



# MEMÒRIA D'ACTIVITATS, 2016

**Servei d'assessorament jurídic en estrangeria**

AMB EL SUPORT DE



**Diputació de Lleida**

## **AGRAÏMENTS**

**A LA DIPUTACIÓ DE LLEIDA PEL SUPORT DONAT A ACTUACIONS DESENVOLUPADES EN MATÈRIA D'ASSESSORAMENT A LA IMMIGRACIÓ, ESPECIALMENT PEL SUPORT DONAT A LA NOSTRA ENTITAT, QUE DES DE FA ANYS VENIM TREBALLANT PER LA INTEGRACIÓ SOCIOLABORAL I POLÍTICA DE LA NOVA CIUTADANIA. TASCA QUE REALITZEM AMB IL·LUSIÓ I COMPROMÍS PERQUÈ CREIEM EN UN MÓN MILLOR ON TOTS I TOTES POGUÉSSIM VIURE EN IGUALTAT DE CONDICIONS DE DRETS I DEURES.**

**AGRAÏM TAMBÉ LA COL·LABORACIÓ DE LES ENTITATS AMB LES QUE TREBALLEM EN XARXA I DONEN SUPORT A LES NOSTRES CAMPANYES.**

**MOLT ESPECIALMENT, DONEM LES GRÀCIES A LES PERSONES QUE ACUDEIXEN A NOSALTRES I ENS FAN CONFIANÇA.**

**GRÀCIES A TOTS I TOTES!**

# MEMÒRIA D'ACTIVITATS, 2016

---

## Servei d'assessorament jurídic en estrangeria

### AMIC-UGT

L'Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya (AMIC-UGT) som una entitat sense afany de lucre que va néixer l'any 1993, a la seu del sindicat Unió General de Treballadors de Catalunya (UGT). La preocupació creixent pel tema de la immigració a principis dels anys noranta, quan Espanya, seguint directrius europees, va imposar el sistema de visat als ciutadans procedents de països aliens al grup Schengen, va animar diverses persones treballadores de la UGT de Catalunya i ciutadans estrangers col·laboradors de l'organització sindical a constituir una **associació destinada a donar suport social i jurídic en estrangeria**. AMIC-UGT va obrir la seva primera oficina a la ciutat de **Barcelona**. Actualment comptem amb més de 30 punts d'atenció.

Treballem per aconseguir la integració laboral, social i política de les persones immigrades.

### Objectius

#### a. Donar suport en tot el referit a les migracions.

- Oferir un servei d'assessorament en matèria d'estrangeria tant per a les persones que arriben a casa nostra com per a les persones que volen marxar d'aquest país, dotant-los de recursos, informació acurada i pràctica perquè portin a terme el seu projecte migratori amb garanties.
- Aportar a la societat continguts d'investigació al voltant dels treballadors estrangers.

#### b. Donar suport a tècnics i professionals d'institucions, així com a entitats socials, sobre la situació documental de la població immigrada, l'acollida i el seu establiment a les ciutats.

- Crear tallers i sessions formatives amb els continguts actualitzats de la Llei d'estrangeria i amb continguts específics del Reglament. També sobre les competències de les administracions relacionades amb la matèria.

#### c. Afavorir el procés d'inserció i integració de la població migrant en el mercat de treball des d'una perspectiva sindical, fomentant la igualtat i la millora dels drets dels treballadors.

- Realitzar projectes d'orientació sobre el marc legislatiu que regula les relacions laborals a l'Estat espanyol i a Catalunya, donant serveis d'atenció individual o a través de grups, de xerrades i sessions formatives, i a través de l'edició de materials sobre els seus drets i deures.
- Oferir un servei de suport per al reconeixement de la formació acadèmica universitària i no universitària del país d'origen, de l'experiència professional de les persones immigrades a Espanya per fomentar la igualtat d'oportunitats entre els treballadors estrangers i els autòctons.

- Oferir un nou servei de suport per al reconeixement de titulacions reconegudes a Espanya als nacionals que vulguin emigrar per treballar en un altre país de la Unió Europea.

**d. Impulsar l'establiment de forma normalitzada plans d'acollida i de gestió de la diversitat a les empreses.**

- Sensibilitzar i assessorar els delegats sindicals i agents per la igualtat, així com els empresaris i responsables de recursos humans sobre els beneficis que comporta per a uns i altres l'aplicació d'aquests plans. Elaborar materials de suport.

**e. Contribuir en la construcció d'una societat intercultural on es respecti i es reconegui la diversitat (entesa en un sentit ampli), així com els elements comuns i compartits que garanteixin la interacció i el coneixement mutu entre els ciutadans, com a via per reforçar el sentiment de pertinença, que és un fonament de la cohesió.**

- Crear projectes de mediació intercultural.

- Posar en marxa campanyes de sensibilització com ara: exposicions fotogràfiques, jornades, congressos i altres activitats que permetin generar la reflexió, la participació i diàleg entre els ciutadans.

**e. Promocionar el coneixement i ús de la llengua catalana entre les persones no catalanoparlants.**

- Fer campanyes i materials informatius sobre els recursos per a l'aprenentatge i els beneficis que comporta el coneixement del català.

- Informar des dels punts d'atenció d'AMIC, els usuaris i usuàries que no parlen aquesta llengua, sobre els recursos existents a la ciutat i d'altres on fer aquesta formació.

**f. Contribuir a millorar la cohesió social i la convivència.**

- Posar de manifest i lluitar contra tots aquells actes de contingut racista o xenòfob que posin en perill la convivència habitual entre els ciutadans i les ciutadanes.

- Fer denúncia social entre la xarxa de contactes d'AMIC i davant els mitjans de comunicació sobre aquests fets.

- Realitzar projectes per desmuntar rumors i estereotips sobre la immigració (a través de tallers, campanyes a l'àmbit de l'empresa, entre altres).

## SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC EN ESTRANGERIA

Durant l'any 2016 hem col•laborat amb la Diputació de Lleida amb l'objectiu d'oferir un servei d'informació i assessorament jurídic especialitzat en matèria d'estrangeria.

Aquest servei té com a continguts bàsics el suport i assessorament individualitzat de qualitat en tot allò relacionat amb l'estatus legal d'estranger o estrangera, en temes com ara:

- Les renovacions de targetes de residència i residència i treball
- Les modificacions de targetes de residència i residència i treball
- El reagrupament familiar
- L'autorització per arrelament
- L'adquisició de nacionalitat espanyola
- Les autoritzacions inicials
- Consultes de caire civil relacionades amb la condició de persona estrangera, etc.

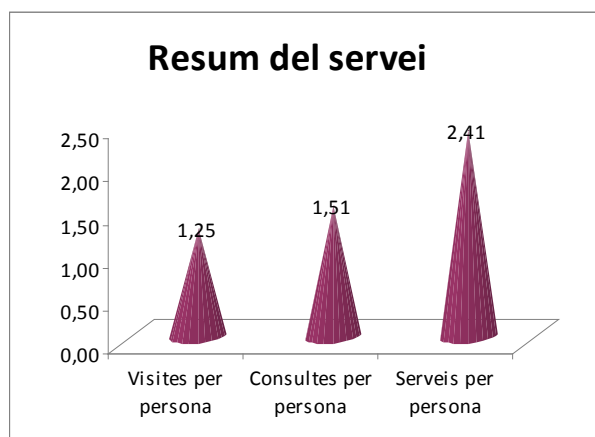
A més a més de la informació i assessorament, es dóna suport a la tramitació de tots aquells expedients administratius que, atenent a les circumstàncies concretes de cada cas i sempre que la normativa específica ho permeti, siguin aptes per a la consecució o manteniment de la situació legal de la interessada i, s'escau, de la seva família. En general, la tramitació compren la recollida de documentació necessària, repàs i seguiment de l'expedient.

El servei inclou l'assessorament puntual als professionals de la institució on es treballa.

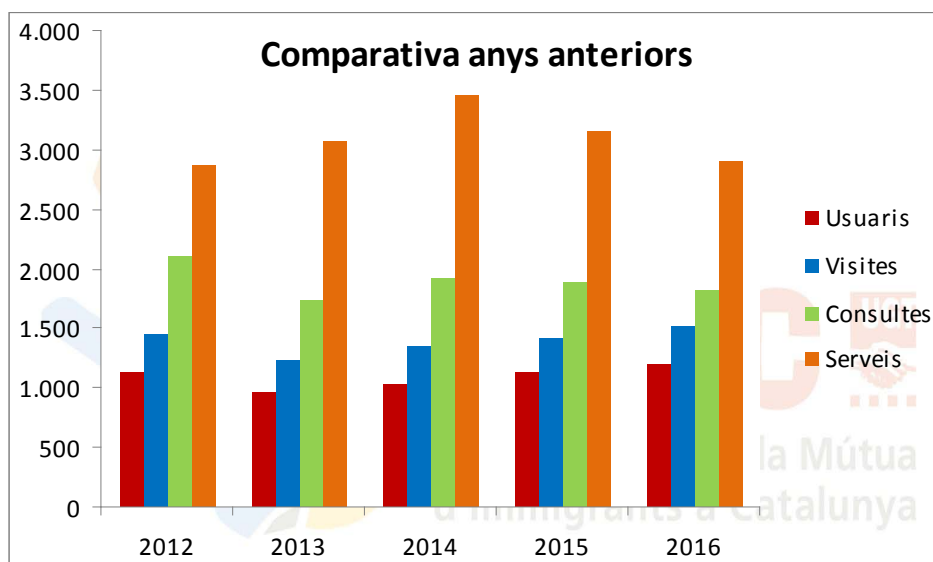
D'una altra banda, aquest servei també mira de donar suport general a tot tipus de demandes de les persones immigrades, oferint la informació i les derivacions adients en cada cas, en temes com l'accés a serveis bàsics, formació, inserció laboral, problemes socials, habitatge, ...

## 1. RESUM DEL SERVEI

PERSONES ATESES	Total
USUARIS/ES	1.213
VISITES	1.517
CONSULTES	1.830
SERVEIS	2.918
Mitjana	
Visites per persona	1,25
Consultes per persona	1,51
Serveis per persona	2,41
Serveis per consulta	1,59



COMPARATIVA ANYS ANTERIORS	USUARIS	VISITES	CONSULTES	SERVEIS
2012	1.139	1.455	2.103	2.881
2013	964	1.234	1.748	3.073
2014	1.041	1.355	1.919	3.466
2015	1.143	1.417	1.889	3.163
2016	1.213	1.517	1.830	2.918



Durant l'any 2016 des de la xarxa d'AMIC a les comarques de Lleida s'han atès a 1.213 persones. Es consolida, doncs, una tendència a l'alça del nombre d'usuaris/es atesos en els darrers anys (1.143 persones ateses al 2015, 1.041 al 2014, 964 al 2013, 1.139 al 2012 i 1.180 al 2011). Aquest any es el que s'ha atès un major nombre d'usuaris des del 2011, és a dir, dels darrers 6 anys.

A l'hora d'analitzar aquestes dades a tenir en compte, d'una banda, que en les darrers anys, **han disminuït els punts i el temps d'atenció a les comarques lleidatanes, tot i que s'observa una certa estabilització a partir de l'any 2013**. Així, al 2016 al Pallars Sobirà es van realitzar 3 sessions anuals de 3 hores de durada cadascuna (al 2015 també van ser 3 sessions, al 2014 van ser 4 i al 2013 en van ser 3 ), quan al 2012 el servei es realitzava 9 mesos l'any i tenia una durada de 4 hores presencials. També s'ha reduït el servei a la comarca de Les Garrigues, que va passar de 4 hores d'atenció al mes al 2012, a 3 hores al 2013, les mateixes que s'han mantingut els anys 2014, 2015 i 2016. Les dificultats creixents a l'hora d'obtenir recursos econòmics per part de les administracions locals i comarcals que es puguin destinar a aquest àmbit, són una de les causes principals d'aquesta situació.

D'altra banda, també cal tenir en compte la conjuntura actual, encara molt marcada per les conseqüències de la **crisi econòmica** iniciada al 2008, que s'ha perllongat fins a l'actualitat. Aquesta situació ha provocat que arribessin menys persones estrangeres a Catalunya en els darrers anys i, conseqüentment, també a les comarques lleidatanes. Així doncs, el cicle econòmic que estem vivint, les retallades socials, la desaparició de llocs de treball i la precarietat de les condicions de treball està fent que algunes persones i les seves famílies es plantegin emigrar, ja sigui al país d'origen (retorn) o bé a cap a un altre.

Pel que fa a les **visites** realitzades per cada usuari/a a la xarxa d'AMIC a Lleida, 1.517 en total, han augmentat respecte els 4 anys anteriors (1.417 visites al 2015, 1.355 al 2014, 1.234 al 2013 i 1.455 al 2012), en consonància amb el fet que també han augmentat el nombre d'usuaris/es en aquests darrers anys. La mitja de visites per persona ha estat de 1,25, xifra lleugerament inferior a la mitjana dels 2 anys anteriors (1,30 al 2015 i 1,41 al 2014) però és molt semblant a la mitjana de 2013 (1,28). La mitjana de 2016 també ha disminuït respecte al 2012 (1,8).

Pel que fa a les **consultes**, se'n han comptabilitzat 1.830 al 2016, la qual cosa ha suposat una lleugera disminució respecte els darrers 2 anys (1.889 al 2015 i 1.919 al 2014), però un augment respecte a l'any 2013 (1.748 consultes). La disminució també es pot observar respecte al 2012, quan es van realitzar 2.103 consultes.

En quan als **serveis**, han disminuït respecte els darrers anys. Així, al 2016 se'n van registrar 2.918, 2015 se'n van realitzar 3.163, al 2014 un total de 3.466 i al 2013 van ser de 3.073. En canvi, al 2012 els serveis prestats han augmentat, ja que aquell any van ser de 2.881.

La mitja de **consultes per persona**, que s'havia mantingut força estable respecte l'any passat, però ha disminuït en relació als anys anteriors. Les dades són aquestes: 1,51 consultes per persona al 2016, 1,65 consultes per persona al 2015, 1,99 consultes per persona al 2014, 1,81 consultes per persona de 2013 i 1,85 consultes per persona al 2012. La xifra de **serveis per consulta** també ha disminuït força en relació amb els anys anteriors: al 2016 han estat de 1,59, al 2015 va ser de 2,76 serveis per consulta, al 2014 van ser 3,60, al 2013 un total de 3,9 i al 2012 va ser de 2,53. Aquest fet pot estar relacionat amb la disminució de consultes per persona ja analitzat.

En definitiva, destacar **l'augment del nombre d'usuaris/es i visites registrats respecte els anys anteriors, l'estabilització del nombre global de consultes en els darrers 3 anys** (encara que ha disminuït el nombre de realitzades per persona atesa) i **la disminució de serveis prestats**.

