



### OTE

L'Office des Tunisiens à l'étranger a pour mission générale d'offrir des services aux Tunisiens résidents à l'étranger : services administratifs, médiation sociale et interculturelle, activités éducatives et animation culturelle, accompagnement des changements de situation, etc. Ses attachés sociaux, déployés dans les 16 principaux pays d'émigration et sur tout le territoire national, assurent le dialogue entre les Tunisiens expatriés et les institutions nationales.

L'OTE conçoit et met en œuvre des programmes adaptés aux différentes composantes de la diaspora : femmes, familles, étudiants, générations issues de l'émigration, compétences tunisiennes à l'étranger, etc.



### ANETI

L'Agence nationale pour l'emploi et le travail indépendant est un établissement public placé sous la tutelle du ministère de la Formation professionnelle et de l'Emploi. Elle a pour principale mission la mise en œuvre de la politique du gouvernement relative à la promotion de l'emploi.

Parmi ses nombreuses missions, l'ANETI dispense l'information et l'orientation nécessaires en matière de recherche d'emploi et de formation, notamment dans le cas de la réinsertion dans l'économie nationale des travailleurs émigrés après leur retour définitif



### CGPS

Le Comité général pour la promotion sociale est une institution relevant du ministère tunisien des Affaires sociales. Il est notamment en charge de mener la politique nationale de protection sociale, de participer à la mise en œuvre des programmes de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, d'élaborer la politique de sécurité sociale, de favoriser la promotion socio-économique et l'accès aux services sociaux de base des populations vulnérables, et d'assurer la protection sociale en faveur des populations vulnérables.

### Agences de mise en œuvre



#### Expertise France

Expertise France est l'agence publique française de coopération technique internationale. Elle conçoit et met en œuvre des projets contribuant au développement équilibré des pays partenaires conformément aux objectifs de développement durable (ODD) de l'agenda 2030 et aux priorités de l'action extérieure de la France.

La mission d'Expertise France est de répondre à la demande de pays partenaires qui veulent renforcer la qualité de leurs politiques publiques pour relever les défis environnementaux, sociaux, économiques ou sécuritaires.



### OFII

L'Office français de l'immigration et de l'intégration est un établissement public relevant du ministère de l'Intérieur. Il remplit les missions suivantes : la gestion des procédures régulières d'immigration, l'accueil et l'intégration des immigrés autorisés à séjourner durablement en France, l'accueil des demandeurs d'asile, l'aide au retour et à la réinsertion des étrangers dans leurs pays d'origine.

L'OFII dispose de bureaux dans huit pays en dehors de la France : Arménie, Cameroun, Mali, Maroc, Roumanie, Sénégal, Tunisie et Turquie.



TOUNESNA  
تونسن

DISPOSITIF DE  
RÉINSERTION  
DES MIGRANTS  
آلية إعادة  
إدماج المهاجرين



## Un fonds européen en faveur de la stabilité et de la lutte contre les causes profondes de la migration

Les 11-12 novembre 2015, le sommet de La Valette a réuni les chefs d'État ou de gouvernement européens et africains en vue de renforcer la coopération et de relever les défis que représente la migration, mais aussi d'exploiter les possibilités qu'elle offre.

Ensemble, ces dirigeants ont convenu de « réagir avec détermination et de gérer ensemble les flux migratoires », selon la déclaration commune. Pour ce faire, ils ont mis en place le Fonds fiduciaire d'urgence (FFU) en faveur de la stabilité et de la lutte contre les causes profondes de la migration irrégulière et du phénomène des personnes déplacées en Afrique.

C'est dans le cadre du 5e axe du plan d'action décidé à La Valette (« Retour, réadmission et

réintégration ») que la Tunisie et l'Union européenne valident la composante 3 du programme ProGreS Migration Tunisie, financé par le Fonds fiduciaire d'urgence, dont la mise en œuvre est confiée à Expertise France et à l'Office français de l'immigration et l'intégration (OFII).

Ce projet auquel quatre pays européens (l'Allemagne, la Belgique, la France et la Suisse) participent, vise à accompagner les autorités tunisiennes dans la gouvernance de la migration de retour.

