

Bourses d'études: le couac

En Belgique francophone, les plaintes sont en nette augmentation. Le plus gros souci réside dans les délais de paiement. - Texte: Vincent Liévin -

589 dossiers sur 1.272 plaintes

La modification de la réglementation intervenue en octobre 2016 explique la multiplication des plaintes des étudiants. Les réclamations représentent 47 % des cas de plaintes adressées à la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Un sur quatre

En 2018, les problèmes restent les mêmes. Comme en 2017, il est donc probable qu'une demande sur quatre se heurte à des difficultés et donc à des retards de paiement.

20.000 dossiers

À la fin de l'année académique 2016-2017, 20.000 dossiers n'avaient pas encore été traités et autant devaient être revus pour correspondre aux nouvelles règles en vigueur sur un total de 130.000 dossiers.



Deux fois plus

Les plaintes ont doublé par rapport à 2015. Les appels téléphoniques à l'administration ont augmenté à la suite des problèmes de paiement, le call center, via le numéro unique mis en place, n'a pu suivre les demandes, étouffé par la surcharge.

4 mois

La nouvelle réglementation a induit un retard dans le traitement des dossiers des étudiants. Les motivations des décisions concernant les montants des allocations ont également compliqué les relations.

Le point final

En dévoilant son rapport annuel, le médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles, Marc Bertrand a mis en avant les nombreuses difficultés rencontrées pour obtenir une bourse d'études, surtout les retards et les réponses insatisfaisantes de l'administration. Pour le

médiateur, des solutions doivent être mises en place, dont une meilleure communication sur les prêts et l'étendue des allocations à la promotion sociale. Pour les services de l'administration, il faut gommer les couacs et sortir de la spirale négative (retards dans les versements, mon-

tants difficiles à évaluer, erreurs de calcul...). Le médiateur plaide pour la mise en place d'un simulateur de bourse en ligne. Il espère aussi que l'administration et le ministre de l'Enseignement supérieur améliorent la motivation des décisions.