## 2. COMARQUES I MUNICIPIS DE RESIDÈNCIA

COMARCA	% USUARIS	USUARIS
TÀRREGA	55,23%	670
LLEIDA	19,09%	231
BORGES BLANQUES, LES	3,22%	39
BELLPUIG D'URGELL	1,98%	24
MOLLERUSSA	1,65%	20
SORT	1,24%	15
BALAGUER	0,99%	12
GUISSONA	0,91%	11
JUNEDA	0,82%	10
VILANOVA DE BELLPUIG	0,82%	10
FULIOLA, LA	0,82%	10
CERVERA	0,74%	9
ALBAGÈS, L'	0,58%	7
BARBENS	0,58%	7
ALINS	0,49%	6
ST. GUIM DE FREIXENET	0,49%	6
BOBERA	0,41%	5
TORNABOUS	0,41%	5
VERDÚ	0,41%	5
ALFARRÀS	0,41%	5
ALMACELLES	0,41%	5
IVARS D'URGELL	0,33%	4
ALGUAIRE	0,33%	4
ALTRES- comarques Lleida	5,02%	61
ALTRES- Catalunya	1,07%	13
ALTRES- Espanya	1,56%	19
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.213</b>

COMARCA	% USUARIS	USUARIS
URGELL	59,85%	726
SEGRITÀ	21,85%	265
LES GARRIGUES	5,94%	72
PLA D'URGELL	3,87%	47
PALLARS SOBIRÀ	2,14%	26
SEGARRA	2,14%	26
NS/NC	1,48%	18
LA NOGUERA	1,32%	16
BAGES	0,41%	5
PALLARS JUSSÀ	0,33%	4
BARCELONÈS	0,25%	3
VALLÈS ORIENTAL	0,16%	2
PRIORAT	0,08%	1
VALLÈS OCCIDEN.	0,08%	1
GARRAF	0,09%	1
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.213</b>

Pel que fa al lloc de residència remarcar, un any més, la gran varietat de municipis i comarques de residència dels nostres usuaris/es, que inclou bona part de les comarques de Lleida (totes les de la plana de Lleida, a més del Pallars Jussà i el Pallars Sobirà) i, fins i tot, poblacions de la resta de Catalunya i de l'estat.

En els darrers anys, i especialment a partir de l'any 2011, les comarques **de l'Urgell i del Segrià han tingut un pes remarcable pel que fa al lloc de residència de les persones ateses. Així, al 2016 el 74,32 % del total del nostres usuaris/es hi residien** (el 73,66% al 2015, el 81,56% al 2014, el 81,44% al 2013, el 74,6% al 2012, el 69% al 2011 i el 59,1% al 2010).



En quan als residents a l'**Urgell (59,85%)**, han augmentat força en els darrers anys. Al 2015 el 55,38% de les persones ateses vivien a la comarca, 2014 el 48,28% del nostres usuaris/es hi vivien, al 2013 hi residien el 41,29%, al 2012 el 31,1% i al 2011 el 29,6%.

Pel que fa al **Segrià, suposa el 21,85%** del total de persones ateses. El percentatge d'usuaris/es atesos residents en aquesta comarca ha disminuït en els darrers 3 anys, mentre que es va mantenir força estable en els anys anteriors, 2011,2012 i 2013. Així al 2015 el 26,95% vivien al Segrià, al 2014 hi residien el 32,28% del total d'usuaris/es, al 2013 hi vivien el 40,15%, al 2012 el 42,5% i al 2011 el 44,8%,

En tercer terme, i a molta distància, trobem les persones que resideixen a **les Garrigues** amb el 5,94%. Aquesta xifra és superior a l'obtinguda els darrers 5 anys: 2015 (3,94%), 2014 (4,61%), 2013, (4,36%), 2011 (4,3%) i 2010 (4,4%). L'excepció d'aquesta sèrie és l'any 2012, quan les persones residents en aquesta comarca van representar el 8% del total.

Tot seguit, trobem les persones que resideixen al **Pla d'Urgell**, amb el 3,87% dels usuaris/es. Tanmateix, aquest percentatge ha disminuït respecte a 2015 (4,29%) i ha augmentat respecte els anys anteriors: al 2014 hi residien el 3,07% de les persones ateses, al 2013 hi vivien el 2,49%, el 3,2% a l'any 2012 i un 3% al 2011. El percentatge de residents a la comarca també ha augmentat respecte al de 2010, quan van representar un 4,9% (al 2010 s'oferia un servei d'atenció periòdic d'AMIC a la comarca, que es va deixar d'oferir a partir de 2011).

A continuació trobem els residents al **Pallars Sobirà** i a **la Segarra**, amb el 2,14% en ambdós casos. Pel que fa al Pallars Sobirà, tot i el lleuger descens d'aquest anys, el percentatge de persones ateses s'ha mantingut força estable en els darrers anys: el 2,27% al 2015, el 2,98% al 2014, 2,49% al 2013 i el 3,2% al 2011, malgrat que als anys 2012 i 2010 es va produir un augment significatiu d'usuaris/es residents en aquest comarca (5,3% del total al 2012 i 5,5% al 2010). Aquests fluctuacions estan relacionades amb el temps d'atenció de l'associació a la comarca.

Pel que fa a la Segarra, respecte als anys anteriors, la xifra de persones ateses és semblant a la de 2015 (2,01%). Tanmateix, s'observa una tendència a la disminució de les persones ateses que hi resideixen respecte anys anteriors (al 2014 s'hi van atendre el 3,65% del total, el 4,32% al 2013, el 3,3% al 2012 i el 3,9% al 2011).

Remarcar, també, els usuaris/es de **la Noguera**, amb el 1,32%del total. Aquest percentatge és inferior al de 2015 (2,36%) i 2014 (2,5%), així com també a l'obtingut en els anys anteriors (2,42% al 2013, 2,9% al 2012 i el 2,54% al 2011).

Pel que fa als municipis de residència, destacar **les capitals de comarca del Segrià i l'Urgell que, conjuntament, suposen el 74,32% del total dels nostres usuaris/es** (representaven el 74,66% al 2015, el 71,76% al 2014, el 69,09% al 2013, el 60,4% al 2012, el 61,95% al 2011 i el 50% al 2010). Es tracta de poblacions amb una oficina d'AMIC des de fa més de 15 anys i amb uns percentatge importants de persones immigrades. A més cal tenir en compte la concentració dels serveis d'AMIC a Lleida i a les capitals de comarca, la qual cosa afavoreix de manera decidida aquestes xifres.

En aquest sentit, remarcar l'augment progressiu d'usuaris/es residents a Tàrrrega (55,23% al 2016, 50,83% al 2015, 44,86% al 2014, 36,41% al 2013, 29,6% al 2012 i 21,5% al 2011) que s'ha anat observant en els darrers anys, en consonància amb les dades de la comarca de l'Urgell, ja analitzades. Aquest fet s'explicaria per la progressiva disminució del temps d'atenció de les entitats que ofereixen

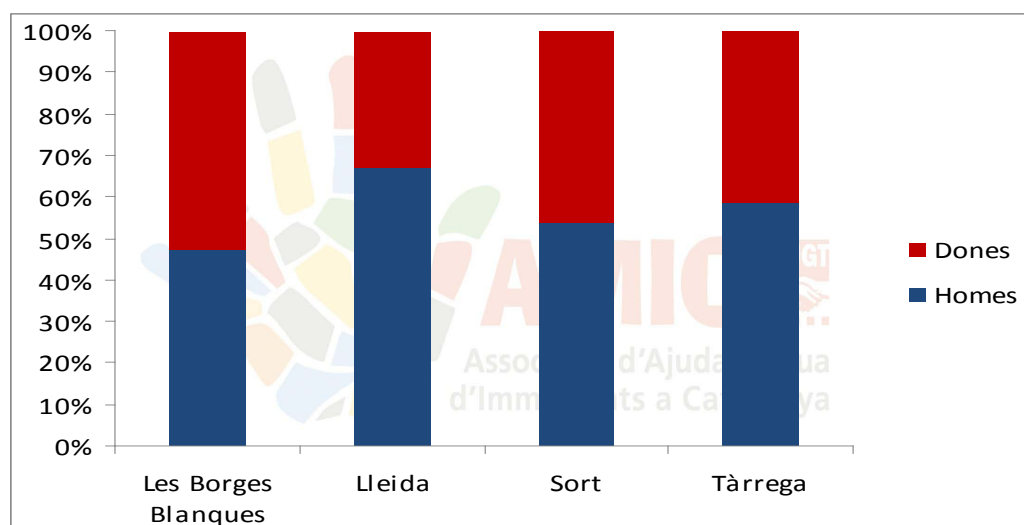
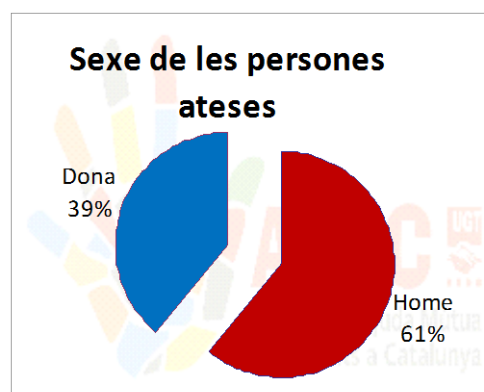
els seus serveis a persones estrangeres a Tàrraga, que s'ha vist reduït cada cop més. La situació de falta de recursos econòmics per mantenir aquest serveis ha fet que AMIC concentrés un major nombre d'usuaris/es de l'Urgell i de la seva capital. En aquest sentit, AMIC ha fet un esforç per mantenir el seus serveis a Tàrraga i, fins i tot, per augmentar-ne alguns (augment del temps destinat a l'elaboració de currículums, per exemple).

El cas contrari succeeix en el cas de la ciutat de Lleida, els residents de la qual han disminuït en els darrers anys. Així, al 2016 van representar el 19,09%, al 2015 van suposat el 22,83% del total, al 2014 el 26,9%, al 2013 el 30,8% i al 2011 el 40,4%.

Després de la poblacions de Lleida i Tàrraga, destaquen Les Borges Blanques, amb el 3,22%. S'observa una fluctuació de les persones ateses residents a aquesta població, ja que el percentatge varia segons els anys (el 2,45% al 2015, el 3,71% al 2014, el 3,11% al 2013 i el 5,1% al 2012. Respecte els anys anteriors, el percentatge obtingut aquest any és superior als registrats al 2011 i al 2010 (el 2,1% al 2011 i el 2,3% al 2010).

### 3. GÈNERE

GÈNERE	%	Total
Home	61,01%	740
Dona	38,99%	473
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.213</b>



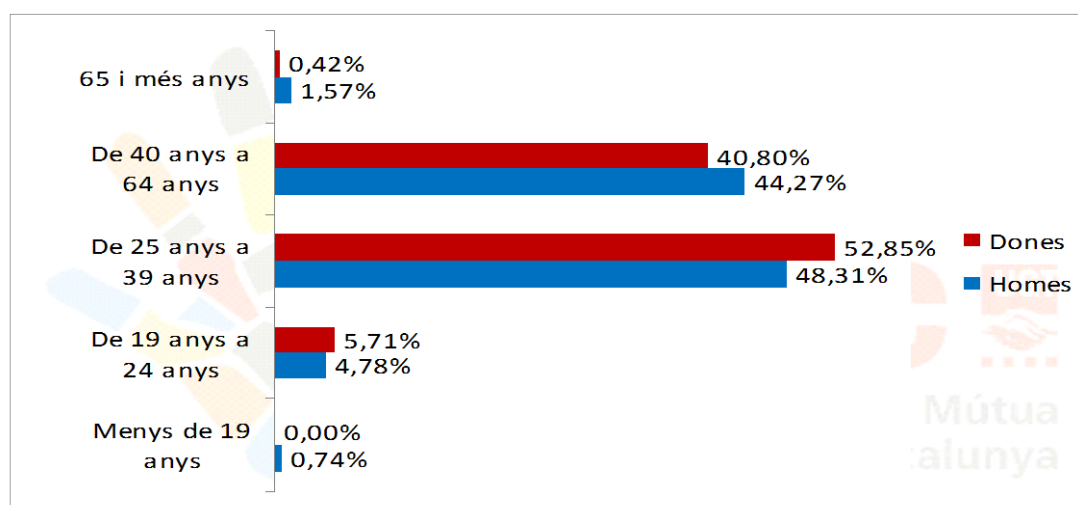
Pel que fa al gènere, **la majoria persones ateses per AMIC l'any 2016 han estat homes, amb el 61,01% del total, davant 38,99% de dones.** Aquesta dada és semblant a la de 2015 (65,53% d'homes i 34,47% de dones). Contrasta, però, amb l'obtinguda el 2014, quan la majoria de persones ateses van ser dones (el 63,88% del total, davant un 36,12% d'homes).

Tanmateix, la predominança dels homes és la situació habitual els darrers anys de treball amb persones nouvingudes, i l'any 2014 suposa una excepció en aquesta tendència. De totes maneres, **el percentatge d'homes s'ha anat reduint els darrers anys:** al 2013 es van atendre un 67,3% d'homes davant un 32,7% de dones, al 2012 es va atendre un 66% d'homes i un 34% de dones, al 2011 es va atendre 71,3% i un 28,7% de dones i al 2010 un 70,4% d'homes i un 29,6% de dones.

Aquesta predominança d'homes destaca especialment al punt d'atenció de Lleida (67,20%), però es repeteix a les oficines de Tàrrrega (58,88%) i Sort, (53,85%). La excepció la trobem a Les Borges Blanques, on poc més de la meitat de persones ateses són dones (53,38% del total). Aquesta dada no està en concordança amb les dades globals de Catalunya ja que, en general, són més les dones ateses (53,5%).

#### 4. EDAT

EDAT	% USUARIS	USUARIS
Menys de 19 anys	0,74%	9
De 19 anys a 24 anys	4,78%	58
De 25 anys a 39 anys	48,31%	586
De 40 anys a 64 anys	44,27%	537
65 i més anys	1,57%	19
NS/NC	0,33%	4
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.213</b>



Seguint la tendència dels darrers anys, **el perfil majoritari de l'usuari/a d'AMIC és el d'una persona jove, entre 25 i 39 anys, i en plena edat laboral amb gairebé la meitat de persones ateses (el 48,31%)**. Aquestes dades són molt semblants a les obtingudes als anys anteriors: 2015 (52,41%), 2014 (51,77%) 2013 (54,88%), 2012 (52,7%), 2011 (53,2%), 2010 (55%) i 2009 (54%).

