

PASSAREL·LES

CAP A

L'OCUPACIÓ

Anàlisi de les barreres a l'ocupació

Iniciativa Equal



PASSAREL·LES

CAP A

L'OCUPACIÓ

Anàlisi de les barreres a l'ocupació

Iniciativa Equal

AJUNTAMENT DE BARCELONA

Regidoria d'Ocupació i Innovació

Regidora: Maravillas Rojo Torrecilla

Barcelona Activa

Directora General: Elizabeth Monfort

Director Executiu: Mateu Hernández

Equip redactor: Equip Projecte EQUAL

Abril de 2004

ÍNDEX

	I. PRESENTACIÓ	5.
	II. INTRODUCCIÓ	6.
2.1	Antecedents	6.
2.2	El projecte Passarel·les cap a l'ocupació	6.
2.3	Entitats membres de l'Agrupació de Desenvolupament	7.
2.4	Entitats Adherides al Projecte	9.
2.5	Metodologia per a l'anàlisi de barreres	11.
	III. LES BARRERES A L'OCUPACIÓ	14.
3.1	Barreres relacionades amb les característiques i/o la situació de les persones del col·lectiu diana	14.
3.2	Barreres relacionades amb les polítiques de reclutament de les empreses	21.
3.3	Barreres relacionades amb el funcionament dels serveis d'ocupació	23.
	IV. CONCLUSIONS	28.

PRESENTACIÓ

persones amb especials dificultats a l'hora d'integrar-se laboralment.

El principal valor afegit que aporta l'anàlisi és que és el resultat de les aportacions de moltes entitats i persones que treballen diàriament amb col·lectius desfavorits. També s'ha comptat amb les aportacions de les empreses, la qual cosa ha permès incorporar el punt de vista d'un dels actors especialment implicats.

L'anàlisi ha posat de manifest una gran quantitat de barreres que s'han pogut identificar referides a les persones, a les empreses, així com entre els mateixos serveis i programes per a l'ocupació. Aquests tres àmbits d'estudi confereixen, doncs, una visió global i completa de les dificultats a les quals s'ha de fer front i ofereixen respostes concretes a contradiccions existents al mercat laboral on, per una banda, hi ha empreses que no troben les persones que necessiten i, per altra, persones aturades que no poden accedir a aquests llocs de treball.

Aquesta identificació de barreres esdevé un punt de referència important per al desenvolupament de polítiques actives d'ocupació adequades a les necessitats reals, útils i eficaces, que facilitin la inclusió laboral de tothom, en especial d'aquelles persones amb dificultats particulars, tot contribuint a una millora de l'ocupació, de la cohesió social i de la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona.

Aquest estudi és el primer resultat obtingut fruit de la col·laboració entre diferents entitats i institucions de la ciutat preocupades i ocupades en la creació d'ocupació i en la integració laboral, especialment de col·lectius amb especials dificultats. Mogudes per aquest interès, i amb l'impuls de l'Ajuntament de Barcelona a través de Barcelona Activa, aquestes entitats han volgut sumar les seves experiències i els seus esforços per participar en una iniciativa, la iniciativa *Equal Passarel·les cap a l'Ocupació*, que persegueix identificar les barreres que impedeixen a persones amb especials dificultats l'accés a llocs de treball vacants en sectors productius no estacionaris a Barcelona, per tal d'eliminar-les.

L'estudi que ara presentem constitueix la primera fase d'aquesta tasca conjunta. El seu objectiu és identificar i sistematitzar el conjunt d'obstacles (barreres) amb els quals es troben

Maravillas Rojo Torrecilla _ Regidora d'Ocupació i Innovació _ Presidenta de Barcelona Activa

INTRODUCCIÓ

2.1 ANTECEDENTS

Durant la darrera dècada, el clima de creixement econòmic de la ciutat ha propiciat una progressiva disminució de les taxes d'atur. Les transformacions que s'han produït i es produeixen en la configuració del teixit empresarial, en les empreses, en les formes de treballar i en les ocupacions han obert i obren noves oportunitats d'ocupació.

Malgrat aquesta bonança, es produeix un fet paradoxal al mercat de treball: mentre que algunes empreses manifesten les seves dificultats per trobar treballadors i treballadores per determinats llocs de treball, existeix un important nombre de persones que no només roman al marge dels processos productius, sinó que, en alguns casos, no aconsegueix ni tan sols accedir als dispositius creats per promoure la seva incorporació al mercat laboral. Al mateix temps, juntament amb les noves possibilitats de desenvolupament qualitatiu i quantitatiu que apareixen, s'observen nous mecanismes d'exclusió social, noves fractures.

En aquest context, va néixer la iniciativa Equal *Passarel·les cap*

a l'ocupació per tal de facilitar l'accés i la reincorporació al mercat de treball de les persones que pateixen dificultats d'integrar-se i reintegrar-se en un mercat de treball que ha d'estar obert a tothom. Promoguda per l'Ajuntament de Barcelona a través de Barcelona Activa, *Passarel·les cap a l'ocupació* és un projecte de ciutat amb una àmplia participació d'institucions, entitats, operadors i empreses de Barcelona.

2.2 EL PROJECTE PASSAREL·LES CAP A L'OCUPACIÓ

El projecte *Passarel·les cap a l'ocupació* té com a objectiu eliminar les barreres i els obstacles que impedeixen l'accés de persones aturades amb risc d'exclusió a ocupacions vacants en sis sectors productius amb demanda habitual de llocs de treball, com són: el comerç, la recollida i tractament de residus, el sector hotelier, la restauració, el sector del transport i el de la neteja.

Per a la consecució d'aquest objectiu, s'ha constituït una Agrupació de Desenvolupament que és l'encarregada d'implementar les diferents accions previstes al projecte.

Els col·lectius als quals s'adreça el programa són: dones amb càrregues familiars; persones immigrants, persones pertanyents a minories ètniques; persones joves amb baixa qualificació; persones aturades de llarga durada; persones en risc d'exclusió i persones amb disminució.

Els objectius d'aquest projecte s'estructuren principalment entorn a tres àmbits d'intervenció:

Identificació de barreres que impedeixen un accés en condicions d'igualtat als llocs de treball demanats per empreses que

pertanyen als sis sectors productius als que es dirigeix el projecte: hostaleria, comerç, medi ambient i residus, taxi, automoció i neteja d'immobles.

Desenvolupament de les “passarel·les” per facilitar la connexió entre les persones en situació d'atur o inactivitat, els serveis d'assessorament i acompanyament per l'accés a l'ocupació, i les ofertes de feina vacants presents en els mencionats sectors productius de la ciutat.

Coordinació dels serveis d'ocupació de les diferents entitats membres de l'Agrupació de Desenvolupament Barcelona Equal, per tal de millorar la seva efectivitat i optimitzar-ne els recursos.

Aquest document respon al primer dels àmbits d'intervenció i és el fruit de diferents grups de treball (explicats a l'apartat 2.5).

2.3 ENTITATS MEMBRES DE L'AGRUPACIÓ DE DESENVOLUPAMENT

D'acord amb la definició establerta per la Comissió Europea, l'Agrupació de Desenvolupament de la Iniciativa Comunitària Equal de l'Ajuntament de Barcelona és una associació estratègica que ha reunit els agents de la ciutat interessats en “desenvolupar un enfocament integrat sobre problemes multidimensionals”.

La tipologia dels 14 socis que configuren l'Agrupació de Desenvolupament *Barcelona Equal* és la següent:

—**Institucions locals i regionals:**

•**Ajuntament de Barcelona:** administració local que proposa el projecte i lidera la seva execució exercint les competències de control i gestió econòmica i administratives, comptant, per les diferents dimensions que es donen, amb la implicació de diferents organismes municipals:

- **Barcelona Activa:** l'Agència de Desenvolupament Local de l'Ajuntament de Barcelona encarregada del disseny i l'execució de polítiques per a la promoció d'ocupació i d'empreses de qualitat i amb sentit de futur.

- **Institut d'Educació:** organisme autònom a través del qual l'Ajuntament de Barcelona desenvolupa la seva política educativa i gestiona les seves pròpies escoles bressol, primàries i cicles formatius.

- **Institut Municipal de Persones amb Disminució:** és l'organisme autònom de gestió a través del qual l'Ajuntament de Barcelona desenvolupa les polítiques d'atenció i promoció de les persones que tenen alguna discapacitat.

- **Serveis Personals:** és l'àmbit municipal que gestiona el conjunt de les polítiques socials de l'Ajuntament de Barcelona i coordina la gestió que realitzen els districtes de la ciutat en aquest àmbit.

- **Consell de la Formació Professional i Ocupacional de Barcelona:** òrgan municipal d'ampla participació l'objectiu del qual consisteix en posar en comú les estratègies dels diferents agents que a la ciutat intervenen en el desenvolupament de les polítiques de formació professional.

• **Sotsdirecció General d'Inserció Sociolaboral de la Secretaria Sectorial d'Execució Penal del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya:** té com a funcions la planificació i coordinació de l'execució dels programes de formació ocupacional, els programes d'inserció laboral, els programes en mediació penal i els programes d'atenció a la víctima.

—Empreses i organitzacions empresarials dels sectors productius seleccionats:

• **AIRES.** Associació Intersectorial de Recuperadors i Empreses Socials de Catalunya. Entitat que agrupa diverses empreses dels sectors de la construcció, la jardineria i la recollida i tractament de residus. Totes elles es situen en el sector de l'economia social i incorporen, entre els seus objectius, la inserció laboral de les persones amb especials dificultats.

