

Question orale n°19.464 en commission du 22 octobre 2013 transformée en question écrite de Madame la Députée Valérie WARZEE-CAVERENNE au Secrétaire d'Etat à l'Environnement à l'Energie et à la Mobilité, adjoint à la Ministre de l'Intérieur et de l'Egalité des Chances, au sujet du système DIV NEW

QUESTION :

Il y a plus d'un an, la mise en place d'un nouveau système informatique de la DIV permet à chacun de consulter soi-même, 7j/7 et 24h/24, l'état d'avancement de sa demande d'immatriculation ou de radiation. La nouvelle application informatique DivNew a provoqué d'importants retards dans le traitement des demandes d'immatriculation et des radiations depuis le début de mois de mai 2012. Conséquence immédiate : guichets et lignes téléphoniques de la DIV submergés de questions de citoyens mécontents. Peu d'entre eux parvenaient à obtenir une réponse. De votre côté, vous avez également répondu à pas mal de questions posées par mes collègues.

J'imagine qu'à ce jour, soit plus d'un an après, ces retards sont complètement résorbés, pourriez-vous me le confirmer ?

Par ailleurs, je voulais savoir si les plaintes relatives au département de la DIV dont fait référence le rapport 2012 du médiateur fédéral, sont toutes antérieures à la résolution de ces problèmes informatiques. S'ils y en existent par après, pourrions-nous en connaître la nature et les solutions apportées par la DIV ?

En juillet 2012, le site du Médiateur disait qu'il restait encore à informer le citoyen du délai probable de traitement de sa demande d'immatriculation ou de radiation pour qu'il sache à quoi s'en tenir. Pourriez-vous me dire si maintenant cette information est disponible ? Dans la négative, dans quel délai prévoyez-vous cette mesure en œuvre ?

REPONSE :

C'est un fait que l'application informatique DIVNew, mise en place en mai 2012, a provoqué des retards dans le traitement des demandes d'immatriculation et des radiations.

A ce jour et depuis plusieurs mois déjà, ces retards sont complètement résorbés.

Quant aux plaintes relatives à la DIV dont fait référence le rapport 2012 du médiateur fédéral, une partie de celles-ci est effectivement antérieure à la résolution des problèmes informatiques rencontrés lors de la mise en place de la nouvelle application dont il est question. Une autre partie de ces plaintes est la conséquence de problèmes techniques et fonctionnels – résolus depuis lors – inhérents à l'installation d'un nouveau système, tel que DIVNew.

L'ensemble de ces plaintes a été traité par la DIV.

L'introduction de l'immatriculation par web obligatoire en janvier 2014 pour les demandes ordinaires devrait résoudre en grande partie le problème du délai étant entendu que toutes ces demandes d'immatriculation (environ 85 % de l'ensemble des demandes d'immatriculation) seront traitées par les assureurs et courtiers en assurance sans aucun délai. Les 15 % restants, essentiellement des demandes d'immatriculation de véhicules importés, pourront aussi être traités par web fin 2014 grâce à l'élargissement de l'application WebDIV.

M. WATHELET