

50*i*+

*cinquanta i més*

 **Caritas**  
Mallorca

**Disseny gràfic:** Disset Consultors

**Fotografies:** Càritas

**Dipòsit Legal:** PM 1337-2000

**Imprimeix:** Gràfiques Rubines

**Edita:** Càritas Mallorca  
C/ Seminari 4 - 07001 Palma  
Telèfons: 971 710 135 / 971 716 288 / 971 717 289  
Fax: 971 724 947  
Adreça electrònica: caritas@caritasmallorca.org  
Pàgina web: www.caritasmallorca.org

*Imprès en paper reciclat 100%*

# Índex

Pròleg del Bisbe	4
Presentació	6
Identitat de Càritas Mallorca	8
Presència de Càritas al món	9
Organigrama	10
Pinzellades d'una celebració: 50 anys	12
El servei de Càritas amb dades i xifres	18
L'acció de Càritas en el territori	26
Acció de Base	28
Inserció Ocupació	30
Immigració	32
Residència San Vicenç de Paül	34
Menjador social d'Inca	36
Economia social i solidària	37
Sensibilització	38
Administració	40
Treball en Xarxa i Coordinació	42
Agraïments	46

# Pròleg del Bisbe

Passades les commemoracions jubilers pel cinquantenari de la nostra Càritas diocesana de Mallorca, és l'hora, ara, de continuar, senzillament, amb la feina de sempre. És el que vol expressar el lema d'enguany, que encapçala aquesta Memòria.

Les urgències que motiven el treball i la missió de Càritas s'agreugen de cada dia per la persistència de la crisi i les seves conseqüències. Ens cal, doncs, a tots els membres de l'Església saber estar a l'altura de les circumstàncies en la vivència del nostre compromís amb els més necessitats, persones, famílies, situacions... En altres paraules, cal que visquem, més que mai, la virtut de la caritat.

Hem de recordar amb el Sant Pare Benet XVI, quan som convocats precisament per ell a viure un Any de la Fe, que "la fe sense la caritat no dóna fruit i la caritat sense la fe seria un sentiment constantment a mercè del dubte".

També en la darrera reunió plenària de la Conferència Episcopal Espanyola, el proppassat mes d'abril, en parlarem els bisbes i, en el discurs inaugural, el cardenal Rouco va donar una sèrie de pistes prou indicatives de la manera com la crisi, en les seves causes profundes, només pot ser superada per l'exercici de la caritat. En efecte, "sense la caritat, és a dir, sense la generositat sincera, moguda en darrer terme per l'amor de Déu i del próisme, serà impossible introduir els canvis necessaris en l'estil

de vida i en els costums socials i polítics que han conduït a la crisi i que continuaran amenaçant quan hagin estat solucionats els problemes més greus [...], com tampoc no serà possible crear un vertader esperit de cooperació i de concòrdia entre els actors polítics i socials, condició, sens dubte, indispensable per a enfrontar amb altura de mires, valentia i esperit de sacrifici les reformes necessàries, salvant la justícia i la protecció dels més febles".

Per això és necessari insistir en la col·laboració activa i desinteressada amb les nostres Càritas per part de tots els catòlics i en la coordinació de les Càritas parroquials amb la diocesana, tan important per a l'eficàcia dels nostres esforços en bé i profit dels qui més ho han de mester. Tenim la gran responsabilitat de fer que l'amor de Déu es continuï fent visible en el nostre compromís d'acollida i ajuda als que passen moments molt greus.

A les pàgines que segueixen hi ha el testimoni de tot quant s'ha fet durant l'any 2011, i aquest testimoni és la crida més punyent a posar-nos amb el que falta per fer, a no aturar-nos mai i a no considerar acabada la nostra missió, per a aconseguir més justícia, solidaritat i pau.

+ **Jesús Murgui Soriano**  
*Bisbe de Mallorca*

# Prólogo del Obispo

Pasadas las conmemoraciones jubilaires del cincuentenario de nuestra Cáritas diocesana de Mallorca, es la hora de continuar, sencillamente, con la tarea de siempre. Es lo que quiere expresar el lema de este año que encabeza esta Memòria.

Las urgencias que motivan el trabajo y la misión de Cáritas se agravan cada día por la persistencia de la crisis y sus consecuencias. Nos toca, pues, a todos los miembros de la Iglesia saber estar a la altura de las circunstancias en la vivencia del compromiso con los más necesitados: personas, familias, situaciones... En otras palabras, se nos urge vivir, más que nunca, la virtud de la caridad.

Hemos de recordar con el Santo Padre Benedicto XVI, cuando somos convocados por él precisamente a vivir un Año de la Fe, que "la fe sin la caridad no da fruto y la caridad sin la fe sería un sentimiento constantemente a merced de la duda".

También en la última asamblea plenaria de la Conferencia Episcopal Española, el pasado mes de abril, hablamos de todo ello los obispos y, en el discurso inaugural, el cardenal Rouco dio una serie de pistas muy significativas de la manera como la crisis, en sus causas más profundas, sólo puede ser superada por el ejercicio de la caridad. En efecto, "sin la caridad, es decir, sin la generosidad sincera, movida en último término por el amor de Dios i del prójimo, será imposible introducir los cambios necesarios en el estilo

de vida i las costumbres sociales y políticas que han conducido a la crisis y que continuarán amenazando cuando hayan sido solucionados los problemas más graves (...) como tampoco no será posible crear un verdadero espíritu de cooperación y de concordia entre los actores políticos y sociales, condición, sin duda, indispensable para afrontar con altura de miras, valentía y espíritu de sacrificio las reformas necesarias, salvando la justicia y la protección de los más débiles".

Por eso es necesario insistir en la colaboración activa y desinteresada con nuestras Càritas por parte de todos los catòlics y en la coordinació de las Càritas parroquiales con la diocesana, tan importante para la eficacia de nuestros esfuerzos en bien y provecho de los que más lo necesitan. Tenemos la gran responsabilidad de hacer que el amor de Dios continúe haciéndose visible en nuestro compromiso de acogida y ayuda a los que pasan por momentos muy difíciles.

En las páginas que siguen está el testimonio de todo cuanto se ha hecho a lo largo del año 2011 y este testimonio es la llamada más urgente a ponernos a trabajar con lo que falta por hacer, a no pararnos nunca y a no considerar acabada nuestra misión, a fin de conseguir más justicia, solidaridad y paz.

+ **Jesús Murgui Soriano**  
*Obispo de Mallorca*

# Presentació

La celebració del 50 Aniversari de Càritas Mallorca, celebrat l'any passat, ens va servir per fer una aturada. Una aturada en el camí és bona per crear espais de silencis reflexius, de paraules donadores de sentit, de revisió i anàlisi de les causes que provoquen tantes desigualtats. Des de Càritas necessitam fer una relectura creient del nostre entorn per poder actuar en coherència dins la realitat; és imprescindible avui generar noves propostes plenes d'esperança, amarades de serenor i coratge transformador de la persona i de la nostra societat. El 50 anys ens han d'impulsar a obrir-nos amb il·lusió cap el futur sempre desafiant, i més en aquests moments de foscor i incertesa.

Per això vàrem creure que el lema d'enguany bé podia ser 50 i +. Amb aquestes paraules volem expressar la feina feta fins ara, feina que ha passat per moments i situacions diverses on moltes persones es varen involucrar en aquesta història d'acompanyar i ajudar a les persones més necessitades, per tant, crec que és bo i oportú reconèixer i valorar tot un camí fet en aquest sentit. Però també 50 i + ens convida a posar-nos davant els desafiaments d'avui que són un autèntic repte per saber com podem servir més i millor a totes aquelles persones que en aquests moments necessiten sentir-se acollides i ajudades.

La lectura de les dades d'aquesta Memòria constata que la realitat social continua marcada per la crisi persistent i traumàtica per a moltes persones i famílies de la nostra societat. El nostre món està romput, esqueixat per una crisi cada vegada més extensa, més intensa i més crònica i pareix que ha arribat per quedar-se un llarg temps entre nosaltres. Les circumstàncies actuals estan visibilitzant com aquesta crisi no afecta solament al fet econòmic-financer, sinó que s'està instal·lant com una crisi de lo humà. És a dir, una crisi antropològica que afecta a la política i als valors humans i socials que sustenten la dignitat de la persona. Crisi que ens impulsa a demanar-nos pel model de persona i societat que volem construir i que ens volem donar.

Darrera de les dades i xifres d'aquesta Memòria veim quotidianament el rostre de persones reals, amb noms i llinatges, amb vides i històries concretes, preocupades i ocupades no ja pel futur, sinó pel present personal i dels seus fills... Una crisi amb problemes també concrets, atur (el gran problema), dificultats per sustentar l'habitatge i derivats (llum, aigua, lloguers), fills que retornen a la casa dels pares, etc. Aquesta és la crua realitat diària de moltes persones que han vingut a demanar ajuda a Càritas...

És important reconèixer també que, malgrat aquesta situació de debilitat econòmica i social, continua havent-hi la capacitat de solidaritat i la voluntat de compartir el tenir i el ser per part de moltes persones i entitats. Des de Càritas podem veure com la solidaritat y la generositat s'obren camí lent però insistent en aquesta lluita contra l'exclusió.

Amb la presentació d'aquesta Memòria volem no solament presentar les diferents activitats i projectes, sinó que, a més, volem fer memòria, des del nostre compromís cristià, de saber i voler estar al costat de les persones excloses de la nostra societat. Aquesta Memòria reflecteix també la feina de l'Església de Mallorca (Càritas parroquials, projectes, etc.) que treballa en la recerca d'un món més just i solidari, una societat més fraterna a la llum de l'Evangelí, on els "darrers" puguin gaudir d'una vida més digna, més esperançada i més d'acord amb la seva condició de fills de Déu.

Per això volem destacar i agrair tota la tasca realitzada per les Càritas parroquials i per les persones contractades i voluntàries que fan feina en els diferents programes i projectes. Sense ells la nostra feina seria impossible. Ells són els vertaders agents de l'acció de Càritas.

Des d'aquí volem renovar la nostra invitació a la comunitat eclesial i a la mateixa societat a comprometre's davant aquesta situació de crisi i treballar per un nou model social i de benestar assentat en valors com la diversitat, l'acollida, la participació, la gratuïtat i la fraternitat.

Volem agrair a tots els que col·laboren amb nosaltres, les institucions públiques i privades, els donants i subscriptors, les empreses i associacions, i a tota la societat en general. Tots fan possible el servei de la nostra entitat.

Finalment, vull donar gràcies a Déu per la feina realitzada i demanar-li que tengui el nostre cor encès per saber acompanyar i ajudar als qui pateixen, sent esperança i pa partit per donar vida i força a un món nou i distint on l'amor de Déu sigui la força transformadora que ens empenyi 50 anys i més.

**Antoni Vera**  
*Director de Càritas*

# Identitat de Càritas Mallorca

**CÀRITAS està formada per les comunitats cristianes, els voluntaris, els professionals contractats, els subscriptors, els donants... totes aquelles persones i grups que, des de diferents accions i responsabilitats, treballen conjuntament a favor de la missió que Càritas Mallorca té encomanada.**

## Quina és la MISSIÓ de Càritas?

Càritas Diocesana de Mallorca té com a finalitat promoure, orientar i coordinar l'acció de la caritat i la justícia social de l'Església de Mallorca, tenint una especial dedicació a l'atenció de les persones més vulnerables, empobrides i excloses. Aquest servei neix de la fidelitat a l'Evangeli de Jesús i vol respondre als reptes que planteja la nostra societat.

## La VISIÓ de Càritas des del Pla Estratègic

Càritas Diocesana de Mallorca durà a terme aquesta Missió, per una part, incrementant i potenciant l'acció del voluntariat en el mateix territori, d'una mane-

ra especial acompanyant les comunitats cristianes a parròquies i arxiprestats; i per altra, redimensionant i reorientant els seus serveis a favor dels col·lectius més desvalguts.

