

**AFTURD**

*Association des femmes Tunisiennes pour la recherche sur le développement*

**Evaluación final del proyecto**

*Empoderamiento de las mujeres tunecinas contra la precariedad y la  
violencia*

**Informe de evaluación externa**

**Equipo evaluador**

**Mr Mokhtar Metoui**

**Mme Raoudha Gharbi**

**Túnez - Mayo 2011**

**ICID**

**URTA**

**AECID**

## Contenido

Abreviaturas.....	4
DRAS: Direction Régionale des Affaires Sociales <b>Introducción</b> .....	4
<b>Introducción</b> .....	5
<b>I - Misión de la evaluación</b> .....	7
<b>II - Finalidad y objetivos de la evaluación</b> .....	8
<b>II -1. La pertinencia del proyecto</b> .....	8
<b>II -2. La viabilidad del proyecto</b> .....	8
<b>III - Metodología</b> .....	9
<b>III -1. El desarrollo de la evaluación</b> .....	9
<b>III -2. Metodología preconizada</b> .....	10
<b>IV - Resultados de la evaluación</b> .....	14
<b>IV -1. Origen del proyecto</b> .....	14
<b>IV -2. Evaluación de los componentes del proyecto</b> .....	15
<b>IV -2.1. Actividades</b> .....	15
<b>IV -2.1.1. Identificación de la violencia y de sus repercusiones económicas en la autonomía de las empleadas del hogar</b> .....	15
<b>A - Investigación</b> .....	15
<b>A -1. Pertinencia de la problemática y fundamento de las hipótesis</b> .....	16
<b>A -2. Herramientas de investigación y tratamiento de los datos</b> .....	16
<b>A -3. Tamaño de la muestra</b> .....	16
<b>A -4. Anticipación de las dificultades de acceso al colectivo encuestado</b> .....	16
<b>IV -2.1.2. Apoyo a las mujeres víctimas de violencia</b> .....	17
<b>A - Talleres</b> .....	17
<b>A -1. Talleres de formación y sensibilización</b> .....	17
<b>A -2. Talleres de creación</b> .....	18
<b>B - Ventanillas/servicios de asistencia</b> .....	19
<b>B -1. Servicio de atención y orientación</b> .....	19
<b>B -2. Servicio de atención jurídica</b> .....	20
<b>B -3. Servicio de atención psicológica</b> .....	20
<b>B -4. Servicio de atención laboral</b> .....	21
<b>IV -2.2. Comunicación</b> .....	21
<b>IV -2.2.1. Productos (outputs)</b> .....	21
<b>A - Soportes escritos</b> .....	22

<b>A -1. Folleto de presentación del proyecto</b> .....	22
<b>A -2. Folleto de presentación del estudio</b> .....	22
<b>A -3. Folleto de divulgación</b> .....	22
<b>A -4. Desplegables y carteles</b> .....	22
<b>A -5. Fichas de trabajo y de seguimiento</b> .....	22
<b>B - Los demás soportes</b> .....	23
<b>B -1. Película documental “ZINA”</b> .....	23
<b>B -2. Exposición de artes plásticas y fotografía</b> .....	23
<b>IV -2.3. Acciones de comunicación</b> .....	23
<b>IV -2.3.1. Seminarios</b> .....	23
<b>A - Seminario de apertura del proyecto</b> .....	23
<b>B - Seminario de restitución de los resultados del estudio</b> .....	24
<b>C - Seminario final</b> .....	24
<b>IV -2.4. Inserción en el entorno institucional y asociativo</b> .....	24
<b>A - Colaboración con las estructuras institucionales</b> .....	24
<b>B - Colaboración con redes de asociaciones</b> .....	25
<b>C - Asociaciones institucionales</b> .....	25
<b>V - Balance de las gestoras y de las beneficiarias</b> .....	27
<b>V -1. La evaluación de ICID</b> .....	27
<b>V -2. La presidenta de AFTURD</b> .....	27
<b>V -3. La directora del Centro Tanassof</b> .....	27
<b>V -4. La coordinadora del proyecto</b> .....	28
<b>V -5. Estimación de las actividades del proyecto por las beneficiarias</b> .....	28
<b>VI - Conclusión general</b> .....	29
<b>VII - Recomendaciones</b> .....	31
<b>Bibliografía</b> .....	33
<b>Documentación consultada</b> .....	34
<b>ANEXOS</b> .....	35

## **Abreviaturas**

**ACEEF:** Appui à la Citoyenneté et à l'Empowerment Économique des Femmes

**AECID:** Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo

**AFTURD:** Association des Femmes Tunisiennes pour la Recherche sur le Développement

**ATFD:** Association Tunisiennes des Femmes Démocrates

**CEDPA:** Centre of Development and Population Activities

**ICID:** Iniciativas de Cooperación Internacional para el Desarrollo

**IFC:** Institut Français de Coopération

**PRISME:** Promotion et Soutien de l'Empowerment Économique des Femmes au Maghreb

**TAAMS:** Tunisian American Association for Management Studies

**URTA:** Union Régionale du Travail Ariana

**ANETI:** Agence Nationale de l'Emploi et du Travail Indépendant

**DRS:** Direction Régionale de la Santé

**ONFP:** Office National de la Famille et de la Population

**DRAS:** Direction Régionale des Affaires Sociales

## Introducción

El proyecto denominado “Empoderamiento de las mujeres tunecinas contra la precariedad en la violencia” ha sido desarrollado por el Centro Tanassof (AFTURD) en el marco de una asociación con la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo (AECID)<sup>1</sup>, con el apoyo de la asociación española Iniciativas de Cooperación Internacional para el Desarrollo (ICID).

El proyecto tiene por objeto realizar una **investigación** sobre las condiciones de vida y de trabajo y poner en marcha un **programa de intervención** destinado a una categoría vulnerable de trabajadoras, las empleadas de hogar internas.

En el origen de este proyecto se encuentra la voluntad del Tanassof y de AFTURD de profundizar en la reflexión sobre el fenómeno de la precariedad económica de las mujeres. Dicha reflexión comenzó en 2006 con la realización del proyecto “Apoyo a la ciudadanía y al empoderamiento económico de las mujeres en la zona de Túnez, la Manouba, la Ariana y Ben Arous”.

Estudiando la situación de las trabajadoras víctimas de despidos en la industria textil, se podía observar una expulsión en masa de obreras de este sector laboral tras el desmantelamiento del acuerdo multifibras con la Unión Europea. El caso de tituladas superiores en paro es, por su parte, una consecuencia y una ilustración de las distorsiones que existen entre las políticas de formación y las de empleo de los jóvenes.

En el marco del proyecto que nos ocupa, el propósito de centrarse en la situación de las empleadas de hogar internas busca poner el foco sobre las condiciones de una categoría de trabajadoras que quedan fuera de todo control institucional y jurídico y que se encuentran en su vida profesional sometidas a los avatares del mercado y a arbitrariedades propias de las esferas familiares privadas. El proyecto busca también poner en marcha un programa de apoyo para ellas.

Pocos estudios<sup>2</sup> se han consagrado a esta categoría de empleadas, por motivos conocidos. Sin embargo, es difícil seguir ocultando su contribución a los procesos de reproducción del capital humano y de su papel en la emancipación de las mujeres de las clases medias y acomodadas. de desarrollo. Efectivamente, la falta de redes sociales necesarias para hacerse cargo de los niños/as resulta en que, todavía hoy, sea necesaria la presencia en los hogares de esta mano de obra de mujeres, ya sean internas o externas, contratadas a tiempo parcial o tiempo completo.

---

<sup>1</sup> ... El documento de Estrategia País, de la Comisión Mixta Hispano-Tunecina del 19 y 20 de abril de 2007, retoma los sectores prioritarios de la cooperación española en Túnez, entre los cuales el relativo a “Género y Desarrollo” ... y la ejecución por un periodo de tres años del proyecto “Promoción de la equidad de género y de la prevención de la violencia contra las mujeres”, en 10 municipios entre los cuales Túnez capital, la Ariana y Manouba...

<sup>2</sup> Marzouki Ilhem, SD, Le travail des enfants cas des employés de maison (“El trabajo infantil, el caso de las empleadas de hogar”), tesis de sociología, Facultad de Letras y Ciencias sociales de Túnez.

Con este enfoque se pretende contribuir a la revalorización del trabajo de estas empleadas, hacer un llamado al respeto de los derechos de estas personas y a la consolidación de sus prestaciones que, en el contexto social tunecino, van a seguir creciendo debido a las necesidades múltiples y en aumento de las familias en cuestión de asistencia a domicilio.

### **Objetivos generales del proyecto**

Según el Documento oficial de presentación del Proyecto REV JF, su finalidad es contribuir a luchar contra cualquier forma de violencia económica cometida contra las niñas y jóvenes mujeres empleadas en hogares a tiempo completo y desarrollar para las beneficiarias de este proyecto:

- la confianza y autoestima que ha sido alterada por su estatus de empleada de hogar
- las herramientas de autodefensa contra los abusos de todo tipo
- la capacidad a gestionar sus recursos económicos

### **Objetivos específicos del proyecto**

Los objetivos específicos de este proyecto tal y como han sido detallados en el documento de referencia son los siguientes:

- Identificar los tipos de violencia cometida contra el colectivo seleccionado
- Evaluar las repercusiones de estas violencias sobre su autonomía económica
- Enseñar la gestión de un presupuesto a las jóvenes beneficiarias
- Promover su autonomía financiera
- Sensibilizar a diferentes instituciones y ONG a los problemas de este colectivo aislado en el interior del espacio privado de sus empleadores.

## **I - Misión de la evaluación**

El equipo de evaluación tiene por misión estudiar:

- el impacto del proyecto en las beneficiarias
- las acciones realizadas por los diferentes socios del proyecto (URTA, Oficinas de empleo,...)
- el grado de realización de los objetivos principales e intermedios del proyecto
- las dificultades encontradas durante la realización del proyecto
- las innovaciones y modificaciones de enfoque introducidas

## **II - Finalidad y objetivos de la evaluación**

### **II -1. La pertinencia del proyecto**

En línea con las experiencias previas<sup>3</sup>, AFTURD ha lanzado el nuevo proyecto “Empoderamiento de las mujeres tunecinas contra la precariedad en la violencia”, con el objetivo de completar sus conocimientos y su saber hacer para sensibilizar a unos colectivos víctimas de este tipo de violencia y realizar una acción preventiva contra este tipo de explotación sufrida por mujeres integradas o marginadas del mercado del empleo, y sobre todo por las jóvenes provenientes de regiones y entornos desfavorecidos.

El proyecto REV-JF fue concebido siguiendo la lógica de defender los intereses de un colectivo de jóvenes mujeres y niñas en situación precaria debido a las características de su lugar de trabajo, de los contratos establecidos entre empleadores y empleadas así como de la insuficiencia o ausencia de información sobre las condiciones de trabajo.

### **II -2. La viabilidad del proyecto**

El interés de este proyecto es en realidad el proceso iniciado por AFTURD desde su creación, con acciones de sensibilización y de apoyo a mujeres con dificultades en una sociedad que ha entrado en una zona de turbulencias debidas a las dificultades económicas desde principios de los años ochenta y que han alcanzado en primer lugar a la mujer, dando pie a la idea, a nivel de la sociedad, que es ella la responsable del paro de los hombres. Varias acciones y productos fueron realizados con enfoque de género en el marco de este proyecto y de los anteriores. La evaluación, tal y como se especifica en los términos de referencia, buscará estudiar el impacto de estas actividades y productos en las beneficiarias.

---

<sup>3</sup> Acciones positivas por los derechos ciudadanos de las mujeres y la igualdad de oportunidades en el Magreb, 2001-04 ; Promoción y apoyo al empoderamiento económico de las mujeres del Magreb, 2004-06 ; Apoyo a la ciudadanía y al empoderamiento económico de las mujeres en los barrios de la Ariana, Manouba y Túnez, 2006-08.



### **III - Metodología**

En primer lugar se llevaron a cabo varias sesiones de discusiones preliminares con las iniciadoras del proyecto (sobre todo la presidenta de la junta directiva de AFTURD) y el equipo del Centro Tanassof. De modo que tras la consulta de los diferentes informes y documentos producidos por el equipo gestor<sup>4</sup>, los evaluadores/as se han podido formar una idea de las etapas de realización del proyecto, de las actividades propuestas a las beneficiarias, de los productos destinados a la sensibilización y de los contactos establecidos con las instituciones y asociaciones socias. Seguidamente el equipo evaluador definió, en acuerdo con la asociación que encarga la evaluación externa, los procedimientos para realizarla.

La misión del equipo de evaluación no ha sido facilitado por las personas que idearon el proyecto al no haber integrado indicadores cuantitativos y cualitativos en las diferentes fases del proyecto para poder medir directamente o indirectamente sus acciones.

#### **III -1. El desarrollo de la evaluación**

Este informe se centrará en el análisis de la eficiencia del proyecto en términos de medios movilizados y de impactos:

- Por los medios movilizados para llegar a los resultados esperados, se entiende el análisis de la calidad de los productos y sus influencias, tanto en la población beneficiaria como en su entorno.
- El impacto de las actividades puestas en marcha a favor del colectivo seleccionado, a través del grado de participación en las actividades programadas para las beneficiarias, y los cambios que se han producido tras estas actividades.
- Los procesos que han permitido alcanzar los resultados esperados.
- Al mismo tiempo esta evaluación buscará subrayar también la calidad de estos cambios a nivel individual y a nivel colectivo.

