

## La crise sanitaire accélère la digitalisation des administrations Les Français se sont massivement emparés des services publics en ligne durant la pandémie.

MARIE-CÉCILE RENAULT  
@Firenault

**SOCIAL.** La crise sanitaire n'aura pas eu que des effets négatifs. Elle aura aussi permis de donner un formidable coup d'accélérateur à la digitalisation des administrations. À Bercy, déjà bien en avance sur la dématérialisation avec la déclaration d'impôts en ligne et le prélèvement à la source, la crise a montré qu'on avait su faire les bons choix. Les salariés en chômage partiel - touchant 84% de leur salaire net avec un plancher au smic - ont ainsi pu modifier eux-mêmes en ligne leur taux d'imposition, sans démarches complexes ni perte de temps. Les particuliers employant des salariés à domicile (au Cesu ou sur Pajemploi) ont pu réduire en quelques clics les heures de leur «nounou» et bénéficier du dispositif d'indemnisation exceptionnelle.

De même, en trois semaines, l'administration a mis en place le site du fonds de solidarité, sur lequel 27 millions de formulaires ont été déposés depuis sa création en avril dernier. «Une prouesse technique qui montre que les tuyaux de Bercy, qui sont souvent ascendants, ont aussi très bien fonctionné en version descendante», se félicite-t-on à Bercy. Face au développement du commerce en ligne durant le confinement, la répression des fraudes

a, quant à elle, ouvert le service SignalConso: les particuliers peuvent y déclarer des produits défectueux ou des problèmes avec une entreprise, puis sont guidés dans leurs démarches.

Les administrations sociales ont, elles aussi, accéléré leur digitalisation, pour faciliter les démarches des usagers. Les caisses d'allocations familiales (CAF), qui avaient une forte culture de l'accueil phy-

sique, ont massivement basculé vers le téléphone et les services en ligne dématérialisés. De même, à l'Assurance-vieillesse, les demandes de retraite en ligne, ont connu un bond spectaculaire de 73% en 2020: désormais, une demande de retraite sur deux se fait sur internet, contre une sur trois avant la crise. Depuis cet été, les demandes de pensions de réversion, versées en cas de décès au conjoint sur-

vivant, sont, elles aussi, accessibles en ligne. Le site de la Cnav a connu un afflux de visiteurs, en hausse de 39% en 2020, et les «web entretiens» ont remplacé les rendez-vous physiques. «Cette solution d'urgence, mise en place durant le premier confinement, quand il n'y avait plus de courrier et que tous les accueils étaient fermés, continue à fonctionner aujourd'hui à la grande satisfaction des assurés»,

indique la Cnav. Cette dématérialisation à vitesse grand V a pu d'absorber le flux de demandes malgré la pandémie et d'assurer la mise en paiement de 662 000 nouvelles retraites personnelles et 170 000 nouvelles pensions de réversion en 2020, un chiffre légèrement supérieur à l'avant crise.

### Une plateforme pour les arrêts de travail

De son côté l'Assurance-maladie pu s'appuyer sur le compte : li.fr, créé en 2007, qui permet aux particuliers d'effectuer la plupart des démarches courantes: des remboursements, obtention d'une attestation de droits, déclaration de la perte d'une Vitale et commande d'une nouvelle, etc. En outre, elle a ouvert la plateforme declare.ameli.fr qui permet de générer des arrêts de travail.

L'Assurance-maladie a aussi facilité l'accès à la téléconsultation qui s'est envolée, avec 19 millions d'actes facturés en 2020, et ouvert le «télésoin», permis aux kinés, sages-femmes, infirmières, orthoptistes de suivre les patients à distance. L'administration s'est montrée réactive, et ces services sont un vrai plus pour les usagers... à condition que les opérateurs télécoms assurent une connexion internet de qualité qui est encore loin d'être parfaite dans tous les cas! ■

# Elisabeth Borne prépare l'atterrissage du télétravail

CATHERINE GASTÉ

**LA QUESTION** taraude nombre de salariés. Ceux qui ont appliqué à la lettre la dernière injonction d'Emmanuel Macron de systématiser le travail à domicile pour combattre la troisième vague du Covid-19. « Va-t-on me demander de revenir sur site du jour du lendemain alors que le virus circule encore fortement ? » s'interrogent certains, non sans angoisse. D'autres, qui tournent en rond chez eux et n'en peuvent plus, se demandent s'ils vont pouvoir bientôt reprendre les vieilles habitudes de bureau perdues il y a un an.

