

Termes de référence

Consultant(e) Formateur(trice) – Communication Éthique pour les Agents de Collecte de Données de l'INS

Contexte de la mission :

Depuis le 1er février 2023, Expertise France met en œuvre le projet « Savoirs Éco en Tunisie » sur un financement de l'Union européenne de 4,5 M d'EUR pour une durée de 3 ans. L'objectif du Projet est d'appuyer le débat public sur les enjeux économiques en Tunisie à travers un renforcement des Structures Productrices de Savoirs Économiques (SPSE) c'est-à-dire : i) les structures publiques d'analyse économique et d'aide à la décision ; ii) les laboratoires de recherche en économie ; et iii) les think-tanks à vocation économique. Le Projet intervient sous la forme d'appuis techniques et financiers déclinés autour de trois composantes : ❶ renforcement des capacités des SPSE ; ❷ accompagnement à la production d'études/policy briefs par les SPSE ; ❸ appuis à la diffusion, vulgarisation et expérimentation des études/policy briefs produits.

Concernant les SPSE publiques, le projet appuie en assistance technique deux structures :

- Institut tunisien de la compétitivité et des études quantitatives ([ITCEQ](#)¹)
- Institut national de la statistique ([INS](#)²)

Le ministère de l'Économie et de la planification ([MEP](#)) et le ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche scientifique ([MESRS](#)) sont les deux contreparties institutionnelles du projet.

Dans le cadre de la préparation de l'enquête nationale sur la consommation, les dépenses et le niveau de vie des ménages, l'Institut national de la statistique souhaite renforcer les compétences des agents de collecte de données sur le terrain. Ces agents jouent un rôle clé dans la qualité des données collectées, la perception de l'enquête par les ménages, et le respect des normes professionnelles et éthiques.

La communication efficace, l'éthique professionnelle, ainsi que la maîtrise des principes de protection des données sont désormais des compétences essentielles pour garantir la fiabilité et la légitimité des enquêtes.

Dans ce cadre, le projet Savoirs éco lance un appel à candidature pour recruter un(e) expert(e) formateur(trice) en communication éthique et protection des données destinée aux agents de collecte de données de l'INS répartis dans les régions suivantes : Tunis, Sousse, Beja, Sfax, Djerba et Tozeur.

¹ Centre d'analyse publique et d'aide à la décision économique, placé sous la tutelle du Ministère de l'économie et de la planification, l'ITCEQ fête en octobre 2023 son 50^{ème} anniversaire.

² Placé sous la tutelle du Ministère de l'économie et de la planification, l'INS est l'organisme central du système national de la statistique en Tunisie.

Objectifs de la formation :

L'objectif principal de la mission est de concevoir, adapter et animer un programme de formation d'une journée sur ces régions de la Tunisie (Tunis, Sousse, Beja, Sfax, Djerba et Tozeur), visant à renforcer les capacités des agents de collecte de données sur le terrain. Cette formation doit permettre aux participant (e)s de développer leurs compétences en communication éthique, essentielles pour établir une relation de confiance avec les ménages enquêtés. Elle visera également à consolider les attitudes et comportements professionnels attendus lors des interactions sur le terrain, en insistant sur l'importance de l'éthique, de la neutralité et du respect des personnes interrogées. Enfin, une attention particulière sera portée à la compréhension et à l'application des principes de confidentialité et de protection des données personnelles, en conformité avec le cadre légal national en vigueur.

Les objectifs spécifiques incluent :

- Comprendre le rôle de l'enquêteur et l'image de l'institution : S'approprier les responsabilités éthiques et professionnelles liées à la fonction d'enquêteur et représenter positivement l'institution auprès des ménages, tout en maîtrisant les objectifs, la finalité et les enjeux de l'Enquête nationale sur le budget des ménages.
- Connaître et appliquer les différentes étapes du cycle de la visite (préparation, présentation, entretien, clôture et suivi) afin de garantir la cohérence, la qualité et la fiabilité des données collectées.
- Renforcer la compréhension et l'application des principes de protection des données personnelles : former les agents à identifier les différentes catégories de données (personnelles, sensibles), à maîtriser les règles de collecte, et à respecter strictement le cadre légal national.
- Assurer le respect de la confidentialité et de la vie privée des ménages interrogés : développer chez les agents la conscience de l'importance de la confidentialité pour préserver la confiance des répondants, et les sensibiliser aux bonnes pratiques garantissant la discrétion et la sécurité des données recueillies.
- Promouvoir une posture professionnelle et un comportement éthique en toutes circonstances : inculquer aux agents les attitudes à adopter pour interagir avec respect, neutralité et empathie, en évitant tout jugement, influence ou pression sur les répondants.
- Développer les techniques d'entretien neutres (probing neutre) et les compétences en communication interpersonnelle : outiller les agents pour qu'ils puissent établir rapidement un climat de confiance, formuler clairement les objectifs de l'enquête, recueillir les réponses de manière attentive et respectueuse, formuler des relances non directives, et gérer efficacement les échanges, y compris les objections ou refus, tout en maintenant la neutralité et la bienveillance.