Esta evaluación tomará en consideración la necesidad de analizar la palabra de las beneficiarias para medir:

---

<sup>4</sup> Los documentos de las intervenciones de los seminarios de apertura, los resultados del estudio, el informe final del proyecto, las relaciones de los responsables de los servicios de asistencia y de los talleres.

- El grado de conciencia de estas empleadas domésticas internas de la realidad de su experiencia vital.
- Un acercamiento a la percepción de su autoestima.
- El impacto de esta nueva construcción de sí mismas sobre el desarrollo de un mecanismo de defensa contra todas las formas de violencia.
- Finalmente, la evolución de las capacidades de estas beneficiarias para desarrollar formas de autogestión de sus recursos financieros.

### **III -2. Metodología preconizada**

El proyecto se enfocó, además de en el colectivo definido inicialmente de “empleadas de hogar internas”, en otros grupos de mujeres beneficiarias de los proyectos anteriores tales como trabajadoras víctimas de despidos por motivos económicos, jóvenes diplomadas en busca de su primer empleo, y otros. Por ello nos vimos obligados a tener en cuenta estos nuevos elementos para analizar el impacto de las acciones en su carácter transversal.

#### **A - Análisis de documentos**

- Los documentos: estudio; informes de los servicios de asistencia y de los formadores/as de los talleres; material para sensibilización; actas de seminarios; fichas de seguimiento... han sido analizados para extraer la reflexión generada por la acción, el estado de avance del proyecto y de sus diferentes componentes.
- Para los productos audiovisuales (la película, las fotografías) la evaluación tendrá en cuenta los objetivos establecidos y los resultados esperados por los iniciadores de los dos productos y el impacto percibido tanto por los productores/realizadores como por el público objetivo.

Esta primera parte de la evaluación nos permitirá “visualizar” los procesos establecidos y puestos en marcha para concretar las distintas etapas del proyecto, gracias a lo cual podremos medir el grado de realización efectiva.

#### **B - Entrevistas y grupos focales**

- Fueron realizadas entrevistas con los distintos responsables del proyecto: representantes de la junta directiva de AFTURD, equipo de gestión del Centro

Tanassof, un miembro del equipo de investigación, formadores y responsables de los servicios de asistencia así como representantes de los socios (URTA, cooperación española); todas las personas que se podían reunir en la coyuntura excepcional del desarrollo de esta evaluación.

- Los grupos de discusión fueron contruidos en función de las poblaciones objetivos del proyecto y tenían por objeto comprobar la existencia de un impacto y en la medida de lo posible medir este impacto de las actividades partiendo del testimonio oral de las beneficiarias.
  
- Las entrevistas fueron realizadas según la metodología de la investigación cualitativa, buscando estudiar los efectos producidos por las acciones pensadas o no, sobre un colectivo determinado. Esto se hizo con el objetivo de evaluar percepciones individuales o de grupo, a partir de una reflexión y/o de una apreciación de la acción.

Para esta evaluación se elaboró una guía de las entrevistas después de leer la documentación producida por los distintos actores, de mantener discusiones con las beneficiarias y con la organización que encargó la evaluación.

### **C - Herramientas y organización de la evaluación**

El equipo de evaluación procedió a construir herramientas de trabajo para cada etapa con el fin de sincronizar las acciones de evaluación y de optimizar los resultados esperados.

a- **Las herramientas:** han sido elaboradas en función de las necesidades de cada etapa:

- Fichas de lectura de la documentación proporcionada por la organización que encarga la evaluación:
  - Descripción de la acción, objetivos, resultados esperados/realizados.
- Una ficha técnica para los productos audiovisuales:
  - Escenario, objetivos, resultados esperados/obtenidos.
- Guías para la realización de entrevistas para los iniciadores, actores, formadores, socios, etc.; y grupos de discusión en función de su pertenencia a un grupo objetivo: mujeres víctimas de despidos, tituladas universitarias, empleadas domésticas...

Estas guías responden a una necesidad de disponer de conocimientos específicos, en función de la persona entrevistada o del grupo; si las preguntas se orientan hacia un registro general, las respuestas esperadas serán diferentes.

En la elaboración de estas guías para las entrevistas y para el grupo focal, cada categoría de indicadores (objetivos formulados en términos operativos) da lugar a una pregunta de introducción abierta. La pregunta introductoria presenta un eje y viene seguida por otras preguntas después de la exposición de la idea desarrollada por el/la o los/las entrevistados/as, o por un relanzamiento cuando las preguntas resultan incompletas sobre la descripción de una representación o una percepción de una pregunta determinada.

- Para los actores y socios
  - ¿El porqué de la acción? Estado de la situación, objetivos, resultados esperados.*
  - ¿El qué? Los procesos pensados y las acciones emprendidas.*
  - ¿El cómo? Las formas de actuar, las actividades emprendidas.*
  - ¿Cuáles son los resultados? Los cambios generados, los grupos implicados.*
  - ¿Cuáles son las perspectivas? Las cuestiones a evitar, el beneficio a consolidar, el capital a compartir.*
- Para las beneficiarias
  - ¿El cómo? La información relativa a la existencia del Centro Tanassof,*
  - ¿El porqué? Las expectativas, la recepción,*
  - ¿El qué? Los servicios y contactos obtenidos,*
  - ¿Cuáles son los resultados? Las percepciones de impacto de la prestación (servicios de asistencia, talleres...)*
    - ✓ *El “yo” percibido*
    - ✓ *La autonomía en cuestión de gestión de los recursos financieros*
  - ¿Y después? Si se volviera a hacer: ¿qué prestaciones? ¿qué se mejoraría?*

**b- La organización de la evaluación:**

**b-1. Entrevistas y grupo focal (GF) con las beneficiarias:**

Fechas	Acciones	Público objetivo	Lugar
02/3/2011	GF	Diplomadas de la educación superior	Tanassof
=	=	Empleadas domésticas externas <sup>5</sup>	=
03/3/2011	=	Despedidas por motivos económicos	=

**b-2. Entrevistas con los actores/socios:**

Fechas	Responsables	Misión
27/12/2010	Lobna Romdhane	Asistente del proyecto
23/3/2011	Naima Youssfi	Servicio de atención psicológica
=	Radhia Belhadj Zekri	Presidenta de AFTURD
24/3/2011	Chafia Alibi	Servicio de atención jurídica

<sup>5</sup> Fue imposible para los evaluadores/as conseguir citas con las empleadas domésticas internas.

07/4/2011	Neila Jrad	Directora del Centro Tanassof
=	Samira Ayed	Investigadora (estudio)
11/4/2011	Carmen Aguilar García	Cooperación española - AECID
15/4/2011	Najet Galaoui	Servicio de atención laboral
=	Souad Gharbi	Coordinadora adjunta
=	Mohamed Chebbi	Secretario General URTA
=	Adnen Ben Salah	Secretario General Adjunta URTA

## **IV - Resultados de la evaluación**

### **IV -1. Origen del proyecto**

El proyecto REV-JF es, en su concepción, una continuación de proyectos tales como: “Acciones positivas para los derechos de la ciudadanía de las mujeres y la igualdad de oportunidades en el Magreb, 2001-04”, “Promoción y apoyo al empoderamiento económico de las mujeres del Magreb, 2004-06”, “Apoyo a la ciudadanía y al empoderamiento económico de mujeres en los barrios de la Ariana, Manouba y en Túnez central, 2006-08”, llevados a cabo por AFTURD con la cooperación española, que ha brindado su apoyo por medio de ICID y de sus contrapartes locales. Además del nuevo colectivo a quien se dirige este proyecto<sup>6</sup>, el Centro Tanassof mantiene su vocación de lugar de apoyo a las mujeres en situación precaria por haber sido víctimas de despidos por motivos económicos o a la búsqueda de un primer empleo en el caso de las licenciadas universitarias u otros casos.

El documento del proyecto tal y como fue presentado al equipo evaluador presenta varios puntos débiles a nivel de la presentación y la cohesión de las distintas partes. Sin embargo, destaca un cierto rigor en cuanto a:

- el procedimiento seguido para elaborar un diagnóstico científico para delimitar el colectivo objetivo, proponiendo la realización de un estudio sobre las repercusiones económicas de la violencia en las jóvenes mujeres y niñas del Gran Túnez,

y cierta profesionalidad en:

- la concepción de actividades adaptadas a las necesidades de la población a quien se dirige el proyecto (las mujeres en situación de precariedad por motivos económicos, sociales u otros).

La pertinencia del proyecto REV-JF se pone de manifiesto en su enfoque, que responde a una doble preocupación: una práctica, en el terreno (conseguir comunicar con un colectivo encerrado en la esfera privada de los domicilios de sus empleadores); y una teórica, aportar elementos de conocimiento de una categoría de trabajadoras de la cual ignoramos todavía las formas de explotación o las violencias sexuales que pueden estar soportando en su lugar de trabajo y encontrar la manera adecuada de mejorar las capacidades de estas jóvenes empleadas domésticas internas, para que puedan afrontar cualquier forma de violencia cometida contra ellas, sobre todo la económica (ya que no disponen del fruto de su trabajo).

---

<sup>6</sup> Empleadas de hogar internas

Este proyecto amplía por tanto el alcance y la diversidad de las formas de precariedad que afectan a las mujeres en el ámbito del empleo y sigue también ocupándose de un colectivo en situación de precariedad y en el que, gracias a la identificación en el transcurso de proyectos anteriores, se han podido poner en marcha talleres de formación y comunicación con las contrapartes locales (ANETI, ENDA-inter árabe, servicios sociales...), con el fin de encontrar la solución mejor adaptada a cada caso.

Por último, las estrategias puestas en marcha para llegar a la población objetivo inicial han permitido cierta apertura para interesarse por las empleadas de hogar externas, que trabajan en la esfera privada o en empresas de servicios especializadas en la colocación de este grupo de mujeres en busca de empleo.

## **IV -2. Evaluación de los componentes del proyecto**

La evaluación de los diferentes componentes del proyecto será objeto de un examen intrínseco de cada uno de los objetivos específicos materializados por una o varias actividades precisas, en su fase de identificación y en su ejecución. La evaluación abarca también la coherencia del conjunto de los distintos componentes: se realizará una evaluación de la eficacia, del impacto, del grado de participación del colectivo objetivo, para cada una de las actividades así como para el proyecto en su totalidad.

### **IV -2.1. Actividades**

#### **IV -2.1.1. Identificación de la violencia y de sus repercusiones económicas en la autonomía de las empleadas del hogar**

Estudio sobre: *“Las repercusiones de la violencia sobre la autonomía económica de las jóvenes del Gran Túnez”*.

#### **A - Investigación**

La investigación está destinada, según los términos de referencia, a “orientar y ajustar el programa de apoyo (...) en beneficio de las “empleadas internas” y más ampliamente en beneficio de las empleadas de hogar, y reforzar el resto de actuaciones (del proyecto). La investigación permite identificar las pistas de intervención estratégicas portadoras de cambio, a nivel individual y colectivo”.

¿En qué medida este estudio ha permitido alcanzar el resultado esperado, esto es la identificación de las formas de violencia y su repercusión en la autonomía de las trabajadoras de hogar internas? En otras palabras. ¿Ha servido este estudio para

“orientar y ajustar el programa de apoyo a las “empleadas internas”, reforzar las otras actuaciones (del proyecto) e identificar las pistas de intervención estratégicas portadoras de cambio, a nivel individual y colectivo”?

Responder a esta pregunta presupone, como se señala más arriba, comprobar la primera fase de la investigación, es decir la problemática, las hipótesis de trabajo formuladas y las herramientas de investigación utilizadas. Etapas que repercuten sin duda en los resultados obtenidos. En este sentido, conviene subrayar lo siguiente:

### **A -1. Pertinencia de la problemática y fundamento de las hipótesis**

- ✓ Ausencia de indicios que permitan basar la hipótesis de la violencia ejercida contra las trabajadoras por sus empleadores. De ahí la dificultad de focalizar la prospección en estas violencias, conforme al título de la investigación y a presentar con precisión su tipología.
  
- ✓ La no validez de la correlación entre las formas de violencia supuestamente sufridas y la autonomía económica, social y psicológica de estas empleadas. Más que de autonomía, ¿no se trataría de libre disposición de sus ingresos? Incluso en este caso, sería difícil reducir la autonomía a la libre disposición del salario. La ausencia de precisión de la noción de autonomía, particularmente en el contexto sociológico tunecino, ha facilitado esta confusión.

### **A -2. Herramientas de investigación y tratamiento de los datos**

Este “sesgo” registrado a nivel del cuestionamiento del colectivo objetivo ha repercutido en las herramientas para la investigación: el cuestionario y la matriz de la entrevista no presentaban los elementos para verificar esta correlación. El tratamiento de los datos tampoco ha previsto el cruce de datos, permitiendo establecer su validez.

### **A -3. Tamaño de la muestra**

El tamaño de la muestra no ha sido justificado. En ausencia de datos precisos de la población total a estudiar, no se indica a qué corresponde la cifra 100 (número de trabajadoras que componen la muestra), ni en qué medida las informaciones recogidas son extrapolables al conjunto de esta categoría de empleadas.

