

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 modifié par l'AECFR du 20 mars 1991.

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^{er}, 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^{er}.

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 crise psychologique ou à toute personne appelant pour un problème relatif à l'enfance maltraitée ou gravement négligée, 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* – AECFR du 20 mars 1991, art. 1^{er}) ;

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 journal 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 téléphoniquement accessible par la population vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année, l'adresse du centre n'étant pas communiquée au public;

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

- 9° soumettre la supervision de l'activité des collaborateurs au service de santé mentale visé au 4°;
- 10° se soumettre à l'inspection du service de la santé mentale du Ministère de la Communauté française;
- 11° s'engager à fournir au Ministre un rapport annuel d'activité;
- 12° être en activité depuis au moins un an.

Art. 2 bis .

(

Un Comité d'accompagnement évalue l'activité des Centres de Télé-Accueil pour ce qui concerne leurs missions dans le domaine de l'enfance maltraitée ou gravement négligée.

Le Comité est composé:

1° de deux délégués désignés par le Ministre, dont l'un en sa qualité de fonctionnaire de la Direction générale de la Santé;

2° de deux représentants de l'Office de la Naissance et de l'Enfance, désignés par l'Office;

3° de deux représentants des centres agréés, désignés de commun accord par ceux-ci ou, à défaut d'accord, par le Ministre.

Il se réunit au moins une fois par an, à l'initiative du Ministre – AECFR du 20 mars 1991, art. 2) .

Art. 3.

Le Ministre accorde l'agrément au centre de télé-accueil pour une période renouvelable de trois ans au plus.

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 trois cent mille francs, 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 Communauté française;

2° (les frais généraux dans la mesure où ils n'excèdent pas, par année, un montant de 450 000 francs pour un centre occupant de 30 à 60 collaborateurs ou un montant de 650 000 francs pour un centre occupant plus de 60 collaborateurs.

Le Ministre peut majorer ces montants de 200 000 francs au plus après avis du Comité d'accompagnement visé à l'article 2bis – AECFR du 20 mars 1991, art. 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. 7.

§1^{er}. 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 cinq ans 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 au moins un diplôme de licencié en sciences psychologiques, être membre reconnu d'une association professionnelle à caractère scientifique et pouvoir se prévaloir d'une expérience d'au moins cinq ans dans le domaine des relations interprofessionnelles.

§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 Communauté française, soit un diplôme ou certificat pris en considération pour l'admission au niveau 3 dans l'administration de la Communauté française, et compter au moins cinq ans d'expérience équivalente dans un service social.

§4. Le centre doit disposer d'une liste complémentaire de conseillers qualifiés dans des disciplines autres que celles représentées par le personnel de cadre, auxquels les collaborateurs bénévoles doivent toujours pouvoir faire appel par téléphone, en vue d'obtenir un avis d'ordre médical, psychologique, pastoral ou social.

Art. 8.

§1^{er}. Le centre s'assure les services d'au moins 30 collaborateurs bénévoles. Il constitue un dossier pour chacun de ceux-ci. Ce dossier est tenu à ta disposition du Ministère de la Communauté française. 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° l'apprentissage, qui comprend au moins 10 sessions de trois heures de cours théoriques concernant la technique de conversation;

2° le stage, qui comprend au moins 10 conversations entre le candidat-collaborateur et le correspondant;

3° l'éducation permanente, qui comprend au minimum:

– une réunion didactique mensuelle groupant les collaborateurs bénévoles;

- une supervision mensuelle et en groupe des conversations;
- un entretien personnel de supervision au moins une fois l'an, avec un membre de l'équipe du service de santé mentale.

Art. 9.

Les montants des subventions octroyées en application (*de l'article 6, 1°* – AECFR du 20 mars 1991, art. 5) sont liés à l'indice des prix à la consommation conformément aux dispositions de la loi du 1^{er} mars 1977 organisant un régime de liaison à l'indice des prix à la consommation du Royaume, de certaines dépenses dans le secteur public.

(*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.

Les centres de télé-accueil agréés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent arrêté conservent leur agrément jusqu'à l'arrivée du terme de celui-ci.

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