

27 mars 2014

Décret insérant dans la partie décrétable du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé des dispositions relatives aux centres de télé-accueil

Session 2013-2014.

Documents du Parlement wallon, 993 (2013-2014). N^{os} 1 à 3.

Compte rendu intégral, séance plénière du 26 mars 2014.

Discussion.

Vote.

Le Parlement wallon a adopté et Nous, Gouvernement wallon, sanctionnons ce qui suit:

Art. 1^{er}.

Le présent décret règle, en application de l'article 138 de la Constitution, une matière visée à l'article 128, §1^{er}, de celle-ci.

Art. 2.

Au titre 2 du livre VI de la deuxième partie du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, il est inséré un chapitre 2/1, rédigé comme suit:

« Chapitre 2/1Centres de Télé-Accueil ».

Art. 3.

Dans le chapitre 2/1, inséré par l'article 2, il est inséré une section 1 rédigée comme suit:

« Section 1^{re}Dispositions générales ».

Art. 4.

Dans la section 1^{re}, insérée par l'article 3, il est inséré un article 624/1 rédigé comme suit:

« Art. 624/1.Pour l'application du présent chapitre, on entend par:

1° « centre »: centre de télé-accueil destiné aux personnes en état de difficulté psychologique;

2° « usager »: personne en état de difficulté psychologique s'adressant à un centre de télé-accueil;

3° « volontaire »: personne soumise à la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, disposant de la formation visée à l'article 624/13 et qui exerce, au profit d'un centre, une activité d'écoute visée à l'article 624/2;

4° « réseau »: ensemble des institutions qui interviennent, de façon simultanée ou successive, sous forme de concertation institutionnelle, en faveur d'un usager;

5° « supervision »: acte de formation de base ou continue, composé concrètement d'une série d'entretiens entre un ou plusieurs volontaires et un tiers disposant d'une expérience utile dans les missions effectuées et des capacités requises pour mener à bien ces entretiens;

6° « Ministre »: le Ministre qui a la santé dans ses attributions. ».

Art. 5.

Dans le chapitre 2/1, inséré par l'article 2, il est inséré une section 2 rédigée comme suit:

« Section 2Centres de télé-accueil ».

Art. 6.

Dans la section 2, insérée par l'article 5, il est inséré une sous-section 1^{re} rédigée comme suit:

« Sous-section 1^{re} Missions ».

Art. 7.

Dans la sous-section 1^{re}, insérée par l'article 6, il est inséré un article 624/2 rédigé comme suit:

« Art. 624/2. §1^{er}. Le centre agréé a pour mission de base l'écoute de l'utilisateur et ce, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, ainsi que son orientation éventuelle vers des services d'aide et de soins adéquats.

L'écoute de l'utilisateur visée à l'alinéa 1^{er} consiste à garantir à tout usager une écoute attentive, une réponse et une orientation éventuelle qui répondent au mieux à la situation et aux difficultés qui ont motivé l'appel.

L'accessibilité du centre par téléphone vingt-quatre heures sur vingt-quatre, telle que visée à l'alinéa 1^{er}, est mise en œuvre tous les jours de l'année; l'accès peut être élargi à d'autres dispositifs liés à l'évolution des technologies de l'information et de la communication.

§2. Le Gouvernement définit la liste minimum des services visés au paragraphe premier, alinéa 1^{er}, ainsi que les modalités d'orientation de l'utilisateur vers ceux-ci. ».

Art. 8.

Dans la sous-section 1^{re}, insérée par l'article 6, il est inséré un article 624/3 rédigé comme suit:

« Art. 624/3. §1^{er}. En plus de sa mission principale visée à l'article 624/2, le centre agréé peut exercer les activités accessoires suivantes:

1° l'information et la sensibilisation à l'écoute à destination de tiers, professionnels ou non;

2° la formation à l'écoute de tiers professionnels;

3° la supervision de tiers, professionnels ou non, dans le cadre de l'accueil et de l'écoute.

Le Gouvernement peut déterminer une liste minimum de tiers au bénéfice desquels le centre exerce les activités accessoires visées à l'alinéa premier.

§2. Le Gouvernement peut étendre la liste des activités accessoires visées au paragraphe 1^{er}, sur proposition de la Commission wallonne de la Santé. ».

Art. 9.

Dans la sous-section 1, insérée par l'article 6, il est inséré un article 624/4 rédigé comme suit:

« Art. 624/4. Le centre agréé réalise la promotion de l'ensemble de ses activités auprès du public, ainsi que des professionnels. ».

Art. 10.

Dans la sous-section 1^{re}, insérée par l'article 6, il est inséré un article 624/5 rédigé comme suit:

« Art. 624/5. Dans un objectif de travail de réseau, le centre agréé s'informe des ressources disponibles sur son territoire, établit une collaboration avec les partenaires et conclut une convention de collaboration avec au minimum un service de santé mentale agréé en vertu des articles 539 et suivants, ainsi qu'avec un service intégré de soins à domicile visé à l'article 434,16°.

