

**Parlement francophone bruxellois**  
(Assemblée de la Commission communautaire française)



20 novembre 2024

---

SESSION ORDINAIRE 2024-2025

---

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

RAPPORT

fait au nom du Bureau

par M. Ibrahim DONMEZ

**SOMMAIRE**

|                                                                                                       |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Examen conjoint du budget ajusté 2024 et du budget initial 2025 de la médiatrice bruxelloise ..... | 3 |
| 2. Désignation des rapporteurs .....                                                                  | 3 |
| 3. Exposé de Mme Catherine De Bruecker, médiatrice bruxelloise .....                                  | 3 |
| 4. Discussion générale .....                                                                          | 4 |
| 5. Discussion et vote des tableaux .....                                                              | 5 |
| 6. Vote de l'ensemble .....                                                                           | 5 |
| 7. Approbation du rapport .....                                                                       | 5 |
| 8. Texte adopté par le Bureau .....                                                                   | 6 |
| 9. Annexe .....                                                                                       | 7 |

---

*Ont participé aux travaux pour le Parlement francophone bruxellois :* Mme Marie Cruysmans, M. Ibrahim Donmez, Mme Isabelle Emmery, M. Sadik Köksal et M. Bertin Mampaka Mankamba (président).

*Ont participé aux travaux pour le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale :* M. Francis Dagrín, M. Vincent De Wolf, Mme Anne-Charlotte d'Ursel, M. Ilyas El Omari, Mme Isabelle Emmery, M. Marc-Jean Ghysseis, M. Mounir Laarissi, M. Bertin Mampaka Mankamba (président), M. Mohamed Ouriaghli, Mme Martine Raets, M. Oliver Rittweger de Moor, M. Kalvin Soiresse Njall, Mme Lotte Stoops et M. Mathias Vanden Borre.

*Excusé pour le Parlement francophone bruxellois :* M. Bruno Bauwens.

*Excusée pour le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale :* Mme Celia Groothedde.

Mesdames,  
Messieurs,

Le Bureau du Parlement francophone bruxellois et le Bureau du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale ont examiné conjointement, en leur réunion du 20 novembre 2024, la proposition de budget ajusté 2024 et de budget initial 2025 déposée par la médiatrice bruxelloise.

## **1. Examen conjoint du budget ajusté 2024 et du budget initial 2025 de la médiatrice bruxelloise**

À l'unanimité des membres présents, il est décidé de procéder à un examen conjoint de l'ajustement 2024 et du budget initial 2025, s'agissant d'un seul et même document parlementaire.

## **2. Désignation des rapporteurs**

À l'unanimité des membres présents, M. Ibrahim Donmez est désigné en qualité de rapporteur pour le Parlement francophone bruxellois et Mme Anne-Charlotte d'Ursel est désignée en qualité de rapporteuse pour le Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

## **3. Exposé de Mme Catherine De Bruecker, médiatrice bruxelloise**

**Mme Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise)** tient tout d'abord à remercier les deux Bureaux de lui donner l'opportunité de présenter, de manière conjointe, sa proposition relative à l'ajustement du budget 2024 et au budget initial pour 2025 du service de médiation.

En ce début de législature, elle se propose, avant de présenter les chiffres, de faire une présentation succincte du service lancé en septembre 2022 et de ses principales missions.

Pour le détail, il est fait référence au document repris en annexe du présent rapport.

La médiatrice rassemble les missions de son service en cinq catégories :

- traiter les plaintes concernant les actes ou le fonctionnement des administrations bruxelloises;

- examiner les signalements d'atteinte à l'intégrité et protéger les lanceurs d'alerte;
- mener des enquêtes à la demande des Parlements bruxellois ou d'initiative;
- formuler des recommandations et
- faire rapport (annuel ou thématique).

La médiatrice attire l'attention des membres des deux Bureaux sur l'importance de bien distinguer la notion de « plainte » qui porte sur une atteinte à un intérêt personnel de celle de « signalement » qui porte sur une atteinte à l'intérêt général. Ces notions doivent être bien distinguées car elles induisent des procédures différentes de saisine et des conséquences différentes en termes de volume d'activité pour Ombuds Bruxelles lorsqu'il n'existe pas de première ligne interne efficace au sein de l'administration.

Enfin, elle se réfère au document repris en annexe qu'elle illustre de quelques exemples pour présenter la diversité des domaines d'intervention du service de médiation et l'évolution du volume d'activité depuis son démarrage.

