



REPUBLIQUE DE DJIBOUTI

UNITE-EGALITE-PAIX



SECRETARIAT D'ETAT CHARGE DES AFFAIRES SOCIALES

DIRECTION DES AFFAIRES SOCIALES

RAPPORT D'ACTIVITE DES GUICHETS SOCIAUX 2018



Nos agents du terrain en action



OCTOBRE 2018

Introduction :

L'action initiée par le chef de l'Etat et confiée au SEAS dans le cadre de la lutte contre la pauvreté est, aujourd'hui, en très bonne voie. En effet, grâce au dynamisme et à l'abnégation des différentes équipes en charge de ce programme, tous les ménages nécessiteux des cinq (5) régions de l'intérieur et une très large majorité de ceux de la capitale ont été recensés et reçoivent régulièrement une aide spécifique à leurs différents besoins.

Cela a été rendu possible grâce à la mise en place de cellules de proximité, les guichets sociaux, dans chaque région de l'intérieur ainsi que dans chaque arrondissement de la capitale. Le rôle de ces guichets étant d'accueillir, d'écouter, d'orienter et d'accompagner les populations nécessiteuses afin de les aider à obtenir les prestations spécifiques à leurs besoins (service ou aide sociale).

Le présent compte rendu expose et analyse les statistiques des activités des Guichets sociaux durant la période allant de Janvier à Septembre 2018.

Cependant, suite à un changement notable effectué depuis Mai 2018 au niveau de la procédure d'inscription des ménages dans le Registre Social, nous subdiviserons cette période en deux : Janvier - Mai et Juin - Septembre.

Ce changement de procédure ne concerne que la Capitale et il consiste à l'abandon total des enquêtes menées au sein des guichets sociaux à propos de la fiabilité des demandeurs d'aide sociale. Dorénavant, toutes les enquêtes sociales seront menées sur le terrain par les agents – enquêteurs des guichets.

I. Janvier – Mai.

1. Analyse des doléances.

a) Nombre de doléances par guichets.

Le taux le plus faible des doléances recueillies dans cette période est de quatorze (14) pour le guichet de Tadjourah tandis que le plus fort est celui du guichet 4 (4^{ème} Arrondissement).

De manière générale, nous constatons que les taux enregistrés pour les régions de l'intérieur sont très nettement inférieurs à ceux de la Capitale. La raison d'un tel décalage ne s'explique pas seulement par la démographie nationale. En effet, il existe un sentiment de découragement au sein des populations de l'intérieur du pays car contrairement à la capitale, les vivres envoyés à leur bénéfice sont adressés à leurs préfectures respectives, lesquelles préfectures ne s'appuyant pas sur les doléances recueillies aux guichets sociaux de leurs régions lors de la distribution de ces vivres !

GUICHET	Nombre de Doléances
Ali sabieh	344
Arta	259
Dikhil	495
Obock	51
Tadjourah	14
GUICHET 1	258
GUICHET 2	1004
GUICHET 3	494
GUICHET 4	1251
GUICHET 5	542
GUICHET 6	1016
Total général	5728

