

Question et réponse écrite n° : 0179 - Législature : 53

Auteur Kattrin Jadin, MR
Département Secrétaire d'État à la Mobilité, adjoint au premier ministre
Sous-département Mobilité
Titre La DIV d'Eupen. (QO 4271)
Date de dépôt 20/07/2011

Question

J'aimerais porter à votre attention un problème grave de sous-effectif pour la DIV (Direction Immatriculation des Véhicules) d'Eupen. Effectivement, il semblerait que le bureau germanophone qui doit gérer une grande partie du territoire en région verviétoise ne puisse plus suivre. Les agents, malgré leurs efforts, ont accumulé des retards et sont débordés à la fois au guichet et dans la gestion des dossiers. Cette situation entraîne même parfois la fermeture au public de la DIV et de nombreuses heures supplémentaires pour les agents concernés. La problématique est à la fois ennuyante pour le personnel et son important travail mais également pour le service aux citoyens. 1. Êtes-vous au courant de cette problématique? 2. a) Quels sont les solutions que nous pourrions mettre en place pour arranger le problème? b) On pourrait apparemment demander des renforts de Liège. Cela est-il possible?

Réponse

Je suis parfaitement au courant de la situation à l'antenne DIV d'Eupen. L'on pourrait, effectivement, demander des renforts de l'antenne DIV de Liège, mais cela doit rester une solution à n'utiliser qu'exceptionnellement. Le SPF veut trouver une solution structurelle par le recrutement d'un guichetier supplémentaire ayant une bonne connaissance de la langue allemande. La procédure de recrutement a déjà été lancée en urgence, en bonne collaboration avec les services de la Communauté Germanophone. En attendant ce recrutement, il se peut encore que l'antenne DIV d'Eupen soit dans l'obligation de fermer ses portes au public, tout en sachant que cette façon de faire doit être employée le plus parcimonieusement possible. Afin d'informer le public de nos intentions de fermer le guichet les lundi et mercredi pendant les mois d'étés suite à un manque de personnel temporaire, les communications nécessaires seront opérées par le biais d'affichages et du site web de mon département.