

Les indicateurs de mesure de la performance globale de la protection sociale: Elaboration d'une combinaison intelligible

Indicators to measure the overall performance of social protection: Elaboration of an intelligible combination

Abderahim AMAM

Docteur chercheur

Ecole Nationale de Commerce et de Gestion

Université IBNTOFAIL, KENITRA

Laboratoire de Recherche en Sciences de Gestion des Organisations

Maroc

amamabdo76mds@gmail.com

Afaf BENABOUD

Doctorante chercheuse

Ecole Nationale de Commerce et de Gestion

Université IBNTOFAIL, KENITRA

Laboratoire de Recherche en Sciences de Gestion des Organisations

Maroc

afafbenaboud@gmail.com

Date de soumission : 11/11/2021

Date d'acceptation : 28/01/2022

Pour citer cet article :

AMAM A. & BENABOUD A. (2022) «Les indicateurs de mesure de la performance globale de la protection sociale : Elaboration d'une combinaison intelligible», Revue Internationale des Sciences de Gestion «Volume 5 : Numéro 1» pp : 600 - 627

Résumé

Pour mieux comprendre les contours de la problématique de la mesure de la performance globale de la protection sociale, cet article expose un cadre théorique traitant les différentes approches est exposé comme suit : Premièrement, la protection sociale sera analysée selon une approche catégorielle pour démontrer le rôle de la classification catégorielle dans la mesure de la performance globale et deuxièmement, la protection sera analysée selon une approche processuelle pour détecter les indicateurs de la mesure de la performance globale. L'article présente une étude qui s'appuie sur un fondement scientifique positiviste comme moyen de structuration de la recherche : L'idée est que la protection sociale est un processus de gestion qui devra être soumise aux théories managérielles traitant cette réalité. La méthodologie poursuivie ici repose sur trois méthodes de recherche : Documentaire, analytique et synthétique.

Aussi, cet article exprime que pour mesurer la performance globale de la protection sociale, elle devra prendre en considération : Premièrement, des mesures intégrales qui considèrent d'une part, à titre d'égalité tous les individus exposés aux risques sociaux et d'autre part, à titre d'inégalité les individus défavorisés. Et deuxièmement, des mesures intégratrices qui intègrent tous les processus de la protection sociale depuis leur élaboration jusqu'à leur réalisation. Cette étude expose une combinaison intelligible des indicateurs de mesure de la performance globale de la protection sociale aux échelons national, régional et local.

Mots clés : Mesure; indicateurs; performance; protection; social.

Abstract

To better understand the contours of the problem of measuring the overall performance of social protection, this article sets out a theoretical framework dealing with the different approaches as follows: First, social protection will be analysed using a categorical approach to demonstrate the role of categorical classification in measuring overall performance, and second, Protection will be analysed using a process-based approach to detect indicators of the overall performance measurement. The article presents a study based on a positivist scientific basis as a means of structuring research: The idea is that social protection is a management process that will have to be submitted to managerial theories dealing with this reality. The methodology used here is based on three research methods: Documentary, analytical and synthetic.

Therefore, this article states that in order to measure the overall performance of social protection, it will have to take into consideration: First, comprehensive measures which consider, on the one hand, as an equal basis all individuals exposed to social risks and, on the other, as inequality the disadvantaged individuals. And secondly, integrative measures that integrate all the processes of social protection from their elaboration to their realization. This study presents an intelligible combination of indicators for measuring the overall performance of social protection at national, regional and local levels.

Key words: Measurement; indicators; performance; protection; social.

Introduction

Les risques sociaux sont par nature des risques économiques, qui affectent les ressources ou les dépenses de personnes physiques. On peut distinguer deux catégories de risques sociaux : Les risques qui réduisent la capacité de gain (chômage, invalidité, vieillesse...) et les risques qui accroissent les dépenses (le logement, la maladie ...) (Prétot & Dupeyroux, 1998) (EL HANI. S, 2021). Les individus sont tous susceptibles être exposés à ces risques sociaux, mais à des niveaux différents. Les individus particulièrement les plus vulnérables exposés le plus aux risques sociaux sont : Les personnes âgées et handicapées, les femmes, les enfants, les minorités et les migrants. Ces inégalités d'exposition aux risques peuvent être expliquées en majorité par : Le niveau de revenu, la nature de risque et le niveau de risque.

A cet effet, des mesures devront être prises à l'encontre de ces risques, elles devront prendre en considération tous les éléments d'inégalité des revenus et des risques. En effet, il y a plusieurs domaines d'activités où ces mesures peuvent être recherchées (Santé, accès à la formation, emploi, enseignement, éducation etc). Des services et des prestations de plus en plus nombreux ont été publiquement reconnus comme des mesures essentielles pour la pleine protection des individus de ces risques sociaux impactant négativement leurs revenus, ce qui a conduit à les traduire dans le langage juridique en forme des droits. L'emploi et le revenu, le logement, la santé et l'accès à la nutrition, l'éducation, l'information, la culture, etc., ne sont que les principaux domaines de vie qui ont été progressivement considérés comme étant l'objet de droits essentiels à un plein exercice des libertés et de la citoyenneté en général. En particulier, la réalisation de ces droits économiques, sociaux et culturels, comporte un engagement actif de l'Etat/ses institutions et de la société civile. Cependant, ils représentent un champ d'analyse privilégié pour l'évaluation des mesures prises par les différents acteurs de la protection sociale.

Dans ce cadre, la Protection Sociale peut être définie comme l'ensemble des mesures ayant pour objectif la couverture des individus, des risques sociaux ayant engendré une diminution/perte de revenu ou une augmentation de dépenses. Elle est un ensemble des mesures qui est, premièrement, en faveur de toutes les catégories d'individus exposées ou atteintes par un risque social et deuxièmement, qui nécessite une gestion processuelle particulière allant de l'élaboration des mesures à la garantie de leur réalisation. Ainsi, elle peut être définie comme « *l'ensemble des mesures pris par les différents acteurs publics ou*

privés, qui vise la protection des individus contre les risques sociaux survenus ayant causé une diminution de revenu ou une augmentation des dépenses».

En effet, généralement la mesure de la performance globale de la protection sociale s'appuie sur le pourcentage des dépenses financières attribuées aux personnes défavorisées. Cette approche d'évaluation reste dépassée, vu que le pourcentage des dépenses affectées à la protection sociale ne peut pas donner une représentation sur le niveau de la performance de toutes les composantes de la protection sociale ainsi que sur les résultats ciblés. Certes, d'autres initiatives d'élaboration des indicateurs d'évaluation, sous forme des guides, ont été menées par les organisations internationales et régionales (Organisation Internationale de Travail et l'Union Européenne) en matière de la protection sociale ou la cohésion sociale, mais elles sont encore en attente de leur acceptation au fur et à mesure de leur application et leur adaptation. Afin d'appréhender cette problématique de mesure, la performance globale de la protection sociale devra prendre en considération : Premièrement, des mesures intégrales qui considèrent d'une part, à titre d'égalité tous les individus exposés aux risques sociaux et d'autre part, à titre d'inégalité les individus défavorisés. Ils sont, donc, des mesures catégorielles qui regroupent deux types de catégories : Les favorisées et les plus ou moins défavorisées. Et deuxièmement, des mesures intégratrices qui intègrent tous les processus de la protection sociale depuis leur élaboration jusqu'à leur réalisation. Ils sont des mesures gestionnaires d'ordre processuel intégrant trois volets processuels reconnus en sciences de gestion: Pilotage, support et réalisation. Donc, En prenant en considération tout ces éléments introductifs, ***Comment peut-on mesurer la performance globale de la protection sociale ?***

L'objectif final de cette étude est de pouvoir donner une combinaison intelligible des indicateurs de mesure de la performance globale de la protection sociale, qui pourra être améliorée en fonction des expériences de son application dans différents territoires (national, régional et local).

