

---

PARLEMENT  
DE LA  
COMMUNAUTE FRANÇAISE

Session 2003-2004

---

21 AVRIL 2004

---

PROPOSITION DE DECRET

RELATIF A L'AGREMENT ET AU SUBVENTIONNEMENT DE  
SERVICES D'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES ENFANTS (1)

RAPPORT DE COMMISSION

PRESENTE AU NOM DE LA COMMISSION  
DE LA SANTE, DES MATIERES SOCIALES,  
DES SPORTS ET DE L'AIDE A LA JEUNESSE  
PAR M. **ELSEN**

---

(1) Voir Doc. n° 469 (2003-2004) n°s 1 et 2.

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission de la Santé, des Matières sociales, des Sports et de l'Aide à la Jeunesse a examiné au cours de sa réunion du 21 avril 2004(1) une proposition de décret relatif à l'agrément et au subventionnement de services d'accueil téléphonique des enfants.

### EXPOSE INTRODUCTIF DE M. ISTASSE, CO-AUTEUR DE LA PROPOSITION DE DECRET

M. Istasse déclare que 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 construction de soi et d'apprentissage par excellence, enfance, pré-adolescence et adolescence requièrent un ancrage solide et profond, des repères et des bouées auxquelles on peut s'agripper, quand la barque tangue un peu trop fort.

Dans les meilleurs des cas, le jeune en difficulté parvient à trouver l'aide nécessaire au sein de son entourage, vis-à-vis duquel il peut alors exprimer ses angoisses, ses difficultés, voire les faits dont il peut être victime.

Mais lorsque ce n'est pas le cas, l'état d'isolement dans lequel risque alors de se trouver un jeune peut avoir des conséquences réellement dramatiques.

C'est ainsi qu'à la lumière des chiffres alarmants relatifs au taux de suicide chez les jeunes, M. Istasse estime qu'il est loin d'exagérer. 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 ans et la deuxième pour les 15-24 ans.

C'est alors que le rôle d'un service tel que « Ecoute-Enfants » prend toute son importance.

(1) Ont participé aux travaux de la Commission :

Mmes Cornet, Molenberg, Persoons (en remplacement de Mme Bertouille), Servais-Thysen, MM. Bailly (en remplacement de M. Filleul), Bodson, Mmes Derbaki Sbaï (en remplacement de M. Mook), Emmery (en remplacement de M. de Saint Moulin), MM. Istasse (en remplacement de M. Avril), Walry (en remplacement de M. Biefnot), Lahssaini, Smeets, Tiberghien, Elsen (rapporteur), Grimberghs et Liénard (Président).

Ont assisté aux travaux de la commission :

Mme Maréchal, ministre de l'Aide à la Jeunesse et de la Santé;

Mmes Huppert et Papazoglou, collaboratrices au cabinet de Mme la ministre Maréchal;

M. Sohy, expert du groupe MR;

Mmes Leprince et Thong Kham, expertes du groupe PS;

M. Van Lint, expert du groupe ECOLO;

M. Verwilghen, expert du groupe cdH.

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 adapté. En outre, l'information utile et son orientation vers d'autres services ou institutions peuvent être réalisées.

Or, il faut baliser les exigences que la Communauté française doit fixer aux services qu'elle subventionne pour effectuer ce type d'accueil afin que celui-ci se fasse dans les meilleures conditions.

Le décret de 1998, relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitements, intégrait dans son dispositif l'agrément de services visant l'accueil téléphonique, relatif à la prévention des maltraitements, adressé aux enfants.

Mais la pertinence de maintenir ces services au sein de ce décret « maltraitance » a été à maintes reprises mise en doute, à tel point qu'aujourd'hui, on peut considérer qu'il y a unanimité pour dire qu'il convient de confier à « Ecoute-Enfants » des missions de prévention à caractère plus général.

A l'heure actuelle, 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.

L'analyse des appels à contenu (14 495 en 2002) adressés aux écoutants montre que les demandes portent majoritairement sur des questions liées à la vie familiale (26,83 % des appels) et à la vie sociale (20,37 %), deux catégories parmi lesquelles se trouvent les questions de maltraitance physique, sexuelle et psychologique.

Cette observation 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. Il ne faut pas pour autant supprimer la mission de vigilance et de relais des cas de maltraitance, mais il convient d'élargir l'approche.

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 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.

M. Istasse souligne également que son groupe a intégré dans sa réflexion la question de l'évolution des technologies de la communication, qui ouvre des perspectives plus qu'intéressantes. Par exemple, la tendance à la généralisation de la possession d'un GSM crée de nouvelles possibilités d'appels.

