

► Note de synthèse

2024

Étendre la sécurité sociale aux travailleurs de l'économie informelle

Information et sensibilisation

Des lacunes importantes en matière de protection sociale pour les travailleurs de l'économie informelle

Plus de 60 pour cent de la main d'œuvre mondiale exerce un emploi informel (BIT 2023) et la grande majorité de ces personnes font face à des déficits importants de travail décent, notamment dans le domaine de la protection sociale. En réalité, la grande majorité des travailleurs exerçant un emploi informel figurent parmi les 69 pour cent de la population mondiale qui n'ont pas ou peu accès à la protection sociale (BIT 2021a).

Cette absence de protection sociale constitue une source notable de vulnérabilité pour cette catégorie de travailleurs. Le manque d'accès aux soins de santé et à au moins un niveau élémentaire en matière de sécurité du revenu les maintient dans un cercle vicieux de vulnérabilité, de pauvreté et d'exclusion sociale. Cela constitue un énorme défi non seulement par rapport à leur bien-être personnel en matière de jouissance des droits de l'homme (en particulier le droit à la sécurité sociale) mais aussi en ce qui concerne le développement économique et social de leurs pays (BIT 2017; OCDE et BIT 2019; RNSF 2017).

Les Objectifs du développement durable définis dans le cadre du Programme de développement durable à l'horizon 2030 soulignent le rôle de la protection sociale pour réduire la pauvreté et les inégalités et promouvoir le développement humain. Étant donné que la majorité de la main d'œuvre se trouve dans l'emploi informel (BIT 2018), il existe un besoin urgent d'étendre la couverture de la



protection sociale à ces travailleurs afin de véritablement «ne laisser personne de côté».

En se basant sur une publication plus complète (BIT 2021b), cette note d'information évoque l'importance de la sensibilisation des travailleurs – et des employeurs, lorsqu'ils existent – sur la nécessité d'étendre la couverture de protection sociale aux personnes opérant au sein de l'économie informelle. Nous y présentons des méthodes permettant d'accroître cette sensibilisation en se basant sur l'expérience internationale.

L'importance de la sensibilisation pour l'extension de la sécurité sociale

Si les travailleurs ne sont pas au courant des régimes de protection sociale à leur disposition, de leurs droits et de leurs responsabilités et s'ils ne savent pas comment accéder à ces régimes, les politiques et les programmes de protection sociale ont peu de chance d'atteindre leurs objectifs. Un accès limité à l'information et à la

sensibilisation peut venir entraver l'extension de la sécurité sociale. Dans de nombreux pays, une grande majorité de travailleurs ont un bas niveau d'éducation et gagnent leur vie au sein de l'économie informelle en ne disposant souvent que d'un accès limité à l'information en matière de sécurité sociale. Une étude empirique menée en Indonésie met en évidence l'importance de la sensibilisation pour encourager l'affiliation des travailleurs au sein du régime national d'assurance-santé. Cette étude montre qu'un des obstacles majeurs à l'affiliation était le manque de connaissances en matière d'assurance sociale de la part des travailleurs évoluant au sein de l'économie informelle (Dartanto et al. 2016).

La sensibilisation des travailleurs et des employeurs constitue un catalyseur en vue de l'extension de la sécurité sociale au sein de l'économie informelle. Ces efforts d'extension dépendent grandement de la capacité des gouvernements à mettre à disposition les informations concernant les droits, les prestations et les processus d'affiliation garantis par la loi. Il est également tout à fait crucial de sensibiliser le public au fait que la protection sociale constitue un droit et bénéficie non seulement aux travailleurs mais aussi aux employeurs et à la société en général.

Il est important de souligner que le renforcement de la confiance est tout aussi crucial. Aussi bien les travailleurs que les employeurs doivent être conscients de l'importance de la protection sociale ; et ont besoin d'être convaincus que le système de protection sociale est bien géré et qu'il est en mesure de fournir des prestations et des services.

