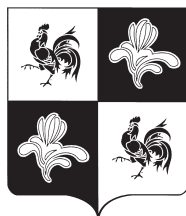


Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)



14 novembre 2024

SESSION ORDINAIRE 2024-2025

**PROPOSITION DE BUDGET AJUSTÉ 2024 ET
DE BUDGET INITIAL 2025 DÉPOSÉE PAR LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE**

Service de médiation bruxellois – Projet budget

Article	Catégorie de dépenses	2024 initial	2024 ajusté	2025 initial
TITRE I : Dépenses courantes				
A : PERSONNEL				
A 1000	Masse salariale, allocations et indemnités réglementaires, charges patronales	1.515.000,00 €	1.562.000,00 €	1.820.000,00 €
A 2000	Assurances (inclus RC professionnelle)	19.000,00 €	19.000,00 €	19.000,00 €
A 3000	Bien-être du personnel	3.000,00 €	3.000,00 €	3.000,00 €
A 4000	Recrutement (publications, frais jury)	1.000,00 €	3.000,00 €	5.000,00 €
A 5000	Formation	15.000,00 €	23.000,00 €	15.000,00 €
A 6000	Frais liés à l'activités (permanences, mission)	3.000,00 €	3.000,00 €	3.000,00 €
A 7000	Cotisations professionnelles (ACFE, IFA, CPMO)	1.000,00 €	1.000,00 €	1.300,00 €
	Total	1.557.000,00 €	1.614.000,00 €	1.866.300,00 €
B : ÉQUIPEMENT ET FOURNITURES				
B 1000	Petit équipement	2.000,00 €	500,00 €	1.000,00 €
B 2000	Fournitures de bureau	3.000,00 €	1.250,00 €	2.000,00 €
B 3000	Catering	3.000,00 €	1.250,00 €	2.000,00 €
B 4000	Documentation	2.000,00 €	1.000,00 €	2.000,00 €
	Total	10.000,00 €	4.000,00 €	7.000,00 €
C : POSTE ET TÉLÉCOMMUNICATION				
C 1000	Téléphonie fixe	2.000,00 €	– €	1.000,00 €
C 2000	Téléphonie mobile	2.500,00 €	2.300,00 €	2.500,00 €
C 3000	Numéro vert	2.000,00 €	– €	2.000,00 €
C 4000	Frais postaux	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
	Total	8.500,00 €	4.300,00 €	7.500,00 €
D : INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE				
D 1000	Contrat et fournitures	30.000,00 €	40.000,00 €	20.000,00 €
D 2000	Services externes	13.000,00 €	10.000,00 €	10.000,00 €
	Total	43.000,00 €	50.000,00 €	30.000,00 €
E : COMMUNICATION ET RELATIONS EXTERNES				
E 1000	Impressions	11.000,00 €	7.500,00 €	8.000,00 €
E 2000	Presse (insertions, communiqués)	10.000,00 €	1.500,00 €	10.000,00 €
E 3000	Site internet	20.000,00 €	18.000,00 €	15.000,00 €
E 4000	Campagne d'information	50.000,00 €	10.000,00 €	20.000,00 €
E 5000	Relations publiques	4.500,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
E 6000	Organisation journée d'études, colloques	4.500,00 €	10.000,00 €	20.000,00 €
	Total	100.000,00 €	49.000,00 €	75.000,00 €
F : RELATIONS INTERNATIONALES				
F 1000	Missions à l'étranger	5.000,00 €	4.700,00 €	6.000,00 €
F 2000	Délégations étrangères et stagiaires	500,00 €	– €	500,00 €
F 3000	Cotisation organisations internationales (IOI, AOMF)	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
	Total	7.500,00 €	6.700,00 €	8.500,00 €

Article	Catégorie de dépenses	2024 initial	2024 ajusté	2025 initial
G : PRESTATIONS DE TIERS				
G 1000	Experts	30.000,00 €	70.000,00 €	30.000,00 €
G 2000	Secrétariat social	4.500,00 €	4.500,00 €	4.500,00 €
G 3000	Service externe de prévention et protection	2.000,00 €	1.000,00 €	2.000,00 €
G 4000	Comptable	5.000,00 €	2.500,00 €	3.000,00 €
G 5000	Traductions	12.000,00 €	10.000,00 €	10.000,00 €
	Total	53.500,00 €	88.000,00 €	49.500,00 €
H : MISSIONS SPÉCIFIQUES				
H 1000	Total	25.000,00 €	5.000,00 €	25.000,00 €
I : DÉPENSES FINANCIÈRES				
I 1000	Frais bancaires		250,00 €	250,00 €
J : DÉPENSES IMPRÉVISIBLES				
J 1000	Total	5.000,00 €	5.000,00 €	5.000,00 €
SOUS-TOTAL dépenses courantes		1.809.500,00 €	1.826.250,00 €	2.074.050,00 €
TITRE II : Dépenses de capital				
BB : ÉQUIPEMENT ET MOBILIER				
BB 1000	Équipement et petit mobilier (machines, lampes, meubles, etc.)	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €
	Total	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €
DD : INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE				
DD 1000	Hardware et software	5.000,00 €	11.000,00 €	33.600,00 €
	Total	5.000,00 €	11.000,00 €	33.600,00 €
SOUS-TOTAL dépenses de capital		6.000,00 €	12.000,00 €	34.600,00 €
TOTAL		1.815.500,00 €	1.838.250,00 €	2.108.650,00 €

