

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



20 octobre 2023

---

SESSION ORDINAIRE 2023-2024

---

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

**Commentaires concernant le budget 2023 ajusté et  
le budget initial 2024 de la Médiatrice bruxelloise**

## 1. Généralités

### Ajustement 2023

Les moyens prévisionnels alloués à Ombuds Bruxelles pour l'exercice 2023 s'élevaient à 1.614.000 € et restent inchangés dans cet ajustement.

Cet ajustement comprend donc pour le budget des dépenses uniquement une redistribution entre les postes de dépenses.

Les principales dépenses effectuées en 2023 ont concerné la suite du recrutement du personnel, d'une part, et la concrétisation des marchés de services lancés en cours d'année, qui concernent la communication de l'institution (mise en œuvre de l'identité visuelle, création du site internet), l'implémentation d'un CRM pour la gestion des dossiers et la migration de notre système informatique vers l'environnement Office 365.

Le cadre provisoire du personnel 2022-2024, tel qu'approuvé par les Assemblées, prévoyait 12 ETP pour 2023. Au 1<sup>er</sup> octobre 2023, nous en sommes à 11 ETP et un dernier engagement reste à pourvoir.

### Budget initial 2024

Pour l'exercice 2024, le service ne prévoit pas d'engagements supplémentaires à ce stade. On part donc sur une base budgétaire égale à celle de 2023 (1.614.000 €), à laquelle il est ajouté l'évolution des carrières et un saut d'indice en mai, dans le poste des dépenses liées aux frais de personnel (A1000).

Après application de l'inflation de 3,9 % sur les autres dépenses et révision de l'ensemble des postes dépenses, cela aboutit à un budget de 1.815.500 € pour 2024.

Le tableau suivant donne, pour l'ensemble des dépenses, une synthèse du budget 2023 initial, budget 2023 ajusté et du budget 2024.

Type de crédit	Crédits 2023	Crédits 2023 (ajustés)	Crédits 2024
Dépenses courantes	1.608.000,00	1.581.000,00	1.809.500,00
Dépenses de capital	6.000,00	33.000,00	6.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.614.000,00</b>	<b>1.614.000,00</b>	<b>1.815.500,00</b>

## 2. Commentaires des dépenses par littera

### 2.1. Dépenses courantes

Concernant les dépenses du *littera A : Personnel*, elles ont été moins élevées que prévu, essentiellement dans la rubrique A1000 Masse salariale, allocations et indemnités réglementaires.

Comme expliqué ci-dessus, le cadre prévoyait 12 ETP pour 2023 or au 1<sup>er</sup> octobre 2023, l'effectif est de 11 ETP et un engagement est encore en cours. La nouvelle estimation de la masse salariale a donc été faite sur base de ces effectifs réels.

Les dépenses de personnel s'élèvent ainsi à 1.276.000 € pour 2023 et devraient atteindre 1.515.000 € en 2024, abonnements STIB et SNCB compris. Les abonnements STIB, auparavant repris sous le *littera A3000 : Abonnements STIB*, sont maintenant inclus dans le *littera A1000 : Personnel*, au même titre que les abonnements SNCB. Le *littera A3000* est désormais consacré aux dépenses en matière de bien-être du personnel.

Le *littera B : Equipement et fournitures* ne nécessite pas d'explication particulière.

Au *littera C : Poste et Télécommunications*, il a été tenu compte des dépenses moindres que prévues initialement pour la téléphonie fixe. Le numéro vert 0800 n'a pas encore pu être activé comme prévu initialement, cela reste un projet à mettre en place en 2024.

Le *littera D : Informatique et bureautique* reprend le renouvellement de la licence pour la plateforme de réception des signalements ainsi que les frais liés à l'implémentation d'un système de gestion de dossiers, pour lequel le marché a été attribué et démarre en octobre 2023 (D1000). La dernière phase de développement et les frais de support sont imputés sur 2024. Les frais pour les services externes (D2000) concernent essentiellement la collaboration avec Paradigm pour la migration vers Office 365.

Dans le *littera E : Communication et relations externes*, le marché pour le site internet a été attribué et a démarré en septembre 2023. Une grosse dépense est donc prévue pour ce projet en 2023 et les frais de support et maintenance en 2024 (E3000). Par ailleurs, les dépenses pour le marché identité visuelle prévues en 2022 n'ont finalement pu être réalisées que cette année-ci (E4000). Le déploiement de la campagne de communication se poursuivra en 2024.