Informers les travailleurs et les employeurs de leurs droits et de leurs obligations

Afin d'assurer l'accès à la protection sociale, il est important de mettre à disposition des informations essentielles et accessibles à tous, dans des formats simples à comprendre et qui ne soient pas inutilement compliqués. La dissémination des informations via de multiples canaux est très importante pour faire face à la diversité des caractéristiques des travailleurs de l'économie informelle et pour donner le plein effet de la sensibilisation afin de faire avancer l'extension de la sécurité sociale. Les organisations de travailleurs et d'employeurs ainsi que les organisations de la société civile peuvent jouer un rôle majeur pour disséminer des informations auprès des travailleurs et des employeurs et les sensibiliser.

Que doivent savoir les travailleurs et les employeurs?

Les employeurs et les travailleurs doivent être informés de leurs droits et de leurs obligations, notamment à propos des questions suivantes:

- Quelles sont les obligations des travailleurs et des employeurs au niveau du paiement des cotisations? Quelles sont les obligations spécifiques pour les employeurs? Quelles sont les obligations spécifiques pour les travailleurs et comment peuvent-ils s'assurer du paiement de leurs cotisations?
- Quelles sont les prestations disponibles et sous quelles conditions?
- Où et comment les employeurs et les travailleurs peuvent-ils effectuer le paiement des cotisations et recevoir les prestations?
- Où et comment déposer un recours contre une décision ou porter plainte contre une décision ou à propos du montant de prestations?
- Quel est le processus de paiement des cotisations et de versement des prestations?
- Qui est responsable si les prestations ne sont pas versées à temps et quels sont les mécanismes de redressement disponibles?

Des questions supplémentaires peuvent se poser (BIT 2021c) comme:

- Quelles sont les modalités spécifiques pour les travailleurs indépendants?
- Existe-t-il des procédures simplifiées pour le paiement des cotisations?

La mise en place de nouvelles lois et de nouveaux régimes doit toujours s'accompagner de campagnes destinées à informer les travailleurs et les employeurs de l'importance de la sécurité sociale en général et des régimes spéciaux en particulier. Ces campagnes doivent comporter des explications à propos de la loi ou du régime: prestations disponibles et conditions d'éligibilité; obligations en matière de cotisation, s'il en existe ; procédures administratives d'affiliation des employeurs et des travailleurs; ainsi que leurs droits et obligations respectifs.

Les méthodes visant à assurer la disponibilité des informations varient d'un pays à l'autre. Par exemple, aux Philippines, une grande campagne d'information a été mise en œuvre pour accompagner l'extension de la sécurité sociale aux travailleurs domestiques. L'objectif précis de cette campagne était de changer l'attitude de la population envers les travailleurs domestiques en redéfinissant le terme «travailleur domestique» pour parler de «*kasambahay*», c'est-à-dire «aide à domicile» (BIT 2013). De

son côté, le Kenya a pris une initiative innovante à l'occasion de l'extension du régime de retraite Mbao en distribuant des informations sur ce régime aux artisans lors de dépistages gratuits concernant les problèmes auditifs (AISS 2011).

Rendre l'information accessible

Une fois les informations adéquates disponibles, une question primordiale consiste à les rendre accessibles. Cette accessibilité des informations est liée à plusieurs facteurs parmi lesquels on peut citer la simplicité, la langue et la proximité. Ces informations doivent être dispensées dans un langage simple, direct et accessible que tout le monde est susceptible de comprendre rapidement et facilement sans devoir disposer de connaissances préalables dans ce domaine. Idéalement, elles doivent être traduites dans toutes les langues utilisées dans la région ou dans le pays, notamment celles parlées par les minorités ethniques et par les migrants. Ceci est essentiel pour s'assurer d'un processus de dissémination inclusif de l'information et pour aboutir au plus haut niveau de participation possible aux programmes de protection sociale.