## Els VALORS que assumeix i treballa Càritas:

- En relació a la dignitat i defensa dels drets de la persona: l'estil humanitzador fet d'acollida, acceptació, confiança i empatia, com itinerari permanent d'acompanyament vers un procés de millora.
- En relació a la pròpia entitat: la complementaritat amb altres agents i qualitat en l'acció, feta de compromís i professionalitat; l'adaptació i flexibilitat al servei de les persones més empobrides i als propis treballadors; l'austeritat en la gestió; la implicació dels voluntaris; i la transversalitat en totes les accions.
- En relació a la societat: la capacitat de crear confiança en l'Administració i en altres entitats per tal de treballar la corresponsabilitat social; la capacitat d'anàlisi i la consegüent denúncia; i la transparència i comunicació com a vehicles de sensibilització.

# Presència de Càritas al món

## Càritas Internationalis

154 organitzacions catòliques de servei confederades treballen en 198 països i territoris d'arreu del món.

## Càritas Europa

està present a 44 països. És un dels actors socials i internacionals d'Europa a favor del més pobres i per la construcció d'un món de justícia i de pau.

## Càritas Espanyola

6.000 Càritas parroquials formen la xarxa estatal de Càritas. 68 Càritas diocesanes desenvolupen a tot l'Estat una important tasca en favor de la justícia. Prop de 62.000 persones fan possible amb el seu compromís voluntari l'acció de Càritas.

## Càritas Regional

les Càritas de Menorca, Eivissa i Mallorca pretenen un treball coordinat des de la proximitat geogràfica i l'autonomia pròpia.

## Càritas Diocesana

cada Església local, amb el seu Bisbe, té organitzat el servei de la caritat i la justícia social a través de Càritas Diocesana per una acció més global.

## Càritas Arxiprestal / Interparroquial

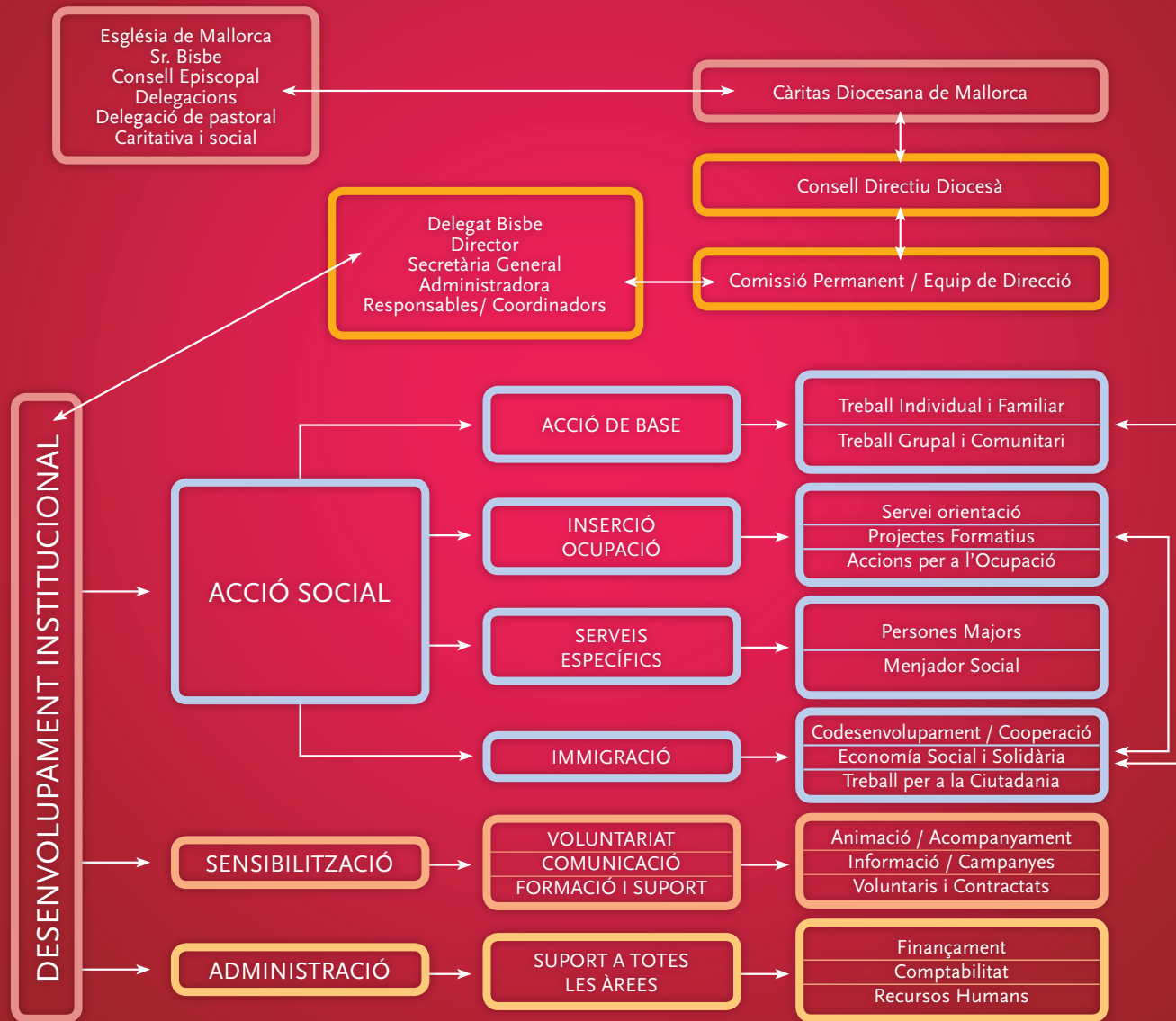
les Càritas parroquials es coordinen per sumar i optimitzar recursos i formen les Càritas arxiprestals i interparroquials

## Càritas Parroquial

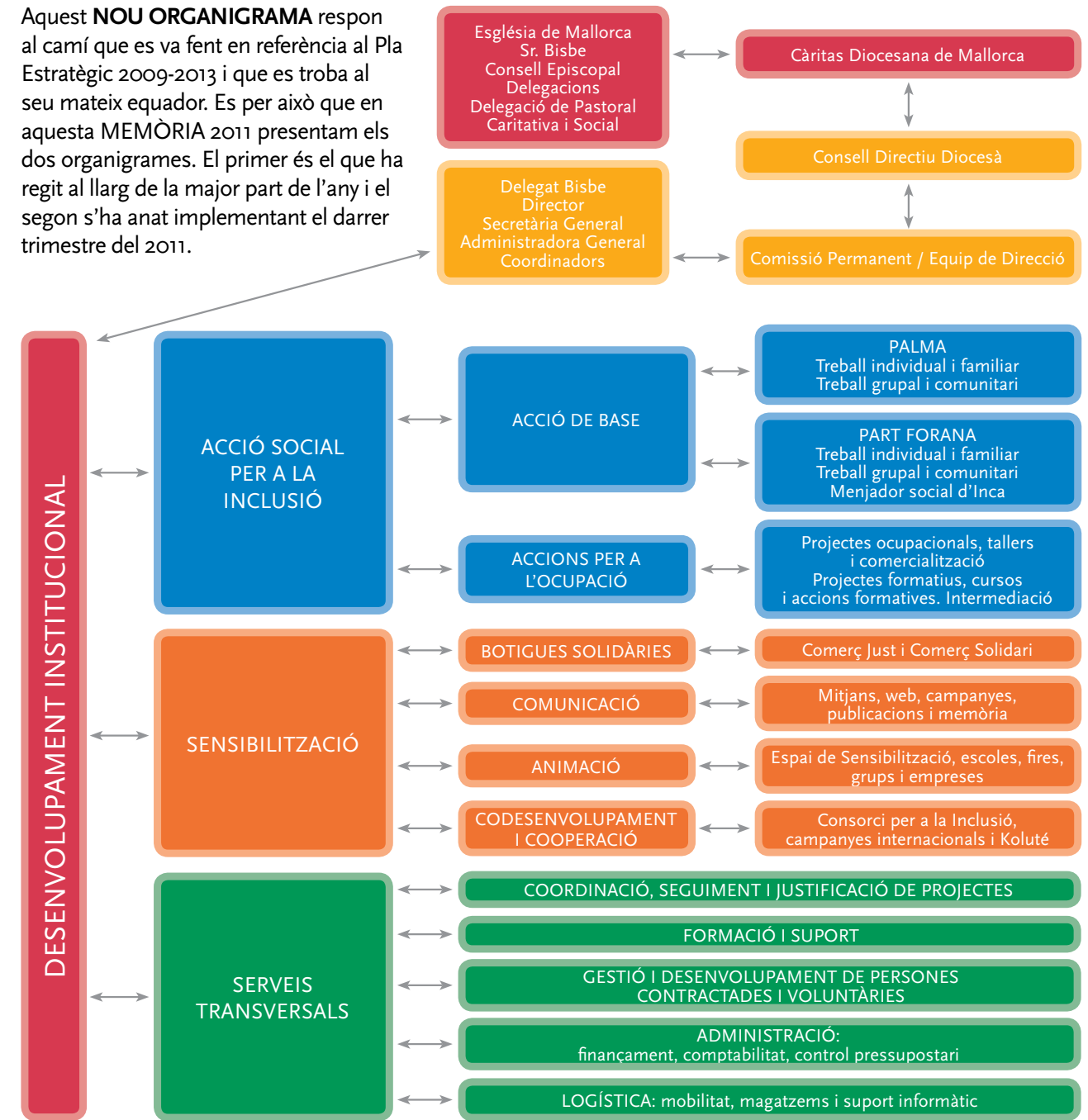
és l'organització de la caritat al si de la comunitat cristiana present en un territori determinat

# Organigrama

Càritas és una entitat viva, per això el seu organigrama que mostra en detall l'organització de l'entitat és un element canviant. Al llarg de l'any 2011 Càritas Mallorca ha elaborat un nou organigrama per reflectir millor la nova organització que afecta el Desenvolupament Institucional i que s'inicia els darrers mesos de l'any.



Aquest **NOU ORGANIGRAMA** respon al camí que es va fent en referència al Pla Estratègic 2009-2013 i que es troba al seu mateix equador. Es per això que en aquesta MEMÒRIA 2011 presentam els dos organigrames. El primer és el que ha regit al llarg de la major part de l'any i el segon s'ha anat implementant el darrer trimestre del 2011.



# Pinzellades d'una celebració: 50 anys

L'any 2011 per Càritas Mallorca no ha estat un any qualsevol. La celebració del 50è aniversari ha marcat un punt d'inflexió a la vida de l'entitat. Poder fer memòria de 50 anys de vida organitzada de servei als més desvalguts de la societat mallorquina en nom de la mateixa església ha significat un revulsiu per la gran família de Càritas: voluntaris, parròquies, participants als programes, treballadors, agents de pastoral, donants i subscriptors...



La fita d'obertura d'aquesta celebració fou el 23 de febrer quan el Bisbe Jesús Murgui i el secretari general de Càritas Espanyola inauguraven el cinquantenari amb la presentació del programa i la conferència "CÀRITAS, PRESENCIA Y PROFECÍA EN CONTEXTOS DE VULNERABILIDAD". En aquest mateix acte tres institucions públiques expressaven un reconeixement explícit a la tasca de Càritas Mallorca al llarg d'aquest 50 anys. El Govern Balear, el Consell de Mallorca i l'Ajuntament de Palma de manera pública manifestaren el valor i l'estima de Càritas per part d'aquestes institucions. Aquest acte, proper a la diada de la Comunitat Autònoma, coincidí amb l'anunci de la concessió de la Medalla d'Or de la Comunitat Autònoma a Càritas regional, és a dir, Càritas Mallorca, Càritas Menorca i Càritas Eivissa.