En segon lloc, trobem el 44,27% de **les persones ateses que tenen entre 40 i 64 anys**. Aquesta xifra és semblant a l'obtinguda en anys, anteriors, **encara que la tendència és a l'augment d'aquesta franja d'edat** (al 2015 el 40,42% de persones ateses es trobaven en aquesta franja d'edat i al 2014 eren el 41,59%). En anys anteriors, aquest col·lectiu no superava el 40% del total: al 2013 va suposar el 37,66% del total d'usuaris/es, al 2012 el 38,3%, al 2011 el 34,5% i l'any 2010, el 33%. També destacar que, el percentatge de la població atesa que es trobava dins aquesta franja d'edat ha augmentat força respecte a 2009, quan només una de cada quatre persones tenien entre 40 i 64 anys (valors semblants als de 2008).

Les persones ateses menors de 25 anys al 2015 (5,52%) han disminuït respecte l'any 2015 (el 6,74%), però han augmentat respecte al 2014 (el 4,03% del total). Tanmateix, la xifra obtinguda al 2016 queda lluny de la registrada al 2013 (el 6,33%) i, més encara, respecte però a les d'anys anteriors: un 8,3% al 2012, un 9,2% al 2011, un 10%, un 11% al 2010 i un 14% als anys al 2009 i al 2008.

Destacar, també, l'augment del nombre de persones ateses amb 65 anys o més respecte els darrers anys. Així, aquest 2016 van representar l'1,47%, quan al 2015 només suposen el 0,44% del total, al 2014 el 0,8%, el 0,62% de 2013 i el 0,4% de 2012. Tanmateix, la xifra de 2016 queda encara lluny de les obtingudes en anys anteriors: al 2011 van representar el 3% d'usuaris, l'1,6% de 2010 i el 8,5% del 2009. Al 2008, però, les persones de més de 65 anys no arribaven a l'1%.

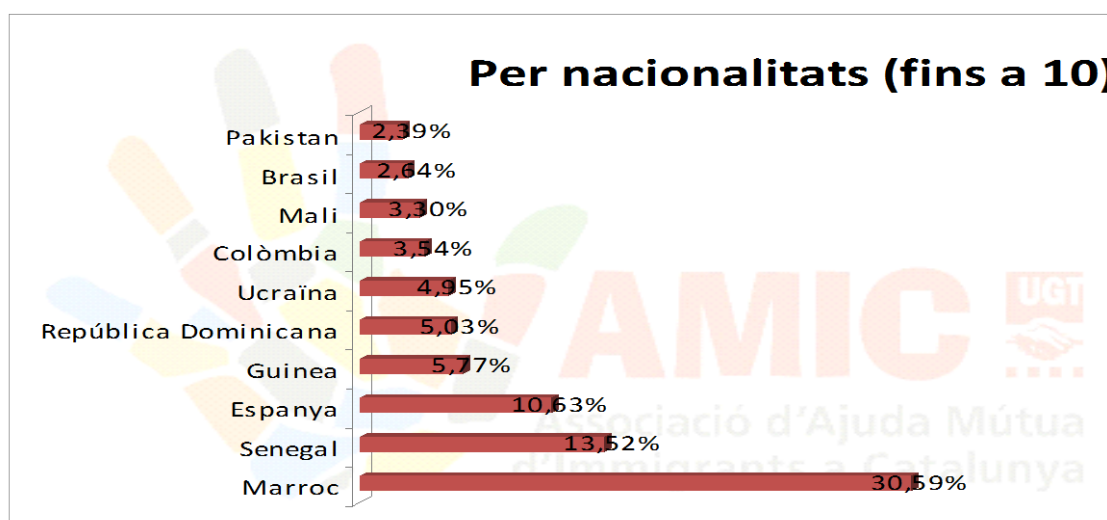
Si encreuem les variables d'edat i gènere, trobem que **en les franges d'edat de menors de 19 anys i majors de 40 anys, destaquen una major proporció d'homes**, especialment en el cas dels menors de 19 anys (on no s'ha atès cap dona). Tanmateix, **entre les persones de 19 a 39 anys, la majoria de persones ateses són dones**.

En definitiva, amb les dades obtingudes, s'observa que **la majoria d'usuaris/es atesos tenen entre 25 i 64 anys, amb el 92,58% del total (el 92,83% al 2015), una tendència a l'augment dels usuaris d'entre 40 i 64 anys en els darrers anys** i més grans de 65 anys, així com una certa estabilització de les persones immigrades més joves. En definitiva, es detecta un **progressiu envelliment de la població immigrada atesa encara que es trobi en edat laboral**.

## 5. NACIONALITAT

Nacionalitat	% Homes	Total homes	% Dones	Total dones	% Total usuaris	Total
Marroc	34,19%	253	24,95%	118	30,59%	371
Senegal	18,51%	137	5,71%	27	13,52%	164
Espanya	7,30%	54	15,86%	75	10,63%	129
Guinea	5,14%	38	6,77%	32	5,77%	70
República Dominicana	3,11%	23	8,03%	38	5,03%	61
Ucraïna	5,41%	40	4,23%	20	4,95%	60
Colòmbia	2,16%	16	5,71%	27	3,54%	43
Mali	3,24%	24	3,38%	16	3,30%	40
Brasil	1,89%	14	3,81%	18	2,64%	32
Pakistan	3,92%	29	0,00%	0	2,39%	29
Gàmbia	2,43%	18	0,85%	4	1,81%	22
Bolívia	0,81%	6	3,17%	15	1,73%	21
Algèria	1,89%	14	0,42%	2	1,32%	16
Egipte	1,35%	10	0,85%	4	1,15%	14
Mauritània	1,76%	13	0,00%	0	1,07%	13
Nigèria	0,81%	6	1,27%	6	0,99%	12
Romania	0,54%	4	1,48%	7	0,91%	11
Equador	0,54%	4	1,06%	5	0,74%	9
Rússia	0,27%	2	1,48%	7	0,74%	9
Guinea Equatorial	0,00%	0	1,90%	9	0,74%	9
Veneçuela	0,00%	0	1,69%	8	0,66%	8
Guinea-Bissau	0,95%	7	0,21%	1	0,66%	8
El Salvador	0,00%	0	1,48%	7	0,58%	7
Hondures	0,00%	0	1,27%	6	0,49%	6
NS/NC	0,54%	4	0,42%	2	0,49%	6
Ghana	0,14%	1	0,63%	3	0,33%	4
Mèxic	0,00%	0	0,85%	4	0,33%	4
Bulgària	0,27%	2	0,42%	2	0,33%	4
Índia	0,27%	2	0,21%	1	0,25%	3
Togo	0,41%	3	0,00%	0	0,25%	3
Itàlia	0,27%	2	0,21%	1	0,25%	3
Argentina	0,41%	3	0,00%	0	0,25%	3
Moldàvia	0,27%	2	0,21%	1	0,25%	3
Cuba	0,27%	2	0,00%	0	0,16%	2
Estats Units	0,00%	0	0,42%	2	0,16%	2
Camerun	0,27%	2	0,00%	0	0,16%	2
Països Baixos / Holanda	0,00%	0	0,21%	1	0,08%	1
França	0,00%	0	0,21%	1	0,08%	1

Costa d'Ivori	0,14%	1	0,00%	0	0,08%	1
Polònia	0,00%	0	0,21%	1	0,08%	1
Congo (Kinshasa) / Zaire	0,14%	1	0,00%	0	0,08%	1
Nepal	0,14%	1	0,00%	0	0,08%	1
Xina	0,00%	0	0,21%	1	0,08%	1
Nicaragua	0,00%	0	0,21%	1	0,08%	1
Albània	0,14%	1	0,00%	0	0,08%	1
Burkina Faso	0,14%	1	0,00%	0	0,08%	1
<b>Total</b>	<b>740</b>	<b>100,00%</b>	<b>473</b>	<b>100,00%</b>	<b>1213</b>	<b>740</b>



Destacar, en primer lloc, la gran varietat de les nacionalitats de les persones ateses, ja que aquest any, s'han comptabilitzat usuaris/es de més de 40 països. Tanmateix, com en anys anteriors, el **Marroc, amb el 30,59 %**, destaca per damunt de la resta en totes les oficines a excepció de la de Lleida, on ocupa el segon lloc. El percentatge de persones nacionals del Marroc és molt semblant a l'obtingut al 2015 (30,45%), però superior a l'obtingut als anys 2014 (26,03%) i 2013 (28,11%), així com també a l'obtingut en anys anteriors: al 2012 les persones d'aquest país van suposar el 25'2% del total, al 2011 el 25,3% i al 2010 el 21,6%. Tanmateix, els usuaris/es d'aquesta nacionalitat han passat del 21% al 31% en es darrers 7 anys.

En segon lloc, trobem els usuaris i usuàries procedents del **Senegal**, amb el 13,52%. Aquest percentatge és inferior al 15,84% de 2015. En els darrers 2 anys, el percentatge de persones ateses d'aquesta nacionalitat ha augmentat respecte els anys anteriors, en que s'havia mantingut relativament estable: al 2014 van representar l'11,14%, al 2013 el 12,03%, el 10,2% al 2012, el 9,2% al 2011 i un 11% al 2010.

A continuació, trobem els que tenen la **nacionalitat espanyola** (10,63%), que han augmentat respecte al 2015 (7,44%). L'augment es encara més important en comparació amb anys anteriors, en que el percentatge s'havia mantingut força estable: al 2014 van suposar el 4,71%, el 5,08% al 2013,

el 4,3% al 2012, el 5,7% al 2011 i el 3,9% al 2010. **En 3 anys, el percentatge de ciutadans espanyols s'ha duplicat. Es tracta, majoritàriament, d'usuaris/es nascuts en països estrangers que han adquirit la nacionalitat espanyola o bé tenen la doble nacionalitat.**

Tot seguit trobem els ciutadans de la República de Guinea (5,77%), que han disminuït en comparació amb el 2015 (7,87%). Tanmateix, si es fa la comparativa amb anys anteriors, en els darrers 2 anys els ciutadans d'aquest país han augmentat: a l'any 2014 van suposar el 3,36%, al 2013 el 3,63%, al 2012 el 1,80% i al 2011 el 2,88%.

A continuació, trobem els nacionals de la Rep. Dominicana (5,03%) i d'Ucraïna (4,95%).

Pel que fa als nacionals de la República Dominicana, el percentatge de 2016 és lleugerament superior respecte als 3 anys anteriors (al 2015 el 3,94%, el 4,14%, al 2014 i el 4,46% al 2013), així com també superior al dels anys 2012, 2011 i 2010 (el 3,5% al 2012, el 3,22% al 2011 i el 2,3% al 2010).

Pel que fa als ciutadans d'Ucraïna, el percentatge és molt semblant a l'obtingut en anys anteriors (el 4,55% al 2015, el 5% al 2014, el 5,39% al 2013 i el 6,8% al 2012). Cal situar-nos als anys 2011 i 2010 per trobar percentatges inferiors als obtingut aquest any (el 3,8% al 2011 i sense usuaris d'aquest país al 2010).

Tot seguit trobem els nacionals de diversos països amb percentatge molt semblants, que oscil·len entre el 2% i el 3,5%: Colòmbia (3,54%), Mali (3,30%), Brasil (2,64%) i Pakistan (2,39%).

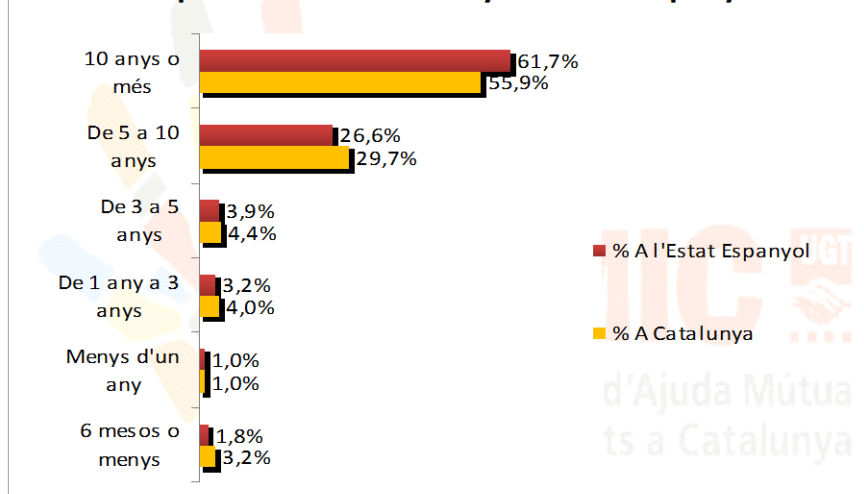
Pel que fa als nacionals de amb Colòmbia, han disminuït respecte a 2015 (4,03%), 2014 (3,06%), 2013 (4,36%) i també respecte a la de 2012 (el 4,7%), 2011 (5,1%) i al 2010 (6,5%). En els casos de Mali, Brasil i Pakistan, el percentatge d'usuaris ha augmentat respecte al 2015 (2,62%, 1,84% i 2,1%, respectivament).

Finalment, destacar que **d'aquests 10 països analitzats, juntament amb el Marroc, és d'on provenen el 82,36% de les persones ateses.** La majoria d'usuaris són homes en el cas del Marroc, el Senegal, Ucraïna i el Pakistan, són dones en el cas d'Espanya, la Rep. Dominicana, Colòmbia i Brasil i no hi ha diferències gaire remarcables entre gèneres en els casos de la Rep. de Guinea i Mali.

## 6. TEMPS D'ESTADA A CATALUNYA I A L'ESTAT ESPANYOL

Temps d'estada	A Catalunya	% A Catalunya
6 mesos o menys	39	3,2%
Menys d'un any	12	1%
De 1 any a 3 anys	49	4%
De 3 a 5 anys	53	4,4%
De 5 a 10 anys	360	29,7%
10 anys o més	678	55,9%
NS/NC	22	1,8%
<b>Total</b>	<b>1.213</b>	<b>100,0%</b>

### Temps d'estada a Catalunya i l'estat espanyol



La majoria de les persones ateses durant el 2016, porten 10 o més anys que vivint a Catalunya, amb el (55,9%). Aquest any és el segon que aquest col·lectiu es situa com el més nombrós (el 46,54% al 2015). La tendència a l'augment d'aquest col·lectiu de persones ja s'apuntava, però, en els darrers anys: al 2014 va suposar el 41,11% i al 2013 el 34,54%. En anys anteriors, el percentatge era més reduït (al 2012 va suposar el 21,9% , al 2011 el 24%, al 2010 un 18% i al 2009 el 16%).

En segon lloc, trobem les persones que fa entre 5 i 10 anys a Catalunya, amb el 29,10%. Aquest percentatge ha disminuït molt respecte al 2015 (40,77%), el 2014 (46,4%) i el 2013 (46,16%), així com també respecte a anys anteriors (el 44,2% al 2012, el 41% al 2011 i el 42% al 2010 i el 34% al 2009). En aquest sentit, ha anat disminuït progressivament en els darrers anys, a mesura que augmentava el de les persones que feia més de 10 anys que vivien a Catalunya.