► Encadré 1: Augmenter l'accès à l'information à travers une proximité physique à Madagascar

Pour être plus proches de ses membres, le Fonds national d'assurance sociale de Madagascar a augmenté en 2012 le nombre de ses agences au niveau régional. Dans certaines régions reculées, un bureau mobile a été créé pour faire circuler l'information et la sensibilisation à propos des régimes et des prestations de protection sociale. Cela a permis aux populations qui étaient auparavant isolées de recevoir des informations. Le personnel présent dans les bureaux locaux dispense des conseils, des services et des informations adaptés aux besoins spécifiques des populations et il reçoit et traite également les demandes. Le rapprochement avec les populations couvertes permet ainsi à ces dernières de disposer d'un moyen direct d'accéder à l'information dont elles ont besoin.

Source: AISS (2014).

La proximité physique joue aussi un rôle primordial pour faire circuler l'information de manière significative pour les populations. C'est pourquoi il peut s'avérer utile d'augmenter le nombre de points d'accès physiques, comme les bureaux de sécurité sociale ou encore les terminaux d'information où les personnes peuvent trouver des réponses à leurs questions ou obtenir des informations complémentaires. Le personnel de ces bureaux doit avoir

été formé afin de diffuser l'information de manière interactive et en temps opportun (voir encadré 1).

L'utilisation de canaux multiples

L'information peut être relayée à travers des sources et des formats multiples comme la presse écrite, internet, la radio, la télévision, les numéros verts, les SMS et les panneaux d'affichage. L'utilisation combinée de ces canaux différents permettra de veiller à ce que l'accès à l'information ne soit pas limité aux utilisateurs d'une catégorie bien précise de média ou de technologie et qu'elle atteigne bien l'ensemble des travailleurs et des employeurs au sein de l'économie informelle. Des campagnes de sensibilisation mises en place en Thaïlande, en République de Moldova et au Viet Nam ont mis l'accent sur l'importance de la sécurité sociale ainsi que sur les droits et les obligations des travailleurs et des employeurs (voir encadré 2).

► Encadré 2: L'utilisation des médias pour sensibiliser sur la sécurité sociale en République de Moldova

En République de Moldova, une campagne médiatique destinée à sensibiliser sur les dangers du travail non déclaré a été mise en place, avec des messages clés comme «Je cotise et donc je bénéficie de la sécurité sociale». La campagne incluait des spots [vidéo](#) et radio, une campagne d'affichage et de posters dans les lieux publics et la distribution de prospectus afin d'atteindre une large part de la population déjà engagée dans le travail informel ou prête à le faire à travers le pays.



En Thaïlande, le message principal de la campagne d'intérêt public était «[Pourquoi la protection sociale est-elle importante pour moi et pour vous?](#)» Cette campagne, qui a été préparée avec le soutien de l'Organisation internationale du Travail (OIT), a été utilisée dans le cadre d'un dialogue national sur un socle de protection sociale.

Source: Hirose et Hetteš (2016).

L'utilisation de canaux de communication appropriés et leur adaptation aux différentes catégories de travailleurs et d'employeurs permettent ainsi d'améliorer la sensibilisation et de veiller à ce que les campagnes s'adaptent bien à

leurs caractéristiques et à leurs besoins précis. Ainsi, en Jamaïque, des dépliants destinés à la sensibilisation sur les droits des travailleurs domestiques ont été distribués le long de voies de circulation très fréquentées. Au Paraguay, les employeurs potentiels de travailleurs domestiques ont reçu des brochures d'information en même temps que leur facture d'électricité (CSI et ONU Femmes 2013; Both et al. 2018). En Afrique du Sud, d'après la Loi sur les conditions de base de l'emploi, les employeurs sont obligés d'afficher une déclaration concernant les droits des employés sur le lieu de travail, cette dernière devant être rédigée dans la langue officielle utilisée sur le lieu de travail.

Au Cabo Verde, une campagne destinée aux travailleurs indépendants a été mise en œuvre afin de s'adresser de manière spécifique aux travailleurs indépendants dans les zones rurales et urbaines (voir encadré 3).

► **Encadré 3: Mieux sensibiliser les travailleurs indépendants au Cabo Verde**

Le Cabo Verde constitue un bon exemple de stratégie globale de sensibilisation et de communication. Une approche dynamique a été adoptée pour optimiser l'impact de la politique d'extension, divisée en trois étapes. D'abord, on a créé une campagne de communication visant les travailleurs indépendants vivant en milieu urbain, utilisant plusieurs canaux qui incluaient des brochures d'information, des spots à la télévision, des programmes à la radio et de la publicité dans les journaux.

