



## Outils de suivi du dispositif Tounesna

# Composante Réinsertion- ProGreS Migration Tunisie Phase II

## Termes de Référence

## Table des matières

<b>I- Contexte</b> .....	3
<b>II- Les mécanismes de fonctionnement du dispositif Tounesna</b> .....	4
2.1 Sur le plan opérationnel .....	4
2.2 Les modalités de gouvernance du dispositif Tounesna .....	6
2.3 Les partenaires européens - Financement des aides aux migrants.....	6
<b>III- Enjeux et livrables de la consultation</b> .....	7
3.1 Les enjeux.....	7
3.2 Livrables.....	8
<b>IV- Méthodologie</b> .....	9
<b>V- conditions de contractualisation</b> .....	10
<b>VI- Profil recherché</b> .....	10
<b>VII- Conditions pour postuler</b> .....	11

## I- contexte

Un dispositif de réinsertion socio-économique des migrants de retour, « dispositif Tounesna », a été mis en place par les autorités tunisiennes avec l'appui de la composante réinsertion du programme européen ProGreS Migration Tunisie financé par le Fonds fiduciaire d'urgence (FFU).

La composante réinsertion du programme ProGreS Migration Tunisie est mise en œuvre par Expertise France et l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration. Sa première phase (septembre 2017 à juillet 2021) avait pour objectif global de soutenir l'opérationnalisation de la Stratégie nationale migratoire (SNM) de la Tunisie en renforçant les opportunités socio-économiques des populations à risque ou en situation de migration, y compris les migrants de retour en Tunisie. Une phase 2 du programme a démarré en janvier 2022, se poursuivra jusqu'à fin 2024 et aura pour principal résultat de renforcer et pérenniser le dispositif Tounesna.

Le dispositif Tounesna est déployé par l'Office des Tunisiens à l'Etranger (OTE). Son fonctionnement repose sur un modèle opérationnel qui fait intervenir de façon coordonnée 3 institutions : l'OTE, la Promotion sociale (CGPS) et l'Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail Individuel (ANETI), autour d'une seule et même structure administrative installée au niveau des bureaux de délégations régionales de l'Office dans les délégations de Tunis, Bizerte, Le Kef, Monastir, Kairouan, Sfax, Gafsa, Tataouine et Médenine.

Opérationnel depuis septembre 2019, ce dispositif déployé dans ses 9 antennes a pour fonction de rassembler et mutualiser les prestations et interventions administratives et programmatiques de ces 3 institutions (OTE, CGPS et ANETI) pour accompagner la réinsertion socio-économique des migrants tunisiens rentrés au pays. Des conseillers relevant de ces institutions sont chargés d'exécuter une palette de services coordonnés et adaptés aux besoins particuliers d'un migrant de retour et des membres de sa famille: accueil, information et orientation; suivi, et application de procédures administratives en lien avec l'accompagnement social, l'accompagnement à l'emploi et l'accompagnement à la création de microentreprise, faciliter l'accès des migrants de retour aux services publics relevant d'autres ministères (Enseignement, Finances, Santé,...). Il s'agit également pour les conseillers de ce dispositif de coordonner dans certains cas d'éligibilité, des aides financières ou des prestations d'assistances octroyées par des organismes ou institutions partenaires du dispositif, consacrées à conforter et à faire réussir la réinsertion du migrant et des membres de sa famille.

Le dispositif Tounesna est devenu un acteur public clé de la réinsertion des migrants tunisiens, ainsi qu'un partenaire important de programmes européens d'aide à la réinsertion. Depuis ...2021, l'OFII met en œuvre un Projet d'Appui au Dispositif Tounesna (PAD) financé par l'Ambassade des Pays-Bas en Tunisie. Ce projet œuvre à renforcer l'appropriation nationale du dispositif Tounesna à travers des activités de renforcement des capacités de ses acteurs institutionnels qui viennent consolider l'action du programme ProGreS Migration Tounesna dans l'objectif ultime est de pérenniser ce dispositif.

