

Aaaaah, ces lenteurs administratives !



Les occasions ne manquent pas de pester sur nos administrations

Les administrations sont censées nous faciliter la vie, nous rendre service. Pourtant, les doléances des citoyens ne manquent pas: manque d'accessibilité et retards dans l'examen des dossiers et dans les paiements sont dénoncés dans

plusieurs services. Excuses les plus souvent invoquées? Manque de personnel, problème informatique, manque de communication... ■

FRANÇOISE DE HALLEUX

PRIMES À L'ÉNERGIE

6 à 8 semaines de retard

Vous voulez bénéficier d'une prime pour l'isolation de votre toit ou pour une nouvelle chaudière au gaz? Il vous faudra patienter jusqu'à 160 jours (au lieu de 120) pour obtenir une réponse à votre demande. «Vu la proximité des élections et la peur que ces primes ne disparaissent sous le prochain gouvernement régional, les gens se ruent

ces derniers mois», observe Sophie Vandermeeren, du service médiation. Le personnel est débordé et ne suit plus, d'où ces retards de 6 à 8 semaines. Le ministre Nollet a même dû supprimer la règle selon laquelle «pas de réponse» dans le délai légal signifiait «prime accordée» ■



PHOTOVOLTAÏQUE

120 jours pour être payés (au lieu de 60)

Les délais de paiement des certificats verts sont passés de 60 jours à 120 jours maximum! Ce délai a été prolongé par le gouvernement pour permettre à Elia de faire face à l'afflux de vendeurs. Elia et son tarif garanti (65 euros), plus élevé que chez Luminus ou Electabel, ont attiré une grosse majorité de propriétaires de panneaux photovoltaïques chez l'opérateur. Quatre mois au lieu de deux avant d'être payé, c'est quand même une mauvaise blague pour ceux qui doivent rembourser leur investissement! ■



PRIME AU LOGEMENT

Bien au-delà des 60 jours légaux

Gros retard quand le paiement d'une prime doit être versé à un tiers (à l'entrepreneur qui a placé votre chaudière par exemple, au Fonds du logement...). On est bien souvent au-delà des 60 jours légaux. «Les vérifications prennent du temps et le personnel n'est pas assez nombreux», note le service médiation. ■



ALLOCATIONS D'ÉTUDES

Cela va mieux mais on reste au-delà des délais

La crise entraîne une explosion des demandes d'allocations d'études, tant dans le secondaire que dans le supérieur (+25% entre 2011 et 2012). Et la même crise empêche de renforcer le personnel pour traiter ces demandes. Les bureaux régionaux du Hainaut, de Liège et de Bruxelles-Brabant wallon sont débordés. Une plate-forme électronique mise en place en 2012 (ainsi qu'un transfert direct d'infos par le fisc et les communes) a un peu amélioré les délais de paiement mais on ne parvient toujours pas à respecter les délais

légaux (1^{er} janvier pour le secondaire, 1^{er} avril pour le supérieur). Certains dossiers ne se débloquent qu'en fin d'année scolaire! Avec ironie, certains ont baptisé cette allocation d'études... «allocation de vacances»! ■



TAXE DE MISE EN CIRCULATION

Des mois pour être remboursé !

Depuis le 1^{er} janvier, c'est la Région wallonne qui perçoit les taxes de circulation et de mise en circulation. Le transfert du fédéral vers le régional entraîne des retards considérables. Dans les remboursements, notamment. Par exemple lorsque vous faites radier votre plaque en cours d'année et que l'administration doit vous rembourser le trop perçu. Au lieu des 3 à 4 semaines à l'époque du fédéral, on constate des délais qui vont jusqu'à 8 mois actuellement! Les fonctionnaires wallons auraient peur de se tromper ou de faire doublon avec un remboursement du fédéral. Le citoyen pâtit gravement de cette période transitoire. ■



EQUIVALENCE DE DIPLÔMES

Réponse... après la rentrée des classes

Les élèves étrangers qui veulent poursuivre leurs études en Belgique doivent obtenir une équivalence de diplômes de la direction de l'enseignement obligatoire. Pour traiter les 22.967 dossiers annuels (2013), ils sont 20,5 équivalents temps plein et seulement

2 experts (contre 27 ETP en 2004). Résultat : les réponses sur l'équivalence des diplômes sont parfois données 6 mois après la demande (pour les cas les plus difficiles), alors que l'étudiant a déjà déménagé et s'est réinscrit dans une école belge par sécurité. En cas de

refus d'équivalence de diplôme, c'est la douche froide pour lui! Le rush, c'est l'été (il faut introduire la demande pour le 15/7) et le personnel trop réduit ne parvient pas à traiter tous les dossiers pour la rentrée de septembre. ■

DÉGÂTS DUS AUX NIDS DE POULE

Plus d'1 an

Vous avez éclaté un pneu ou abîmé votre suspension dans un nid de poule?

Vous pouvez réclamer une indemnisation à la Région wallonne. Mais armez-vous de patience, car l'administration n'est tenue à aucun délai! Il faut un an minimum pour obtenir une réponse (dans 1 cas sur 2, il y a indemnisation), mais ça peut prendre... 3 ans.

Une septantaine de dossiers sont actuellement en souffrance au service médiation de la Région wallonne. ■



PLAQUE D'IMMATRICULATION

Quatre semaines au lieu d'une

Ici, ce n'est pas un manque de personnel mais un couac dans le système informatique qui est invoqué pour justifier le retard dans la délivrance des plaques d'immatriculation. Aujourd'hui, la DIV met jusqu'à quatre semaines au lieu d'une pour délivrer les plaques à ceux qui en font la demande par écrit. La demande par Internet WebDIV fonctionne, elle, correctement et les délais sont très courts : 1 à 2 jours. On croit rêver! ■