Dans un second temps, des partenariats ont été noués avec les organisations de travailleurs pour mieux sensibiliser les travailleurs indépendants. Lors d'ateliers avec différents groupes (comme des organisations religieuses, des organisations regroupant des producteurs et d'autres rassemblant des femmes), on a fourni aux indépendants une information directe concernant le régime d'assurance sociale.

La troisième étape a porté spécifiquement sur l'établissement d'une proximité physique auprès des travailleurs ruraux en développant la présence dans les régions rurales de l'organisme chargé de la sécurité sociale. Parmi les mesures complémentaires, on peut citer un travail auprès des enfants et auprès des jeunes afin de les sensibiliser pour l'avenir sur les prestations qui existent en matière de protection sociale et en leur suggérant d'encourager leurs parents à s'affilier.

Source: Durán Valverde et al. (2013).

Pour que les campagnes de sensibilisation soient couronnées de succès, il est important d'utiliser des

messages qui résonnent auprès des populations ciblées. Ainsi, en Zambie, des campagnes de sensibilisation ont été adaptées à des catégories précises de travailleurs, comme les travailleurs domestiques et ceux des microentreprises et des petites entreprises (voir encadré 4).

► **Encadré 4: Activités visant à mieux sensibiliser des catégories précises de travailleurs et d'employeurs en Zambie**

En Zambie, la plupart des employeurs ne sont pas conscients de leurs obligations en ce qui concerne

l'affiliation de leurs travailleurs domestiques auprès de l'Autorité nationale des régimes de retraite (NAPSA). Une campagne de sensibilisation à destination des employeurs de travailleurs domestiques explique donc pourquoi les prestations fournies dans le cadre de la pension de vieillesse sont une nécessité et comment procéder à l'affiliation des travailleurs domestiques auprès de la NAPSA.



Le manque de connaissances et de prise de conscience des sujets tournant autour de la sécurité sociale a également été identifié comme un obstacle majeur à l'extension de la couverture de protection sociale dans le secteur de la construction. Ainsi, le Programme zambien des emplois verts a soutenu la création de matériels et de lignes directrices en matière de communication adaptés au secteur de la construction.

La NAPSA ainsi que le Comité de contrôle du fonds d'indemnisation des travailleurs (WCFCB) ont utilisé ces outils pour entreprendre des campagnes d'information et de sensibilisation auprès des employeurs et des travailleurs évoluant au sein des microentreprises et des petites entreprises du secteur de la construction, en collaboration avec les associations de travailleurs et d'employeurs. Les éléments de sensibilisation à la sécurité sociale ont touché plus de 1500 travailleurs, permettant ainsi d'améliorer la connaissance et la prise en compte de l'importance de l'affiliation aux régimes de sécurité sociale.

Source: Zambie (2016). Voir aussi BIT: vidéo YouTube intitulée "[Give your domestic workers a NAPSA pension today](#)".



Mieux comprendre les besoins des travailleurs et des employeurs

Afin de pouvoir répondre de manière adéquate à leurs besoins, il est essentiel de bien comprendre les besoins des travailleurs et des employeurs ainsi que les difficultés spécifiques auxquelles ils sont confrontés. Dans ce contexte, la réalisation d'enquêtes auprès des entreprises et des travailleurs peut contribuer à déterminer le niveau de satisfaction par rapport aux prestations et aux services fournis et à développer l'interaction avec l'organisme de sécurité sociale. Ainsi, au Cambodge, le Fonds national de sécurité sociale a mené des enquêtes afin de mieux comprendre le niveau de sensibilisation des travailleurs et des entreprises notamment en ce qui concerne leurs droits et obligations, et aussi pour jauger leur niveau de satisfaction (NIER 2017b; 2017a). Cela a constitué une base permettant d'améliorer le niveau de sensibilisation des employeurs et des travailleurs et d'étendre la couverture en matière de sécurité sociale (Cambodge, 2018). Il est indispensable de bien cibler la communication sur la situation et les besoins de catégories précises de travailleurs. Par exemple, une boîte à outils préparée par WIEGO et la Fédération internationale des travailleurs domestiques (2018) propose une trousse de ressources importante destinée à ce groupe-cible.