Que va-t-il se passer à partir de la mi-mai, date à laquelle les règles du télétravail devraient évoluer ? Aujourd'hui, syndicats et patronat ont rendez-vous en visio avec Elisabeth Borne pour se mettre en ordre de marche dans la perspective des prochaines annonces d'Emmanuel Macron. Vendredi, la ministre

du Travail a annoncé qu'elle consulterait les partenaires sociaux en vue de la prochaine étape prévue du déconfinement. « C'est une réunion d'échange. Il s'agit de dessiner des perspectives et de savoir comment on allège par étapes le dernier protocole sanitaire qui est très strict », précise son entourage. Sur la table notamment : le nombre de jours en présentiel, combien de personnes à déjeuner, l'organisation des moments de convivialité... Aucune décision ne devrait néanmoins être prise.

## Protéger la santé des salariés, priorité des syndicats

Pour rappel, les consignes gouvernementales actuelles prévoient du télétravail cinq jours sur cinq pour les activités pouvant être intégralement effectuées à distance, avec un jour « soupape » sur site par semaine, autorisé si le salarié souffre d'isolement ou de difficultés ; du



Emmanuel Macron souhaitait systématiser le télétravail pour vaincre la troisième vague du Covid-19. Les règles devraient évoluer à la mi-mai.

télétravail partiel, quelques jours par semaine, lorsque seules certaines tâches peuvent être réalisées à distance.

« A ce stade, ce n'est pas aux syndicats de se substituer aux pouvoirs publics ni au corps médical, et dire s'il faut passer à deux jours ou trois en présentiel », prévient Yves

Veyrier, de FO. Pour le leader syndical, « il va falloir envisager une sortie progressive dépendant de l'évolution de la pandémie. Protéger la santé des salariés, c'est la priorité ». « Le télétravail et ses répercussions sur le changement dans l'organisation des entreprises se poseront en d'autres

termes quand on sera sortis de la crise », poursuit le secrétaire général de FO. Une vision partagée par Gérard Mardiné, de la CFE-CGC, qui insiste, lui aussi, sur la période de transition et met en avant les difficultés psychologiques de « ceux qui n'en peuvent plus » : « Il faudra lâcher un peu de lest, lever cette tolérance d'un jour, passer sans doute à deux et trouver des souplesses selon les disparités territoriales. »

## Pas de retour à l'avant-Covid selon les DRH

Une position que partage Eric Chevée, le vice-président de la CPME. « Mais tout dépend évidemment du seuil de la pandémie », met en garde Gérard Mardiné, « si l'on descend à 20 000 ou 15 000 contaminations par jour, il faudra relâcher. Or on commence déjà à nous parler d'une 4<sup>e</sup> vague en octobre ! » « Il faut apprendre à vivre avec le Covid. A l'avenir, on ne

pourra plus tout fermer ! » rembrayé Eric Chevée.

« Rien ne change avant la mi-mai ! », assure catégorique le ministère du Travail. « Et il faut qu'on soit très prudents, le président a rappelé l'importance du télétravail pendant la pandémie. Nous ferons bouger les lignes progressivement. Et quand les indicateurs seront bons, c'est à ce moment-là que nous redonnerons la main aux entreprises et aux salariés, pas avant », confie une source. A l'Association nationale des directeurs des ressources humaines (ANDRH), Audrey Richard, sa présidente, ne voit pas les choses différemment. « Depuis la crise, les entreprises ont appris à s'organiser. On envisage le retour sur site très progressivement jusqu'en septembre, avec une organisation de travail hybride télétravail-site. Il va falloir tenir compte des gens qui ont peur de revenir. Une chose est sûre, le retour à l'avant-Covid n'existera plus jamais. »

*Le Parisien  
26/4*

# Après l'ENA, l'exécutif s'attaque aux grands corps de la fonction publique

**L'Inspection générale des finances, l'Inspection générale des affaires sociales et l'Inspection générale de l'administration ont vocation à disparaître. Le Conseil d'Etat et la Cour des comptes vont subsister.**

On y est. L'article 7 du projet d'ordonnance supprimant l'ENA et réformant la haute fonction publique est en cours de finalisation. Un texte majeur pour l'exécutif qui affiche son intention de casser la logique qui prévalait jusqu'à présent dans la haute administration.

