

SERVICE PUBLIC DE WALLONIE

[2014/202282]

27 MARS 2014. — Décret insérant dans la partie décrétable du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé des dispositions relatives aux centres de télé-accueil (1)

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

Article 1^{er}. Le présent décret règle, en application de l'article 138 de la Constitution, une matière visée à l'article 128, § 1^{er}, de celle-ci.

Art. 2. Au titre 2 du livre VI de la deuxième partie du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, il est inséré un chapitre 2/1, rédigé comme suit :

« Chapitre 2/1. — Centres de Télé-Accueil ».

Art. 3. Dans le chapitre 2/1, inséré par l'article 2, il est inséré une section 1 rédigée comme suit :

« Section 1^{re} — Dispositions générales ».

Art. 4. Dans la section 1^{re}, insérée par l'article 3, il est inséré un article 624/1 rédigé comme suit :

« Art. 624/1. Pour l'application du présent chapitre, on entend par :

1° « centre » : centre de télé-accueil destiné aux personnes en état de difficulté psychologique;

2° « usager » : personne en état de difficulté psychologique s'adressant à un centre de télé-accueil;

3° « volontaire » : personne soumise à la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires, disposant de la formation visée à l'article 624/13 et qui exerce, au profit d'un centre, une activité d'écoute visée à l'article 624/2;

4° « réseau » : ensemble des institutions qui interviennent, de façon simultanée ou successive, sous forme de concertation institutionnelle, en faveur d'un usager;

5° « supervision » : acte de formation de base ou continue, composé concrètement d'une série d'entretiens entre un ou plusieurs volontaires et un tiers disposant d'une expérience utile dans les missions effectuées et des capacités requises pour mener à bien ces entretiens;

6° « Ministre » : le Ministre qui a la santé dans ses attributions. »

Art. 5. Dans le chapitre 2/1, inséré par l'article 2, il est inséré une section 2 rédigée comme suit :

« Section 2. — Centres de télé-accueil ».

Art. 6. Dans la section 2, insérée par l'article 5, il est inséré une sous-section 1^{re} rédigée comme suit :

« Sous-section 1^{re}. — Missions ».

Art. 7. Dans la sous-section 1^{re}, insérée par l'article 6, il est inséré un article 624/2 rédigé comme suit :

« Art. 624/2. § 1^{er}. Le centre agréé a pour mission de base l'écoute de l'usager et ce, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, ainsi que son orientation éventuelle vers des services d'aide et de soins adéquats.

L'écoute de l'usager visée à l'alinéa 1^{er} consiste à garantir à tout usager une écoute attentive, une réponse et une orientation éventuelle qui répondent au mieux à la situation et aux difficultés qui ont motivé l'appel.

L'accessibilité du centre par téléphone vingt-quatre heures sur vingt-quatre, telle que visée à l'alinéa 1^{er}, est mise en œuvre tous les jours de l'année; l'accès peut être élargi à d'autres dispositifs liés à l'évolution des technologies de l'information et de la communication.

§ 2. Le Gouvernement définit la liste minimum des services visés au paragraphe premier, alinéa 1^{er}, ainsi que les modalités d'orientation de l'usager vers ceux-ci. »

Art. 8. Dans la sous-section 1^{re}, insérée par l'article 6, il est inséré un article 624/3 rédigé comme suit :

« Art. 624/3. § 1^{er}. En plus de sa mission principale visée à l'article 624/2, le centre agréé peut exercer les activités accessoires suivantes :

1° l'information et la sensibilisation à l'écoute à destination de tiers, professionnels ou non;

2° la formation à l'écoute de tiers professionnels;

3° la supervision de tiers, professionnels ou non, dans le cadre de l'accueil et de l'écoute.

Le Gouvernement peut déterminer une liste minimum de tiers au bénéfice desquels le centre exerce les activités accessoires visées à l'alinéa premier.

§ 2. Le Gouvernement peut étendre la liste des activités accessoires visées au paragraphe 1^{er}, sur proposition de la Commission wallonne de la Santé. »

Art. 9. Dans la sous-section 1, insérée par l'article 6, il est inséré un article 624/4 rédigé comme suit :

« Art. 624/4. Le centre agréé réalise la promotion de l'ensemble de ses activités auprès du public, ainsi que des professionnels. »

Art. 10. Dans la sous-section 1^{re}, insérée par l'article 6, il est inséré un article 624/5 rédigé comme suit :

« Art. 624/5. Dans un objectif de travail de réseau, le centre agréé s'informe des ressources disponibles sur son territoire, établit une collaboration avec les partenaires et conclut une convention de collaboration avec au minimum un service de santé mentale agréé en vertu des articles 539 et suivants, ainsi qu'avec un service intégré de soins à domicile visé à l'article 434,16^o.

Le contenu minimal de toute convention de collaboration entre un centre agréé et un partenaire comporte :

1° l'identification des parties;

2° l'objet de la collaboration;

3° les obligations des parties dont celles relatives aux modalités de communication des informations pertinentes au regard de l'objectif poursuivi par la collaboration;

4° le principe du respect du présent chapitre et des dispositions prises en exécution de celui-ci;

5° la durée de la convention;

6° les conditions de résiliation de la convention;

7° les instances compétentes en cas de litige.

