



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Références

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
Décret n° 2017-815 du 5 mai 2017 relatif aux conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des Centres de Ressources Autisme
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
Recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement. ANESM, 2009
Charte des Centres de Ressources Autisme
Charte des droits et libertés de la personne accueillie
Guide d'évaluation interne de l'Association Nationale des Centres Ressources Autisme 2009 (ANcrage®)
Règlement Intérieur du CHU



CRA Occitanie Est- 291 avenue du Doyen Gaston Giraud - 34295 MONTPELLIER cedex 5
Tél : 04.67.33.99.68 Fax : 04.67.33.08.32 Courriel : cent-ress-autisme@chu-montpellier.fr
Site Internet : www.autisme-ressources-lr.fr

1 Dispositions Générales	3
1.1 Objet du règlement de fonctionnement	
1.2 Modalités d'élaboration et de révision	
1.3 Modalités de communication	
1.4 Application du règlement de Fonctionnement	
2 Engagement éthique.....	4
3 Règlement Général	5
3.1 Affectation des locaux	
3.2 Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles	
3.3 Bonnes pratiques des usagers	
3.4 Informations pratiques	
4 Règlement relatif aux droits et à la participation des usagers	7
4.1 Droits des usagers	
4.2 La participation des usagers	

1 Dispositions Générales

1.1 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 présenter les droits et devoirs des usagers et ou de leurs représentants.

Document de portée générale, le règlement de fonctionnement ne se substitue pas aux autres documents intéressant le fonctionnement du Centre de Ressources Autisme Languedoc-Roussillon, à savoir, le projet d'établissement, la charte du GNCRA, le livret d'accueil, la plaquette de l'UERTD, et la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

1.2 Modalités d'élaboration et de révision

Le règlement de fonctionnement est élaboré par le coordonnateur du Centre de Ressources Autisme Languedoc-Roussillon et il est soumis pour validation à la Direction du CHU de Montpellier, gestionnaire du CRA-LR.

Le règlement de fonctionnement peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative du coordonnateur dans les cas suivants :

- Modification de la réglementation
- Changements dans l'organisation du Centre de Ressources Autisme Languedoc-Roussillon
- Besoins ponctuels appréciés au cas par cas

Le règlement de fonctionnement 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.

1.3 Modalités de communication

Le règlement de fonctionnement à jour de ses modifications est affiché au Centre de Ressources Autisme Languedoc-Roussillon et consultable sur son site www.autisme-ressources-lr.fr.

Il est à la disposition des usagers sur demande.

Il est mis à la disposition des personnes exerçant une activité au sein du Centre de Ressources Autisme Languedoc-Roussillon, ainsi qu'aux Autorités de Contrôle.

1.4 Application du Règlement de Fonctionnement

Le règlement de fonctionnement s'impose à toute personne qui bénéficie des interventions du CRA-LR et à toute personne qui participe à ses missions.

2 Engagement éthique

Le Centre de Ressources Autisme Languedoc-Roussillon œuvre et s'engage pour l'amélioration de la qualité de vie des personnes atteintes de troubles du spectre autistique (TSA) et d'autres troubles du neuro-développement en exerçant les missions qui lui sont confiées : Informer, soutenir et accompagner les personnes autistes et leur famille, contribuer à la formation des professionnels et des aidants familiaux, apporter un appui et une expertise à la réalisation de bilans diagnostiques et fonctionnels, sensibiliser les publics et participer à l'animation du réseau régional et à la recherche.

Il promeut l'amélioration des connaissances sur le TSA, l'amélioration des conditions d'accompagnement et des conditions de prise en charge et de vie des personnes avec autisme, favorise leur autonomie et leur protection, l'exercice de la citoyenneté, l'inclusion dans la cité. Pour ce faire, le CRA-LR met à la disposition des usagers une équipe pluridisciplinaire, formée et expérimentée dans le domaine des troubles du spectre autistique et des troubles du neuro-développement. Cette équipe pluridisciplinaire s'appuie sur l'HAS et ses recommandations de bonnes pratiques (diagnostic et prise en charge) et l'ANESM : Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Elle est également engagée dans une démarche de bientraitance.

Afin de faciliter la communication sur son fonctionnement le CRA-LR dispose de :

- Un Livret d'Accueil
- Une Plaquette de présentation
- Un Site Internet
- Une page Facebook

Par ailleurs il affiche dans ses locaux :

- La Charte des CRA et du GNCRA
- La Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Le Règlement de Fonctionnement

L'action médico-sociale menée par le CRA-LR repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des personnes ainsi que des acteurs institutionnels concernés par son activité. Ces actions sont conduites dans le respect de l'égalité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable. Elle s'exerce dans l'intérêt général et dans le cadre de l'agrément conféré par les autorités de contrôle.

