

Question écrite de Caroline Cassart, Députée,
à Elio Di Rupo, Ministre-Président, concernant
Le 1718

Monsieur le Ministre-Président,

Inauguré début 2015, le 1718 est le numéro wallon que l'on peut appeler à propos de toutes les matières administratives possibles et imaginables.

Une question concernant l'agriculture, la mobilité, la fiscalité, une prime énergie? Le 1718, numéro vert gratuit répond à toutes les sollicitations. Dans les faits, il me revient qu'il s'agit plutôt d'un service très général qui renvoie, la plupart du temps, vers des services plus particuliers. Sachant que le site internet de la Wallonie dispose déjà de toutes ces informations, le numéro wallon ne fait-il pas double emploi?

Monsieur le Ministre-Président, depuis la création du 1718, combien d'appels a-t-il reçu? Si cela est possible, pourriez-vous me ventiler les chiffres par année? Combien de collaborateurs travaillent dans ce service? Enfin, étant encore peu connu du grand public, ne serait-il pas opportun de relancer une campagne d'information?

Je vous remercie.

Réponse du Ministre-Président:

Le 1718 est un centre d'appels qui aide le citoyen dans ses démarches et répond à toutes les questions généralistes relatives aux compétences de l'administration wallonne (logement, énergie, routes, mobilité, action sociale, environnement...). Le 1718 (1719 pour les Germanophones) est gratuit et accessible de 8h30 à 17h tous les jours ouvrables.

Le contact de 1^{re} ligne avec un agent ayant une vue généraliste et transversale offre l'avantage d'apporter une réponse personnalisée au citoyen qui peut, le cas échéant, concerner plusieurs départements ou même différents niveaux de pouvoir.

Dans la plupart des cas, les agents de 1^{re} ligne sont à même d'accompagner le demandeur pour entamer ses premières démarches (compléter un formulaire, prendre un rendez-vous, fournir des explications sur une procédure, remettre les bons documents, etc.).

Les agents du numéro vert fournissent des réponses concrètes au citoyen ou les coordonnées du service en mesure de répondre, les aident dans leurs démarches, les orientent dans la complexité institutionnelle wallonne (et belge) et enregistrent les commandes de brochures et publications.

Depuis 2018, grâce à un menu vocal, le 1718 permet, en plus, d'entrer en contact avec le call center SOS Environnement.

À noter, cependant, que le 1718 ne prend pas en charge les demandes qui portent sur un dossier fiscal personnel, ceux-ci nécessitant un accès particulier à certaines données. Dès lors, un message vocal réoriente les citoyens vers le call center du SPW Fiscalité.

Par ailleurs, le 1718 remplit également un rôle social. Pour un public parfois démuné, âgé, seul, à mobilité réduite ou peu au fait d'internet, le contact avec l'agent du numéro vert permet d'obtenir rapidement un interlocuteur informé et une explication sur un courrier, une aide pour remplir un formulaire... ou simplement pour identifier le service adéquat et trouver ses coordonnées.

Quelques chiffres:

En 2019, 8,8 ETP assurent la réponse aux appels.

	APPELS ENTRANTS - 1718
2015	123.500
2016	126.655
2017	91.720
2018	79.257
30/06/2019 (6 mois)	41.006

	APPELS ENTRANTS - 1719
2015	4.443
2016	3.507
2017	3.507
2018	3.181
30/06/2019 (6 mois)	1.272

La stratégie multicanale:

En 2016, l'administration wallonne, soucieuse d'offrir à ses usagers un service adapté, a testé les attentes du citoyen et a mis en place une stratégie multicanale.

L'enquête réalisée auprès des usagers avait alors épinglé:

- une volonté de digitalisation (souhait d'une personne sur deux);
- une utilisation des canaux humains à distance en cas de démarches complexes;
- un besoin d'assistance (via le téléphone notamment);
- un besoin de « face à face » pour les personnes non autonomes;
- d'importantes attentes sur les basiques de la relation clients (information, suivi, délai, référent unique) ainsi que sur la promotion des compétences du SPW.

Dans cette optique, la stratégie multicanale avait défini le digital comme le canal principal pour permettre au citoyen de trouver de l'information et effectuer des démarches. Cela induisait une dématérialisation totale des démarches et la possibilité pour chacun de suivre l'avancement de ses démarches.

Par ailleurs, la stratégie multicanale définit comme support de communication complémentaire les canaux humains à distance (téléphone, mails, chat). Cela implique:

- une meilleure accessibilité du service téléphonique;
- la mise en place d'un numéro téléphonique coupole de 1re ligne (principe de guichet unique);
- une meilleure intégration des informations;
- un service personnalisé avec accès aux dossiers des usagers, et ce, grâce à une liaison avec les back-office des différentes applications métiers;
- au sein des administrations, une mise en place de structures de 2e ou 3e niveau en fonction de la profondeur de service de la 1re ligne sur chacune des thématiques métier.

Enfin, la stratégie multicanale apporte aussi une attention particulière aux publics non autonomes et s'appuie également sur des canaux humains de proximité (les Espaces Wallonie, les permanences spécialisées).

Depuis le début de la stratégie multicanale, le nombre de démarches en ligne est passé de quelques dizaines à 544, le portail Wallonie.be a été complètement refondu dans une optique usager. Dans un souci de simplification, plusieurs sites internet spécialisés ont été modernisés ou supprimés pour faire une place plus importante aux démarches en ligne.

Dans un premier temps, le nombre d'appels entrants et d'appels traités par le 1718 a diminué en raison de la digitalisation et de l'amélioration des sites internet, mais également en raison de changements dans la politique de primes logement et énergie.

Depuis 2018, on constate une inversion de cette tendance. En effet, les agents du 1718 doivent faire face à une augmentation du nombre d'appels concernant des questions plus pointues nécessitant l'orientation de l'utilisateur vers un service métier. À côté des usagers non autonomes, il s'agit d'un public qui a trouvé son information en ligne, via les canaux digitaux, mais qui, face à la complexité de la démarche, souhaite un contact avec un interlocuteur spécialisé.

Une campagne de communication?

La direction de la Communication externe a prévu une campagne de communication, début 2020, qui doit toucher les publics les moins autonomes et les inciter à se rendre dans un Espace Wallonie.

Une campagne de communication mettant en avant le 1718 est prévue dès que les outils (CRM) permettant de donner satisfaction aux usagers en traitant de manière plus complète les demandes (accès au dossier personnel, transfert éventuel de la demande vers une 2e ligne...) seront opérationnels.

À noter que, dès à présent, le 1718 figure sur tous les courriers de l'administration ainsi que sur toutes les pages du portail Wallonie.be.