Commentaires concernant le budget 2024 ajusté et le budget 2025 initial de la médiatrice bruxelloise

1. Généralités

L'exercice 2023 s'est clôturé avec un solde de 73.079 euros.

Les moyens prévisionnels alloués à Ombuds Bruxelles pour l'exercice **2024** s'élevaient à 1.815.500 euros. Dans cet ajustement, nous prévoyons une augmentation des dépenses pour un montant de 22.750 euros par rapport au budget initial, ce qui correspond à **un montant ajusté de 1.838.250 euros**. Cependant, nous ne demandons pas d'augmentation de la dotation mais seulement un ajustement des crédits et l'autorisation d'affecter une partie du **solde reporté de 2022** (qui s'élevait pour mémoire à 97.680 euros) **pour financer la différence** entre l'ajusté et l'initial .

En 2024, à côté des dépenses en personnel, qui constituent le plus gros poste de dépenses de l'institution, les autres dépenses ont trait principalement aux procédures de recrutement du personnel et à la poursuite ou la finalisation de marchés de services lancés l'année dernière, qui concernent la **communication** de l'institution (le site internet), **l'intégrité** (contrat d'assistance externe pour les enquêtes intégrité), la **gestion des plaintes** (le développement d'un CRM pour la gestion des dossiers et la migration des données vers Sharepoint) et enfin, la **gestion du personnel** (frais d'avocats pour l'assistance dans un dossier de licenciement).

Concernant les **dépenses en personnel**, le cadre provisoire du personnel 2022-2024, tel qu'approuvé par les Assemblées, prévoyait 12 ETP pour 2023 et l'accord d'augmenter le cadre à 14 ETP en 2024 si le volume de travail le justifiait. Cette augmentation n'a pas été effectuée en 2024 mais s'avèrera indispensable en 2025 pour faire face à l'augmentation du volume de travail. Ce point est détaillé ci-dessous.

Pour l'exercice **2025**, nous sollicitons des crédits pour un montant total de **2.108.650 euros**, dont le financement serait assuré par la **dotation** à concurrence de **1.961.000 euros** et l'affectation du **solde global reporté de 2023** à concurrence de **147.650 euros**.

Le tableau suivant donne, pour l'ensemble des dépenses, une synthèse du budget 2024 initial, budget 2024 ajusté et du budget 2025.

Type de crédit	Crédits 2024	Crédits 2024 (ajustés)	Crédits 2025
Dépenses courantes	1.809.500,00	1.826.250,00	2.074.050,00
Dépenses de capital	6.000,00	12.000,00	34.600,00
TOTAL	1.815.500,00	1.838.250,00	2.108.650,00

2. Commentaires des dépenses par *littera*

2.1. Dépenses courantes

Concernant les dépenses du *littera A : Personnel*, à l'initial 2024, nous nous sommes basés sur une masse salariale de 12 ETP.

Au 1^{er} janvier 2024, l'institution comptait 11 ETP et un poste restait à pourvoir. Le lauréat de cette sélection a pris ses fonctions en juin 2024 mais dans le courant de l'exercice, nous avons dû faire face au départ de deux collaborateurs. Au 1^{er} octobre 2024, les effectifs sont donc retombés à 10 ETP. Deux recrutements sont actuellement en cours. En attendant de trouver les profils adéquats, nous sommes contraints de faire appel à du renfort externe, sous la forme de consultance ponctuelle.

Le budget 2024 ajusté tient donc compte de ces éléments.

Pour 2025, il est indispensable de prévoir l'engagement de deux membres du personnel supplémentaires au vu de l'augmentation du volume d'affaires traitées dans les deux pôles d'activités d'Ombuds Bruxelles :

a) Le pôle *Plaintes*

Le pôle *Plaintes* a enregistré une augmentation du nombre de dossiers de l'ordre de **20 %**.

