



UNIVERSITE D'ANTANANARIVO
DOMAINE ARTS, LETTRES ET
SCIENCES HUMAINES



MENTION ANTHROPOLOGIE

PARCOURS SCIENCE DU CONFLIT
ET DE LA PAIX



**LA COMMUNICATION D'IMAGE POUR UNE
RESOLUTION DES CONFLITS :
CAS DE LA CNaPS ET DE SES PUBLICS**

MEMOIRE DE FIN D'ETUDE POUR L'OBTENTION
DU DIPLOME DE MASTER

Réalisé par :

RAZANADRANAIVO Ando Tahina Patricia Odette

Sous l'encadrement de :

Madame RAVONISON Andrianasolo Baholy Malala
Maître de Conférences

Et Monsieur RANDRIAMAROLAZA Louis Paul
Professeur Titulaire

Antananarivo

Année : 2017

10 FEVRIER 2017

TABLE DES MATIERES

Table des matières	1
Remerciements	4
Fintina.....	5
Résumé	6
Abstract	7
Liste des abréviations	8
Liste des tableaux	9
Liste des figures	9
Introduction	10
Première partie	14
Matériels et méthodes.....	14
Chapitre I : Cadres de la recherche du travail	15
I. Cadrage conceptuel	15
1.1. Domaine de l’Anthropologie	15
1.2. Science du conflit et de la paix.....	17
II. Cadrage scientifique.....	18
2.1. Problématique.....	18
2.2. Revue de la littérature.....	19
2.2.1. Le système de protection sociale comme outil au service de la lutte contre la pauvreté et du développement.....	19
2.2.2. Les problèmes liés à la politique de protection sociale à Madagascar.....	21
2.3. Hypothèses personnelles	23
2.3.1. Pour une meilleure politique de protection sociale	23
2.3.2. Pour une meilleure gestion d’image.....	23
2.4. Intérêt scientifique et pratique	24
Chapitre II : Matériels.....	25
I. Matériels documentaires	25
1.1. Les ouvrages, revues	26
1.1.1. Les ouvrages.....	26
1.1.2. Les revues de presse.....	27
1.2. Les documents relatifs aux expériences étudiées par la CNaPS	28
1.3. Les textes réglementaires et législatifs	29
1.3.1. Le cadre international.....	29
1.3.2. Le cadre national	30

II.	Matériels du terrain	32
2.1.	Données d'observation	32
2.2.	Données d'enquête	32
Chapitre III :	Méthodes	33
I.	Méthodologie de collecte de données	33
1.1.	Pour la recherche documentaire	34
1.2.	Pour l'observation	34
1.3.	Pour l'entretien	35
1.4.	Difficultés rencontrés	35
II.	Méthode d'analyse et d'interprétation	36
1.1.	La théorie de la communication d'image	37
1.2.	La théorie de l'anthropologie de la communication	39
Deuxième partie :	Résultats	41
Chapitre IV :	Evolution et Orientation de la protection sociale	42
I.	Concept de la protection sociale	42
1.1.	Idée fondatrice du principe de la protection sociale	42
1.2.	Dimensions de la protection sociale	42
1.3.	Les systèmes classiques de la protection sociale	44
II.	Différence entre protection sociale et sécurité sociale	45
2.1.	Protection sociale	45
2.2.	Sécurité sociale	46
III.	Le régime malgache de sécurité sociale	49
3.1.	Le système adopté par le gouvernement	49
3.2.	Rôles des acteurs de la sécurité sociale	50
Chapitre V :	La CNaPS et sa politique de gestion de la sécurité sociale	53
I.	Présentation générale	53
1.1.	Contexte historique	53
1.2.	Champ d'application	54
1.3.	Mission et services de la CNaPS	54
1.4.	Organisation et fonctionnement	55
1.5.	Ses valeurs	57
II.	Activités de la CNaPS	57
2.1.	Contexte	57
2.2.	Objectifs	58
2.3.	Evaluation des activités de la CNaPS entre 2013-2016	58
III.	Stratégie de communication	62
Chapitres VI :	Source de l'image de la CNaPS, ses relations avec ses publics	65

I.	Opinions et perceptions des différents publics	65
1.1.	Opinions et perceptions des non bénéficiaires	65
1.2.	Opinions et perceptions des travailleurs du secteur privé	66
II.	Relation conflictuelle entre la CNaPS et ses bénéficiaires	68
2.1.	L'adage populaire : « Ho avy tsy ho ela hoatra ny volan'ny CNaPS »	68
2.2.	Cause de cet adage populaire	68
III.	Approche de l'image de la CNaPS	69
Troisième partie : Discussion et recommandations		70
Chapitres VII : Interprétation des résultats		71
I.	Variables explicatives de l'image floue de la CNaPS	71
1.1.	Problèmes liés au structure et fonctionnement	71
1.2.	Problèmes liés aux non-bénéficiaires de la sécurité sociale	72
1.3.	Problèmes liés à la couverture face aux besoins	73
II.	Analyse de système de valeurs	74
Chapitres VIII : Analyse prospective de la sécurité sociale		76
I.	Impacts socio-économiques de la sécurité sociale	76
1.1.	Aide à la compensation des charges familiales	76
1.2.	Fournit de revenus de substitution durant les périodes d'inactivité ...	76
1.3.	Garantit les conditions de vie des personnes âgées	76
II.	Etude comparative du régime malgache de la sécurité sociale	77
2.1.	Au niveau de la structure et de financement	77
2.2.	Au niveau des prestations	78
2.3.	Au niveau de la couverture	78
Chapitre IX : Recommandations		80
I.	Au niveau de l'Etat	80
II.	Au niveau de la CNaPS	81
2.1.	Réformer la gouvernance de la sécurité sociale	81
2.2.	Offrir Petit à petit à tous les intéressés un système de sécurité sociale	81
2.3.	Mettre en place un service de médiation au sein de la CNaps	82
Conclusion		84
Bibliographie		86
Annexes		1
Coordonnées du livre		115

REMERCIEMENTS

Tout d’abord, nous rendons grâce à Dieu tout puissant de nous avoir donné la santé, la force et le courage, ce qui a permis de réaliser ce travail et cet ouvrage de mémoire.

Ensuite, nos vifs remerciements s’adressent à :

- ☞ Monsieur RAMANOELINA Armand René Panja, Professeur Titulaire, Président de l’Université d’Antananarivo, qui assure la gestion de la vie universitaire en faisant ressortir des jeunes élites pour la société et la nation ;
- ☞ Madame RALALAOHERIVONY Baholisoa Simone, Professeur Titulaire, Responsable du Domaine Arts, Lettres et Sciences Humaines, qui gère les activités au sein de la faculté ;
- ☞ Monsieur RABOTOVAO Samoelson, Maître de Conférences, Responsable de la Mention Anthropologie, pour constater les besoins des étudiants et leur épanouissement intellectuel et moral au niveau de leur cursus universitaire ;
- ☞ Monsieur RANDRIAMAROLAZA Louis Paul, Professeur Titulaire, et Madame RAVONISON Andrianasolo Baholy Malala, Maître de conférences, Responsable de notre Parcours Science du conflit et de la paix, de nous avoir donné tous les atouts nécessaires durant toutes ces années de formation et d’encadrement ;
- ☞ Monsieur ARIZAKA RAKOTO Raoul, Directeur Général de la CNaPS, ainsi que toute l’équipe de la CNaPS, surtout ceux du service Communication, pour leur accueil et leur aide ;
- ☞ Tous les enseignants de la Mention Anthropologie, qui ont partagé leurs savoir-faire respectifs tout au long de nos études ;
- ☞ Nous réservons également une pensée particulière aux membres de notre famille et à nos proches pour leurs encouragements, leurs soutiens matériels et leur affection.

Nous tenons finalement à formuler notre profonde reconnaissance à toute personne qui a contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire.

Merci de tout cœur !

FINTINA

90 % n'ny mponina malagasy no miaina ao anaty fahantrana, ny tsy fandriampahalemana ary ny olana arak'asa sy ny maro hafa izay mahatonga ny olona hitady ny tombotsoany samirery ka mety hitarika ady eo amin'ny fiarahamonina.

Ho fanoitra entina hiadiana amin'izany dia nametraka politikam-piahiana ara-tsosialy ho an'ny mponina ny Fitondrana malagasy kanefa hita ho tsy mahafaoka ny filan'ny mponina izany. Raha ny fiahiana ara-tsosialy hiandraiketan'ny CNaPS no asian-teny dia hita fa ny 10 %n'ny mpiasa tsy miankina amin'ny fanjakana ihany no mbola misitraka ny zony hatreto. Ankoatra izany dia manana olana eo amin'ny fifandraisana amin'ny mponina entaniny ity orinasam-panjakana ity izay mety ho sakana amin'ny fanatanterahana ny asany kanefa miankina be dia be aminy, amin'ny lafiny iray, ny fanatsarana ny fari-piainan'ny olona araka ny tanjona efa napetraky ny fanjakana tamin'ny fametrahany io fiahiana ara-tsosialy io.

Ity fikarohana mitondra ny lohateny hoe : « La communication d'image pour une résolution des conflits : cas de la CNaPS et de ses différents publics » ity àry dia natao indrindra mba hitondrana fanazavana ny mety ho antony mahatonga io olana eo amin'ny fifandraisana io, fa indrindra indindra mba hanatsarana izany tsy ihitarany any amin'ny ady. Izy ity ihany koa dia natao hitsinjovana ny orinasa hafa te handalina ny fomba hoenti-manatsara ny orinasany eo imason'ny vondrona tiliany.

Koa mba hametrahana azy amin'ny laharan'ny fikarohana siantifika dia naompanay amin'ny « *Théorie de la communication d'image* » izay tafiditra ao anatin'ny « anthropologie de la communication » na ny hai-fifandraisana ity asa ity. Izany no nahafahanay nandalina ny fomba hampifanantonana ny hevitra ny vahoaka tilian'ny CNaPS amin'ny ezaka ataony eo amin'ny fanatanterahany ny asany.

Teny iditra : Fahantrana, fifandraisana, fijery, ady, CNaPS, fiahiana ara-tsosialy.

RESUME

91% de la population gagnent moins de 2 dollars par jour et vivent dans une société minée par la pauvreté, l'insécurité, le chômage, la précarité de l'emploi etc. alors que nous savons tous que ce sont des sources et moteurs de conflit.

Face à tout cela, le gouvernement malgache a mis en place un système de protection sociale, constitué par l'assistance sociale, la sécurité sociale et d'autres services d'actions sociales. Malheureusement, ces moyens n'arrivent pas jusque là à couvrir tous les besoins incessants de la population malgache. En matière de sécurité sociale, seulement 10 % de la population active est couvert. A part cela, les institutions publiques en charge de ce système, notamment la CNaPS, font face à de problème communicationnelle avec ses publics. Ce qui pourrait nuire à long terme, son travail alors que l'amélioration du bien-être de la population en dépend beaucoup.

Ainsi, cette recherche intitulée : « La communication d'image pour une résolution des conflits : Cas de la CNaPS et de ses publics » vise à trouver les variables explicatives de ce problème mais surtout à améliorer la relation entre ses acteurs. Au sens large, elle peut être appliquée par toutes les entreprises de grande envergure voulant améliorer, protéger et conserver leurs images auprès de ses clients.

Pour que cette recherche soit bien fondée sur une base scientifique, nous avons appliqué la *théorie de la communication d'image* dans le domaine de l'anthropologie de la communication, ce qui nous ont permis de relier les bonnes ou mauvaises opinions du public sur le travail de la CNaPS avec les efforts que ce dernier a entrepris.

Mots clés : Pauvreté, communication, image, conflit, CNaPS, Sécurité sociale

ABSTRACT

91% of the Malagasy population win less than 2 dollars per day and live in a society mined by poverty, the insecurity, unemployment, the precariousness of the employment etc. of which we know all that these are sources and motors of conflict.

In front of that, the Malagasy government puts constituted by social protective system in place by the welfare, the social security and of other services of corporate actions. Unfortunately, those means couldn't arrive until now to cover all unceasing needs of the Malagasy population. Concerning social security, only 10 % of the active population is covered. To part it, the public institutions in charge of this system, notably the CNaPS, faced communicational problems with its different publics. What could harm in long-term, its work whereas the improvement of the well-being of the population depends a lot on it.

Thus, this research entitled: "*La communication d'image pour une resolution des conflits, cas de la CNaPS et de ses different publics*" aims to find the explanatory variables of this problem, especially to improve the relation between actors. Widely speaking, it can be applied by all enterprises large-scale which want to improve, protect and preserve towards their images.

So this research is based well on the scientific plan, we applied the theory of Corporate Communication in the domain of the anthropology of communication, what allowed us to connect the good or the bad public opinions about the CNaPS actions and of the efforts that it undertook.

Key Words : Poverty, communication, image, conflict, CNaPS, security act.

LISTE DES ABREVIATIONS

AISS	: Association Internationale de la Sécurité Sociale
AM	: Allocation de Maternité
AP	: Allocation Prénatale
AT	: Accident de Travail
BIT	: Bureau International du Travail
BNGRC	: Bureau National de Gestion des Risques et des Catastrophes
BRICS	: Brésil – Inde – Chine – Afrique
CA	: Conseil d'Administration
CCPF	: Caisse de Compensation des Prestations Familiales
CNAFAT	: Caisse Nationale d'Allocation Familiale
CNaPS	: Caisse Nationale de Prévoyance Sociale
CPF	: Caisse des Prestations Familiales
CPGU	: Cellule de Prévention et Prévention des Urgences
CPR	: Caisse de Prévoyance et de Retraite
CPS	: Code de Prévoyance Sociale
CRCM	: Caisse de Retraite Civile et Militaire
DIDEC	: Direction Régionale de l'Enseignement Catholique
DINEC	: Direction Nationale de l'Enseignement Catholique
DUDH	: Déclaration Universelle des Droits de l'Homme
EPIC	: Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial
FA	: Frais d'Accouchement
INSTAT	: Institut National des Statistiques
MPPSPF	: Ministère de la Population, de la Protection Social et de la Promotion de la Femme
NCPS	: Nouveau Code de Prévoyance Sociale
OIT	: Organisation International du Travail
PGE	: Politique Générale de l'Etat
PND	: Politique Nationale de Développement
SMIE	: Service Médicale Inter Entreprise

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Différence entre le système beveridgienne et le système bismarckien de protection sociale	44
Tableau 2 : Le système malagasy de sécurité sociale.....	50
Tableau 3 : Les enquêtés connaissant la CNaPS	52
Tableau 4 : Evaluation des activités de la CNaPS.....	58
Tableau 5 : Nombre des salariés affiliés à la CNaPS	66
Tableau 6 : Taux de cotisations obligés à l'employeur	73

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Cadre conceptuel des quatre dimensions de la protection sociale	43
Figure 2 : Modèle de communication à la CNaPS	62
Figure 3 : Organigramme proposé.....	82
Figure 4 : Organigramme de la CNaPS	108
Figure 5 : Villes d'implantation de la CNaPS.....	109
Figure 6 : Exemple de support portant information sur les prestations servies par la CNaPS.....	110

INTRODUCTION

La pauvreté est une source d'insécurité et constitue l'une des principaux moteurs de conflit d'intérêt et de valeur dans toute société. Parmi les différents aspects de la pauvreté, la précarité d'emploi et les inégalités sociales sont particulièrement les plus préoccupants de tous les pays en développement, y compris Madagascar. Depuis les années 90, Madagascar a enregistré un taux de pauvreté très élevé qui est estimée à 72 % touchant 11 millions des personnes sur les 20 millions d'habitants à Madagascar avec des inégalités sociales très importants, comme le reflètent les niveaux de consommations de ménages dont les 20 % des riches consomment près de 48 % de la masse totale des dépenses et les 20 % des pauvres n'en consomment que 6 %. En matière de travail, le secteur informel procure plus de trois quart des emplois. Ce qui indique la régression socio-économique à Madagascar. Rattaché à ce problème, l'insuffisance d'un système de protection sociale qui protégerait toute la population de toutes les formes de vulnérabilité perpétue cette spirale de pauvreté¹.

Compte-tenu de ces réalités, l'État malgache a fait de la lutte contre la pauvreté, la précarité et la vulnérabilité, la priorité de ses priorités telle quelle est définie dans la Politique Générale de l'Etat (PGE) à travers ces différents défis. En particulier, le défi 5 est consacré à « la protection sociale » qui peut se définir comme un ensemble de mesures publiques ou privées visant à réduire la pauvreté et les vulnérabilités économiques et sociales. Ce défi contient des régimes plus vastes par le fait qu'elle couvre l'ensemble des populations résidant sur le territoire national et qu'elle contient tous les systèmes de provenances et sécurités dans la famille, dans une société, voire dans une Nation. Sur ce, Madagascar dispose d'un cadre légal relatif à la protection sociale, entre autres :

- Niveau international
 - Déclaration universelle des droits de l'homme ;
 - Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels ;
 - Convention Internationale sur l'élimination de toutes les formes d'intolérance et de discrimination ;
 - Convention Internationale relative aux Droits des Personnes Handicapées ;
 - Convention Internationale relative aux droits de l'enfant ;

¹ Rapport de la Banque Mondiale 2016 : « Madagascar, le pays le plus pauvre du monde » in www.cléiss.fr

- Convention Internationale sur l'élimination de toute forme de violence à l'égard des femmes ;
 - Charte Africaine des droits et bien-être de l'enfant ;
 - Convention n° 117 sur la politique sociale (objectifs et normes de base) ;
 - Convention n° 118 sur l'égalité de traitement (sécurité sociale) ;
 - Convention n° 159 sur la réadaptation professionnelle et l'emploi des personnes handicapées ;
 - Convention n°182 relative à la lutte contre les pires formes du travail des enfants.
- Niveau national
- Loi n° 2007-023 du 20 août 2007 sur le droit et protection des enfants ;
 - Loi n° 2003-044 du 28 juillet 2004 portant le Code du Travail malagasy ;
 - Loi n°2003-010 du 5 septembre 2003 relative à la politique nationale de gestion des risques et des catastrophes ;
 - Loi n° 97- 044 du 19 décembre 1997 sur les personnes handicapées ;
 - Loi n° 94-026 du 17 novembre 1994 portant Code de Protection Sociale,
 - Loi n° 68-023 du 17 décembre 1968 instituant un régime de retraite et création de la Caisse Nationale de la Prévoyance Sociale,
 - Décret n° 2006-903 du 19 décembre 2006 fixant l'organisation, le fonctionnement et les attributions du Bureau National de Gestion des Risques et des Catastrophes (BNGRC).
 - Décret n°2005-892 du 12 décembre 2006 fixant les attributions, l'organisation et le fonctionnement de la Cellule de Prévention et Gestion des Urgences (CPGU) à la Primature ;

Cet ensemble de mesures concourt à assurer à la population une sécurité minimale du revenu, à faciliter l'accès aux services de base et à aider les ménages à mieux gérer les risques auxquels ils sont confrontés ainsi qu'à lutter contre toutes formes des inégalités sociales. Suite à des conventions internationales et dans la constitution Malagasy même, dans le cadre des droits fondamentaux, un système national de protection sociale est institué par la loi n° 94-026 du 18 Mars 1994 portant code de Prévoyance sociale.

Parmi les divers acteurs publics, privés et des ONG de protection Sociale, la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNaPS), un Etablissement Public à caractère Industrielle et

Commerciale (EPIC), contribue à la réalisation de cette politique générale de l'Etat concernant la lutte contre la pauvreté par ses activités : gestion des trois régimes et gestions des actions sanitaires et sociales, et ses efforts menés en faveur de ses bénéficiaires.

Pourtant, malgré ses différentes activités et ses efforts entrepris, elle fait face, depuis plusieurs décennies, à de problèmes de gouvernance, discrédité par le manque de dynamisme et à l'aggravation du non-respect de droits qui accentuent l'affaiblissement de l'Etat de droit, d'une part et à la méconnaissance ou la manque d'information par la population elle-même de ses droits fondamentaux et la manque d'autonomie ou d'indépendant, ce qui entraînent la méfiance de la population de l'autre. Par conséquent, un malaise apparaît et cela se reflète à travers les paroles, les attitudes et les comportements de ses bénéficiaires (message dépréciée, rejet de la demande, retard de cotisation, etc.). De plus, le taux de la couverture sociale, en la matière, reste faible jusque là car seul 10 % des travailleurs actifs sont couverts d'un système contributif de sécurité sociale. Ainsi, la majorité de la population malgache est privée de ses droits sociaux. Tous ces constats nous amènent à porter réflexions sur les questions de savoir pourquoi cette couverture de la protection sociale est faible malgré le demi-siècle de l'existence d'une sensibilisation de la population sur ce droit ? Pourquoi les bénéficiaires de ce système de protection sociale se méfient-ils de son prestataire de services et comment concilier les efforts menés par cet établissement et l'opinion publique sur la sécurité sociale qu'il gère ? Pour répondre à ces questions, nous avons décidé de mener une recherche sur la question de protection sociale auprès de cet organisme prestataire et de ses différents publics y compris ses bénéficiaires et les simples publics.

Suscités par les missions et les actions menées par cette institution, nous l'avons choisi comme terrain de recherche pour pouvoir mener à bien cette étude. De plus, les faits que la CNaPS soit la plus reconnue, en matière de protection sociale et que tout un chacun (public) a droit à la protection sociale nous a facilité ce choix. Ainsi, cette recherche s'intitule : « *La communication d'image pour une résolution des conflits : Cas de la CNaPS et ses publics* ». A partir de cette recherche, nous estimons trouver les variables explicatives de l'image floue de la CNaPS et les effets néfastes de celle-ci sur la poursuite de la lutte contre la pauvreté à laquelle elle contribue.

Dans ce cadre, en tant qu'étudiante en anthropologie, plus précisément en science du conflit et de la paix d'où la socio-organisation, nous visons principalement à mettre en œuvre nos acquis en ce domaine qui a une grande importance dans la mobilisation, la sensibilisation

ainsi que la conscientisation de la population malgache sur le droit de la protection sociale et ensuite à contribuer au renforcement et/ou à l'amélioration de l'image de la CNaPS envers ses grands publics.

Pour ce faire, nous avons fixé les objectifs spécifiques interdépendants suivants :

- Connaître le système de protection sociale appliquée à Madagascar
- Connaître et faire connaître la typologie et le degré de relation entre la CNaPS et ses grands publics ;
- Appréhender l'opinion publique sur le travail de la CNaPS pour ensuite trouver des solutions efficaces à appliquer dans l'amélioration de son image.

Ainsi, les meilleurs résultats que nous attendons seront d'être reconnus en tant qu'acteur de développement sortant du domaine anthropologique au service de la protection sociale, grâce à la publication de cet ouvrage et que cet ouvrage puisse constituer, principalement pour la CNaPS et la Mention Anthropologie, Parcours science du conflit et de la paix, d'un outil pratique dans les domaines de la mobilisation sociale et de la socio-organisation. Ainsi, à la fin de cette recherche, un rapport final sera établi et mise à la disposition de tous ceux qui s'y intéressent.

Pour mieux organiser le rapport de ce travail, nous avons décidé de suivre le plan suivant :

- I. Matériels et méthodes
- II. Résultats
- III. Discussion et recommandations

PREMIERE PARTIE

MATERIELS ET METHODES

Après avoir passé des mois de recherches auprès de la CNaPS et d'avoir collecter des documents concernant le système malgache de protection sociale et sa contribution à la lutte contre la pauvreté, nous avons décidé d'attribuer le thème de « La communication d'image pour une résolution des conflits : Cas de la CNaPS et de ses publics » à cette recherche car cela nous semble le plus proche de nos résultats. Mais elle ne peut pas être accomplie sans matériels pertinentes que nous avons exploités tout au long de cette recherche et surtout sans adoption de méthodologie de collecte et d'interprétation des données. Et cette partie consiste à rapporter toutes ces matériels et méthodes. Mais avant, il s'avère très primordiale d'appréhender notre cadre d'étude qui est la base de cette recherche.

CHAPITRE I

CADRES DE LA RECHERCHE DU TRAVAIL

I. CADRAGE CONCEPTUEL

1.1. DOMAINE DE L'ANTHROPOLOGIE

L'anthropologie occupe une position carrefour, favorisant le dialogue avec d'autres disciplines des sciences humaines et sociales : histoire, politologie, information et communication, philosophie, psychologie et psychanalyse, linguistique, droit et criminologie, économie, urbanisme, démographie, statistique, etc.

- Anthropologie fondamentale et appliquée

Concernant l'anthropologie fondamentale, elle porte la réflexion sur le fondement des sociétés humaines ou sur ce qui est unique et universel chez l'être humain par opposition aux autres espèces animales. Elle intervient donc dans l'étude de l'homme : son évolution, son interaction avec autrui, sa culture, etc.

En ce qui concerne l'anthropologie appliquée, elle est vue le plus souvent dans des contextes de politiques gouvernementales. Déjà, on remarque une utilisation croissante de l'anthropologie appliquée dans les secteurs privés, comme c'est le cas avec les sociétés d'aide aux immigrants, les associations multiculturelles, les organismes de Centraide et les organisa-

tions non gouvernementales à l'étranger. Curieusement, le secteur de l'anthropologie appliquée qui connaît la croissance la plus rapide est celui de l'anthropologie commerciale et industrielle où les chercheurs étudient les conditions de travail, les stratégies de marketing, les cultures organisationnelles et les coentreprises internationales. Ce sont des sujets chauds dans cette ère de mondialisation économique où les différences culturelles envahissent le tissu social.

Dans l'anthropologie fondamentale et appliquée, les anthropologues travaillent en grande partie à titre de scientifiques dans le domaine des politiques. Ils essaient, tout d'abord, d'étudier l'homme en tant qu'espèce unique puis utilisent les connaissances qu'ils ont acquises sur les personnes et ses cultures dans le but d'atteindre des résultats pratiques, tout cela en faisant des études sur terrain. Et comme nous faisons partie des anthropologues fondamentales et appliquées, nous avons fait ce travail en étant encadrés par les concepts anthropologiques et une méthode, c'est-à-dire une étude ethnographique sur le terrain afin d'apporter nos contributions particulières, par le biais de nos propres acquis à interpréter les faits, sur la réduction de la pauvreté, facteur du développement puis de mettre en pratique ces propositions.

- Anthropologie organisationnelle

En gestion d'entreprise, elle est interpellée par l'étude des organisations, à travers notamment la notion de culture ou anthropologie organisationnelle, c'est-à-dire le système des significations, normes, valeurs, règles acceptées collectivement par les membres d'une organisation. On assiste ainsi, avec la culture d'entreprise, à la transposition de la notion de culture d'une société ethnique ou nationale, organisation plus large, à celle d'une organisation plus restreinte : l'entreprise.

La présente recherche s'inscrit dans ce domaine parce qu'elle s'intéresse à l'étude anthropologique de la CNaPS en tant que structure dynamique soutenant l'ordre et la créativité dans l'interaction sociale afin de savoir tous les traits explicatifs des bonnes ou mauvaises opinions du public pouvant freiner ou favoriser son expansion dans la société. En fait, la CNaPS, même rattaché à l'Etat, est une institution qui a ses propres valeurs, ses propres règlements et son propre fonctionnement qui sont mis à l'épreuve dans sa relation avec ses différents publics, ayant eux aussi, leurs propres systèmes de valeur. Ce qui peut, lors de ces interactions, provoquer de conflit d'intérêt ou de valeur nécessitant la science du conflit et de la paix.

1.2. SCIENCE DU CONFLIT ET DE LA PAIX

Un conflit est un litige ou une incompatibilité dus à une opposition réelle ou perçue des besoins, des valeurs et des intérêts. Partout où on est, elle existe. Professeur RANDRIAMAROLAZA Louis Paul, Anthropologue et Médiologue, dans sa revue intitulée « Raharam-pihavanana » : des procédures traditionnelles de règlement des conflits à Madagascar » a mentionné que « *quelle que soit la société et quel que soit le groupe, les conflits sont présents à tout moment. Pour peu que l'on veuille bien ouvrir les yeux et les oreilles, l'on peut constater que les conflits sont autour de nous sous diverses formes, bénignes comme le malaise, ou violentes comme la guerre déclarée occasionnant blessures visibles ou invisibles ou à la limite mort hommes* ». Ce qui confirme l'omniprésence du conflit dans la vie sociale. Quant à la paix, elle n'est qu'un répit entre des conflits, comme la santé, une rémission dans la maladie. Elle désigne habituellement un état de calme ou de tranquillité comme une absence de perturbation, d'agitation ou de conflit. Et c'est de cette paix que tout être social ou groupe social recherche : l'harmonie sociale. La science du conflit et de la paix est donc une discipline qui étudie tous ce qui touche les conflits et la paix.

Comme nous venons de dire, l'incompatibilité dus à une opposition réelle ou perçue des besoins, des valeurs et des intérêts peut entraîner de conflit d'intérêt ou de valeur. Le cas de la CNaPS et ses publics reflète cette incohérence car la problématique de la CNaPS en matière de gestion de sécurité sociale montre que malgré ses efforts déjà menés dans le cadre de donner à tout un chacun une couverture de ce système, elle n'arrive pas jusque-là à satisfaire toutes les attentes et les besoins de ce dernier pour des raisons de manque d'autonomie et d'indépendance. Par conséquent, faisant l'objet de conflit latent identifié à travers l'adage populaire « *Ho avy tsy ho ela hoatran'ny volan'ny CNaPS* », qui devient, désormais une opinion fondée du public, cette étude bénéficie l'intervention de la conflictologie et de l'irénologie pour relier l'effort mené par l'organisme prestataire et cette opinion fondée du public dans la perspective de tisser une relation gagnant-gagnant entre ces parties prenantes. Pour ce faire, il est primordial d'appréhender ce type de relation entre la CNaPS et ses grands publics et de chercher les moyens de l'améliorer et les faire entendre. Cet enjeu qu'ait la science du conflit et de la paix dans l'interaction de la CNaPS dans la société intervient par la suite à sa conservation « d'image corporate ».