Le dispositif Tounesna d'aide à la réinsertion économique et sociale de migrants, né en septembre 2019, est l'un des principaux résultats du travail mené par la Tunisie et ses partenaires européens dans le cadre de ce projet.

## Un dispositif pérenne pour le retour dans la dignité

La déclaration de La Valette soulignait l'importance de permettre aux personnes de « s'épanouir en vivant dans des conditions de dignité et d'égalité ». Un objectif pour lequel il est essentiel de donner les moyens aux autorités et aux organisations de la société civile d'accompagner les migrants dans leurs procédures de retour et de réintégration.

Le dispositif Tounesna répond précisément à ce besoin. L'étroite collaboration entre les administrations tunisiennes concernées et leurs vis-à-vis européens a abouti à la mise en place d'un nouveau service public fournissant un accompagnement efficace et multidimensionnel aux migrants de retour en Tunisie.

Pour y arriver, ProGreS Migration Tunisie a accompagné d'une part la réorganisation et la montée en puissance des mécanismes existants d'accompagnement social et économique impliquant trois agences publiques et autant de ministères qui ont permis la mise en place par l'Office des Tunisiens à l'étranger du dispositif national de réinsertion Tounesna, et a d'autre part financé une opération pilote au bénéfice d'environ 159 personnes de retour de l'un des quatre pays européens partenaires.

Aujourd'hui, alors que la première phase du projet touche à sa fin, Tounesna s'est imposé comme un dispositif pérenne. Le nombre des antennes passera prochainement de trois à neuf, pour couvrir davantage le territoire tunisien et pour permettre à un plus grand nombre de migrants de bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.

## Chronologie



## Un mécanisme d'accompagnement à la réinsertion

Les autorités tunisiennes ont une longue expérience de la gestion de leur diaspora. Mais, le pays comptait très peu d'initiatives nationales ou de programmes dédiés aux migrants et migrantes de retour, notamment en matière de réinsertion socio-économique. Il existe certes des programmes promus par les pays européens, l'UE, des ONG et des organisations internationales dans le cadre des partenariats. Mais, la multiplicité des intervenants et les différences entre ces programmes rendent compliquées les démarches pour les citoyens et limitent donc l'accès à leurs droits.

La situation était encore plus difficile pour les personnes en situation plus vulnérable, comme les migrants et migrantes en situation irrégulière ayant fait l'objet de mesures d'éloignement, qui sont parfois écartés des programmes existants.

C'est ce constat qui a conduit à la création du dispositif Tounesna dans le cadre du programme de coopération PROGRES Migration-Tunisie financé par le Fonds fiduciaire d'urgence de l'Union européenne. Tounesna est ainsi un dispositif national de réinsertion des migrants de retour de l'Office des Tunisiens de l'étranger (OTE) appuyé par Expertise France et l'Office français de l'immigration et de l'intégration.

Tounesna, piloté par l'OTE, associe le Comité général de la promotion sociale (CGPS) et l'Agence nationale pour l'emploi et le travail indépendant (ANETI) pour former un service multidimensionnel de réinsertion des migrants. Grâce à cette fusion, le nouveau dispositif facilite l'accès aux droits économiques et sociaux jusqu'alors répartis entre les trois institutions. Les migrants de retour bénéficient d'une information complète, d'un suivi personnalisé et d'une aide pour toutes leurs démarches, y compris auprès d'autres administrations telles que le dédouanement de véhicule, l'affiliation à sécurité sociale, la scolarisation des enfants ou encore la régularisation avec les impôts.

De plus, en lien avec les pays partenaires, Tounesna peut offrir, sous conditions, un soutien financier et un accompagnement individualisé pour la réinsertion sociale et économique (aide au logement, formation, financement d'un microprojet, recherche d'emploi, etc.)



### Formations et travail collaboratif

Pour accompagner la montée en puissance du nouveau dispositif, le programme a formé 169 agents de la DGCIM, l'OTE, l'ANETI et la CGPS aux techniques d'entretien, de communication et aux nouveaux outils de travail pour la gestion des bénéficiaires.