### **A -4. Anticipación de las dificultades de acceso al colectivo encuestado**



Estas dificultades eran previsibles desde el comienzo: la indisponibilidad, la ausencia de libertad de desplazamiento, el control, la desconfianza hacia las encuestadoras, el rechazo de las familias a responder al cuestionario... resultaron constituir un obstáculo serio para la encuestadora. Prueba de ello son las dificultades que tuvieron las investigadoras para rellenar los cuestionarios, y sobre todo muchos rechazos para colaborar con ellas. ¿Hubiera servido para contrarrestar esto el incluir en la muestra a empleadas no internas, con la finalidad de establecer comparaciones?

Hay que señalar que los distintos “sesgos” e imprecisiones que se detectan en los términos de referencia y reflejadas en el título del estudio y de su problemática no pudieron ser corregidos en el transcurso de la consulta de la comisión de expertos, ni por los responsables de la investigación. Tampoco ha ayudado la ausencia de una evaluación intermedia del proyecto.

Con todo, a pesar de las informaciones recogidas sobre el perfil socioeconómico, las condiciones de vida, las presiones a las que están sometidas estas empleadas y sus reacciones contra aquellas, hubiera sido difícil, por el sesgo de este estudio, concluir con la puesta de relieve del papel de la variable “violencia” en la precariedad y la dependencia económica que caracterizan la condición de esta categoría de trabajadoras.

Por otra parte, la dificultad de acceso a este colectivo objetivo repercute en el resto de los objetivos inmediatos del proyecto, que buscan proporcionar un apoyo a estas empleadas y realizar acciones para reforzar sus capacidades. Esto se explica en las siguientes partes de este informe. Las conclusiones finales indicarán igualmente si este estudio habrá contribuido a establecer estrategias en materia de prevención y eliminación de la violencia cometida contra las mujeres en sus lugares de trabajo, ya sean privados o públicos.

#### **IV -2.1.2. Apoyo a las mujeres víctimas de violencia**

##### **A - Talleres**

##### **A -1. Talleres de formación y sensibilización**

Según el informe de seguimiento, varios talleres de capacitación y sensibilización fueron organizados para las empleadas del hogar sobre: “gestión del presupuesto” y “alfabetización jurídica”, pero no se encuentra ninguna prueba ni escrito (salvo un documento de propuesta de una formación) ni en las palabras de las participantes del colectivo beneficiario de las empleadas de hogar.

Para los otros talleres destinados a otros públicos, una vez más, solo se pudo encontrar un documento sobre “las técnicas de búsqueda de empleo”.

En cuanto a las demás actividades y a la selección de los cambios en los módulos de formación, además de la ausencia de documentos escritos, se observan ciertas contradicciones en el informe de seguimiento<sup>7</sup>.

Finalmente para las otras formaciones, tanto en “comunicación” para el equipo de gestión como en nuevas tecnologías de la información para las beneficiarias de este proyecto, no hay rastro alguno.

La ausencia de documentos del objeto y evaluación de estos talleres denotan una omisión que compromete un monitoreo riguroso de proyecto.

Cuatro tipos de talleres fueron organizados:

- “Actuar sobre los estereotipos que afectan al rol de las mujeres para permitirles construir una imagen positiva de sí mismas”,
- “El desarrollo personal”
- “El desarrollo de lazos de solidaridad”
- “Cómo instaurar nuevas formas de relacionarse con la familia”

El informe de seguimiento señala que los grupos concernidos por estos talleres son a menudo heterogéneos (empleadas de hogar, víctimas de despidos por motivos económicos, y otras categorías), ya que fue difícil constituir grupos homogéneos por motivos presupuestarios y disponibilidad de los beneficiarios, sobre todo de las empleadas de hogar. Sin embargo, esta heterogeneidad favorece un intercambio fructífero entre participantes de perfiles diferentes. Hay que señalar igualmente una ausencia de evaluación de estas acciones.

## **A -2. Talleres de creación**

Estos talleres reunieron a miembros del equipo de gestión del proyecto, miembros de AFTURD, beneficiarias, y especialistas en el ámbito de cada actividad.

### **➤ La comisión de la elaboración de eslóganes en apoyo a la sensibilización**

Este taller se basó en un enfoque participativo; en este sentido las beneficiarias y los miembros del comité de gestión, los socios (URTA), trabajaron juntos para producir un conjunto de eslóganes; las beneficiarias propusieron que los objetos para imprimir los

---

<sup>7</sup> - **R2.A1:** “Hemos decidido reorientar la formación en dirección del público objetivo, en vez de hacia los formadores: por ello, nos ha parecido preferible sustituir los módulos en PNL”.

- **en el párrafo:** a) *modificaciones accidentales* se puede encontrar lo contrario a lo señalado arriba:

- Módulo de formación sobre “comunicar a través de PNL” ha sido sustituido por un módulo de formación sobre Técnicas de Búsqueda de empleo – **TRE**

- Módulo de formación de formadores en PNL ha sido sustituido por un módulo sobre **“comunicación y auto-estima”** - fallo observado en este sentido

eslóganes tuvieran una relación con las actividades de las empleadas del hogar tales como: delantales de cocina, capazos, monederos...

Si bien la idea es pertinente y la participación de las beneficiarias en este ejercicio presenta ventajas, hay que señalar, sin embargo, la ausencia de algún tipo de escrito sobre las condiciones de la producción y difusión de estos soportes y sobre el impacto de esta acción en las empleadas del hogar.

➤ **El taller de producción para el guión del documental “ZINA”**

El trabajo colectivo entre el equipo técnico: el guionista, el director, los miembros del equipo de gestión y el personaje principal del documental permitieron acercarse a la realidad y los detalles de la vida y el mundo de estas jóvenes empleadas de hogar internas, desde que dejan su entorno familiar, hasta las derivas que sufren al salir de la esfera cerrada del domicilio del empleador.

➤ **El taller de producción de la exposición de fotografías**

La especificación de los objetivos del producto dada al técnico de la fotografía y al artista permitió a estos últimos realizar objetos artísticos de una buena calidad técnica, pero que no es comprensible para los públicos objetivos.

En conclusión se puede señalar que solo el documental habrá tenido el impacto real esperado en las beneficiarias.

## **B - Ventanillas/servicios de asistencia**

El análisis de diferentes informes presentados por las responsables de los servicios de asistencia y los informes de las entrevistas realizadas con las beneficiarias y contrapartes hacen aparecer dichas ventanillas como una parte fundamental de este proyecto y al Centro Tanassof como el lugar de encuentro y solidaridad de las mujeres en situación de vulnerabilidad.

### **B -1. Servicio de atención y orientación**

Este servicio es la principal novedad del proyecto. La preselección que se pudo hacer gracias a ella permitió ganar tiempo y racionalizar las prestaciones para las beneficiarias que recurren a los servicios de atención del Centro Tanassof.

El desglose de las usuarias de este servicio muestra que la población objetivo de este proyecto solo representa alrededor de un 14% de las 335 atenciones. Los motivos principales de estas consultas no tienen ninguna relación con la violencia, aunque algunas razones se asimilan a ello (las discrepancias conyugales). Los motivos más evocados son de orden económico (falta de participación de la mujer en los gastos domésticos por haber sido despedidas, impago por parte del ex esposo de la pensión alimenticia tras el divorcio etc.).

## **B -2. Servicio de atención jurídica**

Este servicio se encarga, según su responsable, de dos tipos de intervenciones:

- La mera escucha representa el 85% de la actividad de esta ventanilla,
- La orientación jurídica, el acompañamiento y el seguimiento de ciertos casos constituye el resto.

Abogados/as voluntarios/as se encargan del tratamiento de algunos casos (6).

Haciendo referencia a la experiencia adquirida como responsable del Centro de Escucha a Mujeres Víctimas de Violencia tutelado por ATFD, la Sra. Laalibi Chéfia habló de su contribución para la instauración de un servicio de atención en el Centro Tanassof, sugiriendo la idea de crear una ventanilla de recepción y orientación previa a las otras ventanillas (jurídica, profesional y psicológica) y una coordinación entre las distintas ventanillas y sometiendo estas últimas a la supervisión de una comisión pluridisciplinaria, única garantía de una buena traducción de la política de la asociación en la materia... Recordando la diversidad de los perfiles de las usuarias que acuden a las ventanillas, la responsable de la ventanilla jurídica indicó que entre las 145 mujeres que se presentaron buscando consejo o un asesoramiento jurídico, las empleadas de hogar internas no fueron muy numerosas porque no pueden salir libremente. Igualmente señaló que es difícil ocuparse de los aspectos legales de las trabajadoras despedidas, y que éstas culpan a los abogados cuando no resulta satisfactoria su acción judicial. No obstante, las mujeres beneficiarias de este servicio, confrontadas a la realidad conflictiva de su experiencia profesional y familiar, han recibido una “alfabetización jurídica” gracias a un inmenso esfuerzo pedagógico. Asimismo se pueden haber beneficiado de un desarrollo personal en los tareas complementarias de sensibilización y de capacitación dirigidas por el Centro Tanassof.

La responsable de esta ventanilla subraya que sería posible mejorar la prestación de este servicio con una campaña de comunicación para orientar mejor a las mujeres que no tienen la posibilidad de defender sus intereses o incluso conseguir la información adecuada.

## **B -3. Servicio de atención psicológica**

La responsable de este servicio confirma que entre las beneficiarias, 62 niñas y mujeres jóvenes, son, sobre todo, licenciadas en paro o en busca de su primer empleo, o trabajadoras que han sido despedidas por motivos económicos, pero pocas veces acuden empleadas de hogar. Las dificultades económicas y las perturbaciones psíquicas que presentan son a menudo reveladoras de agresiones sufridas en la infancia, muchas veces sexuales. El trabajo de escucha y de aliento para que se expresen, tal y como fue señalado en el caso de otras ventanillas, conduce a una racionalización de su conducta y a una toma de conciencia de las mujeres de su propio funcionamiento psíquico y, a

menudo, a una participación para solucionar los problemas planteados. Así, este trabajo conduce a que las mujeres que acuden a este servicio tomen las riendas de su destino.

Es destacable igualmente que esta toma de conciencia se traduzca en una necesidad nueva: la de la consulta psicológica con vistas a comenzar una terapia necesaria o simplemente en busca de un bienestar personal.

#### **B -4. Servicio de atención laboral**

La responsable de este servicio se incorporó en 2008 para contribuir a los esfuerzos de orientación profesional emprendidos por el Centro Tanassof en colaboración con otro experto, en el marco del apoyo a todas las categorías de trabajadoras y de mujeres en dificultad; suma 109 usuarias entre las que solo dos (2) son empleadas de hogar externas que buscaban una formación u otro trabajo, pero sus niveles de educación formal y la ausencia de competencias en algún ámbito específico no les permitían acceder a otra formación o a otro empleo. La idea era ayudar en la búsqueda de empleo, en la regularización o en la presentación de recursos judiciales contra los despidos, así como ayudar a lanzar pequeños proyectos.

El objetivo de la ventanilla era acompañar a estas mujeres en el acceso a una actividad profesional remunerada y a que tomen las riendas de su vida; por ello la pedagogía incluyó, junto a las técnicas de búsqueda de empleo o de exploración de los ámbitos con más posibilidades, un aprendizaje para la autonomía.

La Sra. Galaaoui recomendó hacer del Centro Tanassof un lugar de encuentro y de desarrollo de los lazos de solidaridad y de aprendizaje colectivo que pudiera incluir formaciones profesionales y una oficina de seguimiento de los casos examinados. Las mujeres, en su opinión, todavía necesitan un apoyo que se prolongue en el tiempo. La Sra. Galaaoui concluyó que se habían realizado progresos en cuanto a fortalecer las capacidades personales de las usuarias en materia de autonomía en la búsqueda de empleo o de creación de empresas.

Por ello, estos servicios se han convertido en el eje central de la actividad del Centro Tanassof, ya que son a la vez un lugar de orientación, de apoyo, y de solución de ciertos problemas. La denominación de “punto de encuentro” sigue la lógica desarrollada por las responsables de estos servicios, pues la coordinación en la atención a las mujeres que hacen uso de aquellos ha permitido una reestructuración de sí mismas y un avance hacia la autonomía en la búsqueda de soluciones a los problemas planteados por cada una.

### **IV -2.2. Comunicación**

#### **IV -2.2.1. Productos (outputs)**

Los productos elaborados tenían como objetivo ayudar, en términos de información, de sensibilización y de apoyo, a las empleadas de hogar internas al tiempo que mejorar la visibilidad del Centro Tanassoff y de AFTURD.

Los principales productos elaborados son:

## **A - Soportes escritos**

### **A -1. Folleto de presentación del proyecto**

Este folleto retoma las grandes líneas del proyecto con un esquema que permite visualizar sus principales objetivos y presenta las actividades para materializarlos.

### **A -2. Folleto de presentación del estudio**

*“Les aides ménagères à temps complet: Violence et non-droit”* (“Las empleadas domésticas a tiempo completo: violencia y falta de derechos”). Este título que aparece en la tapa difiere del informe final redactado por los investigadores: *“Enquête sur les violences à l’égard des aides ménagères à plein temps”* (“Encuesta sobre las formas de violencia ejercidas contra las empleadas domésticas a tiempo completo”). En este sentido hay que señalar que el concepto de “trabajo a tiempo completo” se opone a “tiempo parcial” y no al hecho de que las trabajadoras residan en su lugar de trabajo. Hay por lo tanto una falta de rigor en la definición de las nociones utilizadas.

