

---

PARLEMENT  
DE LA  
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE

Session 2007-2008

---

9 OCTOBRE 2007

---

PROJET DE DÉCRET

CONTENANT L'AJUSTEMENT DU BUDGET GÉNÉRAL DES DÉPENSES DE LA  
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE POUR L'ANNÉE BUDGÉTAIRE 2007<sup>(1)</sup>

—

AVIS

PRÉSENTÉ AU NOM DE LA COMMISSION DE LA SANTÉ, DES MATIÈRES SOCIALES  
ET DE L'AIDE À LA JEUNESSE À LA COMMISSION DES FINANCES, DU BUDGET,  
DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DU SPORT  
PAR **MME VÉRONIQUE BONNI.**

—

---

<sup>(1)</sup>Voir Doc. n°458 (2007-2008) n°1

**TABLE DES MATIÈRES**

<b>1</b>	<b>Exposé introductif de Mme Fonck, Ministre de l'Enfance, de l'Aide à la Jeunesse et de la Santé</b>	<b>3</b>
1.1	DO 16 – Santé . . . . .	3
1.2	DO 17 – Aide à la jeunesse . . . . .	3
1.3	DO 18 – Aide sociale spécialisée . . . . .	4
1.4	DO 19 – Enfance . . . . .	4
<b>2</b>	<b>Examen des articles et des tableaux budgétaires</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Réponses de la ministre</b>	<b>6</b>
3.1	DO 16 – Santé . . . . .	7
3.2	DO 17 – Aide à la jeunesse . . . . .	7
3.3	DO 19 – Enfance . . . . .	8
<b>4</b>	<b>Votes</b>	<b>8</b>
	<b>ANNEXE I</b>	<b>9</b>
	<b>ANNEXE II</b>	<b>16</b>

## MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission de la Santé, des Matières sociales et de l'Aide à la jeunesse a examiné au cours de sa réunion du 9 octobre 2007(2) le projet de décret contenant l'ajustement du Budget général des dépenses de la Communauté française pour l'année budgétaire 2007 – partim concernant ses compétences.

### 1 Exposé introductif de Mme Fonck, Ministre de l'Enfance, de l'Aide à la Jeunesse et de la Santé

La ministre déclare que les moyens dévolus à l'ensemble des secteurs : santé, aide à la jeunesse, aide sociale spécialisée et enfance restent globalement stables par rapport au budget initialement prévu.

#### 1.1 DO 16 – Santé

Elle souhaite, en premier lieu, mettre en évidence l'évolution du budget du programme 3, à savoir, la promotion de la santé à l'école.

Le budget du programme 3 correspondant aux subsides de fonctionnement des services PSE passe de 17.540.000€ à 18.526.000€ à l'ajustement. Elle donne ensuite les précisions suivantes : 297.000€ de crédits supplémentaires se sont avérés nécessaires afin d'apurer le solde de l'année scolaire 2005-2006 et d'opérer quelques corrections sur ceux de l'année scolaire 2004-2005.

Par ailleurs, la mise en œuvre au 1er janvier 2007 de l'arrêté du gouvernement de la Communauté française du 19 janvier 2007 modifiant celui du 13 juin 2002 relatif aux subventions octroyées aux services PSE a porté la première avance à octroyer, pour l'année scolaire 2007-2008, aux services à 45% du total des subsides dus pour cette période. Cette modification permet aux services de présenter une situation financière plus favorable et de réduire les difficultés à boucler leur budget.

#### (2) Présents :

M. Bodson (en remplacement de M. de Saint Moulin), Mme Bonni, Mme Bouarfa, M. Calet, M. Collignon, M. Delannois, Mme Docq, M. Gennen, Mme Pary-Mille, M. du Bus de Warnaffe, Mme Willocq, M. Galand (Président)

#### Assistaient également à la réunion :

Mme Fonck, ministre de l'Enfance, de l'Aide à la jeunesse et de la Santé

Mme Lambrechts, directrice de cabinet de Mme la ministre Fonck

Mme Görller, collaboratrice de Mme la ministre Fonck

Mmes Kaiser et Lee, expertes du groupe PS

Mme D'Ursel, experte du groupe MR

Mmes Bernard et Herion, expertes du groupe cdH

Concernant la prévention des assuétudes, elle rappelle que le gouvernement de la Communauté française a adopté un plan d'action relatif à la lutte contre les assuétudes en milieu scolaire. Celui-ci prévoit notamment la création d'un projet pilote mettant en œuvre des points d'appui aux écoles en matière de prévention des assuétudes. La réalisation de ce plan d'action a été confiée par le gouvernement aux centres locaux de promotion de la santé agréés en Communauté française (CLPS).

Elle précise qu'en date du 11 mai 2007, le gouvernement a adopté la création de 9 points d'appui. Les missions des points d'appui portent principalement sur le relevé de l'offre de prévention, la diffusion de l'information, la création et le renforcement de réseaux. Le financement est pris en charge, d'une part, par les budgets de l'enseignement obligatoire et, d'autre part, par les budgets de la santé selon une clé de répartition de 50/50. Cette initiative couvre l'ensemble de la Communauté française.

Par ailleurs, elle souhaite relever deux modifications, à savoir :

L'AB 45.40.25 – Institut de santé publique, dont le crédit est augmenté de 53.000€ par rapport au budget initial 2007. Elle indique que dans le cadre de l'OMS et de l'Union européenne, il faut réaliser régulièrement une enquête de santé, par interview.

L'enquête de santé est organisée avec une périodicité de 5 ans et le cofinancement de la Communauté française représente un montant de 52.608,40€ pendant 3 ans.

L'AB 33.03.25 – Problématiques émergentes et projets pilotes, dont le crédit est augmenté de 254.000€ par rapport au budget initial 2007. Elle relève dans cette allocation de base un nouveau projet relatif au recueil de données périnatales dont le crédit s'élève à 60.000€.

La mise en place de cette structure devrait être similaire à celle qui existe déjà en Flandre. Elle permettra à la Communauté française de répondre à ses obligations en matière d'épidémiologie au niveau national et européen. Il s'agit d'un travail réalisé en collaboration avec l'ONE, l'administration de la Communauté française, sans oublier un partenariat avec les gynécologues obstétriciens de la Communauté française.

#### 1.2 DO 17 – Aide à la jeunesse

Elle déclare que cette division organique enregistre une réduction budgétaire de 0,27%. Il s'agit

donc essentiellement de simples corrections techniques et d'ajustements au niveau de l'emploi.

En premier lieu, elle aborde la prévention générale. Elle estime qu'il était indispensable, d'une part, de réorienter le travail des services d'aide en milieu ouvert (AMO) vers la prise en charge individuelle des jeunes et, d'autre part, de recentrer le budget de prévention générale vers ces AMO.

Elle rappelle que les AMO ont été renforcées par 35 emplois, à savoir, 18 aides à la promotion de l'emploi (APE), 8 agents contractuels subventionnés (ACS) et 9 emplois sur fonds propres. Les services AMO ont également été renforcés sur le plan financier, à savoir, 6.000€/an.

Par ailleurs, elle rappelle le décret du 15 décembre 2006 renforçant les dispositifs des services d'accrochage scolaire (SAS). Ceux-ci sont cofinancés par l'aide à la jeunesse et l'enseignement. Ils sont actuellement au nombre de 12 et sont financés à hauteur de 861.000€ inscrits dans le cadre de l'AB 33.16.12 dans l'attente d'un arrêté d'application qui devrait les pérenniser.

Concernant les SAJ/SPJ, elle souligne leur renforcement, à savoir, l'engagement de 73 délégués et de 5 conseillers-directeurs adjoints. Elle déclare que certains services ont été renforcés, à savoir : le service des familles d'accueil d'urgence avec l'engagement de 5 équivalents temps plein entre mars et juin 2007. L'objectif est de permettre une augmentation des placements en famille d'accueil dans les cas d'urgence.

Les services d'accueil d'urgence (CAU) avec l'engagement de 7 équivalents temps plein supplémentaires entre février et septembre 2007. L'objectif est de permettre leur ouverture 24h/24h, 7jours/7 et 365 jours/an.

Les services de protutelle avec l'engagement d'un temps plein à Liège, d'un mi-temps à Mons et d'un mi-temps à Charleroi.

