



Règlement de fonctionnement du CRA Poitou-Charentes

 CRA CENTRE RESSOURCES AUTISME & TROUBLES ASSOCIÉS POITOU-CHARENTES	Règlement de fonctionnement du CRA	Date de validation : 18/09/2018
		Date de révision : 19/03/2024
		Version 3
Professionnels concernés : Tous les professionnels du Centre Ressources Autisme Poitou-Charentes		
Adresse du fichier : S:\7- Pole E - Enfance et adolescence\E - EXIST\CRA\QUALITE\Gestion Documentaire\4_Fiches d'enregistrement\FE_11_Règlement de fonctionnement\Règlement de fonctionnement V3_2024.odt		
Diffusion : Tous les professionnels Pour les usagers : par mail, consultation dans les locaux.		

Table des matières

1. Références et textes réglementaires.....	4
2. Dispositions générales.....	5
2.1. Objet du règlement de fonctionnement.....	5
2.2. Modalités d'élaboration et de révision.....	5
2.3. Modalités de communication.....	5
3. Missions et démarche éthique du CRA.....	6
3.1. Missions du CRA.....	6
3.2. Bientraitance et éthique.....	7
3.3. Les valeurs du CRA.....	8
4. Dispositions générales.....	9
4.1. Affectation des locaux.....	9
4.2. Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles.....	10
4.2.1. <i>Sécurité des locaux :</i>	10
4.2.2. <i>Sécurité contre les risques d'incendie et de panique :</i>	10
4.2.3. <i>Sécurité des personnes :</i>	10
4.2.4. <i>Sécurité et confidentialité des données :</i>	10
4.2.5. <i>Sécurité des biens :</i>	11
4.3. Repas au sein du CRA.....	11
4.4. Participation et liberté d'expression des usagers.....	11
4.5. Obligations des usagers.....	12
4.6. Bonnes pratiques des usagers.....	12
5. Dispositions spécifiques.....	13
5.1. Principes d'accès aux informations générales.....	13
5.2. Modalités d'accès au dossier médical et aux données personnelles.....	13
5.3. Principes d'accompagnement.....	14
5.4. Désignation d'une personne de confiance et/ou qualifiée et recours.....	14
5.4.1. Personne de confiance.....	14
5.4.2. Personnes qualifiées.....	14
5.5. Plaintes et réclamations.....	15

1. Références et textes réglementaires

- Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (art. L. 311-7 du CASF) ;
- Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ;
- Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 ;
- Circulaire interministérielle n° DGAS/DGS/DHOS/3C/2005/124 du 08 mars 2005 relative à la politique de prise en charge des personnes atteintes d'autisme et de troubles envahissants du développement ;
- Loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé ;
- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement ; ANESM, 2009 ;
- Autisme et autres troubles envahissants du développement : interventions éducatives et thérapeutiques coordonnées chez l'enfant et l'adolescent ; HAS ; Recommandations de bonnes pratiques professionnelles 2012 ;
- Trouble du spectre de l'autisme - Signes d'alerte, repérage, diagnostic et évaluation chez l'enfant et l'adolescent ; HAS ; Recommandations de bonnes pratiques professionnelles 2018
- Troubles du neurodéveloppement - Repérage et orientation des enfants à risque ; HAS ; Recommandations de bonnes pratiques professionnelles 2020 ;
- Charte des Centres Ressources Autisme ;
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- Référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS ; HAS 2022 ;
- Livret d'accueil du Centre Ressources Autisme Poitou-Charentes ;
- Stratégie nationale 2023-2027 pour les troubles du neurodéveloppement : autisme, DYS, TDH, TDI.

2. Dispositions générales

2.1. Objet du règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L.311-7 du code de l'action sociale et des familles et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003.

Le règlement de fonctionnement est destiné à définir les droits et devoirs des usagers et utilisateurs du CRA Poitou-Charentes. Document de portée générale, le règlement de fonctionnement ne se substitue pas aux autres documents renseignant sur le fonctionnement du CRA Poitou-Charentes.

2.2. Modalités d'élaboration et de révision

Le règlement de fonctionnement est élaboré collectivement sous l'égide de la direction du CRA Poitou-Charentes. Il fait l'objet d'un avis des membres du Comité d'Orientation Stratégique (COS).

Il peut faire l'objet de révisions périodiques dans les cas suivants :

- modification de la réglementation ;
- changements dans l'organisation du CRA Poitou-Charentes ;
- besoins ponctuels appréciés au cas par cas.

Il doit faire l'objet d'une révision au moins tous les cinq ans. La procédure de révision répond aux mêmes règles de forme que la procédure d'élaboration décrite ci-dessus.

