

**ICID**

**AFTURD**

**AECID**

**Evaluación Final del Proyecto**  
**“Precariedad económica y apoyo a los derechos de las mujeres”**  
**- 2009-2012 "(PESDF)**

*Túnez, Junio 2013*

*Souad TRIKI*

*Houda TOUITI*

## INDICE

<b>1- Introducción</b>	p 3
<b>II. Descripción resumen de la intervención evaluada</b>	p 4
1. Los objetivos del Proyecto	
2. Las beneficiarias del Proyecto	
3. Los socios del Proyecto	
4. Las acciones del Proyecto	
<b>III. Metodología:</b>	p 7
1. Objetivos, metodología y plan de trabajo de la evaluación	
2. Validación de los objetivos, la metodología y el plan de trabajo de la evaluación	
3. Metodología utilizada en la evaluación	
4. Técnicas de recopilación de datos e información	
5. Material de apoyo y guías de evaluación	
6. Elaboración del informe	
<b>IV. Análisis:</b>	p 9
A1 - Estudio « Las mujeres y el trabajo informal » como ilustración de la precariedad económica vivida por las mujeres	
A1.1 - Contexto y objetivos del estudio	
A1.2 – Las beneficiarias	
A1.3 - Análisis de los resultados del estudio	
A1.4 – Recomendaciones con el objetivo de consolidar las capacidades económicas de estas mujeres e instaurar nuevas relaciones de género	
A1.5 – Conclusiones de la evaluación	
A2 - Fortalecer las capacidades económicas de las mujeres	
A2.1 – El servicio de orientación profesional	
A2.2 - Los talleres de formación	
A3 - Fortalecer la cultura del derecho a la igualdad a través de:	
A3.1- El servicio de atención preliminar y orientación	
A3.2- El servicio de asistencia psicológica	
A3.3- El servicio jurídico	
A3.4- El taller de sensibilización	
A4. Desarrollar una cultura del debate y de la comunicación	
A4.1- La organización de dos seminarios	
A4.2- La campaña de sensibilización para el voto, la igualdad y la ciudadanía	
A4.3- La evaluación del Proyecto por parte de las beneficiarias, a partir de dos grupos focales	
<b>V. Conclusiones de la evaluación según los criterios establecidos</b>	p 30
A1 - Conclusiones de la evaluación Acción 1	
A2 - Conclusiones de la evaluación Acción 2	
A3 - Conclusiones de la evaluación Acción 3	
A4 - Conclusiones de la evaluación: seminarios y campaña de sensibilización	
Conclusiones de la evaluación general sobre el funcionamiento de los servicios y de la gestión del proyecto	
Conclusiones de la evaluación por los socios (ICID, AECID, UGTT)	
Realización de las acciones del Proyecto (2010 – 2012)	
<b>VI – Conclusión general</b>	p 43
<b>VII – Recomendaciones</b>	p 46
A- Recomendaciones relativas al estudio “Las mujeres y el trabajo informal”: Recomendaciones con el objetivo de consolidar las capacidades económicas de las mujeres y crear nuevas relaciones de género	
B - Recomendaciones para mejorar la prestación de las ventanillas	
C - Recomendaciones para una estrategia de los servicios y de la formación	
<b>VIII – Anexos</b>	p 51

# I. Introducción

Durante los primeros meses, el proyecto transcurrió con normalidad. Luego vino la revolución del 14 de enero, las oportunidades para AFTURD se multiplicaron y el Tanassof quiso preservar los proyectos emprendidos. Pero el deseo de adaptar ciertas actividades del proyecto, como la formación y la sensibilización, estaba en el corazón de los debates, divididos entre voluntad y resistencia a este impulso por temor a no ser capaz de llevar a cabo los programas comprometidos con los socios.

El contexto político electoral se caracterizó por una gran necesidad de las mujeres en formación e información sobre la participación política y la participación en las elecciones del 23 de octubre. Por ello, las campañas de sensibilización del proyecto se dedicaron a la participación política y electoral.

Pero, a pesar de esta difícil situación, el Tanassof, gracias a sus 12 años de experiencia, ha podido aceptar el reto, y como señaló a AFTURD una militante entrevistada para la evaluación del proyecto: “Gracias a la experiencia acumulada por activistas que han recorrido mil y un frentes, que han vivido experiencias tan variadas y multidimensionales, han podido de manera pragmática adherirse a los estándares requeridos, y las habilidades están ahí. Quedan por hacer las evaluaciones con mecanismos y normas internacionales, no estamos lejos de estos cánones...”. Además, otro acontecimiento feliz cruzó el transcurso del proyecto: la mudanza del Tanassof a un nuevo local que precisó una gran movilización del jefe y de la asistente del Proyecto para la preparación, mudanza e instalación.

Estas perturbaciones exógenas a la realización del proyecto no han impedido dejar una impresión positiva, entre todas las personas entrevistadas, del impacto del proyecto sobre las beneficiarias: “Lo positivo es observar, a nivel de impacto en las beneficiarias, cómo dan a conocer Tanassof porque sienten y reconocen una gran satisfacción con los servicios que reciben en Tanassof, y cómo lo expresan en sus comentarios de *feedback*...”. “Registramos que encuentran cierta satisfacción en la orientación, escucha, solidaridad...”. Sin embargo, “no encuentran satisfacción en lo relativo a sus expectativas económicas y búsqueda de empleo”.

## II. Descripción resumida de la intervención evaluada

Los **objetivos** principales de AFTURD<sup>1</sup> son el fortalecimiento de los derechos de las mujeres, la promoción de su ciudadanía y el fomento de su empoderamiento económico; todo ello en particular a través de la investigación-acción en el marco del Espacio Tanassof<sup>2</sup>. En este contexto se inscribe el Proyecto “**Precariedad económica y apoyo a los derechos de las mujeres**”, que comenzó en diciembre de 2010, en un tiempo de fuerte aumento del desempleo, especialmente de las mujeres, un clima social exacerbado que anunciaba la inminencia de la revolución de enero de 2011. Por lo tanto, algunos cambios fueron introducidos en algunas actividades del proyecto (por ejemplo, la campaña de sensibilización a nivel de la Acción IV para que las mujeres voten) con el fin de adaptarlas mejor a las necesidades de las mujeres en este entorno excepcional. Asimismo el Proyecto se extendió por seis meses (hasta mayo de 2012), ya que fue interrumpido durante 3 meses y la recuperación fue difícil y lenta (duración inicial: 24 meses). El cambio de local, en abril de 2012, también perturbó ligeramente la marcha del proyecto.

### 1. **Los objetivos del Proyecto** :

**Objetivo general:** el fortalecimiento de la capacidad económica de las mujeres para una mejor calidad de vida, y para nuevas relaciones de género.

#### **Objetivos específicos:**

- Identificar las causas específicas de la precariedad de la población objetivo en relación a su condición de mujer
- Informar a las mujeres sobre sus derechos y sensibilizar sobre la protección de los derechos humanos
- Desarrollar folletos y trípticos de difusión del marco jurídico existente para las mujeres beneficiarias y los socios del proyecto

### 2. **Las beneficiarias del Proyecto:**

- Mujeres desempleadas, en particular, las diplomadas y las despedidas por razones económicas (especialmente del sector textil)
- Las mujeres que ejercen empleos precarios en el sector informal

### 3. **Los socios del Proyecto:**

Este proyecto está financiado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y realizado en colaboración con la Asociación Iniciativas de Cooperación Internacional para el Desarrollo (ICID).

---

<sup>1</sup> AFTURD es la *Association des Femmes Tunisiennes pour la Recherche et le Développement* (Asociación de Mujeres Tunecinas por la Investigación y el Desarrollo)

<sup>2</sup> Se trata de "un espacio versátil para reuniones, información, educación, formación, asesoramiento y asistencia jurídica, psicológica y mujeres de carrera, y por lo tanto, un lugar para promover el empoderamiento económico de las mujeres "

Socios para la ejecución son:

- La Unión Regional del Trabajo de Ariana (URTA) (socio privilegiado por convenio)
- Los sindicatos regionales del Gran Túnez (Ariana, Ben Arous, Manouba)
- La Agencia Nacional de Empleo y Trabajo Independiente (ANETI) y sus oficinas regionales de empleo (sin convenio)
- La Oficina Nacional de la Familia y la Población (ONFP)
- La asociación para la familia y la infancia AMAL
- Enda Inter-Árabe

#### 4. **Las acciones del Proyecto:**

- **Acción I: realizar un estudio de viabilidad sobre el sector informal** (gobernación de Ariana, Ben Arous, Manouba) sobre las mujeres que trabajan en el sector informal (duración del estudio: 10 meses).

La selección del experto encargado del estudio y de un estadístico se realizó en octubre de 2010. El seminario de lanzamiento del proyecto se llevó a cabo el 13 de noviembre de 2010, con el título “Las mujeres y el sector informal”. Las entrevistadoras, estudiantes de máster en economía, fueron reclutadas y recibieron un día de formación en AFTURD (objetivo de la encuesta, cuestionario, simulación de la encuesta). La investigación comenzó con una gran cantidad de dificultades en diciembre de 2010. Era difícil trabajar para las mujeres en el contexto en que estábamos. Hubo una pausa al final de diciembre para retomar el trabajo en febrero de 2011, porque las mujeres estaban desmovilizadas, pero esta estrategia funcionó (el contexto había cambiado, tenían esperanza de ser ayudadas, sus expectativas eran muy altas).

El estudio se completó en junio de 2011. El seminario de presentación de los resultados se llevó a cabo el 23 de diciembre de 2011.

- **Acción II: fortalecer las capacidades económicas de las mujeres a través del servicio de orientación profesional y de talleres de formación** sobre « comunicación y conocimiento de una misma », « derecho al trabajo y trabajo digno » y « técnicas de búsqueda de empleo » (beneficiarias: 8 grupos de 15 mujeres). Finalmente, **la producción de material de información y sensibilización** (CD ROM y folleto sobre un « dispositivo de herramientas jurídicas para las trabajadoras »).

El servicio de orientación profesional no funcionó de manera eficaz según la jefa de proyecto.

Los talleres consistieron en 8 sesiones por taller. Cada sesión duró de 9h a 14h. Las beneficiarias son parte de la población a la que se dirige el proyecto, bastante heterogénea. Tuvieron una pausa café y unas dietas de 10d para sus gastos de desplazamiento.

Las beneficiarias eran orientadas sobre todo por oficinas de empleo, así como por anuncios en facebook.

#### ***El material de apoyo para sensibilización, folletos, CD, carteles, flyers :***

- Cartel de inicio del proyecto (13-11-2010)
- Cartel del seminario de presentación del estudio
- Edición de un folleto y un CD con el título « Tengo derecho a un trabajo digno » en lengua árabe
- *flyers* para la campaña de sensibilización al voto « Igualdad, ciudadanía y voto », con una incitación a las mujeres a participar en las elecciones del 23 de octubre de 2011.

- **Acción III: fortalecer la cultura del derecho a la igualdad con un servicio de atención preliminar, servicios de atención psicológica y jurídica, y talleres de sensibilización** sobre « violencia hacia las mujeres en el lugar de trabajo ». Aproximadamente 300 mujeres pasaron por el servicio de atención preliminar durante el proyecto. Sin embargo, las personas que trabajaban en el sector informal eran menos numerosas porque estaban menos disponibles. A menudo es a través del "boca a boca" que las mujeres conocen la existencia del Tanassof. Los servicios se abrían en 2 sesiones por semana, de 9h a 13h, con un promedio de 3 a 4 mujeres por sesión.

Se trata de servicios que ya han funcionado en proyectos anteriores de AFTURD y por lo tanto han acumulado cierta experiencia. En el servicio de atención psicológica, a veces la mujer venía acompañada por su marido o uno de sus hijos en dificultad. En estos servicios, se respeta la confidencialidad de los datos personales.

En cuanto al servicio jurídico, AFTURD asumió algunos gastos judiciales (como honorarios de agentes judiciales, certificado médico de invalidez...). En algunos casos graves, la asociación cuenta con algunos abogados que apoyan a las beneficiarias a precios simbólicos. Lo mismo ocurre con el servicio de atención psicológica, que dirige algunos casos graves a un psiquiatra con el que se ha establecido una relación de colaboración en los últimos años. Se celebraron en el Tanassof cuatro talleres de sensibilización sobre "La violencia hacia las mujeres en el lugar de trabajo", con 15 beneficiarias por taller. No fue posible presentar el mismo tema en una fábrica, como se había previsto originalmente.

- **Acción IV: desarrollar una cultura del debate y la comunicación en seminarios con debate** (para la presentación del Proyecto, del estudio y de los resultados del estudio), **y una campaña de sensibilización** sobre "voto, igualdad y ciudadanía".

El taller "derechos de las mujeres y ciudadanía" fue adaptado al contexto de precampaña electoral que prevalecía entonces. Así, las 3 sesiones de sensibilización tuvieron lugar: 2 en el Tanassof y la 3ª en la asociación AMAL. En total, 130 mujeres se beneficiaron de los talleres: 50 aproximadamente en el tema « voto, igualdad y ciudadanía », el resto sobre « simulación del voto ».

La información sobre los talleres se llevó a cabo por facebook, mediante *flyers*, en anuncios en periódicos, y gracias a las asociaciones socias.

# III – Metodología

## 1. Objetivos, metodología y plan de trabajo de la evaluación

- Definición de los objetivos de la evaluación
- Definición de la metodología y del plan de trabajo de la evaluación
- Planificación de las actividades

## 2. Validación de los objetivos, la metodología y el plan de trabajo de la evaluación

- ✓ Reunión con las responsables del Proyecto para la discusión y validación de los objetivos, de la metodología y del plan de trabajo.

## 3. Metodología utilizada en la evaluación

- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Enfoque participativo
- ✓ Recogida de documentación del proyecto
- ✓ Estudio de los objetivos y resultados esperados del proyecto
- ✓ Desarrollo de guías de entrevista
- ✓ La recopilación de información de las diversas partes intervinientes y las beneficiarias del proyecto
- ✓ Análisis de los datos e información recogidos
- ✓ Conclusiones sobre los resultados, la gestión y desarrollo del Proyecto
- ✓ Lecciones aprendidas y buenas prácticas
- ✓ Recomendaciones: cuestiones generales y específicas de los distintos grupos de intervención en el proyecto y teniendo en cuenta las aspiraciones y perspectivas de desarrollo de los proyectos destinados a grupos de mujeres de AFTURD y sus socios

## 4. Técnicas de recolección de datos e información

- ✓ Recopilación de toda la documentación disponible producido por, para y sobre el proyecto: estudios, investigación, términos de referencia (TdR), fichas de entrevistas, fichas de recepción, registro de asistencia, informes de progreso o de etapa, matriz de indicadores de resultados, cuestionarios, muestra de encuestas, aprovechamiento de la encuesta, documentos operativos de investigación, productos de seminarios y de difusión de los productos del proyecto, informes del proyecto (ver los anexos).
- ✓ Recopilación de información de los diferentes grupos de intervención en el proyecto y de las beneficiarias:
  - Entrevistas individuales o colectivas a los responsables
  - Entrevistas con el comité de gestión del proyecto
  - Entrevistas con los intervinientes (experto(s), operador/a(s), animador/a(s))
  - Entrevista con los socios del Proyecto
  - Grupo focal (*focus group*) con las beneficiarias
- ✓ Análisis y explotación de los datos
- ✓ Las conclusiones y recomendaciones serán efectuadas según la comparación entre los resultados y los objetivos esperados, y los realizados.

## 5. Material de apoyo y guías de evaluación

- ✓ Documentación e informes del proyecto
- ✓ Resultado de las entrevistas
- ✓ Lista y TdR de los intervinientes (responsables, socios, expertos, equipo de gestión...)
- ✓ Lista de las beneficiarias directas
- ✓ Rendición de talleres, reuniones y seminarios
- ✓ Fichas de participantes
- ✓ Guías de entrevistas
- ✓ Folletos, *flyers*, carteles, CD

Nota: casi - ausencia de informes de formación y evaluación

## 6. Elaboración del informe

- I. Introducción
- II. Descripción resumen de la intervención evaluada
- III. Metodología utilizada en la evaluación
- IV. Análisis de la información recopilada y los testimonios
- V. Conclusiones de la evaluación
- VI. Recomendaciones
- VII. Anexos



## IV- Análisis

**Análisis de la información acumulada y testimonios alrededor de las preguntas formuladas anteriormente. Interpretación de los testimonios con respecto a las preguntas anunciadas de la evaluación.**

### **Acción 1 :**

#### **A1. : *El estudio « Las mujeres y el trabajo informal» como ilustración de la precariedad económica vivida por las mujeres:***

##### **A1.1 - Contexto y objetivos del estudio:**

El desempleo, en particular de las mujeres, y la precariedad que conlleva, tiene como consecuencia relajar los vínculos del empleo y volver borrosas las fronteras entre actividad e inactividad, porque estas personas recurren, para sobrevivir, al trabajo informal.

**Objetivo general:** comprobar que la precariedad toca particularmente a las mujeres y describir las características de las mujeres que trabajan en el sector informal.

##### **Objetivos específicos:**

- identificar las causas específicas de la precariedad de la población objetivo en relación con sus condiciones de trabajo
- identificar las relaciones existentes entre la precariedad económica de las mujeres dentro de la población objetivo y su condición social que hace de ellas unas trabajadoras de segunda categoría
- identificar las modalidades utilizadas por las trabajadoras para resolver los problemas económicos y sociales a los que se enfrentan
- identificar las carencias jurídicas que refuerzan la precariedad de las trabajadoras objetivo
- identificar el nexo positivo que existe entre el fortalecimiento de las capacidades económicas de las trabajadoras, el fortalecimiento del marco jurídico y la lucha contra su precariedad económica
- formular proposiciones y recomendaciones con el objetivo de consolidar las capacidades económicas de las mujeres y de establecer nuevas relaciones de género.

