 s'han realitzat la meitat de les sessions inicialment previstes. S'havien programat 6 sessions, una cada dos mesos, com el 2013, però per la disminució del volum de persones nouvingudes finalment van ser només 3.

Les sessions s'han realitzat els dijous a les 8 del vespre a la sala de sessions de l'Ajuntament (gener, febrer, maig, juliol, setembre, novembre). L'assistència total a aquestes sessions ha estat de **14** persones, amb una assistència mitjana de **4** persones per sessió, aproximadament el **15%** del total de candidats. Aquest percentatge d'assistència és inferior al desitjat (30%), que és el que es mantenia els darrers anys. Aquesta baixa assistència l'atribuïm al fet que actualment la major part de les persones que arriben a Manlleu procedeixen de la mateixa comarca o de la mateixa província de Barcelona i en molts casos ja coneixien el municipi o hi

tenen persones conegudes que els poden fer l'acompanyament. Un altre motiu és que pel fet d'espaiar tant les reunions en el temps, hi ha persones que quan se les convoca ja fa 3 o 4 mesos que són aquí i ja no tenen la necessitat d'aquesta informació inicial. Tanmateix, les persones que hi assisteixen expressen que la informació que se'ls dona en aquesta sessió és molt útil i profitosa.

### **Formació en coneixement de la societat catalana i de l'entorn**

El **Curs de coneixement de la societat catalana i de l'entorn** de Manlleu l'organitza l'Ajuntament de Manlleu conjuntament amb l'Àrea d'Acollida i Integració del Consell Comarcal d'Osona i l'Associació Mares Món. Durant el 2014 s'han realitzat 2 cursos a Manlleu.

Els cursos tenen una durada d'entre 40 i 50 hores i s'adrecen en primer terme a persones estrangeres nouvingudes al municipi (empadronades en els darrers dos anys). També s'obre el curs a persones que porten més anys a Manlleu però que han viscut en certa situació d'aïllament i tenen mancances importants en el coneixement de l'entorn (especialment dones).

---

8

L'objectiu d'aquesta formació és donar uns coneixements bàsics de la societat catalana i del municipi per tal de millorar l'autonomia de les persones immigrades, facilitar la seva integració social i fomentar així la cohesió social i la convivència ciutadana. El curs inclou continguts de coneixement de Catalunya i la societat catalana, del món laboral i la llei d'estrangeria, dels drets i deures dels ciutadans, de coneixement dels serveis públics i la participació en activitats comunitàries. El curs es realitza en català amb suport de traducció en la llengua d'origen dels participants.

Professionals del Consell Comarcal d'Osona s'encarreguen d'impartir les sessions teòriques sobre Catalunya i Osona, que tenen lloc al Casal Cívic Frederica Montseny, i una dinamitzadora contractada per l'associació Mares Món (en conveni amb l'Ajuntament), amb la coordinació tècnica del PGDM, s'encarrega de la part pràctica, a través de les visites als diferents serveis de Manlleu i les activitats de participació.





El suport de traducció s'ha pogut realitzar, en el primer curs, a través d'un estudiant de pràctiques que dominava la llengua amaziga i, en el segon curs, amb la col·laboració de l'Associació de Ghanesos a Osona (delegació de Manlleu), que van fer el suport de traducció en la llengua twi (akan).

Programa del curs:

## 1. Mòduls teòrics.

- ❑ **Mòdul 1: Catalunya.** Àmbit geogràfic, dades socioeconòmiques, institucions públiques, democràcia, eleccions, història de Catalunya.
- ❑ **Mòdul 2: Serveis públics.** Coneixement dels serveis públics de Catalunya, de la comarca i del municipi.
- ❑ **Mòdul 3: món laboral i llei d'estrangeria.** Llei d'estrangeria (autoritzacions, arrelament, reagrupament, renovacions) i coneixement de l'àmbit laboral.

Aquest mòdul té una durada de 6 hores. Els coneixements sobre món laboral i llei d'estrangeria s'imparteixen mitjançant una xerrada d'un representant del sindicat Comissions Obreres, la visita a l'oficina del CITE a Manlleu (OFIM), la presentació dels serveis de l'Oficina de Promoció Econòmica i dues sessions pràctiques de tècniques de recerca de feina a la Feinateca.

- ❑ **Mòdul 4: drets i deures fonamentals.** Drets i deures, civisme i convivència, família, mediació i associacionisme, convalidació i homologació de permisos de conduir i d'estudis universitaris i no universitaris.
- ❑ **Mòdul 5: societat catalana.** Llengua, símbols nacionals, costums i festes nacionals, calendari de festes catalanes, fires i festes majors d'Osona, personatges il·lustres, llocs d'interès comarcal.

