

# Allocations d'études : les plaintes explosent

● **Martial DUMONT**

**L**e médiateur de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles a rendu hier son rapport 2017. En Wallonie, les plaintes sont en baisse. Logique : la Région a digéré ses soucis en matière de fiscalité automobile (consécutifs à la prise en main de cette compétence suite à la 6<sup>e</sup> réforme de l'État) et ses problèmes au niveau de la téléredévance. Ces deux matières étaient à elles seules génératrices d'une bonne partie des plaintes enregistrées par les services de médiation.

En revanche, en Fédération, les plaintes sont en nette augmentation. Essentiellement dans une matière qui explose : les allocations d'études : 589 dossiers sur un total de 1 272 !

Plus gros souci : les délais de paiement. La nouvelle régle-

mentation a induit un retard de 4 mois dans le traitement des dossiers des étudiants : fin de l'année académique 2016-2017, 20 000 dossiers n'avaient pas encore été traités et 20 000 autres devaient être revus pour correspondre aux nouvelles règles en vigueur. Sur un total de 130 000 dossiers, c'est énorme.

Autre souci : les appels téléphoniques. De manière fort logique, les coups de téléphone à l'administration ont eux aussi augmenté en rapport avec les problèmes de paiement. Malheureusement, le call center, via le numéro unique mis en place, est souvent en rade, fait noter Marc Bertrand, le médiateur francophone. Qui pointe également du doigt les motivations des décisions concernant les montants des allocations d'études octroyés. De cela aussi, beaucoup de gens se plaignent, dit-il.

« *Beaucoup ne comprennent pas pourquoi les montants qu'ils reçoivent varient alors que leur situation financière, elle, est la même* », explique Marc Bertrand. Le médiateur plaide dès lors, à l'instar de ce qui se fait pour la déclaration d'impôt, de mettre en place un simulateur de bourse en ligne pour créer plus de transparence dans l'octroi des allocations d'études.

Marc Bertrand plaide également pour diverses améliorations dans cet octroi : une motivation plus précise des décisions, une meilleure communication sur les prêts d'études, l'étendue des allocations à certains types d'études comme la promotion sociale.

Pas gagné, cela dit, puisque le médiateur a d'ores et déjà annoncé qu'en 2018, les mêmes problèmes engendreront autant de plaintes... ■