Afin d'atteindre cet objectif, la problématique sera traitée en répondant aux deux questions principales suivantes :

- La classification catégorielle des individus pourra t-il faciliter la mesure de la performance globale de la protection ?
- Les indicateurs inspirés de la gestion processuelle serviront t-il comme des indicateurs de mesure de la performance globale de la protection sociale ?

A cet effet, en adoptant la méthode hypothético-déductive, les hypothèses dont la recherche repose sont:

L'hypothèse générale :

Les indicateurs d'ordre catégoriel et processuel permettront de donner une mesure intelligible de la performance globale de la protection sociale.

Les hypothèses dérivées :

- La classification des individus par catégorie facilitera la mesure de la performance de la protection sociale ;
- Les indicateurs inspirés de la gestion processuelle donneront une mesure de la performance globale de la protection sociale.

Cet article présente dans un premier temps, une revue de littérature qui regroupe les différentes approches théoriques et le modèle conceptuel dont la recherche repose. Dans un deuxième temps, sera montrée la méthodologie de recherche. Et dernièrement seront présentés les différents résultats et les discussions y afférentes.

Dès lors, d'après ces éléments introductifs déterminant la protection sociale, la combinaison d'indicateurs intelligible demandée à être élaborée, pour mesurer la performance globale de la protection sociale, vise des mesures intégrales ou catégorielles et des mesures intégratrices ou processuelles. A cet effet, il est impératif de tracer un cadre théorique claire pour faciliter et détecter les différentes variables et leurs indicateurs associés de mesure.

1. Revue de littérature

Afin de mieux comprendre les contours de la problématique de la mesure de la performance globale de la protection sociale, un cadre théorique traitant les différentes approches est exposé comme suit : Premièrement, la protection sociale sera analysée selon une approche catégorielle pour démontrer le rôle de la classification catégorielle dans la mesure de la performance globale et deuxièmement, la protection sera analysée selon une approche processuelle pour détecter les indicateurs de la mesure de la performance globale.

1.1 La protection sociale selon l'approche catégorielle

D'après la définition appropriée à la protection sociale, les risques sociaux parvenus classifient les individus en deux catégories différentes : Une catégorie d'individus qui n'est pas menacée ou susceptible d'être menacée par les risques sociaux et une autre catégorie

d'individus, qui regroupe les individus défavorisés, déjà menacée par les risques sociaux. Ceci implique l'obligation d'analyser la protection sociale selon une approche catégorielle.

En effet, l'approche catégorielle est une méthode traditionnelle en psychiatrie et elle détermine toute démarche classificatoire, il s'agit d'établir des catégories précises aux propriétés clairement définies « visant à établir la présence ou l'absence d'une catégorie (l'abord syndromique entre dans ce cadre)» (Widakowich, C. et al. 2012). Selon l'approche catégorielle « connaître c'est classer ». Elle envisage les phénomènes psychiques « comme des catégories distinctes et s'appuie sur le modèle syndromique. » (Bricaud, 2011). En appliquant ce modèle dans le cas de la protection sociale, l'approche syndromique¹ peut devenir une nouvelle façon d'analyser les risques sociaux parvenus en permettant de rechercher simultanément et en un seul test l'ensemble des facteurs les plus fréquemment responsables d'un risque social. Dans le même sens d'analyse, Rawls,² selon le voile d'ignorance, met l'individu dans la position de choisir les principes de justice sans connaître sa future position dans la société. Il affirme que les individus sont égoïstes, l'individu choisira ce qui semble avantageux pour lui ; il ne voudra pas appartenir à une race ou un sexe potentiellement victimes de discrimination. Donc, les principes de la justice devront être opposés à toute forme de discrimination. (Rawls, J. 2001)

Dans ce contexte, la protection sociale est un ensemble de mesures qui repose sur des principes fondateurs de la théorie de la justice sociale. Rawls explique alors, dans sa théorie de justice, que les principes de la justice sont deux :

- Principe de liberté et d'égalité où chaque personne a un droit égal aux libertés les plus étendues compatibles avec la liberté des autres. On parle ici, en termes de la protection sociale, d'un droit égal de bénéficier des prestations sociales de la protection sociale.
- Principe de différence où les inégalités sociales et économiques devront être agencées de sorte qu'elles seront à la fois au plus grand bénéfice des moins favorisés, et que les positions seront ouvertes à tous dans des conditions d'égalité des chances. Ce qui explique alors que les prestations sociales de la protection sociale devront être au plus

¹ L'approche syndromique est une nouvelle façon de diagnostiquer les maladies infectieuses qui permet de rechercher simultanément et en un seul test l'ensemble des microorganismes les plus fréquemment responsables d'une infection. Bio Mérieux est pionnier et leader dans ce domaine avec sa technologie BIOFIRE FILMARRAY.

² John Rawls (1921-2002) est un philosophe libéral américain. Professeur à Harvard, il publie en 1971 sa célèbre Théorie de la justice dans laquelle il défend une société basée sur une justice redistributive qui réduirait les inégalités. L'ouvrage connaît un succès rapide aux Etats-Unis, où la lutte pour les droits civiques et la guerre du Vietnam ont soulevé des questions liées à la notion de justice.

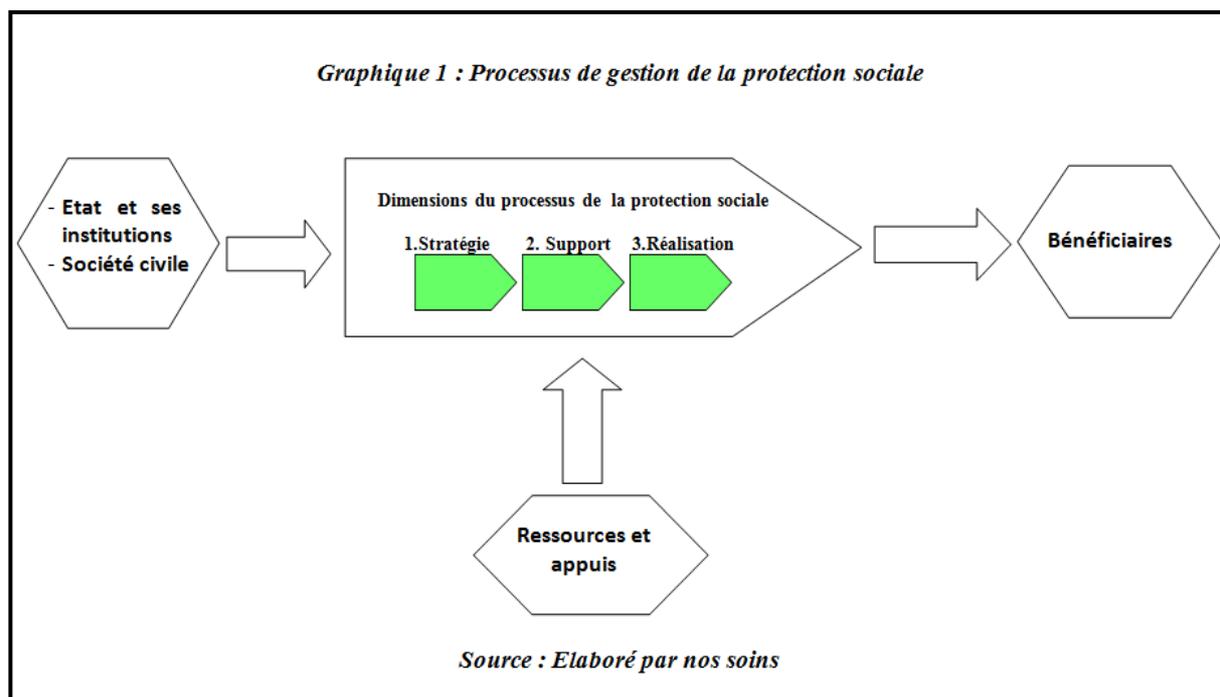
grand bénéficiaire des moins favorisés dans des conditions d'égalité des chances. (Rawls, J. 2001)

Ces deux principes de la théorie de la justice sociale représentent une base essentielle pour démontrer le rôle de l'approche catégorielle dans la protection sociale.

