



m. 13 220

26/7/2012

10430

**Question orale de la Députée Kattrin JADIN
à Monsieur Melchior Wathelet, Secrétaire d'Etat à la Mobilité,
concernant le mauvais service et l'accumulation d'arriéré des antennes DIV d'Eupen
et de Grâce-Hollogne.**

- déposée le 25 juillet 2012 -

Monsieur le Secrétaire d'Etat,

Depuis ma dernière intervention à ce sujet, de nombreux échos me signalent l'aggravement de la situation des antennes de DIV d'Eupen et de Grâce-Hollogne, depuis que ces deux antennes se partagent le même personnel au cours d'une même semaine, la DIV d'Eupen n'étant plus ouverte que le lundi, le mercredi et le vendredi, tandis que celle de Grâce-Hollogne n'est plus accessible que le mardi et le jeudi.

Cet arrangement est problématique. Tout d'abord, les services d'Eupen et de Grâce-Hollogne sont de nature différente. La DIV d'Eupen est une antenne se trouvant sur le territoire de la Communauté germanophone, et à laquelle se rendent des citoyens de langue allemande qui disposent du droit garanti par la Constitution d'être reçus dans leur langue maternelle. Lorsque les membres du personnel de Grâce-Hollogne, qui ne maîtrisent pas spécialement la langue allemande, doivent venir effectuer un remplacement à Eupen, ils sont cloîtrés dans des bureaux à guichets fermés d'où ils sont privés de la possibilité de travailler efficacement.

Ces deux antennes ont également des situations géographiques différentes. Eupen se trouve dans une zone frontalière et a besoin de collaborer étroitement avec la douane belgo-allemande, notamment au sujet des nombreuses importations de véhicules en provenance d'Allemagne et immatriculés en Belgique. L'antenne de Grâce-Hollogne, quant à elle, se trouve à proximité de l'une des plus grandes villes de Wallonie et est par conséquent extrêmement fréquentée.

Ensuite, cet arrangement a créé un déficit de service envers la population d'une ampleur intolérable. Les personnes qui doivent se rendre à l'une ou l'autre de ses antennes en ce moment subissent des temps d'attente impressionnants. Des anecdotes me sont revenues au sujet de personnes qui passent leur nuit dans le parking ou arrivent à 4h du matin pour avoir l'occasion d'effectuer leurs formalités.

Et pendant ce temps, l'arriéré administratif des deux antennes, qui était déjà important avant cette décision de partager l'activité de la DIV entre ces deux lieux chaque semaine, s'accumule dramatiquement.

Un autre problème qui se présente à ces services est celui de l'inefficacité de la logistique. Le système informatique ne prend pas en compte beaucoup de situations plus spécifiques, comme celle des voitures importées, ou les immatriculations via des assureurs certifiés. De plus, même pour les missions que ce système est capable de remplir, on me rapporte de nombreuses déficiences qui contribuent encore à accumuler le temps perdu.

Votre réponse à ma question parlementaire annonçait la bonne nouvelle de la prochaine entrée en service d'un nouvel agent germanophone à Eupen. Il me semble cependant que vous ayez hésité à contredire les rumeurs persistantes qui présagent une intention de fermer définitivement certaines antennes DIV. Si je considère donc que cet engagement prochain d'un est un premier pas dans le bon sens, je souhaite donc, Monsieur le Secrétaire d'État, obtenir de votre part une garantie qu'il ne sera pas le dernier dans le sens d'une efficacité et d'un meilleur service, aussi bien à Eupen qu'à Grâce-Hollogne.

- Pouvez-vous donc me garantir officiellement que vous n'avez aucune intention de fermer ni l'une ni l'autre de ces deux antennes DIV ?
- Pouvez-vous également m'assurer que l'arrangement désastreux qui a eu cours pendant l'ensemble de cet été 2012 ne se prolongera ni ne se renouvellera pas ?
- Quelles sont vos pistes pour améliorer le service de ces deux antennes ? Et pour résorber leurs arriérés ?
- Est-il envisagé de renforcer le personnel de ces deux antennes ?
- Est-il envisagé de moderniser le système informatique de la DIV ?

Je vous remercie, Monsieur le Secrétaire d'Etat, pour la réponse que vous voudrez bien m'apporter.

Katrin JADIN



LE SECRÉTAIRE D'ÉTAT À L'ENVIRONNEMENT, À L'ÉNERGIE, À LA MOBILITÉ ET
AUX RÉFORMES INSTITUTIONNELLES

DE STAATSSECRETARIS VOOR LEEFMILIEU, ENERGIE, MOBILITEIT EN
STAATSHERVORMING

Question N° 13220 de Mme Katrin JADIN

**Concerne : le mauvais service et l'accumulation d'arriéré des antennes DIV
d'Eupen et de Grâce-Hollogne**

L'application informatique de la DIV, datant des années '90 et complètement dépassée, a été remplacée comme vous le savez. La modernisation du système informatique de la DIV a donc été accomplie, permettant ainsi de mettre en œuvre à l'avenir une traçabilité des véhicules et une meilleure lutte contre leur non-assurance et leur non-présentation au contrôle technique.

