

PARLEMENT
DE LA
COMMUNAUTE FRANÇAISE

Session 2003-2004

14 NOVEMBRE 2003

PROPOSITION DE DECRET

RELATIF A L'AGREMENT ET AU SUBVENTIONNEMENT
DE SERVICES D'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES ENFANTS
DEPOSEE PAR M. **BODSON** ET CONSORTS

DEVELOPPEMENTS

L'enfance et l'adolescence sont des périodes au cours desquelles les besoins d'aide, d'écoute et de dialogue sont particulièrement importants.

Phases de transition, de (re)/(dé)-construction de soi et d'apprentissage par excellence, enfance, pré-adolescence et adolescence sont semées d'embûches, face auxquelles le jeune n'est pas toujours bien armé.

Dans les meilleurs des cas, il parvient à exprimer aisément auprès de son entourage (famille, amis, monde scolaire, ...) ses angoisses, ses difficultés, voire les faits dont il est parfois victime.

Cependant, pour des raisons très diverses, cet appel à l'aide peut ne pas trouver d'écho immédiat auprès d'une personne de référence proche. L'état d'isolement dans lequel peut alors se trouver un jeune confronté à des problèmes face auxquels il ne trouve pas de solution efficace peut avoir des conséquences réellement dramatiques. Pour rappel: le taux de suicide chez les jeunes est la première cause de mortalité, avant même les accidents de la route (chez les 25-35 et la deuxième pour les 15-24)(1).

Les services d'aide par téléphone sont alors une bouée utile pour éviter de sombrer. Il s'agit pour l'enfant, l'adolescent de s'adresser à un adulte qui, tout en restant dans son statut, manifeste de l'intérêt, de la disponibilité, de l'écoute active et lui offre une occasion de se confier en toute sécurité, dans un cadre professionnel et adapté.

C'est pourquoi, il est essentiel de baliser les exigences que la Communauté française doit fixer aux services qu'elle subventionne pour effectuer ce type d'accueil.

A l'heure actuelle, le décret de 1998 relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitements, intègre dans son dispositif l'agrément de services visant l'accueil téléphonique relatif à la prévention des maltraitements adressé aux enfants.

Toutefois, certaines questions se posent sur la pertinence de maintenir ces services au sein de ce décret « maltraitance » :

— Qu'en est-il de l'application du dispositif actuel ?

— La logique de prévention générale ne convient-elle pas mieux aux activités des services que celle de prévention de la maltraitance ?

— L'évolution des technologies ne nécessite-t-elle pas une évolution du dispositif ?

— Comment garantir les meilleures conditions d'exercice des services d'accueil au bénéfice des enfants concernés ?

1. Qu'en est-il de l'application du dispositif actuel ?

Le Service « Ecoute-Enfants », via l'ASBL « les Amis d'Ecoute-Enfants » est lié par une convention à l'Administration de l'aide à la jeunesse. Il bénéficie d'une subvention annuelle de 136 000 euros via un arrêté de subvention annuelle dans le cadre d'un projet pédagogique particulier de l'Aide à la jeunesse.

Le titre IV du décret n'a donc pas été mis en œuvre, faute d'arrêtés d'application *ad hoc*.

Le décret de 1998 est en cours de révision et l'avant-projet existant supprime le volet relatif à l'écoute téléphonique.

Il apparaît en effet qu'il convient, vu la co-existence d'outils tels que Child Focus et les équipes SOS-Enfants, de ne pas limiter ce relais de signalement téléphonique aux seuls phénomènes de maltraitance.

2. La logique de prévention générale ne convient-elle pas mieux aux activités des services que celle de prévention de la maltraitance ?

La liaison spécifique à la problématique de la maltraitance pose elle aussi question. Il ressort du travail effectué par l'ASBL conventionnée (voir son rapport d'activités) que la nature de la prévention effectuée sort du cadre de la maltraitance pour occuper un champ plus vaste, qui serait celui de la prévention générale.

L'analyse des appels à contenu adressés aux écoutants montre en effet que les demandes portent majoritairement sur des questions liées à la vie familiale (26,83 % des appels) et la vie sociale (20,37 %), deux catégories parmi lesquelles se trouvent les questions de maltraitance (physique, sexuelle et psychologique).

Cette observation porte sur les 106 086 appels dont 14 495 appels dits « à contenu ». Elle

(1) Cf. Travaux du deuxième Congrès international de la francophonie en prévention du suicide (novembre 2002).

permet de remarquer que les besoins dépassent le strict pourtour des cas de maltraitance dont les appelants sont victimes.

La demande est donc bien réelle. La clarification de la mission, étendue à la prévention générale à l'égard des enfants, peut contribuer à susciter davantage d'appels encore en-dehors des cas de maltraitance.

