

**19 juin 2014**

**Arrêté du Gouvernement wallon modifiant, dans le Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé, les dispositions relatives aux centres de télé-accueil**

Le Gouvernement wallon,

Vu le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, notamment les articles 624/1 à 624/26;

Vu le décret du 27 mars 2014 insérant dans la partie décrétole du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé des dispositions relatives aux centres de télé-accueil;

Vu le Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé;

Vu l'avis de l'inspection des finances, donné le 6 janvier 2014;

Vu l'accord du Ministre du budget, donné le 16 janvier 2014;

Vu l'avis n° 56.212/4 du Conseil d'État, donné le 21 mai 2014, en application de l'article 84, §1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 2°, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973;

Considérant l'avis de la Commission wallonne de la Santé, donné le 21 février 2014;

Sur la proposition de la Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances;

Après délibération,

Arrête:

**Art. 1<sup>er</sup>.**

Le présent arrêté règle, en application de l'article 138 de la Constitution, une matière visée à l'article 128, §1<sup>er</sup>, de celle-ci.

**Art. 2.**

Au chapitre 2 du titre 3 du livre 7 de la deuxième partie du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé, la section 4, intitulée « Centres de télé-accueil » est remplacée par les dispositions suivantes:

Section 4. — Centres de télé-accueil  
Sous-section 1<sup>re</sup> Centres de télé-accueil  
Art. 1830. Les services d'aide et de soins visés à l'article 624/2, §1<sup>er</sup> du Code décretole comprennent notamment:

1° les services de santé mentale agréés en vertu des dispositions du Code décretole;

2° les services d'aide et de soins spécialisés en assuétudes agréés en vertu des dispositions du Code décretole;

3° les centres de planning et de consultation familiale et conjugale agréés en vertu des dispositions du Code décretole;

4° les associations de santé intégrées agréées en vertu des dispositions du Code décretole;

5° l'organisme chargé de la lutte contre la maltraitance des aînés, reconnu en vertu des dispositions du Code décretole;

6° les plateformes violences conjugales;

7° les équipes SOS Enfants;

8° la Ligue Alzheimer;

9° les partenaires du projet Psy107 de la zone, le cas échéant.

Art. 1831. Le plan d'actions du centre, visé à l'article 624/8, 5°, du Code décretole, se compose des éléments suivants:

1° son environnement en termes territorial et institutionnel;

2° son organisation générale;

3° les objectifs stratégiques et opérationnels poursuivis;

4° les actions mises en œuvre pour réaliser ces objectifs;

5° le personnel et les moyens affectés aux actions;

6° l'évaluation sous la forme d'indicateurs quantitatifs ou qualitatifs.

Art. 1832. Outre les éléments visés à l'article 624/8, alinéa 2, du Code décretole, la demande d'agrément du centre comporte le questionnaire relatif aux missions visées aux articles 624/2 à 624/5 du Code décretole, établi par l'administration et complété par le centre.

Art. 1833. La demande est introduite par envoi recommandé ou par le recours à des procédés de recommandé électronique permettant d'obtenir la preuve de l'envoi et du moment de l'envoi, ainsi que la preuve de l'identité de l'expéditeur.

Art. 1834. §1<sup>er</sup>. L'administration accuse réception de la demande d'agrément dans un délai de dix jours à dater de la réception du dossier.

Lorsque le dossier est incomplet, l'administration réclame les documents manquants dans un délai de dix jours à dater de sa réception.

Si, au terme d'un délai de deux mois à dater de la réclamation des documents manquants, le centre n'a pas complété sa demande, celle-ci est jugée irrecevable.

Dans un délai de deux mois à dater de la réception du dossier complet, l'administration émet un avis sur la demande d'agrément qu'elle transmet au centre.

Le centre dispose d'un délai d'un mois pour y répondre.

Au terme du délai visé à l'alinéa 5, l'administration transmet le dossier complet, accompagné de son avis et des observations éventuelles du centre, au Ministre pour décision.

Le Ministre statue sur la demande d'agrément dans un délai de deux mois à dater de la réception du dossier.

§2. L'administration organise, conformément à l'article 1848, §1<sup>er</sup>, une inspection visant à évaluer de manière participative le plan d'actions du centre dans un délai de trois ans à dater de l'octroi de l'agrément.

Les conclusions de l'inspection sont transmises dans les trois mois de l'inspection au pouvoir organisateur, qui dispose d'un délai d'un mois pour faire valoir ses observations.

Si l'inspection constate un manquement aux normes, elle applique, le cas échéant, les procédures visées aux articles 1849 à 1849/3.

Art. 1835. Le délai visé à l'article 624/9, alinéa 1<sup>er</sup>, du Code décretaal est fixé à neuf mois à dater de la notification de l'agrément.

