Parlement francophone bruxellois
(Assemblée de la Commission communautaire française)

15 octobre 2026

SESSION ORDINAIRE 2026-2027

PROPOSITION DE BUDGET AJUSTÉ 2026 ET DE BUDGET INITIAL 2027 DE LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE

Service de médiation bruxellois – Projet budget

Article	Catégorie de dépenses	2026 initial	2026 ajusté	2027 initial
TITRE I : Dépenses courantes				
A : PERSONNEL				
A 1000	Masse salariale	1 889 000,00 €	1 830 500,00 €	1 930 000,00 €
A 2000	Assurances (inclus RC professionnelle)	19 000,00 €	24 000,00 €	24 000,00 €
A 3000	Bien-être du personnel	3 000,00 €	3 000,00 €	3 000,00 €
A 4000	Recrutement (publications, frais jury)	5 000,00 €	3 000,00 €	3 000,00 €
A 5000	Formation	15 000,00 €	18 000,00 €	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)	2 000,00 €	2 000,00 €	2 000,00 €
	Total	**1 936 000,00 €**	**1 883 500,00 €**	**1 980 000,00 €**
B : ÉQUIPEMENT ET FOURNITURES				
B 1000	Petit équipement	1 000,00 €	1 500,00 €	1 500,00 €
B 2000	Fournitures de bureau	2 000,00 €	1 500,00 €	1 500,00 €
B 3000	Catering	2 000,00 €	2 000,00 €	2 000,00 €
B 4000	Documentation	12 000,00 €	15 000,00 €	15 000,00 €
	Total	**17 000,00 €**	**20 000,00 €**	**20 000,00 €**
C : POSTE ET TÉLÉCOMMUNICATION				
C 1000	Téléphonie fixe	500,00 €	500,00 €	500,00 €
C 2000	Téléphonie mobile	2 500,00 €	2 500,00 €	2 500,00 €
C 3000	Numéro vert	–	–	–
C 4000	Frais postaux	2 000,00 €	2 000,00 €	2 000,00 €
	Total	**5 000,00 €**	**5 000,00 €**	**5 000,00 €**
D : INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE				
D 1000	Contrat et fournitures	30 000,00 €	40 000,00 €	30 000,00 €
D 2000	Services externes	10 000,00 €	10 000,00 €	10 000,00 €
	Total	**40 000,00 €**	**50 000,00 €**	**40 000,00 €**
E : COMMUNICATION ET RELATIONS EXTERNES				
E 1000	Impressions	15 000,00 €	10 000,00 €	10 000,00 €
E 2000	Presse (insertions, communiqués)	10 000,00 €	5 000,00 €	5 000,00 €
E 3000	Site internet	10 000,00 €	10 000,00 €	10 000,00 €
E 4000	Campagne d'information	30 000,00 €	30 000,00 €	25 000,00 €
E 5000	Relations publiques	4 000,00 €	4 000,00 €	4 000,00 €
E 6000	Organisation journée d'études, colloques	4 000,00 €	4 000,00 €	4 000,00 €
	Total	**73 000,00 €**	**63 000,00 €**	**58 000,00 €**
F : RELATIONS INTERNATIONALES				
F 1000	Missions à l'étranger	6 000,00 €	6 000,00 €	4 000,00 €
F 2000	Délégations étrangères et stagiaires	1 000,00 €	1 000,00 €	1 000,00 €
F 3000	Cotisation organisations internationales (IOI, AOMF)	2 000,00 €	2 000,00 €	2 000,00 €
	Total	**9 000,00 €**	**9 000,00 €**	**7 000,00 €**

Article	Catégorie de dépenses	2026 initial	2026 ajusté	2027 initial
G : PRESTATIONS DE TIERS				
G 1000	Experts	30 000,00 €	65 000,00 €	30 000,00 €
G 2000	Secrétariat social	4 500,00 €	4 500,00 €	4 500,00 €
G 3000	Service externe de prévention et protection	1 500,00 €	10 000,00 €	1 500,00 €
G 4000	Comptable	2 000,00 €	2 000,00 €	2 000,00 €
G 5000	Traductions	10 000,00 €	13 000,00 €	5 000,00 €
	Total	**48 000,00 €**	**94 500,00 €**	**43 000,00 €**
H : MISSIONS SPÉCIFIQUES				
H 1000	**Total**	**25 000,00 €**	**25 000,00 €**	**20 000,00 €**
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		**2 158 250,00 €**	**2 155 250,00 €**	**2 178 250,00 €**
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	2 000,00 €	5 000,00 €	5 000,00 €
DD 1000	Software	35 800,00 €	35 800,00 €	35 800,00 €
	Total	**37 800,00 €**	**40 800,00 €**	**40 800,00 €**
SOUS-TOTAL dépenses de capital		**38 800,00 €**	**41 800,00 €**	**41 800,00 €**
	TOTAL	**2 197 050,00 €**	**2 197 050,00 €**	**2 220 050,00 €**

