

Décret relatif à l'agrément et au subventionnement de services d'accueil téléphonique des enfants

D. 12-05-2004

M.B. 18-06-2004

Modifications :

D. 19-10-2007 - M.B. 15-01-2008

D. 18-04-2024 - M.B. 21-06-2024

(n° CDA 52590)

Le Parlement a adopté et Nous, Gouvernement, sanctionnons ce qui suit :

Article 1^{er}. - Pour l'application du présent décret, il faut entendre par :

1° **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° **Administration** : les services du Gouvernement de la Communauté française;

3° **O.N.E.** : l'Office de la Naissance et de l'Enfance tel que réformé par le décret du 17 juillet 2002;

4° **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° **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° **Conseil** : le Conseil de la Communauté française;

7° **Gouvernement** : le Gouvernement de la Communauté française;

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

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

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

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

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

4° couvrir l'ensemble de la Communauté française;

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



- 6° élaborer un plan d'action;
- 7° collaborer exclusivement avec des professionnels de la relation d'aide ayant préalablement bénéficié de la formation spécifique à l'écoute téléphonique;
- 8° assurer aux écoutants des formations continues dont la teneur et la fréquence sont prévues dans le plan d'action;
- 9° 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° transmettre un rapport d'activités annuel au Conseil, à l'O.N.E., à l'Observatoire, au délégué général aux droits de l'enfant et au Gouvernement;
- 11° 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.

Article 3. - Le plan d'action visé à l'article 2 comprend au moins :

- 1° les buts poursuivis, les axes d'action et les moyens mis en oeuvre pour les atteindre;
 - 2° le nombre de personnes exerçant des activités d'écoute ou d'accueil des enfants ainsi que leur qualification et les formations continues prévues;
 - 3° les informations nécessaires à l'enregistrement et au signalement destiné à la publicité.
- En ce compris notamment le recueil des données statistiques, le décodage des appels reçus et l'identification des problématiques révélées;
- 4° l'évaluation des actions menées, l'impact prévu sur les activités futures et la méthodologie adoptée;
 - 5° les démarches entreprises en vue de la publicité du service;
 - 6° les moyens mis en oeuvre 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.

Article 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'O.N.E., 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.

Complété par D. 19-10-2007

Article 5. - Dans la limite des crédits disponibles, le Gouvernement octroie au Service une subvention en vue de couvrir la mise en oeuvre 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.

[Le Gouvernement détermine, en ce qui concerne les informations relatives à l'emploi, les éléments provenant du cadastre de l'emploi créé au sein du Secrétariat général tel que défini par le décret de la Communauté française du 18 avril 2024 relatif au cadastre de l'emploi non-marchand en Communauté française.]¹

Article 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.

Article 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.

Promulguons le présent décret, ordonnons qu'il soit publié au Moniteur belge.

Bruxelles, le 12 mai 2004.

Le Ministre-Président, chargé des Relations internationales,

H. HASQUIN

Le Ministre de la Culture, de la Fonction publique, de la Jeunesse et des Sports,

C. DUPONT

Le Ministre de l'Enfance, chargé de l'Enseignement fondamental,
de l'Accueil et des Missions confiées à l'O.N.E.,

J.-M. NOLLET

Le Ministre de l'Enseignement secondaire et de l'Enseignement spécial

P. HAZETTE

Le Ministre du Budget,

M. DAERDEN

Le Ministre des Arts et des Lettres et de l'Audiovisuel,

O. CHASTEL

¹Remplacé par le D. 18-04-2024



La Ministre de l'Enseignement supérieur,
de l'Enseignement de Promotion sociale et de la Recherche scientifique,

Mme F. DUPUIS

La Ministre de l'Aide à la Jeunesse et de la Santé,

Mme N. MARECHAL