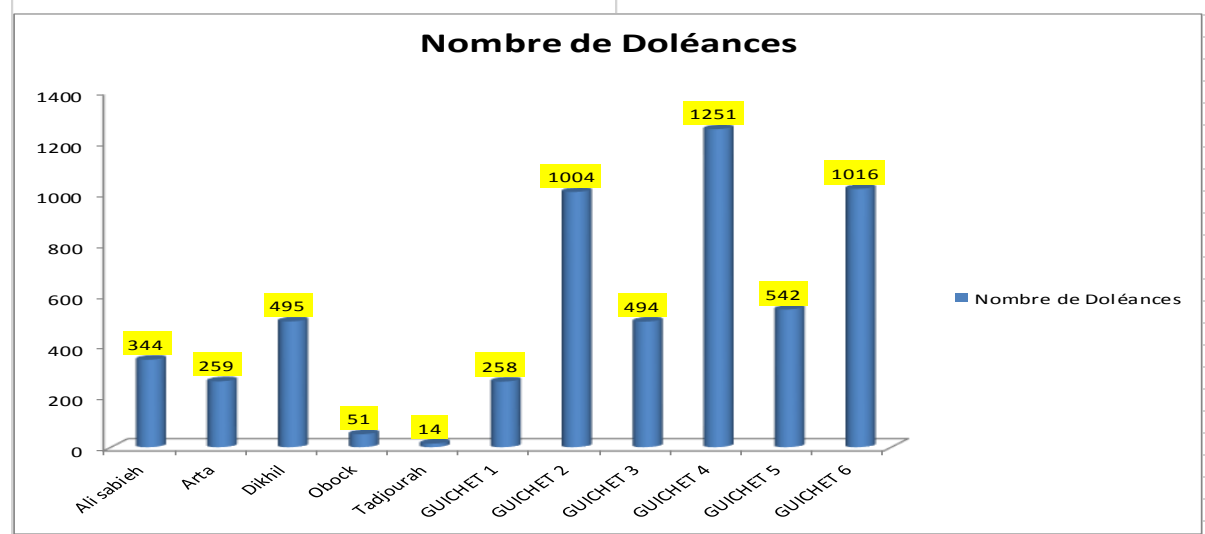


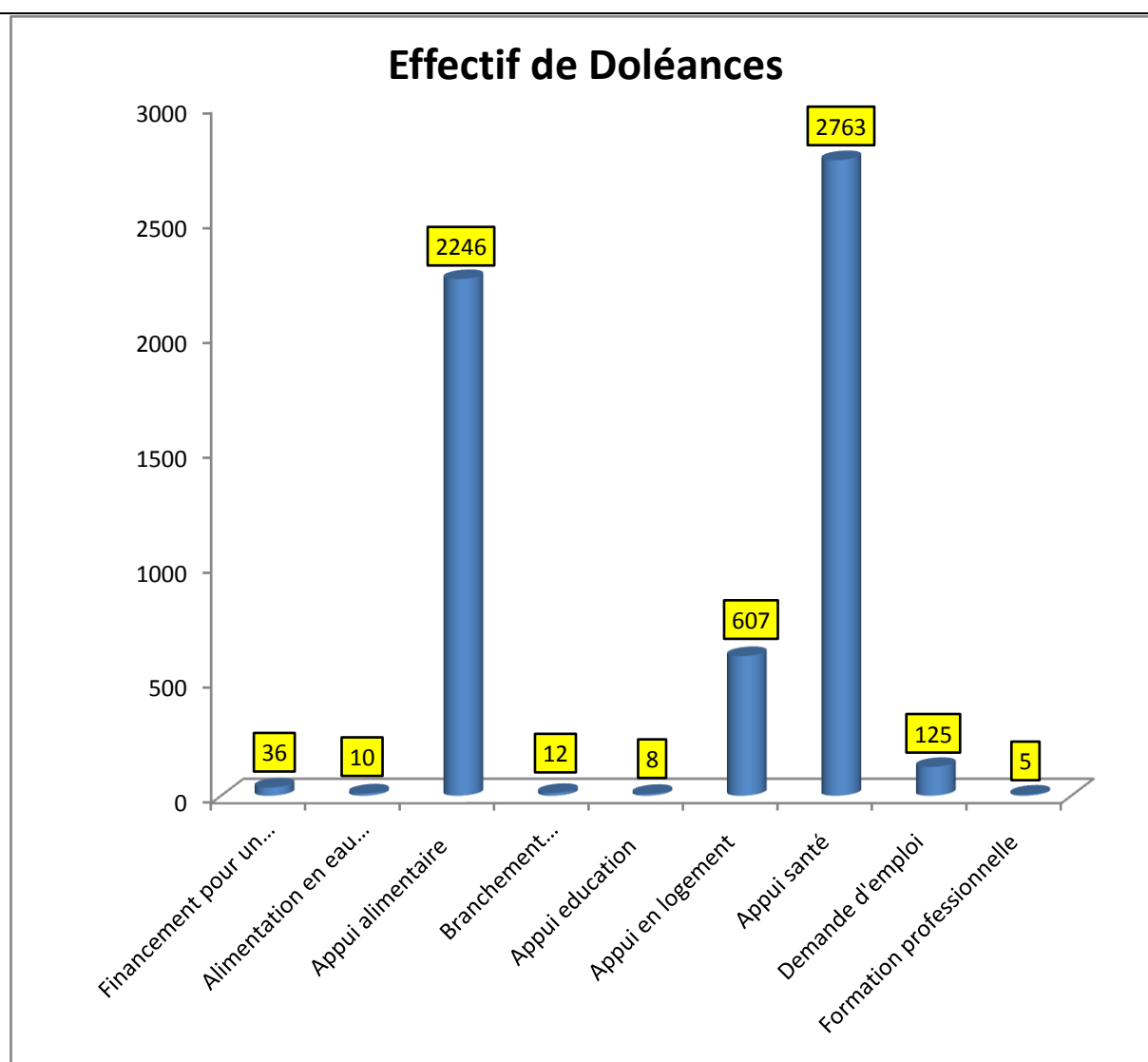
Diagramme des doléances par guichets.

b) Types de doléances enregistrées.