II. CADRAGE SCIENTIFIQUE

2.1. PROBLÉMATIQUE

Plusieurs risques sociaux menacent chaque jour la vie de chaque individu de différentes nations, qu'il s'agisse de pays riche ou de pays pauvre. Ces risques englobent les problèmes de santé, de l'intégrité physique au sens le plus large du mot, les problèmes des moyens d'existence, qu'ils viennent du travail ou de sources différentes, notamment lorsque le travail fait défaut, les problèmes de promotion, de culture, de formation, de loisir, tout ce qui contribue à l'épanouissement des personnalités, des possibilités de chacun. La réalisation de ces risques peut entraîner des pertes des revenus et des charges lourdes (incapacité physique, mentale ...), voire même des pertes des vies pour n'importe quelle personne vulnérable. Face à ces risques inévitables, la solidarité nationale a donné naissance au système de protection sociale, assemblée de l'assistance sociale, de la sécurité sociale, et d'autres services d'actions sociales. Parmi ces formes de la protection sociale, la sécurité sociale fait partie de droit fondamental, inscrit dans la Charte internationale de Droit de l'Homme.

Madagascar est l'un des pays qui a intégré ce régime de sécurité sociale dans sa constitution. Le problème que nous avons déjà mentionné précédemment c'est que seulement 10% des travailleurs actifs bénéficie d'une couverture sociale en la matière. Ainsi, la majorité de la population active² malgache reste privée de ses droits. Cela est dû par différentes raisons : la politique économique alternative adoptée par le gouvernement qui a voulu s'engager dans l'orientation et la gestion du système de protection sociale d'une part, et la connaissance très limitée de la population malgache sur ce système, d'une autre sans minimiser la politique et stratégie nationale dans la gestion de ce régime. Ces problèmes ont, pourtant, entraînés des effets jugés négatifs, sur les organismes prestataires mise en place par l'Etat, plus particulièrement la CNaPS, et modifient de manière négative les comportements du public. Ce qui peut être la source de son image floue et d'un conflit latente entre elle et ses bénéficiaires.

Comme étant le seul établissement public en charge de ce régime de sécurité sociale pour les travailleurs du secteur privé, la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNaPS) se trouve face à un problème relationnel avec ses grands publics. A part les problèmes sources énoncés ci-dessus, le statut flou de la CNaPS qui mélange les affaires privées et publics influe

² Selon la définition donnée par l'INSTAT, la population active est composée des personnes pourvues d'emploi d'où des actifs occupés et celles qui sont à la recherche d'emploi d'où les chômeurs).

sur son image. Et c'est justement de cette image floue de la CNaPS que nous voulons appréhender. L'indicateur objectivement vérifiable de cette image floue c'est que malgré l'existence de la CNaPS depuis 60 ans et son extension sur tout le territoire national, surtout malgré les efforts menés en faveur de ses bénéficiaires, des mauvaises opinions fondées du public se reflètent toujours à travers les attitudes et les comportements de la population malgache et cela se présente déjà comme un signe de malaise, source d'un conflit latent entre ces parties prenantes. Parmi ces opinions, il y a même ce qui devient un adage populaire : *Ho avy tsy ho elahoatra ny volan'ny CNaPS*. L'assemblage de tous ces problèmes nous amène à poser les questions à savoir :

- Que sait-on du système de protection sociale et de la sécurité sociale ?
- Que pense le public de la CNaPS ?
- Pourquoi la CNaPS, malgré sa notoriété et son ancienneté, n'arrive pas à foncer une image juste aux yeux du public ?
- Comment relier l'effort mené par la CNaPS et l'opinion fondée du public ? Et quelles stratégies la CNaPS devrait-il appliquer pour améliorer son image ?

2.2. REVUE DE LA LITTÉRATURE

2.2.1. LE SYSTÈME DE PROTECTION SOCIALE COMME OUTIL AU SERVICE DE LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET DU DÉVELOPPEMENT

Faisant partie du droit fondamental et universel de la sécurité sociale, elle concerne tous les pays quels que soient leur niveau de développement. Les objectifs sociaux des politiques et programmes de protection sociale sont universels dans la mesure où ils correspondent aux aspirations et aux besoins fondamentaux des populations du monde entier : *Le progrès et le développement dans le domaine social*. Ce sont les dispositifs, les organismes prestataires, ainsi que les conditions de prise en charge qui diffèrent d'un pays à l'autre. Telle est l'ensemble des hypothèses énoncées par quelques organisations nationales et internationales lors de ces études appropriées au système de protection sociale.

Dans un rapport phare du Bureau International du Travail (BIT) élaboré en 2015, les membres de ce bureau ont montré que « *les politiques de protection sociale jouent un rôle essentiel dans la mise en œuvre du droit à la sécurité sociale pour tous, la réduction de la pauvreté et des inégalités et la promotion d'une croissance inclusive* ». Et qu'« *elles renforcent le capital humain et stimulent la productivité, favorisent la demande intérieure et facilitent les*

changements structurels des économies nationales ». Mais la sécurité sociale est loin d'être une réalité pour la majeure partie de la population mondiale car seuls 27 % de la population mondiale ont accès à des systèmes complets de sécurité sociale, tandis que 73 % ne bénéficient que d'une couverture partielle, ou ne sont pas couverts du tout³. Ainsi la recommandation n° 202⁴ sur les socles de protection sociale, 2012, traduit l'existence d'un consensus sur l'extension de la sécurité sociale, obtenu entre les gouvernements et les organisations de travailleurs et d'employeurs de 185 pays, à tous les stades de développement. Pour combler le tout, les membres du BIT nous ont fait savoir que «le manque d'accès à la protection sociale constitue un obstacle majeur au développement économique et social. Une protection sociale inadaptée ou inexistante s'accompagne de niveaux de pauvreté et d'insécurité économique élevés et persistants, la progression des niveaux d'inégalité, d'investissements insuffisants dans le capital et les capacités humaines, et d'une demande globale faible en période de récession et de faible croissance ». Conscient de l'importance du système de protection sociale, en termes de développement, le G20 et les Nations Unies soutiennent la mise en place de ce socle de protection sociale.

La Consultation interrégionale représentée par les Nations Unies, consciente de l'importance qu'attache la communauté internationale à l'efficacité des stratégies de protection sociale, a adopté des : *Principes directeurs pour les politiques et programmes de protection sociale dans un avenir proche*, en 1988 pour encourager la prise de mesures appropriées aux niveaux national, régional et interrégional, dans l'esprit de la Déclaration Universelle des droits de l'homme, la Déclaration sur le progrès et le développement dans le domaine social ainsi que d'autres instruments internationaux pertinents. Dans les domaines de préoccupation en matière de protection sociale orientée vers le développement, il y est inscrit que *les politiques de protection sociale doivent être repensées. La crise économique durable, le manque de ressources financières, les nouvelles orientations démographiques, les structures de l'économie, l'évolution des techniques et la satisfaction des aspirations populaires exigent un ajustement des politiques et un réarrangement des priorités. La portée des programmes de sécurité et de protection sociale et la couverture qu'ils assurent varient considérablement d'une région du monde à l'autre, mais tous les pays se doivent d'améliorer et de revoir l'orientation des programmes pour les conformer aux besoins sociaux qui se font jour*. Cette

³ Cléiss Sondage Express : « Documentation sur les systèmes nationaux de protection sociale », 2014.

⁴ C'est une recommandation tirée de la Conférence de l'Organisation Internationale du Travail, convoquée à Genève par le Conseil d'Administration du Bureau International du Travail, réunissant tous ses Etats Membres pour définir des systèmes de sécurité sociale complets et étendre la couverture.

préoccupation a été définitivement inscrite à l'ordre du jour de la communauté internationale, notamment grâce au rapport intitulé « Notre avenir à tous », présenté par la Commission mondiale de l'environnement et du développement.

Concernant particulièrement la situation existante à Madagascar, lui aussi a, placé le système de protection sociale à la tête de ces priorités. L'étude menée par le Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme(MPPSPF) à Madagascar sur la politique nationale de protection sociale (Septembre 2015) a expliqué que « La lutte contre la pauvreté, la vulnérabilité et la précarité est la priorité des priorités de l'Etat, telle que définie dans la Politique Générale de l'Etat à travers les différents défis, en particulier celui consacré à la protection sociale. Il s'agit de la mise en œuvre d'un ensemble d'interventions qui permet de prévenir les risques, de faire face aux divers chocs et d'assurer un confort minimal de la population, en particulier les groupes les plus vulnérables ». Sur le plan organisationnel, la protection sociale à Madagascar est multi-institutionnelle. Elles couvrent un large éventail de régimes contributifs et non contributifs, et divers programmes, entre autres : les caisses de retraite ; le régime d'assurances et fonds de pension ; les programmes qui visent l'accès aux services sociaux de base ; les programmes d'appui aux groupes pauvres et vulnérables ; les programmes d'assistance sociale en faveur des groupes vulnérables spécifiques, incluant les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les enfants et les femmes ». Les risques couverts ainsi que les conditions de prise en charge diffèrent alors d'une population à une autre.

2.2.2. LES PROBLÈMES LIÉS À LA POLITIQUE DE PROTECTION SOCIALE À MADAGASCAR

D'après les études menées par quelques groupes de chercheurs sur la politique de protection sociale, les problèmes de système de protection sociale sont dus à l'incompréhension de ce système et l'incompatibilité des régimes existants avec les besoins sociaux d'une part, mais surtout au changement de politique socio-économique de protection sociale adoptée par le gouvernement qui a décidé de jouer le rôle de premier responsable et décideur dans l'orientation et la gestion de ce système d'autre part.

Laurence NOELIHANTASOA, Médecin du travail, dans un ouvrage intitulé « Monographie de la sécurité sociale malgache » publié en 2014 a affirmé que « *le travailleur a une connaissance très limitée de son système de protection sociale* » et que « *le peu qu'il connaît de ce système se limite à la CNaPS* ». Suite à ce problème, elle a pu observer des relations

conflictuelles avec ces deux entités qu'ils pensent « *des révélatrices d'une mauvaise perception de leur mission, de leur fonctionnement et une ignorance de leur cadre légal. Ce qui entretient une atmosphère de suspicion, d'insatisfaction* ». Concernant la couverture sociale face aux besoins, Rahaga RAMAHOLIMIASO, dans ce même ouvrage, a voulu répondre à la question de savoir si les prestations existantes sont satisfaisantes aux besoins sociaux. La réponse est plutôt négative car « *malgré une série de relèvement substantiel des montants des prestations de la CNaPS ces dernières années, on note un décalage sérieux par rapport au coût de la vie* », dit-il. De plus, en dehors de l'étendue de la couverture, bien des risques ne sont pas couverts.

Concernant les causes du déficit de la protection sociale, plus particulièrement le problème dû au politique gouvernementale, les professionnels de la CNaPS, dans le livre « Droit de la sécurité sociale », publié récemment (2016), ont exposés des problèmes socio-économiques liés à la politique gouvernementale affectant la politique de protection sociale à Madagascar. Ils ont voulu démontrer que suivant les parcours de changement de la politique économique de l'Etat, à savoir la politique économique libérale (de 1960 à 1972), source d'un taux moyen de croissance annuel d'environ 2,7 % et d'une hausse de PIB par habitant de 0,4 %, malgré la souffrance du secteur agricole qui n'évolue que très faiblement ; la politique économique alternative (1972) qui laisse l'Etat jouer le principal rôle dans l'orientation et la gestion de la vie économique ; la politique de réhabilitation et de maintenance des infrastructures nécessaires au développement d'un pays par l'adoption d'un plan de stabilisation et de restauration de grands équilibres (1983) et enfin la politique économique planifiée et centralisée qui fait une très grande place aux lois du marché (à partir de 1985), les systèmes légaux de protection sociale ont connu tant d'épreuves qui affectent négativement les organismes prestataires et entraînent à ce jour une grande méfiance de la population malgache sur ces derniers. Ainsi, ils ont conclu que « l'adoption du plan des réformes économiques et l'ampleur de la modification du paysage social pose jusqu'à présent au gouvernement malgache un problème d'adaptation du système de protection sociale à la nouvelle donne économique ». Pour améliorer cette situation, ils « exigent de tous les responsables concernés par cette question de dépasser les limites et de repenser la stratégie efficace dans ce domaine. En un mot, les alternatives s'ouvrent devant le gouvernement s'il décide de procéder au changement de choix de la politique socio-économique fondamentale du pays ».

2.3. HYPOTHÈSES PERSONNELLES

2.3.1. POUR UNE MEILLEURE POLITIQUE DE PROTECTION SOCIALE

Après avoir transporté et analysé les hypothèses des prédécesseurs sur le thème de la protection sociale, nous pouvons en déduire que même si la protection sociale est un droit universel et figure parmi les priorités de toute société, sa politique de mise en œuvre reste dérisoire et ne permet pas de couvrir tous les besoins sociaux pour bon nombre des pays, surtout les pays en voie de développement alors qu'elle joue un rôle très prépondérant dans la lutte contre la pauvreté, donc du développement socio-économique de la famille et assimilés. Pour le cas de Madagascar, le taux de couverture est très faible et ceci devient de plus en plus critique. Pire encore, il y a des grands écarts entre les attentes de toute la population malgache et les services rendues par les organismes prestataires. Une restructuration totale s'avère donc très primordiale si Madagascar veut arriver à lutter contre la pauvreté, la précarité ainsi que la vulnérabilité par le biais de ce système. Elle exige une adoption d'une nouvelle stratégie efficace, à court et à long terme impliquant tous les parties prenantes, y compris l'Etat, les organismes prestataires publics ou privées et les grands publics : l'Etat doit laisser libres et indépendants tous les responsables concernés dans leurs organisations et leurs propres politiques ; les organismes prestataires doivent prendre des mesures concrètes, réalistes et réalisables face à des problèmes aigus de gestion et de communication déjà identifiés depuis bien longtemps et les grands publics, quel que soient ses positions face à la situation de protection sociale doivent prendre en compte les efforts menés par les responsables et prennent les mesures qui les conviennent. Coordination, sens de négociation et compréhension doivent donc être formés pour faciliter cette structuration, sinon Madagascar ne puisse pas atteindre son objectif de la réduction de la pauvreté.

2.3.2. POUR UNE MEILLEURE GESTION D'IMAGE

A cause de sa notoriété, son ancienneté, ainsi que ses responsabilités envers les travailleurs nationaux du secteur privé, la CNaPS se voit comme la vitrine de tous les organismes de protection sociale à Madagascar. Elle est le principal récepteur de toutes les opinions et toutes les images – bonnes ou mauvaises – ainsi que le feedback amplificateur ou stabilisateur de ses grands publics. Pour gérer au mieux sa réputation et son image, elle doit être efficace en termes de stratégie de communication. Mais, comme nous avons pu voir à travers toutes les améliorations et extensions de tout genre qu'elle a adopté tout au long de son existence, la CNaPS a déjà mené beaucoup d'efforts que ce soit en matière d'amélioration des services rendus ou en matière de communication. Par contre, son image, aux yeux de tous, reste floue. L'analyse des hypothèses des prédécesseurs et l'observation des faits sur terrain nous a permis

de voir plus clairement que derrière l'apparence que le public voit en elle, un problème de statut méconnu de tous mérite d'être évoqué. Nous pensons alors que tous les éléments pouvant affecter son image tels son statut, ses systèmes de valeurs, ses activités, etc. doivent être mis en exergue dans sa stratégie de communication.

2.4. INTÉRÊT SCIENTIFIQUE ET PRATIQUE

Actuellement, peu de chercheurs sont intéressés à mener des études sur la protection sociale, surtout les chercheurs en sciences humaines et sociales, alors qu'elle est fondamentale et prioritaire dans la vie de tout individu. Par conséquent, nous en tant que chercheurs en ces domaines, notamment en anthropologie doivent donner une attention particulière sur ce thème pour faire comprendre son importance dans la société. Mais comme la perception de la population malgache sur son système de protection sociale est encore négative et pessimiste, nous pensons qu'une étude basée sur l'anthropologie de la communication d'image, pourrait être une nouvelle approche nous permettant de comprendre toutes les causes de cette mauvaise perception et de trouver les moyens de l'améliorer. Ainsi, notre intérêt se porte sur la valeur anthropologique de cette étude.

CHAPITRE II

MATERIELS

Pour mener à bien cette recherche, nous avons choisi de nous intéresser à un système particulier de sécurité sociale, plus particulièrement la prévention des risques sociaux, en l'occurrence celle gérée par la CNaPS. Le choix du terrain s'est naturellement porté vers cette institution, tant pour des raisons pratiques que par intérêt personnel. Compte tenu du temps imparti pour la recherche, il semblait plus judicieux d'étudier un système local sur lequel nous avons déjà acquis quelques connaissances. Aussi, des membres du personnel de la Caisse, des publics cibles comprenant les bénéficiaires venant traiter des dossiers à la CNaPS, quelques employeurs et travailleurs non bénéficiaires pour diverses raisons et le grand public (étudiants, fonctionnaires, etc.), nous ont servis de matériels de base de réflexion par le biais de leurs opinions.

Pour élucider la problématique énoncée ci-dessus, notre démarche s'est fondée sur les méthodes des sciences sociales, en l'occurrence une méthode d'approche qualitative. Dans ce cadre, la collecte des matériels s'est construite en trois étapes : la collecte des ressources documentaires, le recueil des données d'observation et l'exploitation des données d'enquête. L'analyse, l'interprétation ainsi que la catégorisation de ces données ont donné naissance à deux types de matériels :

I. MATÉRIELS DOCUMENTAIRES

Dans un premier temps, notre travail s'est limité à l'exploitation des ressources documentaires afin de cadrer l'étude, d'engager la réflexion et d'orienter par la suite le travail de terrain. Les documents que nous avons exploités sont de deux natures : externe pour toute la littérature scientifique produite par les universitaires et professionnels engagés dans un travail de recherche et interne pour tous les documents auxquels nous avons eu accès pendant notre stage.

Plusieurs types de ressources ont donc servi de matériels de base de ce travail. Parmi ces ressources, les suivantes correspondent les plus à notre objet d'étude et à sa finalité :

1.1. LES OUVRAGES, REVUES

L'existence de ces ouvrages montrent bien la diversité des autres chercheurs ou experts dits prédécesseurs ayant déjà étudié, parler ou discuter cet objet d'étude, cela veut dire que nous ne sommes pas le premier à l'étudier. Ce qui justifie en grande partie sa pertinence et sa valeur scientifique.

1.1.1. LES OUVRAGES

- Les professionnels de la CNaPS, 2015, Droit de la sécurité Sociale, 1^{ère} édition, 119 pages.

D'après les auteurs de ce livre, il est dédié à tous les anciens et aux membres du personnel de la CNaPS ainsi qu'au peuple malgache, à l'occasion de la première Journée Nationale de la Sécurité Sociale du 29 septembre 2015. Il permet à tout un chacun d'avoir plus des connaissances sur la situation actuelle de la sécurité sociale à Madagascar, à savoir les dispositifs en place, les branches de la sécurité existants ainsi que les conditions d'octroi à ces prestations énumérées, mais surtout de faire un tour d'horizon sur celle des autres pays pour pouvoir s'auto-former, surtout réfléchir sur ce qu'il doit faire face à la réalité car « La sécurité sociale est l'affaire de tous »⁵. Dans le cadre de notre mémoire, ce livre sert d'un outil de base très précieux nous permettant non seulement de mieux s'informer et s'auto-former sur la sécurité sociale avant de contribuer à notre tour à la sensibilisation de la population malgache sur ce droit mais surtout d'avoir des idées claires et des appuis dans notre propre analyse et réflexion. C'est alors grâce à ce livre que nous avons pu savoir la théorie générale de la sécurité sociale (Première partie) et d'enrichir notre connaissance sur le système malagasy de sécurité sociale (Deuxième partie).

- Doublet Jacques, 1957, Sécurité Sociale, manuel, Presses universitaires de France

Grace à la richesse de données concernant le concept de sécurité sociale et ses répercussions économiques que l'auteur a bien explicités dans cet ouvrage, nous avons pu faire une analyse comparative de la sécurité sociale malgache à celle appliquée en France. Cette analyse nous a permis de savoir que la structure de sécurité sociale à Madagascar, héritée depuis la colonisation de la France, ne couvre jusque-là que les travailleurs salariés. Ainsi, Madagascar applique les mêmes règles que la France dans la gestion de ce système dont les régimes

⁵ Slogan de l'AISS

et les branches de la sécurité sociale ainsi que les conditions d'octroi des prestations. La coordination de l'application de la législation malgache et française en matière de sécurité sociale à leurs ressortissants respectifs par la convention générale du 8 mai 1967 marque encore cette volonté de s'engager mutuellement à assurer les mêmes droits de sécurité sociale.

A part cela, ce qui nous est encore très bénéfique par rapport aux autres matériels dans l'usage de ce livre c'est la lecture sélective et l'exploitation de la partie consacrée à la mise en relation de la sécurité sociale avec la sociologie, une branche de l'anthropologie. Grace à cette ressource, nous avons pu entrevoir le rattachement des fondements de la sécurité sociale à la sociologie et l'anthropologie. D'après l'auteur, « *Quelles que soit la définition que l'on donne de la sociologie, sciences des institutions, études des faits sociaux, des comportements humains et sociales ... Il s'agit toujours de décrire de façon aussi méthodique et objective que possible le comportement des hommes non dans l'autonomie de leur personne, mais dans les relations qu'ils entretiennent entre eux* ». Il a conclu que « *Il n'est donc pas abusif de dire que la sociologie est l'étude des diverses manifestations de solidarité entre les hommes* ». Or la notion même de solidarité est à la base de la conception moderne de la prévoyance contre les risques sociaux qu'est « La sécurité sociale ». Cette évolution, conséquence de la révolution industrielle, correspond aux vues de Durkheim dans sa thèse : *La division du travail social* sur le passage d'une solidarité mécanique à une solidarité organique.

- Blanche Nirina RICHARD et all, 2014, Monographie de la sécurité sociale malgache, Société d'Edition Rue Ravoninahitriarivo BP. 659 Antananarivo 101-DLE N° 019

Ce livre a pour objectif de présenter l'état des lieux de la sécurité sociale à Madagascar en 2014. Dans le but d'évaluer l'évolution de la sécurité sociale à Madagascar entre ces périodes, cet ouvrage nous a permis de prendre un temps d'un coup d'œil rétrospectif pour mieux apprécier la situation actuelle. Une telle évaluation s'avère très nécessaire dans la collecte des données pertinentes pour cette mémoire.

1.1.2. LES REVUES DE PRESSE

Grace aux revues des journalistes sur les nouvelles de la protection sociale, la CNaPS, les initiatives dudit établissement en matière de stratégie, les discours des administrateurs de la CNaPS, etc., nous avons pu accéder aux articles anciens ou récents que la CNaPS a vulgari-

sés par voie de presse. Ces matériels sont très efficaces vu qu'ils nous ont permis de s'informer sur :

La disposition de la CNaPS en stratégie de sensibilisation des enfants, des jeunes, des adultes, comme celle publiée par *Lakroan'i Madagasikara* (novembre 2016). Elle a rapporté que « Les jeunes sont l'avenir d'un pays. Ils seront les patrons ou les travailleurs de demain et levier de développement du pays ». Conscients de cette vérité, les responsables de la CNaPS ont décidé de saisir toutes les opportunités de participer à toutes les événements sur les quelles elle peut se rapprocher de ses publics cibles comme dans « les Journées de l'Emploi et de la Formation », « Salon de l'Industrie de Madagascar », « Festival Zovy Antsirabe », « Célébration du 20^{ème} anniversaire de l'OTIV ZL Tamatave », etc. que presque toutes les presses ne manquent pas de les rapporter.

La volonté d'étendre la protection sociale pour toute la population malgache. Depuis la prise de cette initiative, la CNaPS par voie de presse locale et régionale ne cesse de la vulgariser. Ainsi, La Tribune de Diégo le 10 juin 2013 a publié un article sur la Prévoyance sociale à Madagascar portant le thème d'une sécurité sociale pour les paysans ; (...) Midi Madagascar a publié le 26 décembre 2016 un article sur la CNaPS portant le thème d'une protection sociale pour tous les Malgaches ; Madagascar matin le 27 décembre sur la « Prévoyance sociale pour tous ». Les paysans bientôt bénéficiaires » ; et beaucoup d'autres publications.

La vulgarisation du Nouveau Code de la Prévoyance Sociale, entrepris récemment par la CNaPS que *MA-laza*, *La Verité*, *Madagascar matin*, *l'Express*, ont rapporté durant ce dernier mois de l'année 2016, suite à la décision de la CNaPS d'appliquer ce nouveau code.

1.2. LES DOCUMENTS RELATIFS AUX EXPÉRIENCES ÉTUDIÉES PAR LA CNaPS

Ces documents rassemblent tous les productions faites en interne de la CNaPS tels les rapports annuels de travail, la note diagnostic de la communication, sa stratégie de communication, les rapports de mission ou d'activités faits par les missionnaires, etc. Nous avons appris beaucoup de choses grâce à ces matériels. Parmi ces matériels, ceux qui nous étions très utiles sont :

- La revue Fanoitra, une production interne de la CNaPS qui vise principalement à informer tous les publics sur le déroulement de son métier, ses initiatives et les effets de ceux-ci sur ses publics cibles. ;
- Le site intranet « Cynthia » qui nous a beaucoup servi grâce à la diversité des informations s'échangeant en interne de la CNaPS par le biais de ce site ;
- La dernière note diagnostic de la communication interne et externe de la CNaPS ;
- La stratégie de communication de la CNaPS, réalisée par le cabinet PROLOG au sein de cet établissement ;
- Les prospectus, les flyers et les dépliants contenant des informations sur la CNaPS

1.3. LES TEXTES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIFS

Comme nous avons déjà mentionné auparavant, le droit de la sécurité sociale s'appuie sur tout l'ensemble des sources relevant du droit international et du droit national. Et notre recherche aussi s'appuie sur ces dispositifs, entre autres :

1.3.1. LE CADRE INTERNATIONAL

▪ La Déclaration de Philadelphie

Adoptée le 10 Mai 1944 par la conférence générale de l'OIT, elle redéfinit les buts et objectifs de ladite organisation. La conférence affirme solennellement à travers cette déclaration l'importance des questions socio-économiques à l'échelle internationale. Elle insiste en particulier sur le besoin de sécurité sociale ainsi que son extension afin d'assurer un revenu de base à ceux qui en ont besoin.

▪ La Déclaration universelle des Droits de l'Homme

Cette déclaration reconnaît à tout être humain les libertés et droits fondamentaux. Adoptée à Paris le 10 Décembre 1948 à l'unanimité de l'assemblée générale des Nations Unies, elle garantit non seulement les droits politiques et personnels mais aussi les droits économiques et sociaux. En effet, l'article 22 stipule que « *Toute personne, en tant que membre de la société, a droit à la sécurité sociale ; elle est fondée à obtenir la satisfaction des droits économiques, sociaux et culturels indispensables à sa dignité et au libre développement de sa*

personnalité, grâce à l'effort national et à la coopération internationale, compte tenu de l'organisation et des ressources de chaque pays ».

- La Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable

La Conférence Internationale du travail a adopté le 10 juin 2008 la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable. S'inspirant de la Déclaration de Philadelphie, elle exprime la vision contemporaine de la mission de l'OIT à l'ère de la mondialisation. Le concept du travail décent élaboré en 1999 est institutionnalisé dans la déclaration. Ce concept repose sur quatre piliers : l'emploi productif, les normes des droits fondamentaux du travail, la sécurité sociale pour tous et la promotion du dialogue social. Dans cette Déclaration, l'OIT reconnaît solennellement l'obligation d'accompagner les membres dans la mise en œuvre des programmes propres à réaliser les objectifs dont entre autres l'extension de la sécurité sociale à tous.

- La Convention n°102 de l'OIT

Elle fixe les normes minimales des prestations, leur condition d'attribution et les neuf branches de la sécurité sociale entre autres les soins médicaux, les prestations de santé, les prestations de chômage, les prestations de vieillesse, les prestations en cas d'accidents du travail et de maladies professionnelles, les prestations familiales, les prestations de maternité, les prestations d'invalidité et les prestations de survivant. Cette convention a été adoptée le 28 juin 1952 et est entrée en vigueur le 27 avril 1955.

1.3.2. LE CADRE NATIONAL

- La constitution

La Constitution malgache de la quatrième République reconnaît le droit fondamental à la sécurité sociale en faisant sienne dans son préambule la Charte internationale des droits de l'homme qui inclut la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels ainsi que le Pacte international relatif aux droits civils et politiques. La Constitution consacre le droit de tout individu à la protection de la santé dès la conception, à la protection de la famille, plus particulièrement de la mère et de l'enfant ainsi que l'accès au logement.