Por otra razón la investigación está articulada alrededor de los dos ejes siguientes:

- las condiciones sociales de las mujeres que ejercen en el sector elegido, sus condiciones de trabajo y las dificultades encontradas que tienen un impacto sobre su situación económica
- el impacto del marco jurídico y/o de leyes particulares con respecto a la precarización económica de las mujeres

## ***A1. 2 – Las beneficiarias:***

Las mujeres ejerciendo empleos precarios en el sector informal<sup>3</sup> en los barrios desfavorecidos del Gran Túnez, es decir, los governorados de Túnez<sup>4</sup>, Ariana, Manouba y Ben Arous.

## ***A1. 3 - Análisis de los resultados del estudio :***

### **1 – Metodología y desarrollo de la encuesta:**

El tamaño limitado de la muestra (229 mujeres entrevistadas) y la localización de las mujeres en tres zona periféricas de la capital hacían difícil la extrapolación de los resultados y su generalización a todo el país y al conjunto de las mujeres del sector informal. Es la razón por la que se hubiera necesitado que todos los resultados del estudio (tasas de escolarización, umbral de pobreza, nivel salarial) se compararan con los niveles nacionales. Sin embargo, los resultados de esta entrevista son más interesantes porque la información sobre este sector es muy escasa, limitada y más bien interesada en los hombres que trabajan en este sector.

Las reuniones a nivel del comité de seguimiento del proyecto han hecho posible completar el cuestionario con preguntas cualitativas sobre el estatuto de la mujer en la familia y sobre la percepción que tiene de sí misma.

Al principio de la encuesta, es decir, antes de la revolución de enero de 2011, las mujeres colaboraban poco con las encuestadoras. Después, se volvieron más colaboradoras, creyendo en una ayuda futura de las autoridades, lo que ha permitido desarrollar las entrevistas de un modo satisfactorio. Sin embargo, tomar en cuenta este contexto post-revolucionario particular, permitirá relativizar los resultados de la encuesta.

### **2 - Las causas de la precariedad vinculadas a las condiciones socio-económicas de las mujeres entrevistadas:**

El 70% de las mujeres entrevistadas no ha pasado el ciclo primario, sin embargo, la tasa de escolaridad de sus hijos/hijas, con edades de 6 a 15 años, es del 88% y entre 15 y 22 años, del 67%. Efectivamente, estas mujeres tienen un sentido muy agudo de la responsabilidad familiar e invierten enormemente en la educación de sus hijos/hijas. Sin embargo, la tasa de paro para las chicas jóvenes de estas familias, de más de 16 años, es del 77%, lo que confirma el papel cada vez más discutido de los estudios como ascensor social.

Cada familia tiene como media a tres hijos/hijas. Por otra parte, algunas de ellas con más de 23 años todavía viven con sus progenitores, teniendo en cuenta las dificultades económicas y especialmente el paro.

Hay varios problemas sociales subyacentes, como las malas condiciones de la vivienda y a la promiscuidad. Efectivamente, menos de la mitad de las familias (el 46%) es propietaria de su vivienda. La casi totalidad del dinero ganado por el trabajo de la mujer se va a los gastos corrientes cotidianos de la familia, mientras que el marido gasta en la vivienda (que, en el 90% de los casos, le pertenece). De este modo, las mujeres juegan un papel determinante en el presupuesto de la familia sin ninguna garantía de propiedad inmobiliaria adquirida en la vida de casada, con el riesgo al que se expone en caso de divorcio. Tres gastos esenciales agravan excesivamente el presupuesto de estas familias pobres por la ineficacia de la política social: gasto de estudios de las hijas/hijos, gasto de medicamentos, gasto de vivienda.

---

<sup>3</sup> Las TDR preveían también entrevistar "las mujeres en paro"

<sup>4</sup> La muestra no cubrió el governorado de Túnez

### **3 - Evaluación del empoderamiento económico de las mujeres del sector informal:**

Las modalidades utilizadas por parte de estas mujeres para resolver sus problemas demuestran su necesidad urgente de sobrevivir.

A pesar de su bajo nivel de educación y cualificación, el 39% de las mujeres entrevistadas ha montado su propio negocio en casa o fuera de ella (pequeña tienda comercial), el 60% entre ellas incluso desea ampliar sus actividades.

Su acceso al crédito sigue siendo limitado, incluso cuando el 38% ha obtenido recursos y ha recibido pequeños préstamos de ENDA (de 300 a 500 dinares).

Solamente el 19% de estas mujeres trabaja en su casa: en este caso el valor de su capital material no sobrepasa los 100 dinares. Para el resto de las mujeres, sus salarios están en general cerca del SMIG (salario mínimo interprofesional garantizado). Para un mismo horario de trabajo, las que trabajan en casa gana incluso más que las que son asalariadas.

### **4 – Carencias jurídicas que refuerzan la precariedad económica de estas mujeres:**

Los principales indicadores, de orden jurídico, de la precariedad de las mujeres entrevistadas se resumen en:

- la ausencia de un contrato de trabajo en el 89% de los casos (un simple contrato verbal)
- la ausencia de afiliación a la seguridad social en el 80% de las mujeres (alrededor del 40% no tienen ninguna protección social)
- la ausencia de vacaciones pagadas al año en el caso del 80% de las mujeres

Esto demuestra, bien la ignorancia de estas mujeres en cuanto a la ley en vigor, bien la relación de fuerzas que hay y que las impone aceptar las condiciones del empleador y de mantenerse en la precariedad.

### **5 - La percepción que estas mujeres tienen de sí mismas:**

Parece entonces, que la mujer es triplemente explotada:

- por parte de su empleador (no hay contrato de trabajo, ni cobertura social para la mayoría de ellas, mientras que las disposiciones más elementales del código de trabajo no son respetadas)
- por parte de su marido (la casi totalidad de los ingresos de la mujer va a los gastos del hogar, mientras que el domicilio conyugal es propiedad del marido. Muchas veces este se permite de igual manera ejercer sobre ella diferentes tipos de violencia.
- por parte de su hijo/hija (muchas veces en paro)

Sin embargo, ella no denuncia, ni esta injusticia, ni la violencia de la que es víctima, porque tiene un sentido muy fuerte de familia, porque tiene miedo de ser juzgado se forma equivocada por su entorno, y sobre todo, porque se niega a divorciarse, un estatuto difícil de asumir. Así la mujer sigue dependiente, incluso si económicamente es independiente (necesita la autorización de su marido para lo más mínimo). Todo eso la deja muy poca libertad para la realización de sí misma, sobre todo que tiene una mala percepción de sí misma.

#### **AI.4 – Recomendaciones con el objetivo de consolidar las capacidades económicas de estas mujeres e instaurar nuevas relaciones de género:**

Las principales propuestas que derivan de este estudio se pueden formular de esta forma:

- un apoyo psicológico a estas mujeres y a sus hijas/hijos, muchas veces confrontadas con la

violencia

- una sensibilización de estas mujeres en el derecho de la familia, la legislación laboral en vigor y en la ciudadanía
- un apoyo escolar para los hijos/hijas (a un precio simbólico)
- acercar los servicios de concesión de créditos a estas mujeres y garantizar sus límites para una mejor sostenibilidad de sus proyectos (abastecimiento, comercialización,...)
- la organización de visitas médicas para estas familias, y especialmente para las persona minusválidas a su cargo, así como la recogida de medicamentos (contemplar una antena médica o un servicio).
- la ayuda a la concesión de viviendas sociales para estas familias pobres y mal alojadas (mucha promiscuidad)
- posibilidad de aprovechamiento de una base de datos a partir de los números de móvil recogidos.
- elaboración de estudios, especialmente psicológicos, a partir del uso de las informaciones ya recogidas y relativas al estudio cualitativo insuficientemente elaboradas.
- realización de estudios similares en otras regiones del país, especialmente rurales con el objetivo de identificar las verdaderas necesidades de estas poblaciones.

### ***A1.5 – Conclusiones de la evaluación:***

Parece entonces que los objetivos asignados al estudio prácticamente han sido conseguidos, ya que el estudio ha permitido sacar las diferentes causas que explican la precariedad de las mujeres que trabajan en el sector informal de los barrios periféricos de la capital, sean estas causas de orden social o de orden profesional. Sin embargo, el estudio no identificó explícitamente el vínculo positivo que existe entre el fortalecimiento de las capacidades económicas de las trabajadoras del sector informal, el fortalecimiento del marco jurídico y la lucha contra su precariedad económica: el cuestionario no ha aportado elementos que permiten establecer claramente esta correlación. Por otro lado, el enfoque de género no aparecía suficientemente en el estudio.

Se organizaron dos seminarios en el marco de este estudio: el primero para lanzar el estudio y el segundo para la presentación de los resultados. Estos dos eventos, que podrían haber sido la ocasión especial para dar a conocer mejor AFTURD, no han sido acompañados por suficiente publicidad, ni han permitido realmente mejorar los resultados del estudio.

A partir del perfil de las mujeres que trabajan en el sector informal, tal como se desprende del estudio y de las causas identificadas de su precariedad económica, el Proyecto “Precariedad económica y apoyo a los derechos humanos de las mujeres”, a través de sus diferentes acciones, ¿ha estado en condiciones de satisfacer las necesidades de estas mujeres, de responder a sus expectativas, de sensibilizarles para sus derechos y para el enfoque de género, de apoyarlas en el plano personal psicológico, jurídico y profesional?

## **Acción 2:**

### **A2 - Fortalecer las capacidades económicas de las mujeres**

Esta acción tiene como objetivo “Fortalecer las capacidades económicas de las mujeres” a través de **un servicio de orientación profesional** y **talleres de formación** (que versan sobre “comunicación y conocimiento de una misma”, “Técnicas de búsqueda de empleo”, “Técnicas de desarrollo personal” y “el derecho al trabajo y un trabajo decente”)

Beneficiarias: 8 grupos de 15 mujeres

#### **A2.1 - El servicio de orientación profesional :**

La **misión** del servicio de orientación profesional, tal como lo expresa la responsable del Servicio<sup>5</sup> consiste en el “acompañamiento de las beneficiarias en su búsqueda de empleo y en la creación o consolidación de su proyecto laboral”.

El **método de acompañamiento** utiliza apoyos de información sobre:

- las instituciones y las estructuras vinculadas a la información la orientación hacia el mercado de trabajo
- los diferentes programas de empleo
- las prácticas que permiten fortalecer las capacidades laborales de las beneficiarias
- las oposiciones

Por ejemplo, aquellas que tienen el nivel secundario son orientadas hacia la formación profesional. Las diplomadas del nivel superior son orientadas hacia las oposiciones (pasando por las oficinas de empleo) o también hacia las formaciones complementarias (multimedia).

Para aquellas que no tienen medios, se les da la posibilidad de acceder a una formación para montar sus proyectos (Creación de Empleo y Formación Empresarial – CEFÉ) durante 25 días (con una bolsa de 150DT). La selección se hace en base a los CV con la asistente del proyecto.

Las principales **dificultades encontradas** se sitúan en diferentes niveles:

- Las mujeres que buscan un empleo muchas veces vienen con una idea confusa sobre la función del servicio de orientación profesional. Estas mujeres vienen con la idea de encontrar una solución de forma rápida a su desempleo, y esperan que el Espacio Tanassof les encuentre un trabajo.
- Las mujeres que están en situaciones precarias, y que tienen un bajo nivel de educación o son analfabetas, o tienen una minusvalía importante: ellas tienen todavía menos posibilidad de obtener información sobre el mercado laboral, sobre las oportunidades y sus derechos. Ellas tienen más dificultades para hacer las gestiones habituales y necesarias (escritura de CV, comunicar en los medios o en internet), y se limitan a los medios tradicionales (los conocidos o la oficina de empleo cercana).
- Muchas veces las mujeres que se dirigen al servicio de orientación profesional, llegan con situaciones complejas y múltiples expectativas, y no solo tienen un problema de empleo. Pueden tener problemas familiares, con sus parejas, con sus hijo/hijas, o con otros miembros de

---

<sup>5</sup> La responsable del servicio es la encargada de comunicación en la Agencia Nacional del Empleo (ANETI)

su familia, o de su entorno. Además del problema de la búsqueda de un empleo, algunas mujeres despedidas se encuentran en una situación de ruptura o de conflicto con su antigua empresa y pierden sus derechos.

- Existe una cierta pereza intelectual: incluso si las informaciones están allí, estas no son conocidas o percibidas por las mujeres

### **¿Cómo hacer frente a estas dificultades?**

- 1) Primero hay que hacer esfuerzos para explicar a las beneficiarias que la misión del servicio no es necesariamente encontrarles un empleo, pero que consiste en fortalecer su capacidad para afrontar el paro y el empleo precario.
- 2) Un esfuerzo especial se hace para informar sobre las modalidades de orientación sobre el mercado laboral y para conocer las oportunidades y los sectores demandados en este mercado laboral, en definitiva para dar a conocer los programas de empleo.
- 3) Informar sobre las oposiciones, las ofertas de empleo y las prácticas, orientar hacia las oficinas de empleo, informar sobre las posibilidades de formación de ANETI, dar consejos para las entrevistas.
- 4) Con esfuerzo se pretende crear un espíritu de equipo, hacer un taller tipo RTE. Pero esto solo se ha hecho con despedidas por razones económicas.

El funcionamiento del servicio es normalmente una vez a la semana (1 semana de cada dos) con una media de 4 personas por sesión.

El seguimiento se hace a veces, incluso fuera de las horas del servicio, en base a la selección de casos prioritarios según la entrevista y las informaciones en la ficha. Sin embargo, surge el problema del seguimiento, del feedback posterior a la entrevista.

No hay un plan de trabajo, pero orientaciones y referencias. No hay TDR, ni para la misión del servicio, ni para la misión de la responsable del mismo. No hay apoyo.

## **A2.2 - Los talleres de formación:**

### **Taller de formación: comunicación y conocimiento de una misma**

Taller de una jornada: de 9 horas a 14 horas. En total: 8 talleres

Las participantes (alrededor de unas quince) se benefician de un per diem (para el desplazamiento y el desayuno). Al principio, según la animadora del taller, los grupos formados eran homogéneos, desde el punto de vista del nivel de escolarización: “No creía en ello, pienso en la riqueza de la mezcla...”. El grupo de diplomadas era menos dinámico que el de las mujeres precarias y analfabetas. Luego añade: “Hemos mezclado los grupos y hemos obtenido más dinamismo, más sinergia; las mujeres de ambientes populares inspiran cierto optimismo a las que son diplomadas y esto da cierta energía a las otras mujeres y a mí misma”. Esta experiencia ha dado ideas para otro proyecto en Jendouba. “Una de ellas contaba su victoria y su pelea contra un tío para arrancar el derecho de su madre a la herencia, desviada hacia su tío. Problemas que muchas veces nos sobrepasan”.

Los **métodos y técnicas** utilizadas (juego del espejo, juego de la venda, sugerencia a través de lo figurativo, juego de rol, puesta en situación) permiten teorizar después (cómo su visión está centrada en las otras y no en sí mismas). Las beneficiarias salen muy contentas y vuelven a pedirlo. Esta satisfacción destaca a nivel de los grupos focales con las beneficiarias.

### - Taller de formación: Técnicas de búsqueda de empleo

Los 8 talleres han sido realizados más bien con grupos más o menos homogéneos en el sentido del análisis de la demanda de empleo.

El animador reparte **la jornada en dos partes**: empieza, en un primer momento, trabajando la personalidad, el comportamiento y la coyuntura, a través de ejercicios que ayudan a las beneficiarias a soltarse, a observarse, a identificar su comportamiento en una de las categorías (afirmativa, pasiva, agresiva). Este ejercicio se hace para que cada una sepa en qué comportamiento se sitúa y para que conozca sus defectos. Esto para hacer comprender que el comportamiento es importante para el empleador.

La segunda parte de la jornada se dedicará a las Técnicas de Búsqueda de Empleo (la entrevista, el CV, la carta de motivación, la búsqueda puerta a puerta). En todas estas operaciones, se estudia el comportamiento, a través de juegos de rol, de los CV modelos.

El **método** cambia según la categoría de las demandantes de empleo. La tipología utilizada es aquella en la que las demandantes de empleo pueden estar teóricamente situadas en tres grandes categorías:

- C1- las que tienen proyectos profesionales muy claros y que no necesitan casi ayuda. Ellas buscan solamente la aplicación administrativa de su gestión.
- C2 – las que tienen una idea de proyecto y/o una cualificación. Ellas necesitan ser guiadas. Pueden tener formaciones CEFE. Algunas pedirían 25 horas de preparación previa.
- C3 – son en general las más perdidas.

**Las beneficiarias del Tanassof** se sitúan en su mayoría en la categoría C2. Algunas necesitan, más que otras, en términos de trabajo: “Trabajo con todo el mundo y con cada una hasta que todo el mundo esté satisfecho.”

El impacto es tangible si la beneficiaria es de la categoría C2: “ella asimila el rigor del CV, el comportamiento,...”

El impacto más débil es para las de la categoría C3: “para 1 jornada no es suficiente, para algunas se necesitarían 2 incluso 3 jornadas para poder elaborar un plan de acción”.

Ciertos grupos son poco homogéneos: “se prueban métodos adaptados a veces individualizados, para conseguir un resultado”.

Es preferible, más eficaz, tener cuadros y diplomadas en la misma categoría: “se puede ir más rápido y más lejos con ellas.”

Muchas veces, en el Ministerio de Empleo y de Formación Profesional, el animador del taller cita **AFTURD y el Tanassof como un ejemplo de éxito de las acciones de acompañamiento** que son necesarias para las demandantes de empleo. El sistema de orientación y de acompañamiento para los demandantes de empleo en Túnez sufre de cierta debilidad esencialmente en materia de **partenariado con los actores de la sociedad civil**, asociaciones especializadas en la acogida y las prestaciones para satisfacer las necesidades de los demandantes (que son diversas, a la vez jurídicas y psicológicas, de coaching, etc...). “En esto, AFTURD era pionera para iniciarlo, desde mediados de los años 2000, haber buscado para establecer un convenio con ANETI, y la cito como ejemplo.” Efectivamente, para que el sistema de orientación y acompañamiento tenga éxito, hace falta que el o la demandante se haga cargo a todos los niveles, y dentro de eso, lo más importante es la red de partenariado, la red de

abogados, de médicos, de asociaciones y de oficinas de empleo.... “Es por eso que cito a AFTURD y que doy testimonio de la eficacia de su prestación en Túnez y en el extranjero”.