### **A -3. Folleto de divulgación**

*“Le contrat de mariage dans le droit Tunisien: les droits et les obligations des époux”* (“El contrato de matrimonio en el derecho tunecino: derechos y obligaciones de los esposos”). Admitiendo que la calidad del documento es interesante en teoría, este folleto sin embargo no tiene cabida en este proyecto centrado en la violencia y la precariedad económica y no aporta, ningún valor añadido al público objetivo inicial.

### **A -4. Desplegables y carteles**

Estos soportes se produjeron para mejorar la visibilidad del Centro Tanassof y de AFTURD, pero su impacto quedó limitado a las beneficiarias, socios/as y algunas asociaciones. Este déficit de difusión de los soportes de información de AFTURD/Tanassof se debe sobre todo al escaso margen de libertad de expresión dejado a las asociaciones.

### **A -5. Fichas de trabajo y de seguimiento**

El equipo del Centro Tanassof ha elaborado un conjunto de fichas de trabajo y de seguimiento permitiendo identificar a las beneficiarias de las diferentes prestaciones ofrecidas por el Centro: ventanillas, talleres de sensibilización o de capacitación, y de seguimiento de la frecuencia de las usuarias.

Estos documentos, aunque mal utilizados, proporcionan sin embargo estadísticas que permiten cuantificar la masa de beneficiarias por cada actividad o servicio ofrecido.

Si los productos escritos son relativamente de buena calidad (calidad de impresión), a nivel de la producción y de la realización su impacto parece muy limitado.

## **B - Los demás soportes**

### **B -1. Película documental “ZINA”**

El guión es de muy buena calidad en cuanto a la escritura y la realización cinematográfica y se puede considerar este producto como el único que responde a los objetivos del proyecto. Por consiguiente, es necesario utilizar este documental a nivel de las distintas actividades a las que serán invitadas los miembros del AFTURD, e incluso proponerlo a una cadena de televisión como apoyo para la sensibilización y para que sirva como tema de un debate en torno a la cuestión “las nuevas formas de esclavitud en tiempos modernos”, poniendo de relieve la cuestión del trabajo de “niñas y adolescentes como empleadas domésticas internas”.

### **B -2. Exposición de artes plásticas y fotografía**

La acción de sensibilización en torno al tema de la violencia ha recurrido a un fotógrafo y a un pintor, que expusieron sus fotografías y cuadros inspirados en esta cuestión. La apertura de esta exposición fue una oportunidad de generar un encuentro y un debate abierto al público en torno a estas obras. La iniciativa es original, la calidad artística indiscutible y este encuentro moderado por una psicóloga sirvió para llevar a cabo una reflexión sobre la violencia al tiempo que una iniciación a la comprensión de una obra de arte.

Este evento no se registró por escrito y la organización no da testimonio de ello, ni siquiera con los cuadros y fotos que decoran las paredes del Centro Tanassof.

## **IV -2.3. Acciones de comunicación**

Estas acciones se han concretado en un conjunto de encuentros que reunieron a socias y a expertas, así como seminarios abiertos al público que tuvieron como objetivo rendir cuenta del lanzamiento y del seguimiento de las actividades de este proyecto.

### **IV -2.3.1. Seminarios**

#### **A - Seminario de apertura del proyecto**

Este encuentro se organizó el 20 de diciembre de 2008, algunos meses después del comienzo real del proyecto, bajo el título “*Femmes, précarité, exploitation, violence: un esclavage nouveau*” (“Mujeres, precariedad, explotación, violencia: la esclavitud moderna”). Este seminario se propuso presentar los primeros resultados de la investigación sobre “las empleadas internas en los cuatro barrios del Gran Túnez” que debía orientar las actividades: formaciones y servicios de atención... Hay que señalar

que los investigadores no han presentado los trabajos previstos y las intervenciones programadas<sup>8</sup> no entraban en la lógica del seminario.

No se elaboró ningún informe sobre este seminario, lo que ha comprometido la posibilidad de orientar la programación de la formación y de las otras actividades emprendidas<sup>9</sup>.

## **B - Seminario de restitución de los resultados del estudio**

El seminario se organizó el 27 de marzo de 2009 y reunió a miembros de AFTURD, a representantes de otros organismos y a universitarios. Este encuentro permitió presentar las grandes conclusiones del estudio y condujo a un conjunto de recomendaciones. El seminario fue descrito en un artículo publicado en el periódico “Attarik El Jadid” que lo resituó en el marco del proyecto, y retomado por el periódico electrónico “Maghribia”.

Los trabajos de este seminario no han permitido confirmar o rechazar la hipótesis de la existencia de una correlación entre la violencia y la precariedad económica de las jóvenes empleadas de hogar internas.

## **C - Seminario final**

Las autoridades no autorizaron que el seminario final se desarrollara en un lugar público, por lo que se celebró en los locales de la asociación en enero de 2010 y no se registró en un documento escrito.

En conclusión, se puede subrayar que los resultados esperados de estos seminarios destinados a ser herramientas de la comunicación entre los distintos participantes, vistos desde la homogeneización de las diferentes actividades, no se han alcanzado y que sus intercambios no han tenido ningún impacto sobre los procesos establecidos para responder a los objetivos del proyecto.

## **IV -2.4. Inserción en el entorno institucional y asociativo**

El Centro Tanassof logró movilizar a varios socios institucionales y a asociaciones en torno a las actividades del proyecto.

## **A - Colaboración con las estructuras institucionales**

A.1- *Las Direcciones Regionales de Asuntos Sociales, de la Salud, del Empleo y de la Formación Profesional, la Oficina Nacional del Empleo de Ejecutivos y Directivos (BNEC por sus siglas en francés), la Agencia Nacional del Empleo y del Trabajo*

---

<sup>8</sup> “Ouvrières licenciées: Droits & Vécus” por Adnan Ben Salah, “Le travail domestique des enfants” por Taher Chagrouch, “Éducation à la citoyenneté pour les jeunes filles” por Yamina Mathlouthi.

<sup>9</sup> Informe de seguimiento del proyecto: 25/09/2009, los puntos débiles de la ejecución del proyecto.



*Independiente* (ANETI por sus siglas en francés), la *Delegación para la Protección de la Infancia* y los *Centros de Reinserción Social de Menores*.

La asociación mantuvo unas relaciones de orden informal con estas estructuras, pero estas tienen el potencial de desembocar en colaboraciones en el futuro.

#### *A.2- La Unión regional de los trabajadores de la Ariana*

Un convenio vincula a ambos socios (AFTURD y URTA) en el marco de un apoyo en la canalización de las transferencias financieras y para orientar a las trabajadoras víctimas de despido por motivos económicos al Centro Tanassof para que puedan recibir asesoramiento.

## **B - Colaboración con redes de asociaciones**

Las ONG constituyen los principales socios de las actividades y los vínculos que se han construido con las asociaciones son de muchos tipos:

B.1- *Enda-interarabe*: apoya al Centro encargándose de la formación o del montaje de pequeños proyectos gracias a un microcrédito para las jóvenes licenciadas en busca de una titulación adicional o de una fuente de ingresos.

B.2- *TAAM*: su apoyo se ha dirigido a ocuparse de la formación de jóvenes diplomadas que buscan una formación suplementaria y un diploma orientado a las necesidades del mercado de trabajo, permitiendo su inserción en el mundo laboral.

B.3- La asociación *AMEL*: ofrece servicios sobre todo a las jóvenes madres solteras y adolescentes con problemas, proporcionándoles alojamiento en un hogar y apoyo médico y psicológico. Las relaciones con esta asociación son más limitadas.

Los vínculos con las ONG se reforzarán y diversificarán.

## **C - Asociaciones institucionales**

#### C.1- *ICID*, el socio español

*ICID* ha querido subrayar a través de su correspondencia<sup>10</sup> que su relación de socio de AFTURD empezó en 2006 con la firma de un convenio de colaboración entre ambas organizaciones, estableciendo las bases de una cooperación y un trabajo conjunto en el marco de los proyectos.

Durante la ejecución del proyecto REV-JF, *ICID* ha dado seguimiento desde su sede en Madrid mediante la comunicación permanente con AFTURD (e-mail y teléfono), así como con visitas de seguimiento periódicas al terreno (4).

El seguimiento también se concretó a través del envío de informes de seguimiento semestrales y anuales, que les ha permitido hacer un seguimiento próximo al proyecto y así tener claro su situación y acompañar a AFTURD en los diferentes procesos. Han puesto bastante atención y ha merecido un esfuerzo especial el fortalecimiento del trabajo de seguimiento bajo los criterios y exigencias de la cooperación española, que

---

<sup>10</sup> Véase el anexo con el texto del correo de *ICID*.

no son siempre fáciles de trasladar y requieren una atención especial, sobre todo en la justificación económica del proyecto.

También les parece importante mencionar que durante la ejecución de este proyecto se identificó y formuló otro de continuidad de las acciones que se estaban llevando a cabo.

En este sentido quieren resaltar que con este proyecto han querido ofrecer un apoyo institucional a AFTURD como organización autónoma que trabaja por los derechos de las mujeres tunecinas que trataba de ser asfixiada por el régimen anterior, además de reforzar una línea importante de su trabajo en favor de los derechos económicos de las mujeres.

### *C.2- La representante de la AECID*

Este proyecto se ha realizado en el marco de la cooperación española y contó con la ONG “ICID”, socio financiero, y la Oficina Técnica de Cooperación de la cooperación española (AECID) que participó en el seguimiento del proyecto.

La representante de la Oficina mencionada afirma que el alcance de la cooperación entre ambas partes fue menor de lo que hubiera sido posible.

El éxito de las próximas acciones a emprender dependerá de que exista una buena concertación en todas las etapas de los proyectos.

### *C.3- Instituto francés de cooperación*

La colaboración con esta institución fue puntual y se concretó en ocuparse del asesoramiento (“*coaching*”) de cinco emprendedoras para conseguir un apoyo técnico y financiero.

Al finalizar esta presentación de los distintos componentes del proyecto y de las colaboraciones que han contribuido a su realización, consideramos útil rendir cuentas de las apreciaciones de las principales gestoras del proyecto y de las percepciones de impacto por las beneficiarias<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Véase los resúmenes de los grupos focales y de las entrevistas individuales.

## **V - Balance de las gestoras y de las beneficiarias**

### **V -1. La evaluación de ICID**

El equipo evaluador había pedido a los responsables de la gestión del proyecto de invitar a todos los que habían participado en la concepción, la financiación y la ejecución del proyecto REV-JF. La relación de invitados fue establecido por el equipo de AFTURD.

El equipo evaluador consideró que la representante de la AECID era la persona cualificada para representar a ICID; después del intercambio de correos electrónicos con esta última, recibimos su evaluación del proyecto.

Para ICID, su relación de socio con AFTURD es un gran éxito, ya que esta última ha podido resistir a todas las presiones sufridas, gracias al apoyo moral y financiero del socio español y al trabajo tenaz y persistente de sus miembros que han podido ofrecer una ayuda adaptada a las necesidades de una población marginalizada por los despidos por razones económicas, el paro y la explotación.

ICID, además de su apoyo financiero, también garantizó un apoyo técnico y un seguimiento de las diferentes acciones que permitieron el inicio de un proceso de empoderamiento, que ha permitido a la mujer tomar conciencia de sus derechos así como obtener una mayor capacitación para hacerlos valer, tanto es sus ámbitos personales o laborales como ciudadanas activas de pleno derecho.

### **V -2. La presidenta de AFTURD**

Situando el proyecto en el marco de las preocupaciones y de las actividades anteriores emprendidas en torno al tema de la precariedad, la presidenta de AFTURD subrayó los esfuerzos realizados para integrar la dimensión de la violencia sugerida por la contraparte española en la temática inicial. Reconoció que hubo desajustes entre las distintas actividades pero recordó las condiciones difíciles en las cuales comenzó el proyecto (presión material que amenazaba la supervivencia del Centro Tanassof, ausencia de un consejo científico para la concepción y el seguimiento de las actividades, dificultades de gestión administrativa y financiera, sobrecarga del personal fijo de AFTURD TANASSOF, debilidad de la movilización de voluntarios...).

Pero la Sra. Belhaj Zekri ensalzó el éxito obtenido por algunos productos, como la película, que pueden ayudar a seguir sensibilizando sobre las condiciones de las trabajadoras. El proyecto ha tenido el mérito sobre todo de asegurar la supervivencia del Centro Tanassof y de contribuir a su sostenibilidad. El Centro Tanassof, que ha emprendido varias investigaciones y programas de intervención sobre la precariedad económica de las mujeres, está en vías de darle una nueva dimensión a la vocación de la asociación madre, centrada inicialmente en la investigación al servicio de la actividad de incidencia sobre los derechos de las mujeres.

### **V -3. La directora del Centro Tanassof**

La Sra. Jrad Neila, directora del Centro Tanassof, reconoció las limitaciones señaladas, pero destacó los aspectos positivos de la investigación llevada a cabo junto a empleadas de hogar, que permitieron, según ella, confirmar las hipótesis sobre la

explotación ejercida por los empleadores, los intermediarios o las familias de estas trabajadoras.

Las otras prestaciones (servicios de atención, talleres, etc.) han permitido conservar a las beneficiarias, desarrollar en ellas una cierta conciencia y fortalecimiento de sí mismas, y una tendencia a la autodeterminación.