Nouer des partenariats

Le fait de nouer des partenariats avec les organisations de travailleurs et d'employeurs, les organisations de la société civile et d'autres partenaires du développement constitue un moyen efficace pour faire circuler l'information et pour mieux sensibiliser la population, notamment lorsque les pays mettent en œuvre de nouvelles lois dans le domaine de la protection sociale (Olivier, 2009). Les organisations de la société civile sont susceptibles de jouer un rôle majeur pour soutenir la mise en place de telles lois. Ainsi, aux Philippines, à l'occasion de la déclaration d'une Journée nationale des travailleurs domestiques pilotée par des organisations de la société civile, une campagne de sensibilisation a contribué de manière importante à mieux sensibiliser, a permis de créer une fondation pour un dialogue national et de susciter un engagement politique à la fois au niveau national et au niveau local, conduisant finalement, en 2013, à la mise en œuvre d'une loi sur les travailleurs domestiques.

Dans le cas des travailleurs agricoles, l'éloignement physique et un bas niveau d'éducation conduisent souvent à un accès limité à l'information à propos de leurs droits en général et, en particulier, sur les lois, les politiques et les différents régimes en place. Il est donc essentiel de prendre

en considération les conditions particulières de ces travailleurs et d'adapter les canaux de communication à leurs besoins et à leur situation. Par exemple, en Tunisie, une campagne de publicité conduite par le gouvernement et les organisations d'employeurs et de travailleurs a joué un rôle important dans le succès enregistré par la réforme du système de sécurité sociale de 1996.

Fournir une information individualisée sur les droits aux prestations de sécurité sociale

Récemment, de nombreux pays ont renforcé leurs activités afin d'informer leurs membres sur leurs cotisations et sur leurs droits aux prestations. Par exemple en Jordanie, les personnes couvertes reçoivent une lettre chaque année qui les informe sur les cotisations versées les concernant et comprenant le détail des périodes de cotisations et des salaires déductibles. Ce système annuel de compte pour les personnes couvertes leur communique une estimation du niveau de leur pension à laquelle elles pourront prétendre lorsqu'elles arriveront à l'âge de la retraite (AISS 2009b). Au Mexique, l'Institut mexicain de sécurité sociale (IMSS) a créé un site en ligne pour fournir aux travailleurs couverts des informations sur leur nombre de cotisations hebdomadaires par an, ainsi qu'un relevé de cotisations auprès de leurs cinq derniers employeurs les plus récents (AISS 2009a). En Turquie, les assurés peuvent vérifier en ligne leur statut par rapport à l'assurance (voir encadré 5).

► Encadré 5: Informations en ligne destinées aux assurés sur l'assurance-maladie en Turquie

En 2012, la Turquie a créé un système d'information qui combine les bases de données de trois organismes de sécurité sociale. Ce système permet aux usagers d'accéder rapidement aux informations concernant leur statut par rapport à leur pension et à leur assurance-maladie, à l'affiliation et aux primes, depuis chez eux ou près de chez eux, simplement en utilisant leur numéro national d'identification et la date, sans se voir contraints de se rendre dans un bureau de sécurité sociale. Les mises à jour s'effectuent automatiquement à chaque changement dans les prestations auxquelles la personne peut prétendre, au niveau du paiement des primes, des changements de statut en matière d'assurance, d'octroi d'une pension, etc. Grâce à la fusion de trois bases de données différentes indépendantes de sécurité sociale en une seule, les assurés peuvent ainsi accéder plus facilement aux informations relatives à leurs droits en matière d'assurance.

Source: AISS (2013).

