



issa

ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE | AISS

10 DÉFIS MONDIAUX POUR LA SÉCURITÉ SOCIALE



10 DÉFIS MONDIAUX POUR LA SÉCURITÉ SOCIALE

L'**Association internationale de la sécurité sociale (AISS)** est la principale organisation internationale qui rassemble des ministères, des administrations de sécurité sociale et des organismes chargés de la gestion de caisses de sécurité sociale. Elle compte plus de 320 organisations membres dans 150 pays.

Ce rapport a été réalisé par le Secrétariat général de l'AISS. Les organisations membres de l'AISS sont vivement remerciées pour les informations et données nationales qu'elles ont fournies.

Cette publication est disponible aux conditions définies par la licence CC BY-NC-ND 4.0.

Les dénominations employées ici, qui sont en conformité avec la pratique des Nations Unies, n'impliquent en aucun cas l'expression d'une quelconque opinion de la part de l'AISS quant au statut juridique de tel ou tel pays, région ou territoire ou de leurs autorités, ou concernant la délimitation des frontières de ces pays, régions ou territoires.

Bien que beaucoup de soin ait été apporté à la préparation et à la reproduction des présentes données/informations, l'AISS décline toute responsabilité pour les éventuelles inexactitudes, omissions ou autres erreurs dans ces informations et, d'une manière plus générale, pour tout préjudice financier ou autre pouvant résulter de l'utilisation de cette information.

Disponible en version électronique à l'adresse: www.issa.int

Photos: iStockphoto; Organisation internationale du Travail/Crozet (p. 25).

Design: www.paprika-annecy.com

Egalement disponible en allemand, anglais et espagnol.

ISBN 978-92-843-5197-8

© Association internationale de la sécurité sociale 2016

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	3	
DÉFI 1	Comblant les lacunes de la couverture	4
DÉFI 2	Les inégalités aux différentes étapes du parcours de vie	10
DÉFI 3	Le vieillissement de la population	16
DÉFI 4	L'emploi des jeunes	22
DÉFI 5	Les marchés du travail et l'économie numérique	28
DÉFI 6	La santé et les soins de longue durée	34
DÉFI 7	Les nouveaux risques, chocs et événements extrêmes	40
DÉFI 8	La protection des travailleurs migrants	46
DÉFI 9	La transition technologique	52
DÉFI 10	Les attentes croissantes de la population	58

AVANT - P R O P O S

La couverture de la sécurité sociale a atteint un niveau sans précédent à l'échelle mondiale et continue de progresser. S'appuyant sur une volonté politique forte et sur l'excellence administrative, la sécurité sociale transforme les vies et façonne les sociétés dans toutes les régions du monde.

La communauté mondiale composée de professionnels et d'experts de la sécurité sociale que forment les membres de l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS) est déterminée à pérenniser et à poursuivre l'extension de couverture, conformément aux Objectifs de développement durable (ODD) pour 2030 adoptés par les Nations Unies. Pour atteindre cet objectif ambitieux, il lui faut mieux comprendre les défis auxquels elle est confrontée et mettre au point des réponses adaptées pour les relever.

C'est la raison pour laquelle l'AISS a rédigé ce rapport, qui met en lumière dix des principaux défis auxquels les systèmes de sécurité sociale du monde entier doivent faire face. Il repose sur des travaux de recherche et sur la consultation de plus de 280 ministères et institutions de sécurité sociale répartis à travers le monde.

Les dix défis recensés serviront de base aux débats qui auront lieu au cours de l'édition 2016 du Forum mondial de la sécurité sociale, qui constitue le principal événement triennal de l'AISS.

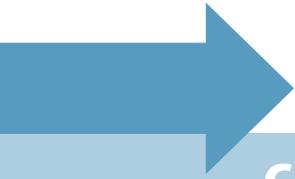
Outre le fait qu'il permet de mieux appréhender le contexte en mutation rapide dans lequel les institutions de sécurité sociale remplissent leur mission, ce rapport présente des exemples intéressants de mesures innovantes mises en œuvre par les institutions membres de l'Association pour s'adapter aux difficultés identifiées.

S'il est permis d'être optimiste sur l'avenir de la sécurité sociale, il est aussi évident que les institutions de sécurité sociale ne pourront relever les défis actuels et futurs que si elles continuent de mettre au point et de partager des innovations, des bonnes pratiques et des solutions. A cet égard, l'AISS est à la fois une plateforme sans équivalent et un partenaire privilégié.

J'espère que vous trouverez ce rapport stimulant et motivant et qu'il contribuera à renforcer encore votre engagement envers l'organisation unique en son genre qu'est notre Association.

Hans-Horst Konkolewsky
Secrétaire général

DÉFI 1



Comblers les lacunes de la couverture

La sécurité sociale n'est pas seulement un droit humain fondamental: elle aide également à relever des défis socio-économiques très divers et, partant, à renforcer la résilience de la société. Elle remplit d'autant mieux ce rôle lorsqu'elle offre une couverture adéquate et complète de la population. A l'échelle mondiale, l'accès à la sécurité sociale a atteint un niveau sans précédent et l'extrême pauvreté a fortement reculé. Les progrès importants accomplis récemment montrent que les lacunes subsistant au niveau de la couverture nationale sont en passe d'être comblées, mais aussi qu'il reste des défis de taille à relever. C'est pourquoi l'extension de la couverture est un devoir qui s'impose à toutes les nations. L'adoption des Objectifs de développement durable (ODD) pour 2030 par les Nations Unies et la promotion de socles nationaux de protection sociale par l'Organisation internationale du Travail (OIT) en sont la reconnaissance.

Les lacunes de la couverture se comblent peu à peu. D'importants progrès ont ainsi été accomplis en Afrique, dans les Amériques et surtout dans la région Asie et Pacifique. A l'échelle mondiale, les décideurs publics et les administrations de sécurité sociale doivent encore s'atteler à lutter plus efficacement contre les inégalités d'accès auxquelles se heurtent certaines catégories de la population, comme les travailleurs de l'économie informelle et du secteur rural, les travailleurs indépendants et les femmes. Il s'agit là d'un défi dynamique et multiforme, notamment parce que le contexte diffère d'un pays à l'autre.

Les efforts déployés pour étendre la couverture sont influencés, entre autres, par les facteurs suivants:

- le niveau de développement économique national;
- la stabilité politique;
- la maturité et le champ d'application légal du système national de sécurité sociale;
- la situation du marché du travail national;
- la taille de l'économie traditionnelle ou rurale comparativement à l'économie formelle, reposant sur le travail salarié; ▶▶

- l'efficacité du système fiscal et des mécanismes de recouvrement des cotisations;
- le taux d'urbanisation; et
- les caractéristiques géographiques.

Les travailleurs et les citoyens ne disposent cependant pas tous de revenus stables permettant de cotiser aux régimes de sécurité sociale. Dans ce contexte, le financement par l'impôt de l'extension de la couverture peut constituer une solution. Pour choisir entre les différentes politiques envisageables, il faut procéder avec rigueur à différents arbitrages. Par exemple, il importe de prévoir une différence suffisante entre le montant des prestations en espèces contributives et celui des prestations non contributives de manière à créer une incitation à cotiser. Il convient aussi d'intégrer aux programmes d'autres mécanismes incitatifs, en particulier des procédures administratives de nature à faciliter l'accès aux droits et la conformité aux obligations. Il est également important de définir des sanctions ayant un effet dissuasif suffisant pour empêcher la fraude et l'utilisation abusive des programmes de sécurité sociale.

Il ressort de l'expérience récente que la mise en place d'une couverture universelle est un objectif à la fois réalisable et financièrement accessible, en particulier dans le domaine de la protection des personnes âgées et des soins de santé, et ce pour des pays qui connaissent des situations très différentes en termes de développement économique. Il est possible d'étendre la couverture en associant de manière judicieuse des régimes contributifs obligatoires, des programmes contributifs subventionnés, des dispositifs financés par l'impôt, des programmes volontaires et des systèmes de prestations en nature.

DES DÉFIS À RELEVER POUR ÉTENDRE LA COUVERTURE

L'un des défis à relever à long terme consiste à trouver un juste équilibre entre régimes contributifs et non contributifs tout en améliorant l'adéquation, l'efficacité, l'équité et la viabilité des programmes, en particulier s'agissant des efforts déployés pour toucher davantage les catégories de la population vulnérables et exclues.

Il est également nécessaire d'inciter les travailleurs et les employeurs à adopter une attitude positive vis-à-vis des valeurs qui sous-tendent les systèmes de sécurité sociale. Ainsi, pour les systèmes de

type assurantiel, un paiement régulier et intégral des cotisations est indispensable pour assurer la viabilité financière des régimes, l'équité au sein de la population couverte et le financement de prestations adéquates. Il faut donc qu'existent, aux côtés de l'obligation de cotiser imposée par la loi aux travailleurs et aux employeurs, des institutions suffisamment fortes pour contrôler et faire respecter cette obligation. Pour encourager les citoyens à s'affilier à la sécurité sociale, il est primordial d'identifier les avantages et inconvénients entre lesquels beaucoup de travailleurs, en particulier ceux qui travaillent dans le secteur rural ou dans l'économie informelle, risquent d'arbitrer pour décider de cotiser ou non. Il est donc nécessaire de répondre aux priorités et aux besoins de ces travailleurs et d'adapter les procédures administratives de manière à faciliter leur intégration au système.

Tous les efforts entrepris pour étendre la couverture passent d'abord par l'attribution de numéros d'identification individuelle uniques – un numéro de sécurité sociale, par exemple –, puis par la mise en œuvre de mécanismes de gestion de l'identité. Les numéros d'identification individuelle donnent à la population couverte les moyens de communiquer avec le système de sécurité sociale et son administration, ce qui permet de garantir un accès équitable à la sécurité sociale, au minimum à des socles nationaux de protection sociale offrant une protection financière et garantissant l'accès aux soins de santé essentiels.

Ces numéros favorisent aussi l'intégrité du régime et facilitent la coordination nationale et internationale. L'objectif est de renforcer progressivement la couverture minimum universelle pour offrir une protection complète contre un plus grand nombre de risques liés au cycle de vie et au marché du travail. Les régimes doivent garantir la prévisibilité, la qualité, l'adéquation et la transférabilité de cette protection.

La préservation et le renforcement de l'adéquation financière des prestations et de la qualité de l'administration et des services sont des dimensions importantes de la couverture, y compris pour les pays riches qui sont les membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Ainsi, les prestations familiales ont été renforcées dans une grande partie de l'Europe, et certains pays pourraient examiner l'adéquation des dispositifs existants en matière de soins de longue durée. Quel que soit le programme, une prestation monétaire trop faible pour garantir une

réelle protection contre le risque couvert offre une protection peu adéquate. Il est également important que les prestations soient versées correctement, dans les délais prévus et évoluent en fonction du coût de la vie – en d’autres termes, il faut qu’elles fassent régulièrement l’objet d’un ajustement adapté, ce qui n’a pas toujours été le cas depuis 2007-08, certains pays ayant parfois procédé à des revalorisations à la fois ponctuelles et insuffisantes.

Les obstacles à surmonter pour offrir des soins de santé adéquats peuvent être plus complexes. Ces dix dernières années, l’accès à la protection de la santé a été étendu à plus de 1,5 milliard de personnes qui en étaient jusqu’alors exclues. Les pays membres de l’Union africaine se sont engagés à développer la protection sociale – bon nombre d’entre eux se sont fixé pour objectif d’offrir une couverture santé universelle dans le cadre de stratégies nationales de protection sociale à l’horizon 2025. Dans l’idéal, l’amélioration de l’accès devrait aller de pair avec la mise en place de services de soins de santé de qualité, dispensés par un personnel suffisant et doté des qualifications requises.

■ MESURES ENVISAGEABLES POUR ÉTENDRE LA COUVERTURE

L’extension de la couverture est une priorité mondiale absolue. La création du Conseil de coopération

interinstitutions pour la protection sociale permet de disposer d’un nouveau mécanisme de soutien en plus des importantes plateformes multilatérales et régionales qui existent déjà en matière de coordination internationale et de promotion de la sécurité sociale. Les accords bilatéraux de sécurité sociale sont les principaux instruments juridiques utilisés entre pays pour garantir et permettre la transférabilité des droits acquis par un travailleur. Au niveau national, certaines évolutions observées traduisent une volonté de voir la sécurité sociale et la protection de la santé jouer un rôle plus intégré et plus stratégique dans les stratégies nationales de développement. En outre, la tendance générale est à la création de synergies et de liens plus forts entre le système fiscal et les organismes chargés de la politique sociale.

La réalité observée dans beaucoup de pays en développement dément l’argument avancé autrefois, selon lequel un pays devait atteindre un certain niveau de développement économique avant d’envisager la mise en place de systèmes universels de sécurité sociale. Ces dernières années, la Chine a étendu la couverture à 70 millions de personnes supplémentaires chaque année. De même, les pays d’Amérique du Sud ont accompli d’importantes avancées depuis la fin des années 1990 en faisant appel à la fois à des mécanismes contributifs et à des dispositifs financés par l’impôt. Ces avancées sont allées de pair avec un recul de l’emploi informel au profit de l’emploi formel qui a lui-même favorisé une réduction des inégalités salariales. ►►



“ L’amélioration de la prestation des services est un moyen de faire progresser les niveaux de couverture ”

Beaucoup de pays ont étendu la couverture pour tenter de parvenir à une couverture universelle dans le domaine des soins de santé, mais les progrès au niveau de la mise en place de socles nationaux de protection sociale ont également pris la forme d'une extension de l'accès aux transferts monétaires et aux pensions sociales universelles. Parallèlement, d'autres pays ont mis l'accent sur l'introduction d'une couverture plus complète, comme en témoigne la création récente de régimes de prestations de chômage en Afrique du Sud, en Arabie saoudite, en Jordanie, au Maroc, en Thaïlande, en Tunisie et au Viet Nam. Ces exemples témoignent d'une confiance dans la croissance de l'activité économique formelle et dans la pertinence et la viabilité des systèmes de sécurité sociale.

Les tendances observées sur le marché du travail contemporain et l'évolution des trajectoires professionnelles, des structures familiales et des obligations en matière de prise en charge des proches dépendants accèdent l'idée selon laquelle les cotisations de sécurité sociale et les recettes fiscales générales jouent un rôle essentiel et nécessairement complémentaire dans le financement de la sécurité sociale. En outre, l'épargne individuelle et les produits d'assurance peuvent venir compléter la protection du revenu offerte par la sécurité sociale formelle. La flexibilité est indispensable pour pourvoir aux besoins de financement de la sécurité sociale. Les pratiques et processus administratifs ont eux aussi gagné en souplesse, notamment grâce au recours à des plateformes de pointe reposant sur les technologies de l'information et de la communication (TIC) et aux technologies mobiles. L'utilisation de solutions faisant appel aux cartes à puce pour le paiement des cotisations et des prestations ou la création de guichets mobiles pour améliorer l'accès sont deux exemples de cette évolution. Ces solutions font partie des réponses qui doivent être apportées pour combler les lacunes qui subsistent dans la couverture, en particulier concernant les travailleurs du secteur rural et de l'économie informelle.

Parmi les nouveautés fréquemment introduites dans les administrations de sécurité sociale figurent les guichets uniques et l'exploitation des nouvelles technologies pour assurer la prestation des services. On peut également citer la création de prestations conçues et financées de manière innovante pour inciter les populations, notamment les groupes difficiles à couvrir, à s'affilier à la sécurité sociale. Il est désormais établi que l'extension de la couverture est un objectif réaliste et que l'amélioration de la

prestation des services est un moyen de faire progresser les niveaux de couverture.

La couverture est actuellement étendue aux populations rurales, aux travailleurs de l'économie informelle, aux personnes titulaires de contrats de travail temporaires et aux travailleurs migrants. De même, des efforts spécifiques sont déployés pour offrir une protection aux femmes, qui exercent souvent des emplois précaires.

Les systèmes *SIMPLES*, au Brésil, et *Monotributo*, en Argentine et en Uruguay, qui permettent l'octroi de prestations sociales aux travailleurs indépendants et informels à faible revenu en contrepartie d'une cotisation partiellement subventionnée, apportent la preuve que l'innovation peut être un moyen d'étendre la couverture.

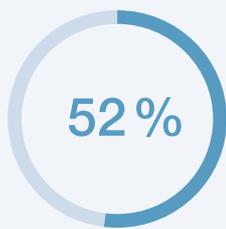
Pour que les efforts d'extension de la couverture soient couronnés de succès, il est impératif que les gouvernements nationaux fassent preuve de leadership et de vision. Ainsi, les mesures ambitieuses prises en Chine et au Rwanda dans ce domaine traduisent bien plus qu'une volonté de garantir le respect du droit humain fondamental qu'est le droit à la sécurité sociale. Elles sont aussi le fruit d'une décision stratégique concernant le type de société que ces pays souhaitent édifier. De même, il faut que les politiques mises en œuvre facilitent la réalisation d'objectifs plus larges tels que la progression de l'emploi dans l'économie formelle et l'élargissement de l'assiette fiscale.

Il est important que les administrations de sécurité sociale mesurent et évaluent de manière systématique les progrès accomplis en matière d'extension de la couverture. Cette démarche doit aller de pair avec l'adoption d'une stratégie nationale à long terme reposant sur le dialogue social, l'organisation de campagnes d'information du public et de sensibilisation à l'importance d'une «culture de la sécurité sociale» fondée sur l'engagement à atteindre la couverture universelle.

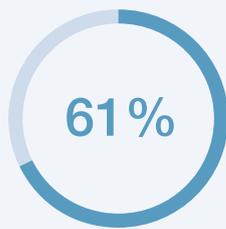
Cet engagement passe aussi par une volonté d'investir dans les équipements, les TIC et les ressources humaines du secteur de la sécurité sociale. Il s'agit là de l'un des enseignements importants à tirer de l'expérience récente de la Chine. Pour accomplir ce qui est attendu d'elles à long terme et étendre la couverture de la sécurité sociale à tous, les administrations de sécurité sociale ont besoin de disposer d'outils adaptés et de ressources adéquates. ■

L'EXTENSION DE LA COUVERTURE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE À L'ÉCHELLE MONDIALE

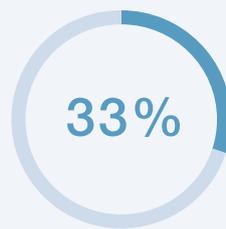
Pourcentage de la population mondiale ayant accès à des prestations de sécurité sociale



Prestations de vieillesse



Prestations de santé

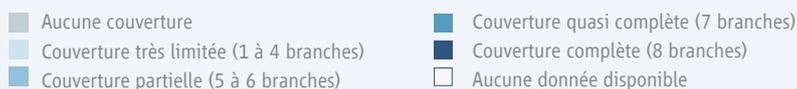
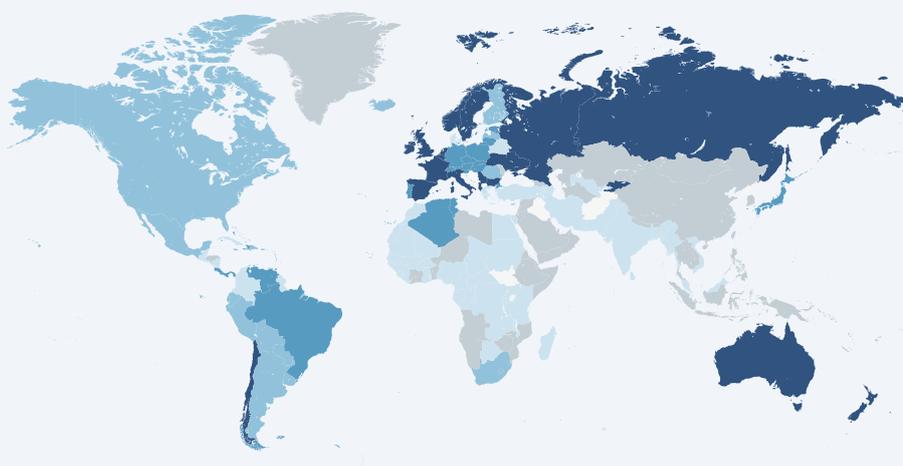


Prestations d'assurance accidents du travail

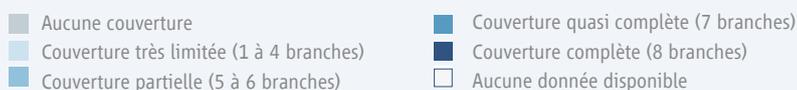
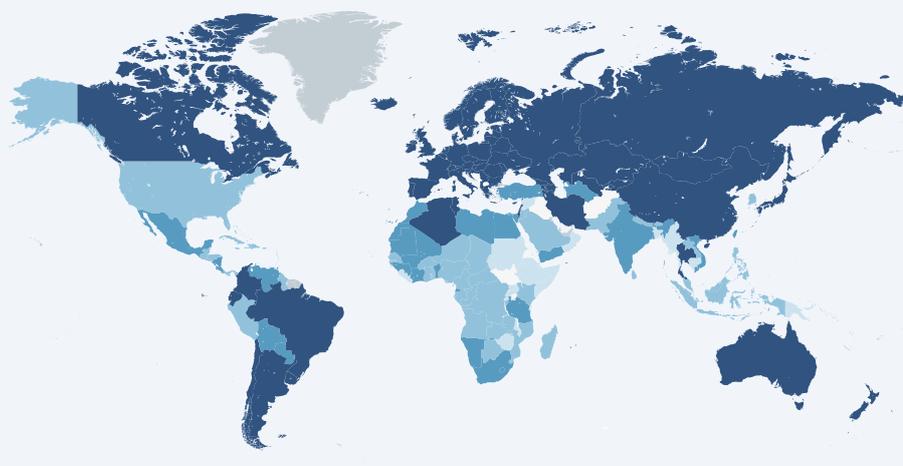
Source: BIT (2014), *Rapport sur la protection sociale dans le monde 2014/2015*

VERS UNE COUVERTURE UNIVERSELLE

Programmes de sécurité sociale prévus par la législation (1950)



Programmes de sécurité sociale prévus par la législation (2014)



Sources: Administration de la sécurité sociale des Etats-Unis/AISS, *Social security programs throughout the world*. Données compilées par le Bureau international du Travail

L'EXTENSION DE LA COUVERTURE EST POSSIBLE



+1,5 milliard

Augmentation du nombre de personnes ayant accès à une protection sociale de la santé enregistrée au cours de la dernière décennie



+27%

Progression annuelle moyenne de la couverture du système de retraite en Chine (2010-2015)

Sources: Administration de l'assurance sociale du ministère des Ressources humaines et de la Sécurité sociale chinois (2016); HelpAge International; AISS

PRIORITÉS DES MEMBRES DE L'AISS
Institutions membres considérant l'extension de la couverture comme une priorité

Monde **56%**
Afrique **87%**
Amériques **52%**
Europe **30%**
Asie et Pacifique **55%**

Source: Enquête mondiale de l'AISS auprès de ses membres (2015)

DÉFI 2





Les inégalités aux différentes étapes du parcours de vie

Les systèmes de sécurité sociale sont d'importants leviers de cohésion sociale, de promotion d'une inclusion active et de lutte contre les inégalités sociales. La résorption des inégalités de revenu n'est que l'un des objectifs qu'ils visent à travers ces différents rôles. Ils contribuent en effet aussi à remédier à d'autres inégalités, qu'il s'agisse des écarts entre hommes et femmes, de l'inégalité des chances sur le marché du travail ou encore des disparités en matière d'accès aux soins et services de santé, et permettent aux individus d'atténuer les risques et de réaliser leur potentiel aux différentes étapes de leur parcours de vie.