2.3. Modalités de communication

Le règlement de fonctionnement, à jour de ses modifications, est annexé au livret d'accueil. Ces deux documents sont systématiquement adressés par mail ou éventuellement par courrier aux familles ayant déposé une demande de démarche diagnostique. Ces documents sont également adressés aux jeunes majeurs et aux mineurs effectuant une demande de démarche diagnostique dans le secret de leurs parents. Toute autre personne en relation avec le CRA Poitou-Charentes peut, sur demande, accéder à ce règlement.

Le règlement de fonctionnement est par ailleurs mis à la disposition des personnes exerçant une activité au sein du CRA Poitou-Charentes, quelles que soient les conditions de cet exercice : salarié, libéral, stagiaire... Il est tenu à la disposition des autorités de contrôle et de tarification.

3. Missions et démarche éthique du CRA

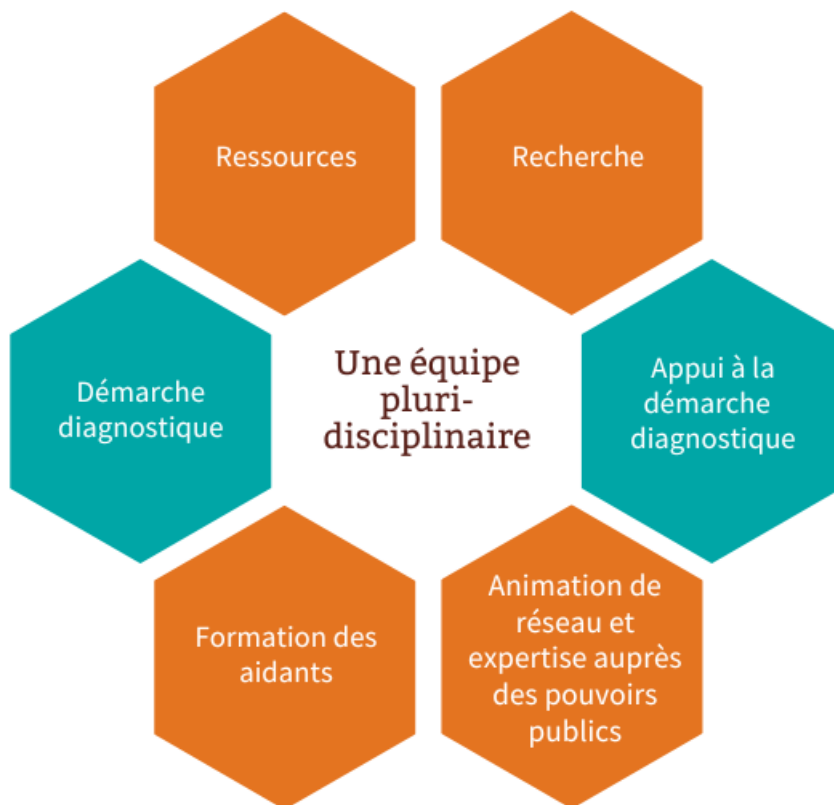
3.1. Missions du CRA

Le CRA exerce ses missions auprès des enfants, des adolescents, et des adultes présentant un trouble du spectre de l'autisme (TSA), auprès de leur entourage, des professionnels qui assurent leur suivi et de toute personne intéressée. Il ne propose ni hébergement, ni prise en soin, mais intervient en articulation avec les dispositifs d'accueil et de prise en charge.

*Missions des Centres Ressources Autisme telles que définies par le décret du 5 mai 2017 :



Ces missions s'exercent dans l'intérêt général et dans le cadre de l'agrément conféré par les autorités de contrôle et de tarification. Au CRA Poitou-Charentes ces 10 missions s'organisent ainsi :



3.2. Bientraitance et éthique

Le CRA Poitou-Charentes s'inscrit dans une démarche éthique de respect de la personne et de ses droits fondamentaux. Les professionnels de la structure ont à cœur d'accueillir et de considérer chaque usager avec bienveillance et dans le respect de ses particularités.

Les professionnels sont sensibilisés à la question de la bientraitance. Des temps sont consacrés en équipe au questionnement des pratiques sur ce sujet et plus généralement sur les questions d'éthique.

Au CRA Poitou-Charentes, la réflexion éthique est une démarche continue, qui guide les choix et décisions prises dans l'intérêt des personnes accueillies. Les professionnels cherchent à répondre de la manière la plus adaptée aux situations individuelles, en tenant compte de leurs besoins en terme de développement et d'autonomie, avec pour objectif l'amélioration de leur qualité de vie. Cette démarche implique une recherche permanente du consentement de la personne. Une information transparente et adaptée lui est délivrée afin de garantir sa participation et assurer les meilleures conditions de déroulement de la démarche diagnostique.