Cette croissance s'est particulièrement marquée dans le secteur des pouvoirs locaux. Le volume de plaintes y a augmenté plus rapidement que dans les autres domaines. À cela s'ajoute le fait que mi-2024, la commune et le CPAS de Schaerbeek ont tous les deux décidé de renoncer à leur ombudsman local, ce qui a eu pour effet de renvoyer la fonction à Ombuds Bruxelles. Pour leur dernier exercice complet, ces deux services ont traité ensemble environ 700 dossiers. Même si ces deux autorités ont mis en place des procédures de plainte internes qui devraient diminuer le nombre de conflits non résolus parvenant à Ombuds Bruxelles, ce transfert entraînera néanmoins

une augmentation significative du volume annuel de dossiers.

Désormais, Ombuds Bruxelles est compétent pour 17 communes (une 18^{ème} commune nous a toutefois déjà fait part de son intention d'abroger le règlement communal par lequel elle avait institué son propre ombudsman) et 18 CPAS.

À cet élargissement du champ de compétences, s'ajoute le fait que depuis le 1^{er} octobre 2024, en application du décret et ordonnance conjoints relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises, celles-ci doivent mentionner sur toutes leurs décisions à portée individuelle la possibilité de saisir la médiatrice bruxelloise. Il est difficile de faire des projections réalistes de l'augmentation du nombre de saisines que cela risque d'engendrer, mais il est certain que cela aura un impact non négligeable.

Afin de s'y préparer, nous avons collaboré étroitement avec le secrétariat de la Commission d'accès aux documents administratifs et les services juridiques des administrations pour rédiger les modèles de notification des décisions, en sorte que les usagers soient d'abord orientés vers le point de contact interne pour les plaintes.

Par ailleurs, en prévision de cette augmentation et grâce aux enseignements tirés des deux premières années d'activités, nous avons affiné notre politique de traitement des plaintes afin d'investir prioritairement nos ressources dans les actions où notre intervention a le plus d'impact (conciliation, monitoring, analyses structurelles, enquêtes).

b) Le pôle Intégrité

Dans le pôle Intégrité, qui traite les signalements d'actes répréhensibles et les demandes de protection des lanceurs d'alerte, le volume d'affaires à traiter en 2024 a augmenté de **108 %**.

Cette augmentation est liée au renforcement de la réglementation bruxelloise suite à la transposition de la directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte, et à l'adoption des arrêtés du Gouvernement et du Collège réuni relatifs à la mise en place des canaux internes de signalement au sein des services publics bruxellois.

Cette transposition a contribué à faire connaître le rôle d'Ombuds Bruxelles en tant que canal de signalement externe, et en tant que garant de la protection des lanceurs d'alerte en Région bruxelloise.

Notons que le système interne de signalement des atteintes à l'intégrité reste, par contre, encore

largement méconnu en Région bruxelloise. La mise en place de canaux internes par les services publics concernés est balbutiante. Par ailleurs, le Gouvernement bruxellois et le Collège réuni ont fixé des conditions particulièrement exigeantes pour le suivi des signalements adressés au canal interne (il faut que l'entité dispose d'un service d'audit interne), de sorte que, dans beaucoup d'administrations bruxelloises, et en particulier au niveau local, les signalements des lanceurs d'alerte introduits auprès de leur canal interne (les personnes de confiance ou référents intégrité) seront dans une majorité des cas redirigés vers Ombuds Bruxelles pour y donner un suivi approprié.

Le volume d'affaires traité par Ombuds Bruxelles en la matière est donc nécessairement encore appelé à évoluer à la hausse dans les prochaines années.

Pour faire face à l'augmentation du volume de travail dans ces deux pôles et répondre aux missions qui nous ont été confiées par les trois Assemblées bruxelloises, en garantissant un service de qualité aux Bruxelloises et Bruxellois, le pôle Plaintes doit être renforcé d'un collaborateur francophone et le pôle Intégrité d'un auditeur néerlandophone, portant les effectifs généraux de l'institution en 2025 à 14 ETP.

Dans ce littera, nous avons également tenu compte d'une augmentation des dépenses en 2024 pour les formations. Comme nous étions très satisfaits du premier module de la formation en communication non-violente organisée par le Parlement bruxellois, en collaboration avec le CFIP, et que nous ressentions le besoin, dans nos pratiques de travail, d'approfondir les techniques abordées au cours du premier module, nous avons décidé d'organiser cette formation en 2 modules pour l'ensemble de l'équipe. De plus, nous avons sollicité l'accompagnement d'un consultant externe pour la mise en place de notre modèle de gouvernance, basé sur la responsabilisation et l'autonomie de chacun et chacune. Cet accompagnement, entamé en 2023, se poursuivra en 2025. Par ailleurs, une collaboratrice du pôle Intégrité est actuellement en train de suivre la Masterclass en audit de fraude afin d'obtenir la certification requise pour la fonction. En 2025, nous revenons au même niveau qu'à l'initial 2024.

Le ***littera B : Equipement et fournitures*** ne nécessite pas d'explications particulières.