Des de sempre per a Càritas els voluntaris han estat un element essencial i insubstituïble, per això amb motiu de les noces d'or, Càritas volgué retre un homenatge a tots els voluntaris que al llarg d'aquests 50 anys han donat del seu ser i saber a tantes persones ateses per Càritas. Aquest homenatge es va fer dins el marc d'una Jornada de Tot Càritas al Santuari de Lluc el 16 d'abril. Més de mil persones lligades a la institució compartiren pregària, dinar i festa amb la companyia del nostre bisbe.



El 18 d'abril, i com una empremta significativa per mostrar el quefer de Càritas, es va presentar el llibre *VINT ANYS D'ACOLLIDA A DONES I FAMÍLIES: UNA MIRADA DES DE L'EXPERIÈNCIA (1989-2009)* escrit per Marta Amer i Margarita Seguí, treballadores de l'entitat.

Entre el 24 de maig i el 26 de juny, gràcies a la col·laboració desinteressada de MALLA PUBLICITAT es feu una campanya pública de sensibilització de Càritas que anà lligada a la presentació de la Memòria 2010 "Gràcies per ser-hi". A n'aquesta Memòria es donà un relleu especial al testimoni dels voluntaris degut a que també es celebrava l'any Europeu del voluntariat a més de la celebració pròpia de Càritas Mallorca.

Fou pel mes de novembre quan es reprengué la cadena d'actes de la cinquantenària celebració i així va ser com la setmana del 3 al 12 de novembre s'organitzaren una sèrie d'activitats en vistes a crear de bell nou una presència significativa de Càritas enmig de la societat mallorquina, fou l'anomenada setmana de "Càritas al carrer". Dies de portes obertes als diferents programes de la institució tengueren una bona acollida. També una conferència sobre "Valors i economia en temps de crisi" a càrrec d'Elvira Duran serví per a una millor comprensió del complex i difícil moment present i dels reptes que el temps actual demana a Càritas.

La presentació del llibre *UNA LLARGA HISTÒRIA DE SERVEI. Càritas Diocesana de Mallorca (1961-2011)* de Pere Fullana significà l'expressió plàstica i concreta del treball dut a terme per Càritas al llarg d'aquests 50 anys.





Per Càritas Diocesana de Mallorca la Part Forana ha ocupat sempre un lloc tan important com la mateixa ciutat de Palma perquè és en el territori concret de tota la illa on els grups de voluntaris que neixen de la majoria de parròquies treballen per fer realitat l'empenta de l'evangeli que crida a favor dels necessitats. Per això un concert d'Aniversari es va celebrar a la parròquia de Petra per part del Cor de Cambra Studium.

I com acte molt participat per part de la ciutadania dins la setmana de "Càritas al carrer", el dia 12 de novembre es varen dur endavant unes activitats lúdiques que serviren per sensibilitzar a la gent i per inaugurar un nou Espai de Sensibilització i Botiga Solidària al cor comercial de ciutat, carrer de Sant Felip Neri n 1.

La Cloenda d'aquesta celebració del Cinquantenari tengué lloc al marc inigualable de la Seu de Mallorca i amb una Eucaristia d'Acció de gràcies. Aquest acte es va dur a terme el dia exacte que feia 50 anys el llavors bisbe de Mallorca Mons. Jesús Enciso erigia la institució. L'eucaristia fou presidida pel nostre bisbe D. Jesús Murguì i participada per infinitat de voluntaris, participants, treballadors i amics de Càritas que, acte seguit, compartiren un senzill refrigeri de festa als Jardins del Palau Episcopal.

Les imatges que acompanyen aquestes retxes són testimoni gràfic d'una memorable celebració que haurà significat memòria agraïda d'uns llargs anys de servei i repte imperiós davant un moment present difícil i desafiant.



# El servei de Càritas amb dades i xifres

A principis d'aquest any, el Secretari General de Càritas Espanyola, Sr. Sebastián Mora Rosado, fent la presentació de l'informe de Foessa i Càritas titulat "Exclusió i Desenvolupament Social a Espanya, anàlisi i perspectives 2012" ja anunciava que la pobresa s'havia fet més extensa, més intensa i més crònica. **Més extensa**, perquè la pobresa s'incrementava en nombre de llars i persones, **més intensa** perquè les situacions de privació material i la dificultat d'accés a drets bàsics anaven augmentant i **més crònica**, perquè no parlàvem de situacions de pobresa pasatgera, sinó d'anys vivint baix el llindar de la pobresa. I això precisament és el que podem i volem demostrar exposant les dades d'aquest any per part de Càritas Mallorca.

Les dades mostren la cruesa d'aquesta crisi i de com la pateixen moltes persones i famílies de la nostra illa. Es cert que això no ens ve de nou, perquè molts vivim les conseqüències d'aquesta crisi de molt a prop (familiars, amics, veïnats, coneguts...) i ens sentim vulnerables davant els esdeveniments quotidians. El moment actual és d'un patiment tan elevat i les expectatives cada vegada tan trencades, que sembla no queda lloc per l'esperança.

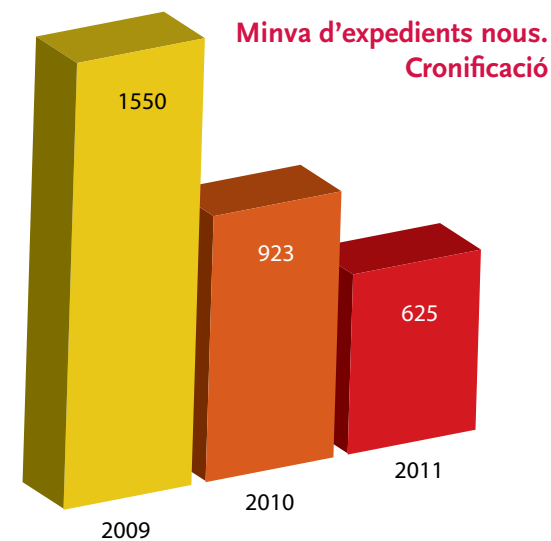
Fa alguns anys, al començament de la crisi, confiàvem que això tendria un final pròxim. Ara, la desesperació es que no veim aquest final, i al contrari del que ens imaginàvem, cada vegada són més les persones que entren a l'atur, més les famílies sense cap ingrés

a la seva casa, més les persones sense lo necessari per poder viure amb dignitat. Cada vegada són més les famílies que no poden mantenir el seu habitatge, cada vegada són més els padrins que amb les seves petites pensions ajuden i mantenen a fills i néts, cada vegada són més els menors que comencen a tenir dificultats per una alimentació sana i equilibrada, cada vegada són més les persones novingudes que retornen al seu país, ... i la realitat segueix essent molt crua per aquelles persones que no compten amb família de suport, que no troben una feina per poder fer front a les seves despeses i necessitats, ni un contracte de feina per regular la seva situació legal, ... i per a moltes persones immigrants, als seus països d'origen hi ha encara molt manco expectatives per la subsistència.

Aquesta situació, greu i intensa, que s'ha anat allargant i cronificant en el temps ha provocat un augment de demanda a les Càritas parroquials i també una resposta solidària per part de voluntaris, de forma que s'han ampliat accions i serveis que abans no es tenien tant presents. Tot i això, cal reconèixer que la nostra capacitat és limitada i complementària a moltes altres que exerceixen els serveis públics i altres entitats privades.

Pel que fa al nombre de persones ateses pels serveis diocesans descentralitzats a través dels GAS (Grups d'Acció Social) a la majoria de parròquies de Palma o pobles de Mallorca, així com la participació a diferents Programes Específics, es de **5.031 persones** ateses i/o acompanyades durant l'any 2011 (dades mecanitzades al programa informàtic SICCE), i d'un nombre aproximat de **1.700 famílies** ateses des de diferents parròquies, prioritàriament de pobles, que davant l'augment de la demanda han crescut en ajuda i serveis de forma més esporàdica i manco professionalitzada, molts d'ells coordinats amb els Serveis Socials municipals i sol·licitant suports específics a Càritas Diocesana. Indirectament Càritas Mallorca ha arribat a més de **15.000 persones**.

Aquestes dades primeres ens parlen d'un creixement aproximat respecte de l'any passat de 300 persones (4.738 persones l'any 2010) tot i que, el nombre d'expedients nous de persones o famílies ha anat davallant durant aquests tres anys darrers (any 2009 foren 1.550 expedients nous, l'any 2010 foren 923 nous expedients i l'any 2011 han estat 625 els nous expedients oberts) el que verifica la cronificació, la poca sortida de les persones que sol·liciten ajuda a Càritas. Així mateix cal dir que el nombre de persones ateses mensualment per part del Programa d'Acció de Base a Palma s'ha mantingut en els mateixos estàndards de l'any passat, amb una mitjana de 584 persones/famílies ateses mensualment i un nombre de 70 persones/famílies noves cada mes, amb les quals s'ha fet un seguiment i acompanyament des dels diferents grups de voluntaris i professionals.



Una altra dada significativa en aquest apartat quantitatiu d'informació fa referència a les persones ateses des del programa AIO (Acollida, Informació i Orientació) que es du a terme a la seu de Càritas Diocesana amb l'objectiu d'adreçar les persones a les parròquies on podran ser ateses o als serveis més adients segons la situació que presenten. Aquest servei que funciona de dilluns a divendres de 9'30 a 13'30 del matí ha atès 6.712 demandes de les quals un 15'2% de les persones ateses han estat adreçades als Centres de Serveis Socials Municipals de Palma, un 11'7% han estat derivades a

serveis o recursos de la Xarxa d'Exclusió de l'IMAS i les altres, en la seva majoria han estat derivades a les parròquies corresponents o se'ls ha informat de recursos i serveis específics.

Com ja hem dit, el nombre total de persones ateses de les que podem treure dades específiques pel seu anàlisi i tractament es de **5.031 persones** en total, tot i això no totes les persones han estat ateses pels mateixos serveis o programes i per altre costat algunes d'elles han estat ateses per més d'un servei o recurs.

#### Programa d'Acció de Base

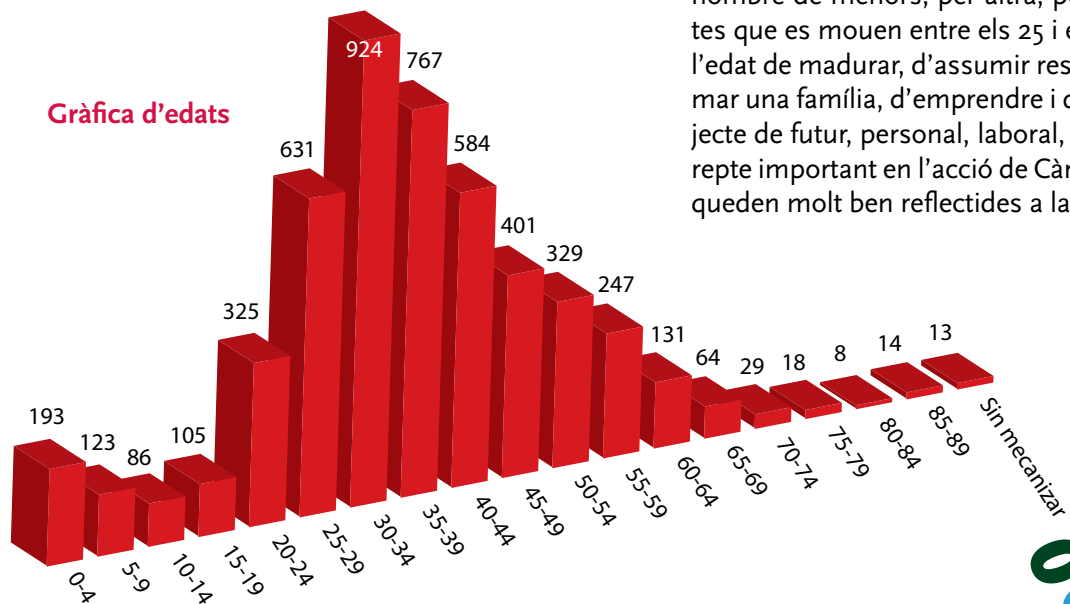
- Treball individual i familiar: **2.697 persones**
- Treball grupal i comunitari: **1.160 persones**

#### Programa d'Accions

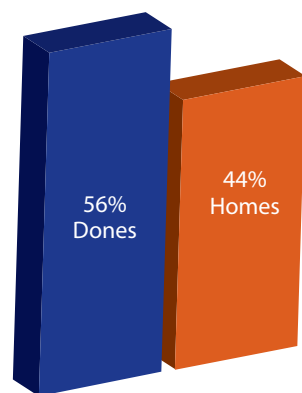
per l'Ocupació: **2.175 persones**

Altres programes específics: **187 persones**

#### Gràfica d'edats

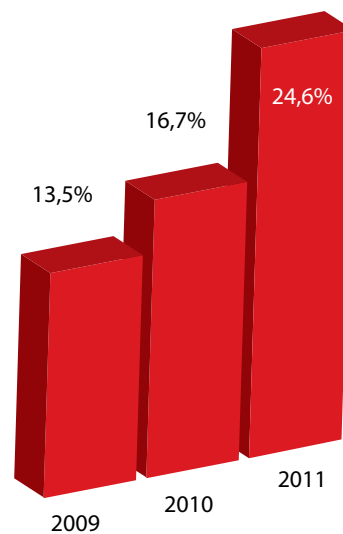


**Respecte del sexe**, cal remarcar que malgrat l'home s'ha llevat la vergonya per anar a demanar ajuda per ell o la seva família, hi ha tornat haver un petit creixement de dones que demanen ajuda. Aquestes són el 56% del total de les persones ateses (2.821 dones) enfront d'un 44% d'homes (2.210 homes). És important dir que hi ha un nombre important de persones soles, especialment homes i majoritàriament immigrants, que acudeixen als serveis de Càritas demanant el seu suport davant la multitud de necessitats no cobertes que tenen.