Les conventions sont communiquées au Gouvernement dans le mois de leur conclusion. »

Art. 11. Dans la section 2, insérée par l'article 5, il est inséré une sous-section 2 rédigée comme suit :

« Sous-section 2. — Agrément ».

Art. 12. Dans la sous-section 2, insérée par l'article 11, il est inséré un article 624/6 rédigé comme suit :

« Art. 624/6. Au maximum un centre peut être agréé pour toute province comptant jusqu'à 1 000 000 d'habitants. Le maximum est porté à deux pour toute province de plus d'1 000 000 d'habitants. »

Art. 13. Dans la sous-section 2, insérée par l'article 11, il est inséré un article 624/7 rédigé comme suit :

« Art. 624/7. Pour bénéficier de l'agrément, le centre est organisé par une association sans but lucratif ou une fondation, telles que visées par la loi du 27 juin 1921 sur les associations sans but lucratif, les associations internationales sans but lucratif et les fondations, et exerce ses activités sur le territoire de la région de langue française. »

Art. 14. Dans la sous-section 2, insérée par l'article 11, il est inséré un article 624/8 rédigé comme suit :

« Art. 624/8. La demande d'agrément est introduite par le centre auprès du Gouvernement.

Le dossier de demande comporte au moins :

- 1° l'identification du pouvoir organisateur;
- 2° l'indication du territoire couvert par l'activité d'accueil;
- 3° la preuve de l'existence de l'activité du centre au minimum un an avant l'introduction de la demande;
- 4° la description de l'équipe;
- 5° le plan d'actions dont le contenu est défini par le Gouvernement.

Le Gouvernement précise le contenu, les modalités d'introduction et de traitement de la demande d'agrément. »

Art. 15. Dans la sous-section 2, insérée par l'article 11, il est inséré un article 624/9 rédigé comme suit :

« Art. 624/9. L'agrément est accordé à durée indéterminée par le Gouvernement, dès lors qu'il est constaté que les normes sont respectées ou, pour celles qui peuvent l'être uniquement après l'obtention de l'agrément, qu'elles font l'objet d'un engagement à être respectées dans le chef du pouvoir organisateur dans un délai fixé par le Gouvernement.

Les obligations qui sont remplies au moment de la demande d'agrément concernent :

- 1° la forme juridique du centre;
- 2° l'existence de l'activité du centre au minimum un an auparavant.

Les obligations qui font l'objet d'un engagement de la part du pouvoir organisateur sont relatives à l'exercice des missions et au fonctionnement visés aux articles 624/2 et suivants. »

Art. 16. Dans la sous-section 2, insérée par l'article 11, il est inséré un article 624/10 rédigé comme suit :

« Art. 624/10. Le Gouvernement précise les procédures d'octroi de l'agrément. »

Art. 17. Dans la section 2, insérée par l'article 5, il est inséré une sous-section 3 rédigée comme suit :

« Sous-section 3. — Fonctionnement ».

Art. 18. Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/11 rédigé comme suit :

« Art. 624/11. § 1^{er}. Le centre agréé dispose au minimum du personnel suivant :

- 1° un équivalent temps plein chargé de la direction et de l'organisation du centre;
- 2° un équivalent temps plein de secrétariat;
- 3° un équivalent temps plein et demi responsable de la formation et de la supervision de l'activité d'écoute des volontaires.

Les personnes visées à l'alinéa 1^{er} constituent les responsables administratifs.

Par « équivalent temps plein », il y a lieu d'entendre un travailleur occupé dans les liens d'un contrat de travail à concurrence de trente-huit heures par semaine.

§ 2. Le Gouvernement détermine la liste des diplômes et des qualifications spécifiques ainsi que les obligations en matière de perfectionnement nécessaires à l'accomplissement des fonctions visées au paragraphe 1^{er}.

Le Gouvernement précise les tâches spécifiques liées à chaque fonction. »

Art. 19. Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/12 rédigé comme suit :

« Art. 624/12. § 1^{er}. Afin de remplir la mission visée à l'article 624/2, le centre fait appel à des volontaires.

Le centre veille à ce que le nombre de volontaires disponibles par centre soit suffisant à offrir une écoute vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année civile, en ce compris les dimanches et jours fériés.

§ 2. S'il constate que, durant une période d'un mois, le nombre de volontaires disponibles ne permet pas d'offrir une écoute selon les modalités visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 2, et que les partenariats existants avec les autres centres agréés ne peuvent pas garantir l'accessibilité du centre, conformément à l'article 624/2, § 1^{er}, alinéa 3, le centre agréé en informe le Gouvernement selon les modalités définies par le Gouvernement.

§ 3. Le Gouvernement détermine le contenu et les modalités relatives aux informations que le centre lui communique concernant l'engagement de ses volontaires. »

Art. 20. Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/13 rédigé comme suit :

« Art. 624/13. Les volontaires visés à l'article 624/12 sont sélectionnés, formés et supervisés par le centre, dans le respect des dispositions du présent chapitre.