L'action du CRA-LR est réalisée dans le respect des principes définis dans la charte des Centres Ressources Autisme et du GNCRA consultable sur www.autisme-ressources-lr.fr

3 Règlement Général

3.1 Affectation des locaux

Le CRA-LR comporte :

- Des locaux à usage collectif recevant du public : centre de documentation, secrétariat, espace d'attente, sanitaires
- Des locaux à usage professionnel avec un accès limité : bureaux des professionnels, salle de réunion, salle d'examen
- Des locaux strictement réservés aux professionnels : locaux techniques (réserves de matériel et produits d'entretien), salle de repos

Les conditions d'accès aux locaux sont différentes selon la nature des dits locaux et doivent être respectées.

Les locaux mis à disposition sont entretenus quotidiennement et non-fumeurs. Les locaux du CRA-LR sont adaptés aux personnes porteuses de handicap qu'il s'agisse de l'entrée extérieure ainsi que de la circulation à l'intérieur de l'établissement.

3.2 Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles

Le CRA-LR, dans sa mission d'accueil et d'accompagnement des publics, intègre les obligations légales et réglementaires qui s'imposent à tous et s'efforce d'adapter les infrastructures, les modes d'organisation et de fonctionnement en conséquence, dans la limite des moyens qui lui sont attribués.

- Sécurité des locaux : obtention d'un certificat de la commission de sécurité et d'accessibilité. Les locaux du CRA-LR sont fermés à clef et placés sous alarme. La maintenance de ce dispositif d'alarme est effectuée par le service sécurité du CHU.

Ces locaux sont assurés par le CHU de Montpellier, gestionnaire du CRA-LR.

- Sécurité contre les risques d'incendie et de panique : réalisation d'un contrôle annuel des installations relatives à la sécurité incendie, formations régulières des professionnels au risque incendie.

- Sécurité des personnes : En cas d'accident (coupure, chute, brûlure...) le CRA-LR s'engage à prévenir les secours et à accompagner la personne dans sa déclaration d'accident.

- Sécurité et confidentialité des données : Les professionnels sont sensibilisés à la notion de confidentialité. Les dossiers des usagers sont conservés dans un endroit clos et seulement accessible aux professionnels habilités.

Le traitement informatique des données personnelles se fait conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) qui s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant.

- Sécurité des biens : tout vol, dégradation peut faire l'objet d'une plainte auprès des autorités compétentes.

3.3 Bonnes pratiques des usagers

Les usagers respectent 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 et non dégradation (pas de jet de papiers, de dégradation du matériel...).

Les usagers doivent respecter les professionnels du CRA-LR ainsi que les autres usagers.
Un professionnel victime de menaces, de violence à son égard peut alerter le service juridique du CHU et déposer une plainte au commissariat si nécessaire

Les usagers signalent au CRA-LR tout problème de dégradation de bien, de vol, d'agression(s) verbale(s) et/ou physique(s).

Il est interdit d'introduire dans les locaux du CRA-LR des boissons alcoolisées et/ou des produits illicites.

Toute forme de violences (physiques, verbales et psychologiques) auprès d'un usager ou d'un professionnel est strictement interdite et peut faire l'objet d'une plainte auprès des autorités compétentes en la matière. La possession d'arme est strictement interdite.

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 informent les professionnels du CRA-LR de tout changement de coordonnées durant l'accompagnement.

La personne et/ou son représentant prennent connaissance et respectent le règlement de fonctionnement du centre de documentation (respect du silence, du matériel, des modalités d'emprunt...).

La personne et/ou son représentant respectent la procédure d'évaluation diagnostique du CRA-LR.

Il est interdit de photographier d'autres usagers ou des professionnels pour un usage privé, et d'enregistrer les contenus des entretiens.

3.4 Informations pratiques

Repas

Les familles accueillies par l'unité d'évaluation diagnostique ont la possibilité de prendre un repas durant le bilan de leur enfant (amené par leur soin ou à la cafétéria du CHU). Le CRA-LR met à la disposition des usagers une fontaine à eau dans l'unité et un distributeur de boissons chaudes (salle d'attente du service).

Transports

En raison de l'encombrement des parkings de l'hôpital, les transports en commun sont à privilégier si possible pour venir au CRA-LR. Des plans d'accès sont fournis sur demande.

Contacts téléphoniques et horaires

Secrétariat du CRA-LR : 04.67.33.99.68 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 16h

Mail : cent-ress-autisme@chu-montpellier.fr

Centre de Documentation : 04.67.33.99.94

Horaires d'ouverture : lundi au mercredi : 9h à 17h

Jeudi et vendredi : 9h à 12h 30

4 Règlement relatif aux droits et à la participation des usagers

4.1 Droits des usagers

Le Centre de Ressources Autisme Languedoc-Roussillon respecte les grands principes suivants :