2. **Visites a serveis i equipaments públics de Manlleu:** Casal Cívic Frederica Montseny, Centre d'Atenció Primària de salut, Oficina de Català, Biblioteca Bisbe Morgades, Oficina Municipal d'Escolarització, Oficina de Promoció Econòmica, Feinateca, Oficina d'informació als immigrants (CITE), Centre de Formació de

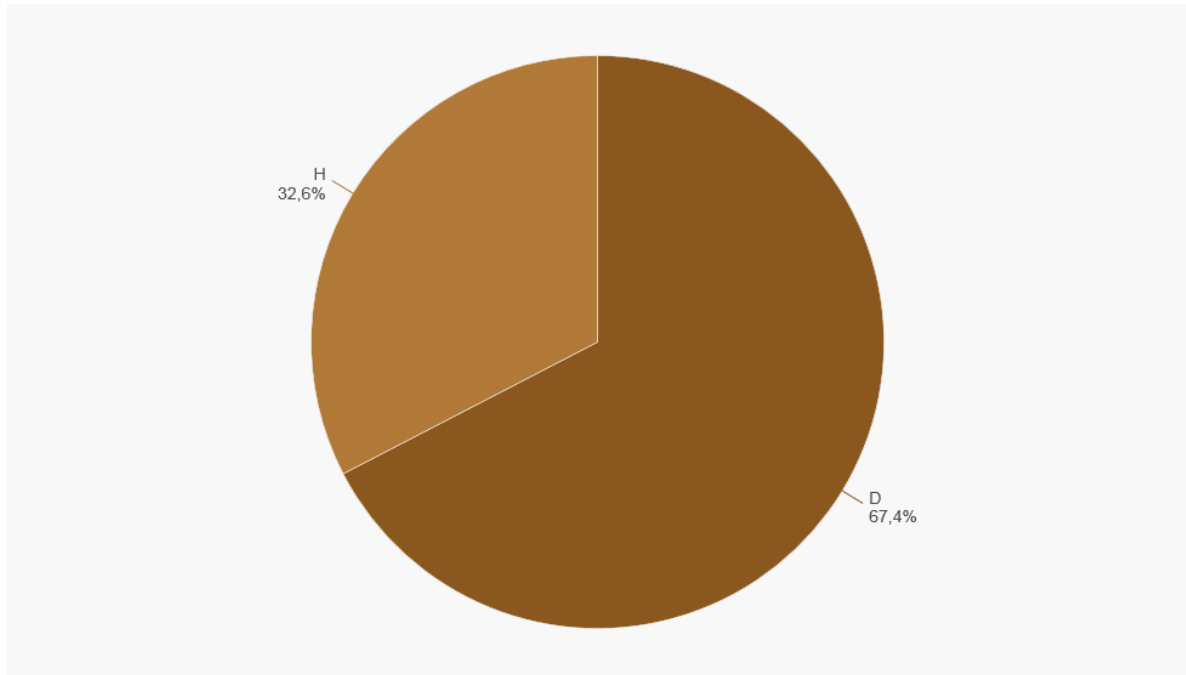
persones adultes Miquel Martí i Pol, programa TempsXTemps, Àrea de Serveis Personals, Deixalleria, Serveis Socials, Museu del Ter, una escola de primària, entitats (Maresmon).

3. **Activitats de participació.** Aquest any s'ha incorporat al curs una nova tipologia d'activitats, que consisteix en la participació en alguna activitat comunitària dintre del programa d'intercanvi de temps TempsXTemps. L'objectiu d'aquestes activitats és facilitar la coneixença entre aquestes persones nouvingudes i altres persones de Manlleu en el marc d'una activitat comunitària. Els i les alumnes del curs poden triar entre diferents activitats que se'ls presenten i n'han de realitzar com a mínim una, que suposa una dedicació mínima de 2 hores. Les activitats que s'han ofert aquest 2014 són les següents:

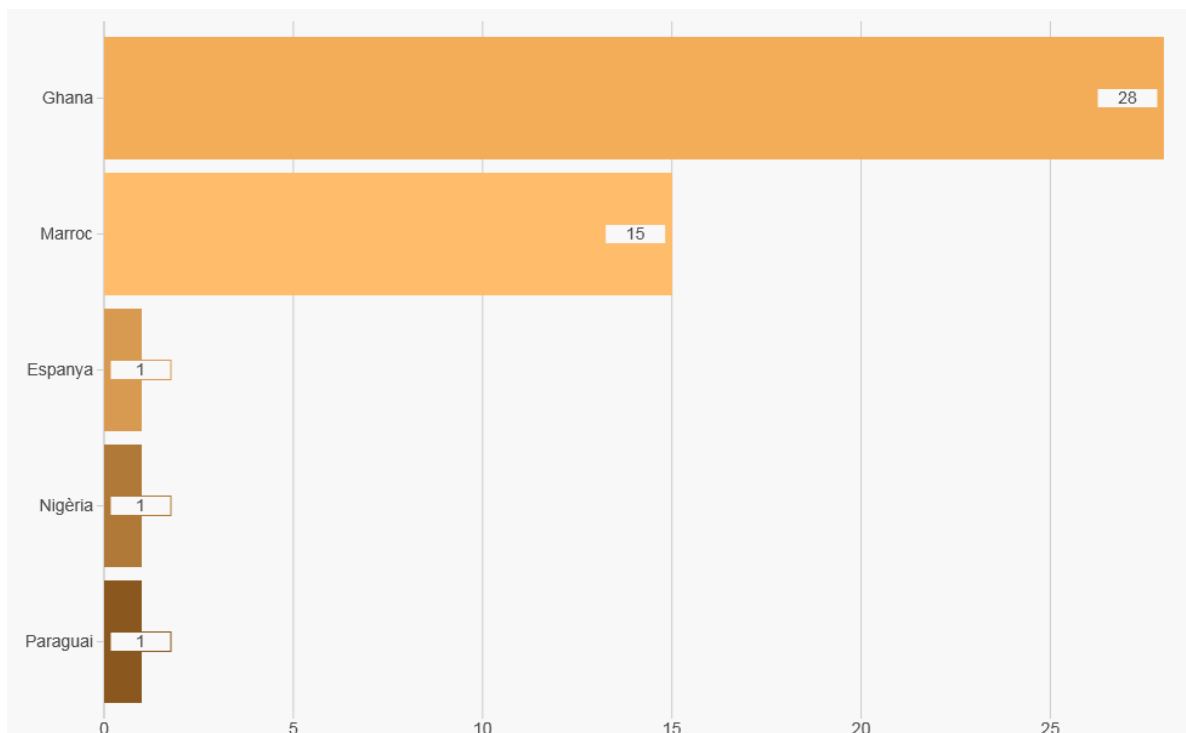
- ❑ El dia de Sant Jordi acompanyant persones grans de la residència Aura a visitar les parades de llibres i roses.
- ❑ "Tenim roba estesa aquesta primavera": suport a l'activitat d'intercanvi de roba.
- ❑ "Tast gastronòmic", en el marc de la festa del barri de l'Erm: preparació en petit grup d'una recepta de cuina per compartir a l'activitat.
- ❑ "Tenim roba estesa aquesta tardor": suport a l'activitat d'intercanvi de roba.
- ❑ Trobada pels volts de Nadal per cantar Nadales amb participants del TXT i oberta a tothom.
- ❑ Altres fora del calendari dels cursos: participació a la cavalcada de Reis 2015 fent de patges del rei Baltasar (12 persones); compromís de 14 persones per menar la parcel·la d'hort que l'Ajuntament ha llogat a l'associació Mares Món durant un any.



### Perfil de les persones beneficiàries per sexe



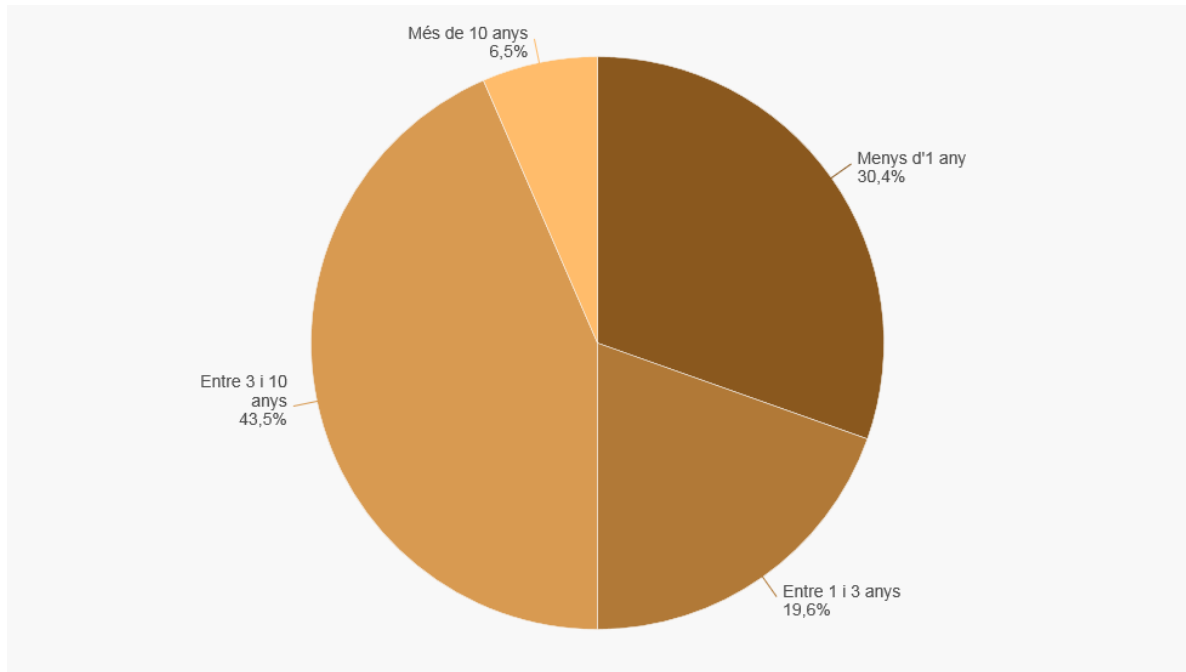
### Perfil de les persones beneficiàries per nacionalitat



11

Aquest any predominen les persones de nacionalitat ghanesa perquè es va oferir un curs expressament per a aquest col·lectiu, amb traducció en la llengua d'origen. De forma excepcional, un dels alumnes ja havia obtingut la nacionalitat espanyola.