Le Gouvernement peut, en concertation avec les directeurs des centres agréés, définir le contenu minimal de la formation visée à l'alinéa 1^{er}. »

Art. 21. Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/14 rédigé comme suit :

« Art. 624/14. L'ensemble de l'équipe est tenu au secret professionnel visé à l'article 458 du code pénal et au respect de l'anonymat de l'utilisateur. »

Art. 22. Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/15 rédigé comme suit :

« Art. 624/15. L'accès, par les usagers, à l'écoute offerte par les centres est gratuit, quelle que soit la technologie mise en œuvre. »

Art. 23. Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/16 rédigé comme suit :

« Art. 624/16. § 1^{er}. Les responsables de la direction et de l'organisation et les responsables de la formation et de la supervision des centres agréés se réunissent au minimum quatre fois par année, afin d'assurer la cohérence des actions mises en œuvre par l'ensemble des centres agréés sur le territoire de langue française.

§ 2. Les responsables assurent le suivi des travaux menés auprès du Gouvernement selon les modalités déterminées par le Gouvernement. »

Art. 24. Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/17 rédigé comme suit :

« Art. 624/17. Les réunions visées à l'article 624/16 ont notamment pour objet :

1° dans le cadre de la mise en œuvre des missions visées à l'article 624/3, l'organisation, de façon conjointe, d'activités promotionnelles et l'élaboration des supports nécessaires à ces activités;

2° l'élaboration et l'organisation de formations conjointes tant à destination des tiers professionnels, qu'au bénéfice des volontaires des centres agréés;

3° la mise en place, de manière conjointe, de recrutements de volontaires;

4° le partage de réflexions et de bonnes pratiques sur des thématiques spécifiques en lien avec l'écoute des difficultés de l'utilisateur. »

Art. 25. Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/18 rédigé comme suit :

« Art. 624/18. Le recueil de données relatives à l'utilisateur est effectué dans le respect des règles déontologiques et de protection de la vie privée, ainsi que dans le respect de l'anonymat de l'utilisateur. »

Art. 26. Dans la sous-section 3, insérée par l'article 17, il est inséré un article 624/19 rédigé comme suit :

« Art. 624/19. Le centre agréé tient un fichier informatisé dans lequel sont notés et numérotés les appels téléphoniques et les interventions avec indication du jour et de l'heure, de la nature du problème traité, de l'identification du volontaire et de la réponse donnée.

Le fichier est conservé durant cinq ans au minimum.

Le Gouvernement peut définir des éléments complémentaires devant figurer dans le fichier. »

Art. 27. Dans la section 2, insérée par l'article 5, il est inséré une sous-section 4 rédigée comme suit :

« Sous-section 4. — Subventionnement ».

Art. 28. Dans la sous-section 4, insérée par l'article 27, il est inséré un article 624/20 rédigé comme suit :

« Art. 624/20. Dans les limites des crédits budgétaires, le Gouvernement octroie au centre agréé une subvention destinée à la mise en œuvre des missions définies par le présent chapitre.

La subvention peut couvrir les frais de personnel et les frais de fonctionnement, selon les modalités définies par le Gouvernement. »

Art. 29. Dans la section 2, insérée par l'article 5, il est inséré une sous-section 5 rédigée comme suit :

« Sous-section 5. — Evaluation, contrôle et sanctions ».

Art. 30. Dans la sous-section 5, insérée par l'article 29, il est inséré un article 624/21 rédigé comme suit :

« Art. 624/21. Lorsque le centre est agréé, il se soumet à l'évaluation organisée par le Gouvernement.

Les modalités et la périodicité de l'évaluation sont déterminées par le Gouvernement, sur la base des missions du centre et du respect des dispositions adoptées par ou en application du présent chapitre. »

Art. 31. Dans la sous-section 5, insérée par l'article 29, il est inséré un article 624/22 rédigé comme suit :

« Art. 624/22. L'évaluation qualitative et le contrôle administratif et financier des centres agréés sont exercés par les services désignés par le Gouvernement.

Les services visés à l'alinéa 1^{er} ont libre accès aux locaux du centre et ont le droit de consulter sur place les pièces et documents qu'ils jugent nécessaires à l'accomplissement de leur mission. »

Art. 32. Dans la sous-section 5, insérée par l'article 29, il est inséré un article 624/23 rédigé comme suit :

« Art. 624/23. § 1^{er}. A tout moment, l'agrément de tout ou partie des activités menées par un centre peut être suspendu ou retiré pour cause d'inobservation des dispositions du présent chapitre ou des dispositions fixées en application de celui-ci.

§ 2. La suspension de l'agrément entraîne la suspension du versement des subventions jusqu'à la date de mise en conformité.

Le retrait d'agrément a pour conséquence la suppression de tout octroi de subvention à partir de la date de la décision.

Lorsqu'il s'agit d'une suspension ou d'un retrait partiel de l'activité, les subventions sont réduites au prorata. »

Art. 33. Dans la sous-section 5, insérée par l'article 29, il est inséré un article 624/24 rédigé comme suit :

« Art. 624/24. Le Gouvernement précise les procédures de suspension et de retrait de l'agrément.