Ces ateliers de formation ont aussi été l'occasion de mettre en relation les personnels des différentes administrations impliqués dans Tounesna et donc de faciliter à long terme le suivi collaboratif de l'accompagnement des migrants de retour.



### La coordination entre administrations pour plus d'efficacité

Pour piloter le rapprochement entre l'OTE, le CGPS et l'ANETI, chaque institution a nommé un représentant au sein de la Task Force. Cet organe a joué un rôle central dans l'opérationnalisation de Tounesna.

Avec l'appui de l'expert OFII, la Task Force a établi de manière collaborative des mécanismes de coordination et a mis à jour les schémas d'accompagnement des migrants. Ces schémas fixent les modalités d'intervention pour tous les bénéficiaires, permettant ainsi d'offrir efficacement un service cohérent et transparent.

Les membres de la Task Force assurent aujourd'hui la coordination des services offerts par les trois institutions de Tounesna. Ils siègent notamment au comité d'évaluation des demandes de subventions, notamment pour les projets professionnels de réinsertion économique.

Une mise à jour des schémas d'accompagnement est par ailleurs en cours en vue de la phase 2 du projet à partir de 2021. Ce travail va prendre en compte le retour d'expérience de la phase pilote et les remontées de toutes les parties prenantes en vue d'améliorer le processus d'accompagnement et de réinsertion.

« **Tounesna n'est plus un projet ; c'est désormais un mécanisme à part entière du service public appelé à durer dans le temps. Nous souhaitons maintenant étendre les services offerts aux personnes de retour d'autres pays à travers de nouveaux partenariats** ».

**Olfa Beldi, cheffe de la division accueil à l'OTE et membre de la Task Force.**

## Vers l'harmonisation des procédures de réinsertion des Tunisiens

Le retour des Tunisiens de l'étranger est un phénomène ancien. Le pays a d'ailleurs signé de nombreux accords pour la gestion concertée des flux migratoires, en particulier avec des pays européens. Les mécanismes pour le retour, l'accueil et la réinsertion peuvent ainsi différer grandement d'un pays à l'autre. Avec Tounesna, la Tunisie et ses quatre partenaires européens ont mis en place un mécanisme unique d'accompagnement des Tunisiens de retour.

Pour les agences des pays partenaires, comme le BAMF allemand ou l'OFII français, cela présente l'avantage d'avoir un interlocuteur unique et des procédures rodées. Il leur est ainsi possible de participer aux programmes de renforcement des capacités de la partie tunisienne afin de faciliter davantage la gestion des flux de personnes. De plus, en centralisant tous les dossiers des migrants de retour, Tounesna affine sa connaissance des besoins des bénéficiaires qui lui sont adressés et est en mesure de mieux les accompagner.

Par leur appui au dispositif Tounesna, les pays partenaires élargissent les moyens d'accompagnement des migrants en matière de réinsertion sociale, de réinsertion par l'emploi ou de création d'un projet économique. Ces leviers améliorent non seulement significativement les possibilités d'un retour dans la dignité au sein des communautés d'origine, mais peuvent aussi contribuer à changer le regard des proches sur le retour au pays. Les agents du dispositif sont aussi mieux en mesure d'évaluer plus précisément les besoins des personnes pour leurs projets de réinsertion.

Grâce à l'appropriation du dispositif par l'OTE, l'ANETI et le CGPS, Tounesna s'inscrit désormais dans la durée. Gage de pérennisation et de succès de la phase 1 du projet, l'OFII et l'OTE ont annoncé la signature d'une convention pour ancrer leur partenariat, et les Pays-Bas ont lancé un projet d'appui au dispositif. À terme, l'ambition est d'harmoniser les programmes européens d'aide à la réinsertion à travers Tounesna.

## Un accompagnement multidimensionnel personnalisé



Au-delà des procédures et des conventions multi-institutionnelles, la finalité de ProGreS Migration-Tunisie et du dispositif Tounesna est bien d'offrir aux Tunisiens de retour les meilleures conditions de réinsertion dans leur pays, en particulier ceux en situation de vulnérabilité.