Dans le cadre de la coordination rapprochée des actions du projet PAD (sous activité 1.1.2 - « Implémentation des outils de suivi et d'évaluation du dispositif Tounesna au niveau de ses différents bureaux » et de la composante réinsertion du programme ProGreS Migration dans sa phase 2, sous son activité 1.2.2 « Doter le dispositif national de réinsertion Tounesna d'outils de suivi pour pouvoir monitorer et évaluer la réinsertion des migrants et migrantes de retour ». Les présents termes de référence sont élaborés pour le recrutement d'un-e consultant-e qui sera chargé-e d'outiller le dispositif Tounesna de capacités de suivi et d'évaluation qui contribueront à sa pérennisation.

## II- Les mécanismes de fonctionnement du dispositif Tounesna

### 2-1 Sur le plan opérationnel



**Tounesna**

Déployé et piloté par l'Office des Tunisiens à l'Étranger (OTE)

Fait co-intervenir des agents relevant des services sociaux (DGPS) et des services de l'emploi (ANETI) aux côtés de l'OTE

Une taskforce est chargée de l'élaboration et l'implémentation des mécanismes de coordination entre ces trois institutions

#### *Un dispositif multi-institutionnel:*

*Une approche intégrée des services*

*Des passerelles avec les programmes nationaux*

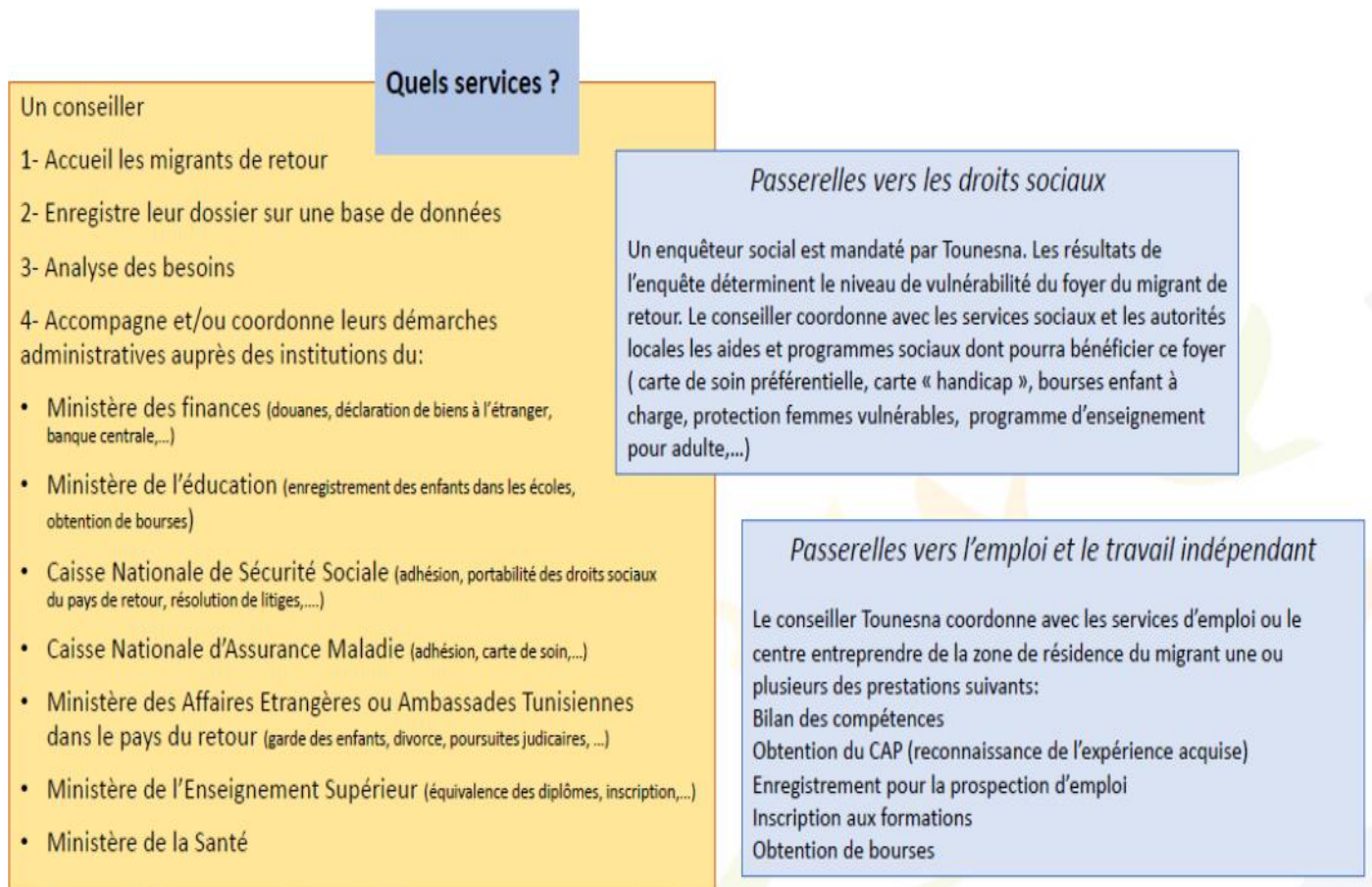
*Un personnel dédié aux migrants de retour: sensibilisé, formé et qui a des compétences renforcées*