- Les lois et règlements

- Le Code de Protection Sociale

Le système de protection sociale malgache est défini et institué par la loi n°94-026 du 17 novembre 1994 portant Code de Protection Sociale (CPS). Ce système vise à assurer en faveur de chaque citoyen un minimum de prestation sociale en rapport avec la dignité humaine selon l'article 2. La protection sociale malgache est assurée suivant trois régimes dont :

- Le régime des travailleurs salariés et assimilés du secteur public, parapublic et privé ;
- Le régime des travailleurs indépendants ;
- Le régime des professions libérales.

- Le Code de travail

La loi n° 2003-044 portant Code du Travail fixe les principes généraux applicables à l'employeur et au travailleur dont le contrat du travail est exécuté à Madagascar exception faite des agents encadrés de l'Etat et des travailleurs régis par le Code Maritime. Parmi ces principes figurent le droit du travailleur et partant, l'obligation de l'employeur en matière de sécurité sociale.

- Le Code de Prévoyance Sociale

Le Code de Prévoyance Sociale fixé par le Décret n°69-145 du 08 avril 1969, définit les prestations sociales auxquelles les travailleurs salariés et assimilés du secteur privé ont droit. Ces prestations comprennent les prestations familiales, la réparation des accidents du travail et des maladies professionnelles ainsi que la pension de retraite. De plus, ce Code présente l'organisation et le fonctionnement de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale chargée de la gestion de ces prestations.

Bien que d'autres matériels aient été utilisés, ceux suscités en haut marquent les plus pertinentes que nous avons exploitées tout au long de notre recherche. Ce travail d'investigation documentaire a permis d'identifier avec précision les principaux enjeux soulevés par la politique de la sécurité sociale et de saisir les principes théoriques qui la gouvernent. Cette première étape a constitué un préalable nécessaire au travail de terrain qui s'en est suivi.

II. MATÉRIELS DU TERRAIN

Observation participante et enquête forment deux techniques interdépendantes qui nous ont permis d'approprier quelques matériels sur terrain.

2.1. DONNÉES D'OBSERVATION

L'observation sur terrain nous a permis d'édifier la seconde partie de notre travail. Grace à ce travail, nous avons eu comme matériels d'observation :

- L'existant en matière de stratégies de communication de la CNaPS ;
- Les relations conflictuelles entre la CNaPS et ses bénéficiaires ;
- Les problèmes immédiats sur terrain, en termes des relations publiques au sein de la CNaPS ;
- Les attitudes et comportements des bénéficiaires venant vis-à-vis de la CNaPS.

2.2. DONNÉES D'ENQUÊTE

L'entretien nous a permis de s'entretenir avec des acteurs clés de l'objet de la recherche d'où le régime de sécurité sociale gérée par la CNaPS et l'image qu'on lui véhicule. Outre le fait d'obtenir des informations pratiques sur le sujet étudié, il permet de saisir les impressions, les sentiments, les expériences de l'interviewé. Elle nous a permis dans un second temps de confronter nos hypothèses avec la réalité du terrain. Cette démarche se fonde en effet sur un point de vue et une compréhension particulière de l'objet d'étude. La confrontation avec les acteurs et leur quotidien s'avère indispensable pour mener une recherche en adéquation avec la réalité empirique.

N.B. : Les contenus, en petites ou grandes parties de ces matériels d'observation et d'enquête seront directement cités ou traités dans le corps du texte pour illustrer notre réflexion.

CHAPITRE III

METHODES

I. MÉTHODOLOGIE DE COLLECTE DE DONNÉES

Etant donné le manque de connaissance et de savoir-faire sur le sujet de protection sociale et sa contribution à la lutte contre la pauvreté et la précarité à Madagascar.

En vue de pérenniser les activités de l'organisme de protection sociale à Madagascar, plus particulièrement la CNaPS.

Une priorité et une attention particulière est donnée à la collecte des données concernant le thème de protection sociale, le système appliqué à Madagascar ainsi qu'à l'image donnée à la CNaPS dans sa gestion de protection sociale afin de démontrer la problématique de la réalisation d'un système de protection sociale pour tous et la conservation d'une image juste aux yeux du grand public en la matière.

Comme nous venons juste d'expliquer dans le volet « Matériels », les opérations menées dans le cadre de cette recherche ont été appuyé sur des activités d'études et de recherches permanentes dont les résultats serviront de moyens de vérifications d'hypothèses. Ces études, parfois à caractère sociologiques et anthropologiques, nous ont permis de savoir le type de relation qu'ait le public avec le responsable de son système de protection sociale afin d'en identifier et/ou d'en tirer les stratégies que ce dernier peut appliquer pour améliorer son image qui laisse libre son expansion, donc facilite la réalisation de ce programme de protection sociale.

Ainsi, en matière de collecte de données, il s'agissait particulièrement d'être très attentif aux questions suivantes :

- Quels sont les types de données et d'informations à recueillir ?
- Ou recueillir ces données et informations ? De qui ?
- Comment traiter ces données et informations ?

1.1. POUR LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Les données et informations sont provenues :

- De la lecture des ouvrages évoquant le thème et/ou l'objet d'étude, à savoir des livres, des revues, des mémoires, des projets de thèse, etc.
- De l'assistance des événements organisés par les organismes de protection sociale et assimilé ou auxquelles ils ont participé comme les salons, les formations, etc.
- De l'écoute des informations médiatiques concernant, en une petite ou grande partie, le thème, y compris les émissions (Miatrika ...), les discours, les débats ...

Les informations recueillis nous ont servies de guide d'orientation et/ou de rupture avec le sens des prédécesseurs et/ou de construction d'objet ainsi que de vérification.

1.2. POUR L'OBSERVATION

Nous avons mené une observation participante, d'une durée de trois mois, auprès de la CNaPS. Dans ce cas, nous avons intégré le milieu étudié afin d'en saisir toutes les particularités. Nous sommes devenus « *un observateur participant qui rassemble des données en prenant part à la vie quotidienne du groupe ou de l'organisation qu'il étudie. Il regarde à quelles situations sont confrontées les personnes qu'il fréquente, comment elles s'y comportent, et il discute avec certaines d'entre elles pour connaître leurs interprétations des événements observés* »⁶.

Pour entreprendre cette démarche, un stage facultatif d'une durée de trois mois a été réalisé au sein de la CNaPS. Il est inscrit dans le cadre de notre cursus universitaire, motivé par la volonté de comprendre le fonctionnement du système étudié. Il nous a permis de saisir les réalités et enjeux en œuvre au cœur des dispositifs jusqu'alors étudiés dans un cadre strictement documentaire.

⁶ BECKER (H), 2003, « Inférence et preuve en observation participante. Fiabilité des données et validité des hypothèses » in CEFAÏ (D), *L'enquête de terrain*, Paris, La Découverte, 350 p.

1.3. POUR L'ENTRETIEN

Cette technique sert d'un établissement d'une base de données représentative sur un sujet ou un contexte donnée. Pour notre étude, une enquête qualitative a été menée dans le but de mieux connaître les besoins, les opinions et les contraintes des publics cibles, en matière de protection sociale. Sur ce, la méthode de conversation et de focus groupe ont apporté ces fruits dans l'échange et le recueil des perceptions, des attitudes, des croyances et les propres opinions des groupes cibles, représentatifs de la totalité du public. Comme nous venons juste de mentionner, cette méthode s'inscrit dans une méthode qualitative favorisant l'émergence de toutes les opinions des gens. Ainsi, des groupes composés de 5 à 10 personnes ont été choisis pour pouvoir mener à bien cette étude.

Les entretiens ont été menés à partir d'une guide d'entretien, sous la forme semi-directive. Basés sur un nombre restreint de questions ouvertes, ils ont laissé une large part de liberté aux groupes interviewés dans leur récit. Il convenait d'éviter qu'ils ne s'égarent dans le récit de leurs expériences, sous peine de récolter des informations peu pertinentes pour notre sujet. Cette marge de manœuvre permet en revanche, par rapport à la démarche quantitative de l'interview, de ne pas enfermer le groupe interviewé dans un cadre trop strict et lui offre la liberté d'exprimer certains sentiments, impressions, jugements, expériences au fil de la rencontre.

1.4. DIFFICULTÉS RENCONTRÉS

Il convient de préciser que ce travail de recherche ne saurait prétendre à l'exemplarité. Des contraintes ont inévitablement influencé notre réflexion tout au long de l'étude. Les difficultés pour cette étape ont été de trois ordres.

Tout d'abord d'un point de la vue méthodologique. Pour notre regard novice, la démarche scientifique reste en effet une technique nouvelle à acquérir au gré des expériences. Cette recherche est néanmoins une expérience enrichissante pour comprendre les écueils de la démarche socio-anthropologique et constitue une base solide pour la réalisation d'études futures, dans un cadre universitaire ou professionnel.

La deuxième difficulté relève de l'ordre pratique. Compte tenu du temps imparti pour le travail de terrain, tous les membres du personnel de la CNaPS et bon nombre de personnes n'ont pas pu être rencontrés. Un choix a donc dû être fait, à partir notamment des opportunités

offertes pendant le stage et la descente sur terrain. En outre, l'étude a été restreinte aux seuls dispositifs locaux de sécurité sociale, au détriment des services de l'institution publique pour le secteur publique.

La troisième difficulté a consisté à déterminer une typologie des acteurs à interroger et la méthode adoptée. Compte tenu de l'étendue du sujet d'étude et du temps imparti pour la recherche de terrain, les entretiens ont été restreints aux personnes du système local étudié et à la méthode qualitative. Ainsi, à part le personnel de la CNaPS et quelques publics non bénéficiaires, les connaisseurs venant traiter des dossiers dans cette enceinte ont constitué des cibles privilégiées de notre enquête.

II. MÉTHODE D'ANALYSE ET D'INTERPRÉTATION

Cette étape consiste à effectuer un travail de manipulation et de traitement des données nettoyées. C'est ici que l'on dégagera ce que l'on a découvert par rapport au problème ainsi que les paramètres statistiques, les indices, les coefficients, les fréquences, les classes et tout servant à en spécifier les caractéristiques. C'est la phase d'inférence, de mise de signification dans les résultats obtenus à l'étape précédente. Il s'agit, selon l'expression plus familière, de faire parler les données dégagées par l'analyse, et exprimer de façon claire, argumentée, comment ces résultats constituent un progrès par rapport au point de départ.

A cela s'ajoute le cadre théorique ou la théorisation qui est une pionnière de toutes recherches scientifiques. Omar Aktouf définit la théorisation comme « *la réunion d'un ensemble de lois concernant un phénomène donné en un corps explicatif global et synthétique* ». Il a ajouté que « *dans le cadre du cadre théorique, il ne s'agit plus de simplement indiquer un champ de connaissance en y remplaçant son sujet, mais plutôt de faire état de sa propre connaissance du champ en question et surtout, de ce qui, pris dans ce champ, éclaire, généralise, approfondit, explique, enrichit... les principales dimensions du problème que l'on traite* »⁷. C'est donc à ce stade que l'on apprécie généralement la culture du chercheur, l'étendue et l'actualité de ses connaissances dans sa spécialité, ainsi que sa capacité à les appliquer pour l'explicitation, l'élaboration et en un mot, la théorisation de son sujet.

Après tant de réflexion et de mise en relief de plusieurs concepts avec notre domaine d'étude, nous avons attribués « la théorie de communication d'image » et « la théorie de

⁷ OMAR (A), 1987, Méthode des sciences sociales et approche qualitative des organisations.

l'anthropologie de la communication » à cette recherche parce qu'ils sont les plus appropriés et les plus proches de notre démarche. Ainsi, ces théories explicitent de façon claire et précise les problèmes d'image provoqués par l'interaction des deux groupes ayant des intérêts, des statuts, des composantes identitaires différents : la CNaPS et les grands publics.

1.1. LA THÉORIE DE LA COMMUNICATION D'IMAGE

La théorie de la communication d'image autrement appelé communication corporate ou communication institutionnelle s'inscrit dans la stratégie globale de toute entreprise, donc très nécessaire pour fonder cette recherche. Elle donne des résultats en termes de gain de notoriété, de perception d'image, d'appréciation et d'acceptation des messages tant en interne qu'en externe. A la différence du discours commercial qui vise essentiellement la vente du produit ou d'un service, la communication institutionnelle est non marchande. « Elle se contente avant tout de parler d'elle-même ; Ce qui revient à dire sur sa nature spécifique, sur sa légitimité, ses principes, sa personnalité, son projet, son choix, ses objectifs, ses actes, ses performances ... »⁸.

A cet effet, d'après ADRIAENSENS B. et INGHAM M. : *« L'absence de communication d'image est déjà une communication d'image mais dans la forme pernicieuse qui soit »*. Elle doit donc s'inscrire dans la politique de toute entreprise ou institution pour bien veiller à sa santé et à son environnement tant interne qu'externe⁹.

WESTPHALEN, quant à lui, distingue 4 principes pouvant contribuer à la construction d'une bonne image corporate, à savoir l'image juste ou qui permet à l'entreprise de se faire connaître pour ce qu'elle est, l'image positive servant à valoriser l'entreprise en la présentant sous son meilleur jour, surtout dans le secteur à faible valeur ajoutée de communication ou des activités mal aimées, méconnues ou peu considérées de tous et l'image originale permettant à l'entreprise de se distinguer de ses compétiteurs .Il a réitéré qu'aujourd'hui, *« le succès d'une entreprise ne dépend plus uniquement de son savoir-faire, de la qualité de ses*

⁸ Héritier Ntumba Manda, 2008 : « La communication institutionnelle et image de marque : Analyse des stratégies de la Raw Bank », Université technologique bel campus.

⁹ ADRIAENSENS B. et INGHAM M., 1994, « Marketing et qualité totale », 1ère édition, Bruxelles, édition entreprises, col. De Boeck Université, 250 p.

produits, de ses hommes ou de l'excellence de sa gestion mais plutôt de son image qui est désormais un facteur essentiel de réussite »¹⁰.

L'une des objets de cette recherche serait de savoir comment la CNaPS peut conserver son image. Au sens large, il s'agira de comprendre comment une entreprise peut établir une image juste à sa valeur, une image voulue et non l'image vraie de l'entreprise, qui capitalisera sur l'ensemble des caractéristiques que l'entreprise souhaite que le public lui associe pour se différencier des autres. En outre, une entreprise peut avoir une notoriété mais pas forcément une image juste à sa propre valeur ou une image qu'elle veut avoir. Cela signifie qu'elle peut aussi être très connu et à la fois bien apprécié. L'expression « Réputation » sera donc utilisée comme étant la valeur perçue et l'image de marque sera utilisée lorsque cela concernera la stratégie de positionnement ou repositionnement de l'image de l'entreprise.

PONTIER¹¹, lui aussi a contribué à la construction de cette théorie. Tout d'abord, il a défini l'image comme « *le résultat d'un processus qui présente certaines limites : subjectivité, multiplicité, déformation et sélection* » puis expliqué que « *l'entreprise peut créer et/ou modifier son image tout en manipulant les objets et en essayant de contrôler les types d'informations diffusées aux divers publics* ». Ainsi, pour garantir la réussite d'une entreprise, il a proposé de définir clairement les objectifs et cibles, les styles de communications, les choix coordonnés des actions de communication et les méthodes d'évaluation et de contrôle.

Grace à ces apports de solutions sur les problèmes liés à la communication d'image dans une entreprise, la théorie de la communication d'image constitue un cadre de référence susceptible d'aider tous les entreprises à comprendre de quelle manière la communication d'image intervient dans leur stratégie de communication et comment la gérer afin de créer une image juste saine aux yeux du public, quel que soit son groupe d'appartenance. Et c'est les raisons pour lesquels nous avons choisir cette théorie comme instrument de base de cette recherche.

¹⁰ WESTPHALEN, 2014, 4ème édition, « La communication externe des entreprises », DUNOD

¹¹ PONTIER, 1988, « L'image interne d'entreprises : élément d'activation des Ressources Humaines », *Recherche et Application en Marketing*, les éditions d'organisation.

1.2. LA THÉORIE DE L'ANTHROPOLOGIE DE LA COMMUNICATION

La théorie de l'anthropologie de la communication¹² est une construction rationnelle d'Yves Winkin inspiré des travaux de quelques prédécesseurs qui ont contribué à faire évoluer la discipline de la communication tels G. Bateson, Hymes, Birdwhistell et E. Goffman. La discipline qu'elle est devenue permet désormais l'étude de tout comportement social et interactionnel :

Gregory Bateson et Jean Ruech dans *Communication* (1951) : « *The social Matrix of Psychiatry* », a voulu démontré que tout est communication. Ils démarquent leur conceptualisation de celles de Shannon et Weaver : « *La communication ne se rapporte pas seulement à la transmission de messages verbaux, explicites et intentionnels ; telle qu'utilisée dans notre acception, la communication inclurait l'ensemble des processus par lesquels les sujets s'influencent mutuellement. Le lecteur reconnaîtra que cette définition est basée sur la pré-misse que toute action et tout événement offrent des aspects communicatifs, dès qu'ils sont perçus par un être humain.* » Anthropologie et communication sont donc deux notions inséparables dans une étude de tout type de relation humaine.

Yves Winkin, quant à lui, décrit généralement l'Anthropologie de la communication comme un art (de voir, d'être, et de décrire) et une discipline scientifique consistant à « *savoir voir* » et exigeant de « *savoir être avec* » p. 139 (« avec d'autres et avec soi, quand vous vous retrouvez face à d'autres »). Elle requiert l'observation participante du chercheur ainsi que la tenue régulière d'un journal où sont annotés le plus d'observations possibles retenues, permettant ainsi l'éclaircissement sur le papier de l'expérience du terrain, occupant un rôle prépondérant dans la collecte des faits sur un objet, un sujet ou un contexte donné. L'auteur propose donc l'emploi d'une méthodologie complexe, basée sur le va et vient entre le travail de terrain et le travail de conceptualisation et de vérifications des hypothèses, procédant de cette manière à une progressive formulation généralisant, à partir des faits observés et c'est ce que nous avons faits dans cette analyse. Cette démarche demande prioritairement au chercheur une capacité à examiner les détails des interactions, un certain regard porté sur le monde social que Winkin nomme « *la maîtrise visuelle de l'ordinaire* », ainsi que la capacité à mémoriser ces « *événements* » lorsque la prise de notes sur le terrain même est impossible. Elle se veut donc et peut a fortiori s'intéresser à tout aspect de la société, ne prétendant pas pour au-

¹² Winkin (Y), 1996, *Anthropologie de la communication : de la théorie au terrain*, De Boeck, Coll. Culture et communication, Bruxelles, 239 pages.

tant être une anthropologie « totale », mais « avant tout une attitude, une disposition, une posture face au monde sociale » p. 280, renforcé par la rigueur méthodologique que sous-tend l'« impératif ethnographique » de cette discipline.

Par conséquent, les apports théoriques de l'anthropologie de la communication sont très appropriés pour la construction de base de cette recherche car ils permettent d'analyser les interactions entre une entreprise ou une institution et ses grands publics dont ces acteurs lors de ces interactions communiquent par des multiples mode (verbal, gestuel, comportemental ...) qui se forment et se présentent de façon différente selon chaque groupe que l'on peut le présumer selon chaque culture, chaque système de valeur, chaque intérêt ... Ainsi, la pratique de cette théorie a contribué aux repérages de comportements et de relations spécifiques liés à la l'application de la politique de protection sociale géré par la CNaPS. Ici, c'est nous même, en tant qu'observateur et vérificateur des faits qui ont appliquées cette théorie pour une fin d'éclaircissement de la bonne ou mauvaise image de la CNaPS vis-à-vis de ses différents publics. Ainsi, nous nous somme représenter comme l'une des disciples de Yves Winkin.

DEUXIEME PARTIE

RESULTATS

CHAPITRE IV

EVOLUTION ET ORIENTATION DE LA PROTECTION SOCIALE

75 % des personnes que nous avons enquêtées ont déclarés ne rien savoir sur la notion de protection sociale, encore moins sa différence avec la sécurité sociale et le système appliquée à Madagascar. Pourtant, il est visé dans notre recherche de sensibiliser la population malgache de son droit à la protection sociale. Ce qui doit être commencé par l'information et la conscientisation de cette dernière sur ce qu'elle est vraiment. Voilà pourquoi nous avons décidé de la faire connaître au public, objet de ce premier chapitre.

I. CONCEPT DE LA PROTECTION SOCIALE

1.1. IDÉE FONDATRICE DU PRINCIPE DE LA PROTECTION SOCIALE

Afin de résoudre les problèmes induits par la réalisation des risques sociaux qui interviennent brutalement dans la vie quotidienne des individus ou dans leur activité professionnelle sans être dus à eux-mêmes, l'idée d'une solidarité nationale s'est peu à peu imposée à partir de la fin du XIXe siècle. Des mécanismes se sont donc mis progressivement en place afin que ces individus reçoivent des ressources de remplacement. Ce principe de solidarité s'est ensuite étendu à d'autres événements de la vie courante qui n'étaient pas, à proprement parler, des risques, mais qui se traduisaient eux aussi par des pertes de ressources (maternité, famille nombreuse, retraite et vieillesse).

1.2. DIMENSIONS DE LA PROTECTION SOCIALE

Selon la pensée courante, on distingue quatre dimensions de la protection sociale :

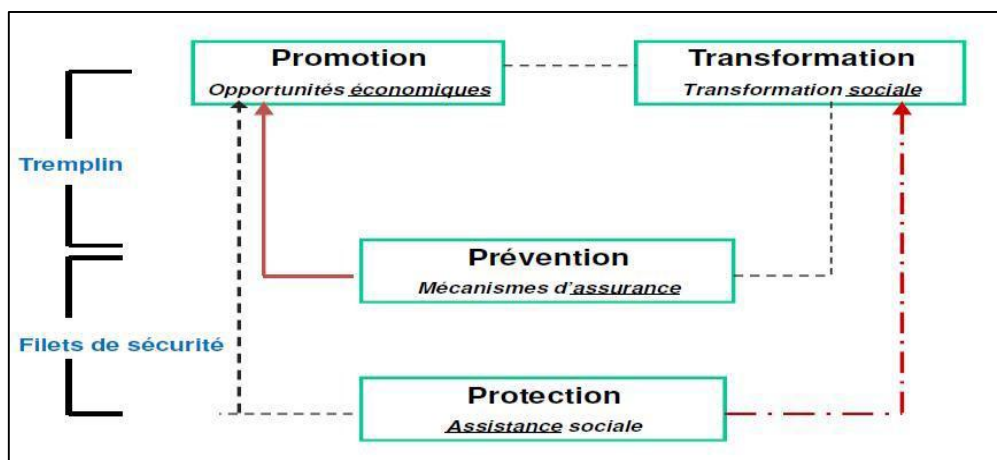
1. Mesures de prévention, qui cherchent directement à éviter aux pauvres de tomber dans la misère, en leur fournissant des incitations et des moyens. Il peut s'agir d'une auto-assurance, par l'épargne, de transferts sociaux, d'une aide à la gestion des risques liés aux revenus, de programmes générateurs d'emploi à haute intensité de main-d'œuvre, d'un soutien à un partage local des risques, et de l'introduction

de produits d'assurance adaptés aux pauvres. En général ces mesures permettent aux groupes et aux individus d'éviter des adaptations néfastes aux chocs ;

2. Mesures de protection qui offrent une protection sociale assez large à des groupes économiquement vulnérables (par exemple, assurance sociale et divers filets de sécurité tels que l'aide alimentaire et autres aides en cas de privation) et garantissent des secours contre la misère, pour établir un niveau de vie minimum acceptable (garantie d'un seuil minimum) ;
3. Mesures de promotion qui accroissent les revenus réels et les capacités par un ensemble de programmes à l'intention des ménages ou des individus et visent à améliorer les modes d'existence, comme par exemple, la micro finance ou les cantines scolaires, la réinsertion dans le marché du travail et d'autres formes d'investissement dans le capital humain ;
4. Mesures de transformation qui visent à transformer les systèmes d'inégalité qui maintiennent les pauvres dans leur état de pauvreté et qui concernent plus particulièrement le domaine juridique, le foncier, la promotion des droits, etc. Elles s'attaquent aux déséquilibres des pouvoirs qui créent ou maintiennent la vulnérabilité à travers le renforcement du statut social et des droits des exclus et des marginalisés ;

La prise en compte de ces quatre dimensions de la protection sociale est l'un des facteurs qui pourrait aider à briser le cycle de pauvreté et contribuer à la croissance économique à cause de leurs synergies positives et interactions.

Figure 1 : Cadre conceptuel des quatre dimensions de la protection sociale



Source : Politique Nationale de Protection Sociale, septembre 2015 (PNPS)

1.3. LES SYSTÈMES CLASSIQUES DE LA PROTECTION SOCIALE

Deux hommes mondialement reconnus sont à l'origine de la protection sociale : Otto Von Bismarck chancelier et Lord William Beveridge. Ils ont donné naissance au système bismarckienne et beveridgienne de protection sociale.

Au début du 19^{ème} où l'Allemagne a connu une misère ouvrière provoqué par l'industrialisation, le chancelier allemand Bismarck a décidé d'accompagner sa politique de répression par une politique de réformes sociales permettant d'encadrer la population salariée et d'assurer une certaine redistribution vers les ouvriers. Ainsi, l'entre 1883 et 1889 marque la naissance du premier modèle d'assurance sociale crée par ce chancelier allemand pour couvrir les risques liés au salariat. Les insuffisances et les limites de l'assistance de Bismarck ont invité Beveridge à créer un autre modèle que celui de Bismarck en 1940 : le système beveridgien, reposé sur les principes d'universalité, d'unicité et d'égalité. Ce modèle prône qu'«indépendamment de sa situation professionnelle, tout citoyen doit être protégé contre tous les risques sociaux ».

Tableau 1 : Différence entre le système beveridgienne et le système bismarckien de protection sociale

	Beveridgien (Britannique)	Bismarckien (Allemand)
Objectifs de l'État-providence	Répondre gratuitement aux risques de la vie	Compenser la perte de revenu
Conditions d'accès aux prestations	Être dans le besoin	Avoir cotisé
Financement	Impôt pour tous	Cotisations en fonction du revenu
Gestion	Etat	Acteurs eux-mêmes : employeurs et salariés.
Personnes prises en charges	Tout citoyen	Employeurs et travailleurs

Source : [www.andac.info/les dates clés de l'histoire de la sécurité sociale](http://www.andac.info/les_dates_clés_de_l'historie_de_la_sécurité_sociale)

Les principes directeurs auxquels reposent ces modèles varient de son créateur à l'autre. Le système beveridgien basé financièrement sur l'impôt repose sur trois principes connus sous le nom des « trois U », à savoir l'Universalité de la protection sociale par la couverture de toute la population (ouverture de droits individuels) et de tous les risques ; l'Uniformité des prestations fondée sur les besoins des individus et non sur leurs pertes de

revenus en cas de survenue d'un risque ainsi quelle unité de gestion étatique de l'ensemble de la protection sociale. A côté de cela, les principes directeurs du système bismarckien sous-tendent le modèle de protection fondée uniquement sur le travail et sur la capacité des individus à s'ouvrir des droits grâce à leur activité professionnelle ; de protection obligatoire ; de protection reposant sur une participation financière des ouvriers et des employeurs qui prend la forme de cotisations sociales ainsi que de protection gérée par les salariés et les employeurs dont les cotisations ne sont pas proportionnelles aux risques – comme dans la logique assurantielle pure – mais aux salaires. On parle, pour ce dernier, de «socialisation du risque ».

Outre les deux modes classiques, des formes résiduelles sont toutefois adoptées par certains pays combinant l'assurance sociale spécifique pour les salariés du secteur formel avec la couverture publique financée par le budget de l'Etat pour les démunis et les agents de l'Etat.

II. DIFFÉRENCE ENTRE PROTECTION SOCIALE ET SÉCURITÉ SOCIALE

Dans cette recherche, les termes de la protection sociale et de la sécurité sociale sont les plus utilisés dans la mesure où ils désignent les moyens de protéger la famille contre les risques menacent sa vie. Que nous utilisons le terme de protection sociale ou de sécurité sociale, le sens que nous les avons attribués sera le même : un droit fondamental de tout un chacun, comme ce qui est convenu dans la charte internationale de droit de l'homme. Par ailleurs, ces deux notions se distinguent dans les règlements intérieurs, y compris les conditions d'affiliation et d'octroi des prestations rendus par les organismes prestataires de ces services. De ce fait, il est plus judicieux de bien définir ces termes pour éviter tous risques d'ambivalences.

2.1. PROTECTION SOCIALE

Selon une conceptualisation restrictive, la protection sociale est un ensemble d'initiatives officielles ou informelles, susceptibles de protéger directement les ménages contre les chocs exogènes d'où les chocs exposant les membres des ménages à des formes de vulnérabilité spécifiques et/ou des chocs endogènes (maternité, maladie, vieillesse, décès, chômage) et de les aider à y remédier.

Au sens large, la protection sociale est l'ensemble d'interventions qui permet de prévenir les risques, de faire face aux divers chocs (naturels, socio-économiques, culturels, politiques ...) et d'assurer une sécurité minimale de revenu et d'accessibilité aux services sociaux de base à la population, en particulier les groupes les plus vulnérables. Elle constitue un ensemble très vaste qui englobe à la fois la sécurité sociale et les efforts individuels et collectifs de prévoyance sociale sous la forme de mutualité, de régime complémentaire de retraite et de prévoyance, d'épargne ou d'assurance.