Tableau des Recettes et Synthèse des comptes 2025, ajustement 2026 et budget 2027

RECETTES	2025 Réalisé	2026 Ajusté	2027 Initial	DÉPENSES	2025 Réalisé	2026 Ajusté	2027 Initial
Recettes courantes (dotation)	1.961.000,00	1.879.800,00	1.781.000,00	Dépenses courantes	1.656.641,68	2.155.250,00	2.178.250,00
Recettes de capital	0,00	0,00	0,00	Dépenses de capital	30.375,31	41.800,00	41.800,00
Total des recettes	**1.961.000,00**	**1.879.800,00**	**1.781.000,00**	**Total des dépenses**	***1.687.016,99***	**2.197.050,00**	**2.220.050,00**
Résultat budgétaire de l'exercice	273.983,01	– 317.250,00	– 439.050,00				
Solde n-2 affecté	147.650,00	317.250,00	439.050,00				
Solde global reporté	341.049,54	445.432,55					
Résultat global	**762.682,55**						

Commentaires concernant le budget 2026 ajusté et le budget 2027 initial de la médiatrice bruxelloise

1. Généralités

L'exercice 2025 s'est clôturé avec un solde de 274.000 €.

Celui-ci s'explique principalement par une masse salariale réelle inférieure aux prévisions, l'institution n'ayant pas atteint les 14 ETP envisagés au budget initial. Ce point sera détaillé plus bas.

L'ajustement pour l'exercice 2026 comprend uniquement une redistribution entre les postes de dépenses, pour tenir compte des besoins actualisés de l'institution. Nous avions sollicité à l'initial des crédits pour un montant total de 2.197.050 €, dont le financement était assuré par la dotation à concurrence de 1.879.800 €, et l'affectation d'une partie du solde global reporté, à concurrence de 317.250 €. Ces montants restent donc inchangés.

Comme chaque année, le plus gros poste de dépenses de l'institution concerne les dépenses en personnel. Les autres dépenses couvrent les coûts de fonctionnement quotidien de l'institution, la poursuite du développement et le support de ses outils informatiques, la communication envers nos parties prenantes et les projets spécifiques pour mener à bien nos missions.

Pour l'exercice 2027, le budget total s'élève à 2.220.050 €, soit une hausse très limitée de 23.000 € (+ 1,05 %) par rapport au budget 2026.

Malgré la poursuite de l'augmentation du volume des dossiers, aucune augmentation des effectifs n'est demandée cette année et la masse salariale est calculée sur un effectif inchangé de 14 ETP, tel que prévu au cadre provisoire de l'institution.

Globalement le budget a été établi sur une base zéro, en tenant compte de l'avancement des projets en cours, des investissements nécessaires en vue de l'implémentation de l'intelligence artificielle et des gains escomptés, et en adaptant les objectifs poursuivis aux capacités réelles de l'équipe à effectifs constants.

Nous proposons de financer les crédits demandés pour 2027 par la dotation à concurrence de 1.781.000 € et par l'affectation d'une partie du solde global reporté à concurrence de 439.050 € afin d'éviter l'accumulation d'un solde trop important.

Le tableau suivant donne, pour l'ensemble des dépenses, une synthèse du budget 2026 initial, budget 2026 ajusté et du budget 2027.

Type de crédit	Crédits 2026	Crédits 2026 (ajustés)	Crédits 2027
Dépenses courantes	2.158.250,00	2.155.250,00	2.178.250,00
Dépenses de capital	38.800,00	41.800,00	41.800,00
TOTAL	**2.197.050,00**	**2.197.050,00**	**2.220.050,00**

2. Commentaires des dépenses par littera

2.1. Dépenses courantes

Concernant les dépenses du littera A (Personnel), à l'initial 2026, nous nous étions basés sur une masse salariale de 14 ETP sur toute l'année.

