

JUSTEL - Législation consolidée

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2013/06/21/2013204207/justel>

Dossier numéro : 2013-06-21/10

Titre

21 JUIN 2013. - Arrêté du Gouvernement flamand relatif à l'aide sociale générale

Situation : Intégration des modifications en vigueur publiées jusqu'au 18-03-2019 inclus.

Source : AUTORITE FLAMANDE

Publication : Moniteur belge du 01-08-2013 page : 48126

Entrée en vigueur : 01-01-2014

Table des matières

[CHAPITRE 1er.](#) - Définitions

Art. 1

[CHAPITRE 2.](#) - L'agrément de centres

[Section 1re.](#) - Les conditions d'agrément

[Sous-section 1re.](#) - Conditions générales

Art. 2-3

[Sous-section 2.](#) - Conditions pour les centres de télé-accueil

Art. 4-5

[Sous-section 3.](#) - Conditions pour les centres d'aide sociale générale

Art. 6-15

[Sous-section 4.](#) - Conditions en ce qui concerne la politique de qualité des centres

Art. 16-19

[Sous-section 5.](#) - Conditions relatives à la coopération

Art. 20

[Sous-section 6.](#) - Conditions relatives à l'échange de données à caractère personnel

Art. 21

[Section 2.](#) - La procédure d'agrément

Art. 22-27

[CHAPITRE 3.](#) - Programmation

Art. 28

[CHAPITRE 4.](#) - Le subventionnement des centres

[Section 1re.](#) - Les conditions de subvention

Art. 29-34

[Section 2.](#) - Le paiement des subventions

Art. 35-37

[CHAPITRE 5.](#) - Le subventionnement de projets et d'organisations d'appui ou de service.

Art. 38-39

[CHAPITRE 6.](#) - Le contrôle

[Section 1re.](#) - Le contrôle des conditions d'agrément

Art. 40-44

[Section 2.](#) - Le contrôle des conditions de subvention

Art. 45-47

[CHAPITRE 7.](#) - Dispositions modificatives

Art. 48-49

[CHAPITRE 8.](#) - Dispositions finales

Art. 50-57

Texte

[CHAPITRE 1er.](#) - Définitions

Article [1er](#). Dans le présent arrêté, on entend par :

1° ^[1] administration : la division responsable au niveau fonctionnel du Département du Bien-Etre, de la Santé publique et de la Famille, ou Zorginspectie du département précité, visée à l'article 3, § 2, alinéa trois, de l'arrêté du Gouvernement flamand du 31 mars 2006 concernant le Département de l'Aide sociale, de la Santé publique et de la Famille, relatif à l'entrée en vigueur de la réglementation créant des agences dans le domaine politique Aide sociale, Santé publique et Famille et modifiant la réglementation concernant ce domaine politique ;^[1]

2° plan politique : un outil dynamique et flexible où un centre donne sa vision en ce qui concerne son développement organisationnel et fonctionnement intégré, l'aide et les services offerts, les structures de coopération avec d'autres acteurs et le rôle qu'assume le centre au sein des réseaux de soins;

3° centre : conformément à l'article 2, 2°, du décret du 8 mai 2009, un centre d'aide sociale générale ou un centre de télé-accueil;

4° décret du 8 mai 2009 : le décret du 8 mai 2009 relatif à l'aide sociale générale;

5° Ministre : le Ministre flamand chargé de l'assistance aux personnes;

6° Secrétaire général : le membre du personnel chargé de la direction du département du Bien-être, de la Santé publique et de la Famille;

7° ressort : une zone géographique au sein de laquelle un centre développe ses activités.

(1) <AGF 2015-01-30/08, art. 48, 002; En vigueur : 01-01-2015>

[CHAPITRE 2.](#) - L'agrément de centres

[Section 1re.](#) - Les conditions d'agrément

[Sous-section 1re.](#) - Conditions générales

[Art. 2.](#) Un centre qui, dans le cadre de l'aide sociale générale, visée à l'article 2, 1°, du décret du 8 mai 2009, et au présent décret, veut prétendre au subventionnement, doit être agréé au préalable par le Secrétaire général en tenant compte des conditions d'agrément, visées au chapitre II et à l'article 17, § 2, du décret précité, et à cette

section.

