



Manual d'acollida als territoris rurals



Generalitat de Catalunya
Departament d'Agricultura,
Ramaderia, Pesca i Alimentació

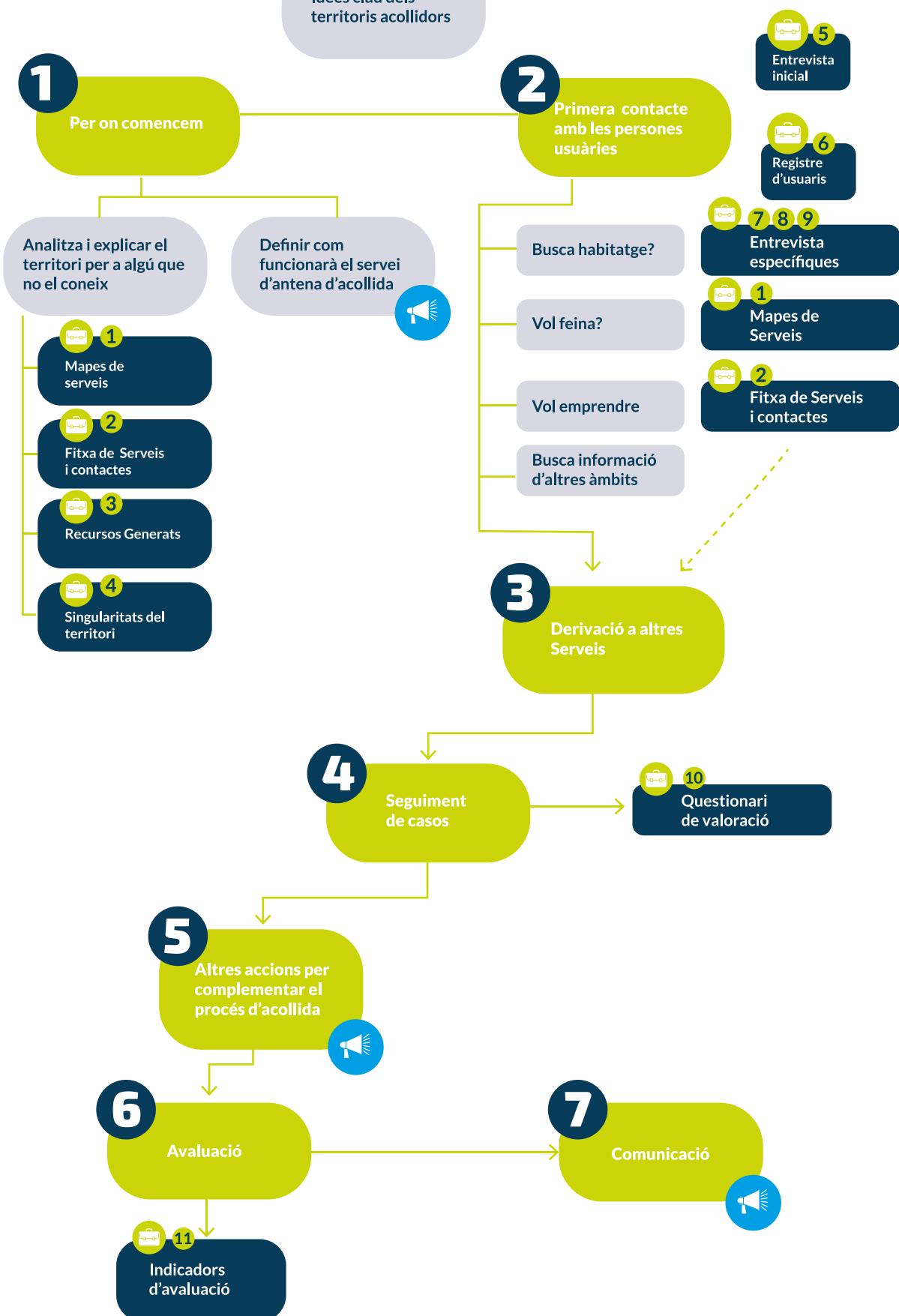


Fons Europeu Agrícola
de Desenvolupament Rural:
Europa inverteix en les zones rurals



CONSORCI GAL
Alt Urgell - Cerdanya





Comunicació



Recursos de suport al Manual



Autoria textos: Consorci GAL Alt Urgell-Cerdanya i Montanyanes Estratègies creatives per a la dinamització local

Octubre 2018

Finançament a càrrec del Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació pels Ajuts a la cooperació Leader cofinançat pel Fons Europeu Agrícola de Desenvolupament Rural (FEADER) en el marc del Programa de Desenvolupament Rural de Catalunya (2014-2020).

Consorci GAL Alt Urgell-Cerdanya
cauc@cauc.cat / www.cauc.cat

Plaça de les Monges, Edifici Les Monges,
3a planta
25700 La Seu d'Urgell
Tel. 973 35 31 12

Plaça del Rec, 5
17520 Puigcerdà
Tel. 972 884 884 (ext. 2301)

Índex

Presentació	6
Odisseu Acollida	
Per a què serveix el manual d'acollida i com utilitzar-lo?	
- Objectius	
Idees clau dels territoris acollidors	
1. Per on comencem?	10
1.1. Analitzar i explicar el territori per a algú que no el coneix	
- Aterrant a cada territori	
- Singularitats del territori	
1.2. Definir com funcionarà el servei d'antena d'acollida	
2. Primer contacte amb les persones usuàries	18
- Detecció de necessitats i potencialitats	
2.1. Busca habitatge?	
2.2. Busca feina?	
2.3. Vol emprendre?	
2.4. Busca informació d'altres àmbits	
3. Derivació a altres serveis	28
4. Seguiment dels casos	30
4.1. Seguiment de la persona nouvinguda	
4.2. Seguiment amb els tècnics dels serveis específics	
5. Altres accions per complementar el procés d'acollida	34
6. Avaluació	38
7. Comunicació	42
- Difusió del servei (punt 0)	
- Difusió de les accions per a millorar procés d'acollida (punt 3)	
- Difusió de resultats (punt 4)	
8. Experiències inspiradores	46
Bibliografia	50
Recursos de Suport	52
Fitxa 1: Mapes de serveis	
Fitxa 2: Fitxa de serveis i contactes	
Fitxa 3: Recursos generals	
Fitxa 4: Singularitats del territori	
Fitxa 5: Entrevista inicial	
Fitxa 6: Registre d'usuaris	
Fitxa 7: Entrevista Busca habitatge	
Fitxa 8: Entrevista Busca feina	
Fitxa 9: Entrevista Vol emprendre	
Fitxa 10: Qüestionari de valoració	
Fitxa 11: Indicadors d'avaluació del servei	

PRESENTACIÓ

ODISSEU Acollida

En el marc del Programa de Desenvolupament Rural de Catalunya 2014-2020 del Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació, el nostre territori rural Leader s'organitza en 11 Grups d'Acció Local (GAL) que cooperen per a dur a terme projectes de dinamització social i econòmica d'aquest territori en tres grans àmbits d'actuació: Territori i Talent, Territori Resilient i Territori Intel·ligent, en coherència amb llurs estratègies de desenvolupament local.

Entre els projectes del Territori i Talent hi trobem l'Odisseu que es coordina pel Consorci GAL Alt Urgell Cerdanya. Odisseu té com a objectiu facilitar el retorn i l'atracció de talent als territoris rurals, especialment el talent jove com a agent positiu de transformació i sostenibilitat tant a nivell empresarial com social. El projecte vol connectar les necessitats del teixit econòmic rural amb la incorporació de joves qualificats, principalment aquells/es que han marxat a estudiar a la universitat i en promou l'arrelament laboral i l'emprenedoria, vinculada a les oportunitats dels territoris rurals. Alhora, el projecte també vol consolidar la plataforma de recursos i serveis de les comarques rurals "Viure a rural" com a eina per a facilitar l'accés d'aquesta informació a aquelles persones que volen instal·lar-s'hi, viure-hi i treballar-hi, especialment aquells/es d'origen urbà i avançar cap a la definició de la funció d'antena d'acollida dels grups d'acció local per a aquestes persones.

Una de les principals fortaleses dels grups d'acció local és la pertinença al territori, la col·laboració amb la resta d'administracions locals, el seu coneixement i la proximitat amb els seus agents. La filosofia d'enfocament ascendent ha fet que, des de fa anys, aquests grups hagin creat xarxes de treball local i ara poden contribuir-hi amb una nova eina, la plataforma Viure a Rural amb els recursos de les comarques rurals Leader per atraure població al territori i facilitar-ne la instal·lació. La pluralitat i transversalitat de projectes en què treballen els grups els permet tenir una visió molt àmplia dels recursos i instruments que pot oferir el món rural a les persones novingudes des de diferents àmbits d'actuació.

L'elaboració d'aquest manual pretén ser una eina pels GAL per a impulsar i guiar la seva funció d'antenes d'acollida als diversos territoris rurals de Catalunya des de les quals s'organitzin i s'estructurin serveis de suport i un bon acompanyament a les persones novingudes. Aquest pot un primer pas en el camí de les polítiques públiques de repoblament.



Per a què serveix el Manual d'Acollida i com utilitzar-lo?

El manual que es presenta a continuació és un protocol o guia d'acollida a les persones que inicien un projecte vital al món rural. Està dirigit als i a les tècniques dels grups d'acció local Leader que es troben en punts d'atenció i que poden dur a terme funcions d'acollida als territoris rurals, i pretén ser una guia dels passos per a desenvolupar aquest procés al món rural de forma òptima.

El document està plantejat de manera que els apartats responen a les diferents fases del procés d'acollida. Així doncs pot utilitzar-se com a guia que acompanya totes les fases però també serveix com a recurs per a moments concrets del procés, tant a nivell orientatiu com a nivell documental o de material gràfic.

Al llarg del document es pot trobar:

- **Una estructura bàsica** amb informació general que serveix de guia per a enfocar les diferents fases del procés d'acollida.
- **Idees i propostes** per a optimitzar esforços i per a passar a l'acció.
- **Recursos de suport** en forma de fitxes o plantilles que es poden desenvolupar o no depenent de les casuístiques de cada territori i cada servei, i que permeten complimentar la informació general del document amb les especificitats de cada territori.

Objectius

Els objectius principals del manual són:

- Oferir un servei d'informació i acompanyament homogeni als diversos territoris.
- Dotar de recursos als tècnics i a les tècniques dels diversos serveis que fan funcions d'antena d'acollida.
- Comptar amb una informació territorial de base objectiva i rellevant que permeti oferir una visió global dels territoris rurals.
- Trobar fórmules àgils de treballar en coordinació amb altres administracions, entitats i agents que ofereixen serveis bàsics a la població.
- Centralitzar la informació de qualitat dels serveis i recursos presents al territori i fer-la accessible a les persones novinygues.



Idees claus dels territoris acollidors

Segons les dades de l'Observatori del Món Rural del 2018, el món rural català segueix perdent població, sobretot als municipis més petits. Tot i això, és important remarcar que s'observa una desaceleració d'aquesta minva, així com una reducció del nombre de municipis que pateixen aquesta realitat. L'envelliment al món rural creix, però també es detecta un increment de la població de menys de 35 anys, fet que ens permet deduir que hi ha un interès del jovent a tornar als seus territoris o a iniciar el seu projecte vital en un entorn rural.

Els imaginaris sobre la ruralitat, i la importància de valors que cada vegada prenen més força en el context actual, com ara el consum sostenible i de proximitat, la vida saludable o el contacte amb un entorn natural, fan que, per a molta gent, el món rural sigui un espai atractiu on viure.

Davant d'aquest escenari, cal que cada territori faci una reflexió. El creixement de la població o la recepció de nous habitants depèn de les accions i les polítiques d'acollida però també hi juguen altres factors del territori, com ara l'accessibilitat, les oportunitats laborals, la presència dels serveis o els actius naturals. Per aquest motiu, és important treballar per impulsar polítiques de desenvolupament local que tinguin una visió global del territori i permetin acollides amb èxit.

A més a més, cal tenir present que les polítiques d'acollida més efectives són aquelles que s'implementen contínuament durant un llarg període de temps, de manera coordinada entre actors públics i privats. Per tant, es tracta d'un procés que pot ser llarg i requereix constància, voluntat i cooperació entre agents del territori.

Partint de l'experiència de territoris de la península i d'algunes zones de França que han apostat des de fa anys per les polítiques d'acollida, destaquen algunes de les claus de l'èxit per a esdevenir territoris acollidors:

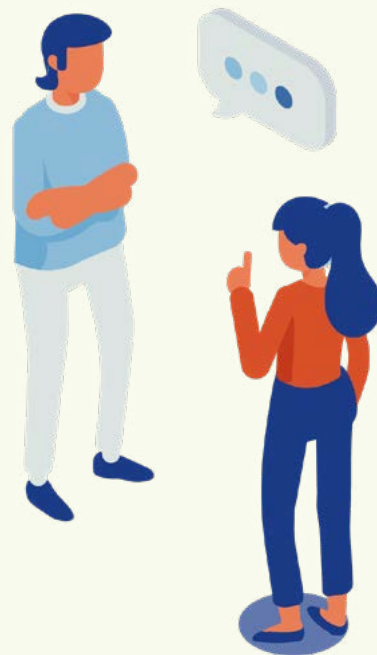
- **Tenir una estratègia territorial clara.**

Hi ha d'haver una estratègia planificada i fonamentada en un seguit d'eixos de treball que han de guiar en tot moment els processos d'acollida i les polítiques que s'hi relacionen (quins sectors econòmics prioritzar, quines estratègies socials, quins serveis reforçar, etc.).

- **La sensibilització local i el foment de la "cultura d'acollida".**

Cal treballar conjuntament amb les administracions locals i el veïnat de les poblacions d'acollida. Aquests seran els majors condicionants per tal que les persones que arriben s'hi trobin a gust i que un territori sigui amable a les persones nouvingudes.

- **Conèixer, estructurar i reforçar l'oferta de serveis del territori dirigida tant a les persones que arriben com a les que ja hi habiten.**



La voluntat és determinant quan es camina amb el vent en contra, en uns entorns rurals relativament allunyats amb dificultats naturals per establir activitats competitives.

*Francesc Reguant Fosas,
Evolució de la població rural catalana i opcions de futur*



Cal tenir en compte que l'acollida pot no tenir sentit si no hi ha uns serveis i recursos mínims que permetin assegurar la qualitat de vida de les persones que ja viuen al territori. Si això no és així, el territori s'ha de plantejar primer un treball de base: assegurar la disponibilitat d'habitatge de qualitat; serveis a les persones; oferta laboral; etc.

Si el territori està preparat, llavors cal que el personal tècnic que realitza l'acollida conegui els serveis i recursos de cada territori en tots els àmbits, siguin de caràcter públic o privat (centres educatius o de formació, centres sanitaris, centres esportius, serveis d'atenció i orientació, associacions culturals, etc).