La experiencia de Yemen demuestra que las mujeres son las más dinámicas, las más eficaces en el desarrollo de este sistema, incluso si no son mayoritarias en los puestos de decisión.

Después de la revolución, ahora hay un gran movimiento hacia la inscripción en este partenariado por parte de las ONG, pero no siempre es con el mismo espíritu, con la misma eficacia.

#### **- Taller de formación : derecho al trabajo y el trabajo decente**

La animadora parece más bien satisfecha de esta formación, del nivel de participación y del dinamismo de las participantes que eran de diferentes categorías. Sin embargo, los grupos son bastante homogéneos, muchas veces despedidas de la misma fábrica y es más fácil tener grupos homogéneos. Las participantes parecían en confianza, a gusto en el Espacio Tanassof, mientras guardaban todo el respeto que hacía falta en las relaciones (mucho disciplina): “Se ve que ya se había hecho un trabajo con ellas. La asistente hizo el esfuerzo necesario para guiarles, para estar a la hora y para tener esta disciplina”.

Las participantes estaban en conjunto muy motivadas para saber más: la huella y la marca de la cultura sindicalista son visibles. Asimilaban con bastante facilidad los procedimientos y las gestiones para conseguir sus derechos. Son conscientes y conocen en general sus derechos. Esto es válido para todos los grupos.



## **Acción 3 :**

### **A3. Fortalecer la cultura del derecho a la igualdad a través de:**

- Los servicios de atención preliminar, psicológico y jurídico
- Un taller de sensibilización: “Violencia hacia las mujeres en los lugares de trabajo”:

#### **A 3.1- El servicio de atención preliminar:**

##### **Primera responsable del servicio de orientación preliminar:**

El servicio de orientación preliminar permite ayudar a la beneficiaria de intentar concretar su demanda, preparar el terreno para los otros servicios. Muchas vienen por el trabajo. A lo largo de la entrevista se comprueba que tiene un problema psicológico, incluso un bloqueo, o un problema con sus hijos/hijas o algo completamente diferente.

**Las técnicas** consisten en primer lugar:

- En poner las mujeres cómodas e inspirarles confianza
- En no crearles ilusiones con el fin de que sepan en qué consiste el servicio del Tanassof y no crean que le estén ofreciendo empleos
- En mostrarles tanto la utilidad de los servicios del Tanassof como sus límites

**La entrevista:** Se aborda la entrevista con las beneficiarias a través de preguntas que permiten hablar del Tanassof, de AFTURD y de sus expectativas. Se les pregunta, por ejemplo, quién les ha enviado y cómo han venido al Tanassof, para poder hablar de la misión y de las prerrogativas del espacio. Por lo general, sus necesidades son importantes y diversas, el trabajo consiste en cuadrar y orientar las prioridades, identificar estas múltiples necesidades. Una vez identificadas las necesidades y prioridades, se las orienta hacia el servicio apropiado.

Si la mujer quiere trabajar, se le pregunta qué quiere hacer y en qué área, si tiene alguna formación. “Intento ponerle los pies en la tierra...”, dice la animadora del servicio de atención preliminar. Si su demanda es montar un negocio, se le pregunta cómo y con qué medios y qué dinero, para meterla en la realidad, sin anticipar demasiado tampoco el servicio de orientación profesional.

Una vez delimitado el problema, se le orienta hacia uno de los tres servicios, aclarando a las beneficiarias que el Tanassof proporciona un cierto apoyo y asistencia para que las mujeres a continuación asuman sus responsabilidades.

**El resultado esperado** de este servicio se obtiene por lo general de esta forma:

- Poner a la beneficiaria en la realidad
- Orientarla con una hoja de ruta

**La elaboración de la ficha de orientación:** Los principales resultados de la entrevista del servicio de atención preliminar son llevados a la ficha por parte de la responsable del servicio, explicando la situación y justificando la orientación de la mujer al servicio o a los servicios en cuestión. Esta ficha a continuación se remite a las animadoras de los servicios a los que las mujeres son orientadas. Las indicaciones sobre la situación de la mujer son llevadas a la ficha por el servicio de primera atención y tienen que asesorar a los otros servicios y orientar sus intervenciones.

Las animadoras de los otros servicios también tienen que llevar a la ficha los principales resultados de sus intervenciones.

No ha habido ninguna evaluación de las fichas, ni una evaluación del impacto.

**El problema**, para algunas de las que prestan este servicio, existe en relación a la confección de esta ficha, que circula entre los diferentes servicios. Es un problema de falta de coordinación y de comunicación. Esto ocurre principalmente cuando algunas mujeres vuelven, ya que la animadora del servicio no encuentra ningún rastro de las intervenciones y de su seguimiento a nivel de los otros servicios de los que se ha beneficiado. Habría que haber previsto un lugar en la ficha de orientación donde cada servicio puede anotar sus recomendaciones. Pero resulta que cada servicio tiene su propia ficha. Era una elección deliberada, justificada y argumentada por la exigencia del secreto profesional.

Se han propuesto reuniones de coordinación de todo el personal de responsabilidad de los servicios con la coordinadora del proyecto. Hubo unas tres reuniones donde se abordó este tema y otras cuestiones estratégicas de metodología y de los límites de la intervención de las animadoras de los servicios.

**La lección aprendida** : Si se quiere tener como población objetivo las mujeres que trabajan en el sector informal, hay que organizar campañas de sensibilización y comunicación para poder llegar e implicarlas, teniendo en cuenta sus obligaciones específicas, dado que el mayor impedimento a que vayan al espacio Tanassof sería la falta de tiempo de las que ya trabajan.

Las discusiones alrededor de esta problemática han podido arrojar algunas pistas a considerar en el futuro para permitir a que estas mujeres vayan al Tanassof y se beneficien de sus estructuras de acogida y de sus actividades. Se trata de considerar especialmente una estrategia de adaptación de la acogida a sus horarios a través de una nueva organización de horarios, de permanencias, de relevos, etc.

**La afluencia de las mujeres a los servicios** no es constante. Hay periodos en los que los servicios están sobrecargados, y otros en los que están menos cargados. Pero la necesidad de realizar el seguimiento de las demandas, especialmente las jurídicas de mujeres (asuntos de despidos, de divorcios, de violencias,...) ante los tribunales, ha animado a las gestoras del proyecto a desarrollar una política de acompañamiento de las demandantes hacia el exterior del espacio Tanassof. Esto se hace recurriendo a abogados y médicos que tienen su consulta privada y que se hacen cargo, con la tarifa asociativa, de las beneficiarias que han sido orientadas hacia ellos por parte del espacio Tanassof. Estas orientaciones eran el tema de debate entre el equipo de animadoras y el Tanassof, especialmente alrededor de dos puntos de vista:

- El punto de vista que considera que no existe la necesidad de orientar hacia relevos, ni hacia otras redes: la intervención debe continuar a nivel del Tanassof
- El punto de vista que dice que hay que pasar por abogados y médicos fuera de los servicios, a un cierto nivel de la acción de apoyo y asistencia

**El impacto sobre las beneficiarias**: la responsable del servicio de atención preliminar piensa que hay un impacto positivo. Dice que hay casos muy satisfactorios, pero que para algunas, la demanda queda poca satisfecha: “A nivel de la entrevista se considera todo: si no está escolarizada, se ponderan las diferentes posibilidades. Si quiere trabajar, se intenta situarla en la realidad”.

**Las dificultades:** Durante algunos periodos las beneficiaria muchas veces no vienen, hay que rentabilizar el presupuesto y el ritmo de las consultas. No se puede evaluar el grado de satisfacción de las beneficiarias, hace falta que la asistente del proyecto o un equipo haga el seguimiento y la evaluación de las actividades de los servicios.

Hay que mantener reuniones regulares del personal de los servicios con la coordinación del proyecto (una vez cada mes) para la coordinación, la armonización y el ajuste del funcionamiento cuando haga falta.

**El impacto con respecto a la sensibilización en los derechos de las mujeres y en la igualdad hombre-mujer:** Se intenta transmitir el mensaje de autonomía (las mujeres, en general, no han integrado el mensaje de autonomía). El estatuto de mujer casada es interiorizado. Se manifiestan algunas actitudes positivas y cierto cambio por parte de las que asistieron a los talleres y a las técnicas de grupo.

### **Segunda responsable del servicio de atención preliminar:**

**Misión:** El servicio de atención preliminar deriva hacia los servicios especializados (servicio psicológico, jurídico y orientación profesional).

El primer contacto se establece a través de un dossier con una ficha de orientación en la que se escriben los resultados de la atención preliminar y los justificantes de la orientación, y con otras fichas de servicios especializados. Recoge el testimonio que se transmite a la ficha, haciendo referencia a mi identificación y a continuación la responsable del servicio marca la casilla del servicio adonde la beneficiaria se tiene que dirigir. En la ficha de orientación se señala el perfil, las necesidades y la evaluación de estas necesidades. Esto es completamente coordinado con los otros servicios.

**Dificultades:** Instaurar un servicio de atención preliminar es una evidencia que ha venido de la experiencia.

El nivel de una primera atención permite preparar el terreno. El efecto o repercusión de la documentalista es positivo en cuanto a las fichas examinadas. No hay ninguna dificultad a nivel de la atención preliminar. Al inicio la secretaria se hace cargo de las beneficiarias y las organiza de tal forma que tienen una jornada entera. El papel de la asociación es correcto y bien hecho a este nivel: se les dice que se les va a llamar, se establece un calendario. Para que estén a la hora, se les vuelve a llamar, se les gué y no se les deja a su suerte. Se puede decir que hay una buena marcha de los servicios, al principio y durante el desarrollo de los mismos.

**A nivel de la coordinación entre los diferentes servicios:** Se mantuvieron, en alrededor de tres ocasiones, reuniones de coordinación, porque la necesidad se hizo patente. Hay una falta de coordinación sobre los temas elevados al nivel de los servicios especializados. Estos temas surgen de las necesidades de las beneficiarias que vuelven a demandarlo, al no estar al corriente de los medios de AFTURD.

**A nivel de las prestaciones,** es difícil ponerle fin a la asistencia. Se tiene la tendencia de acompañar a las beneficiarias tanto como demandan, de continuar con este acompañamiento sin poner límites (caso del servicio psicológico). Esto se explica por el hecho de que ni la misión, ni los TdR son claros, ni para las responsables, ni para el equipo de Tanassof. Se confiaba hasta entonces en la experiencia acumulada y en el poder de transmisión de este saber a las nuevas

responsables contratadas, pero esto solo puede resultar hasta cierto punto.

Una primera cuestión se planteaba: había que saber dónde el acompañamiento y la misión del servicio comenzaba y dónde terminaba. Efectivamente, para varias consideraciones, el equipo ha terminado por valorar que la prestación tiene que terminar en algún momento, y orientar a la beneficiaria hacia otros relevos (abogados para asuntos jurídicos, médicos, sobre todo públicos, para el servicio de psiquiatría y hacia las instituciones y las ONG de desarrollo y de empleo para el servicio de orientación profesional). Principalmente los argumentos que defienden esta actitud, mencionan el hecho que ni AFTURD ni el Tanassof tienen que mezclarse en un conflicto que escapa de sus prerrogativas y no se pueden encontrar en situaciones donde no hay derechos.

En conclusión, se trata de definir los límites de la misión: no se puede prestar la función de un consultorio de un abogado o de un médico. ¿Puede tratarse de una cuestión generacional el hecho de que surjan divergencias de puntos de vista, o diferencias en la comprensión del concepto de “servicio” de Tanassof?

La solución encontrada: orientar a las beneficiarias hacia servicios profesionales, de psiquiatras, abogados u otros, asegurando unos mínimos de atención y con medios proporcionados por los donantes.

Se han planteado preguntas después de esta nueva orientación: del lado jurídico, ¿cómo garantizar una ayuda legal, qué se puede hacer y dónde se termina? Se ha quedado en un cierto funcionamiento que pone límites a la prestación y otorga ciertos gastos básicos que permiten cubrir los costes de desplazamiento, o ciertos gastos generados por la gestión de los dossiers de los asuntos en justicia.

No hubo **seguimiento en común** por la rigidez de algunas responsables, bajo el pretexto del secreto profesional. Sin embargo, es importante que, de común acuerdo, se discuta sobre cada caso con el fin de aclararse mutuamente, para racionalizar las prestaciones.

Donde se lamentan, pues no ha funcionado, es en el servicio de orientación profesional. Por eso “el impacto de la prestación se esfuma”. Porque no corresponde a la demanda de la consultante, que en su mayoría es una demanda de empleo.

**Lecciones aprendidas:** La valoración de los servicios, es que las responsables conocen bien su profesión: son expertas. El problema para el Tanassof, es cómo conocer el impacto sobre las beneficiarias. Antes, bajo la dictadura, había muchas dificultades para atraer a las mujeres, para poder verlas. Hoy hay por lo menos más libertades y oportunidad. Es importante que el Tanassof escuche a las mujeres que se han beneficiado de sus prestaciones y que han participado en sus actividades. Se pueden ver mujeres muy contentas de su experiencia con el Tanassof: algunas ocultaban a sus maridos que iban al Tanassof y, después de haber ido al espacio y de haberse beneficiado de los servicios, de las formaciones, de las acciones de sensibilización, proclaman y admiten sus visitas al Tanassof y su apropiación del espacio.

### **A3. 2- El servicio de asistencia psicológica:**

#### **Primera responsable:**

**Misión:** El servicio funciona 2 días a la semana, bien en dos mañanas o bien en dos tardes, a razón

de 4 a 2 beneficiarias por sesión. Las mujeres siguen, de media, entre 3 a 6 sesiones. Se reciben chicas jóvenes del nivel de secundaria y otras que frecuentan la facultad o que están en paro. Muchas veces sus problemas tienen que ver con sus familias. En este caso, se rellena la ficha individual y la ficha común en relación con la madre, el padre, el hermano,...

### **Metodología, técnicas :**

- la escucha
- la respiración
- Juego de rol en ciertos casos (para coger confianza en si misma)
- las técnicas de “gestalt”

Esto a veces se completa con una jornada para el desarrollo personal (escucha, comunicación), con focus groups de intercambio y de evaluación.

Los problemas de carácter psicológico son, en general, estados de depresión causados por la familia o el trabajo. Se utilizan varios instrumentos, tácticas y soportes: se les escucha, se les orienta. Varios métodos han sido probados según las problemáticas de las mujeres que se presentan: “si llegan en estado de pánico, trabajo con la técnica de la respiración. Utilizo un CD de respiración con movimientos. Por lo general, cuando la respiración está bloqueada, hay vértigo. Hago una sesión de escucha y les remonto a la infancia. Muchas veces no revelan a primera vista y fácilmente situaciones de violencia, incesto.

Todas las mujeres, en un cierto momento de la escucha, hacen salir los hechos de violencia, en el trabajo con el jefe, acoso, incesto... Intento comprender la naturaleza de la comunicación (sana o agresiva) entre madres e hijos/hijas o entre parejas, en la familia, para identificar la tipología de la familia (familia de tipo “bulldozer / excavadora”, familia de tipo “esclavo”, etc.), para trabajar sobre la comunicación (a nivel del cuerpo, a nivel de la mente, a nivel afectivo).

Trabajo sobre las emociones profundas de los seres humanos, sobre la alegría (qué es lo que ha hecho sufrir al cuerpo), el objetivo es gestionar las emociones. El impacto sobre las beneficiarias es positivo.

Cuando viene una mujer por un divorcio, “está confusa y sin comunicación”. Convoco al marido. Trabajo sobre la sexualidad. A veces las verdaderas causas son de orden sexual. Cuando hay problemas graves, oriento las mujeres hacia ciertos psicólogos cercanos a las animadoras de los servicios que les consultan y les dan medicamentos. La beneficiaria tiene a su disposición una pequeña suma de dinero para sus desplazamientos.

**Focus Group de evaluación de las beneficiarias:** Para las beneficiarias que terminaron con sus sesiones se organizó un focus group de 12 mujeres, se les preguntó en qué punto estaban.

Generalmente estoy contenta del trabajo que se hizo:

- Tienen más confianza en sí mismas
- Gestionan mejor sus emociones
- La relación con la familia o con una persona ha cambiado

Entonces cambia toda la dinámica en la familia, la distensión gana a los otros miembros de la familia, porque a veces las madres vienen a consultar aparte, para ayudar a sus hijas.

Esto da lugar a un informe.

## **Segunda responsable:**

**Misión:** ayudar a las mujeres desamparadas, víctimas de violencia. Incluso se ha pensado en un lugar para alojar a estas mujeres.

Con respecto a la misión del servicio de atención psicológico, y de los otros servicios, se han mantenido tres reuniones de clarificación de la misión y de los objetivos.

Una de las dificultades que ha traído dicha clarificación de la misión de este servicio es el perfil de las beneficiarias. El problema con estas mujeres es que tienen niveles muy diferentes y perfiles muy precarios. También existe el perfil de mujeres ejecutivas y acomodadas.

La pregunta que se plantean es si el Tanassof tiene que hacerse cargo de las mujeres acomodadas. ¿Es esta la prioridad del Tanassof y de AFTURD? Hubo debates a propósito y se ha conseguido delimitar la misión. El objetivo es un apoyo puntual. Pero la cuestión del perfil de las beneficiarias no ha sido dilucidada.

El flujo de llegada de las mujeres es muy variable, llegando a ser muy importante cuando se lanzan las campañas y a continuación disminuye otra vez.