• **ASCEL.** Associació Catalana d'Empresaris de Neteja. Associació empresarial que agrupa 170 empreses de neteja, amb un volum de 30.000 treballadors i treballadores a Catalunya.

• **Federació de Societats Laborals de Catalunya.** Associació empresarial que agrupa a les societats laborals catalanes.

• **Pimec-Sefes Petita i Mitjana Empresa de Catalunya.** Confederació patronal de les petites i mitjanes empreses de Catalunya, que agrupa a més de 53.000 petites i mitjanes empreses, entre socis individuals i col·lectius. És signant del Pacte per a l'Ocupació de la ciutat de Barcelona i membre del Consell de la Formació Professional i Ocupacional. Gestiona programes de formació contínua i reciclatge dels seus associats. Participa en nom propi i a

través de la seva sectorial del comerç.

• **TMB.** Transports Metropolitans de Barcelona. Entitat que gestiona el transport públic de 86% dels habitants de la ciutat i de la seva àrea metropolitana.

• **IMT.** Institut Municipal del Taxi, entitat metropolitana que regula el sector del taxi.

—Organitzacions sindicals:

• **Confederació Sindical de la Comissió Obrera Nacional de Catalunya (CC.OO).** Primera organització sindical a Catalunya amb àmplia representativitat. Signant del Pacte Local per a l'Ocupació de Barcelona, gestora de programes d'ocupació i membre del Consell de la Formació Professional de Barcelona.

• **Unió General de Treballadors de Catalunya (U.G.T.).** Sindicat majoritari d'àmbit estatal. Signant del Pacte Local per a l'Ocupació de Barcelona, gestor de programes d'ocupació i membre del Consell de la Formació Professional de Barcelona.

—Entitats vinculades amb els col·lectius diana:

• **Acsar.** Associació Catalana de Solidaritat i Ajut al Refugiat, associació d'àmbit autonòmic, dedicada a l'assessorament, la informació i l'atenció social i laboral del col·lectiu de refugiats.

• **Càritas Diocesana de Barcelona.** Associació que treballa des de l'opció preferencial pels pobres, impulsant el compromís de la

comunitat, acollint i treballant amb els exclosos i marginats, atenant a les persones amb més dificultats de la societat perquè siguin protagonistes del seu propi futur.

- **Creu Roja de Barcelona.** Associació d'àmbit internacional l'objectiu de la qual és la intervenció en temes de salut pública i la intervenció en situacions d'emergència atenant a persones en perill. En la seva etapa més recent ha orientat la seva activitat cap a programes socials d'atenció als més desfavorits i ha introduït en la seva intervenció estratègies de lluita contra l'atur i la desigualtat social.
- **Fundació Maria Aurèlia Capmany.** És un espai obert i plural de reflexió, debat i anàlisi sobre la situació i activitats de les dones des d'una visió de progrés. Estimula el moviment participatiu entre les dones en els àmbits laboral, professional i cultural i té com a objectiu aprofundir i garantir la igualtat real entre les persones, potenciant un canvi cultural respecte a la participació d'homes i dones en les activitats públiques i privades, la seva valoració i distribució.

2.4 ENTITATS ADHERIDES AL PROJECTE

Les entitats adherides al projecte són entitats que han manifestat la seva disposició a col·laborar i participar en aquelles accions concretes del projecte en què la seva experiència suposa un valor afegit.

Són entitats adherides:

—Entitats vinculades amb els col·lectius diana:

- **Associació Tres Turons:** té com a finalitat atendre persones amb dificultats greus de salut mental amb tendència a l'exclusió social, fomentant accions per a la seva rehabilitació i inserció psicossocial i laboral.
- **Associació Salut i Família:** té, entre altres objectius, el foment i desenvolupament de plans d'actuació que incideixen en la qualitat de vida de les dones i les famílies, i en la conciliació entre la vida familiar i laboral.
- **Associació Sociocultural Ibn Batuta:** dona suport humà, social i cultural al col·lectiu magrebí resident a Catalunya i, de forma especial, a la seva segona generació.
- **Fundació Èxit:** entitat dedicada a promoure la inserció laboral de les persones joves amb fracàs escolar de entre 16 i 18 anys, pertanyents a famílies i col·lectius en risc d'exclusió social.
- **Fundació Formació i Treball:** té com a objectiu crear llocs de treball per a persones amb dificultats d'inserció al mercat de treball ordinari amb accions de formació, orientació, acompanyament i experiència.
- **Casal dels Infants del Raval:** desenvolupa programes socioeducatius com a itineraris integrals i personalitzats d'acompanyament a la inserció per fer possible el trànsit cap a l'ocupació de les persones joves del barri del Raval.
- **Centre Juvenil de Adolescents de El Carmelo (CEJAC):** té com a objectiu l'atenció de persones amb especials dificultats d'inserció a través de la formació, la promoció i la inserció laboral.

• **Cooperacció:** associació dedicada a la cooperació internacional i al desenvolupament i l'educació i sensibilització sobre la situació dels països del Sud i el paper que la nostra societat juga respecte a aquesta situació.

• **Fundació Comtal:** té com a objectius la formació, educació i inserció de persones joves i adultes de Ciutat Vella que es troben en situació de risc social.

• **Federació d'Entitats col·laboradores amb el minusvàlid (ECOM):** té com a un dels seus objectius afavorir l'accessibilitat, l'ensenyament, salut i rehabilitació, així com millorar les opcions laborals de les persones amb discapacitat.

• **Federació Catalana pro persones amb Retard mental (APPS):** La Federació Catalana Pro Persones amb Retard Mental, APPS, és una Federació sense ànim de lucre que agrupa entitats d'iniciativa social que treballen per la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual i de les seves famílies a Catalunya.

• **Fundació PRISBA:** té com a finalitat principal promoure i impulsar la millora social, cultural, sanitària, d'habitatge i serveis de les persones que viuen al districte de Ciutat Vella de Barcelona.

• **Fundació Privada Foment de l'Habitatge Social:** té per objectiu facilitar l'habitatge a aquelles persones que com a conseqüència de la seva precarietat laboral no poden accedir a l'oferta d'habitatge social disponible.

• **Fundació Tot Raval:** el seu objectiu són ser un punt de trobada des de la iniciativa associativa on convergeixin els interessos

públics i els privats i crear ponts d'interrelació entre els programes públics i els privats, tant pel que fa al terreny econòmic, com al social i el cultural.

• **Escoles professionals Salesianes de Sarrià (EPSS):** entitat que gestiona formació ocupacional per persones aturades.

• **SURT, Associació de Dones per a la inserció Laboral:** el seu objectiu és acompanyar i recolzar a les dones en la seva inserció social, especialment a les que es troben en situacions de risc d'exclusió.

• **Unió del Poble Romaní:** entitat d'àmbit estatal que agrupa a 69 entitats gitanes i que té, entre les seves finalitats desenvolupar programes d'inserció laboral, alfabetització, dinamització social i cultural per aquest col·lectiu.

—Empreses i organitzacions empresarials dels sectors productius seleccionats:

• **Cambra de Comerç:** és una de les institucions més representatives de la societat civil catalana i un punt de referència de primer ordre per al món socioeconòmic. La Cambra de Barcelona treballa per millorar els resultats de les empreses per partida doble. D'una banda, ofereix serveis que les empreses poden utilitzar de forma individualitzada i, de l'altra, du a terme actuacions d'interès general que afavoreixen la promoció de l'activitat econòmica i empresarial del país i que, indirectament, també afavoreixen cadascuna de les empreses. La promoció econòmica i la defensa dels interessos generals de les empreses és el nord de les actuacions corporatives.

- **Gremi d'Hotels de Barcelona:** associació sectorial que agrupa als hotels de la ciutat de Barcelona. L'expansió de les activitats del sector turístic incrementa les ofertes d'ocupació i la necessitat de professionals amb formació adequada
- **Gremi de Restauració de Barcelona:** associació sectorial que agrupa als hotels de la ciutat de Barcelona. L'expansió de les activitats del sector turístic incrementa les ofertes d'ocupació i la necessitat de professionals amb formació adequada.

2.5 METODOLOGIA PER A L'ANÀLISI DE BARRERES

2.5.1 El concepte de barreres a l'ocupació

Les persones que formen part dels col·lectius esmenats als que es dirigeix el projecte s'enfronten a dificultats *diferencials* (en relació a la resta de persones aturades) a l'hora d'accedir a una feina. Aquestes dificultats diferencials constitueixen barreres a la seva inserció normalitzada al mercat de treball.

L'objectiu d'aquest document és, precisament, l'anàlisi d'aquestes barreres a partir de la visió de quatre dels agents implicats en el procés de (re)incorporació laboral dels col·lectius diana:

- el personal tècnic de les entitats,
- les entitats membres de la Agrupació de Desenvolupament (AD) i entitats adherides al projecte,
- els serveis d'ocupació, i
- les empreses.

2.5.2 Metodologia emprada en l'anàlisi de barreres

La metodologia utilitzada per realitzar l'anàlisi de barreres ha consistit en la constitució de grups de treball en els quals han participat entitats membres de l'Agrupació de Desenvolupament i entitats adherides a la mateixa.

