

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

5 février 2024

Rapport au Parlement fédéral : Covid-19 et continuité du service public fédéral – application des mesures en matière de personnel : suivi 2023 des recommandations



Dans son rapport au Parlement fédéral, la Cour des comptes fait le point sur la mise en œuvre des 12 recommandations de son audit de janvier 2022. Elle avait examiné la continuité du service public fédéral lors de la crise de la covid-19. Fin novembre 2023, 5 recommandations sont rencontrées, 6 sont en cours de mise en œuvre et 1 n'a pas été réalisée.

Dans son audit de janvier 2022, la Cour des comptes constatait que la majorité des administrations étaient peu préparées à gérer une crise. Seule la moitié avaient un plan de continuité d'activité (PCA). Ce plan était, souvent, peu connu et peu accessible au personnel.

Les administrations fédérales avaient utilisé les mesures covid-19 en matière de personnel, qui leur avaient permis de faire face à la surcharge de travail (ex. : élargissement du télétravail, mise à disposition temporaire d'agents pour d'autres administrations). Les interruptions de service avaient été très limitées et concernaient uniquement des tâches moins prioritaires ou impossibles à réaliser dans le respect des règles de confinement et de distanciation sociale.

La majorité des administrations auditées avaient correctement évalué les objectifs de continuité, même si elles avaient difficilement estimé et quantifié les retards et interruptions de service. Le monitoring des mesures covid-19 en matière de personnel avait, par ailleurs, débouché sur des mesures correctrices ou complémentaires marginales, notamment pour maintenir la cohésion des équipes.

Pour la Cour des comptes, la continuité des services publics fédéraux avait été assurée lors de la crise de la covid-19. Si la digitalisation accrue de l'administration fédérale avait constitué une avancée, elle ne pouvait pas se faire au détriment des publics fragilisés, victimes de la fracture numérique. L'accès aux services devait être maintenu pour tous, ce qui impliquait de maintenir accessibles un minimum de points de contact physiques.

En janvier 2022, la Cour des comptes formulait 12 recommandations pour répondre à ces problématiques. Près de 2 ans après son audit initial, elle estime que, fin novembre 2023, 5 sont rencontrées, 6 sont en cours de mise en œuvre et 1 n'a pas été réalisée.

De manière générale, les administrations concernées ont intégré les enseignements de la crise. Elles travaillent à la mise en place d'un plan de continuité d'activité. Lorsque des actions restent nécessaires pour rencontrer pleinement les recommandations de la Cour des comptes, elles sont, la plupart du temps, en cours.

Seule la recommandation d'adopter une stratégie de communication uniforme dans toutes les administrations concernant la réouverture des front offices n'a pas été réalisée. La majorité des administrations auditées estiment, en effet, qu'elle relève de leur responsabilité propre.

La Cour des comptes estime que la mise en œuvre complète de toutes ses recommandations permettra aux administrations de mieux réagir face à une future crise, tout en garantissant la continuité du service et son accessibilité pour tout public.

Informations pour la presse

La Cour des comptes contrôle les finances publiques fédérales, communautaires, régionales et provinciales. Elle contribue à améliorer la gestion publique en transmettant aux assemblées parlementaires, aux gestionnaires et aux services contrôlés des informations utiles et fiables, résultant d'un examen contradictoire. Organe collatéral du Parlement, la Cour travaille de façon indépendante des pouvoirs qu'elle contrôle.

Le rapport de suivi « Covid-19 et continuité du service public fédéral – application des mesures en matière de personnel : suivi 2023 des recommandations » a été transmis au Parlement fédéral. Ce rapport et ce communiqué de presse sont disponibles sur [courdescomptes.be](https://www.courdescomptes.be).