En outre, il faut préciser qu'un tel service d'écoute a son correspondant dans plusieurs pays. Il y joue à la fois un rôle de prévention générale et un rôle de prévention de la maltraitance de surcroît.

De plus, garantir des outils efficaces adressés spécifiquement à un public composé d'enfants et d'adolescents (avec des professionnels formés à leurs besoins) constitue un axe prioritaire dans la prévention du suicide à l'adolescence et l'arsenal des mesures sociales visant la protection des jeunes en général.

3. L'évolution des technologies ne nécessite-t-elle pas une évolution du dispositif?

La fin des années 1990 marque une nouvelle étape dans l'ère de la communication. Les technologies ouvrent des perspectives importantes en terme de communication et constituent un vecteur non négligeable de circulation de l'information, de la parole et des idées.

Par exemple, la tendance à la généralisation de la possession d'un GSM crée de nouvelles possibilités d'appels.

«L'usage du SMS permet également de communiquer sans bruit et de transmettre de l'affectif et de l'intime dans tous lieux même publics, hors du contrôle parental. Le langage codé utilisé (les dictionnaires du SMS sont disponibles en librairie) participe de cette communication discrète.

Au-delà de toutes ces fonctions, le GSM est malgré tout un objet de communication, le signe de l'existence sociale du jeune tout en servant à combler le vide familial, social et affectif et à recréer du lien entre adultes et adolescents» (1).

Internet est aussi une porte ouverte sur des nouveaux modes de dialogues. Le succès de phénomènes de journaux intimes sur Internet (weblogs (2)) témoigne d'un véritable engouement dans la population jeune pour l'utilisation des nouvelles ressources communicationnelles.

(1) «Le GSM comble chez les jeunes un déficit de communication : une recherche des Facultés universitaires de Namur» in *Alter Educ*, 4 mars 2003, 1434, p. 375.

(2) Voir le dossier consacré à ce thème par *Le Soir-Junior*, semaine du 7 au 13 octobre 2003.

Il est donc important de soutenir et de stimuler l'accueil par ces médias également.

Les moyens téléphoniques contemporains et, sans doute, l'utilisation d'Internet doivent être mis à contribution pour rendre l'accueil plus efficace et fixer un objectif de disponibilité d'écoute pendant la plage de temps journalière la plus longue possible, ainsi qu'en soirée, en fonction des pics d'appels constatés.

4. Comment garantir les meilleures conditions d'exercice des services d'accueil au bénéfice des enfants concernés?

Pour pouvoir atteindre son but, l'accueil téléphonique (et autres) doit répondre à des critères essentiels en terme de qualité.

L'**accessibilité** doit être garantie. Le fait de disposer d'un numéro d'appel gratuit est une condition impérative à l'exercice de la mission d'un service d'accueil téléphonique reconnu et subventionné par la Communauté française. En effet, la barrière du coût que représenterait un appel payant serait par trop discriminatoire à l'égard des jeunes utilisateurs.

En outre, le service doit posséder une **capacité d'absorption des appels** acceptable. Cela signifie que la gestion du flux des appels (heures de pointe, week-end, jours fériés, etc.) doit reposer sur une connaissance fine et une réponse adéquate à la demande afin de ne pas décourager les appels qui exigent un traitement immédiat, par exemple.

Les attentes des appelants à l'égard du service d'accueil reposent sur la capacité d'**écoute**, de **dialogue**, d'**information** et d'**orientation**. Il est donc indispensable que les écoutants soient aptes à faire face à ces attentes.

Pour cela, la qualification à l'écoute empathique est une nécessité. En outre, la maîtrise des rouages institutionnels permettant de guider à bon escient le jeune qui en a besoin est également indispensable.

C'est ainsi que certaines conditions minimales doivent être imposées au service «Ecoute-Enfants» qui opérera sur l'ensemble de la Communauté française.

Onze conditions minimales sont requises et portent sur les axes indispensables à la garantie de qualité et d'efficacité.

En outre, afin de rencontrer l'évolution de la situation, il est prévu dans le dispositif que le Gouvernement pourrait octroyer des subsides à des services qui ne serait pas d'ampleur communautaire, moyennant le respect de certaines conditions parmi lesquelles la professionnalisation des écoutants et la collaboration dans

le cadre de la coordination opérée par le Service Ecoute-Enfants.

En définitive, le dispositif mis en œuvre vise la meilleure prise en compte de l'évolution des besoins des enfants en terme d'accueil téléphonique et permet les conditions optimales de fonctionnement d'un service au bénéfice de l'écoute.

En conclusion, il est impératif qu'un tel service puisse faire reposer son action sur une garantie de pérennité et donc sur un cadre légal.