Internet est aussi une porte ouverte sur des nouveaux modes de dialogues. Le succès de phénomènes de journaux intimes sur Internet (weblogs) témoigne d'un véritable engouement dans la population jeune pour l'utilisation des nouvelles ressources communicationnelles. En outre, il pense aux enfants et adolescents sourds, par exemple, qui ont accès à ces moyens de communication 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.

M. Istasse en arrive aux balises en vue de garantir les meilleures conditions d'exercice des services d'accueil au bénéfice des enfants concernés.

Pour pouvoir atteindre son but, l'accueil téléphonique 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 «Écoute-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 :

— personnalité morale de droit public, asbl ou établissement d'utilité publique;

— accès libre et gratuit;

— écoute immédiate et dans la mesure du possible 24h/24;

— couvrir l'ensemble de la Communauté française;

— condition de double anonymat écoutant-écouté;

— élaboration d'un plan d'action;

— collaboration exclusive avec des professionnels de la relation d'aide ayant bénéficié d'une formation spécifique;

— assurer aux écoutants des formations continues;

— coordonner les activités de l'ensemble des services et équipes qui reçoivent une subvention;

— transmettre un rapport d'activités annuel;

— adopter un règlement d'ordre intérieur comprenant notamment les règles de déontologie.

Le Gouvernement peut ajouter des conditions supplémentaires. En outre, il est chargé d'élaborer les modalités d'application de l'agrément.

Le dispositif prévoit aussi, pour rencontrer l'évolution de la situation, que le Gouvernement pourrait octroyer des subsides à des services qui ne seraient 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 «Écoute-Enfants».

Il pense que l'on voit se développer des initiatives intéressantes, auxquelles il convient de ne pas fermer de portes en Communauté française. Il cite par exemple le travail mené par l'association «Paroles d'ados» qui a récemment inauguré un site «parolesdado.be» qui, à l'inspiration de ce qui se fait depuis plusieurs années au Québec, propose aux adolescents de

répondre, via un site Internet, dans l'anonymat, de façon professionnelle et gratuitement à toutes les questions qu'ils peuvent se poser.

Il ne préjuge pas de ce qui pourrait être agréé à l'avenir, mais il pense que la Communauté française doit réfléchir à la possibilité de baliser ce qui se fait et organiser si possible la coordination entre les initiatives existantes, sous l'égide du service « Ecoute-Enfants ».

En résumé, il déclare que la proposition de son groupe vise les objectifs suivants :

- sortir le dispositif « Ecoute-Enfants » du contexte de la maltraitance;
- assurer la pérennité du service;
- moderniser et inscrire un certain nombre d'obligations dans le décret;
- ouvrir la possibilité d'octroyer des subsides ponctuels à d'autres services qui organisent l'accueil téléphonique des enfants;
- garantir des conditions d'exercice optimal. L'accent est donc mis sur l'accessibilité (libre et gratuit), la capacité d'absorption des appels, la formation à l'écoute, au dialogue, à l'information et à l'orientation, la coordination.

Avant de conclure, il tient à dire que les recherches et analyses réalisées par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse ainsi que l'avis émis par ce dernier ont permis de mettre en lumière plusieurs pistes de travail sur lesquelles repose en grande partie la présente proposition.

En conclusion, il déclare que son groupe souhaite, qu'à l'issue de la discussion qu'il espère fructueuse, les membres de la commission parviennent à ce 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.

## DISCUSSION GENERALE

M. Smeets rappelle que le service « Ecoute-Enfants » a été créé à une époque où soudainement la lutte contre la maltraitance revenait à l'ordre du jour.

Il est apparu que ce service répondait également à d'autres besoins que la lutte contre la maltraitance. Il précise qu'il existe actuellement une unanimité pour considérer ce service comme un service de prévention générale ayant une approche transversale des compétences de la Communauté française. Il indique que ce service d'information pourrait être apparenté aux services « infor-jeunes » et donc, relevant également de la culture.

Il signale que son groupe a déposé plusieurs amendements traduisant cette vision transversale.

D'autre part, il déclare que cette proposition de décret doit s'adapter à l'évolution technologique de notre société, afin d'être accessible et disponible pour un maximum d'enfants et d'adolescents : il cite l'exemple des messages SMS, d'Internet et des communications par « e-mail ».

Il indique qu'il serait très heureux si la Communauté française pouvait se trouver à « la pointe » dans ce domaine.

Par ailleurs, il estime que la qualité de l'accueil est très importante. Il s'agit d'une relation d'aide avec un enfant ou un jeune qui peut se trouver fragilisé ou en situation de crise à un moment donné.