- **L'acompanyament personalitzat als nouvinguts/des**

Una de les màximes del projecte és que s'ha de fer un acompanyament personalitzat i adaptat a les casuístiques, necessitats i potencialitats de la persona interessada en instal·lar-se al territori, encara que aquest procés pugui ser llarg.

- **La comunicació**

És important enfocar la difusió del projecte en dues direccions; per una banda, cal dirigir-la al propi territori per a crear la consciència de territori acollidor i de les seves potencialitats, difonent i treballant la cultura d'acollida; i per l'altra, cal dirigir-la a l'exterior, fent promoció del territori.

A Catalunya, fa anys que nombrosos territoris impulsen accions per afavorir el repoblament, el retorn dels joves a les àrees rurals o la dinamització econòmica. Ara, a més, es fa una aposta per fer un pas més i convertir els Grups d'Acció Local en els referents de cada territori en la funció d'antena d'acollida de persones que decideixen iniciar el seu projecte vital al món rural.



CAPÍTOL

1/Per on comencem?



1. PER ON COMENCEM?

1.1 Analitzar i explicar el territori per a algú que no el coneix

Realitzar un bon acompanyament a les persones que volen iniciar un projecte de vida al món rural requereix haver realitzat un treball previ que ens permeti recopilar i ordenar la informació de què disposem de cada una de les possibles zones d'acollida.

Les demandes i les inquietuds de les persones que arriben seran segurament molt diverses. En alguns casos, vindran amb un projecte definit i cercaran acompanyament en àmbits concrets; altres simplement tindran la voluntat de viure al món rural, però amb un projecte encara per a desenvolupar. Sigui com sigui, és probable que aquestes persones no disposin de referents territorials i que no sàpiguen on cercar-los. Per això ens cal tenir a l'abast tota la informació que pot ser útil per poder explicar cada territori d'una forma ordenada i prou exhaustiva i comptar amb els recursos per a derivar cada cas al servei o serveis específics.



Sovint es tendeix a idealitzar el món rural i, per tant, és important mesurar el discurs per a no crear falses expectatives, però tampoc caure en visions pessimistes.

ATERRANT A CADA TERRITORI

La informació recopilada a la pàgina web **Viure a rural** és una primera eina per a l'organització d'aquesta informació. Però conèixer en detall el funcionament dels serveis i estar en contacte amb el personal tècnic de referència permet millorar l'atenció, estar al dia de canvis i novetats i fer el pas d'informar a orientar i acompanyar.



1. **Busca la complicitat del personal tècnic que treballa a les àrees i serveis que t'interessen.** Truca'ls, si encara no els coneixes, presenta't, explica les accions d'acollida que desenvolupeu, ves a visitar-los i poseu-vos cara, intercanvieu-vos els correus electrònics per estar en contacte.
2. **Crea xarxa i proposa mètodes de coordinació amb els tècnics dels diversos ens que treballen en un mateix àmbit.** Prova d'organitzar trobades disteses, esmorzars o crea un grup de whatsapp per a fer córrer informació d'interès per a tots/es.
3. **Identifica aquells tècnics més actius i dinamitzadors, i intenta que et tinguin present i mantenir-hi el contacte.**
4. **No oblidis que en altres territoris hi ha tècnics desenvolupant la mateixa tasca que tu.** I que sempre és enriquidor mantenir el contacte amb tècnics de territoris que poden tenir una situació semblant a la teva et pot ser d'utilitat per a compartir experiències i sumar esforços.

Aquest manual posa especial atenció en els àmbits de l'habitatge, l'ocupació i el suport a l'emprenedoria, com a aspectes prioritaris en un procés de definir un projecte vital en un nou territori.

En aquest sentit, proposem realitzar un mapa gràfic de serveis i recursos en aquests tres àmbits, que ajudin a transmetre més fàcilment la informació i fer-la comprensible i fàcil de retenir. Per això, caldrà inventariar els serveis i recursos i fer-ne una radiografia el màxim d'ajustada a la realitat. Pots utilitzar els **Mapes de serveis** que pots trobar a la **Fitxa 1** dels Recursos de suport i adaptar-los al teu territori. Tot i que els mapes proposats a la fitxa es centren en l'habitatge, l'ocupació i l'emprenedoria, hi ha un gran ventall d'àmbits que poden tenir incidència en la vida de les persones. Conèixer els serveis de què disposa el territori en relació a l'educació, la cultura, la salut, la mobilitat, etc. permetrà un acompanyament molt més òptim. Per a radiografiar els recursos i serveis dels àmbits que consideris importants, pots utilitzar l'estructura dels mapes proposats i adaptar-la.

Cal tenir present també que, en ocasions, les persones que arriben al territori poden tenir necessitats que requereixin un suport especialitzat. Aquest pot ser el cas de persones que no parlen la llengua, d'infants amb necessitats educatives especials o de persones amb pocs recursos econòmics, entre d'altres. Conèixer i tenir contacte amb els serveis especialitzats que poden donar resposta a totes aquestes situacions i casos més vulnerables permetrà oferir un servei inclusiu i de qualitat.

En algunes ocasions els serveis que s'ofereixen des dels ens públics, per diferents raons, no donen resposta a la totalitat de demandes i/o necessitats dels nostres usuaris. Per aquest motiu, i per a garantir una bona acollida, és important saber si els serveis públics cobreixen totes les necessitats demandades i si estan actius i dinamitzats.

A més, és també convenient conèixer i inventariar els canals d'informació extraoficials i altres espais que gestionen informació o recursos privats. Alguns d'aquests canals o recursos poden ser:

- **Pàgines web i xarxes socials amb borses d'habitatge, ofertes de treball, etc.**
- **Publicacions locals, com ara diaris i revistes.**
- **Cartelleres físiques on es comparteixi informació diversa d'interès local (panells d'informació a les estacions, biblioteques, supermercats, etc).**
- **Empreses privades: empreses de selecció de personal i empreses de treball temporal, immobiliàries, etc.**
- **Iniciatives destacades del territori que puguin ser punt de referència en algun àmbit concret.**

Per a fer un recull de les iniciatives privades del territori que poden ser d'utilitat en el moment d'iniciar un projecte, i sumar-les





Surt de l'oficina, mou-te pel territori, esbrina en quins espais es mou la gent i parla amb les persones que viuen a cada població per a conèixer les especificitats de cada lloc. Pensa que és tan important tenir la informació com accés a la xarxa de contactes d'aquelles persones que ens la poden facilitar. No oblidis que els mateixos usuaris, com a persones nouvingudes, són una font molt important, actualitzada i basada en l'experiència.



Cada territori o comarca, tot i compartir una realitat rural comuna, té les seves particularitats. Cal ser conscient que hi pot haver diferències importants dins d'una mateixa comarca. Conèixer les que caracteritzen cada espai és important a l'hora d'orientar a aquelles persones que encara no han decidit el territori concret on volen iniciar el seu nou projecte de vida.

als recursos i serveis públics i alhora ordenar-les i ampliar-ne la informació, pots utilitzar la **Fitxa de serveis i contactes** que trobaràs a la **Fitxa 2** dels Recursos de suport.



Per acabar amb la fase inicial de coneixement del territori, et proposem complementar els recursos que es presenten a la pàgina **Viure a rural** i els que s'han radiografiat fins al moment amb altres informacions que poden ser d'utilitat i d'interès per a aquelles persones que arriben al territori. La prospecció que proposem també pot servir per actualitzar o ampliar els continguts de Viure a rural. Utilitza el model de **Recursos generals** que trobaràs a la **Fitxa 3** dels recursos de suport per investigar informació sobre àmbits que poden ser d'interès.

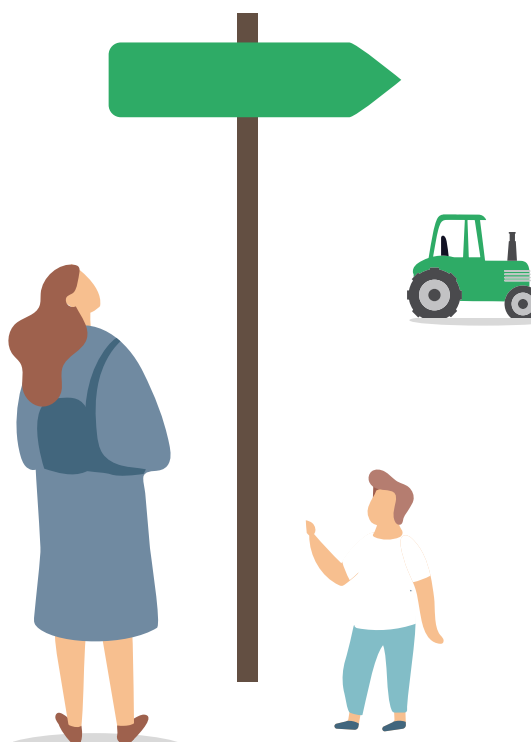


SINGULARITATS DEL TERRITORI

Si la persona nouvinguda o susceptible de traslladar-se al territori no té una idea molt definida sobre el lloc que més pot encaixar amb les seves expectatives, es pot fer una orientació en la tria del lloc on iniciar el seu projecte i per això cal conèixer les singularitats de cada una de les àrees.

Això pot ser útil per ajudar a l'hora d'escollir un territori, per transmetre una visió realista dels llocs en qüestió i la diversitat de característiques de cada àrea, i també per visualitzar projectes, serveis o iniciatives singulars que existeixen al territori que poden ser motiu d'iniciar un projecte en un lloc o en un altre.

Per a realitzar aquesta orientació pots utilitzar la **Fitxa 4: Singularitats del territori** que trobaràs als Recursos de suport.



1.2 Definir com funcionarà el servei d'antena d'acollida

Impulsar la funció d'antena d'acollida al territori requereix fer un plantejament inicial per organitzar i estructurar el servei i, posteriorment, fer-ne la difusió necessària.

Les persones que arriben al territori han de poder adreçar-se als Grups *Leader* i que aquests siguin punts de referència en la funció d'antenes d'acollida al món rural. Tenir espais als diversos territoris del món rural on es desenvolupin funcions de recepció i acompanyament dels nous habitants és una primera fase per acabar esdevenint territoris acollidors.

El factor humà té un valor molt important en la funció de l'antena d'acollida. Per fer una bona rebuda i que les persones ateses puguin iniciar un procés d'integració òptim, i espremer les oportunitats que ofereix el territori i les persones que es presenten, serà determinant que els tècnics o les tècniques que impulsin la funció siguin:

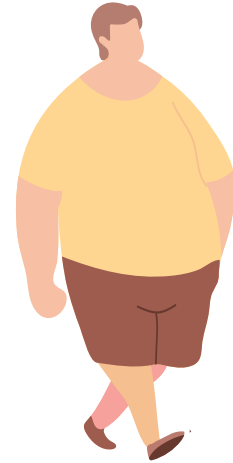
- **Empàtics, capaços de posar-se a la pell de les persones novingudes, hospitalaris i amables.**
- **Amb facilitat per llegir entre línies i detectar potencialitats i necessitats.**
- **Resolutius i creatius a l'hora de cercar les estratègies o les vies que s'adaptin millor a cada cas.**
- **Oberts i tolerants, i amb una visió àmplia per a poder respondre de forma positiva davant de la diversitat de perfils que es puguin atendre.**
- **Amb capacitat per a crear fàcilment relacions i establir xarxa, tant amb veïns i veïnes, com amb tècnics de serveis específics, persones que liderin iniciatives privades o altres agents del territori.**
- **Ordenats i competents a l'hora de mantenir actualitzades la informació d'interès.**

A més a més, per aconseguir que aquests espais funcionin com a antenes d'acollida cal:

- **Reservar un espai específic** per al projecte a l'acollida. Depenent del territori i de les casuístiques d'aquest, cal valorar l'esforç i el temps que s'hi destina. Cal crear un lloc on es pugui generar un ambient de confiança per a dur-hi a terme les entrevistes i trobades i alhora, que el temps que s'hi destina sigui de qualitat.
- **Crear un protocol senzill d'accés al servei.** Plantejar en quin format es dissenya l'atenció i quins canals es poden utilitzar per contactar-hi. Les trucades, el correu electrònic o els missatges



Com a tècnic/a que realitza la funció d'antena d'acollida estàs fent un paper d'amfitrió/ona del teu territori i, per tant, el tracte i l'actitud són vitals per tal que les persones que hi arribin se sentin a gust.



Planteja't com ha de ser el servei d'acollida del teu territori i com pots organitzar-te per assegurar una bona atenció a les persones novingudes. Procura que la resta de projectes o tasques que realitzes et permetin dedicar el temps òptim a la rebuda i acompanyament. Tingues present que el temps que et requereix un procés d'acollida inclou, no només l'atenció directa (presencial o telemàtica), sinó també la recerca i la gestió de la informació per a fer un acompanyament òptim. Es recomana reservar un espai setmanal a la funció d'antena d'acollida. Tot i que no hi hagi atencions, s'han de realitzar altres tasques per consolidar el servei (cerca d'informació, gestió, comunicació).

instantanis són mitjans útils per als usuaris que es troben fora del territori.

Exemple: les atencions presencials a persones nouvingudes es realitzen els dimecres, s'ha de concertar cita prèvia de forma presencial, a través del correu electrònic @ o trucant al telèfon X. En el cas de les atencions per telèfon, l'horari d'atenció és X. Pel que fa als correus electrònics, cada tècnic/a es pot reservar un espai setmanal per a respondre.



Difondre el servei d'antena d'acollida. Pel què fa a la difusió de la funció d'antena d'acollida cal tenir present diversos aspectes:

- En primer lloc, per tal de donar coherència i visibilitat al projecte, és important seguir la línia gràfica conjunta definida des dels Grups d'Acció Local. A partir de les especificitats gràfiques generals que es defineixin, cal que cada territori hi adapti el contingut, el format i els canals que consideri que s'adaptin més a les particularitats de la zona.
- És tan important la comunicació externa, dirigida a potencials persones nouvingudes i a veïns i veïnes, com la comunicació dirigida a tècnics i persones de referència en punts d'atenció o serveis específics del territori. Cal que aquestes persones estiguin informades de la funció d'antena que es desenvolupa des del Grup Leader i, al seu torn, que puguin derivar usuaris al servei.
- Cal tenir present les plataformes i mitjans amb què ja es compta del projecte Odisseu i la plataforma Viure a rural i també els espais de referència on és habitual que acudeixin les persones nouvingudes.

A partir d'aquí, des de cada antena d'acollida, cal plantejar quines accions comunicatives cal dur a terme per a arribar als públics que interessin tenint en compte les especificitats de cada territori.

