

Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux services d'accueil téléphonique des enfants

A.Gt 23-09-2005

M.B. 29-11-2005

Le Gouvernement de la Communauté française,

Vu le décret du 12 mai 2004 relatif à l'agrément et au subventionnement de services d'accueil téléphonique des enfants;

Vu l'avis de l'Inspection des Finances, donné le 2 juin 2005;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 9 juin 2005;

Vu l'avis n° 38.607/4 du Conseil d'Etat, donné le 13 juillet 2005, en application de l'article 84, alinéa 1^{er}, 1°, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;

Sur proposition de la Ministre ayant l'Aide à la Jeunesse dans ses attributions;

Vu la délibération du Gouvernement de la Communauté française du 23 septembre 2005,

Arrête :

TITRE I^{er}. - Définitions

Article 1^{er}. - Pour l'application du présent arrêté, on entend par :

1° Décret : le décret du 12 mai 2004 relatif à l'agrément et au subventionnement de services d'accueil téléphonique des enfants;

2° Observatoire : l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse créé par le décret du 12 mai 2004 portant création de l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse;

3° Service : le Service Ecoute-Enfants de la Communauté française agréé conformément à l'article 2 du décret;

4° Autres services : les services pouvant être subsidiés visés à l'article 6 du décret;

5° l'O.N.E. : l'Office de la Naissance et de l'Enfance tel que réformé par le décret du 17 juillet 2002;

6° Comité d'accompagnement : le Comité d'accompagnement visé à l'article 4 du décret;

7° Ministre : le Ministre ayant l'Aide à la Jeunesse dans ses attributions.

TITRE II. - Les services d'accueil téléphonique

CHAPITRE I^{er}. - L'agrément

Section 1^{re}. - Conditions d'agrément

Article 2. - Sans préjudice des dispositions prévues à l'article 2 du décret, pour être agréé en tant que Service, il faut répondre aux conditions suivantes :

1° accepter de se soumettre à l'inspection comptable et pédagogique des fonctionnaires délégués à cet effet par le Ministre;

2° présenter annuellement un bilan comptable;

3° faire superviser les écoutants par une personne ou un service spécialisés en la matière;



4° garantir le fait que son numéro d'appel ne figure pas sur les factures et documents adressés aux appelants;

5° inscrire son mode de travail et sa philosophie dans le cadre de l'intérêt supérieur de l'enfant et des droits fondamentaux qui lui sont reconnus par le droit belge et par le droit international;

6° respecter le code de déontologie de l'aide à la jeunesse adopté en vertu du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse et le code de pratiques professionnelles du Service;

7° compléter pour chaque appel un relevé de données qualitatives;

8° présenter au Comité d'accompagnement, avant le premier mars de chaque année, le plan d'action du Service défini à l'article 3 du décret;

9° disposer d'un personnel qualifié, de bonne conduite, vie et moeurs et attestant d'une compétence en psychologie de l'enfant et de l'adolescent et satisfaisant aux conditions suivantes :

- respecter le code de déontologie de l'aide à la jeunesse adopté en vertu du décret du 4 mars 1991 relatif à l'aide à la jeunesse;

- respecter le code de pratiques professionnelles du Service;

- être titulaire soit d'un master en psychologie soit d'un baccalauréat d'assistant social, d'assistant en psychologie ou d'éducateur ou pouvoir attester d'une expérience d'au moins deux ans dans un domaine de l'éducation.

10° se conformer à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements des données à caractère personnel et à ses arrêtés d'exécution.

Section 2. - Procédure d'agrément et de renouvellement

Article 3. - La personne morale de droit public, l'association sans but lucratif ou la fondation qui souhaite obtenir un agrément en tant que Service conformément à l'article 2 du décret, introduit une demande d'agrément, auprès du Ministre, par lettre recommandée.

La demande d'agrément contient tous les éléments de nature à établir que la demande rencontre les conditions d'agrément.