Le *littera F : Relations internationales* a été diminué à l'ajustement car l'institution n'aura participé qu'à deux brèves missions à l'étranger en 2023, l'une

dans le cadre du réseau Bénélux à La Haye, et l'autre dans le cadre de l'AOMF à Luxembourg. Par contre, en 2024, Ombuds Bruxelles a prévu de participer au congrès mondial de l'Institut international de l'ombudsman, qui se tiendra à La Haye au printemps, et à celui de l'AOMF qui aura lieu en octobre à Québec.

Le montant du *littera G : Prestations de tiers* a dû être augmenté par rapport au budget initial principalement pour le recours à de l'expertise externe (G1000), d'une part pour la mise à disposition d'un DPO externe, via Paradigm, et d'autre part pour de l'assistance dans les enquêtes intégrité. Le budget du marché portant sur l'assistance à la conduite de missions d'audit forensic sera entièrement utilisé en 2023. Il est envisagé de conclure un contrat-cadre pour ce type de services à partir de 2024. Un marché de consultance juridique va également être lancé en vue de l'élaboration du statut de l'institution et pour répondre à des questions qui se posent dans l'exercice de nos missions, concernant notamment la détermination de notre champ de compétence.

Les frais pour le démarrage et l'implémentation de la gestion comptable de l'institution ont été importants (G4000). Le support externe restera nécessaire. De même, le budget pour les traductions a légèrement augmenté afin de couvrir nos besoins de traduction pour les textes de communication à destination du grand public que des effectifs ne permettent pas d'assurer en interne.

### 2.2. Dépenses de capital

Le *littera BB : Equipement et mobilier* ne nécessite pas d'explication particulière.

Les grosses dépenses pour le *littera DD : Informatique et bureautique* portent sur l'achat des licences Office 365, des licences Microsoft Dynamics pour le CRM, le renouvellement de la licence pour le logiciel comptable Bob50 ainsi que le renouvellement des licences Adobe.

## 3. Bâtiment

Ombuds Bruxelles attire l'attention des Parlements sur le fait que les locaux actuellement mis à disposition de l'institution risquent de ne plus suffire à moyen terme. Avec une surface utile totale d'environ 200 m<sup>2</sup>, dont 119 m<sup>2</sup> de bureaux, les locaux permettent tout juste d'héberger les 12 membres de l'équipe grâce au système de flex desk et au régime de télétravail mis en place.

Par ailleurs, le service ne dispose pas d'une salle de réunion suffisante pour réunir toute l'équipe, ni pour

accueillir les réunions, de plus en plus fréquentes et nécessaires, avec des partenaires externes. En effet, la seule salle de réunion située dans les locaux ne permet pas de recevoir plus de 8 participants. Cela nous oblige donc à faire un appel de plus en plus régulier aux salles du Parlement, voire à louer des salles à l'extérieur.

Il est donc espéré que les besoins à moyen et long terme de l'institution pourront être pris en considération dans les réflexions en cours sur le parc immobilier du Parlement régional.