Grâce au mécanisme mis en place, ils ont désormais un interlocuteur unique en mesure de les guider dans leurs différentes démarches. Trois antennes régionales de l'OTE (Tunis, Sfax et Médenine) ont été les premières à implémenter le mécanisme Tounesna. Elles disposent désormais de locaux plus accueillants et mieux adaptés pour servir leurs bénéficiaires.

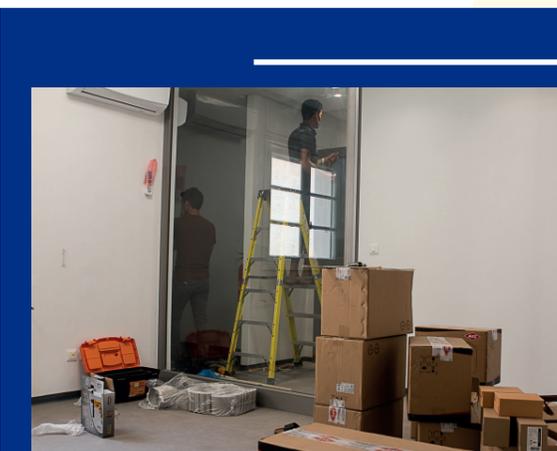
Ces antennes régionales peuvent s'appuyer sur les services locaux de promotion sociale afin d'identifier les besoins réels des familles de migrants via les enquêtes sociales. Elles sont ainsi en mesure de proposer les réponses les plus adaptées en matière de réinsertion par l'accès aux droits sociaux (accès au logement, suivi médical, protection sociale, reconnaissance



de handicap, inscription scolaire, assistance psychologique, etc.).

La réinsertion sociale ne peut pas réussir sans une réinsertion dans le tissu économique. Pour ce faire, les conseillers de l'ANETI proposent aux migrants et migrantes de retour un bilan des compétences. Il permet de guider les personnes dans leur recherche d'emploi ou même de les aiguiller vers l'un des programmes de formation professionnelle.

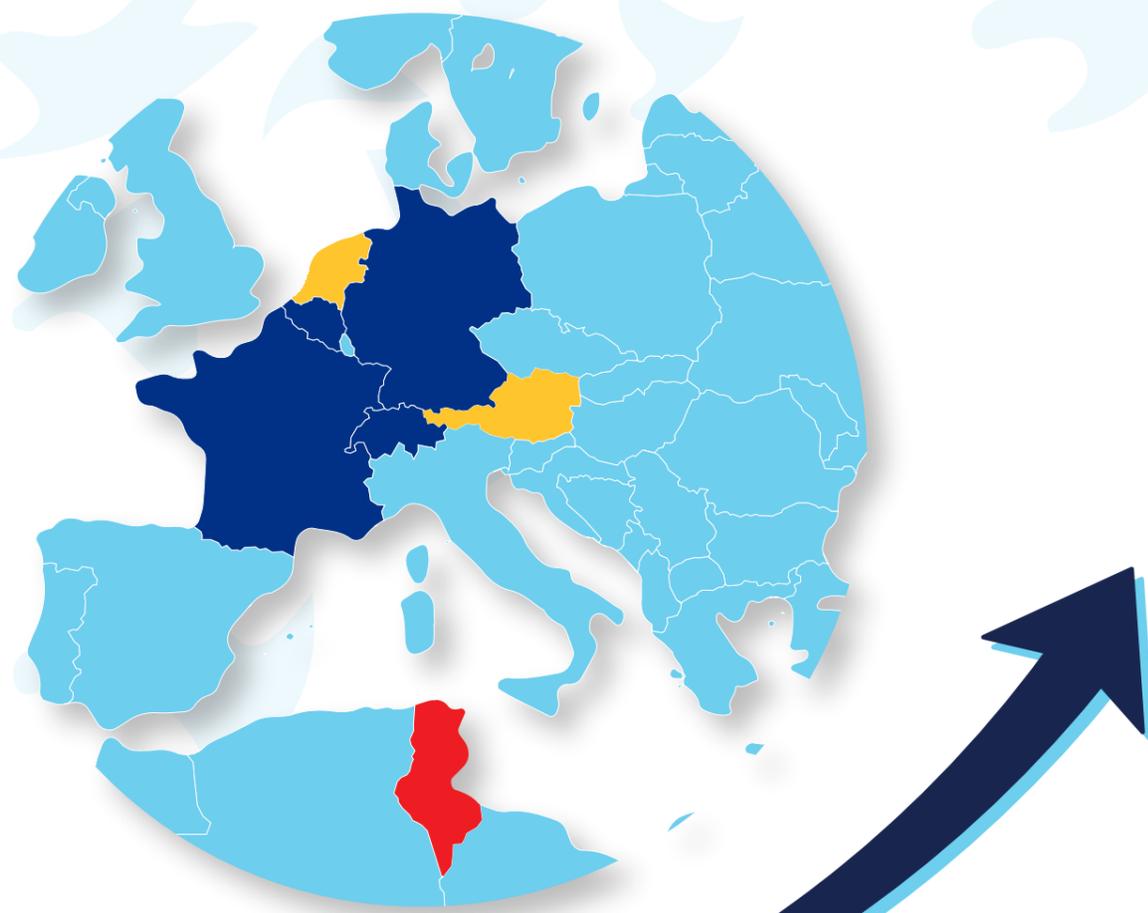
Dans le cas où le bénéficiaire souhaite lancer sa propre activité, l'ANETI va pouvoir l'orienter vers les partenaires institutionnels et les agences publiques qui peuvent l'appuyer sur le plan technique et économique. De plus, lorsque le bénéficiaire est éligible à une aide financée par un partenaire du dispositif (pays européen, organisation internationale...), un opérateur de suivi de proximité lui est assigné pour l'encadrer dans la création de son projet et lui faciliter ses relations avec les institutions publiques et associatives pertinentes.