**Pel que fa a l'edat**, les persones ateses per Càritas són gent molt jove, la qual cosa provoca un crit d'alerta cara al futur. Per una banda ens trobam amb un bon nombre de menors, per altra, persones joves - adultes que es mouen entre els 25 i els 45 anys, es a dir a l'edat de madurar, d'assumir responsabilitats, de formar una família, d'emprendre i desenvolupar un projecte de futur, personal, laboral, etc. Això provoca un repte important en l'acció de Càritas. Aquestes dades queden molt ben reflectides a la gràfica següent.

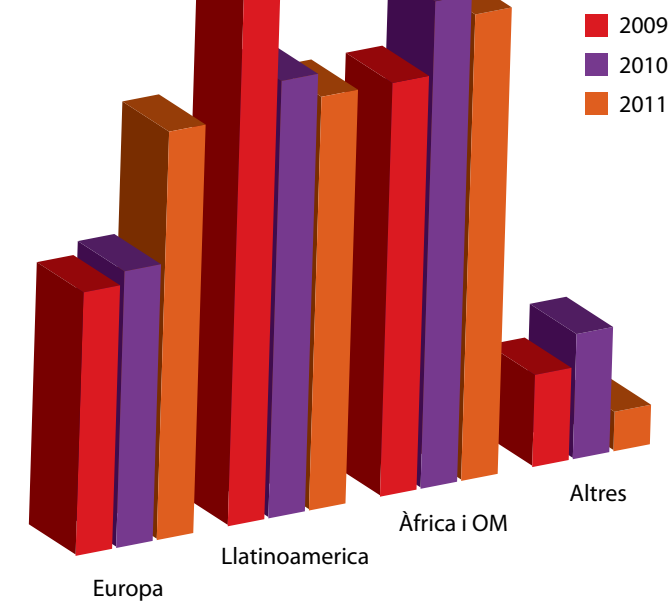
#### Creixement d'autòctons



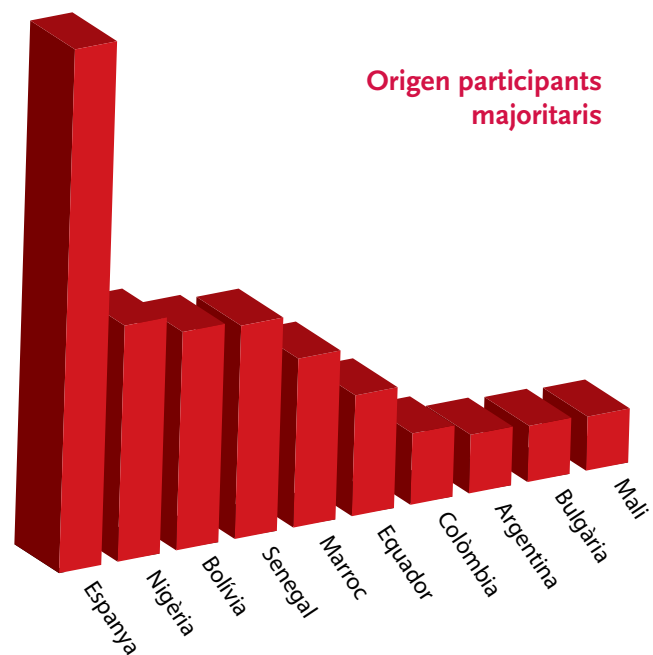
**Pel que fa al seu origen**, la majoria de persones ateses per Càritas es d'origen immigrant, tot i que els autòctons han pujat aquests darrers anys de forma significativa. D'aquesta manera hem passat d'un 13'5% l'any 2009, a un 16'7% l'any 2010 i un 24'6% l'any 2011. Però no deixa de ser significatiu que el 75'4% de les persones ateses provengui d'altres països. La diversitat és molt elevada i de fet atensem persones de 77 països diferents amb un 31'2% de persones procedents de països d'Europa, un 35'4% de persones procedents d'Àfrica i Orient Mitjà i un 31'4% de persones procedents de Llatinoamèrica. És més poc significativa la demanda de persones procedents d'Àsia o Amèrica del Nord que sols representa un 2'3% del total de persones ateses.

Tot i això és de destacar que el nombre de persones llatines continua baixant per tercer any consecutiu, el que ve a confirmar que persones/famílies estan retornant al seu país davant el moment que es viu de crisi continuada (any 2009 atenguerem un 42'1%, l'any 2010 passà a un 33'2% i l'any 2011 ha passat tal com déiem a un 31'4%). Per altre costat creix un poc el nombre de persones ateses provinents de l'Àfrica: l'any 2009 atenguerem un 31'4%, enguany hem atès un 35'4%.

#### Comparativa de l'atenció segons origen

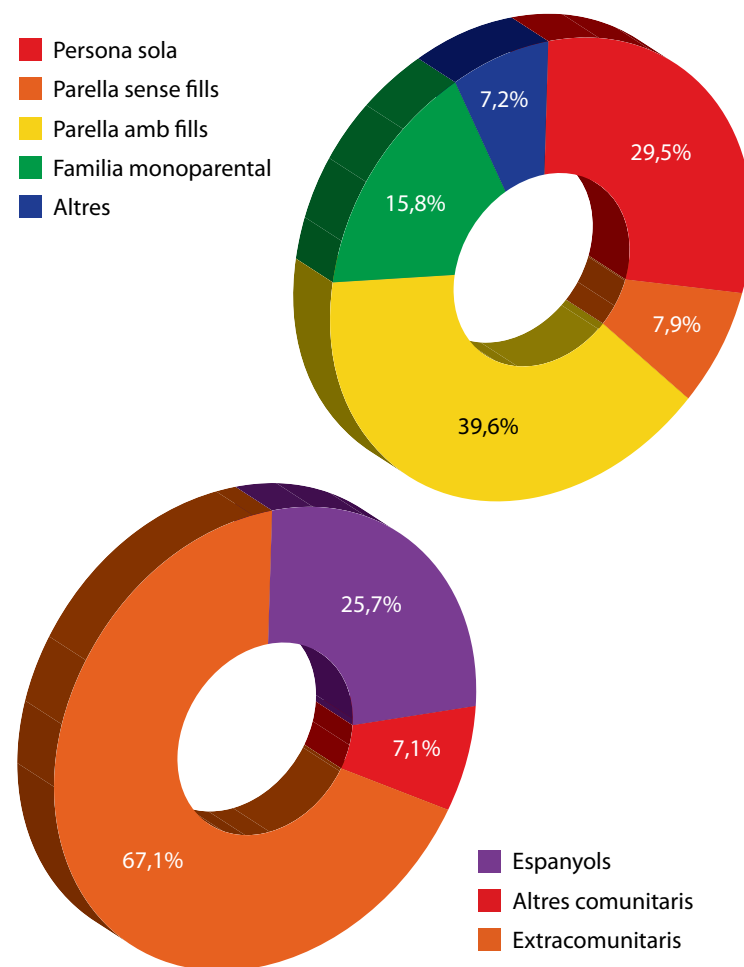


Per altre costat i fent referència als **país d'origen** podem dir que el nombre majoritari de persones ateses provenen d'Espanya amb 1.240, Nigèria (559), Bolívia (517), Senegal (505), Marroc (400), Equador (286), Colòmbia (169), Argentina (139), Bulgària (133) i Mali (128).



**Pel que fa a la ciutadania** és significatiu que fora del 25'7% de persones que són espanyoles, un 7'1% siguin ciutadans comunitaris enfront d'un 67'1% que són ciutadans extracomunitaris, el que fa més complexa la resposta i recerca d'alternatives a la situació que presenten aquest darrer grup de persones amb les quals Càritas treballa.

Respecte al **tipus de famílies ateses**, el 55% són famílies i tenen fills menors, d'aquestes un 39'2% són parelles amb fills i un 15'7% són famílies monoparentals, per altra banda, un 30'2% són persones soles. Finalment un 7'7% corresponen a parelles sense fills i un 7'1% a altres. Cal destacar que un % important de les persones soles que són ateses per Càritas tenen la seva família al seu país d'origen (és a dir, esposa i fills més família ampliada com pares i germans). Així es mostra a la següent gràfica.



### Perfils a destacar:

- Famílies joves, parelles i famílies monoparentals amb infants petits, amb moltes dificultats per dur la família endavant per manca d'ingressos suficients, amb un important creixement de deutes, amb necessitats de suport per part dels pares i familiars o amb necessitats d'ajuda quan aquests no hi són.
- Famílies on tots els membres adults es troben a l'atur (pare, mare i fills grans) sense poder fer front a les despeses fixes d'habitatge, alimentació, sanitat, etc. comptant solament amb subsidis.
- Famílies immigrants que es trobaven en situació regular i que davant la pèrdua de feina durant un llarg període de temps han perdut el NIE i per tant la seva situació regular, i en conseqüència, donada la manca d'ingressos, també la possible pèrdua de vivenda entre d'altres.
- Homes immigrants, sols, majoritàriament nigerians i senegalesos, en situació administrativa irregular i amb molt poques possibilitats de regularització davant la manca d'ofertes de feina. Són gent jove i molts d'ells amb càrregues familiars al seu país d'origen.
- Persones que han exhaurit les ajudes d'atur, ajuda familiar i d'altres, beneficiàries de RMI i ajudes puntuals.
- Homes i dones sols, que ja tenen més de 50 anys, amb poques opcions de feina i per tant amb poques opcions de poder acabar de cotitzar a la seguretat social de cara al futur.

- Famílies i persones que han retornat a Càritas després d'haver finalitzat processos anteriors, es fa molt difícil una nova feina amb ells, ja que el moment és molt diferent i amb molt poques expectatives de tornar a sortir-ne.
- Parelles grans i dones grans soles (fadrines o separades), amb problemes físics o psíquics sense gaire possibilitats de feina i sense poder accedir a algun tipus d'ajuda econòmica o recursos més relacionals.
- Parelles mixtes, principalment d'espanyols i llatinoamericans, que davant el moment actual es plantegen retornar al seu país.