La Protection Sociale comprend trois principaux piliers :

- L'assistance sociale qui se traduit par des transferts sociaux ou filets sociaux de sécurité non contributifs dont les cibles sont la frange de population très pauvre et/ou vulnérable, à plus haut risque ;
- Les services d'action sociale soutenant le développement social et économique d'un pays. Les programmes y afférents, non contributifs, ont pour objectif de faciliter l'insertion des groupes des personnes marginalisées, exclues socialement, économiquement défavorisées, vulnérables et en situation de risque. Il vise surtout les groupes spécifiques (les personnes handicapées, personnes âgées sans ressources, orphelins, etc.) et tous les programmes de prévention, de gestion et de réponse aux risques en cherchant à soulager toutes les souffrances sans discrimination, ni condition et sans autres critères de priorité que l'urgence ;
- La sécurité sociale, une forme de protection sociale de nature contributive qui devrait prendre une envergure nationale. Elle est à différencier de l'assistance sociale et de tous les services sociaux qui consistent en une aide spontanée, facultative d'une organisation charitable, sans la contribution des bénéficiaires.

Ainsi, la sécurité sociale constitue un sous ensemble de la protection sociale mais souvent, ces deux expressions sont utilisables de manière semblable. De ce fait, les principes qui sont à leurs bases sont souvent les même.

2.2. SÉCURITÉ SOCIALE

Selon le BIT, la sécurité sociale est définie comme « la protection que la société accorde à ses membres grâce à une série de mesure publique contre le dénuement économique et sociale qui pourrait les plonger dans une situation de fragilité, en raison de la disparition ou de la réduction sensible de leur gain : la maladie, la maternité, le chômage, l'invalidité, la vieil-

lesse et le décès, les accidents de travail et les maladies professionnelles. A cela s'ajoutent la fourniture des soins et l'octroi des prestations aux familles avec enfants ». Ainsi, elle couvre d'abord la sécurité de l'emploi. En principe, ceci non pas seulement pour les salariés, mais même pour les non-salariés. Les mesures prises pour conserver à l'agriculteur son exploitation s'intègre dans la sécurité de l'emploi au sens large. Et les lois agraires peuvent apparaître comme une manifestation de cette préoccupation. A certains égards, on peut dire la même chose de la propriété commerciale, dans la mesure où cette propriété donne une sécurité au commerçant contre la perte possible de son exploitation. Du côté du salarié, c'est la protection contre la perte de l'emploi, notamment contre l'arbitraire patronale.

La sécurité sociale obéit à deux principes fondamentaux : la solidarité et la redistribution de revenu. Le premier fait appel à la nationalité et le second à une idée d'équité :

- Le principe de solidarité constitue une communauté de valeur, une cohésion nationale par laquelle chaque citoyen cotise pour parer à un éventuel risque qui pourrait affecter soit lui, soit son compatriote. L'acquisition de ce droit résulte de la résidence dans le pays. Les deux approches, dans la conception de la sécurité sociale, font appel à ce principe de solidarité : l'approche Bismarckienne qui fait acquérir la sécurité sociale par le prélèvement de cotisation. Pour cette approche, le travail est la clef du bénéfice de la sécurité sociale et la solidarité s'inscrit dans ce monde réduit des travailleurs. Seuls ceux qui cotisent bénéficient de la prestation. Et l'approche libérale résultant de la combinaison des deux systèmes : Beveridgien et Bismarckien. Mais quel que soit le système adopté, la solidarité reste à la base et cela a pour effet une redistribution de revenu ;
- Le principe de redistribution de revenus où les prestations sont les même pour tous qu'il soit riche ou pauvre. Ce principe s'opère de deux manières soit verticalement soit horizontalement. La manière verticale s'opère par la participation des plus aisés au profit des plus démunis sans considération financière. Quant-à la manière horizontale la redistribution va des actifs vers les inactifs des biens portants vers les malades, les célibataires, les familles.

Le mécanisme à la base de la sécurité sociale est l'assurance sociale qui est l'application de l'approche bismarckienne. Elle repose donc sur La cotisation obligatoire qui se fait en fonction des revenus, les prestations sont fonction des cotisations. Ceci dans le but de réduire, d'une manière considérable l'intervention de l'Etat. Son effectivité exclut donc une

partie de la population n'ayant pas une source de revenu régulier. Le bénéfice des prestations est fonction de la survenance d'un risque prévu à l'avance ayant de preuve, et la prestation est due après valorisation des pertes subies.

Les traits suivants constituent les caractéristiques de l'assurance :

- Le financement par cotisations ;
- L'affiliation obligatoire ;
- Le montant de la prestation fonction des cotisations de l'intéressé ;
- Les risques prévus à l'avance ;
- Le droit aux prestations fonction des cotisations versées par l'intéressé, indépendamment des critères de ressource.

Prévoyance sociale et médecine de travail sont les deux composantes de la sécurité sociale :

La prévoyance sociale est l'aptitude à prévenir et se prémunir des risques de l'existence. Ce terme est employé dans le monde de la protection sociale pour décrire les prestations de la Sécurité Sociale et des organismes complémentaires pour assurer les salariés en cas d'incapacité de travail, d'invalidité et de décès. Elle consiste à assurer la personne salariée contre l'incapacité de travail, l'invalidité et le décès. Le principe est celui de l'assurance classique. Il s'agit de transférer à un organisme qui paiera, en cas de survenance du risque, des prestations en compensation. La prévoyance est assurée tout d'abord par la Sécurité Sociale par le biais de sa branche maladie.

La médecine du travail est par contre une branche de la santé publique à vocation prioritairement préventive des risques professionnels, et aussi chargée de conseiller l'employeur et les travailleurs en ce qui concerne : les exigences requises pour établir et maintenir un milieu de travail sûr et salubre, propre à favoriser une santé physique et mentale optimale en relation avec le travail, et l'adaptation du travail aux capacités des travailleurs compte tenu de leur état de santé.

Nous avons donc su ce qui différencie la protection sociale de la sécurité sociale. Le système de protection sociale, à Madagascar inclue et dépasse le strict cadre des régimes de Sécurité sociale, elle s'inscrit dans plusieurs champs et systèmes de comptes imbriqués les uns dans les autres. Dans notre étude, seuls les systèmes obligatoires et facultatifs de sécurité sociale sont retenus d'où la sécurité sociale. En réalité, ce qui nous intéresse c'est de savoir

l'image donné à l'organisme prestataire de la sécurité sociale, notamment la CNaPS qui a une influence sur l'épanouissement de cette politique nationale à Madagascar. Ainsi, nous allons voir par la suite le système de sécurité sociale appliquée à Madagascar.

III. LE RÉGIME MALGACHE DE SÉCURITÉ SOCIALE

3.1. LE SYSTÈME ADOPTÉ PAR LE GOUVERNEMENT

Bien que les formes de protection sociale soient nombreuses, le modèle beveridgien et bismarckien a marqué des étapes fondamentales dans la construction d'un système de protection sociale de bons nombres de pays du monde entier, y compris Madagascar.

La recherche d'un équilibre entre les deux conceptions doctrinales de Beveridge et Bismarck est aujourd'hui encore d'actualité. Pour Madagascar, l'Etat fait appliquer le modèle de « Bismarck », fondé sur les cotisations sociales en limitant la couverture sociale aux travailleurs salariés du secteur privé et public.

Après son Indépendance, Madagascar a décidé de collaborer avec bon nombres des pays, surtout la France, pour la prise en main des accords internationaux sur la sécurité sociale. Ces accords visent à prendre en charge équitablement les travailleurs en se mettant préalablement d'accord sur les lois à appliquer et les droits à respecter. Madagascar, en accord avec la France vise particulièrement à garder les mêmes couvertures que son pays d'origine en la matière. Dans ce cadre, une convention générale franco-malgache de sécurité sociale a été signée le 08 mai 1967 et entrée en vigueur le 1^{er} mars 1968. Cette convention concerne la coordination de l'application de la législation malgache et française en matière de sécurité sociale à leurs ressortissants respectifs et s'applique aux travailleurs salariés et assimilés excepté les gens de mer en matière des prestations familiales et de réparation des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Malgré cette collaboration avec l'extérieur, le régime ne prévoit pas de protection des risques maladie et chômage et les travailleurs indépendants ne sont pas encore couverts par le régime.

3.2. RÔLES DES ACTEURS DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Le système national de sécurité sociale, telle qui est définie par les membres du Réseau mondial d'entreprises pour les socles de protection sociale, relève, non seulement de la responsabilité de l'Etat mais aussi de tous les responsables concernés par la question de réaliser les objectifs de développement durable sur la protection sociale.

Le tableau ci-dessus montre les responsabilités de chacun des acteurs de la sécurité sociale à Madagascar :

Tableau 2 : Le système malagasy de sécurité sociale

Statut	Organismes prestataires	Cadre légal	Prestations en charge
Institution publique	CRCM (caisse de Retraite Civile et Militaire)	Décret n°62-144 du 21 mars 1962	- La pension de l'Agent - La pension de veuvage et d'orphelin - La pension d'ascendant - La rente d'invalidité - Les pensions alimentaires - Le remboursement de cotisations - Le pécule de réforme - Le secours au décès - L'indemnité d'installation de retraite ou IIR
	CPR (Caisse de Prévoyance et de Retraite)	Décret n°61-642 du 29 novembre 1961	- La pension de retraite - La rente viagère d'invalidité - La rente de solidarité - Les pensions de veuves et d'orphelins - Le secours au décès - Le remboursement des cotisations - Les allocations familiales - Les rentes d'accident du travail
Etablissement semi-privé	CNaPS (Caisse Nationale de Prévoyance Sociale)	Loi n°68-023 du 17 décembre 1968	- Des prestations familiales - Des prestations des accidents de travail et des maladies professionnels - Des pensions de retraites - Des services d'actions sanitaires sociales
	SMIE (Services Médicaux Intra-entreprises ou SMAE (Services Autonomes d'Entreprise))	Décret 2003/1162 du 17 décembre 2003	Pour les travailleurs et les membres de leur famille : - Des soins - Des soins préventifs - Des évacuations sanitaires - Pour les travailleurs uniquement : - Visites médicales systématiques - Alimentation des travailleurs soignés sur place - Education en matière d'Hygiène et de Sé-

			curité au travail • Formation des secouristes • Visites d'entreprise
Organismes privés	Sociétés d'assurance Mutuelles	Loi n°99-013 du 02 août 1999	Une très large gamme de produits d'assurance, ayant pour objet de couvrir la quasi-totalité des risques.
	Banques pour Fonds de pension ou Fonds d'investissement	Loi 2005-007	• Des fonds de pension ou fonds d'investissement • Des produits de maintien d'équilibre financier en cas de survenance des risques sociaux comme le décès, l'accident de circulation.

Source : CNaPS, 2015

Ainsi, le système malgache de sécurité sociale est composé d'un régime d'assurance géré par l'Etat malgache pour les fonctionnaires et assimilés, un régime de prévention sociale et des actions sanitaires et sociales, géré par la CNaPS pour les salariés du secteur privé et assimilés ainsi qu'un système privé d'assurance géré par les compagnies d'assurance, de mutuelle et certaines banques.

Aussi bien la CNaPS que le Ministère, chargé des finances et du budget fournissent des prestations de sécurité sociale identiques. Au travers des circonstances passées qui ont marqué l'histoire de la sécurité sociale malgache, le système national de protection sociale comprend aussi, en plus de ces institutions publiques et semi-privés, un système privé géré par les compagnies d'assurance et certaines banques, le régime des mutuelles présentés dans les administrations publiques, parapubliques et les sociétés privées ou encore récemment les fonds de pension.

Parmi ces institutions, la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale ou la CNaPS est la plus connue de tous en termes de sécurité sociale à Madagascar. Le résultat, issu des enquêtes réalisées auprès de la moitié de la population malgache, à l'occasion de chaque guichet forain, chaque salon et chaque événement organisé par la CNaPS, entre Novembre et Décembre 2015, montre bien cette notoriété :

Tableau 3 : Les enquêtés connaissant la CNaPS

Enquêtes	Notoriété
Ménages et travailleurs	92,86%
Employeurs	91,11%
Grand public	66,67%

Source : CNaPS, 2015

A peu près 80 % des personnes enquêtées connaissent la CNaPS. Pourtant, notre propre enquête a montré que l'organisation et le fonctionnement de la Caisse, encore moins sa mission et ses services sont très peu connus de tous. Voilà pourquoi nous avons décidé de beaucoup s'informer sur cette institution et de la faire connaître au public dans le but d'améliorer une image floue que le public a sur elle car en tant d'acteur clés de la protection à Madagascar, l'image de cette institution influe, à court, à moyen ou à long terme sur l'efficacité de sa mission qui tient un rôle prépondérant dans la lutte contre la précarité.

CHAPITRE V

LA CNaPS ET SA POLITIQUE DE GESTION DE LA SECURITE SOCIALE

Connaissant l'importance de la sécurité sociale dans la lutte contre la pauvreté et le développement socio-économique du pays, la CNaPS s'est engagé dans la réalisation de la Politique Nationale de Développement (PND) de l'Etat. Dans la gestion de ce système, elle fait face à des problèmes de méfiance et de justice sociale qui se reflète à travers les opinions publiques malgré les efforts qu'elle a déjà déployés en faveur de ses bénéficiaires et les citoyens au sens large. Dans ce sens, toutes les analyses qui vont suivre visent à appréhender les traits qui clarifient ce problème pour ensuite en découler les solutions qui pourraient l'améliorer.

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1. CONTEXTE HISTORIQUE

La CNaPS, dans sa forme actuelle est une construction qui s'est faite pièce par pièce. Elle a été créée en 1956 sous le nom de la Caisse de Compensation des Prestations Familiales (CCPF) où seulement les prestations familiales ont été attribuées aux affiliés : les travailleurs salariés. Cet établissement a pris le nom de la Caisse des Prestations Familiales ou CPF en 1958. C'étaient tous les deux des organismes de droit privé mais toutefois contrôlés par les Inspecteurs du Travail assistée d'Experts Comptables et d'Agents Administratifs.

L'évolution politique, économique et sociale de Madagascar en 1962 a favorisé l'extension des régimes gérés par la CPF. Celle fut alors remplacée par la Caisse Nationale d'Allocations Familiales et d'accidents du Travail (CNAFAT). La CNAFAT, créée par l'ordonnance n° 62-078 du 29 septembre 1962 modifiée par la loi du 19 décembre 1967, allait devenir pour le Gouvernement l'instrument de choix de sa politique sociale. En effet, la CNAFAT « regroupait les éléments » de cette politique sociale en poursuivant la mission de l'ancienne CPF. Pour ce faire, elle a repris au secteur privé la gestion des risques Accidents du Travail et Maladies Professionnelles en participant à l'amélioration des conditions de vie et de travail, sur les plans sanitaire et social des travailleurs relevant du Code du Travail, du Code de la Marine marchande, de l'Ordonnance du 24 juillet 1962 fixant les rapports réci-

proques des planteurs de tabac et des cultivateurs engagés par eux, et du Décret n° 57 245 du 24 février 1957 (art. 3) sur la réparation des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles.

C'était le premier organisme à statut EPIC (Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial) doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière et placée sous la tutelle conjointe du Ministère du Travail et du Ministère des Finances.

Avec la prise en charge du régime de retraite institué par la loi n°68-023 du 17 décembre 1968, la CNAFAT prit la dénomination de Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNaPS). Cette dernière, subrogée dès sa création aux droits et charges de la première, est également un établissement public à caractère industriel et commercial doté de la personnalité civile et l'autonomie financière.

1.2. CHAMP D'APPLICATION

Son champ d'application s'exerce au profit des travailleurs salariés régis par l'ordonnance n° 60-119 du 1^{er} octobre 1960 portant Code du travail et ses textes d'application ; des marins visés par l'Ordonnance n° 60-047 du 22 juin 1960 portant Code de la Marine Marchande ; des cultivateurs engagés aux termes de l'Ordonnance n° 62-002 du 24 juillet 1962 fixant les rapports réciproques des planteurs de tabac et des cultivateurs engagés par eux en ce qui concerne son article 11 ainsi que toutes personnes visées à l'article 3 du Décret n° 57-245 du 24 février 1957 sur la réparation et la prévention du travail et des maladies professionnelles.

Comme on le voit, la CNaPS n'intéresse en somme qu'aux travailleurs salariés cadrés dans les champs énoncés ci-dessus. Ce qui signifie que certains travailleurs, à part les fonctionnaires de l'Etat sont privées de ce droit tels les professions libérales, les artisans, les travailleurs du secteur informel qui d'ailleurs présente au total les 80 % des malgaches.

1.3. MISSION ET SERVICES DE LA CNaPS

Visé par le champ d'application énoncé ci-dessus, la CNaPS est la seule institution de sécurité sociale contribuant à la réalisation de la politique de protection sociale de l'Etat en faveur des travailleurs du secteur privé, à Madagascar. A ce jour, elle compte plus de 577 104 salariés pour plus de 34 990 entreprises formelles et est présente sur tout le territoire national

pour gérer les régimes de compensation des prestations familiales, des accidents de travail et des maladies professionnelles ainsi que des pensions de retraites ; faire appliquer la réglementation de la prévoyance sociale et participer à l'amélioration des conditions de vie et de travail, sur les plans sanitaire et social des personnes visées par le champ d'application cité ci-dessus.

Sur les neuf risques reconnus par l'OIT comme risques sociaux, deux ne sont pas encore pris par la CNaPS à savoir l'assurance maladie et le chômage. Ainsi, le régime malgache de sécurité sociale des travailleurs salariés comporte trois branches (services), à savoir les prestations familiales comprenant les allocations prénatales, les allocations de maternité, les allocations familiales, le remboursement des frais médicaux d'accouchement, l'indemnité de demi-salaire versée aux femmes salariées pendant leur congé de maternité ; les accidents du travail et maladies professionnelles couvrant les accidents survenus par le fait et à l'occasion du travail, les accidents de trajet et les maladies professionnelles désignées sur la liste de l'annexe I du Code de Prévoyance Sociale ainsi que la vieillesse, l'invalidité et le décès (survivants) constituant la pension de vieillesse, la pension proportionnelle de vieillesse, l'allocation de solidarité, la rente d'invalidité, les allocations de survivants.

1.4. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

Les dispositions relatives à l'organisation et au fonctionnement de la CNaPS ainsi que celles relatives aux régimes de prestations sociales gérés par ladite Caisse sont développées dans le texte réglementaire unique portant le nom de « Code de Prévoyance Sociale ».

Ce code comprend 4 livres traitant respectivement :

- Livre premier : de l'organisation et du fonctionnement de la Caisse.
- Livre deux : du régime des prestations familiales.
- Livre trois : du régime des accidents du travail et des maladies professionnelles.
- Livre quatre : du régime de retraite.

▪ Organisation

Le contenu de ce livre stipule que tous les travailleurs malgaches ou étrangers, salariés ou assimilés aux salariés sur tout le territoire de Madagascar, sont soumis aux législations de sécurité sociale. Les parties prenantes dans la réalisation de ce droit comprennent l'Etat, les

employeurs, les travailleurs et les bénéficiaires. Cette organisation vise à faire participer toutes les parties concernées dans la gestion de ce système. De ce fait, l'administration de la Caisse se divise en trois parties, à savoir la tutelle, le conseil d'administration et les services.

En tant qu'établissement public à caractère industrielle et commerciale, la CNaPS est placée sous la tutelle conjointe du Ministère de la Fonction Publique, du Travail et des Lois Sociales, et du Ministère chargé des Finances, de l'Economie et du Budget. Elle est gérée par un Conseil d'administration dont les membres sont nommés par arrêté ministériel et que la composition de ce conseil comprend des représentants de l'Etat, des employeurs et des travailleurs. Et le Directeur Général et l'Agent-comptable de la Caisse, piliers de ses services sont nommés par décret sur proposition du Ministère de travail et des lois sociales, après avis du conseil d'administration. Tout cela pour montrer à quel point la CNaPS est rattaché à l'Etat.

Concernant leurs pouvoirs respectifs, le conseil d'administration, un organe paritaire, règle les affaires de la caisse par ses délibérations ou celles de ses commissions. D'après les auteurs du livre de la CNAPS intitulé « La sécurité sociale » publié en 2016, « Cette parité en trois groupes est nécessaire pour éclaircir au mieux les zones d'ambiguïtés, afin d'éviter les conflits d'intérêts de l'une ou de l'autre partie, et de rassembler des idées tous azimuts, pour en adopter une proposition consensuelle, et permettre ainsi de régler, par ses délibérations ou par ses commissions les affaires de la Caisse ». Ainsi, chaque partie composant le Conseil doivent participer aux débats et se mettre d'accord dans chaque décision à prendre pour prévenir du souci de l'unilatéralité entre les parties.

Les Ministres de la tutelle, en tant qu'organe de décision peuvent approuver ou rejeter les délibérations du Conseil d'Administration et de ses commissions. Mais tout rejet doit être motivé, soit par sa divergence à la loi, soit par sa nature à compromettre l'équilibre financier de la Caisse ; toutefois, ils peuvent demander un second examen sur les questions soumises aux délibérations qu'ils n'auront pas approuvées.

Quant aux services de la Caisse, c'est au rôle du Directeur Général d'assumer la responsabilité du fonctionnement de la Caisse et de faire évoluer la Caisse par le biais de ses actions et ses stratégies. Le personnel de la CNaPS, qui constitue ces services, est soumis à un statut exceptionnel fixé par décret pris dans les conditions de l'article 5 de l'Ordonnance n° 62-108 du 1er octobre 1962. Le statut actuellement en vigueur est celui institué par le Décret

n° 68 354 du 06 Août 1968 sous l'appellation de « Règlement Général du Personnel encadré de la CNaPS ».

- **Fonctionnement**

La CNaPS est soumise au principe de la spécialité limitant leurs activités aux services publics qu'elle a pour mission d'assurer. Elle dispose d'un budget autonome, séparé du budget général de l'Etat ou de la collectivité territoriale dont elle dépend. Malgré cette autonomie financière, elle est contrôlée par le gouvernement présent dans les conseils d'administration.

Les dépenses de la Caisse constituent les dépenses propres à chaque régime de compensation, les dépenses des fonds d'action sanitaire et sociale telles qu'elles sont définies par le CA ainsi que les dépenses de fonctionnement et d'investissement qui sont réparties entre les différents régimes gérés par la Caisse proportionnellement au montant total des recettes et des dépenses de prestations de chaque régime ;

Quant aux ressources de la Caisse, ils comprennent les cotisations et les majorations qui pourraient être appliquées, les produits des intérêts rapportés par les fonds, les subventions, dons et legs que la Caisse pourrait être autorisée à recevoir ainsi que toutes autres ressources qui lui sont dues, en vertu d'une législation ou réglementation particulière.

1.5. SES VALEURS

« *Respect-Discipline-Résultat* », telles sont les valeurs adoptées au sein de la CNaPS dans le cadre de son « Budget de Programme 2013-2017 ». *Ces valeurs s'avèrent efficaces vu les différents trophées obtenus, témoignant de la reconnaissance internationale de l'engagement de la CNaPS vers l'excellence et la qualité.* Presque tous les membres de la CNaPS témoignent être conscients des bienfaits apportés par ces valeurs.

II. ACTIVITÉS DE LA CNAPS

2.1. CONTEXTE

Tous les cinq ans, la CNaPS fixe des objectifs à atteindre pour le projet et/programme quinquennal à suivre et prévoit un budget de programme portant tous les activités à réaliser dans l'atteinte de ces objectifs. Ce travail figure dans la loi organique n° 2004-007 du 26 juil-

let 2004 sur les lois de finances traduisant la volonté de mettre en œuvre le développement rapide et durable grâce à une politique budgétaire utilisée comme instrument d'orientation et de promotion des activités financières et économiques. Sur ce, les activités entreprises doivent :

- Répondre à un besoin ou un objectif spécifique et souvent ponctuel ;
- Etre non répétitives ;
- Etre relié à un budget d'investissement ;
- Etre planifier sur une période de temps limité.

2.2. OBJECTIFS

Tous les activités que la CNaPS a entreprises pour 2013-2017 vise principalement à administrer et contrôler ses activités principales ainsi qu'étudier les opportunités et la mise en œuvre de l'extension des populations et des risques couverts. Pour se faire, elle a fixé les objectifs spécifiques suivants :

- Améliorer la qualité de services ;
- Gérer de l'actif de la caisse ;
- S'ouvrir vers l'extérieur ;
- Créer de nouveaux produits de sécurité sociale ;
- Etendre les régimes.

2.3. EVALUATION DES ACTIVITÉS DE LA CNaPS ENTRE 2013-2016

Puisque l'image d'une entreprise dépend aussi de l'efficacité des actions de la CNaPS, nous avons décidé de faire une évaluation sur les activités qu'elle a entreprises au cours de ces dernières années afin de mesurer sa performance.

Tableau 4 : Evaluation des activités de la CNaPS

Objectifs spécifiques	Activités	Résultats obtenus	Outils de vérification
Amélioration de la qualité de services	• Administration et coordination • Mise à disposition de moyens matériels adéquats • Gestion des res-	• Activités du siège déconcentré • Service Expertise Médicale innové • Centre de formation, d'accueil et de loisirs	• Fanoitra • Cynthia • Revues des presses • Documents internes de la

	sources humaines • Amélioration du cadre de travail • Modernisation du système d'archivage • Renforcement du système d'information et de gestion des assujettis • Fidélisation et adhésion des assujettis	construit • Fonction accueil optimisé • Mise en place d'un système d'archivage • Infrastructures informatiques et système informatique « e-service » rénovés • Production de support de communication	CNaPS • Emissions télévisées : MIATRIKA • Discours et Journal télévisé
Gestion de l'actif de la caisse	Gestion des placements financiers et du patrimoine	• Sécurisation des actifs et du patrimoine • Extension, préservation et gestion administrative des actifs d'appui	• Fanoitra, • Cynthia • Revues des presses • Documents internes de la CNaPS • Emissions télévisées : MIATRIKA • Journal télévisé
Ouverture vers l'extérieur	Rapprochement de la Caisse aux assujettis Actions sanitaire et sociale auprès des assujettis	• Mise à la disposition des outils et d'infrastructures de proximité aux assujettis (guichet forain, antennes et direction régionales) • Implication de la CNaPS à l'international • Promotion de l'action sanitaire et sociale	• FANOITRA, Cynthia • Revues des presses • Documents internes de la CNaPS • Emissions télévisées : MIATRIKA • Journal télévisé
Création de nouveaux produits de sécurité sociale	Offre de nouveaux produits aux affiliés	Ouverture du centre Médico-social aux affiliés	• Fanoitra, • Cynthia • Revues des presses • Documents internes de la CNaPS • Emissions télévisées : MIATRIKA • Discours et Journal télévisés

Extension des régimes	Extension des populations couvertes et des régimes	• Elaboration d'études dans le cadre de l'extension des régimes • Vulgarisation du Nouveau Code de Prévoyance sociale	• Fanoitra • Revues des presses • Documents internes de la CNaPS • Emissions télévisées : Miatrika • Discours et Journal télévisé
-----------------------	--	--	---

Source : L'auteur

Nous avons réalisé ce tableau pour montrer les efforts déjà entrepris par la CNaPS pour satisfaire ses différents publics. Sur ce, nous avons vu que plusieurs activités ont été déjà réalisées pour ne citer que la construction des infrastructures, l'extension de la direction régionale et l'antenne à travers toute le territoire, l'informatisation de services par l'utilisation de l'e-service, la médiatisation des activités de la CNaPS comme ce que nous voyons dans l'émission Miatrika ou dans les revues, le rapprochement du public, etc. Pour ceux qui ne sont pas encore totalement abouti comme l'application du Nouveau Code de la Prévoyance Sociale et l'extension du champ et de la couverture, la CNaPS a continué de mener des efforts et le projet issu de ces initiatives est encore soumis aux autorités compétentes desquelles relèvera sa mise en œuvre.

▪ Concernant la vulgarisation de Nouveau Code de Prévoyance sociale

A titre de rappel, la majorité de la population malgache est privée de ses droits sociaux. Seuls 10% des travailleurs actifs bénéficient de la protection sociale, à Madagascar. L'une de ses causes est le non adaptation du cadre réglementaire régissant cette mission, le Code de Prévoyance Sociale, au contexte du monde auquel on vit aujourd'hui. Raison pour laquelle la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNaPS) continue de mener des efforts pour la promulgation du Nouveau Code de Prévoyance Sociale (NCPS). D'après le responsable : « La campagne de vulgarisation de ce nouveau Code visera essentiellement la promotion du nouveau Code sur les améliorations des prestations offertes et l'appropriation des textes par tous les usagers. Au-delà de cette activité, la sensibilisation aux obligations et droits dans le domaine de la prévoyance sociale sera aussi renforcée ». Dans ce sens, plusieurs formations sont déjà dispensées dans toute l'Ile pour vulgariser les réglementations en vigueur sur ce nouveau code. Et elle travaille étroitement avec les publics institutionnels et les leaders

d'opinions, comme la Direction National de l'Enseignement Catholique (DINEC), le Direction Régional de l'Enseignement Catholique (DIDEC) et d'autres acteurs locaux pouvant dans l'accomplissement de cette tâche.