Elle comprend, en outre :

1° les noms et adresses, qualifications et expériences, certificats de bonne vie et moeurs, modèle 2, des personnes occupées par le demandeur dans le cadre de la présente demande, y compris les écoutants;

2° un document signé par chaque personne visée au point 1° selon lequel elle s'engage à respecter les règles déontologiques spécifiques au domaine de l'écoute;

3° le plan d'action du Service tel que visé à l'article 3 du décret;

4° les coordonnées du Service;

5° le règlement d'ordre intérieur du Service;

6° les éventuelles autres sources de financement du Service.

Article 4. - Dans les quinze jours de la réception de la demande, le Ministre ou son délégué adresse un accusé de réception au demandeur si la demande est complète et recevable conformément aux articles 3 et 13 du présent arrêté.

Si la demande d'agrément n'est pas complète et recevable, la décision motivée d'irrecevabilité est envoyée au demandeur au plus tard trente jours

après la réception de la demande d'agrément en indiquant la raison de l'irrecevabilité.

Le Ministre ou son délégué transmet la demande au Comité d'accompagnement dans les deux mois.

Le Comité d'accompagnement remet son avis au Ministre dans les trois mois de la réception du dossier.

Dans les deux mois de la réception de l'avis, le Ministre statue sur la demande d'agrément du Service.

En cas d'absence d'avis dans le délai fixé, il est passé outre par le Ministre.

Le Ministre ou son délégué communique la décision au demandeur par lettre recommandée.

En cas de refus d'agrément, le demandeur ne peut introduire de nouvelle demande qu'après un délai de douze mois suivant la date de notification du refus.

Les conditions d'introduction d'un recours définies à l'article 7 sont indiquées dans la notification.

Article 5. - Le Service introduit une demande de renouvellement d'agrément auprès du Ministre, par lettre recommandée, au moins six mois avant la date de fin d'agrément. Il joint à cette demande toute pièce actualisant si nécessaire les documents visés à l'article 3 ainsi que les données statistiques relatives à l'activité du Service.

La procédure visée à l'article 4 s'applique par analogie.

Section 3. - Retrait d'agrément

Article 6. - § 1^{er}. Si le Service ne satisfait plus à une ou plusieurs conditions d'agrément ou s'il ne collabore pas à l'exercice du contrôle, le Ministre ou son délégué met en demeure, par lettre recommandée, le Service de se conformer à ces conditions ou aux règles du contrôle, dans un délai de trois mois.

§ 2. Si, dans le délai de trois mois, le Service ne se conforme pas à la mise en demeure, le Ministre entame la procédure de retrait d'agrément. Cette décision de mise en œuvre de la procédure de retrait d'agrément est notifiée par lettre recommandée.

A sa demande, le Service peut demander à être entendu.

§ 3. Après avis du Comité d'accompagnement, la décision du Ministre de retirer l'agrément est notifiée au Service au plus tard six mois après la décision notifiant la mise en œuvre de la procédure de retrait.

La notification de la décision de retrait d'agrément est faite par lettre recommandée. Les conditions d'introduction d'un recours définies à l'article 7 sont indiquées dans la notification.

§ 4. Le Service dont l'agrément est retiré, prend, en accord avec le Ministre ou son délégué, les mesures adéquates pour la poursuite de la gestion des dossiers en cours.

Section 4. - Recours

Article 7. - § 1^{er}. Le Service peut introduire un recours auprès du Gouvernement en cas de refus, de non-renouvellement ou de retrait d'agrément. Le recours n'est pas suspensif.

§ 2. Le Service dispose d'un délai d'un mois à dater de la réception de la décision de refus, de non-renouvellement ou de retrait d'agrément pour introduire un recours motivé par lettre recommandée adressée au Ministre.

Dans son recours, le Service peut expressément demander à être entendu.

§ 3. Le Ministre ou son délégué transmet le recours, dans les quinze jours suivant sa réception, au Comité d'accompagnement.

§ 4. Le Gouvernement statue sur le recours après réception de l'avis du Comité d'accompagnement, ou, si cet avis fait défaut, à l'expiration du délai de trois mois dont dispose le Comité d'accompagnement pour porter l'avis à la connaissance du Gouvernement.

Cet avis doit comprendre l'audition du Service qui en a fait expressément la demande dans son recours.

Si le Comité d'accompagnement n'a pas entendu le Service qui en a fait expressément la demande dans son recours, le Gouvernement doit préalablement entendre le Service avant de statuer sur son recours.