Concernant les mineurs délinquants, elle donne les indications suivantes :

- L'accent a été mis sur la prise en charge après le séjour en IPPJ. Un travail important est réalisé en matière de prévention de la récidive ; 18 équivalents temps plein représentant un budget de 249.625€ ont pour mission prioritaire de s'occuper de 36 cas de mineurs délinquants ayant commis un fait qualifié infraction à la sortie des IPPJ.
- L'articulation entre la Communauté française et l'Etat fédéral, dans le cadre de la réforme de la loi de 1965 pour les mineurs ayant

commis un fait qualifié infraction. Un nouveau SPEP (service de prestations éducatives et philanthropiques) a été créé à Bruxelles avec des antennes sur la Région wallonne. Celui-ci est chargé des missions de stage parental sur l'ensemble de la Communauté française. Il est à la disposition des magistrats depuis le 1er septembre 2007. Un cofinancement fédéral Communauté française a également été décidé concernant la médiation et la concertation restauratrice en groupe. Sur base des accords de coopération, les versements du fédéral devaient arriver pour le 4 novembre. Ceux-ci seront placés au niveau budgétaire sur l'AB relative au crédit variable.

- La réforme de la Cellule information orientation et coordination (CIOC) nécessite un crédit supplémentaire de 50.000€ repris sur l'AB 12.70.12 « Dépenses de toute nature ». Elle signale qu'une procédure en marché public a été initiée avec un opérateur désigné et qu'un supplément financier de 50.000€ était nécessaire en vue de finaliser la réforme de la CIOC.

### 1.3 DO 18 – Aide sociale spécialisée

Elle déclare que l'aide aux détenus est transverse, non seulement en matière des compétences de la Communauté française, mais également en inter-niveaux de pouvoir.

Elle indique qu'elle a voulu mettre un accent particulier sur les relations parents-enfants, raison pour laquelle des redistributions ont été opérées à l'AB 33.03.12 « Subsidés aux services agréés d'aide sociale aux détenus et services liens » et à l'AB 33.05.12 « Subsidés en faveur de l'aide aux détenus ».

### 1.4 DO 19 – Enfance

Elle déclare qu'il existe une petite modification budgétaire. Il s'agit simplement du reflet de l'adaptation du coefficient d'indexation qui est applicable pour le calcul de la dotation de fonctionnement de l'Office de la naissance et de l'enfance.

## 2 Examen des articles et des tableaux budgétaires

M. Calet déclare que les choix politiques lui paraissent judicieux notamment concernant les « projets pilotes » de prévention en matière de sida et de grossesse.

Il se réjouit également de la politique menée en faveur des services d'aide en milieu ouvert (AMO) et des services d'accrochage scolaire (SAS).

Par ailleurs, il demande des précisions concernant les difficultés de l'ONE, sachant que les budgets ne sont pas extensibles.

**M. Collignon** se réjouit du recentrage des moyens vers les services d'aide en milieu ouvert.

**M. du Bus de Warnaffe** demande si l'accroissement de 4% du crédit en faveur de la promotion de la santé à l'école entraîne déjà des modifications perceptibles sur le terrain.

Concernant l'élaboration du prochain programme quinquennal, il demande à la ministre si elle peut déjà expliciter les nouvelles priorités qui seront retenues.

A propos de l'AB 12.01.25 et plus précisément de la campagne de prévention dans la lutte contre les violences dans les relations amoureuses chez les jeunes, il demande des précisions.

Par ailleurs, il lui demande d'explicitier la diminution d'un montant de 200.000€ dans l'enveloppe relative au secteur non marchand.

AB 01.01.21 – Dépenses relatives à la politique de l'enfance. Un crédit supplémentaire de 17.000€ est inscrit. Il demande d'où viennent ces crédits et quels sont les projets particuliers auxquels ils sont affectés.

Par ailleurs, il rappelle que la création des places d'accueil pour la politique de la petite enfance constitue un des grands objectifs poursuivi par la Communauté française et la Région wallonne. Il déclare que la Région wallonne donne la priorité aux infrastructures communales.

Dans ce cadre, il souhaite obtenir des éclaircissements sur la manière dont l'équilibre peut être garanti entre les structures associatives et communales.

Il rappelle l'existence d'une convention couvrant la période 2006-2007 passée entre la Région bruxelloise et la Communauté française prévoyant l'octroi d'ACS au secteur de la petite enfance. Il lui demande si une nouvelle convention est prévue pour l'année 2008.

**Mme Pary-Mille** constate une diminution des dépenses relatives aux accords de coopération. Elle souhaiterait obtenir des précisions.

AB 33.01.24 – Prévention des assuétudes. Un crédit supplémentaire de 185.000€ est inscrit et un montant de 33.000€ est redistribué. Mme Pary-Mille souhaiterait obtenir des précisions sur

l'utilisation de ce crédit supplémentaire et sur la raison pour laquelle il est prévu une redistribution.

Par ailleurs, elle constate, d'une part, une diminution des allocations de base : « Prévention du sida », « Prévention des cancers », « Prévention des maladies cardio-vasculaires », « Etudes et recherches en relation avec le pilotage du plan communautaire opérationnel de promotion de la santé » et, d'autre part, une augmentation de l'AB 33.08.24 « Subventions diverses pour la mise en œuvre du PCO ».

Elle déclare que le budget initial 2007 présentait une orientation différente. Elle demande des précisions sur ce changement d'attitude.

A propos de l'Institut scientifique de santé publique Louis Pasteur, elle constate qu'un crédit supplémentaire est prévu. Elle demande des explications.

**M. Gennen** se réjouit de constater une concrétisation des orientations qui ont été présentées et notamment le renforcement des effectifs dans les services du secteur de l'aide à la jeunesse.

Il rappelle qu'il était intervenu concernant les besoins en effectifs dans les services de protection de la jeunesse (SPJ) et suppose que ceux-ci ont été rencontrés partiellement.

AB 33.03.24 – Prévention des cancers. Il constate qu'une diminution de 160.000€ est inscrite. Il demande des précisions.

**Mme Docq** déclare que la DO 19 « Enfance » connaît une diminution des crédits de 92.000€ . Elle constate que la dotation à l'Office de la naissance et de l'enfance diminue de 109.000€ . En effet, celle-ci a été recalculée par rapport aux paramètres de l'indexation prévue par le contrat de gestion.

Elle lui demande si des ajustements importants ont été opérés par l'ONE suite à cette diminution.

AB 01.01.21 – Dépenses relatives à la politique de l'enfance. Un crédit supplémentaire de 17.000€ est inscrit. Elle rappelle que cet ajustement budgétaire a financé en partie la politique de soutien à la parentalité et notamment la ligne « Allô Info Famille ».

Elle souhaiterait obtenir des informations sur les résultats de cette initiative.

Par ailleurs, elle rappelle qu'il avait été prévu d'augmenter le nombre de consultations pour enfants dans les zones précarisées. Elle demande des explications.

A propos du projet pilote pour les adolescentes enceintes, elle lui demande s'il existe des

collaborations avec le milieu scolaire. Elle souhaiterait obtenir davantage de précisions.

**M. Galand** exprime de manière générale une certaine insatisfaction à propos de la présentation des tableaux du programme justificatif. Il souhaite que le programme justificatif pour le budget 2008 comporte davantage de précisions.

Il déclare qu'il est très important de pouvoir disposer de données épidémiologiques de santé publique fiables, notamment comme outil d'aide à la décision politique et au travail parlementaire.

Il lui demande des éclaircissements sur la manière dont elle envisage l'articulation entre la Communauté française, l'Institut scientifique de santé publique au niveau fédéral et les Observatoires régionaux et provinciaux de la santé.

A propos de la DO 16 « Santé », il constate une augmentation des crédits et, plus particulièrement, les subventions en matière de services de promotion de la santé à l'école. Il lui demande si des initiatives nouvelles ont été prises.

Concernant les subventions et actions pour la mise en œuvre du Plan communautaire opérationnel (PCO), il souhaiterait obtenir la liste des projets qui ont été rentrés cette année, ainsi que les projets pluriannuels.

La liste des projets, dans le cadre de la mise en œuvre du PCO, figurera en *annexe n°I* du présent avis.

AB 12.01.24 – Programme de vaccination. Il s'étonne qu'aucun crédit supplémentaire n'ait été prévu. Il rappelle les déclarations du gouvernement relatives au programme de vaccination contre le cancer du col de l'utérus qui serait d'application à partir du 1er décembre 2007.