Aquest any, però, continua la tendència a atendre un major nombre de persones que porten més de 5 anys vivint a casa nostra i, especialment, a persones que fa més de 10 anys que viuen a Catalunya, ja que aquests 2 grups suposen el 85,6% (87,31% del total d'usuaris/es al 2015). Es tracta, doncs, de persones assentades a casa nostra i amb voluntat de permanència, que van arribar en anys de bonança econòmica demandats pel mercat laboral i que han iniciat un projecte de vida al nostre país (reagrupament familiar, escolarització dels fills,...).

Tot seguit, amb percentatges molt semblants, trobem el col·lectiu de les persones que porten de 3 a 5 anys a Catalunya (4,4%) i els que fa entre 1 i 3 anys que hi resideixen (4%).

En el primer cas, el percentatge ha anat disminuït si comparem les dades amb les d'anys anteriors (el 5,34% al 2015, al 2014 el 6,44%, al 2013 l'11,2%, al 2012 el 19,6%, al 2011 el 18%, al 2010 un 23% i al 2009 el 22%). En el segon cas, el percentatge es manté relativament estable respecte els 3 anys anteriors (3,7% al 2015, 2,98% al 2014, 3,73% al 2013) però ha disminuït respecte els anys 2012 (9,57%). 2011 (8%) i al 2010 (12%).

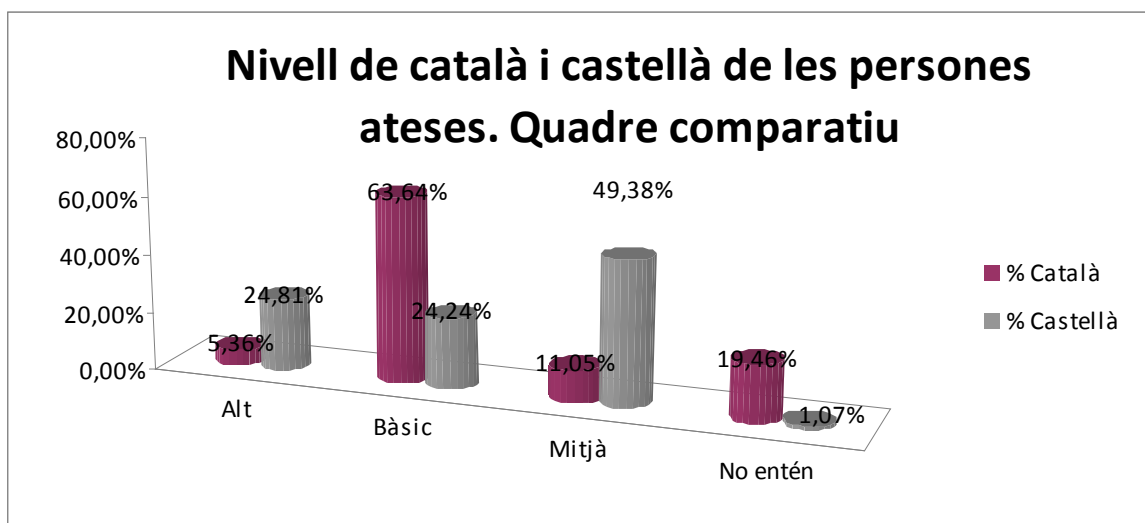
Destacar, també, un lleuger augment de les persones ateses que porten un any o menys a Catalunya (un 4,2%, si sumem els dos grups) respecte l'any 2015 (3,32%) i al 2014 (2,98%). El percentatge de 2016 es semblant al dels anys 2013 (4,25%) i 2012 (4,6%) i inferior a la de 2011 (el 9%), 2010 i al 2009 (amb el 5% en ambdós casos).



En definitiva, un repàs global de conjunt de les dades, ens indiquen que **un augment progressiu, en els darrers anys, dels usuaris/es que porten més de 10 anys a casa nostra, la disminució dels que porten entre 3 i 10 anys (especialment el col·lectiu que hi resideixen des de fa entre 5 i 10 anys), així com un lleuger augment de les persones que hi viuen des de fa un any a menys.** Aquestes dades estan en consonància amb les globals de Catalunya, segons la memòria general de l'associació.

## 7 .CONEIXEMENT DE LES LLENGÜES COOFICIALS A CATALUNYA

Nivell d'idiomes	Català	Castellà	% Català	% Castellà
Alt	65	301	5,36%	24,81%
Bàsic	772	294	63,64%	24,24%
Mitjà	134	559	11,05%	49,38%
No entén	236	13	19,46%	1,07%
NS/NC	6	6	0,49%	0,49%
<b>Total</b>	<b>1.213</b>	<b>1.213</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



Com en anys anteriors, el nivell de coneixement de les persones ateses de les llengües cooficials a Catalunya és força diferent, amb una **clara predominança del castellà davant el català.**

Pel que fa al **català**, un **63,4%** de les persones ateses en té un coneixement bàsic. Aquest percentatge s'ha mantingut força estable en els darrers 4 anys, al voltant del 65% (el 68,07% al 2015, el 65,9% al 2014, el 68,57% al 2013) i ha anat augmentat paulatinament respecte als anys anteriors (al 2012 suposava el 62,7%, al 2011 el 59%, al 2010 un 49% i al 2009 un 45%). Només un 16,41% dels usuaris té un nivell mitjà o alt de català, xifra semblant a l'obtinguda en anys anteriors (un 16,54% al 2015, un 15,75% al 2014, un 12,45% al 2013, un 15,7% al 2012, un 14% al 2011, un 15% al 2010 i un 13% l'any 2009).

D'altra banda, un **19,46% dels usuaris/es no entén la llengua catalana**. Tanmateix, **les dades dels darrers anys mostren una certa estabilització d'aquest percentatge en els darrers anys, així com un augment del coneixement de la llengua catalana de la població nouvinguda atesa**. Així, al 2015 aquest col·lectiu va suposar el 15,40%, al 2014 el 18,35%, al 2013 el 18,88%, al 2012 un 21,5%, al 2011 el 26%, l'any 2010 un 28%, el 2009, el 42%, el 2008, un 48% i el 2007 un 42,4%. El percentatge d'usuaris/es que fa més de 5 anys que viuen a Catalunya ateses aquest 2016 (i els darrers anys), així com els efectes de les polítiques d'ensenyament del català dels darrers anys, segurament que estan relacionades amb aquestes dades.

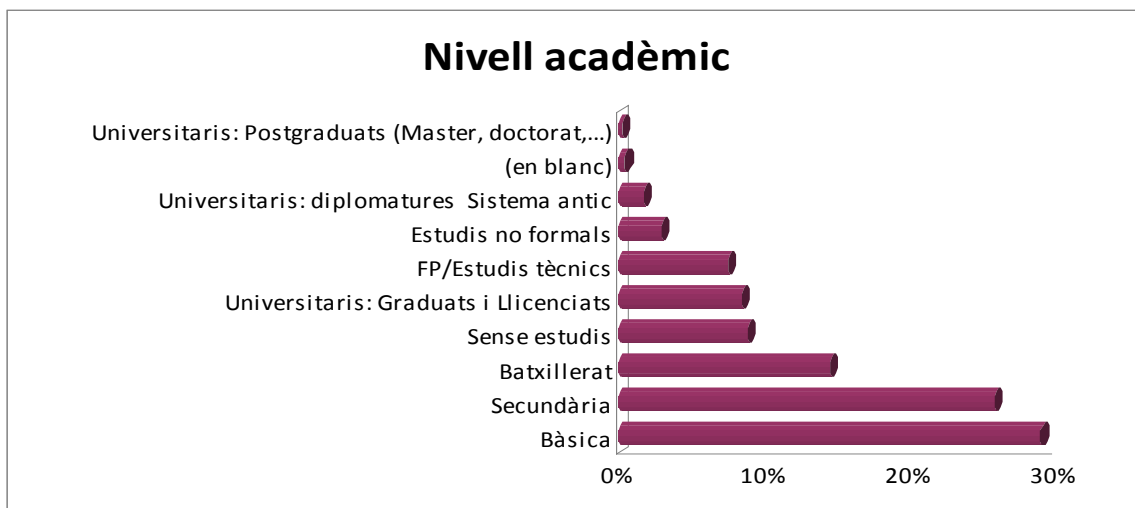
Pel que fa al **castellà, cal destacar que predominen el nivell de coneixement mitjà (49,38%)**. **Aquest nivell de coneixement dels nostres usuaris/es ha disminuït respecte al 2015 i també respecte els darrers 4 anys, però ha augmentat respecte els darrers anys**. Així, al 2015 era d'un 60,98%, al 2014 era del 53,12%, al 2013 del 57,26%, al 2012 el 51,3%, al 2011 el 47%, al 2010 el 42% i al 2009 el 36%.

En segons lloc, molt igualats, trobem els coneixements alt (24,81%) i bàsic (24,24%). Pel que fa al nivell alt del castellà, la xifra ha augmentat lleugerament respecte l'any 2015 (23,36%) i ha disminuït respecte als anys 2014 (27,38%) i 2013 (el 25,93%). També, s'observa una lleugera tendència a la baixa respecte a les dades obtingudes en anys anteriors (el 31,1% al 2012, el 32% en els anys 2011 i 2009 i el 33% a l'any 2010). En el cas de les dades sobre el nivell alt del castellà, cal tenir en compte que el nombre d'usuaris/es d'origen llatinoamericà, i gairebé la totalitat, de parla castellana.

Davant d'aquesta situació i per tal de reforçar les nostres actuacions de sensibilització, des de l'any 2012 estem duent a terme la **campanya "Fes-te AMIC del català!"**, amb la col·laboració del Servei Lingüístic de la UGT i amb el suport del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.

## 8 .NIVELL ACADÈMIC

Nivell acadèmic de les persones ateses	%	Total
Bàsica	29,10%	353
Secundària	25,89%	314
Batxillerat	14,59%	177
Sense estudis / Estudis inacabats	8,90%	108
Universitaris: Graduats i Llicenciats	8,49%	103
FP/Estudis tècnics	7,58%	92
Estudis no formals	2,97%	36
Universitaris: Diplomatures (sistema antic)	1,73%	21
NS/NC	0,49%	6
Universitaris: Postgraduats (Master, doctorat,...)	0,25%	3
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.213</b>



Pel que fa als estudis, **el 29,10% de les persones ateses tenen estudis primaris** i el **25,89% la secundària**, l'equivalent a l'ESO del nostre sistema educatiu.

Tanmateix, en tercer lloc trobem **el 22,17% han cursat estudis secundaris post-obligatoris, és a dir, estudis de batxillerat (el 14,59%) o de formació professional (7,58%)**.

Pel que fa als estudis primaris, en els darrers 8 anys, els registres s'han mantingut entre el 30% i el 40%. Així, al 2015 el 34,21% del usuari/es havien finalitzat l'educació primària, al 2014 el 30,74%, al 2013 el 31,43%, al 2012 eren el 30,1%, al 2011 el 31,1%, el 35,8% al 2010 i al 2009 eren el 33%.

El mateix succeeix en el cas de la secundària, que s'ha mantingut entre un 25% i un 30% en els darrers 8 anys (el 27,21% al 2015, el 28,72% al 2014, el 27,7% al 2013, el 27,9% al 2013, el 30,5% al 2012, el 35,2% al 2011 i el 33,7% al 2010). Finalment, al 2009 el 37% dels usuari/es atesos tenien estudis secundaris.

Pel que fa als estudis de **batxillerat, el percentatge de persones ateses amb aquest estudis ha anat augmentant els darrers anys**: al 2015 van suposar el 12,07%, el 10,85% al 2014, el 8,61% al 2013 i el 5,71% al 2012.

En quan a la formació professional, **el percentatge de persones ateses que l'han cursat s'ha mantingut força estable**, entre el 8 i l'11%, **en els darrers anys** (el 8,05% al 2015, el 9,8% al 2014, el 10,58% al 2013, el 10,2% al 2012, el 10,9% al 2011, l'11% al 2010 i el 8% l'any 2009).

En quan als estudis universitaris, al 2016 han suposat el 10,22% (el 9,27% al 2015, el 9,41% al 2014, el 10,17% al 2013, l'11,8% al 2012, un 11,6% al 2011, poc més del 10% al 2010 i gairebé el 12% l'any 2009).

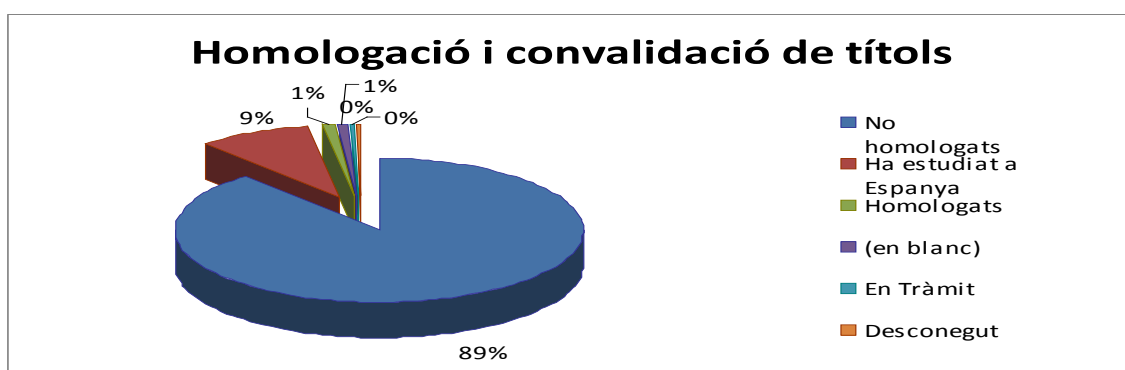
Així, doncs, **el 17,8% de les persones ateses tenen estudis professionals o universitaris** (el 17,32% al 2015 el 19,21% al 2014, el 20,75% al 2013, el 21,9% al 2012, el 22,5% al 2011, el 22% al 2010 i el 19,6% l'any 2009).

En l'altre extrem trobem les persones que no tenen estudis o no han finalitzat l'etapa de formació bàsica, amb un 8,9%, que s'enfila fins a xifres de 2009 (un 3,24% al 2015, un 3,65% al 2014, un 4,88% al 2013, un 4,6% al 2012, el 6,4% al 2011 i també al 2010 i un 8% l'any 2009).

