

**Question écrite de Caroline Cassart, Députée,
à Adrien Dolimont, Ministre des Finances, du Budget,
des Aéroports et des Infrastructures sportives, concernant
Le call-center de l'administration fiscale wallonne**

Monsieur le Ministre,

À l'instar du 1718, l'administration fiscale wallonne dispose d'un call-center propre à ses compétences. Accessible par téléphone via le numéro 081/330.001 ou par mail à l'adresse fiscalite.wallonie@spw.wallonie.be, l'objectif est d'apporter des réponses aux wallonnes et aux wallons.

Monsieur le Ministre, combien d'appels le call-center a-t-il reçu en 2019, 2020 et 2021? Si cela est possible, pourriez-vous me ventiler les chiffres par année? Combien de collaborateurs assurent la gestion du call-center et de la boîte mail? Combien de sollicitations arrivent par voie numérique?

Enfin, le service a-t-il été renforcé suite aux différents confinements et à la crise sanitaire? Le numéro du call-center ainsi que l'adresse mail figurent-ils sur chaque courrier envoyé par l'administration fiscale wallonne? À défaut, ne serait-il pas opportun de l'insérer?

Je vous remercie.

Réponse du Ministre Dolimont:

[Juin 2022]

Tout d'abord, je remercie l'honorable membre de sa question qui permet de mettre en avant la qualité du travail des services de premières lignes du SPW Finances.

Le tableau en annexe présente le nombre d'appels reçus et traités par le call center fiscalité en 2019, 2020 et 2021.

Bien que le taux de traitement puisse sembler faible, celui-ci est en nette amélioration depuis la réforme de la gestion des relations usagers au sein de l'administration fiscale wallonne en 2016.

Il est également à noter que ce taux de traitement ne signifie pas que 1/3 des appelants restent sans réponse. En effet, selon la longueur de la file d'attente annoncée, l'appelant peut choisir de rappeler plus tard ou utiliser un autre moyen de communication. Cet appel est toutefois comptabilisé dans le système comme un appel « non traité ».

L'équipe du call center est actuellement composée de 22 agents, correspondant à 20,6 ETP, et d'un responsable de service.

Le call center est accessible tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h00 ainsi que les mardis et jeudis après-midi de 13h30 à 16h00. En dehors de ces plages horaires, les agents du call center assurent la réponse aux courriers et courriels.

L'équipe des courriers et courriels quant à elle se compose de 21 agents (18,8 ETP) et d'un responsable. Cette équipe est en charge de la réception, distribution et dématérialisation du courrier papier, du routage vers les services métiers ainsi que des réponses aux courriers et courriels qui sont de la compétence de la première ligne.

Les services de première ligne incluent également une équipe « guichet » qui vient en renfort dans la gestion des courriers/courriels lorsque le planning de rendez-vous le permet. Celle-ci est composée de 17 ETP et d'un responsable d'équipe.

Depuis un peu plus d'un an, le SPW Finances s'est doté d'un outil pour la gestion des interactions et des demandes pour le volet fiscalité. Il s'agit d'un outil intégré au système d'information DUF (dossier unique fiscal), couplé d'un gestionnaire de tâches. Cet outil permet un suivi de l'ensemble des demandes de manière totalement dématérialisée.

Concernant le nombre de sollicitations réceptionnées par voie numérique, le chiffre est évidemment variable en fonction des envois. Cela est le cas pour tous les canaux de communication avec les contribuables. Ainsi, en période d'envoi des AER en matière de précompte immobilier de juillet à octobre, la pression sur les canaux de première ligne est extrêmement forte. Il s'agit en effet d'un envoi d'environ 1,7 million d'AER sur une période restreinte. En moyenne sur une année, les agents réceptionnent environ 30.000 courriels mensuellement sur la boîte générique « fiscalite.wallonie@spw.wallonie.be ».

Les services de première ligne de l'administration fiscale wallonne n'ont pas été renforcés suite à la crise sanitaire qui a peu impacté le nombre de demandes si ce n'est pour la sollicitation de facilités de paiement. Le service a été renforcé de 11 agents transférés du SPF Finances suite à la reprise du précompte immobilier au 1^{er} janvier 2021.

Concernant la communication du numéro du call center et de l'adresse email générique, cette donnée est bien présente sur les divers courriers et avis de paiement en en-tête ainsi que sur l'annexe jointe sous « comment contacter l'administration fiscale wallonne? ».

Cette information figure également sur le portail SPW Finances (www.finances.wallonie.be), mis en ligne il y a quelques mois, qui permet également à l'utilisateur de faire ses démarches en ligne et obtenir diverses informations sur la fiscalité wallonne.

ANNEXE

Année	Nombre d'appels reçus	Nombre d'appels traités	Pourcentage d'appels traités
2019	195.616	129.209	66,05 %
2020	176.895	121.647	68,77 %
2021	241.394	163.900	67,90 %