Art. 3. En ce qui concerne son fonctionnement et son organisation, un centre doit :

- 1° être établi comme une association sans but lucratif, conformément à la loi du 27 juin 1921 relative aux associations sans but lucratif, aux associations internationales sans but lucratif et aux fondations;
 - 2° être situé et développer ses activités dans le ressort qui est fixé lors de l'agrément;
 - 3° contracter, outre les assurances que le centre est légalement obligé de contracter, une assurance responsabilité civile du centre et des professionnels et bénévoles qui y travaillent;
 - 4° transmettre les données d'enregistrement, visées à l'article 18 du décret du 8 mai 2009, à l'administration;
 - 5° présenter un rapport annuellement, sur la base d'indicateurs axés sur les résultats, sur la manière dont le centre donne exécution aux articles 18 à 20 et aux articles 4, 5 et 16, lorsqu'il s'agit d'un centre de télé-accueil, ou aux articles 6 à 15 et 17, lorsqu'il s'agit d'un centre d'aide sociale générale.
- Le Ministre fixe les indicateurs axés sur les résultats, visés à l'alinéa premier, 5°.

Sous-section 2. - Conditions pour les centres de télé-accueil

Art. 4. § 1er. Tout centre de télé-accueil a les missions suivantes :

- 1° organiser de l'aide ou des services par téléphone ou en ligne pour la population dans la région linguistique de langue néerlandaise et la région bilingue de Bruxelles-Capitale;
- 2° offrir un premier accueil et de l'appui dans un stade précoce du développement du problème, en prêtant une attention particulière à des risques éventuels de suicide, de sorte qu'il soit prévenu que des situations problématiques s'aggravent;
- 3° accueillir des personnes qui, à l'occasion de certains événements, sont confrontés à leurs problèmes et éventuellement les orienter vers de l'aide professionnelle;
- 4° signaler des insuffisances dans la société en matière de bien-être aux autorités, aux niveaux provincial, flamand et fédéral. A l'occasion de certains événements sociaux, le centre signale des données pertinentes mais anonymes aux médias.

L'aide et les services des centres de télé-accueil disposent des caractéristiques suivantes :

- 1° ils sont anonymes;
- 2° ils sont joignables 24 heures sur 24 via le même numéro de téléphone. Les modalités de ce numéro de téléphone uniforme sont conformes à la réglementation sur les services universels en matière de télécommunication;
- 3° ils ont lieu en ligne à des moments déterminés au préalable;
- 4° ils sont fournis par des bénévoles, qui sont assistés par des professionnels;
- 5° ils sont gratuits.

§ 2. Chaque centre de télé-accueil recrute des bénévoles en fonction de ses besoins. Le centre de télé-accueil assure des circonstances qui permettent et soutiennent l'engagement des bénévoles. Les bénévoles sont sélectionnés soigneusement après une formation telle que visée à l'alinéa deux, qui a été accomplie avec succès. Cette formation comprend une période de rodage. Les normes de sélection sont concrétisées dans le plan politique.

Pour les bénévoles, le centre organise une formation interne de 30 heures au minimum. Cette formation comprend entre autres :

- 1° les objectifs et limites des centres de télé-accueil;
- 2° la connaissance et compréhension de difficultés de la vie;
- 3° un entraînement en aptitudes d'aide;
- 4° le développement d'attitude;
- 5° les dispositions et méthodes pratiques;
- 6° l'application des règles en ce qui concerne le traitement et l'échange de données à caractère personnel et l'obligation de secret.

Le centre de télé-accueil et tout bénévole sélectionné signent une note d'accords telle que visée à l'article 5 du décret du 3 avril 2009 relatif au bénévolat organisé dans le domaine politique " Welzijn, Volkgezondheid en Gezin ", où le bénévole s'engage également à suivre une formation continuée pendant toute la durée de sa collaboration.