- **Principe de non-discrimination**
Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une 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 politiques ou religieuses.
- **Droit à l'information**
Le CRA-LR veille à dispenser des informations claires compréhensibles et adaptées sur son fonctionnement, sur les modalités d'accompagnement. L'utilisateur est informé des modalités de traitement et de conservation des données personnelles le concernant et sur les voies de recours possibles.
Selon les engagements pris dans la charte des Centres de Ressources Autisme, les informations sur le TSA et TND incluent les dernières connaissances scientifiques respectant la pluralité des conceptions étiologiques et la multiplicité des méthodes d'accompagnement.
Des Informations utiles, réglementaires ou d'actualité à destination des usagers sont affichées dans les locaux du CRA-LR.
- **Droit à une prise en charge ou un accompagnement adapté**
Chaque demande adressée au CRA-LR est traitée individuellement et fait l'objet d'une réponse adaptée en fonction des ressources disponibles et des attentes de la personne concernée. Si des besoins nouveaux viennent à émerger, ceux-ci peuvent faire l'objet d'une transmission des besoins aux instances régionales et nationales.
- **Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**
Des autorisations d'accès aux informations personnelles sont proposées. Toutes les parties prenantes sont contactées et informées de l'intervention avec l'accord du demandeur.
Toutes les modalités d'intervention sont discutées avec les demandeurs. Les réponses sont co-construites avec les demandeurs ainsi que les autorisations de diffusion des informations et les modalités de suivi de la situation.
- **Désignation d'une personne de confiance et/ou qualifiée et recours**
Conformément à la loi n° 2002-303 du mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de Santé (art. L. 1111-6), les usagers du CRA-LR ont la possibilité de « désigner une personne de confiance qui peut-être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si l'utilisateur le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions ».
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-LR (ou son représentant légal) peut 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'Etat 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 de contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressée ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en conseil d'Etat.

La liste des personnes qualifiées est consultable sur le site internet de l'ARS Occitanie : <https://www.occitanie.ars.sante.fr/interventions-des-personnes-qualifiees-dans-les-etablissements-et-services-sociaux-et-medico>

- Réclamations et plaintes

Elles peuvent émaner :

- Des usagers
- De l'entourage des usagers
- Des mandataires judiciaires à la protection des majeurs
- Du médecin traitant

Les usagers peuvent exprimer leurs griefs oralement auprès de tout professionnel. Si les explications ne conviennent pas, ou en cas d'impossibilité du service de donner des explications, l'utilisateur saisit le cadre du service ou Directeur d'établissement.

Les Plaintes et réclamations écrites doivent être adressées :

- soit au Coordonnateur du Centre de Ressources Autisme Languedoc-Roussillon - SMPEA Peyre Plantade 291 avenue du Doyen Gaston Giraud - 34295 MONTPELLIER cedex 5
- soit à la Direction des Services aux patients, Santé Publique et Affaires Juridiques - 371 avenue du Doyen Giraud - 34295 Montpellier cedex 5

Tout courrier reçu fera l'objet d'une réponse de la Présidence de la Commission Des Usagers ou des Affaires Juridiques.

Vous souhaitez protéger ou faire appliquer vos droits : pour toute information, réclamation ou médiation, vous pouvez saisir le Défenseur des droits

- Si vous vous estimez lésé(e) par le fonctionnement d'une administration ou d'un service public
- Si vous vous estimez victime d'une discrimination
- Si vous vous estimez victime ou témoin de faits qui constituent un manquement à la déontologie par des personnes exerçant des activités de sécurité
- Si vous considérez que les droits fondamentaux d'un enfant ne sont pas respectés, ou qu'une situation met en cause son intérêt

Pour toutes ces démarches vous pouvez contacter les associations agréées.

- Droit à la renonciation

Le retrait des autorisations d'accès aux informations est prévu dans le formulaire d'autorisation.

L'utilisateur peut interrompre une évaluation en cours ou refuser le document d'évaluation.

Il peut également s'opposer à la transmission du résultat des bilans d'évaluation. Les usagers peuvent exercer leur droit à l'oubli concernant la transmission d'informations sur les manifestations organisées par le CRA-LR (formations, colloques, réunions).

- Respect de la confidentialité

Le CRA-LR est soucieux de respecter la confidentialité de ses usagers (fermeture des portes, gestion des dossiers, gestion des communications téléphoniques)

Avec l'accord de l'utilisateur, les professionnels du CRA-LR collaborent avec les équipes et les professionnels déjà engagés auprès de l'utilisateur.

4.2 la participation des usagers

Pour l'ensemble de ses missions d'information, de documentation, d'orientation, conseil, de mise en réseau, de formation le CRA-LR intègre les obligations légales et réglementaires. Elles imposent d'adapter les infrastructures, les modes d'organisation 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, étudiants) dans la limite des moyens qui lui sont attribués.

Afin de favoriser la participation des usagers, le CRA-LR réalise des enquêtes de satisfaction. Les propositions émanant de ces enquêtes sont transmises au Comité d'orientation stratégique mis en place depuis 2018. Ce COS se réunit trois fois par an.