

Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)



24 octobre 2025

SESSION ORDINAIRE 2025-2026

**PROPOSITION DE BUDGET AJUSTÉ 2025 ET
DE BUDGET INITIAL 2026 DE LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE**

Service de médiation bruxellois – Projet budget

Article	Catégorie de dépenses	2025 initial	2025 ajusté	2026 initial
TITRE I : Dépenses courantes				
A : PERSONNEL				
A 1000	Masse salariale	1.820.000,00 €	1.700.000,00 €	2.094.000,00 €
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)	5.000,00 €	15.000,00 €	5.000,00 €
A 5000	Formation	15.000,00 €	15.000,00 €	15.000,00 €
A 6000	Frais liés à l'activité (permanences, mission)	3.000,00 €	3.000,00 €	3.000,00 €
A 7000	Cotisations professionnelles (ACFE, IFA, CPMO)	1.300,00 €	1.300,00 €	2.000,00 €
	Total	1.866.300,00 €	1.756.300,00 €	2.141.000,00 €
B : ÉQUIPEMENT ET FOURNITURES				
B 1000	Petit équipement	1.000,00 €	500,00 €	1.000,00 €
B 2000	Fournitures de bureau	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
B 3000	Catering	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
B 4000	Documentation	2.000,00 €	1.500,00 €	12.000,00 €
	Total	7.000,00 €	6.000,00 €	17.000,00 €
C : POSTE ET TÉLÉCOMMUNICATION				
C 1000	Téléphonie fixe	1.000,00 €	0,00 €	500,00 €
C 2000	Téléphonie mobile	2.500,00 €	2.600,00 €	2.500,00 €
C 3000	Numéro vert	2.000,00 €	0,00 €	2.000,00 €
C 4000	Frais postaux	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
	Total	7.500,00 €	4.600,00 €	7.000,00 €
D : INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE				
D 1000	Contrat et fournitures	20.000,00 €	46.000,00 €	30.000,00 €
D 2000	Services externes	10.000,00 €	10.000,00 €	10.000,00 €
	Total	30.000,00 €	56.000,00 €	40.000,00 €
E : COMMUNICATION ET RELATIONS EXTERNES				
E 1000	Impressions	8.000,00 €	8.000,00 €	15.000,00 €
E 2000	Presse (insertions, communiqués)	10.000,00 €	2.000,00 €	10.000,00 €
E 3000	Site internet	15.000,00 €	10.000,00 €	10.000,00 €
E 4000	Campagne d'information	20.000,00 €	35.000,00 €	30.000,00 €
E 5000	Relations publiques	2.000,00 €	2.000,00 €	4.000,00 €
E 6000	Organisation journée d'études, colloques	20.000,00 €	5.000,00 €	4.000,00 €
	Total	75.000,00 €	62.000,00 €	73.000,00 €
F : RELATIONS INTERNATIONALES				
F 1000	Missions à l'étranger	6.000,00 €	1.000,00 €	6.000,00 €
F 2000	Délégations étrangères et stagiaires	500,00 €	0,00 €	1.000,00 €
F 3000	Cotisation organisations internationales (IOI, AOMF)	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
	Total	8.500,00 €	3.000,00 €	9.000,00 €

Article	Catégorie de dépenses	2025 initial	2025 ajusté	2026 initial
G : PRESTATIONS DE TIERS				
G 1000	Experts	30.000,00 €	92.000,00 €	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 €	1.500,00 €	1.500,00 €
G 4000	Comptable	3.000,00 €	1.500,00 €	2.000,00 €
G 5000	Traductions	10.000,00 €	15.000,00 €	10.000,00 €
	Total	49.500,00 €	114.500,00 €	48.000,00 €
H : MISSIONS SPÉCIFIQUES				
H 1000	Total	25.000,00 €	25.000,00 €	25.000,00 €
I : DÉPENSES FINANCIÈRES				
I 1000	Frais bancaires	250,00 €	250,00 €	250,00 €
J : DÉPENSES IMPRÉVISIBLES				
J 1000	Total	5.000,00 €	5.000,00 €	5.000,00 €
SOUS-TOTAL dépenses courantes		2.074.050,00 €	2.032.650,00 €	2.365.250,00 €
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	5.300,00 €	40.000,00 €	5.000,00 €
DD 1000	Software	28.300,00 €	35.000,00 €	40.000,00 €
	Total	33.600,00 €	75.000,00 €	45.000,00 €
SOUS-TOTAL dépenses de capital		34.600,00 €	76.000,00 €	46.000,00 €
	TOTAL	2.108.650,00 €	2.108.650,00 €	2.411.250,00 €

Commentaires concernant le budget 2025 ajusté et le budget 2026 initial de la médiatrice bruxelloise

1. Généralités

L'exercice 2024 s'est clôturé avec un solde de 317.940,18 €.