Una prestación se hace para 3 a 4 beneficiarias por semana. Sin embargo, la gestión de la atención de las beneficiarias no está clara: ¿según qué criterio se reparten las demandas entre las animadoras de un mismo servicio (disponibilidad, cualificación, especialización o experiencia)?

La ficha es confidencial: una ficha por animadora y por beneficiaria. Estas fichas son entregadas al Tanassof.

**Plan de trabajo:** Se empieza por leer el informe hecho por el servicio de atención preliminar. Las fichas se mantienen confidenciales. Algunas animadoras del servicio creen que es desaconsejable realizar la atención psicológica justo después de la atención preliminar.

**Entrevista:** empieza con los previos a la escucha:

- una presentación de AFTURD y del Tanassof
- una presentación de las normas de confidencialidad
- generar confianza y tranquilizar a la beneficiaria

Después empieza la escucha:

- invito a la beneficiaria de presentarse
- que presente el problema del momento. A veces la sesión se termina antes de agotar la escucha del problema actual
- a veces remonto hacia atrás. Hago esta exploración del “antes” para comprender qué es lo que ha ocasionado “lo que hay hoy”. Intento comprender para darles armas para encontrar soluciones.

**Impacto:** Se han encontrado con casos gratificantes donde las beneficiarias dicen que les ha ayudado.

### **A3.3- El servicio jurídico:**

**La filosofía de la orientación**, compartida por militantes que tienen cierta experiencia, es que los abogados que realizan la orientación, no se hacen cargo de los dossiers. Para llevar los dossiers ante los tribunales se designa una lista de abogados y después se hace el seguimiento con estos abogados.

Los argumentos de este punto de vista adelantados por algunas responsables, hacen referencia principalmente a algunas experiencias exitosas, en especial a la experiencia del ATFD que, al cabo de un tiempo ha visto la utilidad de hacer una separación de los dos servicios.

La idea es **romper con la noción de asistencia**: la que desempeña la orientación puede evaluar si la beneficiaria puede hacerse cargo. La idea es crear cierta confianza y autonomía.

El Tanassof ha tomado la decisión de hacerse cargo de ciertas categorías de gastos (como de los certificados médicos, los desplazamientos,...)

#### **Las dificultades:**

- Algunas vienen para hablar de otra cosa, por ejemplo de empleo, y no de un tema jurídico
- muchas mujeres caen en el asistencialismo
- a veces hay casos difíciles: los gastos necesarios para el procedimiento judicial no son suficientes
- la gestión de los abogados que se hacen cargo de las beneficiarias, es delicada
- Los abogados que colaboran con el espacio Tanassof tienen que conocer los límites de su misión y que es el Tanassof la responsable y quien tiene que hacer el seguimiento.
- Las animadoras son a veces confrontadas con la impaciencia de las beneficiarias

#### **Las propuestas:**

- la ficha de acogida y orientación se tiene que mejorar con el objetivo de permitir y garantizar el seguimiento
- las informaciones que figuran en las fichas constituyen una base de datos interesante para eventuales estudios e investigaciones (respetando, claro está, el anonimato de las personas)
- las animadoras de los servicios necesitan una información especializada para mejor enfocar el problema de la beneficiaria y para “completar las fichas”. Los casos más frecuentes y los más difíciles siguen siendo los “abandonos del hogar conyugal” y la “custodia de los hijos/hijas”, sobre todo en el caso de matrimonios mixtos.
- la mejora de los servicios es posible gracias a reuniones inter-servicios con regularidad, para intercambiar experiencias, informaciones y la toma de decisiones.
- la animadora del servicio tiene que proporcionar su metodología, su plan de trabajo y su informe de evaluación. En este marco hay establecer unos TdR por servicio.
- Existe acumulación de experiencia. Se trata de establecer guías de intervención a realizarse por tipo de problema, para que se pueda hacer el relevo entre diferentes actores, manteniendo la misma ética, la misma filosofía, los mismos principios.

### **A3.4- El taller de sensibilización:**

#### **Taller: “Violencia hacia las mujeres en los lugares de trabajo”:**

El animador, sindicalista y formador tiene la experiencia de los contactos y las actividades de proximidad con las poblaciones precarizadas. Sin embargo, encontró dificultades a nivel de uno de los talleres: las mujeres del sector informal (las Harza – trabajadoras del Hammam – llegadas de Ben Arous) habían venido decididas y exigían al formador que les encontraran trabajo. Vinieron con la idea de obtener ayuda económica y de que el Tanassof les encontraría trabajo. Para el formador la población objetivo no estaba bien preparada.

“Ha habido un malentendido”, dice el formador, “se preparó una gestión, pero me encuentro con unas demandas diferentes: esperan encontrar un servicio de ayuda y no unas sesiones de formación de 3 horas”.

El formador reorienta entonces su formación en una sesión de información y de sensibilización; “Entonces cambié un poco el enfoque, dando consejos sobre cómo empezar para encontrar un trabajo, para mejorar o para encontrar alojamiento... a quién dirigirse, cómo dirigirse a la municipalidad, a las asociaciones, a la Oficina de Trabajo. He tenido que recordar los objetivos de AFTURD que tiene contactos y socios con la CNSS, con la Oficina de Empleo, que tiene experiencia de las competencias de los abogados, de los formadores en Técnicas de Búsqueda de Empleo. En resumen, esta categoría de beneficiarias no estaba lista para recibir este tipo de información”.

- Resultados: se ha podido tratar los principios de igualdad en derechos, las dificultades de adaptación
- Las relaciones con el jefe y las relaciones profesionales, en general con la CNSS, cuáles son sus derechos
- El salario, el SMIG (Salario Mínimo Interprofesional Garantizado), la orientación hacia la inspección del trabajo, hacia el sindicato regional, hacia la Dirección regional del empleo
- Ayudarles a sobrepasar el espíritu fatalista
- Era más bien una formación-servicio (habría sido necesario que las beneficiarias hubieran pasado por los servicios antes)
- “Me sorprendió la población objetivo, pero estaba listo para adaptar el lenguaje y el método”
- “Había mujeres solas, con 3 bebés, que no pensaban en otra cosa que alimentarles; los derechos vienen después”.

**Análisis y evaluación:** ¿En qué nivel se produjo el malentendido? ¿En la población objetivo? ¿Es la población objetivo que se tiene que adaptar a la formación o es más bien a la inversa?

A nivel del responsable de la formación: ¿no estaba adaptada la formación? ¿En la comunicación? ¿En el método y el enfoque de la formación? El formador venía con un módulo bien atado ya hecho, probado en otra categoría de población, relativamente instruida. Esta nueva categoría analfabeta, de un medio social y cultural completamente diferente, exigía otro enfoque, una pedagogía adaptada. Esto eleva la responsabilidad al comité de gestión del proyecto, al equipo que ha realizado la gestión y el seguimiento de las actividades.

El formador: ¿ha recibido unos TdR? ¿Algunas indicaciones sobre su misión y una nota de encuadre sobre la población objetivo y los objetivos a conseguir, sobre el enfoque, los métodos y las herramientas?

**Objeto de la formación.** Módulo sobre la violencia: el contenido trata sobre la violencia como realidad, como representación. La violencia en el lugar del trabajo, en el hogar. Sus fuentes y su impacto psicológico, sobre las mujeres, sobre las chicas jóvenes, sobre las solteras, sobre las



divorciadas.

- Muchas no quieren pararse sobre los aspectos relativos a las cargas, a las mentalidades y a la religión, entonces hay una tentativa de adaptación del contenido “tomar las cosas de otra manera en lo relativo a nuestro patrimonio”.

En efecto, allí falta claramente un eslabón de la cadena de preparación anterior (los grupos de formación deben ser identificables, mejor escogidos a través de sesiones de explicación y de sensibilización, una pre-formación previamente) por un lado, pero también una adaptación de la formación que tiene que tomar en cuenta el nivel de escolarización, pero también otros elementos.

## **Acción 4:**

### **A4. Desarrollar una cultura del debate y de la comunicación:**

- A través de seminarios con debate
- Y a través de una campaña de sensibilización sobre “los derechos de las mujeres y la ciudadanía”

**A4.1- Dos seminarios** han sido organizados en el marco del estudio: el primero por el lanzamiento del estudio, el segundo por la presentación de sus resultados. Estos dos eventos, que podrían haber sido una oportunidad especial para dar a conocer mejor AFTURD, no han sido la ocasión para reunir una gran audiencia, ni para poder mejorar realmente los resultados del estudio.

#### **A4.2- La campaña de sensibilización para el voto, la igualdad y la ciudadanía**

” نصف بلادنا نساء صوتنا ما يتسى ”: Esta campaña de sensibilización ha sido animada por una profesora universitaria constitucionalista (1 sesión) y una abogada (2 sesiones)

73 participantes han beneficiado de las 3 sesiones, repartidas de la siguiente forma:

- 1ª sesión: 34 participantes: 7 diplomadas en paro, 17 despedidas por razones económicas y 10 empleadas del hogar (septiembre 2011)

- 2ª sesión: 23 participantes. El taller se organizó en octubre 2011, en el local del hogar de las madres solteras (AMEL). La mayoría de las participantes son mujeres empleadas de hogar (sea en restaurantes, sea en casas)

- 3ª sesión: 16 participantes, de las que 10 empleadas de hogar y 6 despedidas por razones económicas. Esta sesión también tuvo lugar en octubre 2011

Esta campaña ha dado lugar a la producción de soportes (carteles y flyers)

#### **A4.3- La evaluación del Proyecto por parte de las beneficiarias, a partir de dos grupos focales:**

##### **Las beneficiarias:**

Los dos grupos focales en las que participaron diez mujeres en total, de edades entre los 30 y 50 años y que viven solas (solteras, divorciadas o separadas), muchas veces con niñas/niños a su cargo. Tres son diplomadas de nivel superior, una cuarta depende de lo profesional y las demás en general no han pasado la primaria. Cuatro declaran estar en paro, tres trabajan.

Estas mujeres llegan generalmente al Tanassof con un gran sufrimiento: “Me he vuelto tozuda y pego hasta romper la puerta y la ventana. He tenido un shock cuando era una niña joven en 1983 y mi familia no me ayudó”. “Desde la primera entrevista he hablado de todo, soy un caso social y estoy deprimida”.

**La visibilidad:** Algunas beneficiarias conocieron el Tanassof gracias a un cartel en la Oficina de Empleo. Otras han sido orientadas por la directora de un centro de formación, por un responsable

del Ministerio de Asuntos Sociales, por un responsable del Hospital Razzi, por la UGTT (en general URTA) o por el personal del Tanassof (la asistente, una abogada).  
Todas aseguran haber sido bien acogidas a nivel del Tanassof.

**La pertinencia del Proyecto:** En cuanto a las motivaciones que les empujó a visitar el espacio Tanassof, estas son diversas:

- “Vengo al Tanassof porque, cuando estoy aquí, estoy bien psicológicamente, estoy tranquila”  
حتى نفسانيا أرتاح
- “Vengo aquí, justamente para detenerme; la semana pasada estaba bajo mucha presión”.

Una de las participantes ha confesado que vino al Tanassof sin necesidad concreta, solamente para beneficiarse de nuevos encuentros.

También vienen porque están buscando informaciones:

- “Cuando discutes con tu vecina no aprendes nada, sin embargo, viniendo aquí se aprenden muchas cosas”.
- “Vuelvo para pedir consejo, pedir formaciones”.

**Los servicios:** Muchas veces las beneficiarias se benefician de varios servicios a la vez:

“Me beneficié de los consejos y del acompañamiento jurídico, psicológico y profesional”.

- **El servicio de atención psicológica:** una beneficiaria declara que este servicio le permitió identificar su problema, tener confianza en sí misma, tomar iniciativas en su vida profesional y probar experiencias (como montar un pequeño negocio). Siente todavía la necesidad de sesiones suplementarias.

Para una segunda beneficiaria, le ha permitido sobreponerse a su timidez, poder participar en una discusión y mejor comunicarse con las otras.

Para una tercera, por el contrario, los consejos no eran suficientes, porque lo que realmente necesita, es un empleo.

Otra informa que el médico del Hospital Razzi le dijo “¿Por qué no vas a AFTURD? ¿No tienes un problema? Esto me enfadó bastante, porque el médico de AFTURD era muy bueno. Me escucha, me aconseja, le saco provecho”.

Otros testimonios:

- “Después de 3 intentos de suicidarme, cuando vine a ver la responsable del servicio de atención psicológica, esta me aseguró y me dijo que mi situación está mejor, comparada con la de otras (un buen marido, hijo/hijas).
  - “ahora ya no voy al servicio de atención psicológica, hace tiempo que siento como si la necesidad de un apoyo psicológico estuviera atrás y que estoy más fuerte”.
  - “He traído a mi hija, está contenta, dibuja. Sus dibujos y lo que representan han evolucionado: el primer dibujo era un cuchillo; ahora dibuja una casa, un jardín”.
  - “El servicio de atención psicológica acompaña también a mi hija. Hace mucho bien en el plan psicológico”.
- **El servicio profesional:** Dos beneficiarias han sido orientadas hacia el servicio profesional y después han encontrado trabajo. Por el contrario, una tercera confiesa que hay “muy poca orientación por parte de la Oficina de Empleo”.
- **El servicio jurídico:** los ecos son generalmente positivos:
- “Los abogados de AFTURD estaban a mi lado, me acompañaron y me apoyaron hasta mi divorcio”.
  - “Estuve acompañada por el servicio jurídico. Nos dieron un abogado. Fuimos a juicio”.
  - “Encontré aquí el consejo jurídico”.

Dos otras entre estas mujeres recientemente solo acudieron una vez al servicio jurídico y no están en condiciones de evaluar realmente la calidad de las prestaciones propuestas. Por cierto, la beneficiaria en vías de divorciarse volverá a ver al abogado de este servicio para prepararse mejor y

afrontar con serenidad las próximas etapas de su juicio. Estas dos mujeres sienten igualmente la necesidad de un apoyo psicológico.

### **Los talleres de formación y de sensibilización:**

Eran de interés para la mayoría de estas mujeres y versaban sobre los “derechos de la mujer”, los “derechos al trabajo” y la “autoestima”. Una de ellas asegura “me orientaron, aprendí mucho. Las reuniones con los presidentes de asociaciones de formación y el reciclaje eran muy beneficiosas, a razón de 2 reuniones por semana”. Otra confirma: “Hice la iniciación a la formación de empresa, me guiaron y me orientaron”.

El taller sobre el tema “**la autoestima**” ha sido especialmente apreciado por parte de estas mujeres, que sugirieron profundizar más: “Cuando participé en los grupos focales de los talleres de comunicación, autoestima y vi situaciones mucho peores, hubo un clic y una dinámica dentro de mí. Me salí”.

También propusieron un taller sobre “la comunicación y el intercambio en la pareja”, pero también formaciones en informática (sobre todo internet), comunicación (en francés), pintura (sobre seda y sobre vidrio), gimnasia (relajación, risa y danza)...

Una de las participantes, por el contrario, reprochó la animadora de uno de sus talleres haber sido demasiado subjetiva, porque habló de su propia experiencia o porque mencionó el tema de la desigualdad en la herencia.

Los talleres sobre los “**derechos de las mujeres**”, los “**derechos al trabajo**” también han sido mencionados de manera positiva por las mujeres:

- “hicimos una formación jurídica”
- “me beneficié de las formaciones y entendí el derecho al trabajo, el trabajo decente”
- “aprendimos cómo comportarse con el jefe”
- “asistimos a los talleres de sensibilización política”
- “ahora entiendo lo que nos pasa, nuestros derechos, nuestras obligaciones y cómo nos explotan”
- “aprendimos mucho también para las elecciones, cómo elegir”

**El impacto del Proyecto** es evidente para ellas:

- “Tengo más confianza en mí misma”
- “La orientación psicológica me ha ayudado mucho, me ha devuelto la confianza en mí misma y en el futuro”.
- “ahora aprendí muchas cosas, cómo comportarme con mis hijas/hijos que pegaba excesivamente. El Tanassof me ha dado energía y ambiciones”
- “aprendí cómo defenderme y defender mis derechos”
- “aprendimos cómo discutir”
- “aprendimos cómo comportarnos, cómo encontrar trabajo”.
- “He tenido ganas de hacer un proyecto, me informaron y me orientaron. Me ha aconsejado Enda. Me he vuelto consciente”.
- “Asistí a formaciones, era muy beneficioso, quería seguir”
- “Para las despedidas por razones económicas, AFTURD ha hecho mucho: movilizar los abogados, pagándoles incluso simbólicamente y movilizándolo los psicólogos”.

Por último, este último testimonio es muy elocuente: “El Tanassof me ha abierto los ojos y la mente.

Me ha devuelto mi valor, la consideración de mi misma, mi autoestima, la estima de mi casa, el valor de mi casa al que aprendí mirar de otra forma, de amar. Antes no conocía mi casa, no contaba para mí. Y esto no lo sustituiré ni a cambio de millones: mi casa ha vuelto a mí, igual que su valor.” La asistente del Tanassof apunta que las mujeres se han apropiado del espacio: efectivamente una de ellas ha ido a lavar los platos. Otras han servido el café para las que llegaban: “ahora me uno a mi asociación, sentimos que es nuestra asociación”.

La asistente nos informa también que las mujeres vuelven para dar cuenta sobre el impacto y el seguimiento de las prestaciones recibidas (y que, por otra parte, está garantizado por parte de la asistente que es, de alguna manera, el alma de este espacio): ”al principio venía cada semana, después mantenía el contacto por teléfono con L. que realizaba el seguimiento de mi situación”.