Les dades obtingudes desmunten la idea d'una població immigrada sense cap tipus de formació: s'atén persones amb diversos nivells d'estudis, encara que **la gran majoria tenen estudis primaris o bé secundaris, ja sigui obligatoris o bé post-obligatoris.**

## 9. HOMOLOGACIÓ I/O CONVALIDACIÓ D'ESTUDIS

Homologació i convalidació d'estudis	%	Total
No homologats	88,62%	1.075
Ha estudiat a Espanya	8,82%	107
Homologats	1,15%	14
NS/NC	0,91%	11
En Tràmit	0,33%	4
Desconegut	0,16%	2
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.213</b>



En consonància amb les dades analitzades en l'apartat anterior, trobem que **la immensa majoria de les persones ateses que han estudiat als països d'origen no han iniciat el tràmit de l'homologació dels seus estudis (el 88,3%)**, tal i com succeïa en anys anteriors (el 85,83% al 2015, el 84,34% al 2014, el 86% al 2013, el 85,8% al 2012, el 89,3% al 2011, el 93% al 2010 i el 92% al 2009). **Alguns dels motius d'aquesta situació pot ser el desconeixement del procediment, la seva complexitat, l'elevat cost econòmic i la lentitud del procés, especialment pel que fa als estudis universitaris.** En aquest sentit, una de les dificultats en aquest procés és de documentació del país d'origen necessària per presentar a l'administració competent (la Generalitat o l'Estat, segons el cas) que, en molts casos, encareix i dificulta aquest procés.

En aquest sentit, si tenim en compte que el 32,9% de les persones ateses ha cursat, batxillerat, formació professional o bé estudis universitaris, **1 de cada 3 persones ateses, ens trobem en situacions de desaprofitement productiu i de desequilibri entre la formació adquirida i el estatus professional.** És evident, doncs, que aquestes persones, si treballen, en la majoria dels casos ocupen llocs de treball que estan per sota del seu nivell formatiu, el qual nos està reconegut oficialment.

Per donar suport als processos d'homologació i convalidació d'estudis, tant universitaris com no universitaris, **al 2011 es va iniciar un servei d'informació, orientació i suport a les oficines de Lleida i Tàrraga, que va continuar els anys posteriors fins a l'actualitat.**

## 10. SITUACIÓ ADMINISTRATIVA I DOCUMENTAL

Situació documental	%	Total
Autorització de LLARGA DURADA	45,09%	547
Autorització de residència i treball temporal	12,61%	153
DNI	11,79%	143
Sense autorització	8,49%	103
ARCE per arrelament social	6,27%	76
Familiar de ciutadà de la UE	5,28%	64
Autorització de residència per reagrupament familiar	2,47%	30
Irregularitat sobrevinguda	2,23%	27
Autorització de LLARGA DURADA-UE	2,14%	26
Règim comunitari	1,40%	17
Asil	0,49%	6
NS/NC	0,49%	6
Altres	0,49%	6
Autorització de residència no lucrativa	0,49%	6
Estudiants	0,25%	3
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.213</b>

En quan a la situació administrativa i documental, aquest 2016, **el 88,79% tenen algun tipus d'autorització**. Dins aquest grup, trobem un col·lectiu que destaca per damunt de la resta: **els que tenen un residència de llarga durada, amb el 45,09%**. Les persones ateses amb la residència de llarga durada ha anat augmentant progressivament des de 2012: al 2015 aquest grup va representar el 41,29%, al 2014 van suposar el 40,4% del total, al 2013 representaven el 34,96% i el 2012 suposaven el 22,12%. Es fa evident, doncs, el creixement del col·lectiu de persones ateses que es troben vivint des de fa anys a casa nostra, que estan assentats des de fa anys i que, a pesar d'això, utilitzen els nostres serveis.

Aquesta situació es detecta en tota la xarxa d'oficines excepte a la de la ciutat de Lleida, on els percentatges de les persones que no tenen cap autorització (19,35%) i les que tenen una residència de llarga durada (20,98%) són molt similars.

Tot seguit trobem els estrangers amb **autorització de residència i treball temporal, amb el 12,61%**. En consonància amb la dada anterior, **aquest percentatge ha anat disminuït respecte els darrers anys**: 2015 (13,91%), 2014 (19%), 2013 (17,32%) i també respecte l'any 2012 (el 26,1%).

Amb un percentatge molt semblant, l'11,79% trobem les persones amb **nacionalitat espanyola**. Aquest grup de persones **ha anat augmentat en els darrers anys i s'ha duplicat en 3 anys**, en consonància amb l'augment d'usuaris atesos que portaven més de 10 anys residint a casa nostra. Així, el percentatge és superior respecte els darrers 2 anys (el 8,5% al 2015, el 10,7% al 2014 (10,7%), i encara ho és més si fem la comparativa respecte dels anys 2013 (5,91%), 2012 (4,48%), 2011

(6,78%) i 2010 (5,35%). Es tracta de persones nascudes en països estrangers que, majoritàriament han obtingut la nacionalitat per residència o bé que tenen la doble nacionalitat.

Tot seguit, trobem **les persones que no tenen cap tipus d'autorització, amb el 10,72%**. Les persones sense autorització ateses han disminuït, de forma progressiva, respecte als anys anteriors: 2015 (12,25%) 2014 (13,2%), 2013 (15,25%), 2012 (18,2%) i 2011 (14,5%). La disminució és encara més considerable si comparem les dades amb els anys 2010 (20%) i 2009 (19,2%). **En 6 anys, aquest col·lectiu gairebé s'ha reduït a la meitat.**

Dins aquest grup, destacar les persones amb **irregularitat sobrevinguda**, amb el 2,23%, és dir, que tenien una autorització, però que no l'han pogut conservar per no complir les exigències legals (falta de recursos econòmics, en la majoria dels casos). Aquest percentatge s'ha mantingut força estable respecte els anys 2015 (3,85%), 2014 (2,6%) i 2013 (2,07%), però ha augmentat respecte al 2012 (0,97%).

També destacar les persones ateses que disposen d'una **residència per circumstàncies excepcionals per arrelament social**, amb el 6,27%. Es tracta, sobretot, de persones amb un mínim de 3 anys de residència a Espanya, mitjans econòmics (contracte de treball,...) i familiars amb autorització o bé un cert arrelament al territori. Aquest percentatge s'ha mantingut més o menys estable els darrers 3 anys (8,57% al 2015 i 6,3% al 2014 ), però ha disminuït respecte al 2013 (11,31%) i al 2012 (11,68%). El percentatge d'aquest any també és força semblant a l'obtingut l'any 2011 (6,8%).

Si creuem les dades de situació documental i gènere, les principals diferències les trobem en que **són els homes, majoritàriament, els que no tenen autorització** (el 15,09% davant el 6,85% de dones) i **són dones les que tenen una autorització de residència com a familiar de ciutadà de la UE** (el 10,41% davant el 1,47% dels homes). També són, majoritàriament, dones les que tenen una autorització de residència per reagrupament familiar (el 5,33% són dones i l'1,34% són homes) i les que tenen nacionalitat d'algun país de la UE (el 3,05% són dones i l'1,07% són homes).

Usuaris/es situació irregular	% Homes	Total homes	% Dones	Total dones	% Total usuaris/es	Total
Sense autorització (mai n'han tingut)	56,15%	73	23,08%	30	79,23%	103
Irregularitat sobrevinguda	14,62%	19	6,15%	8	20,77%	27
<b>Total general</b>	<b>70,77%</b>	<b>92</b>	<b>29,23%</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>130</b>

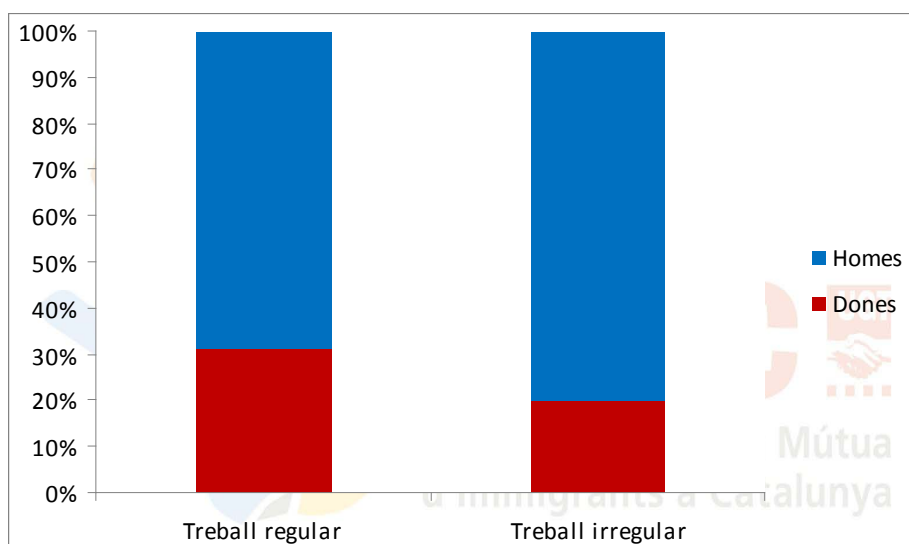
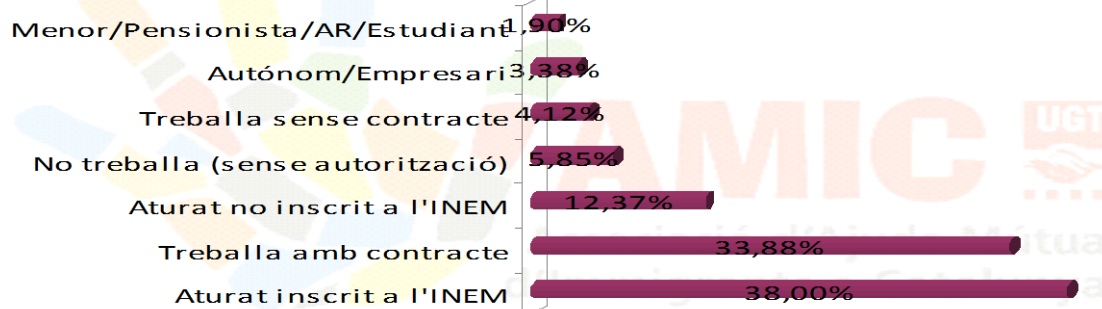
% Calculats sobre el total de la població atesa sense documentació (130 persones)

Usuaris/es situació irregular	Total Sense autorització	Total Irregularitat sobrevinguda	% Total usuaris/es	Total
6 mesos a menys	7	5	9,23%	12
De 6 mesos a 1 any	2	4	4,62%	6
De 1 a 3 anys	6	10	12,31%	16
De 3 a 5 anys	4	1	3,85%	5
De 5 a 10 anys	42	5	36,15%	47
10 anys o més	31	13	33,85%	44
<b>Total general</b>	<b>92</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>130</b>

## 11. SITUACIÓ LABORAL

SITUACIO LABORAL	%	Total
Aturat inscrit al SOC	38%	461
Treballa amb contracte	33,88%	411
Aturat no inscrit al SOC	12,37%	150
No treballa (sense autorització)	5,85%	71
Treballa sense contracte	4,12%	50
Autònom/Empresari	3,38%	41
Menor/Pensionista/AR/Estudiant	1,90%	23
NS/NC	0,49%	6
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.213</b>

### Situació laboral de les persones ateses



Durant l'any 2016, el **58% de les persones ateses no treballava**. Aquesta xifra és molt semblant a la registrada en anys anteriors (61,42% al 2015, 62,43%, al 2014 i un 59,95% al 2013). S'observa doncs, una **tendència a l'estabilització d'aquest grup** i es trenca la tendència al descens d'aquest col·lectiu iniciat al 2012 (al 2012 el 68,39% del usuari/es atesos/es es trobava en aquesta situació, al 2011 el 76%, al 2010 el 73% i al 2009 el 72%).

Les xifres d'aquest 2016 s'acosten, també, a les obtingudes als anys 2008 i 2007, quan el nombre de persones ateses que no treballaven suposaven un 55% i un 56%, respectivament.

**De les persones ateses que no treballaven** (encara que la seva situació documental els permet treballar), **la majoria es trobaven inscrits en el SEPE/SOC** com a demandants d'ocupació, amb el 38% del total. aquestes dades són semblants a les obtingudes en anys anteriors (el 43,22% al 2015, el 40,92% al 2014, el 40,04% al 2013 i el 43,9% al 2012).

Tanmateix, trobem un 12,37% d'usuari/es amb autorització de residència que no estan inscrits al SOC/SEPE, xifra superior a l'obtinguda en els darrers anys (el 7% al 2015 i 10,18% al 2014, el 5,6% al 2013 i el 7,99% al 2012).

Destacar, també, trobem un **5,85% de persones que no treballen perquè estan en situació irregular**. Aquesta xifra ha anat disminuint en els darrers anys. Així, és inferior al 9,71% de 2015, al 10,18% de 2014, al 12,34% de 2013, al 15,1% obtingut al 2012 i al 19,6% de 2011, així com també al 17% d'usuari/es es trobaven en aquesta situació anys 2009 i al 2010.

Pel que fa a les persones que treballen, un **33,88% ho fa amb contracte**, una xifra molt semblant a l'obtinguda els anys 2015 (30,36%), 2014 (30,74%) i 2013 (30,81%). Aquest percentatge, però, ha augmentat respecte els 4 anys anteriors. Així, al 2012, va suposar el 25,5% del total, al 2011 el 19,6%, al 2010 un 23% i al 2009 més d'un 21%. Tanmateix, ha disminuït si comparem les dades d'aquest any amb les de 2008 (inici de la crisi econòmica actual), quan gairebé el 37% de les persones ateses treballaven amb contracte.

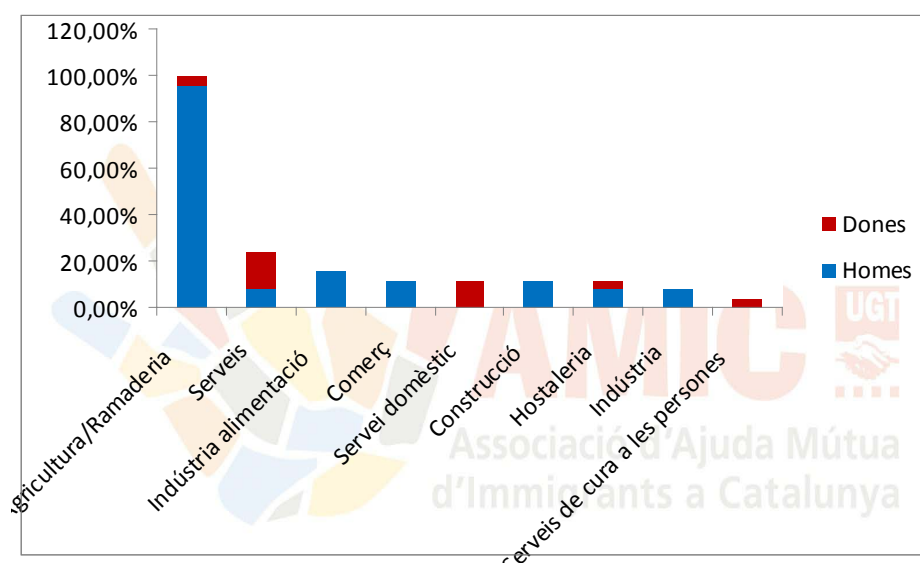
Fer notar, també, que el **4,12% de les persones ateses treballen sense contracte**. Aquesta situació afecta tant a persones que tenen autorització com a persones que no en tenen: **un 30% d'aquests tenen algun tipus d'autorització de residència o bé DNI**. Aquest percentatge ha disminuït respecte al 2015 (6,39%), però s'ha mantingut força estable respecte els anys anteriors (va suposar el 4,42% al 2014, el 4,5% al 2012, al 2011 el 3,1%, a l'any 2010 el 3,5% i al 2009 el 4,68%). Al 2013 va representar el 7,57% del total, xifra semblant a l'obtinguda al 2008, quan el 7,16% dels usuari/es es trobaven en aquesta situació.