Es van constituir tres grups de treball:

- grup de treball d'identificació de barreres als col·lectius
- grup de treball d'identificació de barreres als serveis d'ocupació
- grup de treball d'identificació de barreres a les empreses

2.5.2.1 Grup de treball d'identificació de barreres als col·lectius

En aquest grup de treball hi van participar les següents entitats: ACSAR, AIREs, Càritas, Creu Roja, Departament de Justícia, Ajuntament de Barcelona (Serveis Personals, IMPD i Barcelona Activa).

El grup de treball, que es va reunir 6 vegades, va elaborar dos qüestionaris, un adreçat al personal tècnic de les entitats i un altre adreçat a les persones responsables de les entitats. 43 tècnics i tècniques i 19 responsables de les entitats van respondre als qüestionaris que se'ls va fer arribar.

La recollida de la informació es va dur a terme entre les mesos d'octubre i desembre de 2002. Els qüestionaris han estat una de les eines de recollida de la informació del present document.

A més de les entitats que composaven el grup de treball d'identificació de barreres als col·lectius, hi van participar les següents entitats: Associació Tres Turons, Associació Joventut Organitzada i Activa, Centre de Dia amb Inserció Laboral JOIA, Associació Salut i Família, Associació Trinijove, ARED per a la Inserció de Dones,

Fundació Èxit, Escoles Professionals Salesianes de Sarrià (EPSS), Associació Sociocultural Ibn Batuta, Fundació Formació i Treball, Dos Mundos Mil, Associació de la Comunitat Dominicana de Catalunya, Associació de Ghanesos a Catalunya, Associació de Treballadors Pakistanesos, Associació d'Equador Llactacaru, Casal Argentí, Federació d'Entitats Col·laboradores amb el Minusvàlid (ECOM), Unió del Poble Romaní i Fundació Comtal.

2.5.2.2 Grup de treball d'identificació de barreres als serveis d'ocupació

La composició d'aquest grup va ser la següent: ACSAR, CCOO, Càritas, Creu Roja, FESALC, FMAC, UGT, Ajuntament de Barcelona (IMPD i Barcelona Activa).

Les barreres identificades referides als serveis d'ocupació són fruit de les aportacions i l'anàlisi d'aquest grup, que es va reunir 4 vegades.

2.5.2.3 Grup de treball d'identificació de barreres a les empreses

Els participants van ser: ASCEL, CCOO, FESALC, FMAC, IMT, PIMEC-SEFES, TMB, UGT, Gremi de Restauració, Gremi d'Hotels i Barcelona Activa.

Aquest grup de treball, que es va reunir 8 vegades, va decidir que calia contrastar les barreres que les persones membres del grup havien identificat. Així, es van organitzar 10 grups de treball amb representants d'empreses dels diferents sectors d'activitat. Per a la configuració d'aquests 10 grups de treball es van contactar 86 empreses i 11 associacions i gremis sectorials. La relació d'empreses i grups de treball constituïts per contrastar les barreres identificades es presenta a continuació:

Llistat de sectors i empreses participants a la identificació de barreres a les empreses

Transport de viatgers: taxi

Institut metropolità del Taxi
Associació d'empresaris i autopatrons taxistes
Associació d'Empresaris del taxi

Sector hotelier

Hotel Alimara
Hotel Le Meridien
Hotel Fira Palace
Derby Hotels
Hotel Melià Barcelona
Hotel Majestic
Grupo Soteras
Expo Grupo
Gremi d'hotels de Barcelona
Barceló Hotel Sants

Neteja d'immobles

COLIMSA
LIM'TRES
MANTYLIM, S.A.
OPTIM, S.L.
SERVIGRUP 80

Gran comerç

ALCAMPO, S.A.
MERCADONA, S.A.
La Sirena

Transport de mercaderies

Associació Catalana d'Empreses de Transport de Mercaderies
DHL Internacional Espanya, S.A.

Comerç (representants dels treballadors/es)

FCTESE - UGT

Neteja d'immobles (representants dels treballadors/es)

FES - UGT Federació de Serveis de Catalunya

Transport de viatgers: bus

TUSGSAL
Transports Municipals d'Egara
SARBUS
Transports Ciutat Comtal
TMB

Petit comerç

Barnacentre
Associació de Comerciants de Riera Baixa (Comerç tèxtil)
Gremi de Drogueries de Barcelona
Coordinadora empresarial tèxtil
Gremi de Flequers de la Província de Barcelona
Associació de Comerciants de la Boqueria

Restauració

Restaurant Túria
Artemi Nolla
CETT (consultoria)
Gremi Restauració
SODEXO

Neteja urbana

FCC
CESPA

Sectors hotelier-restauració (representants dels treballadors/es)

FCTESE - UGT

Tractament de residus

CESPA
URBASER
AIRES

LES BARRERES A L'OCUPACIÓ

Les barreres a l'ocupació que han estat identificades pels tècnics/ques, les entitats, els serveis d'ocupació i les empreses es poden agrupar en tres tipus:

- Barreres relacionades amb les característiques i/o la situació de les persones
- Barreres relacionades amb les polítiques de reclutament de les empreses
- Barreres relacionades amb el funcionament dels serveis d'ocupació

3.1 BARRERES RELACIONADES AMB LES CARACTERÍSTIQUES I/O LA SITUACIÓ DE LES PERSONES DELS COL·LECTIUS DIANA

Un primer grup de barreres a l'ocupació de les persones dels col·lectius diana estan relacionades amb factors que els afecten de manera directa. En alguns casos aquestes factors estan rela-

cionats amb característiques personals, mentre que en d'altres, en canvi, venen motivats per la situació en què es troben.

D'una banda, elements com el perfil de la persona (formatiu, professional i de desenvolupament personal), el seu grau de coneixement del mercat laboral i la naturalesa de les seves expectatives laborals incideixen de manera important sobre la seva inserció laboral (apartats 3.1.1 a 3.1.3). D'altra banda, la situació (econòmica, familiar, social o legal) en què es troba imposa condicionaments a les seves possibilitats d'inclusió al mercat de treball, al marge de les seves característiques personals (apartat 3.1.4).

3.1.1 Barreres associades al perfil dels col·lectius diana

Els col·lectius diana mostren, en general, uns perfils formatius i professionals que no s'ajusten als requeriments del mercat laboral i un nivell baix de desenvolupament personal.

El perfil formatiu dels col·lectius diana

El conjunt del personal tècnic enquestat coincideix en que la

majoria de les persones que arriben als serveis d'ocupació tenen importants mancances de formació, bé a causa de llacunes de coneixements bàsics, bé a causa d'una formació desfasada que cal actualitzar. Les mancances formatives més significatives identificades pel personal tècnic de les entitats són les següents:

- Manca de coneixements bàsics lingüístics (expressió oral i escrita), i de càlcul (regles elementals).

El desconeixement de les llengües catalana i castellana és especialment significatiu en el cas de les persones immigrants i representa una barrera a l'hora de relacionar-se amb els altres, accedir als processos formatius per a l'ocupació i aconseguir feina. Hi ha qui constata que l'existència d'aquesta barrera lingüística depèn del tipus de feina a realitzar i que el desconeixement del català sembla ser una barrera més important a l'hora de realitzar feines més qualificades.

- Manca de formació específica i tècnica, especialment en la joventut, i baix nivell de familiaritat amb l'ús de les noves tecnologies (analfabetisme tecnològic). Lligat amb aquests aspectes cal destacar l'augment de la tecnificació i la professionalització que han tingut lloc en algunes ocupacions tradicionals, de manera que ara es demanen noves habilitats a persones que fins ara exercien aquestes ocupacions.
- Necessitat de reciclatge i actualització dels coneixements que afecta especialment a les persones de més de 40 anys.

- Manca del carnet de conduir, la qual cosa limita les possibilitats d'accés a les feines—sobretot a aquelles que estan en polígons industrials—. En aquest cas, la no homologació del carnet de conduir de les persones immigrants produeix una major incidència d'aquesta mancança en aquest col·lectiu. Per altra banda, aquesta barrera és alhora una barrera relacionada amb l'entorn, ja que si els polígons estiguessin ben comunicats no seria imprescindible o molt necessari tenir carnet de conduir.

El perfil professional dels col·lectius diana

- Les persones usuàries dels serveis d'ocupació tenen en general una experiència laboral escassa. Alguns col·lectius pateixen més que d'altres la falta d'experiència laboral, com les persones joves o les persones que han estat en regim penitenciari. Aquestes últimes solen tenir una experiència laboral demostrable, però molt precària.
- En el cas d'aquelles persones que sí tenen experiència, aquesta es caracteritza per una elevada dispersió: es tracta de persones que han anat "saltant" d'una ocupació a l'altra en funció de les possibilitats de feina disponibles. Com a conseqüència d'aquesta dispersió i alta rotació, la seva trajectòria laboral transmet la sensació de falta d'una orientació professional definida. Cal tenir en compte, no obstant, que aquesta situació és resultat de la pròpia segmentació del mercat de treball: per determinats treballadors i treballadores és pràcticament impossible escapar de la precarietat contractual, la qual els força a canviar contínuament d'empresa i/o de sector en busca de feina. Qualsevol itinerari formatiu xoca amb aquesta realitat, resultant poc eficaç molta de la formació impartida.