- Favoriser la gestion éthique et sereine des situations délicates sur le terrain : préparer les agents à reconnaître et à gérer les cas de refus, à la détection précoce des cas d'hésitation ou de méfiance des répondants, tout en maintenant leur intégrité professionnelle et en respectant les principes de neutralité.

Modalités d'intervention et livrables :

Mission de consultant :

Le/la consultant(e) aura pour mission principale de concevoir et de mettre en œuvre une formation interactive et contextualisée à destination des agents de collecte de données, en cohérence avec les objectifs fixés. À ce titre, ses responsabilités incluront :

- La préparation de l'ensemble des contenus pédagogiques nécessaires à la formation, incluant les présentations, fiches pratiques, guides pour les simulations, grilles d'auto-évaluation, supports d'étude de cas, etc.
- L'animation de la formation selon une approche participative, dynamique et axée sur la pratique, mobilisant des méthodes actives telles que les jeux de rôle, les discussions en sous-groupes, les simulations de terrain, les retours d'expérience et les feedbacks personnalisés.
- La garantie de l'intégration claire des enjeux de la protection des données personnelles dans le contexte spécifique des enquêtes nationales auprès des ménages selon le cadre juridique nationale en vigueur.

Résultats attendus :

À la fin de la mission, les résultats suivants sont attendus :

- Un module de formation structuré, élaboré en coordination avec les autres experts impliqués, incluant les supports pédagogiques, les cas pratiques, jeux de rôles, et simulations (en version numérique et imprimable).
- Contribution à l'élaboration d'un plan de formation commun, en concertation avec les autres experts du projet, afin d'assurer la cohérence des contenus et des approches pédagogiques.
- L'animation d'une session de formation intensive (8 heures au total) pour un groupe d'agents de collecte sur les différentes régions de la Tunisie (Tunis, Sousse, Sfax, Djerba et Tozeur).
- Élaboration d'une fiche synthétique et opérationnelle intitulée « Bons réflexes pour la protection des données sur le terrain », destinée aux agents de collecte.
- Un rapport final de mission, comprenant un résumé des sessions, des recommandations pour les formations futures, et une auto-évaluation du formateur.

Public Cible :

La formation s'adresse à 167 agents d'enquête de l'INS sur les régions de Tunisie (Tunis, Sousse, Beja, Sfax, Djerba et Tozeur), présentant des niveaux de compétence variés en communication éthique. Les participants seront répartis selon la répartition géographique (Nord-Centre- Sud) de la Tunisie.

Lieu et Dates de la formation :

La formation se déroulera en présentiel dans les centres affiliés à Expertise France répartis sur toute la Tunisie (Tunis, Sousse, Beja, Sfax, Djerba et Tozeur).

Le démarrage de la formation est prévu le 05 Décembre jusqu'au 19 Décembre 2025, après la sélection du/de la consultant(e)s.

Compétences attendues :

Profil du consultant/ formateur :

Le Cabinet ou le/la Consultant(e) doit être reconnu(e) par l'Etat (disposant d'un agrément), avoir un minimum de 5 ans d'expériences dans la conduite d'activités de formation similaires, notamment dans le domaine des enquêtes, de la communication éthique et de la protection des données.

- Être titulaire d'un diplôme universitaire (Bac +5) en sciences de la communication, sciences sociales, statistiques, économie, ou tout autre domaine pertinent lié à la méthodologie d'enquête et à la protection des données.
- Expérience avérée dans la conception et l'animation de modules de formation portant sur : la communication éthique et la relation enquêteur/enquêté, la protection des données, la méthodologie et les techniques d'entretien dans les enquêtes sociales ou économiques.
- Disposer de références confirmées dans des projets de formation ou de renforcement de capacités réalisés pour des institutions publiques, des organismes de développement ou des partenaires internationaux.
- Fournir au moins 3 références de travaux réalisés (formation, ateliers etc.)
- Le cabinet est appelé (e) à fournir 3 références des formations réalisées.
- Le cabinet et /ou le consultant formateur proposent un plan de formation complet qui sera évalué par l'équipe du projet, ainsi que l'offre. Ils suggèrent également la répartition des groupes.

Livrables attendus :

- Plan de formation validé en coordination avec les équipes de l'INS et Expertise France
- Rapport de formation incluant un résumé des activités, des évaluations et recommandations.

Candidature et offres :

Les candidats devront remettre un dossier constitué des documents suivants :

- Une offre technique
- Une offre financière
- RNE - Patente - Matricule Fiscale - RIB

Soumission de l'Offre :

Toutes les offres devront être adressées à l'adresse suivante :

Sonia.gharbi@expertisefrance.fr

Manel.chlibi@expertisefrance.fr