Finalment, remarcar també que la **majoria de persones que treballen**, tant de manera regular com irregular, són **homes**.



## 12. SECTOR LABORAL

SECTOR LABORAL	% HOMES	HOMES	% DONES	DONES	% USUARIS	USUARIS
Agricultura/Ramaderia	38,86%	136	3,95%	6	28,29%	142
Hoteleria	6,86%	24	18,42%	28	10,36%	52
Indústria alimentació	10,86%	38	7,89%	12	9,96%	50
Neteja	2,29%	8	21,71%	33	8,17%	41
Ind. siderometal·lúrgica	10%	35	0%	0	6,97%	35
Serveis	5,14%	18	9,21%	14	6,37%	32
Comerç	6,86%	24	5,26%	8	6,37%	32
Indústria (altres)	7,43%	26	3,29%	5	6,18%	31
Servei domèstic	0,86%	3	17,11%	26	5,78%	29
Construcció	6,29%	22	0	0	4,38%	22
Serveis de cura a les persones	0%	0	7,89%	12	2,39%	12
Altres	1,71%	6	1,97%	3	1,79%	9
No procedeix/no treballa	1,43%	5	1,32%	2	1,39%	7
Transport	0,29%	1	0,66%	1	0,40%	2
Sanitat	0%	0	1,32%	2	0,40%	2
Gestió/Administració	0,57%	2	0%	0	0,40%	2
Ensenyament	0,57%	2	0%	0	0,40%	2
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>	<b>440</b>



### Treballen sense contracte. % calculat sobre el total de treballadors de cada sector.

En quan al sector laboral, la majoria d'usuaris/es d'AMIC que treballen ho fan en el sector agrícola i/o ramader, amb el 28,29%. Aquest any els usuaris/es que treballen en aquest sector han experimentat un certa disminució respecte al 2015 (32,73%), però les xifres són molt semblant a les de 2014, quan van suposar el 28,72%. L'augment, però, és remarcable respecte al 2013, quan van representar un 12,55%, i també respecte al 2012, amb un 9,75%. La predominança d'aquest sector es deu a que l'agricultura i la ramaderia és un dels motors econòmics de l'economia de les comarques de Lleida.

En segon lloc trobem les persones que treballen en el sector de la **indústria**, amb el 23,21%, especialment, els que treballen a la indústria de l'alimentació, amb el 9,96% (el 4,77% al 2015). Aquest percentatge ha augmentat de manera considerable respecte al 2015, quan les persones ateses que treballaven a la indústria eren el 14,55%, i també respecte al 2014, quan eren el 16,92%.

A continuació trobem l'**hoteleria**, amb el **10,36%**. Aquest percentatge ha augmentat lleugerament en relació amb el 7,95% de 2015 i el 8,97% de 2014.

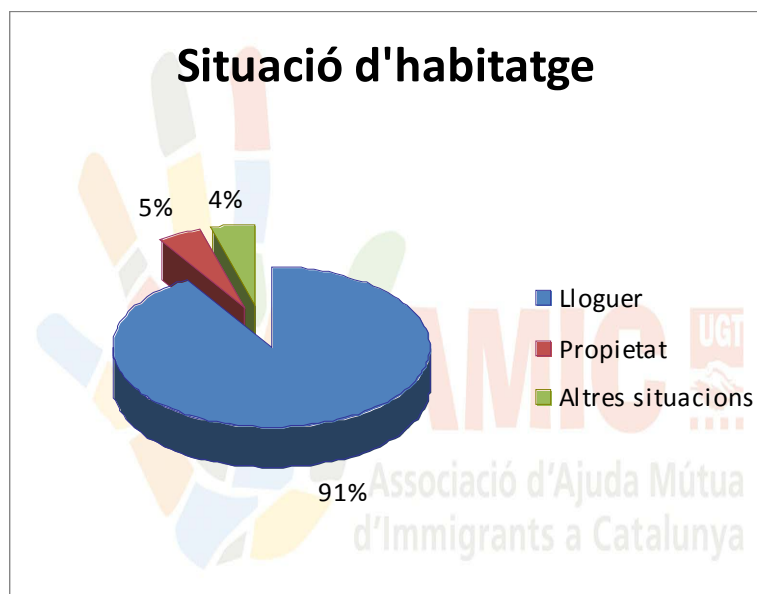
Seguidament trobem el **servei domèstic i de cura a les persones, així com la neteja, amb el 8,17% en ambdós casos**. Pel que fa al servei domèstic i la cura de persones, el percentatge ha disminuït respecte al 13,19% de 2015 i al 12,57% de 2014. **En quan al sector de la neteja**, les dades són semblants respecte els 2 anys anteriors (el 7,27% al 2015 i el 8,97% al 2014).

Els homes són els predominats en els sectors l'agricultura i la indústria, i les dones són majoria en l'hoteleria, la neteja, el servei domèstic i la cura de persones. En el comerç, el percentatge de dones i homes és semblant, tot i que amb un lleuger predomini dels darrers.

Finalment, remarcar que, si creuem les dades de les persones que treballen sense contracte i el sector laboral, es pot observar que de les persones que **treballen sense contracte, el 50% ho fan a l'agricultura**, seguits dels **serveis (12%) i la indústria (10%)**. **En la majoria de sectors, són homes els que treballen sense contracte, encara que el els serveis, el servei domèstic i la cura de persones són dones.**

### 13. SITUACIÓ D'HABITATGE

SITUACIO D'HABITATGE	%	Total
Lloguer titular/viu en família	44,52%	540
Lloguer no titular/pis compartit	19,04%	231
Lloguer no titular/viu en família	16,74%	203
Lloguer titular/viu sol	6,76%	82
Propietat/Viu amb la família	3,96%	48
Lloguer titular/pis compartit	3,54%	43
Alberg	1,73%	21
Casa empresari/Interna	1,24%	15
NS/NC	0,49%	6
Cessió de la família	0,49%	6
Lloguer no titular/viu sol	0,41%	5
Propietat compartida	0,41%	5
Cessió d'amics	0,33%	4
Propietat /Viu sol	0,16%	2
Altres	0,08%	1
Hotel/Pensió	0,08%	1
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.213</b>



**El règim d'habitatge entre els estrangers atesos és predominantment el de lloguer, amb el 91%, davant el 5% de les persones que tenen una vivenda de propietat.**

El percentatge obtinguts aquest any de les persones que viuen de lloguer és semblant al registrat en anys anteriors (al 2015 el 96,03%, al 2014 el 90,29% i al 2013 el 90,46%). S'ha registrat un augment respecte a les dades obtingudes en anys anteriors (al 2012 el 84,1% dels usuaris/es viuen de lloguer, al 2011 el 87%, al 2010 el 84% i al 2009 un 81%).

El percentatge de les persones ateses que tenien algun habitatge en propietat és semblant als obtinguts al 2015 (4%), al 2014 (el 6,05%) i també 2013 (el 5,6%), encara que força inferior al dels anys 2012, (8,4%), 2011 (8%) i els anys 2010 i 2009 (10%).

Destacar, també, altres modalitats de convivència que van persistint al llarg dels anys (alberg, cessió,...). En aquest sentit, destacar l'1,24% de persones que viuen on el lloc de treball (l'1,75% al 2015, el 2,79% al 2014, el 6,95% al 2013, el 3,9% al 2012, l'1,3% al 2011 i 2% al 2010): es tracta de persones internes que treballen en el servei domèstic i la cura de persones o bé en habitatges cedits pels empresaris que els contracten, com pot passar en el cas de treballs agrícoles.

Pel que fa al lloguer, **61,26% dels nostres usuaris/es viu en un habitatge de lloguer amb la seva família nuclear o bé extensa**, sigui ell o no el titular de l'habitatge. En aquest sentit, aquest any es visibilitza un augment respecte 3 els anteriors, quan s'havia observat una tendència l'estabilització (al 2015 el 55,47%, al 2014 el 58,22% i al 2013 el 53,32%) . Respecte als anys anteriors, la tendència ha estat a l'augment: al 2012 va representar el 46,8%, al 2011 el 46,6%, al 2010 un 42,5% i semblant al de 2009, amb un 37,09%.

**Tot seguit, amb el 22,58%, trobem les persones que comparteixen un pis de lloguer amb altres membres que no pertanyen a la seva família** (sense detriment de viure també amb familiars): amics, compatriotes, en habitacions subarrendades,... Aquest percentatge ha disminuït respecte l'any 2015 (26,94%) i al 2013 (el 26,97%), però es força semblant a l'obtingut al 2014 (el 20,46%). També ha disminuït respecte a anys anteriors: al 2012 va suposar el 29,4%, al 2011 va representar un 37,2%, al 2010 un 37% i al 2009 un 38,4%.

Del total de persones que viuen en règim de lloguer, el 36,19% no són titular de l'habitatge on viuen (el 40,68% al 2015, el 40,06% al 2014 i el 40,25% al 2013). Aquest grup inclou, d'una banda, les persones que han llogat una habitació per compartir les despeses de l'habitatge, ja que no poden assumir el lloguer sencer, persones que viuen en un habitatge diferent del que estan empadronats, així com també familiars que no figuren als contractes de lloguer per diverses raons (no tenen autorització, menors d'edat,...).

#### 14. CONSULTES

TEMA CONSULTA	%	CONSULTES
Nacionalitat	16,45%	301
Renovacions	13,11%	240
Familiars ciutadà UE	10,33%	189
Reagrupament familiar	6,56%	120
Modificació	6,34%	116
Elaboració de currículum	5,90%	108
ARCE arrelament	4,26%	78
Prestacions econòmiques/Ajudes socials	3,72%	68
Consulta laboral	3,06%	56
Residència llarga durada	2,46%	45
Visat turista (invitació)	2,35%	43
Altres	2,02%	37
Homologació no universitària	1,69%	31
Informes Generalitat	1,69%	31
Comunitaris	1,69%	31
Recerca de feina recursos (on trobar feina)	1,58%	29
Habitatge	1,58%	29
Autorització de residència de menors a Espanya	1,53%	28
ARCE altres	1,53%	28
Consulta jurídic-civil (matrimonis, adopcions ...)	1,37%	25
Consulta penal (antecedents penals,...)	1,26%	23
Residència llarga durada UE	1,26%	23
Homologació universitària	1,04%	19

TEMA CONSULTA	%	CONSULTES
ARCE arrelament laboral	0,93%	17
Recerca de feina eines (com trobar feina)	0,87%	16
Cursos castellà/català	0,77%	14
Aut. de treball per residents i estudiants	0,55%	10
Consulta sanitària	0,38%	7
Aut. residència i treball C/A	0,38%	7
Formació reglada no universitària	0,38%	7
Formació ocupacional	0,33%	6
Consulta/Reclamació de consum	0,33%	6
Empadronament	0,33%	6
E estudiants	0,33%	6
Carnet de conduir	0,27%	5
Arrelament familiar	0,27%	5
Campanyes agrícoles	0,16%	3
Asil/Refugi	0,16%	3
Convalidació universitària	0,11%	2
Mercat de treball	0,11%	2
Acollida	0,11%	2
Residència no lucrativa	0,05%	1
Informació sindical	0,05%	1
Formació no reglada	0,05%	1
Retorn voluntari	0,05%	1
Treballar/Estudiar en UE	0,05%	1
Formació contínua	0,05%	1
Beques	0,05%	1
Expulsions	0,05%	1
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.830</b>

La tipologia de consultes rebudes és força variada, tanmateix, de les **1.830 consultes ateses durant el 2016**, les més habituals han girat al voltant de 6 qüestions principals: l'obtenció de la nacionalitat espanyola, les renovacions d'autoritzacions, les relacionades amb els familiars de ciutadans de la UE, el reagrupament familiar, les modificacions d'autoritzacions i l'elaboració del currículum.

Tanmateix, a aquestes consultes realitzades pels usuaris/es, cal sumar-hi les realitzades per diferents professionals que treballen en l'àmbit de la immigració, com poder ser tècnics d'immigració i treballadors/es socials, entre altres. Aquestes consultes es realitzen presencialment, per correu electrònic i/o per telèfon.

En primer lloc trobem les consultes relacionades amb de la **nacionalitat** (obtenció, plantejament de recurs davant la denegació,...), **amb el 16,45% del total. Aquest és el primer any que aquesta consulta se situa en primer lloc, la qual cosa coincideix amb les dades globals d'AMIC a tot Catalunya.** El percentatge l'obtingut aquest any supera clarament el d'anys immediatament anteriors (el 9,53% al 2015, el 10,21% al 2014 i l'11,21% al 2013). Aquesta consulta, també ha augmentat, de manera més acusada encara, respecte als anys 2012, 2011, 2010 i 2009 (al 2012 representava el 6,5%, al 2011 suposava el 6%, al 2010, el 4,8% i al 2009 el 7% del total). Tanmateix, es tracta d'una consulta que s'ha mantingut entre les més habituals en els darrers anys i el gran percentatge de persones amb més de 5 i 10 anys d'estada a casa nostra ateses, analitzat amb anterioritat, fa preveure que sigui una consulta que es mantingui o vagui en augment en els propers anys.

En segon lloc trobem la **renovació de les autoritzacions de residència, amb un 13,11% de les consultes ateses.** Aquesta consulta ha augmentat progressivament respecte els darrers 5 anys: 2015 (11,43%), 2014 (9,74%), 2013 (7,27%), 2012 (8,46%) i 2011 (9%) El percentatge d'aquest any s'acosta a l'obtingut al 2010 (12,2%), és superior al de 2009 (10%) i inferior al de 2008 (16%). Les consultes sobre aquesta qüestió estan relacionades amb els requisits per renovar les autoritzacions de residència i treball o bé les autoritzacions de residència (temporals o de llarga durada).

Les consultes relacionades amb **els familiars de ciutadans de la UE, ocupen el tercer lloc, amb el 10,33%.** Aquest percentatge ha augmentat més de 3 punts respecte els anys 2015 (7,31%), 2014 (7,61%) i 2013 (6,46%). L'augment és encara més destacable respecte els anys anteriors: al 2012 va representar un 5,1%, al 2011 el 6% i al 2010 només el 2,6%. Aquestes consultes les realitzen, majoritàriament, dels familiars de ciutadans que han obtingut la nacionalitat espanyola per residència, en augment en els darrers anys.