El que dificulta més aquestes situacions, i que s'afegeix de forma greu i important a la mancança econòmica i material, és la desesperança, la necessitat d'escolta i espais on poder parlar, la necessitat de mediació davant una major conflictivitat, la necessitat de reconeixement i de vàlua per sortir endavant, la necessitat de creixement personal i de relació amb altres persones en la recerca d'altres formes d'afrontar la seva realitat. Per altre costat el fet de perllongar-se en el temps aquesta situació complica les possibilitats de canvi i de millora, el que pot afectar a futures generacions.



## **Demandes principals i ajudes donades per Càritas**

- **Treball:** és la primera demanda per part de les persones que acudeixen als diferents serveis parroquials o projectes específics. La feina i la seva retribució és el que pot fer que una família surti endavant pel seu compte. Aquesta prioritat es manté com la primera demanda durant tots aquests anys de crisi. Malgrat la quantitat de serveis relacionats amb la inserció laboral per part de Càritas (projectes formatius i ocupacionals, cursos de formació específica, accions d'orientació i intermediació) i altres entitats, el creixement de l'atur és la realitat més dura d'aquest moment que vivim a l'Illa.

- **Habitatge:** una conseqüència clara de la manca de feina, i per tant la manca d'ingressos econòmics, és el sosteniment de l'habitatge (despeses de lloguer, hipoteques, desnonaments, subministraments, etc.). Moltes de les persones que acudeixen a Càritas comparteixen vivenda, viuen a habitacions com a reallotjats, es troben acollits a casa de familiars, joves emancipats retornen a casa dels pares, etc. La pèrdua de l'habitatge és una font de conflicte i de desestructuració per a moltes famílies. Des de Càritas les ajudes pel manteniment de l'habitatge han estat la segona despesa econòmica més grossa per ajudes directes a persones, arribant al 21% del total.

- **Alimentació i productes de primera necessitat (higiene personal, neteja, ...):** és una demanda directa i a vegades indirecta i sobrevinguda, tot i que constant, davant la situació de mancança monetària, amb l'objectiu de mantenir les famílies. Les ajudes, principalment en espècia, han anat creixent de forma important, així com les monetàries per la compra de productes frescs. A tot això s'ha d'afegir la gestió del Menjador Social d'Inca i la derivació i/o coordinació amb altres serveis i entitats relacionades amb el tema d'aliments. De fet aquesta ha estat la despesa més grossa per ajudes directes a persones i famílies (48% del total).

- **La formació i educació:** aquesta demanda ha anat creixent aquest any tant per part de persones adultes com per joves i infants sol·licitant cursos específics (ajudes per treure les titulacions bàsiques o reforç escolar, en són alguns exemples). Així mateix hi ha hagut un creixement amb ajudes per material escolar, activitats extraescolars i material per a cursos d'adults, entre d'altres.

- **El suport psicològic i social:** ha estat una de les demandes que més ha crescut, derivada de les situacions de desesperança, impotència i frustració per una banda, i per altre costat, de la necessitat de relacions saludables i de creixement personal, on poder oxigenar-se davant la cronificació de situacions conflictives o crítiques generades dins les famílies i

l'entorn. Els professionals, contractats i voluntaris de Càritas han intentat, per mitjà de l'acompanyament individual o grupal, donar lloc a diferents espais per poder atendre aquestes demandes.

- **Assumptes legals i d'estrangeria:** ha continuat sent una demanda important l'assessorament jurídic per tal de poder dur endavant gestions de regularització (arrelament, pèrdua de permisos per manca de treball, ...) així com la informació sobre retorn. Tant el treball específic d'assessoria de Càritas com les derivacions a serveis públics han estat un punt de referència important per a la majoria dels nostres participants.

- **Ajudes per a sanitat:** s'han mantingut durant aquest any amb una despesa semblant a la de l'any passat i es tracta d'ajudes principalment per a medicació, pròtesis, ulleres i alguns tractaments específics.

- **Ajudes per al transport:** s'han mantingut respecte de l'any passat. És una ajuda necessària per a la recerca de feina o participació a diferents espais formatius a més de qualsevol tipus de gestió legal, davant la manca d'entrades econòmiques.

## **Altres respostes fetes des de Càritas**

Davant l'allau de demandes i la preocupació per la cronificació de persones amb les quals estam treballant aquests darrers anys, l'aposta de Càritas ha estat, a més de mantenir un treball d'acollida i atenció individual i familiar, reforçar el treball grupal i comunitari, tant a Palma com a Part Forana, amb l'objectiu d'enfortir una línia transformadora des de l'entorn més proper reforçant grups de voluntaris, implicant molt més als propis participants a la recerca d'alternatives des de les seves potencialitats i capacitats, possibilitant l'ajuda mútua i reforçant el treball de coordinació i complementaritat amb altres entitats i serveis de l'entorn.

A més d'això, hi ha hagut una resposta important, tot i que manco professionalitzada, des de la sensibilitat d'algunes parròquies on no estava organitzat el grup de voluntaris, de posar en marxa serveis d'acollida a punts específics, amb una demanda a la Càritas Diocesana de formació, d'implementació de serveis i de suport tècnic a algunes zones específiques de Mallorca.



# Mapa del territori

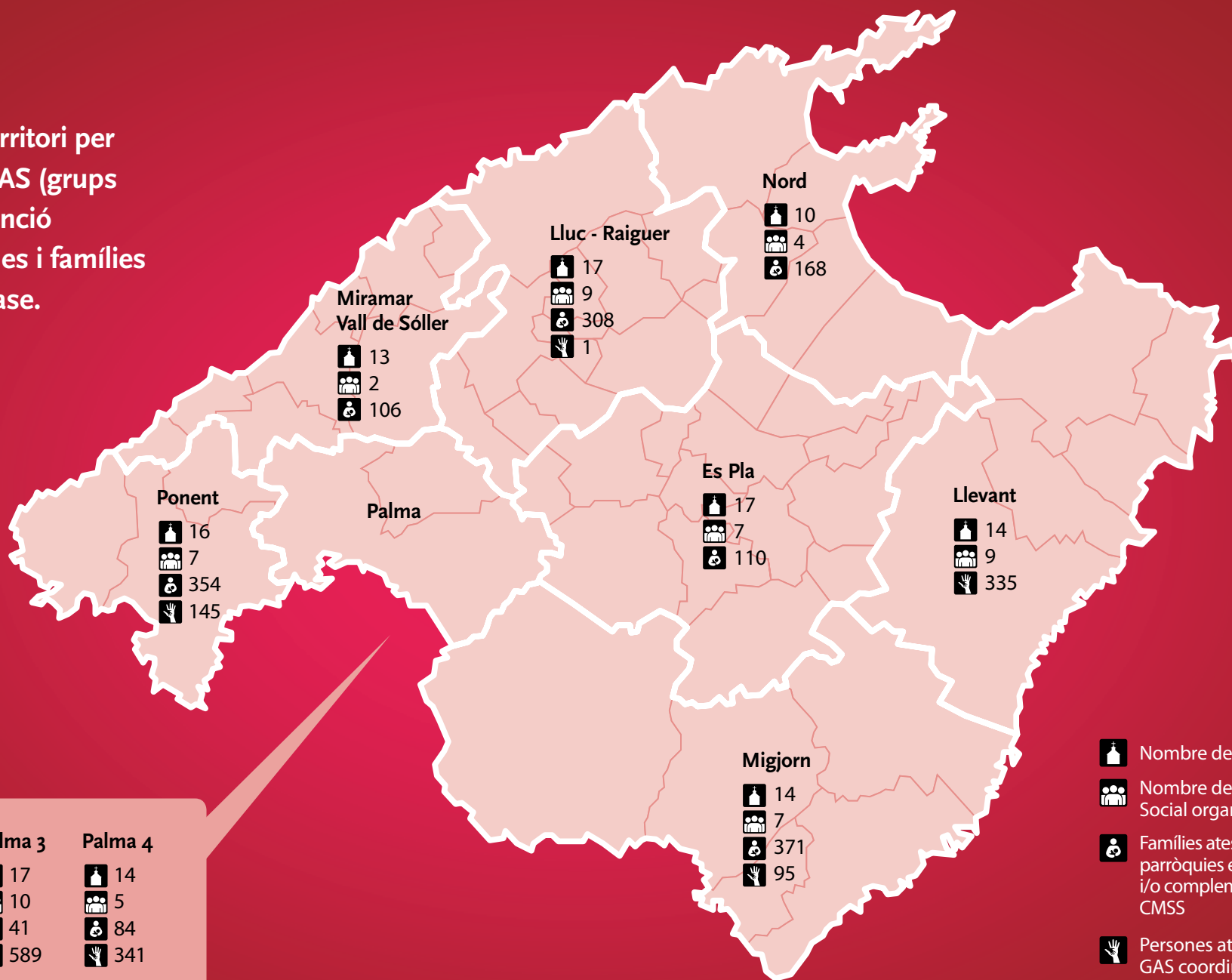
La situació de crisi ha provocat una implicació i mobilització dels grups de voluntaris que hi ha a moltes parròquies de la nostra illa. Aquesta tasca s'ha fet majoritàriament a través dels Grups d'Acció Social que de forma coordinada amb Càritas Diocesana o amb els Serveis Socials Municipals de molts de pobles de Mallorca han intentat donar resposta a una situació d'emergència que es va perllongant.

Aquesta ha consistit amb

- una atenció complementària a la dels Serveis Socials Municipals (ajudes d'aliments, roba, ajudes econòmiques puntuals i/o esporàdiques, etc).
- estudi, anàlisi i acompanyament integral a persones i famílies des dels GAS i el suport d'una tècnica de Càritas Diocesana (ajudes econòmiques i/o en espècies, tramitacions de recursos, derivacions a serveis o recursos específics, etc.)

Creim que es molt important constatar la capil·laritat que Càritas mostra a tota la nostra illa. Aquesta sols es possible gràcies al compromís dels voluntaris que hi ha arreu dels nostres pobles. Per altre costat destaquem també l'interès mostrat per molts d'arxiprestats en reforçar aquests grups per mitjà de la formació i la coordinació amb l'acompanyament també d'algun tècnic. Així i tot reconeixem que hi ha GAS amb molta experiència que són exemple de treball rigorós i just, alhora que proper i acollidor.

Distribució en el territori per arxiprestats dels GAS (grups d'acció social) i atenció prioritària a persones i famílies des de l'acció de base.



Palma 1	Palma 2	Palma 3	Palma 4
13	12	17	14
5	7	10	5
156	980	41	84
178		589	341

- Nombre de Parròquies
- Nombre de Grups d'Acció Social organitzats
- Famílies ateses des de parròquies en coordinació i/o complementarietat amb CMSS
- Persones ateses des dels GAS coordinats per Càritas Diocesana

# Acció de Base

El programa d'Acció de Base es du endavant amb els Grups d'Acció Social, integrats per persones voluntàries i tècnics contractats, a les parròquies de Palma i Part Forana.

Tant des del treball individual i familiar com des del treball grupal i comunitari treballam per a la promoció de les persones que es troben en situació de vulnerabilitat social o que estan patint pobresa o exclusió, acollint i acompanyant a la persona des del seu "ser" i generant condicions per tal que es donin processos de participació on la persona sent que forma part d'un grup, un barri, una comunitat amb capacitat d'implicar-se i treballar per a la transformació social.

Aquest any passat les persones han arribat cada vegada més ansioses, més desesperades i més desesperançades als nostres punts d'atenció, aquest fet afecta als voluntaris i als tècnics, que sumen moltes pressions ja difícils d'afrontar.

Tots els serveis socials estan sobrecarregats i fins i tot els públics se senten amb molta de pressió i amb una responsabilitat cada vegada més exigent, llavors Càritas, que és subsidiària i complementària d'aquests serveis, es vol mantenir amb el seu com-

promís a favor dels més desvalguts sense renunciar a una pròpia filosofia i un propi estil de fer feina.

Conscients que no tenim al nostre abast la solució a tots els problemes i a totes les situacions que arriben als nostres serveis, sí que tenim clar que volem saber estar a prop dels que ens necessiten, que els volem escoltar, comprendre i acompanyar per a trobar alternatives a n'aquesta societat on les persones estan més en funció de l'economia, que no l'economia en funció de la mateixa persona, sense perdre l'esperança per lluitar i aconseguir un món millor i diferent.