3.3. Les valeurs du CRA

Les principes ci-dessous conduisent notre action :

- une écoute attentive,
- l'accueil de la singularité,
- une équipe engagée,
- la capacité à se remettre en question,
- une collaboration active.



L'action du CRA Poitou-Charentes est par ailleurs réalisée dans le respect des principes définis dans la *Charte des Centres Ressources Autisme* (jointe en annexe du présent document).

4. Dispositions générales

4.1. Affectation des locaux

Les locaux du CRA Poitou-Charentes sont constitués :

- des locaux à usage collectif recevant du public,
- des locaux à usage professionnel avec un accès limité,
- des locaux strictement réservés aux professionnels.

Niveau	Pièces
Locaux à usage collectif recevant du public	
Rez-de-chaussée	Espace d'attente pour le public Centre de Documentation Sanitaires
1er étage	Sanitaires
Locaux à usage professionnel avec un accès limité	
Rez-de-chaussée	Secrétariat Bureaux des professionnels Salle de consultation filmée Salle de formation/réunion
1er étage	Bureaux des professionnels Salle de réunion/espace matériathèque Salle de repas du personnel
Locaux strictement réservés aux professionnels	
Rez-de-chaussée	Locaux techniques (réserve de matériel et produits d'entretien) Bureau technique multimédia
1er étage	Locaux techniques (réserve de matériel et produits d'entretien)

Les locaux mis à disposition sont régulièrement entretenus et non fumeurs. Ils sont aménagés de manière à accueillir des personnes à mobilité réduite (rampe d'accès, place de parking dédiée...). Les usagers sont invités à nous faire connaître toutes difficultés à prendre en compte dans le cadre de leur visite, afin d'anticiper les aménagements à mettre en place. Le CRA Poitou-Charentes est accessible par bus (voir plan ci-dessous) et dispose d'un parking attenant aux locaux.

4.2. Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles

4.2.1. Sécurité des locaux

Les locaux bénéficient d'un certificat de la commission de sécurité et d'accessibilité.

4.2.2. Sécurité contre les risques d'incendie et de panique

Les services dédiés du centre hospitalier Henri Laborit réalisent un contrôle annuel des installations relatives à la sécurité incendie et organisent la formation des professionnels aux risques incendie.

4.2.3. Sécurité des personnes

En cas d'accident (coupure, chute, brûlure...) dans ses locaux le CRA s'engage à prévenir les secours et à accompagner la personne dans sa déclaration d'accident. Une trousse de premier secours est par ailleurs disponible dans les locaux du CRA. Un protocole « Urgences – Premiers secours » a été rédigé par le centre hospitalier. Ce support pédagogique disponible sur l'intranet de l'hôpital indique les conduites à tenir en matière de gestes d'urgence et de premiers secours.

Les usagers et utilisateurs du CRA, les professionnels constitutifs de l'équipe et plus généralement toute personne intervenant au sein des locaux est considérée avec respect et bienveillance. L'usage de la violence à l'encontre de toute personne est strictement prohibée. Une attention particulière est portée auprès des mineurs et personnes vulnérables accueillies au CRA. Tout témoin d'un fait susceptible d'être qualifié de « violence » doit être signalé sans délai auprès du coordonnateur du CRA ou, en son absence, de tout autre professionnel présent dans les locaux¹. Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner l'engagement, à l'encontre de l'auteur de ces faits, des procédures administratives et/ou judiciaires prévues par les textes applicables aux situations considérées.

Les violences peuvent être de plusieurs types : physique, psychologique, verbale, sexuelle, économique, sociale et cyberviolence.

4.2.4. Sécurité et confidentialité des données

Les professionnels du CRA sont sensibilisés à la notion de confidentialité des données. Les dossiers des usagers sont conservés dans un endroit clos et sont accessibles uniquement aux professionnels habilités. Le dossier informatisé de l'utilisateur n'est accessible qu'aux professionnels du CRA via une application sécurisée. Le traitement informatique des données personnelles se fait conformément à la loi informatique et liberté N° 78-17 du 6 janvier 1978. Dans le cadre de la démarche clinique, les informations médicales sont susceptibles d'être partagées par les médecins avec les professionnels du CRA Poitou-Charentes participant à l'évaluation diagnostique.