Le contenu minimal de toute convention de collaboration entre un centre agréé et un partenaire comporte:

1° l'identification des parties;

2° l'objet de la collaboration;

3° les obligations des parties dont celles relatives aux modalités de communication des informations pertinentes au regard de l'objectif poursuivi par la collaboration;

4° le principe du respect du présent chapitre et des dispositions prises en exécution de celui-ci;

5° la durée de la convention;

6° les conditions de résiliation de la convention;

7° les instances compétentes en cas de litige.

Les conventions sont communiquées au Gouvernement dans le mois de leur conclusion. ».

Art. 11.

Dans la section 2, insérée par l'article 5, il est inséré une sous-section 2 rédigée comme suit:

« Sous-section 2 Agrément ». « Sous-section 2. - Agrément ».

Art. 12.

Dans la sous-section 2, insérée par l'article 11, il est inséré un article 624/6 rédigé comme suit:

« Art. 624/6. Au maximum un centre peut être agréé pour toute province comptant jusqu'à 1 000 000 d'habitants. Le maximum est porté à deux pour toute province de plus d'1 000 000 d'habitants. ».

Art. 13.

Dans la sous-section 2, insérée par l'article 11, il est inséré un article 624/7 rédigé comme suit:

« Art. 624/7. Pour bénéficier de l'agrément, le centre est organisé par une association sans but lucratif ou une fondation, telles que visées par la loi du 27 juin 1921 sur les associations sans but lucratif, les associations internationales sans but lucratif et les fondations, et exerce ses activités sur le territoire de la région de langue française. ».

Art. 14.

Dans la sous-section 2, insérée par l'article 11, il est inséré un article 624/8 rédigé comme suit:

« Art. 624/8. La demande d'agrément est introduite par le centre auprès du Gouvernement.

Le dossier de demande comporte au moins:

- 1° l'identification du pouvoir organisateur;
- 2° l'indication du territoire couvert par l'activité d'accueil;
- 3° la preuve de l'existence de l'activité du centre au minimum un an avant l'introduction de la demande;
- 4° la description de l'équipe;
- 5° le plan d'actions dont le contenu est défini par le Gouvernement.

Le Gouvernement précise le contenu, les modalités d'introduction et de traitement de la demande d'agrément. ».

Art. 15.

Dans la sous-section 2, insérée par l'article 11, il est inséré un article 624/9 rédigé comme suit:

« Art. 624/9. L'agrément est accordé à durée indéterminée par le Gouvernement, dès lors qu'il est constaté que les normes sont respectées ou, pour celles qui peuvent l'être uniquement après l'obtention de l'agrément, qu'elles font l'objet d'un engagement à être respectées dans le chef du pouvoir organisateur dans un délai fixé par le Gouvernement.

Les obligations qui sont remplies au moment de la demande d'agrément concernent:

- 1° la forme juridique du centre;
- 2° l'existence de l'activité du centre au minimum un an auparavant.

Les obligations qui font l'objet d'un engagement de la part du pouvoir organisateur sont relatives à l'exercice des missions et au fonctionnement visés aux articles 624/2 et suivants. ».

Art. 16.

Dans la sous-section 2, insérée par l'article 11, il est inséré un article 624/10 rédigé comme suit:

« Art. 624/10. Le Gouvernement précise les procédures d'octroi de l'agrément. ».

Art. 17.

Dans la section 2, insérée par l'article 5, il est inséré une sous-section 3 rédigée comme suit:

« Sous-section 3 Fonctionnement ».

Art. 18.

Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/11 rédigé comme suit:

« Art. 624/11.§1^{er}. Le centre agréé dispose au minimum du personnel suivant:
1° un équivalent temps plein chargé de la direction et de l'organisation du centre;
2° un équivalent temps plein de secrétariat;
3° un équivalent temps plein et demi responsable de la formation et de la supervision de l'activité d'écoute des volontaires.

Les personnes visées à l'alinéa 1^{er} constituent les responsables administratifs.

Par « équivalent temps plein », il y a lieu d'entendre un travailleur occupé dans les liens d'un contrat de travail à concurrence de trente-huit heures par semaine.

§2. Le Gouvernement détermine la liste des diplômes et des qualifications spécifiques ainsi que les obligations en matière de perfectionnement nécessaires à l'accomplissement des fonctions visées au paragraphe 1^{er}.

Le Gouvernement précise les tâches spécifiques liées à chaque fonction. ».

Art. 19.

Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/12 rédigé comme suit:

« Art. 624/12.§1^{er}. Afin de remplir la mission visée à l'article 624/2, le centre fait appel à des volontaires. Le centre veille à ce que le nombre de volontaires disponibles par centre soit suffisant à offrir une écoute vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année civile, en ce compris les dimanches et jours fériés.

§2. S'il constate que, durant une période d'un mois, le nombre de volontaires disponibles ne permet pas d'offrir une écoute selon les modalités visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 2, et que les partenariats existants avec les autres centres agréés ne peuvent pas garantir l'accessibilité du centre, conformément à l'article 624/2, §1^{er}, alinéa 3, le centre agréé en informe le Gouvernement selon les modalités définies par le Gouvernement.

§3. Le Gouvernement détermine le contenu et les modalités relatives aux informations que le centre lui communique concernant l'engagement de ses volontaires. ».

Art. 20.

Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/13 rédigé comme suit:

« Art. 624/13. Les volontaires visés à l'article 624/12 sont sélectionnés, formés et supervisés par le centre, dans le respect des dispositions du présent chapitre.

Le Gouvernement peut, en concertation avec les directeurs des centres agréés, définir le contenu minimal de la formation visée à l'alinéa 1^{er}. ».

Art. 21.

Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/14 rédigé comme suit:

« Art. 624/14. L'ensemble de l'équipe est tenu au secret professionnel visé à l'article 458 du code pénal et au respect de l'anonymat de l'utilisateur. ».

Art. 22.

Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/15 rédigé comme suit:

« Art. 624/15. L'accès, par les usagers, à l'écoute offerte par les centres est gratuit, quelle que soit la technologie mise en œuvre. ».

Art. 23.

Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/16 rédigé comme suit:

« Art. 624/16.§1^{er}. Les responsables de la direction et de l'organisation et les responsables de la formation et de la supervision des centres agréés se réunissent au minimum quatre fois par année, afin d'assurer la cohérence des actions mises en œuvre par l'ensemble des centres agréés sur le territoire de langue

française.

§2. Les responsables assurent le suivi des travaux menés auprès du Gouvernement selon les modalités déterminées par le Gouvernement. ».

Art. 24.

Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/17 rédigé comme suit:

« Art. 624/17. Les réunions visées à l'article 624/16 ont notamment pour objet:

1° dans le cadre de la mise en œuvre des missions visées à l'article 624/3, l'organisation, de façon conjointe, d'activités promotionnelles et l'élaboration des supports nécessaires à ces activités;

2° l'élaboration et l'organisation de formations conjointes tant à destination des tiers professionnels, qu'au bénéfice des volontaires des centres agréés;

3° la mise en place, de manière conjointe, de recrutements de volontaires;

4° le partage de réflexions et de bonnes pratiques sur des thématiques spécifiques en lien avec l'écoute des difficultés de l'utilisateur. ».

Art. 25.

Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/18 rédigé comme suit:

« Art. 624/18. Le recueil de données relatives à l'utilisateur est effectué dans le respect des règles déontologiques et de protection de la vie privée, ainsi que dans le respect de l'anonymat de l'utilisateur. ».

Art. 26.

Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/19 rédigé comme suit:

« Art. 624/19. Le centre agréé tient un fichier informatisé dans lequel sont notés et numérotés les appels téléphoniques et les interventions avec indication du jour et de l'heure, de la nature du problème traité, de l'identification du volontaire et de la réponse donnée.

Le fichier est conservé durant cinq ans au minimum.

Le Gouvernement peut définir des éléments complémentaires devant figurer dans le fichier. »

Art. 27.

Dans la section 2, insérée par l'article 5, il est inséré une sous-section 4 rédigée comme suit:

« Sous-section 4 Subventionnement ».

Art. 28.

Dans la sous-section 4, insérée par l'article 27, il est inséré un article 624/20 rédigé comme suit:

« Art. 624/20. Dans les limites des crédits budgétaires, le Gouvernement octroie au centre agréé une subvention destinée à la mise en œuvre des missions définies par le présent chapitre.

La subvention peut couvrir les frais de personnel et les frais de fonctionnement, selon les modalités définies par le Gouvernement. ».

Art. 29.

Dans la section 2, insérée par l'article 5, il est inséré une sous-section 5 rédigée comme suit:

« Sous-section 5 Évaluation, contrôle et sanctions ».

Art. 30.

Dans la sous-section 5, insérée par l'article 29, il est inséré un article 624/21 rédigé comme suit:

« Art. 624/21. Lorsque le centre est agréé, il se soumet à l'évaluation organisée par le Gouvernement.

Les modalités et la périodicité de l'évaluation sont déterminées par le Gouvernement, sur la base des missions du centre et du respect des dispositions adoptées par ou en application du présent chapitre. ».

Art. 31.

Dans la sous-section 5, insérée par l'article 29, il est inséré un article 624/22 rédigé comme suit:

« Art. 624/22.L'évaluation qualitative et le contrôle administratif et financier des centres agréés sont exercés par les services désignés par le Gouvernement.