Elle précise que l'institution est jeune – moins de trois ans – et qu'elle est toujours en phase de déploiement.

Elle aborde alors plus précisément les propositions relatives à l'ajustement du budget 2024 et au budget initial 2025.

### **Ajustement 2024 et budget initial 2025**

La médiatrice indique que l'exercice 2023 s'est clôturé avec un solde positif de 73.000 euros.

Elle précise que, pour 2024, la dotation peut rester inchangée à 1.815.000,00 euros. Nonobstant cela, les dépenses sont augmentées à l'ajustement de 22.750,00 euros par rapport au budget initial. Cette augmentation peut être prise en charge par le solde reporté de 2022.

Les dépenses de personnel constituent le plus gros poste des dépenses. Sous la législature précédente, les Assemblées ont approuvé un cadre de 12 équivalents temps plein (ETP) pour 2023 pouvant être porté à 14 ETP en 2024.

Pour 2024, les effectifs ont été maintenus à 12 ETP mais l'augmentation du cadre à 14 ETP sera indispensable en 2025. En 2024, différents départs et l'absence d'expertise interne dans certains domaines

rendent nécessaire le recours à des consultants externes. De même, elle précise que certains dossiers intégrité imposent d'être traités en binôme par un agent francophone et un agent néerlandophone car l'enquête nécessite de pouvoir entendre dans leur propre langue des personnes des deux rôles linguistiques.

Pour 2025, elle propose un budget des dépenses de 2.108.650,00 euros financé par une dotation de 1.961.000,00 euros, le surplus étant ici aussi supporté par le solde global reporté de 2023 à concurrence de 147.650,00 euros.

Elle précise que c'est l'augmentation du nombre des dossiers, tant pour le pôle Plaintes (+ 20 %) que pour le pôle Intégrité (+ 108 %), qui justifie cette augmentation des budgets.

Il est en effet essentiel de pouvoir procéder au recrutement des 2 ETP supplémentaires prévus au cadre.

Dans le pôle Plaintes, l'augmentation du volume d'activités s'est surtout marquée dans le secteur des pouvoirs locaux, plusieurs communes et CPAS ayant renoncé à disposer de leur propre médiateur avec, pour corollaire, la reprise de ces dossiers par le service de médiation régional. Les communes et CPAS sont cependant invités à mettre en œuvre un service de première ligne interne. Actuellement, Ombuds Bruxelles est compétent pour 17 communes et 18 CPAS.

De même, l'entrée en vigueur de l'article 8, § 2, des ordonnance et décret conjoints relatifs à la publicité de l'administration dans les institutions bruxelloises, leur imposant de mentionner sur toutes les décisions à portée individuelle la possibilité de saisir la médiatrice, sera indiscutablement une source d'augmentation du nombre des dossiers à traiter.

L'augmentation est encore plus marquée dans le pôle Intégrité avec le renforcement de la réglementation bruxelloise suite à la transposition de la directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte. Cette transposition a fait 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 de Bruxelles-Capitale. Le déploiement encore balbutiant des canaux internes de signalement dans les administrations, particulièrement au niveau local aura pour effet de rediriger une majorité des signalements vers Ombuds Bruxelles encore pendant quelques années.

Pour le reste, si des dépenses telles que celles en communication peuvent être revues à la baisse pour

2024, elles atteindront leur plein régime en 2025, ce qui entraînera une hausse des crédits engagés.

Pour le surplus, il est renvoyé aux explications reprises dans le document parlementaire.

## 4. Discussion générale

**Un membre du Bureau du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale** (en néerlandais) félicite la médiatrice et son service pour le travail réalisé depuis 2022.

Il fait remarquer qu'à l'heure où l'on parle beaucoup de participation citoyenne, la possibilité offerte aux citoyens de saisir la médiatrice de plaintes ou de signalements est également une forme de participation citoyenne. Il souhaite savoir comment la médiatrice voit son rôle dans ce cadre.

Il souhaite interroger la médiatrice, notamment dans le cas des signalements, sur les relations qu'elle entretient avec le Parquet et la Justice en général. Pour illustrer son questionnement et l'importance que son groupe accorde à la mise en place d'un service d'audit, il cite les récentes révélations sur des abus constatés au CPAS d'Anderlecht.