Dès lors, il déclare que la formation et le plan d'action recouvrent des aspects fondamentaux de la proposition de décret.

Il termine en précisant que son groupe soutiendra cette proposition de décret étant entendu qu'elle vise une approche globale et transversale des compétences de la Communauté française.

M. Elsen déclare que son groupe est tout à fait favorable à ladite proposition de décret. Il se réjouit que ces services d'accueil téléphonique des enfants ne seront pas uniquement axés sur la maltraitance.

Il insiste sur le professionnalisme et la formation des acteurs. L'aspect formation, plan d'action et évaluation sont, à ses yeux, essentiels.

D'autre part, il estime qu'un certain nombre de jeunes faisant appel aux services d'accueil téléphonique éprouvent souvent des craintes à effectuer une démarche plus visible; il est important de respecter leur liberté ainsi que leur sensibilité.

Par ailleurs, il indique qu'il serait nécessaire, dans la mesure du possible, d'inciter les jeunes à prendre contact avec des services psychosociaux; ceux-ci pouvant créer des liens physiques plus directs et apporter des solutions à certaines problématiques liées « au vécu » de l'enfant.

La ministre Maréchal tient à féliciter M. Istasse pour la présentation de la proposition de décret. Elle rappelle que le service « Ecoute-Enfants » a été créé essentiellement en faveur des enfants afin de leur permettre de faire appel, en cas de risque de maltraitance ou de maltraitance.

En pratique, il a été constaté que les appels téléphoniques émanaient essentiellement des

pré-adolescents et des adolescents. Il a également été constaté que les questions posées étaient souvent relatives à la vie sexuelle et affective, à la santé et au bien-être, aux relations familiales et parfois même, à l'enseignement.

Elle rappelle les résultats de la dernière étude effectuée par l'ULB sur la santé des jeunes de 13 à 17 ans, en Communauté française. Celle-ci révèle, en dehors de la question du suicide, un réel problème au niveau de « l'estime de soi » ou de « la confiance en soi »; les jeunes ayant envie d'en parler et, parfois, à un référent adulte.

Dès lors, elle déclare qu'il était nécessaire d'élargir la mission des services d'accueil téléphonique des enfants, en leur confiant une mission de prévention générale.

La proposition de décret déposée, permet d'offrir un service gratuit à tous les jeunes qui souhaiteraient y avoir recours, tout en étant assuré de la qualité de l'accueil et du professionnalisme.

Elle signale que lorsqu'elle travaillait sur le projet de décret relatif aux enfants victimes de maltraitance, le groupe socialiste l'a informée qu'il travaillait sur un texte relatif aux services d'accueil téléphonique des enfants. Elle indique qu'elle a marqué son accord sur cette initiative parlementaire.

Elle a également fait savoir qu'elle mettrait à la disposition de ce nouveau service, le crédit qui était affecté au service « Ecoute-Enfants ».

Elle espère que ce crédit sera consolidé par des moyens issus des autres compétences; les missions de ces services d'accueil téléphonique des enfants ayant été élargies.

La ministre se réjouit également qu'il soit prévu des critères de qualité pour les opérateurs locaux organisant également l'accueil téléphonique.

En réponse à M. Smeets, M. Istasse déclare qu'il est tout à fait d'accord avec ses observations et ses commentaires qui enrichissent incontestablement le débat. Il précise que son groupe appuiera les amendements qu'il a déposés.

En réponse à M. Elsen, il estime également que la formation, le plan d'action et les évaluations constituent des aspects importants de ladite proposition de décret. Il souligne que les évaluations effectuées par les associations en contact avec les jeunes sont très importantes. Celles-ci, en jouant un rôle de courroie de transmission, permettront éventuellement au pouvoir politique d'adapter la politique de la Communauté française à la réalité de terrain.

M. Istasse estime également qu'il sera nécessaire de prévoir des renvois vers des services

compétents. Il cite l'exemple d'un service d'urgence téléphonique qui pourrait travailler avec un site Internet. Il s'agirait d'une complémentarité idéale en vue de faire face à des situations critiques. Cette collaboration permettrait aux jeunes de bien se renseigner dans le plus parfait anonymat et de prendre contact avec des services compétents plus spécialisés.

Il tient à remercier particulièrement la ministre Maréchal pour son soutien. Cette situation a permis l'aboutissement d'une initiative parlementaire. Il la remercie également pour les précisions budgétaires.

Il déclare qu'il est tout à fait primordial d'identifier clairement les services d'accueil téléphonique des enfants, par l'intermédiaire d'un décret. Celui-ci leur confère une stabilité juridique qui sera susceptible de favoriser une collaboration avec d'autres services de la Communauté française et avec d'autres niveaux de pouvoir.