### **La sostenibilidad del Proyecto:**

- **Algunas siguen bastante dependientes del Tanassof y tienen todavía diferentes expectativas:**
  - “Mantengo un contacto regular con el Tanassof”
  - “Continúo con el abogado del Tanassof”
  - “Quiero que el Tanassof continúa ayudándome para evolucionar y para integrarme”
  - “Mis expectativas son materiales; quería que ayudaran a mi hija materialmente”
  - “Aquí no hay sala para niñas/niños”
- **Otras quieren simplemente una formación:**
  - “Queremos una alfabetización y el acceso a un ordenador”
  - “Lo que esperamos del Tanassof es alfabetización. No sabemos leer un contrato, podemos cometer errores y engañadas cuando firmamos contratos que no entendemos”
  - “Tengo una demanda apremiante: tener formación en informática”
  - “Quería una formación sobre la ciudadanía y el voto”
- **Otras parecen haber despegado realmente y tienen un proyecto claro:**
  - “Ahora ya no voy al servicio de atención psicológica, hace tiempo que siento como si la necesidad de un apoyo psicológico estuviera atrás y que estoy más fuerte”
  - “Ahora hago proyectos, espero tener de aquí a junio un pequeño proyecto de venta de cigarrillos”
  - “Estoy considerando un proyecto de costura de sábanas para hospitales. Tengo un diploma en costura”.
  - Finalmente, algunas consideran que las asociaciones pueden ayudarles en el acceso a los medios. Efectivamente, estos últimos pueden jugar un papel para hablar de sus problemas y de sus necesidades y desenmascarar algunas injusticias, pero “las televisiones deciden sobre qué casos quieren poner”. Otras desean que el Tanassof se dé a conocer mejor entre los medios.

Al final del primer grupo focal, se había instalado una sinergia entre las participantes que refleja el impacto y la pertinencia del Proyecto: una mujer propone a otras dos, despedidas hace poco de una fábrica de textil y que buscan trabajo, ir a trabajar con ella. Otra, voluntaria en la asociación, adelanta la idea de apoyar las que se preparan para casarse y de hacerlo en el marco de una boda colectiva. Finalmente, una última propone recoger ropa de niñas/niños para las que lo necesitan.

El mismo fenómeno se produjo a nivel del segundo grupo focal: incluso la que al principio parecía reticente juzgó esta experiencia como positiva, porque le ha permitido relativizar sus problemas. Una mujer le ha sugerido una dirección para un eventual empleo, mientras que otra aconsejó, a la otra mujer en paro, un nicho susceptible para ayudarla a montar un pequeño negocio, tomando en cuenta la cualificación que tiene.

## V. Conclusiones de la evaluación según los criterios establecidos:

Impacto del proyecto sobre las beneficiarias, grado de realización de los objetivos del proyecto

### **A1 - Conclusiones de la evaluación Acción 1**

La realización del estudio **“Las mujeres y el trabajo informal”** permitió llegar a los principales resultados siguientes:

- La identificación de las causas de la precariedad de las mujeres que trabajan en el sector informal y que permitió demostrar cómo estas causas pueden estar vinculadas con las condiciones sociales que son específicas para estos casos como también pueden estar vinculadas con las condiciones y el lugar de trabajo
- La identificación de los indicadores apropiados para las características dominantes de estas mujeres (la baja cualificación, el paro acentuado de las mujeres, la relación de fuerza empleador-empleada, por lo general muy desfavorable para las mujeres, el coste del alojamiento, el coste de la escolarización de los hijos/hijas, la inexistencia de un contrato de trabajo, muy pocas mujeres son afiliadas a la CNSS, con una fuerte desigualdad entre hombres y mujeres, la escasez de la antigüedad en la profesión, la ausencia de vacaciones, lo que afecta más a las mujeres, que están a cargo del hogar, los bajos ingresos y cuando los ingresos suben, los salarios de los hombres sobrepasan los de las mujeres, debido a la mayor movilidad de los hombres, la ignorancia sobre las leyes por parte de las mujeres, etc....)
- El dinamismo del empoderamiento económico de las mujeres del sector informal demuestra que, a pesar de su bajo nivel de educación y de cualificación, el 39% de las mujeres entrevistadas ha montado su propio negocio en casa, o fuera, de las que una mayoría desearía incluso ampliar.
- Unos ingresos casi completamente asignados al hogar y una participación decisiva en los gastos de la familia, con un bajo grado de libertad para la auto-realización y la autonomización, así como una muy mala percepción de sí mismas.

Conclusiones de la evaluación del estudio:

- Esta investigación es pertinente, en la medida que:
  - Sus resultados responden al primer objetivo, a saber, la identificación de las causas de la precariedad, con respecto a sus condiciones específicas.
  - La identificación de las características de estas mujeres, de su nivel de dinamismo, de las causas de su precariedad, debería ayudar a adaptar la concepción de los productos y de las otras actividades del proyecto a las necesidades específicas de estas mujeres.
  - El estudio trata solo muy parcialmente, y en unos aspectos, el análisis de género, como para los ingresos y los gastos en el seno del hogar; se ha dirigido y se ha interesado principalmente en las mujeres del sector informal, mientras analiza ciertos aspectos de la discriminación económica en el hogar.
  - Sin embargo, el estudio no identificó explícitamente el vínculo positivo que existe entre el fortalecimiento de las capacidades económicas de las trabajadoras del sector informal, el fortalecimiento del marco jurídico y la lucha contra su precariedad económica: el cuestionario no incluía elementos que permiten establecer con claridad esta correlación.

- Desde el punto de vista del impacto, estas mujeres encuentran mucha satisfacción cuando han tenido la oportunidad de visitar los servicios del Tanassof (véase los desarrollos sobre las actividades de los servicios).
- La concepción del estudio era bastante adaptada a los términos y a las necesidades del proyecto en la medida que permitió analizar la precariedad, identificando las características y las necesidades de las mujeres en el sector informal y de ahí la eficacia de su publicación, no solo para el proyecto actual, pero también para otros proyectos del Tanassof, sobre la precariedad de las mujeres.
- La encuesta se inició en diciembre 2010, en mitad de los acontecimientos. Después de la revolución del 14 de enero y en vistas de la situación de inseguridad que prevalecía en el país, la organización del trabajo y de la planificación del estudio han sido modificados.
- A nivel de la cobertura, la lista de la población entrevistada, sin embargo, no ha servido para motivar a un gran número de mujeres para venir a conocer AFTURD y para participar en las actividades del proyecto. Dos son los argumentos principales que son adelantados especialmente por parte del equipo del proyecto: 1- Las mujeres están en general, ocupadas durante el día en su trabajo y los horarios del Tanassof no siempre se adaptan a la disponibilidad de ellas (cierra a las 16h, además de los sábados y domingos), y 2- No ha habido campañas dirigidas y específicas hacia las mujeres que trabajan en el sector informal.

*A partir del perfil de las mujeres que trabajan en el sector informal, tal como se desprende del estudio y de las causas identificadas de su precariedad económica, ¿el Proyecto “Precariedad económica y apoyo a los derechos humanos de las mujeres”, a través de sus diferentes acciones, ha estado en condiciones de satisfacer las necesidades de estas mujeres, de responder a sus expectativas, de sensibilizarlas para sus derechos y para el enfoque de género, de apoyarlas en el plano personal psicológico, jurídico y profesional? Intentaremos responder a estas preguntas a partir de las conclusiones de la evaluación de las Acciones 2, 3 y 4 del proyecto, según los criterios de evaluación.*

## **A2 - Conclusiones de la evaluación Acción 2**

Esta acción tiene como objetivo “Fortalecer las capacidades económicas de las mujeres”, a través de:

**Un servicio de orientación profesional y talleres de formación** (comunicación y conocimiento de una misma, Técnicas de búsqueda de empleo, Técnicas de desarrollo personal, ciudadanía y derechos)

La acumulación de las experiencias del Tanassof en materia de orientación y acompañamiento profesional (a través de los servicios profesionales y los talleres de formación) da cierta unanimidad sobre la pertinencia de estas acciones, tanto entre las responsables del espacio, como entre los equipos de animación de los servicios y de la formación y las beneficiarias.

En su testimonio, el animador del taller de Formación en Técnicas de Búsqueda de Empleo y de Formación Profesional declara: “Cito en repetidas ocasiones ante los cuadros del Ministerio de Empleo y de Formación Profesional, el caso de AFTURD – Tanassof, como un ejemplo de éxito de las prestaciones de acompañamiento y de orientación que son necesarias para las demandantes de empleo. Nuestro sistema de orientación y de acompañamiento para los demandantes de empleo en Túnez es uno de los menos desarrollados. El comportamiento con los demandantes de empleo es puramente administrativo y se hace más bien una “política de cifras”. Por eso, el sistema sufre de

cierta debilidad, esencialmente en materia de partenariado con los actores de la sociedad civil, asociaciones especializadas en la acogida y las prestaciones para satisfacer las necesidades de los demandantes que son diversas, a la vez jurídicas y psicológicas, de coaching, etc... y en estas prestaciones, AFTURD era pionera para iniciarlo, desde mediados de los años 2000, con la iniciativa de querer establecer el convenio con ANETI; a través de los diferentes servicios de acompañamiento y de orientación profesional y de las diferentes formaciones, lo más importante es la red de partenariado con la red de abogados, de médicos y de asociaciones con la Oficina de Empleo. Doy testimonio de la eficacia de su prestación en Túnez y en el extranjero. Y esto nos recuerda la política de orientación y de acompañamiento de los sistemas de empleo que han tenido éxito en ciertos países y en ciertos países árabes, como en el Líbano.”

La experiencia de Yemen demuestra que las mujeres son las más dinámicas, las más eficaces en el desarrollo de este sistema, incluso si no son mayoritarias en los puestos de decisión.

Después de la revolución, ahora hay un gran movimiento hacia la inscripción en este partenariado por parte de las ONG, pero no siempre es con el mismo espíritu, con la misma eficacia.

Sin embargo, después de la revolución hay una cierta relajación de los intercambios entre ANETI y AFTURD. Hay que relanzar y formalizar el convenio entre los dos socios. “Estoy lista para ayudar a hacerlo firmar”.

También la gestión del proyecto y el funcionamiento de los servicios en particular han sido perjudicados por dos eventos que han introducido ciertas perturbaciones en los ritmos de realización del proyecto: la revolución del 14 de enero con toda la turbulencia que ha ganado todas las esferas de la vida social, política y económica y a continuación la mudanza del Tanassof y toda la movilización para el acondicionamiento del nuevo espacio y para la instalación.

*a) El servicio de orientación profesional: poco impacto y eficacia para las beneficiarias*

- A pesar de la pertinencia de la experiencia del Tanassof, en el área del acompañamiento y de la orientación de las demandas de empleo, el impacto y la eficacia del servicio profesional se mantienen bastante limitados. El informe final del proyecto indica que este servicio falla un poco en la medida en la que no corresponde a la demanda de las beneficiarias que se dirigían a este servicio creyendo encontrar un trabajo, cuando solo las puede dar informaciones y orientaciones sobre las oposiciones para la contratación o sobre las modalidades de búsqueda de empleo. Especialmente después de la revolución y en el periodo de paro acentuado, las demandas de las beneficiarias son el empleo y no las modalidades de búsqueda de empleo. Solo 45 beneficiarias han consultado este servicio.
- Para la animadora del servicio, el arranque era extraordinario: había mucha dinámica y una cantidad importante de beneficiarias. Sin embargo, el espíritu de acogida y de acompañamiento podría ser más abierto. Un espacio-club, con una dinámica de grupo sería más beneficioso que el concepto servicio.
- Por otro lado, las revisiones entre las diferentes entrevistas (salvo la entrevista de la animadora del servicio) confirman que las mujeres que venían al servicio profesional, no querían volver; sentían que no sacaban ningún provecho. La cantidad total de consultantes solo ha sido de 45. Las chicas, en general diplomadas en paro o despedidas por razones económicas, salían insatisfechas.
- Varios factores explican los límites del impacto y de la eficacia de este servicio:
  1. Hubo una coyuntura especial con la revolución del 14 de enero y todos los cambios institucionales



2. Entre las consecuencias de este contexto particular, hubo la relajación de las relaciones con el entorno del servicio, especialmente con los dos socios tradicionales en materia de orientación profesional, a saber: 1- ANETI, debido a los cambios de personas y la no-formalización del convenio entre AFTURD y ANETI y 2- las Uniones Regionales del Trabajo, con las que el Tanassof tradicionalmente organiza campañas de sensibilización y de información.
3. Las diplomadas visitan menos y poco el servicio, mientras que las despedidas por razones económicas, obreras, mujeres empleadas de hogar, en general están más motivadas.
4. En los proyectos anteriores se trabajaba más estrechamente con ANETI, se daba una lista y esto facilitaba el contacto con las beneficiarias, sabiendo sus perfiles y su dirección. Insertaron nuestros anuncios en su espacio; habría que hacer el nuevo convenio con ellos, ha tardado y no se ha hecho. Entre tanto hubo los eventos de diciembre 2010, después la revolución y los cambios han llegado; se han perdido los contactos habituales.
5. La insuficiencia de campañas de información y de sensibilización dirigidas hacia las beneficiarias del proyecto.
6. La falta de implicación de las beneficiarias al inicio del proceso y en la participación para la difusión de la información sobre el Tanassof entre otras beneficiarias de sus categorías.

*b) Para los talleres de formación: impacto muy positivo sobre las beneficiarias y gran eficacia*

- ***Los talleres de comunicación y de conocimiento de una misma***

- Las beneficiarias salen muy contentas de estos talleres y vuelven a pedirlos, según la animadora del servicio. “Las mujeres de ambientes populares inspiran cierto optimismo a las que son diplomadas y esto da cierta energía a las otras mujeres y a mí misma”.
- Esta satisfacción destaca a nivel de los grupos focales con las beneficiarias que expresan el fortalecimiento de su capacidad a través de la confianza y el auto-estima; “hemos aprendido cómo discutir”. “Esto me ha abierto los ojos y la mente. Me ha devuelto mi valor, la consideración de mi misma, mi autoestima, la estima de mi casa, el valor de mi casa al que aprendí mirar de otra forma, de amar. Antes era distinto: no conocía mi casa, no contaba para mí. Y esto no lo sustituiré ni a cambio de millones.
- El informe final del proyecto indica la eficacia de esta formación a través de la actitud y la demanda de las beneficiarias que han demostrado un gran interés en este tema tratado: 8 talleres han sido realizados llegando a más de 80 beneficiarias, especialmente entre las diplomadas en paro y las despedidas por razones económicas. La cobertura del número previsto por el proyecto ha sido alcanzada, pero sin la categoría de las beneficiarias que trabajan en el sector informal.

- ***El taller de formación en Técnicas de búsqueda de empleo: Impacto y eficacia***

- La pertinencia de esta acción se explica por la demanda y las necesidades de las beneficiarias que son en su mayoría demandantes de empleo que en gran medida no conocen estas técnicas de búsqueda de empleo.
- Los 8 talleres han sido realizados más bien con grupos más o menos homogéneos en el sentido del análisis de la demanda de empleo.
- El impacto es tangible si la beneficiaria es de la categoría C2; ella asimila el rigor del CV, el comportamiento...
- El impacto más débil es para las de la categoría C3: para 1 jornada no es suficiente, para algunas

se necesitarían 2 e incluso 3 jornadas para poder elaborar un plan de acción.

- Ciertos grupos son poco homogéneos: se prueban métodos adaptados a veces individualizados, pero al final se consiguen resultados satisfactorios.

- La eficacia de esta acción es revelada por la evaluación que hace el animador especialista del grupo: “Es preferible, menos difícil, más eficaz, tener cuadros y diplomadas en la misma categoría: se puede ir más rápido y más lejos con ellas.” Esta actitud tiene sus justificaciones teóricas (véase sección IV).

#### ***El Taller derecho al trabajo y trabajo decente:***

- ✓ La animadora parece más bien satisfecha de esta formación, del nivel de participación y del dinamismo de las participantes
- ✓ Se observa una buena motivación y una buena presencia de las mujeres de diferentes categorías; la animadora señala una confianza de las mujeres, parecían estar a gusto en el Espacio Tanassof, mientras guardaban todo el respeto que hacía falta en las relaciones.
- ✓ Se ve que se ha hecho un trabajo con los grupos y que hay mucha disciplina, gracias al marco de la asistente del proyecto.
- ✓ Un nivel elevado de consciencia de sus derechos, una motivación y una facilidad para asimilar con rapidez los procedimientos y esto vale para los diferentes grupos.
- ✓ Se realizaron 8 talleres.

### **A3. Conclusiones de la Acción 3 – Fortalecer la cultura del derecho a la igualdad a través de:**

- Los servicios de atención preliminar y de atención psicológica y jurídica
- Talleres de sensibilización: “Violencia hacia las mujeres en los lugares del trabajo”.

#### **a) Impacto y eficacia de los servicios preliminar y atención psicológica**

El beneficio de este servicio es el trabajo de seguimiento y evaluación que se ha hecho (taller de las mujeres del servicio y el informe del final del ejercicio) y que indica el impacto en las beneficiarias en términos de fortalecimiento de la cultura de sus derechos y que cambian su comportamiento en el trabajo y en la familia.

Esta evaluación es ilustrada con los siguientes ejemplos:

- Haber conseguido seguir una formación en el Líbano y prepararse ahora para lanzar un proyecto.
  - Ver mejorar su relación con sus hijas y desarrollar una mejor comunicación con ellas, mientras aspira a rehacer su vida después del divorcio
  - Terminar por tomar una decisión en su relación con su pareja y ahora trabaja
  - Retomar sus estudios y ocuparse al mismo tiempo de un pequeño curro para satisfacer sus necesidades
  - Trabajar en un proyecto de boda con el hombre que ama
  - Declarar estar más feliz en la relación con su entorno familiar y gestionar mejor las relaciones de trabajo
- 16 consultantes sobre un total de 21 que han visitado este servicio para 49 consultas: las mujeres vuelven muchas veces 2 veces y más, hasta 6 veces.