A cet effet, le Gouvernement détermine les formes et les délais et assure le respect du droit à être entendu préalablement à la décision. »

Art. 34. Dans le chapitre 2/1, inséré par l'article 2, il est inséré une section 3 rédigée comme suit :

« Section 3. — Cellule de coordination ».

Art. 35. Dans la section 3, insérée par l'article 34, il est inséré un article 624/25 rédigé comme suit :

« Art. 624/25. § 1^{er}. Le Gouvernement peut reconnaître, selon les modalités déterminées par le Gouvernement, une Cellule de coordination des centres de Télé-Accueil, aux fins de remplir les missions suivantes :

1° la concertation entre ses membres en vue de promouvoir et de soutenir la qualité des activités;

2° la représentation des centres agréés de manière collective ou, lorsque ceux-ci en font la demande, de manière individuelle;

3° le développement d'échanges et de réflexions entre ses membres, dont notamment l'organisation et le soutien de la collaboration inter-centres visée aux articles 624/16 et 624/17;

4° l'établissement de liens avec des fédérations ou d'autres organes représentatifs du secteur.

§ 2. La cellule qui souhaite être reconnue est organisée sous forme d'une association sans but lucratif.

La cellule établit un programme d'activités reprenant la manière dont les missions mentionnées au paragraphe 1^{er} seront réalisées en termes de contenu, d'objectifs, d'évaluation de l'atteinte de ceux-ci sous la forme d'indicateurs et de budget.

La reconnaissance est d'une durée de quatre ans. Elle est renouvelable. »

Art. 36. Dans la section 3, insérée par l'article 34, il est inséré un article 624/26 rédigé comme suit :

« Art. 624/26. § 1^{er}. Dans les limites des crédits budgétaires, le Gouvernement octroie, à la cellule reconnue, une subvention destinée à la mise en œuvre des missions définies par la présente section.

La subvention peut couvrir les frais de personnel et les frais de fonctionnement, selon les modalités définies par le Gouvernement. »

Art. 37. Par dérogation aux articles 624/8 à 624/10 du même Code, insérés par les articles 14 à 16 du présent décret, les centres agréés au jour de l'entrée en vigueur du présent décret continuent à bénéficier de leur agrément à durée indéterminée en qualité de centre de télé-accueil moyennant l'établissement d'un plan d'actions visé à l'article 624/8, 5°, selon les modalités déterminées par le Gouvernement et dans le respect des missions et des normes de fonctionnement établies dans le chapitre 2/1, du titre 2, du livre VI, de la deuxième partie du même Code.

Art. 38. Le présent décret entre en vigueur le 1^{er} janvier 2015.

Le Gouvernement peut fixer une date d'entrée en vigueur antérieure à celle mentionnée à l'alinéa 1^{er}.

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

Namur, le 27 mars 2014.

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

Le Ministre du Développement durable et de la Fonction publique,

J.-M. NOLLET

Le Ministre du Budget, des Finances, de l'Emploi, de la Formation et des Sports,

A. ANTOINE

Le Ministre de l'Economie, des P.M.E., du Commerce extérieur et des Technologies nouvelles,

J.-Cl. MARCOURT

Le Ministre des Pouvoirs locaux et de la Ville,

P. FURLAN

La Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des Chances,

Mme E. TILLIEUX

Le Ministre de l'Environnement, de l'Aménagement du Territoire et de la Mobilité,

Ph. HENRY

Le Ministre des Travaux publics, de l'Agriculture, de la Ruralité, de la Nature, de la Forêt et du Patrimoine,

C. DI ANTONIO

(1) *Session 2013-2014.*

Documents du Parlement wallon, 993 (2013-2014). N^{os} 1 à 3.

Compte rendu intégral, séance plénière du 26 mars 2014.

Discussion.

Vote.

VERTALING

WAALSE OVERHEIDSDIENST

[2014/202282]

27 MAART 2014. — Decreet waarbij bepalingen betreffende de tele-onthaalcentra in het decreetale gedeelte van het Waalse wetboek voor Sociale Actie en Gezondheid ingevoegd worden (1)

Het Waals Parlement heeft aangenomen en Wij, Regering, bekrachtigen hetgeen volgt :

Artikel 1. Dit decreet regelt overeenkomstig artikel 138 van de Grondwet een aangelegenheid bedoeld in artikel 128, § 1, van de Grondwet.

Art. 2. Titel 2 van Boek VI van het tweede deel van het Waalse wetboek voor sociale actie en gezondheid wordt aangevuld met een hoofdstuk 2/1, luidend als volgt :

« Hoofdstuk 2/1. — Tele-onthaalcentra ».

Art. 3. Hoofdstuk 2/1, ingevoegd bij artikel 2, wordt aangevuld met een afdeling 1, luidend als volgt :

« Afdeling 1. — Algemene bepalingen ».