#### **V -4. La coordinadora del proyecto**

La Sra. Gharbi Souad ha valorado los grandes esfuerzos realizados para asegurar la sinergia necesaria entre todas las participantes al comienzo y al final de la cadena de actividades. El proyecto, pese a las limitaciones, ha sido provechoso para las beneficiarias, ha contribuido a la proyección del Centro Tanassof, ha suscitado nuevas necesidades y ha estimulado la reflexión sobre el futuro del Centro.

#### **V -5. Estimación de las actividades del proyecto por las beneficiarias**

Las participantes en los grupos focales han rendido cuenta de los beneficios provenientes de los servicios ofrecidos por el Centro Tanassof y han sabido mostrar lagunas y formular recomendaciones pertinentes.

Entre las insuficiencias citadas:

- No han prosperado los procedimientos para conseguir un primer empleo o una reinserción profesional.
- La debilidad del seguimiento y del acompañamiento en la búsqueda de soluciones ante las dificultades... Es preciso que el Centro Tanassof presente resultados en cuanto a encontrar un empleo o en cuanto a ocuparse de los problemas psicológicos declarados.
- También se espera que el Centro se ocupe de otras necesidades sociales y culturales tales como la acogida de niños/as, la iniciación a la vida ciudadana y la organización de actividades de ocio.

Por otra parte, las beneficiarias expresan una satisfacción unánime en cuanto a la calidad de la acogida en el Centro Tanassof y a los servicios ofrecidos; confirman una evolución en su personalidad y una mejora de las relaciones con su entorno familiar y social.

## **VI - Conclusión general**

La reflexión sobre el balance del proyecto que resume los principales puntos fuertes y los defectos no presupone que ésta porte sobre los resultados a corto plazo y sobre las repercusiones a largo plazo. Véase el recordatorio de las debilidades apuntadas:

El estudio no habrá aprovechado la oportunidad para poner en evidencia de manera explícita cómo la violencia soportada en los lugares de trabajo (en este caso, lugares privados), puede constituir un obstáculo a la independencia económica de las mujeres y un freno a su proceso de autonomización.

Esta actividad exploratoria inaugural orientó poco las actividades de apoyo. Varios desfases se deben a ello: el colectivo objetivo del estudio (empleadas de hogar internas) no es el que se ha beneficiado de las actividades del proyecto. Los talleres realizados, a pesar de su utilidad, no han estado focalizados en la temática central del proyecto, la violencia y la precariedad económica. Al no haber recibido un mandato especial con ocasión de este proyecto, los servicios de atención no participaron en la recogida de información sobre esta temática. Los soportes didácticos, a excepción de la película y las exposiciones de fotos y obras de artes plásticas, no han servido de herramientas de información, de divulgación y de prevención del fenómeno de la violencia.

Hay que señalar el débil seguimiento y validación científica de los talleres y de los productos, y esto pese a los esfuerzos de coordinación en este sentido.

La cooperación en el marco del equipo de gestión, así como con los socios nacionales e internacionales, no ha estado, a decir de las personas interrogadas, al nivel esperado, sobre todo en cuestión de programación y ejecución de distintas acciones.

La comunicación con las usuarias sobre las actividades y productos del proyecto ha sido insuficiente. Por su parte, la debilidad de la visibilidad y de la información hacia el público en general se explica por la ausencia de libertades públicas en el antiguo régimen.

Sin embargo, las deficiencias registradas no pueden esconder los éxitos y avances que este proyecto ha producido:

La selección del tema del proyecto permitió consolidar una investigación-acción sobre el tema de la precariedad, capitalizar lo adquirido antes y contribuir a un mayor conocimiento por parte de AFTURD y el Centro Tanassof de las temáticas de la participación económica de las mujeres, la pobreza y la prevención contra las distintas formas de violencia.

**La investigación** emprendida sobre las empleadas del hogar internas ha sido, pese a sus limitaciones, una nueva ocasión para llamar la atención sobre la urgencia de la regularización de la situación de esta categoría de trabajadoras.

**El soporte audiovisual “ZINA”**, que refleja con intensidad el difícil recorrido de una “empleada doméstica interna”, es un documento muy bueno que debería contribuir a seguir sensibilizando sobre este tema en distintos medios.

**Los servicios de atención**, mantenidos en gran parte gracias al proyecto, han conseguido fidelizar a un creciente número de mujeres que buscan apoyo y orientación. Juegan un rol pedagógico al ayudar a estas últimas a definir sus necesidades, al orientar

a las mujeres a las instituciones apropiadas y asegurándoles un acompañamiento en su recorrido.

Estos encuentros con finalidad de sensibilizar han sido originales al asociar a artistas, un pintor y un fotógrafo, a los debates sobre el tema de la violencia. Las discusiones, moderadas por una psicóloga, han permitido hablar de las obras de arte.

El proyecto ha contribuido también a **reforzar los vínculos con los socios institucionales del Centro Tanassof**, lo que le ha dado mayor visibilidad y alcance.

En cuanto a las **beneficiarias**, las actividades de apoyo han favorecido la emergencia de una percepción de “confort psicológico”, que se ha traducido por una reconciliación “consigo mismas”, con “la familia”, con “el otro”, ya sea el jefe, el marido, los hijos..., y sobre todo, un sentimiento de “confianza en sí mismas” y una tendencia subyacente a adoptar nuevos comportamientos de “autoprotección” en el medio profesional y familiar para asumir la resolución de problemas personales, de empleo, y de “autogestión” de los recursos financieros. Este fortalecimiento de las capacidades personales ha conllevado expectativas exigentes que han sometido al Centro Tanassof a una obligación de mostrar resultados de las actividades realizadas en su favor, sobre todo con vistas a la reinserción profesional, y por la mejora del conjunto de prestaciones y de su extensión al ámbito cultural y social.

En el contexto de transición democrática que atraviesa el país, las usuarias del Centro Tanassof consultadas a efectos de esta evaluación, han demostrado una gran receptividad con respecto a los eventos políticos que vive el país y han expresado una necesidad de clarificación y de orientación. Esto es un índice revelador del despertar de una conciencia ciudadana, activada por un recurso, motivado inicialmente por la necesidad de solucionar problemas personales. El Centro Tanassof se está convirtiendo en un lugar de mediación social y de aprendizaje de la ciudadanía.

**Perspectivas de futuro para el Centro Tanassof:** Teniendo en cuenta las conclusiones formuladas aquí, así como las perspectivas abiertas por la coyuntura actual, el Centro Tanassof está llamado a reforzar su rol de mediación social. Intensificando su acción con las mujeres con vistas a fortalecer sus capacidades y facilitar su acercamiento a las instituciones, se pueden plantear soluciones ante las dificultades a las que se enfrentan.

En este momento no se trata solamente de aumentar el potencial de acogida de la Casa Tanassof en la Ariana, con un local más grande, más personal y medios financieros, sino que lo necesario es extender su radio de acción a otras zonas desfavorecidas del país.

## **VII - Recomendaciones**

Al finalizar este informe de evaluación del proyecto «Empoderamiento de las mujeres tunecinas contra la precariedad en la violencia», conviene formular las siguientes recomendaciones:

### **A - La gestión administrativa y científica del Centro Tanassof**

1. Asegurar en la ejecución de los proyectos una validación científica de las investigaciones contempladas y de los productos publicados con fines de formación o de sensibilización.
2. Aplicar estrictamente las reglas de monitoreo de los proyectos.
3. Racionalizar los métodos de trabajo de forma que se consignen por escrito todas las acciones que se lleven a cabo, se haga uso de las informaciones disponibles y se integren en bases de datos para facilitar su utilización con fines de estudio, de planificación, de programación y de comunicación.
4. Mejorar el funcionamiento del Centro con un manual de procedimientos que fije las prerrogativas de los distintos implicados.
5. Desarrollar la comunicación dirigida a las beneficiarias, con la confección de productos de divulgación: guías, folletos, desplegados y otros soportes respetando las normas de calidad en la forma y en el contenido pedagógico.
6. Aprovechar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para dar más visibilidad al Centro y sensibilizar al público en general.
7. Establecer para los responsables del Centro Tanassof un programa de reciclaje, formación e intercambio con asociaciones similares.
8. Implicar a nivel de la asociación madre, AFTURD, una reflexión metódica sobre la vocación del Centro Tanassof en tanto que lugar de mediación y de “puesta a nivel” de las mujeres para garantizarles un acceso a los recursos (a través del trabajo asalariado o del empresariado). También hay que estudiar las experiencias que se llevan a cabo en algunos países para instaurar una “economía solidaria” en el marco de un comercio justo.
9. Capitalizar las buenas prácticas señaladas en los distintos informes de evaluación previos y destinadas a servir de referencia a las gestoras del Centro.

### **B - Inserción en el entorno institucional y asociativo nacional e internacional**

Teniendo en cuenta las perspectivas abiertas por el contexto de la transición democrática, se hace posible plantear:

1. Fortalecer las relaciones de AFTURD y del Centro Tanassof con las instituciones oficiales.
2. Desarrollar el trabajo en red con las instituciones que intervienen en la resolución de las dificultades de las beneficiarias del Centro (salud, empleo, educación, formación profesional, ámbito judicial...).

3. Reforzar el potencial del servicio de atención, orientación jurídica y psicológica y de acompañar sobre todo en materia de reinserción profesional.
4. Extender los centros de interés de la programación hacia ámbitos culturales y educativos, confirmando la vocación inicial del Centro y completando las prestaciones que a menudo se niegan a las mujeres en situación de marginalidad.
5. La consolidación y la diversificación de las relaciones con los socios extranjeros sobre la base de una cooperación igualitaria, garante de un enriquecimiento mutuo.



## **Bibliografía**

**Anne Piraux**, 2006, *Genre et politique : le développement de la citoyenneté féminine*, Institut universitaire d'études du développement, Genève.

**Seema Chauhan et al**, 1997, *Genre et développement*, CEDPA, Washington D.C.

**Christine Verschuur avec Fenneke Reysoo**, 2002, *Genre, mondialisation et pauvreté*, Cahiers genre et développement, n°3-2002, iuéd-efi Genève, Le Harmattan.

**Webographie : [www.eurofem.net](http://www.eurofem.net)** « Evaluation des Projets »

**[www.gov.ca](http://www.gov.ca)** « Qu'est-ce qu'une évaluation de Projet ?" [www.gov.ca](http://www.gov.ca)

## Documentación consultada

- 1- **Abdessatar Sahbani, Samira Ayed**, 2009, «Enquête sur les violences à l'égard des aides ménagères à plein temps », 53p.
- 2- **Afturd, SD**, Répercussions économiques des violences sur les jeunes filles dans le Grand Túnéz 2008-2010, présentation des résultats de l'étude : Les aides ménagères à temps complet, violences et non droits, 40p.
- 3- Informes de evaluación:
  - Acciones positivas por los derechos ciudadanos de las mujeres y la igualdad de oportunidades en el Magreb, 2001-2004, Iniciativa europea por la democracia y los derechos humanos, MEDA, 2000
  - Belkadi Alia, oct. 2006, Evaluación de PRISME en Túnéz.
  - Kouider Samia, nov. 2006, PRISME, Promoción y apoyo del empoderamiento económico de las mujeres del Magreb, Informe de evaluación externa.
  - Gharbi Saliha, mayo 2008, Apoyo a la ciudadanía y al empoderamiento económico de los barrios de la Ariana, de la Manouba et de Túnéz.
- 4- ص12 ال نساء، ضد العنف لظاهرة ومعالجتها مقاربتنا، 2008 ال سعديدي، ف تحية
- 5- وواجبات حقوق التونسي، القانون في الزواج عقد تاريخ، بدون بلغيث، مفيدة الزوجين
- 6- Copia del CD, 2009, de la película documental ZINA
- 7- Texto de la propuesta del proyecto REV-JF.
- 8- Informe final, REV-JF, 01 abril 2010.
- 9- Términos de referencia del estudio de viabilidad del proyecto REV-JF, julio 2008.
- 10- Fichas de censo de las beneficiarias de los servicios de asistencia.
- 11- Tres (3) intervenciones del seminario de apertura del 20/12/2008.
- 12- Cinco (5) informes de talleres de sensibilización.
- 13- Tres (3) informes de talleres de formación.
- 14- Cinco (5) informes de ventanillas/servicios de asistencia.
- 15- Un informe del taller de escritura del documental ZINA.
- 16- Copia del cuestionario utilizado por la investigación.

## **ANEXOS**

Les annexes de ce rapport comportent les guides d'entretien et une transcription d'un focus group à titre indicatif, les autres transcriptions ont fait l'objet des synthèses analytiques ci-jointes.

### **Anexo 1**

Guide d'entretien du focus group

#### **Les employées de maison**

- Comment avez-vous pris connaissance de l'existence de l'espace Tanassof ?
  - Qui vous a orienté ou amené la première fois ?
  - Qu'étaient vos attentes en arrivant pour la première fois ?
  - Avez-vous informé vos patrons lorsque vous êtes venues à Tanassof ?
- Que pouvez-vous dire de votre accueil lors de votre premier passage ?
  - Ont-ils compris vos attentes ?
  - Où avez-vous été orientées ?
- Quels sont les services qui vous ont été proposés ?
  - Quels guichets ? (juridique, psychologique, formation, autres...)
  - Que peut faire l'AFTURD (l'espace Tanassof) pour vous ?
- Qu'avez-vous appris après votre passage à « Tanassof » ?
  - Avez-vous une meilleure idée sur vos droits au travail ? (Horaire, repos, couverture sociale...)
  - Qui dispose de votre salaire, vous ou votre famille ?
- Avez-vous perçus des changements dans votre quotidien après l'expérience « Tanassof » ?
  - Dans votre milieu professionnel : Violence physique (coups...), Psychologique (Dans vos relations avec les membres de la famille et surtout avec la patronne), Harcèlement sexuel...
  - Dans votre famille.
- Quand vous pensez à l'avenir, que souhaitez-vous changer ?
- Avez-vous prodigués des conseils à vos collègues ou amis, grâce aux savoirs et savoir-faire et être acquis à « Tanassof » ?
- Après votre expérience à « Tanassof » :
  - Quelles sont les actions (guichets, formations...) à développer ?
  - Qu'est-ce que vous considérez comme superflue ?
- Avez-vous des propositions pour améliorer l'action de l'AFTURD (à l'espace Tanassof) ?
  - Avez-vous des conseils à proposer au personnel permanent à « Tanassof » ?