## b) Conclusiones de evaluación del servicio jurídico

- ✓ Por razones de eficacia de la acción y del impacto en las beneficiarias, el Tanassof ha tomado la decisión de crear una caja para hacerse cargo de ciertas categorías de gastos como el certificado médico, los desplazamientos, algunos gastos de ciertos procedimientos judiciales, con el fin de no bloquear el procedimiento y el funcionamiento del servicio.
- ✓ La práctica demuestra que hay ciertas necesidades de las beneficiarias que son ineludibles y de los que el Tanassof tiene que hacerse cargo. La experiencia de otros países demuestra que la exigencia de eficacia pasa por hacerse cargo de ciertos gastos generales necesarios para la participación del servicio. En algunos países, como Suecia, las beneficiarias, antes de dirigirse a este tipo de servicios, pasa por el Ayuntamiento para obtener ayudas que permiten cubrir estos gastos.
- ✓ El impacto y la eficacia de la prestación del servicio jurídico se explicita en la satisfacción de las beneficiarias: “hicimos una formación jurídica”, “ahora entendemos lo que nos pasa, nuestros derechos, nuestras obligaciones y cómo nos explotan”, “aprendimos cómo comportarse con el jefe”. “Para las despedidas por razones económicas, AFTURD ha hecho mucho: movilizar los abogados, pagándoles incluso simbólicamente y movilizándolo los psicólogos”.
- ✓ La motivación y el compromiso de la red de abogadas contratadas por el Tanassof en el ámbito feminista ha permitido avanzar los procedimientos judiciales, dando esperanza y determinación a las beneficiarias.
- ✓ El informe final del proyecto indica por otro lado, que 108 consultantes se han presentado al servicio jurídico que ha funcionado con 46 sesiones. Ha funcionado un seguimiento para algunos asuntos ante la justicia gracias a abogados contratados a una tarifa asociativa (reducida): este seguimiento tiene que ver con 26 asuntos ante la justicia, entre las que se encuentran los asuntos agrupados de despido abusivo y de otros asuntos de carácter social (seguros, divorcio, indemnización). De estos asuntos seguidos por las abogadas se hace cargo el proyecto en cuanto a los costes judiciales, pero también en cuanto a una remuneración básica de las abogadas.
- ✓ El número total de consultantes que se dirigieron al servicio de atención preliminar es 245, pero el número total de consultantes que se ha dirigido a los tres servicios es de 231: pero hay que contar que entre las mujeres que se han dirigido a los servicios hay algunas antiguas que vuelven y otras que, después de haber pasado por el servicio de atención preliminar, no se han presentado a la cita fijada por las animadoras.

## **A4 – Conclusiones de la evaluación: seminarios y campañas de sensibilización**

- *Dos seminarios han sido organizado en el marco del estudio:* el primero por el lanzamiento del estudio, el segundo por la presentación de sus resultados. Estos dos eventos, que podrían haber sido una ocasión especial para dar a conocer mejor AFTURD, no han sido aprovechados para reunir una gran audiencia, ni para poder mejorar realmente los resultados del estudio.

A partir del perfil de las mujeres que trabajan en el sector informal, tal como se desprende del estudio y de las causas identificadas de su precariedad económica, el Proyecto “Precariedad económica y apoyo a los derechos humanos de las mujeres”, a través de sus diferentes acciones, ha hecho posible, en cierta medida, de satisfacer las necesidades de las mujeres que vinieron al Tanassof, de responder a algunas de sus expectativas, de sensibilizarlas en sus derechos y para el enfoque de género, de apoyarlas a nivel personal, psicológico, jurídico y profesional.

- *Campaña de Sensibilización para el voto, la igualdad y la ciudadanía:* en 3 sesiones, de las que se

beneficiaron 73 participantes. Estas sesiones han sido animadas por una profesora universitaria constitucionalista (1 sesión) y una abogada (2 sesiones).

## ***Conclusiones de la evaluación general sobre el funcionamiento de los servicios y la gestión del proyecto***

### *Sobre el funcionamiento general de los servicios*

- El problema de la falta de coordinación y de comunicación, donde la animadora del servicio no encuentra ningún rastro de las intervenciones, y de su seguimiento a nivel de los otros servicios, es más o menos corregido en el pragmatismo, por el trabajo de la asistente del proyecto, que intenta hacer un seguimiento en su propio cuaderno y de preguntar por noticias a las mujeres que vuelven o de llamarles cuando no vienen, pero sin que sea asignado de manera utilizable.
- El problema de coordinación planteado en muchas ocasiones ha dado lugar a 3 reuniones del personal de las responsables de los servicios con la jefa del proyecto.
- Durante algunos periodos, las beneficiarias no venían muchas veces, y eso tuvo un impacto sobre la rentabilización del tiempo de las consultas y del presupuesto asignado, lo que ha llevado a revisar los ritmos de las consultas.
- No hay una estrategia, ni mecanismos de seguimiento y de evaluación del impacto de la intervención de los servicios en las beneficiarias a partir de las fichas y los dossiers de éstas, fuera de testimonios de las responsables de los servicios y de los del comité de gestión del proyecto y de los testimonios de las beneficiarias mismas y de sus observaciones en los grupos focales.
- Sin embargo, hay un seguimiento, una evaluación a medio recorrido, elaborada por la jefa del proyecto (el informe bi-anual y el informe final del proyecto PESDF) que constituye una evaluación de la realización de las actividades del proyecto con los indicadores de los resultados de las 4 acciones del proyecto y que narra que, en general, todas estas actividades del proyecto han sido realizadas.
- Sin embargo, un cierto seguimiento cuantitativo sobre el número y la frecuencia de las visitas al espacio Tanassof y a los servicios por parte de las beneficiarias está asegurado por parte de la asistente del proyecto y que dio lugar a un fichero EXCEL, pero que queda inutilizado, y a una ficha de síntesis apropiada para la evaluación (véase la ficha aquí más adelante).

### *Sobre la gestión del proyecto:*

- La gestión del proyecto es correcta según la declaración de la jefa del mismo y de la Presidenta de AFTURD
- El comité de gestión orienta, contrata, toma las decisiones, dirige las comisiones, pero sus reuniones no son muy frecuentes y algunas decisiones no se respetan, como la decisión de formalizar el convenio con ANETI o la decisión de la campaña de información y de sensibilización para el relanzamiento de los servicios en Manouba, Ariana y Ben Arous.
- La realización de las actividades del proyecto está registrada y resumida en la ficha siguiente (Realización de las acciones del proyecto) y con las informaciones cuantificables sobre el número de beneficiarias por acción, en los servicios especializados y el número de beneficiarias que participaron en los talleres de formación y en las campañas de sensibilización.

- Para las actividades de formación y los talleres de sensibilización, solo algunas formadoras han entregado los informes finales sobre las formaciones realizadas, pero ninguna ha pedido rellenar la ficha de evaluación (que por otro lado no se menciona en sus contratos de trabajo; véase en adjunto).
- Para los servicios, no hay ningún documento que defina claramente la misión y el funcionamiento de estos servicios, dejando a un lado los contratos de trabajo, que delimitan los límites de las misiones específicas de los responsables de los servicios. Es, como lo expresa una de las entrevistadas “gracias a la experiencia acumulada por activistas que han recorrido mil y un frentes, que han vivido experiencias tan variadas y multidimensionales, han podido de manera pragmática adherirse a los estándares requeridos, y las habilidades están ahí. Quedan por hacer las evaluaciones por mecanismos y normas internacionales; no se está lejos de los cánones internacionales”. La única referencia de admisibilidad sigue siendo el contrato de las responsables de los servicios.
- Contrario a lo que se pone en los contratos de las animadoras de los servicios (a saber: la entrega de un informe trimestral del trabajo en el servicio en cuestión a la administración de la gestión de los servicios), una sola animadora sobre 8 ha entregado 2 informes durante el periodo del proyecto.
- De esta forma, la tarea de seguimiento y evaluación de las actividades de los servicios y de los talleres de formación y de sensibilización se torna difícil, aparte de los informes intermedios de seguimiento y de evaluación de este seguimiento.
- Con respecto a la coordinación general del proyecto por parte de ICID y AFTURD, y según lo que indica el informe final del proyecto, “la coordinación se desarrolla como previsto, con comunicaciones periódicas a través del correo electrónico, el teléfono y visitas de ICID: dos visitas; una en el arranque del proyecto y otra al año del comienzo. Las alteraciones en la comunicación con ICID aparecieron a continuación de la revolución del 14 de enero...”.
- El proyecto solo ha previsto, para garantizar su coordinación y su seguimiento, un comité de gestión constituido por diferentes socios y actores del proyecto. La ausencia geográfica de ICID, con sede en España, puede haber sido compensada por una comunicación electrónica. Pero en conjunto, los mecanismos de coordinación no han funcionado de forma óptima por diferentes consideraciones, vinculadas en gran medida a las dificultades vividas por el país.

## ***Conclusiones de la evaluación por los socios***

### ***Para ICID:***

1. **La filosofía inicial del proyecto, sus desafíos y sus oportunidades:**
  - Consolidar el proceso iniciado con AFTURD en 2006
  - Profundizar sobre temas no tratados, como la cuestión pertinente de la precariedad de las mujeres en el mercado del trabajo, con el objetivo final de promover su empoderamiento.
  - Mejorar y aumentar la oferta de servicios del Tanassof y, sobre todo, contribuir a su consolidación.
2. **Los desafíos y las oportunidades del partenariado de ICID con AFTURD a través de las acciones de este proyecto se resumen principalmente así :**
  - El apoyo a la sociedad civil independiente en Túnez, en el caso de este proyecto,

- especialmente al movimiento de mujeres,
- “AFTURD es prácticamente la única asociación de mujeres independiente y autónoma respecto al gobierno, junto con ATFD”,
  - También ha sido un desafío y una oportunidad a la vez poder profundizar en esta relación de trabajo y solidaridad después de este tiempo, pues conviene recordar que ICID no tiene delegación en Túnez, lo que implica cierta complejidad en la relación, pero también es muestra de la total confianza y respeto que ICID tiene hacia el trabajo de AFTURD.
3. **¿Las principales dificultades encontradas en el proyecto y en qué medida han sido superadas?**
- Las dificultades encontradas por ICID en la gestión y seguimiento del proyecto, pues no disponemos de delegación en Túnez.
  - La primera dificultad -ya mencionada- se produjo al inicio mismo del proyecto para hacer el envío de los fondos del proyecto, que debía hacerse a través del sindicato URTA
  - También se produjo en este proyecto un cambio en el equipo de coordinación, lo que supuso para ICID tener que adaptarse a una nueva forma de comunicación con AFTURD, más estricta y vertical (con copia al inicio a todas las personas de la Junta)
  - Era deseable tener más información sobre el desarrollo del proyecto o hechos relevantes, como la inauguración del nuevo local, de manera más inmediata y directa y no solo a la hora de recibir los informes de seguimiento correspondientes.
  - La relación de ICID y AFTURD con la oficina técnica de cooperación española (OTC) en Túnez no ha sido siempre fácil, probablemente por el hecho de que ICID no ha tenido una delegación en Túnez. Había que haber establecido quizás más claramente con la OTC y entre ICID y AFTURD cómo debíamos mantener la interlocución con esta oficina para evitar malos entendidos
4. **¿En qué medida han sido alcanzados los objetivos del proyecto?**
- No es posible hacer una simple valoración técnica en esta pregunta sin tener en cuenta el trascendental cambio político que ha habido en Túnez tras revolución.
  - A pesar de las dificultades encontradas para desarrollar este proyecto, en general creemos que los objetivos que se plantearon se han logrado en gran medida. El objetivo específico era fortalecer al Centro Tanassof y los servicios que desde ahí se prestan y creemos que esto se ha logrado y a pesar de algún fallo, la participación de las mujeres ha resultado bastante satisfactoria, sobre todo respecto a la calidad de la prestación.
5. **¿Hay alguna buena práctica entre las actividades llevadas a cabo y si es así, cuáles son y cómo se pueden desarrollar?**
- Hay elementos muy positivos del proyecto que pueden ser tomados como referentes en otros lugares de Túnez. Es el propio modelo del Centro Tanassof de atención integral y personalizada a mujeres el que resulta muy válido y positivo, y por tanto muy interesante de analizar como buena práctica, pues nos parece que no existen otros similares en Túnez.
  - Trabajar desde un enfoque feminista de análisis de la realidad y de la situación de partida de las mujeres era el elemento clave, pero también la defensa y reclamación de sus derechos al estado y a la sociedad en general. Es el factor que hace que los servicios que se prestan desde el Tanassof sean de calidad y que promueven un verdadero empoderamiento de las mujeres tunecinas.

6. **¿Cuáles son las principales recomendaciones que, en perspectiva, podrían fructificar y capitalizar el trabajo realizado en este proyecto?**
- Un elemento clave es el trabajo de AFTURD y del Centro Tanassof para el empoderamiento de las mujeres, para concienciarlas de sus derechos y que los puedan exigir -no solo que no haya retrocesos, si no que sus derechos se vean poco a poco más reconocidos.
  - Dar a conocer mejor su experiencia a favor de los derechos de las mujeres, hacer que AFTURD sea una asociación dinámica y abierta a la sociedad.
  - AFTURD ha contado siempre con unos buenos equipos de trabajo que pueden jugar un papel muy importante, ya que conocen muy bien la realidad de las mujeres, también de las más jóvenes.

### ***Para AECID:***

- Este nuevo proyecto ha permitido dar a conocer otro perfil de mujeres desfavorecidas: las que trabajan en el sector informal, que tienen sus propias limitaciones y para quienes quizás habría que prever otras actividades. El acceso a estas mujeres, para conocer sus expectativas, es difícil, teniendo en cuenta su escasa disponibilidad durante el día, pero los horarios establecidos por el Tanassof no tienen en cuenta este dato.  
Se trata de intentar acercarlas a través de acciones específicas como campañas de sensibilización que tienen que dirigirse a la proximidad (casa de la cultura, dispensarios, mercados).
- No se puede negar que AFTURD ha acumulado un saber-hacer rico en enseñanzas, pero a veces el voluntarismo gana al profesionalismo y el formalismo del trabajo que necesita una metodología clara y una documentación del trabajo realizado, una definición clara de la misión de los servicios y de los TdR. Se trata de racionalizar estos mecanismos, de evaluar el trabajo social del proyecto y de establecer el seguimiento de las acciones llevadas a cabo.
- La comunicación, la información entre la AECID, donante de los fondos, ICID y AFTURD, no eran suficientes y esto necesariamente tiene cierto impacto sobre las poblaciones objetivo. El fin no es de ninguna manera controlar, sino más bien ayudarse unas a otras, reflexionar juntas y ajustar. Habría que haber instaurado un mecanismo en este sentido, y prever reuniones periódicas entre las tres socias.

### ***Para UGTT:***

- El Proyecto, que se inscribe en un contexto más bien explosivo, ha hecho posible un mejor diagnóstico de la realidad profesional. Efectivamente, no se conoce suficientemente la realidad precaria del mundo de trabajo, marcada por mucha confusión, mucho secretismo, una experiencia desconocida, caracterizada por una gran explotación (algunas incluso aceptan trabajar de forma voluntaria, sin contrato, con la esperanza de ser contratada), y dominada por diferentes formas de subcontratación.
- La relación de URTA con el Tanassof está marcada por una gran confianza y una armonía en el enfoque: “cuando se envían trabajadoras al Tanassof, se siente que están en buenas manos. Algunas han podido seguir una formación, otras se han beneficiado de los servicios”. El proyecto también ha permitido a URTA estar mejor informada sobre ciertos casos sociales. El Tanassof también ha hecho posible atenuar la presión en este contexto de mucho desempleo y de despidos abusivos a través del acompañamiento jurídico, psicológico y profesional que garantiza. Según URTA, su relación con el Tanassof ilustra un bonito

ejemplo de partenariado entre dos componentes de la sociedad civil (asociación y sindicato). La proximidad geográfica ha reforzado aun más esta colaboración.

- Muchas veces el Tanassof ha reclutado sus beneficiarias de las diferentes acciones entre la población que se dirige a URTA. La violencia conyugal, y en menor medida, el acoso sexual, son los dos principales motivos para los cuales URTA orienta las mujeres y donde el Tanassof demuestra toda su eficacia. El acompañamiento psicológico también se hace para las despedidas por razones económicas que lo necesitan. Estas últimas se benefician con prioridad de que se haga cargo y de un seguimiento jurídico en caso de contenciosos. Sin embargo, URTA señala la lentitud de los procedimientos a nivel del servicio jurídico.

El Tanassof parece menos capaz, menos eficaz, cuando se trata de un acompañamiento profesional. Efectivamente, las formaciones propuestas y hacia las que las mujeres son orientadas, no tienen siempre como objetivo el empleo. En estos momentos, frente a la multitud de despidos, muchas veces abusivos, las acciones de formación-reconversión se imponen. Las mujeres no siempre están satisfechas de la prestación del Tanassof a este nivel, que, frente a la urgencia de la gestión del día-a-día, no siempre garantiza el seguimiento, el marco, ni la evaluación de la acción emprendida. Finalmente, aunque sugiere revisar los horarios del Tanassof, la representante de URTA ha alabado la gran motivación, la excelente colaboración y la disponibilidad de la asistente del proyecto.



## Realización de las acciones del proyecto (2010-2012)

### Resultado A.1: Estudio

#### A1.1: Estudio realizado

##### *A1.1.1: Taller de presentación celebrado el 23 de diciembre 2011 (Cité des Sciences)*

20 participantes (socios, asociaciones del partenariado/ ATLAS/ CREDIF/ VOIX DES FEMMES/ ENDA, prensa tunecina-africana, radio tunis culture, página web...)

Soporte: carteles/ anuncios en facebook

Productos: síntesis del estudio

##### *A1.1.2: Concepción y publicación del estudio*

Publicación de 500 ejemplares en lengua francesa

Distribución de ejemplares a asociaciones del partenariado (ATFD, AMEL, URTA,...)