## Perfil de les persones beneficiàries segons temps de permanència a Manlleu



Aproximadament la meitat de l'alumnat dels cursos portava menys de 3 anys a Manlleu, però la gran majoria, 3/4 parts feia més de 3 anys que eren a Catalunya, la qual cosa vol dir que havien viscut a altres municipis de Catalunya abans de residir a Manlleu. Al llarg del desenvolupament del curs s'ha pogut valorar que aquestes persones, tot i portar anys a Catalunya, encara tenien un desconeixement molt important dels continguts bàsics del curs i, per tant, necessitaven aquesta formació que, pel motiu que fos, no havien pogut fer en el moment de l'arribada.

12

## Avaluació de l'actuació i l'assoliment dels objectius

Aquest any hi ha bàsicament tres aspectes a destacar en l'avaluació dels cursos de coneixement de l'entorn: el suport de traducció, la incorporació d'activitats de voluntariat o participació comunitària i l'accés a nous perfils de beneficiaris.

- ❑ Suport de traducció: l'any passat vam fer els cursos íntegrament en català, sense traducció a la llengua d'origen, per tal de facilitar la participació de persones de procedències diverses. Però amb aquesta fórmula dificultàvem l'accés a aquesta formació per part de persones que encara no tenen una mínima comprensió del català, però que necessitarien aquests coneixements bàsics per a poder tenir una circulació social més autònoma. Estem parlant,



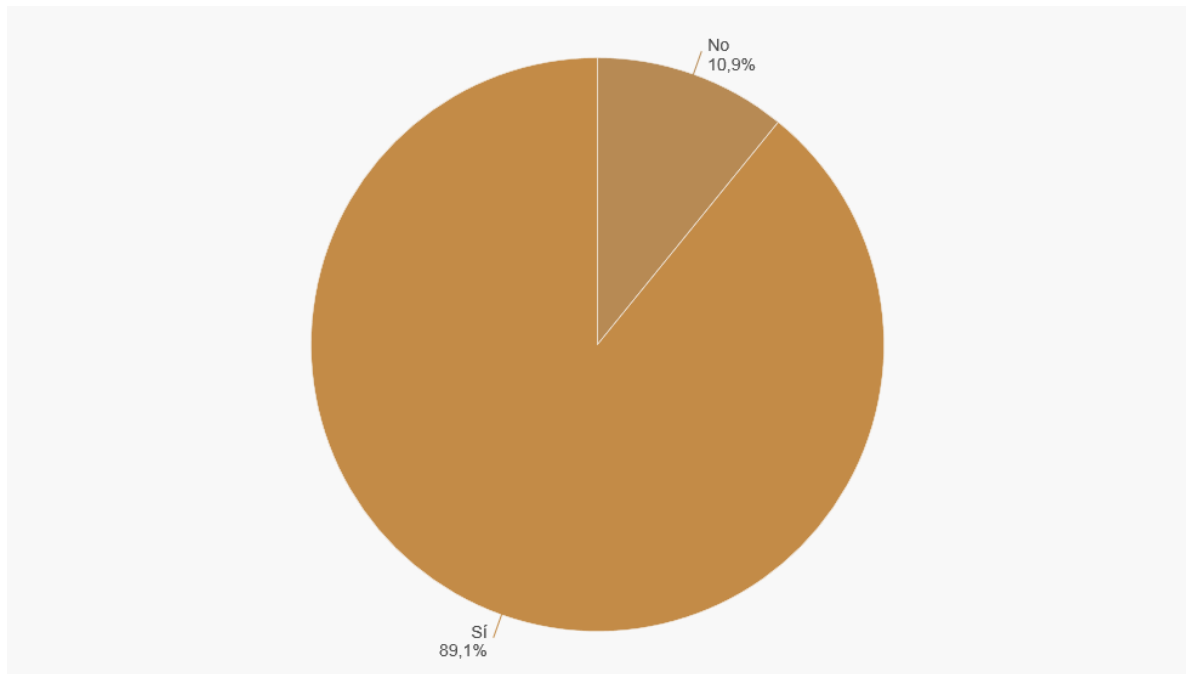
per exemple, de moltes dones procedents de Ghana que porten pocs anys a Catalunya i que la criança dels fills petits no els ha permès encara fer formació de català, o si l'han iniciada, no han assolit encara el nivell mínim per a seguir aquest curs. Aquest any, doncs, hem tornat a oferir el servei de traducció, però des d'un enfocament una mica diferent, com un suport i no com una traducció literal de tot el contingut. El paper del traductor era assegurar-se que totes les persones havien comprès correctament els continguts, resumint i traduint les parts que no s'havien entès. D'aquesta manera, es demanava a l'alumnat un esforç de comprensió del català important, però alhora es verificava la comprensió. El primer curs va comptar amb suport de traducció a l'amazic i el segon a la llengua akan, concretament el dialecte twi. Cal destacar que igualment els grups s'han obert a persones d'altres procedències, amb l'únic requisit que entenguessin correctament el català. El primer grup estava format per persones d'origen marroquí i una noia procedent de Paraguai i en el segon una de Nigèria i una de marroquina.