1 « Dans les établissements et services mentionnés à l'article L. 312-1 du présent code, les articles 10-1 et 12 à 13-1 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique sont applicables à tout salarié ou à tout agent ayant, de bonne foi, témoigné de mauvais traitements ou de privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ». Article L313-24 du Code de l'action sociale et des familles

4.2.5. Sécurité des biens

Les effets personnels des personnes accueillies au CRA demeurent sous la responsabilité de ces dernières. Par ailleurs, tout vol et/ou dégradation sur le mobilier, le matériel et plus généralement sur les biens appartenant au CRA peuvent faire l'objet d'une plainte auprès des autorités compétentes.

4.3. Repas au sein du CRA

Les familles accompagnées dans le cadre d'une démarche diagnostique peuvent demander à prendre leur repas (apporté par leurs soins) dans les locaux. Un micro-onde et des couverts sont mis à leur disposition dans la salle de repas du personnel.

4.4. Participation et liberté d'expression des usagers

Le CRA Poitou-Charentes, pour l'ensemble de ses missions, s'efforce d'adapter les instances et les documents mis en place à la spécificité de ses usagers (personnes autistes et leurs familles, professionnels, organismes gestionnaires et administrations, associations de familles et étudiants).

La participation des usagers et la liberté d'expression passent par plusieurs dispositifs :

- la recherche systématique du consentement, de l'avis et de la participation des personnes à toutes les formes de service proposées,
- le Conseil d'Orientation Stratégique (COS) contribue par ses avis et ses propositions, à la participation des bénéficiaires à l'action du CRA. Le COS peut faire des propositions sur toute question intéressant l'activité et le fonctionnement du CRA. Il est consulté sur le livret d'accueil, le projet d'établissement, le règlement de fonctionnement et les différents moyens de recueil de l'expression et de la satisfaction des usagers².
- l'expression via des questionnaires de satisfaction : un questionnaire de satisfaction est adressé systématiquement à tous les usagers bénéficiant de la démarche diagnostique, à l'issue de cette dernière. Les réponses sont analysées annuellement. Les résultats apparaissent dans le rapport d'activité annuel du CRA et sont présentées au COS. Par ailleurs, chaque famille est recontactée, 6 mois environ après la consultation de restitution du diagnostic pour faire un point sur la situation de l'enfant. Lors de cet appel la famille est également invitée à répondre à plusieurs questions portant sur la qualité du « service » apporté par le CRA. La synthèse annuelle réalisée permet d'alimenter la réflexion sur les pistes d'amélioration à envisager.

Les utilisateurs du centre de documentation sont également interpellés sur la qualité de la prestation apportée. Une première fois par mail, individuellement après leur inscription au centre de documentation, puis par mail en fin d'année civile lors d'une campagne groupée. La synthèse annuelle réalisée permet là également, d'envisager les améliorations ou services complémentaires à développer.

² Décret n° 2017-815 du 5 mai 2017 relatif aux conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des centres de ressources autisme.

4.5. Obligations des usagers

Les usagers du CRA Poitou-Charentes :

- doivent respecter les lieux mis à disposition, qu'il s'agisse des locaux à usage collectif recevant du public ou des locaux à usage professionnel à accès limité : respect de l'interdiction de fumer, de la propreté et non dégradation des biens et locaux ;
- doivent se présenter dans les locaux dans une tenue décente, appropriée pour une consultation médicale, la réalisation d'un bilan ou la tenue d'un rendez-vous ;
- doivent respecter les professionnels du CRA, les membres du personnel de l'hôpital Henri Laborit, ainsi que les autres usagers ;
- doivent signaler à tout membre de l'équipe du CRA tout problème de dégradation de bien, de vol, d'agression verbale et/ou physique ;
- ne peuvent pas introduire au sein du CRA des boissons alcoolisées et/ou des produits illicites ;
- doivent respecter les protocoles sanitaires en vigueur (port de masque...) dont ils auront été informés en amont ou lors de leur arrivée dans les locaux ;
- sont par ailleurs invités à stationner leur véhicule sur le parking attenant au CRA.

4.6. Bonnes pratiques des usagers

- La personne et/ou son représentant informent les professionnels du CRA de tout changement de coordonnées durant l'accompagnement.
- La personne et/ou son représentant informent le plus tôt possible d'une absence ou d'un retard à un rendez-vous.
- La personne et/ou son représentant usagers du centre de documentation prennent connaissance de son règlement intérieur et le respectent.

5. Dispositions spécifiques

Le CRA Poitou-Charentes veille à dispenser des informations claires, compréhensibles et adaptées sur son fonctionnement, sur les modalités d'accompagnement (traitement et conservation des données personnelles, droits d'accès et de modification aux données personnelles...), sur les droits fondamentaux et sur les voies de recours des usagers.

