



CONSEIL DE LA COMMUNAUTE FRANÇAISE

Session 1982-1983

10 OCTOBRE 1983

PROPOSITION DE DECRET

ORGANISANT L'AGREMENT ET LA
SUBVENTION DES CENTRES DE TELE-ACCUEIL
DEPOSEE PAR M. **LUTGEN** ET CONSORTS

DEVELOPPEMENTS

La présente proposition de décret adapte pour la Communauté française, la réglementation relative à l'agrément des centres de télé-accueil et à l'octroi de subventions en leur faveur, centres actuellement régis par l'arrêté royal du 20 juillet 1973.

Il est important, en outre, à la lumière de l'expérience ressortant de dix années de fonctionnement des centres de télé-accueil, d'apporter des modifications à la réglementation les régissant.

Ces modifications concernent essentiellement les modalités de calcul des subventions auxquelles peuvent prétendre les centres. Elles ont pour but de remédier à une inégalité actuelle de fait dans le financement des différents centres existants, résultant d'une absence de prise en considération de conditions locales spécifiques telles la densité de la population ou la configuration géographique des zones de télécommunications.

Ainsi, la rémunération du personnel faisant obligatoirement partie de l'équipe — en ce compris les charges sociales y afférentes — sera assumée totalement par la Communauté.

La subvention allouée par appel téléphonique répondant à la mission du centre s'établira par contre selon une échelle dégressive, cette mesure concourant à ne pas pénaliser les centres situés en région à démographie basse.

Enfin, il ne sera plus alloué au centre qu'une subvention unique de premier établissement pour sa création, son aménagement et son équipement.

Il est essentiel de souligner que ces nouvelles dispositions s'inscrivent dans les limites précises de l'enveloppe budgétaire actuelle des centres de télé-accueil.

G. LUTGEN.

PROPOSITION DE DECRET

ORGANISANT L'AGREMENT ET LA SUBVENTION DES CENTRES DE TELE-ACCUEIL

ARTICLE 1^{er}

Dans la limite des crédits inscrits au budget, le ministre qui a les centres de télé-accueil dans ses attributions — ci-après dénommé le ministre — accorde, conformément aux conditions et modalités prévues au présent décret, des subventions aux centres de télé-accueil agréés, destinés aux personnes en état de crise psychologique.

ART. 2

Le centre de télé-accueil doit garantir à tout appelant en état de crise psychologique une écoute attentive, une réponse et, le cas échéant, une orientation qui répondent au mieux à la situation ou aux difficultés qui ont motivé l'appel.

ART. 3

Pour être agréé en vue de l'obtention des subventions, le centre de télé-accueil doit :

1° Etre créé et géré par une personne morale de droit public ou privé ne poursuivant aucun but lucratif;

2° Fonctionner dans les limites d'une implantation géographique admise par le ministre;

3° Travailler en collaboration avec un service de santé mentale agréé, les conditions de cette collaboration étant définies dans une convention soumise à l'approbation du ministre;

4° Tenir une comptabilité faisant apparaître par année budgétaire les résultats financiers de la gestion du centre; les inscriptions dans les livres comptables doivent permettre de remplir un compte d'exploitation annuel dont le modèle est arrêté par le ministre;

5° 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;

6° Etre téléphoniquement accessible par la population vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année, la localisation géographique du centre n'étant pas communiquée au public;

7° Disposer du personnel de cadre, de conseillers et d'au moins trente collaborateurs compétents conformément aux articles 7 et 8 du présent décret;

8° Soumettre la supervision des collaborateurs au service de santé mentale dont question sub 3;

9° Se soumettre à l'inspection des fonctionnaires du ministère de la Communauté française mandatés à cette fin;

10° S'engager à fournir au ministre un rapport annuel d'activité;

11° Respecter la législation en matière de secret professionnel et respecter l'anonymat des correspondants;

12° Etre en activité depuis au moins un an.