C'est l'objet de la présente proposition de décret.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Article 1^{er}

Cet article définit les différents termes utilisés dans la présente proposition de décret.

Article 2

Cet article prévoit l'agrément d'un service « Ecoute-Enfants » qui organiserait à titre principal l'accueil téléphonique ou basé sur une nouvelle technologie de l'information.

L'alinéa 2 précise que le public-cible est composé d'enfants (au sens large, c'est-à-dire jusqu'à l'âge de 18 ans) et que le but poursuivi est la prévention générale.

L'alinéa 3 ajoute que la durée de l'agrément est de trois ans.

L'alinéa 4 détermine les conditions d'agrément. Le Gouvernement a la possibilité d'en imposer d'autres. En outre il devra déterminer les modalités d'application (liquidation de la subvention et procédures) du dispositif.

Le texte prévoit 11 conditions :

1^o être une personne morale de droit public, une association sans but lucratif ou un établissement d'utilité publique;

2^o garantir l'accès libre et gratuit au service via un numéro de téléphone ou un site gratuit;

3^o offrir une écoute immédiate et, dans la mesure du possible, vingt-quatre heures sur vingt-quatre;

4^o couvrir l'ensemble de la Communauté française;

5^o fonder sa mission sur le principe du double anonymat écoutant-écouté;

6^o élaborer un plan d'action;

7^o collaborer exclusivement avec des professionnels de la relation d'aide ayant préalablement bénéficié de la formation spécifique à l'écoute téléphonique;

8^o assurer aux écoutants des formations continues dont la teneur et la fréquence sont prévues dans le plan d'action;

9^o coordonner les activités de l'ensemble des services, associations et équipes qui reçoivent

une subvention de la Communauté française en vue d'assurer un accueil téléphonique des enfants;

10^o transmettre un rapport d'activités annuel au Conseil, à l'ONE, à l'Observatoire, au délégué général aux droits de l'enfant et au Gouvernement;

11^o adopter un règlement d'ordre intérieur dans lequel se trouvent notamment définies les règles de déontologie auxquelles les écoutants souscrivent.

Article 3

Outre les éléments qui sont mentionnés dans l'article, le plan d'action pourrait contenir plus d'informations, qui visent à la bonne appréhension des objectifs poursuivis et actions menées, et permettent l'évaluation et le contrôle.

Article 4

Cet article prévoit la création d'un comité d'accompagnement et fixe sa composition. Il permet au Gouvernement de procéder à la désignation et de régler les modalités de fonctionnement.

Article 5

Cet article n'appelle pas de commentaires.

Article 6

Cet article offre la possibilité de subventionner d'autres services moyennant le respect de certaines conditions parmi lesquelles la professionnalisation des écoutants et la collaboration dans le cadre de la coordination opérée par le Service Ecoute-Enfants.

Article 7

A l'heure actuelle, le décret du 16 mars 1998 comprend un chapitre qui permettait l'agrément et le subventionnement de services d'accueil téléphonique.

Il convient donc de les abroger.

Article 8

Cet article prévoit une mesure transitoire. Le Service continuera à être subsidié dans le cadre de la convention le liant à l'administration jusqu'à l'adoption du prochain contrat de gestion de l'ONE, lequel pourra intégrer, le cas échéant, cette nouvelle mission à partir de 2005. Vu le système instauré (agrément auprès de l'ONE), il faut en effet tenir compte de la possibilité technique d'introduire cette nouveauté dans le contrat de gestion de l'ONE.

PROPOSITION DE DECRET

RELATIF A L'AGREMENT ET AU SUBVENTIONNEMENT DE SERVICES D'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES ENFANTS

Article 1^{er}

Pour l'application du présent décret, il faut entendre par :

1^o **Enfant**: la personne âgée de moins de dix-huit ans, ainsi que la personne âgée de moins de vingt ans pour laquelle une aide a été sollicitée avant l'âge de dix-huit ans, en application de la loi du 19 janvier 1990 abaissant à dix-huit ans l'âge de la majorité civile ou en application du décret du 14 mai 1990 relatif au maintien, après l'âge de dix-huit ans, de certaines mesures de protection de la jeunesse;

2^o **Administration**: la Direction générale de l'aide à la jeunesse;

3^o **ONE**: l'Office de la Naissance et de l'Enfance tel que réformé par le décret du 17 juillet 2002;

4^o **Observatoire**: l'Observatoire de l'enfance, de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse institué par l'arrêté du 8 juin 1998;

5^o **Délégué général aux droits de l'enfant**: le délégué général aux droits de l'enfant tel qu'institué par le décret du 20 juin 2002;

6^o **Conseil**: le Conseil de la Communauté française;

7^o **Gouvernement**: le Gouvernement de la Communauté française;

8^o **Service**: le Service Ecoute-Enfants de la Communauté française tel que visé à l'article 2;

9^o **Accueil téléphonique**: accueil professionnel via le téléphone ou toute autre technologie de la communication.

