

Covid-19 et continuité du service public fédéral – Application des mesures en matière de personnel

Dès le début de la crise sanitaire liée à la covid-19, le gouvernement fédéral a arrêté différentes mesures visant à assurer la continuité des services publics fédéraux. La Cour des comptes a vérifié que cet objectif de continuité a pu être atteint au sein de 24 administrations fédérales (SPF, SPP et IPSS), sur la période du 1^{er} avril au 31 décembre 2020.

Pour ce faire, elle a analysé la planification des activités essentielles à la réalisation des missions de service public, la disponibilité des moyens humains nécessaires à la mise en œuvre de ces activités essentielles, l'évaluation de ces moyens au regard de l'objectif de continuité et l'éventuelle adaptation des mesures en matière de personnel.

Planification des activités essentielles à la réalisation des missions de service public

Seules 12 administrations avaient un « plan de continuité des activités » (PCA) permettant de faire face de façon préparée et structurée à une crise sanitaire.

Cependant, toutes les administrations ont fixé des objectifs de continuité ou identifié leurs activités essentielles à maintenir. L'analyse qualitative et quantitative des besoins en personnel a été plus dispersée et seules 11 administrations ont déclaré y avoir formellement procédé. La plupart des administrations ont simplement affecté le personnel nécessaire à la réalisation des missions jugées essentielles.

Les administrations ont donc dans l'ensemble établi une stratégie d'affectation des moyens pour la réalisation de leurs missions de service public dans le cadre de la crise sanitaire. Néanmoins, cette démarche réactive aurait été plus simple et plus fluide si une stratégie de crise avait été formalisée au préalable dans un PCA.

Moyens mis en œuvre pour réaliser les missions de service public

Les administrations fédérales ont eu recours aux mesures en matière de personnel prises dans le cadre de la crise sanitaire (élargissement du télétravail, mise à disposition temporaire, conversion des conventions de premier emploi en contrat à durée déterminée, travail intérimaire, dispense de service et congé parental).

Les mesures visant à favoriser la continuité des services ont permis aux administrations de faire face à une surcharge de travail. La Cour des comptes constate que seuls la mise à disposition temporaire de personnel et l'élargissement du télétravail ont eu un impact significatif sur l'activité.

À l'inverse, les mesures qui auraient pu entraver la continuité des services, à savoir les dispenses de service et le congé parental corona, n'ont pas entraîné de pénurie de personnel.

Les administrations ont connu des retards, principalement dans la phase initiale de la crise sanitaire, et différents services ont été confrontés à une interruption de tâches non prioritaires ou devenues légalement impossibles à organiser. Toutefois, ces retards et interruptions n'ont pas affecté la continuité du service public de manière significative.

La Cour des comptes constate également que toutes les administrations (hormis celles qui ne rendent pas de service direct aux citoyens) ont largement communiqué aux usagers sur les mesures d'aide spécifique liée à la covid-19 ou sur l'accessibilité de leurs services.

Évaluation des moyens mis en œuvre et adaptation des mesures en matière de personnel

La Cour des comptes a établi que, pour une majorité d'administrations, les moyens mis en œuvre pour assurer les missions de service public ont été effectivement évalués au regard de l'objectif de continuité. Bien que les administrations n'aient pas toujours précisé comment elles assuraient le monitoring des objectifs de continuité, la Cour a pu constater qu'un monitoring était effectivement mis en œuvre.

L'évaluation des éventuels retards ou interruptions de services est souvent présentée en termes généraux. Les administrations avancent qu'il est malaisé de les évaluer ou de les quantifier, même lorsque la charge de travail a considérablement augmenté en raison de la crise sanitaire.

La plupart des administrations ont limité leur monitoring à la satisfaction des clients externes à travers le nombre de plaintes des usagers, sans tenir compte des clients internes. Différentes administrations, dont Bosa, ont mené des enquêtes de satisfaction auprès de leur personnel et de celui des administrations fédérales (enquête sur le télétravail) ou de leurs partenaires.

Les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des mesures en matière de personnel ont été limitées et concernent peu d'administrations. Il s'agit essentiellement de difficultés juridiques liées à la mise à disposition temporaire de contractuels, de la nécessité de digitaliser différents processus en raison du télétravail et de la mise en œuvre de la réglementation du congé parental corona.

Les mesures covid-19 en matière de personnel ont de façon marginale fait l'objet de mesures complémentaires ou correctrices toujours en lien avec la situation sanitaire ou le bien-être des télétravailleurs.

Conclusion

La continuité des services publics fédéraux a été assurée dans le contexte de la crise sanitaire liée à la covid-19.

Si la digitalisation et l'automatisation accrues de l'administration fédérale constituent une avancée notable qui doit être encouragée, elle ne peut pas non plus porter préjudice aux publics fragilisés, victimes de la fracture numérique. L'accès aux services doit être maintenu pour tous les citoyens, ce qui implique de maintenir accessibles un minimum de points de contact physiques.

La Cour des comptes relève enfin que ses conclusions favorables s'inscrivent dans un contexte de gestion de crise et, donc, dans une période de temps limitée. Il n'est dès lors pas garanti que les efforts importants consentis par les SPF, SPP et IPSS ainsi que leur personnel puissent être maintenus sur une période plus longue, sans une dégradation notable du bien-être au travail des agents et de la continuité des services publics fédéraux.