

Instruction relative à la gestion des plaintes en matière de contrôle technique des véhicules

1. OBJET

La présente instruction définit les modalités de traitement des plaintes introduites par les usagers relatifs aux activités de contrôle technique des véhicules.

La présente instruction s'inscrit dans le cadre du dispositif générale de gestion des plaintes mis en place au sein du Service Public de Wallonie afin d'assurer un traitement équitable des plaintes, de renforcer la qualité du service rendu et de contribuer à l'amélioration continue de nos missions de service public.

2. DÉFINITION DE LA PLAINTÉ

Une plainte constitue l'expression du niveau d'insatisfaction des usagers au sujet d'une prestation de service. Elle peut porter sur la prestation à proprement dite, sur les résultats de celle-ci, sur la manière dont le service a été presté ou sur l'application d'une réglementation autre que celle relevant d'un système organisé avec des voies de recours.

Pour être recevable, la plainte doit :

- être liée à un fait concret qui remonte à moins d'un an, sauf circonstances particulières ;
- relever des compétences du SPW MI – Direction de la Réglementation des véhicules et de la Certification (DRVC) ;
- ne pas constituer un recours ou un contentieux juridictionnel organisé par un texte légal spécifique ;
- être transmise électroniquement ou via formulaire papier qui doit renseigner a minima les informations obligatoires ;
- ne pas être anonyme.

Remarques : L'exigence selon laquelle une plainte ne peut être anonyme se justifie par la nécessité d'identifier le plaignant afin de permettre l'instruction du dossier, de solliciter, le cas échéant, des informations complémentaires et de lui notifier la réponse apportée à sa demande. Les données à caractère personnel recueillies dans ce cadre sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles (RGPD).

3. GESTION DE LA PLAINTÉ PAR LA DIRECTION DE LA RÉGLEMENTATION DES VÉHICULES ET DE LA CERTIFICATION

3.1 AU NIVEAU DU CONTRÔLE TECHNIQUE DES VÉHICULES

3.1.1 Réception de la plainte

Toute plainte relative au contrôle technique doit être introduite par voie électronique ou via formulaire papier à l'adresse suivante :

E-mail : controle.technique.automobile@spw.wallonie.be

OU

Adresse postale :
Direction de la Réglementation des véhicules et de la Certification
Boulevard du Nord 8, 5000 NAMUR

La plainte doit obligatoirement :

- mentionner de manière précise l'objet de l'insatisfaction ou de la contestation ;
- indiquer le numéro de châssis (VIN) du véhicule concerné (si applicable);
- être accompagnée du dernier certificat de contrôle technique du véhicule (si applicable);
- comporter les coordonnées du plaignant afin d'assurer le suivi du dossier.

Remarques : Toute plainte incomplète pourra faire l'objet d'une demande de précisions complémentaires ou être déclarée irrecevable si les éléments nécessaires à son instruction ne sont pas fournis.

Lors de la réception de la plainte, la DRVC vérifie la recevabilité de la plainte au regard des critères précités (Cf. Point 2).

3.1.2 Instruction de la plainte

Lorsqu'une plainte est jugée recevable, la DRVC indique la demande (*année – « type de la plainte » – initiales de l'agent traitant – objet*) et procède à l'analyse du dossier.

Cette analyse peut, notamment, comprendre :

- l'analyse du dernier certificat de contrôle technique du véhicule (CT) ;
- l'analyse de tout document produit par le plaignant ;
- la consultation de toute autorité, administration ou organisme de contrôle technique dont l'avis est jugé utile à l'instruction de la plainte ;
- toute mesure utile permettant d'établir les circonstances exactes des faits dénoncés.

Si à l'analyse du dossier il s'avère que des éléments complémentaires à fournir par le plaignant sont nécessaires, la DRVC les lui demandera.

La demande d'informations complémentaires suspend le délai d'instruction jusqu'à réception de la totalité des pièces requises.

3.1.3 Inspection technique du véhicule

Lorsque la nature de la plainte le justifie et qu'une vérification des constatations réalisées lors du contrôle technique apparaît nécessaires, la DRVC peut mandater un de ses inspecteurs afin d'examiner le véhicule concerné.

L'inspection se déroule sur le territoire wallon, et si nécessaire au regard de sa nature, dans une station de contrôle technique wallonne.

La DRVC essayera de trouver dans les meilleurs délais une date d'inspection qui satisfasse le plaignant. Le délai d'instruction est suspendu jusqu'à la date de l'inspection choisie par le plaignant.

L'inspection se limite, en principe, à l'examen des éléments faisant l'objet de la plainte. Elle peut, néanmoins, être étendue à d'autres points de contrôle lorsque les constatations effectuées sont susceptibles de remettre en question la pertinence ou la complétude du contrôle technique réalisé en station.

Une telle inspection ne peut être toutefois organisée que si le véhicule est présenté dans un état identique à celui constaté lors du dernier contrôle technique. A cet égard, le plaignant est invité à s'abstenir d'effectuer toute réparation, modification ou intervention susceptible d'altérer l'état du véhicule avant cette inspection.

Si le véhicule a été réparé, modifié ou si son état ne permet plus de reproduire les conditions du contrôle technique, l'inspection pourra être refusée ou limitée aux éléments encore objectivement vérifiables.

L'inspecteur de la DRVC exerce sa mission en toute indépendance et impartialité,

et libre de tout conflit d'intérêt.

Lors de cette inspection, le plaignant est tenu d'adopter, à l'égard de l'inspecteur mandaté, un comportement courtois, respectueux et exempt de toute forme de menace, d'intimidation, de tentative de corruption, d'injure, de harcèlement ou d'agressivité.

En cas de comportement de nature à compromettre le bon déroulement de l'inspection ou à porter atteinte à la sécurité ou à la dignité de l'inspecteur, celui-ci peut mettre immédiatement fin à l'inspection du véhicule, et en fera rapport à sa hiérarchie. Dans ce cas, la plainte est instruite sur la base des seuls éléments objectivement disponibles au dossier.

3.1.4 Réponse au plaignant

Après analyse du dossier, une réponse circonstanciée et motivée est adressée au plaignant. Celle-ci expose les éléments examinés, les conclusions de l'instruction et le cas échéant, les mesures correctrices envisagées.

Le délai maximal entre la réception de la plainte et l'envoi de la réponse circonstanciée et motivée est fixé à 40 jours calendrier.

4. RELATIONS AVEC LE MEDiateur

Lorsque l'utilisateur demeure insatisfait de la réponse apportée à sa plainte, il lui est loisible de saisir le Médiateur de la Wallonie (Monsieur Nicolas LAGASSE – Tél : 0800/19.199 – E-mail : courrier@le-mediateur.be – Adresse : Rue Lucien Namèche, 5000 NAMUR), conformément aux règles applicables en la matière. Le Médiateur intervient dans le cadre d'une démarche de médiation et peut solliciter de la DRVC l'ensemble des éléments utiles à l'examen du dossier.

J-S MORELLE
Directeur