Au ***littera C : Poste et Télécommunications***, nous avons tenu compte des dépenses moindres que prévues initialement en 2024 pour la téléphonie fixe. Dû aux nombreuses autres priorités, nous n'avons toujours pas pu activer le numéro vert 0800 comme

prévu initialement mais cela reste un projet à mettre en place en 2025.

Le **littera D : Informatique et bureautique** reprend, à l'ajustement 2024, le renouvellement de la licence pour la plateforme de réception des signalements ainsi que la suite du développement d'un CRM pour la gestion des dossiers, le lancement de l'outil et les frais de support. Les frais pour les services externes (D2000) concernent essentiellement la collaboration avec Paradigm pour la migration vers Office 365. En 2025, ce poste peut être ramené à un niveau inférieur puisque le développement et l'implémentation du CRM devraient être achevés.

Dans le **littera E : Communication et relations externes**, les dépenses ont été moindres que prévu en 2024. En effet, nous n'avons pas acheté d'encarts ou d'espaces dans la presse et nous n'avons finalement pas dû acquérir de licences Belga grâce à la collaboration avec le PRB (E2000). De même, le déploiement de la campagne d'information a également nécessité moins de moyens que prévu. Vu l'afflux de plaintes et les effectifs disponibles pour les traiter, nous avons dû modifier notre stratégie et nous n'avons donc pas fait de communication tout public avec une agence mais nous avons plutôt opté pour une communication plus ciblée via des intermédiaires ou le réseau Ombudsman.be (E4000). La création de matériel de communication restera par contre nécessaire en 2025. Nous espérons également pouvoir organiser un colloque l'année prochaine (E6000), en plus des rencontres habituelles (médiateurs régionaux, services de plaintes des administrations, ...) et relancer la campagne d'information entamée en 2023.

Le **littera F : Relations internationales** a été légèrement diminué à l'ajustement car l'institution n'a pas accueilli de délégations étrangères cette année-ci. En 2024, la médiatrice a participé au Congrès de l'Institut international de l'Ombudsman (IOI) à La Haye et au Congrès de l'Association des médiateurs et ombudsmans de la Francophonie (AOMF) à Québec, qui sont les deux réseaux professionnels les plus pertinents

pour le développement et le renforcement des capacités de l'institution, avec le réseau NEIWA en matière d'intégrité. Pour 2025, le budget a été légèrement augmenté afin de permettre à des collaborateurs de participer aussi à des conférences et ateliers de formation organisés par ces réseaux.

Le montant du **littera G : Prestations de tiers** a dû être fortement augmenté à l'ajustement par rapport au budget initial 2024, pour permettre le recours à de l'expertise externe (G1000), tant dans la gestion des plaintes, en attendant l'aboutissement des recrutements comme mentionné supra, que dans les enquêtes intégrité, pour supporter le coût de la collaboration avec un DPO externe et l'assistance d'un avocat dans un contentieux, mais aussi le lancement d'un marché de consultance juridique pour la rédaction du statut et du cadre du personnel. Ce dernier marché devrait être finalisé fin 2024. Ce poste est donc ramené au même montant qu'à l'initial 2024 pour l'exercice 2025.

2.2. Dépenses de capital

Le **littera BB : Equipement et mobilier** ne nécessite pas d'explications particulières.

Les principales dépenses pour le **littera DD : Informatique et bureautique** portent, en 2024, sur le renouvellement des licences Office 365 et Microsoft Dynamics, l'achat de licences supplémentaires et de matériel (docking station et GSM) pour les nouveaux collègues, le renouvellement de la licence pour le logiciel comptable Bob50 ainsi que le renouvellement des licences Adobe.

En 2025, le budget prévu pour les dépenses de capital connaît une augmentation significative car nous devons, d'une part, renouveler l'ensemble des licences et, d'autre part, acquérir une licence supplémentaire pour le logiciel comptable pour l'assistant de gestion, ainsi qu'équiper les collaborateurs supplémentaires en laptops, accessoires et GSM.

**Synthèse des comptes 2023,
ajustement 2024 et budget 2025**

RECETTES	2023 Réalisé	2024 Ajusté	2025 Initial
Recettes courantes (dotation)	1.614.000,00	1.815.500,00	1.961.000,00
Recettes de capital	0,00	0,00	0,00
Total des recettes	1.614.000,00	1.815.500,00	1.961.000,00
Résultat budgétaire de l'exercice	73.078,88	– 22.750,00	– 147.650,00
Solde n-2 reporté	NA	22.750,00	147.650,00
Solde n-1 reporté	97.680,48	148.009,36	
Résultat global	170.759,36		
DÉPENSES	2023 Réalisé	2024 Ajusté	2025 Initial
Dépenses courantes	1.526.955,44	1.826.250,00	2.074.050,00
Dépenses de capital	13.965,68	12.000,00	34.600,00
Total des dépenses	1.540.921,12	1.838.250,00	2.108.650,00