C'est précisément cette modernisation qui a malheureusement entraîné un retard dans les immatriculations, suite à des difficultés techniques imprévues.

Je souhaite vous renvoyer tout d'abord à ma réponse aux questions orales de Mme Temmerman (12974), et de Messieurs Bracke (12978), Dufrane (12974), et Van den Bergh (12992), que j'ai exposée en votre présence devant la Commission en date du 10 juillet dernier. J'y indiquais clairement pourquoi la DIV a adopté des mesures particulières pour couvrir la période d'été face au retard important accumulé.

S'il y a effectivement eu de longues files pendant une certaine période, je dois bien constater aujourd'hui que l'approche adoptée par la DIV était la bonne : le retard a été résorbé, et ce avec une continuité parfaite du service aux guichets dans le cadre des horaires annoncés.

L'ouverture des antennes déconcentrées de la DIV dans le courant des années '90 a constitué à l'époque une amélioration sensible en démultipliant les points de contact avec la population.

Elle se situait toutefois dans un contexte où le nombre d'immatriculations était largement inférieur à ce qui existe aujourd'hui et où le développement des nouvelles technologies de l'information n'avait pas atteint son ampleur actuelle.

Le contexte n'est évidemment plus le même aujourd'hui (les antennes de la DIV ne traitent plus que 13 % des demandes), et il est probable que ce dispositif d'antennes fasse un jour définitivement la place à d'autres formes de service de proximité. Cette évolution probable ne concerne toutefois aucune zone géographique en particulier.

L'immatriculation immédiate par l'assureur ou le courtier, via internet avec livraison de la plaque et du certificat dès le lendemain à l'adresse de son choix, a constitué une amélioration énorme du service aux citoyens et aux entreprises. Puisque chacun doit s'assurer, la DIV a fort opportunément donné ainsi la possibilité d'éviter un deuxième déplacement vers ses guichets et c'est bien ainsi que ses clients l'ont compris puisque près de 75% d'entre eux y recourent.

Ceci constitue un des fleurons de la simplification administrative dans notre pays et un succès largement reconnu au niveau européen et international.

Cela signifie aussi qu'à côté de ses antennes la DIV dispose aujourd'hui d'un réseau de 8000 points d'immatriculation, assurant ainsi une proximité beaucoup plus grande à

l'égard de ses clients, et ce 24h/24.

Toutefois, comme vous le soulignez fort justement, l'immatriculation par internet n'est pas encore possible aujourd'hui pour les véhicules importés, ce qui est effectivement important pour des zones connaissant un niveau élevé d'importation de véhicules.

Trois conditions doivent être remplies pour atteindre ce résultat :

- la « pré-immatriculation » de ces véhicules, çàd la transmission par voie électronique de toutes leurs caractéristiques techniques dès leur mise sur le marché et avant leur vente à un citoyen ou une entreprise
- l'obtention des données douanières par voie électronique (actuellement fournies par une vignette papier)
- l'obtention des données de la TVA par voie électronique

L'application informatique permettant de transmettre les données douanières à la DIV par voie électronique est prête depuis plus de deux ans ; le Ministre des Finances devrait soumettre sous peu à la signature royale un arrêté permettant de la mettre en production. Ce premier changement permettra dans l'immédiat de réduire le délai de traitement des demandes aux guichets.

Par ailleurs, des projets-pilotes de pré-immatriculation vont débiter avec le secteur concerné avant la fin 2012, ce qui devrait permettre de la généraliser dans le courant de l'année 2013 et réduire considérablement le délai de traitement de ces demandes. Enfin, des contacts constructifs sont en cours avec l'Administration de la TVA pour les données qui la concernent .

Il est donc permis d'espérer que l'immatriculation par internet des véhicules importés puisse devenir une réalité d'ici un an.

En ce qui concerne le service aux citoyens et aux entreprises de la Communauté germanophone, je tiens à souligner que toutes les demandes introduites en allemand, que ce soit à Eupen ou à Grâce-Hollogne, ont été traitées dans cette langue comme il se doit.

Et inversement toutes les demandes introduites en français l'ont été dans cette langue. L'affectation de personnel dans ce dispositif spécial a donc parfaitement respecté la législation sur l'emploi des langues et été parfaitement efficiente.

Le Secrétaire d'Etat à l'Environnement,
l'Energie, la Mobilité, et aux Réformes
Institutionnelles,

De Staatssecretaris voor Leefmilieu,
Energie, Mobiliteit, en Staatshervorming,

M. WATHELET