A l'hora de comunicar la funció d'antena d'acollida recorda:

- **Quin objectiu hi ha darrere l'acció comunicativa?**

Per exemple, donar a conèixer la funció d'antena d'acollida.

- **Qui són els destinataris d'aquest missatge?**

Es pot fer un tipus de difusió enfocada als tècnics i serveis del territori i una altra dirigida a les persones que arriben al territori i a aquelles que poden ser susceptibles de traslladar-s'hi. En aquest punt és necessària una reflexió territorial sobre si a nivell estratègic interessa posar èmfasi en captar un perfil concret de persones (per l'àmbit laboral, per exemple) o si no és una qüestió en la qual es vulgui posar èmfasi.

- **Com elaborar el missatge?**

Podem optar per un to informal i directe, i força visual (amb una línia d'il·lustracions concretes) i que aquest estil es mantingui en les diverses accions de difusió que es realitzin per tal que ràpidament es puguin identificar els materials amb el projecte, sempre dins del marc de la imatge que s'hagi establert.

- **Quins canals utilitzar?**

Tenint present qui són els destinataris, cal trobar els canals per a accedir-hi. Pel què fa a les persones novingudes, algun exemple pot ser intentar tenir presència a partir d'algun cartell als punts d'atenció dels diversos àmbits que es poden trobar al territori (CAP, oficines de treball, ajuntaments, centres esportius, etc.). També cal tenir present la importància del boca-orella en territoris amb un nombre de població reduïda, o les publicacions locals, com ara revistes o diaris locals, tan digitals com en paper. Pel que fa al personal tècnic de serveis específics, es pot utilitzar el correu electrònic, el telèfon i valorar en quins casos cal fer una visita per a donar més èmfasi i assegurar-nos que la informació arriba a les persones que ens interessin.

Per a més informació, consulta l'apartat [6. Comunicació](#).



Assegura't que el missatge que es difon sigui clar. La funció d'acollida no és un servei per a trobar feina o habitatge a qui decideix anar a viure al món rural i és important que això s'entengui per no crear frustracions ni generar falses expectatives, sobretot si utilitzes la premsa o els mitjans de comunicació per a la difusió del projecte.

Aquest és un dels punts crítics identificats per diferents territoris amb experiència en projectes d'acollida, i per tant, val la pena tenir-ho present.





CAPÍTOL

2/Primer contacte amb les persones usuàries



2. PRIMER CONTACTE AMB LES PERSONES USUÀRIES



Quan facis la primera atenció, genera un ambient distès i proper, i dedica una estona de qualitat a la persona que estàs atenent.

No sempre tindràs resposta a les demandes que et plantegin, però segur que algun dels teus contactes del territori te la podrà facilitar.

Detecció de necessitats i potencialitats

La primera atenció és el primer contacte de la persona nouvinguda amb el servei. L'objectiu és oferir un espai d'escolta que permeti conèixer les demandes i/o necessitats de l'usuari, i alhora les seves potencialitats o valors que pot aportar al territori, perquè el procés d'establir-se al món rural es dugui a terme de la millor manera.

Per tal de fer una anàlisi acurada i completa de la situació de la persona que arriba, cal conversar-hi i intentar extreure la informació que pugui ser d'utilitat per fer un acompanyament tan personalitzat com sigui possible.

Per definir el perfil de la persona nouvinguda i fer una primera detecció de necessitats, inquietuds i potencialitats, pots utilitzar el model d'**Entrevista inicial** que trobaràs a la **Fitxa 5** dels Recursos de suport.

Aquesta primera atenció es pot produir en una trobada cara a cara o bé a través d'una trucada telefònica o d'un correu electrònic. En els dos últims casos, assegura't de:

- Demanar les dades personals a l'usuari per tal que puguis tornar a posar-t'hi en contacte, ampliar informació i fer el seguiment adequat.
- Acotar les preguntes per detectar les demandes, necessitats i potencialitats de la persona nouvinguda, i donar la informació clara i concisa. En cas de no tenir una resposta immediata és recomanable: agafar les dades de l'usuari, informar-se i assegurar-se de fer un bon retorn amb la informació correcta.
- Convidar-lo a apropar-se al punt d'atenció si ho considera oportú.



Cal que tinguis present la regulació europea sobre la protecció de dades, a partir de la qual s'ha de demanar un consentiment explícit als usuaris per a treballar amb les seves dades personals.

Quan hi ha una atenció, cal fer un **Registre d'usuaris** (**Fitxa 6** dels Recursos de suport) i actualitzar-lo amb les dades, les demandes i, si es pot, amb l'evolució del procés d'acollida al territori (saber si ha aconseguit els seus objectius, si s'ha instal·lat de forma òptima, etc). Definir el perfil de les persones que arriben i conèixer les motivacions i necessitats majoritàries és de vital importància per a donar una resposta que s'ajusti a les demandes globals del servei.

Fer un registre d'usuaris amb indicadors comuns a tots els Grups d'Acció Local permetrà detectar les peculiaritats de cada un dels

territoris i definir estratègies comunes o analitzar, de manera global, el repoblament del món rural a Catalunya.

2.1 Busca habitatge?

Les demandes en qüestió d'habitatge poden ser molt diverses depenent del perfil d'usuari. En general partim de la idea que la major disponibilitat d'habitatges es concentra a les poblacions més grans i, al mateix temps, moltes persones que volen viure al món rural busquen habitatges en nuclis més petits amb menys oferta.

És probable que les Oficines Locals d'Habitatge del territori comptin amb serveis de suport per a la cerca d'habitatge de lloguer, però també és cert que aquest sector es dinamitza força des de l'àmbit privat, des del teixit associatiu i, en entorns rurals, molt a través del boca-orella. Per tant, pot ser que la informació estigui dispersa, si és que existeix, i que calgui fer una cerca sobre el terreny, buscant fonts individuals i persones de referència que poden estar assabentades de possibles habitatges disponibles. Per això, és important fer una identificació inicial de les necessitats, valorar si és possible derivar la persona als serveis i recursos existents o si és possible aconsellar sobre estratègies pràctiques que puguin ajudar-los a trobar aquell habitatge que pot respondre millor a les seves expectatives.

Per fer-ho és important:

- **Definir el perfil, les necessitats i les expectatives de la persona nouvinguda.**

Et proposem realitzar una sèrie de preguntes que permetin identificar necessitats i inquietuds i recollir suficient informació per a poder derivar l'usuari als serveis o recursos més adients, on faran un anàlisi més acurat de la situació.



Pots utilitzar el model **d'Entrevista Busca habitatge** que trobaràs a la **Fitxa 7** dels Recursos de suport.

- **Identificar els punts de referència de suport a l'habitatge al territori, conèixer el personal tècnic que hi treballa i quins recursos i serveis s'hi desenvolupen.**

És important conèixer els serveis específics que donen suport a les demandes en l'àmbit de l'habitatge. En aquest sector, els recursos públics solen estar força centralitzats. Pots utilitzar el **Mapa de serveis de suport a l'habitatge** que trobaràs a la **Fitxa 1** i adaptar-lo al territori en concret. A més a més, cal tenir localitzades les iniciatives privades del territori que donen servei a aquesta demanda, com poden ser les immobiliàries, pàgines web que tinguin anuncis al territori o cooperatives i associacions que treballin en l'àmbit de l'habitatge.



- **Si es considera necessari, aconsellar sobre possibles estratègies per buscar habitatge a partir de recursos no formals.**

En molts casos, es cerquen habitatges en punts de la geogra-



fi a on hi ha poca disponibilitat, o on la informació és difícil de trobar. En aquests casos, pot ser molt útil focalitzar bé la zona prioritària a buscar i identificar persones, generalment veïns o veïnes, que poden estar assabentades de la disponibilitat d'habitatges en venda o en lloguer i proporcionar-nos aquesta informació. En municipis de petites dimensions, els ajuntaments també poden ser un bon punt de partida per començar la cerca, o per cercar possibles informants. A més a més, pot ser que hi hagi espais físics (cartelleres o publicacions) o espais virtuals (a les xarxes socials) on es comparteixi informació d'interès i que és important tenir identificats.

Coneixent els recursos públics, privats i no formals que ofereix el territori, cal identificar aquells que responen a les demandes o necessitats concretes de l'usuari i facilitar-li la informació per tal que s'hi pugui adreçar. Per a fer-ho, et pot servir com a recurs la **Fitxa de serveis i contactes** que pots trobar a la **Fitxa 2**.



2.2 Busca feina?

Aquest és un dels àmbits que sol comptar amb majors recursos i serveis de suport, però que a la vegada, donades les múltiples situacions personals dels usuaris, requereixen majors esforços d'acompanyament. A més, habitualment no es disposa d'una finestra única a la qual puguin accedir els interessats i, per això, a l'hora de buscar feina, s'inicia una tasca que requereix treballar en diversos fronts, començant per identificar tots els punts de suport i serveis que poden ser d'utilitat. Un cop més, el que proposem en aquest apartat és facilitar al màxim la tasca de buscar feina a les persones nouvingudes, i proporcionar-los tots els recursos disponibles escurçant els passos a realitzar per arribar al seu objectiu laboral.

Et proposem fer els següents passos:

- **Definir el perfil, les necessitats i les expectatives de la persona nouvinguda.**

Per a seguir definint el perfil, les necessitats i les expectatives de la persona nouvinguda en relació amb la recerca de feina pots utilitzar el següent model d'entrevista com a suport, que aprofundeix en l'àmbit de l'ocupació. Pots utilitzar l'**Entrevista Busca feina** que trobaràs a la **Fitxa 8** dels Recursos de suport.

- **Identificar els punts de referència en l'àmbit de l'ocupació al territori, conèixer el personal tècnic que hi treballa i quins recursos i serveis s'hi desenvolupen.**

Per donar una bona resposta a la persona que cerca feina i ampliar la informació que ja pugui estar al seu abast, cal trobar el bon encaix entre els recursos existents al territori i les necessitats plantejades. Per aquest motiu és important conèixer els serveis específics en termes d'ocupació, tenir clara l'organització a cada una de les comarques de l'àmbit d'acció i estar en

contacte amb els tècnics de referència per tal de mantenir-se al dia de canvis i novetats. Per a disposar d'un esquema dels serveis del teu territori pots utilitzar el **Mapa de serveis de suport a l'ocupació** que trobaràs a la **Fitxa 1** i modificar-lo en funció de la organització i disposició dels recursos i serveis del territori concret.

A més a més, cal tenir localitzades les iniciatives privades del territori que donen servei a aquesta demanda, com poden ser les empreses de treball temporal o de selecció de personal o pàgines web que tinguin ofertes i informació del territori.

- **Aprofundir en el coneixement de les empreses del territori.**

Tot i que la feina d'acompanyament es fonamenta en la derivació a serveis específics; conèixer les empreses del territori i particularment les més dinàmiques (que, per altra banda, són les que solen estar en contacte amb els Grups d'Acció Local) pot ser de molta utilitat per orientar en casos específics en què s'observi que un determinat perfil encaixa bé amb les necessitats d'una empresa local en particular.

- **Informar sobre els serveis que ofereixen els projectes de cooperació dels Grups d'Acció Local que treballen en l'àmbit de l'ocupació.**

Cal no oblidar informar sobre les accions i serveis que s'ofereixen des dels projectes de cooperació *Leader* impulsats pels mateixos Grups d'Acció Local i que tenen com a objectiu específic o transversal fomentar l'arrelament laboral en cadascun dels territoris rurals. Pots consultar el recurs en línia la Caixa d'Eines *Leader*, on trobaràs recursos que poden donar resposta a les necessitats dels usuaris del servei. A més, dins del Projecte marc Territori i Talent – Odisseu poden ser d'utilitat les accions:

- **Retorna**

L'objectiu del Retorna és facilitar el contacte entre joves professionals i les empreses ubicades en els territoris *Leader*. És un programa dirigit, per una banda, als joves amb titulació universitària o formació de grau superior (fins a 40 anys) que busquen feina a les comarques rurals; i, per l'altra, a les empreses situades en aquestes comarques que podran consultar els perfils professionals del jovent inscrit.

El funcionament és senzill i àgil. Es tracta d'una plataforma virtual <http://retorna.odisseujove.cat/> on joves amb perfil professional creat a LinkedIn s'hi poden inscriure indicant l'any de naixement, el sector professional en què vol treballar, en què tingui més experiència i/o formació, i d'1 a 4 comarques on vol anar a treballar.

Així, quan una empresa d'aquella o aquelles comarques cerca un perfil qualificat pot arribar al seu perfil professional i contactar-hi.





No és una borsa de treball (no hi ha ofertes de feina) sinó un altaveu de joves amb qualificació que volen treballar en comarques rurals.

- Ajuts al Pràcticum Odisseu

Els Ajuts al Pràcticum Odisseu incentiven l'estudiantat universitari a realitzar pràctiques remunerades en empreses situades en territoris rurals, especialment dirigit a joves originaris de les zones rurals o bé d'altres que tinguin la voluntat d'instal·lar-s'hi.

És un instrument que s'ha consolidat com a mitjà per generar vincle entre les empreses de les comarques rurals, les universitats i el talent jove. La remuneració de l'estudiant/a es confia al 50% entre la Generalitat de Catalunya (Direcció General de Joventut i la Secretaria d'Universitats i Recerca) i l'empresa. Compta amb el suport de l'AGAUR (Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca) i les universitats catalanes.

La primera edició el 2016 es van aprovar 13 ajuts, el 2017: 44, el 2018: 45 i el 2019: 66.

Les pràctiques són d'un mínim de 300 hores i una remuneració mínima de 5 €/hora bruts o bé la que estableixi la universitat corresponent per sobre de 5.

Els resultats d'aquestes edicions ens permeten concloure que la participació creix, el teixit empresarial del territori rural de Catalunya és receptiu de talent i l'acció del Pràcticum Odisseu és una bona eina per vehicular joves i empreses d'aquests territoris.

Tota la informació a: <http://www.odisseujove.cat/practicum/>

La convocatòria és anual i subjecta a terminis (habitualment a principis d'any ja que les pràctiques s'acostumen a realitzar els mesos d'estiu).

- Jornades de treball en xarxa per a l'ocupació

Les jornades de treball en xarxa són actes puntuals d'abast comarcal per connectar empreses dels territoris rurals i persones que busquen feina (principalment joves). Es tracta de jornades gratuïtes organitzades pel grup d'acció local i l'oficina jove de la comarca que permet fer xarxa de contactes, realitzar entrevistes de feina i conèixer oportunitats laborals i professionals del territori en qüestió.

La informació de les convocatòries de tots els territoris es publica a l'agenda de la pàgina www.odisseujove.cat o bé a les xarxes socials (Twitter i Facebook) del projecte.