Les systèmes de sécurité sociale sont parfois vus comme des filets de sécurité, dont le but principal est de prévenir la pauvreté en empêchant les personnes qui en bénéficient de basculer dans le dénuement total. Pour importante que soit cette fonction, les systèmes de sécurité sociale contemporains jouent un rôle beaucoup plus large, en particulier lorsqu'ils coopèrent avec les systèmes fiscaux nationaux, les prestataires de soins de santé, les inspections de la sécurité et de la santé au travail, le service public de l'emploi, les employeurs, le système éducatif et les services publics.

Constituant une forme d'investissement dans le capital humain, des investissements sociaux adaptés sont d'excellents moyens d'aider la population à surmonter les risques et inégalités auxquels elle est confrontée tout au long de son parcours de vie, ce qui lui permet de s'intégrer

plus pleinement et plus activement à la société. Dans beaucoup de pays, les régimes de sécurité sociale, qui poursuivent de multiples objectifs redistributifs, sont des leviers puissants pour briser l'engrenage intergénérationnel de la pauvreté parmi les ménages vulnérables.

| DÉFIS À RELEVER POUR GARANTIR LA COHÉSION SOCIALE

Il est établi que des systèmes de sécurité sociale solides, offrant une couverture large et adéquate, ont pour corollaire une plus grande cohésion sociale, ce qui se traduit par une confiance collective plus forte dans les institutions d'un pays. ►►

Or, bon nombre de systèmes de sécurité sociale sont confrontés à des obstacles qui rendent cet objectif plus difficile à atteindre. Dans certains cas, des difficultés politiques et financières menacent de réduire l'ampleur des régimes. Il arrive également que les évolutions du marché du travail aient pour effet de limiter la possibilité, pour les travailleurs, de contribuer pleinement aux programmes de sécurité sociale et, en conséquence, de prendre activement leur avenir en main. Les contraintes financières et la nécessité de «faire plus avec moins de moyens» se sont traduites par un recours plus important à un ciblage pertinent des interventions vers les populations identifiées comme en ayant le plus besoin. En outre, certains pays ont choisi de renforcer le rôle de la responsabilité individuelle dans la gestion des risques.

Par ailleurs, dans beaucoup de pays, les dispositifs financés par l'impôt, par exemple les régimes contributifs subventionnés, gagnent en importance relative. On observe également, en particulier s'agissant des régimes de retraite, un resserrement du lien entre le montant des cotisations acquittées et celui des prestations monétaires perçues, l'objectif étant principalement de contrer les menaces que l'allongement de l'espérance de vie et le vieillissement de la population font peser sur la viabilité financière des régimes. Ce changement d'orientation pourrait aussi avoir pour effet de réduire le rôle redistributif de la sécurité sociale. Parallèlement, dans beaucoup de régimes contributifs, le relèvement de l'âge légal de la retraite pourrait se traduire par une diminution des droits acquis tout au long de la vie. La mobilisation croissante des systèmes de sécurité sociale pour renforcer l'autonomie individuelle en recourant davantage à des mesures proactives dans le domaine du travail et à des mesures préventives dans celui de la santé est une évolution importante, ces fonctions complétant désormais les objectifs d'universalité et de protection adéquate du revenu poursuivis par la sécurité sociale.

Beaucoup de travailleurs occupent des formes d'emploi plus précaires que par le passé. De surcroît, les inégalités et la pauvreté s'aggravent depuis la crise de 2007-08 parmi les travailleurs d'âge très actif dans certains pays de l'OCDE, et la concentration de la richesse s'accroît dans beaucoup de pays. Ces évolutions sont des sources de tension auxquelles il faut remédier si l'on veut préserver la cohésion sociale.

| MESURES ENVISAGEABLES POUR GARANTIR LA COHÉSION SOCIALE

Pour qu'un système de sécurité sociale soit viable, il faut qu'il recueille le soutien de tous les segments de la société, y compris des classes moyennes.

Dans beaucoup de pays, un recours accru au ciblage des ressources financières de la sécurité sociale favorise la viabilité financière des systèmes tout en permettant de mettre au point des solutions plus adaptées aux besoins des groupes vulnérables. Il est possible de renforcer la confiance de la population à l'égard des systèmes de sécurité sociale et d'améliorer la perception de la cohésion sociale en informant sur la nécessité de garantir la viabilité financière, mais aussi sociale et politique, et en recherchant un juste équilibre entre ces trois dimensions.

L'aide ciblée accordée aux plus vulnérables ne doit pas avoir pour conséquence de s'aliéner les catégories plus aisées. Ce principe vaut pour tous les pays. Dans certains pays en développement, où la couverture est souvent limitée, de généreuses subventions publiques universelles, comme celles accordées au titre de la consommation de combustibles, profitent essentiellement aux catégories les plus riches. Il faut donc évaluer en permanence les retombées en termes d'équité de toutes les mesures de sécurité sociale, y compris des subventions et des aides ciblées.

Quelles solutions les administrations de sécurité sociale peuvent-elles adopter pour favoriser la préservation de la cohésion sociale? Les systèmes de sécurité sociale doivent accorder la priorité à l'extension d'une couverture adéquate, puis se donner progressivement les moyens de mieux s'adapter à l'évolution des besoins de sécurité sociale des individus tout au long de leur existence.

Beaucoup de pays en développement versent aux personnes âgées des pensions sociales financées par l'impôt dans le cadre de leur socle national de protection sociale. Il est désormais démontré que ces pensions contribuent à réduire le taux de pauvreté des ménages et ont des retombées positives plus larges en termes d'état de santé et de bien-être autodéclarés et d'inclusion sociale. Dans les pays qui affichent un taux de pauvreté des personnes âgées élevé, les transferts monétaires financés par l'impôt permettent aux personnes âgées de s'intégrer davantage à la population locale et aux marchés et d'investir dans des actifs qui

les aident à mener une vie autonome. En général, les transferts monétaires accroissent la sécurité financière et les actifs financiers des individus. Ils favorisent la création d'une économie locale, améliorent l'accès à l'éducation, à l'alimentation et aux soins de santé et, parce qu'ils permettent aux habitants d'être plus autonomes, consolident la cohésion sociale.

Ces transferts sont appelés à revêtir une importance croissante pour la cohésion sociale dans tous les pays où la proportion de personnes âgées de plus de 60 ans dans la population totale augmente. De manière plus générale, les transferts monétaires qui atténuent les conséquences des chocs covariables tels que les catastrophes naturelles ont aussi pour effet de préserver la cohésion sociale des populations locales.

Quelles réponses la sécurité sociale peut-elle apporter aux générations plus jeunes? Les transferts monétaires conditionnels (TMC) qui ciblent les groupes vulnérables plus jeunes visent à renforcer la participation civique et la cohésion sociale locale, en particulier dans les pays où existent de fortes inégalités sur les plans du revenu et de l'accès aux services. Ils constituent des investissements sociaux qui ont pour objectif de prévenir et de briser l'engrenage intergénérationnel de la pauvreté. Ces dispositifs subordonnent le versement des prestations au respect de certaines obligations, comme celles de scolariser les enfants ou de se soumettre régulièrement à un bilan médical.

Au niveau national, ils représentent des investissements proactifs dans les générations futures. Lorsqu'ils s'accompagnent de la création de services publics essentiels, ils peuvent contribuer à réduire les inégalités et à favoriser la mobilité et la cohésion sociales.

Pour soutenir les générations les plus jeunes, beaucoup de programmes de TMC investissent dans le développement de l'enfant. Nombre de ces dispositifs cherchent aussi à promouvoir l'égalité entre les sexes en versant les prestations aux femmes. Les mesures prises pour que les femmes bénéficient de la sécurité sociale représentent un axe d'action important. A l'échelle mondiale, les femmes risquent proportionnellement plus que les hommes d'occuper un emploi informel ou un emploi familial non rémunéré ou encore d'exercer une activité indépendante. Elles sont plus souvent exclues que les hommes des régimes contributifs, en principe plus généreux. Augmenter la proportion de femmes parmi les bénéficiaires de nombreux régimes de sécurité sociale est un moyen de réaliser des progrès importants et durables, non seulement pour atteindre l'objectif de «la sécurité sociale pour tous», mais aussi en termes de renforcement de la cohésion sociale.

La protection sociale universelle – qui apporte un soutien tout au long de la vie – généralement rencontrée sous diverses formes dans les Etats-providence européens est considérée comme l'un des principaux facteurs qui expliquent le niveau plus faible des inégalités ►►



“ La viabilité financière, mais aussi sociale et politique, est indispensable à la confiance du public vis-à-vis de la sécurité sociale et à une perception positive de la cohésion sociale ”

et la stabilité relative qui caractérisent beaucoup de sociétés européennes. Toutefois, certains phénomènes laissent craindre une hausse des inégalités, notamment:

- la progression de l'emploi atypique;
- l'affaiblissement de la réglementation du travail;
- la stagnation de la croissance des salaires;
- les taux de chômage élevés;
- l'augmentation du volume de capitaux apatrides; et
- l'évolution des caractéristiques des migrations.

Quel que soit l'apport des mesures actives du marché du travail, les conséquences que ces phénomènes pourraient avoir sur la perception à long terme de la cohésion sociale ne sont pas encore connues avec certitude.

Le passé récent apporte cependant un certain éclairage à cet égard. Ainsi, ce sont les pays qui avaient recours à des interventions ciblées dans le cadre d'un système de sécurité sociale complet qui ont le mieux réussi à amortir les chocs sociaux et économiques induits par la crise mondiale de 2007-08. Dans ces pays, les risques ont été maîtrisés, la reprise a été plus rapide et la cohésion sociale semble avoir été préservée.

Actuellement, sous l'effet des restrictions budgétaires et des priorités des politiques nationales, les mesures proactives et préventives tendent à occuper plus de place dans les programmes de sécurité sociale. Les objectifs progressistes de ces mesures, qui visent en particulier à donner plus d'autonomie aux individus et à favoriser l'employabilité et la réadaptation, peuvent aussi aider à maîtriser les coûts, à renforcer la viabilité de la sécurité sociale, à accroître la

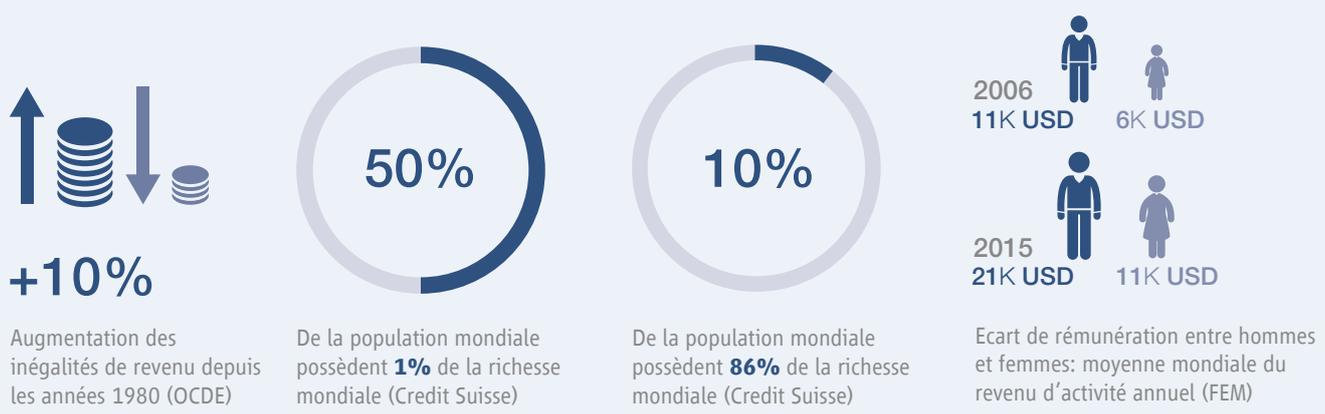
flexibilité du marché du travail et à promouvoir l'autonomie et l'exercice d'une activité économique.

Même s'il est probablement difficile de réaliser une mesure précise, les administrations de sécurité sociale peuvent évaluer si elles remplissent leur rôle de renforcement de la cohésion sociale. Beaucoup de pays tentent de le faire en établissant un dialogue ouvert avec la population couverte.

Dans la pratique, toutes les administrations de sécurité sociale devraient réaliser des enquêtes d'opinion portant sur deux volets essentiels: la pertinence des prestations et services et la qualité perçue de la fourniture de services. Les attentes de la population augmentant, l'analyse des réponses devrait permettre non seulement de déterminer si les systèmes de sécurité sociale assument correctement leurs missions, mais aussi de mesurer à quel point elles continuent de favoriser la préservation de la cohésion sociale au niveau national. Les résultats de cette analyse devraient être utilisés pour compléter les actions de communication comme celles mises en œuvre en France pour mieux informer la population de ses droits à la sécurité sociale. Il faudrait aussi mener une analyse pour apprécier l'impact des prestations et services sur le taux de pauvreté et sur les résultats en matière de santé, d'éducation et d'emploi. Ces initiatives doivent accompagner les efforts déployés pour coordonner et mettre au point des prestations et services personnalisés.

Le message est clair: la sécurité sociale des populations est essentielle pour la cohésion sociale, elle-même indispensable à la stabilité nécessaire pour travailler et investir avec confiance. Telles sont les conditions à réunir pour édifier des sociétés plus fortes et plus productives. ■

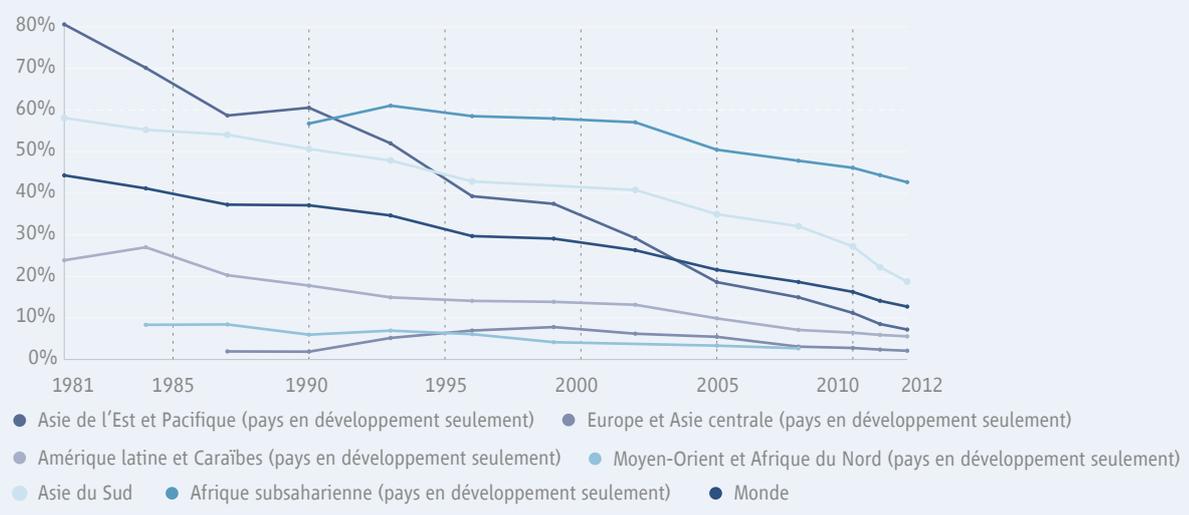
LES INÉGALITÉS SE CREUSENT



Sources: OCDE (2013); FEM (2015); Credit Suisse (2013)

LA PAUVRETÉ MONDIALE RECULE

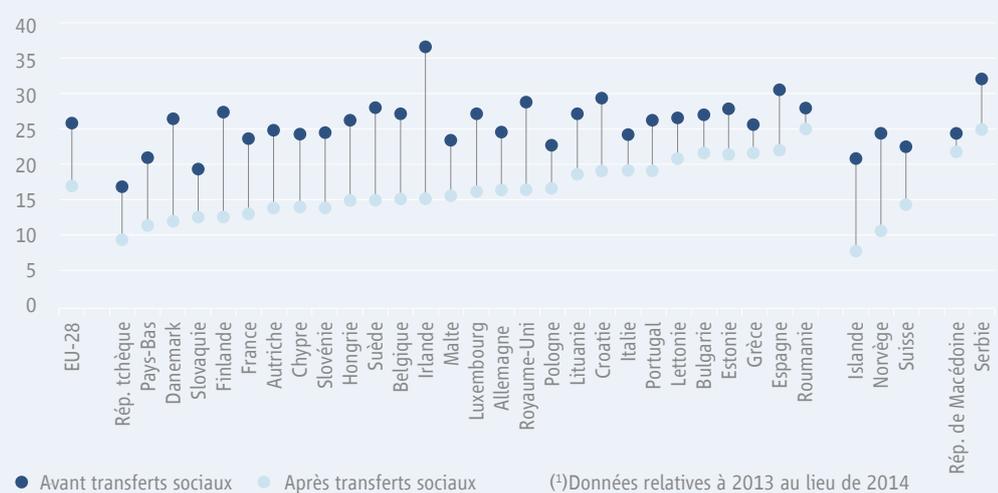
Part de la population en situation de pauvreté absolue, par région, 1981-2012



Source: Banque mondiale (2015)

LES TRANSFERTS SOCIAUX RÉDUISENT LES RISQUES D'INÉGALITÉS ET DE PAUVRETÉ

Taux d'exposition au risque de pauvreté, avant et après transferts sociaux (pays de l'UE, 2014)



Source: Commission européenne/Eurostat (2016)

DÉFI 3





Le vieillissement de la population

Le vieillissement de la population touche le monde entier. Jusqu'à présent plus marqué dans les pays industrialisés, il a démarré plus tardivement dans beaucoup d'économies en développement mais se produit à un rythme plus rapide que celui observé dans les pays qui se trouvent à un stade plus avancé du processus de transition démographique. Cette situation va poser des difficultés particulières. Pour garantir la viabilité financière des systèmes de sécurité sociale et répondre aux besoins de l'ensemble de la population dans les sociétés vieillissantes, les systèmes nationaux de protection sociale doivent compléter leur rôle de protection par une hausse de leurs investissements dans la santé, l'emploi et le renforcement de l'autonomie des populations. Cette orientation exige une meilleure coordination des systèmes qui protègent et accompagnent les individus tout au long de leur vie à travers des mesures conçues au plus près de leurs besoins.

L'allongement sans précédent de l'espérance de vie conjugué à la baisse des taux de natalité a eu de fortes répercussions sur les structures démographiques. La population mondiale vieillit. A l'échelle du monde, la proportion de la population âgée de plus de 60 ans passera de 11,7 pour cent actuellement à 21,1 pour cent en 2050. Au cours de la même période, le nombre de personnes de plus de 80 ans devrait plus que tripler. De surcroît, la structure de la population âgée évolue, la part des plus de 80 ans augmentant

constamment. En règle générale, ce phénomène se produit à un rythme plus rapide dans les régions moins développées.