Il s'explique principalement par une masse salariale moindre que prévue, liée au départ de deux collaborateurs.

L'ajustement pour l'exercice 2025 comprend uniquement une redistribution entre les postes de dépenses. Nous avons sollicité à l'initial des crédits pour un montant total de 2.108.650 €, dont le financement était assuré par la dotation à concurrence de 1.961.000 €, et l'affectation du solde global reporté de 2023, à concurrence de 147.650 €. Ces montants restent inchangés.

En 2025, le plus gros poste de dépenses de l'institution est sans surprise celui des dépenses en personnel. À côté de ces dépenses, les autres coûts ont trait principalement au suivi de marchés publics lancés les années précédentes, qui concernent notamment la gestion des plaintes (le lancement et la maintenance de notre CRM pour la gestion des dossiers et l'appel à de l'assistance juridique externe temporaire, pour pallier le départ d'une collaboratrice), le support informatique (la migration de nos données vers Sharepoint, que nous n'avions pu finaliser l'année passée, ainsi que le support de Paradigm pour Office 365), ainsi que la gestion du personnel (la consultance juridique pour la rédaction du statut et du cadre du personnel).

Concernant les dépenses en personnel, l'augmentation des effectifs à 14 ETP, telle qu'envisagée à l'initial, n'a pas pu être atteinte en 2025, pour diverses raisons. Ce point est détaillé plus bas.

Pour l'exercice 2026, nous sollicitons des crédits pour un montant total de 2.411.250 €, à financer par la dotation à concurrence de 2.094.000 € et par l'affectation du solde global reporté de 2024 à concurrence de 317.250 €. Cela représente donc une augmentation de la dotation de 6,8 %. Cette augmentation des moyens est essentiellement rendue nécessaire par l'augmentation continue du volume des affaires traitées, due à la notoriété grandissante de l'institution auprès des Bruxelloises et Bruxellois et au développement de la fonction au niveau local, ainsi que par l'attribution de nouvelles missions spécifiques qui sollicite le développement d'expertise.

Le tableau suivant donne, pour l'ensemble des dépenses, une synthèse du budget 2025 initial, budget 2025 ajusté et du budget 2026.

Type de crédit	Crédits 2025	Crédits 2025 (ajustés)	Crédits 2026
Dépenses courantes	2.074.050,00	2.032.650,00	2.365.250,00
Dépenses de capital	34.600,00	76.000,00	46.000,00
TOTAL	2.108.650,00	2.108.650,00	2.411.250,00

2. Commentaires des dépenses par littera

2.1. Dépenses courantes

Concernant les dépenses du littera A : Personnel, à l'initial 2025, nous nous étions basés sur une masse salariale de 14 ETP.

Au 1^{er} janvier 2025, l'institution comptait 10 ETP et 4 postes restaient à pourvoir. La procédure de recrutement de deux gestionnaires de plaintes francophones, lancée fin 2024, a porté les effectifs à 12 ETP dans le courant du premier semestre 2025.

En parallèle, la nécessité de recruter un/une assistant(e) de gestion s'est imposée et vu le profil assez polyvalent que nous recherchions, avec le risque d'un nombre très élevé de candidatures, nous avons décidé de faire appel à un bureau externe de recrutement.

La candidate retenue entrera en fonction ce 3 novembre, ce qui aurait dû porter les effectifs à 13 ETP mais début septembre, nous avons dû faire face au départ d'une collaboratrice néerlandophone du pôle Plaintes. Vu qu'il ne restait alors qu'une seule collaboratrice néerlandophone pour traiter les dossiers NL, nous avons dû faire appel à un soutien juridique temporaire, sous la forme d'un contrat freelance pour une durée de trois mois, renouvelable si nécessaire, en attendant le recrutement d'un(e) nouveau/nouvelle collègue. De même, pour le pôle Intégrité, nous avons poursuivi l'exécution du marché d'assistance externe, en attendant l'engagement d'un ou une collaboratrice néerlandophone.

