

**Question écrite de Caroline Cassart, Députée,
à Elio Di Rupo, Ministre-Président, concernant
Le 1718 en période de Covid-19 et les chiffres 2019**

Monsieur le Ministre-Président,

Le 1718 est un centre d'appels wallon qui aide le citoyen dans ses démarches et répond à toutes les questions généralistes relatives aux compétences de l'administration wallonne (logement, mobilité, agriculture, énergie, ...). Accessible de 8h30 à 17h tous les jours ouvrables, ce service est entièrement gratuit.

Monsieur le Ministre-Président, pouvez-vous me communiquer les chiffres définitifs pour l'année 2019 (nombre d'appels entrants, nombre d'ETP assurant le call center, nombre de demandes introduites via internet,...) et, si cela est déjà possible, les premiers chiffres pour 2020? Avez-vous constaté une augmentation des appels durant le confinement? Les horaires ont-ils été élargis pour répondre à la demande? Dans le même sens, un renforcement de l'équipe en place a-t-il eu lieu ou est-il prévu pour l'année 2020?

Il me revient qu'une campagne de communication était prévue début 2020. Vu les circonstances sanitaires que nous connaissons, a-t-elle pu avoir lieu ou est-elle reportée? Qu'en est-il de la stratégie multicanale et du développement numérique de ce service? Enfin, et afin de tendre vers davantage encore de simplification administrative, les démarches ont-elles été entièrement revues?

Je vous remercie.

Réponse du Ministre-Président:

[Septembre 2020]

Concernant les chiffres 2019, on dénombre 76.639 appels entrants bruts, soit 55.379 appels traités après les appels raccrochés suite au message fiscalité (les dossiers fiscaux personnels sont redirigés vers le call center de la fiscalité).

Quant au premier semestre 2020, une nette augmentation d'appels a été constatée à partir du confinement.

Au 30 juin 2020, 44.389 appels entrants bruts, soit 33.622 appels traités après les appels raccrochés suite au message fiscalité.

À noter également que le temps d'appel moyen de 3 minutes et 36 secondes en 2019, est passé à 4 minutes et 30 secondes pour le premier semestre 2020.

9,8 équivalents temps plein répondent aux appels habituellement.

Dès le 1er avril 2020, une équipe pluridisciplinaire a été mise en place pour:

- ❖ Répondre à une demande de la task force Urgence sociale (elle-même mise en place dans le cadre de la gestion de la crise de la Covid-19) et;
- ❖ Assurer une continuité dans les services au public et particulièrement un accès optimal à l'information pour les publics les plus fragilisés.

Le projet 1718 Urgences sociales a dès lors été mis sur pied, en collaboration avec les équipes du 1718, les équipes des Espaces Wallonie (temporairement fermés pour cause de crise), l'équipe de coordination du Plan wallon de lutte contre la pauvreté, le SPW Intérieur et Action et le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté.

Pendant le confinement, les horaires (8h30 - 17h) ont été maintenus avec le renfort du personnel des Espaces Wallonie (en télétravail exceptionnel suite à la fermeture de leurs guichets).

À partir du 13 mai, suite à la réouverture au public des Espaces Wallonie, l'équipe a reçu l'appui de collègues de la Direction de la communication externe du secrétariat général du SPW.

Le projet, toujours mené à l'heure actuelle, a consisté en la centralisation d'une série d'actualités sur le portail luttepauvrete.wallonie.be pour aider les répondants du 1718 à orienter au mieux les citoyens dans une certaine détresse sociale. Il a rapidement été constaté que les agents de première ligne du 1718, renforcés par leurs collègues des Espaces Wallonie, avaient besoin d'aide pour assurer une deuxième ligne de réponse qui puisse répondre à cette urgence sociale de manière à considérer le citoyen dans la complexité et la multiplicité des problèmes vécus.

Le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté a dès lors confié aux équipes du 1718, deux collaboratrices qui jouent ce rôle d'accompagnatrices sociales et de médiatrices pour trouver une solution rapide et efficace aux besoins exprimés. Cette deuxième ligne a elle-même été renforcée par des agents du SPW Intérieur et Actions sociales, jouant le rôle de troisième ligne.

Le projet de campagne de communication a été adapté aux circonstances. Dès lors, une campagne ciblée sur le 1718 Urgences sociales a été réalisée au départ des sites web « wallonie.be » et « luttepauvrete.wallonie.be ». Cette campagne a également eu lieu sur les réseaux sociaux, en radio et en télévision avec la diffusion avant le JT d'une capsule vidéo en avril dernier.

Les projets de stratégie multicanal et d'implantation d'un outil CRM étant des projets de longue haleine, leur avancement n'a été que peu impacté par la crise sanitaire actuellement. Le CRM en étant au stade de l'analyse des besoins informatiques et des outils qui y répondraient, le travail a pu se poursuivre normalement.

Les dernières mesures effectuées en mars 2020 indiquent que, de manière globale, la progression du canal digital suit son cours pour les démarches administratives. En 2019, sur 313 démarches répertoriées, 32 % étaient totalement réalisables en ligne (progression de 4 % par rapport à l'année précédente) et 19 % partiellement. En comptabilisant le nombre de dossiers introduits, tous secteurs confondus, on remarque que 54 % d'entre eux l'ont été par voie électronique en 2019.

Des réflexions sont aujourd'hui en cours pour pérenniser ce projet de 1718 Urgences sociales, pour maintenir et faire perdurer les collaborations mises en place. Ce projet a confirmé non seulement son utilité pour accompagner les publics moins autonomes avec le digital, mais aussi la nécessité d'une forte interaction entre les 1^{res} lignes généralistes et les 2^e lignes « métier », voire le soutien d'une 3^e ligne pour la prise en charge des dossiers les plus complexes.