Ainsi, 66 pour cent de l'ensemble des personnes âgées vivent actuellement dans le monde en développement et ce pourcentage devrait atteindre 80 pour cent à l'horizon 2050. Le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans devrait passer de 901 millions en 2015 à 2,1 milliards en 2050 et les deux tiers de cette augmentation se produiront en Asie. ►►

Ces tendances démographiques ont des répercussions sur les besoins en matière de sécurité sociale et de santé, de même que sur les sources de revenu et les dépenses de la sécurité sociale. Le vieillissement de la population entraîne une réduction des recettes tirées des cotisations et une hausse des dépenses. Par ailleurs, pour que la production économique nationale reste stable, il faut que la diminution de la proportion de la population d'âge actif soit compensée par une accélération de la productivité et une hausse du taux d'activité dans le secteur formel.

Dans beaucoup d'économies, les femmes ont vu leur taux d'activité progresser mais leur taux d'emploi dans le secteur formel est resté faible comparativement à celui des hommes. Promouvoir une hausse du taux d'emploi féminin devrait contribuer à renforcer la productivité du travail dans les sociétés vieillissantes et créer les conditions nécessaires à la poursuite du développement et de la croissance économiques. Un taux d'emploi féminin plus élevé favoriserait aussi la viabilité des systèmes de sécurité sociale, notamment des régimes de retraite.

LE DÉFI DU VIEILLISSEMENT

Dans un contexte de vieillissement de la population, l'enjeu consiste à assurer la viabilité financière de systèmes de sécurité sociale qui, parallèlement, doivent s'adapter pour répondre à des besoins changeants et pour garantir l'adéquation de la protection financière et des services qu'ils offrent. En outre, pour faire face aux exigences d'équité entre les générations, il faut trouver un juste équilibre entre l'offre de protection financière et de services de prise en charge des personnes âgées d'une part et l'investissement dans les générations plus jeunes d'autre part.

A cela s'ajoute que les parcours de vie deviennent progressivement plus diversifiés et que la mobilité professionnelle s'accroît, ce qui représente un défi particulier pour nombre de régimes de retraite, souvent conçus en fonction de parcours professionnels linéaires et stables, et de structures familiales classiques. Dans certains pays, l'attitude à l'égard des concepts de retraite et de «vieillesse» a évolué, l'âge légal de la retraite ayant été remplacé par un âge flexible de la retraite.

Par ailleurs, il est indispensable de remédier à la progression des maladies chroniques pour garantir l'accessibilité et la viabilité des systèmes

de soins de santé. La lutte contre les facteurs de risque induits par les changements de mode de vie exige de nouvelles approches et la mise en œuvre, dans différents cadres, d'actions de prévention et d'interventions précoces.

Il est particulièrement préoccupant de constater que, en dépit d'un engagement politique de plus en plus ferme et de l'extension de la couverture qui en découle, une forte proportion de la population mondiale n'a toujours pas accès à une protection sociale adéquate. Certains pays en développement pourraient voir leur population vieillir sans s'être dotés de dispositifs de protection sociale complets. Le risque de pauvreté des personnes âgées demeure donc un problème majeur dans beaucoup de pays. Les projections démographiques montrent qu'il est nécessaire d'agir davantage pour étendre et améliorer l'adéquation de la couverture. Le problème de la prise en charge des personnes âgées est appelé à s'intensifier, pour les aidants informels comme pour les systèmes de prise en charge formels. A ce jour, seuls quelques pays ont mis en place des systèmes de soins de longue durée financés par des cotisations d'assurance sociale.

MESURES ENVISAGEABLES FACE AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Les réformes actuelles consistent généralement en une modification des principaux paramètres des systèmes de sécurité sociale. Face au vieillissement de la population et aux risques qu'il fait peser sur la viabilité des régimes de retraite, beaucoup de pays de l'OCDE mais aussi de pays à revenu intermédiaire relèvent l'âge de la retraite. Par ailleurs, le recours au ciblage des prestations et services de sécurité sociale devient plus fréquent.

Le vieillissement de la population se caractérisant notamment par une baisse des taux de fécondité, l'une des solutions envisageables consiste donc à offrir des prestations propres à favoriser la hausse du taux de natalité. Les pays dont la population vieillit et qui – en l'absence d'une immigration nette positive – risquent de voir leur population diminuer peuvent envisager l'adoption de politiques familiales progressistes, pouvant revêtir la forme d'un soutien financier destiné à faciliter la garde des enfants ou encore de possibilités de congé parental pour les pères et les mères. L'expérience de la France et de la Russie laisse penser que ces

mesures peuvent contribuer à faire progresser le taux de natalité.

En ce qui concerne les systèmes de soins de santé, les mesures qui peuvent être envisagées consistent à rationaliser les procédures pour réduire les pertes d'efficacité, à accorder davantage de place à la prévention et à la promotion de la santé et à offrir des services adaptés aux besoins des personnes qui souffrent d'une affection chronique ou ont besoin de soins de longue durée. En général, l'adoption de mesures complémentaires est encouragée et la place laissée à la responsabilité individuelle continue d'augmenter.

L'un des enseignements des réformes récentes est que ces modifications paramétriques peuvent certes permettre des économies à court ou à plus long terme, mais qu'elles ne sont pas suffisantes pour remédier efficacement aux risques que les tendances démographiques font peser sur l'adéquation et la viabilité des régimes.

Beaucoup de pays de l'OCDE prennent des mesures face aux risques qui menacent la viabilité des systèmes de retraite, mais ces mesures ont parfois des conséquences négatives sur l'adéquation des prestations monétaires. Le taux de pauvreté des personnes âgées risque d'augmenter à mesure que les travailleurs approchant de l'âge de la retraite seront plus nombreux à avoir eu une carrière atypique. Face à cette tendance qui touche le monde entier, l'une des solutions envisageables consiste à l'évidence à garantir une pension

minimum à l'ensemble de la population en âge de la percevoir.

Par ailleurs, la pauvreté parmi les femmes âgées requiert des réponses spécifiques. Les femmes sont en effet confrontées, durant leur vie active, à des handicaps particuliers susceptibles d'avoir des effets négatifs sur le montant de leur future pension. Parmi ces handicaps figurent des taux d'emploi et une rémunération plus faibles, des interruptions de carrière plus fréquentes, des caractéristiques structurelles et culturelles qui les empêchent d'accéder à certains débouchés professionnels (quelles que soient leurs qualifications), des obligations familiales plus lourdes, le fait que certains systèmes de retraite soient intrinsèquement plus favorables aux hommes, l'absence de rentes respectant l'égalité de traitement entre hommes et femmes et des taux de divorce plus élevés.

La sécurité sociale doit, en complément des mesures portant sur les paramètres des régimes, apporter des solutions globales visant à limiter le besoin de prestations et services tout en favorisant l'activité professionnelle, l'emploi et la productivité. Pour relever les défis que pose le vieillissement de la population, les systèmes de sécurité sociale doivent impérativement réserver une place importante aux mesures proactives et préventives. En plus de jouer leur rôle de protection, ils doivent soutenir les individus, les économies et les sociétés à travers des investissements efficaces dans la santé, l'emploi et l'autonomisation. ▶▶



La santé est une composante essentielle du capital humain. Les investissements qui visent à réduire les facteurs de risque pour la santé et à améliorer les soins donnent naissance à des sociétés en meilleure santé, à la fois plus inclusives et plus productives. Beaucoup de pays se mobilisent actuellement pour accroître la promotion de la santé et améliorer la détection précoce des facteurs de risques, ainsi que pour élargir l'accès à des services de santé structurés et coordonnés. Même si les approches préventives et proactives ont toujours eu de l'importance dans le secteur de la santé, elles sont aujourd'hui privilégiées pour prévenir et empêcher la progression des maladies non transmissibles.

De plus en plus de personnes âgées auront besoin d'être prises en charge à plein temps. Face à cette situation, le paiement de cotisations en faveur des aidants non rémunérés est une piste à envisager. Ce type de mesure permet de répondre aux besoins de prise en charge des personnes âgées et offre une plus grande sécurité financière à l'aidant lorsqu'il ou elle atteint l'âge de la retraite. Par ailleurs, les mesures qui encouragent le maintien à domicile allègent les dépenses de prise en charge institutionnelle. De surcroît, pour certaines personnes, le maintien à domicile peut être positif sur le plan psychologique.

De même, il est important de soutenir l'emploi et l'activité. Plus une personne reste longtemps sans travailler, plus elle risque d'être exclue du marché du travail et d'avoir besoin de prestations sociales de longue durée. Les interventions destinées à prévenir ou raccourcir les périodes d'absence du travail liées au chômage, à une maladie ou à un accident du travail se rencontrent surtout dans les pays relativement développés. Elles sont complétées par des actions spécifiquement conçues en fonction des besoins des travailleurs jeunes ou âgés.

Le programme de retour au travail récemment mis en place par la Malaisie fait appel à une stratégie de gestion individualisée des cas d'invalidité pour aider les travailleurs victimes d'un accident lié au travail et les personnes qui sollicitent une pension d'invalidité. Environ 75 pour cent des personnes qui en ont bénéficié ont repris le travail.

L'adoption de mesures destinées à rendre les personnes plus autonomes est un autre axe d'action envisageable. Les stratégies de protection sociale peuvent aider les personnes à gérer elles-mêmes les risques auxquels elles sont confrontées et à affronter une vie de moins en moins linéaire. Ainsi, investir dans l'éducation et le renforcement des capacités pour mieux lutter contre les facteurs de

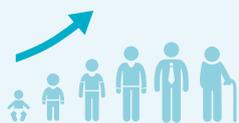
risque pour la santé améliore l'employabilité et fait reculer le risque de pauvreté. Les mesures en faveur de l'acquisition de connaissances et de compétences favorisent l'exercice d'une activité productive et renforcent la sécurité financière, ce qui peut contribuer à éviter que la pauvreté ne se transmette d'une génération à l'autre.

Ces mesures peuvent revêtir différentes formes, par exemple la mise en place, dans différents cadres sociaux – comme le cadre scolaire – de programmes de formation sur la sécurité sociale et les risques. A titre d'exemple, en Uruguay, la Banque d'assurance sociale (*Banco de Previsión Social* – BPS) a réalisé une série de manuels éducatifs qui présentent la sécurité sociale et les risques sous une forme adaptée. De même, l'information individuelle sur la sécurité sociale, par exemple les actions de communication et d'information sur la retraite mises en œuvre par la Suède ou les États-Unis, donne aux personnes les moyens de mieux planifier leur retraite et de mieux gérer les risques correspondants. A noter que dans les pays en développement l'investissement social et l'autonomisation sont les principaux objectifs de certains programmes. Ainsi, le dispositif brésilien *Bolsa Família* fournit une aide financière aux familles pauvres à condition qu'elles scolarisent les enfants et respectent certaines obligations en matière de santé.

Les systèmes de sécurité sociale changent actuellement de nature. Les administrations de sécurité sociale ont un rôle déterminant à jouer dans la mise au point et la mise en œuvre d'investissements sociaux destinés à donner aux populations les moyens de mieux atténuer les risques dans les domaines de la santé, de l'emploi et du revenu. Pour autant, les populations ne doivent pas être livrées à elles-mêmes. L'objectif est au contraire de favoriser la viabilité et l'adéquation du système dans le contexte de sociétés vieillissantes et de soutenir les personnes tout au long de leur vie.

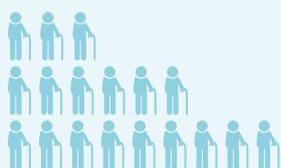
Les enseignements tirés de l'expérience des administrations nationales qui couvrent des populations se trouvant à un stade plus avancé du processus de vieillissement aideront celles dont les bénéficiaires ont un profil démographique plus jeune à définir des bonnes pratiques de nature à les préparer à affronter le vieillissement. ■

LA POPULATION MONDIALE AUGMENTE ET VIT PLUS LONGTEMPS



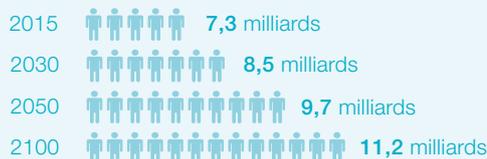
+5 ans

L'espérance de vie de la population mondiale a augmenté de **5 ans** en moyenne entre 2000 et 2015 (OMS)



395 millions

Le nombre de personnes âgées de **plus de 80 ans** va **tripler** entre 2000 et 2050 (OMS)



11,2 milliards de personnes

Projection pour la population mondiale en 2100, contre **7,3 milliards** en 2015 (ONU)



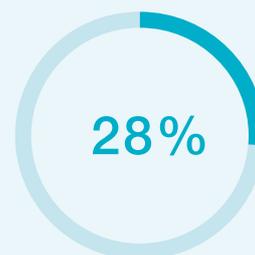
901 millions d'habitants ont **plus de 60 ans**

2,1 milliards d'habitants ont **plus de 60 ans**

Sources: OMS (2015); ONU (2015)

LE COÛT DU VIEILLISSEMENT

Le ratio qui rapporte la population âgée à la population active (15-64 ans) augmente



2015



2050

Source: OCDE (2015)

LE COÛT DU VIEILLISSEMENT

Niveau projeté des dépenses publiques en matière de pensions et de santé (% du PIB)

	2015	2050	2100
Pays développés	16,4	21,4	24,8
Pays en développement	5,5	10,0	16

Source: FMI (2015)

PRIORITÉS DES MEMBRES DE L'AISS

Institutions membres de l'AISS considérant l'évolution démographique comme un défi prioritaire

Monde 61%

Afrique **79%**

Amériques **71%**

Europe **70%**

Asie et Pacifique **55%**

Source: Enquête mondiale de l'AISS auprès de ses membres (2015)



Agentur für Arbeit





L'emploi des jeunes

Le niveau élevé du chômage et du sous-emploi parmi les jeunes des deux sexes est un problème de dimension mondiale. La mise en place de solutions coordonnées impliquant les administrations de sécurité sociale, le service public de l'emploi et les établissements d'enseignement et de formation peut contribuer à améliorer l'employabilité et à faire reculer le chômage, le sous-emploi et l'inactivité. Pour atteindre cet objectif, les systèmes de sécurité sociale vont au-delà du rôle de prestataires de protection sociale qui leur est traditionnellement dévolu. Dans un contexte où seulement 10 pour cent de la population active mondiale a accès à une protection contre le chômage, l'expansion des marchés du travail formels demeure un enjeu majeur.

Dans bon nombre de pays, la jeune génération (âgée de 15 à 25 ans) met les systèmes de sécurité sociale face à des défis complexes. Plus que les autres groupes d'âge, les jeunes travailleurs se heurtent à de grandes difficultés pour accéder à un emploi formel stable. A l'échelle mondiale, plus des deux cinquièmes d'entre eux n'occupent pas un emploi décent. Dans certains pays, ils exercent surtout dans le secteur informel, tandis que dans d'autres ils sont souvent inactifs ou au chômage. De surcroît, les jeunes chômeurs n'ont pas tous accès à des prestations de sécurité sociale. Par ailleurs, certains jeunes peuvent souhaiter prolonger la durée de leurs études. Les débats qui ont lieu en Europe révèlent que certains jeunes, en particulier parmi les femmes, ne sont

pas scolarisés, ne travaillent pas et ne suivent pas de formation.

Il est reconnu que les crises économiques ont une incidence plus forte sur le taux d'emploi des jeunes que sur celui de leurs aînés. L'expérience de la crise mondiale de 2007-08 confirme ce constat: le nombre de jeunes travailleurs qui ont perdu leur emploi a été élevé, atteignant des niveaux sans précédent en Europe du Sud. En outre, malgré le redémarrage de l'économie mondiale, dans beaucoup de pays la reprise de la croissance ne s'est pas accompagnée d'un dynamisme équivalent de la création d'emplois. Le taux de chômage de longue durée reste souvent élevé et la croissance n'est pas créatrice d'emplois, ce qui est préoccupant. ▶▶

I DÉFIS LIÉS AU MARCHÉ DU TRAVAIL ET JEUNES TRAVAILLEURS

Les priorités des pouvoirs publics concernant le chômage varient d'un pays à l'autre. Lorsque le taux de chômage est élevé et la population vieillissante, les systèmes de sécurité sociale peuvent être contraints à certains arbitrages. Ainsi, les difficultés rencontrées pour garantir la viabilité financière de certains régimes de retraite plaident en faveur d'une politique visant à maintenir les travailleurs âgés dans l'emploi, ce que certaines économies doivent s'efforcer de concilier avec des mesures destinées à aider les jeunes à trouver un emploi.

Dans les pays au profil démographique plus jeune, la création d'emplois décents est souvent insuffisante comparativement au nombre de nouveaux arrivants sur le marché du travail. Dans certaines régions – par exemple en Afrique du Nord et dans le bassin oriental de la Méditerranée –, les débouchés professionnels intéressants s'offrant aux jeunes qui ont suivi des études restent particulièrement rares, ce qui peut les contraindre à accepter des emplois mal rémunérés dans l'économie informelle. D'autres jeunes font le choix d'émigrer, au prix d'une énorme perte de potentiel pour les économies en développement. Dans certaines régions, le chômage est nettement plus élevé parmi les femmes.

Les répercussions à plus long terme du chômage élevé des jeunes sur la couverture sociale sont pour l'heure relativement peu étudiées. Or, pour toutes les catégories de travailleurs, les interruptions de carrière ont une incidence sur la totalité des droits à la retraite contributive.

Un autre problème, qui touche plus particulièrement les travailleurs à bas salaire, tient au fait que beaucoup de régimes de retraite ont réduit leur rôle redistributif et resserré le lien entre cotisations individuelles acquittées et montant des futures prestations. Des durées de cotisation plus courtes et le montant plus faible des salaires formant l'assiette des cotisations ont pour corollaire une diminution du montant des pensions. De surcroît, les jeunes sont des consommateurs importants pour les économies nationales et leurs comportements de consommation sont un moteur de croissance économique. Dès lors, la persistance d'un niveau élevé de chômage ou de sous-emploi des jeunes est un frein à l'activité et à la croissance économiques.

I MESURES ENVISAGEABLES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES JEUNES TRAVAILLEURS

En principe, les prestations en faveur de la population d'âge actif sont en partie financées par les travailleurs. C'est le cas de la plupart des prestations de chômage. Important pour encourager l'activité, ce mode de financement pénalise les travailleurs qui ont des carrières irrégulières, en particulier ceux qui font des allers et retours fréquents entre le chômage et l'emploi. L'une des solutions fréquemment adoptées face à l'insécurité financière, quelle qu'en soit la forme, consiste à offrir une aide au revenu financée par l'impôt. Toutefois, la pratique montre que cette forme d'aide est moins ciblée sur les travailleurs et s'adresse davantage aux populations jeunes et âgées vulnérables.

Dans le monde, à peine plus d'un travailleur sur dix a accès à une forme quelconque de protection contre le chômage. Le taux de couverture est en général plus élevé dans les économies relativement développées, mais la diminution des budgets sociaux s'est également traduite par un affaiblissement de certains dispositifs de protection contre le chômage ces dernières années. Cet affaiblissement peut certes encourager la recherche d'emploi, mais encore faut-il, pour que tel soit le cas, que des emplois appropriés soient disponibles.

Néanmoins, la protection des travailleurs s'améliore. Ces dernières années, pour la première fois, certains pays d'Afrique et d'Asie ont mis en place des programmes de prestations de chômage. Ces programmes sont indispensables et leur création devrait permettre aux travailleurs de bénéficier d'une sécurité financière pendant la période de transition entre le chômage et l'emploi.

Pour gagner en efficacité, tous les régimes contemporains de protection contre le chômage doivent tenir compte des besoins spécifiques de différentes catégories de travailleurs, en particulier des jeunes.

En outre, les réponses doivent être promptement apportées, une intervention précoce étant susceptible de permettre un retour à l'emploi plus rapide. Ainsi, la plupart des dispositifs de Garantie pour la jeunesse mis en place en Europe pour offrir un accès à l'emploi ou à une

formation sont conçus pour intervenir durant les trois premiers mois de chômage.

Depuis 2013, l'Union européenne préconise l'introduction d'une Garantie pour la jeunesse en faveur de tous les jeunes de moins de 25 ans. L'objectif est d'offrir à ces jeunes, dans un délai de quatre mois après la fin de leur scolarité ou la perte de leur emploi, un emploi de qualité, une formation continue, un apprentissage ou un stage. Le Danemark et l'Allemagne ont introduit leur dispositif en 2014. Dans le dispositif danois, les interventions ont été conçues en fonction des besoins de deux sous-groupes (les 15-17 ans et les 18-29 ans) mais visent dans les deux cas à ce que chaque jeune ait des obligations et des objectifs clairs et bénéficie d'un accompagnement en ce qui concerne son évolution sur le marché du travail ou dans le système éducatif. A plus long terme, l'objectif est de diminuer le taux de chômage des jeunes. A noter qu'au sein de l'Union européenne le Danemark se distingue déjà par un taux d'emploi relativement élevé et un taux de chômage relativement faible parmi les jeunes.

Les défis à relever par les décideurs publics en matière de marché du travail sont nombreux, mais les réponses envisageables sont multiples également. Pour faire reculer le chômage et remédier au décalage entre les compétences que possèdent les travailleurs et celles que recherchent les employeurs, les systèmes de sécurité sociale peuvent plaider en faveur d'interventions précoces et actives, comme les mesures de formation (ou de

reconversion) et d'apprentissage tout au long de la vie. Les bonnes pratiques mises en œuvre dans les économies développées laissent penser que des programmes coordonnés associant prestations monétaires, mesures d'activation, mécanismes d'impôt négatif et progressivité de l'impôt constituent une voie à suivre pour lutter contre le chômage et la pauvreté.