#### **i) Rôles et missions du Dispositif Tounesna**

- 1- Accompagne les migrants de retour dans leur démarches d'accès à leurs droits communs
- 2- Coordonne des programmes d'aide à la réinsertion socio-économique avec les pays de retour ou des bailleurs



## ii) Les services et prestations publiques mises en place par les conseillers Tounesna :



## iv) Les outils de travail du dispositif Tounesna :

**Une Base de données :** outil métier informatisée pour les agents de l'OTE assurant un accueil et suivi des requêtes et services apportés aux migrants tunisiens et aux membres de leur famille.

Des guides opérationnels qui explicitent les étapes de la prise en charge et du traitement du dossier d'un migrant de retour

**Des fiches de travail:** fiche signalétique, fiche de liaison avec les intervenants...

**Des formulaires :** partage de données, formulaire d'accord de communication...

**Des termes de référence :** pour le poste de conseillers, la taskforce, les comités d'éligibilité et de validation des projets de réinsertion...

## 2-2 Les modalités de gouvernance du dispositif Tounesna



## 2.3 Les partenaires européens- Financement des aides aux migrants

L'Union européenne et des institutions de certains de ses Etats membres apportent un appui financier sous forme de subventions pour les projets de réinsertion des migrants et ou d'appuis techniques et logistiques au dispositif Tounesna. Pour le moment, l'octroi des aides aux migrants de retour obéit à des conditions de durée des programmes européens qui financent ces aides, à des critères d'éligibilité pour les migrants en lien avec la législation des pays qui accordent ces aides, ainsi qu'à la disponibilité des fonds. Une mobilisation des partenaires européens au dispositif Tounesna visant à formaliser et pérenniser ces aides est en cours de mise en œuvre dans le cadre du programme ProGreS Migration.

Dans sa phase I (2017-2020), le programme ProGreS a octroyé 230 aides financières de réinsertion sociale et /ou économique à des migrants tunisiens accompagnés par Tounesna rentrés de France, Suisse, Autriche, Allemagne. La phase 2 du programme (2022-2024) prévoit de doubler le nombre des bénéficiaires des aides à la réinsertion inscrits au dispositif Tounesna. Depuis Février 2020, l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII), s'appuie sur le dispositif Tounesna pour accompagner, par une aide financière, la réinsertion de migrants Tunisiens ayant rentrés volontairement de France (ARV)<sup>1</sup>. En 2022, le Centre Tuniso-Allemand de la GZ oriente également certains de ses usagers (des migrants rentrés d'Allemagne) pour une prise en charge par le dispositif Tounesna.