- Concernant l'extension du Champ et de la Couverture du système

Les instruments internationaux adoptés par l'OIT et par les Nations Unies proclament que tout être humain a droit à la sécurité sociale. Dans la Déclaration de Philadelphie (1944), la Conférence internationale du Travail reconnaît l'obligation de l'OIT de promouvoir «l'extension des mesures de sécurité sociale en vue d'assurer un revenu de base à tous ceux qui ont besoin d'une telle protection, ainsi que des soins médicaux complets». La recommandation (n° 67) sur la sécurité du revenu, 1944, dispose que : «l'assurance sociale devrait accorder sa protection, dans les éventualités auxquelles ils sont exposés, à tous les salariés et travailleurs indépendants ainsi qu'aux personnes à leur charge» (§. 17). La Déclaration universelle des droits de l'homme (1948) proclame que «toute personne, en tant que membre de la société, a droit à la sécurité sociale » (art. 22), et cite expressément le droit aux soins médicaux et aux services sociaux nécessaires, à la sécurité en cas de maladie, d'invalidité, de veuvage, de vieillesse, de chômage, et à une assistance et à une aide spéciale pour la maternité et l'enfance (art. 25). Le Pacte international des droits économiques, sociaux et culturels (1966) reconnaît «le droit de toute personne à la sécurité sociale, y compris les assurances sociales» (art. 9). Toutes ces conventions et recommandations montrent bien l'importance, voire l'obligation, d'une affiliation à un organisme de protection sociale qu'il soit en matière de sécurité, d'assurance ou de prévention sociale.

Pourtant, le système existant à Madagascar ne permet pas encore à tout un chacun d'accéder à cet idéal. Voilà pourquoi la CNaPS a décidé de se lancer sur cette initiative d'offrir à toute la population malgache un système de protection sociale, à commencer par celle des travailleurs indépendants, que seul l'Etat en tant qu'organe régulateur est apte à l'adopté ou non. Ainsi, au titre n°94-029 du 17 Novembre 1994 portant Code de la protection sociale, la CNaPS prévoit d'étendre ce système aux travailleurs indépendants et ceux de la profession libérale, après avoir recueillir de données statistiques relatives aux populations ciblées pour l'extension puis mener une étude de faisabilité pour la mise en place d'un système de prise en charge de la santé, en priorité des agriculteurs.

Toujours dans le cadre de cette extension du champ et de la couverture du système pour tout un chacun, le Directeur général de la CNaPS, Raoul RABEKOTO a réitéré, dans

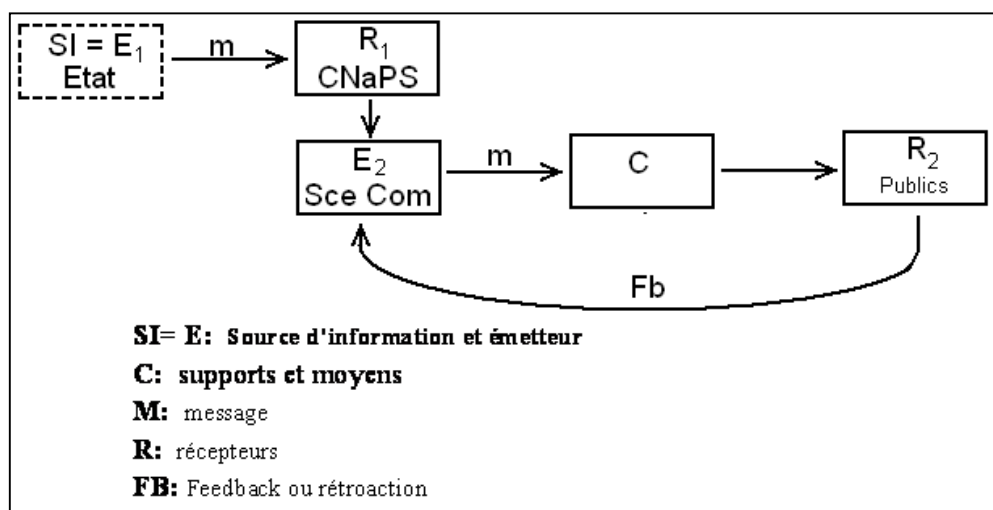
chaque discours et chaque déclaration qu'il a fait, que la Caisse va trouver les solutions d'offrir des prestations sociales à tout le monde sans distinction. Un moyen efficace d'assurer la sécurité sociale de l'homme durant les étapes de sa vie. «Cela commence dès la grossesse, durant l'enfance, la jeunesse et jusqu'à la vieillesse »¹³, déclare-t-il.

Toutes ces activités forment les messages à transmettre aux publics. Pour être efficace en communication, il faut définir au préalable une stratégie de communication adapté aux cibles. Par exemple, si on vise la population rurale, faut choisir le radio comme support et l'information sonore comme message, ainsi de suite. Sur ce, la CNaPS, comme toute entreprise est concernée par l'utilisation d'une stratégie de communication et c'est de cette stratégie de communication que nous allons analyser.

III. STRATÉGIE DE COMMUNICATION

La CNaPS a mis en place un service Communication en 2010 pour se charger de transmettre les informations relatives à ses activités. Il s'agit, dans un premier temps, à l'interne de manière à raffermir l'esprit d'appartenance et que tous reçoivent à temps les mêmes informations. A l'externe, ses actions telles que l'insertion et la diffusion d'informations dans les journaux, à la télé ou encore à la radio visent à acquérir la confiance de ses assujettis mais aussi à assurer la visibilité de la CNaPS. Par ailleurs, le service joue un rôle important dans toute organisation événementielle toujours à l'interne comme à l'externe.

Figure 2 : Modèle de communication à la CNaPS



Source : l'auteur

¹³ « Une protection sociale pour tous les Malgaches » in *Madagascar matin* du 27 décembre, 2016

Ce modèle de communication se réfère à la théorie des deux étages de la communication d'où le modèle « Two step flow of communication » de Katz et Lazarsfeld. Ici, un leader d'opinion joue un rôle de médiateur entre l'Émetteur principale et les publics cibles. Ainsi, le leader d'opinion se présente comme premier récepteur de message émis par un Émetteur source (média, environnement, organisme, personne, etc.) puis devient un deuxième émetteur de ce même message au grand public. Dans le cas de la CNaPS, l'État, parfois méconnu de tous constitue l'émetteur source de toutes les informations relatives au système de sécurité sociale à la CNaPS. Ce dernier, après avoir décoder et filtrer le message transmet les informations par le biais de ses agents de communication au grand public. Le public, à son tour reçoit le message et réagit en fonction de leurs besoins et aspirations puis se manifeste ou non par l'émission du feedback, soit amplificateur, soit stabilisateur.

- Les émetteurs

Comme nous avons pu voir, à partir des moments où la CNaPS devient un émetteur, ce sont les agents de communication au sein du service communication qui se charge de la transmission des informations relatives aux activités de la caisse (contenu de message) à ses publics. Mais cela n'empêche que d'autres parties concernées comme les administrateurs, les missionnaires, et d'autres acteurs prennent ces rôles.

- Les récepteurs

Ils sont parmi :

- Les publics commerciaux : assujettis, futurs bénéficiaires, les prospects ...
- Les publics financiers : les actionnaires, les caisses de retraite complémentaire, les milieux financiers comme les banques, les administrateurs, etc.
- Les publics sociaux : salariés, représentants des syndicats et du conseil d'administration de la CNaPS, etc.
- Les publics institutionnels : journalistes, leaders d'opinion, experts, etc.

- Les supports

Les supports constituent les outils efficaces portant les informations à transmettre. D'habitude, la CNaPS utilise :

- Pour les outils de communication interne : Cynthia (site intranet), Fanoitra (média institutionnelle), notes de service, mail, téléphone, réunions, événements organisés en interne, etc.

- Pour les outils de communication externe : affiches, site web, spots radio et TV, émissions radio et TV, conférences, rencontres, évènements, Fanoitra, etc.
- Les moyens de communication

Ils utilisent la sono mobile et le spot et émission radiophonique pour les oraux et le spot télévisé, des affiches illustrés, des articles dans la presse, des manifestations culturelles et des articles publicitaires pour les écrits et visuels.

L'évaluation de ces activités et l'analyse de la stratégie de communication de la CNaPS nous a permis de mesurer sa performance. D'une manière générale, la performance est un résultat chiffré obtenu dans le cadre d'une compétition. Au niveau d'une entreprise telle la CNaPS, elle exprime le degré d'accomplissement des objectifs poursuivis. Une entreprise est performante et efficace lorsqu'elle atteint les objectifs qu'elle s'est fixés. Comme les montre les résultats obtenus en termes d'activités et de stratégie de communication, surtout les reconnaissances internationales que la CNaPS a déjà reçues, nous pouvons dire qu'elle est performante et efficace sur le plan organisationnel. Pourtant, presque 60 % des personnes que nous avons interrogés déclarent être insatisfaits. Ce qui signifie qu'elle est insuffisamment efficace sur le plan opérationnel. Cette performance entre en jeu dans la communication d'image car en étant efficace, c'est-à-dire performant, l'entreprise peut recevoir facilement une bonne image auprès de ses différents publics, à moins que chaque type de public n'exprime pas la même satisfaction ou se sentir traité différemment.

CHAPITRES VI

SOURCE DE L'IMAGE DE LA CNaPS, SES RELATIONS AVEC SES PUBLICS

I. OPINIONS ET PERCEPTIONS DES DIFFÉRENTS PUBLICS

Presque 75 % de la population malgache ne connaissent pas grand-chose de la notion de protection sociale. Pour La minorité restante, les connaissances sont plutôt assez vagues. Pour ces derniers, La protection sociale renvoie à la prise en charge des retraités. Seules quelques rares personnes du groupe interrogé savaient ce que c'est la protection sociale à travers l'action de la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale. La CNaPS se trouve donc être le mérite et la victime de toutes les points jugés positifs et négatifs du public. Ce qui entraîne une relation conflictuelle entre ces acteurs.

1.1. OPINIONS ET PERCEPTIONS DES NON BÉNÉFICIAIRES

La limite de connaissance, voire la méconnaissance du grand public sur le droit de la protection entraîne une méfiance générale du public sur la gestion de l'organisme prestataire de la sécurité sociale, notamment la Caisse Nationale de Prévoyance de Nationale, une vitrine de Madagascar en la matière. Il y a même, parmi les interviewés, ceux qui nous ignore complètement dès que nous avons posés des questions à propos de cette institution, en murmurant qu'ils n'ont rien à faire de la CNaPS parce qu'elle ne leur apporte rien de bien. Cette ignorance totale justifie l'article de Daniel Bougnoux sur la « Science de l'information et de la communication : le texte et l'essentiel » évoquant que l'intérêt passe avant tout. Ainsi, sans intérêt, il n'internalise rien de la CNaPS même si ce dernier a cru avoir réussi à bien transmettre ces messages.

Concernant les défis, les activités et engagements de la Caisse de participer au développement du pays, une opposition a été identifiée sur le point de vue du grand public car ce type de public, représenté par notre échantillon soupçonne la CNaPS de ne faire que créer de la richesse en appauvrissant les travailleurs face au succès continu de ce dernier en termes d'infrastructures, d'activités sportives et de concours nationaux et internationaux triomphées et primées.

Pour ceux qui connaissent la CNaPS. Les opinions recueillies rassemblent surtout leurs attentes suite à la décision de la CNaPS de pouvoir étendre le champ et la couverture pour tous selon le slogan : « Sécurité juste et équitable, affaire de tous » qui s'est déjà circulé depuis pas mal de temps, au moins depuis 2013. Comme exemple, suite à la convention signée entre la CNaPS et le « Tranoben'ny Tantsaha » ou Chambre d'Agriculture pour faire la « prévoyance pour tous » son leitmotiv, les professions libérales et les travailleurs indépendants sont longuement attendus mais aucune adoption n'a encore fait jusqu'à ce jour. Ils ont fort constaté que la CNaPS s'appuie sur le pouvoir étatique qui freine cet avantage de bénéficier la couverture sociale en matière de sécurité sociales. Cette longue attente entraîne une fois de plus des jugés négatifs sur l'organisation et le fonctionnement de la CNaPS. A leur avis, à l'origine de dysfonctionnement, il y a une négligence et une absence de collaboration des autorités de tutelle et de l'organisme concerné. De ce fait, Ils l'ont jugé incompetent et non autoritaire.

En attendant ces réformes, cet ensemble de public demande à ce que l'Etat soit plus présent et actif dans le contrôle de la légalité et dans la mise en place des réformes nécessaires.

1.2. OPINIONS ET PERCEPTIONS DES TRAVAILLEURS DU SECTEUR PRIVÉ

D'après notre sondage, même les salariés, voire même les assujettis ont une connaissance très limitée de son système de protection sociale. Par conséquent, les personnes affiliées à la CNaPS durant ces dernières années sont encore peu nombreuses par rapport aux travailleurs actifs.

Tableau 5 : Nombre des salariés affiliés à la CNaPS

Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombres des travailleurs	505 372	560 590	518 374	505 075	528 407	568 364	575 306

Source : Base de données CNaPS

Le pourcentage total de ce taux de couverture ne dépasse pas 10% des travailleurs actifs, selon la statistique de la CNaPS et celle de l'INSTAT quand nous sommes venus nous informer auprès de chaque responsable de ces services. Ainsi, ce tableau montre que malgré ces dernières années d'efforts que la CNaPS a déployés pour conscientiser et sensibiliser les

travailleurs actifs sur ce droit de la sécurité sociale afin qu'ils puissent s'affiliés à cette institution, aucune évolution marquante n'a été trouvée. On aperçoit même d'une diminution de ce taux d'affiliation entre 2011 à 2012.

Pour connaître les raisons de l'affiliation ou du non affiliation de certains employeurs et travailleurs du secteur privé qui influe sur le taux de couverture sociale de la CNaPS, nous avons mené des enquêtes sous forme de focus groupe auprès des assujettis venant traiter de dossier à la CNaPS et auprès des entreprises privées sis aux alentours de la Commune Andohatapenaka pour des raisons de l'agglomération des nouvelles entreprises construites dans ce quartier. Parmi eux ont été choisis quelques salons d'Esthétique et de Coiffure non affiliés embauchant plus de 5 personnes et quelques enseignements et associations religieuses affiliés. Les résultats de cette enquête montrent que la majorité des non affiliés enquêtés sont convaincus de l'intérêt et de la valeur que procure l'affiliation à la CNaPS si ce dernier tient réellement parole. Pourtant, comme le grand public, ils la soupçonnent aussi de ne pas utiliser correctement les ressources pour leur mission principale. Une raison pour laquelle ils hésitent encore. Ainsi, certaines activités de la Caisse sont négativement perçues.

Pour les assujettis (travailleurs affiliés ou bénéficiaires), l'effort de décentralisation au niveau de la CNaPS, la révision à la hausse de certaines prestations ont été accueillis positivement par leur opinion même si elles sont toujours considérées comme insuffisantes. Malgré ces points jugés positifs, les opinions mauvaises sur la CNaPS évoquent encore au niveau de ces bénéficiaires. Ils déclarent que l'amertume est d'autant plus grande que les prestations, malgré les dernières hausses qui sont jugées très insuffisantes face au coût de la vie. A part cette insuffisance, des incompréhensions sont exprimées face à l'obligation de cotisation et à l'octroi de prestations. Ainsi, il est reproché à la Caisse une lourdeur administrative, trop de paperasseries qui allongent considérablement le délai de la réponse et de l'octroi de prestations, le pouvoir jugé démesuré des employés du service accueil suivi de leur accueil long et lent.

Mécontent de ce qualité de services, l'adage populaire « Ho avy tsy ho ela hoatra ny volan'ny CNaPS » naît de la bouche de ces bénéficiaires, puis est devenu une opinion fondée du public qui traine à ce jour et partout.

II. RELATION CONFLICTUELLE ENTRE LA CNaPS ET SES BÉNÉFICIAIRES

2.1. L'ADAGE POPULAIRE : « HO AVY TSY HO ELA HOATRA NY VOLAN'NY CNaPS »

En fonction de ces résultats obtenus : d'une part sur la politique de protection adopté par la CNaPS et de l'autre les opinions et perceptions du public, nous avons pu observer une incompréhension et opposition du point de vue entre ces acteurs qui influe sur leur relation. Du point de vue de la CNaPS, toutes les efforts qu'elle a déployés lui semble importante et nécessaire, donc peut suffire à satisfaire ses bénéficiaires et mérite d'être reconnu. Pourtant, les publics malgré ces efforts expriment être insatisfaits. Du point de vue anthropologique, toute opposition est source des malaises, des tensions, voire des conflits, mais cela ne s'identifie que dans une interaction entre les parties prenantes, comme ce qui se présente dans le cas de la CNaPS et ses grands publics. Lors de ses interactions, par le biais de l'échange de services « cotisation-prestation », une malaise se présente et se reflète à travers cette adage populaire : « Ho avy tsy ho ela hoatra ny volan'ny CNaPS ». Ainsi, cette dernière est considérée comme un feedback amplificateur du public de type « conflit latent » pour exprimer leur insatisfaction. Et cela ne concerne que les bénéficiaires car eux seuls bénéficient des prestations rendus par la CNaPS. Comme nous savons tous, la CNaPS, depuis bien longtemps, est taché de cet adage populaire à nos jours malgré ses efforts en termes de changement et d'amélioration de services rendues. Ce qui explique l'insatisfaction de bon nombre des gens représentant comme indicateur de mauvaise image dudit établissement vis-à-vis de ses différents publics.

2.2. CAUSE DE CET ADAGE POPULAIRE

Pour mémoire, le système de sécurité sociale est basé sur la notion d'assurance sociale qui oblige les assurés à cotiser. L'octroi des prestations est fonction de la survenance d'un risque prévu à l'avance ayant de preuve sauf pour la retraite qui elle aussi dépend de l'âge prévue par la loi et le nombre de jour d'affiliation. Pourtant, comme dit le proverbe malgache, « Takalom-patsa, vidim-pihinanana » qui se réfère à celle de français « toute peine mérite salaire » ou « tout travail mérite salaire », les assujettis attendent toujours être récompensés pièce par pièce pour toutes les peines qu'ils sacrifient en ayant cotisé. Il y a par là une contradiction de système de valeur entre la CNaPS et les publics car pour la première, l'Etat de droit passe avant tout alors que les bénéficiaires ne pensent qu'à l'économie d'argent. Mais comme

étant en dessous de la loi, ils ne peuvent rien faire que d'ancrer cet adage à l'opinion de tous les citoyens pour leur montrer leur insatisfaction. Ainsi, conflit latent d'intérêt et de valeur expliquent les causes de cet adage populaire.

Bref, tous ce que nous venons de dire à propos de la politique de la CNaPS en matière de protection sociale, tous ce que les publics pensent d'elle influent et dégagent son image.

III. APPROCHE DE L'IMAGE DE LA CNaPS

Le résultat d'enquête, notamment le sondage auprès de ces différents publics énoncés ci-dessus a bien montré que la CNaPS est victime d'une image négative malgré le succès à l'effort qu'elle a déployé pour améliorer la qualité des services rendus. Les activités entrepris en termes de contrôle et d'application du Nouveau Code de Protection Sociale et d'extension des régimes n'ont pas suffisamment eu l'impact attendu de la majorité du public. De ce fait, même si les publics ont conscients de ces efforts, leurs attentes et besoins sont loin d'être complets, voilà pourquoi ils reprochent à la CNaPS d'être incompétente.

A part cela, le succès de la Caisse face à ses activités internes la rend encore plus incroyable au regard d'autrui car elle est soupçonnée du détournement de fond. Dans ce cas, elle est très connue seulement pour sa forme, non pas sur le fond. Le public non bénéficiaire la connaît pour la qualité de ses infrastructures, son expansion sur tout le territoire, les événements auxquels elle participe sans être au courant de ses mission et services, encore moins sa participation à l'éducation citoyenne sur le droit de la protection sociale.

Tous ceux-ci n'empêchent pour la minorité restante de bien apprécier la CNaPS et de l'adhérer pour ce qu'elle fait. Mais cela ne suffit pas pour autant à la CNaPS à concevoir l'image juste qu'elle a voulue avoir de ses différents publics.

TROISIEME PARTIE

DISCUSSION ET RECOMMANDATIONS

CHAPITRES VII

INTERPRETATION DES RESULTATS

I. VARIABLES EXPLICATIVES DE L'IMAGE FLOUE DE LA CNaPS

1.1. PROBLÈMES LIÉS AU STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT

Comme nous avons déjà indiqué précédemment, la CNaPS en tant qu'établissement public doit se référer toujours à sa tutelle c'est-à-dire au Ministère de la Fonction publique avant de prendre toutes décisions pour la bonne marche de l'établissement. De ce fait, la CNaPS n'a pas vraiment eu son autonomie. Si l'autonomie de gestion doit être comprise comme étant la pleine responsabilité du Conseil d'Administration, nous avons trouvé que dans des décisions importantes, il a vu ses prérogatives méconnues. Prenons l'exemple de la rénovation de la loi sur l'amélioration de la rente donné aux cotisants. Il y a déjà une dizaine d'années que les membres du CA ont le désir d'augmenter ce rente mais jusqu'à maintenant le gouvernement ne l'a pas encore approuvée.

Bien que présent dans le CA, le pouvoir d'initiative des partenaires sociaux est très limité. Ainsi, pour prendre un exemple, le BIT a procédé en 1993 à un audit de la CNaPS et dont les grandes lignes des propositions ont été élaborées après consultation des partenaires sociaux. Ces propositions ont porté aussi bien sur la structure globale de la CNaPS, son organisation, ses règles de fonctionnement. Un pourcentage très faible de ces propositions, pourtant globalement jugées très pertinentes, a été mis en place, le blocage se situant au niveau du Ministère.

Concernant les ressources de la Caisse, la CNaPS est ressource par les cotisations et les produits des intérêts rapportés par les fonds déposés à la Caisse ainsi que les subventions dons et legs que la Caisse pourrait autorisées à recevoir. Ce qui signifie que l'Etat ne participe rien pour renflouer la caisse. En réalité, ce statut floue se voit comme une injustice parce que parfois dans le cas de presque tous les établissements publics à caractère industriel et commercial, les participants doivent jouir les fruits de leur participation mais dans ce cas de la CNaPS c'est l'Etat qui a eu cet avantage.

Vis-à-vis de la nomination des membres du CA, il y aussi une anomalie parce que dans les 20 membres de CA, les représentants des employeurs et les employés constituent la majorité donc doivent normalement jouer le rôle du décideur. Pourtant, cette supériorité en nombre ne leur permet pas cette autorité, c'est toujours à la tutelle de prendre la décision finale. Cette organisation n'est alors qu'une formalité.

Tous ces problèmes montrent la non indépendance et la limite de pouvoir de la CNaPS. Il n'est pas donc étonnant de voir l'attente longue sur l'approbation de l'extension des régimes et l'application du Nouveau Code de Prévoyance Sociale (NCPS). Le pire c'est que c'est à la CNaPS de semer la justice sociale.

1.2. PROBLÈMES LIÉS AUX NON-BÉNÉFICIAIRES DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Comme dit le slogan de la sécurité sociale : « Sécurité sociale juste et équitable, affaire de tous », tout un chacun a droit à la sécurité sociale. Pourtant, la réalité montre bien le contraire, seuls les catégories de salariés cadrés dans le champ d'application énoncé précédemment bénéficient de la sécurité sociale à la CNaPS. Parmi eux encore, nous avons déjà réitéré maintes fois que seulement 10 % en bénéficient. Les 99 % restantes sont ainsi privées de ce droit. Ainsi, les professions libérales, les travailleurs familiaux, les gérants associés majoritaires des SARL, les artisans ... sont encore exclus de ce système alors que 80 % de la population malgache exerce ces métiers. Parfois, il est rapproché à ces types de salariés de ne pas pouvoir payer le prix par des cotisations pour son coût trop élevés ou refuser d'être confondus dans le régime et dans la même organisation administrative avec les salariés.

Tableau 6 : Taux de cotisations obligés à l'employeur

Cotisations	Employeur	Travailleur
Régime général	13 %	1%
Régime agricole	8 %	1%
Enseignement	8 %	1%
Gens de Maison		
Mensuel	4000 fmg	400 fmg
Journalier	150fmg	16 fmg
horaire	20fmg	2 fmg
Planteurs de tabac	20 000fmg/ha à 1,5 %	
Ouvriers agricoles occasionnels	1 %	
Membres des sociétés coopératives	1 %	
Enseignement Technique	200 fmg/élève/année scolaire	
Retraite complémentaire (pour tous les régimes)	3,5 %	1%

Source : CNaPS

D'après ce constat, le taux de cotisations le plus élevé ne dépasse de 15 % des montants de salaires perçue. Elles sont versées trimestriellement à la Caisse par les employeurs au cours de chaque trimestre civil, à l'appui d'une déclaration nominative des salaires versés établie sur imprimé délivré par la Caisse en fin de trimestre.

Ce tableau montre que ce sont les conditions d'affiliation qui est jugé partial et injuste. Au vrai sens du terme, la protection sociale pour tous n'est qu'une utopie car bon nombre de gens n'en fait pas encore partie, malgré eux.

1.3. PROBLÈMES LIÉS À LA COUVERTURE FACE AUX BESOINS

En dehors de l'étendue de la couverture, bien des risques ne sont pas couverts. Comme énoncé précédemment, il y a l'absence de l'allocation du chômage et de l'assurance maladie. Face à celles existantes, elles semblent être insatisfaisantes face aux besoins. En effet, malgré une série de relèvement substantiel des montants des prestations de la CNaPS ces dernières années, un décalage sérieux par rapport au coût de la vie est noté. Les assujettis de la CNaPS affirment que les allocations familiales actuellement à 10 000 francs par mois et par enfant

sont à moins de 1/20^{ème} du salaire minimum, les allocations prénatales et de maternité sont assez faibles face à leurs besoins lors de la grossesse et de l'accouchement et les pensions ont été critiquées pour leur extrême modicité ne permettant pas une vie décente notamment pour ceux qui sont habitués à un certain train de vie. Aux yeux des intéressés, un salaire minimum n'est pas suffisant pour faire vivre un adulte seul.

II. ANALYSE DE SYSTÈME DE VALEURS

L'image corporate se rattache au système des valeurs. Mais qu'est-ce qu'on entend par système de valeurs ? C'est un ensemble structuré de croyances acceptées et/ou partagées par des individus ou des groupes, voire des entreprises. Les valeurs qu'il comporte constituent autant de normes de références personnelles et/ou collectives qui influenceront l'attitude et le comportement de celui ou ceux qui y adhèrent. Une entreprise qui disposait un système de valeurs partagées explicite, structuré et détaillé dispose la plupart du temps une très nette longueur d'avance en matière de performance à l'interne, toujours dans un esprit gagnant/gagnant. Pourtant, à l'externe, si les clients potentiels ne partagent pas ce même système de valeur, son image, vis-à-vis de ses publics, reste négative et cela peut nuire à son existence. Et c'est le cas de la CNaPS vis-à-vis de ces publics.

Comme déjà évoqué auparavant, la CNaPS, depuis sa création, est sujette à une mauvaise image, faute de système de valeurs obsolète et non partagé. Notre analyse sur terrain nous a permis de confirmer ce fait car pour ledit établissement, dans l'accomplissement de son slogan : « *Anio mikarakara, ampitso mananjara* », elle communique régulièrement autour de système de valeurs seulement capitaliste. Autrement dit, en tant qu'entreprise public et capitaliste, elle doit se fonder sur la satisfaction de l'entreprise, en matière de capital, plutôt que sur ceux de ses publics. Par conséquent, son système de valeur n'est autre qu'une source d'enrichissement personnel et un outil de confort personnel dont l'ensemble de valeurs y afférent n'a été fait que pour soi-même, plus précisément pour créer plus de profit. Il dicte les règles de conduite de ses salariés aussi bien dans ses relations internes qu'externes, animent ses convictions et servent de base à l'éthique sur leurs comportements professionnels. Doit être accepté et appliqué par chaque membre de son personnel au quotidien, il devient un outil de renforcement de la capacité interne à capitaliser jusqu'à devenir une force motrice au développement de l'entreprise.

Cet ensemble de valeurs s'agit en priorité du respect et de la discipline qui repose sur une croyance morale et sociétale, et du sens de résultats qui prend une dimension marketing et stratégique, pour pouvoir s'enrichir et faire évoluer son secteur. Et ces valeurs deviennent jusqu'à nous jours un référentiel, sous forme d'une charte pour elle. Ainsi, même si d'autre système de valeur comme la proximité, l'innovation, la loyauté, l'intégrité, justifiés par les slogans « *CNaPS, votre partenaire le plus proche* », « *CNaPS, toujours plus proche* », l'élargissement de ses antennes dans les 18 directions régionales, les visites à domicile, le CNaPS Mitety vohitra, le guichet forain, etc. apparaît au fil du temps pour enrichir la communication externe et instaurer une relation de confiance avec les différents publics, cela n'est qu'une tournure de la vérité mais ne change en aucun cas sa vocation capitaliste qui rapporte peu aux publics.