Il demande des explications.

AB 33.03.24 – Prévention des cancers. Il relève qu'aucun crédit supplémentaire n'est prévu. Il lui demande si elle dispose bien des évaluations globales de cette problématique.

AB 33.08.24 – Subventions diverses pour la mise en œuvre du plan communautaire opérationnel. Il demande des précisions sur l'augmentation du crédit.

AB 33.03.25 – Problématiques émergentes et projets pilotes. Une augmentation de 254.000€ est enregistrée.

Il demande la liste des projets subventionnés par cette allocation de base.

La liste des projets subventionnés par l'AB 33.03.25 figurera en *annexe n°I* du présent avis.

Concernant le secteur de l'aide à la jeunesse, il souhaite, en premier lieu, faire une remarque générale. Il déclare que les labels, les abréviations et les structures ne constituent pas un modèle de lisibilité. Il souhaite qu'un effort soit mené dans le sens d'une plus grande lisibilité et compréhension pour la population et les usagers.

Par ailleurs, il se réjouit de constater une augmentation de l'emploi en faveur des services d'aide en milieu ouvert (AMO). Cependant, il attire l'attention de la ministre sur le renouvellement des emplois « Rosetta ». Il demande des précisions. Il ne faudrait pas que ce qui est obtenu d'un côté, soit supprimé d'un autre.

AB 33.08.11 – Subventions aux actions de prévention générale des conseils d'arrondissement de l'aide à la jeunesse et AB 33.16.12 – Subventions destinées notamment à la réalisation de projets particuliers dans le secteur de la protection de la jeunesse et de l'aide à la jeunesse. Il demande la liste des projets relative à ces deux allocations de base.

La liste des projets relative à l'AB 33.08.11 et celle relative à l'AB 33.16.12 figureront en *annexe n°I* du présent avis.

Par ailleurs, il lui demande si des mesures ont été prévues pour permettre la poursuite du projet AGORA.

Concernant les bâtiments des IPPJ, il demande si des mesures ont été prises dans le cadre de l'isolation des bâtiments, notamment en vue d'une utilisation rationnelle de l'énergie. Il souhaite également savoir si les audits « énergie » prévus par la Région wallonne ont été sollicités pour les IPPJ.

DO 19 – Aide sociale spécialisée. Il demande des précisions sur les crédits relatifs aux projets « relations enfants-parents détenus ».

### 3 Réponses de la ministre

Concernant la remarque générale sur le programme justificatif, la ministre souligne qu'il s'agit d'un ajustement. Elle déclare que les justifications étaient beaucoup plus détaillées lors du budget initial 2007.

Elle indique que ce budget ajusté présente de nombreuses redistributions. Il comporte des mouvements purement techniques qui ne traduisent pas nécessairement des options politiques.

### 3.1 DO 16 – Santé

En matière de santé, elle souligne qu'une série de crédits sont attribués en fonction de projets qui sont déposés par des associations, des communes et d'autres structures, notamment, des universités et des mutuelles.

Elle cite l'exemple de l'AB 33.02.24 « Prévention du sida » où 7.000€ ont été redistribués à l'AB 33.09.24, en vue de couvrir des dépenses relatives au sida des années antérieures.

Elle cite également l'exemple des accords de coopération où il n'existe pas d'explication spécifique pour justifier la diminution du budget. Elle indique que le montant des paiements des créances qui sont rentrées relatives à ce budget permet de dégager un surplus qui a été transféré à l'AB 33.05.24 « Prévention de la tuberculose » pour payer des factures relatives à des années antérieures.

Concernant la promotion de la santé à l'école, elle déclare qu'aucune nouvelle politique n'a été prévue par rapport au budget initial 2007.

Cependant, elle souligne que des améliorations importantes ont été apportées en matière de comptabilité. Elle indique que précédemment il pouvait exister un décalage entre le montant des subventions accordées aux services et les missions qu'ils étaient amenés à remplir.

En outre, le montant des subventions accordées à certains services ne correspondait pas au nombre d'élèves qu'ils suivaient. Elle déclare que le nouveau mode de calcul du montant de la subvention permet beaucoup plus de facilité pour les services.

Concernant l'augmentation de 53.000€ à l'AB 45.40.25 « Institut scientifique de santé publique Louis Pasteur », elle déclare que cette institution est responsable de la réalisation de l'enquête santé par interview. Il s'agit d'un cofinancement où intervient l'Etat fédéral, la Communauté française, la Communauté flamande, la Région wallonne, la COCOF et la COCOM.

A propos de l'AB 33.03.24 « Prévention des cancers », elle déclare qu'en réalité le budget en matière de cancer n'a pas été diminué.

Elle donne ensuite les précisions suivantes : les crédits relatifs à cette allocation de base sont destinés à couvrir le dépistage du cancer du sein en Communauté française et la participation de la Communauté française au registre national du cancer.

Les moyens ont été diminués à l'ajustement,

d'une part, afin de répondre à la demande des centres de coordination provinciaux et du centre communautaire de référence, d'obtenir un subventionnement, non plus de 18 mois, mais qui coïncidence avec une année civile et, d'autre part, suite au passage à la numérisation en ce qui concerne le dépistage du cancer du sein.

Par ailleurs, elle déclare qu'elle est très attentive sur la nécessité de centraliser les données. Elle indique que la volonté de mettre en place un Observatoire wallon de la santé a pour objectif de rassembler les données, sans pour autant vouloir ajouter de nouvelles structures.

A propos du nouveau programme quinquennal, elle déclare qu'il est en préparation. Elle indique qu'un rééquilibrage interviendra probablement entre les actions de dépistage et les actions de promotion de la santé. Elle souligne qu'il est important de garder un travail de proximité notamment à travers des actions de promotion de la santé.

### 3.2 DO 17 – Aide à la jeunesse

En ce qui concerne l'accroissement des ressources humaines, notamment pour les services d'aide en milieu ouvert (AMO), elle indique qu'il est important que les emplois « ROSETTA » ne soient pas mis en péril. Elle déclare qu'elle restera particulièrement attentive à cette question.

Concernant le groupe Agora, elle indique qu'il réalise un excellent travail. Elle ajoute que sa volonté consiste réellement à ce que ce travail soit poursuivi.

Pour les institutions publiques de protection de la jeunesse (IPPJ), elle rappelle qu'à Wauthier-Braine, il est prévu la construction d'une nouvelle aile. Elle indique qu'elle veillera à attirer l'attention sur le choix des matériaux dans le cadre de l'économie d'énergie.

A propos de l'enveloppe relative au secteur « non marchand », elle rappelle que depuis le budget initial 2007, les budgets ont été alloués au niveau du socio-sanitaire et du socio-culturel. Pour l'aide à la jeunesse, la plus grosse partie de l'allocation de base du budget général a été transférée à l'AB 33.28.14 « Subventions des mesures d'aide et de protection mises en œuvre par les services d'hébergement.

Elle déclare que 200.000€ ont été transférés vers le socio-culturel afin, notamment, de permettre au secteur bibliothécaire d'avancer au niveau du rattrapage barémique du « non marchand ».

### 3.3 DO 19 – Enfance

Elle déclare qu'elle veut absolument conclure les négociations relatives au contrat de gestion de l'ONE.

En premier lieu, il s'agit de poursuivre le plan « Cigogne II ». Au mois d'avril 2007, 3900 places d'accueil avaient été créées. Elle déclare qu'elle veut 5000 places d'accueil pour la fin de l'année 2007. Elle rappelle que l'objectif est de créer 8000 nouvelles places 0-3 ans de 2004 à 2009.

En deuxième lieu, elle veut qu'un effort supplémentaire soit effectué concernant les missions d'accompagnement et, notamment, au niveau des consultations prénatales, des consultations des nourrissons et des activités extrascolaires.

A propos des grossesses précoces, elle rappelle l'étude qui est actuellement menée en concertation avec la Région sur les causes. Elle signale qu'elle a reçu un rapport intermédiaire et qu'elle attend les conclusions, ainsi que des recommandations précises pour la mise en œuvre de la prévention des grossesses précoces.

Elle souligne qu'un travail important en matière de grossesses précoces est accompli par les plannings familiaux et par les 25 projets pilotes qui sont menés au niveau des écoles en Communauté française.