<sup>1</sup> Dispositif d'Aide au Retour Volontaire : l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration organise le retour (frais de voyage, aide financière, soutien administratif pour la préparation du voyage) d'étrangers résident en France depuis au moins 6 mois et désirant rentrer volontairement dans leurs pays d'origine. Les bénéficiaires de l'ARV doivent être soit : En situation irrégulière ou avoir fait une demande d'asile qui a été refusée ou qu'ils ne souhaitent pas poursuivre ou encore avoir reçu une obligation de quitter le territoire français (OQTF).

### **III-Enjeux et livrables attendus de la consultation**

#### **3-1 Enjeux :**

La mise en œuvre d'un accompagnement de qualité et approprié à chacune des personnes concernées par la réinsertion accroît substantiellement l'efficacité des agents OTE, ANETI et CGPS impliqués dans Tounesna et l'intérêt de leurs interventions aux yeux des migrants de retour, des institutions tunisiennes publiques, des acteurs européens du retour et de la réinsertion ainsi que des acteurs associatifs et organisations internationales. Les mutations importantes des missions des agents OTE, ANETI et CGPS conduisent les ces acteurs du dispositif à créer des outils d'accompagnement mutualisant les actions du social, de l'encadrement psychologique, de l'intégration administrative, de la réinsertion professionnelle. Au-delà de l'accompagnement des personnes, Tounesna doit veiller à respecter des contraintes procédurales, opérationnelles et financières en lien avec ces actions. En conséquence, de nouvelles règles de dialogue se révèlent qui ne parlent plus de la façon d'accompagner la réinsertion des migrants, mais de la façon d'évaluer et coordonner ces accompagnements.

Par ailleurs, pour être amélioré, la performance du dispositif doit être clairement définie, ce qui n'est jamais simple. Cette définition implique nécessairement des choix et des arbitrages que le consultant devra opérer en accord avec les différentes parties prenantes, néanmoins il est entendu que le choix permettra de mesurer, partager et expliciter aux usagers (institutions et migrants de retour) la performance de ce dispositif.

Le premier enjeu scientifique de cette consultation est de proposer une démarche formelle et structurée de suivi des activités réalisées dans Tounesna. L'approche proposée devra être capable de rendre compte d'une typologie d'activités au spectre très large et fortement hétérogène : activités réalisées par les agents publics relevant de chacune des institutions intervenant dans le dispositif Tounesna, opérateurs de suivi sous contrat, partenaires institutionnels, associatifs et/ou du secteur privé participant à l'accompagnement des migrants ou encore partenaires financiers ou bailleurs d'aides.

Cette consultation a aussi pour enjeu d'apporter des outils et des solutions qui permettront aux intervenants Tounesna de développer des approches innovantes pour l'analyse de ces données de suivi et pour l'aide au management des structures Tounesna à partir de ces mêmes données.

#### **3-2 Livrables de la mission :**

La consultation se divise en deux livrables distincts qui feront chacun l'objet d'une contractualisation à part:

##### **Livrable A- Elaboration des outils de suivi**

1- Une analyse/diagnostic des besoins, ainsi que des capacités de suivi et d'évaluation du dispositif Tounesna et des institutions qui l'opèrent

2- Un plan d'évaluation et de suivi pour Tounesna. Celui-ci devra inclure:

- i. La théorie du changement détaillée
- ii. Identifier les indicateurs de suivi-évaluation sur la base de la théorie du changement. Ces indicateurs devront prendre en considération les moyens et capacités de l'OTE à les implémenter et utiliser dans la durée.
- iii. Détailler les définitions, méthodes de calcul et désagréments des indicateurs de suivi
- iv. Identifier les données à collecter nécessaires aux indicateurs et définir précisément leur système de collecte (BDD, Questionnaires, fiches d'information...), de traitement et de sauvegarde
- v. Élabore une feuille de route pour le déploiement, test et implémentation des outils de suivi et d'évaluation du dispositif Tounesna qui identifie les activités à mettre en place, le calendrier, les besoins logistiques et techniques, les rôles et responsabilités.