Le Gouvernement peut déléguer au Ministre ou son délégué le soin d'entendre le requérant. Dans ce cas, un procès-verbal d'audition, cosigné par le Ministre ou son délégué et le requérant, est transmis au Gouvernement.

§ 5. La décision motivée du Gouvernement sur le recours est notifiée au Service par le Ministre ou son délégué par lettre recommandée dans les deux mois suivant la réception par le Gouvernement de l'avis du Comité d'accompagnement, ou à l'expiration du délai de trois mois dont dispose le Comité d'accompagnement pour porter l'avis à la connaissance du Gouvernement.

Ce délai ne court pas en juillet et août.

CHAPITRE II - Subventions

Article 8. - § 1^{er}. Dans les limites des crédits disponibles, une subvention couvrant des frais de personnel et de fonctionnement est allouée annuellement au Service.

Cette subvention est due par année civile. Elle est liquidée à raison de 30 % avant le 31 mars, 30 % avant le 30 juin, 30 % avant le 30 septembre et le solde avant le 31 décembre.



Cette subvention peut être utilisée pour couvrir des frais relatifs à :

- 1° un coordinateur;
- 2° un assistant ou auxiliaire social;
- 3° un psychologue ou un psychopédagogue.

§ 2. Pour bénéficier d'une subvention, le personnel doit satisfaire aux conditions suivantes :

1° coordinateur :

a) Soit être âgé d'au moins 23 ans, être porteur du diplôme de bachelier ou du certificat de fin d'études de l'enseignement supérieur pédagogique ou social, à l'exclusion du diplôme de bibliothécaire-documentaliste, au moins de type court, de plein exercice ou de promotion sociale et avoir trois ans d'ancienneté;

b) Soit être âgé d'au moins 23 ans et être porteur d'un master ou d'une licence dans le secteur des sciences humaines et sociales, tel que visé au point 1^{er} de l'article 3, § 1^{er}, du décret de la Communauté française du 5 septembre 1994 relatif au régime des études universitaires et des grades académiques, notamment avec une orientation pédagogique, sociale ou de santé;

2° assistant social : être porteur du diplôme ou du grade académique de bachelier assistant social ou d'auxiliaire social;

3° psychologue : être porteur d'un master ou d'une licence en psychologie.

§ 3. Dans les limites des crédits disponibles, des subsides ponctuels peuvent être octroyés aux autres services en fonction du projet pédagogique et de la technologie développés par ces services.

Ces services doivent respecter les obligations décrites à l'article 2, 9°, du présent arrêté.

Article 9. - La subvention visée à l'article 8, § 1^{er}, est indexée annuellement, conformément :

1° à la loi du 2 août 1971 organisant un régime de liaison à 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, telle que modifiée;

2° à 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 du secteur public, telle que modifiée.

Ces montants sont liés à l'indice-pivot 138,01; le coefficient d'indexation 1,0000 correspond aux montants indexés au 1^{er} janvier 1990.

TITRE III. - Le Comité d'accompagnement

Article 10. - Le Comité d'accompagnement formule, d'initiative ou à la demande du Gouvernement et du Ministre, tout avis, conseil ou proposition sur le plan d'action, l'agrément ou les travaux du Service.

Article 11. - § 1^{er}. Les membres du Comité d'accompagnement sont désignés par le Ministre pour un terme de trois ans renouvelable :

1° trois représentants des Services du Gouvernement de la Communauté française, dont :

- un représentant de la Direction générale de l'Aide à la Jeunesse;
- un représentant de la Direction générale de la Santé;
- un représentant du Service général de la Jeunesse et de l'Education permanente;

2° un représentant de l'O.N.E., sur proposition de l'O.N.E.;

3° un représentant de l'Observatoire, sur proposition de l'Observatoire;

4° un représentant du Ministre ayant l'Aide à la Jeunesse dans ses attributions;

5° un représentant du Ministre ayant la Santé dans ses attributions, sur proposition du Ministre compétent;

6° un représentant du Ministre ayant l'Enfance dans ses attributions, sur proposition du Ministre compétent;

7° un représentant du Ministre ayant la Jeunesse dans ses attributions, sur proposition du Ministre compétent;

8° le délégué général aux Droits de l'Enfant;

9° trois personnalités scientifiques spécialisées en pédopsychiatrie.