## DISCUSSION DES ARTICLES

### Article 1

Un amendement n° 1 déposé par MM. Smeets, Istasse, Wahl et Grimberghs est libellé comme suit:

A l'article 1<sup>er</sup>, le 2<sup>o</sup> est remplacé par le texte suivant:

« 2<sup>o</sup> Administration: les services du Gouvernement de la Communauté française; »

Justification: le service « Ecoute-Enfants » est amené à répondre à des interrogations dépassant le cadre strict de l'aide à la jeunesse. Dans un souci de transversalité, il a donc paru plus indiqué de faire une référence à l'administration en général, celle-ci pouvant inclure les différents services, tels l'aide à la jeunesse, la jeunesse, la santé ou l'enfance, susceptibles d'être concernés par les appels téléphoniques reçus.

M. Smeets insiste encore sur son amendement en déclarant que celui-ci n'entraînera pas une « fragilisation » des services d'accueil téléphonique des enfants puisqu'il est prévu à l'amendement n° 5 que la Direction générale de l'aide à la jeunesse continuera, à titre transitoire, à veiller à l'application de la convention qui la lie au service « Ecoute-Enfants ».

L'amendement n° 1 est adopté à l'unanimité.

L'article 1, tel qu'amendé, est adopté à l'unanimité.

### Article 2

Un amendement n° 2 déposé par MM. Smeets, Istasse, Wahl et Grimberghs est libellé comme suit:

A l'article 2, 1<sup>er</sup> alinéa, les termes « auprès de l'ONE » sont supprimés.

Justification: dans le même souci de transversalité, il paraît important de ne pas faire dépendre exclusivement le service « Ecoute-Enfants » de l'ONE dans la mesure où ce service est susceptible de devoir faire face à des problématiques plus larges que celles visées par l'Office.

M. Smeets insiste encore sur son amendement en déclarant qu'il s'agit de faire agréer les services « Ecoute-Enfants » auprès des services du Gouvernement, en général.

L'amendement n° 2 est adopté à l'unanimité.

L'article 2, tel qu'amendé, est adopté à l'unanimité.

### Article 3

Mme Cornet demande à M. Istasse si le 7<sup>o</sup> dudit article permet de pouvoir obtenir des subventions, en dehors de la Communauté française.

M. Istasse répond par l'affirmative.

L'article 3 est adopté à l'unanimité.

### Article 4

Un amendement n° 3 déposé par MM. Smeets, Istasse, Wahl et Grimberghs est libellé comme suit:

Le 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 4 est remplacé par le texte suivant:

« Cet organe est composé de trois représentants de l'administration, d'un représentant de l'ONE, de l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse, du ou des ministres du Gouvernement ayant l'enfance, la jeunesse, l'aide à la jeunesse et la santé dans leurs attributions, du Délégué général aux droits de l'enfant et de personnalités scientifiques spécialisées en pédopsychiatrie. »

Justification: toujours dans un souci de transversalité, il paraît important d'élargir la composition de l'organe de réflexion, d'orientation et d'évaluation à toutes les composantes susceptibles d'être concernées par les appels reçus.

M. Smeets défend encore son amendement en déclarant que l'objectif est d'élargir la composition de l'organe de réflexion, d'orientation et d'évaluation à toutes les possibilités qu'offre la Communauté française.

La ministre Maréchal déclare que le rapport de l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et

de l'Aide à la Jeunesse ainsi que le rapport de la fédération des équipes SOS-enfants démontrent que de nombreuses questions sont également posées sur l'enseignement. Dès lors, elle se demande s'il ne faudrait pas prévoir, expressément, un représentant du ministre ayant l'enseignement obligatoire dans ses compétences.

M. Istasse lui répond qu'il n'a pas d'objection. Cependant, il attire l'attention de la ministre, sur le fait, d'une part, qu'il est prévu un représentant de l'administration et que, d'autre part, il est prévu que la désignation et les modalités de fonctionnement de ce comité soient définies par le Gouvernement.

Après un large débat, il est convenu que le comité d'accompagnement sera notamment composé d'un représentant de l'enseignement.

L'amendement n° 3 est adopté à l'unanimité.

L'article 4, tel qu'amendé, est adopté à l'unanimité.

### Article 5

Un amendement n° 4 déposé par MM. Smeets, Istasse, Wahl et Grimberghs est libellé comme suit:

Au 1<sup>er</sup> alinéa de l'article 5, les termes « à l'ONE » sont remplacés par les termes « au Service ».

Justification: la subvention sera reçue directement par le service « Ecoute-Enfants » en lien avec l'amendement précédent supprimant le lien direct avec l'ONE.