En raison des arrivées et des départs en cours d'année, les effectifs réels ont oscillé entre 11 et 14 ETP. Nous avons pu limiter les frais de recrutement pour pallier un départ en puisant sur la liste de réserve que nous avions ouverte lors du recrutement de gestionnaires de plaintes francophones en 2024. Depuis avril 2026, l'institution compte un effectif stable de 13 ETP, aux côtés de la médiatrice.

Ces éléments expliquent la diminution de la masse salariale à l'ajustement 2026 par rapport aux prévisions initiales. Une partie de ces crédits est transférée vers le littera G1000 (Experts), afin de démarrer le projet de déploiement d'outils d'intelligence artificielle au sein de nos services. Ce point sera détaillé plus bas.

Pour 2027, le poste A1000 (Masse salariale) repart de l'initial 2026, c'est-à-dire calculé sur un effectif constant de 14 ETP, majoré uniquement de l'indexation et des évolutions barémiques, ainsi que de l'augmentation des chèques-repas, pour lesquels nous nous sommes alignés sur le Parlement régional.

Vu le rejet de la demande d'effectifs supplémentaires qui avait été formulée à l'initial 2026, compte tenu de l'augmentation de travail, l'institution a été contrainte de prendre des mesures pour adapter son fonctionnement et de revoir ses objectifs au regard des capacités réelles de l'équipe.

Face à l'afflux de plaintes, dont l'augmentation devrait encore atteindre + 44 % en 2026 (cfr. annexe), le pôle Plaintes a dû prendre des mesures strictes afin de pouvoir maintenir la qualité de son service aux citoyens et la pertinence de ses avis et recommandations, tout en préservant la santé de ses agents. Ainsi, il a fortement réduit ses interventions individuelles dans les dossiers pour privilégier le monitoring et l'enquête des problèmes récurrents.

En particulier en matière de stationnement, depuis la publication de son rapport d'enquête et des recommandations qui l'accompagnent en mars 2026, Ombuds Bruxelles a réduit de 65 % le nombre de dossiers où il est intervenu. Il assure désormais principalement un monitoring des plaintes et un suivi trimestriel de ses recommandations avec l'administration. Les plaintes individuelles sont renvoyées à l'agence régionale ou au service communal de stationnement pour (ré)examen. Grâce à la mise en service de son CRM en 2026, ce processus a pu être largement automatisé pour soulager les gestionnaires de dossiers.

Quant aux plaintes à l'égard des pouvoirs locaux, leur proportion reste élevée et représente toujours plus de 40 % des plaintes reçues. Des signaux récurrents justifieraient d'entamer des investigations plus approfondies sur le fonctionnement de certains services locaux, comme le prévoit le décret et ordonnance conjoints sur le médiateur bruxellois, mais au vu du manque d'effectifs et des enquêtes déjà en cours sur le fonctionnement de plusieurs services régionaux, cette mission ne peut actuellement pas être déployée à l'égard des pouvoirs locaux.

De même, le projet de développement de la mission d'Ombuds Bruxelles en matière d'utilisation de l'intelligence artificielle par les services publics (article 77 de l'AI Act) a dû être temporairement mis sur pause. Un collaborateur interne a été formé aux enjeux juridiques mais sera d'abord impliqué dans l'implémentation de l'IA au sein d'Ombuds Bruxelles pour fluidifier le tri et l'orientation des dossiers. Ce projet démarre ce mois-ci.

Le poste A2000 (Assurances) a dû être augmenté pour tenir compte de l'évolution des coûts réels de certaines polices et de la répartition des factures de provision et de décompte final sur deux exercices. Le même raisonnement vaut pour 2027.

Le poste A4000 (Recrutement) a été diminué à l'ajusté car nous ne prévoyons plus de frais liés à des nouveaux recrutements (uniquement d'éventuels remplacements). Cette diminution est également appliquée pour 2027.

Le poste A5000 (Formation) est légèrement augmenté à l'ajusté 2026 pour tenir compte, à côté des formations certifiantes proposées à nos collaborateurs/trices des pôles opérationnels (plaintes et intégrité), d'une formation RH spécifique destinée au Comité de pilotage. Suite aux résultats de l'analyse de risques, nous avons également dû prévoir deux coachings individuels. En 2027, nous revenons à l'initial 2026.