**El treball individual i familiar** consisteix en una atenció directa i personalitzada, on és important la implicació de la persona i/o família en la recerca d'alternatives a la seva situació i on des de part nostra es fa un acompanyament a més de l'aportació de recursos humans, tècnics, econòmics i d'altres en espècies que serveixen per fer front a la dura realitat de moltes persones i famílies. Es des d'aquest treball que es tramiten ajudes, s'orienta cap a serveis, es planteja el treball coordinat amb altres recursos i entitats per un treball més integral i globalitzador, malgrat la manca d'expectatives que es viu en aquest moment.

Es compta amb 69 grups de voluntaris a 157 parròquies de Palma i Part Forana responent a la demanda de tota l'illa.

S'ha atès un total de 2.663 persones (dades del programa informàtic SICCE) i aproximadament 1.698 famílies (dades dels GAS), moltes de les quals mantenen contacte amb nosaltres des de fa molt de temps davant la persistència de la crisi.

**El treball grupal i comunitari** té l'empenta de construir relacions humanes, ja que són la base fonamental de l'ésser humà que viu en societat, per això els nostres projectes de classes de llengua i cultura per a persones nouvingudes, grups d'autoajuda i creixement personal per a dones, escola de pares per a treballar les habilitats parentals, cursos de formació i capacitació laboral, reforç escolar per a infants, activitats de ciutadania i convivència, treball en xarxa amb altres entitats,... volen ser espais de trobada, de reconeixement de l'altre en les seves capacitats, d'establiment de relacions personals, per tal d'afavorir processos de participació de cara a millorar la cohesió social. El nombre de persones que han participat als 32 projectes de treball grupal i comunitari han estat 1.160 i aquesta tasca s'ha dut a terme a diferents barris de Palma i Part Forana.

Els trets més característics dels participants als programes comunitaris d'aquest any 2011 han estat els següents: moltes persones que estan a l'atur de llarga durada i han finalitzat les prestacions i subsidis, entre ells es troben alguns que cerquen alternatives a la península o a l'estranger; es dona un augment de famílies immigrants que abans no acudien als serveis; es constata pèrdua de drets importants que engendra una desil·lusió i una manca d'esperança; i, finalment, hi ha un retorn de famílies gitanes.

Des del treball grupal i comunitari es constata com les entitats socials veuen més que mai la necessitat d'ajuntar-se i fer un treball conjunt per una millor atenció i acompanyament a les persones més vulnerables de la societat.

# Inserció i Ocupació

El programa d'Inserció i Ocupació forma part de l'aposta de l'entitat per l'ocupació com un element privilegiat per a la integració social, ja que és la principal via d'accés als recursos i als processos de socialització i desenvolupament personal. Per això es posa a l'abast de les persones i de la societat un seguit d'actuacions d'orientació, intermediació, formació... que constitueixen un mitjà important pel desenvolupament personal i social de la persona. Des dels diferents projectes s'intenta crear espais de pertinença per tal que les persones participants es sentin acollides.

El diferents recursos que conformen el nostre equip, van des d'accions formatives ocupacionals a accions d'acompanyament i seguiment de persones amb contractes laborals d'interès general, passant per espais de formació personalitzada i/o grupal i projectes específics de recerca de feina. Tots aquests formen part de diferents programes més amples tals com: RMI (Renda Mínima d'Inserció) de l'IMAS; Programa Operatiu de Càritas Espanyola amb Fons Europeus; Incorpora de la Fundació La Caixa; i d'altres que es duen en coordinació i complementarietat amb programes de Càritas Mallorca o amb entitats i xarxes externes.

La situació estructural del nostre país i la seva realitat socioeconòmica, fa que les persones tinguin més problemes per cobrir el dia a dia i plantegen més dificultats per a treballar en clau de procés. Hi ha prioritats immediates a les famílies que condicionen la nostra intervenció. Aquesta realitat, juntament amb la disminució de recursos públics provoca que la nostra sensibilitat ens esperoni a crear projectes i serveis de qualitat generadors de proximitat i esperança que responguin a les noves necessitats.

El 2011 ha estat marcat per tot un seguit d'actuacions innovadores com aquestes:

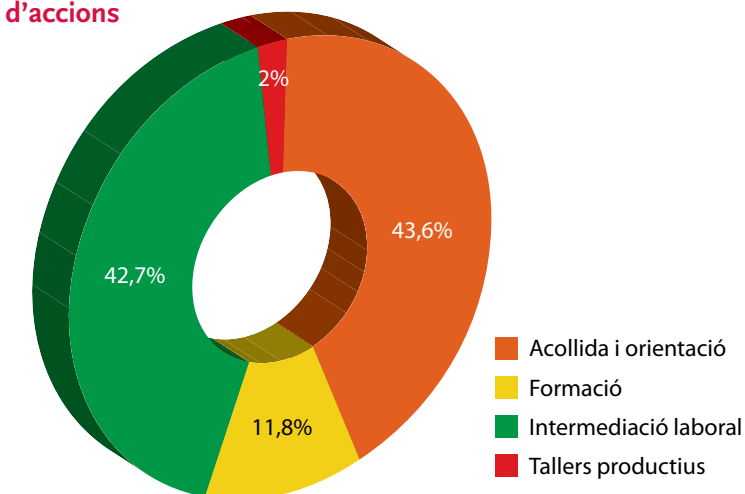
- Reubicació i reorganització de les botigues solidàries com espai de sensibilització, vinculat a les noves iniciatives dinamitzadores dels projectes de roba, joguetes, paper...
- Edició de material de formació d'ús intern per a sistematitzar la formació relacionada amb Servei Domèstic i Cura a Persones Majors, orientant-la cap a la professionalització.
- Millora d'eines d'intervenció social de l'equip: informe de derivació, pla d'inserció sociolaboral individualitzat, etc.

- Promoció de diferents tallers ocupacionals i accions formatives al territori, amb major protagonisme del GAS i persones voluntàries
- Millora i consolidació dels projectes d'intermediació laboral.
- Implementació del projecte "Triatge" i treball de coordinació amb Deixalles pel que fa al tema de la roba.

## Dades més significatives

- Total persones ateses des del programa: 2.175 (60% dones i 40% homes)
- Perfil predominant: dona, immigrant, d'entre 25 i 45 anys, generalment amb baix nivell formatiu.
- Total serveis oferts entre Palma i Part Forana 4.295
  - Acollida i orientació laboral 1.875 (43'6%)
  - Formació 506 (11'8%)
  - Intermediació laboral 1836 42'7%
  - Taller productius 78 (2%)
- El 16'2% de les persones ateses han aconseguit feina (358)
  - 259 ho han fet sense contracte (72'3%)
  - 99 han estat contractades (27'6%)

Tipologia d'accions



## Reptes

- Plantejar un nou escenari on el finançament públic perdi molt de protagonisme i els nostres projectes esdevinguin més comunitaris, participatius, novadors i autosostenibles socialment i econòmic.
- Iniciar noves col·laboracions per a realitzar formacions més orientades al catàleg nacional de qualificacions i dotar de recursos professionals als nostres participants.
- Treballar coordinadament amb les altres entitats socials i organitzacions de tercer sector així com amb empreses.



# Immigració

Quan feim referència a n'aquest programa, sens dubte el nostre pensament es centra en aquells espais i projectes de Càritas, tant de Palma com de Part Forana, que són referents en quant a acollida amb afecte, escolta activa, primera informació a totes aquelles persones que han arribat a un país desconegut, amb cultura i llengua distintes, mancats de xarxa social i familiar molt sovint, i que cerquen respostes laborals, econòmiques i socials des de la dura realitat dels països d'on provenen.

L'objectiu que empeny el programa segueix sent l'acompanyament a les persones immigrants en risc d'exclusió social. Ara bé, com que el major nombre de persones ateses per Càritas són persones immigrants, aquest programa ha desaparegut amb la reestructuració de Càritas, ja que es vol donar una vessant més integradora des dels diferents programes amb que ja compta la nostra entitat.

Tot i això, durant aquest any hem concretat aquest acompanyament amb les següents accions:

- Classes de llengua i cultura. El conèixer la llengua i poder comunicar-nos suposa la primera eina integradora. La interrelació entre les persones i el poder expressar inquietuds, alegries, demandes, coneixements,... és un tresor immensurable de l'intercanvi

cultural. Són moltes les persones que s'han beneficiat d'aquets espais (castellà, català, coneixement del nostre entorn, etc.)

- Cursos formatius dirigits a la capacitat d'habilitats laborals, la qual cosa reforça el trobar feina. Aquestes formacions són possibles gràcies a la col·laboració desinteressada de voluntaris altament qualificats.

- Macrosol. Tenir feina és un dels elements principals d'integració dins la societat receptora. Des de Càritas facilitam la intermediació entre els "empleadors" i les persones amb necessitat de feina posant un esment molt especial en evitar situacions d'injustícia i explotació. Aquests treballs, bàsicament relacionats amb feines de la llar o atenció a persones dependents, possibilita solucions tant a les famílies d'aquí com als immigrants més necessitats.

- Assessorament jurídic. Orientar i acompanyar persones en gestions relacionades amb el marc legal (regularització, arrelament, reagrupació, informació sobre canvis legislatius, ...) és una tasca important i necessària per aquest col·lectiu. Són més de 260 les persones que s'han beneficiat d'aquest servei de forma personalitzada, sense comptar les derivacions i la coordinació amb els serveis especialitzats de les

administracions públiques (OFIM prioritàriament). Així mateix s'ha fet una feina d'informació i assessorament a molts de grups de Palma i Part Forana.

- Dones d'Àfrica. Treballar en grup habilitats i pautes educatives, relacionals i de convivència, així com la implicació i participació comunitària, són alguns dels elements que s'han treballat, a més d'accions formatives de llengua i cultura amb moltes dones provinents d'Àfrica. Pensam que tot plegat facilita una major inclusió.

Els canvis constants que hem viscut aquest any ens duen a constatar el següent:

-Es registre una baixada clara en l'arribada de persones immigrants.

-Entre les persones immigrants que ja viuen a Mallorca, trobam:

- Més dificultats personals: bloqueig, impotència, aclaparament, ràbia personal i familiar,... davant problemes pel sosteniment de la vivenda, pels fills a càrrec que es troben al país d'origen, dificultats amb la "LOEX" (Llei d'estrangeria / Llei orgànica sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social). Tots aquests problemes

reclamen una atenció especial d'acollida i de resposta per part dels professionals i voluntaris.

- Pèrdua important de drets i mesures més exigents per gaudir de prestacions: dificultats en els procediments de renovació de permisos de residència i treball així com també per arrelament, reagrupació familiar, accés a una RMI,...

- Pèrdua d'esperança per aquell grup de persones que no han aconseguit la regularització als tres anys, amb un clar retrocés personal.

- Sovint la urgència d'un treball dificulta qualsevol procés formatiu.

- Un canvi de rol per aquelles famílies especialment marroquines i subsaharianes on el pare perd la feina i la dona es veu obligada a sortir de casa i es troba amb manca d'habilitats i formació per afrontar noves situacions.

- La possibilitat de retorn a casa només és una realitat en determinats països, a altres més empobrits ja ni tan sols és un plantejament.

- Dintre de la població autòctona augment d'una percepció més negativa cap a la persona immigrant.

# Residència San Vicenç de Paül

Aquest ha estat un any de començament dolç i final amarg per a la Residència de Càritas.

Durant els darrers anys s'havia iniciat una formació i reflexió en termes de qualitat que va suposar alguns canvis organitzatius i de coordinació a nivell intern. No obstant, a nivell de direcció, en diferents ocasions s'havia posat damunt la taula el futur de la Residència i la seva sostenibilitat, especialment des de l'aprovació de la Llei de Dependència. El fet d'haver de complir alguns decrets relacionats amb els centres residencials i la implementació de la mateixa llei, ens obligava a prendre alguna decisió al respecte. Després de diferents anàlisis, totes les hipòtesis ens conduïen a decidir el tancament per diferents raons i posicionaments on es contemplaven elements relacionats amb el compliment normatiu, la sostenibilitat econòmica, la necessitat d'espai i, en cas d'una possible ampliació, la possibilitat de la concertació amb l'administració pública, etc.