Dans les pays en développement, le chômage et le sous-emploi sont souvent plus élevés et ont parfois un caractère structurel en raison duquel il est plus difficile de leur apporter des solutions. Il en va particulièrement ainsi dans les économies où le marché du travail informel occupe une large place. L'augmentation du nombre de travailleurs vulnérables exerçant leur activité dans des conditions précaires, sans la moindre protection sociale, et leur marginalisation croissante sont particulièrement préoccupantes. Par ailleurs, la hausse du nombre de jeunes en situation de sous-emploi malgré un bon niveau d'études représente un problème particulier. A cet égard, l'objectif doit être de créer des emplois décents pour les jeunes travailleurs – comme pour l'ensemble de la population active – qui n'occupent pas un emploi ou ne suivent pas une formation correspondant à leurs besoins et aspirations.

L'expérience de nombreuses administrations de sécurité sociale nationales laisse penser que les interventions doivent être multiples et conçues selon plusieurs paliers, de manière à tenir compte de la nature dynamique des risques. ►►



“ Tous les régimes contemporains de protection contre le chômage doivent tenir compte des besoins spécifiques de différentes catégories de travailleurs, en particulier des hommes et des femmes jeunes ”

S'agissant du chômage des jeunes, il faut identifier les facteurs de risque et mettre en place des actions spécifiques à chacune des étapes du processus qui conduit au chômage. Au-delà d'une protection financière, les jeunes ont souvent besoin de mesures d'activation, par exemple d'une formation (ou d'une reconversion). Il importe de surcroît que ces mesures favorisent l'égalité entre hommes et femmes.

Lors de la mise en place de politiques actives du marché du travail, il est nécessaire que les pouvoirs publics au plus haut niveau apportent leur soutien, non seulement pour que ces politiques induisent une croissance de l'emploi, mais aussi pour prévenir le risque d'instabilité et de troubles sociaux au sein de la frange marginalisée de la population active.

Les administrations de sécurité sociale ne peuvent pas relever seules les défis. Les systèmes d'apprentissage faisant partie intégrante du marché du travail qui sont en place dans certains pays sont considérés comme un moyen de faire reculer le chômage des jeunes. Ils facilitent le passage des études à la vie professionnelle tout en offrant un emploi intéressant et en permettant l'acquisition d'aptitudes utiles dans la vie. Pour que ces systèmes fonctionnent, il faut qu'une coopération s'instaure au niveau national entre les employeurs, les syndicats et les pouvoirs publics, y compris en ce qui concerne la fixation des salaires et la réglementation du marché du travail.

Beaucoup de jeunes, hommes et femmes, ne bénéficient pas de ces différentes formes d'accompagnement. Ils peuvent alors être totalement livrés à eux-mêmes pour leur recherche d'emploi et dépendre de leurs réseaux personnels. Les emplois disponibles profitent alors souvent à ceux qui disposent de réseaux plus influents, quels que soient leurs compétences professionnelles et humaines et leur niveau d'études. En conséquence, c'est lorsqu'il est dirigé vers les travailleurs qui ne bénéficient d'aucun accompagnement que l'investissement dans la coordination de la sécurité sociale et des services publics de l'emploi se révèle le plus fructueux.

Les actions menées en partenariat par la sécurité sociale, les services publics de l'emploi et les organismes d'enseignement et de formation sont de nature à faciliter l'accès des jeunes travailleurs à la formation professionnelle ou à un emploi décent correspondant à leur profil.

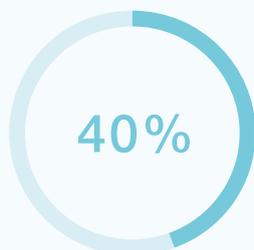
Abstraction faite des cycles économiques mondiaux et régionaux, le recul du chômage des jeunes exige la mise en œuvre de politiques publiques visant à doter la main-d'œuvre de qualifications appropriées et à instaurer des conditions propices à la création d'emplois. Il est aussi indispensable qu'une coopération et une coordination étroites s'établissent entre différentes institutions publiques et les organisations représentatives des employeurs et des travailleurs. ■

CHÔMAGE DES JEUNES



71 millions

Jeunes chômeurs
(15-24 ans) en 2016 (OIT)



Les jeunes représentent
40% des chômeurs dans
le monde (OIT)



300 milliards USD

Salaires perdus annuellement en raison
du chômage des jeunes (OCDE)

Source: Organisation internationale du Travail (2016); OCDE

NOUVEAUX EMPLOIS NÉCESSAIRES



43%

Proportion de la population
active jeune au chômage
ou faisant partie des
travailleurs pauvres à
l'échelle mondiale (OIT)



40 millions

Nombre de nouveaux
arrivants sur le marché du
travail chaque année (OIT)



600 millions

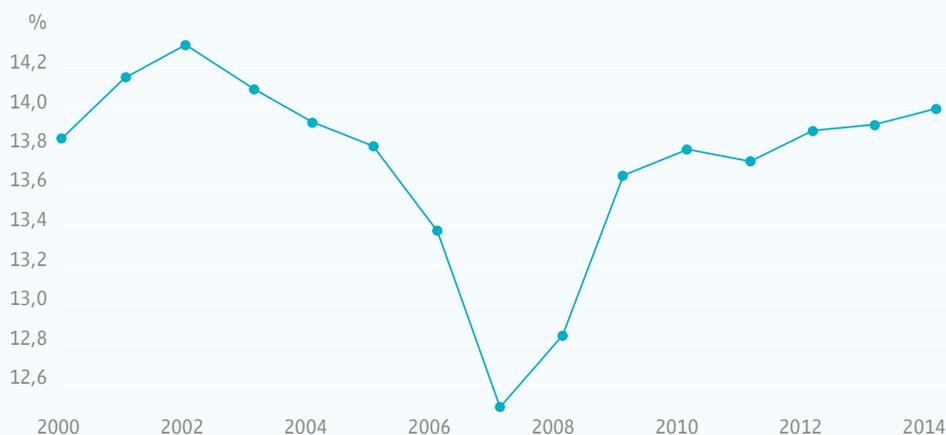
Nombre d'emplois productifs
qu'il faudra créer au cours de
la décennie à venir (OIT)

Source: Organisation internationale du Travail (2015)

ÉVOLUTION DU CHÔMAGE DES JEUNES À L'ÉCHELLE MONDIALE

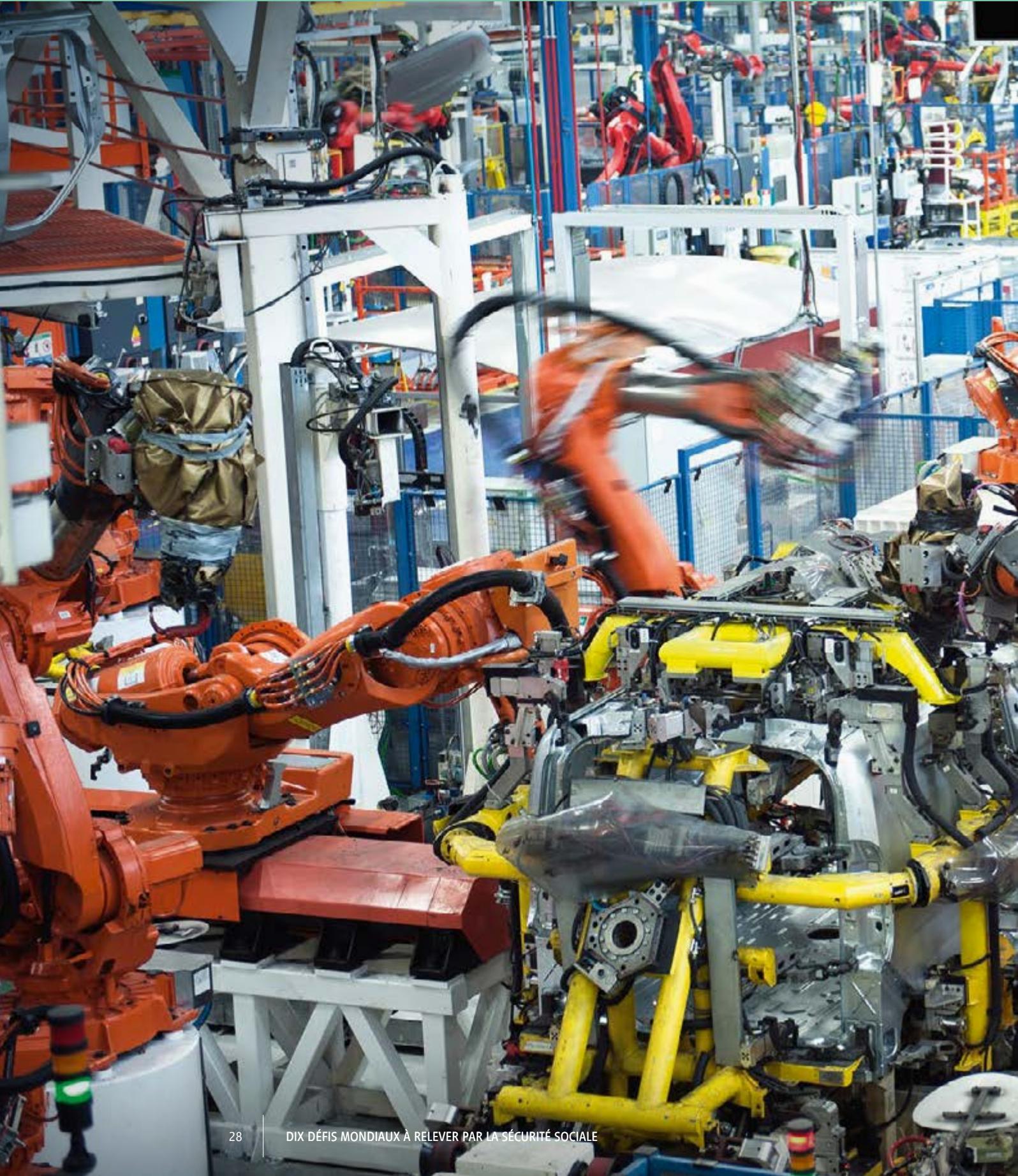
Chômage des jeunes à l'échelle mondiale entre 2000 et 2014

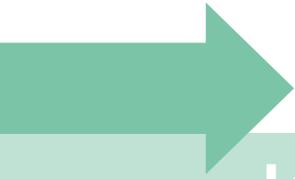
(en % de la population active âgée de 15 à 24 ans)



Sources: BIT; Banque mondiale (2014)

DÉFI 5





Les marchés du travail et l'économie numérique

Bon nombre d'économies assistent à une progression des formes atypiques d'emploi, caractérisées par une plus grande flexibilité du temps de travail, une évolution des modalités d'emploi et une rupture avec le modèle traditionnel, dans lequel la carrière professionnelle suivait une trajectoire linéaire tout au long de la vie. Selon toute vraisemblance, la transition vers l'économie numérique – l'industrie 4.0 – va accélérer cette tendance, de nombreuses catégories d'emplois risquant d'être remplacées par la technologie. Dans cette perspective, les systèmes de financement et de mise en œuvre de la sécurité sociale doivent évoluer, de même que son cadre juridique.

Les technologies numériques qui reposent sur le matériel informatique, les logiciels et les réseaux sont déjà mondialisées et très répandues. Sous l'effet des progrès de l'intelligence artificielle, des interfaces et des protocoles de communication, elles deviennent plus sophistiquées et plus intégrées et transforment l'économie mondiale. Les innovations technologiques – la quatrième révolution industrielle – sont considérées comme des avancées dans de multiples domaines, qu'il s'agisse du séquençage du génome, des nanotechnologies, des robots programmés, de l'intelligence artificielle, des énergies renouvelables ou de l'informatique quantique.

La numérisation et l'interconnexion croissantes du monde sont souvent analysées sous le seul angle des progrès technologiques qui rendent la vie quotidienne et le travail plus sûrs et plus faciles. Toutefois, une analyse plus approfondie révèle une situation plus complexe.

A la différence des précédentes révolutions technologiques, la numérisation progresse à une vitesse fulgurante. Dans un monde aux facettes multiples et interconnecté, ce phénomène transforme rapidement les économies nationales et les modes d'interaction sociale.

LES DÉFIS POSÉS PAR LA MUTATION DU MONDE DU TRAVAIL

Le monde du travail se transformant, les systèmes de sécurité sociale doivent eux aussi évoluer. Toute la difficulté pour les grandes institutions nationales de protection sociale consiste à suivre le rythme du changement.

Le monde du travail est marqué par la multiplication des systèmes de production ►►

autogérés – comme le travail collectif en réseau (ou *crowdwork*) – qui fonctionnent de manière autonome, les individus travaillant chez eux ou à l’autre bout du monde et fournissant leur production en temps réel.

Le recours aux drones, à impression 3D et aux robots est de plus en plus fréquent et contribue à la production économique nationale de nombreux pays. Dans un avenir proche, les robots risquent de remplacer de plus en plus souvent de nombreuses tâches humaines pénibles, difficiles et dangereuses. Il faut s’en féliciter.

Cependant, les systèmes de sécurité sociale et de sécurité et de santé au travail (SST) ont été créés en réaction aux risques liés aux structures sociales, marchés du travail, relations du travail et techniques de production du milieu du XX^e siècle, c’est-à-dire de l’ère «industrielle». Le déclin probable de certaines formes de travail et de certaines professions et l’évolution vers l’individualisation, la flexibilisation et «l’informellisation» inhérente aux nouvelles formes de travail, comme le *cloud working* ou «travail en nuage», fragilisent le financement traditionnel de nombreux régimes de protection sociale.

Les conditions de travail évoluent dans beaucoup de secteurs. Dans certains d’entre eux, les horaires de travail sont déjà plus flexibles. Lorsqu’elle est imposée, cette évolution peut être perçue comme une menace par les travailleurs. Elle peut cependant aussi avoir des aspects positifs. Ainsi, la possibilité d’automatiser les tâches dangereuses pourrait aboutir à une réduction du nombre d’accidents du travail et de maladies professionnelles. L’accident de Fukushima est une illustration du rôle que peuvent jouer les robots dans la prévention de l’exposition à des risques majeurs, comme la radioactivité. Même s’il s’agit d’un exemple extrême, il suffit d’un peu d’imagination pour se rendre compte que les technologies de robotisation humanoïde offrent un potentiel inexploité. Cela ne va cependant pas sans risques. Le recours accru à la robotique ne restera positif que s’il continue de s’accompagner de règles solides pour protéger les travailleurs et prévenir les accidents du travail. Les robots ne peuvent pas servir de prétexte pour délaissé la prévention sur le lieu de travail.

Les personnes qui travaillent avec des nouveaux processus technologiques et des robots hautement performants et résistants à la fatigue vont devoir s’adapter. La question de savoir quelles conséquences les outils numériques, les nouvelles machines et l’intelligence artificielle auront sur

l’emploi dans les secteurs traditionnels et dans quelle mesure ils stimuleront la création d’emplois dans les nouvelles professions liées à l’industrie 4.0 est fondamentale.

| MESURES ENVISAGEABLES FACE À LA NUMÉRISATION DE L’ÉCONOMIE

La numérisation devrait avoir des effets contrastés sur les perspectives économiques et la situation de l’emploi. S’il n’est pas exclu qu’elle ait des retombées positives sur la croissance économique et le bien-être social, elle pourrait aussi entraîner des destructions d’emplois et une fragmentation croissante des marchés du travail, contraignant à revoir la législation du travail pour l’adapter aux nouvelles formes d’emploi, accroître la féminisation de certains secteurs d’activité et normaliser l’emploi «atypique».

S’agissant des systèmes de sécurité sociale, la numérisation fragilise la viabilité financière des régimes contributifs. Elle nécessite également l’extension de la couverture légale à de nouvelles catégories de travailleurs. Par ailleurs, selon les professionnels de la SST, elle risque d’entraîner de nouvelles formes de pression psychologique et de stress au travail, dans un contexte où ces formes de stress sont déjà à l’origine d’environ 50 pour cent des jours de travail perdus en Europe. La question se pose aussi de savoir comment faire respecter les normes en matière de SST alors que le nombre de personnes travaillant dans l’économie numérique selon des conditions atypiques et individualisées ne cesse d’augmenter.

En ce qui concerne le marché du travail, les technologies numériques de communication transforment la manière dont les services sont réglementés et fournis. La *gig economy*, ou «économie des petits boulots», se traduit par la multiplication des formes de «travail sur appel» reposant sur des applications pour Smartphone et mettant en rapport l’offre et la demande en utilisant des actifs sous-exploités – hébergements à louer, services de transport ou de nettoyage, par exemple.

Certains de ces services peuvent être proposés en raison de l’absence de relation juridiquement identifiable de type employeur-salarié. Dans la pratique, ces plateformes et les nouvelles pratiques professionnelles et relations de travail atypiques qui en découlent nécessitent une réforme de la

réglementation. Dans certains pays, certaines formes d'emploi s'exercent en marge du Code du travail, du Code de la sécurité sociale et de la législation en matière de SST.

Du point de vue des entrepreneurs numériques, Internet permet la création d'une plateforme qui agit comme un «intermédiaire» mettant en relation des «clients» et des «prestataires de services». Dans certains cas, des problèmes se sont posés parce que les nouveaux processus de production ou modes de travail se sont mis en place sans que la question de la sécurité sociale et de la sécurité et de la santé des travailleurs ait été réellement prise en compte dès le départ. Or, cette prise en compte est indispensable pour des raisons juridiques, à savoir pour protéger les travailleurs, mais aussi pour améliorer l'efficacité commerciale, la réputation et la viabilité de ces nouvelles entreprises «numériques».

Dans ce nouveau monde du travail idéal, tant que la réglementation n'aura pas fait l'objet d'une indispensable mise à jour, le cadre formel des relations employeur-salarié risque d'être fragilisé. Certains pays ont cependant pris des initiatives pour y remédier.

Ainsi, en Suisse, la Caisse nationale d'assurance en cas d'accidents (SUVA) et l'assurance vieillesse et survivants ont décidé que les entreprises offrant des services de transport en taxi par l'intermédiaire d'une application mobile devaient avoir la qualité d'employeur et acquitter des cotisations de sécurité sociale. Cette décision a été motivée par le fait

qu'en Suisse un chauffeur de taxi qui dépend entièrement de missions confiées par le siège opérationnel d'une entreprise n'a légalement pas le statut de travailleur indépendant. Par ailleurs, en France, à la suite d'une action en justice engagée contre un service de taxi reposant sur une application mobile, les employeurs ont été condamnés à une peine d'amende pour non-respect de la législation en matière de transport.

Face à la numérisation, les réponses juridiques constituent une première étape importante pour faire respecter les droits des travailleurs en matière de protection sociale et de travail et pour empêcher que les employeurs ne se soustraient à leurs obligations de paiement des cotisations. Il faudrait aussi que les administrations de sécurité sociale se mobilisent pour obtenir le paiement total des cotisations de sécurité sociale sur les gains déclarés issus de «l'économie des petits boulots».

Le Parlement européen examine actuellement un projet de proposition de résolution qui préconise de considérer les robots autonomes les plus sophistiqués comme des «personnes électroniques». Ce projet envisage la création d'un fonds pour couvrir la responsabilité juridique de ces robots et propose que leurs propriétaires soient soumis à une obligation de paiement de cotisations de sécurité sociale à leur égard. Il est par ailleurs proposé que les employeurs déclarent, à des fins fiscales, les économies qu'ils réalisent au titre des cotisations de sécurité sociale lorsqu'ils remplacent des travailleurs humains par des robots. ▶▶



« Le monde du travail se transformant, les systèmes de sécurité sociale doivent eux aussi évoluer »

Malgré ces initiatives, l'avenir demeure incertain pour de nombreuses composantes des systèmes traditionnels de sécurité sociale. Le huitième des Objectifs de développement durable (ODD) adoptés par les Nations Unies en 2015 consiste à promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous. Du point de vue des marchés du travail et des systèmes de sécurité sociale, il reste cependant à savoir ce qui sera possible si de nombreuses formes de travail sont remplacées par des processus automatisés et de nouvelles solutions technologiques.

La mise en œuvre de mécanismes de revenu universel de base, qui est actuellement au cœur d'un débat international (de l'Alaska jusqu'à l'Inde en passant par la Suisse), fait partie des réponses envisagées. Dans l'ensemble, l'opinion publique reste sceptique face à ces mécanismes, au sujet desquels deux questions importantes se posent, à savoir leur coût potentiel comparativement, par exemple, à un socle de protection sociale, et leur capacité à permettre à tous les groupes d'âge d'avoir accès à des services sociaux et de santé de base.