### Resultado A2: Servicio profesional – formación – soportes

#### *A2.1: Servicio de orientación profesional*

Dos especialistas en orientación profesional

Número total de sesiones garantizadas: 22v

Número de beneficiarias: 45

#### *A2.2: Talleres de formación*

Tema: las técnicas de búsqueda de empleo

Número de talleres: 8

Animador: Lotfi Heddeji

Beneficiarias: 98 mujeres

Tema: “El derecho al trabajo y el trabajo decente”

Número de talleres: 8

Animadora: Chefia Alibi (4) y Emna Zahrouni (4)

Beneficiarias: 110 mujeres

Tema: “comunicación y auto-estima”

Número de talleres: 8

Animadora: Raoudha Gharbi

Beneficiarias: 80 mujeres

#### *A2.3. Soportes*

A.2.3.1. Producción de un corpus jurídico: CD-ROM y folleto sobre el dispositivo jurídico vinculado con los derechos al trabajo.

A.2.3.2. Producción de una guía jurídica: documento que contiene historias de vida con caricaturas, gráficos y textos legales

CD y animación en una página web

2 expertas: concepción del texto; dibujante caricaturista

## **Resultado A3: Servicio de atención psicológica – servicio jurídico – taller de sensibilización**

### ***A 3.1: Servicio de atención preliminar***

Número de sesiones: 53 y medio + 36 v

Número de beneficiarias: 245

### ***A3.2: Servicio de atención psicológica***

Dos especialistas

Número de sesiones: 80 + 45 y medio

Número de beneficiarias: 78

### ***A 3.3: Servicio jurídico***

*Tres especialistas*

Número de sesiones: 34 v + 8 v + 4 v

Número de beneficiarias: 108

Número de dossiers del que se encargaron los siguientes abogados:

Otail Hamdi: 4 asuntos de CNSS – 1ª instancia

Asma Frah: 4 asuntos sociales (divorcio, indemnización)

Kais Wesslati: 2 sociales y 7 despidos abusivos – 2ª instancia

Lotfi Mejri: 3 asuntos sociales

De manera altruista:

Monia Abed: despido abusivo 2010-2011

Leila Ben Debba: despido abusivo

Emna Zahrouni: asuntos sociales

Soumaya Ben Abderrahmen: despido abusivo

Naziha Boudhib: asuntos sociales

Gastos judiciales: 2,083,840 dt

### ***A3.4: Taller de sensibilización***

Tema: “Violencia en los lugares de trabajo”

Número de talleres: 4

Animadora: Nouri Bettoumi (sindicalista)

Beneficiarias: 141 mujeres (diplomadas, nivel secundario, analfabetas, entre los 17 – 45 años)

## ***Resultado A4***

***Campaña de Sensibilización para el voto***, para la igualdad y para la ciudadanía: 3 sesiones de las que se beneficiaron 73 participantes.

Estas sesiones han sido animadas por parte de una profesora universitaria constitucionalista (1 sesión) y una abogada (2 sesiones).

## VI - Conclusión general

### **A - La visibilidad del proyecto:**

Algunas beneficiarias del proyecto PESDF han conocido el Tanassof gracias a un cartel de la Oficina de Empleo. Otras han sido orientadas por parte de la directora de un centro de formación, un responsable del Ministerio de Asuntos Sociales, un responsable del Hospital Razzi, el UGTT (generalmente URTA) o por parte de personal del Tanassof (la asistente, una abogada). Todas afirman haber sido bien acogidas a nivel del Tanassof.

La visibilidad estaba garantizada en consonancia con los medios puestos en marcha.

### **B - La pertinencia del proyecto:**

Las mujeres llegan, por lo general, al espacio Tanassof con un gran sufrimiento. Varias motivaciones les empujan a acudir: relajarse, sentirse mejor, a veces sin necesidades precisas, simplemente aprovechar nuevos encuentros o la búsqueda de informaciones o de una información específica.

La acumulación de la experiencia del Tanassof en materia de orientación y de acompañamiento (a través de los servicios y los talleres) le atribuye una cierta unanimidad sobre la pertinencia de sus acciones. En este marco, la red de socios con la UGTT, la Oficina de Empleo, el ANETI<sup>6</sup> y con la red de abogadas, médicas y de asociaciones es efectivamente primordial. El proyecto PESDF se inscribe exactamente en la filosofía de AFTURD, que ha podido beneficiarse, a través de sus diferentes acciones, de esta experiencia y ha permitido extender la población objetivo a mujeres que realizan empleos precarios en el sector informal.

Es la razón por la que la concepción del estudio “Las mujeres y el trabajo informal” es pertinente, porque, adecuado a los términos y las necesidades del proyecto, ha permitido analizar la precariedad de las mujeres que trabajan en este sector, identificando sus características y sus necesidades.

### **C - La cobertura del proyecto:**

La población encuestada durante el estudio “Las mujeres en el trabajo informal” no ha servido mucho para llegar a un mayor número de mujeres con el fin de hacerles conocer Tanassof y que puedan participar en las diferentes actividades del proyecto, porque estas mujeres en general están ocupadas por su trabajo durante el día (los horarios del Tanassof no están adaptados a esto) y porque la coyuntura política hacía difícil la organización de campañas específicas dirigidas a las mujeres del sector informal. Sin embargo, las mujeres en paro con diploma de educación superior y las despedidas por razones económicas venían de diferentes localidades de la zona del proyecto.

### **D - La eficiencia del proyecto:**

La encuesta realizada en el marco de este estudio ha iniciado en diciembre 2010, en pleno cambio político. Después de la Revolución del 14 de enero, y vista la situación de inseguridad que prevalecía en el país, la organización del trabajo y la planificación del estudio han sido modificadas.

Asimismo, la gestión del proyecto y el funcionamiento de los servicios han sido igualmente alterados por la Revolución del 14 de enero, pero también por la mudanza y la instalación del Tanassof en un nuevo espacio. Esto explica ciertos retrasos en el calendario provisional y la puesta al día de algunas actividades con el fin de adaptarla al nuevo contexto de transición.

---

<sup>6</sup> la Agencia Nacional de Empleo y de Trabajo Independiente – ANETI

## **E- La eficacia del proyecto:**

**a) Dos seminarios han sido organizados en el marco del estudio “las mujeres en el trabajo informal):** el primero para el lanzamiento del estudio, el segundo para la presentación de sus resultados. Estos dos eventos han permitido hacer conocer mejor el fenómeno del trabajo informal de las mujeres entre los participantes aunque la audiencia era algo reducida. Sin embargo, la difusión del estudio ha permitido transmitir este saber a un público más amplio de AFTURD y del Tanassof, así como a otros componentes de la sociedad civil.

### ***b) Eficacia del servicio de escucha y de orientación psicológica:***

Las beneficiarias declaran que el servicio les ha permitido identificar y relativizar sus problemas, tener confianza en sí mismas, comunicarse mejor con las otras, tomar iniciativas en su vida profesional e intentar experiencias (como montar un pequeño negocio), incluso si algunas entre ellas sienten todavía la necesidad de sesiones suplementarias.

### ***c) Eficacia del servicio jurídico:***

La motivación y el compromiso de la red de abogadas contratadas por el Tanassof en el movimiento feminista han permitido hacer avanzar los procedimientos jurídicos, dando esperanza y determinación a las beneficiarias.

Por razones de eficacia de la acción y de impacto sobre las beneficiarias, el Tanassof ha tomado la decisión de crear una caja para hacerse cargo de algunas categorías de gastos.

Se ha realizado un seguimiento para algunos asuntos en justicia, gracias a abogadas contratadas con una tarifa asociativa reducida (asuntos agrupados de despidos abusivos y asuntos de carácter social: seguros, divorcios, indemnizaciones). Algunos asuntos han permitido avanzar en la defensa de los derechos de las mujeres, gracias a que se encargó el proyecto (gastos judiciales y la remuneración básica de las abogadas).

### ***d) Eficacia del servicio de orientación profesional:***

Este servicio, que ofrece información sobre las modalidades de búsqueda de empleo y sobre los concursos de contratación, no corresponde realmente con las expectativas de las beneficiarias que creen que van a encontrar allí un trabajo, sobre todo en un contexto de gran cantidad de paro, lo que explica que acudieran menos al espacio. Varios factores explican la limitación en el impacto y la eficacia de este servicio:

- el relajamiento de las relaciones con actores relacionados con el servicio, en particular con URTA y con ANETI.
- La debilidad y la casi ausencia de campañas informativas y de sensibilización que tienen como objetivo las beneficiarias del proyecto.
- La falta de implicación de las beneficiarias en la difusión de la información sobre el Tanassof ante otras categorías de beneficiarias.
- Un Club-Espacio con una dinámica de grupo sería más apropiado que el concepto actual de servicio.

### ***e) Eficacia de los talleres de formación:***

#### **• *El taller de formación en Técnicas de búsqueda de empleo:***

La eficacia de esta acción se explica por la contribución en la satisfacción de la demanda y de las necesidades de las beneficiarias que son por la mayor parte demandantes de empleo que no conocen, en su mayoría, las técnicas de búsqueda de empleo. La animadora considera que estas formaciones son tanto más eficaces por lo homogéneos que son estos grupos. Las beneficiarias del Tanassof necesitan ser guiadas después de estas formaciones.

- ***El taller de comunicación y de conocimiento de si misma:***

La eficacia de esta formación se refleja a través de la actitud y de la demanda de las beneficiarias que manifestaron un gran interés en este tema. Su satisfacción resalta en sus testimonios que transmiten el fortalecimiento de sus capacidades a través de la confianza y el auto-estima. Los grupos de diplomadas eran menos dinámicos que los de las mujeres en situación precaria y analfabetas; de allí la idea de mezclar los grupos que ha permitido obtener más dinamismo y sinergias.

- ***El taller del derecho al trabajo y el trabajo decente:***

Se observa una buena motivación, una presencia constante y un dinamismo de las mujeres de diferentes categorías. Se nota una confianza de las mujeres hacia la animadora, que está bastante satisfecha de esta formación y que encuentra a las participantes disciplinadas y a gusto en el espacio del Tanassof, gracias al marco adecuado de la asistencia del proyecto.

El impacto de esta formación se concreta en un nivel de consciencia elevada de estas mujeres sobre sus derechos y sus deberes, una motivación y una facilidad de asimilar rápidamente los procedimientos, y es algo válido para los diferentes grupos.

***f) Eficacia del taller de sensibilización: “Violencia hacia las mujeres en el lugar de trabajo”:***

La eficacia era desigual entre las diferentes sesiones y esto, en función del tipo de participantes. La animadora ha encontrado dificultades, especialmente a nivel de uno de los grupos: las mujeres presentes (Harza del sector informal), insuficientemente preparadas para este taller, han exigido a la formadora encontrarles mejor un trabajo. La formadora se ha adaptado y ha reorientado entonces su formación hacia una sesión de información y de sensibilización.

**F - El impacto del proyecto:**

El impacto sobre las beneficiarias se evalúa en términos de fortalecimiento de la cultura de sus derechos, de cambios en su comportamiento en la familia y en el trabajo y se encuentra ilustrado en los testimonios de las beneficiarias.

El impacto es evidente para las beneficiarias de las diferentes actividades del proyecto:

- “la orientación psicológica me ha ayudado mucho, me ha devuelto la confianza en mí misma y en el futuro.”
- “ahora he aprendido muchas cosas, cómo comportarme con mis hijos/hijas, a los que pegaba excesivamente. El Tanassof me ha dado energía y ambiciones.”
- “aprendí cómo defenderme y defender mis derechos.”
- “hemos aprendido cómo comportarse, cómo encontrar trabajo.”
- “he tenido ganas de hacer un proyecto y me han informado y orientado. Me he vuelto consciente.”
- “He hecho formaciones, ha sido muy beneficioso, quisiera continuar.”

Finalmente este último testimonio, que es muy elocuente: “El Tanassof me ha abierto los ojos y el espíritu. Me ha devuelto mi valor, la consideración de mi misma, mi auto-estima, la estima en mi casa, el valor de mi casa al que aprendí mirar de otra forma, de amar. Antes no conocía mi casa, no contaba para mí. Y esto no lo sustituiré ni a cambio de millones: mi casa ha vuelto, igual que su valor.”

Según la asistente del Tanassof, las mujeres se han apropiado del espacio, igual que vuelven para dar cuenta del impacto y del seguimiento de las prestaciones recibidas.

**G - La sostenibilidad del proyecto**

- Algunas siguen bastante dependientes del Tanassof y tienen todavía diferentes expectativas
- Otras quieren simplemente una formación

- Finalmente, otras, parecen haber despegado realmente y tienen un proyecto claro.

## VII- Recomendaciones

### **A - Recomendaciones relativas al estudio “Las mujeres y el trabajo informal”: Recomendaciones con el objetivo de consolidar las capacidades económicas de estas mujeres y de crear unas nuevas relaciones de género:**

Las principales propuestas derivadas de este estudio pueden formularse de esta manera:

- Proveer un apoyo psicológico para estas mujeres y sus hijos/hijas que muchas veces están confrontados con la violencia.
- Sensibilizar a estas mujeres en el derecho familiar, en la legislación laboral en vigor y en la ciudadanía.
- Proveer de un apoyo escolar para los hijos/hijas (a un precio simbólico).
- Abogar por acercar los servicios de concesión de crédito a estas mujeres y garantizar sus límites para una mejor sostenibilidad de sus proyectos (abastecimiento, comercialización).
- Reflexionar sobre mecanismos de partenariatio con instituciones para la organización de visitas médicas a estas familias y, especialmente, para las personas minusválidas a su cargo, así como la recogida de medicamentos (contemplar una antena médica o un servicio de atención).
- Desarrollar el trabajo de intermediación con las instituciones, para garantizar la ayuda a la concesión de vivienda social a las familias pobres alojadas en infraviviendas (mucha promiscuidad).
- Contemplar las posibilidades del aprovechamiento de una base de datos que ayudaría a desarrollar los intercambios con esta población a partir de números de móvil recogidos.
- Elaboración de estudios, especialmente en las áreas de la psicología y de la sociología.
- A partir del aprovechamiento cualitativo de la información ya recogida, establecer una tipología de historias de vida para un mejor conocimiento de las condiciones sociales y económicas de las necesidades de las mujeres y de sus familias.
- Realización de estudios similares en otras regiones del país, especialmente en las áreas rurales, con el objetivo de identificar las verdaderas necesidades de estas poblaciones.

### **B - Recomendaciones para mejorar la prestación de los servicios**

#### *b1) Recomendaciones generales*

Para mejorar la satisfacción de las mujeres que se dirigen a los servicios del Tanassof, estas recomendaciones tienen como objetivo la mejora del funcionamiento, y de la gestión del servicio, así como la mejora del acompañamiento y la orientación de parte de las animadoras.

Para mejorar el uso y el acceso al Tanassof por parte de las mujeres que trabajan, sobre todo en el sector informal, hay que tener en cuenta su disponibilidad y en este sentido los horarios del Tanassof no les convienen. Hay que reorganizarlos, prever equipos de relevo para los servicios (noche, fin de semana).

El equipo del Tanassof y las responsables de los diferentes servicios tienen que reelaborar la ficha de acogida y de orientación, para mejorar el diseño y así aumentar la eficacia en la coordinación y en el seguimiento.

Mejorar la gestión de la asignación de las beneficiarias, aclarando los criterios de esta asignación y mejorar el uso de las fichas, conciliando la coordinación, la transparencia y el principio de la confidencialidad.

La coordinación y el seguimiento entre los diferentes servicios deben ser reales y no pueden ser separados por la presión de la confidencialidad. Las fichas podrían incluir códigos, respetar el anonimato y permitir la circulación de la información de un servicio a otro, para mejorar la satisfacción de las necesidades de las mujeres.

Para resolver las cuestiones de litigios y ser más eficaces en el funcionamiento y en el contenido de la intervención, hay que mantener reuniones mensuales de coordinación entre las animadoras de los servicios y el equipo del Tanassof.

Desarrollar el componente de comunicación a nivel de los medios dirigiéndose a ciertos perfiles (ej. las mujeres del trabajo informal), hacer campañas y evaluarlas después.

Establecer relevos y rodearse de una red de especialistas (abogados, psiquiatras,...) con honorarios razonables, para responder a las necesidades de las beneficiarias.

El Tanassof se dirige a la población desfavorecida, pero una mujer angustiada debe ser auxiliada, cualquier que sea su nivel socio-económico.

Para describir los casos de insatisfacción, hay que desarrollar mecanismos de seguimiento y de evaluación. En cuanto al impacto del servicio prestado, los casos de satisfacción son visibles, las mujeres vuelven y envían a sus amigas.

Hay que desarrollar estrategias para fidelizar a las beneficiarias y permitirles que se apropien del espacio y que incorporen la cultura asociativa.

La creación de una base de datos adaptada al modelo de los servicios se impone para medir el impacto de la prestación de servicios, para el seguimiento y para que la información circule entre los servicios y esté disponible y utilizable.

La base de datos tiene que ser informatizada, reforzada por parte de programas de evaluación y de seguimiento. Todo el conjunto tiene que ser dirigido por un equipo de evaluación y seguimiento formado para la misión.

La información que aparece en las fichas forma parte de una base de datos interesante para posibles estudios e investigaciones (respetando, por supuesto, el anonimato de las personas).

La misión de cada servicio tiene que estar claramente definida, con unos TdR bien establecidos.

La misión de cada responsable de servicio tiene que estar claramente definida y registrada en unos TdR bien establecidos.

Se tiene que presentar un informe mensual por parte de cada responsable de servicio a la reunión mensual de coordinación.

El perfil de las diferentes responsables de servicio tiene que estar claramente especificado.

Las normas y los principios de la deontología de respetar tienen que estar claramente definidas y comunicadas a las responsables y al equipo de gestión de los servicios.

Las técnicas de grupo (talleres y campañas de sensibilización) son muy apreciadas por parte de las beneficiarias que las vuelven a demandar. Hay que multiplicarlas en las futuras actividades del Tanassof.



Las animadoras de los servicios necesitan una formación especializada para mejor afrontar el problema de la beneficiaria y para “la redacción de las fichas”. Los casos más frecuentes y los más difíciles siguen siendo “el abandono del domicilio conyugal” y “la custodia de las niñas y niños”, sobre todo en el caso de matrimonios mixtos.