La Residència, una gran família formada pels residents, treballadors, comunitat de les Filles de la Caritat, i voluntaris, a més de tots aquells proveïdors i col·laboradors fixes o eventuais, tancà els seus serveis a finals d'any, després de 20 anys de funci-

onament, amb la recol·locació de tots els residents a diferents centres públics o concertats de l'illa. Cal dir que els responsables polítics i tècnics de les diferents administracions implicades (Govern i Consell Insular) entengueren i recolzaren la decisió presa per part del Bisbat i facilitaren un bon traspàs dels residents directament afectats (això implicà a polítics de les dues legislatures vigents l'any 2011).

Sens dubte, en el transcurs d'aquest any molts sentiments es remogueren i fou també un aprenentatge dolorós haver d'anar deixant allò que estimes, especialment les persones amb les quals s'havia compartit el dia a dia. Suposava haver d'emprendre nous camins relacionals, laborals, d'ubicació, etc i aquests no solament afectaven als residents sinó també als treballadors contractats, ja que per la pròpia situació de crisi i el fet que Càritas no comptàs amb cap altre programa amb els perfils professionals d'aquests treballadors, no pogueren ésser recol·locats dins la institució.

Han estat 39 els residents que visqueren el darrer any de la Residència, 17 homes i 23 dones. Durant aquest any 4 residents moriren i els altres foren traslladats a diferents centres residencials com La

Llar del Ancians, La Bonanova, la Residència Uyalfas de Sa Pobla, les Germanetes dels Pobres i les Residències de Port de Pollença, Santanyí, Can Picafort, Felanitx i Capdepera.

Per tal de minorar el patiment en aquest procés de canvis, s'inicià un treball d'acompanyament amb el voluntariat, organitzant visites als residents als diferents centres o promovent alguna trobada com un acte celebratiu per les festes de Nadal, intentant mantenir el vincle entre la gent que tant de temps havia viscut junta.

Volem agrair les lliçons que ens han donat els propis residents a l'hora d'afrontar els canvis, han estat actituds de valoració i estima que tal volta mai havíem tengut tan presents.

Agraïm a la Comunitat de les Filles de la Caritat pels més de 20 anys de servei al projecte.

També volem donar les gràcies a tots els treballadors i voluntaris que han aportat el millor d'ells mateixos per tal que els residents es sentissin estimats i atesos com a casa seva.

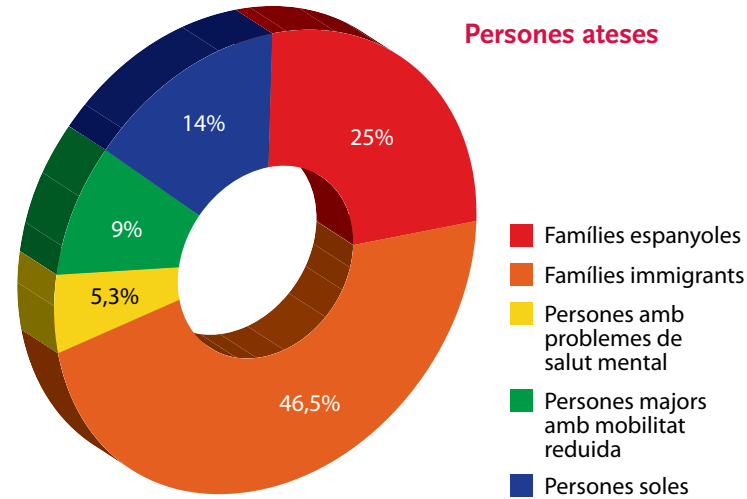


## Menjador social d'Inca

El Menjador social d'Inca al llarg dels seus 18 anys de treball ha esdevingut un projecte de referència a la zona d'Inca, sent una bona prova el fet del guardó (premi Dijous Bo) amb el que ha estat distingit. Aquest projecte també ha estat testimoni d'un gran nombre d'inquers i de gent de pobles del voltant que dedica voluntàriament el seu temps a n'aquest projecte, que té consciència i es fan sensibles dels temps que vivim i que amb la seva tasca desinteressada fan possible la continuïtat del projecte. Altres persones han col·laborat amb innumbrables donacions econòmiques i amb espècies, la qual cosa constata la solidaritat de la gent.

L'objectiu del Menjador és acollir i prevenir situacions de necessitat relacionades amb la manca de mitjans bàsics de subsistència o d'altre tipus social. Per això es treballa des de l'acollida i l'escolta activa, creant espais relacionals i de convivència i acompanyant als participants en la millora de les possibles descompensacions nutritives, aïllament social, desequilibris emocionals i una millora general de la persona amb serveis com bugaderia, higiene personal, etc.

Durant l'any 2011 el Menjador ha funcionat al màxim de la seva capacitat. Aquest any han estat ateses un total de 187 persones repartides en diferents sectors de població: 47 famílies espanyoles (25%), 87 famíli-



es immigrants (46,5%), 10 persones amb problemes de salut mental (5,3%), 17 persones majors amb mobilitat reduïda (9%) i 26 persones soles (14%).

El perfil de població atesa al Menjador durant aquests darrers tres anys és totalment diferent als sectors atesos abans de la crisi econòmica. Des de la creació del projecte fins l'any 2009 el gruix de la nostra atenció era la tercera edat. Actualment el sector més atès són les famílies que pateixen manca o insuficiència d'ingressos, càrregues familiars, incapacitat de cobrir necessitats bàsiques...

La nostra tasca es realitza gràcies al personal contractat per Càritas (6 cuineres, un coordinador i una treballadora social), però sobretot gràcies a un grup de 94 persones compromeses que voluntàriament fan possible que dia a dia el Menjador pugui oferir el seu servei.

## Economia social i solidària

L'any 2011 ha estat un any de renovació en el camp de l'economia social i solidària. I aquesta nova etapa ha afectat essencialment una línia de treball replantejada ja per Càritas fa anys i que afecta al tema de la roba. Des de la posada en marxa de les Botigues Filosa l'any 2001, quan es començà un treball de classificació, rentat, reparació i posada a punt de la roba de segona mà que ens arribava a Càritas directament o a través de moltes parròquies, no s'havia produït un canvi tan innovador com l'iniciat aquest any per l'augment en les vies de comercialització. Així es va veure que tota la roba que arriba a Càritas pot tenir una utilitat reinvertint els seus beneficis a favor dels mateixos projectes d'inserció socio-laboral i així fou com a principis de l'any 2011 es posà en marxa el projecte "Triatge" amb l'objectiu de donar sortida a tota la roba arribada a Càritas.

Aquest projecte pretén aconseguir una selecció exhaustiva de la roba destinada la millor, després d'higienitzar-la, a les nostres Botigues Solidàries, al mateix temps que aquest taller és un espai d'acompanyament a persones que es troben en procés d'inserció laboral i que reben una beca d'ajuda. La roba restant és comercialitzada per reinvertir al mateix taller de Triatge possibilitant l'ampliació del nombre de persones becades que poden seguir aquest taller. Durant l'any 2011 han passat pel taller de Triatge 17 participants que han rebut una beca al llarg de la seva participació.

També la renovació va afectar, a partir del darrer trimestre de l'any, la botiga Filosa de Palma a la qual se li va voler donar una dimensió de sensibilització ciutadana de tota l'obra de Càritas i per això es varen iniciar les gestions per poder canviar-la d'ubicació i situar el nou Espai de Sensibilització i Botiga Solidària a un indret estratègic al cor del mateix centre comercial de Palma. I així fou com el mes de novembre d'aquest any es va inaugurar aquest Espai dedicat a la tasca de la sensibilització i de la comercialització, integrant en aquest mateix lloc el que fins ara havia estat la botiga d'Emmarcació Missió 33.

Durant l'any 2011 s'ha tengut un esment especial en mantenir la flama del Comerç Just ja que fou una aposta de Càritas de fa uns anys que avui segueix tenint un sentit de compromís amb un treball comercial fet des del valor del treball, la justícia i la dignitat de la persona. També els productes dels Tallers d'Inserció de Càritas, com són la roba, les joguetes, el paper i l'emmarcació, s'han seguit comercialitzant.

Al llarg de l'any 2011 han constituït la Xarxa de Botigues Solidàries:

- Filosa Palma (Missió 38), Filosa Inca i Filosa Cala Rajada
- Botiga d'Emmarcació Missió 33
- Botiga dels Tallers de Verge de Lluc
- Nou Espai de Sensibilització i Botiga Solidària de Palma

Finalment dins aquest apartat d'Economia social i Solidària es pot destacar la presència de Càritas Mallorca, des de la seva fundació, en el Comitè de l'Estalvi Ètic de Caixa Colònia a través de dos membres representants de la nostra entitat.

# Sensibilització

Per Càritas Mallorca la Sensibilització és una tasca tan important com decisiva a l'hora d'estar present al bell mig de la nostra societat i de la mateixa església. És per això que aquest departament de Càritas segueix ocupant un lloc de transversalitat que afecta a tots els programes i a tots els agents de l'entitat, siguin voluntaris o professionals contractats.

La major part de l'any 2011 la Sensibilització s'ha treballat a partir del eixos del Voluntariat, Comunicació i Formació i Suport, si bé a partir de la nova reorganització del Desenvolupament Institucional de Càritas reflectit al nou organigrama ha sofert una reestructuració que respon més a les accions que Càritas realitza en aquests moments i que s'anirà implementant al llarg de l'any 2012.

És per això que a partir del darrer trimestre de l'any 2011 l'acció de Sensibilització s'ha anat configurant a partir de quatre àrees que aniran marcant el futur: el camp de les Botigues Solidàries, la tasca de la Comunicació, el procés de l'Animació i l'atenció al Codesenvolupament i la Cooperació.

En quant a l'eix del Voluntariat s'ha de dir que ha seguit sent un element essencial per Càritas, tant pel

lloc que han ocupat els voluntaris al llarg d'aquests 50 anys de la institució com pel compromís i la dedicació que segueixen oferint a Càritas, sense els quals ni Càritas tendria sentit eclesial ni la tasca del dia a dia podria ser duita a terme. És per això que l'equip d'animació i acompanyament del Voluntariat ha seguit treballant per una més gran incidència en el recolzament i suport de les accions dels voluntaris. Una de les novetats que ha duit a terme aquest equip ha estat la posada en marxa d'un Itinerari del Voluntariat dirigit especialment als nous voluntaris però obert a totes aquelles persones que malgrat ja exerceixen un voluntariat tenen interès en passar les quatre sessions de formació que conté aquest Itinerari. Per realitzar aquestes sessions s'ha comptat amb el recolzament de l'equip de Formació i Suport. Els voluntaris, la majoria nous, que han seguit aquest itinerari inicial de formació han estat 38, en dues convocatòries distintes realitzades a Palma. També és bo anotar les 75 entrevistes realitzades a possibles candidats a voluntariat. Finalment s'ha de dir que el nombre de persones voluntàries de Càritas que treballa al llarg i ample de tot el territori de Mallorca arriba a un nombre aproximat de 600.