Au sein du littera B (Équipement et fournitures), à l'ajustement 2026 le poste B4000 Documentation est légèrement augmenté pour tenir compte du coût des licences aux bases de données juridiques Strada et Jura, souscrites via le contrat-cadre du parlement régional, ainsi qu'à une bibliothèque digitale spécifiquement dédiée aux affaires communales. Il en va de même pour 2027.

Le littera C (Poste et Télécommunications) ne nécessite pas d'explications particulières. Le projet de numéro vert a été définitivement abandonné.

Le littera D (Informatique et bureautique) a dû être revu à la hausse à l'ajustement 2026. Suite à l'échéance du marché pour le support de notre CRM auprès de l'opérateur qui l'avait développé, nous devons tenir compte des frais liés au transfert vers le nouvel opérateur qui sera sélectionné, ainsi qu'au développement de nouvelles fonctionnalités liées à l'évolution de nos méthodes de travail. Ce poste contient également le contrat pour la plateforme de réception des signalements.

Pour 2027, nous revenons à l'initial 2026, sous réserve des nouveaux développements qui seront nécessaires dans le cade du déploiement de l'IA et qui seront pris en compte à l'ajustement 2027.

Le littera E (Communication et relations externes) a été réduit à l'ajustement car nous n'avons pas acheté d'encarts ou d'espaces dans la presse, le marché pour les licences Belga n'a toujours pas été conclu et la mise en page et les impressions des différents supports de communication (rapports, affiches, flyers etc) ont coûté moins cher que prévu. Pour 2027, nous avons donc revu une partie de ces postes à la baisse.

Le littera F (Relations internationales) n'a pas subi de modification pour 2026. Par contre, il a été revu à la baisse en 2027 car l'IOI (Institut international de l'Ombudsman), principal réseau professionnel dont l'institution est membre, n'organisera pas de congrès l'an prochain.

Le littera G (Prestations de tiers) a été fortement augmenté à l'ajustement par rapport au budget initial 2026 car, comme expliqué plus haut, nous lançons le projet de déploiement progressif d'outils d'intelligence artificielle au sein de nos services, en nous appuyant sur le projet piloté par les services de la Médiatrice flamande pour leur front office.

En effet, nous sommes convaincus, qu'à effectifs constants, nous devons miser sur la mise en œuvre d'outils d'intelligence artificielle, dans une optique d'optimisation des processus de travail, de gain de temps et d'amélioration de l'efficacité opérationnelle (simplification de tâches, réduction du temps consacré aux tâches répétitives, …), pour pouvoir préserver les tâches où le contact humain est essentiel.

Pour cela, nous avons besoin d'un accompagnement externe spécialisé afin de garantir une mise en œuvre structurée, sécurisée et adaptée aux besoins de l'institution. Le budget sollicité pour ce projet (35.000 €) doit couvrir la première phase de cet accompagnement, depuis l'analyse et l'identification des usages pertinents (encore en 2026) jusqu'à la proposition d'un proof of concept et d'un trajet d'implémentation.

Nous planifions le déploiement dans nos pratiques professionnelles en 2027. Toutefois ce poste n'a pas encore été augmenté à l'initial car n'avons pas une estimation assez précise du coût de cette deuxième phase.

Le poste G3000 (Service externe de prévention) a été fortement augmenté également à l'ajustement 2026 car, comme dit plus haut, nous avons dû procéder à une analyse de risques psychosociaux, compte tenu de plusieurs signaux de détresse et d'épuisement professionnel au sein de l'équipe, dans une démarche de prévention des risques professionnels et d'amélioration durable des conditions de travail. En 2027, nous revenons à l'initial 2026.

Le poste G5000 (Traductions) a également été revu à la hausse pour 2026 car nous avons encore dû faire traduire deux enquêtes thématiques via notre prestataire externe. Pour 2027, nous diminuons fortement le budget pour les traductions car nous comptons sur les nouvelles technologies pour nous soutenir dans cette tâche.

Grâce à cette diminution, le budget global pour le littera G (Prestations de tiers) pour 2027 est inférieur à celui de l'initial 2026. Nous nous réservons la possibilité d'introduire une demande d'augmentation du poste G1000 (Experts) à l'ajustement 2027 sur base de l'avancée du projet de déploiement de l'IA, lorsque nous disposerons d'une estimation plus affinée de son coût, comme indiqué ci-dessus. Cette augmentation pourra être financée grâce au solde global non encore reporté.

2.2. Dépenses de capital

Le littera BB (Équipement et mobilier) ne nécessite pas d'explications particulières.

