

Question écrite de Caroline Cassart, Députée,
à Valérie De Bue, Ministre de la Fonction publique,
de l'Informatique, de la Simplification administrative,
en charge des allocations familiales, du Tourisme,
du Patrimoine et de la Sécurité routière, concernant
**L'impact du COVID-19 sur l'organisation des examens
théoriques pour le permis de conduire en Wallonie**

Madame la Ministre,

Avec la crise sanitaire liée au COVID-19, l'ensemble des centres d'examens pour le permis de conduire ont été contraints de fermer leurs portes, impliquant la suspension de tous les examens pratiques et théoriques. Depuis le 11 mai dernier, les 11 centres d'examens « Autosécurité » ont pu rouvrir et se sont vus surchargés par les appels téléphoniques. C'est pourquoi un portail d'inscription a été mis en ligne quelques jours plus tard afin de désengorger les lignes téléphoniques et de faciliter la prise de rendez-vous obligatoire pour passer l'épreuve théorique et le test de perception des risques. Quant aux évaluations des examens pratiques, et plus particulièrement ceux concernant le permis de conduire B, il a fallu patienter jusqu'au 25 mai avant que les évaluations ne reprennent.

Au vu du contexte particulier et du nombre des appels téléphoniques que les centres d'examens ont reçu, pouvez-vous me dire, Madame la Ministre, le taux de fréquentation de ceux-ci à l'heure actuelle? Comment vous-êtes vous organisés – que ce soit en termes de capital humain ou d'infrastructures – afin de répondre efficacement à leur engorgement compte tenu des exigences sanitaires requises? Pouvez-vous également me renseigner sur les difficultés rencontrées et sur la gestion des listes d'attente?

Je vous remercie.

Réponse de la Ministre De Bue:

Depuis la levée du confinement, la reprise de l'activité au sein des centres d'examen s'organise le mieux possible, dans le respect des règles sanitaires prescrites au sein du guide fixant les modalités et conditions de reprise des activités de formation et d'évaluation de conduite d'un véhicule.

Selon les organismes, avec qui j'entretiens des contacts réguliers - particulièrement en cette période exceptionnelle - le taux de fréquentation des centres d'examen du permis de conduire enregistré depuis cette reprise est relativement similaire aux années précédentes pour cette même période.

Ainsi, même s'il y a lieu de rattraper le retard dû à la fermeture, aucun engorgement spécifique n'est constaté à l'heure actuelle.

À cet effet, les deux organismes - Autosécurité et AIBV - précisent que si les centres d'examen sont complets, ce dont nous pouvons nous réjouir, le délai afin d'obtenir un rendez-vous pour passer son examen pratique varie entre 2 à 3 semaines. Celui-ci peut être un peu plus court en ce qui concerne l'examen théorique et le test de perception des risques. Ces délais sont dans la norme par rapport à la même période les années précédentes, cette période étant la plus demandée en termes d'examen du permis de conduire. Cela s'explique par le fait que les personnes n'ont pas été en mesure de se former pendant la période de confinement. Les déplacements liés à l'apprentissage en filière libre étaient interdits et les formations théoriques et pratiques au sein des auto-écoles étaient suspendues, les premières jusqu'au 11 mai, les suivants jusqu'au 25 mai.

Il s'agit donc de laisser le temps aux apprenants de terminer leur formation et se préparer adéquatement pour l'examen...

Diverses exigences sanitaires sont effectivement mises en place au sein de chacun des centres d'examen dans le respect du guide mentionné ci-dessus. Celui-ci a été élaboré en étroite collaboration avec le secteur et en concertation avec les organisations syndicales. En sus des normes générales et mesures d'hygiène devenues coutumières, des règles précises sont spécifiquement prévues pour les examens théoriques et les examens pratiques, eu égard à la catégorie du permis.

À ce titre, les organismes précisent que ces règles ne freinent pas réellement l'organisation et le rythme des examens, dans la mesure où, comme exposé, aucun engorgement n'est - actuellement - relevé. Au contraire, les examinateurs ont repris leur activité à 100 % et même augmenté quelque peu la cadence à raison de 1 à 2 examens supplémentaires par jour.

La mise en place d'un système de rendez-vous pour tous les examens a permis de réguler la venue des candidats aux centres notamment pour les examens théoriques et le test de perception des risques organisés en groupe. Cette mesure est édictée au sein du guide.

En ce qui concerne la gestion des listes d'attente, les centres d'examen ne notent pas de difficultés particulières dans la mesure où les délais pour obtenir un rendez-vous restent raisonnables.

Il faut toutefois reconnaître une saturation de la ligne téléphonique du call center pour la demande de rendez-vous.

En ce qui concerne Autosécurité, cette saturation, parfois très importante à certains pics de la journée, est due au fait que la ligne téléphonique est identique à celle du contrôle technique. L'organisme a rapidement réagi afin de faire face à cette problématique en passant, tout récemment, de 60 à 90 lignes connectées de manière concomitante. Le call center a également été renforcé par l'engagement de 3 nouveaux intérimaires et 10 étudiants. Cela devrait diminuer le temps d'attente. Quoi qu'il en soit, toute prise de rendez-vous peut également s'effectuer en ligne via le site internet de chacun des organismes. Ce procédé, fortement recommandé, permet un suivi immédiat pour le candidat.

En conclusion, eu égard à la singularité de cette crise sanitaire et ces conséquences, je salue le travail réalisé par les centres d'examen et leur engagement au respect strict des mesures sanitaires dans le souci de la préservation de la santé de tous. Dans la mesure où nous avons préparé ensemble cette reprise d'activité, et vu la réactivité lorsqu'une problématique est constatée, j'accorde toute ma confiance à la gestion des organismes si une demande plus élevée devait apparaître dans les prochaines semaines