Par ailleurs, elle déclare qu'elle est très attentive au maintien de l'équilibre entre les infrastructures communales et les infrastructures associatives en matière des places d'accueil 0-3 ans.

Elle précise que la Région wallonne est compétente en matière d'infrastructures d'accueil. Elle déclare que le ministre compétent en Région wallonne espère pouvoir dégager un crédit pour les infrastructures associatives pour les milieux d'accueil.

Par rapport à Bruxelles, elle déclare qu'une nouvelle « convention-emploi » est prévue pour 2008. Elle espère que cette convention pourra être finalisée rapidement.

La liste des projets « assuétudes » figurera en *annexe n°I* du présent avis.

L'évaluation de la ligne « Allô Info Famille » figurera en *annexe n°II* du présent avis.

## 4 Votes

Par 10 voix et 2 abstentions, la commission de la Santé, des Matières sociales et de l'Aide à la Jeunesse recommande l'adoption par la commission

des Finances, du Budget, des Affaires générales et du Sport, du projet de décret contenant l'ajustement du budget général des dépenses de la Communauté française pour l'année budgétaire 2007 – partim pour les matières relevant de ses compétences.

Il est fait confiance au Président et à la rapporteuse pour la rédaction du présent l'avis.

La rapporteuse,

V. BONNI

Le Président,

P. GALAND

## ANNEXE I

---

**SUBVENTIONS D.O. 16 – SANTE****A.B. 33.01.24 - Prévention des assuétudes**

SESAME	Promotion Relais Santé	49.652,00
Infor Drogues	Programme quinquennal de prévention des assuétudes	182.621,47
Prospective Jeunesse	Prévention assuétudes	163.596,15
Univers Santé	Jeunes et alcool	60.000,00
Canal J / Citadelle	Assuétudes visant les jeunes en milieux institutionnels et de loisirs	110.000,00
NADJA	Prévention des assuétudes pour les jeunes par le biais de personnes ressources	82.961,88
ALFA	Evaluation parents consommateurs	1.500,00
CPAS de Charleroi - CSM	Programme d'actions préventives de conduites à risques	88.689,00
CLPS du Brabant wallon	Point d'appui assuétudes	15.500,00
CLPS de Bruxelles	Point d'appui assuétudes	13.500,00
CLPS de Charleroi-Thuin	Point d'appui assuétudes	25.000,00
CLPS du Hainaut occidental	Point d'appui assuétudes	25.000,00
CLPS de Huy-Waremme	Point d'appui assuétudes	15.500,00
CLPS de Liège	Point d'appui assuétudes	25.000,00
CLPS du Luxembourg	Point d'appui assuétudes	15.500,00
CLPS de Mons-Soignies	Point d'appui assuétudes	25.000,00
CLPS de Verviers	Point d'appui assuétudes	9.000,00
Modus Vivendi	Equipes mobiles - Fiesta	84.408,00
ALFA	Programme de Promotion de la Santé auprès des parents usagers de drogues et de leurs enfants	59.365,00
AVAT		58.153,34
FARES	Tabac	134.349,00

**A.B. 33.08.24 - Subventions diverses pour la mise en œuvre du PCO**

Repères	Programme triennal de formations en Promotion de la Santé	122.400,00
SACOPAR	Colloque international	60.000,00
UNMS	Outilthèque santé	100.000,00
Educa Santé	Interreg III - Plate forme Promotion de la Santé	53.793,40
SACOPAR	Interreg III - Plate forme Promotion de la Santé	24.018,60
La Médiathèque	Programme quinquennal	169.926,05
LUSS	Des démarches de Promotion de la Santé par et pour les usagers	12.000,00
Cultures et santé	Sociétés, cultures et Promotion de la Santé	184.662,33
SACOPAR	Colloque 2008	60.000,00
SES Huy	Santé global en milieu carcéral	34.000,00
Le méridien	Diffusion des acquis et accompagnement des acteurs en Promotion de la Santé	41.155,00
ANMC	Publication mensuelle "Education Santé"	123.946,76
CORDES	Carnets de voyage - Partir en projet avec des partenaires santé	165.000,00

**A.B. 33.02.25 - Subventions initiative Gouvernement**

Vie féminine	Traverser la ménopause	26.000,00
Féd centres pluralistes famil	Création site internet à destination des jeunes	59.130,00
A.S.B.L. Foyer culturel de Jupille Wandre	Salon "Espace du goût et des saveurs"	500,00
Amicale des infirmières de l'ULB	Programme d'échange avec Montréal	2.000,00
Centre culturel d'Amay	cet été, j'me bouge	500,00
A.S.B.L. Fleron Demain	Conférences "Sport-santé"	1.000,00
A.S.B.L. Parents enfants victimes de la route	Campagne sensibilisation des jeunes à l'abus d'alcool	5.000,00
Croix - Rouge de Belgique	7e édition "Journée Jeunesse"	500,00
A.S.B.L. Diapronam	Course aux sciences	750,00
A.S.B.L. Bold	Vade retro obesitas	2.500,00
Assoc. Belgo-biélorusse	enfants Tchernobyl	500,00
Paroles d'ados	projet pilote prévention et Promotion de la Santé auprès des 10 à 24 ans	5.000,00
Assoc pour la lutte contre le mélanome malin	Se faire du soleil un ami	28.000,00
GRACQ	Journée 6 mai	3.000,00
Les scouts	100e anniversaire du scoutisme	5.000,00
Confrérie gastronomique de Charleroi	Séjour à la ferme	800,00
Ligue belge des patients fibromyalgiques	Fibromyalgie et Handicap: colloque	2.000,00
A.S.B.L. Jeunesse et santé	SECUons-nous	2.000,00
Ville de Mons	Goûter malin salon extrascolaire	500,00
Amicale Entraide Ellezelloise	Projet éducation à la santé	1.500,00
Explorateurs du Goût	Expo	40.000,00
<b>A.B. 33.03.25 - Problématiques émergentes et projets pilotes</b>		
Féd. Centres plann fam	Education sexuelle et affective dans les écoles	150.000,00
CEP	Promotion de la Santé autour de la naissance	153.400,00
FUNDP - Centre Handicap et Santé	Vie affective et sexuelle	111.090,00
GGOFLB	Banque de données périnatales	60.000,00
FLCPF	Sex and Co	50.000,00

## SUBVENTIONS D.O. 17 – AIDE A LA JEUNESSE

### 33.08.11 - Subventions aux actions de prévention générales des Conseils d'arrondissement de l'aide à la jeunesse

Mouvement Vie Libre "foyer"	L'Alcool et Nous	2.236,00
Service Droit des Jeunes Namur	Support Juridique à l'entretien individuel	2.100,00
AMOS	Dimension du genre	7.500,00
La Gerbe - ASBL	Parentalité: y a-t'il un mode d'emploi ?	6.800,00
SDJ - Service droit des jeunes ASBL	Point d'appui juridique pour intervenants travaillant avec des familles en séjour illégal	20.000,00
Itinéraires ASBL	Dimension du genre	15.000,00
APAJ - AMO ASBL	Dimension du genre	10.800,00
APAJ - AMO ASBL	Dimension du genre	3.000,00
APAJ - AMO ASBL	Dimension du genre	10.000,00
TCC Accueil	Dimension du genre	12.500,00
Atouts Jeunes	Dimension du genre	2.800,00
Dynamo	Dimension du genre	7.500,00
Le Signe - ASBL	Atelier reportage	6.000,00
Cultures jeunes Chamase - ASBL	Eté jeune en Balade	3.000,00
ICAR - ASBL	Collectif « Allo maman, ici bébé »	2.000,00
Maison de Jeunes de Beaumont - ASBL	Developper l'expression des jeunes pour favoriser l'integration sociale et prevenir toute rupture avec l'environnement immédiat des jeunes	4.500,00
AJMO - ASBL	Réaliser un film avec des ados concernés par le décrochage scolaire comme outil d'implication, de réflexion et de diffusion »	1.920,90
Oxyjeune - ASBL	Travail de proximité à Baileux et à Beaumont	7.000,00
Oxyjeune - ASBL	Projet Froidchapelle	4.000,00
Oxyjeune - ASBL	Projet Rance	3.000,00
Tu dis "jeunes" - intercommunale - S.P.P.Charleroi	Paroles de mères, paroles d'ados, paroles de Jeunes	5.000,00
Pavillon J - intercommunale - S.P.P.Charleroi	Citoyens en marche	5.000,00
Visa Jeunes- Service AMO Intercommunale - S.P.P.Charleroi	Expressions, créations et paroles de jeunes	7.000,00
Mikado AMO - ASBL	Parents / Enfants - Enfants / Parents « Poursuite 2006	6.500,00
C.I.A.C - ASBL	Je suis skin head, et après	7.000,00
CPAS de Houyet	Actionner des courroies de transmission pour recréer du lien social	7.700,00
Jeunes 2000 - ASBL	Que la Démocratie qui m'aille ...!	4.000,00
La Fourmilière - ASBL	« Derrière la caméra, j'ai 15 ans »	3.000,00
CPAS d' Amay	« Couleurs cités »	6.000,00
Les Quatre Eléments asbl	« L'aventure pédagogique »	6.316,40
L'étincelle AMO	Ca bouge à Cahay!	2.200,00