Art. 4. In afdeling 1, ingevoegd bij artikel 3, wordt een artikel 624/1 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/1. Voor de toepassing van dit hoofdstuk wordt verstaan onder :

1° « centrum » : Tele-onthaalcentrum bestemd voor personen met psychologische problemen;

2° « gebruiker » : persoon met psychologische problemen die zich tot een Tele-onthaalcentrum wendt;

3° « vrijwilliger » : persoon onderworpen aan de wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers die de in artikel 624/13 bedoelde opleiding heeft gevolgd en een in artikel 624/2 bedoelde luisteractiviteit ten gunste van een centrum uitoefent;

4° « netwerk » : geheel van de instellingen die gelijktijdig of achtereenvolgens ten gunste van een gebruiker tussenkomen via een institutioneel overleg;

5° « supervisie » : handeling inzake basis- of permanente opleiding, die concreet bestaat uit een reeks gesprekken tussen één of meer vrijwilligers en een derde die beschikt over een nuttige ervaring in de uit te voeren opdrachten en over vereiste capaciteiten om die gesprekken tot een goed einde te brengen;

6° « Minister » : de Minister die voor gezondheid bevoegd is. »

Art. 5. Hoofdstuk 2/1, ingevoegd bij artikel 2, wordt aangevuld met een afdeling 2, luidend als volgt :

« Afdeling 2. — Tele-onthaalcentra ».

Art. 6. In afdeling 2, ingevoegd bij artikel 5, wordt een onderafdeling 1 ingevoegd, luidend als volgt :

« Onderafdeling 1. — Opdrachten ».

Art. 7. In onderafdeling 1, ingevoegd bij artikel 6, wordt een artikel 624/2 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/2. § 1. De basisopdracht van het erkende centrum bestaat erin vierentwintig uur op vierentwintig oor te hebben voor de gebruiker alsook hem eventueel te oriënteren naar de gepaste hulp- en zorgverleningsdiensten.

Luisteren naar de gebruiker zoals bedoeld in het eerste lid bestaat erin een welwillend oor voor elke gebruiker te hebben, hem antwoord te geven en eventueel te oriënteren om zo goed mogelijk in te spelen op de situatie en de moeilijkheden die zijn oproep gemotiveerd hebben.

Het centrum is elke dag van het jaar vierentwintig uur op vierentwintig telefonisch bereikbaar, zoals bedoeld in het eerste lid; de toegang kan via andere voorzieningen uitgebreid worden naar gelang van de evolutie van de informatie - en communicatietechnologieën.

§ 2. De Regering bepaalt de minimale lijst van de diensten bedoeld in de eerste paragraaf, eerste lid, alsook de modaliteiten voor de oriëntering van de gebruiker naar die diensten. »

Art. 8. In onderafdeling 1, ingevoegd bij artikel 6, wordt een artikel 624/3 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/3. § 1. Naast zijn hoofdopdracht bedoeld in artikel 624/2 kan het erkende centrum de volgende bijkomende activiteiten uitoefenen :

1° informatie verstrekken aan al dan niet professionele derden en ze sensibiliseren voor luisterbereidheid;

2° de opleiding luisterbereidheid voor professionele derden;

3° de supervisie van al dan niet professionele derden in het kader van het onthaal en de luisterbereidheid.

De Regering kan een minimale lijst van derden opmaken ten gunste van wie het centrum de bijkomende activiteiten bedoeld in het eerste lid uitoefent.

§ 2. De Regering kan de lijst van de bijkomende activiteiten bedoeld in het eerste lid uitbreiden op voorstel van de « Commission wallonne de la santé » (Waalse commissie voor gezondheid). »

Art. 9. In onderafdeling 1, ingevoegd bij artikel 6, wordt een artikel 624/4 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/4. Het erkende centrum bevordert het geheel van zijn activiteiten bij het publiek, alsook bij de vakmensen. »

Art. 10. In onderafdeling 1, ingevoegd bij artikel 6, wordt een artikel 624/5 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/5. Om in netverband te kunnen werken verzamelt het erkende centrum informatie over de hulpmiddelen die beschikbaar zijn op zijn grondgebied, brengt het een samenwerking met de partners tot stand en sluit het een samenwerkingsovereenkomst met minstens één dienst voor geestelijke gezondheidszorg erkend krachtens de artikelen 539 en volgende, alsook met een geïntegreerde thuiszorgdienst bedoeld in artikel 434, 16°.

Elke samenwerkingsovereenkomst tussen een erkend centrum en een partner bevat minstens de volgende gegevens :

1° de identificatie van de partijen;

2° het doel van de samenwerking;

3° de verplichtingen van de partijen, waaronder die betreffende de modaliteiten voor de communicatie van de relevante informatie t.o.v. de doelstelling nagestreefd door de samenwerking;

4° het beginsel van de naleving van dit hoofdstuk en van de bepalingen genomen ter uitvoering ervan;

5° de duur van de overeenkomst;

6° de voorwaarden voor de opzegging van de overeenkomst;

7° de bevoegde instanties in geval van geschil.

De overeenkomsten worden aan de Regering overgelegd binnen de maand waarin ze gesloten worden. »

Art. 11. In afdeling 2, ingevoegd bij artikel 5, wordt een onderafdeling 2 ingevoegd, luidend als volgt :

« Onderafdeling 2. — Erkenning ».