### Neuf bureaux Tounesna dans toute la Tunisie

Les trois antennes Tounesna de Tunis, Sfax et Médenine ont accueilli plus de 470 migrants de retour au cours des derniers mois, dont 170 migrants de retour de l'un des pays partenaires du projet. Les espaces de l'OTE ont été réaménagés pour offrir dans les antennes Tounesna un meilleur accueil au public et de meilleures conditions de travail pour les conseillers OTE, ANETI et CGPS qui y travaillent.

Face au succès de l'opération, Tounesna va étendre le nombre de ses implantations en aménageant des antennes dans six autres villes (Gafsa, Kairouan, Kef, Bizerte, Monastir et Tataouine), pour se rapprocher davantage des populations bénéficiaires.



■ États partenaires : France, Allemagne, Belgique, Suisse

■ États associés : Autriche, Pays-Bas



### Olfa Beldi – Cheffe de la division accueil à l'OTE, membre de la Task Force

« Il n'est pas évident d'offrir un accompagnement dont les compétences sont réparties entre trois institutions », explique d'emblée Olfa Beldi, qui représente l'OTE au sein de la Task Force institutionnelle chargée de l'opérationnalisation du dispositif Tounesna. Ce groupe, qui regroupe également un représentant de la CGPS et de l'ANETI « a permis d'améliorer grandement la qualité du service rendu aux migrants. Auparavant, un Tunisien de retour au pays devait se rendre dans une demi-douzaine d'administrations comme les douanes, l'OTE, la CNSS, etc. Aujourd'hui, il dispose d'un dispositif central avec des antennes territoriales où nous effectuons pour lui la majorité des démarches ».

Grâce aux réunions régulières avec ses collègues, Mme

Beldi peut rapidement proposer un accompagnement personnalisé à chaque bénéficiaire. « Parfois, un coup de fil suffit pour trouver une formation, obtenir une prise en charge médicale ou même débloquer un problème administratif ».

« Avec l'ouverture des six nouvelles antennes dans les régions, et peut-être d'autres à l'avenir, nous allons faciliter ces démarches pour davantage de Tunisiens et permettre à plus de migrants de rentrer dignement dans leurs familles ».



