

Question de Mme Kattrin Jadin au ministre de la Mobilité, chargé de Belgocontrol et de la Société Nationale des Chemins de fer Belges, sur "les demandes de renseignements au SPF Mobilité par mail en allemand"

Kattrin Jadin (MR): Monsieur le ministre, je vous félicite parce que c'est la première fois que j'ai l'occasion de vous interroger dans vos nouvelles fonctions. Il me revient que les demandes de renseignement en langue allemande ne sont quasi jamais traitées au sein du SPF Mobilité. D'après mes informations, le département en charge des réponses aurait un quota de mails à répondre mais ne doit pas obligatoirement répondre à tous les mails entrant à l'administration. Cela me paraît logique. Très souvent donc, on ne donne tout simplement pas de suite aux demandes de nos concitoyens germanophones. Ça par contre, c'est pour moi un peu plus inquiétant.

Un autre problème lié à ce sujet serait le fait que la centrale responsable du dispatching des mails ne comprendrait pas les mails en langue allemande et ces derniers ne seraient pas dispatchés correctement au sein du SPF.

Monsieur le ministre, ma question est dès lors très simple: ne serait-il pas envisageable d'instaurer une adresse-mail pour nos concitoyens germanophones afin que leurs demandes soient traitées par des personnes au sein de votre administration maîtrisant la langue de Goethe?

François Bellot, ministre: Madame la présidente, madame la députée, le SPF m'informe que le traitement des demandes d'information par email au SPF Mobilité et Transports est effectué de deux manières. D'un côté, un guichet d'information existe pour les questions relatives à l'immatriculation des véhicules (la DIV) qui est joignable via leur site help.div@mobilit.fgov.be. Ces questions ont été détachées des demandes d'information centralisées au vu du nombre important de demandes traitées par ce service. Les questions en allemand à destination de la DIV sont traitées par les collaborateurs germanophones de l'antenne d'Eupen.

D'un autre côté, les demandes générales sont traitées par un guichet d'information central via l'adresse info@mobilit.fgov.be. Aucune différence n'est opérée à l'égard des demandes exprimées en langue allemande. L'engagement du SPF d'y répondre dans les 10 jours via un système centralisé vaut de la même manière que pour les autres rôles linguistiques.

En 2014, le SPF a reçu 16 questions en allemand sur un total de 13 577 questions. Pour presque 90 % d'entre elles, le délai de réponse mentionné ci-dessus a pu être respecté.

01.03 **Kattrin Jadin** (MR): Merci beaucoup, monsieur le ministre. Pour la DIV, je savais qu'il n'y avait pas de problèmes. J'entends donc que, statistiquement, il n'y a pas vraiment de problème. Je m'en réjouis, monsieur le ministre.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.