Les services visés à l'alinéa 1^{er} ont libre accès aux locaux du centre et ont le droit de consulter sur place les pièces et documents qu'ils jugent nécessaires à l'accomplissement de leur mission. ».

Art. 32.

Dans la sous-section 5, insérée par l'article 29, il est inséré un article 624/23 rédigé comme suit:

« Art. 624/23.§1^{er}. À tout moment, l'agrément de tout ou partie des activités menées par un centre peut être suspendu ou retiré pour cause d'inobservation des dispositions du présent chapitre ou des dispositions fixées en application de celui-ci.

§2. La suspension de l'agrément entraîne la suspension du versement des subventions jusqu'à la date de mise en conformité.

Le retrait d'agrément a pour conséquence la suppression de tout octroi de subvention à partir de la date de la décision.

Lorsqu'il s'agit d'une suspension ou d'un retrait partiel de l'activité, les subventions sont réduites au prorata. ».

Art. 33.

Dans la sous-section 5, insérée par l'article 29, il est inséré un article 624/24 rédigé comme suit:

« Art. 624/24.Le Gouvernement précise les procédures de suspension et de retrait de l'agrément.

À cet effet, le Gouvernement détermine les formes et les délais et assure le respect du droit à être entendu préalablement à la décision. ».

Art. 34.

Dans le chapitre 2/1, inséré par l'article 2, il est inséré une section 3 rédigée comme suit:

« Section 3Cellule de coordination ».

Art. 35.

Dans la section 3, insérée par l'article 34, il est inséré un article 624/25 rédigé comme suit:

« Art. 624/25.§1^{er}. Le Gouvernement peut reconnaître, selon les modalités déterminées par le Gouvernement, une Cellule de coordination des centres de Télé-Accueil, aux fins de remplir les missions suivantes:

1° la concertation entre ses membres en vue de promouvoir et de soutenir la qualité des activités;

2° la représentation des centres agréés de manière collective ou, lorsque ceux-ci en font la demande, de manière individuelle;

3° le développement d'échanges et de réflexions entre ses membres, dont notamment l'organisation et le soutien de la collaboration inter-centres visée aux articles 624/16 et 624/17;

4° l'établissement de liens avec des fédérations ou d'autres organes représentatifs du secteur.

§2. La cellule qui souhaite être reconnue est organisée sous forme d'une association sans but lucratif.

La cellule établit un programme d'activités reprenant la manière dont les missions mentionnées au paragraphe 1^{er} seront réalisées en termes de contenu, d'objectifs, d'évaluation de l'atteinte de ceux-ci sous la forme d'indicateurs et de budget.

La reconnaissance est d'une durée de quatre ans. Elle est renouvelable. ».

Art. 36.

Dans la section 3, insérée par l'article 34, il est inséré un article 624/26 rédigé comme suit:

« Art. 624/26.§1^{er}. Dans les limites des crédits budgétaires, le Gouvernement octroie, à la cellule reconnue, une subvention destinée à la mise en œuvre des missions définies par la présente section.

La subvention peut couvrir les frais de personnel et les frais de fonctionnement, selon les modalités définies par le Gouvernement. ».

Art. 37.

Par dérogation aux articles 624/8 à 624/10 du même Code, insérés par les articles 14 à 16 du présent décret, les centres agréés au jour de l'entrée en vigueur du présent décret continuent à bénéficier de leur agrément à durée indéterminée en qualité de centre de télé-accueil moyennant l'établissement d'un plan d'actions visé à l'article 624/8, 5°, selon les modalités déterminées par le Gouvernement et dans le respect des missions et des normes de fonctionnement établies dans le chapitre 2/1, du titre 2, du livre VI, de la deuxième partie du même Code.

Art. 38.

Le présent décret entre en vigueur le 1^{er} janvier 2015.

Le Gouvernement peut fixer une date d'entrée en vigueur antérieure à celle mentionnée à l'alinéa 1^{er}.

Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au Moniteur belge .
Namur, le 27 mars 2014.

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

Le Ministre du Développement durable et de la Fonction publique,

J.-M. NOLLET

Le Ministre du budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports,

A. ANTOINE

Le Ministre de l'Économie, des P.M.E., du Commerce extérieur et des Technologies nouvelles,

J.-Cl. MARCOURT

Le Ministre des Pouvoirs locaux et de la Ville,

P. FURLAN

La Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances,

Mme E. TILLIEUX

Le Ministre de l'Environnement, de l'Aménagement du Territoire et de la Mobilité,

Ph. HENRY

Le Ministre des Travaux publics, de l'Agriculture, de la Ruralité, de la Nature, de la Forêt et du Patrimoine,

C. DI ANTONIO