Les types de doléances recueillis le plus fréquemment par les guichets sont :

- L'appui alimentaire (2246 ménages demandeurs)
- L'appui santé (2763 ménages demandeurs)

Il s'agit là des deux programmes phares du SEAS. Il s'agit aussi de deux besoins essentiels à la dignité humaine et incontournables dans la lutte contre la pauvreté que mène le gouvernement djiboutien pour le bien-être de son peuple.

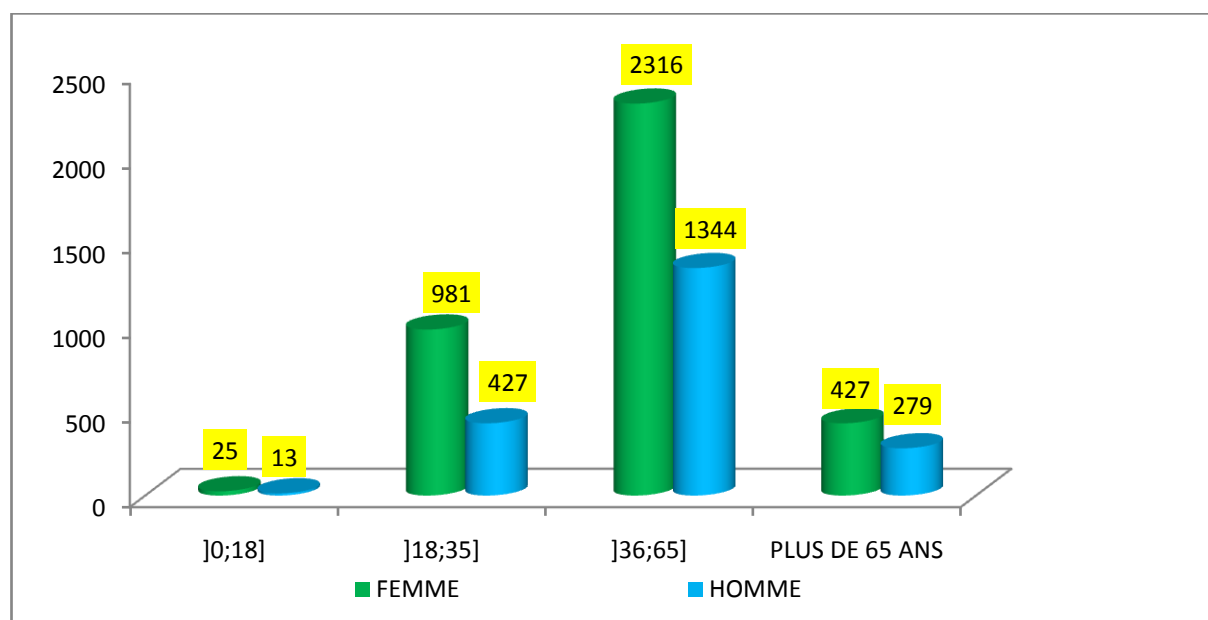
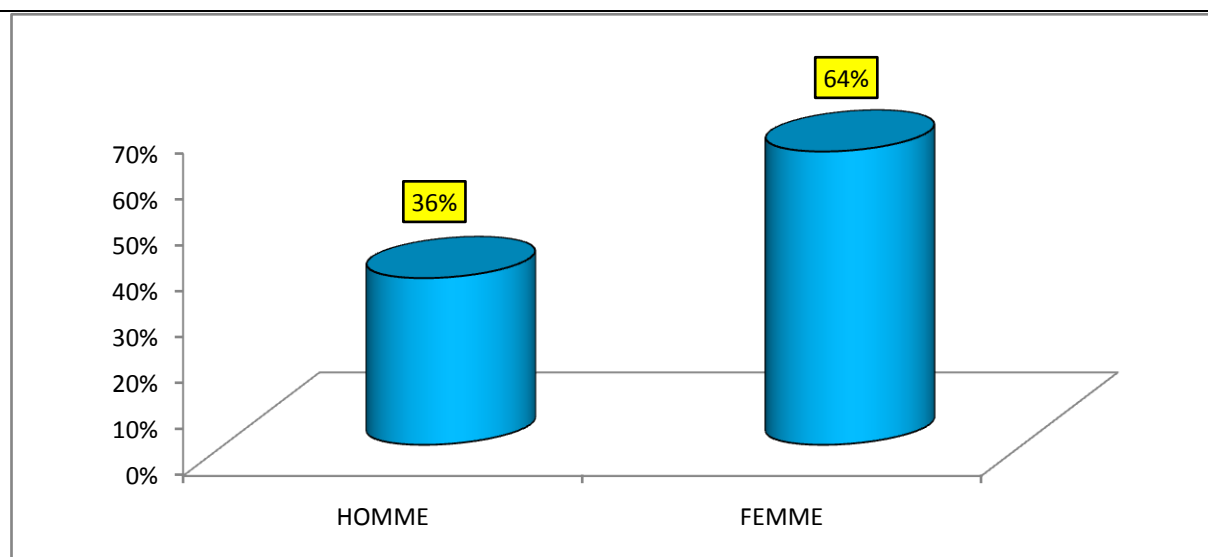