Son contenu doit accompagner la « fonctionnalisation » des postes d'inspection générale avec en ligne de mire l'extinction des corps des trois plus prestigieuses d'entre elles qui recrutent à la sortie de l'ENA : l'Inspection générale des finances (IGF), celle des affaires sociales (IGAS) et celle de l'administration (IGA).

Pour cela, il fallait trouver un autre moyen de garantir l'indépendance des hauts fonctionnaires amenés à contrôler l'administration que l'appartenance à un corps d'inspection qui leur garantit une progression de carrière et un emploi à vie. Le dispositif repose, selon nos informations, sur deux jambes. La première concerne les chefs des services d'inspection générale. Aujourd'hui désignés par décret voire simple arrêté ministériel sans limitation de durée, ils seraient nommés par décret en Conseil des ministres, et ce pour une « durée renouvelable ». Il ne

pourrait en outre être mis fin prématurément à leurs fonctions « qu'à leur demande ou en cas d'empêchement ou de manquement à leurs obligations déontologiques, après avis d'une commission dont la composition [sera] fixée par décret en Conseil d'Etat ». Un avis qui serait « rendu public avec la décision mettant fin aux fonctions ».

Les hauts fonctionnaires intégrant un poste d'inspection seront « recrutés, nommés et affectés dans des conditions garantissant leur capacité à exercer leurs missions avec indépendance et impartialité », est-il précisé. Eux aussi seraient affectés à leur poste pour une durée limitée, dont il n'est pas dit quelle pourrait être renouvelée. Pour mémoire le rapport Thiriez prévoyait un maximum de dix ans.

## Plus d'indépendance

Quant à la possibilité de mettre fin à leur emploi, elle ne pourra se faire que « sur proposition [de leur] chef de service », « en cas d'empêchement, de manquement aux principes déontologiques ou [à leur obligation d'indépendance et d'impartialité] ».

Au ministère de la Transformation et de la Fonction publiques, on affirme que rien n'est arrêté concernant l'avenir des corps d'inspection. On ajoute qu'il n'est pas question de les fermer tous, évoquant notamment un problème d'attractivité de leurs postes dans certains ministères qui pourrait justifier le maintien d'un corps spécifique. Ce n'est le cas ni de l'IGF, ni de l'IGAS, ni de l'IGA.

Cela grince d'autant plus des dents parmi les membres de ces corps que le gouvernement va faire

une exception. Il va subsister deux grands corps : ceux du Conseil d'Etat et de la Cour des comptes. Motif invoqué : ils sont protégés par la Constitution qui consacre l'indépendance de la justice.

Mais la solution retenue va au-delà afin de les préserver. Il n'est prévu aucune fusion entre le corps du Conseil d'Etat et celui des magistrats des tribunaux administratifs. Ni entre le corps des magistrats de la Cour des comptes et celui des magistrats des chambres régionales des comptes. Alors qu'il existe un corps unique des magistrats de l'ordre judiciaire.

Il a été acté que les élèves sortant du futur Institut du service public intégreraient tous le corps des administrateurs de l'Etat qu'ils ne pourraient quitter qu'au bout au minimum de cinq ans et après avoir occupé deux postes différents, en privilégiant les services déconcentrés. Mais, selon nos informations, le Conseil d'Etat et la Cour des comptes auraient, en outre, obtenu la possibilité de recruter au bout de deux ans des anciens élèves de l'institut comme auditeurs, l'antichambre de l'intégration dans leur corps respectif de conseillers.

Cette intégration, au bout de cinq ans, serait cependant décidée par une commission présidée par le vice-président du Conseil d'Etat ou le premier président de la Cour des comptes et composée de trois membres de l'institution et de trois membres nommés par le chef de l'Etat, le président de l'Assemblée et celui du Sénat, sans qu'aucun n'ait de voix prépondérante.

— L. de C.

Les Echos  
26/4