Lorsqu'ils ont une meilleure connaissance de leurs relevés de cotisation et de leurs droits aux prestations, les travailleurs sont davantage susceptibles de les suivre et d'insister auprès de leurs employeurs afin qu'ils paient leurs cotisations de manière correcte et régulière. La participation des assurés au système de sécurité sociale permet d'accroître la redevabilité et donc d'améliorer l'efficacité et l'efficience.

Mieux sensibiliser les employeurs

La connaissance qu'ont les employeurs des sujets liés à la sécurité sociale et leur prise de conscience de l'importance de la protection sociale pour leur personnel et pour leur entreprise sont essentielles pour toute politique visant à étendre la sécurité sociale. Les employeurs doivent savoir pourquoi la protection sociale est si importante pour leur personnel et pour leur entreprise et comment procéder à l'affiliation de leurs employés et payer leurs cotisations.

L'administration de la sécurité sociale doit prendre en considération l'environnement divers des entreprises et adapter sa communication et ses activités de sensibilisation aux besoins des différentes catégories d'employeurs. Cela contribue à promouvoir «l'éducation à la sécurité sociale», à sensibiliser les employeurs à la responsabilité qui leur incombe de procéder à l'affiliation de leur personnel et de contribuer aux programmes de sécurité sociale, ainsi qu'à l'importance de la sécurité sociale et des prestations.

L'information concernant les droits des travailleurs à la sécurité sociale et les obligations des employeurs doit être largement disponible à travers des canaux multiples qui peuvent potentiellement atteindre des personnes très diverses. Cela peut être réalisé en intégrant la connaissance des programmes de sécurité sociale et des prestations au sein de programmes de formation pertinents et dans les programmes de développement des compétences et de l'entrepreneuriat. Comme ces formations ciblent des types précis d'entreprises ou d'unités économiques, il est important de diffuser des informations bien adaptées sur la sécurité sociale. Cela est particulièrement utile pour les micro-entreprises et les petites entreprises, pour les travailleurs indépendants et les travailleurs agricoles car ces personnes peuvent ne pas nécessairement voir leur situation et leurs intérêts représentés dans le cadre des campagnes d'information générale. Par exemple en Zambie, une campagne d'information spécifique a ciblé les microentreprises et les petites entreprises dans le secteur de la construction (BIT 2021).

Éduquer la société

L'éducation à la protection sociale aide les sociétés à créer une culture et un environnement favorisant l'extension de la couverture de sécurité sociale. Pour mieux sensibiliser aux droits et aux responsabilités en matière de sécurité sociale, certains pays comme l'Argentine, le Belize, le Ghana et le Pérou ont intégré des sessions éducatives sur ce thème au sein des programmes scolaires et de la formation professionnelle. C'est en Uruguay que ces programmes d'éducation à la sécurité sociale sont les plus développés (voir encadré 6).

► Encadré 6: L'éducation à la sécurité sociale en Uruguay

En Uruguay, l'Institution de sécurité sociale (BPS) a mis en place toute une série d'activités destinées à informer et à éduquer les citoyens sur le système de sécurité sociale, les droits et les devoirs qui s'y rattachent ainsi qu'au rôle et à la pertinence de la sécurité sociale au cours de leurs vies. Ainsi, un programme très poussé d'éducation à la sécurité sociale comprenant des modules d'apprentissage adaptés à tous les âges a été intégré dans le programme des écoles et des universités publiques, ainsi que dans les centres de formation professionnelle, commençant dès le plus jeune âge (5 ans) et se poursuivant jusqu'à la fin des études secondaires.

Source: BPS Uruguay (2018) ; voir également la vidéo «[Uruguay: Building a culture of social protection](#)».

