

**Question de Mme Kattrin Jadin au secrétaire d'État à l'Environnement, à l'Énergie et à la Mobilité, adjoint à la ministre de l'Intérieur et de l'Égalité des chances, et secrétaire d'État aux Réformes institutionnelles, adjoint au premier ministre, sur "la DIV d'Eupen" (n° 11854)**

**Kattrin Jadin (MR):**

Monsieur le président, dans la mesure où ces deux questions ont le même objet, je vais uniquement poser la dernière question déposée.

Monsieur le secrétaire d'État, à la suite d'une entrevue syndicale organisée à Bruxelles récemment et dont les échos me sont revenus, il a été décidé que la DIV d'Eupen ne sera plus ouverte que le lundi, le mercredi et le vendredi, et que son personnel serait envoyé le mardi et le jeudi dans les bureaux de Bruxelles pour aider à résorber l'arriéré de ceux-ci. Cela alors que, comme j'en parlais dans une précédente question parlementaire, la DIV d'Eupen elle-même souffre d'un arriéré considérable qu'elle peine à résorber à cause d'un problème de sous-effectifs.

Des rumeurs inquiétantes courent dans la région, qui considèrent cette première mesure comme les prémices d'une fermeture pure et simple de l'antenne DIV d'Eupen. Celle-ci serait catastrophique: le service offert par cette antenne est très apprécié par la population, ainsi que par le secteur des assurances qui plaide fermement et résolument pour son maintien.

Actuellement, certaines des personnes qui se rendent à la DIV d'Eupen doivent parcourir jusqu'à 70 kilomètres. La diminution des jours d'ouverture sera déjà pour elles un obstacle de taille, mais la fermeture de l'antenne les poussera à un trajet dont la longueur deviendrait tout simplement inacceptable.

Monsieur le secrétaire d'Etat, existe-t-il une intention de fermer l'antenne DIV d'Eupen? Pourquoi les agents de la DIV d'Eupen sont-ils dépêchés à Bruxelles deux jours par semaine?

**Melchior Wathelet, secrétaire d'État:**

Monsieur le président, madame Jadin, la problématique que vous évoquez n'a évidemment pas échappé à mon attention ni à celle de la DIV.

Une des solutions mises en place pour la résoudre est la procédure de recrutement d'un agent de rôle linguistique germanophone, qui a été lancée il y a plusieurs mois déjà. Des raisons organisationnelles dans le chef du Selor et des problèmes de consultation de la réserve de l'ONAFTS ont provoqué des retards dans l'aboutissement de cette procédure. La sélection d'un agent germanophone a maintenant abouti. Cette personne entrera prochainement en service. En attendant, un renfort venant de la DIV de Bruxelles a été envoyé à l'antenne de la DIV D'Eupen quand le besoin s'en fait sentir afin de résorber le retard acquis.

Pour rappel, 74 % des immatriculations ont lieu par un assureur ou un courtier via internet. Cela signifie concrètement que le demandeur reçoit sa plaque ou son certificat le lendemain. En Belgique, plus de 8 000 courtiers ou bureaux de compagnies d'assurance utilisent cette possibilité. La DIV offre ainsi aux demandeurs une couverture remarquable pour les demandes ordinaires avec le soutien du secteur des assurances. Or, trop souvent des demandeurs mal informés font malgré tout la file inutilement aux guichets de la DIV. Ainsi, à l'antenne d'Eupen, en 2011, une moyenne de 55 % des visiteurs auraient pu effectuer leur immatriculation immédiatement chez leur assureur ou courtier.

Les guichets de la DIV doivent donc accorder la priorité aux demandeurs qui ne disposent actuellement pas de cette possibilité d'internet. Comme elle est dépourvue d'une communication électronique des données douanières, elle doit tenir compte de la présence assurée par la douane pour contrôler cette demande.

La DIV connaît traditionnellement des difficultés en période estivale, en raison des vacances scolaires ou du grand nombre de collaborateurs qui doivent pouvoir prendre leurs congés annuels. Elle a donc décidé de regrouper ses effectifs d'Eupen et de Grâce-Hollogne durant cette période afin de garantir un meilleur service. Les lundis, mercredis et vendredis sont les jours de présence de la douane à Eupen et pendant lesquels l'antenne de Grâce-Hollogne sera fermée; tous ses agents disponibles

viendront à Eupen. Les mardis et jeudis sont les jours de présence de la douane à Grâce-Hollogne. Tous les agents disponibles s'y rendront, et donc n'iront pas à Bruxelles. Ainsi, la continuité et la qualité des services seront assurées dans de bonnes conditions.

**Katrin Jadin (MR):**

Monsieur le secrétaire d'État, je vous remercie beaucoup. Vous nous confirmez donc qu'il n'y pas de raison d'envisager une fermeture de l'antenne.