1.2 La protection sociale selon l'approche processuelle

En effet, la gestion de la protection sociale est assurée par L'Etat, ses institutions et les organisations de la société civile. Elle est le fruit d'un processus organisationnel qui prendra la même logique d'analyse d'un processus organisationnel. En sciences de gestion, l'approche processus désigne l'application d'un système des processus au sein d'un organisme ainsi que l'identification, les interactions et le management de ces processus. Chacun des processus reçoit des éléments d'entrées aussi appelés « input » (matières premières, informations, compétences...) et y apporte une valeur ajoutée, dont le résultat est appelé « output ». L'approche processus permet de définir de manière systématique les actions nécessaires à mettre en place pour atteindre les objectifs visés. (Raquin, M. 2017) Les processus correspondent à l'ensemble des contributions effectuées par les acteurs dans une organisation en vue d'assurer la promesse faite au client/citoyen. Il existe trois grandes familles de processus: Le processus de management qui retranscrit la stratégie et les objectifs ; le processus de support qui fournit les ressources nécessaires et le processus de réalisation qui contribue directement à la réalisation d'un produit ou service.

Il est donc important de bien distinguer ces trois grandes familles du processus organisationnel dans l'analyse de la gestion de la protection sociale. En essayant d'appliquer cette logique organisationnelle, il en résulte alors que le processus de la protection sociale peut être représenté comme tout processus organisationnel. Le graphique ci-après illustre bien cette idée.



Dés lors, le processus de la protection sociale intègre trois autres processus qui peuvent être représentés par trois dimensions :

- Des dimensions stratégiques qui représentent le processus stratégique ou de pilotage de la protection sociale. Elles sont assurées par les acteurs suivants : L'Etat, ses institutions et les organisations de la société civile. Elles assurent la vision stratégique et durable de la protection sociale.
- Des dimensions de support qui représentent le processus du support, elles garantissent la bonne exécution des dimensions stratégiques de la protection sociale. Elles regroupent les différents appuis et ressources assurés par les acteurs.
- Des dimensions de sortie qui représentent le processus de réalisation de la protection sociale. Elles représentent les résultats d'exécution permettant d'assurer le service de la protection sociale aux individus.

1.3 Modèle théorique conceptuel de mesure de la performance de la protection sociale

En effet, selon l'approche catégorielle la protection sociale classe les individus en deux catégories différentes : Une catégorie d'individus qui n'est pas menacée ou susceptible d'être menacée par les risques sociaux et une autre catégorie d'individus, qui regroupe les individus défavorisés, déjà menacée par les risques sociaux.

Dans le même sens d'analyse, en s'appuyant sur la théorie de justice de Rawls, la protection sociale peut être représentée comme un ensemble de mesures qui repose sur des principes fondateurs de la théorie de la justice sociale : Le principe de liberté et d'égalité et le principe de différence. (Rawls, J. 2001)

Ceci implique l'obligation d'analyser la protection sociale selon une approche catégorielle. Ainsi, en appliquant un modèle catégoriel, la protection sociale peut détecter l'ensemble des facteurs les plus fréquemment responsables d'un risque social qui va permettre par la suite de prendre des décisions efficaces au bénéfice de toutes catégories d'individus.

En ce qui concerne l'approche processuelle, la protection sociale est assurée par L'Etat, ses institutions et les organisations de la société civile. Elle est le fruit d'un processus organisationnel qui prendra la même logique d'analyse d'un processus organisationnel.

Il est donc important de bien distinguer les trois grandes familles du processus organisationnel dans l'analyse de la gestion de la protection sociale démontrée dans le cadre théorique ci-dessus : la stratégie, le support et la réalisation.

De ce qui précède, on conclut alors que la performance globale de la protection sociale peut être approchée par deux approches complémentaires : Une approche intégrale (ou catégorielle) et une autre intégratrice (ou processuelle).

Par conséquent, le modèle conceptuel de la mesure de la performance globale de la protection sociale vise deux mesures distinctes : Premièrement, des mesures intégrales qui considèrent d'une part, à titre d'égalité tous les individus exposés aux risques sociaux et d'autre part, à titre d'inégalité les individus défavorisés. Puis, deuxièmement, des mesures intégratrices qui intègrent tous les processus de la protection sociale depuis son élaboration jusqu'à sa réalisation.

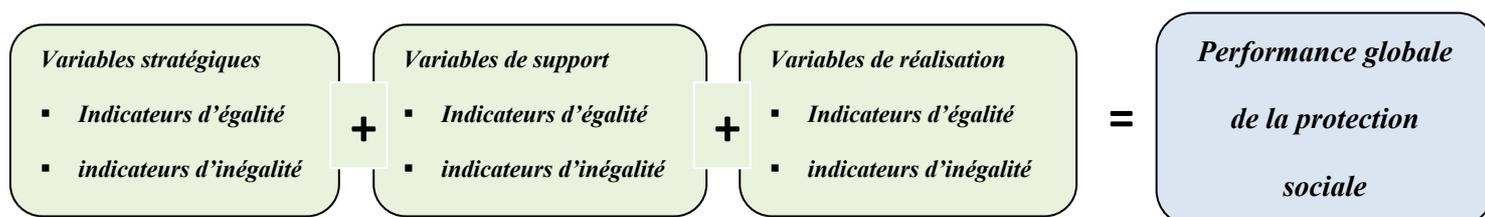
A cet effet, ce modèle conceptuel de mesure peut être synthétisé dans les variables suivantes :

- Des variables intégrales qui sont : Variables d'égalité pour tous les individus et des Variables d'inégalité pour les individus reconnus défavoriser.
- Des variables intégratrices qui sont : variables stratégiques, variables de support, et des variables de réalisation.

Ceci implique d'aborder la performance globale selon les deux approches simultanément : Premièrement, en prenant le processus de la gestion de la protection sociale comme base d'analyse de la performance globale. Et deuxièmement, en appliquant l'approche catégorielle tout au long de ce processus. Autrement dit, il devra y avoir deux types d'indicateurs distincts

catégoriels pour chaque variable processuelle : Des indicateurs d'égalité et des indicateurs d'inégalité. Le Graphique 2 ci- après synthétise cette approche d'analyse du « modèle théorique conceptuel de mesure de la performance globale de la protection sociale » adopté dans cette étude.

Graphique 2 : Modèle théorique conceptuel de mesure de la performance globale de la protection sociale



Source : Elaboré par nos soins

A cet effet, en s'appuyant sur la méthode hypothético-déductive, les hypothèses dont la recherche repose sont:

L'hypothèse générale :

Les indicateurs d'ordre catégoriel et processuel permettront de donner une mesure intelligible de la performance globale de la protection sociale.