- La incorporació d'activitats de caràcter comunitari ha estat molt ben valorada tant pels professionals com per l'alumnat mateix, ja que complementa les classes teòriques i les visites amb la realització d'una tasca d'interès comunitari que requereix la interacció amb altres persones i proporciona una obertura que fins ara el curs no tenia, de tal manera que es fomenta el sentiment de pertinença a la comunitat i facilita l'establiment de noves relacions que poden incrementar la xarxa social de les persones novingudes, que moltes vegades queda limitada a la xarxa familiar i d'amistat amb persones de la mateixa procedència. I més enllà de les activitats que coincideixen amb el calendari del curs, s'ha motivat el grup a participar en altres activitats, les quals han tingut també molt bona acollida: fer de patges a la cavalcada de Reis 2015 i menar la parcel·la d'hort que l'Ajuntament ha llogat a l'associació Mares Món.
- Finalment, cal destacar que any rere any estem augmentant la participació dels homes als cursos, que fins al 2012 no havia arribat al 10%, el 2013 va ser gairebé del 30% i aquest any ha estat del 33%. Aquest any també s'ha pogut arribar al col·lectiu ghanès de Manlleu, format per més de 200 persones, la majoria de les quals porten entre 3 i 5 anys a Manlleu (i a Catalunya), però que per diferents motius no havien tingut l'oportunitat

d'accedir a aquesta formació. Aquest any es va organitzar un dels cursos amb el suport de l'Associació de Ghanesos, tant per a convocar la gent com per al servei de traducció a l'akan durant el curs. La resposta va ser tan positiva que es van doblar les places previstes del curs, de tal manera el grup es va haver de desdoblar per poder fer les classes teòriques amb comoditat.

### Assoliment d'objectius:

De les 46 persones inscrites als cursos, 41 han obtingut el diploma per haver assistit a més del 80% de les sessions.



---

14

Pel que fa a l'assoliment d'objectius, podem dir que:

- ❑ Ha augmentat la competència comunicativa i la participació activa de les persones participants, de tal manera que ha millorat la seva capacitat per desenvolupar-se en situacions de la vida quotidiana.
- ❑ Els i les participants han adquirit els coneixements i les eines per utilitzar de forma normalitzada els recursos de la ciutat de Manlleu.
- ❑ Hem incidit en la motivació personal i l'autoestima de les persones participants.
- ❑ Les persones participants han conegut el programa TempsXTemps i han establert relacions de cooperació amb altres persones participants del

programa mitjançant la realització conjunta de tasques concretes de caràcter comunitari.

### Tramitació dels informes d'estrangeria

Les persones immigrades estrangeres han de sol·licitar els informes d'estrangeria per tal d'acreditar:

- l'adequació de l'habitatge per sol·licitar el reagrupament familiar (INF01)
- el grau d'integració d'una persona immigrada a Catalunya per accedir a l'arrelament social (INF02)
- l'esforç d'integració per renovar o modificar la residència temporal (INF03)
- l'adequació de l'habitatge per renovació de les autoritzacions de residència en virtut del reagrupament familiar en aquells casos en que el reagrupant ha canviat de domicili habitual respecte del que va acreditar per a obtenir el reagrupament de la seva família (INF04).

La Direcció General per a la Immigració és l'òrgan que té la competència per a emetre i notificar els informes, però l'elaboració del document proposta, previ a l'informe de la DGI, correspon a l'ajuntament on consti empadronada la persona sol·licitant.

15

La normativa que regeix l'elaboració d'aquests informes és la Instrucció DGI/BSF/1/2014, per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria competència de la Generalitat de Catalunya.

La sol·licitud d'informe d'estrangeria es presenta al registre de l'Ajuntament on la persona està empadronada. No s'estableix cap període de carència previ d'empadronament al municipi per part de la persona interessada.

El **Servei de primera acollida** s'encarrega de fer els tràmits. Per a atendre les sol·licituds es donen hores de visita des de l'OAC. El dia que es destina a aquesta atenció és el dimecres al matí, tot i que es garanteix la flexibilitat quan convé.