Ces derniers, bénéficiaires ou non, se sont construits à partir de système de valeurs rattachant directement à leurs attentes et leurs désirs (cf annexe III) vis-à-vis de son organisme prestataire. L'ensemble de ses valeurs leur permet de se positionner puis d'agir et de défendre ses croyances devant ceux de l'autre groupe. Sur ce, même s'ils ne possèdent ni slogan commun, ni principes partagés ou préétablis, ses opinions, ses attitudes et ses comportements (cf P.65) reflètent et expriment son système de valeur, d'une manière indirecte. Ainsi, pour eux, la liberté à la place du respect et de la discipline et le communisme à la place de gestion du capital passent toujours en priorité dans toute gestion de service qui doit être en leur faveur.

Mais quel que soient la cohérence ou l'écart entre ses systèmes de valeurs, chaque principe (valeur), y afférente, repose toujours soit sur un principe moral ou sociétal, soit sur une dimension marketing sur lesquelles elle se base, pour évoluer dans son secteur et prendre des décisions stratégiques. Et c'est là que la CNaPS devrait conduire et instaurer ces stratégies en rendant son système de valeur beaucoup plus précise et transparente, surtout un peu plus modéré dans le respect de sa dimension identitaire. Ceci pourrait favoriser cette relation de confiance durable que ce soit avec les bénéficiaires ou non, donc peut améliorer son image dans le futur.

CHAPITRES VIII

ANALYSE PROSPECTIVE DE LA SECURITE SOCIALE

I. IMPACTS SOCIO-ÉCONOMIQUES DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Malgré les mauvaises opinions et perceptions des différents publics sur la politique de gestion de la sécurité sociale de la CNaPS, le système de sécurité sociale qu'elle gère a eu des impacts positifs sur le développement socio-économique des affiliés même s'ils ne sont pas conscients.

1.1. AIDE À LA COMPENSATION DES CHARGES FAMILIALES

Tout d'abord, le système de sécurité sociale aide à la compensation des charges familiales, à travers les prestations familiales octroyées aux familles ayant charge d'enfants afin de contribuer aux frais de leurs éducations. Ces prestations viennent du prélèvement sur le revenu national d'une certaine fraction pouvant prendre deux formes : soit que l'on veuille distribuer plus à ceux qui ont peu de revenu, soit au contraire, que l'on veut la proportionner aux revenus.

1.2. FOURNIT DE REVENUS DE SUBSTITUTION DURANT LES PÉRIODES D'INACTIVITÉ

A part l'aide à la consommation des ménages, le régime de sécurité sociale fournit de revenus de substitution attribués à ceux qui ne peuvent plus travailler pour une cause physique : maladie, invalidité, maternité, et accident. Elle participe, par exemple, à la prise en charge des travailleurs féminins durant leurs congés de maternité par le biais de ces diverses prestations, à savoir les Allocations Prénatales (AP), les Allocations de Maternité (AM), l'Indemnité de demi-salaire (IJ) et le Remboursement des Frais d'Accouchement (FA).

1.3. GARANTIT LES CONDITIONS DE VIE DES PERSONNES ÂGÉES

Et enfin, la pension de vieillesse prend diverses formes à savoir : la pension d'invalidité où on la fait reposer sur une présomption d'invalidité survenant à un âge déterminé, la « pension de salaire différé » où le travailleur à un certain âge doit recevoir sous forme de

pension la rémunération des services passés. Ceci étant le fruit du paiement de cotisations, qui apparaissent comme un prélèvement sur le salaire. Et aussi la pension, garantie de conditions d'existence convenables qui, à sa base, il y a idée de justice, idée qu'il est légitime d'opérer une redistribution de revenu au profit des personnes âgées, et surtout idée de sécurité où l'on doit faire pour ces derniers ce que l'on fait pour l'invalidé, pour le chômeur ou pour le malade.

II. ETUDE COMPARATIVE DU RÉGIME MALGACHE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Le benchmarking consiste à s'inspirer et à tirer la meilleure des modes de fonctionnement réutilisables par l'entreprise ou organisme commanditaire du benchmark. Et comme il a été constaté dans la revue de la littérature, le système de sécurité sociale diffère d'un pays à l'autre. Aussi, est-il bénéfique pour Madagascar de tirer profit des atouts des autres pays afin de développer au mieux son système de sécurité sociale ? Danemark, pour les pays développés et Qatar, pour les pays africains, figurent parmi les pays à proposer les meilleures prestations. Voilà pourquoi, nous avons décidé de se référer à ces deux pays.

2.1. AU NIVEAU DE LA STRUCTURE ET DE FINANCEMENT

A titre de rappel, la gestion de la sécurité sociale, à Madagascar, est conférée aux institutions publiques placées sous la tutelle conjointe du Ministère de la Fonction Publique, du Travail et des Lois Sociales et du Ministère des Finances et du Budget et est encaissée par les cotisations sociales.

A côté de cela, malgré une faible population, l'économie de Qatar est très florissante grâce à ses produits nationaux bruts et des profits élevés du pétrole. Les aides sociales sont ainsi financées massivement par l'Etat évitant aux citoyens d'être imposés de nombreuses obligations financières. Qatar dispose alors d'un système de sécurité sociale géré par l'Administration générale des retraites et de l'assurance sociale (GRSIA) offert à ses propres ressortissants.

Quant au Danemark, l'assurance de la tutelle des différentes branches de sécurité sociale danoise est départagée entre différentes ministères, tels les Ministères en charge d'em-

ploi, de la santé, des finances et de la protection sociale. Et les prestations sociales sont financées soit par l'impôt soit par les cotisations selon le type de branche.

2.2. AU NIVEAU DES PRESTATIONS

Comme nous avons déjà expliqué, Madagascar n'a pas encore ratifié la Convention 102 de l'OIT, ce qui exclut les assurances chômage et maladie dans ses branches de la sécurité sociale. A titre de rappel, ces branches de la sécurité sociale constituent les prestations familiales comprenant les allocations prénatales, les allocations de maternité, les allocations familiales, le remboursement des frais médicaux d'accouchement, l'indemnité de demi-salaire versée aux femmes salariées pendant leur congé de maternité ; les accidents du travail et maladies professionnelles couvrant les accidents survenus par le fait et à l'occasion du travail, les accidents de trajet et les maladies professionnelles.

Pour Qatar, ce système comprend les soins médicaux, la couverture maladie et maternité, les prestations en cas d'accidents de travail et d'invalidité, les retraites et les allocations chômage.

Un peu éloigné de ces deux pays en voie de développement, la protection sociale danoise couvre presque toutes les branches convenues dans la Convention 102 de l'OIT. Ainsi, ils combinent la maladie, la maternité, l'invalidité, la vieillesse, les survivants, les accidents du travail, les maladies professionnels, les prestations familiales ainsi que le chômage.

2.3. AU NIVEAU DE LA COUVERTURE

L'existence de plusieurs régimes définit l'étendue de la couverture de la sécurité sociale du pays. Globalement, le régime général concerne principalement les travailleurs salariés du secteur public et privé, le régime agricole pour les ruraux. Toutefois, le régime de type universel institué dans les pays nordiques est classé le meilleur étant donné que la totalité de la population est couverte sous condition de résidence.

Toujours au Danemark, le système de protection sociale danois est basé sur le principe d'assurance nationale. C'est pour cela que le régime général concerne les travailleurs indépendants, avec quelques particularités pour ces derniers. Ses prestations familiales sont servies dans le cadre d'un régime universel.

A Madagascar, les prestations sont servies sous les régimes général et agricole. Comme déjà réitéré, une étude, initiée par la CNaPS, sur l'extension des régimes aux travailleurs indépendants est actuellement en cours.

Spécialement pour Qatar, ce système de sécurité sociale est un régime public qui couvre tous les travailleurs qataris du secteur privé ainsi que leur famille. Un régime est instauré pour les employés de la fonction publique et les militaires et les travailleurs étrangers aussi peuvent bénéficier des services médicaux par l'intermédiaire de l'assurance médicale privée souscrite par leurs employeurs. Toutefois, le régime de retraite n'existe pas pour les expatriés étrangers.

Quoi qu'ils en soient, les pays du groupe BRICS (Brésil, Russie, Inde, Chine et Afrique du Sud) ont adopté des mesures pour étendre la couverture de la sécurité sociale aux groupes vulnérables et souvent exclus des régimes de protection sociale.

CHAPITRE IX

RECOMMANDATIONS

I. AU NIVEAU DE L'ETAT

Les objectifs du gouvernement sont actuellement beaucoup trop flous et manque une vue globale sur le rôle de l'Etat en tant qu'actionnaire. Etant donné des divergences d'opinions, il nous apparaît essentiel que le gouvernement détaille les objectifs de sa politique nationale en matière de protection sociale et de sa stratégie spécifique vis-à-vis de la CNaPS. Nous constatons qu'il se cache derrière la CNaPS dans la politique de protection sociale orientée vers le développement. Ainsi, nous proposons au gouvernement :

- D'être plus explicite et plus consciencieux dans la définition de ses responsabilités vis-à-vis de cette institution. Il faut beaucoup plus de transparence sur le rôle que l'Etat veut jouer en sa qualité d'actionnaire ;
- De se mettre d'accord sur les choix et la raison d'être sous-jacents à la création d'entités publiques autonomes qui offrent des services publics ainsi que sur l'intérêt de l'Etat dans des entreprises concurrentielles. En effet, le fait de donner une autonomie et une indépendance totale à la CNaPS peut engendrer des conséquences importantes pour la gouvernance et la gestion de cette « entreprise ». Ceci est d'autant plus vrai pour des entreprises qui sont en outre confrontées à des jugements publics ;
- De clarifier le rôle de chacun des acteurs : au cours de la discussion, les représentants de la CNaPS ont pointé l'importance d'un juste équilibre entre la nécessité de bien gérer les participations de l'Etat et le respect de l'autonomie de gestion ancrée dans une structure indépendante. Dans cette optique de clarification du rôle de chacun des acteurs, nous partageons le constat de la CNaPS : les missions de chacun nécessitent une clarification.

II. AU NIVEAU DE LA CNaPS

Comme nous avons pu constater, la CNaPS se distingue avec de taux d'opinion négative à plus de 60 % et une image floue vis-à-vis de ses différents publics. Ainsi, pour améliorer cette image, elle doit continuer à fournir des efforts pour réduire ce taux d'opinion défavorable. A cet effet, nous soumettrons des propositions à la hiérarchie de :

2.1. RÉFORMER LA GOUVERNANCE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

La gouvernance paritaire de la sécurité sociale constitue le principal obstacle à sa gestion. Il est vrai que le concept de tripartisme prévient contre l'unilatéralité des prises de décision mais la divergence d'opinion entre chaque représentant freine la poursuite d'une mission à déterminer comme le prouve le non adoption totale du Nouveau code de la protection sociale à ce jour. Afin de faciliter le processus de décision de la CNaPS dans sa politique de sécurité sociale, il est peut-être temps de réformer cette gouvernance en supprimant le paritarisme dans la gestion de la sécurité sociale. Comme ça, la CNaPS est libre de prendre toute seule les décisions sur toutes ses initiatives prises et de réaliser ces projets de développement.

2.2. OFFRIR PETIT A PETIT À TOUS LES INTÉRESSÉS UN SYSTÈME DE SÉCURITÉ SOCIALE

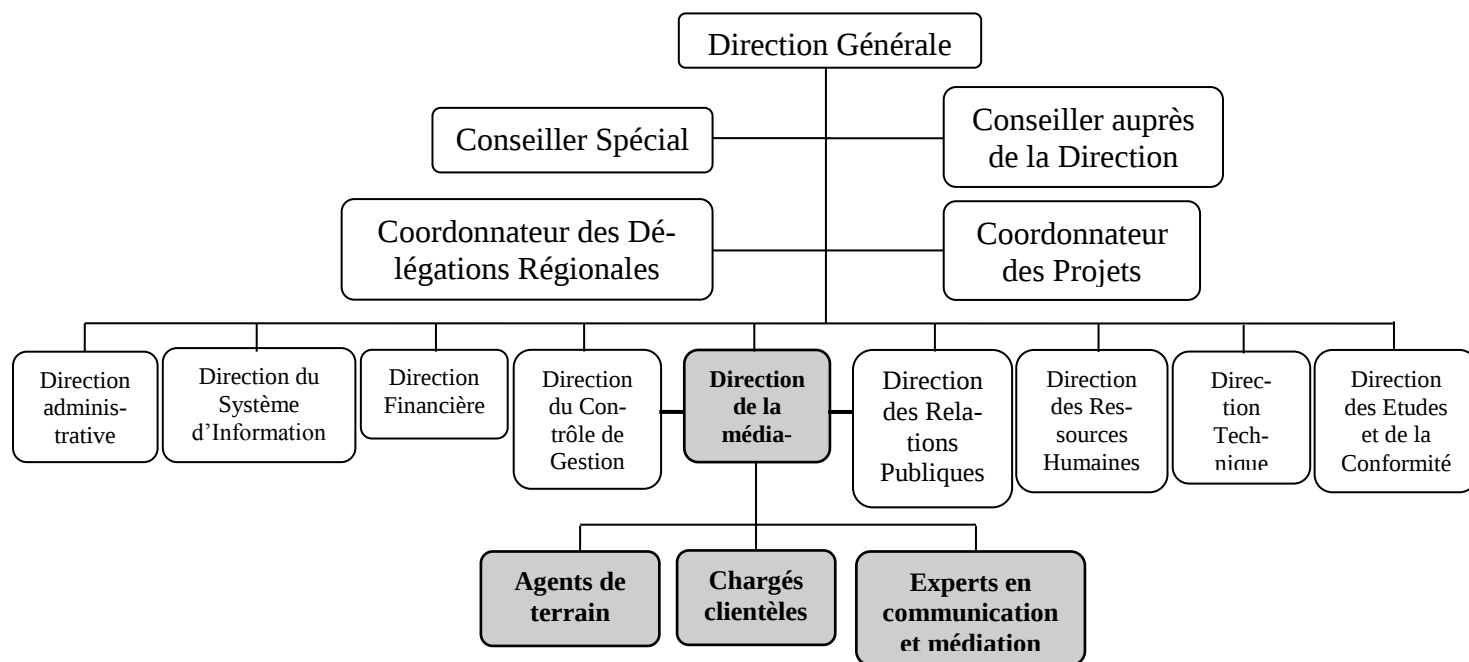
Jusqu'à preuve de contrainte et de dépréciation, la CNaPS assume parfaitement son rôle et ses responsabilités. Pourtant, faute de non Indépendance et de limite de pouvoir, ses offres de services n'arrivent pas à satisfaire les besoins sans cesse de toute la population active malgache. Pour améliorer cette situation, nous soutenons les propositions des publics d'étudier les opportunités d'offrir à tous les intéressés un système de sécurité sociale. Ainsi, la CNaPS doit prendre toutes les mesures appropriées pour améliorer petit à petit les dimensions où l'appréciation du service n'est pas bonne de la part du grand public comme par exemple commencer à s'opérer dans la couverture sociale des travailleurs indépendants et ceux qui exercent le travail libéral puis étendre cette couverture. A part ceci, il est peut-être temps de réaliser tous ce que la CNaPS a été dit et promis à ses différents publics pour que tout cela ne reste des fausses promesses car cela affecte beaucoup son image comme ce que montre les réactions des gens dans la liste de forum et sujets traités dans la moov internet révolution (voir annexe III).

2.3. METTRE EN PLACE UN SERVICE DE MÉDIATION AU SEIN DE LA CNaPS

Comme étant inscrit dans les domaines des sciences humaines et sociales, la politique de gestion de la protection sociale peut apparaître comme une science du conflit et de la paix d'où la médiation : la science de la réduction de la pauvreté et du développement économique d'un pays, notamment les pays pauvres (médiation entre la pauvreté et le développement). Cette science nécessite une étude approfondie et une mise à l'épreuve des diplômés sortant de ces domaines. Ce qui nécessite l'enregistrement ou au moins la collaboration avec les jeunes diplômés en la matière pour bien étudier la politique de gestion de la protection sociale, plus particulièrement à Madagascar. Le principal objectif ici est de faire régner la confiance entre les acteurs de développement en termes de protection sociale (la CNaPS) et la population malgache (Publics) et d'ancrer à l'esprit de tout un chacun l'existence de la transparence et de la bonne gouvernance dans la gestion de ce système. Mais pour atteindre cet objectif, la gestion d'image de la CNaPS joue un rôle prépondérant car en étant défavorable aux yeux du public, il n'y aura jamais de confiance, donc aucun changement, ni développement. Et c'est là qu'un service de médiation dirigés par les anthropologues ayant sûrement déjà traités plusieurs sujets dans le domaine du social peut s'avérer être productif.

Par conséquent, nous suggérons le schéma suivant pour concrétiser notre stratégie :

Figure 3 : Organigramme proposé



Source : Auteur

Cette direction travaillera de plus près avec la direction des relations publiques pour information et communication et avec la direction du contrôle de gestion pour vérification. Mais n'empêche pas de collaborer avec tous les restes de la direction puisqu'elle se présente comme la cellule de veille pour la CNaPS. En externe, la direction de médiation se doit de montrer impartiale et neutre, surtout d'être à l'écoute envers ses publics afin de trouver facilement un terrain d'entente entre les deux partis et de tisser un sentiment de proximité et de reconnaissance.

Sur ce, les personnes placés ou recrutés pour ce poste mènera des actions d'information, de prévention ou de médiation auprès du grand public, surtout le public généralement en difficulté ou en contrainte avec la CNaPS. Pour ce faire, ils seront amenés à :

- Descendre souvent sur terrain pour déterminer les éléments à l'origine des mauvaises opinions du public en appliquant ce qu'ils ont appris par rapport à la gestion des conflits sociaux, notamment l'analyse de l'environnement, les parties prenantes, les types de conflits, les feedbacks, etc.
- Réaliser en permanence l'accueil physique ou téléphonique des clients pour mieux cerner la situation et communiquer des informations relatives à la CNaPS et son environnement d'un côté, et d'accompagner des personnes lors de situations conflictuelles nécessitant des méthodes de prévention et gestion de conflits de l'autre sans oublier de les sensibiliser sur le droit de la protection et de les fidéliser ;
- Analyser les positions respectives de chaque partie et chercher des solutions susceptibles au changement de comportement de chacun ;
- Mettre en œuvre les solutions proposées en veillant toujours à la relation « gagnant-gagnant » entre chaque partie.

Par rapport aux profils requis, expert en communication et négociation, surtout en médiation et équivalent seront les mieux placés pour ce poste.

CONCLUSION

En guise de conclusion, nous pouvons dire que les défis de la protection sociale constituent l'une des préoccupations majeures de tous les pays tant développés qu'en voie de développement comme Madagascar et cela pour une raison d'atténuation de la pauvreté, et de contribution au développement socio-économique. Nous avons vu différentes formes de la protection sociale selon les cibles à savoir la sécurité sociale pour la population active, l'assistance sociale pour la frange de population très pauvre et/ou vulnérable, à plus haut risque et les services d'actions sociales pour des groupes des personnes marginalisées, exclues socialement, économiquement défavorisées, vulnérables et en situation de risque. Parmi ces formes de la protection sociale, la sécurité sociale est à différencier de l'assistance sociale et de tous les services d'actions sociales par sa nature contributive qui obéit à deux principes fondamentaux : la solidarité et la redistribution de revenu. A Madagascar, trois institutions fournissent une couverture en la matière : la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale (CNaPS) pour les employés du secteur privé, la Caisse de Retraite Civile et Militaire (CRCM) pour les fonctionnaires et le personnel militaire, et la Caisse de Prévoyance de Retraite (CPR) pour le personnel auxiliaire du secteur public. A l'instar des autres pays en développement, à Madagascar, malgré le demi-siècle d'existence et d'expérience en matière de sécurité sociale, ces différentes structures n'arrivent à couvrir que les 10% de la population active. Ainsi, la majorité de la population malgache reste privée de ce droit. Pour améliorer cette situation, les organismes de protection sociale ont déjà opté pour l'extension de la couverture et du régime. Mais la CNaPS ne couvre que seulement un sous-ensemble des neuf types de risque énoncés par la Convention de l'OIT de 1952 concernant la sécurité sociale (norme minimum), à savoir les accidents du travail, la retraite, le handicap, les prestations de survivants et les allocations familiales. Ainsi, l'assurance médicale et l'assurance chômage ne sont pas couvertes, bien que certains services médicaux soient fournis à un petit nombre d'employés du secteur formel à travers les Services Médicaux Inter-Entreprises (SMIE).

Pour pouvoir contribuer à l'amélioration de cette situation, surtout pour communiquer une bonne image des institutions prestataires de sécurité sociale, plus particulièrement la CNaPS, auprès de ses publics pour les efforts et les activités qu'elle a entrepris en leur faveur, nous avons décidé, tout d'abord de sensibiliser la population malgache sur ce droit dans le but d'accroître le taux de couverture en la matière, puis d'améliorer la relation entre tous les parties concernées (Etat-institution publique-population) afin de faciliter l'accomplissement de

cette tâche qui est un fil conducteur vers l'épanouissement de ce système à Madagascar. Force est de constater, pourtant, que la CNaPS dans la gestion de ces régimes, se trouve face à des mauvaises opinions et perceptions du public. Et ceux-ci malgré les efforts qu'elle a déployés. Ce qui a beaucoup influencé sur son image et entraîné même un conflit latent identifié à travers l'adage populaire « Ho avy tsy ho ela hoatra ny volan'ny CNaPS ». Nous avons constaté qu'en étant rattaché à l'Etat, elle est jugée négativement surtout pour sa limite de pouvoir et son manque d'autonomie. Le fait de ne rien savoir sur le droit de la protection sociale et le non octroi de ces prestations, sans parler du mécontentement de certains bénéficiaires sur la qualité de services de la CNaPS amplifient ce jugement. Malgré tous ceux-ci, il est évident que la sécurité sociale a un impact positif sur le plan socio-économique des assurés, par le soutien à la consommation des ménages par le biais des différentes allocations en prestations familiales, la fourniture des revenus de remplacement durant les périodes d'inactivité pour les femmes en congé de maternité et les travailleurs victimes d'accident du travail et joue un grand rôle d'éducateur en soutenant les enfants à aller à l'école par le biais des allocations familiales. A part ceux-ci, les prestations de sécurité sociale réduit les inégalités sociales à travers la redistribution des revenus par le biais des cotisations patronales et salariales et contribuent à la protection du pouvoir d'achat des biens et produits alimentaires essentiels, de même qu'à la circulation de l'argent. Compte-tenu de cette importance, diverses solutions sont exposées afin que Madagascar puisse donner une plus grande place à la protection sociale et que les acteurs de développement en matière de sécurité sociale puissent travailler dans un climat saine et sereine. Il s'agit pour l'Etat de bien définir son rôle en tant qu'actionnaire et pour la CNaPS de réformer la gouvernance de la sécurité sociale. Pour ce qui est de la résolution des conflits, il nous semble nécessaire de mettre en place un service de médiateur pour assurer la pérennité de la CNaPS en ce qui concerne ses relations avec les publics. L'accomplissement de tous ceux-ci pourrait améliorer la situation existante en matière de sécurité sociale, dont la relation entre la CNaPS et ses publics en est la première cause.

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES FONDAMENTAUX

1. ADRIAENSENS (B) et INGHAM (M), 1994, *Marketing et qualité totale*, 1ère édition, Edition d'entreprises, Col. De Boeck Université, 250p
2. BARDIN (L), 1977, *L'analyse de contenu*, Paris, PUF
3. BECKER (H), 2003, *Inférence et preuve en observation participante. Fiabilité des données et validité des hypothèses*, in CEFAÏ (D)
4. BLANCHE (NR) & all, 2014, *Monographie de la sécurité sociale*, Edition SME
5. BOUGNOUX (D), 1993, *Science de l'information et de la communication*, Paris, Seuil
6. BURGELIN (O), 1970, « Un traité historique de psychologie de masse », in *La communication de masse*, Paris, SG. PP
7. CLING (J), RAZAFINDRAKOTO (M), ROUBAUD (F), 2002, *Les nouvelles stratégies internationales de lutte contre la pauvreté*, Paris, éd. DIAL / éd. Economica
8. DEVEREUX et SABATES, 2004, *Dimensions de la Protection Sociale*
9. DOUBLET (J), 1957, *Sécurité sociale*, Manuel, Presses Universitaires de France
10. EVANS-PRITCHARD (E E), 1977, *Anthropologie sociale*, Payot
11. EWALD (F), 1986, *Histoire de l'État-providence*. Ed. Grasset 1996.
12. HERITIER (N.M), 2008, *La communication institutionnelle et image de marque : Analyse des stratégies de la Raw Bank*, Université technologique bel campus.
13. HOLZMANN (R), JORGENSEN (S), 2000, « Série de Documents de Discussion sur la Protection Sociale », in *Gestion du risque sociale : cadre théorique de la protection sociale*.
14. LEENHARDT F, 1979, *SOS on coule : comptes et mécomptes de la sécurité sociale*. Ed. Fayard.
15. MOSCOVICI (S), 1981, *L'âge des foules*, Fayard
16. OLIVIER DE SARDAN (JP), 1995, *Anthropologie et développement : essai en socio-anthropologie du changement social*, Paris : Karthala, Marseille : APAD. 221 pp ;
17. OMAR (A), 1987, *Méthode des sciences sociales et approche qualitative des organisations*, Edition d'Organisation

18. PONTIER (S), 1988, *L'image interne d'entreprises : élément d'activation des ressources humaines* in *Recherche et Application en Marketing*, les éditions d'organisation
19. POUPART (J), 1997, *L'entretien de type qualitatif : Considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques*, (pp. 173-209). Montréal : G. Morin
20. ROUQUETTE (M. L), 1998, *La communication sociale*, Paris : Dunod.
21. SENTIN (JL), 1984, *Culture d'entreprise et communication institutionnelle*, Revue Française de Gestion, n° 47-48, p. 125-130.
22. URY (W), 2001, *Comment négocier la paix*, Paris : Nouveaux horizons. 209 p.
23. WESTPHALEN, 2014, *La communication externe*, 4^{ème} édition, Dunod.
24. WINKIN (Y), 1996, *Anthropologie de la communication : De la théorie au terrain*, De Boeck, coll. Culture et Communication, Bruxelles, 239 p.

ARTICLES ET RAPPORTS

1. BIT (Rapport du Directeur Général) : « S'affranchir de la pauvreté par le travail conférence internationale du travail », 91^e session, 2003, Rapport I (A).
2. Cléiss Sondage Express : « Documentation sur les systèmes nationaux de protection sociale », 2014.
3. CNaPS, 2015, *Droit de la sécurité sociale*, 1^{ère} édition, 119 p.
4. Code de Prévoyance Sociale, Madagascar.
5. Code du travail de Madagascar.
6. MPPSPF, 2015, *Politique Nationale de Protection Sociale Madagascar (PNPS)*.
7. ONU, 1988, *Principes directeurs pour les politiques et programmes de protection sociale dans un avenir proche*.
8. RANDRIAMAROLAZA (LP), *Socio-organisation : guide pour l'observation et l'enquête* ;
9. RANDRIANKOLONA (P L), *Rapport final Simulation et Evaluation d'Option de protection sociale à Madagascar à partir de l'outil SP Costing-Tool, UNICEF et BIT*, Juillet 2011.
10. Santé Protection Sociale, septembre 2012, *L'actualité des socles de protection sociale*, référence : 2012-117.
11. Cabinet PROLOG, Décembre 2014, « Stratégie de la communication ».

REVUES

1. Fanoitra :
 - N° 73, 2012, « Initiative : La CNaPS à votre portée », p. 25-26
 - N°74, 2013, « Bonne gouvernance dans la sécurité sociale », p. 11
 - N°80, 2014, « Sensibilisation et culture de protection sociale », p. 9-13
2. Madagascar matin, 27 décembre 2016, « Prévoyance sociale pour tous les paysans bientôt bénéficiaires »
3. Midi Madagascar, 26 décembre 2016, « CNaPS : Une protection sociale pour tous les Malgaches »
4. Midi Madagascar, n° 7263, 29 juin 2007, « La communication d'entreprises, un véritable outil de développement »

WEBOGRAPHIE

1. www.anthropomada.com
2. www.cleiss.fr
3. www.cnaps.mg
4. www.ilo.org
5. www.issa.int
6. www.lasdel.com
7. www.médiologie.org
8. www.scienceshumaines.com
9. www.securitesociale.sn
10. www.socialsecurityextension.org

ANNEXES

ANNEXE I

ACCORD MONDIAL DE LA SECURITE SOCIALE

RÉSEAU DES CONVENTIONS DE SÉCURITÉ SOCIALE EN VIGUEUR AU 1^{er} MARS 2015

Ministère des Affaires étrangères et du Développement international, direction des Archives (pôle géographique) © 9 mars 2015

Accords en vigueur

Accords signés, en cours d'approbation

Accords en cours de refonte

Négociations en cours

Pour l'Union européenne et l'Espace économique européen :
sécurité sociale = règlements 883/2004 et 987/2009

ANNEXE II

GUIDE D'ENTRETIEN QUALITATIF

Questions semi-ouvertes à toutes les interviewés

- **Concernant la protection sociale**

1. Ahoana no fahafantaranao izany atao oe fihiana ara-tsosialy izany ?
2. Araka ny hevitrao, iza avy ny olona tokony ho ahiana ara-tsosialy ?
3. Momba ny inona avy ny fiahiana ara-tsosialy fantatrao ?
4. Iza avy ny ivon-toerana mandray izany eto Madagasikara fantatrao ?
5. Inona avy ary iza avy no hiaindraketany ?
6. Ianao ve efa tafiditra ao anatin'ny olana manana fiahiana ara-tsosialy ? raha eny, inona no nanosika anao hiditra amin'izany ?
7. Raha tsia, inona no misakana anao amin'izany ?