§ 3. L'expertise requise des professionnels est garantie par la formation ou l'expérience. Cet élément est spécifié au plan politique.

Art. 5. L'aide et les services du centre de télé-accueil répondent aux conditions suivantes :

- 1° le centre met des informations à disposition des usagers et des usagers potentiels en ce qui concerne tous les aspects pertinents de l'offre d'aide et de services et le concept d'aide utilisé;
- 2° l'aide et les services visent un effet aussi préventif et durable que possible;
- 3° le centre dispose d'une procédure pour gérer des situations où l'intégrité de l'utilisateur ou d'autres personnes est en danger;
- 4° le centre garantit le droit de plainte à l'utilisateur au moyen d'une procédure d'enregistrement et de traitement de plaintes qui répond aux obligations découlant de la [1] législation relative à la protection des personnes physiques à l'égard du]1 traitement de données à caractère personnel.

La procédure, visée à l'alinéa premier, 4°, décrit de quelle manière l'utilisateur peut faire connaître sa plainte, de quelle manière la plainte est évaluée sur le plan de la recevabilité, de quelle manière la plainte est traitée et de quelle manière l'utilisateur est informé du résultat de sa plainte.

(1)<AGF 2019-01-25/40, art. 11, 006; En vigueur : 25-05-2018>

Sous-section 3. - Conditions pour les centres d'aide sociale générale

Art. 6. Conformément à l'article 7, § 1er, du décret du 8 mai 2009, chaque centre d'aide sociale générale réalise une mission de prévention générale. Cette mission comprend que le centre d'aide sociale générale mène une politique qualitative de signalement à l'égard des autorités respectives et des structures sociales relative aux facteurs sociaux qui sont considérés dans la propre pratique d'aide et de services comme portant atteinte au bien-être et qu'il organise des projets généraux préventifs visant des changements structurels, s'adressant aux instances politiques, à l'ensemble de la population, à des groupes cibles spécifiques et à des personnes, services ou instances intermédiaires.

Art. 7. § 1er.^[1] Conformément à l'article 7, § 1er, du décret du 8 mai 2009, chaque centre d'aide sociale générale réalise une offre d'accueil. L'accueil est accessible à tous. L'accueil est organisé en accord avec les autres acteurs principaux au sein du partenariat d'accueil large intégré, et vise à réaliser les fonctions et principes de fonctionnement du partenariat. L'accueil est un processus dans lequel les fonctions suivantes sont remplies :

- 1° mettre en place des actions proactives : mettre en place des actions communes dans lesquelles le partenariat lui-même prend l'initiative de contacter les personnes vulnérables dans le but d'assurer que ces personnes se voient accorder des droits et reçoivent des soins et du soutien ;
- 2° écouter et clarifier la demande d'aide d'une large perspective généraliste : ensemble avec l'utilisateur, contextualiser la demande d'aide, faire l'inventaire des problèmes et les cartographier afin de mieux comprendre la nature des problèmes, donner à l'utilisateur un aperçu de sa situation et explorer toutes les solutions alternatives ;
- 3° explorer les droits des usagers et les informer de manière proactive sur leurs droits fondamentaux sociaux ;
- 4° fournir une information objective et transparente sur l'ensemble de l'offre locale d'aide et de services sociaux : fournir une information individuelle et sur mesure dans le cadre de l'aide et des services ;
- 5° fournir un avis d'orientation : informer et renseigner l'utilisateur de manière objective et transparente, compte tenu de sa situation personnelle, et indiquer des perspectives de solution, des options et des alternatives de comportement, de sorte que l'utilisateur dispose de plus de connaissances et puisse faire un choix délibéré. L'offre est clarifiée de sorte qu'on puisse déterminer, ensemble avec l'utilisateur, l'offre d'aide appropriée pour la demande d'aide ;
- 6° réaliser les droits des usagers : aider les usagers à réaliser au maximum leurs droits fondamentaux sociaux et, le cas échéant, fournir une aide socio-administrative ;
- 7° renvoyer de manière neutre à l'aide et aux services sociaux locaux appropriés : orienter les usagers vers l'aide et les services sociaux locaux appropriés de leur choix ;
- 8° maintenir une vue d'ensemble du parcours d'aide de l'utilisateur, servir de base de repli si l'aide et les services à l'utilisateur cessent, rester disponible pour d'autres questions de l'utilisateur et servir d'intermédiaire entre l'utilisateur et les autres acteurs locaux en cas d'incertitudes ou de problèmes ;
- 9° signaler des seuils : signaler aux différents acteurs locaux concernés les seuils qui menacent l'accessibilité de l'aide et des services sociaux locaux et les facteurs qui renforcent la sous-protection-1.