3- Mettre en place les outils techniques et organisationnels de suivi, ainsi que le système de collecte, notamment au travers de la BDD. Ces outils de suivis devront permettre de :

- i. Suivre l'avancement du processus d'accompagnement et rendre compte du travail des différents intervenants acteurs du dispositif (conseiller OTE, conseiller ANETI, conseiller CGPS, opérateur de suivi, bailleur,...)
- ii. Permettre une visualisation de l'activité de Tounesna par tableau de bord intégré à la BDD

- iii. Suivre et mesurer la performance du dispositif auprès de ses usagers. Cela inclut notamment de pouvoir collecter des données relatives à l'expérience client ainsi que les indicateurs de performance clés (KPI) liés à l'accompagnement
  - iv. Evaluer et qualifier la réinsertion du migrant de retour accompagné (stable, pérenne, durable, digne...)
- 4- Développer les outils d'analyse des données de suivi collectés, notamment les outils informatisés intégrées à la BDD: Les conseillers Tounesna ont bien conscience de l'importance des données collectées dans le cadre de leurs missions lorsqu'il s'agit d'évaluer l'expérience client ou de mesurer performance. Néanmoins, il n'est pas toujours facile de donner du sens à ces données brutes ; d'où la nécessité d'outils d'analyse de ces données qui permettent à l'OTE et ses partenaires institutionnels une prise de décision éclairée et une programmation stratégique s'agissant de Tounesna.
- 5- Test et déploiement des outils de suivi et d'évaluation
- 6-Elaboration du guide d'utilisation/support de formation aux utilisateurs
- 7-Présenter et expliciter le plan de suivi-évaluation ainsi que les outils élaboré lors d'un atelier d'information organisé à Tunis (animation et préparation d'un PTT)

#### **Livrable B- Implémentation des outils de suivi auprès des utilisateurs finaux :**

- Animation d'un cycle de formation de formateurs pour permettre un nombre déterminé (taskforce + personnes ressources OTE, ANETI et CGPS) d'être en mesure de démultiplier des séances d'information et de formation à l'utilisation des outils de suivi
- Animation de 3 formations sur les outils de suivi à l'attention des usagers finaux conseillers des 9 antennes

## **V- Méthodologie**

Le/la consultant-e suivi-évaluation travaillera sous la supervision de l'Expert OFII chef de projet. Au démarrage, la note méthodologique soumise lors de la candidature sera discutée et mise à jour en vue d'établir un plan de travail avec l'OFII qui établit les jalons livrables et des modalités de travail pour chaque étape de la mission de consultation, les parties prenantes à inclure dans chacune de ces étapes, ainsi qu'un calendrier détaillé.

Les livrables sont discutées et validées par un comité technique constitué de l'Expert OFII, les membres de la taskforce et les représentants désignés par les institutions partenaires du projet ayant une expertise dans le domaine du suivi-évaluation

La consultation inclut :

1- Documentation, compilation d'information :

- i) Documentation et prise de connaissance du dispositif Tounesna, des institutions qui l'opèrent, des projets organismes et institutions européennes qui l'appuient
- ii) Collecte de documentation et prise de connaissance des modes opérationnels de fonctionnement du dispositif et de ses 9 antennes
- iii) Documentation des projets d'appui à Tounesna (ProGreS Migration, PAD,...)
- iv) Identification des parties prenantes et acteurs du dispositif faisant partie des échanges et consultations

2-Consultations, rencontre et échange avec l'OTE, l'ANETI, la CGPS, ainsi que les partenaires européens et parties prenantes identifiées pour mener une :

- i) Analyse des besoins en matière de suivi et évaluation du dispositif Tounesna
- ii) Diagnostic des capacités de l'OTE et ses partenaires de mettre en place et implémenter un plan de suivi et d'évaluation

3-Rapport de démarrage incluant le diagnostic des besoins et capacités : les conclusions de ce rapport seront validées par un comité technique et serviront de base de travail pour le plan de suivi et d'évaluation

4-Un premier jet du plan d'évaluation et de suivi est soumis à l'étude du comité technique. Les échanges et discussions avec le comité permettront d'aboutir à une validation de la version finale et ses documents joints (calendrier, feuille de route, indicateurs...)