**Annexe  
Service de médiation bruxellois – Projet budget**

Article	Catégorie de dépenses	2023 initial	2023 ajusté	2024 initial
<b>TITRE I : Dépenses courantes</b>				
<b>A : PERSONNEL</b>				
A 1000	Masse salariale, allocations et indemnités réglementaires, charges patronales	1.356.000,00 €	1.276.000,00 €	1.515.000,00 €
A 2000	Assurances (inclus RC professionnelle)	19.000,00 €	19.000,00 €	19.000,00 €
A 3000	Bien-être du personnel	3.500,00 €	2.000,00 €	3.000,00 €
A 4000	Recrutement (publications, frais jury)	2.000,00 €	3.000,00 €	1.000,00 €
A 5000	Formation	10.000,00 €	13.000,00 €	15.000,00 €
A 6000	Frais liés à activités (permanences, missions)	3.000,00 €	1.000,00 €	3.000,00 €
A 7000	Cotisations professionnelles (ACFE, IFA, CPMO)	1.000,00 €	1.000,00 €	1.000,00 €
	<b>Total</b>	<b>1.394.500,00 €</b>	<b>1.315.000,00 €</b>	<b>1.557.000,00 €</b>
<b>B : ÉQUIPEMENT ET FOURNITURES</b>				
B 1000	Petit équipement	2.000,00 €	500,00 €	2.000,00 €
B 2000	Fournitures de bureau	3.000,00 €	2.000,00 €	3.000,00 €
B 3000	Catering	3.000,00 €	2.500,00 €	3.000,00 €
B 4000	Documentation	2.000,00 €	1.000,00 €	2.000,00 €
	<b>Total</b>	<b>10.000,00 €</b>	<b>6.000,00 €</b>	<b>10.000,00 €</b>
<b>C : POSTE ET TÉLÉCOMMUNICATION</b>				
C 1000	Téléphonie fixe	4.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
C 2000	Téléphonie mobile	1.500,00 €	2.000,00 €	2.500,00 €
C 3000	Numéro vert	3.000,00 €	-	2.000,00 €
C 4000	Frais postaux	1.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
	<b>Total</b>	<b>9.500,00 €</b>	<b>6.000,00 €</b>	<b>8.500,00 €</b>
<b>D : INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE</b>				
D 1000	Contrats et fournitures	30.000,00 €	92.000,00 €	30.000,00 €
D 2000	Services externes	5.000,00 €	13.000,00 €	13.000,00 €
	<b>Total</b>	<b>35.000,00 €</b>	<b>105.000,00 €</b>	<b>43.000,00 €</b>
<b>E : COMMUNICATION ET RELATIONS EXTERNES</b>				
E 1000	Impressions	15.000,00 €	11.000,00 €	11.000,00 €
E 2000	Presse	4.000,00 €	2.000,00 €	10.000,00 €
E 3000	Site internet	20.000,00 €	30.000,00 €	20.000,00 €
E 4000	Campagne d'information	40.000,00 €	34.500,00 €	50.000,00 €
E 5000	Relations publiques	10.000,00 €	1.000,00 €	4.500,00 €
E 6000	Organisation journée d'études, colloques	5.000,00 €	1.500,00 €	4.500,00 €
	<b>Total</b>	<b>94.000,00 €</b>	<b>80.000,00 €</b>	<b>100.000,00 €</b>
<b>F : RELATIONS INTERNATIONALES</b>				
F 1000	Missions à l'étranger	4.000,00 €	2.500,00 €	5.000,00 €
F 2000	Délégations étrangères et stagiaires	500,00 €	500,00 €	500,00 €
F 3000	Cotisations organisations internationales (IOI, AOMF)	2.500,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
	<b>Total</b>	<b>7.000,00 €</b>	<b>5.000,00 €</b>	<b>7.500,00 €</b>

Article	Catégorie de dépenses	2023 initial	2023 ajusté	2024 initial
<b>G : PRESTATIONS DE TIERS</b>				
G 1000	Experts	5.000,00 €	25.000,00 €	30.000,00 €
G 2000	Secrétariat social	4.500,00 €	4.000,00 €	4.500,00 €
G 3000	Service externe de prévention et protection	2.500,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €
G 4000	Comptable	6.000,00 €	8.000,00 €	5.000,00 €
G 5000	Traductions	10.000,00 €	10.000,00 €	12.000,00 €
	<b>Total</b>	<b>28.000,00 €</b>	<b>49.000,00 €</b>	<b>53.500,00 €</b>
<b>H : MISSIONS SPÉCIFIQUES</b>				
H 1000	<b>Total</b>	<b>25.000,00 €</b>	<b>10.000,00 €</b>	<b>25.000,00 €</b>
<b>I : DÉPENSES IMPRÉVISIBLES</b>				
I 1000	<b>Total</b>	<b>5.000,00 €</b>	<b>5.000,00 €</b>	<b>5.000,00 €</b>
<b>SOUS-TOTAL dépenses courantes</b>		<b>1.608.000,00 €</b>	<b>1.581.000,00 €</b>	<b>1.809.500,00 €</b>
<b>TITRE II : Dépenses de capital</b>				
<b>BB : ÉQUIPEMENT ET MOBILIER</b>				
BB 1000	Équipement et petit mobilier (machines, lampes, meubles etc.)	1.000,00 €	3.000,00 €	1.000,00 €
	<b>Total</b>	<b>1.000,00 €</b>	<b>3.000,00 €</b>	<b>1.000,00 €</b>
<b>DD : INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE</b>				
DD 1000	Hardware et software	5.000,00 €	30.000,00 €	5.000,00 €
	<b>Total</b>	<b>5.000,00 €</b>	<b>30.000,00 €</b>	<b>5.000,00 €</b>
<b>SOUS-TOTAL dépenses de capital</b>		<b>6.000,00 €</b>	<b>33.000,00 €</b>	<b>6.000,00 €</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1.614.000,00 €</b>	<b>1.614.000,00 €</b>	<b>1.815.500,00 €</b>