Art. 1836. Les modifications survenues au sein du centre et qui ont trait aux normes d'agrément visées aux articles 624/2 et suivants du Code décretaal, dont notamment le contenu du plan d'actions, sont communiquées à l'administration qui en accuse réception dans les dix jours.

Art. 1837. Le directeur du service assure l'intégration du centre dans la société, ainsi que les contacts avec les services publics et les organismes médicaux, psycho-sociaux, juridiques et d'enseignement.

Le directeur assure la qualité des relations publiques et est responsable de la comptabilité.

Le directeur assure la continuité du service offert, notamment par le biais de la signature de conventions dans le cadre de la mise en œuvre de l'article 624/12 du Code décretaal.

Le directeur garantit la cohérence de l'action du centre avec celles développées par les autres centres agréés.

Pour pouvoir être engagé, le candidat à ce poste présente un extrait de casier judiciaire vierge et détient un diplôme universitaire en sciences humaines.

Art. 1838. §1<sup>er</sup>. Le responsable de la formation et de la supervision de l'activité des volontaires s'assure de la qualité et l'efficacité de l'écoute de l'utilisateur.

Pour pouvoir être engagé, le candidat à ce poste présente un extrait de casier judiciaire vierge et se prévaut du titre de psychologue, conformément à la loi du 8 novembre 1993 protégeant le titre de psychologue.

Le directeur veille à une coordination efficace entre les travailleurs responsables de la formation et de la supervision de l'activité des volontaires.

§2. Le centre a le droit de faire appel à des conseillers qualifiés dans des disciplines autres que celles représentées par le personnel de cadre, en fonction des besoins de formation des volontaires.

Art. 1839. Pour pouvoir être engagé au poste de secrétaire, le candidat présente un extrait de casier judiciaire vierge et détient un certificat d'enseignement secondaire supérieur ou tout autre diplôme équivalent reconnu par la Communauté française.

Art. 1840. Les informations relatives à la composition du personnel et à ses modifications sont soumises à l'administration, préalablement ou dans le mois de leur survenance, accompagnées des attestations permettant de déterminer l'ancienneté, d'une copie du contrat de travail ou de son avenant et d'une copie du diplôme ou titre obtenu.

Les modifications apportées à la composition du personnel sont soumises à l'approbation du Ministre ou de son délégué.

Les informations reçues au-delà du délai visé à l'alinéa 1<sup>er</sup> sont prises en compte pour l'exercice suivant.

Art. 1841. Le centre conclut avec chacun de ses volontaires une convention définissant les droits et devoirs réciproques.

Le document est signé par le représentant du centre d'une part, et par le volontaire concerné d'autre part. Il y est spécifié que le volontaire ne peut pas se présenter à l'usager comme professionnel.

Art. 1842. Lorsque le centre se trouve dans la situation visée à l'article 624/12, §2, du Code décrétal, il en informe l'administration dans les sept jours ouvrables par courrier ordinaire.

Le courrier fait état d'un projet présentant les possibilités de compensation que le centre entend mettre en œuvre pour assurer la permanence vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Art. 1843. La formation des volontaires est organisée comme suit:

1° une formation préalable d'apprentissage à l'écoute d'une durée minimum de vingt heures;

2° un stage, qui comprend au moins douze heures d'écoute supervisée.

Art. 1844. Dans le cadre de leur travail, les volontaires sont soumis à une supervision qui comprend au minimum:

1° une supervision mensuelle en groupe;

2° un entretien personnel de supervision ou d'évaluation avec un membre du personnel du cadre, selon les nécessités du service, et au moins une fois tous les deux ans.

Art. 1845. Les réunions visées à l'article 624/16 du Code décrétal font l'objet de procès-verbaux.

Les procès-verbaux sont tenus à disposition de l'administration durant cinq ans.

Art. 1846. §1<sup>er</sup>. Il est octroyé annuellement au centre agréé, une subvention, destinée à couvrir uniquement les dépenses de personnel minimum, visé à l'article 624/11, §1<sup>er</sup>, du Code, répartie comme suit:

1° pour un équivalent temps plein chargé de la direction et de l'organisation du centre:

a) 59.000 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 0 à 4 ans;

b) 66.000 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 5 à 9 ans;

c) 71.500 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 10 à 14 ans;

d) 78.500 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 15 à 19 ans;

e) 83.000 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 20 ans et plus;

2° pour un équivalent temps plein de secrétariat:

a) 37.000 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 0 à 4 ans;

b) 40.500 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 5 à 9 ans;

c) 45.000 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 10 à 14 ans;

d) 49.000 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 15 à 19 ans;

e) 52.500 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 20 à 24 ans;

f) 56.500 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 25 ans;

3° pour un équivalent temps plein responsable de la formation et de la supervision de l'activité d'écoute des volontaires:

a) 59.000 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 0 à 4 ans;

b) 66.000 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 5 à 9 ans;

c) 71.500 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 10 à 14 ans;

d) 78.500 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 15 à 19 ans;

e) 83.000 euros pour du personnel bénéficiant d'une ancienneté barémique de 20 ans et plus.