Les hypothèses dérivées :

- La classification des individus par catégorie facilitera la mesure de la performance de la protection sociale ;
- Les indicateurs inspirés de la gestion processuelle donneront une mesure de la performance globale de la protection sociale.

2. Méthodologie de recherche

Cette étude s'appuie sur deux démarches : Démarche scientifique et démarche méthodologique. (Giordano Y., & Jolibert A. 2012)

2.1 Démarche scientifique

L'étude s'appuie sur un fondement scientifique positiviste comme moyen de structuration de la recherche, qui se caractérise généralement par deux principes : Le premier est que la réalité est dotée d'une essence propre et le deuxième est que la réalité est soumise à des lois universelles : L'idée est que la protection sociale est un processus de gestion qui devra être soumise aux théories managerielles traitant cette réalité. La méthode scientifique poursuivie

dans ce cadre est la méthode hypothético-déductive : Concevoir, mettre en œuvre et valider. (Tableau 1).

2.2 Démarche méthodologique

En matière de démarche méthodologique, la méthodologie repose sur trois méthodes de recherche : Documentaire, analytique et synthétique. Les moyens utilisés pour la pertinence de ces méthodes sont : Les documents scientifiques et les guides professionnels traitant la problématique, ainsi que les moteurs de recherche scientifiques.(Tableau 1)

Cette méthodologie adoptée est illustrée dans le tableau 1 ci –après comme suit :

Tableau 1 : Méthodologie poursuivie de la recherche

<i>Démarches</i>	<i>Méthodes</i>	<i>Etapes</i>
<i>La démarche scientifique</i>	<i>Positivisme</i>	<ul style="list-style-type: none"> - La réalité est dotée d'une essence propre - La réalité est soumise à des lois universelles
	<i>Méthode hypothético-déductive</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Concevoir - Mettre en œuvre - Valider
<i>La démarche méthodologique</i>	<i>Méthode documentaire</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Cerner les besoins documentaires - Sélectionner les concepts clés - Utiliser les sources d'information dans les moteurs de recherche - Chercher et localiser les documents - Sélectionner les documents scientifiques et professionnels pertinents
	<i>Méthode analytique et synthétique</i>	<p>Volet théorique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner les idées pertinentes - Analyser chaque idée pertinente - Valider les idées - Synthétiser les idées - Récapituler les idées - Discuter les idées
		<p>Volet expérimental</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner les indicateurs pertinents - Analyser chaque indicateur pertinent - Valider les indicateurs - Synthétiser les indicateurs - Récapituler les indicateurs - Discuter les indicateurs

Source : Elaboré par nos soins

3. Résultats et discussions

Afin d'appréhender la problématique de mesure de la performance globale de la protection sociale, les résultats déduits de cette étude vise l'élaboration d'une combinaison intelligible d'indicateurs en s'appuyant sur les deux approches théoriques analysées et synthétisées ci-dessus : L'approche catégorielle et l'approche processuelle. L'approche catégorielle servira à faciliter la mesure et l'approche processuelle servira comme la base de l'élaboration de la combinaison d'indicateurs de mesure où chaque dimension des trois dimensions processuelles démontrées est facilitée par la logique catégorielle. Les résultats déduits alors sont représentés comme suit :

3.1 Le rôle de l'approche catégorielle dans la mesure de la performance globale de la protection sociale

Prenant les deux principes de justice de Rawls exposés dans le cadre théorique, les individus peuvent être classés en deux groupes, un groupe qualifié favorisé et un autre groupe défavorisé. Selon cette approche la protection sociale devra être intégrale : Premièrement, en adoptant des principes d'égalité compatibles pour toutes les catégories d'individus de la société et deuxièmement, en adoptant des principes garantissant un plus grand bénéfice aux moins favorisés. A cet effet, la protection sociale devra mettre en œuvre, dans toutes ses actions, ces deux principes de justice sociale qui traitent les individus à titre égalitaire (principe d'égalité) et à titre inégalitaire (principe de différence). Donc, il en résulte deux catégories de personnes ciblées par la protection sociale :

- Catégorie favorisée : Elle regroupe des individus couverts totalement par un régime de la protection sociale, ils sont les individus bénéficiaires de toutes les prestations sociales de la protection sociale.
- Catégorie défavorisée : Elle regroupe les individus qualifiés défavorisés qui peuvent être classés en trois: Des individus non couverts ou couverts partiellement ou ceux qui se trouvent dans une situation de découverte sociale lors d'un risque social survenu.

Ce qui résulte alors, c'est que la protection sociale devra cibler comme objectif la protection à titre d'équité et d'égalité tous les individus, mais à des niveaux d'intervention différents selon le classement de l'individu dans les catégories suscités, avec l'obligation de favoriser la catégorie des individus qualifiés les plus défavorisés. Dès lors, l'approche catégorielle peut servir à perfectionner les actions de la protection sociale en termes de : Temps des actions, coûts, désignation de la nature de prestation, désignation des types de bénéficiaires,

répartition, la légalité des pratiques et la clarté des décisions d'urgences ... Donc, la protection sociale peut être définie comme un ensemble des mesures catégorielles qui repose sur des principes fondateurs de la théorie de la justice sociale : Le principe de liberté et d'égalité et le principe de différence.

3.2 Les indicateurs de la mesure de la performance globale de la protection sociale

Dans le cadre de la même logique catégorielle suscitée, dans le premier axe, il en résulte alors que la mesure de la performance globale peut être représentée dans chaque processus organisationnel à deux niveaux. C'est à dire l'élaboration des indicateurs de mesure selon l'approche processuelle va prendre dans chaque type de processus deux sortes d'indicateurs : D'une part, des indicateurs de mesure valables à titre d'égalité pour tous les individus exposés aux risques sociaux et d'autre part, des indicateurs de mesure à titre d'inégalité pour la catégorie des individus défavorisés.

3.2.1 Processus de l'élaboration de la stratégie de la protection sociale

Partant d'une approche stratégique, la stratégie de la protection sociale peut être définie comme étant la capacité stratégique de la société à couvrir socialement, tous les individus, des risques sociaux existants ou survenus ayant causé une minimisation de revenu ou une maximisation de dépenses. Aussi, cette capacité stratégique devra couvrir toutes les conditions de vie du bien-être des individus.

A cet effet, en respectant l'approche catégorielle, l'élaboration de la stratégie de protection sociale devra s'appuyer sur deux fondements distincts :

- Les fondements stratégiques qui assurent l'égalité des droits et d'accès aux prestations de la protection sociale;
- Et les fondements mis en œuvre pour le bien être des individus défavorisés en matière des droits et l'accès aux prestations de la protection sociale.

Aussi, en s'inspirant des travaux du conseil de l'Europe sur les indicateurs de la cohésion sociale³, l'élaboration de la stratégie de la protection sociale devra considérer deux fondements distincts :

- La garantie des droits et l'accès aux prestations de la protection sociale ;

³ Vision stratégique inspirée du conseil de l'Europe, « Elaboration concertée des indicateurs de la cohésion sociale : Guide méthodologique » édité par les éditions du conseil de l'Europe conseil de l'Europe juin 2005 imprimé en Belgique.

- Les actions mises en œuvre pour le bien être des individus défavorisés en matière des droits et accès aux prestations de la protection sociale.

Le tableau 2 ci-après illustre bien cette combinaison d'indicateurs stratégiques de mesure de la performance du processus de l'élaboration de la stratégie de la protection sociale.