Coneixent els recursos públics, privats i no formals que ofereix el territori, cal identificar aquells que responen a les demandes o necessitats concretes de l'usuari i facilitar-li la informació per tal que s'hi pugui adreçar. Per a fer-ho, et pot servir com a recurs la **Fitxa de serveis i contactes** que es presenta a la **Fitxa 2**.

2.3 Vol emprendre?

L'emprenedoria és una de les àrees que més atenció ha rebut en els darrers anys per part de l'administració pública, tant a nivell local com en àmbits supramunicipals. Des de la Generalitat de Catalunya, s'ha optat per un programa en xarxa, que aglutina una bona part de les entitats que ofereixen algun tipus de servei i acompanyament en l'àmbit de la creació d'empreses i que ha permès aglutinar entitats i recursos per a facilitar el servei als usuaris. Un cop més, però, les xarxes que es poden establir a nivell local poden donar un valor afegit molt important a aquells que volen emprendre en el món rural.

Per això, proposem:

- **Definir el perfil, les necessitats i les expectatives de la persona nouvinguda.**

Per a seguir definint les necessitats i les expectatives de la persona nouvinguda en relació amb el seu projecte d'emprenedoria, cal aprofundir en el seu perfil.



Pots utilitzar el model d'**Entrevista Vol emprendre** que trobaràs a la **Fitxa 9** per a guiar-te.

- **Identificar els punts de referència de suport a l'emprenedoria al territori, conèixer el personal tècnic que hi treballa i quins recursos i serveis s'hi desenvolupen.**

És important conèixer els serveis específics que donen suport a les persones que volen emprendre per a donar una resposta adaptada i realista amb el territori, casant els recursos existents i les necessitats plantejades.



Pots utilitzar el **Mapa de serveis** de suport a l'emprenedoria que trobaràs a la **Fitxa 1** dels recursos de suport i adaptar-lo al territori.

- **Aprofundir en el coneixement de les empreses del territori.**

Si bé la feina d'acompanyament es fonamenta en la derivació a serveis específics, en aquest cas, com en l'àmbit de l'ocupació; conèixer bé les empreses del territori, i les que són més dinàmiques, pot ser de molta utilitat per facilitar l'establiment de vincles, possibles assessoraments, projectes empresarials comuns o altres accions de suport que puguin encaixar amb les necessitats particulars del projecte de la persona nouvinguda.



- **Mantenir-se al corrent de les propostes per reemprendre i dels negocis en procés de tancament o interessats en trobar relleu.**

En alguns casos, particularment en establiments comercials ubicats en zones molt rurals, les funcions merament mercantils són sobrepassades per una veritable funció vertebradora. L'existència d'un bar o d'un petit establiment comercial en un poble pot ser un punt important de trobada dels seus habitants i actuar com a centre neuràlgic de relació social i de dinamització veïnal. En un altre sentit, reemprendre un negoci permet generalment estalviar molts recursos econòmics i de temps (implantació, cartera de clients, etc.) que poden ser de gran ajuda a l'hora de rendibilitzar una activitat a curt termini. Per això, pot ser molt important mantenir-se informat de possibles negocis en funcionament o ja tancats interessats a tenir relleu. Hi ha projectes a Catalunya que treballen en aquest sentit. Tot i això, a les zones rurals i amb poca població, les dinàmiques de comunicació informal com el boca-orella, continuen sent una font d'informació i contactes que ens pot ser d'interès i que s'ha de tenir present.

- **Informar sobre els programes de suport a l'emprenedoria dels Leader i, si es considera pertinent, de les possibilitats de finançament a partir dels ajuts Leader.**

Cal tenir present els programes i serveis que s'ofereixen des dels mateixos Grups d'Acció Local i que tenen com a objectiu específic o transversal fomentar l'emprenedoria i facilitar els processos que requereixen iniciar un negoci. Una vegada més, et convidem a consultar la Caixa d'Eines *Leader* per conèixer tots els recursos que et poden ser d'utilitat en l'àmbit de l'emprenedoria.

Coneixent els recursos públics, privats i no formals que ofereix el territori, cal identificar aquells que responen a les demandes o necessitats concretes de l'usuari i facilitar-li la informació per tal que s'hi pugui adreçar. Per a fer-ho, et pot servir com a recurs la **Fitxa de serveis i contactes** que es presenta a la **Fitxa 2** dels Recursos de suport.



2.4 Busca informació d'altres àmbits

Aquest manual posa èmfasi en els àmbits d'habitatge, ocupació i suport a l'emprenedoria com a aspectes bàsics a l'hora de plantejar un projecte vital i un canvi de territori. Tot i això, els àmbits que tenen incidència en arribar a un territori nou i les demandes d'una persona que arriba poden ser molt diverses. Algunes, fins i tot, poden ser determinants perquè una persona es plantegi un projecte de vida al món rural. Alguns d'aquests àmbits poden ser:

- **Salut**
- **Accessibilitat i mobilitat**
- **Educació i formació**
- **Cultura, esports i participació**
- **Serveis socials**
- **A més, hi pot haver territoris amb casuístiques concretes que val la pena tenir en compte en el cas que tinguin incidència en les persones que hi viuen o hi volen viure.**



Pots recórrer a la **Fitxa de recursos generals (Fitxa 3 dels Recursos de suport)** i al document de **Singularitats del territori (Fitxa 4 dels Recursos de suport)**. Et seran d'utilitat per a guiar-te en aspectes que poden ser decisius per a una experiència d'acollida satisfactòria al territori.





CAPÍTOL

3/Derivació a altres serveis



3. DERIVACIÓ A ALTRES SERVEIS

Entre les funcions de l'antena d'acollida hi ha la de derivar i guiar a les persones nouvingudes a serveis específics del territori que puguin respondre a les seves demandes.

Una bona derivació comporta:

- **Detectar i conèixer els serveis especialitzats del territori que poden donar una millor resposta a les demandes de la persona nouvinguda.**
- **Explicar a la persona nouvinguda les funcions que es desenvolupen en cada un dels serveis, i dotar-la d'informació per a decidir si hi vol accedir.**
- **Facilitar tota la informació i dades de contacte dels serveis de forma clara i concisa a l'usuari (es pot utilitzar la Fitxa de serveis i contactes proposada als apartats anteriors i que pots trobar a la Fitxa 2 dels Recursos de suport).**
- **Establir comunicació amb els tècnics dels serveis específics per fer traspàs d'informació i poder fer un acompanyament coordinat dels usuaris.**

Pot donar-se el cas que no hi hagi serveis o programes al territori que responguin a les demandes d'alguns usuaris. En aquestes situacions:

- És possible que els tècnics de serveis específics d'àmbits relacionats tinguin coneixement de programes o recursos que, tot i que no es gestionen directament des del territori, poden respondre a les necessitats o inquietuds de l'usuari. Aquests tècnics poden servir de nexa per a accedir-hi.
- Pot ser que alguns serveis estiguin localitzats en comarques veïnes. En aquests casos, una opció és derivar la persona atesa al territori veí per tal que pugui rebre un acompanyament de qualitat en l'àmbit en concret. Si es detecta que és una necessitat que seria interessant poder cobrir des del propi territori, es pot plantejar al departament referent per tal d'impulsar un servei similar al territori o bé dinamitzar-ho des del grup *Leader*.
- També es pot donar el cas que considerem que el més pertinent és adreçar la persona nouvinguda a persones que puguin tenir més informació i capacitat per orientar en temes específics. Ens referim a persones del territori actives i/o compromeses, coneixedores del que hi passa i amb xarxa. En aquest cas, és important no sobrecarregar a ningú amb tasques que es fan de manera totalment altruista. Sempre que sigui possible, és preferible adreçar-nos-hi primer i valorar si podem ser nosaltres mateixos els que recollim la informació que l'usuari necessita, i així estalviar temps i esforços de tercers.



CAPÍTOL

4/Seguiment dels casos

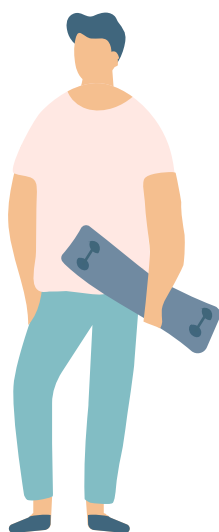


4. SEGUIMENT DELS CASOS

4.1 Seguiment amb la persona nouvinguda



Facilita que et puguin localitzar i estigues a disposició a través de visites presencials a l'oficina, del telèfon, del correu electrònic o d'una videotrucada.



Fer un bon seguiment és imprescindible tant per a la progressiva integració de les persones nouvingudes al territori, com per a la consolidació i procés de millora del servei d'acollida.

Els processos d'assessorament i acompanyament poden tenir una durada molt variable depenent de la realitat que envolti cada cas. En situacions en què el projecte de la persona nouvinguda estigui definit, pot ser àgil i breu. En casos en què el projecte estigui en una fase més inicial o menys definit, el procés es pot allargar amb trobades orientatives en diversos àmbits i/o derivacions.

- **Primera atenció**

La primera atenció és probablement la trobada que requereix més temps. D'aquesta se'n pretén extreure la informació per definir les necessitats i les potencialitats de la persona nouvinguda i detectar els recursos i serveis que li poden ser d'utilitat.

- **Altres atencions**

Les atencions que segueixin a la primera, previsiblement han de ser més concises ja que es parteix d'una informació que permet focalitzar l'atenció a un o uns àmbits concrets. En un assessorament sobre un àmbit concret, el nombre òptim de d'atencions podria ser de tres: una primera per a fer un primer anàlisi, detecció de necessitats i possibles derivacions; una segona per a fer un acompanyament de la informació i dels passos a seguir per part de l'usuari; i una tercera per avaluar el procés.

Tot i això, el nombre d'atencions pot variar depenent dels àmbits d'actuació i de la necessitat d'acompanyament per part de l'usuari.

- **Correus electrònics i/o trucades**

Els correus electrònics, les trucades o els serveis de missatgeria instantània poden ser molt útils per a comentar aspectes específics de l'acompanyament, per enviar recursos o serveis nous que puguin ser d'interès per a l'usuari o per a ampliar alguna informació concreta. També és un bon recurs en els casos en què el punt d'atenció és lluny de la població de les persones ateses, per tal de reduir desplaçaments i mantenir una comunicació fluïda.

Els processos d'acollida no tenen un final preestablert i és positiu mantenir com a punt de referència la funció d'antena d'acollida dels grups *Leader*, per a demandes i necessitats que puguin anar sorgint als usuaris. Tot i això, en un assessorament és recomanable marcar-se uns objectius i donar-lo per finalitzat quan aquests s'assoleixen.

Valoració del servei

És recomanable que cada usuari atès a l'antena d'acollida respongui un qüestionari de valoració. De les respostes recollides se'n pot treure informació útil basada en l'experiència personal de les persones nouvingudes i que ens servirà per avaluar el servei. Aquest tràmit et servirà per a conèixer millor les casuístiques del territori on treballes i per enfocar i acotar la funció d'antena d'acollida de la manera més òptima. És igual d'important tenir aquest retorn per part de les persones que es queden al territori com també d'aquelles que no ho fan, i en aquests casos, saber el perquè. Pots trobar el Qüestionari de valoració a la Fitxa 10 dels Recursos de suport.



Intenta detectar quin format de seguiment pot fer sentir més còmode i pot ser més útil per a cada persona

4.2 Seguiment amb els tècnics dels serveis específics

El seguiment amb la persona nouvinguda és bàsic i imprescindible, però, si paral·lelament es genera una comunicació amb els tècnics de serveis específics, s'augmenta la qualitat de l'acollida.

Tenir contacte amb la persona referent dels serveis que poden atendre a usuaris que es deriven des de l'antena d'acollida *Leader*, permet un millor seguiment de l'usuari i implementar millores en el servei d'acollida. D'aquesta manera, es compta tant amb la valoració del servei per part de la persona nouvinguda com per part del personal tècnic. La cooperació entre serveis sempre ens donarà una visió més global del procés.

El seguiment amb els tècnics d'altres serveis es pot realitzar de forma puntual, per informar o coordinar l'acompanyament d'un usuari, però és recomanable fer-la de forma periòdica, a través de reunions o taules transversals, per a abordar conjuntament objectius o problemàtiques comunes i generar iniciatives de forma col·lectiva.



CAPÍTOL

5/Altres accions per complementar el procés d'acollida



5. ALTRES ACCIONS PER COMPLEMENTAR EL PROCÉS D'ACOLLIDA



Dinamitzar accions fa que no només es connectin les persones nouvingudes amb els recursos del territori, sinó que fomenta les experiències compartides amb altres persones i, a la llarga, la seva integració.

Des de la funció d'antena d'acollida dels grups *Leader* es fa un acompanyament tècnic i professional a les persones nouvingudes a cada un dels territoris, però l'acollida té un caràcter molt més transversal i el servei pot ser molt més integral si s'hi fan participants el veïnat i altres persones nouvingudes que puguin incidir en l'àmbit personal. L'àmbit social i relacional pot ser un aspecte cabdal a l'hora d'iniciar un projecte en un territori nou.

A continuació, es proposen accions de dinamització del procés d'acollida, tot i això, considerem que és molt més interessant que aquestes es dissenyin des del propi territori i involucrin la població local. Per a fer-ho, proposem generar un espai de participació amb els veïns i veïnes en què es pugui fer la reflexió sobre si és un territori amable a l'hora de rebre nova població i en quins aspectes es pot millorar. Aquestes sessions o procés participatiu, poden ser útils per:

- Generar la reflexió com a territori en relació amb l'acollida de persones nouvingudes.
- Fer pedagogia de la importància que tenen els veïns i veïnes a l'hora d'esdevenir un territori acollidor.
- Identificar els punts forts i els punts dèbils com a societat acollidora.
- Pensar conjuntament estratègies i accions per a millorar la rebuda de persones que arriben al territori.
- Crear vincle, no només amb les persones nouvingudes, sinó entre els veïns i veïnes que ja viuen al territori.



A banda de fer un procés i una reflexió amb la població del territori, algunes idees d'accions que poden millorar el procés d'acollida de nous habitants poden ser:

Tutors d'acollida

Aquest és un exemple inspirador impulsat pel projecte de cooperació *Leader* [*Abraza la tierra*](#), un projecte que treballa per a l'acollida en entorns amb problemes greus de despoblament. I pot ser especialment rellevant en indrets amb poca població i on les xarxes veïnals són estructures de vertebració social essencials per a la dinamització territorial.

La borsa de tutors o de voluntaris per a l'acollida pot generar-se de diverses maneres. En principi es tracta de veïns i veïnes voluntaris que acompanyen les persones nouvingudes en tot el procés. Aquests poden introduir els nous habitants a la resta de veïns i mostrar-los els serveis del territori des de la visió dels qui hi habiten i des de l'experiència. Es pot pactar amb els voluntaris un número de trobades amb una periodicitat setmanal, per exemple. O poden actuar d'enllaç amb el tècnic de l'oficina d'acollida en els casos en què la distància pot ser un impediment per a mantenir una comunicació fluïda amb l'usuari.