El temps per elaborar el document proposta per part de l'ajuntament és el més breu possible, amb un màxim de 30 dies hàbils. El termini màxim per emetre i

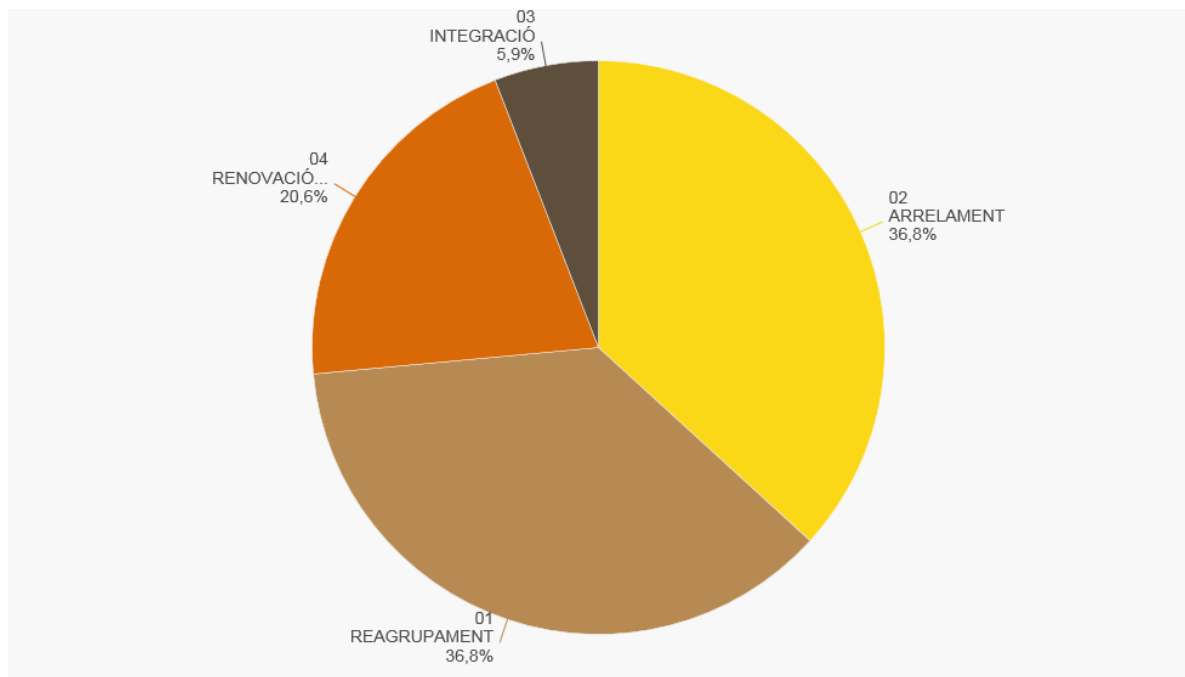
notificar l'informe per part de la DGI és de 30 dies hàbils des de la data en què l'ajuntament entra el document proposta a la DGI.

La DGI resol els informes en sentit favorable o desfavorable i n'envia una còpia a les oficines d'estrangeria del Govern espanyol, on es resolen els expedients d'estrangeria. Alhora, notifica a l'interessat l'emissió de l'informe mitjançant SMS. A partir d'aquell moment, l'interessat té una setmana per recollir l'informe a l'oficina de BSF de Vic. Si no el recull, se li enviarà posteriorment per correu certificat. Les persones que tenen correu electrònic poden demanar la notificació electrònica de l'informe i quan els arribi se'l podran descarregar i imprimir des de casa, de tal manera que es fa encara més àgil el procés.

### Nombre i tipologia dels informes tramitats durant el 2014

Nombre d'informes tramitats el 2014: **68**

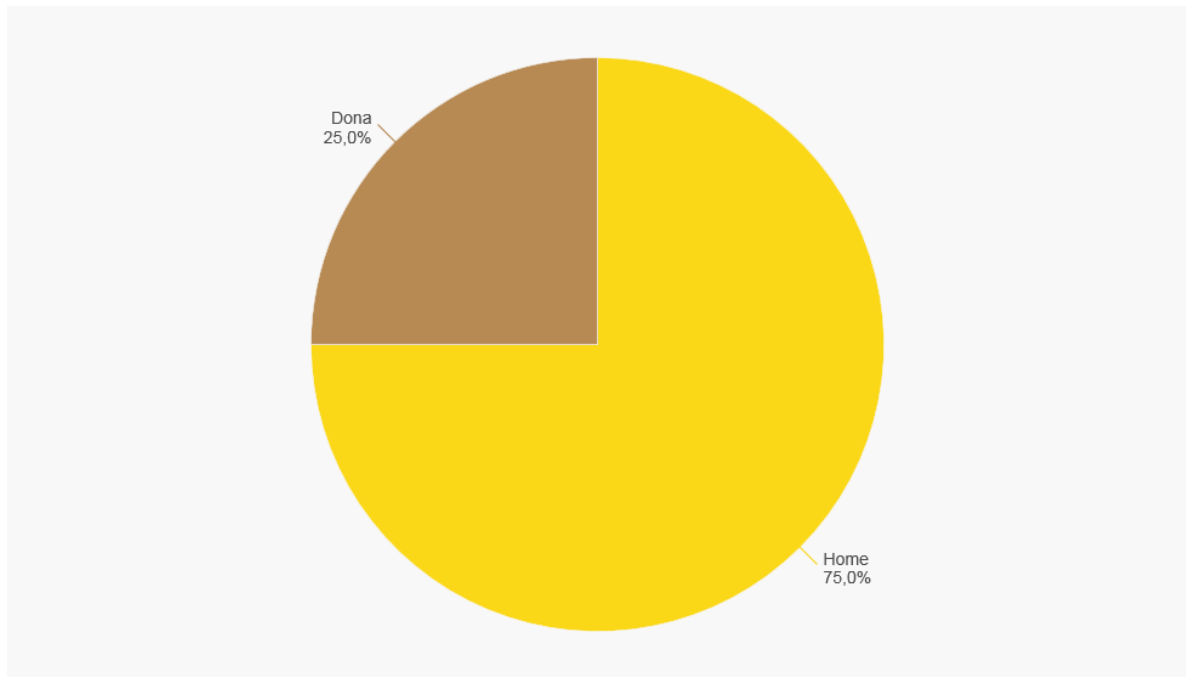
#### Percentatge d'informes per tipologia