Bien que le travail change de nature, il n'est probablement pas voué à disparaître. Ainsi, les nouvelles formes de travail en réseau qui font appel à des plateformes numériques montrent que le travail dans l'économie moderne comporte souvent des tâches répétitives ou de moindre importance. La leçon qu'il faut en tirer est que certains travaux restent mieux exécutés par des humains que par des machines. Dans le domaine médical, les nouvelles technologies sont indispensables aux progrès sur le plan de la santé, mais il reste des tâches et des décisions qui, même dans un avenir lointain, ne

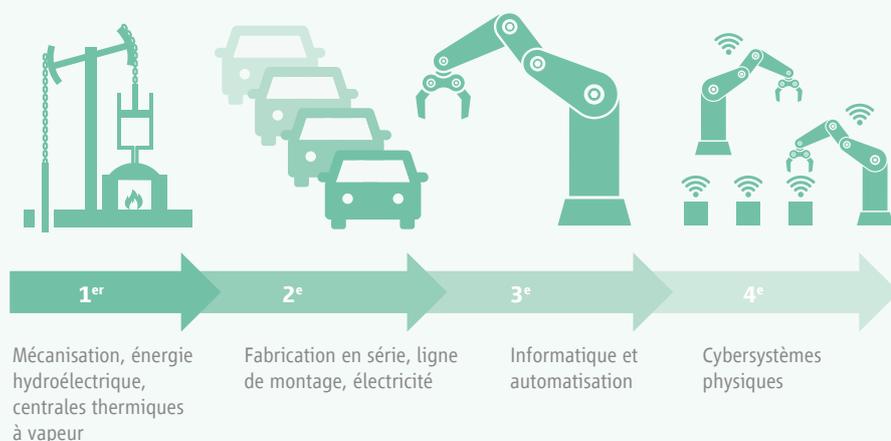
pourront probablement pas être remplacées par des interventions numériques.

De même, pour les usagers des services de sécurité sociale, il n'est absolument pas certain que le «contact humain» pourra un jour être complètement dématérialisé. L'économie numérique conduit à s'interroger sur la nature des prestations et services qui seront nécessaires. Elle pose aussi la question des moyens de garantir un financement adéquat de ces prestations et celle de savoir à qui doit incomber le paiement des cotisations. Il faudra aussi se demander à qui il appartiendra de faire respecter les règles relatives à la SST et les droits à indemnisation.

La numérisation touche autant les administrations de sécurité sociale que d'autres prestataires de services publics et cet impact est en grande partie positif. Ainsi, elle a déjà eu des effets bénéfiques sur la qualité de la prestation de services. De plus, la menace que semblait représenter pour la fourniture des services le départ en retraite imminent de nombreux agents administratifs de la sécurité sociale dans les pays touchés par le vieillissement s'est éloignée – des solutions technologiques étant venues compenser cette perte.

Pour ces agents, l'économie numérique présente l'avantage d'offrir rapidement de nouvelles solutions numériques. En revanche, elle est problématique lorsque les pratiques institutionnelles existantes évoluent plus lentement que le monde du travail. L'exemple de l'actualisation de codes et d'une législation du travail devenus obsolètes est révélateur. Cette actualisation aura probablement lieu mais se fera trop lentement pour offrir une protection ininterrompue aux travailleurs, quelle que soit la forme du travail qu'ils exercent. ■

LA QUATRIÈME RÉVOLUTION INDUSTRIELLE



Source: Forum économique mondial (2016)

PRIORITÉS DES MEMBRES DE L'AISS
Institutions membres de l'AISS considérant la situation du marché du travail comme un défi prioritaire

Monde **65.8%**
Afrique **79%**
Amériques **71%**
Europe **70%**
Asie et Pacifique **55%**

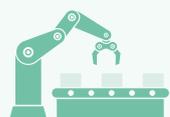
Source: Enquête mondiale de l'AISS auprès des membres (2015)

L'AVENIR DU TRAVAIL

Les technologies numériques et l'automatisation transforment le monde du travail



Pourcentage des tâches qui pourraient être automatisées au moyen de technologies déjà éprouvées (McKinsey)



-7,1 millions

Estimation du nombre d'emplois qui seront détruits par la transformation numérique entre 2015 et 2020 (FEM)



Pourcentage d'enfants qui entrent à l'école primaire aujourd'hui et exerceront une profession qui n'existe pas encore (FEM)

Sources: Forum économique mondial (2016); McKinsey (2015)

TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS ET FREE-LANCE



+2700 milliards USD

Augmentation du PIB mondial susceptible de résulter des plateformes de travail en ligne grâce à l'amélioration de la productivité et au recul du chômage (McKinsey)



Pourcentage de la population mondiale exerçant une activité indépendante (pays de l'Union européenne, 2013)



9,7 millions

Travailleurs indépendants inscrits sur la plateforme en ligne Elance

Sources: McKinsey Global Institute (2015); OCDE (2013); Elance (2015)

DÉFI 6





La santé et les soins de longue durée

Les risques et défis auxquels sont confrontés les systèmes de sécurité sociale et de santé dans le domaine des soins de santé et de longue durée continuent d'évoluer. Malgré les progrès accomplis dans le domaine de la santé, les inégalités en matière de résultats sanitaires demeurent préoccupantes. Le vieillissement de la population est un processus qui touche le monde entier, mais dont l'ampleur et la nature sont inégales. S'agissant des résultats sanitaires, les années de vie supplémentaires qui ont été gagnées ne sont pas toutes vécues en bonne santé. Pour que les systèmes de protection sociale atteignent leurs objectifs fondamentaux, il faut que les défis sanitaires soient correctement anticipés, que des réponses proactives et préventives soient mises en place et que des prestations et services appropriés soient proposés.

De manière générale, la population vit plus longtemps et en meilleure santé. Toutefois, ce tableau d'ensemble masque des inégalités de résultats croissantes, notamment en matière de santé. Les populations les plus aisées vivent jusqu'à un âge plus avancé et en meilleure santé, ce qui n'est pas le cas de certaines catégories défavorisées sur le plan socio-économique, qui voient même leur espérance de vie se raccourcir. Les résultats sanitaires peuvent également être influencés par les facteurs géographiques ajoutés aux caractéristiques socio-économiques.

En outre, si l'écart de longévité entre les sexes diminue, les femmes continuent de vivre plus longtemps que les hommes. Elles passent cependant une plus petite partie de leur vie en bonne santé.

L'espérance de vie en bonne santé progresse désormais plus lentement que l'espérance de vie proprement dite. Les personnes étant plus nombreuses à vivre plus longtemps, la charge de morbidité change de nature et les réponses médicales à apporter évoluent. Ainsi, la majorité des personnes chez qui un cancer est diagnostiqué sont âgées de plus de 60 ans et le nombre de cas de maladie d'Alzheimer est en forte augmentation, surtout en Europe.

Les dépenses de santé en fin de vie peuvent être élevées et reflètent parfois un accroissement du besoin d'aide à plein temps. A l'augmentation du nombre d'années vécues en mauvaise santé s'ajoute la progression des maladies non transmissibles, qui est lourde de conséquences financières et ►►

administratives et a également d'importantes implications pour l'action publique. La mortalité mondiale due à ces maladies a maintenant dépassé celle causée par les maladies transmissibles, les décès maternels et périnataux et les problèmes alimentaires.

Par ailleurs, les troubles mentaux expliquent environ 12 pour cent de la charge mondiale de morbidité. Entre 1990 et 2010, les chiffres sur les troubles liés à la consommation d'opiacés et les troubles alimentaires ont augmenté de plus de 25 pour cent et le nombre de cas de schizophrénie a progressé de plus de 10 pour cent.

Si de nouvelles stratégies ne sont pas envisagées, l'apparition de nouveaux défis sanitaires et le fait que les dépenses de santé augmentent davantage que l'inflation d'une année à l'autre auront sans nul doute d'importantes répercussions sur les budgets consacrés à la santé.

| DÉFIS À RELEVER PAR LES SYSTÈMES DE SÉCURITÉ SOCIALE ET DE SOINS DE SANTÉ

Dans toutes les sociétés, les inégalités structurelles et la pauvreté monétaire ont un fort impact sur l'état de santé et les résultats sanitaires. Par ailleurs, notamment dans les économies plus développées, la mortalité prématurée est principalement due à des maladies non transmissibles telles que les affections cardiovasculaires, le cancer, le diabète et les maladies respiratoires chroniques. La progression des maladies non transmissibles, qui sont particulièrement coûteuses pour la collectivité parce qu'elles entraînent des dépenses de santé directes mais ont aussi des coûts indirects (arrêts de travail, perte de productivité), et la polymorbidité (coexistence de plusieurs maladies) engendrent de nouveaux défis auxquels les systèmes de sécurité sociale doivent apporter des réponses.

En 2012, les maladies non transmissibles expliquaient 68 pour cent de la mortalité mondiale, et plus de 40 pour cent des 38 millions de décès qu'elles avaient provoqués étaient prématurés (survenant avant 70 ans). Près des trois quarts (28 millions) des décès dus à ces maladies et la majorité des décès prématurés (82 pour cent) se produisent dans des pays à revenu faible ou intermédiaire, qui accueillent plus de 80 pour cent de la population mondiale.

Dans beaucoup de pays, il existe une forte corrélation entre le mode de vie et l'état de santé, souvent lié au niveau de revenu des ménages. Les effets néfastes sur la santé de l'abus d'alcool, du tabagisme et de l'obésité demeurent une préoccupation importante. De surcroît, certains facteurs environnementaux, à commencer par le lieu de travail, favorisent fortement les troubles psychosociaux et les maladies physiques.

La nature de l'invalidité évolue, le nombre de personnes reconnues invalides en raison d'une maladie physique reculant au profit du nombre de cas d'invalidité pour troubles psychiques. Cette tendance est appelée à se poursuivre et le nombre de situations d'invalidité parmi les jeunes et les femmes devrait progresser. Cette évolution requiert des réponses très personnalisées.

Par ailleurs, du fait de la hausse des coûts et de l'évolution des structures familiales, qui se traduit par un affaiblissement des réseaux de soutien traditionnels, il sera probablement de plus en plus difficile d'offrir des soins de longue durée à des personnes âgées dont le nombre ne cesse de croître.

A l'échelle mondiale, plus de la moitié des personnes âgées – environ 300 millions de personnes – n'ont pas accès à des soins de longue durée de qualité. Quelque 5,8 pour cent de la population mondiale seulement résident dans un pays offrant un accès universel à ce type de soins. De plus, environ 80 pour cent de ces soins sont dispensés dans un cadre informel et, dans le secteur formel, 90 pour cent le sont par des femmes. Selon les études, il manque environ 14 millions de travailleurs dans le secteur des soins de longue durée formel dans le monde. Les personnes âgées sont de plus en plus nombreuses à vivre seules.

| MESURES ENVISAGEABLES POUR ADAPTER LES SYSTÈMES DE SANTÉ ET DE SOINS

Beaucoup de systèmes de santé continuent de consacrer l'essentiel de leurs ressources aux soins aigus au détriment des soins chroniques. De même, bon nombre de systèmes de sécurité sociale préfèrent indemniser les risques dont la réalisation est reconnue plutôt que s'attacher aux facteurs de risque qui ont concouru à rendre nécessaire l'attribution de prestations. Les institutions de santé et de sécurité sociale commencent cependant à adopter des mesures innovantes qui anticipent les problèmes à venir.

Le besoin de soins et les dépenses de santé augmentant, les administrations de sécurité sociale accordent désormais plus d'importance à la prévention, ce qui suppose une coordination avec d'autres parties prenantes et la mise en place de services et de prestations ciblés. A cet égard, une coopération avec d'autres organismes nationaux et avec des institutions supranationales s'impose.

De même, il est nécessaire de mieux acheter et de mieux négocier en ce qui concerne les médicaments. La priorité accordée à la prévention suppose certes des investissements supplémentaires, qui peuvent cependant, s'ils sont judicieux, conduire à une diminution du besoin de médicaments coûteux.

Par ailleurs, il est absolument indispensable de combler les pénuries de personnel médical à travers des actions de formation et de perfectionnement. A la différence du versement de prestations en espèces, de nombreuses tâches médicales ou liées à l'aide aux personnes âgées ou dépendantes peuvent difficilement être automatisées et continueront à nécessiter du personnel. Etant donné que la grande majorité des aidants – formels et informels – sont des femmes, les mesures destinées à remédier à la pénurie de main-d'œuvre viendront vraisemblablement à l'appui d'autres actions menées pour réduire les inégalités entre hommes et femmes et les écarts de revenu.

Face à la progression des maladies non transmissibles, il faut à la fois anticiper et réagir. L'augmentation du poids des maladies

non transmissibles dans la charge de morbidité mondiale fait de ce problème un enjeu de santé publique majeur, appelant des réponses au niveau de la collectivité. Les administrations de sécurité sociale et les acteurs de la santé publique ont un rôle capital à jouer, en particulier en plaidant en faveur de changements de comportement susceptibles de contribuer à la maîtrise de la hausse des dépenses sociales.

Des bilans de santé réguliers peuvent être un moyen non seulement d'évaluer l'état de santé, mais aussi de diffuser des informations sur la santé et des conseils sur l'hygiène de vie. En République de Corée, des actions de dépistage ciblées ont permis d'améliorer le taux de dépistage du cancer. Ces actions se sont accompagnées de la création de centres de promotion de la santé et d'une amélioration de l'information sur la santé.

Une stratégie de santé publique est également nécessaire. La Hongrie a pris un décret sur les normes diététiques à respecter dans la restauration publique afin que les enfants scolarisés aient une alimentation équilibrée et un bon développement physique, psychique et mental. Plusieurs pays et villes ont instauré une «taxe soda» dans l'espoir de faire reculer les taux d'obésité – c'est par exemple le cas du Mexique et de la ville de Philadelphie.

Promotion de la santé sur le lieu de travail.

Les administrations de sécurité sociale peuvent soutenir les efforts déployés par les employeurs pour adapter le lieu de travail aux besoins d'une ►►



“ L'espérance de vie en bonne santé progresse désormais plus lentement que l'espérance de vie proprement dite ”

population active vieillissante et pour favoriser une amélioration de la santé et du bien-être.

Elles peuvent commencer par engager une coordination des mesures avec les grands employeurs de leur région, qui ont les moyens de toucher les populations locales, et doivent prendre conscience de ce que beaucoup de risques pour la santé, qu'ils concernent les générations âgées ou plus jeunes, transcendent la frontière entre lieu de travail et cadre non professionnel. Cette approche a des effets positifs mesurables sur l'assurance accident du travail, parce qu'elle permet une diminution de l'absentéisme et des coûts liés aux arrêts de travail. Il s'ensuit une plus grande satisfaction et un plus grand bien-être des travailleurs et une progression de la productivité.

Les soins palliatifs offrent un bon rapport coût-efficacité. Une prise en charge palliative précoce offre un bon rapport coût-efficacité. Les soins palliatifs font partie des stratégies à envisager face aux conséquences du vieillissement de la population. Lorsqu'ils sont dispensés dans les deux jours qui suivent l'établissement d'un diagnostic de cancer avancé, ils peuvent réduire les coûts d'environ 25 pour cent par rapport à l'absence d'intervention.

Les problèmes de santé mentale et les difficultés d'apprentissage ne sont pas incompatibles avec une vie active. Il importe de s'attaquer aux causes de la progression des cas de maladie mentale. En poursuivant les objectifs de l'investissement social et de la promotion d'une vie active, les administrations de sécurité sociale peuvent également favoriser une intégration active.

A titre d'exemple, le système suisse d'assurance-invalidité soutient des initiatives en faveur des personnes qui souffrent de difficultés d'apprentissage telles que la dyspraxie, le syndrome d'hyperactivité avec déficit d'attention et la dyslexie. S'il n'est pas contesté que les personnes les plus gravement touchées peuvent être inaptes au travail, la grande majorité des individus concernés sont capables, pour peu qu'ils bénéficient d'un soutien adapté, non seulement de travailler, mais aussi d'apporter des compétences différentes à la population active.

Les solutions envisagées dans le domaine des soins de longue durée doivent être efficaces. Dans ce domaine, les systèmes de sécurité sociale et de soins de santé doivent promouvoir les mesures qui privilégient la mise en place de nouveaux dispositifs juridiques et mécanismes de financement. Actuellement, les besoins de soins de longue durée sont satisfaits par des services formels et informels. Il n'est pas certain que ce modèle soit viable. Les

coûts au sens large des services informels (en termes de santé des aidants, de productivité, de bien-être psychologique et de renoncement à des possibilités d'emploi) et le manque de qualification des aidants informels plaident en faveur de la mise au point de solutions innovantes.

Actuellement, l'Allemagne, Israël, le Japon, le Luxembourg et la République de Corée sont les seuls pays à s'être dotés d'une assurance contributive pour les soins de longue durée. L'Afrique du Sud a mis en place un dispositif de prestations soumises à condition de ressources pour les personnes dépendantes (mais ces prestations ne couvrent pas les soins formels). Il faudrait que les mesures destinées à soutenir les aidants informels prévoient l'attribution, dans certaines limites, de crédits de pension au titre des périodes consacrées à apporter une aide informelle.

Introduire plus de flexibilité dans l'âge de la retraite. Les membres d'une même génération n'étant pas tous dans le même état de santé, il pourrait être judicieux d'instaurer une fourchette d'âge plus large pour le départ en retraite, de même que des systèmes de retraite flexible et partielle. Il est aussi nécessaire de prendre des mesures préventives sur le lieu de travail pour réduire le nombre de postes physiquement pénibles et pour permettre, par exemple à travers une rotation des postes, aux personnes dont l'aptitude au travail est diminuée d'exécuter des tâches moins pénibles.

Par ailleurs, la flexibilité de la retraite – en place dans des pays comme la Finlande et la Suède – peut être un moyen efficace d'inciter les travailleurs à différer l'âge de leur départ en retraite totale lorsqu'elle s'accompagne de mécanismes adaptés sur le plan de l'emploi et de la santé. L'autre piste qui peut être explorée consiste à coopérer avec les employeurs pour améliorer les politiques en faveur du vieillissement actif et faciliter ainsi le maintien dans l'emploi. Il est important de préserver l'adéquation des prestations de retraite, en particulier pour les personnes dont la couverture complémentaire est limitée voire inexistante.

Les administrations de sécurité sociale ne doivent pas oublier que la lutte contre les inégalités en matière de résultats sanitaires passe non seulement par l'action coordonnée de multiples acteurs, mais aussi par la mise en place de solutions proactives et de prestations et services conçus de manière cohérente. Ces interventions doivent anticiper et prévenir les risques tout en répondant correctement aux besoins individuels. ■

LA SITUATION SANITAIRE MONDIALE S'AMÉLIORE



63 ans

A l'échelle mondiale, l'espérance de vie en bonne santé à la naissance s'est établie à **63,1 ans** en 2015, contre **56,9 ans** en 1990 (OMS)



71,4 ans

Espérance de vie des enfants nés en 2015 à l'échelle mondiale (OMS)



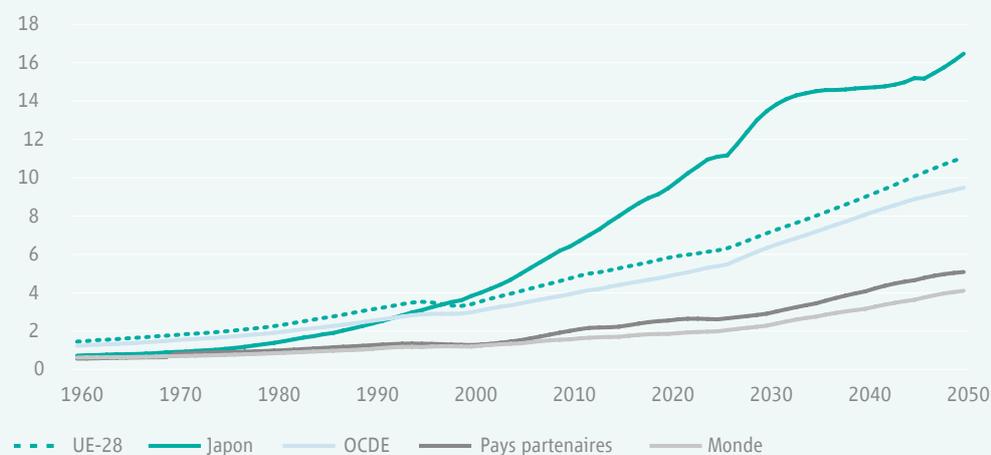
1/2

Depuis 1990, la mortalité infantile a diminué de près de moitié (OMS)

Source: OMS (2015)

LE BESOIN CROISSANT DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Evolution mondiale de la proportion de la population âgée de plus de 80 ans entre 1960 et 2050



Source: OCDE (2015)

L'IMPACT DES MALADIES NON TRANSMISSIBLES AUGMENTE

#1 Les maladies non transmissibles sont la première cause de décès et d'invalidité (OMS)

66% Pourcentage annuel de décès dus aux maladies non transmissibles (NCD Alliance)

2,1 milliards de personnes Près de **30%** de la population mondiale souffrent d'obésité ou de surpoids (Lancet)

Sources: Organisation mondiale de la santé; NCD Alliance; Lancet (2015)

FEX

.Top Loser

Vol P

DÉFI 7

00%	455,789,800
43%	176,600
80%	100
97%	165,800
00%	100,951,800
76%	2,000
76%	34,800
46%	263,200
38%	6,900
38%	100

0.04
(0% - 39.00%)

Vol/Value(K)
53,909,200
2,179

Volume



Les nouveaux risques, chocs et événements extrêmes

Dans un contexte mondial incertain, les sociétés et les économies sont menacées par des phénomènes divers et souvent imprévisibles, qu'il s'agisse de chocs économiques, sociaux, politiques, migratoires et environnementaux ou d'événements extrêmes. Les systèmes de sécurité sociale en absorbent et en atténuent les conséquences les plus graves. Ils permettent aux sociétés de se relever plus rapidement d'une crise et de mieux se préparer aux événements futurs, qu'ils aient été ou non anticipés. Dans un monde de plus en plus incertain, le rôle des programmes de sécurité sociale en matière de gestion des risques se limite de moins en moins aux risques liés au marché du travail et au cycle de vie.