### Nesrine Mabrouk – Déléguée régionale OTE et conseillère Tounesna Sfax

« Nous recevons et accompagnons tous les profils : célibataires, couples avec enfants, personnes en situation de handicap, etc. », explique Nesrine Mabrouk, dont le bureau couvre tout le centre-est de la Tunisie.

C'est dans un espace rénové dans le cadre du projet qu'elle reçoit les Tunisiens de retour en quête d'information ou de soutien. « Nous avons suivi des formations pour mener nos entretiens et évaluer les besoins de chacun », se rappelle Mme Mabrouk. « Ces ateliers, qui ont réuni des agents de l'OTE, la CGPS et l'ANETI, ont aussi permis de mettre en relation les trois institutions, ce qui facilite grandement le travail d'accompagnement. Nous pouvons rapidement orienter les gens en fonction de leurs besoins. Nous pouvons par exemple aider à la scolarisation des enfants, prendre

en charge financièrement la crèche ou même le logement d'une famille. Nous travaillons aussi avec des associations, comme Médecins du Monde, pour l'assistance médicale et psychologique si nécessaire ».

Pour ceux qui bénéficient d'un appui financier, Nesrine Mabrouk coordonne l'assistance en lien avec l'opérateur de suivi, généralement une association locale, qui va suivre au quotidien le projet de réinsertion économique et sociale. « Avec ce dispositif, on a les moyens de vraiment rendre un service de qualité pour nos bénéficiaires », se réjouit-elle. « Nous aimerions à l'avenir mieux aider les Tunisiens qui reviennent de pays qui ne sont pas conventionnés avec Tounesna », conclut-elle.

### Heni - Sfax

Après trois années en France, Heni est rentré en Tunisie mi-2019 pour retrouver ses parents. Avant même son retour, il avait entendu parler de Tounesna « par un ami ». « Ils ont été efficaces et clairs avec moi », se rappelle-t-il. Le jeune homme, dont les parents tenaient une boucherie à Sfax, a exercé le même métier pendant son séjour en France. « Je me suis formé à la présentation artistique des vitrines de bouchers à Marseille, et je travaillais plutôt bien », explique-t-il. C'est donc naturellement qu'il reprend le commerce familial à son retour. Il reçoit une subvention adaptée à son plan d'affaires pour l'accompagner dans son projet de rénovation de sa boucherie. « Entre les démarches à l'OFIL en France et à l'OTE en Tunisie,



ça a pris moins de sept mois avant de pouvoir reprendre le travail », raconte Heni, toujours le sourire aux lèvres.

« 2020 a été difficile pour tout le monde, et il me reste des traites à payer, mais on espère que ça va repartir rapidement. Si tout va bien, pourquoi ne pas ouvrir une boucherie dans un quartier chic de Tunis, où je pourrais travailler "à la française" ? »

### Asma et Nacef - Tunis

« J'ai été expulsé quelques jours après avoir été contrôlé à Rennes, en Bretagne. Ma femme et nos trois enfants ont donc dû revenir en Tunisie en même temps. Il fallait tout recommencer à zéro », raconte Nacef.

Quelques mois après son arrivée, il s'adresse à une association impliquée dans le suivi des bénéficiaires de Tounesna. « Notre conseiller a été formidable pour nous accompagner. Après huit et dix ans passés en France, nous étions complètement déphasés ; je ne savais même pas que j'avais droit à des avantages fiscaux et à des prestations sociales », explique le père de famille dans la supérette du couple.



Le couple bénéficie alors d'une prise en charge globale. Une aide sociale leur permet de louer un appartement non loin de leur quartier d'origine à Carthage et de commencer à le meubler. Des démarches sont en cours pour permettre à leur fille aînée d'intégrer à la rentrée une école francophone « parce qu'elle aura du mal à s'adapter à une école arabophone ». Ils ont fait le choix de cumuler leurs subventions pour lancer en novembre 2020 un projet commun de supérette après une formation à la gestion d'entreprise.

« Si jamais je croise des gens qui rentrent en Tunisie, je conseillerai sans hésiter de s'adresser à Tounesna pour faciliter leur retour », assure Asma.

# DISPOSITIF INTEGRE D'ACCOMPAGNEMENT DE LA REINSERTION