Enfin, il lui semble intéressant que le service de médiation puisse, dans le cadre de son travail, faire des recommandations ponctuelles quand il met au jour des réglementations désuètes ou dépassées.

**Un autre membre du Bureau du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale** précise d'emblée que son groupe compte approuver les propositions budgétaires qui sont discutées et, en particulier, celles liées au recrutement du personnel. Il se demande même si 14 ETP suffiront pour traiter toutes les plaintes.

Ce même membre souhaite pouvoir disposer d'une série de données concernant la ventilation des 1.034 plaintes déposées.

Il interroge également la médiatrice sur un éventuel refus de la STIB de reconnaître la compétence de la médiatrice dans le cadre des procédures de lanceurs d'alerte et demande si d'autres administrations ne tiennent pas compte des recommandations de la médiatrice et ne respectent pas les services.

Ce même membre souhaite savoir si le numéro vert 0800 est déjà opérationnel ou, si ce n'est pas le cas, s'il sera bien mis en place en 2025.

Il demande enfin si le droit à l'erreur en faveur des usagers des services publics est déjà effectif.

**Le président** rappelle au membre que la réunion de ce jour a pour objet l'examen de l'ajustement du budget 2024 et du budget initial 2025 du service de médiation. Le débat ne porte pas sur le rapport annuel du service.

**Une dernière membre du Bureau du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale (en néerlandais)** souhaite, pour sa part, connaître la répartition linguistique des dossiers.

**La médiatrice** confirme au premier intervenant qu'elle et son service voient le mécanisme de plainte à l'ombudsman comme un vecteur de participation citoyenne. En rapportant son expérience vécue du fonctionnement de l'administration, au travers de sa plainte à l'ombudsman, il permet que cette expérience soit rapportée aux décideurs, après une analyse objective et indépendante et, de ce fait, il peut contribuer à faire bouger les choses. Elle cite l'exemple de l'enquête menée par Ombuds Bruxelles à l'égard de la STIB concernant les nuisances du métro dont les conclusions viennent d'être communiquées au Parlement. Ce sont des plaintes de citoyens qui en sont à l'origine.

Pour ce qui concerne les relations avec le Parquet, les règles du Code d'instruction criminelle imposant à des fonctionnaires de dénoncer les infractions dont ils ont connaissance sont d'application. Dès qu'Ombuds Bruxelles constate que les faits rapportés dans le cadre d'un signalement sont susceptibles de constituer un délit ou un crime, il transmet son rapport au parquet. Dans ce cas, son enquête administrative se limite aux constats préliminaires mais il reste pleinement compétent pour assurer la protection des lanceurs d'alerte.

Au second intervenant, la médiatrice précise que 14 ETP répondent aux besoins et à la capacité du service à l'heure actuelle, car il faut aussi pouvoir intégrer ces nouveaux collaborateurs. Pour le futur, dans le cadre de l'adoption du statut du personnel, qu'elle doit proposer aux Assemblées début 2025, un cadre pensé de manière pluriannuelle sera proposé, tenant compte de la nécessité de travailler progressivement et de veiller à la formation et à la bonne intégration des nouveaux collaborateurs.

Concernant le numéro vert 0800, elle répond qu'il est prévu de le mettre en place en 2025.

Pour revenir à la question du premier intervenant sur les recommandations, son service en a déjà produit deux relatives à l'adaptation des législations.

La première est adressée au Gouvernement bruxellois et vise à améliorer l'ordonnance relative à

la gestion des plaintes par les canaux internes des administrations.

La seconde concerne l'introduction dans la législation bruxelloise d'un droit à l'erreur en matière administrative. Il est en effet important que les citoyens de bonne foi ne soient pas sanctionnés, par exemple, par la perte d'une subvention, d'une prime ou d'un autre avantage suite à une simple erreur commise de bonne foi, mais qu'ils reçoivent la possibilité de la corriger.

Enfin, à la dernière intervenante, la médiatrice précise que la répartition linguistique des dossiers « Plaintes » est approximativement de 80 % pour les dossiers en français et de 20 % pour les dossiers en néerlandais.

## 5. Discussion et vote des tableaux

### *Dépenses courantes*

Ce tableau ne suscite pas de commentaire et est adopté à l'unanimité des membres présents au sein des deux Bureaux.

### *Dépenses de capital*

Ce tableau ne suscite pas de commentaire et est adopté à l'unanimité des membres présents au sein des deux Bureaux.

