

20 Question de Mme Katrin Jadin au vice-premier ministre et ministre du Budget, de la Mobilité et des Réformes institutionnelles sur "la limitation du nombre de demandes d'immatriculation traitées par la DIV" (n° 2007)

20.01 Katrin Jadin (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, je voudrais faire le point avec vous sur des faits qui m'ont été rapportés voici maintenant quelques semaines et qui se sont produits dans les bureaux de la DIV.

En fait, il semblerait que les antennes de la DIV ne puissent accepter plus de deux demandes d'immatriculation de véhicule par jour et par personne se présentant à leurs guichets.

Dès lors, si un courtier en assurances ou un transporteur routier, par exemple, se présente à la DIV avec dix demandes sous le bras, il se voit purement et simplement opposer un refus de la part du fonctionnaire préposé qui se retranche derrière une circulaire. Si l'information est exacte, je m'interroge quant au bien-fondé de cette initiative et je souhaiterais connaître vos intentions en la matière.

En effet, je peux comprendre que l'objectif poursuivi soit la réduction des files d'attente, mais lorsque le bureau est désespérément vide, quelles sont les raisons objectives qui peuvent empêcher votre administration de traiter plus de deux demandes par jour et par personne se présentant aux antennes de la DIV?

À titre subsidiaire, je tiens également à souligner la perte de temps imposée, notamment aux transporteurs et aux assureurs. De plus, imaginez-vous le nombre de kilomètres parcourus inutilement par ces derniers avec les conséquences que cela peut avoir en termes de pollution!

Monsieur le ministre, voici mes questions.

- Confirmez-vous l'existence de cette circulaire? Si oui, quelles en sont les modalités exactes et les motivations précises?

- Le cas échéant, constitue-t-elle un héritage de votre prédécesseur en la matière? Si oui, estimez-vous que cette solution soit optimale?

- Enfin, entre-t-il dans vos intentions de permettre le traitement de plus de deux dossiers par jour et par personne au sein des antennes de la DIV?

20.02 Yves Leterme, ministre: Monsieur le président, madame Jadin, la circulaire donnant l'instruction aux antennes de la DIV de n'accepter que deux demandes d'immatriculation par jour et par personne a été rédigée en tenant compte du fait de la possibilité du recours à internet. En outre, la philosophie de cette circulaire est de garantir la qualité du service rendu au citoyen qui se présente à un guichet de la DIV.

En effet, depuis environ six ans, la DIV possède une application Web-DIV permettant aux courtiers en assurances, aux assureurs ainsi qu'aux concessionnaires reconnus comme courtiers d'immatriculer les véhicules par internet.

Le succès de l'application de l'e-gouvernement est en constante progression. L'immatriculation par internet qui représentait 7,67% du total des immatriculations des véhicules en 2003, est passé à 45,6% en 2007 et un pic de plus de 50% a été enregistré en janvier.

Le succès de l'application s'explique par sa facilité et sa simplicité. Cette solution évite à de nombreuses personnes de devoir se présenter physiquement à un guichet de la DIV.

C'est dans ce cadre que se situe la circulaire en question. En effet, le fait que la plupart des courtiers et des assureurs disposent d'un outil informatique dans leur bureau pour l'immatriculation des véhicules évite à ceux-ci de devoir se présenter à un guichet de la DIV. Ainsi, les guichets se libèrent pour les citoyens qui se présentent avec des dossiers plus complexes, ne pouvant être traités aussi facilement par l'application Web-DIV, comme par exemple des dossiers demandant une vérification ou une validation de la douane fonctionnant auprès de la DIV, notamment dans le cas d'immatriculations de véhicules importés.

Parallèlement à Web-DIV, afin de pouvoir offrir aux clients une alternative permettant de délivrer plusieurs certificats d'immatriculation modifiés quant au nom mais avec maintien du même numéro de TVA, une procédure spécifique "au guichet" a été mise au point concernant exclusivement la ré-immatriculation après changement de nom ou d'adresse. Le service pense ainsi d'abord aux sociétés de transport, aux groupes d'écoles, etc. La DIV a prévu un système permettant de traiter plus de deux demandes d'immatriculation par jour et par personne. L'objectif final qui vise à rendre un service de qualité aux guichets de la DIV dans un délai raisonnable est atteint par ce biais.

Je ne considère pas cette circulaire comme étant un héritage d'un gouvernement précédent. Il n'entre pas dans mes intentions de modifier le système existant pour les raisons que j'ai expliquées ci-avant. Le fait de promouvoir l'application Web-DIV pour les immatriculations normales permet de rendre un meilleur service aux citoyens, notamment pour les cas spécifiques. Il doit être possible d'utiliser l'internet pour se procurer les plaques d'immatriculation, surtout dans le chef des courtiers en assurances et des concessionnaires.

20.03 Katrin Jadin (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour ces éléments de réponse. Je pense en effet que le système tel qu'il est décrit, à savoir l'utilisation d'internet, est un bon système. En l'espèce, j'ai été interpellée par des courtiers en assurances quelque peu fâchés de se voir refuser des dossiers d'immatriculation qu'ils déposaient personnellement dans un bureau de la DIV. Peut-être faudrait-il promouvoir davantage ce système afin que tous les courtiers en soient informés ou éventuellement rendre plus attrayante cette très bonne procédure leur permettant d'immatriculer leurs véhicules via internet.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.