Dans le sillage immédiat de la crise économique et financière mondiale de 2007-08, beaucoup d'administrations de sécurité sociale ont été saluées pour avoir su apporter des réponses complémentaires afin d'amortir l'impact des chocs négatifs sur les populations, les économies et la société. Aussi importantes qu'elles aient été, ces réponses n'étaient en réalité pas inattendues. Récemment, les systèmes de sécurité sociale ont été mis à contribution pour aider les populations qui avaient perdu leurs moyens de subsistance à la suite d'événements et de catastrophes climatiques, ainsi que pour répondre aux besoins à la fois spécifiques et divers des populations de réfugiés. Toutes ces interventions ont d'importants points communs. Elles démontrent que des administrations de sécurité sociale gérées avec professionnalisme peuvent avoir la souplesse nécessaire pour s'adapter aux défis engendrés par différentes

formes de crises. Ces institutions sont souvent le seul acteur compétent à l'échelle nationale qui dispose des capacités nécessaires. Pourtant, même les administrations de sécurité sociale les plus flexibles se heurtent à des limites. Ainsi, elles sont toutes confrontées à la nécessité d'arbitrer entre la volonté de remplir une mission plus large et la réalité opérationnelle de ressources financières et humaines limitées.

| NOUVEAUX DÉFIS À RELEVER PAR LA SÉCURITÉ SOCIALE

Le contexte mondial actuel est caractérisé par la montée de difficultés et d'incertitudes de plus en plus nombreuses. Elles varient selon le ►►

contexte et n'ont pas toutes la même ampleur, mais englobent notamment:

- la poursuite de l'incertitude économique;
- une croissance non créatrice d'emplois;
- des taux de chômage élevés;
- la faiblesse de la progression des salaires;
- l'accroissement des inégalités;
- les restrictions budgétaires; et
- le vieillissement des populations.

Parallèlement à ces difficultés, des évolutions positives sont observées sur d'autres fronts, par exemple en matière de recul de la pauvreté et d'amélioration de l'accès aux soins.

Certains de ces nouveaux défis évoluent relativement lentement, si bien que leurs effets potentiels sont plus prévisibles et que les réponses peuvent être mieux préparées. Tel n'est cependant pas toujours le cas – par définition, les chocs inattendus appellent des réponses immédiates et laissent peu de temps de préparation. De surcroît, la fréquence des chocs imprévus augmente. A titre d'exemple, on a dénombré un record de 198 catastrophes naturelles en 2015 contre moins de 50 par an dans les années 1970 et entre 50 et 100 par an dans les années 1980. La région Asie et Pacifique a été particulièrement touchée, mais à l'échelle mondiale, le nombre de décès imputables à une catastrophe naturelle est en recul.

Si l'incertitude économique occupe encore le premier rang des préoccupations, l'incertitude géopolitique inquiète aussi de plus en plus. De surcroît, les événements extrêmes liés au changement climatique continuent de se multiplier. Cette situation a conduit à un renforcement des initiatives et efforts multinationaux, comme la Conférence des parties à la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques, ou COP21, qui a eu lieu à Paris en 2015, et diverses conférences de paix internationales portant sur les conflits régionaux.

MESURES ENVISAGEABLES FACE AUX NOUVEAUX RISQUES

Malgré les contraintes opérationnelles et les pressions externes auxquelles elles sont soumises, les administrations de sécurité sociale ont apporté la preuve de leur capacité à s'adapter à un ensemble de risques à la fois divers et nouveaux.

Catastrophes naturelles et risques

environnementaux. La région Asie et Pacifique de l'AISS est considérée comme la zone la plus menacée par les catastrophes naturelles, la dégradation de l'environnement et les effets potentiels du changement climatique. Un risque accru d'inondations, des pénuries d'eau, les changements d'affectation des sols, l'accentuation des pressions à l'émigration, les menaces qui pèsent sur l'approvisionnement alimentaire pour l'avenir et une probabilité plus forte de propagation des maladies sont au nombre des nouveaux défis de politique sociale qui préoccupent de plus en plus les systèmes de sécurité sociale. Tous exigent des réponses complémentaires, innovantes et souvent rapides.

Les Philippines, qui figurent parmi les pays les plus exposés au risque de catastrophes naturelles, ont ouvert la voie, démontrant qu'il est possible de concevoir et d'appliquer efficacement des solutions judicieuses. Pantawid, un programme de transferts monétaires conditionnels financé par l'impôt et initialement conçu pour aider les ménages extrêmement pauvres dans les domaines de la santé, de l'alimentation et de l'éducation des enfants, s'est ainsi révélé suffisamment souple pour être mobilisé afin d'apporter une aide post-catastrophe après le passage du typhon Yolanda.

Des mesures ont déjà été prises par le passé en réaction à des cyclones tropicaux dans l'Atlantique. L'Ouragan Katrina qui a frappé les Etats-Unis en 2005 a touché 1,6 million de bénéficiaires de la sécurité sociale. Plusieurs dispositifs d'urgence ont été mis en place – assistance téléphonique, recrutement de personnel supplémentaire pour accélérer le traitement des demandes de prestations de décès, de survivants et d'invalidité, création de guichets temporaires et coordination avec les services postaux pour effectuer le paiement des prestations.

Au Brésil, *Bolsa Verde* est un dispositif de transferts monétaires conditionnels qui s'adresse spécifiquement aux habitants de l'Amazonie et qui verse 320 USD par an à quelque 70 000 personnes en situation d'extrême pauvreté à condition qu'elles s'abstiennent de pratiquer des activités nuisibles à l'environnement comme l'abattage illégal des arbres. Le but est donc double: lutter contre la pauvreté et protéger la nature.

En Inde, la Garantie de l'emploi rural Mahatma Gandhi est un dispositif de création d'emplois en faveur des travailleurs ruraux. Il permet la réalisation de travaux publics dans le domaine de la conservation de l'eau, de la prévention de la

sécheresse (reforestation) et de la lutte contre les inondations, ce qui s'est traduit par une élévation du niveau des eaux souterraines et par une amélioration de la fertilité des sols et du rendement des terres. L'amélioration de la situation des ménages ruraux favorise en outre une révolution culturelle – l'émancipation des femmes et des groupes marginalisés.

Le succès de ces programmes suppose une gestion et une administration innovantes, souples et axées sur la population, ce qui nécessite une transformation des modes de communication et des pratiques opérationnelles. Sur ce dernier point, il faut que les plans de gestion du risque et de continuité jouent un rôle important. Le système de sécurité sociale japonais a introduit plus de 200 mesures à la suite du séisme et du tsunami qui ont frappé le pays: déploiement de personnel médical supplémentaire dans les régions touchées, mise à disposition de fournitures médicales pour les personnes qui avaient perdu leur carte d'assurance-maladie, paiement exceptionnel de prestations de chômage en faveur des personnes touchées et ouverture de guichets mobiles, entre autres.

Populations de réfugiés. Selon les estimations, on dénombre plus de 20 millions de réfugiés dans le monde. En 2015, la décision de certains pays d'Europe d'accueillir des réfugiés a attiré l'attention de la communauté internationale sur les stratégies adoptées par les autorités nationales pour relever les défis immédiats, notamment pour répondre aux besoins des réfugiés en matière de sécurité sociale.

L'Agence fédérale de l'Assurance pension allemande (*Deutsche Rentenversicherung Bund*) est au nombre des organismes de sécurité sociale qui participent à l'effort collectif d'intégration des réfugiés. Concrètement, elle a détaché du personnel pour le traitement des demandes d'asile et fourni du matériel de bureau aux autorités compétentes en la matière. Elle a également mis sur pied une équipe spéciale chargée de traiter les questions en lien avec les réfugiés. Cette équipe a pour rôle de définir des actions durables en coopération avec les autres organismes d'assurance pension et de coordonner les activités avec les autres autorités.

Il n'est pour l'heure pas possible d'évaluer avec certitude les conséquences financières qui devront être supportées par les autorités de sécurité sociale, et les effets à plus long terme dépendront du degré d'intégration des réfugiés au marché du travail et à la société dans son ensemble.

Chocs politiques et économiques.

Les institutions de sécurité sociale continuent d'apporter une réponse aux risques de l'existence, notamment au risque de chômage. Les dispositifs préventifs, par exemple les régimes de chômage partiel, associés au versement de prestations temporaires adaptées, favorisent l'emploi et la réinsertion professionnelle tout en étant avantageux sur le plan budgétaire. A l'avenir, dans un contexte où l'incertitude politique s'accroît et où les mouvements de la société civile gagnent en influence et peuvent s'appuyer sur les médias sociaux, les systèmes de sécurité sociale vont ►►

“ Des administrations de sécurité sociale gérées avec professionnalisme peuvent avoir la souplesse nécessaire pour s'adapter aux défis ”



devoir faire preuve de stabilité devant les changements extérieurs tout en étant capables d'intégrer rapidement les tout changement politique. Le recours aux médias sociaux et à une stratégie de communication adaptée pour mieux démontrer l'importance de la sécurité sociale pour la cohésion sociale ne doit pas être négligé.

Chocs sanitaires. Les épidémies de virus Ebola et Zika, par exemple, et l'apparition de phénomènes qui ont un effet brutal, comme la résistance aux antibiotiques, appellent de nouvelles stratégies. Dans certains pays, les mesures qui ont permis de lutter efficacement contre Ebola reposaient sur le moyen de communication le plus efficace qui soit – la radio – et mettaient l'accent sur l'importance de mesures préventives comme la réhydratation. Ces stratégies se sont révélées rentables et plus efficaces que l'administration de médicaments après exposition, qui est de surcroît coûteuse.

La conclusion que les institutions de sécurité sociale peuvent tirer de bon nombre de ces exemples est qu'une communication efficace est capitale. Dans l'ensemble, les expériences citées montrent que ces institutions sont à même de réagir avec agilité, mais que les incertitudes mondiales font naître de nouveaux défis. Il reste à déterminer jusqu'où les institutions de sécurité sociale peuvent aller sans se mettre en danger – sur le plan institutionnel, financier et politique – dans les efforts qu'elles déploient pour faire face à ces nouveaux défis tout en continuant de protéger contre les risques traditionnels. Il faudrait qu'elles mettent au point une stratégie proactive de gestion du risque qui tienne compte non seulement des risques financiers et d'investissement traditionnels, mais aussi des autres risques, notamment environnementaux. ■

LE CHANGEMENT CLIMATIQUE ET LA POLLUTION ONT UNE INCIDENCE SUR LA SANTÉ ET LA SOCIÉTÉ



250 000

Estimation du nombre annuel de décès supplémentaires dus au changement climatique, 2030-2050 (OMS)



198

Nombre de catastrophes naturelles enregistrées dans le monde en 2015 (UNISDR)



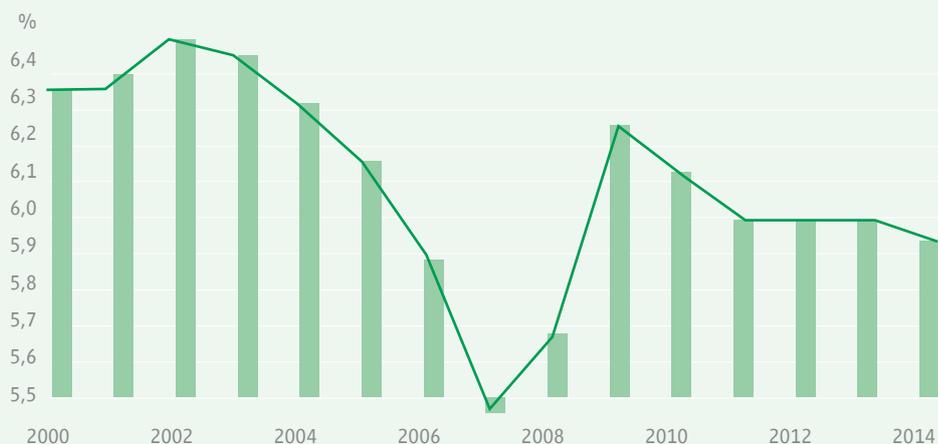
2-4 milliards USD

Coût annuel des dommages directs pour la santé dus au changement climatique à l'horizon 2030 (OMS)

Source: OMS (2016)

IMPACT DE LA CRISE ÉCONOMIQUE SUR L'EMPLOI

Chômage total (en % de la population active totale), 2000-2014



Source: Banque mondiale/BIT (2014)

L'AMPLEUR ET L'IMPACT DES RISQUES AUGMENTENT



66,5 milliards USD

Coût mondial estimé des catastrophes en 2015 (UNISDR)



225 milliards USD

Pertes cumulées des fonds de réserve de la sécurité sociale en 2008 (AISS)

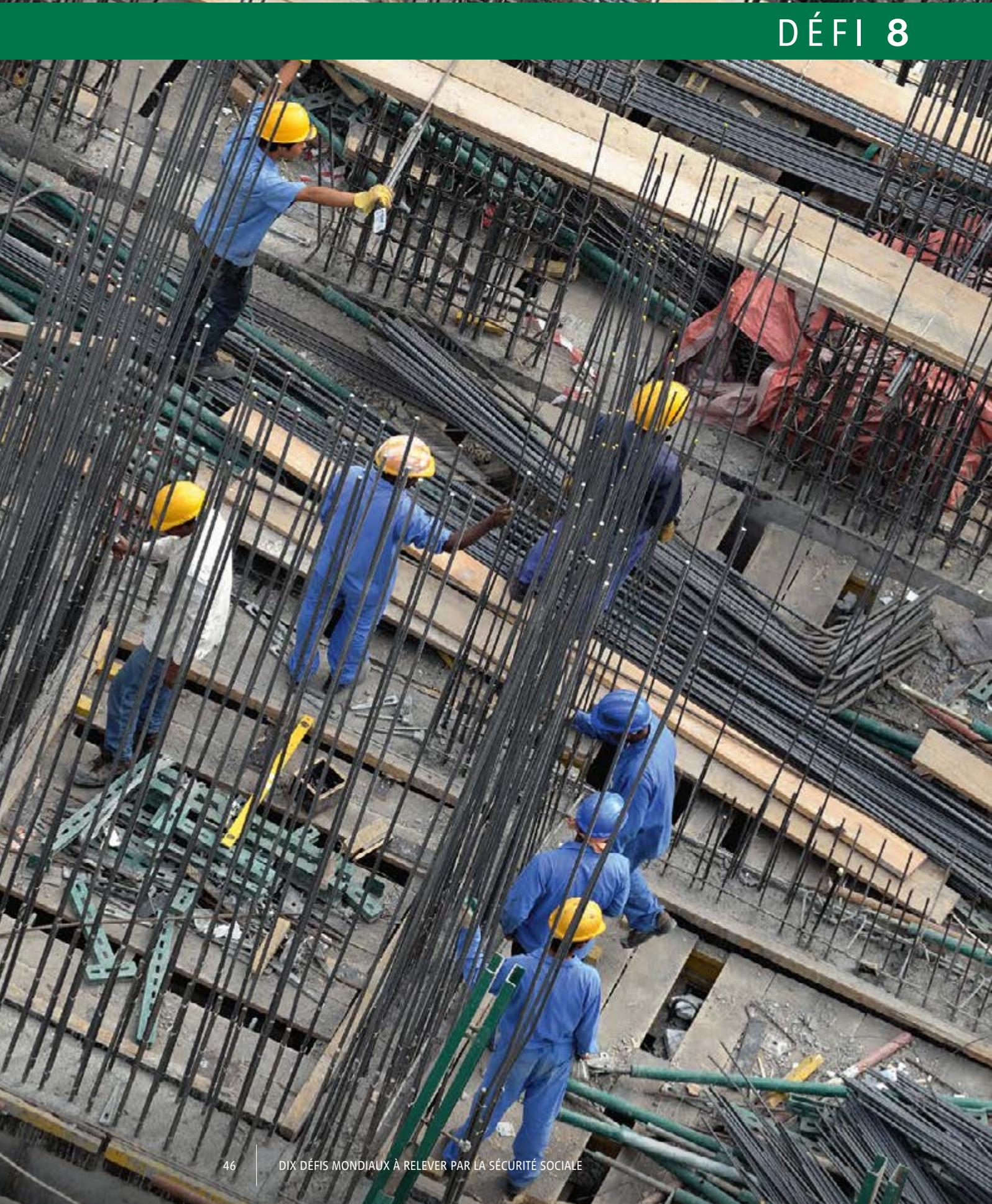


65,3 millions

Nombre de personnes déplacées et de réfugiés dans le monde (HCR)

Sources: UNISDR (2015); HCR (2015); AISS (2010)

DÉFI 8





La protection des travailleurs migrants

A l'heure où l'on dénombre plus d'un milliard de migrants internes ou internationaux dans le monde, l'augmentation du nombre de migrants et la plus grande diversité des nationalités représentent autant de défis administratifs à relever par les systèmes de sécurité sociale. Malgré le chemin parcouru, la protection sociale des travailleurs migrants dans le monde demeure limitée, seul un cinquième d'entre eux bénéficiant d'une protection et d'une transférabilité totales de leurs droits à la sécurité sociale. Longtemps considérés comme des mouvements essentiellement orientés du Sud vers le Nord, les flux migratoires voient leurs caractéristiques géographiques évoluer. Parvenir à pourvoir aux besoins de tous les travailleurs migrants du monde en matière de sécurité sociale est un volet important de l'objectif consistant à garantir une sécurité sociale pour tous.

Le nombre de travailleurs migrants est en hausse dans beaucoup de pays et les pays d'émigration sont de plus en plus nombreux. Les travailleurs migrants sont confrontés aux mêmes types de risques que les autres travailleurs et ont donc besoin d'une protection en cas de chômage, de maladie, d'invalidité et de maternité, ainsi que d'une assurance vieillesse et survivants. Ils doivent cependant aussi affronter des risques liés à l'émigration, qui sont susceptibles de les rendre encore plus vulnérables.

Alors que les femmes représentent environ la moitié des migrants internationaux, il existe d'importantes inégalités entre les sexes en

termes de secteur économique, de qualité et de sécurité de l'emploi, de rémunération, d'exposition aux risques pour la santé et la sécurité et d'adéquation de la protection offerte par la sécurité sociale.

Les migrants internes rencontrent eux aussi des difficultés en ce qui concerne la sécurité sociale. C'est notamment le cas dans les grands pays, surtout ceux qui ont une structure fédérale, sont multiculturels et multilinguistiques et sont dotés d'un système de sécurité sociale fragmenté. En Chine par exemple, près de 40 millions d'agriculteurs sont devenus migrants internes. Les décideurs publics doivent impérativement ►►

rechercher les moyens de permettre à tous les travailleurs de bénéficier d'une couverture adéquate et comparable.

| L'IMPACT DES MIGRATIONS ET LES DÉFIS QUI EN RÉSULTENT

Les migrations sont appelées à se poursuivre, même si l'origine et l'ampleur des flux évoluent. A l'heure où la population vieillit, il faut voir les migrants comme une ressource importante et considérer leur bonne intégration au marché du travail comme un investissement.

Les migrants qui travaillent dans l'économie réglementée sont en général ceux qui disposent des moyens financiers de changer de pays ou de région, qui ont entre 20 et 39 ans, dont les études sont terminées et financées et qui sont déjà économiquement actifs. Leur moyenne d'âge est habituellement inférieure à celle de la population générale, ce qui est intéressant pour les pays d'accueil qui cherchent les moyens de rajeunir leur profil démographique. La présence de migrants a de nombreux effets positifs pour le pays d'accueil sur les plans économique, démographique et social. Ils apportent par exemple un savoir-faire et des compétences qui sont parfois insuffisants ou inexistantes dans le pays d'accueil; de plus, ils ont souvent l'esprit d'entreprise et ne ménagent pas leur peine au travail.

Les fonds que les migrants envoient dans leur pays d'origine sont très importants pour l'économie de ce pays, mais ont souvent des contreparties négatives. L'une d'elles tient aux évolutions qui se produisent dans les chaînes de soins mondiales et au fait qu'elles touchent plus particulièrement les femmes. Le vieillissement de la population, la hausse du taux d'activité des femmes et l'insuffisance de l'offre publique de soins dans les pays développés se conjuguent pour entraîner une augmentation de la demande de travailleurs domestiques et de professionnels assurant la prise en charge des enfants, des personnes âgées ou encore des personnes malades ou handicapées. Cette situation conduit beaucoup de femmes des pays en développement à laisser les membres de leur propre famille pour accepter de travailler comme employées de maison ou aidantes dans les pays plus développés. Il s'ensuit une «pénurie de soins» dans les pays d'émigration.

A l'évidence, l'immigration est aussi synonyme de difficultés pour les pays d'accueil. Les salaires peuvent être entraînés à la baisse par l'offre de main-d'œuvre immigrée compétitive et les questions de différences culturelles et d'intégration sociale doivent être gérées.