Tableau 2. Indicateurs stratégiques de mesure de la performance du processus de l'élaboration de la stratégie de la protection sociale

<i>Variables</i>		<i>Indicateurs</i>
<i>La garantie des droits et accès aux prestations de la protection sociale</i>	<i>Droits aux prestations de la protection sociale</i>	<i>Lois, règlements et normes explicites pour garantir les droits fondamentaux : droits de l'homme et droits sociaux, développement durable</i>
		<i>Lois, règlements et normes explicites pour garantir les droits identitaires et la diversité à tous les niveaux</i>
		<i>Lois, règlements et normes explicites pour assurer l'autonomie et le développement personnel, familial, professionnel</i>
		<i>Lois, règlements et normes explicites pour assurer la démocratie, la participation et l'engagement citoyen</i>
	<i>Accès aux prestations de la protection sociale</i>	<i>Moyens mis en œuvre pour garantir l'accès aux droits fondamentaux</i>
		<i>Moyens mis en œuvre pour garantir la reconnaissance des droits identitaires</i>
		<i>Moyens mis en œuvre pour garantir l'autonomie et le développement personnel, familial, professionnel</i>
		<i>Moyens mis en œuvre pour garantir la démocratie, la participation et l'engagement citoyen</i>
<i>Les actions mises en œuvre pour le bien être des individus défavorisés</i>	<i>Actions réparatrices</i>	<i>Mesures pour éliminer les formes de discrimination à tous les niveaux de droits</i>
		<i>Mesures pour lutter contre toutes les formes de non-respect du droit à la différence</i>
		<i>Mesures pour lutter contre les freins à l'autonomie et le développement personnel, familial, professionnel</i>
		<i>Mesures pour lutter contre toutes les atteintes à la démocratie et à la liberté de participation et d'engagement citoyen</i>
	<i>Actions facilitatrices</i>	<i>Pratiques partagées et utilisées pour encourager l'équité dans les droits et l'accès aux droits</i>
		<i>Pratiques partagées et utilisées pour encourager la reconnaissance des droits identitaires</i>
		<i>Pratiques partagées et utilisées pour encourager le développement personnel, familial, professionnel</i>
		<i>Pratiques partagées et utilisées pour encourager la démocratie et l'engagement dans un cadre de responsabilités partagées</i>

Source : Elaboré par nos soins

En synthétisant ces indicateurs de mesure du processus de l'élaboration de la stratégie de la protection sociale, il en résulte alors de distinguer entre deux groupes de variables:

- La garantie des droits et des accès aux prestations de la protection sociale : Ce groupe de variables regroupe des indicateurs de mesure de la performance des règles dont

l'élaboration de la stratégie devra reposer pour garantir l'équité dans la jouissance des droits et des accès.

- Les actions mises en œuvre pour le bien être des individus défavorisés : Ce groupe de variables regroupe des indicateurs qui permettent de mesurer la performance des actions réparatrices et facilitatrices (cadre légal, système de repérage des erreurs, mécanismes de contrôle...) dont l'élaboration de la stratégie devra reposer pour son fonctionnement.

3.2.2 Processus du support de la protection sociale

Le processus du support de la protection sociale rassemble les différents dispositifs qui assurent la bonne exécution de la stratégie de la protection sociale. Ces dispositifs regroupent l'ensemble des actions garantissant la bonne exécution des dimensions stratégiques de la protection sociale. Ces dispositifs distinguent deux types d'actions : Premièrement, des actions constantes qui gouvernent l'ensemble des activités mises pour garantir les prestations de la protection sociale à tous les individus susceptibles impactés par un risque social et deuxièmement, des actions d'intervention qui sont les actions ayant pour finalité de concourir aux actions constantes en leur fournissant un appui. A cet effet, ce travail sera focalisé sur les deux dispositifs suivants: Un dispositif de gouvernance qui permettra d'assurer des actions constantes et un autre dispositif d'intelligence économique qui garantira un meilleur appui variant selon les risques sociaux survenus pour mieux prévenir et intervenir.

Dispositif de gouvernance de la protection sociale

La gouvernance de la protection sociale est une question de régulation sociale, c'est un processus qui tend à organiser la protection des individus contre tous risques sociaux. Elle est une régularité observable; un comportement conforme, une norme sociale, mais aussi, plus largement, une culture, une organisation sociale. Pour Jean-Daniel Reynaud, la régulation sociale repose sur trois piliers, la régulation de contrôle, la régulation autonome et la régulation conjointe, lorsque tous les acteurs se mettent d'accord, peu ou prou, pour aménager leurs relations. (Colin, A. 1993) Selon cette logique les régulations sociales possibles sont : Des régulations provenant de l'Etat, autres de la société civile entant que des représentants des individus et une dernière qui est conjointe émanant des deux types d'acteurs Etat et société civile.

Dans cette perspective, il existe deux modèles de gouvernance de la sécurité sociale connus :

- Le modèle de Bismarck qui repose sur l'idée que chacun prélève sur son revenu une part pour constituer un fonds venant couvrir les risques lorsqu'ils se réalisent (maladie, vieillesse, accident, chômage...). Cette couverture a deux caractéristiques: Elle ne compense pas une invalidité dans la situation de départ qui empêcherait de cotiser (par exemple, un handicapé) car elle n'envisage pas de transferts ex-ante mais seulement des transferts ex-post après cotisations; elle impose à chacun de prouver que le risque est involontaire et donc que la perte de revenu est indépendante de la volonté de travailler.

- Le modèle de Beveridge qui repose sur l'idée que tout titulaire d'un revenu accepte un prélèvement en faveur d'un fonds fournissant à tout membre de la société un minimum de ressources afin de faire face aux différents risques. Il s'assoit sur une notion plus forte de solidarité.

De ce qui précède, ces deux modèles de régulation sociale traitent la gouvernance de la protection sociale dans deux points essentiels : La forme de synergie d'entente entre les acteurs de la protection sociale et le mode de la rationalité de la gestion de la protection sociale. Alors, les indicateurs qui seront exposés dans cet axe seront comme suit : Des indicateurs de la synergie des acteurs et des indicateurs de la rationalité de gestion. En s'inspirant des outils élaborés dans le cadre des travaux de l'Inter Agency Social Protection (ISPA) publié en 2016 dans l'instrument de diagnostic de base CODI « Core Diagnostic Instrument» (ISPA, et al. 2016)⁴, nos indicateurs de gouvernance de la protection sociale sont synthétisés dans le tableau 3 ci-après comme suit :

⁴ En 2016, les organisations suivantes ont participé au développement de l'instrument CODI (instrument de diagnostic de base) : Commission européenne (CE) ; Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) ; Ministère des affaires étrangères de la Finlande (FIN) ; Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH ; Organisation internationale du Travail (OIT) ; International Policy Center for Inclusive Growth (IPC) ; Overseas Development Institute (ODI) ; Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) ; Groupe de la Banque mondiale (GBM)

Tableau 3 : Indicateurs de gouvernance de mesure de la performance globale de la protection sociale

<i>Variables</i>		<i>Indicateurs</i>
<i>La synergie des acteurs</i>	<i>Capacités institutionnelles</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Modalités de rapport, rôles et responsabilités enchâssés dans la législation - Directives de mise en œuvre de programmes/manuel d'exécution précisant les modalités de rapport, les rôles et les responsabilités - Dispositifs de mise en œuvre - Capacités institutionnelles de supervision - Capacité de mise en œuvre des personnels - Participation des parties prenantes
	<i>Cohérence et intégration</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Complémentarité des politiques de protection sociale/ degré de dédoublement et le chevauchement - Cadre institutionnel de coordination - Intégration de la mise en œuvre des programmes - Cohérence avec d'autres domaines - Possibilités d'analyse intégrée du financement de la protection sociale
<i>La rationalité</i>	<i>Viabilité fiscale et financière</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Financement national ou extérieur - Capacité de contribution prise en compte dans les modalités de financement - Alignement des allocations budgétaires sur les priorités politiques - Planification budgétaire à long terme conforme aux projections démographiques - Engagements financiers à long terme pris en compte dans le cadre juridique et la stratégie de protection sociale - Fiabilité et progressivité du financement de la protection sociale
	<i>Rapport coût - efficacité</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Coût de la mise en œuvre des programmes

