

**05 novembre 1987**

**Arrêté de l'Exécutif de la Communauté française fixant les conditions d'agrément et de subventionnement des centres de télé-accueil destinés aux personnes en état de crise psychologique**

Cet arrêté a été abrogé par l'arrêté du 4 juillet 2013.

Cet arrêté a été modifié par:

- l'AECFR du 20 mars 1991;
- l'AGW du 13 décembre 2001;
- l'AGW du 22 janvier 2004;
- l'AGW du [16 avril 2009](#) ;
- l'AGW du [18 juin 2009](#) .

Consolidation officielle

L'Exécutif de la Communauté française,

Vu les articles 29 et 67 de la Constitution;

Vu l'avis du 4 novembre 1987 de l'Inspecteur des Finances;

Vu l'accord du 5 novembre 1987 du Ministre-Président, chargé du Budget;

Vu les lois sur le Conseil d'Etat coordonnées le 12 janvier 1973, notamment l'article 3, §1<sup>er</sup>, modifié par la loi du 9 août 1980;

Vu l'urgence;

Considérant qu'à la lumière des enseignements donnés par l'évolution du fonctionnement des centres de télé-accueil ces dernières années, il convient d'apporter sans délai des modifications aux dispositions réglementaires qui les régissent;

Sur la proposition du Ministre de la Santé, de l'Enseignement et des Classes moyennes,

Arrête:

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

Le Ministre qui a la Santé dans ses attributions, ci-après dénommé « le Ministre », peut agréer des centres de télé-accueil destinés aux personnes en état de crise psychologique, ci-après dénommés « les centres ».

**Art. 2.**

Pour pouvoir être agréé, chaque centre doit répondre aux conditions suivantes:

1° ( *garantir à toute personne appelant en état de difficulté psychologique, une écoute attentive, une réponse et, le cas échéant, une orientation qui répondent le mieux à la situation ou aux difficultés qui ont motivé l'appel* – AGW du 22 janvier 2004, art. 1<sup>er</sup>, 1°) ;

2° être créé et géré par une personne morale de droit public ou de droit privé, ne poursuivant aucun but lucratif;

3° exercer son activité dans les limites territoriales fixées par le Ministre;

4° travailler en collaboration avec un service de santé mentale agréé; les conditions de cette collaboration sont définies dans une convention soumise à l'approbation du Ministre;

5° tenir une comptabilité faisant apparaître par année budgétaire les résultats financiers de sa gestion.

Les inscriptions dans les livres comptables doivent permettre de remplir un compte d'exploitation annuel dont le modèle est arrêté par le Ministre;

6° tenir un journal dans lequel sont notés et numérotés les appels téléphoniques et les interventions avec indication du jour et de l'heure; ce ( *fichier* – AGW du 22 janvier 2004, art. 1<sup>er</sup>, 2°) indique la nature du problème traité, le nom du collaborateur et la réponse ou le conseil donné. Il doit être conservé pendant cinq ans au moins;

7° ( *être accessible par téléphone vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année, l'adresse du centre n'étant pas communiquée au public. Le service peut éventuellement être élargi à d'autres dispositifs liés aux évolutions technologiques* – AGW du 22 janvier 2004, art. 1<sup>er</sup>, 3°) ;

8° disposer du personnel, des conseillers et des collaborateurs visés aux articles 6, 7 et 8;

9° ( ... – AGW du 22 janvier 2004, art. 1<sup>er</sup>, 4°)

10° se soumettre à l'inspection du service de la santé mentale du Ministère de la ( *Région wallonne* – AGW du 22 janvier 2004, art. 1<sup>er</sup>, 5°) ;

11° s'engager à fournir au Ministre un rapport annuel d'activité;

12° être en activité depuis au moins un an.

#### **Art. 2 bis .**

(  
( ... – AGW du 16 avril 2009, art. 12 ) – AGW du 22 janvier 2004, art. 2)

#### **Art. 3.**

( *Le Ministre accorde l'agrément au centre de télé-accueil pour une durée indéterminée. Sauf circonstances particulières ou exceptionnelles, les inspections des centres s'effectuent à intervalles réguliers de trois ans au moins* – AGW du 18 juin 2009, art. 10 ) .