Aquestes dades són bastant semblants a les dels anys 2012 i 2013, tret dels informes d'habitatge per reagrupament (01), que han disminuït considerablement respecte el 2013, any en què van representar el 52% del total.



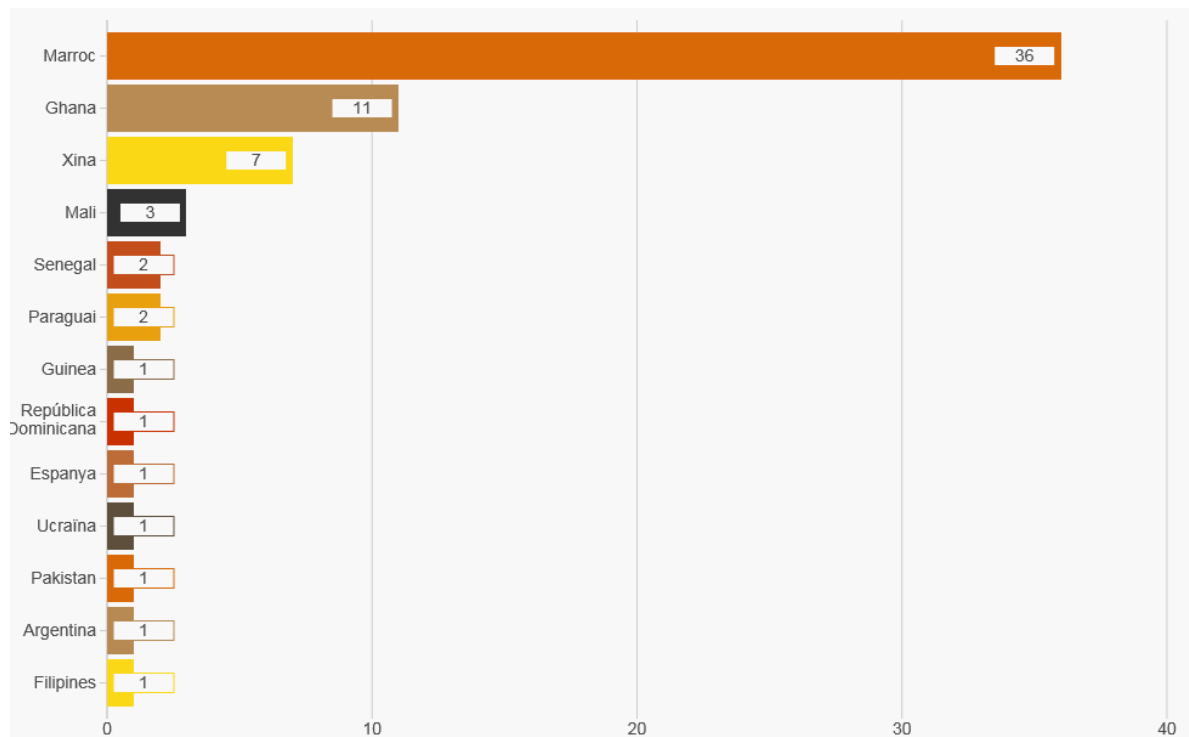
### Perfil dels sol·licitants per sexe



Tres quartes parts dels sol·licitants d'informes d'estrangeria són homes, ja que majoritàriament són homes els reagrupants i també els que no disposen de permís de residència i intenten aconseguir-lo mitjançant l'arrelament social.