Art. 12. In onderafdeling 2, ingevoegd bij artikel 11, wordt een artikel 624/6 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/6. Er kan hoogstens één centrum erkend worden voor elke provincie die tot 1 000 000 inwoners telt. Voor elke provincie met meer dan 1 000 000 inwoners kunnen hoogstens twee centra erkend worden. »

Art. 13. In onderafdeling 2, ingevoegd bij artikel 11, wordt een artikel 624/7 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/7. Om de erkenning te verkrijgen wordt het centrum georganiseerd door een vereniging zonder winstoogmerk of een stichting, zoals bedoeld in de wet van 27 juni 1921 betreffende de verenigingen zonder winstoogmerk, de internationale verenigingen zonder winstoogmerk en de stichtingen, en oefent het zijn activiteiten uit op het grondgebied van het Franse taalgebied. »

Art. 14. In onderafdeling 2, ingevoegd bij artikel 11, wordt een artikel 624/8 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/8. De aanvraag tot erkenning wordt door het centrum bij de Regering ingediend.

Het aanvraagdossier bevat op zijn minst :

1° de identificatie van de inrichtende macht;

2° de melding van het grondgebied bestreken door de onthaalactiviteit;

3° het bewijs van het bestaan van de activiteit van het centrum minstens één jaar voor de indiening van de aanvraag;

4° de omschrijving van de ploeg;

5° het actieplan, waarvan de inhoud door de Regering bepaald wordt.

De inhoud en de modaliteiten voor de indiening en de behandeling van de erkenningsaanvraag worden nader bepaald door de Regering. »

Art. 15. In onderafdeling 2, ingevoegd bij artikel 11, wordt een artikel 624/9 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/9. De erkenning wordt door de Regering voor onbepaalde duur verleend zodra vastgesteld wordt dat de normen nageleefd worden of dat de normen die pas na de afgifte van de erkenning nageleefd kunnen worden, het voorwerp zijn van een verbintenis dat ze door de inrichtende macht nageleefd zullen worden binnen een termijn die door de Regering bepaald wordt.

De verplichtingen die op het tijdstip van de erkenningsaanvraag nagekomen moeten worden betreffen :

1° de rechtsvorm van het centrum;

2° het bestaan van de activiteit van het centrum minstens één jaar tevoren.

De verplichtingen die het voorwerp zijn van een verbintenis van de inrichtende macht betreffen de uitoefening van de opdrachten en de werking bedoeld in de artikelen 624/2 en volgende. ».

Art. 16. In onderafdeling 2, ingevoegd bij artikel 11, wordt een artikel 624/10 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/10. De procedures tot toekenning van de erkenning worden nader bepaald door de Regering. ».

Art. 17. In afdeling 2, ingevoegd bij artikel 5, wordt een onderafdeling 3 ingevoegd, luidend als volgt :

« Onderafdeling 3. — Werking ».

Art. 18. In onderafdeling 3, ingevoegd bij artikel 17, wordt een artikel 624/11 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/11. § 1. Het erkende centrum beschikt over minimum volgend personeel :

1° een voltijds equivalent belast met de directie en de organisatie van het centrum;

2° een voltijds equivalent secretariaat;

3° anderhalve voltijds equivalent verantwoordelijk voor de opleiding en de supervisie van de luisteractiviteit van de vrijwilligers.

De personen bedoeld in het eerste lid zijn de administratief verantwoordelijken.

Onder « voltijds equivalent » wordt verstaan een werknemer die krachtens een arbeidsovereenkomst naar rato van achtendertig uur per week tewerkgesteld is.

§ 2. De Regering bepaalt de lijst van de diploma's en de specifieke kwalificaties alsook de bijscholingsverplichtingen die nodig zijn voor de uitoefening van de functies bedoeld in paragraaf 1.

De specifieke taken i.v.m. elke functie worden nader bepaald door de Regering. ».

Art. 19. In onderafdeling 3, ingevoegd bij artikel 17, wordt een artikel 624/12 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/12. § 1. Om de in artikel 624/2 bedoelde opdracht te vervullen doet het centrum een beroep op vrijwilligers.

Het centrum zorgt ervoor dat het aantal beschikbare vrijwilligers per centrum volstaat om elke dag van het burgerlijk jaar, zondagen en feestdagen inbegrepen, vierentwintig op vierentwintig een luisteractiviteit te waarborgen.

§ 2. Als het erkende centrum vaststelt dat het aantal beschikbare vrijwilligers gedurende een periode van een maand niet volstaat om een welwillend oor te bieden volgens de modaliteiten bedoeld in paragraaf 1, tweede lid, en dat de partners van de overige erkende centra de toegankelijkheid van het centrum niet kunnen garanderen, overeenkomstig artikel 624/2, § 1, derde lid, verwtigt het de Regering volgens de modaliteiten die zij bepaalt.

§ 3. De Regering bepaalt de inhoud en de modaliteiten betreffende de informatie die het centrum haar meedeelt i.v.m. de indienstneming van zijn vrijwilligers. ».