Les montants sont rattachés à l'indice-pivot 122,01 dont la base est celle de 2004 applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2013 et sont liés aux fluctuations de l'indice-santé, conformément aux règles prescrites par la loi du 1<sup>er</sup> mars 1977 organisant un régime de liaison à l'indice des prix du Royaume de certaines dépenses du secteur public.

§2. Il est octroyé annuellement au centre agréé un montant de 3.600 euros pour l'octroi d'une prime au personnel chargé de la direction et de l'organisation du centre.

Le montant est rattaché à l'indice-pivot 122,01 dont la base est celle de 2004 applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2013 et est lié aux fluctuations de l'indice-santé, conformément aux règles prescrites par la loi du 1<sup>er</sup> mars 1977 organisant un régime de liaison à l'indice des prix du Royaume de certaines dépenses du secteur public.

§3. Il est octroyé annuellement au centre agréé un forfait de fonctionnement de 28.200 euros.

Le montant est rattaché à l'indice-pivot 122,01 dont la base est celle de 2004 applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2013 et est lié aux fluctuations de l'indice des prix à la consommation conformément aux règles prescrites par la loi du 2 août 1971 organisant un régime de liaison de l'indice des prix à la consommation des traitements, salaires, pensions, allocations et subventions à charge du Trésor public, de certaines prestations sociales, des limites de rémunération à prendre en considération pour le calcul de certaines cotisations de sécurité sociale des travailleurs, ainsi que des obligations imposées en matière sociale aux travailleurs indépendants.

Seule la première indexation de l'exercice, visée à l'alinéa 2, est appliquée au forfait visé à l'alinéa 1<sup>er</sup>.

Art. 1847. §1<sup>er</sup>. Sont admises à charge des subventions, dans les limites des obligations faites aux employeurs, les dépenses relatives au personnel qui sont définies par le Ministre.

La rémunération du personnel visé à l'article 624/11, §1<sup>er</sup>, du Code décretaal est uniquement prise à charge de la subvention à concurrence des échelles barémiques admises par la commission paritaire dont dépendent les centres, en ce compris la valorisation des heures inconfortables prestées par le personnel affecté aux missions réalisées dans le cadre de l'agrément.

§2. Les frais de fonctionnement pouvant être mis à charge des subventions, ainsi que les règles d'amortissement des biens de type patrimonial sont définis par le Ministre.

Art. 1848. §1<sup>er</sup>. Le contrôle et l'évaluation des activités du centre sont menés par l'inspection organisée par l'administration qui:

1° vérifie la conformité aux dispositions adoptées par ou en application du chapitre 2/1 du Titre 2 du Livre VI de la deuxième partie du Code décretaal, notamment le respect des conditions d'agrément et du maintien de celui-ci;

2° évalue le plan d'actions.

Pour le premier volet, le directeur veille à mettre à la disposition de l'administration les conventions institutionnelles et la comptabilité.

Pour le second volet, le directeur veille à la présence de tous les employés lors de l'inspection.

§2. Les conclusions de l'inspection sont portées à la connaissance du pouvoir organisateur, dans le respect de la procédure visée à l'article 1834, §2, alinéa 2.

§3. Sauf circonstances particulières ou exceptionnelles, les inspections des centres s'effectuent à intervalle régulier de trois ans au moins.

Art. 1849. Lorsque l'administration constate un manquement aux normes fixées par ou en application du chapitre 2/1 du Titre 2 du Livre VI de la deuxième partie du Code décretaal, elle notifie par toute voie conférant date certaine à l'envoi la nature de celui-ci au pouvoir organisateur, ainsi que le délai de mise en conformité.

Art. 1849/1. Au terme du délai, elle émet, le cas échéant, une proposition de suspension ou de retrait de l'agrément qu'elle notifie au pouvoir organisateur.

Le pouvoir organisateur est convoqué à une audition afin de faire valoir ses arguments. Il peut se faire assister d'un conseil de son choix et accéder à l'entièreté des données le concernant.

Un procès-verbal d'audition, auquel est annexé tout élément nouveau, est rédigé et transmis au pouvoir organisateur qui dispose de quinze jours pour faire valoir ses observations.

Au terme du délai visé, le dossier complet est transmis au Ministre pour décision.