- **Connaissance généralesur la CNaPS**

1. Fantatrao ve ny CNaPS ?
2. Ahoana ny fahitanao azy sy ny hevitrao momba azy ?
3. Raha mpisitraka (bénéficiaire), manao ahoana ny fifandraisanao amin'ny CNaPS ?
4. Inona no mahafa-po anao indrindra ary inona no tsy dia mahafa-po anao eo amin'ny :
 - Fandraisana olona
 - Tolotra homeny
 - Fe-potoana hisitrahana ny zo
 - Fe-potoana hanaterana ny antota-taratasy na ny latsak'emboka,
 - Fepetra fisitrahana
 - Fampitam-baovao
5. Raha tsy mpisitraka kosa (grand public ou futur bénéficiaire), Inona avy ny zavatra fantatrao momba ny CNaPS ?
 - Ny asa ataony
 - Ny olona hiaindraiketany
 - Ny tolotra hananany
 - Ny fomba fanatanterahany ny asany
 - Sns
6. Raha tokony hisitraka nefa mbola tsy tafiditra ao anatin'ny, inona no sakana tsy mbola mahatafiditra anao ao ?
 - Tsy fahafantarana
 - Tsy fandraisan'ny mpampiasa ny andraikitra manandrify azya (raha mpiasa)
 - Tsy fahatokisana
 - Zavatra hafa
7. Inona no soso-kevitra harosonao entina hanatsarana ny asan'ny CNaPS ?

- **Autres activités**

1. Inona ny « activités » hafa mampalaza ny CNaPS fantatrao ?

2. Ahoana ny fahitanao azy ?
3. Mety aminao ve ? Ianao ve manohana azy amin'ireny ?
4. Inona no fiantraikan'ireny eo amin'ny asan'ny CNaPS ?

- **Momba ny fomba fitenenana : « Ho avy tsy ho ela hoatra ny volan'ny CNaPS »**

1. Efa renao ve ity fomba fitenenana ity : « Hoavy tsy ho ela hoatra ny volan'ny CNaPS » ?
2. Marina ve io fomba fitenenana io ary mnkasitraka io fomba fitenenana io ve ianao ?
3. Inona no dikany (heviny) ? ahoana no hanazavanao azy ?
4. Inona no mety mahatonga ny olona maro be hiteny io ?
5. Misy fomba fitenenana hafa momba ny CNaPS fantatrao ve ?
6. Inona no soso-kevitrao entina hanafoanana o ?

- **Momba ny fomba fampitam-baovaon'ny CNaPS**

1. Inona avy ny fitaovana fampitam-baovaon'ny CNaPS fantatrao ?
 2. Inona amin'ireo no manavanana anao ny mihaino azy ary aharenasanao vaovao matetika ?
 3. Mahafa-po anaove ny fanazavana entiny ao ?
 4. Ampy ahafantaranao momba ny CNaPS ve ?
 5. Raha eny, satria nahoana ?
 6. Raha tsia, inona no tsy ampy hitanao ?
 7. Inona no fanapahan-kevitra efa noraisinao taorian'ny nanarahanao ireny fanazavana omen'ny CNaPS ireny ?
- Inona ny soso-kevitrao hanatsarana izany ?

ANNEXE III

Liste de forum et sujet traité dans « Moov internet révolution »

Options: [Liste Forum](#) • [Liste Sujets](#) • [Nouveau Sujet](#) • [Rechercher](#) • [S'authentifier](#) • [Version imprimable](#)

Tsy rariny kosa e !

CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **mpiasa privé**

Date: 08 juin 2016 – 09:15

Araka io sujet io, dia tokony takian'ny syndicat–n'ny mpiasa ny fanavaozana eo amin'ny CNAPS satria dia lanilany fotsiny ny vola cotisation aloan'ny mpiasa.

Ireto raha atambatra tsotsotra ny vola mba raisin'ny mpiasa:

1– Volan–jaza: 2000Ar isaky ny zaza mianatra latsaky ny 21 taona

2– Retraite: isaky ny telo volana ary tsy mahatratra 80%n'ny karama noraisinao tamin'ny niasa

3– Ho an'ny olona lazaina fa be karama dia tratan'ny plafonnement ka zara raha mahazo vola kely sisa rehefa retraite

Lany hanaovan'ny CNAPS complexe sportif ho an'ny mpiasany sy ny mpanao baolina–ny fotsiny ny volan'ny mpiasa sy ny mpampiasa (1% + 13%)

Vao namboatra DOJO indray izao ry zareo fa mila mamokatra mpanao fanatanjahantena matihanina hono

Ny lany amin'ny CNAPS sport manginy fotsiny entina mandehandeha mitety tany

Ny centre médical nanaovana trano sy nandaniana fitaovana lafo nefa ho an'ny mpiasan'ny cnaps fotsiny.

Fehiny: Tokony takiana ny tsy handaniana fahatany ny volan'ny mpiasa, tsy ratsy ny fanatanjahan–tena saingy tsy rariny raha laniana amin'izany ny volan'ny mpiasa

Azo atao ny manao investissement immobilier ohatra ary mampidi–bola tsara sady secteur mbola mety izany hatramin'izao, ka hahazoana tombony hanatsarana ny vola raisin'ny mpiasa ireo.

Asa hoy ianareo izay mahita anampiana azy fa santionany ireo hitako ireo.

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **lids**

Date: 08 juin 2016 – 10:33

Mitovy hevitra aminao aho , isika mpiasa privé no tena voa mafy mihitsy amizay vao mahita hirika kely hanapahana le volanjaza kely dia tapahana, lazaina fa ho am-piakarina aiza nefa zao, matoa isika mpiasa tsy miteny dia manaiky izany ko inona moa no atao eo , ary ahona moa ny resaka sendikaly amizany sa tsisy hidirany

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **Botity**

Date: 08 juin 2016 – 11:33

tena lasa nivaona be @ fitantanana orin'asa, ka lasa mandany vola @ création d'image ny Cnaps ny mpitantana ao, mba hitazonany ny sezany.

Efa tsy mifanaraka @ cout de la vie @ izao fotoana izao intsony ny conception sy ny calcul, t@ fotoana namoronana an'io Cnaps io.

Tokony atambatra ny fitantanana ny retraite ny mpiasam-panjakana sy ny tsy miankina ka atao mitovy ny Taux alaina sy ny calcul rehetra.

Mba mandehana ange nareo eo @ cnaps Ampefiloha e : fiara marobe vaovao, an'ny "orin'asa" ireo, izany hoe : vidiana @ ampahan'ny cotisation ny mpiasa privée daholo zany.

Tokony havaozina tanteraka io cnaps io fa efa nilaozan'ny toe tr'andro

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **ekena**

Date: 08 juin 2016 – 11:38

TENA HITOVIZAJO HEVITRA AMINAO IO, MARINA IZANY KA !

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **asio concurrence**

Date: 08 juin 2016 – 17:28

Tonga dia amboaro mihitsy ny code du travail mba isian'ny concurrence e!

afaka misafidy tsara ny mpiasa @izay hoe ity organisme ity no mety aminay kokoa, fa tsy ilaozana manamboatra complexe amina milliard de dollars any Vontovorona tsy misy isitrahana'ny mpiasa mandoa cotisations akory.

Madoa vola any zah isantelovolana ary Millions d'Ariary maromaro no omena an'ireo

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **mpiasa prive 1**

Date: 08 juin 2016 – 18:32

Tena marina izay rehetra voalaza. Misy fanambakana. Volan'ny prive tantanan'ny fanjakana ?

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **mpiasa privé**

Date: 09 juin 2016 – 09:45

Efa nisy nahita ve ilay complexe sportif lehibe eny Vontovorona ? Tena marina raha mba misy azontsika mpiasa privé atao akory mba hampiasana izy io rehefa vita. Asa firy taona izao io namboarina ary tokony misy mangarahara ho fantatra ny vola lany tamin'io.

Iza no tokony handefa volavolan-dalàna eny amin'ny Antenimiera hanovana io lalàna mikasika ny prévoyance sociale io? Ny syndicaliste mantsy miady sy mitolona fa rehefa mahazo seza lasa SG na Minisitry, efa nisy izany, dia milaza tsotra fotsiny hoe tsy possible ilay fangatahana raha amin'izao situation izao.

TENA EFA VOAN'NY TSINDRY HAZO LENA NY MPIASA KA TSY MAHATOKY NA IZA NAIZA INTSONY IREO MPITARIKA AZY. Raha tsara vondrona ireo syndicaliste arya raha tsara fiarovana avy amin'ny ministeran'ny asa ireo mpitarika dia mino aho fa azontsika atao tsara ny mitaky io FANOVANA GOAVANA IO.

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **mpitantana privé**

Date: 09 juin 2016 – 10:13

Ngah koa tsy henonareo lay dg nanodikondimbola toa mbola voatazona ao ihany

Nefa ny orinasa atao mihinan'ny tsy fihinany vao tsy mahaloa lay cotisation, trop beeeee

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **karyl195**

Date: 09 juin 2016 – 16:37

Efa ela aho no nieritreritra sy mba nitady ny fomba hampiasain'izy ireo ny volan'ny olona mirotsaka ao io, fa tena tsy mbola nahita mihitsy hatramin'izao, ny statut ny CNAPS anie ka natao ho an'ny prévoyance sociale nefa dia lasa nihitatra nanao ity karazam-panatanjahan-tena maro ity, marina fa ilaina ny sport saingy tokony mis-itraka izany avokoa ireo mpanjifa izany satria volan'izy ireo no mihodiana sy miasa ao. Ny fomba fikajiana sy ny tahan'ny vola raisina rehefa tonga ny fotoana fisotroan-dronono izany tokony asiana fanovana sy fampiakarana fa tena tsy maharaka ny fiakaran'ny vidim-piainana intsony, ny plafonnement nasiana fiakaran'ny fanome toa tsy mba misy fiakaran'ny sa ve izaho no tsy maharaka. Mba diniho sy hevero azafady ooooo.

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **FANTARO**

Date: 09 juin 2016 – 17:00

Efa amantaonany no nametrahana ny CNAPS ny volavolandalana any @ assemblée nationale fa reto farany no tsy namaky akory an'io volavolandalana io. Efa novaina daholo ny prestation familiale ao, ny condition ny pension. Ny hanao motion de censure no mahamay ny député. @ io projet de loi io ohatra de hakarina 6000 ariary ny volanjaza

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **orchidée**

Date: 09 juin 2016 – 17:32

Marina daoly ry reto reo voalazanareo reo a, TROP BE NY CNAPS
Izaho dia vao teraka kely, nodidiana nefa ary nahazo prolongation, niditra niasa de naverina tany am cnaps le ttsy fenoin mpampiasa iny sy ny taratasy dokotera manambara ny andro rehetra tsy niasako, tsy noraisina cnaps ilay ttsin Dr ary de nataony ny calcul de zara rah nahazo vola aho, ts nanaiky ary nanatona ny DG, inona oy ianareo ? ny fihevitr'i DG de oe ts nodidina aho zany fa risorisora ny taratasy nalaiko tam Dr, da namaly aho oe tena tsy voasolon cnaps ny aiko fa rah ny nanjo ahy dia saropiterahana aho ary izaho ts haniry loza ho an tenako sy ny zanako, mbola any ilay taratasy atramzao ary miandry ny valiny ,

MPANGALATRA NY CNAPS TOMPOKO

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **Rakakabe**

Date: 10 juin 2016 – 11:07

FANTARO > Fantatray fa mpiasan'ny Cnaps ianao, zany hoe ny vola alohanay ao no anaramana anao !

Tsy ny volan jaza ho lasa 6000 ar no tadiavinay fa traitements egal @ fonctionnaire. Azo tanterahina tsara io , fa ianareo "mpitantana sy mpiasa ao" no sakana no ho ny "tombotsoanareo manokana ao".

Tsy orin'asa hisehosehoan'ny mpitantana sy hirobaroban'ny mpiasany ny cnaps fa natao ho FITSINJOVANA ARA TSOSIALY NY MPIASA TSY MIANKINA.

atao inona tompoko complexe sportif sy fialamboly eny vontovorona, izay tsy anana'ny mpiasa tsy miankina zo akory, ireo fiara vaovao marobe ao Ampefiloha ao, nefa dia volany izao no nanaovana an'io ??

Tokony hiasa ao @ min. sport io DG cnaps io raha izao fa tsy ao @ cnaps velively.

RY Fanjakana ô ! revisé-o tanteraka ny sata sy ny calcul rehetra ikajiana ny vola fitsinjoavana ny mpiasa tsy miankina fa tsy mifanaraka @ zava misy sy ny vidim-piainana ankehitriny intsony

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **malahelobe**

Date: 10 juin 2016 – 11:49

Fa angaha moa ataonareo fa tsy manan-kery intsony ilay filazana hoe "ho avy tsy ho ela toy ny volan'ny cnaps"?

Raha mahita ny fanentanana eran'i Madagasikara aho, dia mihevitra fa sokirina daholo ny mpiasa handrotsa-bola ao @ kitapon'ny cnaps. Moa ve ireo mpiasa izay vao izao vao asaina mandoa cõtisation nefa ho retraite afaka 4 na 5 taona, dia heverinareo fa hisitraka ny zo @ fisotroan-dronono izany ? Minoa ahy marimarina ianareo fa holazain'ny cnaps fotsiny hoe tsy ampy ny fe-potoana nandrotsahana cõtisation dia tsy hahazo izay fisotroan-dronono izany ireo mpiasa ireo. Izany hoe ho very an-javony ny cõtî kely narotsaka.

Izao indray dia any @ sport (tsy misy maharatsy azy fa...) no ampiasana ny volan'ny mpiasa mpandao latsak'emboka tsy tapaka ary tsy tara fa ara-potoana foana.

Fa ilay fampanantenana hoe hasondrotra ny volan-jaza, ny pension,... dia miverina @ eo ambony ihany eh: ho avy tsy ho ela.....ka ny aina no mitezà fa efa ho teraka Ambatobevohoka.

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: MANADIADIA

Date: 10 juin 2016 – 13:59

Ny fahitako azy amitsika mpiasa dia tsy ampy ny informations hananatsika mikasika ny lalàna mifehy ny CNaPS. Nanaraka formation nomendry zareo aho dia hifampizarako amitsika. Voalohany aloha dia misy solontenatsika mpiasa mpikambana ao amin'ny filakevimpitantanan'i CNaPS izay tompon'ny fanapahan-kevitra rehetra amin'ny fananiana ny vola ao. Manarak'zany ny CNaPS dia tsy afaka ny hiondana fotsiny ireo latsak'emboka fa tsy maintsy manao placements isankarazany mba hi sécuriser-na ireo vola ireo. Tokony hiteraka zany izay investissement rehetra ataony.

Ny momba ny fampiakarana ny tambin'ny vola arotsaka dia efa misy volavolana fanatsarana vita teo anivon'ny CNaPS hono fa noho izy ireo tsy mpanao lalana dia tsy afa manaoatra. Izaho dia mahita hoe te hanao ezaka be mampandroso ny mpitantana fa tsy afa manaoatra ! Ary nahoana moa isika no tonga dia manilika ny tenantsika fa tsy afaka hisitraka ny complexe sportif natsangana e ! Tsara ihany ny manadihady mialoha ny fanakianana toa itony ! Ny rariana dia mba hankatoavin'reo mpanao lalanantsika haingana io fanatsrana io.

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: RAVELOSON

Date: 10 juin 2016 – 16:53

Gravy kosa lou lé ataon'ny cnaps na zan aza éé, lé 13% an'ny mpampiasa iny zany ngé otrany tonga dé lasany manontolo éé, dé lé 1% sisa no anjaran'le mpiasa rehefa retraité,

nefa otrany tokony mba manomé choix ry zareo oé afaka miditra any amin'ny assurance aro ohatra, na hoé banque.

tokony mba manana choix isika mpiasa privé amin'io resaka io, am'zay tsy mahabe problème otran'io fôna dé hita eo raha ho velona ny cnaps na aôna.

rehefa mba lasa any amin'ny assurance ny vola, sady lé any amin'ny assurance tonga dé omeny anao ny vola mba ahafahana manao projet kelikely amin'ny maha-be antitra éé

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **arnaque**

Date: 13 juin 2016 – 19:34

Izao fotsiny aza manaiky miditra cnaps intsony isika mpiasa privé raha tsy mangarahara nankaiza NY volan'ireo tsy nahazo retraite rehetra satria tsy nahavita 10 ans de service, taiza NY vola nanamboarana Trano be isankarazany sy voitures be d be? Andao higrevy fa vol autorisé no ataonireo. Tsy rariny.Rehefa manda isika rehetra tsy iditra ao, tsy maintsy mandray andraikitra mikasika ISO NY fanjakana. Aok'izay NY fanambakana ry Cnaps EFA takatry NY mpiasa rehetra NY arnaque ataonareo. Misy farany NY zava- drehetra.

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **\$ongomby**

Date: 14 juin 2016 – 11:04

Ty rizalà ohabilana 1 mba henoko nefa toa misy fahamarinany a: "Ce qui est valable partout dans le monde n'est pas valable à Madagascar". Cnaps ty zao de tena zay mihitsy. Ilay olona tsy mety miditra cnaps indray no diso fa ilay cnaps mpisoloky toa mahazo rariny a. Izaho koa mba nangataka tsy hatao cnaps io fa tena tsy nanaiky ny fiasako a.Izany hoe eto M/car zany dia tena tsy maintsy mangalatra, misoloky, manao kolikoly no norma, fa izany fahamarinana sy rariny indray no mampigadra

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **Botity**

Date: 14 juin 2016 – 11:31

MANADIADIA > elà fantatra be hoe : mpiasakelinny Cnaps, matahotra ny ho very seza !!

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **kinapisa keli**

Date: 17 juin 2016 – 15:13

efa henonanay anie ilay hoe 65% no miakatra fa misy fepetra maro koa hafa nampidirina tao? ka maninona no tsy i cnaps no mitaky ny handaniana an'io? fa indray man-deha ihany io no mba novetesiny an

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **retraitevictim**

Date: 20 juin 2016 – 13:19

Ny ahy ny fomba hicalculena ilay retraite ity no mampalahelo ahy.

Izao dia efa ho 55 ans, niasa nandritra ny 22 nandrotsaka cotisation na 88 trimestre de cotisation, tsy miasa intsony efa nanomboka tany amin'ny 2011 tany, tratan'ilay crise io e! Dia mba nanontany tany hoe ahoana moa izany raha tonga ihany ny 60 ans nefa tsy miasa dia ny navaliny hoe averina ilay cotisation nandritra ny 22 ans fa tsy mandray retraite. Satria hono tsy niasa nandritra ny 7 taona farany mialohan'ny retraite moa tsy mahatratra 25 ans de cotisation. Tena kivy sady ilay cotisation 1% no averina fa ny part patronale izany dia lasany ho azy. Izao tsy maintsy mitady asa nefa tsy mahita, tsy misy mandray intsony fa efa lehibe, na misy mandray fa tsy mety mandoa CNaps ry zalahy. Nefa izany na dia 10 ans de cotisation fa niasa tao anatin'ny 7 taona farany dia mahazo retraite. Tokony mba handinika ihany e!

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **A-K**

Date: 21 juin 2016 – 10:29

> retraitevictim

Tena nisy namana akaiky koa tena nitondra faisana.

Nohon'ireny korontana 2002, sns ... ireny dia tsy maintsy nikatona amam-bolana ny orin'asa tsy miankina maro. Dia nisy fahatapahany izany fandoavana ny cotisation. Tonga dia tsy nahazo 'retraite' fa tsy nahampy an'ilay telo volana 2 tsy nadoavan'ny orin'asa (voatery nokatona nohon'ny korontana nisy).

Tena nigogogogo nitomany ilay ranamana.

Ny CNaps dia manadanidany foana ny 'cotisation' alohan'ny mpiasa amin'n resaka tsy misy dikany. Tokony foanana any io Cnaps Sport io, tokony any amin'ny Ministera ny Sport any no ametrahana ny mpitantana ny Cnaps. Ajanony any io fandaniana foana ny 'cotisation' ny mpiasa tsy miankina io.

Ary ny mpiasan'ny CNaPS ve mandray retraite ao amin'ny CNaPS ?

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **kotobekibo**

Date: 13 juillet 2016 – 13:48

Vahaolana an'io cnaps io dia foanana, ary akambana @ fitantanana ny mpiasam-panjakana ny an'ny tsy miankina.

atao mitovy daholo izay alaina @ karaman'ny mpasa tsirairay.

Mba tiako ho fantatra hoe : sahala @ io cnaps io koa ve ny any ivelany rehetra any?

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **arnaque**

Date: 13 juillet 2016 – 16:19

Atambaro ary NY hery. Inona art aiza ni aleha sy ataon- tsika hanafoanana il cnaps ioo?izaho vonona

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **baresa**

Date: 15 juillet 2016 – 14:54

ny tsara ho fantatra aloha dia lalana efa t@ 1962 no ampiarina izao. marina mihintsy fa ny mpitondra ny cnaps @ zao dia efa nanamotra codes vaovao ho fantsarana ny prestatons omena ny mpikambana ra tsy diso za efa 3 taona eo eo zao.fA NY FANJAKANA MIHINTSY NO MIHAZOAZO tsy fantatra izay antony.Farany teo aza dia efa na-sondrotra ny prestations tahaka ny volanjaza , ny vola ho an bevoka.ary nalefahana ho 60 trimestre de cotisation dia mahazo retraite proportionnelle sns.N y mahatonga ny olona sasny tsy mahazo retraite anie dia ny fahalalany ny zony , varina misa fotsiny refa tanora ka hay tsy alohan'ny patron ny cotisation nefa alainy @ karamanao isambolana. Tsarovy fa cotisation alohanao mandritra ny fiasanao dia mitovy @ vola raisinao heritaona ao @ cnaps. Ny mpapisa gasy mintsy no fetsy eto amintsika ra cotisation cnaps sahiny tsy aloha fa ra hetrampanjakana kosa dia alohany.R a atao traite fanjakana ndray tadidio fa 20 % ANIE NO ALAINA ISAMBOLANA E.Momba ny hoe sport ndray dia tsy adala akory ny conseil d'administartion za y misy solontena mpiasa mpampiasa ka hoe lany @ sport daolo ny vola ao.Ra araka ny fantatro ary dia ny mutuelle mpisa ao no maiandraikitra ny sport toa mandoa cotisation 80 000 fmg par mois ny mpiasa ao.Dia ny mutuelle io no manao fitadiavambola isantaona hanodinana sport .Mahazo vola be mintsy ry zareo @ zany . Koa diso lay heo volan ny mpiasa tsy miankina no ho anina ao e.Maninona zao ny adema , ny fvondronanan anta-nanrivo renivohitra afaka manana equipe; JEREO ZAO ny BFV manohana ny rugby erentanymihintsy. FOMBA FANAO ANY IVELANY DAOLO ZA AMPANDROSOAN NY SPORT SY sosialy. Momba lay complexe sportif ndray dia placemant vola ao @ cnaps satria araka ny reko dia centre de loisir eny ampanofaina otrany @ hotely rehetra e.

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **Mpiasa mitaky ny zony**

Date: 18 juillet 2016 – 11:05

Mila tanterahina sy ampiharina haingana ilay fampanantenàna 65% d'augmentation ary hazavaina tsara @ireo mpiasa tsy miankina ny fepetra mahakasika an'io f'androa dia misy hevi-petys indray.

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **Bordel.**

Date: 18 juillet 2016 – 11:22

baresa > Dia maninona raha 20 % no alaina @ fonctionnaire ??? aleo atao traitements mitovy, koa manionoa ny fonctionnaire no tsy mimenomenona ??hitabe hoe : mpi-asa ny Cnaps elà !! ny cnaps lety tsy société anonyme hitady tombony sy hi créer image fa caisse nationale ah !!

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **kalangitakotenaizy**

Date: 21 juillet 2016 – 09:15

tena tara be mihitsy isika izany an: ilay hoe hiakatra 65% dia nilaza ingahy ministra maharanty fa 20 % indray hono ny fiakarany e!!! nefa dia tsy misy mihetsika mihitsy ny rehetra fa dia mangina @ izao fotsiny

ka ahoana e?

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **very vola**

Date: 21 juillet 2016 – 19:28

1- ans de cotisation no nosoniavina tamin'ny niditra tao amin'ny CNAPS. Novain-dry zareo ho 25ans ilay izy taty aoriana dia tsy nahazo retraite ilay olona fa ny volany fotsiny hono no averina. Nefa tsisy nanasonia contrat 25 ans izany sady io volan'olona io efa nampiasainy nangalany tombony tamin'ny spéculation isan-karazany ataony

(fonds de retraite any amin'ny banky)ataony.

2- Tsy nalaina ny volan-jaza fa hoe aloe mba hiangona any dia pecule kely ho an'ilay zaza refa feno 21 ans izy. Loza fa tsy nahazo na ariary aza fa rehefa tsy alaina 1 taona hono dia foana. Efa ho 18 ans izao ny zanako tsy mbola nahazo volan-jaza na in-1 aza. Zany ve tsy halatra sy fanambakana ?

FEHINY : TSY METY IO SYSTEME CNAPS IO.

ALEO LAVITRA MANAO ASSURANCE (RETRAITE, MALADIE, etc) MBA MAZAVA NY RESAKA NA MBOLA FORME HALATRA IHANY KOA AZA IO.

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **azaitako**

Date: 22 juillet 2016 – 11:18

Izaho aza manahy mafy mihintsy hoe raha "hampiakatra" ny volan-jaza sy ny pension ry zareo dia holazainy indray fa raha tsy nanao c  tisation nandritra ny 30 TAONA ilay mpiasa, dia tsy hisitraka izany pension izany. Toa kely loatra mantsy ilay 25 ans de service ho an-dry zareo.

Tsetsa² tsy aritra: maninona oa ny olona keli²karama no tsy maintsy mijanona rehefa feno 60 taona eh ? Fa ireo be karama kosa, tsy misy taona maha-retraite izany mihintsy.

Efa mba nahadinika an'izay ve nareo ?

Bonch daholo eh!

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **tr**

Date: 22 juillet 2016 – 12:57

Ary rahoviana ihany le volan jaza henoko hoe atao 30 000 F ny zaza iray! tena kely aloha le 10 000 F   ! Mba jereo ry CNAPS   !

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **Rrina**

Date: 03 juillet 2017 – 17:14

Manahoana daholo,

Izaho koa re dia tena mahita fa tsy rariny mihitsy ilay izy.

Niasa tamina orinasa aho taloha ary manana N° Cnaps ara-dalana.

Nanao multiservice aho izao dia mampiasa olona 2. Mba te-hiezaka ny hitsinjo ny hafa, dia nosoratana cnaps sy ostie aradalana zareo satria mba mamelom-bady aman-janaka koa.

Zareo mety fa zaho hono tsy mahazo manao cotisation cnaps intsony satria efa tompona orinasa...

Ankona fotsiny aho, ny mitsinjo ny hafa izany no mahavao ahy ? Toa ny manao ny aradalana ihany no voa mafy... Raha toy izao dia tsy mahagaga raha mi-cland daholo ny olona.

Vao atoron'ny olona hevitra aho hoe miditra amin'ny NyHavana na ny Aro.

Inona moa no azo atao fa tsy miampy hafa paperasse indray sy fandanium-potoana hafa indray mikasika an'izany.

Nefa raha ny tokony ho izy tokony afaka manao cotisation amina toerana iray hoan'ny mpiasa sy ny mpampiasa.

Sa ahoana ny hevitrareo ?

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **ho avy tsy ho ela**

Date: 20 juillet 2017 – 09:21

Mampalahelo ny mpiasa @ privé fa de tena mijaly rehefa retraite. Lanilany foana ny latsakemboka alohan'ny mpiasa sy ny mpampiasa.

Marina hoe misy solon-tenan'i mpiasa sy ny mpampiasa ary ny fanjakana ao @ CA fa tsy afa manaoatra ireo satria mety voatampina ny maso @ jetons de présence sy ny fanomezana tombotsoa hafa ka tsy sahy hanohitra akory ireo goaika be fandrapaka.

Tena tsy mino aho hoe placement tena tsara ny cnaps sport sy ny complexe sportif mihoatra @ placements marobe izay misy hafa.

Ireny fiakarana kely 20% sy fiakarana 100% ny allocation familiale ireny, ary ny fanalefahana ho 60 trimestres ny fepetra ahazoana retraite dia fitaka sy fampandriana adrisa fotsiny ihany.

Ny tena olana goavana dia ilay base de calcul mihitsy :

30% du salaire minimum d'embauche annuel de la catégorie M1 (156 000 Ar hoan'ny mpiasa tsotra ary 158 000 Ar hoan'ny tantsaha) monja misy fanampinampiny kely sy majorations maromaro fa tsy tena hoe mankaiza.