L'amendement n° 4 est adopté à l'unanimité.

L'article 5, tel qu'amendé, est adopté à l'unanimité.

### Article 6

Cet article n'a fait l'objet d'aucun commentaire.

Il est adopté à l'unanimité.

### Article 7

Un amendement n° 6 déposé par MM. Istasse, Smeets, Elsen et Mme Molenberg est libellé comme suit:

Supprimer l'article 7.

Justification: le décret du 16 mars 1998 est déjà abrogé par le projet de décret relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitance.

M. Smeets déclare qu'il serait peut-être plus prudent d'abroger une deuxième fois les dispositions prévues au Titre IV — « l'accueil téléphonique du décret du 16 mars 1998 relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitance, en ses articles 12 et 13 ».

M. Liénard lui répond que si le projet de décret relatif à l'aide aux enfants victimes de maltraitance n'était pas approuvé en séance publique, un amendement serait déposé en séance abrogeant lesdits articles.

M. Smeets précise que le décret doit également être promulgué et publié au *Moniteur belge*.

La ministre Maréchal répond que toutes les promulgations doivent passer par le Gouvernement. Dès lors, les deux décrets évoqués seront soumis pour promulgation au Gouvernement le même jour.

L'amendement n° 6 est adopté à l'unanimité.

Article 8 (article 7 nouveau)

Un amendement n° 5 déposé par MM. Smeets, Istasse, Wahl et Grimberghs est libellé comme suit :

L'article 8 est remplacé par le texte suivant :

« Art.8 — Par mesure transitoire, et jusqu'à l'agrément visé à l'article 2, il est prévu que le Service continuera à être subsidié dans le cadre de la convention qui le lie à la Direction générale de l'aide à la jeunesse. »

Justification : à titre transitoire, la Direction générale de l'aide à la jeunesse continue à veiller à l'application de la convention qui la lie au service « Ecoute-Enfants ».

M. Smeets déclare qu'il convient de s'assurer que le service « Ecoute-Enfants » existant actuellement, continue à être financé sans interruption.

L'amendement n° 5 est adopté à l'unanimité.

L'article 8, tel qu'amendé, est adopté à l'unanimité.

#### **Vote sur l'ensemble de la proposition de décret**

La proposition de décret, telle qu'amendée, est adoptée à l'unanimité.

Il est fait confiance au Président et au rapporteur pour l'élaboration du rapport.

*Rapporteur,*

M. ELSEN.

*Président,*

A. LIENARD.

## TEXTE ADOPTE PAR LA COMMISSION

### Article 1<sup>er</sup>

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

1<sup>o</sup> 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<sup>o</sup> Administration: les services du Gouvernement de la Communauté française;

3<sup>o</sup> ONE: l'Office de la Naissance et de l'Enfance tel que réformé par le décret du 17 juillet 2002;

4<sup>o</sup> 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<sup>o</sup> 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<sup>o</sup> Conseil: le Conseil de la Communauté française;

7<sup>o</sup> Gouvernement: le Gouvernement de la Communauté française;

8<sup>o</sup> Service: le Service Ecoute-Enfants de la Communauté française tel que visé à l'article 2;

9<sup>o</sup> Accueil téléphonique: accueil professionnel via le téléphone ou toute autre technologie de la communication.

### Art. 2

Est agréé 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<sup>o</sup> être une personne morale de droit public, une association sans but lucratif ou un établissement d'utilité publique;

2<sup>o</sup> garantir l'accès libre et gratuit au service via un numéro de téléphone ou un site gratuit;

3<sup>o</sup> offrir une écoute immédiate et, dans la mesure du possible, vingt-quatre heures sur vingt-quatre;

4<sup>o</sup> couvrir l'ensemble de la Communauté française;

5<sup>o</sup> fonder sa mission sur le principe du double anonymat écoutant-écouté;

6<sup>o</sup> élaborer un plan d'action;

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

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

9<sup>o</sup> 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<sup>o</sup> 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<sup>o</sup> 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<sup>o</sup> les buts poursuivis, les axes d'action et les moyens mis en œuvre pour les atteindre;

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

3<sup>o</sup> 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 de trois représentants de l'Administration, d'un représentant de l'ONE, de l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse, du ou des ministre(s) du Gouvernement ayant l'enfance, la jeunesse, l'aide à la jeunesse et la santé dans leurs 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 au Service 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

Par mesure transitoire, et jusqu'à l'agrément visé à l'article 2, il est prévu que le Service continuera à être subsidié dans le cadre de la convention qui le lie à la Direction générale de l'aide à la jeunesse.