L'eix de la Comunicació ha incidit en diferents accions dutes a terme durant l'any 2011. Per una part s'ha

mantingut i reforçat la presència als diferents mitjans de comunicació escrits i audiovisuals per tal que Càritas, en la celebració del Cinquantenari, fou més coneguda i valorada. També s'ha treballat en una constant posada al dia de la pàgina web [www.caritasmallorca.org](http://www.caritasmallorca.org) la qual cosa ha redundat en una multiplicació de visites al llarg de l'any, concretament 28.086 visites. Per altra part s'han cercat mediacions que possibilitassin una més gran incidència de totes les Campanyes institucionals en la sensibilització de les comunitats cristianes i també de la ciutadania en general. S'han de destacar també les dues publicacions que durant l'any 2011 ha realitzat Càritas Mallorca. Cronològicament pel mes d'abril es presentà el llibre VINT ANYS D'ACOLLIDA A DONES I FAMÍLIES: UNA MIRADA DES DE L'ESPERIÈNCIA (1989-2009) de Marta Amer i Margarita Seguí, treballadores de l'entitat. Al mes de novembre, i en el marc dels actes de Cloenda dels 50 anys de Càritas, es va fer públic el llibre UNA LLARGA HISTÒRIA DE SERVEI, CÀRITAS DIOCESANA DE MALLORCA (1961-2011) de Pere Fullana. Finalment dir que la Memòria 2010 **Gràcies per ser-hi** ha volgut ser, a més de la memòria ordinària de Càritas, un homenatge als voluntaris amb motiu del Cinquantenari i de la celebració de l'any europeu del Voluntariat.

Des de l'eix de la Formació s'han duit a terme diferents accions de formació la majoria relacionades amb la celebració dels 50 anys de Càritas Mallorca i comptant sempre amb l'equip de formació i suport. Així pel mes de febrer es va tenir la conferència del secretari general de Càritas Espanyola, Sebastián Mora, sobre *"Càritas, presència i profecia en contextos de vulnerabilitat"* i pel mes de novembre fou Elvira Duran, llicenciada en filosofia política i social, la que ens il·lustrava sobre *"Valors i economia en temps de crisi"*. Els professionals contractats de Càritas tengueren una jornada de formació específica sobre el tema "formulació de projectes socials" pel mes d'octubre, així com també alguns professionals han participat a l'Escola de Primavera i a l'Escola d'Estiu organitzat per Càritas Espanyola. És de destacar per a la formació del voluntariat l'inici del nou Itinerari de Formació per als nous voluntaris, ja comentat més amunt.

# Administració

## Ingressos corrents 2011

### Administració pública

Govern Balear - Cons.d'Afers Socials, Promoció i Immigració	813.500,00 €
Govern Balear - Conselleria Treball i Formació - SOIB	22.209,30 €
Govern Balear - Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel	30.000,00 €
Consell de Mallorca - Institut Mallorquí d'Afers Socials	559.644,92 €
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. IRPF	207.234,01 €
Fons Social Europeu projecte operatiu	60.042,27 €
Ajuntament de Palma	45.000,00 €
Ajuntament d'Inca	83.117,74 €
FORCEM	6.293,96 €
<b>Total Ingressos Administració Pública</b>	<b>1.827.042,20 €</b>

### Activitat pròpia

Donatius	515.082,14 €
Donatius en espècie	255.987,21 €
Subscriptors	83.200,17 €
Herències i llegats	566.826,92 €
Aportacions parroquials	11.622,04 €
Campanyes Nadal i Corpus	142.002,75 €
Campanyes internacionals	65.173,02 €
Aportacions participants dels serveis	195.445,00 €
Vendes articles tallers i Filosa, comerç just	141.521,47 €
Conferència Episcopal	57.565,00 €
Caritas Espanyola	9.000,00 €
Delegació de Pastoral Caritativa i Social	10.000,00 €
Fundació Joana Barceló	13.000,00 €
Lloguers i altres rendiments de locals	65.854,69 €
Altres ingressos	44.427,93 €
<b>Total Ingressos activitat pròpia</b>	<b>2.176.708,34 €</b>

### Altres institucions

Fundació La Caixa - Proinfància - EAPN	172.807,41 €
Fundació La Caixa - Incorpora - REAS	40.000,00 €
Fundació "Sa Nostra"	57.155,00 €
Obra Social Caja Mediterraneo - CAM	15.537,60 €
Caixa Colònia	2.000,00 €
<b>Total Ingressos Altres Institucions</b>	<b>287.500,01 €</b>

**Total 4.291.250,55 €**

## Despeses de l'activitat 2011

### Acció social per l'inclusió

#### Acció Base

Acció Base Palma treball individual i familiar	355.670,37 €
Acció Base Palma treball grupal i comunitari	107.338,70 €
Acció Base Part forana	180.714,89 €
Ajudes directes a persones i famílies	508.763,81 €
Menjador social d'Inca	230.883,31 €
Atenció persones grans - Residència St. V. Pau	789.992,61 €

#### Accions per a l'ocupació

Projectes ocupacionals, tallers i comercialització	492.116,30 €
Projectes formatius, cursos i accions formatives	68.050,58 €
Beques tallers i cursos	204.229,95 €
Projectes i accions d'orientació i intermadiació	111.055,87 €
<b>Programa immigració</b>	<b>214.366,19 €</b>
<b>Consorti per a l'inclusió:</b> Caritas Menorca, Eivissa i Fund. Deixalles	<b>376.000,00 €</b>
<b>Col·laboració Pastoral Penitenciària</b>	<b>6.025,27 €</b>

#### Sensibilització

Botigues solidàries: comerç just i comerç solidari	178.173,77 €
Comunicació, publicacions i animació	69.911,09 €
Campanyes internacionals	66.723,02 €

#### Serveis transversals

Coordinació, seguiment i justificació de projectes	44.368,25 €
Formació i suport	29.610,92 €
Gestió i desen. de contractats i voluntaris	82.006,00 €
Administració	197.613,55 €
Logística: mobilitat, magatzem i suport informàtic	51.496,04 €
Manteniment i obres	15.643,32 €

**Total 4.380.753,85 €**

## Campanyes internacionals 2011

<b>Total donatius recaptats</b>	<b>66.723,02 €</b>
<b>Destinats a:</b>	
Banya d'Àfrica	41.605,14 €
Haití	6.585,05 €
Campanyes diverses	18.532,83 €
<b>Total</b>	<b>66.723,02 €</b>

## Ajudes directes i beques 2011

### Ajudes directes a persones i famílies

Ajuda per habitatge	103.007,17 €
Ajuda per infància	105.582,41 €
Ajuda per necessitats bàsiques	196.160,12 €
Ajuda per transport	14.456,76 €
Ajuda per salut	10.201,31 €
Ajudes diverses	7.902,39 €
<b>Total</b>	<b>482.310,16 €</b>

### Beques de formació i ocupació

Beques Tallers Inserció	118.034,00 €
Beques Cursos	75.328,60 €
Beques Procés i diverses	38.065,00 €
	<b>231.427,60 €</b>

**Total ajudes i beques 713.737,76 €**

### Resum i resultat activitat

<b>Ingressos corrents</b>	<b>4.291.250,55 €</b>
<b>Despeses de l'activitat</b>	<b>4.380.753,85 €</b>
<b>Resultat de l'exercici</b>	<b>-89.503,30 €</b>
<b>Inversions realitzades</b>	<b>61.865,44 €</b>

# Treball en xarxa i coordinació

Al llarg de l'any 2011 Càritas Mallorca ha mantingut el Treball en xarxa i coordinació amb altres entitats d'Església, amb la confederació de Càritas Espanyola, amb les Càritas diocesanes de Menorca i Eivissa, amb xarxes d'entitats socials, amb institucions públiques, amb les diferents administracions, amb fundacions diverses i amb empreses col·laboradores.

D'aquest treball en xarxa dut a terme durant l'any 2011 es pot destacar l'aportació de Càritas Mallorca en la coordinació del Consorci civil Càritas (Mallorca, Menorca i Eivissa) -Deixalles per a la Inclusió Social així com la presència de Càritas al Consell de Serveis Socials de la Comunitat Autònoma. També s'ha de destacar l'elecció de Càritas per ocupar la presidència de la futura Patronal del Tercer Sector a les Balears així com la participació a la Xarxa per a la Inclusió Social (EAPN Balears) i a la Xarxa d'Economia Social i Solidària (REAS). No es pot deixar de mencionar la presència activa al Fòrum de la Immigració, al Consell de Cooperació i a la Taula pel

Comerç Just, així com la participació al Comitè Ètic de Caixa Colònia i al Consell Assessor de la Fundació Deixalles.

En relació a la Confederació de Càritas Espanyola, Càritas Mallorca ha participat activament en el treball de la majoria de prioritats del *Nivel Técnico Mixto* de la Confederació així com a l'*Observatorio de la Realidad de Càritas Española*.

Aquest treball en xarxa i coordinació s'ha realitzat també des de la mateixa tasca quotidiana i propera al territori. Així és com diferents equips de Càritas han treballat coordinadament amb els Serveis Socials de Palma i Part Forana i han participat a diverses Plataformes de barris de la nostra ciutat.

Finalment cal destacar el treball en xarxa i coordinació a nivell de tot el territori de Mallorca que Càritas ha impulsat amb els diferents grups d'Acció Social de la majoria de Parròquies de Palma i Pobles.

## Detall del Treball en Xarxa i Coordinació:

Entitats de l'Església:



Administracions públiques, obres socials i altres col·laboracions



# Agraïments

“**Gràcies per ser-hi**” era el titular de la Memòria presentada l’any passat. Amb aquesta mateixa expressió volem de bell nou fer extensiu l’agraïment més sentit a tothom que personalment o a títol institucional fa possible el dia a dia de Càritas Mallorca:

Així volem destacar l’aportació de tots els **voluntaris, treballadors i membres de les comunitats cristianes** (laics, preveres, congregacions religioses) que treballen en vocació de servei als més desfavorits de la societat.

Especial agraïment als **subscriptors, donants particulars i donants anònims** que comparteixen amb els més necessitats els propis béns.

També agraïm a les **entitats socials, les administracions públiques i fundacions d’obra social**; a les **escoles, instituts i Universitat de les Illes Balears**, alhora que feim extensiu aquest agraïment a les **empreses, professionals liberals i mitjans de comunicació** que donen suport a la nostra tasca.

D’una manera especial donam les gràcies a les institucions que al llarg de l’any 2011 han expressat un reconeixement a l’obra de Càritas:

- Al Govern Balear per la concessió de la Medalla d’Or de la Comunitat

- A la Policia Local de Palma per la Medalla del Cos Municipal
- A l’Ajuntament d’Inca pel premi Dijous Bo al Menjador Social
- A Onda Cero Ràdio pel premi a la Solidaritat

Finalment volem donar les gràcies a n’aquestes empreses que al llarg de l’any 2011 ens han ajudat de manera especial:

- Forn del Santo Cristo, Palma
- Hidalgo Gutiérrez & Asociados, Palma.
- Guillermo Duran Materiales de Construcción, Palma.
- Balimsa , Palma.
- Brillosa, Limpiezas Brillo S.A Palma.
- Kentucky Fried Chicken, Palma.
- Lavandería La Pajarita, Sol Melià S.A , Palma.
- Hotel Ciudad Jardin, Palma.
- Proyectos y Reformas Rafael Pacheco, SL, Palma.
- Fustgrup, Inca.
- Servicios Náuticos Integrados Palma, S.L.
- Restaurant Ca’n Josep, Port de Pollença.
- Matas I Campins, Palma.
- Lireba Net Just, Palma.
- SAR Mallorca,SA -Residencia Can Carbonell.
- El Uno Beach Bar, Palma.

**GRÀCIES A TOTS!**





*“La caritat neix del compromís amb els altres, que vol dir amb un mateix. Els dirigents, professionals i voluntaris que han fet de Càritas la realitat que és avui ens han ensenyat que la caritat neix del fons del cor. Els homes i dones de Càritas no són millors que els altres, ni més herois, ni especials, però estan tocats per la gràcia que reben dels altres, quan els més pobres et regalen aquell do que t’ha mogut a treballar, a denunciar, a exigir, a raonar, a comunicar, a fer que Càritas sigui la realitat que és avui”.*

UNA LLARGA HISTÒRIA DE SERVEI. Càritas Diocesana de Mallorca (1961-2011)  
Pere Fullana i Puigserver

**50i+**  
*cinquanta i més*

MEMÒRIA 2011