Source : Elaboré par nos soins

Dispositif d'Intelligence économique de la protection sociale

La gouvernance sociale pratiquée, dans les différents systèmes de sécurité sociale disponibles, représente des insuffisances et défaillances qui sont issues de la politique de l'Etat providence adoptée au sein du pays. (Rosanvallon, P. 1981) (Élie, B. 1983) En général, il existe trois sortes de crise:

- Une crise de solvabilité : Où le financement du système social est rendu de plus en plus difficile, en raison du ralentissement de la croissance et de l'augmentation des besoins sociaux, ce qui impliquera, par la suite, une progression continue du taux de prélèvements obligatoires.
- Une crise d'efficacité : Où les inégalités se creusent malgré l'effet redistributif de la protection sociale ; les dispositifs mis en place dans le passé paraissent de moins en moins adaptés aux besoins d'une société qui s'est beaucoup transformée (ex des retraites ou des

politiques familiales). Enfin, pour certains, les prélèvements effectués sur l'activité économique semblent contre-productifs et nuiraient à la croissance.

- Une crise de légitimité : Où la solidarité nationale fondée sur un système de protection collective semble se heurter à une montée des valeurs individualistes. En effet, les mécanismes impersonnels de prélèvements et de prestations sociales ne satisfont plus des citoyens à la recherche de relations moins anonymes et d'une solidarité davantage basée sur des relations interindividuelles. L'État-providence doit également affronter l'effacement des cadres collectifs de cohésion devant la montée des logiques de privatisation.

De ce fait, il est nécessaire d'instaurer un dispositif d'adaptation permanent : La protection sociale implique en effet qu'au vu des risques sociaux susceptibles apparus ou découverts, des dispositifs de correction devront être mis en œuvre pour procéder aux ajustements nécessaires. La protection sociale suppose, alors, le recours à une panoplie de moyens d'action réactifs ou proactifs : Soit pour minimiser ou éradiquer les risques sociaux ayant déjà impactés la société, ou avant pour anticiper les risques sociaux. De ce fait, un système d'intelligence adapté à la protection sociale doit être instauré, qui visera comme objectif deux finalités très importantes : Premièrement, apporter des solutions sociales aux inégalités issues des défaillances du système de gouvernance de la sécurité sociale, par le biais d'un dispositif de perfectionnement de la sécurité sociale et deuxièmement, éviter les risques susceptibles survenus par le biais d'un dispositif d'aide sociale.

- Dispositif de perfectionnement de la sécurité sociale :

Il implique d'instaurer un dispositif de perfectionnement de la sécurité sociale souple qui permettra de prendre des décisions et des mesures contre les risques sociaux provenant des crises reconnues de l'Etat providence, adapté aux changements, et qui intègre de façon permanente toute la population défavorisée à la sécurité sociale. Sa finalité est de prévoir la couverture sociale permanente des personnes défavorisées découverts des risques sociaux. Le but final de ce dispositif est de prendre des décisions et des mesures de perfectionnement du système de gouvernance déjà instauré, en donnant des solutions aux défaillances et insuffisances relevant d'une crise d'efficacité.

- Dispositif d'aide sociale :

Il implique d'instaurer un système d'aide sociale, adapté aux changements, et qui intègre de façon périodique la population défavorisée dans un domaine de vie. Sa finalité est de prévoir

des prestations sociales momentanées pour surmonter un risque social parvenu, dans un domaine de vie, en faveur des personnes reconnues défavorisées. Le but final est de prendre des décisions et des mesures contre les risques sociaux provenant des deux crises reconnues de l'Etat providence : La crise de la solvabilité et la crise de la légitimité.

De ce qui précède, l'instauration d'un système d'intelligence économique s'avère nécessaire pour surmonter ces crises. En effet, l'intelligence économique peut jouer pleinement ce rôle, c'est un système d'aide à la décision qui permet de prendre des mesures intelligentes préventives, réactives et proactives contre les risques sociaux susceptibles parvenus. Il se compose des trois sous systèmes suivants :

- Veille stratégique : Détection des besoins, collecte d'information, diffusion de l'information et le traitement de l'information
- Protection des individus et des ressources des risques sociaux
- Influence sur les différentes composantes de la société pour réaliser une protection sociale collective.

En se focalisant sur les risques sociaux provenant des crises reconnues de l'Etat providence et en s'inspirant des indicateurs élaborés dans les travaux de l'Inter Agency Social Protection (ISPA) publié en 2016 dans l'instrument de diagnostic de base CODI « Core Diagnostic Instrument» (ISPA, et al. 2016), les indicateurs de l'intelligence économique dans la protection sociale sont présenté dans le tableau 4 ci-après comme suit :

Tableau 4 : Indicateurs d'intelligence économique de mesure de la performance globale de la protection sociale

<i>Variables</i>		<i>Indicateurs</i>
Le dispositif de perfectionnement de la sécurité sociale	Veille stratégique	<ul style="list-style-type: none"> - Pourcentage des inégalités par domaine - Pourcentage de l'effet des prestations sociales de la protection sociale - Pourcentage d'adaptation des prestations aux besoins de la société - Taux des prélèvements effectués sur l'activité économique
	Protection	<ul style="list-style-type: none"> - Mesures de protection sociale par rapport à une augmentation des inégalités par domaine - Mesures de protection sociale par rapport à un effet faible des prestations sociales de la protection sociale - Mesures de protection sociale par rapport à une inadaptation des prestations aux besoins de la société - Mesures de protection sociale par rapport à un taux élevé des prélèvements effectués sur l'activité économique
	Influence	<ul style="list-style-type: none"> - Mesures prospectives pour éviter les risques d'une augmentation des inégalités par domaine - Mesures prospectives pour éviter les risques d'un effet faible des prestations sociales de la protection sociale - Mesures prospectives pour éviter les risques d'une inadaptation des prestations aux besoins de la société - Mesures prospectives pour éviter les risques d'un taux élevé des prélèvements effectués sur l'activité économique
Le dispositif d'aide sociale	Veille stratégique	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de croissance et de production par rapport à la solvabilité de l'Etat - Quantité et coût des besoins sociaux par rapport à la solvabilité de l'Etat - Taux de prélèvements obligatoires par rapport à la solvabilité de l'Etat
		<ul style="list-style-type: none"> - Légitimité par rapport à la montée des valeurs individualistes - Légitimité par rapport à la montée des logiques de privatisation.
	Protection	<ul style="list-style-type: none"> - Mesures de protection sociale par rapport à une diminution du taux de croissance et de production - Mesures de protection sociale par rapport à l'évolution des quantités et coût des besoins sociaux - Mesures de protection sociale par rapport au taux élevé de prélèvements obligatoires
		<ul style="list-style-type: none"> - Mesures de protection sociale par rapport à la montée des valeurs individualistes - Mesures de protection sociale par rapport à la montée des logiques de privatisation.
	Influence	<ul style="list-style-type: none"> - Mesures prospectives pour éviter les risques d'une diminution du taux de croissance et de production - Mesures prospectives pour éviter les risques d'une évolution des quantités et coût des besoins sociaux - Mesures prospectives pour éviter les risques d'un taux élevé de prélèvements obligatoires
		<ul style="list-style-type: none"> - Mesures prospectives pour éviter les risques d'une montée des valeurs individualistes - Mesures prospectives pour éviter les risques d'une montée des logiques de privatisation.