Art. 2

Est agréé auprès de l'ONE comme « Service Ecoute-Enfants de la Communauté française » et seul autorisé à porter cette appellation :

un service organisant à titre principal l'accueil professionnel via le téléphone ou toute autre technologie de la communication, adressé aux enfants et qui vise la prévention générale.

L'agrément porte sur une durée de trois ans.

Le service répond, au minimum, aux conditions suivantes :

1^o être une personne morale de droit public, une association sans but lucratif ou un établissement d'utilité publique;

2^o garantir l'accès libre et gratuit au service via un numéro de téléphone ou un site gratuit;

3^o offrir une écoute immédiate et, dans la mesure du possible, vingt-quatre heures sur vingt-quatre;

4^o couvrir l'ensemble de la Communauté française;

5^o fonder sa mission sur le principe du double anonymat écoutant-écouté;

6^o élaborer un plan d'action;

7^o collaborer exclusivement avec des professionnels de la relation d'aide ayant préalablement bénéficié de la formation spécifique à l'écoute téléphonique;

8^o assurer aux écoutants des formations continues dont la teneur et la fréquence sont prévues dans le plan d'action;

9^o coordonner les activités de l'ensemble des services, associations et équipes qui reçoivent une subvention de la Communauté française en vue d'assurer un accueil téléphonique des enfants;

10^o transmettre un rapport d'activités annuel au Conseil, à l'ONE, à l'Observatoire, au délégué général aux droits de l'enfant et au Gouvernement;

11^o adopter un règlement d'ordre intérieur dans lequel se trouvent notamment définies les règles de déontologie auxquelles les écoutants souscrivent.

Il appartient le cas échéant au Gouvernement d'ajouter des conditions d'agrément et d'élaborer les modalités d'application de celui-ci.

Art. 3

Le plan d'action visé à l'article 2 comprend au moins :

1^o les buts poursuivis, les axes d'action et les moyens mis en œuvre pour les atteindre;

2° le nombre de personnes exerçant des activités d'écoute ou d'accueil des enfants ainsi que leur qualification et les formations continues prévues;

3° les informations nécessaires à l'enregistrement et au signalement destiné à la publicité. En ce compris notamment le recueil des données statistiques, le décodage des appels reçus et l'identification des problématiques révélées;

4° l'évaluation des actions menées, l'impact prévu sur les activités futures et la méthodologie adoptée;

5° les démarches entreprises en vue de la publicité du service;

6° les moyens mis en œuvre pour exercer la mission de coordination prévue à l'article 2, ainsi que les éventuels écueils rencontrés;

7° les contributions, sous forme de subvention et sous forme de services, apportées par les autres pouvoirs publics.

Art. 4

Un organe de réflexion, d'orientation et d'évaluation appelé comité d'accompagnement est chargé de remettre des avis, des conseils et des propositions sur le plan d'action et les travaux du Service.

Cet organe est composé d'un représentant de l'ONE, de l'Administration, de l'Observatoire, du ministre du Gouvernement ayant l'Enfance dans ses attributions, du délégué général aux droits de l'enfant et de personnalités scientifiques spécialisées en pédopsychiatrie.

La désignation et les modalités de fonctionnement de ce comité sont définies par le Gouvernement.

Art. 5

Dans la limite des crédits disponibles, le Gouvernement octroie à l'ONE une subvention

en vue de couvrir la mise en œuvre du plan d'action, en ce compris les frais de fonctionnement et les frais de personnel du service Ecoute-Enfants de la Communauté française.

Le Gouvernement arrête les modalités de liquidation des subventions.

Art. 6

Dans la limite des crédits disponibles, le Gouvernement peut octroyer des subsides ponctuels à d'autres services qui organisent l'accueil téléphonique, à condition que ces derniers répondent à des obligations que le Gouvernement détermine.

La condition prévue au 7° de l'article 2 s'applique, de même que celle prévue au 8°, *mutatis mutandis*.

En outre, ces services doivent s'inscrire dans la logique de coordination imposée au Service.

Le Gouvernement arrête les modalités de liquidation des subventions.

Art. 7

Le présent article abroge les dispositions prévues au Titre IV — L'accueil téléphonique du décret du 16 mars 1998 relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitances, en ses articles 12 et 13.

Art. 8

Par mesure transitoire, il est prévu que jusqu'à l'adoption du prochain contrat de gestion de l'ONE, le Service continuera à être subsidié dans le cadre de la convention qui le lie à l'administration.

M. BODSON.
J.-F. ISTASSE.
I. EMMERY.