Tot seguit, en quart terme, trobem les consultes relacionades amb el **reagrupament familiar, amb el 6,56%.** El percentatge obtingut aquest any és superior al 3,76% de 2015, però molt semblant a l'obtingut al 2014 (6,1%). En anys anteriors, el percentatge rondava al voltant del 4% del total: el 4,46% al 2013, el 4,09% al 2012 i el 4% al de 2011. Aquesta consulta s'acosta a les xifres de 2010, quan va suposar el 6% del total, però encara està lluny dels valors dels anys 2009 (el 10%), 2008 i 2007 (el percentatge d'aquest tipus de consulta estava al voltant un 9% en ambdós casos). En aquest sentit, es constata que la voluntat de viure en família augmenta a mesura que augmenta el temps d'estada i l'assentament en el país de destí.

En cinquena posició trobem les **modificacions d'autoritzacions, amb el 6,34%** Aquest percentatge ha disminuït respecte a 2015 (7,83%), però ha augmentat respecte al 2014 (5,11%). La disminució es força remarcable respecte als anys 2013 (10,3%) i 2012 (10,6%). En canvi, el percentatge d'aquest any és força semblant al de 2011 (6%). Es constata, també, un augment considerable respecte als

anys anteriors (al 2010 va representar el 3,7% del total i al 2009 un 2%). La majoria d'aquestes consultes estan relacionades amb la modificació de les autoritzacions de residència per circumstàncies excepcionals, majoritàriament d'arrelament social, a residència i treball per compte aliè.

En sisè lloc, destaquen **l'elaboració de currículums amb el 5,9%**. Aquest és un servei que s'ofereix a l'oficina situada a Tàrrrega, arrel d'una necessitat detectada a la comarca per AMIC, ja que no hi ha cap altra entitat que ofereixi aquest servei. Aquest any el percentatge ha augmentat respecte al 2015 (3,81%), al 2013 (3,32%) i al 2012 (2,85%), però es manté força semblant al 2014 (5,11%). El global de les consultes relacionades amb **la recerca de feina, inclòs l'elaboració del currículum (8,67%)**, aquest any és molt semblant a l'obtingut en anys anteriors: va suposar el 7,73% al 2015, 8,85% al 2014, el 7,27% al 2013, 7,8% al 2012, el 8% al 2011 i el 7,7% al 2010.

Tot seguit, trobem **les autoritzacions de residència per circumstàncies excepcionals mitjançant arrelament social, amb l'4,26%**. Es tracta d'un procediment mitjançant el qual els nousvinguts que no compten amb cap tipus d'autorització, tenen una estada demostrable a Espanya de com a mínim tres anys a Espanya, així com mitjans econòmics i demostren el seu arrelament, poden regularitzar la seva situació administrativa. **El percentatge d'aquest any ha disminuït força respecte al 2015 (11,12%) quan es trobava en segona posició en quan al nombre de consultes. La disminució també es considerable respecte als anys immediatament anteriors.** Així, al 2014 estava en la quarta posició i va suposar el 6,93%, el 8,47% del total al 2013, un 9,6% al 2012, un 11% al 2011 i un 14% als anys 2010, 2009 i al 2008.

Destacar, també, dues consultes que es troben entre el 3% i el 4% de total: les relacionades amb les prestacions econòmiques i ajudes socials, així com també les consultes laborals

Les consultes sobre **prestacions econòmiques i ajudes socials se situen en el 3,72%** El percentatge d'aquesta tipologia de consultes ha disminuït força respecte al 2015 (6,78%) al 2014 (6,93%) i al 2013 (5,61%). Les dades d'aquest any s'acosten a les de 2012 (3,38%) i 2011 el 4%. Les situacions de vulnerabilitat social i econòmica que, sovint, afecten a aquest col·lectiu poden estar relacionades amb l'augment d'aquest tipus de consultes.

Pel que fa a les consultes laborals (3,06%), s'han mantingut entre el 2,5% i el 3% de les consultes ateses en els darrers anys ( 2,49% al 2015, 3,13% al 2014, 2,8% al 2013 i 3,71% al 2012). Es tracta de demandes sobre informació laboral bàsica i sobre els drets laborals vigents.

Destacar, també els **descens de les consultes relacionades amb la residència de llarga durada (2,46%) respecte els anys anteriors** (el 3,39% al 2015, el 4,48% al 2014, el 3,78% al 2013 i el 4,3% al 2012. Aquesta tipologia de consultes també ha disminuït força respecte a 2011 (6%) i també respecte al 2010 (7,8%) i se situa a nivells de 2009 (quan només suposava el 2%). Aquesta dada estaria relacionada amb el nombre de les persones ateses amb més de 5 anys i més de 10 anys de residència a cada nostra, ja analitzada amb anterioritat, més interessades en obtenir la nacionalitat espanyola.

Finalment, fer notar l'augment de les consultes relacionades amb **l'homologació d'estudis estrangers (tant universitària com no universitària), amb el 2,73%, respecte als anys anteriors.** Així, al 2015 va suposar el 2,23%, al 2014 l'1,67%. En canvi, ha suposat en descens respecte al 2013

(3,54% i al 2012 (3,9%) i al 2011 (5%). De les dues consultes, les homologacions no universitàries són la consulta amb un percentatge més elevat aquest 2016 (1,69%), igual com ha succeït els darrers anys (1,59% al 2015, 1,25% al 2014, 2,17% al 2013, 2,5% al 2012 i 3% al 2011).

Recordar, en aquest sentit, que AMIC va iniciar al febrer de 2011 un servei específic sobre homologació i convalidació d'estudis a les oficines de les comarques lleidatanes, que s'ha continuat oferint aquest any.

## 15 . SERVEIS

SERVEI	% SERVEIS	SERVEIS
Informació/Orientació	35,85%	1.046
Omplir Sol·licitud/taxes	13,06%	381
Sol·licitud de cita	9,05%	264
Revisió de documentació	8,74%	255
Gestió telemàtica	6,61%	193
Lliurament de documentació	6,34%	185
Suport a la inserció laboral	4,52%	132
Consulta d'expedient	4,01%	117
Enviament correus electrònics	2,60%	76
Gestió telefònica	2,47%	72
Seguiment	1,20%	35
Informació laboral bàsica	1,20%	35
Cerca d'informació i recursos a la xarxa	1,17%	34
Inscripcions telemàtiques a centres	1,10%	32
Recursos administratius	0,58%	17
Altres	0,55%	16
Gestió	0,24%	7
Escrits	0,24%	7
Recursos contenciosos	0,14%	4
Sol·licitud de carta	0,14%	4
Suport	0,10%	3
Mediació	0,10%	3
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.918</b>



**La informació i l'orientació** és, un any més, el servei més habitual realitzat pels assessors/es d'AMIC a la xarxa d'oficines de les comarques de Lleida, amb el **35,85% del total** dels serveis realitzats. Aquest servei ha experimentat una certa disminució respecte els 2015 (39,52%) i 2014 (37,68%), i de manera més acusada respecte als anys anteriors (el 40,05% al 2013, el 54% al 2012, el 45% al 2011, el 50% al 2010 i el 60% als anys 2009 i 2008). Per tant, encara que aquest servei s'ha mantingut com el principal en els darrers anys, també podem observar **una tendència creixent a la diversificació dels serveis realitzats**.

Tot seguit trobem les **tasques relacionades amb els tràmits administratius**: omplir sol·licituds i taxes, amb el 13,06%, les sol·licitud de cita, amb el 9,05%, la revisió de documentació, amb el 8,74%, les gestions telemàtiques, amb el 6,61% i el lliurament de documentació (principalment informativa), amb el 6,34%. Aquestes tasques són indispensables per a facilitar la feina a les administracions i evitar el perllongament de la tramitació, o fins i tot, la denegació dels expedients presentats.

En canvi, el suport a l'hora **d'omplir sol·licituds i taxes** ha augmentat força respecte els darrers anys (l'any 2015 va suposar el 8,73%, el 2014 el 6,17% el 2013 el 6,9% i el 2012 el 9,4%. El percentatge d'aquest anys, però, és inferior als obtinguts al 2011 (17%) i semblant al de 2010 (12,3%). En canvi ha augmentat força respecte al 2009, quan només van suposar el 4%. Aquest servei inclou, omplir i imprimir sol·licituds i les taxes relacionades amb cada tipus de tràmit, les quals cal pagar abans de la presentació d'un expedient a l'Oficina Única d'Estrangeria o bé l'Oficina d'Atenció Ciutadana del Departament de Treball de la Generalitat, i està directament relacionat amb el nombre de sol·licituds (renovacions, modificacions,...) presentades pels usuaris.

La **sol·licitud de cita** també ha augmentat força respecte els anys anteriors. Així, al 2015 va representar el 6,01%, al 2014 el 3,29%, el 2,93% al 2013 i el 3,26% al 2012. Una de les explicacions pot ser el requeriment, cada cop més, de la cita prèvia per realitzar tràmits davant de les administracions públiques (l'OUE de Lleida, el SEPE, l'Agència Tributària,...).



Pel que fa a la **revisió de documentació**, s'ha mantingut més estable en els darrers anys: al 2015 va representar el 9,99%, al 2014 el 9,29%, al 2013 el 10,71%, al 2012 el 8,2%, el 2011 representava poc més del 7%, al 2010 el 10% i al 2009 el 6%. Es tracta d'un servei útil a l'hora de presentar expedients amb la documentació adient davant l'administració corresponent a l'hora de realitzar tràmits administratius i documentals.

Un altre tràmit a destacar són les **gestions telemàtiques**, que han augmentat respecte al 2015 (5,12%), al 2013 (5,56%), al 2012 (2,01%), i han disminuït respecte l'any 2014 (7,88%). En aquest sentit, AMIC aposta per la utilització dels mitjans telemàtics com un dels serveis, cada cop més importants, en la gestió de les consultes dels usuaris/es (peticions de cites, informació o documentació a les administracions a través d'internet, principalment).

El **lliurament de documentació** ha disminuït respecte els darrers 3 anys (l'11,98% al 2015, el 15,93% al 2014 i el 12,82% al 2013) encara que l'augment és considerable si ho comparem amb anys anteriors (al 2012 només va suposar el 3,37% del total, al 2011 el 5% i el 4% al 2010).

Pel que fa la servei de **suport a la inserció laboral**, amb el 4,52%, ha augmentat respecte els darrers anys, en que s'havia mantingut força estable (va suposar el 3,76% al 2015, el 3,75% al 2014, el 3,38% al 2013 i el 3% al 2012). Les xifres de 2016 s'acosten a les de al 2011 (5%) i 2010 (gairebé el 6%), però disten encara del 13% de 2009 el (aquest darrer any es va dur a terme el projecte "Amb una AMIC a la feina", de foment de la inserció laboral).

Finalment, destacar les **consultes d'expedient** a les webs oficials habilitades (4,01%) que ha augmentat lleugerament respecte als anys 2015 (3,41%), 2014 (2,94%) i 2013 (3,51%). Les xifres d'aquest anys s'acosten a les dels anys 2012 (4,4%) i 2011 (4%).

## 16. DERIVACIONS

DERIVACIÓ	% DERIVACIONS	DERIVACIONS
Ajuntaments/Consells Comarcals	15,42%	120
Administració del país d'origen	7,71%	60
Registre Civil	7,46%	58
Registres oficials	6,56%	51
Consolat/Ambaixada	5,53%	43
Oficina Estrangeria/ Subdelegació Govern	5,4%	42
Altres administracions públiques	5,01%	39
Altres	4,88%	38
Seguretat Social	3,98%	31
OTG/SOC/Departament de Treball	3,98%	31
Administració pública que legalitza documents en país d'origen (Diplomàtica o Postil·la Haya)	3,73%	29
Polícia/Mossos d'Esquadra	3,47%	27
Serveis jurídics d'AMIC	3,21%	25
Serveis d'inserció laboral	2,57%	20
Generalitat	2,19%	17
Serveis jurídics externs	1,54%	12

Centres de formació ocupacional/contínua	1,41%	11
Escoles adults	1,41%	11
Serveis socials	1,29%	10
Centres de formació	1,03%	8
Departament d'Ensenyament	0,90%	7
CPNL (Consorci Normalització Lingüística)	0,90%	7
Escoles/instituts	0,90%	7
UGT - CTAC Federació Treballadors Autònoms	0,77%	6
Filtres sindical/Serveis jurídics UGT	0,77%	6
Inspecció de treball	0,77%	6
OMIC -Serveis d'atenció al consumidor	0,64%	5
Borses públiques de lloguer	0,64%	5
CAP/Serveis sanitaris	0,64%	5
Organitzacions agràries	0,51%	4
UGT - IDFO	0,51%	4
Col·legis professionals	0,51%	4
UGT - Gabinet jurídic	0,39%	3
Servei d'homologacions d'AMIC	0,39%	3
Universitats catalanes	0,39%	3
ONGs/Associacions	0,39%	3
UGT - Altres CCAA	0,26%	2
ETT's /Empreses de selecció	0,26%	2
UGT- Federació de serveis	0,26%	2
Escoles/Institus del país d'origen	0,26%	2
Administradors de finques	0,26%	2
Serveis d'habitatge	0,13%	1
Universitats país d'origen	0,13%	1
Centres d'acollida/Albergs	0,13%	1
UGT - Federació Metall, Construcció i Afins	0,13%	1
UGT- Federació d'Indústria i Treballadors agraris	0,13%	1
Serveis AMIC-SAIER	0,13%	1
UGT- Fed. de Comerç, Hoteleria, Turisme i Joc	0,13%	1
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>778</b>

De les derivacions realitzades, destaca, en primer lloc, les realitzades a les **administracions locals, ajuntaments i consells comarcals (15,42%)**. Aquestes derivacions estan vinculades, en alguns casos, amb els informes que realitza la Generalitat, però la sol·licitud dels quals cal presentar-la als respectius ajuntaments o consells comarcals (excepte a la ciutat de Lleida, on es presenten a l'oficina de Benestar Social i Famílies). També estan relacionades amb els serveis que presta als ciutadans aquestes administracions de proximitat (empadronament, serveis socials, serveis d'inserció laboral,...). Aquest tipus de derivacions han augmentat respecte al 2015 (6,36%), al 2014 (9,71%) i també respecte al 2013 (11,66%). L'augment també es constata respecte als anys anteriors: al 2012 van suposar el 5,6%, al 2011 va suposar el 3% del total i al 2010, només va representar un 2,8%.