Service Droit des Jeunes Namur-Luxembourg - ASBL	Rencontres au sujet du droit des jeunes	2.100,00
Mic-Ados - ASBL	Apprendre à se parler	3.200,00
Mic-Ados - ASBL	« Périples citoyen : à la découverte de soi et des autres »	5.000,00
Service Droit des Jeunes Namur-Luxembourg - ASBL	Les matinées du droit des jeunes	2.500,00
Ancrages - ASBL	Cuesmes en actions	5.000,00
La Plate-Forme Colfontaine	Faut que ça bouge	5.000,00
Chantecler - ASBL	Après le Lautaret on y est !	5.000,00
AMO J4 - ASBL	Parole aux jeunes dans 4 communes	5.000,00
AMO Transit	Créa Cité	2.000,00
AMO Transit	Parkour des jeunes	3.000,00
C.I.L.E.S. asbl Cellule Intervention Lecture Ecriture Sociale	Tous les enfants peuvent réussir sans la violence !	4.979,00
Passages - ASBL	Multimédia itinérant: Mobilordi	7.000,00
A.S.B.L Maison Médicale de Bomel	Massage bébé pour un meilleur accompagnement à la parentalité	3.000,00
Sypa asbl	Etat des lieux et analyse des ressources et besoins particuliers du secteur de l'aide à la jeunesse sur l'arrondissement judiciaire de Namur	3.000,00
SDJ - Service Droit des jeunes Namur - ASBL	Un avocat de qualité pour l'enfant	3.550,00
Service Droit des Jeunes Namur-Luxembourg - ASBL	Le mineur et le CPAS : un cadre légal clair	1.300,00
AMO Chlorophylle -ASBL	Entr'actes	2.625,00
Inter-actions ( Service d'aide éducative) - ASBL	ACTIVITES EDUCATIVES - VACANCES D'ETE 2007	3.650,00
Inter-actions ( Service d'aide éducative) - ASBL	L' INTEGRATION PAR LA LECTURE	900,00
Commune d'Herbeumont	Fanfare d'activités pour des journées place aux jeunes	4.000,00
SAJMO ASBL	GRANDIR AUJOURD'HUI AVEC LES AUTRES,	5.600,00
La croisée - ASBL	Espace Parentalité	3.850,00
CEAJ (Centre d'écoute et d'accompagnement pour jeunes)- ASBL	Ceiba	5.600,00
Carrefour J - ASBL	Soutien à la parentalité, alliance éducative, socialisation, information, comme prévention à la violence entre pairs	5.600,00
La Chaloupe - ASBL	Acteurs de prévention. Mise en place d'outils pour les jeunes et les familles destinés à favoriser leur émancipation sociale et identitaire	5.600,00
A l'Uche - ASBL	Halte à la violence	2.500,00
Administration communale de Brunehaut	Les Jeunes de Brunehaut : Bougent et Créent leur image	2.172,00
Graine - ASBL	Parents, enfants et intervenants : une alliance pour une parentalité plurielle	5.017,00
Amosa - ASBL	Création d'outils d'information des services existants sur l'entité d'Ath pour les jeunes et les familles	4.922,00

Canal J - ASBL	Mieux se rencontrer par une mobilité autonome. Enfants et adultes, approprions-nous les espaces publics.	5.672,00
Le Hamo	Renforcer et soutenir mes espaces d'expression dans les régions des Collines	3.602,00
Centre de planning familial "Au quai"	Prévention de la violence auprès des enfants des écoles maternelles et primaires à partir de la formation des relais scolaires et d'une éducation à la parentalité.	8.139,00
La Passerelle ASBL	Groupe de parole pour parents d'adolescents	2.122,00
CAP (Centre d'accompagnements et de préventions) - ASBL	« OPEN A4 » "Un projet de lutte contre la violence des jeunes par la promotion du bien-être sur l'arrondissement de Verviers"	33.719,00

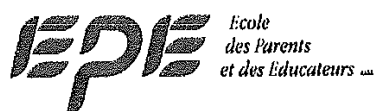
### **33.16.12 - Subventions destinées notamment à la réalisation de projets particuliers dans le secteur de la protection et de l'aide à la jeunesse**

A.S.B.L. SAS Brabant wallon	SAS BW	68.739,40
A.S.B.L. Aux sources	SAS Huy	68.739,40
A.S.B.L. La rencontre	SAS Mons	68.739,40
A.S.B.L. Emergence	SAS Luxembourg	68.739,40
A.S.B.L. AJMO	SAS Charleroi	68.739,40
A.S.B.L. Carrefour	SAS Namur	58.327,90
A.S.B.L. Rebonds	SAS Verviers	58.327,90
A.S.B.L. Compas Format	SAS Liège	58.327,90
A.S.B.L. AJQP	SAS Bruxelles	37.500,00
A.S.B.L. Simplement une école	SAS Bruxelles	37.500,00
A.S.B.L. Seuil	SAS Bruxelles	37.500,00
A.S.B.L. SAS Brabant wallon	SAS BW	22.913,00
A.S.B.L. Aux sources	SAS Huy	22.913,00
A.S.B.L. La rencontre	SAS Mons	22.913,00
A.S.B.L. Carrefour - Emergence	SAS Luxembourg	22.913,00
A.S.B.L. AJMO	SAS Charleroi	22.913,00
A.S.B.L. Carrefour - service accueil	SAS Namur	19.443,00
A.S.B.L. Rebonds	SAS Verviers	19.443,00
A.S.B.L. Compas Format	SAS Liège	19.443,00
A.S.B.L. AJQP	SAS Bruxelles	12.500,00
A.S.B.L. Simplement une école	SAS Bruxelles	12.500,00
A.S.B.L. Seuil	SAS Bruxelles	12.500,00
Entre-temps	Entre-temps	35.000,00
Institut Saint-Joseph	Eurodysée	500,00
Festival film d'amour	FIFA	3.000,00
Entre 2	Prostitution des mineurs	5.000,00

Guidisme et scoutisme en Belgique	100e anniversaire	5.000,00
UCL	Colloque scientifique réforme loi 1965	1.200,00
AMO à l'uche	25e anniversaire	3.000,00
La pommeraie	Service de relance mobilisatrice	8.000,00
Paroles d'ados	Site internet	5.000,00
Parler pour le dire	prolongation de projet	35.000,00
Dynamo International	Voyage humanitaire au Bénin	8.042,00
Dynamo International	Projet de formation au Mexique	10.000,00
A.S.B.L. Non à la violence	Non à la violence	4.000,00
Jeunesses musicales	prolongation de projet	10.000,00
Ligue des Familles	Malle de jeux	750,00
La croisée	prolongation de projet	30.000,00
Kaléïdos	prolongation de projet	20.000,00
L'Amorce	prolongation de projet	40.000,00
Le Toucan	prolongation de projet	20.000,00
76 AMO	projets pilotes (6000)	456.000,00
CARPE	Journée étude 20 ans	3.150,00
Oasis Dolhain	prolongation de projet	13.000,00
Institut Saint-Joseph	Opération caritative	1.800,00
Promo Jeunes	Zoom jeunes	10.000,00
Le Toboggan	prolongation de projet	20.000,00
Conseil coordination services jeunes	Parrainage	3.000,00
Pour un sourire	Chaque enfant a droit à son enfance	20.000,00
Ordre des avocats du barreau de Liège	Assises des avocats d'enfants	1.200,00
Les goélands	L'impromptu	30.000,00
SAS - HO	SAS - HO	19.450,00
Home sweet mômes	Projet intergénérationnel	38.000,00
Parrain ami	Parrainage	30.000,00
Point Jaune	fonctionnement AMO	6.000,00