S'agissant des administrations de sécurité sociale, les problèmes pratiques que posent les travailleurs migrants sont nombreux sans pour autant être insurmontables. Ils peuvent être dus au caractère atypique de la carrière de nombreux migrants, qui n'ont parfois que peu travaillé dans l'économie d'accueil, ont changé d'emploi fréquemment et ont exercé dans le secteur informel. L'absence de fichiers électroniques et l'utilisation de dossiers sur papier, en particulier dans certains pays en développement, constituent un obstacle administratif supplémentaire.

Le recours croissant aux TIC dans l'administration de la sécurité sociale montre à quel point il est pratique d'utiliser les TIC pour l'échange d'informations et de données. Leur coût peut cependant se révéler prohibitif pour certains pays. Parmi les autres difficultés rencontrées pour assurer la couverture des travailleurs migrants figurent les différences entre pays en matière de concepts, terminologie et pratiques liés à la sécurité sociale, les barrières politiques et juridiques et les problèmes de disponibilité des données.

| MESURES ENVISAGEABLES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES TRAVAILLEURS MIGRANTS

Outre le fait que l'extension de la couverture et l'égalité de traitement sont justifiées par la nécessité de faire respecter un droit humain reconnu, l'extension de la couverture aux travailleurs migrants peut aussi avoir de nombreux avantages pour les programmes de sécurité sociale et l'économie.

L'extension de la couverture garantit l'accès à des prestations et services essentiels et permet ainsi d'atténuer divers risques. Elle améliore la cohésion sociale, stimule la croissance économique et renforce le soutien du public à l'égard des régimes de sécurité sociale. De manière générale, elle consolide les efforts déployés pour faire reculer le secteur informel au profit du secteur formel, limite les risques d'exploitation et favorise la mobilité.

De plus, les migrants sont souvent des contributeurs nets aux systèmes de protection sociale.

Pour réduire les tensions et favoriser la cohésion sociale, les systèmes de sécurité sociale élaborent de manière proactive des solutions adaptées. L'information des migrants sur leurs droits en matière de sécurité sociale passe d'abord par une communication publique efficace.

Ainsi, l'Organisation générale de l'assurance sociale d'Arabie saoudite a adopté une pratique innovante, qui consiste à inscrire de manière préventive les travailleurs expatriés dès qu'ils arrivent dans le pays. La coopération entre organismes est un gage d'efficacité, de meilleure qualité des données, d'exactitude, d'équité et de juste indemnisation et permet de garantir une couverture sociale à la quasi-totalité des travailleurs expatriés, qui représentent plus de 80 pour cent des personnes employées dans le secteur privé saoudien.

Toutefois, beaucoup de travailleurs migrants exercent leur activité dans des secteurs où l'existence d'une relation employeur-salarié n'est pas la norme, alors que cette relation est essentielle pour l'administration et le financement de la plupart des régimes de sécurité sociale. Tel est souvent le cas des activités de soins ou du travail à domicile qu'effectuent beaucoup de femmes migrantes. Ces activités sont souvent peu réglementées, si bien qu'elles peuvent poser des problèmes pour l'inscription à la sécurité sociale et sur le plan administratif.

Il est néanmoins possible d'étendre la couverture aux travailleurs migrants, en modifiant la législation qui régit la sécurité sociale et en adaptant la structure des prestations et des cotisations. En Argentine, l'Administration fédérale des recettes publiques (*Administración Federal de Ingresos Públicos* – AFIP) a créé un registre de sécurité sociale centralisé spécifique pour les travailleurs domestiques, y compris les migrants, qui ont ainsi les mêmes droits que les autres travailleurs. Ce système en ligne permet de déclarer les relations d'emploi dans l'économie informelle. Il fait progresser le travail déclaré, aide les employeurs à respecter leurs obligations, garantit la qualité des données détenues et se traduit par une hausse des cotisations recouvrées et de la couverture.

Les accords bilatéraux de sécurité sociale sont conclus entre pays pour que les migrants internationaux puissent bénéficier d'une couverture transférable. Des centaines d'accords de ce type sont en vigueur dans le monde – la majorité d'entre eux ont été conclus par des pays de l'Union européenne et d'Europe occidentale. Ils facilitent la vérification de l'identité des travailleurs migrants et de leurs droits à la sécurité sociale et permettent de calculer les droits et d'assurer leur transférabilité. En plus de définir les règles à respecter pour le traitement des situations individuelles, ils prévoient une coordination pour faciliter l'administration des dossiers et l'instauration d'une communication efficace entre les différentes parties prenantes. ►►



Pour les administrations de sécurité sociale, le principal inconvénient des accords bilatéraux tient au fait que leur mise en œuvre peut prendre du temps. Une fois en place, ils présentent notamment les avantages suivants:

- la transparence: les droits d'un travailleur migrant sont régis par la législation d'un seul pays au cours d'une période donnée;
- la protection des droits acquis: les droits doivent être protégés quel que soit le lieu où ils ont été acquis et rien ne doit restreindre le paiement des prestations auxquelles le travailleur ouvre droit dans l'un quelconque des pays concernés;
- la totalisation des droits, qui intervient lorsque l'ouverture de droits est subordonnée à l'accomplissement d'une période d'assurance minimum et qui permet la prise en compte des périodes de service accomplies par le travailleur migrant dans chacun des pays où il a travaillé;
- la prévention de situations de «double assujettissement» au paiement des cotisations des travailleurs employés temporairement dans un pays d'accueil.

Dans le cas des blocs régionaux, les accords multilatéraux de sécurité sociale constituent une plateforme qui permet une coopération plus étroite. La Conférence interafricaine de la prévoyance sociale (CIPRES) des pays d'Afrique centrale et occidentale, la Convention ibéro-américaine multilatérale sur la sécurité sociale entre l'Espagne, le Portugal et douze pays d'Amérique latine, l'Accord sur la sécurité sociale de la Communauté caribéenne (CARICOM), l'Accord multilatéral des pays latino-américains membres du MERCOSUR signé entre l'Argentine, le Brésil, le Paraguay et l'Uruguay, l'accord conclu entre les pays membres du Conseil de coopération du Golfe et la Déclaration de Bakou adoptée en 2005 par les pays d'Eurasie en sont des exemples.

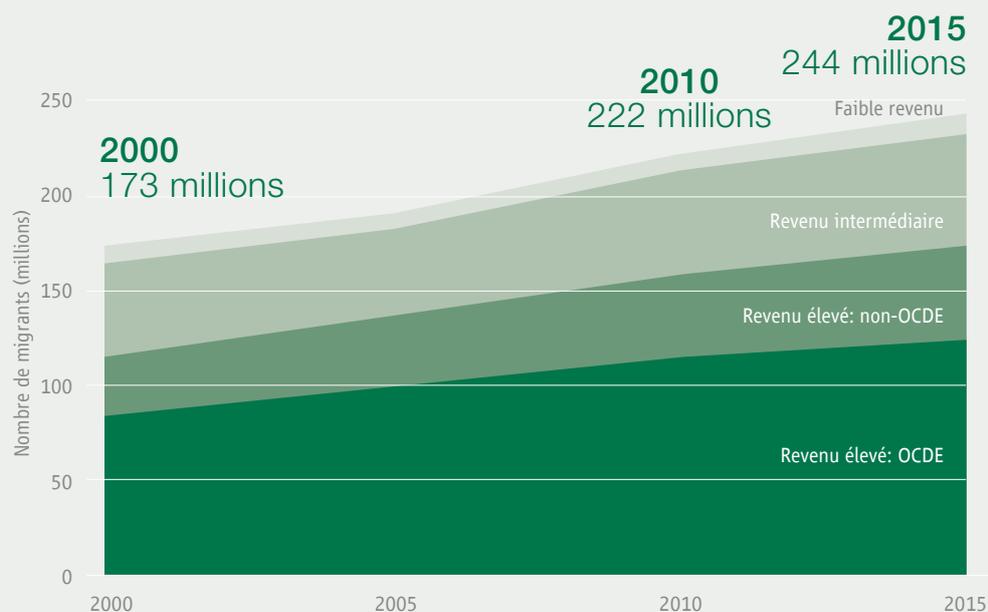
Pour pourvoir aux besoins des migrants en matière de sécurité sociale, les administrations de sécurité sociale doivent pouvoir s'appuyer sur un système performant de gestion de l'identité et sur des processus d'administration et de gestion appropriés, étant entendu qu'un accord bilatéral est le meilleur moyen de disposer de ces outils. Ces mécanismes permettent une coopération plus étroite, renforcent les capacités administratives et facilitent l'échange de bonnes pratiques. Ils peuvent impliquer une coopération avec d'autres parties prenantes pour l'identification et l'affiliation des travailleurs migrants. Malgré le chemin parcouru, seulement un migrant sur cinq dans le monde est couvert par un accord signé entre son pays d'origine et son pays d'accueil et lui permettant de bénéficier d'une protection et d'une transférabilité totales de ses droits à la sécurité sociale – qui plus est, les migrants qui en bénéficient sont généralement ceux qui se déplacent entre les marchés du travail des pays développés.

Parmi les autres solutions administratives efficaces qui peuvent être proposées figurent la création de guichets mobiles et de procédures pour encourager l'affiliation, la mise au point d'une communication multilingue sur mesure et l'utilisation de canaux de communication adaptés. Par exemple, l'Office national des pensions de la République de Corée a mis sur pied des services de retraite spécialisés pour les ressortissants étrangers. Les pays où la migration du travail est ancienne et importante pourraient envisager de créer un système TIC commun pour gérer les droits à la sécurité sociale. C'est précisément ce qu'ont fait les pays du MERCOSUR, qui ont mis en place un système reliant l'ensemble des administrations membres. Ce système garantit la protection des données et de leur confidentialité et permet d'échanger efficacement les données. Il permet aussi aux bénéficiaires de réaliser des économies de commissions bancaires et de change. ■

FLUX MIGRATOIRES MONDIAUX

Le nombre de migrants internationaux augmente

Nombre de migrants internationaux selon le niveau de revenu du pays ou de la région de destination, 2000-2015



Source: DAES-ONU (2016)

MIGRATION ET SÉCURITÉ SOCIALE



2 000+

Accords bilatéraux de sécurité sociale conclus par **136** pays



Estimation du pourcentage de migrants bénéficiant d'une protection sociale et d'une transférabilité totales



7

Principaux accords multilatéraux de sécurité sociale couvrant les travailleurs migrants

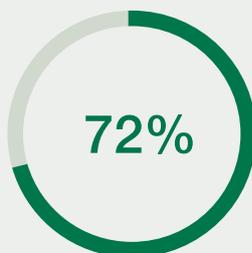
Sources: AISS; OIT/Natlex

LES MIGRANTS SONT UN ATOUT POUR L'ÉCONOMIE

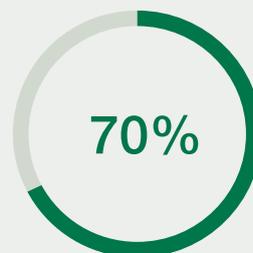


436 milliards USD

Envoi de fonds des migrants originaires de pays en développement (Banque mondiale)



Pourcentage de migrants d'âge actif (20-64 ans) (DEAS-ONU)



Les migrants sont à l'origine de **70%** de l'augmentation de la population active européenne ces dix dernières années (OCDE)

Sources: Banque mondiale (2015); DEAS-ONU (2016); OCDE (2014)

DÉFI 9





La transition technologique

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) jouent un rôle stratégique dans la mise en œuvre des programmes de sécurité sociale, améliorant les performances et la qualité des services des administrations de sécurité sociale. Leur utilisation permet non seulement d'automatiser certains processus, mais aussi de transformer les opérations et les services, ce qui en fait un levier stratégique pour l'adoption des solutions innovantes nécessaires face aux mutations de la société et aux défis à relever. L'innovation s'articule autour de trois grands axes: les technologies mobiles, les données massives (ou Big Data) et l'administration électronique.

Le classement établi à partir de l'indice de développement de l'administration électronique (*E-Government Development Index – EGD*) des Nations Unies révèle que les institutions publiques adoptent de plus en plus les TIC – tous les pays membres des Nations Unies ont mis en place des services publics en ligne et les institutions de sécurité sociale contribuent à cette tendance.

Dans le domaine de la sécurité sociale, les solutions qui reposent sur les TIC facilitent la mise en œuvre de systèmes de sécurité sociale de plus en plus complets. Elles améliorent la coordination des différents régimes et l'utilisation de procédés sophistiqués pour la prestation des services. Les innovations technologiques permettent aux politiques sociales d'avoir de meilleurs résultats parce qu'elles en élargissent la portée et en renforcent l'impact tout en simplifiant la prestation des services et en améliorant leur qualité.

Les TIC transforment l'administration de la sécurité sociale en permettant la mise en place de services axés sur les usagers, plus conformes aux attentes croissantes de ces derniers, qu'elles rendent plus autonomes à travers un système de «libre-service» garantissant un accès aux services à tout moment et en tout lieu. Elles facilitent aussi la mise en œuvre de programmes sociaux d'envergure, comme le regroupement d'institutions et la coordination avec d'autres institutions, y compris lorsque plusieurs pays sont impliqués. Elles renforcent la protection sociale de la population en favorisant une application effective de la législation sur la protection sociale.

Dans les pays en développement, les technologies de pointe permettent aux institutions de réaliser de grands pas en avant, parfois même sans avoir à passer par les bonnes pratiques adoptées par les pays plus développés ces dernières décennies. L'utilisation croissante et la pénétration des technologies mobiles en Afrique, qui ►►

permet de pallier l'insuffisance de l'infrastructure terrestre de télécommunications, en offre une bonne illustration. Les TIC, en particulier celles qui reposent sur les technologies mobiles, la mutualisation interinstitutionnelle et la gestion de données massives, sont donc un levier stratégique pour l'adoption de solutions innovantes pour l'administration de la sécurité sociale.

| DÉFIS LIÉS AUX TIC

Un recours intensif aux TIC suppose de relever plusieurs défis. Le premier consiste à assurer la qualité et le bon rapport coût-efficacité des systèmes de sécurité sociale reposant sur les TIC. Les retards, la sous-estimation des coûts et les dépassements de budget sont des risques auxquels sont exposés beaucoup de projets fondés sur les TIC. Le deuxième tient au possible sous-développement du marché national des TIC, qui a une incidence sur l'éventail des choix s'offrant aux clients et sur la fourniture et l'entretien des produits. Le troisième défi est lié aux difficultés qui peuvent être rencontrées pour bien gérer des systèmes et technologies complexes, en particulier les solutions d'interopérabilité indispensables pour relier les systèmes et institutions. Alors que les administrations de sécurité sociale et les autres organismes publics doivent impérativement appliquer des normes communes en matière de TIC, il arrive que ces normes soient incomplètes, voire inexistantes. Il faut également faire en sorte que chacun surmonte la fracture numérique – les personnes exclues de l'accès effectif à la couverture sont généralement les personnes vulnérables et les groupes marginalisés.

Il faut également assurer la qualité et la protection des données, ce qui est indispensable pour pouvoir utiliser de manière fiable et conforme aux règles des données détaillées dont le volume ne cesse de croître. La gestion des données est devenue une discipline essentielle pour les institutions de sécurité sociale modernes. Dans ce domaine, la nouveauté réside dans l'application de systèmes de gestion des données de référence et d'aide à la décision.

D'un côté, il est de plus en plus vital pour les administrations de sécurité sociale de pouvoir accéder à des données à caractère personnel exactes et fiables et, de l'autre, la possibilité de gérer et d'extraire des données plus facilement est un autre moteur d'innovation. Toutefois, la question de la cybersécurité se pose pour tous les pays et gagne

en acuité du fait que l'utilisation de données sur des plateformes en ligne s'intensifie. Les risques de piratage et de vol de données à caractère personnel sont à la fois universels et permanents.

| RÉPONSES STRATÉGIQUES PERMISES PAR LES TIC

La progression exponentielle de l'utilisation de données dans le monde entier, qui a engendré la notion de données massives (*Big Data*), permet d'affirmer qu'une nouvelle révolution technologique est en marche, dont les données sont le point de départ. Des techniques avancées de traitement et d'analyse des données sont utilisées pour mieux cerner et même prévoir les besoins des clients, et pour extraire d'autres informations des données massives.

Conjuguée à Internet et aux progrès des technologies mobiles, l'innovation fondée sur les données (ou DDI pour *data-driven innovation*) offre des perspectives d'amélioration des produits, des processus et des méthodes organisationnelles. Elle peut aussi apporter des réponses aux défis à relever par les politiques sociales dans le monde, par exemple aider à répondre aux besoins des populations vulnérables en matière de santé et de protection sociale. Les avancées de l'intelligence artificielle pourraient créer les conditions nécessaires à une automatisation plus poussée des services électroniques proposés par la sécurité sociale. Des assistants virtuels et le traitement du langage naturel pourraient faciliter la mise en œuvre de mécanismes destinés à faire respecter les règles et améliorer l'assistance client et la gestion des cas (*case management*).

Pour les institutions de sécurité sociale, la possibilité ou non de mettre en place tel ou tel service ou processus dépend souvent des TIC, qui, de ce point de vue, sont donc indispensables à l'administration de la sécurité sociale.

Pour la population couverte, les progrès des TIC sont synonymes de plus d'autonomie, de flexibilité et de simplicité pour accéder à l'information et la vérifier et pour communiquer avec les administrations de sécurité sociale. Les plateformes TIC mobiles sont par ailleurs un moyen de faciliter l'accès à la couverture des personnes qui en sont dépourvues. Elles permettent le paiement des cotisations et des prestations en espèces mais peuvent aussi faciliter

l'accès à des actes médicaux à visée diagnostique et l'échange des données vitales des patients entre les professionnels de santé de première ligne.

Elles ont amélioré les performances des administrations de sécurité sociale parce qu'elles ont réduit les frais de fonctionnement grâce à une rationalisation de la charge de travail, ce qui a favorisé une diminution des erreurs et une détection de la fraude. Elles ont également amélioré l'adéquation des prestations en facilitant le recouvrement des cotisations ainsi que le calcul et le versement des prestations. Les techniques de traitement des données hautement performantes sont un moyen d'améliorer non seulement l'efficacité, mais aussi la qualité et la fiabilité des processus parce qu'elles permettent de faire davantage de validations, de contrôles et de calculs fiables. L'évolution progressive vers une administration «sans papier» est une source d'économies non négligeables et concourt même à la réalisation des objectifs des politiques environnementales.

Les TIC sont le principal levier stratégique pour la mise en œuvre de solutions innovantes pour l'administration de la sécurité sociale. Le nombre croissant de plateformes opérationnelles et d'informations partagées permet de concevoir de nouveaux modèles organisationnels reposant sur l'implication d'acteurs multiples. Toutefois, pour mettre en œuvre des solutions fondées sur les TIC, les administrations de sécurité sociale doivent veiller à leur compatibilité avec les plateformes

existantes; elles doivent en outre se doter des compétences internes nécessaires à l'utilisation de ces nouveaux outils et veiller à fournir des services de qualité offrant un bon rapport coût-efficacité.

Les services qui font appel aux technologies mobiles sont un exemple de succès incontestable, qui a transformé la prestation des services de sécurité sociale dans le monde entier. Le système *M-Pesa*, qui est un service de paiement reposant sur les technologies mobiles utilisé principalement au Kenya et dans la République-Unie de Tanzanie, est l'un de ces services. Il fonctionne sur n'importe quel téléphone mobile, y compris les modèles très simples couramment utilisés dans les régions rurales de l'Afrique. Les clients peuvent déposer de l'argent sur leur compte et en retirer en échangeant des fonds contre une valeur électronique auprès d'un réseau d'agents agréés, généralement situés dans des commerces. Au Kenya, les clients peuvent aussi percevoir des prestations sociales en espèces, tandis qu'en République-Unie de Tanzanie les cotisations sont payées au Fonds de pension des agents de l'Etat (*Government Employees Pension Fund – GEPF*).

L'utilisation de données massives est un autre exemple de réussite pour les administrations. Les données massives et les technologies d'analyse des données sont utilisées, par exemple en France, ou encore en Italie par l'Institut national d'assurance contre les accidents du travail (*Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro – INAIL*), en Espagne par la Trésorerie ►►



“ Les TIC [...] sont un levier stratégique pour l'adoption de solutions innovantes pour l'administration de la sécurité sociale ”

générale de la sécurité sociale (*Tesorería General de la Seguridad Social* – TGSS) et en Uruguay par la Banque d'assurance sociale (*Banco de Previsión Social* – BPS) pour lutter contre l'évasion sociale et la fraude aux cotisations de sécurité sociale. Ces institutions appliquent des techniques d'analyse prédictive à des bases de données concernant à la fois le recouvrement des cotisations et les prestations afin d'élargir la base d'informations dont elles disposent pour l'analyse. Dans les pays concernés, des progrès ont été constatés en matière de conformité.

En République de Corée, le Service national d'assurance-maladie a mis en œuvre un projet fondé sur les données massives qui couvre les données de sécurité sociale de l'intégralité de la population (50 millions de personnes), recueillies depuis 2001. Ces données englobent des informations démographiques, les cotisations acquittées, les prestations versées et des données médicales. Les données massives, qui incluent des données provenant de plusieurs bases nationales, servent à la prise de décisions et sont utilisées pour prévoir la survenue de maladies ou autres risques sociaux. L'anonymisation des données à caractère personnel garantit la conformité du projet aux règles relatives à la protection des données.