Source : Elaboré par nos soins

Dés lors, le processus du support de la protection sociale rassemble deux groupes de variables: Le premier groupe de variables est relatif au dispositif de la gouvernance qui permet d'assurer des actions constantes et un autre groupe de variables relatif au dispositif de

l'intelligence économique qui garantie un meilleur appui variant selon les risques sociaux survenus pour mieux prévenir et intervenir, nécessaire pour surmonter les crises d'un système de gouvernance de l'Etat providence.

3.2.3 Processus de réalisation

Il s'agit ici de s'assurer non pas que personne n'est atteint par les risques sociaux, mais que la société, dans son ensemble, a la capacité de pourvoir à tous ses membres l'accès à une vie décente, de bonne qualité. Il implique donc de tester la réalisation de la prestation sociale à deux niveaux distincts du haut vers le bas et du bas vers le haut : La première, suppose d'évaluer la prestation sociale selon une approche fournisseur auprès des établissements publics ou privés chargés des prestations sociales de la protection sociale et la deuxième, estime d'évaluer la prestation sociale selon une approche bénéficiaire auprès des individus menacés ou susceptibles être menacés par les risques sociaux. A cet effet, le processus de réalisation implique que la performance de la protection sociale devra être approchée par les deux éléments suivants :

- Les établissements publics et privés chargés des prestations sociales de la protection sociale par domaines sociaux de vie : Pour s'assurer que la société, dans son ensemble, a la capacité de pourvoir à tous ses membres l'accès à une vie décente, de bonne qualité.
- Les individus menacés ou susceptibles être menacés par les risques sociaux: Pour s'assurer que les individus sont protégés contre les risques sociaux.

Il s'agit donc de prendre en compte les résultats réalisés par les établissements publics chargés des prestations de la protection sociale pour satisfaire les besoins et les attentes des individus menacés ou susceptibles être menacés par les risques sociaux à travers la mesure de deux sortes d'indicateurs: Des indicateurs de l'offre des prestations en mesurant les résultats réalisés par les établissements publics chargés des prestations de la protection sociale dans tous les domaines sociaux de vie; et des indicateurs de mesure de la satisfaction des besoins et attentes des individus menacés par les risques sociaux, par la consultation et l'avis des bénéficiaires :

- Pour les indicateurs de l'offre des prestations : Les résultats réalisés auprès des établissements chargés des prestations de la protection sociale, se réfèrent à l'ensemble de ce que l'organisation considère comme des réalisations essentielles et mesurables, importantes pour la réussite de ses missions à court et à long terme dans tous les domaines sociaux de vie. Ces indicateurs ou résultats représentent la capacité des

établissements prestataires à offrir les prestations prédéfinies de la protection sociale. Ils peuvent être répartis entre : L'image globale de l'établissement, l'accessibilité, la transparence, les produits et services et l'information ;

- En ce qui concerne, les indicateurs de la satisfaction: La mesure de la satisfaction, des individus menacés par les risques sociaux, porte normalement sur des domaines considérés comme importants par ces groupes des individus que l'organisation peut améliorer dans le cadre de ses compétences spécifiques. Dès lors, il est important pour toute organisation de pouvoir évaluer directement la satisfaction de ses individus menacés par les risques sociaux dans les volets suivants: L'image globale de l'organisation, les produits et services, la transparence de l'organisation ...

De ce fait, en s'inspirant des travaux du cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF) (Leroy, J. 2008),⁵ les indicateurs de la mesure de la performance de la protection sociale, en termes du processus de la réalisation des prestations de la protection sociale pour chaque domaine social de vie (santé, éducation, emploi, logement ...), sont exposés dans le tableau 5 ci-après comme suit:

⁵ Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF) « Comment améliorer une organisation par l'auto-évaluation, 2ème édition revue et augmentée, 3ème trimestre 2008. Editeur responsable : J.Leroy, 51 rue de la Loi, 1040 Bruxelles. www.publicquality.be Consulté le 12/12/2021 à 18 :43

Tableau 5 : Indicateurs de réalisation de mesure de la performance globale de la protection sociale

<i>Variables</i>	<i>Indicateurs</i>
<i>L'offre des prestations auprès des établissements chargés de la protection sociale</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Résultats concernant l'image globale de l'établissement public : Réputation de l'établissement public, convivialité, égalité de traitement, clarté de l'information, ouverture, flexibilité, climat relationnel, attitude du personnel en termes d'écoute, d'accueil, d'aptitude à traiter les cas individuels. -Résultats concernant l'accessibilité: Facilité d'accès aux divers services, accessibilité et accueil des personnes handicapées, coût des services. -Résultats concernant la transparence des règlements et des décisions. -Résultats concernant les produits et services : Qualité, délai d'exécution, qualité du conseil, conformité aux normes de qualité simplification administrative... -Résultats concernant l'information disponible : Quantité, qualité, fiabilité, transparence, lisibilité (adaptation du langage au public cible), -Résultats concernant la réception adéquate de l'information auprès des bénéficiaires.
<i>La satisfaction auprès des individus menacés par les risques sociaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Les indicateurs concernant l'image globale de l'établissement public : Nombre de réclamations et délai de traitement de celles-ci. Niveau de confiance du public dans l'établissement public. Délai de gestion/de traitement des dossiers. la formation du personnel. Nombre d'interventions du médiateur. -Les indicateurs concernant la participation : l'implication des individus et autre parties prenantes dans le processus. Nombre de suggestions reçues et enregistrées. Degré d'utilisation d'approches innovantes dans le contact avec les individus. -Les indicateurs concernant l'accessibilité de l'établissement public : Coût des services. Quantité et qualité de l'information accessible, site web, ... Importance de l'aménagement de l'accès et des installations, -Les indicateurs concernant la transparence des processus : Nombre de réclamations et de recours aboutis, Nombre et efficacité des canaux d'information. La disponibilité, la précision et la transparence de l'information

Source : Elaboré par nos soins

La performance de ces indicateurs est dépendante de la performance des indicateurs des deux autres processus de la gestion de la protection sociale : Le processus de l'élaboration de la stratégie et le processus du support.

3.3 Implications managériales de la recherche

De ce qui précède, on conclut alors que la performance globale de la protection sociale peut être approchée par deux approches complémentaires : Une approche intégrale (ou catégorielle) et une autre intégratrice (ou processuelle). Par conséquent, la combinaison d'indicateurs intelligible élaborée pour mesurer la performance globale visent deux mesures

distinctes : Premièrement, des mesures intégrales qui considèrent d’une part, à titre d’égalité tous les individus exposés aux risques sociaux et d’autre part, à titre d’inégalité les individus défavorisés. Puis, deuxièmement, des mesures intégratrices qui intègrent tous les processus de la protection sociale depuis son élaboration jusqu’à sa réalisation. Les variables regroupant les indicateurs de mesure de la performance globale, étudiées dans cette recherche, peuvent être synthétisées dans le tableau 6 ci-après comme suit :

Tableau 6 : Variables de mesure de la performance globale de la protection sociale

<i>Variables intégrales</i> <i>Variables intégratrices</i>	<i>Indicateurs d'égalité</i>	<i>Indicateurs d'inégalité</i>
<i>Variables stratégiques</i>	- Droits - Accès	- Réparatrices - Facilitatrices
<i>Variables de support</i>	- Synergie des acteurs - Rationalité	- Perfectionnement - Aide sociale
<i>Variables de réalisation</i>	- Offre	- Satisfaction

Source : Elaboré par nos soins

Dés lors, selon l’approche intégrale ou catégorielle, la protection sociale cible comme objectif la protection à titre d’équité et d’égalité tous les individus, mais à des niveaux d’intervention différents selon le classement de l’individu dans les catégories suscités, avec l’obligation de favoriser la catégorie des individus qualifiés les moins favorisés. Elle peut être définie alors comme un ensemble des mesures catégorielles qui repose sur des principes fondateurs de la théorie de la justice sociale : Le principe de liberté et d'égalité et le principe de différence.

