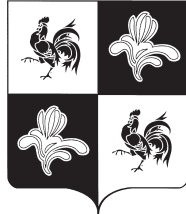


**Parlement francophone bruxellois**  
(Assemblée de la Commission communautaire française)



8 décembre 2023

---

SESSION ORDINAIRE 2023-2024

---

**PROPOSITION DE BUDGET 2023 AJUSTÉ ET  
DE BUDGET INITIAL 2024 DE LA MÉDIATRICE BRUXELLOISE**

RAPPORT

fait au nom du Bureau

par Mme Delphine CHABBERT et M. Hasan KOYUNCU

**SOMMAIRE**

1. Organisation des travaux .....	3
2. Désignation des rapporteurs .....	3
3. Exposé de la médiatrice .....	3
4. Discussion générale conjointe.....	3
5. Discussion et vote des tableaux budgétaires .....	4
6. Vote de l'ensemble de la proposition.....	5
7. Approbation du rapport.....	5
8. Tableaux adoptés par la commission .....	5

---

*Ont participé aux travaux* : Mme Delphine Chabbert, M. Hasan Koyuncu, M. Petya Obolensky, M. Calvin Soiresse Njall (président), Mme Viviane Teitelbaum et M. Michael Vossaert.

*Ont également participé aux travaux* : M. Bruno Vanleemputten (greffier) et Mme Yasmina Ben Haddou (directrice de cabinet du président), ainsi que Mme Catherine De Bruecker (médiatrice bruxelloise) et Mme Cathy Vanderwildt (collaboratrice de la médiatrice bruxelloise).

Mesdames,  
Messieurs,

Le Bureau a examiné, en ses réunion des 1<sup>er</sup> et 8 décembre 2023, la proposition de budget 2023 ajusté et de budget initial 2024 de la médiatrice bruxelloise.

## 1. Organisation des travaux

En sa réunion du 1<sup>er</sup> décembre 2023, le Bureau a décidé d'inviter la médiatrice à présenter les propositions d'ajustement 2023 et de budget initial 2024 de son service.

Il a également décidé de procéder à un examen conjoint de ces propositions.

## 2. Désignation des rapporteurs

En sa réunion du 1<sup>er</sup> décembre 2023, le Bureau a désigné Mme Delphine Chabbert en qualité de rapporteuse.

En sa réunion du 8 décembre 2023, le Bureau a désigné M. Hasan Koyuncu en qualité de co-rapporteur.

## 3. Exposé de la médiatrice

La médiatrice présente l'ajustement 2023 et le projet de budget initial 2024.

L'ajustement 2023 se résume à une redistribution entre les différents postes budgétaires pour répondre aux réalités constatées.

Ainsi, il est tenu compte de l'évolution des recrutements et de l'évolution de certains projets du fait du processus de mise en place progressif du service de médiation.

Cela impacte donc l'évolution des dépenses liées aux ressources humaines et à la mise en œuvre échelonnée de projets importants comme l'implémentation du système de gestion des données (CRM) ou encore du site internet définitif.

Pour 2024, le cadre provisoire de 14 agents ne sera pas atteint, un 12<sup>ème</sup> recrutement est en voie de finalisation et le service ne procédera pas à de nouveau recrutement dans l'immédiat. Les besoins futurs seront examinés.

Les dépenses évoluent donc en fonction de la progression dans la carrière des agents et de l'indexation des salaires. La question du régime de pension dont relève la médiatrice doit encore être éclaircie et impacte à ce stade à la hausse les dépenses y relatives.

Les autres dépenses reflètent l'état d'avancement des chantiers précités.

Si les dossiers visant spécifiquement la Commission communautaire française restent faibles (moins de 5 % en 2022, 8 plaintes et une procédure « intégrité » en 2023), il faut noter que les dossiers « non attribuables » constituent 18 % des dossiers. Ils induisent un travail non négligeable d'information et de réorientation.

Pour ce qui concerne la Commission communautaire française, une sensibilisation des acteurs est prévue en 2024.

## 4. Discussion générale conjointe

Une première commissaire prend bonne note que l'effectif actuel est de 11 ETP auquel viendra s'ajouter un 12<sup>ème</sup> agent suite au recrutement actuellement en cours. Elle s'inquiète de l'importance de cet effectif alors que, selon ses informations, les effectifs du médiateur commun de la Région wallonne et de la Fédération Wallonie-Bruxelles est assez proche.

Elle souhaite savoir pourquoi le n° Vert, outil essentiel, n'est pas encore activé.

Elle souhaite enfin plus de précisions quant au coût du développement du site internet et en ce qui concerne le montant de 100.000,00 euros prévu en 2024 pour les frais de communication externe et le montant prévu pour recours à des experts.

Elle souhaite aussi plus de précisions sur les besoins de la médiatrice en termes de superficie de bureaux mis à sa disposition.

Un deuxième commissaire, s'interroge également sur l'évolution des dépenses relatives aux contrats et fournitures informatiques et au site internet. De même, quid de l'évolution de la charge salariale. Il note également une hausse de 8000,00 euros (de 5000,00 à 13000,00 euros) du recours à des services externes.