Quelles sont les conséquences de ces évolutions pour la gestion et la planification stratégiques des ressources humaines des administrations de sécurité sociale? Les progrès des TIC, notamment le recours

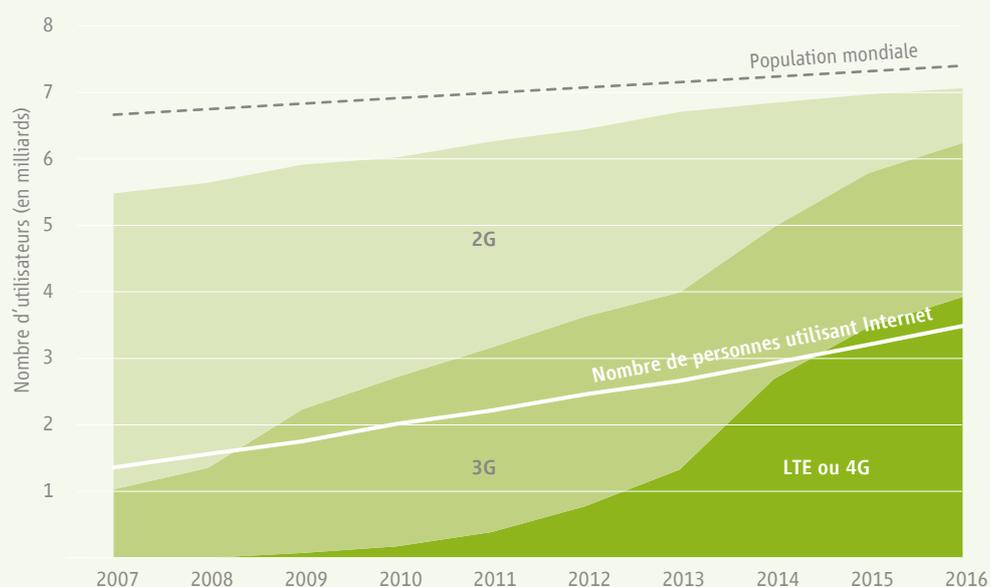
à des systèmes automatisés et au principe du libre-service, se sont traduits par une diminution des besoins de personnel pour certaines tâches. Il n'en reste pas moins qu'une mise en œuvre réussie des TIC exige des ressources humaines qualifiées, non seulement pour gérer les différentes technologies, mais aussi pour créer des processus et services nouveaux et transformés susceptibles de permettre de tirer un meilleur parti des TIC.

La prise de décisions en matière de conception des programmes et des politiques, le *case management* et les services aux clients exigent une intervention humaine qualifiée. Il existe en outre, par exemple dans le domaine médical, des tâches, des fonctions ou des décisions pour lesquelles il est difficile de remplacer l'intervention humaine par des interventions technologiques. Il est peu probable que l'innovation technologique change cet état de fait dans un avenir proche. Par ailleurs, en ce qui concerne la fourniture de services, le contact humain reste important en raison de facteurs socioculturels.

Les agents administratifs de la sécurité sociale envisagent l'avenir avec optimisme: l'adoption de nouvelles technologies ne signifie pas que l'intervention humaine n'a plus de rôle à jouer. Pour que le personnel et les clients tirent parti de toutes les nouvelles perspectives qu'ouvrent les TIC, il faut les utiliser avec intelligence et ouverture d'esprit. ■

TRANSITION TECHNOLOGIQUE

Evolution des TIC à l'échelle mondiale entre 2007 et 2016



Source: Union internationale des télécommunications/Base de données de l'UIT sur les indicateurs des télécommunications/TIC dans le monde (2016)

PRIORITÉS DES MEMBRES DE L'AISS

Institutions membres de l'AISS considérant la gestion de l'innovation et des progrès technologiques comme l'une de leurs principales priorités

Monde **76%**
 Afrique **80%**
 Amériques **79%**
 Europe **75%**
 Asie et Pacifique **68%**

Source: Enquête mondiale de l'AISS auprès des membres (2015)

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE



1 milliard

Nombre de ménages disposant d'un accès Internet à l'échelle mondiale



47%

Pourcentage de la population mondiale utilisant Internet



3,6 milliards

Nombre d'abonnements au large bande mobile à l'échelle mondiale

Source: Union internationale des télécommunications

PROGRESSION DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE

L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE PROGRESSE DANS TOUTES LES RÉGIONS DU MONDE



2003

45 pays étaient dotés d'une plateforme fonctionnant comme un guichet unique et **33** pays seulement permettaient d'effectuer des opérations en ligne



2016

90 pays sont dotés d'au moins un portail unique offrant des informations ou des services publics en ligne voire les deux et 148 pays permettent d'effectuer au minimum un type d'opération en ligne

Source: UNPACS (2016)

DÉFI 10





Les attentes croissantes de la population

La perception de la sécurité sociale par la population est un baromètre précieux pour l'administration publique, dont les institutions de sécurité sociale représentent un volet important, en particulier dans les moments difficiles de la vie. L'apparition des médias sociaux, le fait que les nouvelles classes moyennes fassent de plus en plus entendre leur voix dans beaucoup de pays, la dynamique politique plus forte en faveur de l'idée de droit humain à la sécurité sociale et l'attention plus grande que la population accorde aux questions liées à la qualité des services sont autant de facteurs qui contraignent les administrations de sécurité sociale à accorder une place plus centrale aux usagers et à se préoccuper davantage de qualité.

Beaucoup d'administrations de sécurité sociale s'enorgueillissent de figurer parmi les organismes nationaux les plus performants en termes de qualité de la prestation de services publics et doivent ce résultat au recours aux nouvelles technologies et à l'introduction d'innovations dans leurs processus opérationnels. Pour être davantage à la hauteur des perceptions et attentes du public en matière de qualité de services, elles recherchent désormais de nouvelles pistes pour améliorer encore cette qualité et être plus axées sur les usagers. Il leur faut néanmoins rester réalistes en ce qui concerne les restrictions de ressources auxquelles peut se heurter la fourniture de services publics. Dans ce contexte, toutes sont guidées par une même volonté de placer l'utilisateur au cœur de tous les services.

I DÉFIS À RELEVER POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DU PUBLIC

A l'heure où les médias sociaux sont de plus en plus utilisés pour communiquer et diffuser des informations sur des questions d'intérêt général, les administrations de sécurité sociale doivent avoir conscience qu'elles ont à réagir vite pour satisfaire les attentes de la population. L'équité perçue du système est sans doute une question essentielle. Autre aspect important: la maîtrise de l'accès aux données à caractère personnel et la protection de ces données, qui sont indispensables pour mettre en œuvre une démarche réellement personnalisée axée sur le client. Enfin, une mauvaise perception de la qualité des services par le public peut ►►

constituer un risque de réputation majeur pour une administration de sécurité sociale.

Plus largement, les administrations de sécurité sociale doivent améliorer les services tout en réalisant des gains d'efficacité organisationnels, en ayant davantage de retours d'information positifs et en inspirant davantage confiance au public, ce qui n'est pas tâche aisée. Atteindre ces multiples objectifs leur permettrait de beaucoup mieux répondre aux attentes croissantes de la population.

I MESURES ENVISAGEABLES POUR RELEVER LES DÉFIS

Connaître les clients. Pour répondre aux attentes du public, les administrations de sécurité sociale doivent en premier lieu bien connaître les «utilisateurs» actuels et potentiels de leurs services. Certains pays disposent de plateformes qui offrent un système complet d'enregistrement de l'état civil et de statistiques de l'état civil. De nombreux autres pays conduisent régulièrement des enquêtes ou des sondages, organisent des rencontres ou des consultations pour mesurer les perceptions et les attentes du public au sujet des services de sécurité sociale.

Le Gabon, l'Irlande et Maurice ne sont que quelques exemples de pays parmi d'autres qui ont récemment renforcé leurs bases de données nationales pour recueillir, rassembler et analyser des informations sur les besoins des bénéficiaires.

Nouer un dialogue avec les clients. Il est également important de concevoir les services et les processus de prestation des services en partant de l'assuré et des autres clients. L'objectif est d'encourager l'implication des clients, voire leur participation à la conception des services publics.

L'Amérique du Sud fait figure de fer de lance à cet égard. A la fin des années 1990, le Brésil et l'Uruguay ont respectivement introduit les systèmes *SIMPLES* et *Monotributo* pour simplifier le paiement des impôts et des cotisations de sécurité sociale pour les travailleurs indépendants et les entreprises informelles. Les travailleurs du secteur informel qui percevaient un revenu relativement élevé ont accueilli favorablement cette initiative. Dans les deux pays, le plus difficile a été de réussir à impliquer davantage les travailleurs plus pauvres et à répondre à leurs besoins.

En Europe, la France a lancé plusieurs innovations intéressantes s'agissant de la participation des usagers à la conception des services. Par exemple, pour analyser diverses problématiques liées aux données ouvertes (*open data*), aux innovations et aux améliorations à apporter aux services, la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) a organisé des réunions entre des membres de la société civile et certains de ses salariés, volontaires pour participer.

Les efforts déployés par la France pour promouvoir des services axés sur les citoyens, qui permettent notamment aux clients d'avoir davantage leur mot à dire sur les caractéristiques des services, sont le reflet d'une transformation plus générale du rôle de bon nombre d'administrations de sécurité sociale et des relations qu'elles entretiennent avec la population et les organismes publics. La France est également emblématique de l'importance plus grande accordée à l'apprentissage en matière de politiques publiques sur la base de bonnes pratiques internationales. Ainsi, «Emploi Store», une plateforme qui permet d'accéder à partir d'un point d'accès numérique unique à de multiples services numériques liés à l'emploi, est inspirée d'expériences néerlandaise et suédoise.

Innover et modifier. L'autre voie à suivre pour améliorer la qualité des services consiste à innover et à modifier les processus opérationnels. Les caisses de retraite ont impérativement besoin d'une «preuve de vie» pour vérifier qu'une personne a toujours droit au paiement d'une pension. La Caisse marocaine des retraites (CMR) a simplifié ses procédures, le bénéficiaire n'ayant désormais plus qu'à se présenter physiquement dans une banque partenaire de la CMR. Il est également possible, pour avoir la preuve qu'un bénéficiaire est en vie, de procéder à des vérifications et recoupements à partir des registres nationaux, comme le fait le Mexique. Ainsi, lorsqu'un certificat de décès est enregistré, le paiement de la pension est automatiquement bloqué, ce qui empêche les erreurs et la fraude.

Confronté à une baisse de son budget opérationnel depuis 2010, l'Office national de l'emploi (ONEM) de la Belgique a mis en place des techniques de *lean management*, utilisé les applications de l'administration électronique, accru la numérisation, optimisé la formation et la gestion des connaissances et fait appel au télétravail. Il est ainsi parvenu à tenir ses engagements, voire à dépasser ses objectifs dans certains domaines, la satisfaction des usagers et des salariés étant en

hausse. Des améliorations comparables ont été constatées dans des pays aussi éloignés et différents que l'Australie ou Malte.

Renforcer l'autonomie des ressources humaines de l'organisation. Disposer de ressources humaines parfaitement autonomes est une autre stratégie qui permet de renforcer la satisfaction des clients. Il n'est plus à prouver que la satisfaction des clients et l'autonomie des ressources humaines sont deux objectifs qui se renforcent mutuellement. Parmi les principaux facteurs qui influent sur les performances des salariés figurent les programmes de formation, les formations à l'encadrement, les programmes de gestion des performances, les systèmes de gratification et de reconnaissance, les bilans de compétences et la communication interne.

Le Bureau total, qui est un système de guichet unique mis au point par la Caisse nationale de prévoyance sociale (CNPS) du Cameroun, améliore la prestation des services grâce à un déploiement efficace des ressources humaines et technologiques. Ce projet a permis une diminution impressionnante du délai d'instruction des demandes de prestations, qui est passé de trente jours à quarante-huit heures au maximum pour les demandes de prestations de vieillesse, d'invalidité et de survivants et de sept jours à moins d'une heure pour les demandes de prestations familiales.

La Chine comptait auparavant plus de 8 000 centres de sécurité sociale. La réforme engagée en 2009

visait à normaliser 90 pour cent des procédures opérationnelles et des services à l'horizon 2017. Il s'agit là d'une entreprise colossale, qui suppose d'accompagner 180 000 agents répartis sur l'ensemble du territoire national afin d'améliorer la qualité des services.

Adopter des outils électroniques, mobiles et en ligne. La mise en œuvre de services plus intégrés et plus axés sur le client est facilitée par la généralisation du recours à des plateformes électroniques reposant sur Internet et fonctionnant grâce à un personnel bien formé. Certains pays vont jusqu'à adopter ces outils pour l'ensemble de l'administration publique, afin de proposer des services numériques qui garantissent un accès en ligne sécurisé et intégré à l'ensemble des administrations. C'est par exemple le cas de l'Australie, où le ministère pour les Services aux personnes a mis en place la plateforme *myGov*, qui héberge plus de 7 millions de comptes actifs. On dénombre quelque 130 000 connexions par jour en moyenne et 126 000 envois de messages.

D'autres initiatives, tout aussi importantes, peuvent être citées, par exemple l'adoption de cartes biométriques pour mieux contrôler le versement des cotisations (Gabon) et la mise en place de plateformes en ligne pour la transmission électronique de documents (Chine). On peut également citer, dans la même veine, la mise à disposition des travailleurs qui prennent leur retraite d'informations pertinentes sur la retraite accessibles par Internet (Canada), un dispositif ►►

“ Les administrations de sécurité sociale recherchent de nouvelles pistes pour améliorer la qualité des services ”

qui permet aux travailleurs domestiques – dont la majorité sont des femmes – de s’enregistrer en ligne pour bénéficier d’une couverture (Argentine) et un projet visant à aider les citoyens à s’inscrire eux-mêmes et à gérer les données pour accéder aux soins de santé (Indonésie).

De plus en plus de pays changent de stratégie pour se tourner vers des applications qui permettent d’accéder facilement à des services par l’intermédiaire de solutions mobiles. Dans tous les cas, l’objectif est de réduire les coûts de fonctionnement, d’améliorer le contrôle des données et de mieux satisfaire les usagers.

Les administrations de sécurité sociale continuent d’honorer leurs engagements en matière de qualité des services. Le partage de bonnes pratiques au sein de la communauté mondiale qu’elles forment donne naissance à une culture de l’innovation prometteuse. Dans la pratique, l’une des questions qui se posent pour les institutions porte sur le point de savoir s’il est possible d’innover en permanence. Selon toute vraisemblance, la réponse à cette question est affirmative, d’autant plus que les attentes sans cesse croissantes du public excluent le choix de l’immobilisme. A cela s’ajoute que de nombreuses administrations de sécurité sociale sont confrontées à des contraintes de ressources qui les incitent à innover.

A l’heure où les hommes et les femmes exigent des services de qualité, axés sur l’usager, les agents administratifs doivent répondre à ces attentes en mobilisant leur expérience et leurs connaissances collectives. Il convient que les administrations de sécurité sociale mesurent et évaluent en permanence les progrès accomplis et fassent évoluer leurs activités en conséquence. Enfin, il est également important d’informer le public des résultats qui ont été et seront obtenus. C’est précisément dans ce but que l’Agence suédoise de la sécurité sociale a mis au point sa stratégie de communication. Elle a pour ce faire utilisé un moyen assez inattendu, puisque ce sont des marionnettes, autrement dit un outil pour le moins traditionnel, qui véhiculent des messages clés aux différentes catégories de la population sous une forme claire, concise, inclusive et équitable. En Espagne, le portail *Web Tu Seguridad Social* (Ta sécurité sociale) a pour but d’entretenir une relation positive entre le système de sécurité sociale et les citoyens. Il offre à chaque citoyen la possibilité d’ouvrir un espace personnel contenant toutes les informations dont il a besoin, un relevé des cotisations qu’il a versées et des droits qu’il a acquis ou va acquérir et d’autres documents. ■

CONFIANCE ENVERS L'ADMINISTRATION ET LES SERVICES PUBLICS



59%

Pourcentage de répondants ayant une image positive de leur administration (pays émergents et en développement) (Pew)



40%

Pourcentage de répondants exprimant leur confiance à l'égard de leur administration nationale (pays de l'OCDE)



64%

Pourcentage de répondants estimant que les fonctionnaires jouent un rôle positif (Pew)

Sources: Pew Research Center (2014); OCDE (2015)

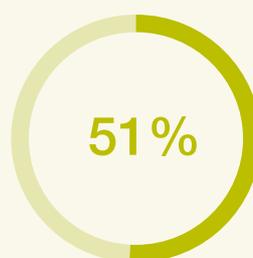
L'AMÉLIORATION DES MOYENS DE COMMUNICATION NUMÉRIQUES VA FACILITER L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS



Pourcentage de répondants déclarant qu'il est aussi facile voire plus facile d'accéder aux services publics en ligne qu'aux services de prestataires privés



Pourcentage de répondants estimant que les moyens de communication numériques vont faciliter l'accès aux services de l'administration/services publics



Pourcentage de répondants estimant que la possibilité de communiquer par voie numérique avec l'administration/les services publics les inciterait à s'impliquer davantage

Source: Accenture (2012)

PRIORITÉS DES MEMBRES DE L'AISS

Répondre aux attentes du public constitue une priorité stratégique pour les membres de l'AISS



Considèrent l'amélioration de l'accessibilité et de la qualité des services comme une priorité

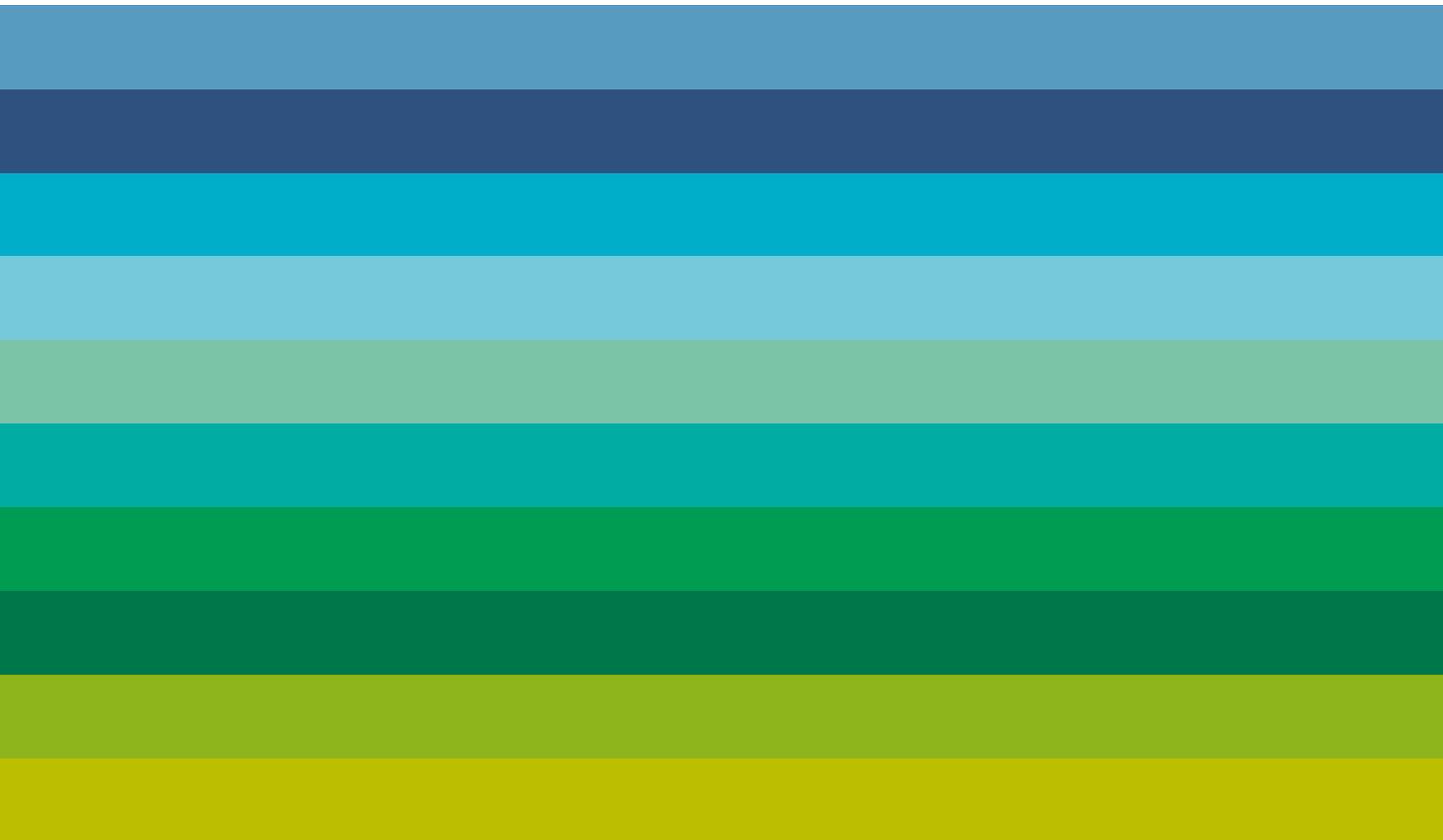


Estiment que répondre aux attentes en constante évolution des clients/de la population est une priorité



Considèrent le renforcement de la confiance du public envers l'institution comme une priorité

Source: Enquête mondiale de l'AISS auprès des membres (2015)



Association internationale de la sécurité sociale
4 route des Morillons
Case postale 1
CH-1211 Genève 22
Suisse

www.issa.int