En ce qui concerne l’approche intégratrice ou processuelle, la protection sociale est considérée comme un ensemble de processus de trois étapes : L’élaboration de la stratégie, le support et la réalisation. En synthétisant les indicateurs de mesure processuels, il en résulte alors de distinguer, selon la logique catégorielle dans chaque processus, entre deux groupes de variables: Le processus de l’élaboration de la stratégie de la protection sociale mesuré par des indicateurs regroupés dans les droits/accès et les actions réparatrices/facilitatrices; le processus du support par les indicateurs regroupés dans la gouvernance et l’intelligence économique et enfin, le processus de la réalisation par les indicateurs regroupés dans les résultats et la satisfaction des bénéficiaires.

Conclusion

L'objectif final de cette étude est de pouvoir donner une combinaison intelligible des indicateurs de mesure de la performance globale de la protection sociale, qui pourra être améliorée en fonction des expériences de son application dans différents territoires (national, régional et local).

Afin d'appréhender la problématique de mesure de la performance globale de la protection sociale, les résultats déduits de cette étude visent l'élaboration d'une combinaison intelligible d'indicateurs en s'appuyant sur les deux approches théoriques analysées et synthétisées ci-dessus : L'approche catégorielle et l'approche processuelle. L'approche catégorielle servira à faciliter la mesure et l'approche processuelle servira comme la base de l'élaboration de la combinaison d'indicateurs de mesure où chaque dimension des trois dimensions processuelles démontrées est facilitée par la logique catégorielle. Ce qui résulte alors, d'après ces résultats discutés, c'est que les hypothèses adoptées ont pu donner la découverte d'une combinaison intelligible d'indicateurs adaptée à la mesure de la performance globale de la protection sociale, appelée à être améliorée en fonction des expériences de son application.

Cette étude déboucle le débat vers d'autres axes originaux complémentaires de recherche très importants à étudier :

Premièrement, selon l'approche catégorielle, le champ d'exercice de la protection sociale peut varier en fonction de l'évolution du groupe d'individus défavorisés, l'évolution des risques sociaux par domaines sociaux de vie, ainsi qu'en fonction de l'évolution des coûts de la protection sociale adoptée dans un Etat donné. Ceci pousse à repenser la performance de la protection sociale vers l'idée d'agir sur le facteur « revenu médian ». De ce fait, la philosophie de la protection sociale celle de protéger les individus dans le cadre de l'approche catégorielle ouvre le débat vers les questions suivantes :

- ▶ La protection sociale soutient-elle le développement social ou c'est le développement social qui soutient la protection sociale?
- ▶ Est-il possible, dans un Etat providence, le mariage entre un revenu très distant du médian et une performance de la politique de la protection sociale?
- ▶ Quels sont les facteurs responsables d'un revenu très distant du médian ?

Deuxièmement, selon l'approche processuelle, dans le volet de la gouvernance, un autre axe est demandé à être développé. C'est le rapport revenu-gouvernance : La question qui

s'impose ainsi est la suivante : Le niveau de classement de revenu par individu pourra t-il déterminer le modèle de gouvernance de la protection sociale à adopter dans un pays?

Aussi, dans le volet de l'intelligence économique, une autre question qui s'impose: Jusqu'à quel niveau le système de l'I.E appliqué en faveur des individus défavorisés pourra t-il réduire les crises de la gouvernance de la protection sociale ?

Finalement, la combinaison intelligible d'indicateurs élaborée dans cette étude ouvre plusieurs pistes de recherche plus importantes pour chacun de ces indicateurs. Pour ce faire, toutes les suggestions, les observations, ou les commentaires sont sollicités pour l'amélioration de ce travail.

BIBLIOGRAPHIE

- Prétot, X., & Dupeyroux, J.J. (1998). « Droit de la sécurité sociale ». 9^{ème} Édition. Dalloz. Pages 5-6. <https://halldulivre.com/livre>
- Widakowich, C. et al. (2013). L'approche dimensionnelle versus l'approche catégorielle dans le diagnostic psychiatrique : aspects historiques et épistémologiques. *Annales Médico-psychologiques, revue psychiatrique*. Volume 171, Issue 5. Pages 300-305. <https://doi.org/10.1016/j.amp.2012.03.013>.
- Bricaud, M. et al. (2012). Étude PerCaDim : Relations entre approches dimensionnelle et catégorielle de la personnalité. *L'Encéphale*. Volume 38, Issue 4. Pages 288-295. <https://doi.org/10.1016/j.encep.2011.08.001>.
- Rawls, J. (2001). *La justice comme équité : Une reformulation de Théorie de la justice*. La Découverte, col. La Découverte/Poche, 2008. 288 p. Pages 23-28. <https://journals.openedition.org>
- Raquin, M. (2017). *Piloter par les processus: Mode ou opportunité pour plus de valeurs*. Dans : Olaf de Hemmer Gudme éd., *Valeur(s) & management: Des méthodes pour plus de valeur(s) dans le management*. Pages 126-143. Caen: EMS Editions. <https://doi.org/10.3917/ems.dehem.2017.01.0126>
- Giordano Y., Jolibert A. (2012). Spécifier l'objet de la recherche. *Méthodologie de la recherche. Réussir son mémoire ou sa thèse en sciences de gestion*, Pearson Education, pp.47-86. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00439578/document>
- Colin, A. (1993). *Les règles du jeu, l'action collective et la régulation sociale*. Paris. 2^{ème} édition. Page 646-649. https://www.persee.fr/doc/rfsoc_0035-2969_1990_num_31_4_2721
- Rosanvallon, P. (1981). *La crise de l'état-Providence*. Paris. 183 p. Pages 160–163.
- Élie, B. (1983). *Crise de l'État ou crise du capitalisme*. *Politique*, (3), Pages 117–127. <https://doi.org/10.7202/040420ar>
- Leroy, J. (2008). *Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF) « Comment améliorer une organisation par l'auto-évaluation, 2ème édition revue et augmentée, 3ème trimestre 2008*. 133p. Pages 48-52. https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/broch_CAF2006-

2%C3%A8me%20%C3%A9d%20F%2008.pdf

- Conseil de l'Europe, (2005). Elaboration concertée des indicateurs de la cohésion sociale : Guide méthodologique. Editions du conseil de l'Europe conseil de l'Europe. 235p. Page 72. https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/source/GUIDE_fr.pdf
- Inter Agency Social Protection Assessments Partnership, et al. (2016). Instrument CODI (instrument de diagnostic de base). 180p. Pages 150-160. <http://ispatools.org/tools/CODI-French.pdf>
- EL HANI, S. 2021. Le droit du travail à l'épreuve de la covid19 : Quels retentissements sur le plan de la protection sociale. Revue Internationale du Chercheur. 2, 3 (Sep. 2021). <https://www.revuechercheur.com/index.php/home/article/view/232>