Art. 1849/2. Le Ministre statue sur la proposition de suspension ou de retrait dans un délai de deux mois.

Art. 1849/3. En cas de suspension de l'agrément, il appartient au pouvoir organisateur de notifier à l'administration qu'il s'est mis en conformité avec les conditions d'agrément.

L'inspection constate le bien-fondé de la mise en conformité.

Sur avis favorable de l'inspection, la suspension est levée par le Ministre à partir de la date de notification de mise en conformité.

Sous-section 2 Cellule de coordination Art. 1849/4. Un appel à déposer une demande de reconnaissance est publié au *Moniteur belge* accompagné d'un formulaire établi par le Ministre, qui contient au moins les éléments suivants:

1° l'identification du pouvoir organisateur;

2° la description de son organigramme;

3° le programme d'activités visé à l'article 624/25, §2, alinéa 2, du Code décretaal;

4° l'évaluation des objectifs atteints et non atteints lorsqu'il s'agit d'une demande de renouvellement.

Art. 1849/5. Les demandes sont introduites par envoi recommandé ou par le recours à des procédés de recommandé électronique permettant d'obtenir la preuve de l'envoi et du moment de l'envoi, ainsi que la preuve de l'identité de l'expéditeur.

Lorsque le dossier est incomplet, l'administration réclame les documents manquants dans un délai de dix jours ouvrables à dater de la réception du dossier.

L'administration accuse réception de toute demande de reconnaissance dans un délai de dix jours ouvrables à dater de la réception du dossier complet.

Les demandes sont transmises à la Commission wallonne de la Santé.

La Commission rend son avis selon les modalités prévues à l'article 3, 10° du Code décretaal.

L'avis est transmis au Ministre qui dispose de deux mois pour statuer.

La décision de reconnaissance comporte le programme d'activités tel qu'approuvé pour la période de

reconnaissance.

Toute modification apportée au programme d'activités en cours de reconnaissance est soumise à l'approbation du Ministre.

Art. 1849/6. §1<sup>er</sup>. Dans les limites des crédits budgétaires, le Gouvernement alloue à la Cellule de Coordination reconnue une subvention d'un montant de 60.000 euros.

Le montant est rattaché à l'indice-pivot 122,01 dont la base est celle de 2004 applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2013 et est lié aux fluctuations de l'indice des prix à la consommation conformément aux règles prescrites par la loi du 2 août 1971 organisant un régime de liaison de l'indice des prix à la consommation des traitements, salaires, pensions, allocations et subventions à charge du Trésor public, de certaines prestations sociales, des limites de rémunération à prendre en considération pour le calcul de certaines cotisations de sécurité sociale des travailleurs, ainsi que des obligations imposées en matière sociale aux travailleurs indépendants.

§2. Sont admises à charge des subventions, les dépenses effectuées par la Cellule aux fins de la mise en œuvre de son programme d'activités, conformément à l'article 1846, §2.

Art. 1849/7. Lorsque la Cellule est reconnue, elle se soumet à l'évaluation organisée annuellement par l'administration.

L'évaluation est menée sur la base du rapport d'activités au regard des éléments suivants:

1° les moyens affectés aux missions et le contenu des actions réalisées;

2° les objectifs atteints et non atteints en fonction des indicateurs repris dans le programme d'activités. »

### **Art. 3.**

Par dérogation à l'article 1839 du même code, inséré par l'article 2 du présent arrêté, les secrétaires employées par un centre agréé au jour de l'entrée en vigueur du présent arrêté et ne répondant pas aux conditions de diplôme requises peuvent continuer à occuper la fonction de secrétariat visé à l'article 624 /11, §1<sup>er</sup>, 2°, du Code décréteil.

### **Art. 4.**

Par dérogation à l'article 12/1, §1<sup>er</sup>, du même Code, pour le premier et le deuxième exercice à dater de l'entrée en vigueur du présent arrêté, une avance de nonante pour cent de la subvention de l'année en cours est liquidée au plus tard le 1<sup>er</sup> mars de l'année de la subvention.

### **Art. 5.**

Le plan d'actions, visé à l'article 37 du décret du 27 mars 2014 insérant, dans la partie décréteil du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, des dispositions relatives aux centres de télé-accueil, est introduit par le centre, dans les six mois de l'entrée en vigueur du présent arrêté, auprès de l'administration, par envoi recommandé ou par le recours à des procédés de recommandé électronique permettant d'obtenir la preuve de l'envoi et du moment de l'envoi, ainsi que la preuve de l'identité de l'expéditeur.

### **Art. 6.**

Le présent arrêté entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Namur, le 19 juin 2014.

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

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

Mme E. TILLIEUX