

**Question écrite de Caroline Cassart, Députée,
à Elio Di Rupo, Ministre-Président, concernant
Le bilan du 1718 en 2020 et 2021**

Monsieur le Ministre,

Inauguré début 2015, le 1718, c'est le numéro à 4 chiffres du call center du Service Public de Wallonie. Au bout du fil, des agents ayant une vue généraliste et transversale fournissent, en théorie, des réponses concrètes aux citoyens, les aiguillent vers le service adéquat, les aident à compléter un formulaire, ...

Une question concernant l'agriculture, la mobilité, la fiscalité, une prime énergétique? Le 1718, c'est le numéro vert gratuit qui répond à toutes les sollicitations.

Monsieur le Ministre-Président, combien d'appels le 1718 a-t-il reçu en 2020 et 2021 (nombre d'appels entrants, nombre d'ETP assurant le call center, nombre de demandes introduites via internet,...)? Si cela est possible, pourriez-vous me ventiler les chiffres par année et par province? Combien de collaborateurs travaillent dans ce service? Ce dernier a-t-il été renforcé suite aux différents confinements et à la crise sanitaire? Enfin, étant encore peu connu du grand public, ne serait-il pas opportun de relancer une campagne d'information?

Suite au premier confinement, le 1718 Urgences sociales a été mis en place. Lors d'une précédente question, vous m'aviez indiqué que des réflexions étaient en cours afin de pérenniser ce projet et maintenir les collaborations mises en place. Le processus de réflexion a-t-il abouti et, dans l'affirmative, qu'en est-il? Concrètement, quelle est la différence entre le 1718 et le 1718 « Urgences sociales »?

Je vous remercie.

Réponse du Ministre-Président:

[Février 2022]

Le centre d'appels généraliste du Service public de Wallonie répond au numéro 1718 depuis 2015, mais il existe en réalité depuis 1989 (son numéro a suivi l'évolution des standards téléphoniques pour les numéros gratuits, du 1901 au 0800/11.901 pour aboutir au 1718).

Le 1718 a traité 73.431 appels en 2021, ce qui représente une augmentation d'environ 3 % par rapport à 2020 (71.256 appels). Cette augmentation du nombre d'appels s'accompagne aussi d'un allongement de la durée moyenne des appels, ce qui s'explique par la complexité des demandes et le grand besoin d'écoute des appelants, notamment pour les urgences sociales.

En 2021, comme en 2020, l'équipe du 1718 se composait de 11 agents. Ceux-ci répondent aux questions, orientent, apportent des conseils et de l'aide pour les démarches administratives, et ce sur l'ensemble des compétences gérées par le Service public de Wallonie, à l'exception notable des matières fiscales, pour lesquelles il existe un call-center dédié. Pour être à même de répondre aux questions des usagers, les collaborateurs du 1718 effectuent une veille d'information quotidienne et suivent une formation continue sur l'ensemble des matières.

La prise en charge des demandes d'information qui parviennent par mail via la rubrique contacts du portail Wallonie.be est assurée conjointement par l'équipe du 1718 et les collaborateurs des Espaces Wallonie. En 2021, le nombre de mails traités s'élève à 5.554.

Pour des questions de conformité avec les prescrits du RGPD, les collaborateurs ne collectent pas systématiquement les données personnelles sur les demandeurs. La commune ou la province d'origine des demandeurs n'est pas enregistrée lors du contact; cette donnée ne peut être produite.

La mobilisation de l'équipe sur la prise en charge des urgences sociales a permis de répondre à 8.500 demandes de cette nature en 2020, et à 7.300 demandes en 2021.

La collaboration avec le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté s'inscrit dans la durée, mais il a été jugé opportun que l'équipe du 1718 soit renforcée par deux collaborateurs au profil d'assistant social pour assurer la première ligne d'écoute et de prise en charge de ces urgences sociales. Ces deux postes font partie des engagements du Plan de Reconstruction de la Wallonie, auxquels s'ajoute un recrutement statutaire qui était déjà en cours, ce qui porte l'effectif du 1718 à 14 agents en 2022.

Concrètement, l'accès à cette première ligne d'écoute sociale se fait en composant le 1718 et en choisissant l'option 1 du menu. L'appelant entre alors immédiatement en communication avec un assistant social chargé d'écouter et de comprendre sa demande, d'apporter si possible des réponses immédiates ou de prendre des contacts pour mettre en place des actions concrètes en matière d'aide alimentaire, financière, juridique, d'hébergement d'urgence...

En ce qui concerne la communication du numéro vert 1718, celle-ci se fait de manière régulière. Le numéro est d'ailleurs repris sur beaucoup de supports: papiers à en-tête, sites web, brochures, annonces promotionnelles... Des insertions publicitaires présentant les services aux citoyens (1718, Espaces Wallonie, portail web) sont également publiées dans les quotidiens.

Dès le début de la crise sanitaire, le 1718 « Urgence sociale » a bénéficié d'une campagne de communication d'envergure : spots télévisuels (RTL, RTBF et réseau des télévisions locales), insertions papier dans la presse payante et gratuite, posts sur les réseaux sociaux. Différents acteurs (communes, UAP...) ont été invités à relayer l'information sur leurs canaux de communication.

En collaboration avec le RWLP, plusieurs milliers de flyers ont été distribués auprès d'un public précarisé. Une communication spécifique en langue allemande a également été assurée par des insertions et des spots radio.

En 2021, la promotion du 1718 et de son volet Urgence sociale s'est poursuivie par des habillages de bus et des affichages dans les grandes villes wallonnes. Cette promotion a également porté sur les autres canaux de proximité du SPW dans une approche multicanale.

Tout comme le site Wallonie/inondations, le 1718 constitue aussi un canal d'information privilégié pour les victimes des inondations de juillet 2021. À ce titre, il est systématiquement présenté dans les supports et actions de communication (flyers, brochures en toutes-boîtes, brochures, insertions presse, portail Wallonie, sites web des communes, réseaux sociaux...).