Las animadoras de los servicios a veces son confrontadas con la presión y la impaciencia de las beneficiarias. Tienen que poder beneficiarse, en caso de necesidad, de un trabajo de supervisión y de relajación.

La mejora de los servicios es posible gracias a reuniones inter-servicios de manera regular para el intercambio de experiencias, de información y de toma de decisiones.

Hay una acumulación de experiencias. Se trata de establecer guías de la intervención a realizar por tipo de problema, para que se pueda hacer el relevo entre las diferentes personas que intervienen manteniendo siempre la misma ética, la misma filosofía, los mismos principios. Cada responsable de servicio tiene que proporcionar su metodología, su plan de trabajo y su informe de evaluación.

### ***b2) Recomendaciones específicas para los servicios especializados:***

#### *i) Servicio de atención psicológica*

- No dudar en abrirse a otros miembros de la familia (masculinos e infantiles) con relación a los problemas, siempre respetando los límites de la misión asignada al servicio.
- Pero no crear ilusiones a la paciente, que la terapeuta está a su disposición y que el Tanassof puede hacer todo.
- Desarrollar el trabajo de sensibilización en el trabajo individual y en el trabajo de grupo para el desarrollo participativo.
- Trabajar sobre la sexualidad y la educación sexual (una "educación educativa") – el niño/niña tiene que ser amado – la hiperactividad es un signo de depresión.
- Desarrollar mecanismos como células de apoyo a las/los jóvenes escolares, alumnos y alumnas constituidas por psicólogas, juristas, sociólogas, en partenariat con instituciones como el Ministerio de la Mujer, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Asuntos Sociales, el Ministerio de Educación superior,...
- Algunas propuestas están todavía en debate: intervenir en los hospitales, las clínicas, de manera apropiada.

#### *ii) Servicio jurídico*

- El Tanassof no es un espacio para clientes, sino de orientación. La abogada que se encarga de la beneficiaria no tiene que seguir su causa ante los tribunales, sino más bien acompañarla y, si fuera necesario, recurrir a otras abogadas (casos complejos). En este caso, garantizar el seguimiento con su colega porque corresponde a la responsabilidad y la reputación del Tanassof.
- No se trata de hacer gestiones en lugar de las beneficiarias, hay que evitar la asistencia, mientras se garantiza la orientación de la beneficiaria para que ella pueda hacer sola sus gestiones, darle confianza en sí misma, hacerla autónoma.
- Para evitar el bloqueo de los procedimientos utilizados en la orientación, hay que garantizar un mínimo de apoyo financiero (gastos de transporte, gastos judiciales, certificado médico,...)
- Prever un apoyo logístico, una red de cara a cara (médica, delegada de protección del menor,...).

### iii) Servicio profesional

- Dada la situación de desempleo, el trabajo del servicio de orientación y escucha tiene que situar a las beneficiarias en la realidad, hacerlas considerar otras posibilidades que ser asalariadas y cómo ser autónomas.
- Hay espacio para reconsiderar la misión y el funcionamiento del servicio con relación al plan de acción.
- Desarrollar mecanismos de seguimiento y de evaluación apropiados para obtener la retroalimentación de las beneficiarias que no vuelven.
- Cambiar el espíritu del servicio y mejorar el concepto que queda limitado con relación a ciertas categorías de demandantes de empleo, pasar a un concepto más abierto hacia las redes de partenariado en la regulación del mercado de empleo.
- Crear un espacio acogedor, libre, un espacio de acompañamiento, como un club de búsqueda de empleo (10 a 15 beneficiarias) porque la búsqueda colectiva es más motivadora. La experiencia ha sido ensayado dos veces por parte de despedidas económicas.
- Desarrollar mecanismos y capacidades de coaching, de orientación para las ideas del proyecto y para el lanzamiento del proyecto.
- Desarrollar los intercambios con las instituciones de orientación y de acompañamiento de los y las demandantes de empleo.
- Hay que orientarse hacia el auto empleo, la economía social y solidaria y el auto empresariado.
- Detectar los perfiles adecuados con el auto empleo y orientarlos hacia los microcréditos.
- Hay que crear equipos y mecanismos de seguimiento de los partenariados.

### **C) Recomendaciones para una estrategia de los servicios y de la formación:**

Esta estrategia persigue una mejor racionalidad y una eficacia de los servicios más grande en la que **los objetivos específicos son:**

- la aclaración de la misión, la concepción y el funcionamiento del servicio de acogida y orientación y de los servicios especializados con el objetivo de reforzar el empoderamiento de las mujeres.
- La definición de las misiones de las responsables de los servicios y de las formaciones.
- La implicación de las beneficiarias en la gestión del Tanassof y en las campañas de información y de comunicación sobre el espacio y ayudarlas a apropiarse del espacio.
- El desarrollo de redes de partenariado y de apoyo a los servicios.

Esta estrategia se tiene que concebir en un taller de 3 días en presencia de expertos apropiados, reuniendo las responsables de AFTURD, del equipo del Tanassof y de los equipos de animadoras y animadores, de formadores y formadoras, igual que de socios del Tanassof y de beneficiarias de diferentes poblaciones objetivo.

Con tres tiempos o tres sesiones, o sea tres jornadas:

- Una jornada para definir la misión, el funcionamiento y los resultados esperados de los servicios, y para definir las misiones y los TdR de las responsables de los servicios, del asistente, de la coordinadora de proyectos y del comité de gestión del Tanassof, así como la concepción de la ficha de los servicios.
- Una jornada de concepción organizativa y técnica de un sistema de seguimiento y de evaluación del trabajo de las fichas y de los dossiers de los servicios, fundamentado en una base de datos

informatizada y de programas de seguimiento y de evaluación.

- Una jornada para definir una estrategia de partenariado con las redes de abogadas, médicos y con las instituciones de acompañamiento y de orientación profesional, como el ANETI, para promover el empoderamiento económico de las mujeres en diferentes sectores y hacer el plan de acción 2013-2014.
- Como último, poner en marcha una estrategia de comunicación, utilizando los medios, las redes sociales y todos los espacios de libertad para informar sobre las actividades del Tanassof y para aumentar su audiencia entre las mujeres en las situaciones de precariedad.

# VIII - ANEXOS

## ANEXO 1

### Guión de entrevista

#### La Presidenta de Afturd

1) Con respecto a vuestra misión en la gestión del Proyecto, ¿Cómo la evalúa?

- Los desafíos y las dificultades en la gestión del proyecto, ¿de qué orden son?
- ¿Cuáles son las lecciones aprendidas?
- ¿Cuáles son las mejoras a aportar?
- ¿En qué medida esta gestión ha sido eficaz y cómo valorarla?
- ¿Cuáles son las buenas prácticas a desarrollar?

2) Con respecto a las acciones del proyecto y a lo largo de la ejecución de las actividades, al principio, en el transcurso y al final

- ¿Cuál es la filosofía de estas acciones?
- ¿Cuáles son los desafíos más importantes?
- ¿Cuáles son los objetivos que el proyecto y sus acciones pretendía para el Tanassof y para AFTURD?
- ¿Cuáles eran las dificultades durante estas acciones?
- ¿Cuáles son las lecciones aprendidas y las perspectivas?

### Guión de entrevista

#### ICID

- La filosofía inicial del proyecto, sus desafíos y sus oportunidades
- Los desafíos y las oportunidades del partenariado de ICID con AFTURD a través de las acciones de este proyecto
- ¿Cuáles eran las principales dificultades encontradas en el proyecto y en qué medida han sido superadas?
- ¿En qué medida han sido alcanzados los objetivos del proyecto?
- ¿Hay alguna buena práctica entre las actividades llevadas a cabo y si es así, cuáles son y cómo se pueden desarrollar?
- ¿Cuáles son las principales recomendaciones que, en perspectiva, podrían fructificar y capitalizar el trabajo realizado en este proyecto?

## ANEXO 1

### Guión de entrevista del grupo focal

- ¿Cómo han llegado al Tanassof?
- ¿Conocían el Tanassof y AFTURD antes?
- ¿Cómo han sido acogidas? ¿Cómo valoran esta acogida?
- ¿Cuáles eran sus expectativas al llegar a este espacio?
- ¿Han beneficiado de las prestaciones del Tanassof? ¿Cuáles?
- ¿Han respondido a sus expectativas? ¿En qué medida? ¿De ninguna forma? ¿A medias? ¿Ampliamente? ¿Cómo?
- ¿Cuáles son los servicios utilizados? ¿Esto ha cambiado su situación, su actitud?
- ¿Cuáles son las formaciones en las que han participado? ¿Mejoraron sus conocimientos?
- ¿Se sienten ahora más preparadas para afrontar la complejidad de sus problemas?

## ANEXO 2

### **Contrato -TdR - Formador - Técnicas de búsqueda de empleo**

1.- En el marco del proyecto “Precariedad económica y apoyo a los derechos de las mujeres” 2012-2014, financiado por la AECID, apoyado por ICID y en partenariatio con la Unión Regional de trabajadores de Ariana (URTA), el contratante se compromete a animar 8 talleres sobre las **“Técnicas de búsqueda de empleo”** para una población de mujeres que desempeñan un trabajo informal, trabajadoras despedidas y jóvenes diplomadas buscando empleo. Este trabajo se realizará en estrecha colaboración con el Comité de Gestión del Proyecto.

2.- En particular, el contratante garantizará las prestaciones siguientes:

- La elaboración del plan de trabajo del taller de formación a entregar en formato electrónico al jefe de proyecto antes de iniciar el taller;
- La formación de los públicos objetivo en técnicas de búsqueda de empleo (conocimiento del mercado de trabajo, elaboración de un CV, escribir una carta de motivación, responder a un anuncio,...).
- La formación de los públicos objetivo durante 8 talleres de 5 horas de trabajo cada uno. La animadora utilizará un enfoque participativo que implica juegos de rol y de puesta en situación, testimonios y todo tipo de otras técnicas y ejercicios que tienen como fin implicar de una forma dinámica al público objetivo en la formación.

3.- El contratante deberá entregar al jefe del proyecto, a la clausura de los 8 talleres, un informe final de su desarrollo en formato electrónico.

4.- La prestación del contratante tendrá lugar en un día y hora fijos establecido de común acuerdo entre él y el jefe del proyecto.

## **Contrato -TdR – sensibilización - “violencia hacia las mujeres en el lugar de trabajo”**

1.- En el marco del proyecto “Precariedad económica y apoyo a los derechos de las mujeres” 2012-2014, financiado por la AECID, apoyado por ICID y en partenariatio con la Unión Regional de trabajadores de Ariana (URTA), el contratante se compromete a animar 4 talleres sobre las **“Violencia hacia las mujeres en el lugar de trabajo”** para una población de mujeres que desempeñan un trabajo informal, trabajadoras despedidas y jóvenes diplomadas buscando empleo. Este trabajo se realizará en estrecha colaboración con el Comité de Gestión del Proyecto.

2.- En particular, el contratante garantizará las prestaciones siguientes:

- La elaboración del plan de trabajo del taller de sensibilización a entregar en formato electrónico al jefe de proyecto antes de iniciar el taller;
- La animación y sensibilización de los públicos objetivo en los derechos de las mujeres en el lugar de trabajo, especialmente en los derechos a hacer valer en caso de violencia sufrida en el lugar de trabajo.
- La animación y sensibilización de los públicos objetivo durante 4 talleres de 6 horas de trabajo cada uno y se dirigirá cada vez a un público objetivo concreto de unas treinta mujeres a razón de un taller por mes a contar desde enero 2011.
- La animadora utilizará un enfoque participativo que implica juegos de rol y de puesta en situación, testimonios y todo tipo de otras técnicas y ejercicios que tienen como fin implicar de una forma dinámica al público objetivo en la sensibilización.

3.- El contratante deberá entregar al jefe del proyecto, a la clausura de los 4 talleres, un informe final de su desarrollo en formato electrónico.

4.- La prestación del contratante tendrá lugar en un día y hora fijos establecido de común acuerdo entre él y el jefe del proyecto.

## ANEXO 4

### Contrato - TdR - Formación sobre el derecho al trabajo y el trabajo decente

1.- En el marco del proyecto “Precariedad económica y apoyo a los derechos de las mujeres” 2012-2014, financiado por la AECID, apoyado por ICID y en partenariatio con la Unión Regional de trabajadores de Ariana (URTA), el contratante se compromete a animar 8 talleres sobre las **“Formación sobre el derecho al trabajo y el trabajo decente”** para una población de mujeres que desempeñan un trabajo informal, trabajadoras despedidas y jóvenes diplomadas buscando empleo. Este trabajo se realizará en estrecha colaboración con el Comité de Gestión del Proyecto.

2.- En particular, el contratante garantizará las prestaciones siguientes:

- La elaboración del plan de trabajo del taller de formación a entregar en formato electrónico al jefe de proyecto antes de iniciar el taller;
- La formación de los públicos objetivo sobre el derecho al trabajo, especialmente el derecho al trabajo decente (legislación laboral, forma de luchar jurídicamente contra la violencia en el trabajo,...).
- La formación de los públicos objetivo durante 8 talleres de 5 horas de trabajo cada uno. La animadora utilizará un enfoque participativo que implica juegos de rol y de puesta en situación, testimonios y todo tipo de otras técnicas y ejercicios que tienen como fin implicar de una forma dinámica al público objetivo en la formación.

3.- El contratante deberá entregar al jefe del proyecto, a la clausura de los 8 talleres, un informe final de su desarrollo en formato electrónico.

4.- La prestación del contratante tendrá lugar en un día y hora fijos establecido de común acuerdo entre él y el jefe del proyecto.



ANEXO 5

**Tabla de personas y organizaciones entrevistadas**

25/12/12	Entrevista con Mme Najet Galaoui, responsable de comunicación en ANETI	Servicio de orientación profesional
16/12/12 y 19/4/13	Entrevistas con Mme Neila Jrad (Jefa del proyecto) y Mme Lobna Romdhani (Asistente del proyecto)	Jefa del proyecto y Asistente del proyecto
5/04/13	Entrevista con Mme Mélika Horchani	Servicio de atención preliminar
25/12/12	Entrevista con Mr Abderahmen Ben Zakkour	Estudio de viabilidad
25/12/12	Entrevista con Mme Monia El Abed y Mme Asma Fareh	Servicio jurídico
27/12/12	2 Entrevistas con Mme Radhia Bel Haj Zekri	Presidenta de AFTURD
2/01/13	Entrevista con Mr Nouri Bettouni	Unión Regional del Trabajo de Ariana (URTA)
7/1/13	Entrevista con Mme Naima Yousfi	Servicio de atención psicológica
7/1/13	Entrevista con Mme Alya Belcadhi	Servicio de atención psicológica
18/2/13	Primer grupo focal	6 beneficiarias asistieron
7/3/13	Segundo grupo focal	5 beneficiarias asistieron
5/04/13	Entrevista con Mme Raoudha Gharbi	Servicio de atención preliminar
19/04/13	Entrevista con Mr Lotfi Heddeji	Formador - TRE
19/04/13	Entrevista con Mme Emna Zahrouni	Formadora – Trabajo decente
8/04/13	Entrevista con Mme Carmen Aguilar García	Responsable Género y Desarrollo – Oficina Técnica de Cooperación Española
7/05/13	Entrevista con Mr Mohamed Chebbi, Secretario General de URTA de Ariana	Unión Regional del Trabajo de Ariana (URTA)
9/05/13	Entrevista con Mme Mouna El Borgi, Secretaria General adjunta de URTA de Ariana, responsable del departamento “mujeres, jóvenes y asociaciones”	Unión Regional del Trabajo de Ariana (URTA)
./05/13	Guión de entrevista respondido por parte de ICID por correo electrónico	ICID

ANEXO 4

**Listado de documentos consultados**

<b>Estudio</b>	TdR del estudio/ nota metodológica/ texto de la encuesta/ las fichas rellenas de la encuesta/ listado de mujeres entrevistadas/ contratos del equipo (experta senior; supervisor; encuestadoras; estadísticos)/ informe final del estudio (documento final)/ las observaciones de Dorra Raoudha, Malika Horchani, Monoef Zguidi
Taller de presentación del estudio	Cartel/ invitación/ intervención de Abderrahmen Ben Zakkour – doc en powerpoint/ CD de grabación audiovisual del taller, la intervención de Mouhamed Zguidi y el debate/ fotos/ lista de asistencia/ intervención de Radhia Bel Haj Zekri en Radio Culture/ compromisos
<b>Servicios</b>	Fichas de acogida/ listados de consultas de los servicios repartidas por categoría/ cuaderno de citas/ cuaderno de seguimiento para el servicio jurídico/ listado de expertos/ listado de prestaciones (en presencia de expertos)/ listado de expertas responsables del acompañamiento jurídico fuera del Tanassof
Atención preliminar	Contratos/ No hay informe
Atención psicológica	Contratos/ Informe Naïma Youssfi
Jurídico	Contratos/ No hay informe
Profesional	Contratos/ No hay informe
<b>Formaciones</b>	Programa de la formación (todo el ciclo)
TRE	Programa de la formación/ listado de participantes/ fotos/ listado de perdiems
Comunicación y auto-estima	Programa de la formación/ listado de participantes/ fotos/ listado de perdiems
Derecho al trabajo y el trabajo decente	Programa de la formación/ listado de participantes/ fotos/ listado de perdiems
<b>Sensibilización</b>	
Violencia hacia las mujeres en el lugar de trabajo	Programa de la formación – doc powerpoint/ informe – doc powerpoint/ listado de participantes/ fotos/ listado de perdiems
<b>Campaña de sensibilización</b>	
Productos	Carteles/ flyers/ prospecto de información/ folleto jurídico/ CD de animación del folleto jurídico
Talleres de sensibilización para el voto	Compromisos/ listados de asistencia/ listados de perdiems/ ejercicios/ grabación para la tv El Arabia/ grabación para la tv France 24
<b>Reuniones</b>	
Comité de gestión	Acta entregada por parte de Neila
Comité de coordinación inter-servicios	Actas de dos reuniones