Même lorsqu'il n'existe (pas encore) de programmes éducatifs complets, des initiatives ponctuelles peuvent contribuer à mieux sensibiliser dès le plus jeune âge. Par exemple, à Madagascar, on a utilisé des clubs de jeunes et l'organisation d'activités à l'occasion de fêtes pour contribuer à la sensibilisation. (AISS 2015) alors que, dans d'autres pays, la sensibilisation sur la couverture de sécurité sociale est également liée à des initiatives permettant de renforcer l'éducation financière et d'améliorer les connaissances sur la couverture des pensions. Ces formes d'éducation à la sécurité sociale sont une composante importante des efforts visant à construire une «culture de la sécurité sociale», partie intégrante de l'instruction publique elle-même. (AISS 2007). Plus largement, il s'agit d'améliorer la compréhension et la sensibilisation des populations face aux différents risques auxquels nous sommes confrontés tout au long du cycle de la vie, en veillant à ce que ces populations soient bien au courant de leurs droits et de leurs obligations et comprennent la valeur que représente la couverture par la protection sociale, tout en les informant sur les régimes de

sécurité sociale et les prestations qui existent et comment y avoir recours de manière efficace (voir encadré 7). Enfin, une meilleure sensibilisation a pour objectif de permettre aux gens de faire des choix en toute connaissance de cause, de réclamer leurs droits et d'agir de manière efficace afin d'améliorer leur couverture de sécurité sociale.

► **Encadré 7: Bâtir une culture de la protection sociale au Cambodge**

Au Cambodge, la Caisse nationale de sécurité sociale (NSSF), avec l'appui du BIT, a créé une stratégie complète de communication pour sensibiliser autour des prestations de sécurité sociale et promouvoir une culture de participation à l'assurance sociale.

Dans un premier temps, une enquête a été réalisée afin d'évaluer le niveau de connaissances des bénéficiaires potentiels et du personnel de la sécurité sociale ainsi que leur motivation à participer à la NSSF. Même si cette dernière existe depuis plus de dix ans, l'enquête a montré que le niveau de connaissance au sujet des prestations de la NSSF était faible et que la plupart des travailleurs et des employeurs avaient tendance à ignorer l'importance des prestations de la NSSF.

Lors de la deuxième étape, une stratégie de communication a été lancée à travers différents canaux, notamment sur internet, à la radio et sur les réseaux sociaux. Elle avait pour objectif de motiver les populations à s'affilier en améliorant la qualité et le niveau de la communication tout au long du parcours des bénéficiaires. Les informations touchant aux prestations, à l'affiliation et à d'autres procédures administratives ont été simplifiées, permettant ainsi d'assurer un accès facile à des informations compréhensibles et construisant un sentiment de confiance envers le système. De plus, la stratégie visait à sensibiliser les populations sur l'importance des droits et des obligations de l'assurance sociale, en mettant en évidence les prestations les plus pertinentes pour ces dernières, dans le cadre de campagnes médiatiques à la radio et sur les réseaux sociaux. Tout cela a été complété par la diffusion de témoignages basés sur des histoires vraies afin de donner des exemples de l'intérêt des prestations de la NSSF.

En parallèle, le gouvernement a investi du côté de l'offre en améliorant l'efficacité et l'accessibilité de l'administration et en cherchant à définir des prestations qui répondent aux besoins et à la situation des populations.

Source: BIT (2019).

Promouvoir une stratégie complète d'extension de la couverture de la protection sociale

Puisque la sensibilisation des employeurs et des travailleurs s'avère essentielle afin d'étendre la couverture de la protection sociale et de faciliter la transition vers l'économie formelle, il est indispensable de disposer d'une stratégie globale afin de pouvoir surmonter les différents obstacles à cette extension, dont les obstacles juridiques, administratifs, financiers, l'absence de confiance, un faible niveau de respect des règles et de faibles incitations. Dans la plupart des cas, il faut combiner différentes mesures afin de démanteler ces obstacles et offrir une solution efficace, équitable et durable.