### *Recettes et affectation du solde global reporté de 2023*

Ce tableau ne suscite pas de commentaire et est adopté à l'unanimité des membres présents au sein des deux Bureaux.

## 6. Vote de l'ensemble

L'ensemble de la proposition de budget ajusté 2024 et de budget initial 2025 de la médiatrice bruxelloise est adopté à l'unanimité des membres présents au sein des deux Bureaux.

## 7. Approbation du rapport

Il est fait confiance, au sein des deux Bureaux, au président et aux rapporteurs pour l'élaboration du rapport.

## 8. Texte adopté par le Bureau

Il est renvoyé au texte de la proposition figurant dans le document parlementaire 11 (2024-2025) n° 1.

*Le rapporteur,*

*Le président,*

Ibrahim DONMEZ

Bertin MAMPAKA MANKAMBA

## 9. Annexe



**Ombuds**  
Bruxelles-Brussel

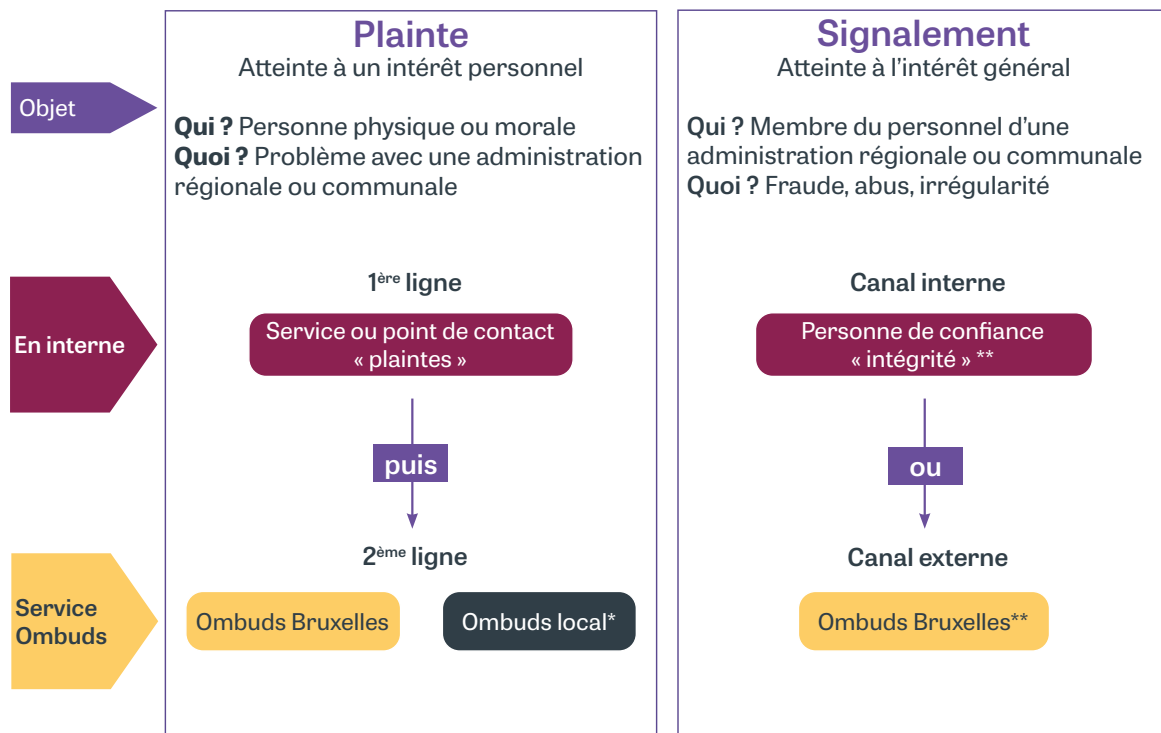
# Les 5 missions d'Ombuds Bruxelles

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



Concilier & améliorer

## Différences entre une plainte et un signalement



\* actuellement Ixelles et Woluwé-Saint-Lambert

\*\* l'ombuds local n'est pas compétent pour traiter les signalements



Concilier &amp; améliorer

## Champ de compétences

**4** domaines

- RBC
- COCOF
- COCOM
- Pouvoirs locaux (communes et CPAS)

**10** matières

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

→ Une centaine de prestations différentes

## Évolution du volume d'activité par année