Descriptif des types de doléances enregistrés aux guichets sociaux.

c) Genre et tranches d'âge

Les demandeurs d'assistance sociale sont très majoritairement des femmes (3749 femmes contre 2063 hommes). Cela s'explique du fait que généralement comme le mari est occupé à essayer de gagner le pain de sa famille, c'est sa femme restée au foyer qui se charge des démarches pour demander une assistance sociale au guichet social de leur voisinage. Corrélativement à cela aussi, les femmes ont toujours été mieux informées que les hommes sur la vie de quartier et les changements qui s'y opèrent.

Pour l'âge, c'est la tranche des 36-65 ans qui est la plus représentée avec un taux de 3660 sur un total de 5812 demandeurs. Cette tranche représente effectivement l'âge des responsabilités et des charges familiales pour la plupart des djiboutiens qui quittent le foyer paternel vers la trentaine pour fonder une famille.

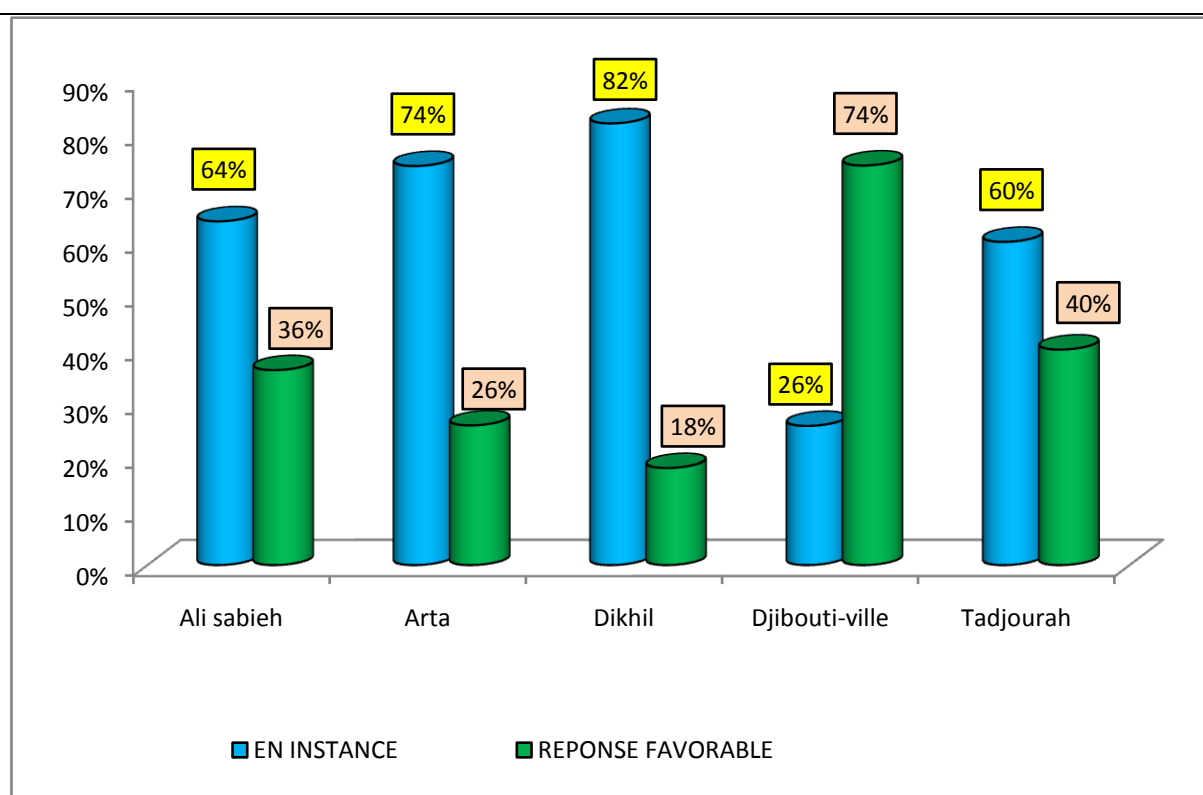


2) Les réponses aux doléances.