Bibliographie

- AISS. 2007. *Developments and Trends: Supporting Dynamic Social Security*.
- . 2009a. *Système d'information sur les semaines cotisées*: Institut mexicain d'assurance sociale.
- . 2009b. *Tendre la main à tous – Stratégie d'extension de la couverture de sécurité sociale*.
- . 2011. *Régime de pension Mbao: administration des prestations de retraite*.
- . 2013. *Programme portant sur les droits aux prestations de santé*.
- . 2014. *La proximité à travers le guichet forain: Une Pratique de la Caisse nationale de prévoyance sociale*.
- . 2015. *Education à la protection sociale dès le plus jeune âge*. Caisse nationale de prestations sociales, Madagascar.
- BIT. 2013. *Domestic Workers across the World: Global and Regional Statistics and the Extent of Legal Protection*.
- . 2017. *Rapport mondial sur la protection sociale 2017-19: Protection sociale universelle pour atteindre les Objectifs de développement durable*.
- . 2019. «Cambodia: Building a Culture of Social Security.» *Social Protection Floors in Action: 100 Success Stories to Achieve Universal Social Protection*.
- . 2021a. *Rapport Mondial sur la protection sociale 2020-2022: La protection sociale à la croisée des chemins – bâtir un avenir meilleur*.

- . 2021b. [BIT | Plate-forme Protection sociale \(social-protection.org\)](#)
- . 2021c. «[Extending Social Security to the Self-Employed: Lessons from International Experience](#)». Note d'information 4.
- . 2023. [Women and Men in the Informal Economy: A Statistical Update](#).
- Both, Nathalie; Evans, Martin; Thewissen, Stefan; et Ramírez López, Betina. 2018. [Practical Options for the Extension of Social Protection to Workers in the Informal Economy in Cambodia](#).
- Cambodge. 2018. [NSSF Communication Campaign Strategy](#).
- CSI et ONU Femmes. 2013. [Domestic Workers Count Too: Implementing Protections for Domestic Workers](#).
- Dartanto, Teguh, Jahen Fachrul Rezki, Wahyu Pramono, Chairina Hanum Siregar, Usman, et Hamdan Bintara. 2016. «[Participation of Informal Sector Workers in Indonesia's National Health Insurance System](#)». *Journal of Southeast Asian Economies* 33 (3): 317.
- Durán Valverde, Fabio; Flores Aguilar, Jorge; Ortiz Vindas, José Francisco; Muñoz Corea, Daniel; de Lima Vieira, Ana Carolina, et Tessier, Lou. 2013. «[Innovations in Extending Social Insurance Coverage to Independent Workers: Experiences from Brazil, Cape Verde, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Philippines, France and Uruguay](#)». 42. ESS Extension of Social Security Paper.
- Hirose, Kenichi, et Hetteš, Miloslav. 2016. [Extending Social Security to the Informal Economy - Evidence from Bosnia and Herzegovina and the Republic of Moldova](#).
- NIER. 2017a. [National Social Security Fund Operation Assessment in Cambodia: Admin Survey \(Weights Adjusted\)](#).
- . 2017b. [National Social Security Fund Operation Assessment in Cambodia: Worker Survey \(Weights Adjusted\)](#).
- OCDE et BIT. 2019. [Tackling Vulnerability in the Informal Economy](#).
- Olivier, Marius. 2009. «[Informality, Employment Contracts and Extension of Social Insurance Coverage](#)». 9. ISSA Project on Examining the Existing Knowledge of Social Security Coverage Working Paper.
- RNSF. 2017. [Extending Coverage: Social Protection and the Informal Economy](#).
- WIEGO et IDWF. 2018. [Votre trousse d'outils sur la C189 de l'OIT – la Convention sur les travailleuses et travailleurs domestiques | WIEGO](#).
- Zambie. 2016. [More than Business Alone: Extending and Promoting Social Protection amongst MSMEs and Informal Workers in Zambia's Building Construction Industry](#).

Cette note d'information a été préparée par Ippei Tsuruga, Quynh Anh Nguyen, Victoria Giroud Castiella, Alix Machiels et Christina Behrendt du Département de la protection sociale universelle du BIT.

Cette note fait partie d'un ensemble plus large de ressources en matière de politiques d'extension de la sécurité sociale aux travailleurs de l'économie informelle. Voir: informaleconomy.social-protection.org.

Pour nous contacter

Organisation internationale du Travail
Département de la protection sociale
 Route des Morillons 4
 CH-1211 Genève 22
 Suisse

T: +41 22 799 7239
 E: socpro@ilo.org
 W: www.ilo.org
www.social-protection.org