C'est ainsi que nous avons actuellement encore deux appels à candidatures en cours : un pour le pôle

Plaintes et un pour le pôle Intégrité. Nous avons participé au salon de l'emploi Jobfair organisé par Références, en collaboration avec Jobat, afin d'augmenter la visibilité de ces 2 appels à candidatures. Nous espérons des entrées en fonction d'ici la fin de l'année, voire début 2026, ce qui portera les effectifs à 14 ETP.

Ces divers éléments expliquent le transfert, à l'ajustement 2025, de crédits du littera A1000 (Masse

salariale) vers le littera A4000 (Recrutements) d'une part, et le littera G1000 (Experts) d'autre part.

Pour 2026, il est indispensable de prévoir l'engagement de deux membres du personnel supplémentaires, au vu de l'importante augmentation du volume de plaintes entrantes et le besoin d'expertise nouvelle et spécifique.

Pour les huit premiers mois de l'année, l'institution enregistre déjà une augmentation de plus de 90 % du nombre de plaintes entrantes. Cette augmentation se marque particulièrement dans le domaine des pouvoirs locaux. Si l'exercice de la fonction d'ombudsman local par le médiateur bruxellois, pour le compte de 17 communes et 18 CPAS, permet d'effectuer des économies d'échelles importantes en réduisant le nombre d'effectifs nécessaires au niveau de l'ensemble de la région, elle exige néanmoins des moyens adéquats pour permettre un suivi de qualité de ces plaintes par Ombuds Bruxelles. Quant aux signalement d'atteinte à l'intégrité, Ombuds Bruxelles est le canal externe compétent pour toutes les communes et CPAS, dont la grande majorité n'ont pas encore de canal interne.

Ombuds Bruxelles estime qu'actuellement, pour assurer ses missions pour les pouvoirs locaux, il consacre 4 ETP, répartis sur l'ensemble de l'équipe en fonction des tâches et de l'expertise requise et qu'il a besoin de renforcer son pôle Plaintes d'au moins 1 ETP pour pouvoir garantir des délais de traitement acceptables.

Par comparaison, l'Ombudsman d'Anvers, qui est compétent exclusivement pour les plaintes du niveau communal, compte 5 ETP pour une population de 562.000 habitants.

Par ailleurs, l'intégration croissante de l'IA dans les processus administratifs et la notification par les autorités bruxelloises d'Ombuds Bruxelles comme autorité de protection des droits fondamentaux en vertu de l'article 77 de l'AI Act nécessitent d'attirer de l'expertise et de développer ce domaine de compétence dans l'équipe.

L'augmentation de crédits pour le littera A1000 (Masse salariale) répond donc au besoin de pouvoir poursuivre le développement progressif du service en 2026 jusqu'à 16 ETP. Pour les prochains recrutements, nous ne prévoyons pas de dépenses particulières en termes de publications, soutien externe ou salon et revenons donc au montant initial de 2025 pour le littera A4000 (Recrutements).

Le littera A7000 (Cotisations professionnelles) augmente en raison du doublement du montant de la cotisation pour le réseau Ombudsman.be, dont les

activités et services constituent un support précieux pour l'institution.

Le littera B : Équipement et fournitures ne nécessite pas d'explications particulières pour 2025. En 2026, le budget « documentation » subit une augmentation car nous avons répondu favorablement à la proposition du Parlement bruxellois de nous joindre au marché relatif à l'acquisition de licences pour les bases juridiques Jura et Strada (une de chaque pour toute l'institution) pour faciliter et renforcer le travail d'analyse des gestionnaires de plaintes et d'enquêtes. La croissance des plaintes au niveau local rend également nécessaire l'acquisition d'une licence à des bibliothèques digitales de référence pour les matières communales.

Au littera C : Poste et Télécommunications, nous avons tenu compte des dépenses moindres que prévues initialement en 2025 pour la téléphonie fixe. De même, dû aux nombreuses autres priorités, nous n'avons toujours pas pu activer le numéro vert 0800 comme prévu initialement. Vu l'évolution des modes de communication, sa pertinence sera réévaluée en 2026, par rapport à d'autres outils susceptibles de renforcer l'accessibilité de l'institution.

Le littera D : Informatique et bureautique a dû être revu à la hausse à l'ajustement car nous n'avons pas pu finir le développement et l'implémentation du CRM en 2024 comme prévu. Cela devrait être finalisé fin de cette année 2025, raison pour laquelle nous avons ramené le poste D1000 à un niveau inférieur pour 2026. Le renouvellement de la licence pour la plateforme de réception des signalements se fait quant à lui chaque année.