a) L'appui santé

Les réponses favorables aux doléances recueillies sont les plus importantes dans la Capitale : 74% de réponses favorables pour seulement 26% en instance.

Pour les régions de l'intérieur, les réponses favorables sont largement inférieures aux doléances en instance. Ce retard de traitement s'explique par le fait que les équipes de la CNSS chargées de l'enrôlement biométrique des demandeurs sont obligées de se déplacer jusqu'aux régions concernées et doivent, pour cela, planifier leurs déplacements selon leur emploi du temps. Une toute récente mission a permis d'enrôler les demandeurs d'Ali-Sabieh mais nous n'avons malheureusement pas encore ses données statistiques.

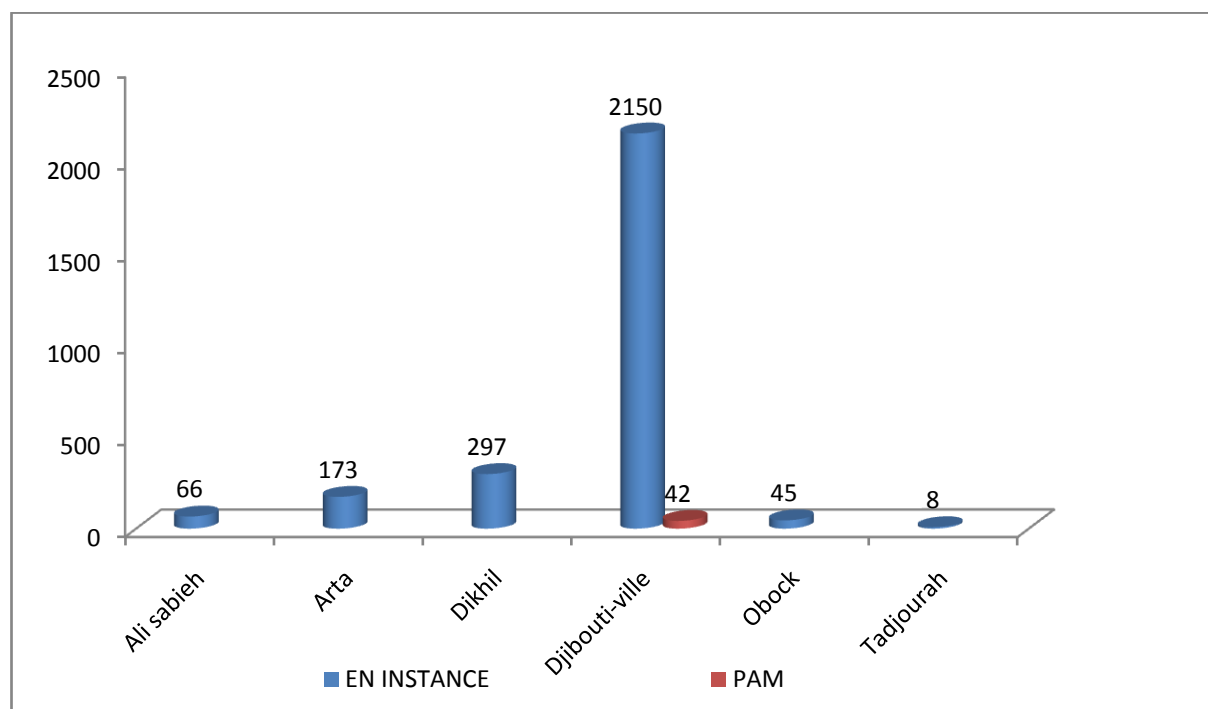


a) L'appui alimentaire

Durant la période Janvier-Mai, 2781 doléances (dont 2150 sont issues de la Capitale) ont été recueillies sur l'ensemble du territoire national mais seules 42 d'entre elles ont pu recevoir une réponse favorable et intégrer la liste antérieure des 4000 ménages bénéficiaires du transfert monétaire.