## ANNEXE II





# Allô Info Familles, un projet de soutien à la parentalité

Septembre 2007



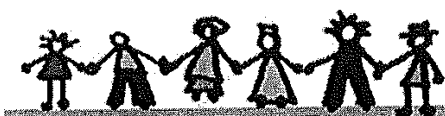
02 513 11 11



Avec le soutien de la  
Ministre de l'Enfance,  
de l'Aide à la Jeunesse  
et de la santé

**TABLE DES MATIERES**

<b>Le projet</b> .....	3
<b>1. Objectif</b> .....	4
<b>2. Public cible</b> .....	4
<b>3. moyens</b> .....	4
3.1. Des moyens humains .....	4
3.2. Un double pilotage .....	5
3.3. Des moyens matériels .....	5
 <b>Un an de fonctionnement</b> .....	7
<b>1. La formation</b> .....	8
<b>2. La supervision</b> .....	9
<b>3. La communication interne</b> .....	10
<b>4. L'adaptation du répertoire d'adresses</b> .....	10
<b>5. Le recrutement de volontaires et de permanents</b> .....	10
<b>6. La diffusion</b> .....	11
<b>7. Des contacts extérieurs</b> .....	11
<b>8. L'évaluation du projet par les écoutants</b> .....	11
<b>9. L'observatoire des Familles</b> .....	12
<b>10. Quelques chiffres</b> .....	12
 <b>Perspectives</b> .....	13
<b>1. Le site Internet, une réponse au besoin d'information</b> .....	14
<b>2. Une réflexion sur le cadre</b> .....	14
<b>3. Observatoire</b> .....	15
<b>4. Augmentation du nombre d'appels : la publicité</b> .....	15
 <b>Conclusion</b> .....	16





# Le projet

02 513 11 11



## 1. Objectif

Allô Info Familles vise le soutien de la fonction parentale par l'écoute, l'information et l'orientation des parents vers les services susceptibles de répondre à leurs besoins.

Cet objectif s'inscrit dans le développement de la politique de soutien à la parentalité initiée en Communauté française par la Ministre de l'Enfance, de l'Aide à la Jeunesse et de la Santé.

Concrètement, la ligne est accessible du lundi au vendredi de 10h à 17h et les lundi, mardi et jeudi de 20h à 22h.

## 2. Public cible

Allô Info Familles est destiné au public parental, défini comme « toute personne constituant le milieu de vie d'un enfant de 0 à 18 ans »: parents, grands-parents, parents d'accueil...

Le service est également accessible aux professionnels en contact avec des familles ou intéressés par les questions parentales.

L'Arrêté du Gouvernement prévoit qu'une attention particulière sera apportée aux familles les plus démunies sur le plan de l'information et de l'accès aux services.

## 3. Moyens

### 3.1. Des moyens humains

#### a. Une équipe d'écouterants volontaires

L'équipe d'écouterants compte actuellement dix-huit personnes, parmi lesquelles cinq "écouterants stagiaires". A deux exceptions près, tous les volontaires sont parents. Près de la moitié d'entre eux travaille.

Chaque écouterant assure en moyenne une permanence de 3h30 par semaine. Cependant, l'engagement volontaire se prolonge largement dans la participation aux supervisions mensuelles, aux séances de formation continue et aux réunions générales.

#### b. Une équipe de coordination

En 2006, l'équipe était composée d'une coordinatrice à trois-quarts temps, d'une formatrice à quart-temps, d'une secrétaire à mi-temps et d'une assistante sociale à temps plein.

Depuis 2007, la composition de l'équipe a subi quelques modifications: une psychologue occupe la fonction de formatrice à mi-temps, une collaboratrice au profil juridique, engagée à trois-quarts temps, assure le



développement du site Internet, l'assistante sociale occupe depuis le mois de mars la fonction de coordination. Aucun changement n'est intervenu en ce qui concerne le secrétariat.

Tous les membres de l'équipe sont formés à l'écoute et participent à la formation continue.

La coordinatrice et la formatrice assurent en outre des plages de permanence. Ce contact direct permet à l'équipe, d'une part d'appréhender au mieux les difficultés des parents et les réalités quotidiennes des écoutants, d'autre part d'adapter en permanence le programme de formation, la communication vers les écoutants, les recherches d'informations utiles aux parents...

### 3.2. Un double pilotage

#### a. Un comité d'accompagnement

Pour mettre en œuvre ses missions, Allô Info Familles bénéficie du pilotage d'un comité d'accompagnement composé d'un représentant de: la Ministre de l'Enfance, la Ministre de l'Aide à la Jeunesse, la Direction Générale de l'Aide à la Jeunesse, l'ONE, l'Ecole des Parents et des Educateurs, la Ligue des Familles.

#### b. Deux associations partenaires

Pour rappel, la ligne téléphonique résulte de la fusion de deux initiatives existantes: le Télé-Parents, service d'écoute de l'Ecole des Parents et des Educateurs et Allô Familles, service d'information destiné aux membres de la Ligue des Familles.

Aujourd'hui, pour mener à bien ses projets, l'équipe s'appuie sur l'expertise et le soutien de l'Ecole des Parents et des Educateurs et de la Ligue des Familles. L'implication conjointe des deux institutions dans la gestion et la définition des orientations du projet se concrétise notamment par la participation à des réunions de travail de l'équipe, des réunions de réflexion avec les écoutants, le recrutement des salariés, la promotion du service, la gestion comptable...

### 3.3. Des moyens matériels

#### a. Locaux et outils

Les locaux mis à la disposition des écoutants par la Ligue des Familles ont été aménagés de façon à assurer confort et convivialité tout en favorisant la confidentialité des appels. Deux espaces d'écoute ont en effet été totalement isolés sur le plan acoustique.

Un répertoire thématique d'adresses, des guides, des annuaires psychosociaux... sont mis à la disposition des écoutants qui ont également la possibilité d'affiner leurs recherches via Internet, lorsqu'une demande dépasse le cadre des thématiques répertoriées.

Une bibliothèque permet aux écoutants d'enrichir leurs connaissances en matière d'écoute et de se sensibiliser aux réalités familiales (formes

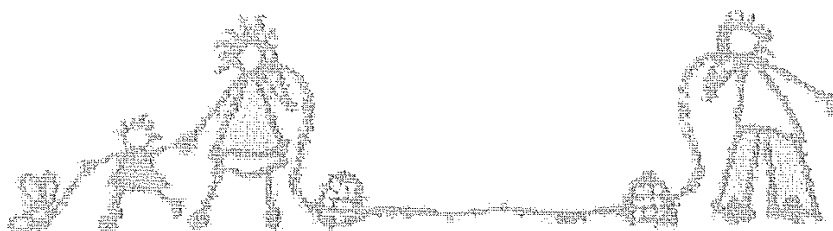


familiales, relations parents-enfants...). On y trouve des ouvrages de référence en psychologie et en sociologie, des brochures d'information, des recueils d'articles...

#### b. Financement

Trois sources de financement assurent la viabilité du projet: l'Ecole des Parents et des Educateurs, la Ligue des Familles et la Communauté française dont la subvention est passée, en 2007, de 73 200 € à 82 200 €, ceci afin de renforcer l'axe formation. La subvention couvre une partie des salaires (1 temps  $\frac{3}{4}$ ) et des frais de fonctionnement (voir budget).





**Un an de**

**fonctionnement**

02 513 11 11



## 1. La formation

Le souci constant d'améliorer la qualité de notre accueil téléphonique nous a amenées à accorder une attention prioritaire à la formation des écoutants. Cela s'est traduit, d'une part, par l'augmentation du temps de travail consacré à la formation, d'autre part, par la prise en charge, par la formatrice, de la formation à l'écoute mais aussi de la formation à l'orientation, ceci afin d'insister sur cette double mission qui fait la spécificité de notre service.

### a. Formation initiale

Les premières sessions de formations initiales ont porté exclusivement sur les principes et techniques de l'écoute humaniste. Dorénavant, l'accent est mis, dès le départ, sur la double mission d'Allô Info Familles.