Art. 20. In onderafdeling 3, ingevoegd bij artikel 17, wordt een artikel 624/13 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/13. De vrijwilligers bedoeld in artikel 624/12 worden door het centrum uitgekozen, opgeleid en gesuperviseerd met inachtneming van de bepalingen van dit hoofdstuk.

De minimale inhoud van de opleiding bedoeld in het eerste lid kan door de Regering in overleg met de directeurs van de erkende centra bepaald worden. ».

Art. 21. In onderafdeling 3, ingevoegd bij artikel 17, wordt een artikel 624/14 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/14. De gezamenlijke ploeg is gehouden tot het beroepsgeheim bedoeld in artikel 458 van het strafwetboek en tot de inachtneming van de anonimiteit van de gebruiker. ».

Art. 22. In onderafdeling 3, ingevoegd bij artikel 17, wordt een artikel 624/15 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/15. De centra bieden de gebruikers gratis gehoor, ongeacht de toegepaste technologie. ».

Art. 23. In onderafdeling 3, ingevoegd bij artikel 17, wordt een artikel 624/16 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/16. § 1. De verantwoordelijken voor de directie en de organisatie en de verantwoordelijken voor de opleiding en de supervisie van de erkende centra vergaderen minstens vier keer per jaar om te zorgen voor de cohesie van de acties die door het geheel van de erkende centra gevoerd worden op het Franstalige grondgebied.

§ 2. De verantwoordelijken zorgen volgens de door de Regering bepaalde modaliteiten voor de opvolging van de werken die bij de Regering gevoerd worden. ».

Art. 24. In onderafdeling 3, ingevoegd bij artikel 17, wordt een artikel 624/17 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/17. De vergaderingen bedoeld in artikel 624/16 hebben o.a. tot doel :

1° in het kader van de uitvoering van de opdrachten bedoeld in artikel 624/3, de organisatie, op gezamenlijke wijze, van beroepsactiviteiten en het uitwerken van de dragers die noodzakelijk zijn voor die activiteiten;

2° het uitwerken en de organisatie van gemeenschappelijke opleidingen zowel voor professionele derden als voor de vrijwilligers van de erkende centra;

3° het gezamenlijk werven van vrijwilligers;

4° de uitwisseling van overwegingen en goede praktijken over specifieke thematieken i.v.m. met het luisteren naar de problemen van de gebruiker. ».

Art. 25. In onderafdeling 3, ingevoegd bij artikel 17, wordt een artikel 624/18 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/18. Gegevens over de gebruiker worden ingezameld met inachtneming van de deontologische regels en de bescherming van het privéleven, alsook van de anonimiteit van de gebruiker. ».

Art. 26. In onderafdeling 3, ingevoegd bij artikel 17, wordt een artikel 624/19 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/19. Het erkende centrum houdt een geïnformatiseerd bestand met de genummerde telefoonoproepen, de tussenkomsten met melding van dag en uur, de aard van het behandelde probleem, de identificatie van de vrijwilliger en het gegeven antwoord.

Het bestand wordt minstens vijf jaar bewaard.

De Regering kan bepalen welke bijkomende gegevens in het bestand opgenomen moeten worden. ».

Art. 27. In afdeling 2, ingevoegd bij artikel 5, wordt een onderafdeling 4 ingevoegd, luidend als volgt :

« Onderafdeling 4. — Subsidiëring ».

Art. 28. In onderafdeling 4, ingevoegd bij artikel 27, wordt een artikel 624/20 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/20. Binnen de perken van de begrotingskredieten verleent de Regering een toelage aan het erkende centrum voor de uitvoering van de opdrachten omschreven in dit hoofdstuk.

De toelage kan de personeels- en werkingskosten dekken volgens de modaliteiten die de Regering bepaalt. ».

Art. 29. In afdeling 2, ingevoegd bij artikel 5, wordt een onderafdeling 5 ingevoegd, luidend als volgt :

« Onderafdeling 5. — Evaluatie, controle en sancties ».

Art. 30. In onderafdeling 5, ingevoegd bij artikel 29, wordt een artikel 624/21 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/21. Wanneer een centrum erkend wordt, wordt het onderworpen aan de evaluatie die door de Regering georganiseerd wordt.

De modaliteiten en de periodiciteit van de evaluatie worden door de Regering bepaald op basis van de opdrachten van het centrum en met inachtneming van de bepalingen aangenomen bij of krachtens dit hoofdstuk. ».

Art. 31. In onderafdeling 5, ingevoegd bij artikel 29, wordt een artikel 624/22 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/22. De kwalitatieve evaluatie van de erkende centra en de administratieve en financiële controle erop worden uitgeoefend door de diensten die de Regering aanwijst.

De diensten bedoeld in het eerste lid hebben vrije toegang tot de lokalen van het centrum en hebben het recht om ter plaatse inzage te nemen van de stukken en documenten die ze nodig achten voor de uitvoering van hun opdracht. ».