El grau de desenvolupament personal dels col·lectius diana

El desenvolupament personal d'aquestes persones ve marcat per importants problemes d'autonomia personal i per la manca d'habilitats transversals que sovint es tradueixen en una certa agressivitat cap al sistema laboral i una desconfiança en les polítiques d'integració laboral:

- El personal tècnic de les entitats constata que aquestes persones tenen manca d'autoestima i motivació, baixa tolerància a la frustració, dificultat per afrontar situacions d'estrès, baix nivell d'autonomia personal, dificultat per prendre decisions i, en general, un important desconeixement de les seves potencialitats.
- Altres problemes de desenvolupament identificats pels tècnics i tècniques tenen a veure amb pors vers el món laboral i les noves tecnologies, com a resultat d'una manca de confiança en sí mateixos per afrontar tasques desconegudes o assumir més responsabilitats. Les persones que pateixen por al treball, deguda a experiències negatives o fallides en treballs anteriors, són persones que sempre veuen la part negativa de les propostes de feina i posen excuses o inconvenients poc realistes per rebutjar-les.
- Finalment, també s'observa una manca d'habilitats transversals que ve, en part, lligada a la manca d'hàbits bàsics per moure's per la xarxa sociolaboral normalitzada i l'absència de referents d'èxit professional. En aquest sentit, les persones tenen problemes amb competències com la capacitat de treball en equip, l'esperit de col·laboració, la dinàmica d'escoltar-dialogar, l'estètica gestual i de vestir, les ganes d'aprendre,

la curiositat intel·lectual, la dificultat per adaptar-se als canvis constants i als nivells d'exigència demanats, i la falta d'elements d'intel·ligència social, com saber estar a l'empresa i reconèixer i acceptar l'autoritat laboral. La manca d'habilitats transversals condueix en molts casos a que, tot i haver aconseguit la inserció laboral, els resulti difícil mantenir el lloc de treball degut a una qüestió d'actituds.

Els elements anteriors són, en major o menor grau, comuns a tots els col·lectius diana, encara que cada col·lectiu té un perfil de desenvolupament personal diferent. La joventut que arriba a les entitats mostra, en general, segons el personal tècnic enquestat, un desconeixement de les seves possibilitats i una manca de motivació, responsabilitat i confiança en sí mateixa. En el cas de les dones amb càrregues familiars, s'observen problemes d'autonomia i de seguretat personal i, en alguns casos, una falta de costum de treballar fora de casa. Les persones més grans de 40 anys mostren, al seu torn, resistència als canvis i tenen dificultats per acceptar la caducitat dels seus coneixements i la necessitat de reciclar-se.

3.1.2 Barreres associades al desconeixement del mercat laboral per part dels col·lectius diana

El personal tècnic enquestat coincideix en assenyalar una important manca d'informació sobre el mercat laboral per part d'aquests col·lectius:

- *Desconeixement dels canals de recerca de feina:* hi ha un desconeixement de les vies d'accés al mercat laboral i de les diferents possibilitats formatives per obtenir una feina. Aquesta desinformació afecta especialment a les persones joves.

• *Desconeixement de la realitat del mercat laboral*: tant pel que fa a les condicions laborals que s'ofereixen com a les característiques i possibilitats de les diferents ocupacions. D'una banda, les persones tendeixen a escollir sectors d'activitat saturats, desestimant aquells en els quals podria haver-hi més possibilitats. D'altra banda, es desconeixen els canvis que s'han produït en els últims anys en el contingut de les competències laborals exigides en algunes ocupacions. De fet, tot i que diverses ocupacions "tradicionals" han incrementat notablement el seu nivell de professionalització [p.e. ajudant de mecànic, auxiliar administratiu], encara predomina la idea que es tracta d'ocupacions "fàcils" per les quals no es necessita cap tipus de formació.

• *Desconeixement de les regles formals/informals del mercat de treball*: les persones ignoren els procediments de contractació, subcontractació, remuneració, relacions laborals, drets laborals, etc. En aquests sentit, la joventut, especialment, demana orientació enfocada a superar processos de selecció.

• *Manca d'una xarxa de contactes*: moltes d'aquestes persones es troben en una situació d'aïllament social. La manca d'habilitats socials i el fet de no disposar d'una xarxa de contactes —o que aquesta sigui petita— representa una barrera de cara a les contractacions basades en canals informals o en el "boca a boca". Aquesta barrera s'accentua en el cas de les persones immigrants a causa del seu desconeixement de les habilitats socials emprades a la societat d'acolliment.

3.1.3 Barreres relacionades amb les expectatives de les persones dels col·lectius diana

Les expectatives laborals

El personal tècnic manifesta que en el cas dels col·lectius diana es dona una discrepància significativa entre les seves expectatives sobre les condicions laborals i els tipus de feines que s'ofereixen, d'una banda, i les condicions reals del mercat de treball, de l'altra. Sovint les condicions laborals són desconegudes i/o difícils d'assimilar; la major discrepància es dona en relació al salari [expectatives elevades] i la mobilitat geogràfica [reticència a la mobilitat].

L'opinió del personal tècnic enquestat és que, per tots els col·lectius, com més allunyades estan les expectatives de la realitat, més llarg és el procés de canvi de mentalitat que cal fer. Per contra, quan les expectatives són realistes, es treballa directament a les últimes fases dels programes [les persones busquen feina del que s'han format, coneixent prèviament el sector i les condicions del mateix].

Les expectatives sobre els serveis d'ocupació

En relació a la capacitat dels serveis d'ocupació per donar resposta a les expectatives laborals, de formació i d'orientació que tenen les persones aturades, el personal tècnic manifesta que:

- Quan la persona està disposada a fer un procés de recerca activa de feina i, per tant, a implicar-se, i la duració del programa ho permet, les expectatives laborals són abordables. El problema és que, en general, hi ha una manca de compromís de les persones i un baix nivell de participació en les accions que els serveis ofereixen.

- En el cas de les persones que esperen trobar una feina de manera immediata, i sense passar per cap tipus d'acció amb el suport del professional, només quan tenen cobertes les necessitats bàsiques es poden abordar altres objectius, com és la formació i el coneixement dels mecanismes de recerca de feina que millorarien la seva situació respecte al mercat de treball. Això representa una dificultat pel personal tècnic, ja que ha de començar a fer una tasca prèvia de reconversió d'actituds per fer entendre a les persones que buscar feina és un procés que requereix definir un itinerari personalitzat.

- Quan la demanda comporta urgència i no és possible que entrin en un procés d'inserció, el que es fa és apuntar a les persones a una borsa de treball, això suposa fer-li un currículum vitae i esperar a que arribi una oferta (de facto no suposa una intervenció amb les persones usuàries sinó més aviat una intermediació amb les empreses a les quals se'ls envia possibles candidatures per cobrir una vacant). Per aquestes raons, hi ha entitats que només admeten a la persona en les borses de treball un cop ha seguit un itinerari individualitzat cap a la inserció, per tal d'abordar un procés amb majors garanties d'èxit tant per a la persona com per a l'empresa.

- Pel que fa a la formació i a l'orientació laborals, en canvi, el personal tècnic coincideix en què les expectatives de les persones aturades són abordables. En el cas de la formació, l'oferta formativa de la ciutat és molt àmplia i en general és possible que puguin accedir a la formació que més s'adequa a les seves necessitats. Una excepció a això és el cas de les persones immigrants sense permís de residència, a les quals només se'ls pot oferir la formació que es duu a terme a les

ONG's i parròquies de la ciutat. En el cas de l'orientació, les expectatives s'intenten complir a través de la realització de seminaris d'informació, acompanyament i assessorament individual; a més, en el cas de les persones immigrants es desenvolupen accions prèvies de coneixement de l'entorn d'acolliment.

- Hi ha també altres expectatives de les persones aturades que, en canvi, "desborden" les competències i possibilitats dels serveis d'ocupació, com és el cas de les persones que volen trobar una sortida a la seva situació personal (dones maltractades, persones en règim penitenciari, persones sense sostre, etc.) o solucionar qüestions de tipus legal (persones immigrants).

3.1.4 Barreres associades a la situació personal, familiar i social dels col·lectius diana

Hi ha determinades circumstàncies de tipus familiar, econòmic, social o legal que conformen situacions personals difícils per a aquests col·lectius. En general es tracta de problemàtiques no resoltes que fan que el seu accés al mercat laboral hagi de passar per tot un procés previ que permeti resoldre aquestes qüestions i alhora dissenyar un itinerari laboral. El problema és que, com s'ha mencionat a l'apartat anterior, sovint moltes d'aquestes qüestions, com les relacionades amb aspectes de tipus legal o econòmic, superen àmpliament les competències i capacitats dels serveis d'ocupació:

- La manca de suport familiar: en especial en el cas de les persones joves i de les dones amb càrregues familiars, un entorn

familiar de poc reforç pot dificultar l'aprenentatge o crear una actitud negativa vers la vida, els estudis o la feina. Pel que fa a les persones joves, si dins el grup o família no hi ha referents de comportaments ordinaris ("normalitzats"), és més difícil que es puguin crear hàbits bàsics laborals i socials (higiene, alimentació, puntualitat, etc.). En el cas de les dones amb càrregues familiars, moltes vegades l'entorn familiar no només no coopera per compartir les obligacions familiars, sinó que fins i tot es mostra poc convençut de les seves possibilitats laborals.