## **Transcription et synthèse du Focus group Employées de Maison**

Lieu : Espace Tanassof

Date et heure : 02 mars 2011 à 15 heure

Evaluateurs : Mme Raoudha Gharbi, Mr Mokhtar Metoui

<b>Liste des participantes</b>			
<b>Nom et prénom</b>	<b>Situation matrimoniale</b>	<b>Profession</b>	<b>Services offerts à Tanassof</b>
Nadia Labidi	En instance de divorce	E.M. Particulier	Juridique et psychologique
Souad Haboubi	Divorcée	=	Juridique, psychologique et formation
Halima N'ciri	En instance de divorce	=	Juridique, psychologique et formation
Wassila Hamdi	Divorcée	E.M. Particulier et société de services	Juridique, psychologique

Le nombre prévu pour ce FG était d'au moins 06 bénéficiaires, mais pour des raisons personnelles aux invitées à ce groupe de parole, seules 04 personnes ont été présentes. Les évaluateurs ont considéré que ce groupe était relativement représentatif (soit environ 40%) des bénéficiaires des services de l'espace Tanassof, car selon les tableaux statistiques fournis aux évaluateurs ; seules une dizaine d'employées de maisons ont eu accès aux services de l'espace ; et elles n'étaient pas des bonnes couchantes.

### **Transcription de l'entretien**

I- La découverte de l'espace Tanassof et de ses services :

- 1- Les participantes à ce groupe de discussion ont déclaré que la découverte de l'espace a été différente d'une personne à l'autre :
  - L'Union Régionale du Travail de l'Ariana (URTA ) m'a orienté vers tanassof pour résoudre mes problèmes familiaux à caractère juridique (le divorce, la garde de ma fille et la pension alimentaire)
  - deux bénéficiaires des services de Tanassof ont été orientées par les services sociaux (DRAS ), Pour des problèmes psychologiques et juridiques.
  - Devant le palais de justice, une vieille dame m'a donné l'adresse de l'espace alors que j'étais effondrée et en larmes car j'ai raté la première séance du

jugement de mon divorce car je n'avais pas les moyens de me payer un avocat.

2- Les attentes :

- Les participantes ont été unanimes à dire, que leur première attente à leur arrivée à l'espace était : une aide matérielle; car comme elles l'ont souligné plus haut, elles avaient des problèmes d'ordre financier beaucoup plus qu'autre chose. La première parlait d'une aide pour ses enfants scolarisés (fourniture scolaire...), la seconde, subvenir aux besoins des enfants (avant d'obtenir la pension alimentaire...), la troisième trouver des moyens pour se payer un avocat...seule la quatrième avait déclaré être au bord de la dépression, et avait besoin d'un soutien psychologique, suite à l'absence de perspectives pour résoudre ses problèmes financiers.

- 3- Pour la troisième sous question relative à l'information au patron pour venir au rendez-vous la question n'a pas été posée car toutes les présentes n'étaient pas des bonnes couchantes.

II- La qualité de l'accueil à l'espace Tanassof

- 1- La qualité de l'accueil a été qualifiée par les participantes comme excellente, grâce à la qualité de l'écoute et la disponibilité de la personne présente à Tanassof.
- 2- Pour l'orientation, selon les dires des participantes nous avons des attentes différentes des services proposés ; on s'est toutes focalisées sur le guichet juridique ; mais on a été informées sur l'existence d'autres guichets et sur les possibilités de formation.

III- Les services proposés :

1- Les guichets :

- Le guichet juridique nous a permis de résoudre l'essentiel de notre demande pressante, mais nos visites à l'espace nous ont permis de profiter des autres services tels que :
- Le guichet psychologique a été par la suite d'un grand réconfort pour nous réconcilier avec nous-mêmes, et surtout de nous libérer du sentiment de culpabilité et de notre responsabilité dans les tracasseries auxquelles nous étions confrontées.
- Le Guichet d'orientation professionnelle nous a permis de réfléchir sur notre avenir professionnel et surtout sur les possibilités existantes, mais notre niveau de formation scolaire a été un handicap pour nos projets tels que la formation en TIC pour l'une, et une formation d'auxiliaire de vie pour l'autre.
- Toutes les responsables des guichets ont servi de relais sociaux en permettant, selon une participante, à résoudre le problème de mes enfants en les plaçant dans un foyer social ; alors qu'une autre avait refusé ce genre de

solution en soulignant qu'elle préférerait mourir plutôt que placé son enfant dans un foyer.

- 2- Les sessions de formation : toutes les participantes auraient aimé participer à ces sessions, surtout celles relatives :
  - + Aux techniques de recherche d'emploi,
  - + La connaissance de soi,
  - + Et, aux questions du statut personnel (divorce, violence sexuelle et conjugale...),

Mais le problème de la programmation matinale de ces formations, constituait un obstacle majeur, car elles ne pouvaient pas s'absenter de leur travail.

Certaines ont déclaré avoir apprécié la discussion qui avait suivi la projection du documentaire « Zina », qui a été réalisé dans le cadre du projet, mais elles ont émis la remarque que ce documentaire devait être proposé à leurs patrons.

#### IV- L'impact perçu suite au passage à l'espace Tanassof.

Cette question a été comprise par les participantes comme relative aux changements des comportements. Les changements d'attitude perçus ont été multiples, et formulés par des expressions très significatives que nous allons synthétiser comme suit :

- 1- Au niveau du soi, toutes les participantes ont exprimé une réappropriation d'un « soi » qui a été laminé par une vie quasi marginale, en utilisant individuellement ou collectivement le terme « j'existe », « nous existons ». Ces changements ont été opérationnalisés au niveau de l'action, de la famille et du travail :
  - Une forme de d'autosatisfaction de soi : après une redécouverte de soi, de mes capacités et surtout de mes compétences en tant que **femme** capable de gérer mes affaires, de défendre mes intérêts avec le peu de ressources, malgré l'absence de mon mari ou même de mon divorce et le peu ou l'inexistence du soutien de ma famille.
  - Avoir du plaisir en famille, à rester avec mes enfants dans une chambre unique servant à la fois de cuisine, de salon et de chambre à coucher sans le moindre confort, alors qu'auparavant ils étaient insupportables ; et je ne cessais de les réprimander et les frapper sur des choses futiles, et que je considère maintenant comme des actes très ordinaires et même sympathiques et intelligents de la part de mes trésors chéries.
  - Au travail, cette connaissance de soi, m'a permis aussi, a signalé une autre participante, d'affronter psychologiquement mes patrons, par mon calme, (chose qu'ils ont remarqué), et surtout à leur montrer que leurs remontrances n'étaient pas fondées, alors qu'auparavant je m'effondrais en pleurs sans pouvoir m'exprimer et défendre la qualité de mon travail.
- 2- A l'égard de l'espace Tanassof « L'institution reconfortante »
  - Le changement le plus important perçu lors de cette réunion est la conscience des participantes que l'espace auquel elles ont été orientées pour résoudre leurs problèmes de justice ou autre, est plus qu'un local de prestation de service mais un **lieu de détente** ou le groupe s'auto reconforte pour affronter une réalité amère.

- Toutes les participantes ont formulé d'une manière ou d'une autre que l'espace Tanassof est devenu synonyme de « **pouvoir réconfortant** », face nos problèmes en tant que femmes et en tant qu'employées de maisons ; ainsi les qualificatifs utilisés pour parler l'espace Tanassof sont significatifs : « Le soutien », « le lieu de réconfort », « Me rassure », « je me ressource », « me donne la force », « j'éprouve du plaisir malgré la mauvaise journée que j'ai eu », « l'œil par lequel je vois »...

#### V- Le savoir-faire et le savoir-être :

Les expressions signifiant l'évolution des savoirs faire et être sont très riches.

##### 1- Le savoir-faire est signalé par un ensemble d'actions en rapport avoir les savoirs acquis lors des discussions avec les responsables des différents guichets :

- Le savoir-faire **juridique** a été signalé par les participantes pour défendre leurs intérêts et informer ou aider certains amies ou parents sur des questions en rapport avec le code du statut civil.
- L'une des participante a même utilisé le terme j'**assure l'encadrement** d'une employée de maison qui ne peut pas venir à l'espace.
- La **facilité de l'expression et de la communication**, a été aussi un élément essentiel pour les participantes, afin de signifier à leurs employeurs qu'elles refusaient toute forme d'insultes ou de comportements indignes à leurs égards.
- Le plus important dans l'évolution de ce savoir-faire est la **gestion du salaire**, et apprentissage du calcul pour éviter d'être arnaquées par leurs patrons : cependant toutes les participantes signalent que le peu d'argent dont elles disposaient été bien géré entre les dépenses nécessaires (loyer, électricité, eau,...) et les urgences tels que l'achat des médicaments (automédication pour celles qui n'avait pas la couverture sociale). Une seule participante a parlé d'épargne, car ayant été soulagée du fardeau de ses enfants, en les plaçant dans un foyer social, elle se permettait une petite épargne car ayant un double emploi (le matin chez un particulier, l'après-midi dans une société de service) pour leur acheter des vêtements et des fournitures scolaires...

##### 2- Pour le savoir être il a été signalé indirectement et cité le long de ce groupe de parole sous différentes formes :

- La description du changement du comportement à l'égard des employeurs et de la famille... :
  - + Au niveau personnel : la découverte de la capacité dans la « débrouillardise »
  - + Dans le milieu professionnel : « je suis devenu calme », « je défends la qualité de mon travail », « je communique avec mes employeurs »,...
  - + En famille « j'apprécie le comportement de mes enfants », « je trouve du temps pour m'occuper de ma famille, bien que rien n'a changé en terme de temps du travail »,

- + L'acte citoyen « j'assure un soutien à une collègue », « je parle de l'association à mes amies et parents pour faire passer l'information »...

#### VI- Les perspectives d'avenir pour améliorer l'action de l'espace

- 1- Les propositions ne sont pas toujours dans la ligne de la conscience acquise par les bénéficiaires, et signalée plus haut, sur le rôle de l'espace Tanassof. Ainsi les propositions restent beaucoup plus de type revendicatif :
  - Trouver un travail stable aux bénéficiaires et subvenir à leurs besoins financiers en cas de crise,
  - Intervenir auprès des institutions financières pour l'obtention de prêts pour lancer un projet,
  - Assurer une formation à certaine même si leur niveau scolaire ne le permet pas, tel qu'auxiliaire de vie, ou une formation en TIC...
  - Aménager une crèche pour les enfants des bénéficiaires lors de leur passage à l'espace
  
- 2- Les recommandations des bénéficiaires pour améliorer les services de Tanassof et même de l'association sont les suivants:
  - Assurer le suivi des actions proposées aux bénéficiaires (Micro-crédits, contacts avec le bureau de l'emploi...
  - Palier au déficit communicationnel pour la population des femmes illettrées, ayant un faible niveau d'instruction.
  - Améliorer la visibilité de l'espace Pancarte de signalisation, affichage...
  - Proposition d'organisation d'une cérémonie d'hommage à l'association et aux responsables des guichets, car elles ont trouvé auprès d'elles ce qu'elles n'ont pas trouvé au syndicat et aux services sociaux.



## Guide d'entretien du focus group

### Les licenciées économiques

- Comment avez-vous pris connaissance de l'existence de l'espace Tanassof ?
  - Qui vous a orienté ou amené la première fois ?
  - Qu'elles étaient vos attentes en arrivant pour la première fois ?
  - Avez-vous informé vos patrons lorsque vous êtes venues à Tanassof ?
- Que pouvez-vous dire de votre accueil lors de votre premier passage ?
  - Ont-ils compris vos attentes ?
  - Où avez-vous été orientées ?
  - Votre demande a-t-elle été délimitée ?
- Quels sont les services qui vous ont été proposés ? ou vous avez demandés ?
  - Quelles formations vous ont été proposées ? (TRE, élaboration d'un projet...)
  - Quels guichets ? (juridique, psychologique, orientation professionnelle, autres...)
  - Avez-vous profité des publications de l'Afturd?
- Avez-vous perçus des changements dans votre quotidien après l'expérience « Tanassof » ?
  - Si vous avez trouvé un emploi, ou réalisé un projet, ou rien du tout,
  - Au niveau du relationnel et de la communication avec les autres (Afturd, famille...),
  - Votre situation actuelle au sein de votre famille ?
- Quand vous pensez à l'avenir, que souhaitez-vous changer ?
- Avez-vous prodigués des conseils à vos collègues ou amies, grâce aux savoirs et savoir-faire et être acquis à « Tanassof » ?
- Après votre expérience à « Tanassof » :
  - Quelles sont les actions (guichets, formations...) à développer ?
  - Qu'est-ce que vous considérez comme superflue ?
- Avez-vous des recommandations pour améliorer l'action de l'AFTURD (à l'espace Tanassof) ?
  - Avez-vous des conseils à proposer au personnel permanent à « Tanassof » ?