Pour le littera DD (Informatique et bureautique), les principales dépenses portent sur le renouvellement des licences Office 365, Microsoft Dynamics, Bob50 (logiciel comptable) et Adobe, comme chaque année. Mais aussi, sur l'acquisition de licences d'outils d'intelligence artificielle, dans le cadre du déploiement progressif de ces technologies au sein de l'institution et de leur intégration sécurisée dans les pratiques professionnelles.

Cette augmentation est maintenue en 2027.

Annexe

Ombuds
Bruxelles·Brussel



Les résultats par année

Octobre 2026

5 missions

1. Traiter les **plaintes** concernant les actes ou le fonctionnement des administrations bruxelloises
2. Examiner les **signalements** d'atteintes à l'intégrité et protéger les lanceurs d'alerte
3. Mener des **enquêtes** à la demande des Parlements bruxellois ou d'initiative
4. Formuler des **recommandations**
5. Faire **rapport** (annuel ou thématique)

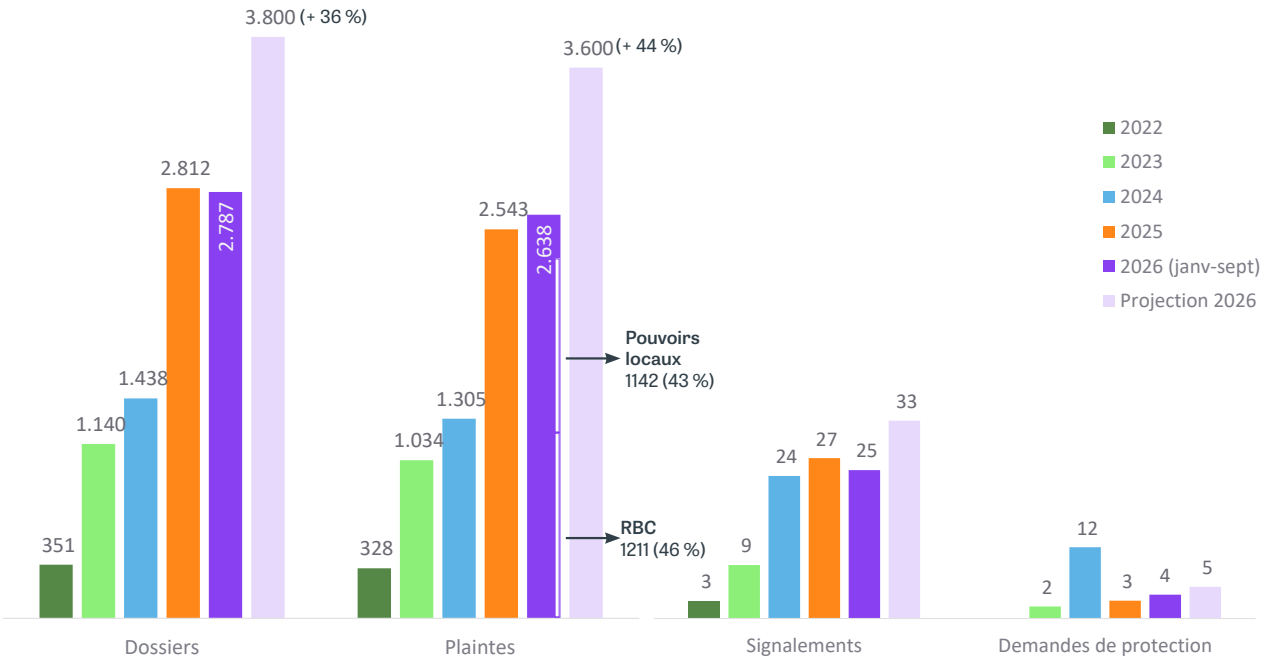
4 domaines

1. Région de Bruxelles-Capitale
2. COCOF
3. COCOM
4. Pouvoirs locaux (communes et CPAS)

10 matières

1. Affaires citoyennes
2. Economie - Emploi - Tourisme
3. Enseignement - Sport - Culture
4. Fiscalité
5. Fonction Publique
6. Logement
7. Mobilité - Stationnement
8. Santé - Bien-être - Famille - Aide aux personnes
9. Transparence
10. Urbanisme - Environnement - Développement urbain
    + Varia

= plus d'une centaine de prestations !



Place de la Vieille Halle aux Blés 1, 1000 Bruxelles
+32 2 549 67 00 · contact@ombuds.brussels
www.ombuds.brussels