- La precarietat econòmica, individual o familiar: davant la necessitat de recursos econòmics, la urgència per trobar feina de manera immediata esdevé la principal prioritat de la persona, per sobre de la de formar-se o seguir un itinerari d'inserció personalitzat que podria millorar les seves possibilitats d'inserció al mercat de treball.
- La dependència de prestacions assistencials: encara que aquestes prestacions puguin ser insuficients per a les despeses habituals de les persones aturades, poden arribar a resultar imprescindibles per a elles o per a les seves famílies. Per aquest motiu, les persones perceptores no volen arriscar cap possibilitat de perdre-les o que puguin ser revisades a la baixa, ja que no saben quan trigaran a cobrar-les, en cas d'acceptar un contracte temporal. Aquesta dependència creada fa que aquestes persones només estiguin realment interessades en treballs sense contracte. Vinculat amb l'apartat anterior està el cost d'oportunitat que suposa per algunes persones l'acceptació de determinades feines, degut a les condicions laborals ofertes (sous baixos que impliquen desplaçaments, etc.)

- La manca d'un habitatge digne: el fet de no disposar d'un domicili permanent o de viure en habitatges deficients incideix de manera negativa en el procés d'inserció (per exemple, la persona es pot trobar amb dificultats a l'hora de mantenir una higiene continuada).

Hi ha també altres problemes més específics de la situació particular de cada grup de persones amb risc o en situació d'exclusió social:

Persones immigrants

- Aquestes persones es troben amb les dificultats del procés de regularització de la seva situació administrativa i legal. En opinió del personal tècnic de les entitats, el marc actual d'actuació definit per la Llei d'estrangeria és restrictiu i discriminador. Tal com marca la llei, la contractació s'hauria de fer en el país d'origen, de manera que les persones immigrants que ja són al país d'acolliment, és com si no existissin: en no tenir els papers en regla no poden accedir a les ofertes laborals, i sense un contracte no poden aconseguir regularitzar la seva situació. Addicionalment, un cop les persones immigrants són al país d'acolliment amb un contracte es troben amb exigències legals restrictives per a la contractació (limitació de sectors i activitats dels permisos de treball que s'emeten) i amb una manca general d'informació.
- Les persones immigrants s'enfronten també amb problemes a l'hora d'homologar la seva formació acadèmica degut a una manca de correspondència entre els títols i certificats dels seus països d'origen i els de la Unió Europea. A la lentitud dels tràmits burocràtics se suma el fet que moltes vegades no aconseguen veure finalment reconegudes les

seves competències. Un cas especialment significatiu és el de l'homologació del permís de conduir.

- La urgència en trobar una feina, no només per necessitats econòmiques sinó per tal d'aconseguir la concessió del permís de treball, fa més difícil que puguin realitzar un itinerari d'inserció. Moltes vegades se sumen també altres factors externs, com les pressions per pagar els préstecs que els van ajudar a arribar al país de destí o la necessitat de resoldre situacions econòmiques precàries dels familiars que viuen als països d'origen.
- Aquestes persones pateixen també un desconeixement de l'entorn de la societat d'acolliment i de les diferències culturals en conceptes laborals.

Persones amb discapacitat

- La manca d'infraestructures públiques adaptades, juntament amb la manca de vehicle propi i/o carnet homologat, fa que aquestes persones vegin limitada de manera important la seva mobilitat. Cal tenir en compte que la majoria del transport no està adaptat a les seves necessitats: encara que el transport urbà està actualment en procés de transformació, la situació del transport interurbà i el ferroviari segueix sent deficient.
- La majoria dels llocs de treball no estan tampoc adaptats a aquests col·lectius. Les persones amb discapacitat de tipus físic s'han d'enfrontar encara amb barreres arquitectòniques en els llocs de treball, mentre que les persones amb discapacitat de tipus intel·lectual es troben amb feines

complexes que requereixen molta autonomia i capacitat de presa de decisions.

- En el cas les persones amb discapacitat psíquica, la medicació que necessiten pot arribar a ser un obstacle pel desenvolupament normal d'una feina.
- Finalment, la percepció per part de moltes empreses de la baixa productivitat laboral d'aquestes persones, motivada precisament per la seva discapacitat, representa també una barrera per a la seva inserció laboral.

Dones amb càrregues familiars

- Les càrregues familiars limiten la seva disponibilitat horària, tant per treballar com per accedir als cursos de formació. Cal tenir en compte que moltes vegades els horaris d'aquests cursos són incompatibles amb les obligacions familiars (els horaris no permeten portar els fills a l'escola; no s'estableix cap mesura que pugui alliberar a les dones de la cura de les persones que tenen al seu càrrec, la qual cosa impedeix la seva participació per manca de disponibilitat,...).
- La manca i/o insuficiència de polítiques públiques d'igualtat de gènere, de suport a la família i de conciliació de la vida familiar i laboral reforcen aquestes barreres. Aquesta manca de suport la pateixen especialment les dones immigrants, que són generalment molt joves i es troben soles i allunyades dels seus parents.
- Les dones gitanes es veuen restringides casi exclusivament a les tasques de cura de menors i gent gran, la qual

cosa suposa una barrera per a la seva inserció laboral.

Dones que han patit maltractaments

- A més dels problemes físics i psicològics derivats dels maltractaments, les dones maltractades s'enfronten també a altres barreres a la seva inserció laboral: les dones que, per motius de seguretat, ingressen a les cases d'acolliment han de demanar la baixa laboral o canviar de lloc de treball. L'inici d'un procés laboral quan hi ha tota aquesta problemàtica al darrera es fa molt difícil, les dones estan sotmeses a pressions molt fortes: d'un banda, canvi d'entorn i assumptió de la seva situació personal, d'altra, el factor temps, l'estada a les cases d'acollida és massa curt i les dones són conscients de què han de tenir recursos econòmics amb urgència per poder viure fora de la casa. Tota aquesta situació s'agreuja quan hi ha fills.

Persones amb hàbits tòxics

- Com a pas previ a la inserció laboral és necessari que abans modifiquin els seus hàbits de consum, ja que la seva dependència els porta a dificultats per conservar la feina.
- Adicionalment, les persones que utilitzen el servei de meta-dona es veuen condicionades pels horaris d'aquest, de manera que els és difícil complir un horari laboral establert.

Persones sense sostre i en situació d'exclusió social

- La necessitat de recórrer a serveis de caràcter social, com menjadors, albergs o serveis d'atenció, amb un horari establert,

pot dificultar la participació en programes d'inserció laboral. Tanmateix les durades de les estades als albergs i/o la pròpia vida a l'alberg tenen una gran incidència a l'hora de realitzar un procés actiu de recerca de feina.

3.2 BARRERES RELACIONADES AMB LES POLÍTIQUES DE RECLUTAMENT DE LES EMPRESES

Un segon tipus de barreres a l'ocupació està relacionat amb l'ús de determinades polítiques de reclutament per part de les empreses. En alguns casos, aquestes polítiques responen als interessos de les empreses, mentre que en d'altres són més aviat un reflex dels prejudicis i actituds discriminatòries que es troben arrelats a la societat en general.

En general, s'ha observat que les empreses estableixen obstacles a la contractació de persones dels col·lectius diana, en especial de les persones en risc d'exclusió, les persones més grans de 40 anys, les persones d'origen magribí i les persones vinculades als Serveis Socials. En aquest sentit, és freqüent que en les ofertes de treball apareguin requisits vinculats a característiques personals, com l'edat, el sexe o la procedència, que no guarden relació directa amb la capacitat de la persona per desenvolupar correctament les funcions requerides per al lloc de treball.

Les principals barreres a la contractació tenen a veure amb factors com la imatge, la formació, les condicions laborals i la comunicació empresa - serveis d'ocupació:

- *Barreres vinculades a la imatge*: en alguns casos les empreses discriminen els llocs de treball en funció de si requereixen treballar de cara al públic o no. Així, hi ha persones

que són sistemàticament contractades per treballar “amagades” (en feines de magatzem, cuina, etc.). Aquí entren en joc tant prejudicis relacionats amb la procedència geogràfica i ètnica de la persona, com prejudicis lligats a l'estètica (es prefereix una aparença física “agradable a la vista” i/o que s'adeqüi als estàndards). En aquest sentit, cal recordar que les empreses manifesten que, en moltes ocasions, és la pròpia clientela qui s'expressa en favor de ser atesa per persones autòctones.

En general, la imatge que l'empresa decideix donar, o que interpreta que li demana la seva clientela, pot suposar de fet una barrera per qualsevol dels col·lectius. En aquest sentit, es desaprofita la important influència social que pot tenir el fet que un determinat lloc de treball estigui ocupat per una persona que no coincideixi amb l'estereotip que la clientela espera.

- *Barreres vinculades a la formació exigida*: els requeriments de formació exigits per l'empresa no sempre es corresponen amb els requeriments reals del lloc de treball. En alguns casos la formació exigida és clarament superior a la que seria necessària per desenvolupar correctament la feina, creant així una barrera “fictícia” a l'ocupació.

- *Barreres vinculades a les condicions laborals ofertades*: en algunes de les ocupacions analitzades en els grups de treball amb les empreses es constata una manca de correspondència entre les competències exigides a la persona (experiència, flexibilitat, capacitat d'assessorament a la clientela, idiomes, informàtica, etc.) i les condicions laborals del lloc de treball (sous baixos, contractes temporals, horaris extensos i treball en dies festius).