Les doléances en instance seront d'abord confirmées par une enquête à domicile (conformément à la nouvelle procédure). Celles qui s'avéreront éligibles par la suite pourront bénéficier d'un programme imminent de transfert monétaire financé par l'Union Européenne.

Cependant, il faut rappeler que sur les 2150 demandeurs de la capitale, tous ceux qui ont pu-t-être joints au téléphone ont pu bénéficier d'une aide alimentaire ponctuelle pour le Ramadan 2018.



b) Appui au logement

L'appui au logement n'est pas un programme directement géré par le SEAS. Afin de trouver une réponse à ce type de doléance, le SEAS se fait le porte-parole des demandeurs auprès des institutions compétentes en la matière (Habitat et Fondation IOG). Ainsi, il s'agit donc là d'une procédure qui prend du temps et c'est pourquoi 601 doléances sur 607 sont toujours en instance.

Les 5 doléances qui ont reçu une réponse favorable étaient des cas prioritaires de par leur gravité. En effet, il s'agissait de ménages dont la précarité des conditions de vie était des plus alarmantes. Non seulement ces familles étaient démunies mais aussi elles avaient à leur charge un ou plusieurs membres de familles frappés de maladie rare ! Ces membres très malades sont tous des enfants et leur maladie, en plus de traitements médicaux onéreux, nécessite un environnement sain et frais. Pour certains d'entre eux, l'idée même de chaleur est une souffrance permanente voire un danger de mort ! Après le terrible constat fait par les agents-enquêteurs du SEAS qui se sont rendus auprès de ces pauvres familles, force nous a été de saisir la Fondation IOG qui nous a compris et qui a généreusement offert cinq logements à ces familles.

Aujourd'hui, les cinq familles occupent des logements viables et bénéficient de l'Electricité et de la climatisation grâce à nos généreux partenaires que sont la Fondation IOG et l'EDD. Le SEAS, quant à lui, prend en charge tous leurs coûts de soins et assure deux fois par semaine, grâce à ses véhicules de service, leur transport aller-retour pour l'Hôpital Général Peltier où ils reçoivent tous les soins dont ils ont besoin.

c) Accès au micro-crédit.

36 doléances ont été enregistrées à cet effet. Les dossiers de projets montés par ces demandeurs ont tous été étudiés et avalisés par le Chef de Service de la micro-finance et du développement communautaire du SEAS qui les a transmis à la CPEC pour les financer. Elles sont néanmoins toutes en instance car le Directeur de la CPEC exige une garantie pour chaque dossier et invoque aussi l'absence de fonds.

d) Demande d'emploi.

125 demandes d'emploi ont été recueillies par nos guichets (15 émanant des régions et 110 de la Capitale). Ces demandes sont toutes en instance car nous ne pouvons pas nous substituer à l'ANEFIP qui reste l'agence en charge de ce type de demande.

e) Réponse aux Sinistres (Cyclone SAGAR)

Après le passage du cyclone SAGAR, les équipes du SEAS ont su réagir avec rapidité et efficacité afin de secourir les populations sinistrées par cette catastrophe naturelle.

2793 ménages ont ainsi pu être recensés. 2000 d'entre eux ont reçu de la part du SEAS, en partenariat avec le Système des Nations-Unies, des « Kits-sinistre » et des vivres durant les trois (3) mois qui ont suivi le sinistre.

Les 793 ménages restants ont eux-aussi reçu les mêmes « Kits-sinistre » et une aide alimentaire ponctuelle pour le mois qui suivit le passage de SAGAR.

II. Juin-Septembre.

Après les modifications apportées à la procédure d'inscription dans le Registre Social, 3095 doléances ont été enregistrées.

Les agents des guichets ont pu mener les enquêtes à domicile pour 1529 ménages déjà et les données de ces enquêtes ont déjà été reportées dans le Registre Social.

Après analyse, nous procéderons au traitement de ces doléances.

III. Enquêtes de confirmation pour les bénéficiaires du transfert monétaire de l'année 2017-2018

Sur 3860 ménages bénéficiaires de ce programme, les agents des Guichets Sociaux ont enquêtés à domicile 2499 d'entre eux. Les résultats de ces enquêtes pour 2279 ménages ont pu ainsi être reportés dans le Registre Social en vue d'une mise à jour de leurs scores PMT.

Actuellement, nous élaborons une nouvelle liste pour les futurs bénéficiaires du programme PAM / U.E.