En segon lloc trobem les derivacions a **les administracions dels països d'origen**, amb el 7,71%. Aquesta derivació ha augmentat respecte 2015 (1,10%), al 2014 (2,92%) i també respecte al 2013 (2,18%). Aquest tràmit és imprescindible per tots dels procediments d'estrangeria que requereixen documentació del país d'origen (certificats de naixement o de matrimoni, antecedents penals,...), així com també en les sol·licituds de nacionalitat o en els matrimonis.

Molt a prop trobem les derivacions als **registres civils** (7,46%), en consonància amb l'augment de consultes relacionades amb la nacionalitat, analitzat amb anterioritat. El percentatge d'aquest any es superior al de 2015 (2,68%), al de 2014 (3,25%), al de 2013 (6,77%) i també al de 2012 (4,60%).

En quart lloc trobem les derivacions realitzades a **registres oficials (6,53%)**, que ha augmentat respecte al 2015 (5,36%), al 2013 (5,44%) i també respecte a anys anteriors (al 2012 va suposar el 3,3%, al 2011 el 4%, al 2010 el 2% i al 2009 només l'1%). Només al 2014 es va registrar un percentatge superior a l'obtingut aquest any (7,45%). Aquest tipus de derivacions són necessàries quan els tràmits a presentar davant les administracions corresponents, habitualment l'Oficina Única d'Estrangeria o bé el Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat, es poden realitzar mitjançant un registre administratiu i no requereixen cita prèvia.

Altres derivacions destacables, que es troben entre el 5% i el 5,5%, són les realitzades a consolats i/o ambaixades (5,53%), a l'Oficina Única d'Estrangeria de Lleida i/o a la Subdelegació del govern (5,4%) i a altres administracions públiques (5,01%).

## 17. PROCEDÈNCIA

PROCEDÈNCIA	% USUARIS	USUARIS
Amics/Compatriotes	36,11%	438
Iniciativa pròpia	28,44%	345
Família	12,45%	151
Ajuntaments/Consells Comarcals	7,67%	93
Altres	3,63%	44
ONGs/Associacions	3,30%	40
Generalitat	2,56%	31
Altres administracions públiques	1,40%	17
Serveis Socials	0,99%	12
NS/NC	0,49%	6
UGT - IDFO	0,41%	5
UGT - SIS	0,41%	5
UGT - Federació d'Indústria i Treballadors Agraris	0,33%	4
UGT - Federació Serveis Públics UGT	0,25%	3
UGT - Gabinet jurídic	0,25%	3
UGT- CTAC Federació Treballadors Autònoms	0,25%	3
Empresa Altres	0,25%	3
Empresari	0,16%	2
Serveis d'inserció laboral	0,16%	2
Oficines AMIC	0,16%	2
UGT - Federació Transports, Comunicacions i Mar	0,08%	1
UGT- Altres CCAA	0,08%	1

Comissaria/polícia/Mossos d'esquadra	0,08%	1
Oficina Estrangeria/Subdelegació Govern	0,08%	1
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.213</b>

La majoria de les persones ateses aquest any, el 64,5%, ha arribat mitjançant dues vies: les recomanacions d'amics i compatriotes i per iniciativa pròpia.

El consell **d'amics i compatriotes** ocupa, amb el 36,11% del total, ocupa el primer lloc pel que fa a les vies d'arribada. **Aquest fet posa de relleu que les xarxa social més propera a la persona, és un dels elements clau en el procés d'integració i de coneixement de recursos.** S'observa una tendència a l'estabilització d'aquesta via en els darrers 3 anys (el 36,92% al 2015 i el 31,02% al 2014) i un augment respecte les dades obtingudes amb les d'anys anteriors: al 2013 va representar el 23,86%, al 2012 el 25,2%, al 2011 el 28,7% , al 2010, el 30,5% i al 2009, els compatriotes i amics van suposar un 29%.

Un nombre important d'usuaris, **un 28,44% han arribat a alguna de les oficines de la xarxa d'AMIC a les comarques de Lleida per iniciativa pròpia.** Majoritàriament, es tracta de persones ja havien estat ateses en algun punt de la xarxa d'oficines d'AMIC en anys anteriors o que s'han informat de l'existència d'aquest servei per mitjans propis. Aquest percentatge és semblant al de 2015 (31,58%), però ha disminuït respecte els anys anteriors: al 2014 va representar el 41,59%, al 2013 va suposar el 44,5% i al 2012 el 46,9% i al 2011 el 41%. També ha disminuït respecte als anys 2010 (el 38,5%), 2009 (el 35%) i 2008 (el 44%). Tanmateix, s'observa la consolidació del coneixement d'AMIC per part de la població nouvinguda de les comarques de Lleida, que acudeixen directament a les nostres oficines sense necessitat de cap derivació prèvia.

En tercer lloc trobem l'arribada al servei a través de **familiars**, amb el 12,45% una altre element de suport per a les persones nouvingudes. Aquesta via d'arribada s'ha mantingut força estable respecte l'any 2015 (11,55%) i ha augmentat estable respecte als 2 anys anteriors (al 2014 va representar el 7,68% i al 2013 va suposar el 7,37%). Aquest augment, encara que en menor mesura, també es constata respecte els anys anteriors: al 2012 va representar el 10,7%, al 2011 el 9,7% i al 2010 el 9,4% (respecte al 2009 l'augment és més considerable, ja que aquell any va representar un 7,5%).

En quart lloc, i a força distància, com a via de procedència troben les derivacions de les administracions locals, els **ajuntaments i consells comarcals, amb el 7,67%**. Aquesta via d'arribada ha augmentat respecte al 2015 (4,02%), al 2014 (4,03%), al 2013 (4,05%), al 2012 (el 3,2%) i també respecte al 2011 (5%). Aquest tipus de derivacions han disminuït, però, respecte al 2010 (13,5%). Aquestes dades poden estar relacionades amb els punts d'atenció d'AMIC vinculats a aquestes administracions, des de fa temps, ja que són administracions que coneixen el nostre servei (deriven els usuaris/es a les oficines d'AMIC que estan en funcionament).

Finalment, destacar també la procedència des **d'ONGs i associacions**, amb 3,30%, percentatge semblant a l'obtingut al 2015 (3,24%), al 2014 (el 3,93%), al 2013 (el 2,39%), al 2012 (el 2% ) i al 2011 (el 3%). Aquesta via de procedència està relacionada amb el treball en xarxa que s'està duent a terme a les comarques de Lleida en l'àmbit de la immigració.

## 18. INFORME DE PARTICIPACIÓ SOCIAL I ACTIVITATS REALITZADES

### 18.1 COORDINACIÓ I COL·LABORACIÓ AMB L'ADMINISTRACIÓ

- Durant tot l'any: Diverses accions de coordinació amb **tècnics d'immigració, agents d'acollida, treballadors socials, educadors socials i altres tècnics** dels consells comarcals del **Pallars Sobirà i Les Garrigues**, així com dels ajuntaments de **Tàrrrega i Lleida**. La coordinació s'ha establert presencialment, telefònicament o telemàticament i ha servit per aclarir dubtes o bé per tractar casos d'usuaris que han estat atesos tant pels serveis de l'ajuntament/consell comarcal com per AMIC.
- 20 de gener i 27 d'abril: Assistència a la reunions del projecte **"Proposta de Gestió Integral per a l'Atenció a les Persones Temporeres"**, organitzat per l'ajuntament de Lleida. Els objectius principals de les reunions eren continuar la feina iniciada a finals de 2015 per tal acordar un model de treball d'atenció de persones temporeres per l'estiu de 2016. El projecte inclou 3 grups de treball: àmbit laboral, acollida i convivència. AMIC ha participat en el grup de treball de l'àmbit laboral i també en les sessions del plenari.
- 9 de febrer: reunió amb l'OAC de Benestar social i Famílies de Tàrrrega per millorar la coordinació entre ambdues parts.
- 27 d'agost: Reunió amb una de les tècniques del projecte **"Treball als barris"** per tal de rebre informació mútua sobre objectius, serveis i actuacions, així com també per reemprendre els mecanismes de derivació mútua d'usuaris/es. Aquest projecte el desenvolupa l'ajuntament de Lleida amb el suport del SOC i està destinat a barris que, per les seves característiques, requereixen una atenció especial. L'objectiu és estimular l'activitat econòmica i promoure la generació d'ocupació.
- 13 de juliol: **Signatura del nou conveni entre AMIC i la Diputació de Lleida** per realitzar el servei a la xarxa d'oficines d'AMIC existents a les comarques lleidatanes.

### 18.2 COORDINACIÓ INTERNA

- Durant tot l'any: Realització de **reunions de coordinació**, mensuals sempre que ha estat possible, entre l'equip de **AMIC a Lleida**.
- Durant tot l'any: **Assistència a les ROA** (reunió de tota la xarxa d'oficines d'AMIC) tant informatives com de treball convocades durant l'any.

### 18.3 COL·LABORACIÓ AMB LA UGT

- Durant tot l'any: Participació en la difusió de materials, campanyes i actes i els organitzats per la UGT.
- Durant tot l'any: Col·laboració amb l'IDFO en la difusió dels cursos de formació que organitza
- 1 maig: Participació en els actes organitzats per la U.G.T Terres de Lleida per celebrar **la festa del treball**.
- Tot l'any: **Informació i derivació d'usuaris** des de la seu d'UGT de Tàrrrega als diferents serveis que aquest presta a la seu de Lleida (cursos, gabinet jurídic,...).
- Tot l'any: **Suport a la secció sindical de la UGT a la CAG** de Guissona des de la seu d'UGT de Tàrrrega en matèria d'estrangeria.

### 18.4 ACTES ORGANITZATS I PROJECTES DESENVOLUPATS PER AMIC

- Durant tot l'any: Continuació de la difusió de la campanya **"Fes-te AMIC del Català"**, iniciada el 23 d'abril de 2012, que té com a objectiu de promoure la llengua catalana entre les persones no catalanoparlants, així com difondre els recursos que existeixen per aprendre'l. Aquesta campanya compta amb el suport del Departament de Cultura i la col·laboració del Servei Lingüístic de la UGT.



A través d'un tríptic i d'un bloc <http://amicdelcatala.wixsite.com/festeamicdelcatala> s'ofereix informació acurada de recursos per aprendre i practicar el català tant de forma presencial com a distància. També s'informa de recursos lingüístics que es poden trobar en línia -com són els materials d'acolliment lingüístic elaborats per la Generalitat de Catalunya- i algunes raons per motivar la població immigrada sobre la importància de l'aprenentatge del català.

AMIC també disposa del taller **"Situa't i practica el català"**, destinat a les persones que tenen uns coneixements bàsics del català però que no el practiquen per falta d'oportunitats o perquè no s'hi atreveixen.



- **Durant tot l'any:** Continuació de la campanya “**I tu, pots votar?**”, de **sensibilització i lluita pel dret a vot de les persones estrangeres**, iniciada al 2010. En aquest sentit, la defensa dels drets civils de les persones nouvingudes és una de les qüestions permanents de l’acció d’AMIC-UGT des de fa més de 10 anys. Aquesta campanya te un doble objectiu: sensibilitzar i generar debat sobre la necessitat d’avançar en la incorporació de drets polítics per a tothom, així com també informar en cada procés electoral de les possibilitats de participació de les persones estrangeres. El blog de la campanya és <https://amicdretalvot.wordpress.com/>

AMIC-UGT de Catalunya, conjuntament amb el sindicat CCOO va promoure la constitució de la Plataforma “**Ciutadans i ciutadanes com tu! Pel dret a vot de les persones estrangeres.** Actualment formem part amb l’ANC, CCOO de Catalunya, la CONFAVC, FEDELATINA, Òmnium Cultural i SOS Racisme.

- **Mòdul B:** Desenvolupament del “**mòdul B: coneixements laborals**”, segons la Llei 10/2010, de 7 de maig, d’acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya, així com també del Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d’acollida de les persones immigrades i retornades a Catalunya.

L’objectiu del mòdul és oferir als usuaris/es dels serveis de primera acollida, oferts pels ajuntaments i/o consells comarcals, uns coneixements bàsics en matèria de drets i deures laborals per tal de facilitar l’accessió al món laboral i el desenvolupament de la seva carrera professional. Aquesta formació està cofinançada per la Generalitat de Catalunya i el Fons Social Europeu.

Al 2016, es van realitzar les següents sessions formatives: 23 de febrer, 16 i 30 de març i 6 d’abril al Pallars Sobirà i 25 de febrer, 1,3, 8,10,15 i 17 de març al consell comarcal de les Garrigues.

- **19 de desembre:** Celebració del **dia mundial del migrant**, mitjançant la difusió d’un manifest a través de les webs d’AMIC [www.associacioamic.cat](http://www.associacioamic.cat) i <http://www.lleidaparticipa.cat/amic>

## 18.5 ADHESIONS A ACTES I CAMPANYES

- Durant tot l'any: Continuació del suport als actes de la campanya "**Tanquem els CIE**", iniciada al 2012. L'objectiu de la campanya és el tancament del CIE de tot l'estat i, a Catalunya, el de Barcelona.
- Febrer: Adhesió a la convocatòria de les **mobilitzacions pel 27 de febrer de la Comissió Catalana d'Ajuda al Refugiat**, per tal d'exigir solucions a la crisi humanitària que estan patint milers de persones que ja es troben en territori de la Unió Europea o que estan intentant arribar.
- 16 de març: Assistència a la **concentració** contra l'acord signat entre la Unió Europea i Turquia a la seu d'**UGT Terres de Lleida** a les 12h., així com també a la **concentració, a les 19h., a la plaça Paeria i posteriorment una marxa fins a la Subdelegació del govern amb el lema #NoEnElNostreNom**, convocada per diverses organitzacions sindicals, socials i polítiques. Aquests actes tenen per objectiu oposar-se al tractat UE-Turquia i fer-se ressò la crisi humanitària a la Unió Europea. Adhesió al manifest conjunt de diverses entitats i organitzacions.
- 13-20 de juny: Suport als actes organitzats durant la **setmana de lluita de les persones refugiades** a tot el territori català, per commemorar el **dia mundial de les persones refugiades** (20 de juny). Aquesta actuació sorgeix davant l'anomenada "crisi dels refugiats", i hi van participar diferents col·lectius, entitats, partits polítics i sindicats. L'acte central va ser la manifestació a Barcelona diumenge 19 de juny.





## 18.6 ALTRES ACTIVITATS

- 23 de febrer: reunió amb una comercial d'Inlingua per tal de rebre informació sobre programes formatius i d'orientació laboral que desenvolupa aquest centre formatiu.
- 30 de novembre: Entrevista amb 2 estudiants, un del Grau de Treball Social de la UdL que havien de realitzar un treball per una assignatura.
- 10 i 17 de març: Signatura de l'adhesió per a la concessió de la Creu de St. Jordi de la Generalitat i la Placa de la Paeria de la solidaritat , respectivament, en favor a l'associació Anti-Sida de Lleida