Quan les condicions laborals no són favorables, hi ha empreses que, en lloc de millorar-les, opten per buscar persones

que s'hi puguin adaptar. Per exemple, en el cas del petit comerç s'utilitza cada cop més l'estratègia del “cartell a l'aparador” per tal de captar persones que visquin al barri, ja que amb les mateixes condicions quant a sou i horari no han de fer front a costos suplementaris de dinar i transport.

- *Barreres relacionades amb la manca de comunicació entre empreses i serveis d'ocupació*: des dels serveis d'ocupació s'opina que una millora en aquesta comunicació permetria ajustar millor les ofertes de treball a les demandes.

Aquestes barreres i altres afecten als diferents col·lectius de manera específica:

Dones amb càrregues familiars

- Les dones són discriminades en el mercat laboral tant en els processos de selecció com (especialment) en els de promoció professional. Aquesta situació és encara pitjor per les dones amb càrregues familiars, ja que les empreses tenen preferència per dones solteres, sense compromís i sense fills.

Aturats i aturades de llarga durada

- La imatge tòpica respecte a les persones aturades de llarga durada és la de que “són persones que ja no volen treballar”.

Persones d'altres orígens ètnics i/o culturals

- Segons les empreses participants als grups de treball, la incidència més important de barreres a la contractació

d'aquestes persones es dona en les empreses dels sectors d'hostaleria i comerç, on es treballa de cara al públic. En aquestes ocupacions les persones són majoritàriament contractades per treballar en feines que no requereixen contacte directe amb la clientela.

- Les persones amb orígens ètnics no autòctons són també discriminades en relació a les persones autòctones a l'hora d'accedir a feines millor pagades o de status superior.
- L'origen cultural de la persona és, així mateix, motiu de discriminació. Determinades cultures, com la gitana, són objecte de molts prejudicis respecte a l'actitud, hàbits i capacitats dels seus membres per part de les persones responsables de selecció d'algunes de les empreses consultades.

Persones immigrants

- La situació laboral de les persones immigrants és habitualment precària i insegura. Les seves condicions laborals són clarament pitjors que les dels treballadors i treballadores autòctons pel que fa a sou percebut, horaris i tipologia de contractes.
- Les persones immigrants veuen, a més, qüestionada la seva serietat i el seu compromís amb la feina. Les empreses, en general, pressuposen un major absentisme laboral en aquest col·lectiu.
- Les persones immigrants procedents de països en desenvolupament reben sovint un tracte xenòfob relacionat amb els seus orígens ètnics per part d'algunes empreses.

Persones amb discapacitat

En general les empreses consultades mostren una falta de sensibilitat i de receptivitat vers les persones amb discapacitat i desconeixen les possibilitats legals existents quant a bonificació de les contractacions de persones amb discapacitat.

- La imatge que tenen d'aquestes persones respon a estereotips erronis i exagerats. Pel que fa a la discapacitat física, alguns empresaris i empresàries pensen en una persona extremadament limitada i amb moltes dificultats per qualsevol tipus d'activitat, tant quotidiana com laboral; d'altres, en canvi, tenen al cap l'estereotip d'un noi jove, maco, paraplègic, esportista paralímpic d'élite, al qual només li afecta la seva discapacitat en el fet objectiu que no pot aixecar-se ni caminar.
- Hi ha també una gran desinformació –no només a les empreses, sinó també a de la societat en general– pel que fa a les persones amb malalties mentals, sent un dels col·lectius en l'actualitat més estigmatitzat.

3.3 BARRERES RELACIONADES AMB EL FUNCIONAMENT DELS SERVEIS D'Ocupació

El tercer tipus de barreres identificades per les persones entrevistades estan relacionades amb el funcionament dels propis serveis d'ocupació. En aquest sentit cal distingir entre el servei públic d'ocupació depenent del Departament de Treball, des del qual es dissenyen les convocatòries dels programes, i les entitats que són les encarregades de gestionar-los.

3.3.1 Barreres relacionades amb el funcionament del servei públic d'ocupació

Barreres relacionades amb les convocatòries dels programes

- El calendari irregular amb què es realitzen les convocatòries d'un any a l'altre genera incertesa en les entitats respecte a l'aprovació dels seus programes. Degut a la dependència de les subvencions que tenen els programes, les entitats es troben amb dificultats a l'hora de planificar les accions o de dissenyar itineraris complets.
- La concentració de les convocatòries en moments puntuals produeix una saturació de programes similars en el mateix període, la qual cosa afavoreix, d'una banda, una sobreoferta per la qual és difícil trobar el nombre mínim de persones interessades, i d'altra, que hi hagi moments a l'any sense oferta i que no es puguin cobrir les demandes de les persones usuàries del serveis.
- El caràcter estacional dels programes d'ocupació no s'ajusta a l'atenció continuada que requereixen aquests col·lectius. La majoria de les persones ateses comparteixen el sentiment de desatenció per part de l'administració pel que fa a les polítiques actives d'ocupació i manifesten la sensació de sentir-se obligats a realitzar accions en un temps determinat, en lloc de fer un procés continuat en el temps i ajustat a les seves necessitats fins aconseguir la inserció laboral.
- Els criteris emprats per definir els col·lectius beneficiaris en la publicació oficial dels programes al BOE o al DOGC poden

suposar una barrera per l'accés als mateixos de determinades persones. Així, hi ha determinades persones que, d'acord amb els criteris establerts, es queden sistemàticament fora dels programes (p.e., homes entre 25 i 40 anys que no porten un any a l'atur i no tenen problemes socials afegits).

- De vegades el sistema es perverteix i posa l'accent en el que necessita el programa (per la seva correcta justificació davant l'organisme finançador), més que en el que necessita la persona usuària (una acció ajustada a les seves característiques).

Barreres d'accés a la informació

- Resulta molt difícil conèixer quines són totes les entitats col·laboradores del Departament de Treball: la falta d'informació és una barrera que impedeix fer una planificació d'acord amb les necessitats del territori i amb les actuacions de la resta dels operadors, produint-se duplicitats o sobreofertes en determinats àmbits i quedant d'altres sense cobrir.

Problemes de coordinació

- Les convocatòries fomenten la iniciativa individual de les diferents entitats, i no la coordinació entre elles. Això crea una dinàmica on les diferents entitats col·laboradores del Departament de Treball es disputen les persones usuàries.
- La manca de coordinació entre uns programes i altres dificulta el disseny i execució d'itineraris lògics i complets.

3.3.2 Barreres relacionades amb el funcionament de les entitats

Moltes de les barreres identificades en el funcionament de les entitats són conseqüència de l'especificitat del model de polítiques actives d'ocupació vigent a tot Europa. Un model que es basa en la presentació de projectes per part de les entitats (ajuntaments, ONG's, sindicats, organitzacions empresarials) a les convocatòries que convoquen les administracions competents. El model de gestió, la durada dels programes, el sistema de contractació, la dinàmica de justificació, o el mateix disseny de les accions respon a les convocatòries que prefiguren els programes.

Barreres d'accés de les persones usuàries als serveis de les entitats

- Manca de visibilitat d'aquestes entitats: el desconeixement de l'existència dels serveis per a l'ocupació de les entitats suposa una barrera per als col·lectius en situació de recerca de feina o en risc d'exclusió.
- En general les entitats informen insuficientment dels serveis que ofereixen. A més, la manca de coordinació entre elles fa que les persones usuàries acabin anant a totes les entitats i a cadascuna d'elles rebin, en molts casos, un missatge diferent. En general, es detecta un cert secretisme de les entitats respecte al que fan, la qual cosa porta a pensar que les persones usuàries dels serveis arriben per casualitat.

Problemes en el servei prestat per les entitats

- Les persones representants de les entitats que han participat al grup de treball constaten que l'estandardització

de la resposta que les entitats donen a les persones usuàries constitueix també una barrera. L'aplicació automàtica de les condicions establertes en els programes tal i com són publicats en el BOE o en el DOGC pot suposar una barrera per determinats col·lectius. La gestió dels programes requereix sovint forçar aquelles condicions per flexibilitzar al màxim la seva aplicació, a fi de concretar una oferta adreçada a les persones en atur que s'adeqüi a la seva situació.

La manca de flexibilitat de les convocatòries, quant a les actuacions a desenvolupar, és una barrera molt important per poder oferir una resposta personalitzada a les persones usuàries dels serveis d'ocupació de les entitats.

- Les entitats no comuniquen adequadament a les persones aturades les característiques dels llocs de treball que trobaran al mercat. Això provoca fracassos per mala orientació que serien evitables.
- Les entitats no sempre disposen de recursos integrals per abordar les demandes de les persones usuàries. Així, algunes entitats treballen amb itineraris individualitzats però que no arriben a l'etapa de la inserció laboral, mentre que hi ha centres de formació que ofereixen el servei de borsa de treball però no tenen com a objectiu fonamental la gestió d'ofertes.
- Alguns programes reproduïen les mateixes barreres que actuen en el mercat de treball. Així, en molts casos, les persones amb càrregues familiars no poden participar en determinats programes perquè els horaris d'aquests són incompatibles amb les seves obligacions familiars.

- Hi ha una manca d'acompanyament en el procés d'inserció sociolaboral: falten persones que facin interlocució i mediació. Normalment aquestes mancances es produeixen per falta de programes que atenguin aquesta situació.
- Habitualment no es fa un seguiment dels primers mesos de la inserció laboral després de participar en un programa d'ocupació. Com a resultat, quan finalitzen els seus contractes, les persones acaben tornant amb la sensació d'haver de començar de nou. En determinats col·lectius caldria poder garantir un acompanyament o seguiment durant els primers mesos de contractació.