5-Rencontre et échange avec le prestataire de la Base de Données Tounesna et le gestionnaire OTE de la base de données

6- Remise des premiers jets des livrables, discussion et validation de ceux-ci

7-Rencontres et réunions de travail organisées à l'OTE dans le cadre du déploiement, test et implémentation des outils de suivi et d'évaluation, animation d'un atelier de présentation du plan et outils de suivi-évaluation.

8-Elaboration des guides d'utilisation/supports de formation pour les utilisateurs des outils de suivi et d'évaluation.

9- Préparation, mise en place et animation des formations

## **VI-Conditions contractualisation**

- i. La consultation se fera dans le cadre du droit tunisien. Le consultant devra soumettre une copie des documents de constitution de son entreprise (entreprise individuelle ou autre).
- ii. Le projet ne bénéficie d'une exemption fiscale, la TVA sera inclut dans la facturation.
- iii. La prestation sera divisée en deux livrables contractualisés en deux temps: un premier temps portant sur les livrables A allant du 20 mai 2022 au 30 juillet 2022 et un deuxième temps portera sur les livrables B dont le calendrier de réalisation sera programmé en accord avec l'OTE entre septembre 2022 et mars 2023.
- iv. Les frais de prestation porterons sur un nombre d'hommes/jour en TTC pour chacun des libérables. Pour chaque livrable (A et B) , le prestataire émettra une facture distincte.
- v. Le contrat ne prendra pas en charge les frais d'hébergement, de transport, de visite terrain ou autre frais en lien avec l'exécution de la mission. Ces frais seront à la charge du/de la consultant-e.
- vi. La mission se déroulera à Tunis, avec si nécessaire, un ou deux déplacements vers les antennes régionales du dispositif Tounesna
- vii. La langue de travail de la mission sera le français.

## **VII- Profil recherché**

### **Qualifications et Expérience :**

- Titulaire d'un diplôme universitaire (3eme cycle) dans un domaine pertinent à la mission : en organisation et gestion de l'administration publique, gestion financière et administrative, économie, sciences sociales, coopération internationale, ingénierie de projet, évaluation.

- Au moins 5 ans d'expérience dans le suivi, la gestion de l'information, la collecte de données et/ou l'évaluation pour des institutions publiques ou privées, des ONG ou encore des projets/donateurs/organisations internationaux
- Expérience préalable sur les questions de S&E avec les institutions du Ministère des Affaires sociales
- Une expérience prouvée en conception de guide d'utilisation d'outils de S&E et/ou animation de formation dans le domaine du suivi et évaluation;
- Une compréhension et connaissance du fonctionnement et de la gestion de base de données sera considérée comme un atout
- Une précédente expérience sur les questions migratoires sera également considérée comme un atout.

### **Compétences professionnelles :**

- Excellente compréhension des cadres de résultats et des indicateurs ainsi que des normes et applications de suivi-évaluation
- Excellentes compétences en rédaction, en collecte/analyse/visualisation de données ;
- Excellente maîtrise du français, écrit et parlé (bonnes capacités de rédaction, de synthèse et d'analyse...);
- Maîtrise de l'arabe

### **VIII- Conditions pour postuler**

Les candidats intéressés doivent soumettre l'ensemble des documents mentionnés ci-dessous par e-mail à l'adresse suivante : [tunisofii@yahoo.com](mailto:tunisofii@yahoo.com) et ce au plus tard le 15 mai 2022:

- 1- Offre méthodologique de la consultation détaillée portant sur chaque livrable
- 2- Offre financière détaillée pour chaque livrable A et B séparément
- 3- CV du consultant avec une liste de référence des travaux similaires accomplis
- 4- Extrait du RNE de l'entreprise de moins de 3 mois

Seuls les candidats présélectionnés sur la base de leurs dossiers seront contactés pour un entretien.