La mateixa borsa de tutors o voluntaris també pot integrar persones que ja han fet un procés d'acollida al territori i que poden acompanyar persones que arriben, a partir de la seva vivència personal.

Cal ser conscient que aquest projecte implica una preparació i un seguiment que garanteixin la qualitat del servei.

- Per una banda, formar a les persones del territori que vulguin desenvolupar tasques d'acollida, per a guiar de la manera més òptima a les persones nouvingudes.
- Per una altra, fer reunions de seguiment i valoració, o assegurar-nos que tenim una avaluació, tant per part dels voluntaris com per part de les persones nouvingudes, per a detectar i assegurar-nos que els resultats siguin positius.



En cas que alguna persona vagi a viure a un poble de pocs habitants, recomana que faci una tasca proactiva per a donar-se a conèixer. Presentar-se a la resta de veïns i veïnes pot facilitar molt els vincles socials i el procés d'acollida. Un petit poble és com una gran família!

Portes obertes

Portes obertes és un exemple de trobada setmanal de persones nouvingudes i de persones del territori interessades en l'acollida. Es tracta de fixar un dia de la setmana i cercar un lloc que pugui ser cèntric, on es pugui generar un ambient distès que permeti la interacció i la conversa. Poden ser llocs de referència per als veïns com un bar, una àrea esportiva, un centre cívic o un espai social.

La trobada es pot organitzar de manera que en ocasions sigui el tècnic de referència el que dinamitzi o programi una acció específica i, en altres ocasions, siguin els propis participants els que ho facin atenent als seus interessos.

També cal tenir presents accions que es desenvolupen al territori de forma periòdica i que ja són punts de trobada per als veïns i veïnes, i on es pot integrar aquesta acció. Per exemple, cites lúdiques o gastronòmiques que es facin periòdicament (tipus *pintxo-pote* a l'estil basc que es fan a la Val d'Aran o a la Cerdanya), o activitats populars com ara campionats esportius, activitats culturals, àpats, caminades, curses, festes i fires.

Visites a entitats

Una altra acció per aterrar al territori, submergir-se a la vida diària i interactuar amb els veïns i veïnes és anar a veure les entitats acti-



Esbrina si hi ha alguna data especial que concentra l'activitat de les entitats o que tingui un significat rellevant per a la gent del territori. Aquest pot ser un bon moment per a les persones nouvingudes per a participar!



Integra els veïns i veïnes que ja habiten al territori des de fa temps i, fins i tot, anima'ls que facin de guies.



Sigues creatiu i proposa formats de trobades i activitats que puguin respondre als perfils dels teus usuaris.

ves del territori i fer un tast, participant o col·laborant un dia amb les seves activitats.

Sortides de coneixement de l'entorn

Programar o informar específicament de sortides programades per altres entitats i que poden facilitar el coneixement d'altres persones, de l'entorn natural, del llegat cultural o d'iniciatives interessants.

Ampliar els serveis del territori

Depenent de les particularitats de cada territori, pot ser d'utilitat plantejar projectes amb serveis no desenvolupats. Algun exemple pot ser la generació de borses que aglutinin tota l'oferta (laboral o d'habitatge) o la centralització en un únic espai (per exemple, un portal web) de negocis en traspàs, focalitzats prioritàriament a captar nous pobladors.

Xarxa de cuidadors

Una de les casuístiques que ens podem trobar és que les persones nouvingudes tinguin criatures, però, en arribar a un territori nou, no tinguin una xarxa familiar o d'amistats que els pugui fer suport. Per tant, una altra acció pot ser crear una xarxa de cuidadors que puguin fer suport a les famílies.

Difondre les accions que es programen per reforçar els processos d'acollida és tan important com dissenyar-les.



Cal tenir present a qui volem dirigir la informació i com podem arribar a cada segment.

- Pel que fa a les persones nouvingudes, en el cas que hagin estat ateses a l'antena d'acollida, tenim les seves dades i es pot fer una difusió dirigida i a través de missatges directes i, fins i tot, personalitzats.
- Pel què fa a la resta de veïns i veïnes del territori, cal detectar quins canals i/o mitjans funcionen per a la informació local.
- Informa't si hi ha perfils o grups a les xarxes socials on es comparteixen notícies i informació d'interès del territori, grups de *whatsapp* d'activitats i notícies del territori, si hi ha alguna publicació o revista de caràcter local, si hi ha cartelleres físiques en espais concorreguts. Intenta estar present en aquests espais.
- Finalment, intenta que als punts d'atenció ciutadana d'altres serveis públics també hi hagi la informació de les accions que duus a terme, i que els tècnics que hi treballen n'estiguin al corrent per a poder-ne informar als usuaris.



CAPÍTOL

6/Avaluació



6. AVALUACIÓ

L'avaluació de la funció d'antena d'acollida és una part imprescindible del procés per a detectar quins són els punts forts del servei i quins aspectes cal reforçar o millorar.

Realitzar l'avaluació a partir d'uns indicadors comuns als diversos territoris permet que periòdicament es puguin posar en comú i s'identifiquin problemàtiques que es repeteixen en diverses àrees, casos d'èxit que poden aplicar-se, perfils semblants de territoris que poden compartir estratègies, publicar estadístiques a mode d'observatori del nou poblament, etc. En definitiva, treballar conjuntament per a millorar els processos i les polítiques d'acollida.

Una primera part de l'avaluació es basa en el registre d'usuaris. Aquest document s'ha d'anar actualitzant periòdicament en el moment de les atencions i també en les següents fases del procés d'acollida. Pots trobar els indicadors per al **Registre d'usuaris** que es proposa a l'apartat *1. Primer contacte amb les persones usuàries* i que pots trobar a la **Fitxa 6**.



Paral·lelament, és important realitzar un registre de les actuacions realitzades des de l'antena d'acollida. Aquest registre ens permetrà conèixer el tipus d'accions que tenen més bona acollida i repensar aquelles que no n'han tingut tanta. Per realitzar aquesta avaluació, pots utilitzar el document **d'Indicadors d'avaluació** que trobaràs a la **Fitxa 11** dels Recursos de suport.



Fer una bona avaluació i registre d'accions et permetrà:

- Conèixer la situació del teu servei i identificar aquells aspectes que funcionen i els que has de repensar.
- Esdevenir un cas de bones pràctiques de projectes concrets o com a territori acollidor en cas que detectis bons resultats.
- Organitzar taules de treball amb GAL que tenen especificitats o problemàtiques comunes per abordar la situació de forma conjunta.



Difusió dels resultats recollits amb l'avaluació: Transmetre i difondre els resultats de l'antena d'acollida donarà visibilitat al projecte i farà que més persones coneguin el servei i s'hi puguin dirigir.

Les casuístiques de cada territori poden ser molt diverses i aquestes determinaran com s'elabora el missatge i què interessa difondre.

Un bon exemple és fer difusió d'experiències personals i casos inspiradors d'usuaris que hagin passat per l'antena d'acollida i fer-ne un reportatge o una notícia als mitjans locals, o una xerrada en algun punt del territori. Per a fer-ho, cal comptar sempre amb la complicitat dels protagonistes. La seva participació activa enriqueix i donarà sentit a l'acció.



Per a donar contingut als comptes de les xarxes socials utilitza les xifres favorables dels registres o els comentaris positius dels usuaris. També pots emprar les sinergies creades amb empreses i serveis, les accions realitzades i els aspectes específics de l'antena d'acollida del teu territori que creus que pots destacar i que donen una bona imatge del servei.



CAPÍTOL

7/Comunicació



7. COMUNICACIÓ

La comunicació s'ha tractat al manual de forma transversal com un aspecte a tenir en compte al llarg de les etapes del procés d'acollida i de les accions del servei.

Posar èmfasi i esforços a fer una bona comunicació permet posicionar el servei, de manera que els usuaris identifiquen la funció d'antena d'acollida al territori i hi accedeixen.

Per a fer arribar un missatge de forma adequada al públic objectiu i, en general, per dissenyar qualsevol acció comunicativa, és recomanable plantejar-se diversos aspectes:

1. **Objectius:** tenir clara la situació de la qual partim i marcar què volem aconseguir amb la comunicació.
2. **Destinataris:** cal definir a qui volem fer arribar el missatge. Depenent del perfil dels destinataris, el missatge i els canals a utilitzar poden variar.
3. **Missatge:** el missatge inclou què volem transmetre i com ho transmetem. Cal que adaptem el llenguatge i el registre als destinataris, i mirar d'empatitzar amb ells. Si som capaços de posar-nos al lloc dels receptors també serà més fàcil que aquests se sentin interpel·lats pel nostre missatge. A l'hora, cal tenir present la imatge del projecte i seguir la mateixa línia per mantenir una continuïtat i facilitar la identificació. –en termes de llenguatge, d'imatge gràfica, etc.
4. **Canals:** escollir els canals per a difondre el missatge depenent dels hàbits dels destinataris i del territori en qüestió. És important tenir present que el boca-orella és un dels canals més potents en espais amb poca població.

Cal fer una tasca comunicativa dirigida als usuaris i als usuaris potencials, però també als serveis i als veïns i veïnes del territori. Per tant, és important desenvolupar una doble estratègia de comunicació:

- La comunicació interna dirigida a les persones del territori (personal tècnic i polític, veïns i veïnes, etc). Amb aquesta es pretén facilitar la integració de les persones novingudes i, si cal, reforçar la identitat del territori i difondre una voluntat d'acollida. Això permet, a més, que totes les persones del territori siguin antenes de transmissió i que l'impacte del projecte es multipliqui.
- La comunicació externa dirigida a les persones que arriben o potencials novingudes, per difondre una idea realista i clara del territori.



Assegura't de tenir visibilitat i estar fàcilment localitzable en línia, a les xarxes i als espais físics on hi ha més confluència de gent (punts d'atenció a l'usuari de serveis locals, estacions, biblioteques, etc.). Procura que la informació en aquests espais estigui sempre actualitzada. A les xarxes socials, sigues actiu/va i intenta mantenir un ritme de publicacions periòdiques. En cas que no tinguis contingut propi, pots compartir contingut d'interès de serveis i projectes similars, d'aquesta manera també crees sinergies i amplies la cobertura.



Al llarg del manual s'insisteix a generar sinergies i complicitats amb els tècnics d'altres serveis. Diuen que tot allò que no es comunica, no existeix. No t'arrisquis a no existir.

Pel que fa a la comunicació externa, cal fer difusió de les potencialitats i les especificitats del territori i, a més a més, es destaquen tres moments del procés en els quals la comunicació juga un paper clau:

- El primer és el moment de definir com desenvolupar la funció d'antena d'acollida, explicant que existeix un servei i una estructura disposada a acompanyar els processos de les persones nouvingudes.

Apartat 0. Per on comencem?

- El segon és la difusió de les accions per millorar el procés d'acollida, visualitzant l'activitat per tal que la informació arribi a totes les persones interessades i s'hi puguin sumar. I paral·lelament, d'aquesta manera fer present el servei.

Apartat 4. Altres accions per complementar el procés d'acollida

- L'últim és el de la comunicació dels resultats, per tal de difondre els casos d'èxit i generar la idea de territori acollidor entre els veïns i veïnes i de cara a possibles nous pobladors.

Apartat 5. Avaluació





CAPÍTOL

8/Experiències inspiradores



8. EXPERIÈNCIES INSPIRADORES

Hi ha diversos territoris que fa anys que concentren esforços en les polítiques d'acollida i/o en dur a terme accions que es focalitzen en la recepció de nous habitants. Conèixer la seva trajectòria i evolució pot ser un bon recurs i una bona referència.



Abraza la tierra

Abraza la tierra sorgeix el 2004 a partir del Projecte ANER de Cooperació Transnacional entre Grups de Desenvolupament Rural de diverses comunitats autònomes espanyoles i la regió francesa de Limousin.

El seu objectiu és incidir conjuntament sobre el problema de la despoblació al món rural, i al llarg dels més de 10 anys d'història, han treballat per aconseguir-ho a través de la creació d'una xarxa d'oficines d'acollida de nous pobladors, actuant com a intermediaris entre nous pobladors i ajuntaments i veïns; i fomentant la transferibilitat de les bones pràctiques en processos d'assentament de població en zones rurals.

Una de les accions d'èxit d'**Abraza la tierra** és la creació d'una borsa de tutors. La iniciativa va sorgir de les reunions participatives amb els veïns de les poblacions acollidores i consisteix en una borsa de veïns voluntaris que actuen d'informadors per a reduir els trasllats dels tècnics i, alhora, fan l'acollida als nous pobladors acompanyant-los o donant-los la informació que necessitin.

Pots trobar més informació o posar-t'hi en contacte a:
<http://www.abrazalatierra.com>



Jóvenes Dinamizadores Rurales a l'Aragó

Jóvenes Dinamizadores Rurales neix el 2010 amb l'objectiu que els joves de diverses zones rurals de l'Aragó s'impliquin en el desenvolupament dels seus pobles potenciant actituds emprenedores i iniciatives que revitalitzin el seu entorn.

Algunes de les claus de l'èxit del projecte és la tasca amb el col·lectiu jove, la comunicació dinàmica i innovadora i el treball en xarxa entre:

- Els 14 Grups d'Acció Local implicats, que assumeixen el marc econòmic i logístic, coordinant i finançant les accions que es desenvolupen.
- Les 17 comarques i ajuntaments que en formen part, a través dels tècnics de joventut, que fan d'enllaç i referents per als i les joves dinamitzant i educant en la implicació i la participació.
- Els i les joves, com a informadors juvenils, emprenedors i agents principals a l'hora de donar vida als pobles.

D'entre els nombrosos projectes que s'impulsen des de *Jóvenes Dinamizadores Rurales* destaquen les antenes informatives, un grup estable de joves que difonen informació i lideren activitats d'interès a la resta de la comunitat juvenil dels seus territoris; o les estades, els camps de treball i les formacions, que permeten l'intercanvi entre joves de diversos territoris i l'enriquiment dels i les participants.

Pots trobar més informació de Jóvenes Dinamizadores Rurales i dels nombrosos projectes que es desenvolupen a: <https://dinamizomipueblo.es>

Pueblos Vivos Aragón

Pueblos Vivos és un projecte pilot que s'ha dut a terme a tres comarques d'Aragó (Cinco Villas, Gúdar-Javalambre i Somontano) i que aglutina un conjunt d'accions que pretenen frenar el despoblament i fomentar la instal·lació de nous habitants. Està finançat en la seva major part amb una ajuda Leader i amb fons del Departament de Desenvolupament Rural i Sostenibilitat del Govern d'Aragó.