Avant de prendre une décision de refus ou de retrait d'agrément, le Ministre notifie son intention, en la motivant, au pouvoir organisateur du centre. Celui-ci dispose d'un délai de quinze jours à partir du jour de la notification pour adresser au Ministre un mémoire justifiant qu'il se trouve dans les conditions requises pour prétendre à l'obtention de l'agrément ou à son maintien.

#### **Art. 4.**

Dans les limites des crédits budgétaires, le Ministre peut accorder aux centres des subventions, en vue de couvrir ( ... – AECFR du 20 mars 1991, art. 3) leurs frais de fonctionnement, soit partiellement, soit totalement.

#### **Art. 5.**

Une subvention non renouvelable de premier établissement peut être octroyée pour la création, l'aménagement et l'équipement des centres. Cette subvention, qui ne peut excéder un montant de ( 7.440 euros – AGW du 13 décembre 2001, art. 11) , est liquidée sur la base des pièces justificatives des dépenses supportées.

#### **Art. 6.**

Les frais de fonctionnement visés à l'article 4 comprennent:

1° la rémunération, y compris les charges sociales y afférentes, du personnel suivant:

– 1 cadre employé à temps plein, responsable de l'organisation;

– 1 secrétaire employé à temps plein;

– 1 cadre responsable de la formation et de la supervision de l'activité des collaborateurs, engagé soit à mi-temps, soit à temps plein, selon que le centre occupe de 30 à 60 collaborateurs ou plus de 60 collaborateurs.

Les subventions allouées pour le personnel de cadre et pour le secrétaire sont calculées respectivement sur la base des échelles 10/1 et 20/1 applicables au personnel de l'administration de la ( *Région wallonne – AGW du 22 janvier 2004, art.3, 1°* ) ;

2° ( *les frais généraux pour un montant annuel de 28.154 euros (montant indexé au 1<sup>er</sup> janvier 2009) – AGW du 18 juin 2009, art. 11* ) ;

( 3° *les frais de fonctionnement relatifs au remboursement de l'emprunt hypothécaire relatif à l'acquisition ou aux travaux de transformation de l'immeuble dans lequel le centre est installé, à concurrence du revenu cadastral indexé – AGW du 22 janvier 2004, art. 3, 4°* ) .

Des avances trimestrielles destinées à couvrir notamment les rémunérations et les charges sociales y afférentes sont versées aux centres. Le solde de la subvention est liquidé après production des documents justificatifs portant sur l'activité de l'année civile.

#### **Art. ( 6 bis .**

*Par dérogation à l'article 2, 8° , et à l'article 6, alinéa 1<sup>er</sup>, 1°, troisième tiret , le centre peut, tout en occupant un nombre de collaborateurs inférieur à 60 et après avis favorable des Services du Gouvernement, être agréé et bénéficiaire de la subvention pour un cadre, engagé à temps plein, responsable de la formation et de la supervision de l'activité des collaborateurs.*

*Dans ce cas, le centre est tenu de déposer un projet présentant les possibilités de compensation qu'il entend mettre en œuvre pour assurer la permanence vingt-quatre heures sur vingt-quatre – AGW du 18 juin 2009, art. 12* ) .

#### **Art. 7.**

§1<sup>er</sup>. Le responsable de la direction et de l'organisation du service est tenu d'assurer l'intégration du centre dans la société ainsi que les contacts avec les services publics et les organismes médicaux, sociaux, juridiques et d'enseignement. Il assure la qualité des relations publiques et est responsable de la comptabilité.

Pour pouvoir être engagé, le candidat à ce poste doit présenter un certificat de bonne vie et mœurs, détenir soit un diplôme universitaire, soit un diplôme de l'enseignement supérieur non universitaire. Dans ce dernier cas, il doit compter ( *trois ans – AGW du 22 janvier 2004, art. 4, 1°* ) d'expérience en relations humaines.

§2. Le responsable de la formation et de la supervision de l'activité des collaborateurs doit assurer la qualité des services rendus. Pour pouvoir être engagé, le candidat à ce poste doit présenter un certificat de bonne vie et mœurs, ( *détenir un diplôme de l'enseignement supérieur dans le domaine des sciences humaines et pouvoir se prévaloir d'une expérience d'au moins deux ans dans ce domaine ou dans une fonction analogue – AGW du 22 janvier 2004, art. 4, 2°* ) .