Un travail d'adaptation de la formation a été mis en œuvre, afin d'y intégrer l'aspect « orientation ».

Cela a entraîné un allongement de la formation initiale qui est passée de 20 à 30 heures.

Une période de co-écoute a également été instaurée. Après la formation initiale, les écoutants débutants sont systématiquement accompagnés de la formatrice durant les deux premiers mois de leur engagement.

### b. Formation continue

L'observation et les échanges permanents autour des appels et du vécu des écoutants nous ont permis de dresser un inventaire des besoins en terme de formation.

Deux "Télé-Rencontres" (formations courtes de trois heures environ) par quadrimestre ont été prévues.

Au cours du premier quadrimestre 2007, ces formations ont traité à la fois de questions d'écoute et de questions d'orientation, en repassant en revue les fondements de l'écoute rogérienne et en donnant à chacun la possibilité de discuter en groupe de questions d'orientation.

Au deuxième quadrimestre 2007, une première formation a été organisée autour du thème de la maltraitance (où orienter et comment écouter des situations où il est question de maltraitance). Une deuxième formation a permis aux écoutants de rencontrer des personnes d'un Centre d'Action Sociale Globale, d'un Planning Familial et d'un CPAS.

Au troisième quadrimestre 2007, la journée obligatoire de formation sera animée par le Centre de Prévention du Suicide. Enfin, une matinée de formation sera consacrée à l'écoute des parents confrontés à la violence de leurs adolescents.

Les thèmes des Télé-Rencontres ne sont pas choisis au hasard. Ils répondent, en effet, tant à la demande des écoutants qu'au type d'appels reçus. Il est à noter que lorsque le contenu des appels est lié à l'actualité, celle-ci guide, dans la mesure du possible, le choix des sujets abordés en formation.

Ainsi, à titre d'exemple, c'est la diffusion d'une brochure consacrée à la maltraitance et dans laquelle apparaîtra notre numéro d'appel, qui nous a amenées à organiser le Télé-Rencontre "maltraitance" (voir ci-dessus) et à réaliser un dossier d'information à destination des écoutants. De même, à la suite des événements de Nivelles, plusieurs mères à tendance suicidaire ayant contacté le service, nous avons décidé de faire appel aux compétences



du Centre de Prévention du Suicide pour préparer les écoutants à accompagner ces témoignages difficiles.

En outre, des feuillets spécifiques, mis au point par l'équipe, sont mis régulièrement à la disposition des écoutants, en fonction des "actualités familiales": avant les vacances (recherche de stages, échec scolaire...), au moment de la rentrée (choix d'école, allocations d'études...), à l'occasion de nouvelles dispositions législatives (loi réformant la procédure de divorce, allocations familiales majorées pour les familles monoparentales)...

### c. Evaluation de la formation

Les fiches d'appel nous donnent de précieuses indications quant à la capacité d'orientation des appelants. L'analyse comparative des 100 premières fiches du mois de janvier et des 100 dernières du mois d'août indique une nette amélioration de la qualité de l'information donnée par les écoutants.

De même, dans le contexte d'une évaluation globale, nous interprétons l'augmentation de la durée moyenne des appels et l'augmentation des appels d'écoute comme le signe d'une plus grande aisance et d'un meilleur savoir-faire dans l'écoute active (analyse de la demande, décodage de la demande sous-jacente, attitudes facilitant la parole...).

Ensuite, la superviseuse, à notre demande et dans le respect de la confidentialité des supervisions, nous donne une appréciation globale de la qualité des interventions au téléphone et de la réflexion autour des appels. Ce feed-back nous permet d'identifier les questions à approfondir en formation.

Enfin, la formation fait l'objet de deux questionnaires d'évaluation: l'un en fin de formation initiale, l'autre à l'occasion de l'évaluation générale du service par les écoutants.

Après un an de fonctionnement, nous pouvons affirmer que les résultats de ces différents "coups de sonde" se révèlent réellement encourageants.

## 2. La supervision

La supervision mensuelle, obligatoire, est assurée par l'intervenante du Centre de Formation à l'Écoute du Malade qui accompagnait déjà l'équipe du Télé-Parents au moment de la fusion des services. Pour Allô info Familles, la supervision est avant tout un espace de soutien, d'apprentissage et d'échanges de pratiques pour les volontaires, avec une attention particulière pour la qualité de l'écoute.

Afin de permettre la participation de tous à la supervision, deux séances sont organisées chaque mois: l'une en journée, l'autre en soirée. Les « candidats écoutants » bénéficient quant à eux de quatre séances de supervision avant de rejoindre les groupes d'écoutants confirmés.



### 3. La Communication interne

Différentes initiatives ont été menées dans le but de développer un climat de respect et de confiance réciproques. Cela s'est traduit concrètement par l'organisation d'un souper convivial, par les repas de midi pris systématiquement avec les écoutants et, de manière générale, par une disponibilité accrue de chacun des membres de l'équipe vis-à-vis des écoutants.

Par ailleurs, la communication interne a été repensée afin de permettre à chacun de pouvoir disposer rapidement et efficacement des informations nécessaires à sa mission.

L'«Entre-Nous», bulletin de liaison entre l'équipe et les écoutants paraît chaque mois. Les horaires des permanents ont été adaptés afin de pouvoir rencontrer tous les bénévoles régulièrement (y compris les écoutants du soir). Plusieurs canaux de communication sont utilisés, de manière à rencontrer les desiderata de chacun (courriels, SMS, téléphone, groupe Yahoo, courrier ordinaire...)

Enfin, trois réunions générales sont prévues chaque année. L'une d'entre elles est obligatoire pour les écoutants.

Pour l'exercice 2006-2007, des sujets tels que la présentation du programme de formation, les modalités de fonctionnement, la clarification du cadre, la cohésion et la communication, ont été abordés.

### 4. L'adaptation du répertoire d'adresses

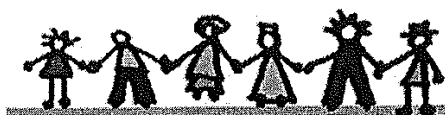
A l'origine, le répertoire avait été conçu pour l'utilisation exclusive de l'assistante sociale d'Allo Familles. Difficilement utilisable tel quel par des écoutants sans connaissance particulière des services utiles aux parents, l'outil devait être non seulement mis à jour mais également adapté. Les ajouts ont essentiellement porté sur des descriptions de services, des commentaires, des compléments d'information.

Par ailleurs, l'ampleur du répertoire, qui compte près de 70 dossiers thématiques, a nécessité la réalisation d'un inventaire synthétique des secteurs et des services compétents en lien avec les questions-types du public.

En outre, afin de permettre à chacun l'appropriation du répertoire par un entraînement régulier, nous avons mis à la disposition des écoutants un "jeu de questions-réponses" sur support informatique.

### 5. Le recrutement de volontaires et de permanents

En mars 2007, nous avons lancé une nouvelle campagne de recrutement d'écoutants bénévoles via le Ligneur, le site Internet de la Ligue, la revue « Repères », le site Internet de l'Ecole des Parents et des Educateurs, le site du Guide Social, le FaxInfo, le site Yaqua, l'Association pour le Volontariat. A l'occasion de cet appel à bénévoles, nous avons remanié les documents d'information relatifs au cadre et au fonctionnement du service et mis en place de nouvelles modalités de recrutement.



Début octobre 2007, six nouveaux candidats termineront leur période de « stage ».

Par ailleurs, la formatrice et la coordinatrice engagées en 2006 n'ayant pas renouvelé leurs contrats, des procédures de recrutement ont été lancées pour les fonctions de formation, de coordination et de responsable du site Internet. L'équipe est au complet depuis mai 2007. La stabilité de celle-ci est cependant fragilisée par les contrats à durée déterminée inhérents à l'annuité de la subvention.

## 6. La diffusion

Outre la première campagne de promotion financée par le Cabinet, la diffusion des dépliants et affiches fait aussi bien par voie postale que par distribution lors d'événements familiaux ou professionnels: activités de la Ligue, activités de l'Ecole des Parents et des Educateurs, foires et salons, conférences et colloques. Le matériel est également mis en permanence à la disposition du public dans les locaux de l'Ecole des Parents et de la Ligue des Familles (siège social, régionales, halte-garderie, ludothèques, Ligue des Bébés...).

Par ailleurs, le service est régulièrement annoncé dans le Ligueur et le Repères.