Ary ny tena fandrika dia ity ilay hoe maximum de pension :

Maximum de pension :

La pension ne peut dépasser :

40% du salaire maximum soumis à cotisation, majorations non comprises ;

75% du salaire annuel moyen ayant servi au calcul de la pension, majoration comprise

Izany no mahatonga ireny Directeurs be taloha mihotsaka be rehefa retraite satria na nikarama 4 millions d'Ariary ianao ohatra amperin'asa dia ny base lasa 30% ny 155 000 Ar

Izao nefa no tsarovy ambany be ny espérance de vie ny mpiasa malagasy ary ny asa dia tena précaire be tsy mateza raha vao andalovana crise ka vitsy dia vitsy no maha-feno fepetra noho izany dia mahangona vola be ny caisse.

Any ampita ny caisse de retraite déficitaire be daolo ny mahagaga eto amintsika afaka mandanindany foana @ haitraitra fiara sy ekipa mpanao baolina sy complexe sportif.

Mila mitambatra hery ny mpiasa ny mpampisa ary ny sendikà fa tena tsy rariny loatra izao zava-mitranga izao.

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **pretty girl**

Date: 20 juillet 2017 – 14:57

Tsy rariny, tsy rariny, tsy rariny!!!

ajanony, ajanony, ajanony!!!!

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **ho avy tsy ho ela**

Date: 26 juillet 2017 – 07:59

Ilay fiakarana 65% ny maximum de pension au lieu de 40% izao no zava-dehibe.

Tsara le fisonrotana 20% faobe ny pension kanefa miaro hafetsena sy fanampena-maso fotsiny.

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **Brandon**

Date: 26 juillet 2017 – 09:09

Manadiadia >>>

Raha hikendry ny tombon-tsoan'ny mpiasa cotisants ny CNaPS, dia tsy terrain de sport ohatra no hanaovana investissements. Resaka fampitomboana ny actifs comptables fotsiny izany ary ahafahana manodinkodim-bola.

Ny volan'ny mpiasa privés dia tokony hanaovana "placements financiers". Toy ny any amin'ny Assurances na ny any amin'ny Fondations. Mba impiry ny CNaPS no nivity BTA ?

Dia iny tombony ny no zaraina amin'ny mpiasa privés.

Diso hatramin'ny namoronana ny CNaFAT tany am-boalohany ny zavatra.

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **gasybabakoto**

Date: 26 juillet 2017 – 09:23

Izahay mba mangataka ovaina ny lalana ka tsy tokony ho tsy maintsy CNaPS irery intsony no hafahana manao prévoyance sociale fa afaka mantona assurance na banque na mutuel hafa fa tokony tsy maintsy misy fotsiny.

Ny CNaPS tena halatra ara-dalana ary dia toa lanin-drizareo @ izay zavatra mahafinaritra azy fotsiny ny volan'ny mpiasa.

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **Raoul Cnaps**

Date: 07 août 2017 – 08:44

raha tsy mangalatra ve ry zareo ahavita terrain manarpenitra eny vodivorona .

Manotany tena ihany za hoe andraikitry ny CNAPS ve ny manao an'ireny infrastructure reny ? 

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **Emma32**

Date: 07 août 2017 – 12:29

Bonjour,

Azafady saika hanontany kely, efa aman-taona niasana fa tany am société hafa nefa mbola tsy manana carte cnaps hatramin'izao. Niditra niasa am société vaovao za dia hitako ao am carte ostie ny numéro cnaps-ko d afaka takiana ve lay carte d aiza no hitakiana anazy?

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **ho avy tsy ho ela**

Date: 07 août 2017 – 12:44

Eny @ biraon'ny cnaps akaiky anao, afaka maka login sy pass word koa ianao en même temps anarahanao ny etats des salaires déclarés

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **lol be**

Date: 07 août 2017 – 14:12

Mba jereo nge ra olona fa ny miditra mpikambana ao @CNAPS mora kely e! fa rehefa haka ny volanao (pension de retraite) @zay ianao dia: ts afaka maka raha ts feno 60 ans, izao avy ny taratasy ilaina, ohatran'ny hoe izy ndray no tomponle vola, rehefa mahazo maka anle pension ndray de any @otiv koa mbola sahirana vao mahazo an'iny, tena mampijaly e! tsita we ahoan fa de ny tompony ndray no mangataka atiny e!

Options: [Répondre](#)

Re: CNAPS tokony havaozina ary takiana ny fanovana amin'ny vola raisin'ny mpiasa fa lanilany foana ny cotisation

Par: **RalayRock**

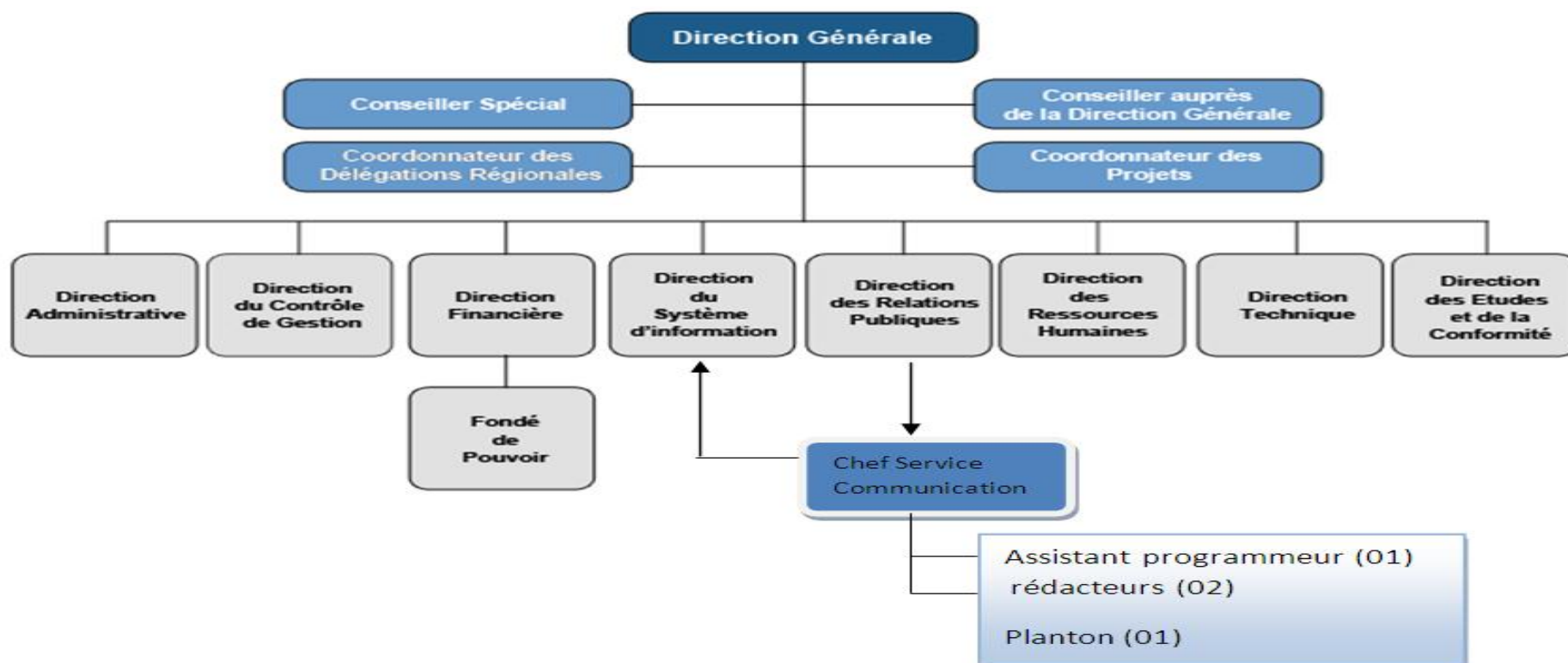
Date: 07 août 2017 – 15:11

Mba anisan'ny efa niteny ihany hoe "tsara tokoa ny foto-drafitr'asa natao" saingy hisy fiantraikany amin'ny vola horaisin'ny mpanao latsa-kemboka ao ve izy io, sa dia ho any ampaosin'ny mpitantana ao amin'izao ? Mila fanazavana ihany satria maharary ialan'io vola io isambolana nefa avy eo mbola tena raharaha be koa ny tambiny rehefa hisitraka azy

Merci ooo.

ANNEXE IV

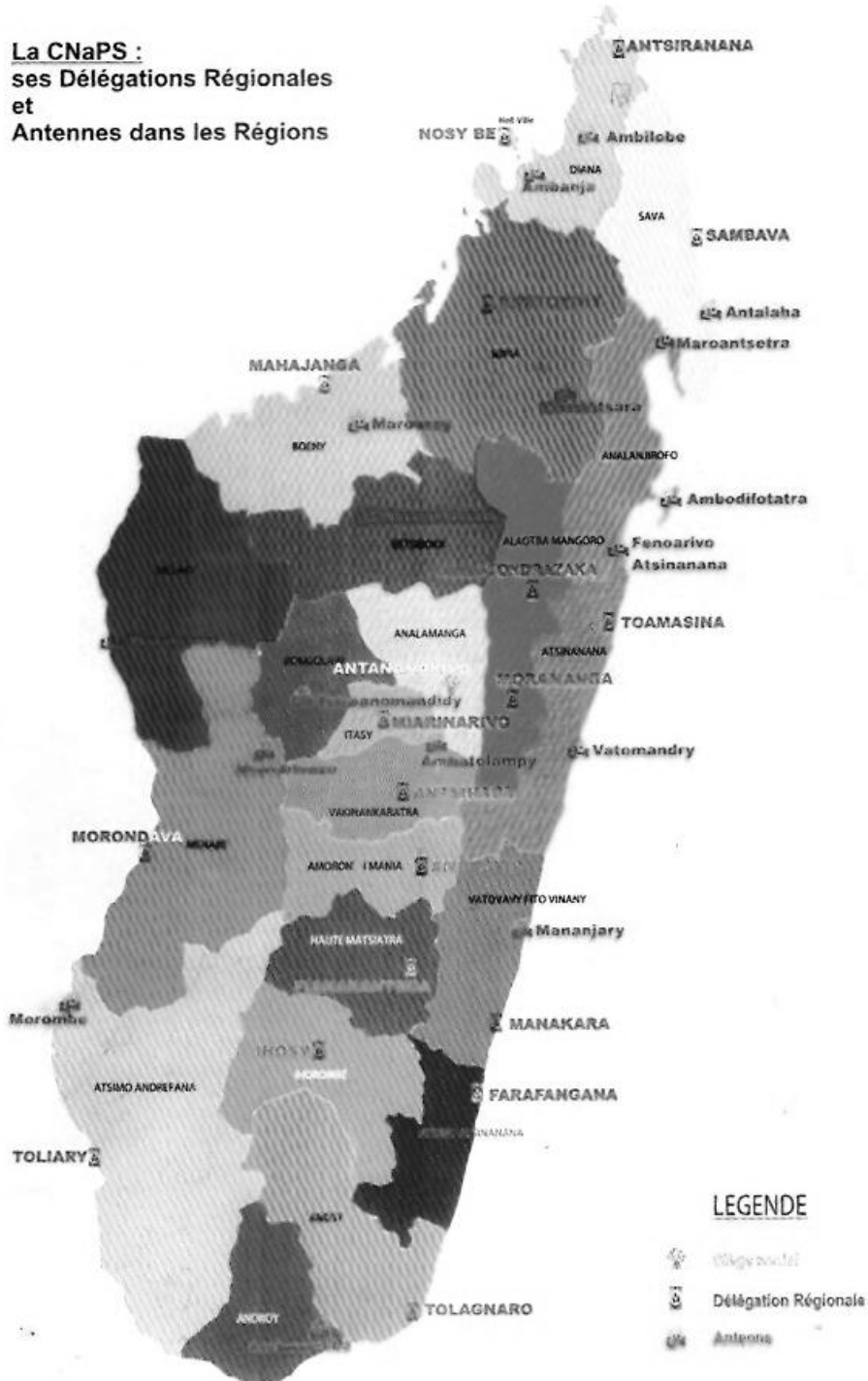
Figure 4 : Organigramme de la CNaPS



Source : Service Communication CNaPS, 2015

ANNEXE V

Figure 5 : Villes d'implantation de la CNaPS



Source : Révue Fanoitra N° 79

ANNEXE VI

Figure 6 : Exemple de support portant information sur les prestations servies par la CNaPS

LES COTISATIONS :



- Les cotisations versées à la CNaPS serviront à payer aux Travaillleurs les prestations afférentes aux trois régimes.
- Les rémunérations ou gains perçus par chaque Travailleur doivent être déclarés à la C.Na.P.S.
- Le paiement se fera par un virement bancaire ou versement espèces auprès d'une banque à l'ordre de la CNaPS.
- Un paiement par chèque bancaire ou versement d'espèces inférieur à Ar 20 000 (- de Ar 20 000) sont recevable directement à la CNaPS.
- Le titre de paiement, le talon de la déclaration et la déclaration nominative des salaires ou de cotisations sont obligatoirement à déposer auprès de la CNaPS ou à envoyer via la télé déclaration ou par mail à chaque terme échu.
- En cas de retard de paiement ou dépôt des dossiers, la période concernée sera majorée de 10%.

LES TAUX DE COTISATION :

- Les cotisations sont calculées sur la base du salaire payé avec un plafond fixé à [Salaire Minimum d'Embauche x 8].

REGIME	TAUX DE COTISATION EMPLOYEUR	TAUX DE COTISATION TRAVAILLEUR
Général	13%	1%
Agricole	8%	1%
Enseignement	8%	1%
Organisations religieuses	8%	1%
Retraite Complémentaire pour ces 4 régimes	3.50%	1%
Gens de maison Mensuel	800 Ar	80 Ar
Planteur de tabac	1.50% (4 000 Ar / Ho)	—
Membres des Sociétés Coopératives Ouvrières	1.25% du revenu annuel	—
Travailleurs Agricoles occasionnels	1% du salaire	—
Enseignement technique	40 Ar/élève/ année scolaire	—



LES OBLIGATIONS DE L' EMPLOYEUR :

- Affiliation de l' Employeur à la CNaPS dans les 15 jours de l'ouverture, de l' acquisition de l' entreprise ou de l' embauche du premier Travailleur.
- Affiliation de chaque salarié.
- Déclaration de l' embauche et du débauchage de chaque salarié.
- Etablissement des attestations et certificats pour les demandes de prestations des Travaillleurs.
- Mention de votre numéro d'affiliation dans toutes vos correspondances adressées à la CNaPS.
- Etablissement trimestriel des déclarations nominatives des salaires et versement des cotisations correspondantes à terme échu soit les mois d' avril, juillet, octobre de chaque année et janvier de l' année suivante.

Toutes les prestations offertes par la C.Na.P.S. sont **quérables**:

- ★ Distribution mensuelle aux Travaillleurs bénéficiaires des allocations familiales payées à l'Employeur.
- ★ Retour du bordereau d' allocations familiales, dûment émargé par les bénéficiaires avec mention de leur temps de présence (en jours ou en heures) pour la continuité de leurs droits. Le temps de présence minimal mensuel est de 20 jours ou 134 heures.
- ★ Les autres prestations sont payées directement aux bénéficiaires

Pour faciliter vos démarches, bénéficiez des services en ligne sur le site www.cnaps.mg: Informations d' ordre général, téléchargement d'imprimés, déclarations de salaires et versement des cotisations, comptes individuels, bordereau d'allocations familiales...

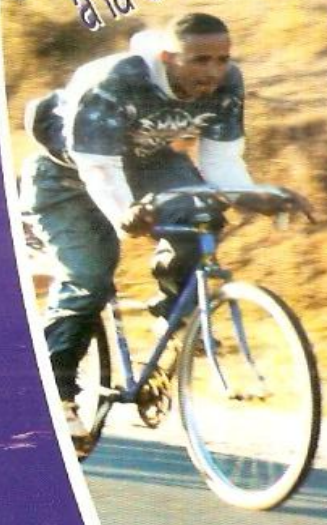
CNaPS : votre partenaire le plus proche

CAISSE NATIONALE DE PREVOYANCE SOCIALE

OEUVRER ENSEMBLE
POUR UNE SECURITE SOCIALE
DIGNE DU TROISIEME MILLENAIRE



Bienvenue à la CNaPS !



Siège social
Place Ho Chi Minh Ampeloha
101 Antananarivo / BP: 233
Tél: + (261 20) 22 205 20 / Fax: + (261 20) 22 255 90
e-mail: cnaps@cnaps.mg / site web: www.cnaps.mg

LES DIFFERENTES PRESTATIONS SOCIALES DE LA CNaPS

LES PRESTATIONS FAMILIALES

Allouées aux travailleurs justifiant au moins 6 mois consécutifs de travail salarié.

TYPE DE PRESTATIONS	DROITS	PIECES A FOURNIR
Allocation Prénatale (pour les femmes salariées ou conjointes du travailleur)	18 000 Ar	- Établir une demande sur imprimé à retirer à la CNaPS et qui doit comporter : - La certification par un médecin ayant un n°ONM de la visite médicale effectuée au cours du 3ème au 4ème mois de grossesse. - Les certifications et visas de l'Employeur. - La copie de l'acte de mariage s'il s'agit d'une première demande d'une conjointe.
Allocation de Maternité (pour les femmes salariées ou conjointes du travailleur)	12 000 Ar par enfant né viable.	- Faire remplir le feuillet N° 1 par le médecin ou la sage-femme qui a pratiqué l'accouchement, accompagné d'une copie d'acte de naissance du nouveau-né et envoyer au plus tard à la fin du mois qui suit le mois de naissance. - Effectuer une visite médicale au cours du 5ème, 6ème ou 7ème mois du nourrisson, faire remplir le feuillet N° 2 par le médecin ayant un n°ONM, envoyer au plus tard à la fin du mois qui suit le mois d'établissement.



LES PRESTATIONS FAMILIALES

TYPE DE PRESTATIONS	DROITS	PIECES A FOURNIR
Allocation Familiales (pour les femmes salariées ou conjointes du travailleur) Ayant accompli un temps de travail mensuel d'une durée au moins égale à :	2 000 Ar par enfant par mois.	- Demande d'Allocations Familiales à retirer à la CNaPS, accompagnée des pièces requises. - Les pièces de maintien de droit à renouveler tous les ans : - Enfant moins de 6 ans : Certificat Médical ou Certificat de Vie 6 à 21 ans : Certificat de Scolarité ou Certificat Médical justifiant la maladie incurable ou l'infirmité interdisant toute activité. - une copie du contrat d'apprentissage pour ceux en apprentissage jusqu'à leur 18ème année.
Remboursement des frais médicaux d'accouchement	jusqu'à 5 000 Ar	- Établir une demande sur imprimé à retirer à la CNaPS. - Joindre à la demande la facture des frais d'accouchement acquittée.
Indemnité journalière de demi-salaire (pour les femmes salariées)	Payée en deux tranches	- Établir une demande sur imprimé à retirer à la CNaPS. - Joindre à la demande le bulletin de paie du mois précédant l'arrêt de travail. - La période d'arrêt de Travail : 42 jours avant la date probable d'accouchement 56 jours après accouchement - Possibilité de prolongation jusqu'à 21 jours en cas de maladie résultant de la grossesse ou des couches.

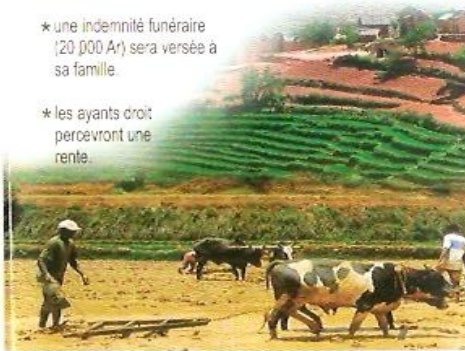


ACCIDENTS DE TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES :

- Les Travailleurs accidentés par le fait ou à l'occasion du travail devront :
 - prévenir immédiatement l'Employeur,
 - suivre les soins médicaux prescrits en utilisant les feuillets A.B. et C et la carte d'Accidenté de Travail (imprimés disponibles à la CNaPS).
- L'Employeur aura l'obligation de déclarer à la CNaPS tout Accident de Travail dans les 48 heures et Maladie professionnelle dans les 15 jours.
- La déclaration d'accident doit être jointe d'un bulletin de paie du mois précédant l'accident du Travailleur.
- La CNaPS s'engage à payer les 2/3 du salaire journalier, plafonné à 1200 Ar par jour jusqu'à la veille de la reprise du travail ou du décès.
- Tous les frais médicaux seront à la charge de la CNaPS suivant les tarifs réglementaires.
- Si la blessure a entraîné une incapacité permanente, la victime recevra une rente.
- Si la blessure a entraîné le décès de la victime :

* une indemnité funéraire (20 000 Ar) sera versée à sa famille.

* les ayants droit percevront une rente.



LA PENSION DE RETRAITE:

LES DIFFERENTES PRESTATIONS DE RETRAITE :

- la pension de retraite,
- la pension proportionnelle,
- la retraite complémentaire,
- la rente d'invalidité allouée aux Travailleurs atteints de réduction de capacité de travail,
- le remboursement des cotisations des Travailleurs n'ayant pas rempli les conditions requises.



LES CONDITIONS D'OCTROI DE PENSION:

- Âge d'ouverture de droit : 60 ans
- Cessation d'activité salariale obligatoire
- Demande à retirer à la CNaPS, accompagnée de :
 - Une photo d'identité récente,
 - Une photocopie certifiée conforme de la carte d'identité nationale
 - Un acte de naissance ou jugement supplétif (ou photocopie certifiée conforme)

SES ASSUJETTIS :



- Les Travailleurs régis par le Code de Travail et assimilés et leurs familles,
- Les Marins régis par le Code Maritime et assimilés et leurs familles.
- les Travailleurs assimilés à ces catégories

Source : Communication CNaPS

ANNEXE VII

Mesure de performance de la CNaPS



Tanterina aminao an-tsary eto indray ny akon'ny CNaPS mitety vohitra nandritra ny volana Jiona sy Jolay 2014 teo.



TABILAO STATISTIKA

TOERANA	• Ivohibe • Iakora • Ranotsara • Betroka • Ihosa		• Ambatofinandrahana • Ambatamarina • Manandriana • Soavina • Sandrandahy • Fandriana • Tsarazaza • Sahamadio • Imady • Miarinavaratra	
	Taratasy noraisina	Taratasy nozaraina	Taratasy noraisina	Taratasy nozaraina
FRAM sy samihafa	891	827	337	477
FITSIRIHINA mpam-piasa	11			
DIT Voaray izay tsy voarakitra	285		146	

ANNEXE VIII

LA CNAPS A TRAVERS LA PRESSE



Protection sociale

Au profit des travailleurs indépendants

Parmi les facteurs qui empêchent le développement de l'élevage à Madagascar, l'ampleur de l'insécurité en milieu rural, d'autant que les paysans producteurs ne bénéficient pas encore d'une Protection sociale. C'est la raison pour laquelle la CNAPS (ou Caisse Nationale de Prévoyance Sociale) veut offrir une prévoyance sociale pour tous. Effectivement, la politique de l'Etat en matière de protection sociale prévoit la mise en place d'un système national couvrant l'ensemble de la population active. Mais une politique qui est encore loin de la réalité étant donné que les travailleurs salariés et assimilés sont les seuls à pouvoir bénéficier de protection sociale. La Cnaps a en effet établi une stratégie d'extension de couverture sociale. Une conférence-débat a eu lieu à l'occasion dont le thème se concentrait sur l'étude de la mise en place du régime de retraite pour les producteurs notamment les agriculteurs, les éleveurs et les pêcheurs.

Selon le directeur des études et de la conformité



auprès de la Cnaps, Didier Rasoanahio, les producteurs sont classés parmi les travailleurs indépendants et comme tout autre travailleur, ils ont droit à la protection sociale. La présence de la Cnaps à la foire leur était une grande occasion pour faire part de leurs problèmes. La Caisse s'engage d'ailleurs à élargir le réseau pour un maximum d'affiliés et que les producteurs puissent jouir

d'une pension retraite. Une convention a été signée entre la Cnaps et le Régime social des indépendants en France en juin 2012. Une convention qui vise à mettre en place un régime de retraite obligatoire pour les travailleurs indépendants. Un point de vue partagé également par la maison d'agriculture et qui a renforcé sa collaboration avec la caisse pour élaborer un projet de

même optique en 2013. Les études pour la réalisation effective du projet sont en cours et avance de manière significative. Des sensibilisations ont été effectuées, en mars dernier, dans la Région de Menabe, de Haute Mahatatra et de Sofia. Celle d'Amoron'i Mania, d'Iray et de Foulpointe ont bénéficié aussi du même approche.

Ericka



QUOTIDIEN D'INFORMATION ET D'ANALYSE

www.lexpressmada.com

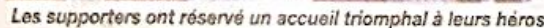
FOOTBALL - TOURNOI DE L'UFFOI

20h 05 à l'aéroport d'Ivato, l'avion ramenant la CNAPS Sport à Madagascar vient d'atterrir. Quelques minutes plus tard, le capitaine Tobisoa Sandratriniana sort le premier en brandissant le trophée de l'Union des fédérations de football de l'océan Indien, glané face à l'US Sainte-Marienne dimanche, à La Réunion.

Les autres joueurs, ainsi que le staff, le suivent par la suite. Dans le hall de l'aéroport, une centaine de supporters, bravant le froid, les attendent, tout en entonnant « *Iuena ny tarigetra ? CNaPS Sport tsy mainisy mandresy* », littéralement, « La devise, c'est la gagne. »

« On a bien joué durant le temps réglementaire. Le match était disputé. Au moment d'aborder des tirs au but, j'ai dit aux joueurs qu'on se devait de gagner, après avoir fait le plus dur en revenant au score », a lancé Tobisson comme premières impressions. « Il fallait rester concentrés pour marquer les penaltys. Et je pense qu'on a été bon sur ce plan. »

Par rapport au sacre de 2012, celui-ci a été plus difficile à allier chercher. « Les autres équipes des îles voisines ont évolué. C'est pour ça que



les matches étaient plus disputés. De notre côté aussi, nous avons progressé, bien évidemment », a expliqué le capitaine à ce propos.

Si la CNaPS Sport a réussi à revenir lors de la finale retour de dimanche, après avoir été tenue en échec lors du match aller à Mahajanga, il y a une vingtaine de jours, c'est grâce à un but de Njiva Rakotoharimalala. Il avait déjà marqué au stade Rabemananjara et il a récidivé à La Réunion. « A l'aller, on n'a fait beaucoup d'erreurs. On aurait dû marquer à plusieurs reprises. Nous avons essayé d'y remédier lors de la

deuxième confrontation. Pour ma part, j'ai tout donné et je suis content d'avoir marqué. Je le dois aussi à mes coéquipiers, qui ont également donné le meilleur d'eux-mêmes », s'est-il réjoui hier soir.

Cette victoire, c'est également celle d'Hery Rabeharisoa. Propulsé au poste d'entraîneur principal il y a quatre mois, à la place de l'Espagnol Gonzalez Sanchez Moreno, le voilà déjà qui remporte un premier trophée. Hery Be se dit satisfait, mais reconnaît aussi que le parcours en UFFOI a été difficile : « La CNaPs Sport possède déjà des accés et une

philosophie de jeu. Même si je connais très bien les joueurs, j'ai tout de même rencontré quelques difficultés en apportant mon système et ma stratégie. Mais au final, pour tirer un jugement, il faut se pencher sur les résultats. »

Après ce succès en UFFOI, les Caissiers n'auront pas vraiment le temps de se reposer sur leurs lauriers. Dès ce dimanche sur la pelouse synthétique de Carion, ils retrouveront le terrain en Telma Coupe de Madagascar. Pour le compte des trente-deuxièmes de finale, la CNAPS Sport sera opposée au FC AZ Analamanga.

ILLR

maheva, kaomina ahangoverata, 35 k
ava, ny talata lasa teo. Araka ny vaovao

maheva, kaomina ahangover
Sambava, ny talata lasa teo. Araka

maheva, kaomina ahangover
Sambava, ny talata lasa teo. Araka ny vaovao

na Añangoveratra, 35 ka

COORDONNEES DU LIVRE

Titre : « *La communication d'image pour une résolution des conflits, Cas de la CNaPS et de ses publics* ».

Nombre des pages : 115

Nombre des tableaux : 7

Nombre des figures : 6

Nombre de références bibliographiques : 49

RESUME

Force est de constater que la CNaPS, malgré son existence depuis 60 ans et son extension sur tout le territoire ainsi que les différents efforts qu'elle a déployé en faveur de ses bénéficiaires, n'arrive pas à forger une bonne image auprès de ses publics. Pourtant, le régime de sécurité sociale qu'elle gère joue un rôle prépondérant dans la lutte contre la pauvreté. Ce qui dépend beaucoup de son expansion. Ainsi, cette recherche vise à sensibiliser la population malgache sur le droit de la protection sociale, d'une part et d'améliorer l'image de la CNaPS de l'autre.

Théorie appliquée à cette recherche : Communication d'image et anthropologie de la communication

Mots clés : Protection sociale, sécurité sociale, CNaPS, opinion public, image d'entreprise, stratégie de communication.

Encadreurs :

- RAVONISON Andrianasolo Baholy Malala, Maître de Conférences
- RANDRIAMAROLAZA Louis Paul, Professeur Titulaire

Réalisateur :

RAZANADRANAIVO Ando Tahina Patricia Odette

Adresse exacte : Lot VA 14 Bis AC Tsiadana

Numéro de téléphone : 034 43 095 23

Photo dans la page de couverture : Siège de la CNaPS Ampefiloha

Source : Cliché de l'auteur