La médiatrice apporte les réponses suivantes.

Pour ce qui concerne les frais liés au personnel, elle tient tout d'abord à préciser que les effectifs du médiateur commun à la Région wallonne et

à la Fédération Wallonie-Bruxelles sont plus élevés (18 agents) alors que cette instance n'est pas compétente pour les pouvoirs locaux et vient de se voir confier la compétence « intégrité » pour laquelle elle a sollicité des recrutements supplémentaires.

À Bruxelles, la compétence « intégrité » est déjà prise en charge et elle demande des qualifications spécifiques. De même, à Bruxelles, le service de médiation est le service par défaut des communes et des CPAS quand ces derniers n'ont pas de médiateur propre.

À l'heure actuelle, une seule commune dispose d'un tel service (Ixelles) tant pour ses services communaux et son CPAS. Woluwe-Saint-Lambert et Schaerbeek en disposent pour les services communaux mais des contacts ont été pris pour examiner la faisabilité de transférer la fonction au médiateur régional. Le CPAS de Schaerbeek dispose d'une médiatrice.

Dans les faits, le service de médiation régional devrait donc être compétent pour 18 communes et 17 CPAS en 2024.

Le bilinguisme du service est aussi un élément à ne pas perdre de vue.

Enfin quel que soit la taille de la population desservie, certaines dépenses sont incompressibles.

En ce qui concerne les autres questions spécifiques :

- N° Vert : à l'heure actuelle, la téléphonie et l'informatique sont gérés avec le support des services du Parlement bruxellois. Ces derniers ne sont pas toutefois en mesure de répondre aux besoins spécifiques d'un service comme le service de médiation. En effet, tant les solutions téléphonie que « IT » et « métiers » supposent le recours à Office 365, qui n'est pas pris en charge par le service informatique du Parlement régional. L'activation du N° Vert suppose le basculement vers cet environnement et l'autonomisation du service de Médiation en la matière. La migration est en cours et le N° vert devrait donc pouvoir être activé en 2024.
- Marché « IT » : le montant de 100.000,00 euros peut sembler important. Il est toutefois utile de noter que la solution retenue aurait encore été bien plus coûteuse si le service n'avait pas pu compter sur le support des autres services de médiation. En effet, il a bénéficié, gratuitement, des développements informatiques préalables, notamment du service de médiation de la Communauté flamande. La hausse de 8.000 euros pour les services externes est liée au support de Paradigm pour la migration vers Office 365.

- Prestations de tiers : le service de médiation est contraint d'externaliser certains services comme le secrétariat social, la traduction, la comptabilité et le DPO. Le service a également prévu le recours à un juriste externe pour la rédaction du statut du personnel qui devra être introduit en 2024 auprès des Parlements.
- Occupation des locaux : les locaux mis actuellement à disposition de la médiatrice peuvent accueillir maximum 12 personnes. Lorsque tous les collaborateurs sont présents en même temps, cela exige parfois de faire bouger un collègue, en cas de visite non planifiée d'un plaignant. Cela peut néanmoins fonctionner grâce au système de flex desk et au régime de télétravail mis en place. Mais, à moyen terme, cela risque de ne plus être suffisant. De plus, l'unique salle de réunion est trop petite car elle ne permet pas d'accueillir plus de 8 personnes.

Un troisième commissaire souhaite connaître le sentiment de la médiatrice quant à la connaissance par les Bruxellois de l'existence du service de médiation.

La médiatrice précise qu'en 2023, le travail de sensibilisation a été important.

En ce qui concerne les pouvoirs locaux, le président souhaiterait connaître l'avis de la médiatrice sur la solution qui lui semble la plus efficiente. Un médiateur communal ou le recours au service de médiation régional.

Pour la médiatrice, la solution la plus efficiente consiste en une bonne organisation interne de la gestion des plaintes au sein de l'administration communale avec le service de médiation régional en deuxième ligne.

La fonction de gestion des plaintes peut être combinée avec d'autres fonctions transversales au sein de l'administration communale, comme celles liées au RGPD, au canal interne pour l'Intégrité ou la simplification administrative.

## 5. Discussion et vote des tableaux budgétaires

Ils ne suscitent pas de commentaire.

À l'unanimité des 4 membres présents, le Bureau adopte les tableaux des dépenses courantes et des dépenses en capital pour l'ajustement 2023 et le budget initial 2024 du service de médiation.

## **6. Vote de l'ensemble de la proposition**

L'ensemble de la proposition a été adopté à l'unanimité des 4 membres présents.

## **7. Approbation du rapport**

Le Bureau fait confiance au président et aux rapporteurs pour l'élaboration du rapport.

## **8. Tableaux adoptés par la commission**

Il est renvoyé aux tableaux de la proposition de budget 2023 ajusté et de budget initial 2024 de la médiatrice bruxelloise, tels qu'ils figurent au document parlementaire 137 (2023-2024) n° 1.

*Les Rapporteurs,*

*Le Président,*

Delphine CHABBERT,  
Hasan KOYUNCU

Kalvin SOIRESSE NJALL