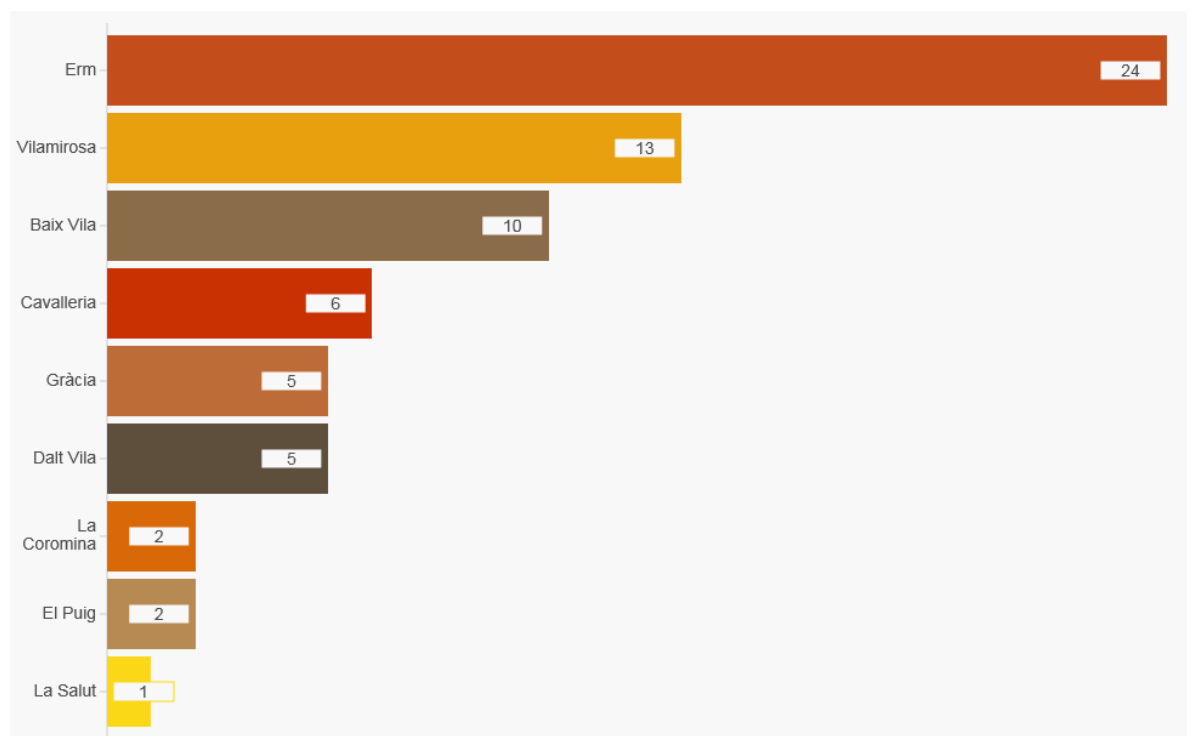
17

### Perfil dels sol·licitants segons nacionalitat



El 53% dels sol·licitants són de nacionalitat marroquina, el 16% de nacionalitat ghanesa i el 10% de nacionalitat xinesa. Aquestes dades contrasten amb els percentatges totals de la població d'aquestes nacionalitats entre la població estrangera de Manlleu, on la població marroquina representa el 70%, la població ghanesa el 5,5% i la xinesa el 2,5%. Aquesta diferència ens indica que la població de nacionalitat marroquina està més assentada i té la situació administrativa més resolta que la població ghanesa o xinesa, que ha arribat més recentment.

### Distribució per barris de les sol·licituds d'informes



18

El 35% de les persones sol·licitants estan empadronades al barri de l'Erm, el 19% al barri Vilamirosa i el 15% a Dalt Vila. Podem concloure, doncs, que en aquests barris és on hi viu més volum de població amb una situació administrativa encara inestable, sigui perquè han de regularitzar la seva situació, renovar un permís temporal o reagrupar la família que encara és al país d'origen.

## Avaluació global del servei

### Punts forts:

- ❑ Gràcies als anys de trajectòria, el servei està consolidat i ben estructurat, amb una implicació important de tots els serveis que formen part de la xarxa de serveis bàsics definida en el PRAM.
- ❑ La realització dels informes d'estrangeria permet el contacte amb les persones que han de realitzar tràmits d'estrangeria i incidir en la conscienciació de la importància de realitzar la formació en els diferents àmbits (societat catalana i el seu marc jurídic, món laboral, llengua catalana). El moment de la sol·licitud de l'informe suposa a vegades l'entrada al circuit de l'acollida i l'inici d'un itinerari formatiu.

### Propostes de millora:

- ❑ Millorar l'acompanyament a les persones ateses a primera acollida tot pautant-ne el seguiment, especialment de l'itinerari formatiu de les persones que han realitzat el Curs de coneixement de l'entorn.
- ❑ Definir un circuit d'atenció i acompanyament específic per als i les joves que arriben per la via del reagrupament entre els 16 i els 18 anys.
- ❑ Realitzar els ajustaments necessaris per adequar el servei al que estableix el nou Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.
- ❑ Continuar oferint la formació en coneixement de la societat catalana durant el 2015 a persones que porten més de dos anys a Catalunya (acollida retroactiva).
- ❑ Consolidar a l'Ajuntament la figura de l'agent d'acollida.