§3. Pour pouvoir être engagé au poste de secrétaire, le candidat doit détenir soit un diplôme ou certificat pris en considération pour l'admission au niveau 2 dans l'administration de la ( *Région wallonne – AGW du 22 janvier 2004, art. 4, 3°* ) , soit un diplôme ou certificat pris en considération pour l'admission au niveau 3 dans l'administration de la ( *Région wallonne – AGW du 22 janvier 2004, art. 4, 3°* ) ( ... – AGW du 22 janvier 2004, art. 4, 3° ) .

§4. ( *Le centre doit pouvoir faire appel à des – AGW du 22 janvier 2004, art. 4, 4°* ) conseillers qualifiés dans des disciplines autres que celles représentées par le personnel de cadre, ( *en fonction des besoins de formation des bénévoles – AGW du 22 janvier 2004, art. 4, 4°* ) .

#### **Art. 8.**

§1<sup>er</sup>. Le centre s'assure les services ( *d'un nombre de collaborateurs volontaires suffisant afin d'assurer la permanence vingt-quatre heures sur vingt – AGW du 18 juin 2009, art. 13* ) . Il constitue un dossier pour chacun de ceux-ci. Ce dossier est tenu à ta disposition ( *de l'administration de la Région wallonne – AGW du 22 janvier 2004, art. 5, 1°* ) . Il comprend:

1° la demande de collaboration introduite par le collaborateur;

2° un document définissant les droits et devoirs réciproques. Ce document doit être signé par le représentant du pouvoir organisateur d'une part, et par le collaborateur concerné d'autre part. Il y sera spécifié que le collaborateur bénévole ne peut se présenter à son correspondant comme professionnel;

3° une déclaration de deux membres du personnel de, cadre affirmant que le collaborateur concerné possède la formation prévue ainsi que les qualités et la compétence nécessaires pour accomplir la tâche qui lui est confiée.

§2. (*La formation des collaborateurs bénévoles 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 12 heures d'écoute supervisée – AGW du 22 janvier 2004, art. 5, 2°) ;*

( §3. *Dans le cadre de leur travail, les bénévoles 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 – AGW du 22 janvier 2004, art. 5, 3°) .*

#### **Art. 9.**

( *Pour les subventions octroyées en application de l'article 6, 1° et 2°, il est fait application de 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 – AGW du 22 janvier 2004, art. 6) .*

( *L'Exécutif peut adapter les montants visés aux articles 5 et 6, 2°, quand les circonstances le justifient – AECFR du 20 mars 1991, art. 6) .*

#### **Art. 10.**

Les centres sont tenus de communiquer au Ministre, toute modification intervenant dans les conditions énoncées à l'article 2.

#### **Art. 11.**

Le personnel, les conseillers et les collaborateurs du centre sont tenus au secret professionnel, conformément à l'article 458 du Code pénal. Ils doivent respecter l'anonymat des correspondants.

#### **Art. 12.**

L'agrément peut être retiré en cas d'inobservation des dispositions du présent arrêté. Il peut être également retiré lorsqu'il résulte du rapport annuel d'activité du centre que ce dernier n'a pas réalisé les objectifs qui lui étaient assignés.

#### **Art. 13.**

( ... – AGW du 18 juin 2009, art. 14 )

#### **Art. 14.**

Par dérogation à l'article 7, les responsables de la direction et de l'organisation, de la formation et de la supervision, et les secrétaires des centres agréés à la date de l'entrée en vigueur du présent arrêté, ne doivent pas répondre aux conditions de diplôme et d'expérience requises.

#### **Art. 16.**

L'arrêté royal du 20 juillet 1973 relatif à l'agrément et à la subvention par l'Etat des centres de télé-accueil destinés aux personnes en état de crise psychologique, modifié par les arrêtés de l'Exécutif de la Communauté française du 26 juillet 1983 et du 27 mars 1985, est abrogé en ce qui concerne la Communauté française.

**Art. 17.**

Le Ministre qui a la Santé dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Bruxelles, le 05 novembre 1987.

Le Ministre de la Santé, de l'Enseignement et des Classes moyennes,

A. BERTOUILLE