Problemes en la gestió de les expectatives de les persones usuàries

- En moltes ocasions, els serveis d'ocupació de les entitats reconverteixen la demanda de les persones usuàries en funció dels programes disponibles. El problema és que el ventall dels perfils professionals oferts des de les diferents entitats és estret i, en alguns casos, poc atractiu. Això té efectes sobre la motivació i la implicació de les persones usuàries, ja que hi ha diferència entre que la persona triï la professió o que la professió triï la persona.
- La formació que s'ofereix no sempre s'ajusta a les necessitats del mercat de treball. És necessari compensar les expectatives que es generen en les persones participants amb informació veraç sobre el que es trobaran al mercat en termes d'horaris, sou, aplicabilitat dels coneixements adquirits, etc.

Barreres en el funcionament dels programes

- No existeix una coordinació sistemàtica entre les diferents entitats en temes com el disseny dels itineraris –tenint en consideració quins serveis permanents es tenen i quins estan condicionats a l'atorgament d'una subvenció–, la sol·licitud de subvencions complementàries entre sí, la selecció i derivació de persones participants entre les diferents entitats, el seguiment d'aquest itinerari personalitzat o l'avaluació dels processos.
- La majoria del personal tècnic opina que la col·laboració entre professionals de diferents àmbits d'actuació (sanitat, serveis socials, etc.) és escassa, tot i ser valorada com molt positiva. En aquest sentit, hi ha determinats problemes de comprensió i/o desconeixement de determinats temes per part d'alguns professionals que es podrien resoldre amb una major col·laboració multidisciplinària des dels diferents àmbits professionals. Algunes de les persones que arriben als serveis d'ocupació tenen problemàtiques afegides, la qual cosa significa que en el seu procés d'inserció intervien altres professionals com ara metges, treballadors i treballadores socials, psicòlegs... En aquests casos, esdevé fonamental que els diferents professionals coneixin i entenguin les intervencions de la resta de professionals implicats, així com també que es coordinin entre ells.
- L'alta rotació laboral dels professionals que treballen en aquest àmbit (personal tècnic d'ocupació), donada la seva vinculació a la durada dels programes, suposa una dificultat per al seguiment de l'itinerari complet, o a més llarg termini, de les persones en atur.

-
- La multiplicitat de sistemes d'informació amb els que s'ha de treballar i la incompatibilitat entre ells obliguen a introduir varies vegades la informació de les persones. Això provoca errors freqüents, fitxes duplicades i dificultats de seguiment de la història de cada persona. El cas més clar és el treball amb el personal sanitari que desconeix generalment la feina que es desenvolupa des dels serveis d'ocupació i que són molt reticents a donar qualsevol tipus d'informació relativa al tractament que pugui estar rebent una persona que participi en un programa d'ocupació; tanmateix el personal que treballa en ocupació desconeix molta de la feina que desenvolupa el personal sanitari.

CONCLUSIONS

Al llarg d'aquest estudi s'han analitzat les barreres a l'ocupació dels col·lectius diana a partir dels elements identificats pel personal tècnic, les entitats, els serveis d'ocupació i les empreses participants.

Les respostes obtingudes permeten agrupar les barreres segons la naturalesa dels problemes que les generen; en concret, es poden distingir onze tipus de barreres diferenciades: de desenvolupament personal; de desajustos de formació; causades per situacions específiques; relacionades amb la manca d'informació; relacionades amb la manca de coordinació; derivades de la situació del mercat de treball; disseny inadequat de les convocatòries;

disseny i gestió inadequats dels programes; insuficiència de recursos; polítiques públiques inadequades; i prejudicis i actituds socials discriminatòries.

Partint d'aquesta anàlisi, s'han dissenyat, en el marc del projecte Equal Barcelona, les passarel·les o actuacions que contribueixin a eliminar les barreres detectades. Per a tal fi, s'han creat comissions sectorials en les quals han participat representants de les empreses, dels treballadors i de les entitats que treballen amb els col·lectius diana.

No totes les barreres identificades poden ser eliminades des d'una iniciativa com l'Equal; si més no, una de les finalitats d'aquesta anàlisi és posar-les de manifest. Hi ha altres barreres, però, que sí poden ser eliminades per tal de generar oportunitats d'accés al mercat de treball a persones que tenen especials dificultats.

La taula següent resumeix les barreres detectades i presenta exemples de les actuacions que des del projecte s'han dissenyat per tal de superar algunes d'elles.

BARRERES DE DESENVOLUPAMENT PERSONAL

—Les persones dels col·lectius diana mostren un nivell baix d'autonomia personal, una manca d'autoestima i motivació i un desconeixement important de les seves potencialitats.

—Els col·lectius diana també tenen una manca d'habilitats transversals, imprescindibles per mantenir el lloc de treball a l'empresa.

Per tal de superar aquestes barreres dins del programa, es va establir una acció anomenada “millora d'aspectes personals” en la qual es treballa l'autoestima i la motivació de les persones, alhora que permet fer un diagnòstic sobre la seva ocupabilitat.

El tema de la motivació és molt important en el marc d'aquest projecte. L'Acord de Cooperació Transnacional, que té com a socis a les ciutats de Manchester i París, versa sobre aquesta temàtica amb l'objectiu d'aprofundir en el coneixement i la creació de metodologies que ajudin a incrementar la motivació de les persones que participen en programes d'ocupació.

DESAJUSTOS DE FORMACIÓ

—La majoria de les persones que arriben als serveis d'ocupació tenen importants mancances de formació: llacunes de coneixements bàsics, manca de formació tècnica i/o formació desfasada.

—Els requeriments de formació exigits per les empreses no sempre es corresponen amb els requeriments reals del lloc de treball. En molts casos la formació exigida és clarament superior a la necessària per desenvolupar correctament la feina, creant així una barrera “fictícia” a l'ocupació.

—La formació que s'ofereix des de les entitats no sempre s'ajusta a les necessitats del mercat de treball.

En les diferents comissions sectorials es van definir la durada i els continguts considerats bàsics per al desenvolupament de les ocupacions objecte d'anàlisi.

El resultat d'aquestes comissions pel que fa a la formació va ser unes accions formatives amb una durada curta i amb gran pes de la part pràctica, apostant per les pràctiques laborals i l'aprenentatge dins de l'empresa.

També es van analitzar els requisits demanats per les empreses per identificar els requisits reals, separant-los dels prejudicis.

SITUACIONS ESPECÍFIQUES

La situació específica de determinats col·lectius condiona de manera important la seva inserció laboral:

—Persones amb addiccions: la seva dependència els crea dificultats serioses per conservar la feina.

—Dones que han patit maltractaments: a més dels problemes físics i psicològics que pateixen com a conseqüència dels maltractaments, quan ingressen a les cases d'acolliment han de demanar la baixa laboral o canviar de lloc de treball per motius de seguretat.

—Persones amb discapacitat: la percepció per part de moltes empreses de la baixa productivitat laboral d'aquestes persones, motivada precisament per la seva discapacitat, representa també una barrera per a la seva inserció laboral. En el cas de les persones amb trastorns mentals, la medicació que necessiten pot arribar a ser un obstacle pel desenvolupament normal d'una feina.

Algunes d'aquestes barreres no són abordables des dels programes d'ocupació i posen de manifest la necessitat d'un treball integral i multidisciplinar.

Com a conseqüència d'aquesta anàlisi, s'han dissenyat en el marc d'altres programes projectes d'ocupació especialment destinats a dones víctimes de maltractaments. És el cas del programa que en el marc de l'Objectiu 3 del FSE posarà en marxa Barcelona Activa properament.

Respecte a les persones amb discapacitat estem elaborant en el marc del projecte una "Guia de sensibilització" dirigida a les empreses per fomentar la contractació d'aquest col·lectiu.

BARRERES D'INFORMACIÓ

—Hi ha una manca d'informació per part dels col·lectius diana sobre la situació del mercat laboral. Desconeixen els canals de recerca de feina, les condicions laborals, les característiques de les diferents ocupacions i les regles formals/informals de funcionament del mercat. En el cas de les persones immigrants hi ha també un desconeixement de l'entorn de la societat d'acolliment i de les diferències culturals en conceptes laborals.

—Existeix una discrepància significativa entre les expectatives laborals dels col·lectius diana i les condicions reals del mercat de treball. Les condicions laborals són desconegudes i/o difícils d'assimilar.

—Hi ha una desinformació absoluta tant per part de les empreses com de la societat en conjunt sobre la situació de determinats col·lectius (com les persones en risc d'exclusió o les persones amb discapacitats i, dins d'aquestes, les persones amb trastorns mentals).

—Hi ha una manca de visibilitat de les entitats. En general les entitats no informen adequadament dels serveis que ofereixen, la qual cosa fa pensar que les persones usuàries arriben gairebé "per casualitat".

—Les entitats no comuniquen adequadament a les persones usuàries les característiques dels llocs de treball que trobaran al mercat.

—El Servei Català de Col·locació envia informació incompleta o incorrecta a les entitats sobre l'oferta de llocs de treball i no dóna el resultat de la intermediació.