[1] Dans l'alinéa 1er, on entend par :

- 1° partenariat d'accueil large intégré : le partenariat, visé à l'article 9, alinéa 2, du décret du 9 février 2018 relatif à la politique sociale locale ;
- 2° droits fondamentaux sociaux : les droits visés aux articles 23 et 24, § 3, de la Constitution ;
- 3° acteurs locaux : les acteurs locaux tels que visés à l'article 3, 5°, du décret du 9 février 2018 relatif à la politique sociale locale ;
- 4° l'aide et les services sociaux locaux : l'aide et les services sociaux locaux, visés à l'article 3, 6°, du décret du 9 février 2018 relatif à la politique sociale locale.]¹.

[1 ...]¹.

[1 ...]¹.

§ 2. L'offre, visée au paragraphe 1er, est organisée d'une telle manière qu'elle est accessible à l'ensemble de la population. Le centre d'aide sociale générale développe l'offre d'une telle manière qu'il en est effectivement fait usage par :

- 1° les groupes les plus vulnérables, visés à l'article 12;
- 2° les jeunes âgés de 12 à 25 ans inclus;
- 3° les victimes et leur environnement social direct;
- 4° les détenus et leur environnement social direct.

(1)<AGF 2018-11-30/19, art. 1, 005; En vigueur : 01-01-2019>

Art. 8. § 1er. Conformément à l'article 7, § 1er, du décret du 8 mai 2009, chaque centre d'aide sociale générale réalise une offre d'accompagnement psychosocial pour des problèmes tels que visés à l'article 2, 1°, du décret précité. Dans cet accompagnement, l'assistant social du centre et l'utilisateur collaborent pour réaliser des objectifs concrets avancés sur la base d'un engagement mutuel et explicite. L'accompagnement a pour but d'améliorer la compréhension de l'utilisateur de la propre situation, de prévenir une rechute, de rendre une situation ou condition

problématique supportable, de l'améliorer ou de la supprimer, et d'agrandir les capacités, l'autonomie et l'indépendance de l'utilisateur.

§ 2. L'offre d'accompagnement psychosocial comprend une ou plusieurs des fonctions suivantes :

1° soutenir : écouter activement, reconnaître, apprécier, offrir de l'espace, faire preuve de compréhension envers l'histoire de l'utilisateur et rester approchable à cet effet;

2° accompagner : offrir de l'aide personnelle, relationnelle et pratique de manière méthodique et systématique de sorte que le fonctionnement quotidien de l'utilisateur est amélioré et que l'utilisateur est plus habile dans ses rôles sociaux;

3° négocier : aider des utilisateurs qui sont associés à un conflit à négocier de manière efficace, sur une base d'indépendance et de confidentialité, de sorte que le conflit soit réglé ou maîtrisable;

4° entraîner : influencer le fonctionnement d'un utilisateur de manière méthodique en lui apprenant des aptitudes spécifiques au niveau social, administratif, financier, émotionnel, communicatif, relationnel ou pédagogique;

5° orienter : activement préparer l'utilisateur à participer à des activités d'un service de base ou d'un autre service d'aide et le mettre en contact activement avec cette offre;

6° contrôler : être présent en tant qu'observateur, prêt à agir comme accompagnateur, soignant ou surveillant en cas de nécessité, de sorte qu'une situation sûre soit créée au sein de laquelle les utilisateurs concernés peuvent exécuter des activités propres indépendamment ou où ils sont protégés contre des influences négatives externes ou contre eux-mêmes;

7° défendre les intérêts : soutenir et plaider une demande concrète de l'utilisateur, et au nom de l'utilisateur, auprès d'une tierce instance;

8° offrir un contexte résidentiel en combinaison avec d'autres fonctions d'aide telles que visées aux points 1° à 7° inclus.