El projecte funciona com a plataforma d'acollida de les persones que es plantegen traslladar-se als territoris que hi participen, facilita l'acompanyament dels nous pobladors i alhora visibilitza i activa els recursos de cada una de les zones per tal d'optimitzar les potencials acollides.

Una de les iniciatives interessants que s'han impulsat des de *Pueblos Vivos*, que al mateix temps és una de les parts imprescindibles del projecte, és la de la xarxa de col·laboradors i voluntaris. Aquesta està integrada per perfils tan diversos com poden ser polítics/ques locals, representants d'associacions, personal tècnic de l'administració pública, persones nouvingudes procedents d'àmbits urbans o veïns i veïnes dels pobles. En general, persones que coneixen llurs territoris i que poden donar suport i orientar millor que ningú les persones que hi arriben.

Pots conèixer millor el projecte Pueblos Vivos Aragón o posar-t'hi en contacte a: <http://pueblosvivosaragon.com>

Experiències a França

França és un país amb nombroses accions d'acollida i una de les iniciatives més destacades i referents al territori francès va ser **Ville Campagne**, una associació que es va crear l'any 1999 i es va dissoldre el 2016. Aquesta organització es va convertir en una iniciativa de referència en la tasca d'acollir persones que volien establir-se al camp o a zones rurals i, durant els seus quasi 20 anys de vida, va treballar per: orientar i assessorar als nous pobladors del territori; formar i sensibilitzar a treballadors/es, administracions i autoritats; fer la funció de centre de recursos i proposar eines d'intercanvi i valorització dels territoris d'acollida.

Després de la dissolució de Ville Campagne, va néixer una altra iniciativa de la mà d'alguna de les persones que havien liderat el



primer projecte. Es tracta de **Les Localos**, una organització amb la voluntat d'esdevenir una Societat Cooperativa d'Interès Col·lectiu (SCIC) que treballa pel desenvolupament local i la transició ecològica. **Les Localos** vol promoure l'autonomia de les persones i els territoris des de la col·laboració, la innovació rural o l'economia solidària, entre d'altres aspectes. Defensen que no s'han de traslladar les dinàmiques urbanes al món rural, sinó que aquest ha de posar en valor qüestions ecològiques i relacionades amb nous estils de vida que prenen sentit en un entorn rural.

Pots trobar més informació dels dos projectes a: www.localos.fr

Dos territoris més que impulsen projectes de referència, aquests liderats des de l'administració, són **Beaujolais Vert Votre Avenir** i **Livradois-Forez**. Tant un com l'altre treballen per a la creació d'empreses al territori i així permetre l'arribada de persones novingudes que tinguin un projecte propi. Els dos territoris posen èmfasi en activitats i iniciatives a reemprendre i compten amb borses actives.

En el cas de Livradois-Forez, algunes de les accions que es duen a terme són:

- Estar presents a esdeveniments i fires per a tenir visibilitat.
- Inventariar els locals comercials o d'ús professional vacants del territori amb la col·laboració d'ajuntaments i fer-ne difusió a partir de la borsa de locals.
- Identificar aquelles persones del territori que lideren projectes i tenen més de 55 anys, perquè coneguin les possibilitats de traspasar el negoci en el moment de la jubilació i i sensibilitzar de la importància d'aquestes iniciatives per als municipis.
- Generar jornades i trobades amb els nous emprenedors de manera periòdica per a fer un seguiment de les seves experiències, donar-los suport en cas que es detecti alguna necessitat i crear sinergies entre ells.

Pots visitar les seves pàgines web a www.beaujolais-vertvotreavenir.com i entreprendre-en-livradois-forez.org

Finalment, el Massís Central, com a regió, i en concret l'àrea de Limousin, és un dels territoris on més s'ha apostat per les polítiques d'acollida, que s'han col·locat al centre de la seva estratègia de desenvolupament local des del 2003, i on hi ha resultats destacats d'aquestes.

Pots trobar més informació de Limousin i de la resta de regions del Massís Central a: www.massif-central.eu, on es recullen els territoris amb polítiques d'acollida i nombrosos ajuts, línies de treball i programes impulsades pels ens públics i enfocats a la recepció de persones novingudes en entorns rurals.



BIBLIOGRAFIA

- *Viure a rural* [en línia]. La Seu d'Urgell: Consorci GAL Alt Urgell – Cerdanya, Solsona: ARCA Associació d'Iniciatives rurals de Catalunya. [Consultat: 8 octubre 2018]. Disponible a: <https://viurearural.cat>
- *Consorci GAL Alt Urgell – Cerdanya* [en línia]. La Seu d'Urgell i Puigcerdà. [Consultat: 9 octubre 2018]. Disponible a: <http://www.cauc.cat>
- *Associació Leader Ripollès Ges Bisaura* [en línia]. La Seu d'Urgell i Puigcerdà. [Consultat: 9 octubre 2018]. Disponible a: <http://www.ripollesgesbisaura.org>
- *Agència d'Habitatge de Catalunya* [en línia] Barcelona. [Consultat: 10 octubre 2018]. Disponible a: <http://agenciahabitatge.gencat.cat>
- *Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)* [en línia]. Barcelona. [Consultat: 10 octubre 2018]. Disponible a: <http://serveiocupacio.gencat.cat/ca/inici>
<https://viurearural.cat>
- *Xarxa Emprèn. Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya* [en línia] Barcelona. [Consultat: 10 octubre 2018]. Disponible a: <http://xarxaempren.gencat.cat/ca/inici>
- *Oficina Jove, Direcció General de Joventut de la Generalitat de Catalunya* [en línia]. Barcelona. [Consultat: 10 octubre 2018]. Disponible a: <http://www.oficinajove.cat/ca/oficinajove>
- *Dinamig, Agència d'Innovació i Desenvolupament de La Garrotxa* [en línia]. Olot. [Consultat: 11 octubre 2018]. Disponible a: <http://www.dinamig.cat>
- *Abraza la Tierra, Proyecto de Cooperación Interterritorial para facilitar la acogida de nuevos vecinos – Emprendedores* [en línia]. Campo de San Pedro, Segovia. [Consultat: 18 octubre 2018]. Disponible a: <http://www.abrazalatierra.com/inicio.shtml>
- *Manual de buenas prácticas contra la despoblación: NUEVOS VECINOS EN ZONAS RURALES. ABRAZA LA TIERRA: UN CAMINO HACIA PUEBLOS CON VIDA* [en línia]. Coordina: OMEZYMA, Grupo de Acción Local Bajo Aragón Matarranya. Teruel. [Consultat: 18 octubre 2018]. Disponible a: http://www.abrazalatierra.com/extras/comunicacion/Nuevos-vecinos-en-zonas-rurales_AbrazalaTierra_un-camino-hacia-pueblos-con-vida.pdf

- *Groupement d'Intérêt Public pour le développement du Massif Central* [en línia] Clermont-Ferrand. [Consultat: 22 octubre 2018]. Disponible a:
<https://www.massif-central.eu/>>
- VOLLET, Dominique. *Quels effets des politiques d'accueil de nouvelles populations dans le Massif central?* [en línia]. Université Clermont Auvergne. [Consultat: 22 octubre 2018].
<https://www.uca.fr/recherche/sciences-et-societe/la-minute-recherche/quels-effets-des-politiques-d-accueil-de-nouvelles-populations-dans-le-massif-central--65864.kjsp?RH=1486729187973>
- *Les Localos, Collectif des projets en campagne, du développement local, de l'autonomie et de l'impertinence* [en línia] Limoges. [Consultat: 24 octubre 2018]. Disponible a:
<https://www.localos.fr>
- REGUANT FOSAS, Francesc. *Evolució de la població rural catalana i opcions de futur* [en línia]. Congrés Masia i Territori. Disponible a:
<http://congres-masia-territori.espais.iec.cat/fi-les/2015/08/3.1.4-Evoluci%C3%B3-de-la-poblaci%C3%B3-rural.pdf>



Recursos de Suport





FITXA 1

MAPES DE SERVEIS

Compte! Aquests mapes no són exhaustius, però intenten aportar informació esquemàtica dels principals serveis i programes d'organitzacions públiques que donen resposta a aquells usuaris que es troben en situació de:

- **Desocupació o de recerca de feina**
- **Cerca d'habitatge**
- **Voluntat d'emprendre un projecte empresarial**

Per a cada un dels àmbits:

- **Identifica quins serveis i programes hi ha a les comarques del teu territori i on es troben els punts d'atenció.** Posa't en contacte amb els tècnics de referència i assabenta't de quins projectes desenvolupen.
- **Adapta el mapa de serveis que et proposem al teu territori de manera que hi apareguin:**
 - Punts d'atenció
 - Projectes i serveis que s'ofereixen
 - Tècnics de referència i contacte

Per realitzar el teu propi mapa existeixen eines d'accés lliure a la xarxa com el realtimeboard.com o el prezi.com. Aquests recursos et permetran personalitzar el mapa i afegir la informació que consideris important per complementar l'estructura bàsica que proposem d'exemple.

Sigues crític i observador: identifica quins projectes i serveis estan ben dinamitzats i quins estan en desús o no s'ajusten a les necessitats dels nostres usuaris.

MAPES DE SERVEIS

Partint de la base que l'organització dels serveis a cada territori és molt diversa, l'estructura dels serveis públics en els àmbits de l'habitatge, l'ocupació i el suport a l'emprenedoria sol seguir la següent estructura:

Generalitat de Catalunya

La Generalitat de Catalunya, des de cada un dels seus departaments, impulsa i gestiona una bateria de recursos que es desenvolupen des dels serveis locals distribuïts pel territori.

En l'àmbit de l'habitatge, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya compta amb un desplegament d'Oficines Locals d'Habitatge. En l'àmbit de l'ocupació, el SOC compta amb la xarxa d'Oficines de Treball de la Generalitat (OTG). En l'àmbit de l'emprenedoria, els

punts d'atenció poden ser els Serveis de Promoció Econòmica, les Cambres Oficials de Comerç i Indústria dels municipis, els Centres d'iniciatives empresarials o els vivers d'empreses, entre d'altres.

Per a tots aquests serveis, és important saber quina és o quines són les oficines de referència més properes. O, en cas de territoris on hi ha poques oficines de referència, conèixer si el servei es desplaça a altres municipis.

Diputacions

Les diputacions, en diferents mesures, ofereixen serveis i recursos. Els programes o serveis impulsats per les diputacions normalment es gestionen des dels serveis locals de l'àrea corresponent dels diversos municipis i consells comarcals.

Consells comarcals i ajuntaments

En general, tant els consells comarcals com alguns ajuntaments (particularment els de municipis més grans) tenen Oficina Local d'Habitatge i Àrea o Servei de Promoció Econòmica. Des d'aquests serveis es gestionen els recursos que s'ofereixen des de la Generalitat i les diputacions i, a més a més, sovint es dinamitzen programes i serveis propis. Tot i això, la diversitat de casuístiques arreu del territori pot fer variar molt l'estructura d'un lloc a un altre.

En alguns casos aquests serveis s'ofereixen des dels consells comarcals, en altres, des dels ajuntaments més grans, i també hi ha casos en què els serveis s'ofereixen des de les dues administracions. En aquest supòsit, l'oficina municipal dona servei a la població en qüestió, i l'oficina del consell comarcal, a la resta de la comarca.

Oficines Joves (OJ) o Punts d'Informació Juvenils

Les OJ depenen de l'Àrea de Joventut i poden ser un bon recurs perquè, en donar un servei d'informació i assessorament transversal, sovint coneixen bé els recursos de cada comarca i/o municipi. A més, en nombroses ocasions tenen els seus propis serveis relacionats amb aquells àmbits que es consideren d'interès en el procés d'emancipació de les persones joves.

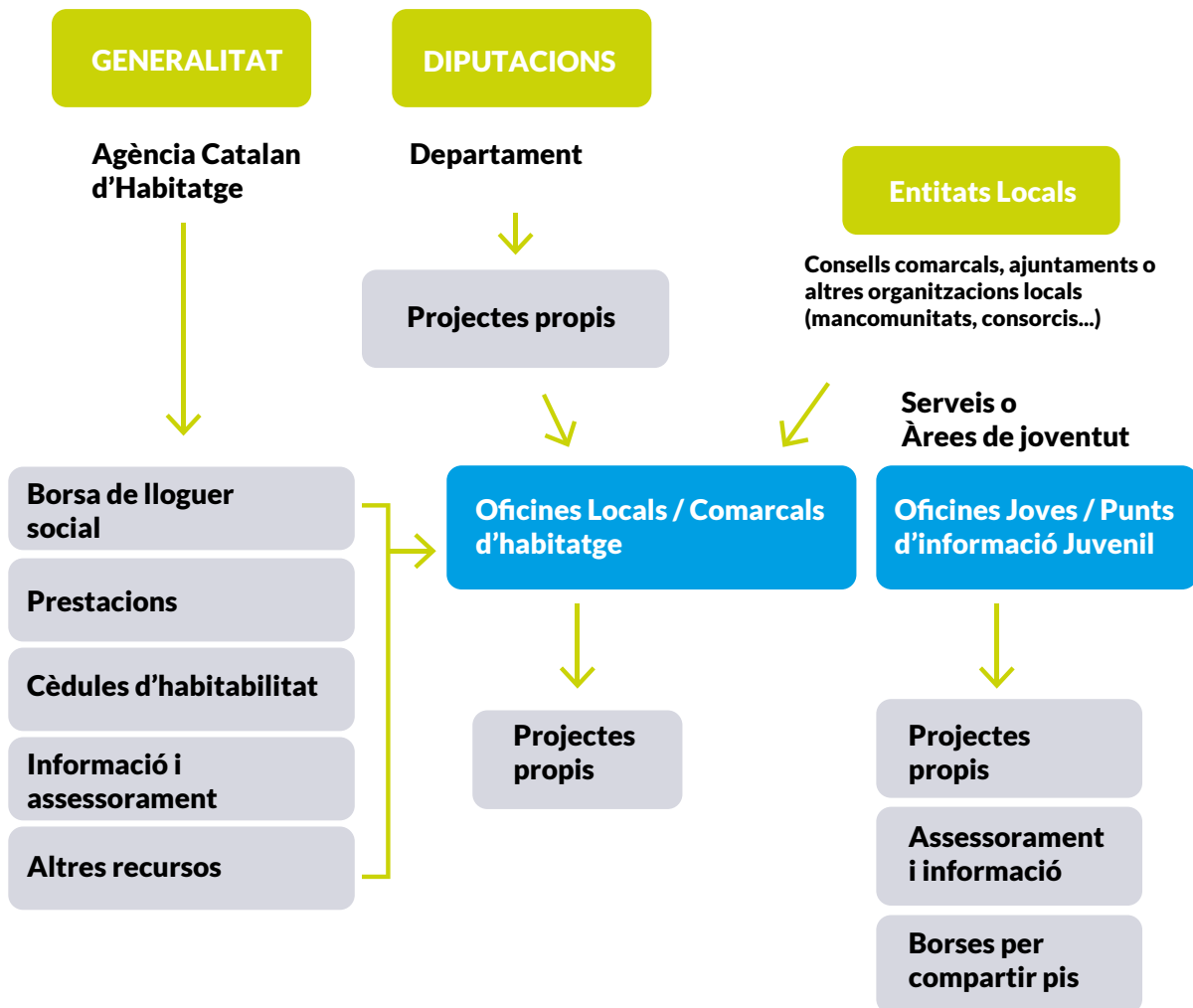
Altres organitzacions territorials

En alguns territoris es poden trobar altres organitzacions territorials com ara mancomunitats, associacions de municipis o consorcis que poden tenir algun servei o projecte en l'àmbit de l'habitatge, l'ocupació o el suport a l'emprenedoria.