## 7. Des contacts extérieurs

Dans un souci d'ouverture et d'échanges d'informations autour des problématiques familiales, nous avons développé une politique de contacts avec d'autres services de la Ligue des Familles visant le soutien des parents: halte garderie « les Papouillons », Centre d'Action Sociale Globale, Equipes Santé en milieux populaires, Espace Relais Familles de Huy.

## 8. L'évaluation du projet par les écoutants

Afin d'apprécier la satisfaction des écoutants et leur perception quant au fonctionnement et à l'utilité du service, nous leur avons soumis un questionnaire d'évaluation qui devrait nous permettre, le cas échéant, de réajuster nos pratiques. Les résultats devraient nous en parvenir dans le courant du mois de septembre.



## 9. L'observatoire des familles

L'une des missions confiées au service en vertu de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française consiste en l'observation des réalités familiales.

A cet effet, chaque appel fait l'objet d'un recueil d'informations relatives au profil de l'appelant, à l'âge de l'enfant, aux problématiques abordées...

Le premier exercice a consisté à définir des items pertinents. Il s'agissait ensuite d'élaborer un premier programme informatique d'encodage et de traitement des données.

Pour réaliser ce programme "test", nous avons pu compter sur la collaboration d'un informaticien de la Ligue des Familles.

Les données recueillies la première année de fonctionnement nous ont permis entre autre de dégager trois thèmes récurrents et d'identifier partiellement le profil des familles qui nous contactent (voir ci-dessous).

## 10. Quelques chiffres

Fin août 2007, on enregistrait 2225 appels, ce qui représente un nombre supérieur au total des appels dénombrés au cours de la dernière année d'activité du Télé-Parents et d'Allô Familles. A ces chiffres s'ajoutent 220 demandes d'Internautes. Il convient de souligner que tous ces appels ont un réel contenu (question ou expression d'une difficulté), à la différence des lignes d'écoute gratuites dont une part importante des appels consistent en blagues, en appels muets ou pervers.

La majorité des appelants sont des parents (68%). Des mères principalement (le public est composé de 79%). Les grands-parents représentent un peu moins de 6% du public. Les préoccupations des familles concernent des enfants de tout âge mais on note une prédominance des questions relatives aux adolescents (49% des enfants dont l'âge nous est connu ont 13 ans et plus). Quant à la situation familiale de la personne concernée par l'appel, lorsque celle-ci nous est connue (soit 63% des appels), on relève un nombre important de familles monoparentales (41%).

La majorité des appels concerne des difficultés éducatives, relationnelles et/ou psychologiques (37%). Viennent ensuite le manque de structures d'accueil et la prise en charge des enfants en dehors des plages d'ouverture des crèches et des écoles (16%). Enfin, les questions en lien avec la séparation font l'objet de nombreux appels (15%).





# Perspectives

02 513 11 11



## 1. Le site Internet, une réponse au besoin d'information

L'information des parents fait partie des missions d'Allô Info Familles. Or, si les volontaires peuvent être formés à l'écoute et à l'orientation de manière adéquate en quelques mois, ils ne sont pas toujours en mesure de répondre de manière professionnelle à des questions diverses, multiples et souvent pointues. Ils orientent dans ce cas les parents vers des services spécialisés. Cependant, une information proposée sous forme de FAQ sur le site nous semble être une piste intéressante.

En outre, le site peut être une bonne occasion de valoriser des initiatives utiles en matière d'information. Cet objectif répond pleinement à la volonté du Gouvernement de la Communauté française (plan d'action relatif au soutien à la parentalité). Il s'agira, notamment, de faire connaître des sites et des publications utiles et gratuites: publications de l'ONE, brochures Yapaka, brochures des Services Publics Fédéraux...). Nous veillerons tout particulièrement à la complémentarité avec d'autres sites consacrés à la parentalité: site de la Ligue des Familles, Yapaka, parentalite.be, Portail des familles (Fédéral), forum de L'Ecole des Parents et des Educateurs...

Enfin, le développement du site devrait nous permettre d'augmenter la visibilité du service, de plus en plus de parents cherchant des réponses à leurs questions via Internet.

Les thématiques développées seront sélectionnées à partir des questions recueillies au téléphone. Elles seront circonscrites aux questions d'information et excluront les problématiques psychologiques et relationnelles. L'information proposée sera synthétique, vulgarisée et débouchera systématiquement sur une invitation à nous contacter par téléphone.

A terme, si nos moyens en personnel nous le permettent, nous pensons qu'il serait utile de proposer un service de réponse aux demandes d'infos par mail ainsi qu'une rubrique « événements » (conférences pour parents, formations...). La gestion de questions de parents postées sur le forum de la Ligue est également à l'étude.

## 2. Une réflexion sur le cadre

Tout service d'écoute est régi par des règles de fonctionnement et des règles éthiques et déontologiques. Souvent communes aux différentes institutions, certaines de ces règles peuvent cependant varier selon les spécificités des projets. Le cadre fixé au moment du démarrage d'Allô Info Familles a été largement inspiré par le fonctionnement et les principes du 107. Or les caractéristiques du service et l'observation d'une année de fonctionnement nous amènent aujourd'hui à questionner le cadre fixé pour définir et formaliser un ensemble de références en matière d'encadrement des bénévoles, de fonctionnement, d'éthique et de déontologie.

A titre d'exemples, les spécificités du projet peuvent être décrites comme suit: Allô Info Familles est un service récent, marqué par une modification rapide de la composition de l'équipe d'encadrement. Contrairement à un service généraliste,



Allô Info Familles poursuit une double mission autour d'une thématique et d'un public ciblés. Certains membres de l'équipe de coordination assurent également une fonction d'écouter, le projet est piloté par deux institutions responsables conjointement des décisions en matière de cadre, de déontologie...

Les deux partenaires associatifs ont sollicité l'intervention financière du Fonds paritaire socioculturel et sportif (CP329) pour permettre l'accompagnement de l'équipe dans ce processus de réflexion visant l'amélioration de la qualité du service par le renforcement de la cohérence des pratiques.

### **3. L'observatoire des familles**

Le premier outil de recueil de données a été imaginé de façon plus ou moins empirique. Si les résultats reflètent la pertinence des thématiques sélectionnées, il nous paraît utile d'affiner les informations et de les compléter par de nouvelles données relatives, notamment, au profil des appelants. Par ailleurs, nous devrions à l'avenir aboutir à une analyse qualitative des données. A cet effet, nous souhaitons que la Communauté française dégage les moyens nécessaires pour nous permettre de disposer d'un outil informatique performant et d'un appui extérieur pour le traitement des données, soit un emploi quart-temps, tel que prévu lors de notre demande initiale.

### **4. Augmentation du nombre d'appels: la publicité**

Avant d'envisager des actions en vue de l'augmentation du nombre d'appels, il nous paraissait indispensable d'assurer au service davantage de qualité. Le renforcement de la formation et du soutien apporté aux volontaires nous a permis d'atteindre cet objectif. Nous pensons aujourd'hui qu'une relance de la campagne d'information nous permettra de toucher un plus grand nombre de parents. A l'exception des pavés insérés dans le Ligneur et le Repères, nos moyens budgétaires nous limitent actuellement à des actions gratuites: articles, insertions dans des annuaires ou des sites psychosociaux, recours au réseau de bénévoles de la Ligue des Familles... La question des frais de promotion du service (location d'espaces publicitaires, annonces payantes, réimpression du matériel promotionnel...) doit être prévue de manière récurrente (soit par incorporation à la subvention, soit par utilisation d'autres enveloppes, telles celles prévues dans les accords Communauté française - RTBF sur la promotion à la santé).





# Conclusion

02 513 11 11



Cette première année de fonctionnement se clôture sur un bilan réellement encourageant: renforcement de la formation et de l'encadrement des écoutants, stabilisation des équipes de bénévoles et de permanents, adaptation du cadre et des outils, harmonisation des missions et des pratiques... autant de facteurs qui ont largement contribué à l'évolution positive du service.

Un enthousiasme et un engagement jamais démentis de la part des volontaires et, surtout, plus de 2000 personnes écoutées, informées ou aiguillées vers des services compétents... Nous sommes convaincues que cette première année de fonctionnement confirme la pertinence de la mise en œuvre d'un service d'écoute à l'attention des parents.