5.1. Principes d'accès aux informations générales

Pour faciliter la communication sur le fonctionnement, sur les modalités d'accompagnement et sur les voies de recours, le CRA Poitou-Charentes dispose d'un livret d'accueil et du présent règlement de fonctionnement, systématiquement adressés aux familles avec la convocation à la première consultation et d'une plaquette remis à tout usager sur simple demande. Sont portées en annexe de ces documents la liste des personnes qualifiées, la *Charte des droits et libertés de la personne accueillie* ainsi que la *Charte des Centres Ressources Autisme*.

Le CRA Poitou-Charentes dispose également d'un site internet actualisé, d'une page Facebook et d'une newsletter informant usagers, familles et partenaires au sens large du terme sur le fonctionnement du CRA et sur les actions réalisées sur le territoire.

En outre, la communication sur les droits fondamentaux des usagers est complétée via l'affichage dans nos locaux de la *Charte des Centres Ressources Autismes*, de la *Charte des droits et libertés de la personne accueillie*, de la liste des personnes qualifiées et des modalités de saisine du défenseur des droits.

Les informations sur le Trouble du Spectre de l'Autisme et les autres Troubles du Neurodéveloppement (TND) mises à disposition, incluent les dernières connaissances scientifiques, respectent les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP), la pluralité des conceptions étiologiques, la multiplicité des méthodes d'accompagnement, la pluralité des approches et la complémentarité des savoirs (Cf. annexe *Charte des Centres Ressources Autisme*).

5.2. Modalités d'accès au dossier médical et aux données personnelles

L'utilisateur ou son représentant légal peut demander l'accès à son dossier médical par courrier au CRA Poitou-Charentes ou par mail : contact-cra@ch-poitiers.fr. Le CRA lui proposera une consultation dans nos locaux ou lui remettra alors une copie de ce dossier dans les 8 jours.

Pour tout autre type de données à caractère personnel, l'utilisateur peut exercer ses droits d'accès, d'oppositions, de rectifications, d'effacements en formulant sa demande par écrit directement auprès du CRA Poitou-Charentes.

5.3. Principes d'accompagnement

Le CRA Poitou-Charentes respecte les grands principes cités ci-dessous :

- le demandeur ne fait l'objet d'aucune discrimination (en raison de son origine ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions politiques ou religieuses) ;
- les professionnels du CRA respectent la vie privée du demandeur et la confidentialité des informations le concernant ;
- la personne et/ou son représentant ont la possibilité d'exprimer leur satisfaction via différents dispositifs : une boîte à idées située dans la salle d'attente, un questionnaire de satisfaction envoyée aux familles à la fin de la démarche diagnostique, un appel téléphonique 6 mois plus tard ;
- les attentes et la volonté de l'usager sont sollicitées et prises en compte tout au long de l'accompagnement ;
- le consentement éclairé de l'usager est systématiquement recherché ;
- le droit au libre choix entre les offres de service est respecté ;
- un accompagnement individualisé, cohérent et continu est proposé par une équipe pluridisciplinaire expérimentée, et formée à l'autisme et aux autres TND ;
- la personne et/ou son représentant sont systématiquement sollicités pour toutes les décisions pouvant affecter son avenir ;
- les professionnels du CRA travaillent en collaboration avec les équipes et professionnels déjà engagés auprès de l'usager, avec l'accord de celui-ci.

5.4. Désignation d'une personne de confiance et/ou qualifiée et recours

5.4.1. Personne de confiance

Conformément à la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (Art. L. 1111-6) les usagers majeurs ont la possibilité de « désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si l'usager le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions ».

5.4.2. Personnes qualifiées

Conformément à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (Art. L. 311-5), tout usager du CRA Poitou-Charentes peut lui-même « ou son représentant légal faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département et le président du conseil départemental après avis de la commission départementale consultative mentionnée à l'article L. 312-5. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État ». La liste des personnes qualifiées est annexée au livret d'accueil et affichée dans les locaux du CRA. Elle est également disponible sur le site internet et peut être remise sur simple demande.

5.5. Plaintes et réclamations

En cas de contestation ou de réclamation, vous pouvez vous adresser directement à un professionnel présent qui pourra, soit immédiatement apporter une réponse à votre demande, soit vous remettre le formulaire dédié et vous indiquer la procédure à suivre. Vous pouvez également transmettre votre réclamation par courrier ou par mail à l'adresse contact-cra@ch-poitiers.fr. Un formulaire est à votre disposition sur le site internet (rubrique *La démarche qualité*). Votre demande sera ensuite traitée par les professionnels du CRA et une réponse vous sera apportée si nécessaire.