Grups Leader

Cal també informar dels projectes que es desenvolupen des dels mateixos Grups Leader i que també de forma transversal i en temàtiques específiques impulsen programes i accions concretes que aposten pel desenvolupament de les àrees rurals.

Mapa de serveis públics en l'àmbit de l'habitatge



Administracions

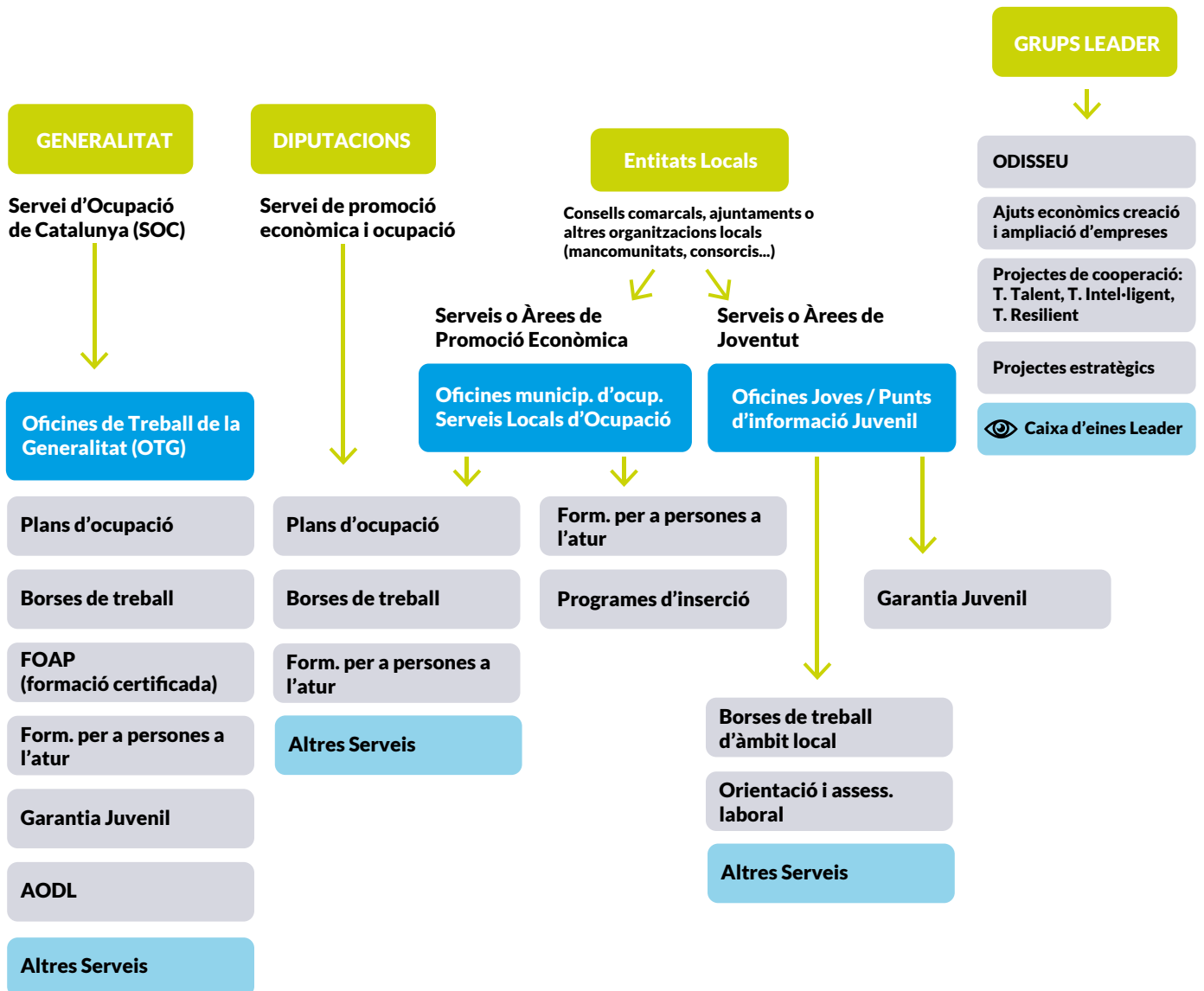


Programes i projectes

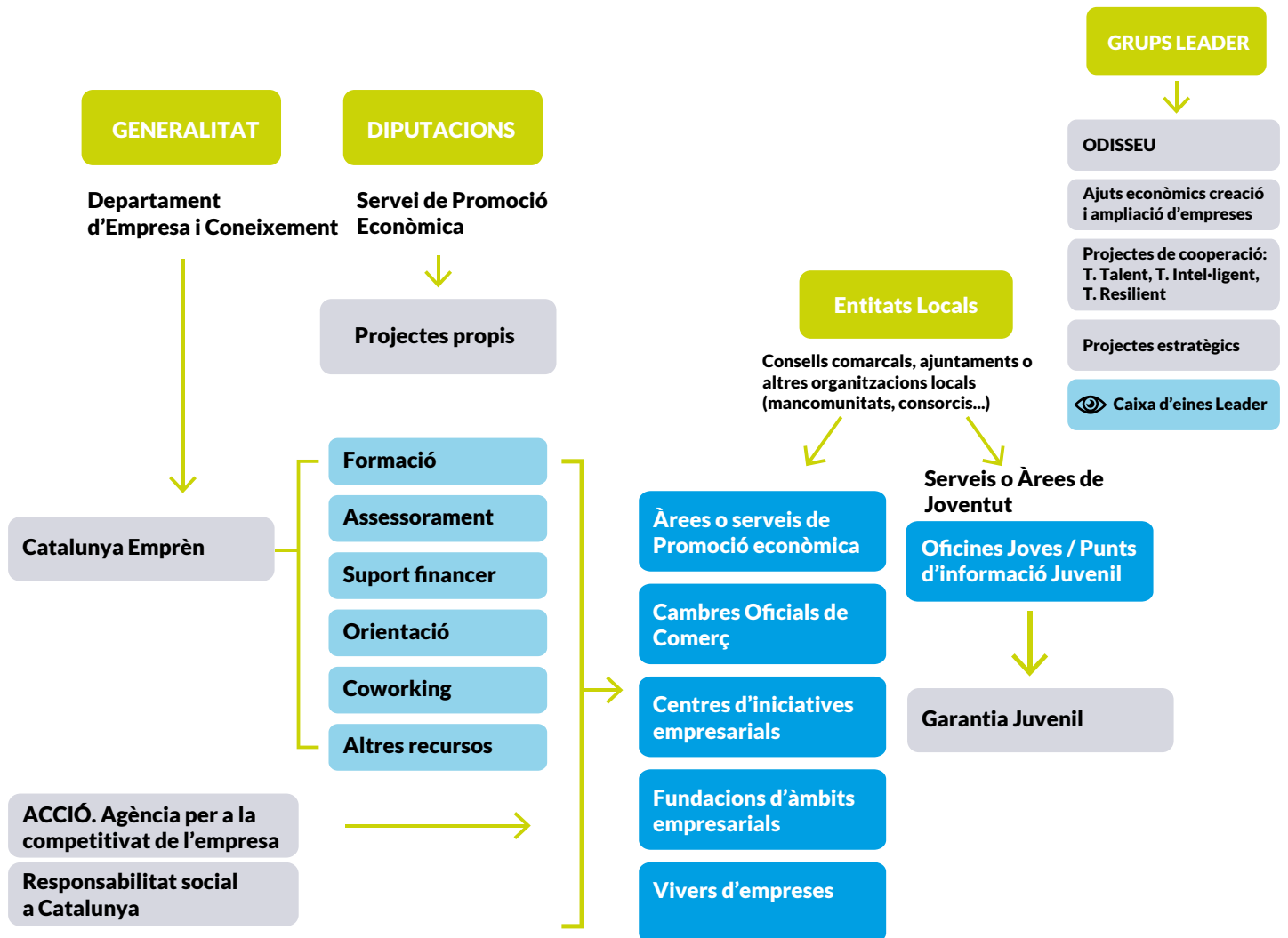


Oficines i punts d'atenció

Mapa de serveis públics en l'àmbit d'ocupació



Mapa de serveis públics en l'àmbit de l'emprenedoria





FITXA 2

FITXA DE SERVEIS I CONTACTES EN L'ÀMBIT:

La fitxa de serveis i contactes pretén ser un doble recurs:

- Per una banda, et pot fer servei per a recollir i ordenar tots els contactes, recursos i serveis de les comarques del territori que treballen en un àmbit concret. Tant els recursos públics que hem radiografiat als mapes de serveis com propostes privades que poden ser d'utilitat per als usuaris. A més, et permet actualitzar i ampliar la informació local a la pàgina “Viure a rural”.
- Per l'altra, pot ser un suport per a seleccionar la informació d'interès i lliurar-la a les persones que atens, i així facilitar-los els contactes dels serveis que els poden ser més útils.



FITXA 2

FITXA DE SERVEIS I CONTACTES EN L'ÀMBIT:

Servei o entitat:

Punt d'atenció:

Informació d'interès:

Persona de referència:

Dades de contacte (tel. o a/e):

Servei o entitat:

Punt d'atenció:

Informació d'interès:

Persona de referència:

Dades de contacte (tel. o a/e):

Servei o entitat:

Punt d'atenció:

Informació d'interès:

Persona de referència:

Dades de contacte (tel. o a/e):

Servei o entitat:

Punt d'atenció:

Informació d'interès:

Persona de referència:

Dades de contacte (tel. o a/e):

Servei o entitat:

Punt d'atenció:

Informació d'interès:

Persona de referència:

Dades de contacte (tel. o a/e):

Servei o entitat:

Punt d'atenció:

Informació d'interès:

Persona de referència:

Dades de contacte (tel. o a/e):

Comentaris, recomanacions i altres iniciatives:



FITXA 3

RECURSOS GENERALS

Aquesta fitxa proposa una sèrie de preguntes amb l'objectiu de recollir els recursos de cada un dels territoris referents a àmbits bàsics com ara els centres de salut, educatius, la mobilitat o la participació. Part d'aquest contingut s'ofereix a Viure a rural, una altra part pretén recollir dades d'interès per a les persones nouvingudes i així ampliar la informació.

La fitxa és un recull de propostes de preguntes. Pots ampliar-la amb informació que creguis rellevant del teu territori o obviar la part que consideris que no ho és tant.

**FITXA 3****RECURSOS GENERALS**

On es troben els Centres d'Atenció Primària (CAP) i hospitals?

Quines línies de transport públic hi ha al territori? Hi ha tren? Autobús?

On es troben els horaris i la informació actualitzada?

Quin és l'estat de les carreteres en general? Hi ha poblacions on s'hagi de tenir en compte aquest aspecte?

Hi ha algun grup a les xarxes socials consolidat de compartir vehicle? O alguna iniciativa popular en aquest sentit?

Quines escoles públiques hi ha? On estan situades? Quines línies tenen?

Quines escoles concertades hi ha? On estan situades?

Quins instituts públics hi ha? On estan situats?

Quins projectes educatius hi ha?

**FITXA 3**

Els centres educatius ofereixen servei de transport i de menjador escolar?

Hi ha centres de formació per a adults?

Hi ha escola oficial d'idiomes?

Quines entitats culturals hi ha al territori? Quines són més actives o dinàmiques?

Quins espais de cultura hi ha? (biblioteques, cinemes, teatres, sales o bars on es programen concerts, exposicions, etc.)

Quins clubs esportius hi ha?

Quines instal·lacions esportives tenen oferta d'activitats? (gimnasos, clubs, etc.)

On es troba el Servei de Normalització Lingüística més proper?

Hi ha algun punt de referència o entitat de suport a persones amb pocs recursos econòmics?



FITXA 4

SINGULARITATS DEL TERRITORI

A continuació et proposem una bateria de preguntes que poden ser d'utilitat per a diferenciar àrees d'un mateix territori i destacar-ne serveis, projectes o recursos que poden ser decisius a l'hora de decidir on anar a viure. Perquè, més enllà de l'inventari de serveis i recursos bàsics que s'ha fet prèviament, sovint ens trobem amb iniciatives singulars que poden incidir a donar valor a una població o una àrea concreta.

Per a fer una bona radiografia del territori, els tècnics de cada un dels serveis específics poden ser un bon recurs per a identificar aquells projectes destacats i que poden ser d'interès per a ajudar en la tria del lloc on viure a les persones nouvingudes.

Cal tenir en compte que les preguntes són orientatives i que les respostes no volen tant buscar l'exactitud o les bondats i mancances, sinó aportar elements per a una anàlisi diferenciadora o destacar zones amb alguna singularitat concreta.

**FITXA 4****SINGULARITATS DEL TERRITORI****HABITATGE**

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial on és més fàcil trobar habitatge?

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial on el preu dels habitatges és més assequible?

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial on hi ha més oferta d'una tipologia d'habitatge particular (cases de poble, masies, pisos, pisos compartits...)?

Hi ha algun projecte d'habitatge singular en alguna comarca o àmbit territorial (habitatge social, cooperatives d'habitatge, projectes de repoblament...)?

OCUPACIÓ

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial on hi hagi major oferta de llocs de treball vinculats a algun sector ocupacional específic (agricultura, comerç, turisme, indústria...)?

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial que destaquï per la temporalitat de les ofertes de feina (temporada turística o agrícola)?

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial on sigui més fàcil trobar feina?

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial que destaquï per l'oferta de feines qualificades?

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial que destaquï per l'oferta de feines manuals?

EMPRENEDORIA

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial on hi hagi serveis a l'empresa (assessorament, formació, ajuts, orientació per relleu empresarial, vivers d'empresa...)?

Hi ha espais de cotreball (coworking)?

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial que destaquï pel nombre i/o la qualitat de projectes empenedors?

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial on sigui més fàcil emprendre?

SERVEIS I ACCESSIBILITAT

Hi ha alguna comarca, territori o àrea que compti amb serveis específics diferencials (hospitals, escoles, equipaments públics, xarxa de comunicacions, internet...)?