Art. 32. In onderafdeling 5, ingevoegd bij artikel 29, wordt een artikel 624/23 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/23. § 1. De erkenning van het geheel of een gedeelte van de activiteiten die door een centrum uitgeoefend worden kan elk ogenblik opgeschort of ingetrokken worden wegens niet-naleving van de bepalingen van dit hoofdstuk of van de overeenkomstig dit hoofdstuk vastgelegde bepalingen.

§ 2. De opschorting van de erkenning heeft tot gevolg dat de storting van de toelagen opgeschort wordt tot de datum waarop orde op zaken gesteld wordt.

De intrekking van de erkenning heeft tot gevolg dat geen toelage meer gestort wordt vanaf de datum van de beslissing.

Als het gaat om een gedeeltelijke opschorting of intrekking van de activiteit, worden de toelagen verhoudingsgewijs verminderd. ».

Art. 33. In onderafdeling 5, ingevoegd bij artikel 29, wordt een artikel 624/24 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/24. De procedures tot opschorting en tot intrekking van de erkenning worden nader bepaald door de Regering. ».

Daartoe bepaalt de Regering de vormen en termijnen en waarborgt ze het recht om gehoord te worden vooraleer de beslissing genomen wordt. ».

Art. 34. Hoofdstuk 2/1, ingevoegd bij artikel 2, wordt aangevuld met een afdeling 3, luidend als volgt :

« Afdeling 3. — Coördinatiecel ».

Art. 35. In afdeling 3, ingevoegd bij artikel 34, wordt een artikel 624/25 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/25. § 1. De Regering kan volgens de modaliteiten die zij bepaalt een coördinatiecel voor de Tele-onthaalcentra erkennen die de volgende opdrachten zal vervullen :

1° overleg tussen haar leden met het oog op de bevordering en de ondersteuning van de kwaliteit van de activiteiten;

2° de vertegenwoordiging van de erkende centra op gemeenschappelijke of individuele wijze als ze daarom vragen;

3° de ontwikkeling van uitwisselingen en overwegingen tussen haar leden, met name de organisatie en de ondersteuning van de samenwerking tussen centra bedoeld in de artikelen 624/16 en 624/17;

4° de totstandbrenging van banden met de federaties of andere representatieve organen van de sector.

§ 2. De cel die wenst erkend te worden wordt georganiseerd in de vorm van een vereniging zonder winstoogmerk.

De cel maakt een activiteitenprogramma op dat voorziet in de wijze waarop de opdrachten vermeld in paragraaf 1 uitgevoerd zullen worden inzake inhoud, doelstellingen, evaluatie van het halen hiervan in de vorm van indicatoren en begroting.

De erkenning heeft een duur van vier jaar. Ze is hernieuwbaar. »

Art. 36. In afdeling 3, ingevoegd bij artikel 34, wordt een artikel 624/26 ingevoegd, luidend als volgt :

« Art. 624/26. § 1. Binnen de perken van de begrotingskredieten verleent de Regering een toelage aan de erkende cel voor de uitvoering van de opdrachten omschreven in deze afdeling.

De toelage kan de personeels- en werkingskosten dekken volgens de modaliteiten die de Regering bepaalt. ».

Art. 37. In afwijking van de artikelen 624/8 tot 624/10 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de artikelen 14 tot 16 van dit decreet, blijven de op de datum van inwerkingtreding van dit decreet erkende centra hun erkenning als Tele-onthaalcentrum voor onbepaalde duur genieten voor zover een in artikel 624/8, 5°, bedoeld actieplan wordt opgemaakt, volgens de modaliteiten bepaald door de Regering en met inachtneming van de opdrachten en de werkingsnormen die vastliggen in hoofdstuk 2/1, titel 2, boek VI, van het tweede deel van hetzelfde Wetboek.

Art. 38. Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2015.

De Regering kan voorzien in een datum van inwerkingtreding die voorafgaat aan die vermeld in het vorige lid. Kondigen dit decreet af, bevelen dat het in het *Belgisch Staatsblad* zal worden bekendgemaakt.

Namen, 27 maart 2014.

De Minister-President,

R. DEMOTTE

De Minister van Duurzame Ontwikkeling en Ambtenarenzaken,

J.-M. NOLLET

De Minister van Begroting, Financiën, Tewerkstelling, Vorming en Sport,

A. ANTOINE

De Minister van Economie, K.M.O.'s, Buitenlandse Handel en Nieuwe Technologieën,

J.-Cl. MARCOURT

De Minister van de Plaatselijke Besturen en de Stad,

P. FURLAN

De Minister van Gezondheid, Sociale Actie en Gelijke Kansen,

Mevr. E. TILLIEUX

De Minister van Leefmilieu, Ruimtelijke Ordening en Mobiliteit,

Ph. HENRY

De Minister van Openbare Werken, Landbouw, Landelijke Aangelegenheden, Natuur, Bossen en Erfgoed,

C. DI ANTONIO

(1) *Zitting 2013-2014.*

Stukken van het Waals Parlement, 993 (2013-2014). Nrs. 1 tot 3.

Volledig verslag, plenaire vergadering van 26 maart 2014.

Bespreking.

Stemming.