Synthèse du Focus group  
**Licenciées économiques**

Lieu : Espace Tanassof

Date et heure : 03 mars 2011 à 12 heure

Evaluateurs : Mme Raoudha Gharbi, Mr Mokhtar Metoui

<b>Liste des participantes</b>			
<b>Nom et prénom</b>	<b>Situation matrimoniale</b>	<b>L'ancien emploi</b>	<b>Services offerts à Tanassof</b>
Ben Mefteh Rafika	Célibataire	Artisanat	Formations, orientation professionnelle et formations
Sahraoui Aida	=	=	Formations, orientation professionnelle et formations
Messoudi Mehria	Mariée	Fondeuse	Juridique, psychologique et formations
Guizani Samira	=	Montage	Juridique et formations

Le nombre prévu pour ce FG était d'au moins 06 bénéficiaires, mais pour des raisons personnelles aux invitées à ce groupe de parole, seules 04 personnes ont été présentes.

Orientées vers Tanassof majoritairement par l'URTA, ou par le biais de relations personnelles, cette catégorie de bénéficiaires de niveaux socio-économiques et culturels différents est confrontée à l'épreuve du licenciement et du chômage, et exprime des opinions très percutantes sur les prestations de l'espace Tanassof ; opinions qui témoignent des pressions auxquelles elles sont soumises. Ces femmes, reconnaissent avoir été bien accueillies, écoutées, aidées à identifier les différentes facettes de leurs problèmes, et accompagnées à travers les guichets et les actions de sensibilisation et de formation, dans leur résolution. Elles confirment également le regain de confiance, le renforcement de leur personnalité et la rationalisation de leur comportement qui s'en est suivie. Seulement les contraintes et restrictions du marché de l'emploi sont telles que les démarches pour la régularisation ou la satisfaction des demandes d'emploi restent souvent sans suite. La frustration est grande c'est pourquoi elles ont le sentiment que tout ce dont elles auront eu droit ne sont que « des paroles », des « promesses non tenues ». Les attentes sont grandes particulièrement vis-à-vis du guichet d'orientation professionnelle qui selon ces femmes devrait assurer un suivi et vigilance, en direction des bénéficiaires et des institutions concernées jusqu'à la résolution du problème posé. Ces femmes souhaitent un encadrement psychologique plus soutenu intégrant même une prise en charge psychiatrique, les cycles de formation, devraient aussi, selon elles, être renforcés en durée et en fréquence. Une « obligation de résultat » est en quelque sorte, attendue de toutes les actions entreprises par Tanassof.

## Guide d'entretien du focus group

### Les jeunes diplômées

- Comment avez-vous pris connaissance de l'existence de l'espace Tanassof ?
  - Qui vous a orienté ou amené la première fois ?
  - Qu'elles étaient vos attentes en arrivant pour la première fois ?
  - Avez-vous informé vos patrons lorsque vous êtes venues à Tanassof ?
- Que pouvez-vous dire de votre accueil lors de votre premier passage ?
  - Ont-ils compris vos attentes ?
  - Où avez-vous été orientées ?
  - Votre demande a-t-elle été délimitée ?
- Quels sont les services qui vous ont été proposés ? ou vous avez demandés ?
  - Quelles formations vous ont été proposées ? (TRE, élaboration d'un projet...)
  - Quels guichets ? (juridique, psychologique, orientation professionnelle, autres...)
  - Avez-vous profité des publications de l'Afturd?
- Avez-vous perçus des changements dans votre quotidien après l'expérience « Tanassof » ?
  - Si vous avez trouvé un emploi, ou réalisé un projet, ou rien du tout,
  - Au niveau du relationnel et de la communication avec les autres (Afturd, famille...),
  - Votre situation actuelle au sein de votre famille ?
- Quand vous pensez à l'avenir, que souhaitez-vous changer ?
- Avez-vous prodigués des conseils à vos collègues ou amies, grâce aux savoirs et savoir-faire et être acquis à « Tanassof » ?
- Après votre expérience à « Tanassof » :
  - Quelles sont les actions (guichets, formations...) à développer ?
  - Qu'est-ce que vous considéré comme superflue ?
- Avez-vous des recommandations pour améliorer l'action de l'AFTURD (à l'espace Tanassof) ?
  - Avez-vous des conseils à proposer au personnel permanent à « Tanassof » ?

## Synthèse du Focus group

### Jeunes diplômées

Lieu : Espace Tanassof

Date et heure : 02 mars 2011 à 12 heure

Intervieweurs : Mme Raoudha Gharbi, Mr Mokhtar Metoui

<b>Liste des participantes</b>			
<b>Nom et prénom</b>	<b>Situation matrimoniale</b>	<b>Profession</b>	<b>Services offerts à Tanassof</b>
Dalenda Dehbani	Célibataire	Patissière	Formations
Gharsallah Hakima	=	Rien	Psychologique et formations
Ben Ali Faten	Mariée	Administrateur	Psychologique et formations
Ben Mohamed Souad	=	Rien	Juridique, psychologique et formations
Zoghلامي Mariem	=	=	Juridique, orientation professionnelle

Le nombre prévu pour ce FG était d'au moins 06 bénéficiaires, mais pour des raisons personnelles aux invitées à ce groupe de parole, seules 05 personnes ont été présentes.

Le focus group a réuni des jeunes femmes de niveau culturel différent (supérieur secondaire), licenciées de leurs postes ou à la recherche d'un premier emploi, elles ont bien présenté les bénéfices tirés des prestations offertes par l'Espace Tanassof et su en montrer les lacunes et formulé les recommandations. Les problèmes qui se posent avec grande acuité sont de trouver un emploi et des ressources financières, participer activement à solutionner le problème posé. Les témoignages attestent aussi l'amélioration des relations avec l'entourage familial et professionnel même si les issues au chômage ou au conflit professionnel ne. Certaines femmes ont suggéré avec insistance que Tanassof, fasse usage des nouvelles technologies pour se faire connaître.

Par ailleurs les efforts d'écoutes et d'orientation ne sont pas assez soutenus, le suivi assuré n'est pas suffisant. Certaines bénéficiaires souhaitent en effet, être soutenues au-delà des rendez-vous fixés pour être reçues dans les guichets...ces entretiens étant parfois trop espacés, les concernées perdent l'énergie et la vigueur communiquées et retombent dans la torpeur et le désespoir. Ceci est vrai surtout pour le cas des demandes d'emploi qui restent le plus souvent non satisfaites.

## **Anexo 2**

### **Évaluation du projet par ICID**

L'évaluation faite par ICID de la marche de ce projet est en général très positive. Nous croyons que c'est nécessaire d'encadrer les réussites obtenues dans le difficile contexte politique et social dans lequel le projet a été réalisé, autant pour les femmes en général comme pour les organisations indépendantes en particulier, comme l'AFTURD.

Nous apprécions spécialement l'effort fait par l'AFTURD pour surmonter les obstacles et essayer de continuer la réalisation des activités avec normalité, parce qu'il y avait beaucoup de difficultés, déjà au début avec les difficultés pour envoyer les fonds jusqu'à les difficultés pour célébrer des événements publics.

Nous voulons remarquer en tout cas quelques aspects qui selon nous, expriment très bien les réussites importantes obtenues avec le projet.

- Le haut taux de participation des femmes dans les différentes activités du projet, comme dans les ateliers de sensibilisation et formation pour les jeunes femmes, a été très satisfaisant. Il faut remarquer en plus, qu'elles arrivaient de différentes régions du Tunis métropolitain, de différentes origines sociales et de différentes situations de travail (la majorité ouvrières, aides ménagères et chômeuses).
- Les services d'orientation offerts aussi ont marché très bien et le degré de satisfaction des bénéficiaires a été très haut.
- Nous apprécions spécialement le fait que les femmes ont manifesté un sentiment de proximité et de bon accueil du Centre, parce que c'est un espace où elles reçoivent l'attention adaptée à ses demandes et où elles se rencontrent avec d'autres femmes avec des problèmes pareils et avec qui elles établissent des liens de solidarité et d'amitié. Nous croyons que c'est quelque chose qui est offert par très peu d'espaces et qui est une des valeurs ajoutées les plus importantes du Centre Tanassof, en plus du professionnalisme des experts et de l'équipe humaine gérante.

Pour finaliser, nous croyons que le projet a supposé pour les femmes un pas important dans son processus d'empowerment, parce qu'il a permis qu'elles prennent conscience de ses droits et aussi de pouvoir améliorer sa formation pour se faire valoir, autant dans ses entourages personnels ou de travail comme des citoyennes actives de plein droit.

- Apport technique pour le soutien des différentes actions de l'AFTURD.
- Assurer le suivi des actions de l'AFTURD

La première chose qu'on a fait c'était signer une convention de collaboration entre ICID et l'AFTURD, établissant les bases de coopération et de travail conjoint dans le cadre de ce projet.

Pendant la réalisation du projet nous avons fait le suivi du même dès la siège d'ICID à Madrid moyennant la communication permanente avec AFTURD (e-mail et téléphone), et aussi avec des visites de suivi périodiquement (4). Ces mécanismes et en plus l'envoi des rapports de suivi semestriels et annuels, nous ont permis faire un suivi

proche au projet et accompagner à l'AFTURD dans les différents processus. Nous y avons mis assez d'attention et nous avons fait un effort spécial pour fortifier le travail de suivi sous les critères et les exigences de la coopération espagnole, ce qui n'a pas été toujours facile pour expliquer et ce qui exige une attention spéciale, surtout pour la justification économique du projet.

Il nous paraît aussi important de mentionner que pendant l'exécution de ce projet un autre a été identifié et formulé pour donner de la continuité aux actions qui étaient en train de se réaliser. Dans ce sens nous voulons remarquer qu'avec ce projet nous voulions offrir un appui institutionnel à l'AFTURD comme organisation indépendante qui travaille pour les droits des femmes tunisiennes et qui souffrait d'une asphyxie par le régime antérieur et aussi renforcer une ligne de son travail importante en faveur des droits économique des femmes.

Tout ça est preuve de que, en ICID, en plus d'accompagner à l'AFTURD dans le suivi technique et économique de ce projet, nous avons voulu et nous voulons jouer un rôle actif comme partenaire de l'AFTURD qui est pour ICID une alliée stratégique en Tunisie et qui nous permet de développer nos lignes de travail dans la Région Méditerranée. Dès le principe de notre relation en 2006 jusqu'à maintenant, nous croyons aussi que nous avons pu approfondir dans notre relation et resserrer les liens d'amitié et de collaboration, ce qui est d'une satisfaction énorme pour ICID.

## **Anexo 3**

### **Les synthèses des entretiens avec les responsables du le Projet**

#### **1) Mme Belhj Zekri Radhia Présidente de L'AFTURD**

En situant le Projet dans le cadre des préoccupations et travaux antécédents entrepris sur le thème de la précarité, La présidente de l'AFTURD, convient des difficultés rencontrées dans la conjonction entre préoccupations de l'AFTURD Tanassof et celles du partenaire espagnol centrées sur la dimension de la violence. Des difficultés ont été également signalées concernant les conditions dans lesquelles ce projet a démarré (pression matérielles menaçant la survie de Tanassof, absence d'un conseil scientifique pour la conception et le suivi des travaux, difficultés de gestion administratives et financières, contraintes subies par les bailleurs de fonds eux-mêmes, surcharge du personnel permanent de l'AFTURD TANASSOF, faiblesse de la mobilisation bénévole..). Ces difficultés se sont répercutées sur le déroulement des différentes activités du projet. L'étude a été engagée dans la précipitation, les guichets ont manqué de coordination dans leur fonctionnement, les formations ont reconduit les thèmes précédents sans adaptation aux exigences du projet REV JF, absence de recueil de feedback des bénéficiaires. Le volet communication a également pâti de cette improvisation la tenue des séminaires n'a pas été précédée d'une documentation de présentation et de synthèse des travaux. Les publications ne sont pas adaptés à la population cible sauf pour le cas du film qui a fait l'objet d'une attention particulière des équipes de l'AFTURD et de Tanassof, et des soins d'une jeune réalisatrice professionnelle. Le résultat s'en est ressenti au plan de qualité technique et de la teneur féministe du message transmis. Sur la base de ce bilan,, Le témoignage de Mme Belhaj Zekri a surtout été axé une vision prospective visant à améliorer les prestations de l'espace Tanassof et ce, en harmonie avec les options et les travaux de l'association mère. En effet pour Mme Belhaj Zekri cette dernière a jusqu'à 2001, fonctionné comme une association de plaidoyer et de lobbying autour des droits des femmes. La création de Tanassof a marqué un tournant traduisant une nouvelle vocation : une expérimentation du travail sur le terrain et l'intervention en faveur des femmes par l'ouverture d'un espace d'accueil pour les femmes en difficulté. En inaugurant ce nouveau créneau, l'AFTURD est appelée à approfondir la réflexion sur les notions du développement en s'inscrivant dans le contexte actuel de la mondialisation, des voies nouvelles de lutte contre ses effets pervers et l'instauration des bases d'une « économie solidaire ».