Dans le littera E : Communication et relations externes, les dépenses ont été moindres que prévu en 2025. Nous n'avons pas acheté d'encarts ou d'espaces dans la presse et, en attendant la finalisation du marché par le Parlement pour les licences Belga, nous n'avons pas encore engagé de dépenses pour ce poste. Nous avons également fait moins de développements pour le site internet que prévu. Nous n'avons pas non plus organisé de colloque ou de séminaire avec des parties prenantes cette année vu la charge de travail pesant sur l'équipe. Par contre, deux rapports d'enquête thématiques ont été publiés en 2025 et ont nécessité des dépenses en termes de mise en page, publication etc.

Pour 2026, nous avons pris en compte le fait que les licences Belga nous seront dorénavant facturées. Nous prévoyons également l'impression de différents supports de communication (rapports, affiches, flyers). Des dépenses sont aussi prévues dans le cadre de la Journée portes ouvertes, de la Fête de l'Iris, l'Ombudstour etc. Nous prévoyons également

d'organiser à nouveau en 2026 une journée de rencontre avec les services de plaintes des administrations.

Le littera F : Relations internationales a été revu à la baisse à l'ajustement car l'institution n'a pas accueilli de délégations étrangères et la médiatrice n'a participé qu'à une seule mission à l'étranger, un séminaire de l'Association des médiateurs et ombudsmans de la Francophonie (AOMF), qui s'est tenu à Tirana. Les autres rencontres internationales auxquelles l'institution a participé se sont tenues pour la plupart à Bruxelles ou en ligne en 2025. Pour 2026, nous revenons à l'initial de 2025 pour permettre à l'institution de participer aux activités pertinentes des réseaux professionnels dont elle est membre (Institut international de l'Ombudsman, AOMF, Neiwa).

Le montant du littera G : Prestations de tiers a dû être fortement augmenté à l'ajustement par rapport au budget initial 2025 car nous avons dû faire appel à du soutien externe pour la gestion des plaintes suite au départ d'une de nos collaboratrices (voir supra). Le marché de consultance juridique pour la rédaction du statut a également dû être prolongé jusqu'à fin 2025. Les frais de traductions ont augmenté pour effectuer la traduction des enquêtes thématiques, mais aussi d'un guide du lanceur d'alerte et du statut du personnel. Nous revenons à l'initial en 2026 car il s'agissait pour partie de publications non récurrentes et que par ailleurs, nous espérons pouvoir diminuer le recours à de la traduction externe grâce aux nouvelles technologies.

De manière générale, le littera G : Prestations de tiers est ramené à l'initial pour l'exercice 2026 car grâce aux recrutements en cours, nous ne devons en principe plus faire appel à du support externe pour la gestion des dossiers. Le marché de consultance juridique pour la rédaction du statut sera quant à lui terminé.

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 2025, sur le remplacement des laptops dont nous avons fait l'acquisition en 2022 et dont la mémoire s'avère à présent insuffisante pour travailler dans des conditions optimales, ainsi que l'achat de laptops supplémentaires pour les nouveaux collègues. Mais aussi le renouvellement des licences Office 365 et Microsoft Dynamics, l'achat de licences supplémentaires et de matériel pour les nouveaux collègues, le renouvellement de la licence pour le logiciel comptable Bob50, avec l'ajout d'un utilisateur pour l'assistante de gestion, ainsi que le renouvellement des licences Adobe.

En 2026, il s'agira des mêmes dépenses, sauf celles concernant l'acquisition des laptops.

Synthèse des comptes 2024, ajustement 2025 et budget 2026

RECETTES	2024 Réalisé	2025 Ajusté	2026 Initial	DÉPENSES	2024 Réalisé	2025 Ajusté	2026 Initial
Recettes courantes (dotation)	1.815.500,00	1.961.000,00	2.094.000,00	Dépenses courantes	1.473.757,35	2.032.650,00	2.365.250,00
Recettes de capital	0,00	0,00	0,00	Dépenses de capital	23.802,47	76.000,00	46.000,00
Total des recettes	1.815.500,00	1.961.000,00	2.094.000,00	Total des dépenses	1.497.559,82	2.108.650,00	2.411.250,00
Résultat budgétaire de l'exercice	317.940,18	- 147.650,00	- 317.250,00				
Solde n-2 reporté	22.750,00	147.650,00	317.250,00				
Solde n-1 reporté	148.009,36	341.049,54					
Résultat global	488.699,54						