**FITXA 4**

Hi ha alguna comarca, territori o àrea particularment desfavorable en aquest sentit?

En la xarxa de transport públic, hi ha diferències territorials? Alguna comarca amb millors infraestructures, amb algun servei específic que pugui ser de valor?

Hi ha algun àmbit territorial que ofereixi serveis gratuïts? En cas que sí, cal respondre a uns criteris per a accedir a aquests serveis?

EDUCACIÓ

Hi ha alguna àrea, comarca o població amb un projecte educatiu destacat?

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial que es trobi en una situació desfavorable en aquest sentit? (per distància, per dispersió dels nuclis de població, per pocs habitants...)?

Si hi ha algun territori amb una situació desfavorable, hi ha serveis de suport per als infants (menjadors o transports escolars)?

Hi ha algun centre de referència per a infants amb necessitats educatives especials?

Hi ha algun centre de suport a estudis en línia?

CULTURA I ESPORTS

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial amb algun projecte o oferta cultural singular?

Hi ha alguna comarca o àmbit territorial amb algun projecte o oferta esportiva singular o diferencial?

Hi ha algun espai on es programin cursos de català i/o castellà per a persones de cultures diverses?

Hi ha algun espai amb una programació de cursos i/o activitats permanents?

ALTRES ÀMBITS

Destacaries algun altre projecte o servei singular en algun dels territoris o comarques?



FITXA 5

ENTREVISTA INICIAL

Aquesta entrevista comprèn una bateria de preguntes que tenen per objectiu definir el perfil de la persona nouvinguda; detectar si arriba amb un projecte definit o no i alhora si és viable; si la seva visió del territori és realista; què necessita; i en quins àmbits la pots orientar i assessorar.

Recorda sempre demanar les dades personals de les persones que atens. Et seran útils per a poder fer un bon seguiment i mantenir el contacte amb elles. També et servirà per a avaluar el servei, i comptar amb un registre dels perfils de les persones que arriben i impulsar accions dirigides a les seves necessitats i inquietuds.



FITXA 5

ENTREVISTA INICIAL

Què t'ha motivat a plantejar-te viure aquí?

Tens vincles previs amb el territori?

Tens experiències prèvies al món rural?

Ja estàs instal·lat o instal·lada al territori o t'estàs plantejant fer-ho?

☐ Sí ☐ No

En cas que sí:

On vius?

En cas que encara no:

Tens clar el territori o la població on vols viure? Hi has estat?

Vens amb un projecte concret en ment?

☐ Sí ☐ No

En cas que sí:

De quin àmbit?

☐ Laboral

☐ Emprenedor

☐ Formatiu

☐ Vital (?) – família, estil de vida, ...

En quin punt del projecte et trobes?

Hi ha alguna cosa que t'inquieta o et genera pors / dubtes sobre el territori?



FITXA 5

Has contactat amb algun altre servei?

Cerques habitatge?

☐ Sí ☐ No

Saps quins canals o recursos hi ha al territori per a trobar-ne?

→ apartat BUSCA HABITATGE

Cerques feina?

☐ Sí ☐ No

Saps quins recursos hi ha al territori per a trobar-ne i on es troben els punts de referència en qüestions d'ocupació?

→ apartat BUSCA FEINA

Vols emprendre?

☐ Sí ☐ No

Coneixes els recursos i serveis i els punts de referència en què pots trobar suport en l'àmbit de l'emprenedoria?

→ apartat VOL EMPRENDRE

T'agradaria tenir informació sobre algun altre àmbit?

☐ Sí ☐ No

(esports, associacionisme, propostes o espais culturals, educació i formació...)

→ apartat BUSCA INFORMACIÓ D'ALTRES ÀMBITS



FITXA 6

REGISTRE D'USUARIS

Basa't en els indicadors següents per a fer un registre dels usuaris atesos a l'antena d'acollida.

Una part del registre es pot realitzar després de la primera atenció. Una altra part l'hauràs d'omplir en les fases més avançades del procés d'acollida.

A la pàgina web Viure a Rural hi ha un espai destinat a omplir aquest registre. Poder posar en comú els perfils de persones ateses a les diverses antenes d'acollida serà d'utilitat per poder identificar potencialitats i mancances i, a partir d'aquí, definir estratègies i programes per millorar el servei.



FITXA 6

REGISTRE D'USUARIS

Nom i cognoms:

Edat: **Telèfon de contacte:**

Correu electrònic:

Sexe: ☐ Home ☐ Dona ☐ No binari

Edat: ☐ 16 - 25 ☐ 26 - 40 ☐ 41-60 ☐ > 61

Acompanyants:

- ☐ Sol
- ☐ Amb parella
- ☐ Amb fills/filles
- ☐ Altres familiars
- ☐ Amb amistats

Procedència:

- ☐ Ciutat gran
- ☐ Ciutat petita
- ☐ Un altre territori rural de Catalunya
- ☐ Resta de l'Estat
- ☐ Altres països. Quin?

Nivell d'estudis:

- ☐ Educació bàsica / obligatòria
- ☐ Estudis superiors
- ☐ Alt nivell acadèmic

Perfil professional:

- ☐ Perfil de treball no qualificat
- ☐ Especialitzat
- ☐ Treballador/a amb alta qualificació
- ☐ Autònom/a? Emprenedor/a?

Demandes:

- ☐ Àmbit habitatge
- ☐ Àmbit laboral
- ☐ Àmbit empenedoria
- ☐ Altres. Quin?

Projecte definit:

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Altres:



FITXA 6

Primera atenció:

- ☐ Presencial
☐ Telèfon
☐ Correu electrònic
☐ Altres:

Número d'atencions:

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ Més de 5

Assoliment dels objectius (ha trobat el què cercava):

- ☐ 1 – 10 (10 equival a l'assoliment dels objectius amb èxit)

S'ha instal·lat al territori?

- ☐ Sí ☐ No

En cas que s'hagi instal·lat al territori, ha necessitat:

- ☐ 0-3 mesos
☐ 3-6 mesos
☐ 6 mesos – 1 any
☐ Més

Comentaris personal tècnic grup Leader:

**FITXA 7****ENTREVISTA BUSCA HABITATGE**

Seguint el model de l'entrevista inicial, et proposem preguntes que et poden guiar a l'hora de definir el perfil de la persona atesa en l'àmbit de l'habitatge.

**FITXA 7****ENTREVISTA BUSCA HABITATGE**

Et plantejes opció de compra, de lloguer o altres tipus de contracte (masoveria, pisos de protecció oficial, cooperativa...)?

Quin tipus d'habitatge t'interessa?

Per a quantes persones?

Tens clara quina és la zona o municipi on vols viure?

Quin pressupost aproximat vols destinar-hi?

Amb quina immediatesa?

Per quant de temps?

**FITXA 8****ENTREVISTA BUSCA FEINA**

Seguint el model de l'entrevista inicial, et proposem preguntes que et poden guiar a l'hora de definir quin tipus de recursos i serveis poden ser més útils per a la persona nouvinguda.

**FITXA 8****ENTREVISTA BUSCA FEINA****T'interessa cercar feina en algun sector determinat?**

Estàs en situació d'atur?
☐ Sí ☐ No
*En cas que sí:***Estàs inscrit com a demandant d'ocupació?**
☐ Sí ☐ No
Quina formació tens?

Estàs estudiant a la universitat i t'interessa fer un programa de pràctiques remunerades?

Tens perfil de LinkedIn?
☐ Sí ☐ No / Perfil:
Tens el *curriculum vitae* actualitzat?
☐ Sí ☐ No
*En cas que no:***Voldries orientació o suport a l'hora de fer-lo?**
☐ Sí ☐ No
T'interessa conèixer l'oferta de formacions ocupacionals?

**FITXA 9****ENTREVISTA VOL EMPRENDRE**

Seguint el model de l'entrevista inicial, et proposem preguntes que et poden guiar a l'hora de definir el perfil de la persona atesa en l'àmbit de l'emprenedoria.



FITXA 9

ENTREVISTA VOL EMPRENDRE

Tens un projecte definit? ☐ Sí ☐ No

(Si es considera pertinent)

Et cal suport per fer un pla d'empresa?

Comptes amb els recursos per a dur-lo a terme? O busques finançament?

(Si es considera pertinent)

Et pot interessar sol·licitar un ajut Leader per finançar les inversions necessàries per a tirar endavant l'activitat?

☐ Sí ☐ No

(En cas que sigui pertinent) Et planteges reemprendre?

☐ Sí ☐ No

És un projecte vinculat als recursos endògens/propis d'aquest territori rural?

En què consisteix?

És un model de negoci d'autoocupació o a mitjà/llarg termini podria generar més llocs de treball a la zona?

Tens espai per a desenvolupar-lo?

☐ Sí ☐ No

T'interessaria desenvolupar el teu projecte en un espai de cotreball (un *cowork*)?

☐ Sí ☐ No

T'interessa accedir al viver d'empreses?

☐ Sí ☐ No



FITXA 10

QÜESTIONARI ANÒNIM DE VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació hi ha una proposta de qüestionari de valoració per a l'usuari. Aquest pretén ser un tràmit breu amb la intenció de conèixer el grau de satisfacció de les persones ateses a l'antena d'acollida.

A la pàgina web Viure a Rural hi ha un espai destinat a omplir aquest qüestionari. Poder posar en comú les valoracions de tots els Grups d'Acció Local permetrà poder treballar i abordar els reptes de forma col·lectiva.



FITXA 10

QÜESTIONARI ANÒNIM DE VALORACIÓ DEL SERVEI

☐ Home ☐ Dona ☐ No binari

Assenyala quina antena d'acollida t'ha atès:

- ☐ 1. Associació per al Desenvolupament Rural Integral de la zona Nord-Oriental de Catalunya – ADRINOC
- ☐ 2. Associació pel Desenvolupament Rural de la Catalunya Central
- ☐ 3. Associació per la Gestió del Programa Leader Ripollès Ges Bisaura
- ☐ 4. Consorci Leader de Desenvolupament Rural del Camp
- ☐ 5. Consorci GAL Alt Urgell - Cerdanya
- ☐ 6. Consorci per al Desenvolupament del Baix Ebre i Montsià
- ☐ 7. Associació Leader de Ponent
- ☐ 8. Consorci Grup d'Acció Local Noguera - Segrià Nord
- ☐ 9. Consorci Leader Pirineu Occidental
- ☐ 10. Consorci per al Desenvolupament de la Catalunya Central
- ☐ 11. Consorci Intercomarcal d'Iniciatives Socioeconòmiques Ribera d'Ebre – Terra Alta

Com vas conèixer l'antena d'acollida?

- ☐ A través d'internet
- ☐ A través dels mitjans de comunicació
- ☐ Recomanat per una persona amiga o coneguda
- ☐ Em van derivar a l'antena d'acollida a través d'un altre servei públic
- ☐ Altres:

L'atenció realitzada des de l'antena d'acollida ha respost a les teves demandes?

☐ 1-10

En cas que les teves demandes fossin de l'àmbit de l'habitatge, els serveis específics del territori han respost bé a les teves necessitats?

☐ 1-10

En cas que les teves demandes fossin de l'àmbit de l'ocupació, els serveis específics del territori han respost bé a les teves necessitats?

☐ 1-10

En cas que les teves demandes fossin de l'àmbit de l'emprenedoria, els serveis específics del territori han respost bé a les teves necessitats?

☐ 1-10

Si cercaves habitatge i n'has trobat. Com l'has trobat?

- ☐ Amb el suport dels serveis específics del territori
- ☐ Amb el suport de projectes cooperatius d'habitatge
- ☐ A través de pàgines web especialitzades
- ☐ A través de les xarxes socials
- ☐ A través d'immobiliàries
- ☐ A través del boca-orella
- ☐ Altres:



FITXA 10

Si cercaves feina i n'has trobat. Com l'has trobat?

- ☐ Amb el suport dels serveis específics del territori
- ☐ En jornades d'ocupació/de treball en xarxa
- ☐ A través de Retorna
- ☐ A través de pàgines web especialitzades
- ☐ A través de les xarxes socials
- ☐ A través del boca-orella
- ☐ A través d'empreses de treball temporal
- ☐ Altres:

Si has aconseguit impulsar un projecte emprenedor, com ho has fet?

- ☐ Amb el suport dels serveis específics del territori
- ☐ Amb el suport d'iniciatives privades
- ☐ Pel meu compte i sense massa suport

Has trobat a faltar algun aspecte durant el procés d'acollida?

En general, valoro l'atenció i l'acompanyament rebut amb una nota de:

- 1-10

Si has participat en activitats d'acompanyament a l'acollida dinamitzats des del grup Leader, valora'n la idoneïtat.

- 1-10

Assenyala una, dues o tres aspectes que han estat significatius en el teu procés d'acollida?

Si vols fer algun comentari o aportació, ho pots fer aquí:



FITXA 11

INDICADORS D'AVUACIÓ

Utilitza els indicadors següents per a tenir un bon registre de les actuacions de l'antena d'acollida.

Pots fer-ho amb una periodicitat mensual, trimestral o anual.

A la pàgina web Viure a Rural hi ha un espai destinat a omplir aquest registre. D'aquesta manera aquest recurs serà d'utilitat per a posar en comú la informació dels diversos Grups d'Acció Local i traçar estratègies conjuntes.



FITXA 11

INDICADORS D'AVUACIÓ

GAL:

Coordinació amb altres tècnics

Número de reunions amb tècnics de serveis específics del territori:

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 >5

Altres accions de coordinació realitzades amb tècnics de serveis específics:

☐ Taules de treball

☐ Seminaris
Altres:

Grau de coordinació amb tècnics d'altres serveis:

☐ Àmbit d'habitatge 1-5 (5 equival a molta coordinació)

☐ Àmbit ocupació 1-5

☐ Àmbit empenedoria 1-5
Altres àmbits:

Accions conjuntes amb altres serveis:

Acció1:Número de participants: Valoració: **Acció2:**Número de participants: Valoració:

Accions dinamitzades des de l'antena d'acollida per a millorar el procés:

Acció1:Número de participants: Valoració: **Acció2:**Número de participants: Valoració: **Acció3:**Número de participants: Valoració:



FITXA 11

Comunicació:

Número d'accions comunicatives o de difusió:

0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 >5

Valoració:

Anàlisi DAFO

Detecta els principals aspectes positius i negatius de l'antena d'acollida, tant a nivell intern com extern. Tingues en compte factors com el volum d'usuaris i la seva valoració qualitativa, la coordinació amb els altres serveis, les especificitats del territori, la difusió aconseguida, etc.

	Punts internsP	unts externs
Punts dèbils	DEBILITATS	AMENACES
Punts forts	FORTALESES	OPORTUNITATS

