

## ■ l'arborescence téléphonique et accessibilité de l'administration wallonne

Session : 2009-2010

Année : 2010

Numéro : 94 (2009-2010) 1

### ► Question écrite du 01/07/2010

De FOURNY Dimitri à DEMOTTE Rudy, Ministre-Président du Gouvernement wallon

L'actuel Gouvernement poursuit une politique de simplification administrative entamée depuis de nombreuses années déjà... : simplification des textes, formulaires en ligne, formulaires « intelligents », ?

Des efforts ont également été entrepris dans le domaine de l'information, au travers, par exemple, du téléphone vert, qui dispense une information de type « générale » .

Au-delà de ces nombreuses initiatives, il n'empêche qu'un des moyens les plus fréquemment utilisés par nos concitoyens pour contacter l'administration, comme il le fait d'ailleurs pour d'autres services tels les fournisseurs d'énergie, les compagnies d'assurance, ? est et reste le téléphone. Les services dont l'activité est orientée vers « le grand public » sont donc largement sollicités téléphoniquement et doivent pouvoir faire face à ce flot d'appels.

Afin « d'organiser » au mieux ces « flux téléphoniques entrants », de nombreuses entreprises privées ont développé des serveurs vocaux comportant une « arborescence vocale » permettant d'orienter les appels entrants vers la personne apte à répondre à la question que pose l'appelant. Le système avertit aussi l'appelant qu'il doit, par exemple, se munir de son numéro de dossier.

Certains services publics fédéraux ont également développé ce type d'arborescence

Monsieur le Ministre-Président peut-il détailler les services du SPW qui ont mis en place ce type d'arborescences vocales ? Ne conviendrait-il pas de favoriser l'implantation de ce type de services ? L'infrastructure téléphonique du SPW permet-elle aux DG qui souhaiteraient implanter ce type de services de pouvoir le faire ?

### ► Réponse du 16/07/2010

Le contact avec l'administration wallonne est essentiel et le Gouvernement le veut optimal, tant pour le citoyen que pour l'entreprise.

C'est la raison pour laquelle - comme l'indique l'honorable Membre - le Gouvernement accorde, depuis plusieurs années, une priorité à ce vaste chantier.

Dans ce cadre, le plan stratégique 2010-2014, reprend, notamment, dans ses axes :

- l'amélioration de l'information et la communication aux publics cibles;
- et l'intégration de la dimension « accessibilité » des publics cibles à l'information.

Le but est donc de fournir une information claire mais également ciblée selon les différents publics cibles., La diffusion se fait via différents media : internet, bien sûr, mais aussi les brochures, les guichets physiques et ... le téléphone. Avec une attention particulière portée sur l'accès à l'information des personnes souffrant d'un handicap.

La question de l'honorable Membre a le mérite d'insister sur la nécessaire pluralité des vecteurs d'information et de communication. Bien sûr, internet occupe, aujourd'hui, une place importante, vu les facilités énormes que peuvent apporter les technologies de l'information et de la communication (TIC). Ces TIC ont notamment le mérite d'abolir les limitations de temps et d'espace. L'un des objectifs des autorités wallonnes est donc de mettre ces technologies à la portée de tous.

Mais, ceci étant, nous avons toujours mis un point d'honneur à offrir un éventail de moyens d'accès. Raison pour laquelle, nous avons maillé le territoire d'un réseau de Centres d'Information et d'Accueil et d'Espaces Wallonie permettant un contact direct via un guichet physique.

Le téléphone s'inscrit, bien entendu, lui aussi, dans cet éventail.

La téléphonie dont sont équipés les bâtiments du SPW permet l'usage d'arborescences vocales. Et, actuellement, différents services ont recours à ces d'arborescence s. Pour la parfaite information de l'honorable Membre, il s'agit :

- du service du Téléphone vert (au Secrétariat général) ;
- du service de la Télé-redevance (à la DGO7) ;

- ou encore du service « Info Kayaks » pour l'accès aux cours d'eau (à la DGO3).

Pour le reste, le Gouvernement travaille dans un esprit d'ouverture aux besoins de l'Administration qui se trouve en première ligne pour appréhender les attentes des usagers. Et, en ce sens, cette possibilité de développer des arborescences peut être activée en fonction des demandes exprimées par les services concernés. Dans ce cadre, nous veillons alors à ce que ceux-ci puissent être assistés par le Département de la communication pour le développement du contenu. Et le Département des Technologies de l'Information et de la Communication (DTIC) pour la partie technique.

Enfin, pour la parfaite information de l'honorable Membre, j'ajouterai que, le 22 avril dernier, le Gouvernement wallon a décidé que cette matière ferait l'objet d'un pilotage serré. En ce sens, un plan stratégique global à court, moyen et long termes en matière d'informatique administrative lui sera présenté d'ici à la fin 2010. Toujours dans le but de rendre le meilleur service au citoyen par les voies qu'il juge les plus adaptées.