La fonction, visée à l'alinéa premier, 6°, est toujours offerte en combinaison avec la fonction, visée à l'alinéa premier, 2°.

[Art. 9.](#) Tout centre d'aide sociale générale offre de l'aide aux personnes qui se trouvent dans une situation de crise. Le centre engage son offre disponible, conformément à l'article 7, § 3, alinéa premier, 2°, du décret du 8 mai 2009. Une situation de crise est une situation qui est ressentie comme une situation d'urgence par l'utilisateur. Le centre d'aide sociale générale fait partie d'un réseau d'aide en cas de crise. Tout centre d'aide sociale générale conclut à cet effet des accords de coopération avec des acteurs pertinents dans son ressort.

[Art. 10.](#) Le centre d'aide sociale générale peut, pour des groupes cibles spécifiques, assumer la fonction d'accompagnement de parcours. L'accompagnement de parcours concerne la traduction de besoins d'aide complexes, multiples, d'un utilisateur, en un parcours d'aide cohérent et approprié à l'utilisateur et la coordination, le suivi et l'évaluation de ce parcours d'aide jusqu'à ce que l'utilisateur n'a plus besoin d'aide.

[Art. 11.](#) Tout centre d'aide sociale générale réalise, dans le cadre de l'offre d'aide et de services, visée aux articles 6 à 10 inclus, les objectifs sectoriels suivants :

1° le centre cherche activement des personnes et des groupes vulnérables et coopère à cet effet avec des acteurs différents;

2° le centre engage des méthodologies visant à joindre des personnes et des groupes vulnérables de manière proactive;

3° le centre oriente des personnes vulnérables vers l'aide et les services au sens large et signale des insuffisances structurelles en ce qui concerne leur accessibilité;

4° faisant suite à sa pratique d'aide, le centre prend des actions générales-préventives de manière réfléchie et systématique ou participe à ces actions dans le but :

a) de rendre des problèmes sociaux susceptibles de faire l'objet d'une discussion et de contribuer à des solutions structurelles pour des problèmes sociaux;

b) d'effectuer un changement de comportement et de mentalité parmi un large groupe de la population et avec des effets structurels;

5° le centre organise dans chaque petite région urbaine de soins de son ressort ou, lorsque ce ressort est la région bilingue de Bruxelles-Capitale, une offre d'accueil accessible à tous et de qualité où tout citoyen peut s'adresser avec n'importe quelle demande, et en particulier les groupes les plus vulnérables;

6° le centre organise avec tous les autres centres agréés d'aide sociale générale une offre d'accueil commune accessible à tous via les nouveaux médias;

7° le centre assure dans chaque petite région urbaine de soins de son ressort ou, le cas échéant, dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, un accueil accessible à tous pour les jeunes âgés de 12 à 25 ans où ils peuvent s'adresser avec n'importe quelle demande, et ce via une approche proactive;

8° le centre assure une offre d'accueil accessible à tous les victimes de violence, de délits, de désastres, ainsi qu'à leurs proches et parents, et ce via une approche proactive;

9° le centre assure une offre d'accueil accessible à toutes les personnes concernées par un accident de la route;

10° le centre organise, avec les autres centres agréés d'aide sociale générale dont le ressort se situe dans la même province ou, lorsque le ressort du centre est la région de Bruxelles-Capitale, avec les autres centres agréés de ce ressort, un point de contact central, ayant comme numéro de téléphone le 1712, où toute personne ayant des questions sur l'abus, la violence et la maltraitance d'enfants peut s'adresser, et ce en coopération avec le Centre de Confiance pour Enfants maltraités territorialement compétent;

11° le centre prévoit de manière proactive une offre d'accueil accessible à tous les détenus dans les prisons de