ART. 4

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. 5

Les subventions qui peuvent être accordées en application du présent décret sont destinées à couvrir, du moins en partie, les frais d'équipement et de fonctionnement du centre de télé-accueil.

ART. 6

Une subvention non renouvelable de premier établissement peut être octroyée pour la création, l'aménagement et l'équipement d'un centre de télé-accueil. Cette subvention qui ne peut excéder un montant de trois cent mille francs, est attribuée sur base de pièces justificatives prouvant des dépenses effectuées dans le but de permettre au centre de remplir la mission prévue à l'article 2 du présent décret.

ART. 7

Les subventions de fonctionnement allouées au centre de télé-accueil comprennent :

1. La rémunération --- en ce 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 des collaborateurs, employé respectivement à mi-temps ou à temps plein suivant 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 base des échelles 10/1 et 20/1 applicables au personnel de l'administration de la Communauté française.

2. Un subside par appel téléphonique mentionné au journal précité à l'article 3, 5°, et qui correspond à la mission du centre définie à l'article 2, établi sur la base suivante :

--- Cent vingt francs du premier au cinq millièmes appel;

--- Soixante francs du cinq mille et unième au dix millièmes appel;

--- Trente francs au delà du dix millièmes appel.

ART. 8

La mission des personnes visées à l'article 7 et les exigences auxquelles elles doivent satisfaire sont réglées par les dispositions suivantes :

1. La personne responsable de la direction et de l'organisation du service est tenue 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. Elle assure la qualité des relations publiques.

Elle est responsable de la comptabilité. Elle devra détenir soit un diplôme universitaire, soit un diplôme de l'enseignement supérieur non universitaire. Dans ce dernier cas, elle devra compter cinq ans d'expérience en relations humaines.

2. La personne responsable de la formation et de la supervision des collaborateurs doit assurer la qualité des services rendus. Elle devra détenir un diplôme de licencié en sciences psychologiques ou un diplôme de l'enseignement supérieur non universitaire, avoir suivi des cours de perfectionnement en sciences humaines et compter au moins cinq ans d'expérience en relations humaines.

3. Le secrétaire devra détenir un diplôme ou certificat pris en considération pour l'admission au niveau 2, dans l'administration de la Communauté française.

4. Chaque centre doit disposer d'une liste complémentaire de collaborateurs professionnellement 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.

5. Le centre s'assure les services d'au moins 30 collaborateurs bénévoles. Il constitue un dossier pour chacun de ceux-ci. Ce dossier sera tenu à la disposition du ministère de la Communauté française. Il comprendra :

a) La demande de collaboration introduite par le collaborateur;

b) Un document définissant les droits et les devoirs réciproques. Ce document doit être signé par le président 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;

c) 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.

La formation des collaborateurs bénévoles comprend un apprentissage, un stage et une éducation permanente :

a) L'apprentissage comprend au moins 10 sessions de trois heures de cours théoriques concernant la technique de conversation;

b) Le stage consiste dans la discussion d'au moins 10 conversations entre le candidat-collaborateur et le client;

c) L'éducation permanente comprend au minimum :

--- Une réunion didactique mensuelle groupant les collaborateurs bénévoles;

--- Une supervision de groupe mensuelle 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 du présent décret sont liés à l'indice

des prix à la consommation conformément aux dispositions de la loi du 2 août 1971 organisant un régime de liaison à l'indice des prix à la consommation, des traitements, des 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.

ART. 10

Le centre de télé-accueil est tenu de soumettre à l'approbation du ministre toute modification intervenant dans les conditions énoncées à l'article 3, notamment quant à la composition de l'équipe.

ART. 11

L'agrément peut être retiré pour cause d'inobservation des dispositions du présent décret, notamment celle énoncée à l'article 10. L'agrément 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. 12

Les centres de télé-accueil agréés antérieurement à l'entrée en vigueur du présent décret sont considérés comme agréés conformément aux dispositions de celui-ci.

G. LUTGEN.
M. LESTIENNE.
H. HANQUET.