Dans l'hypothèse où un Ministre a en charge plusieurs des compétences reprises ci-dessus, il désigne un seul représentant au Comité d'accompagnement.

Tout membre qui perd la qualité en vertu de laquelle il a été désigné est réputé démissionnaire. Il est remplacé par une personne désignée selon les mêmes conditions pour achever son mandat.

§ 2. Le représentant de l'Observatoire assume la Présidence du Comité d'accompagnement.

La Direction générale de l'Aide à la Jeunesse du Ministère de la Communauté française assume le secrétariat du Comité d'accompagnement.

§ 3. Le Comité d'accompagnement se réunit, au moins une fois par an, sur convocation du président.

Le Comité d'accompagnement se réunit sur demande d'un tiers de ses membres ou à la demande du Ministre.

Lorsque le Comité d'accompagnement est appelé à rendre un avis sur une demande d'agrément, il est convoqué à la demande du Ministre ou son délégué.

La présence d'au moins la moitié des membres est requise pour que le Comité d'accompagnement puisse siéger valablement.

Si le quorum n'est pas atteint, les membres sont convoqués une nouvelle fois au plus tard dans les quinze jours qui suivent avec le même ordre du jour.

Dans ce dernier cas, le Comité d'accompagnement siège valablement quel que soit le nombre de membres présents.

§ 4. Les décisions sont prises à la majorité simple. En cas de parité des voix, la voix du Président est prépondérante.

§ 5. Dans les deux mois de son installation, le Comité d'accompagnement adopte un règlement d'ordre intérieur et le soumet à l'approbation du Ministre.

§ 6. Il est alloué aux membres, à l'exception des membres du personnel des Services du Gouvernement de la Communauté française, du représentant de l'O.N.E et des représentants des Ministres, un jeton de présence d'un montant de vingt-cinq euros pour chaque réunion de deux heures au moins.

Le Président et les membres du Comité d'accompagnement, à l'exception des membres du personnel des Services du Gouvernement de la Communauté française, du représentant de l'O.N.E et des représentants des Ministres, ont également droit au remboursement de leurs frais de déplacement, suivant les taux fixés par la réglementation en la matière applicable aux membres du personnel de rang 10 des Services du Gouvernement de la Communauté française.

Les indemnités et frais de déplacement visés au présent paragraphe sont également alloués aux experts ou intervenants invités à participer aux séances du Comité d'accompagnement.

Article 12. - Le Comité d'accompagnement :

1° veille à la cohérence des objectifs poursuivis et des moyens mis en œuvre en conformité avec le plan d'action du Service;

2° rend un avis sur les demandes, les renouvellements ou les retraits d'agrément;

3° rend un avis sur le programme de formation continue suivi par les écoutants;

4° encourage les synergies entre les différents services concernés par le Décret;

5° analyse les rapports d'activités du service visé à l'article 2, 10° du décret;

6° encourage et mène une réflexion sur la notion de confidentialité ou de tout concept lié à l'écoute ou au recueil de la parole.

TITRE IV. - Dispositions transitoires et finales

Article 13. - Le Service qui, à la date d'entrée en vigueur du présent arrêté, était subventionné dans le cadre d'un projet pédagogique similaire à celui visé par le présent arrêté, reste subventionné jusqu'à son agrément sur la base du présent arrêté, pour autant qu'il ait introduit une demande d'agrément sur la base du présent arrêté dans les quatre mois à dater de son entrée en vigueur.

Dans l'hypothèse d'un refus d'agrément, la subvention en cours prend fin à la date du refus d'agrément par le Ministre.

Article 14. - L'article 8 du présent arrêté entre en vigueur au 1^{er} janvier 2006.

Article 15. - Le Ministre est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Bruxelles, le 23 septembre 2005.

Pour le Gouvernement de la Communauté française :

La Ministre de l'Enfance, de l'Aide à la Jeunesse et de la Santé,
Mme C. FONCK