Respecte a la manca d'informació s'han posat en marxa dos tipus d'actuació:

- hi ha sessions d'orientació professionalitzadora amb la qual se'ls proporciona informació molt acurada dels sectors d'activitat en els quals es centra el projecte i dels perfils professionals. En aquestes sessions participen representants dels treballadors i treballadores que expliquen la seva vivència professional.
- quant a les empreses, d'una banda, les visites que els/les guies cap a l'ocupació fan a les empreses tenen, entre altres objectius, eliminar els prejudicis i la desinformació de les persones responsables de recursos humans vers els col·lectius diana del projecte i, d'altra, s'ha elaborat un formulari per recollir les ofertes de feina per tal de definir les característiques d'aquestes vacants i comunicar-les adequadament a les persones més idònies.

BARRERES DE COORDINACIÓ

__La manca de coordinació entre els programes de les convocatòries dificulta el disseny i execució d'itineraris lògics i complets.

__No existeix una coordinació sistemàtica entre les diferents entitats AD en temes com el disseny dels itineraris, la sol·licitud de subvencions complementàries entre sí, la selecció i derivació de participants entre les diferents entitats, el seguiment de l'itinerari personalitzat dels participants o l'avaluació dels processos.

__La col·laboració entre professionals de diferents àmbits d'actuació és escassa. Determinats problemes d'incomprensió o desconeixement d'alguns temes es podrien resoldre amb una major comunicació entre professionals.

__La manca de comunicació entre empreses i serveis d'ocupació dificulta el procés d'acoblament laboral.

__La manca de comunicació entre empreses i serveis d'ocupació dificulta el procés d'acoblament laboral.

Per superar la manca de coordinació i d'informació que hi ha entre les entitats s'ha creat un "Mapa de recursos ocupacionals" en el qual es classifiquen i descriuen els programes ocupacionals que s'estan portant a terme des de les entitats membres de l'Agrupació de Desenvolupament i des de les entitats adherides al projecte.

Tanmateix la forma de treball generada pel projecte està fomentant la coordinació entre els/les professionals de les entitats, especialment en la derivació de persones usuàries amb les que es fa un seguiment compartit i coordinat de l'avaluació de la persona.

SITUACIÓ DEL MERCAT DE TREBALL

—Existeix una manca de correspondència entre les competències exigides a la persona (estudis, experiència, idiomes, informàtica, etc.) i les condicions laborals ofertes en molts sectors (sous baixos, contractes temporals, horaris extensos i treball en dies festius).

—La segmentació del mercat de treball dificulta que les persones puguin desenvolupar trajectòries professionals definides. La precarietat contractual obliga les persones a “saltar” contínuament d’una empresa o sector a l’altre en busca de feina. Qualsevol itinerari formatiu xoca amb aquesta realitat, resultant inútil molta de la formació impartida.

L'establiment d'un itinerari professional és un dels principis bàsics amb els quals es treballa amb les persones que estan participant al programa. El tractament sectorial de les accions actua de forma que fa que les persones s'hagin de definir al començament dels itineraris, per tal de evitar el “busco feina del que sigui”. Tot i que no canvia la situació del mercat laboral, pot fer que la seva situació davant la recerca activa de feina sigui diferent donat que tenen uns objectius professionals clars.

DISSENY INADEQUAT DE LES CONVOCATÒRIES

—El calendari irregular amb què es realitzen les convocatòries d'un any a l'altre genera incertesa respecte a l'aprovació dels programes.

—La concentració de les convocatòries en moments puntuals produeix una saturació de programes semblants en un mateix període.

—L'estacionalitat dels programes d'ocupació no s'ajusta a l'atenció continuada que requereixen els col·lectius.

—Les convocatòries fomenten la competència entre les diferents entitats, i no la coordinació entre elles.

—Els criteris emprats en la publicació oficial dels programes (en el BOE o el DOGC) per definir els requisits dels col·lectius beneficiaris poden suposar una barrera per l'accés als mateixos de determinades persones.

Aquesta barrera té efectes sobre el funcionament ordinari dels diferents programes que gestionen les entitats. L'Equal és un programa plurianual que permet un disseny molt flexible de les actuacions i és, en sí mateix, un bon exemple de programa que possibilita una feina continuada amb les persones a les quals s'adreça.

DISSENY I GESTIÓ INADEQUATS DELS PROGRAMES

—Alguns programes reproduïen les mateixes barreres que actuen en el mercat de treball, en fixar, per exemple, horaris incompatibles amb les obligacions familiars.

—Habitualment no es fa un seguiment dels primers mesos de la inserció laboral, de manera que quan s'acaben els contractes no es disposa d'informació de feedback per tal de millorar el procés d'inserció.

—L'estandardització de la resposta donada per les entitats no s'ajusta a la necessitat d'atenció específica que tenen els col·lectius diana.

—El ventall dels perfils professionals oferts des de les diferents entitats és estret i, en alguns casos, poc atractiu.

—L'alta rotació laboral dels professionals del sector suposa una dificultat pel seguiment de l'itinerari complet de les persones en atur.

—La multiplicitat de sistemes d'informació amb els que s'ha de treballar, i la incompatibilitat entre ells, dificulta el seguiment històric de les persones. La no adequació dels horaris d'atenció als col·lectius diana per part de les entitats dificulta sovint bé la conciliació de la vida personal amb la participació en un programa, bé la possibilitat de millorar professionalment participant en un programa d'ocupació amb la subocupació o l'ocupació en precari.

BARRERES DE CARÀCTER ECONÒMIC

—Davant la necessitat de recursos econòmics, la urgència per trobar una feina esdevé la principal prioritat de les persones, per sobre d'altres prioritats com formar-se o seguir un itinerari personalitzat. Això representa una dificultat pel personal tècnic, el qual ha de començar a fer una tasca prèvia de reconversió d'actituds.

La manca de recursos econòmics de les persones que participen al projecte s'intenta compensar amb la concessió de beques en els períodes de pràctiques laborals a les empreses. Tot i que la necessitat no desapareix, al menys es mitiga la urgència.

La manca de recursos de les entitats requereix de programes més llargs i estables que permetin fer l'acompanyament i el seguiment que requereixen moltes persones usuàries dels programes d'ocupació.

El desenvolupament d'accions per a l'ocupació en horari de tarda-vespre trenca amb la barrera horària identificada i obre noves possibilitats d'aprofitament dels programes per part dels col·lectius diana.

—Les entitats no sempre disposen de recursos estables per abordar les demandes de les persones usuàries i/o per prestar servei al llarg de tot l'itinerari d'inserció laboral. Hi ha una manca d'acompanyament en el procés d'inserció sociolaboral per manca d'interlocutors i mediadors.

POLÍTiques PÚBLIQUES NO ADEQUADES O INSUFICIENTS

La manca de polítiques públiques adequades reforça les barreres a la inserció dels col·lectius diana:

- Insuficiència de les polítiques públiques per a la igualtat de gènere.
- Manca de polítiques de suport a la família i de conciliació de la vida laboral i familiar.
- Insuficiència de transports públics adaptats per a les persones amb discapacitat.
- Manca de transports públics que comuniquin els centres urbans amb els polígons industrials.
- Marc legal restrictiu i discriminador per a les persones immigrants.
- Dificultats a l'hora d'homologar les titulacions acadèmiques dels ciutadans extracomunitaris.
- Sistema de prestacions assistencials que reforça la dependència de les persones en situacions precàries.

La identificació d'aquestes barreres i la seva divulgació pot ajudar a generar la necessària consciència amb relació a la necessitat de noves polítiques públiques en aquests àmbits en els que una iniciativa com l'Equal no té mecanismes d'intervenció.

PREJUDICIS I ACTITUDS SOCIALS DISCRIMINATÒRIES

—Prevalen encara estereotips erronis i exagerats sobre determinats col·lectius, com les persones amb discapacitat, les persones en risc d'exclusió i/o les persones aturades de llarga durada.

—La discriminació de gènere patida per les dones en els àmbits familiar, social i laboral dificulta el seu accés a una feina remunerada. En l'àmbit laboral, la discriminació té lloc tant en els processos de selecció com en els de promoció professional.

—Es discrimina les persones en funció del seu origen geogràfic, ètnic i cultural. En el terreny laboral aquestes persones han de suportar pitjors condicions laborals que les autòctones i dificultats d'accés a determinades feines.

—Existeixen també prejudicis lligats a l'estètica: es prefereix una aparença física "agradable a la vista" i/o que s'adeqüi als estàndards.

El treball amb les empreses, i específicament amb les persones responsables del departament de recursos humans, juntament amb accions específiques (com ara l'elaboració d'una guia per sensibilitzar a les empreses per afavorir la contractació de persones amb discapacitat) és un dels objectius més importants de Passarel·les cap a l'ocupació.

Juntament amb les accions de sensibilització a les empreses en general, s'ha desenvolupat una estratègia personalitzada per a cada empresa. És mitjançant les visites a les empreses i les pràctiques o estades en les mateixes com s'aconsegueix eliminar aquesta barrera.

Ajuntament de Barcelona

Associació Catalana de Solidaritat i Ajuda al Refugiat (ACSAR)

Associació Catalana d'Empresaris de la Neteja (ASCEL)

Associació Intersectorial de Recuperadors i Empreses Socials (AIRES)

Càritas Diocesana de Barcelona

Comissió Obrera Nacional de Catalunya (CCOO)

Creu Roja de Barcelona

Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya

Federació de Societats Anònimes Laborals de Catalunya (FESALC)

Fundació Maria Aurèlia Capmany

Institut Municipal del Taxi (IMT)

PimecSefes

Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)

Unió General de Treballadors (UGT)