#### **2) Mme Jrad Neila Directrice de Tanassof**

La Directrice de l'Espace Tanassof a signalé, pour sa part, les aspects positifs relevant des objectifs spécifiques du Projet et de ses visées lointaines. L'investigation menée auprès des employées de maison aura permis selon elle, de confirmer ce qui

n'était que des présomptions sur l'exploitation économique exercée par leurs employeurs, les intermédiaires et par leur propre famille, et dévoilé les violences subies alors qu'elles sont dépourvues de toute protection juridique, sociale et affective. Mme Jrad relève néanmoins les carences de cette enquête notamment au niveau de la taille de l'échantillon considérée comme trop petite, les guichets d'accueil et d'orientation, juridique, psychologique et professionnelle, en ayant bénéficié à une population cible diverses (diplômées du supérieur au chômage, ouvrières licenciées, n'auront pas moins permis de fidéliser un nombre grandissant de femmes en détresse autour des activités d'écoute, de sensibilisation et de formation

Concernant les supports de sensibilisation, Mme Jrad reconnaît le même décalage entre le type de besoin des femmes ciblées et l'information fournie par ces produits. Cependant l'exposition photos et le support audio-visuel réalisé fait exception à ce constat. Malgré les petites imperfections techniques, ce film reste de l'avis général, un très bon support de sensibilisation aux dures réalités des conditions socio-économiques des employées de maison. Et l'apport insuffisant des séminaires d'ouverture et de clôture aura été quelque peu compensé par la parution sur certains journaux d'articles sur les volets et les grands résultats du projet.

### **3) Mme Gharbi Souad coordinatrice du Projet**

Confirmant que le Projet a fonctionné dans ses principaux volets en continuité avec les actions précédentes, Mme Souad Gharbi dit avoir rédigé la réponse à l'appel à proposition qui a permis la réalisation du Projet REVJF. L'objet du Projet, intitulé « les répercussions de la violence sur l'autonomie économique des filles dans le grand Tunis » a été fixé d'un commun accord entre Tanassof et ICID. Il a traduit l'intérêt porté par la partie tunisienne à la catégorie vulnérable et particulièrement exposée à la précarité que sont les employées de maison résidentes, et à la problématique de la violence figurant sur l'agenda de la partie espagnole. Une fois l'accord conclu, les termes de référence ont été rédigés par la coordinatrice, validés par une commission d'experts réunie à cet effet. Outre cette participation d'ICID à la délimitation de la thématique, la coopération avec ce dernier et avec l'Office de Coopération internationale, basée à l'Ambassade d'Espagne à Tunis n'a pas été, très suivie, si bien que Tanassof a assumé la responsabilité de la réalisation du Projet. Continuant le témoignage sur la relation aux partenaires, Mme Gharbi dit que l'Union Régionale du Travail de l'Ariana a contribué au Projet en facilitant l'intermédiation avec les institutions publiques (Inspection du Travail, Bureau des Affaires Sociales, Direction régionale de l'Emploi) réticentes, sous l'ancien régime, à travailler avec les ONG indépendantes. Elle a participé à l'alimentation des guichets, et les ateliers de formation et de sensibilisation en orientant les ouvrières licenciées vers Tanassof, l'Union a également parfois une expertise pour la formation. Elle a enfin fourni un appui institutionnel pour des transferts financiers suites à des blocages de fonds dont l'AFTURD a été victime sous l'ancien régime. L'ANETI a de son côté contribué à faire connaître les guichets de Tanassof auprès de ses bureaux régionaux et du grand public, par le biais de son site web et facilité les tentatives de réinsertion professionnelles entreprises par ce dernier. Plus timide aura été la



coordination avec le Bureau Régional des Affaires sociales qui a dirigé des femmes victimes de violence ou à la recherche d'emploi vers Tanassof .En guise de bilan, Mme Gharbi aura confirmé que les employées de maison résidentes n'auront pas bénéficié de l'appui en matière d'écoute ,d'orientation et de formation car malgré les efforts déployés pour avoir leurs coordonnées à la faveur de l'enquête ,il n'a pas été possible de les joindre. Mais les guichets notamment psychologique et juridique ont, selon elle, été d'un grand secours pour les femmes en difficulté. Seul le guichet professionnel est un motif de grande frustration, les recours restent en effet souvent sans suite en raison des l'exiguïté du marché de l'emploi. Pour pallier à cet aveu d'échec, Mme Gharbi souhaite une extension des prérogatives de l'Espace dans le sens de l'appui au lancement des petits projets.

## **Anexo 4**

### **Synthèses des entretiens avec les experts et les responsables des guichets**

Les interrogations adressées à Mme Ayed Samira qui a assuré la coresponsabilité de l'enquête sociologique sur les employées de maison résidentes ont porté sur les différentes étapes de la recherche la problématique, le cadre conceptuel les hypothèses de travail, la méthodologie. D'abord quels étaient les fondements de l'hypothèse de la violence dans les rapports entre les employeurs et les « bonnes couchantes » ? ensuite ,quelle type de corrélation établir entre les violences supposées et l'autonomie économique de ces travailleuses pourquoi un échantillon de 100 à quoi ce chiffre est-il rapporté ? Quelles solutions envisagées pour pallier aux difficultés, évidentes, d'accès à la population cible ? les réponses de Mme Ayed ont été que les hypothèses de travail sont puisées dans son vécu de chercheure, que ce qu'elle appelle « violence économique » à savoir la non disposition par les employées de leur salaire ,affecté sous la contrainte, aux besoins de la famille, n'est pas reconnue en tant que telle. L'enquête est venue, selon Mme Ayed, en apporter une illustration .La taille de l'échantillon est dictée par le court laps de temps imparti à l'enquête, et la population mère étant inconnue, il a été pallié aux risques induits par la taille réduite de l'échantillon par le nombre des questions ouvertes du questionnaire et par l'adoption d'un volet qualitatif, par focus group, pour un complément d'information. Mme Ayed qui dit par ailleurs avoir respecté à la lettre et honoré la demande exprimée dans les termes de référence de l'étude, affirme ne pas avoir cherché à discuter ou amender ses termes.

## **Synthèse entretien responsable guichet juridique**

Forte de l'expérience acquise, en tant que responsable du Centre d'Ecoute de Femmes Victimes de Violence sous tutelle de l'ATFD, Mme Laalibi Chéfia a parlé de sa contribution à l'instauration de la tradition de l'accueil à l'espace Tanassof, en suggérant l'idée de la création d'un guichet d'accueil et d'orientation en amont des autres guichets (juridique, professionnel, et psychologique, et la coordination entre les différents guichets, et en soumettant ces derniers à la vigilance d'une commission pluridisciplinaire, seule garante d'une bonne traduction de la politique de l'association en la matière. Tout en signalant la diversité du profil des bénéficiaires des guichets Mme Laalibi, a indiqué que les employées de maison résidentes n'ont pas été nombreuses à se présenter car elles ne sont pas libres de leur mouvement. Elle a également signalé la difficulté de la prise en charge juridique des ouvrières licenciées, qui s'en prennent aux avocats en cas de non aboutissement de leurs recours en justice. Mais au final, les femmes bénéficiaires confrontées à la réalité conflictuelle de leur vécu professionnel et familial auront, selon la responsable du guichet reçu une alphabétisation juridique, moyennant un effort de vulgarisation extrême. De même qu'elle aurait bénéficié d'un développement personnel aux travaux complémentaires de sensibilisation et de formation entrepris par Tanassof. A ce sujet, les performances de cet espace pourraient, selon Mme Laalibi s'améliorer encore si le personnel responsable qui fait déjà des efforts méritoires était soutenu par des actions de formation régulières. Au total et grâce à ce travail de renforcement des capacités les guichets auront contribué à susciter la prise de conscience par les femmes de la nécessité de se prendre en charge et à participer activement à solutionner les difficultés auxquelles elles sont confrontées. Quitter l'attitude des êtres assistés est en effet un indice significatif des changements opérés dans la personnalité de ces femmes faiblement prédisposées par ailleurs à accéder à l'autonomie personnelle.

## **Synthèse entretien responsable guichet psychologique**

Le témoignage de Mme Youssefi Naima, confirme le profil de bénéficiaires se recrutant particulièrement parmi les femmes diplômées au chômage, ou des licenciées économiques rarement d'employées de maison. Les difficultés économiques et les perturbations psychiques qu'elles engendrent sont souvent le révélateur d'agressions anciennes subies dans l'enfance agression souvent d'ordre sexuel. Le travail d'écoute et d'encouragement à la parole conduit, comme il a été signalé dans d'autres guichets à une rationalisation de la conduite et une prise de conscience par les femmes à leur propre fonctionnement psychique et souvent à une participation à solutionner les problèmes posés ,en tous cas à une prise en charge par les consultantes de leur propre sort. A souligner également, l'éveil enregistré d'un besoin nouveau celui de la consultation psychologique en vue d'une thérapie nécessaire ou simplement d'un bien être personnel.

Mme Youssefi suggère la possibilité d'une amélioration des prestations fournies par Tanassof dans le sens de l'intégration des familles des consultantes dans la prospection psychologique, ce qui est de nature à garantir de plus grandes de succès aux efforts de redressement entrepris. Cette question pose évidemment celle des particularités de centres d'écoute associatifs qui fonctionnent plutôt comme relais que comme centre de soins.

## **Synthèse entretien responsable guichet orientation professionnelle**

Mme Najet Galaoui est venue en 2008 apporter sa contribution aux efforts d'orientation professionnelle entrepris par Tanassof dans le cadre de ses guichets ouverts à toutes les catégories de travailleuses et des femmes en difficulté. La perspective était d'aider à la recherche d'emploi ,à la régularisation ou au pourvoi en recours contre les licenciements ,et aussi à l'initiation au lancement des petits projets.

L'objectif est d'accompagner ces femmes dans l'accès à une activité professionnelle rémunérée en comptant sur elle mêmes la pédagogie adoptée a inclus en même temps que les techniques de recherche d'emploi ou de découverte de créneau appropriés, un apprentissage de l'autonomie. Le souhait de Mme Galaoui était de faire de l'Espace Tanassof un lieu de rencontre de développement de liens de solidarité et d'apprentissage collectif pouvant inclure des formations professionnelles et une cellule de suivi des dossiers examinés ; les femmes ont ,selon elle ,encore besoin d'un soutien qui se prolonge dans la durée. Mme Galaoui conclut sur les progrès réalisés sur le plan du renforcement des capacités personnelles des consultantes.

## **Annexe 5**

### **Synthèse Entretien avec Carmen Aguilar García**

Mme Carmen Aguilar Garcia, représentante de l'Office Technique de Coopération à l'ambassade d'Espagne à Tunis affirme avoir suivi de loin la réalisation du Projet REV JF qui avait été lancé avant ses prises de fonction à Tunis, et ce bien qu'il eut été de ses prérogatives de veiller au bon déroulement de ce Projet réalisé, grâce à la mobilisation de fonds publics.

Cette distance est due en partie, aux difficultés de coordination entre les trois instances intervenantes, l'Office, les services de coopération de l'ambassade et la partie tunisienne représentée par l'AFTURD et TANASSOF. Ces difficultés inhérentes à ce partenariat affectent aussi, selon Mme AGUILAR, les relations avec le reste des institutions et des ONG tunisiennes en raison du climat de crispation qui prévalait sous l'ancien régime.

Il n'en reste pas moins qu'en l'occurrence, l'étendue de la coopération entre les intervenants est restée en deçà de ce qu'il était possible de réaliser .et la responsabilité en cela est, selon elle, partagée. En conclusion, la réussite des prochaines actions à entreprendre en commun, sera tributaire, d'une étroite concertation à toutes les étapes du Projet, et ce pour le plus grand profit des populations ciblées, les intervenants n'étant que les agents de réalisation de ces actions de développement.

## **Annexe 6**

### **Synthèse Entretien avec Mr Adnène Ben Salah**

Mr Adnene Ben Salah secrétaire général adjoint à l'Union Régionale des Travailleurs Tunisiens à l'Ariana, a indiqué qu'il avait été chargé des relations avec l'Afturd après le démarrage du projet REV-JF-GT, mais il a eu toutes les informations nécessaires de son prédécesseur Mr Nouri Bettoumi.

L'URTTA a soutenu L'Afturd lorsqu'elle a été victime de la répression de l'ancien régime, et ce soutien s'est concrétisé par un soutien financier lorsque les fonds destinés à cette association ont été bloqués. Cette relation s'est développée par la signature d'une convention de partenariat.

L'URTTA est devenu un partenaire privilégié par le fait qu'il est représenté par un membre à la commission de gestion et de suivi, il participe aussi au niveau de la conception et la réalisation de certaines activités d'information ou de sensibilisation.

L'URTTA sollicite l'Espace Tanassof pour prendre en charge certains cas d'ouvrières licenciées ayant des problèmes familiaux ou autres, et considère le travail réalisé les responsables des guichets et les formateurs est très important pour le soutien psychologique de ces femmes fragilisées par la perte de leurs emplois, et l'enrichissement personnel à la suite des sessions de formation dans les techniques de recherche de l'emploi ou même l'aide à la création d'emploi grâce aux aides pour l'obtention de micro-crédits...

Le responsable de l'URTTA souligne enfin, que la communication reste un élément à travailler surtout au niveau du discours adressé aux femmes licenciées économiques qui ont en général un niveau d'instruction relativement bas et ne parviennent pas à suivre les concepts développés lors de certaines formations, ce confirme le soutien indéfectible de l'URTTA aux actions de l'Espace.