



# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## Du CRA NORMANDIE

### Calvados, Orne, Manche

#### Table des matières

---

1. DISPOSITIONS GENERALES.....	3
2. REGLES ETHIQUES ET ENGAGEMENT DES PROFESSIONNELS DU CRA .....	4
3. LES DROITS DES USAGERS .....	6
4. LA PARTICIPATION DES USAGERS .....	10
5. REGLEMENTATION GENERALE.....	10

## PREAMBULE

Les équipes sont au cœur des évolutions dédiées au parcours des usagers. C'est donc tout naturellement que les professionnels ont participé à l'élaboration de ce règlement de fonctionnement au travers des travaux d'évaluation interne réalisés du 11 septembre 2018 au 16 décembre 2019 dans le cadre de multiples groupes de travail. Les associations de familles représentant les personnes avec TSA ont également été associées à la réflexion. Sur certaines thématiques, les partenaires et services support du CHU ont été consultés.

Ce document se veut garant des droits et obligations et devoirs nécessaires à l'accueil des usagers du CRA.

Outre la description des prestations, de nos engagements et des personnels qui y contribuent, il garantit les conditions d'accueil des usagers, et fait valoir combien nous sommes attachés au soutien des publics concernés par le TSA : Engagement, compétence, bienveillance.

Le règlement de fonctionnement est établi pour les 5 années à venir.

## REFERENCES

- o Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale (art. L. 311-

- 7 du CASF) ; o Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 ; relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ;
- o Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 ;
  - o 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 ;
  - o Recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement - ANESM et HAS
  - o Charte des Centres Ressources Autisme ; o Charte des droits et libertés de la personne accueillie ; o Guide d'évaluation interne Du Groupement National des Centres Ressources Autisme o Stratégie Nationale Autisme au sein des troubles du neurodéveloppement (2018-2022) ; o Livret d'accueil du Centre Ressources Autisme Normandie Calvados-Orne-Manche

## 1. DISPOSITIONS GENERALES

### 1.1 OBJET DU REGLEMENT 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, abrogé par le décret n°2004-1136 du 21 octobre 2004 relatif au Code de l'action sociale et des familles.

Le règlement de fonctionnement définit les droits des usagers et les obligations et devoirs nécessaires à l'accueil au CRA Normandie COM.

Document de portée générale, le règlement de fonctionnement ne se substitue pas aux autres documents intéressant le fonctionnement du Centre Ressources Autisme Normandie Calvados-Orne-Manche, à savoir

- Le projet de service,
- Le livret d'accueil,
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Les documents d'information des usagers

### 1.2 MODALITES D'ELABORATION ET DE REVISION

Le règlement de fonctionnement est élaboré par le référent qualité du CRA dans le cadre du suivi du plan d'amélioration de la qualité et est soumis à la délibération du comité de pilotage. Il est arrêté par l'instance compétente du CHU de Caen Normandie, organisme gestionnaire du CRA, après consultation des instances représentatives du personnel de l'établissement et du Conseil d'Orientation Stratégique (COS) en application de l'article L.311-6 du Code de l'action sociale et des familles.

Le règlement de fonctionnement peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative de la direction ou du Centre de Ressources Autisme en cas de : - Modification de la réglementation ;

- Changements dans l'organisation du Centre Ressources Autisme
- 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 MODALITES DE COMMUNICATION

Le règlement de fonctionnement est remis à toute personne accueillie ou à son représentant légal, en annexe du livret d'accueil.

Il est affiché dans les locaux et disponible au secrétariat sur demande.

Il sera consultable en ligne sur le site internet du CRA lorsque celui-ci sera opérationnel.

Le règlement de fonctionnement est également remis à toute personne exerçant une activité au sein du CRA, quel que soit les conditions d'exercice (salarié, stagiaire, libéral, bénévole, ...).

Le règlement de fonctionnement est tenu à la disposition des autorités de contrôle et de tarification.

## 2. REGLES ETHIQUES ET ENGAGEMENT DES PROFESSIONNELS DU CRA

Afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de personnes avec TSA, le CRA Normandie COM met en œuvre les missions qui lui sont confiées : informer, documenter, soutenir et accompagner les personnes autistes et leurs familles dans leurs démarches et dans leurs choix, contribuer à la formation des familles et des professionnels, venir en appui à la réalisation d'évaluations diagnostiques et participer à l'animation, à l'expertise et à la recherche, au plan régional.

Le CRA Normandie COM promeut l'amélioration des connaissances et des conditions d'accompagnement des personnes avec Trouble du Spectre de l'Autisme, favorise leur autonomie et leur protection, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, la prévention des exclusions et la correction de leurs effets.

Pour ce faire, le CRA Normandie COM met à la disposition des usagers une équipe pluridisciplinaire, formée et expérimentée dans le champ des TSA. Cette équipe s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé (HAS) et de l'Agence Nationale de l'Évaluations et de la Qualité des Etablissements et Services Médico-sociaux (ANESM). Elle s'engage dans une démarche de bientraitance.

Les actions du CRA reposent sur une évaluation continue des besoins et attentes des personnes et des acteurs institutionnels concernés par son activité.

Ces actions sont conduites dans le respect de l'égalité de dignité 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.

- « Toute personne présentant un Trouble du Spectre de l'Autisme ne peut être réduite ni à son trouble, ni à sa maladie, ni à son handicap, et doit être reconnue dans sa singularité et ses potentialités » Extrait de la charte du Groupement National des Centres Ressources Autisme (GNCR)
- Les professionnels intervenant au CRA dispensent des enseignements qui tiennent compte des données scientifiquement validées et conformes aux recommandations en vigueur.

## 2.1 PRINCIPE DE NON DISCRIMINATION

- L'utilisateur 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 adoptent une attitude de neutralité vis-à-vis du fonctionnement des structures représentées dans les groupes de formation.

Les actions du CRA Normandie COM sont réalisées dans le respect des principes définis et des engagements pris dans la Charte des Centres Ressources Autisme. Ces actions s'effectuent dans une recherche constante de connexions et de savoirs, de cohérences des interventions et de complémentarité des dispositifs.

Elles s'exercent dans l'intérêt général et dans le cadre de l'agrément conféré par les autorités de contrôle et de tarification.

L'ensemble des professionnels de l'équipe du CRA de Basse-Normandie s'engage à respecter les quatre règles éthiques suivantes :

- L'empathie, c'est-à-dire l'attention active au ressenti des personnes ;
- Le respect de l'histoire confiée dans l'intimité de la relation, une collaboration dynamique étant recherchée dans un respect mutuel des rôles et des fonctions ;
- La disponibilité des professionnels pour offrir une écoute attentive et répondre aux demandes dans les délais les plus brefs possibles ;
- L'honnêteté est de rigueur à la fois pour ce qui concerne le diagnostic, les perspectives d'évolution ainsi que les possibilités de suivi et d'accompagnement.

## 2.2 SECRET MEDICAL ET PROFESSIONNEL

Tous les professionnels intervenant au CRA sont soumis aux règles du secret médical et professionnel, définis dans le règlement intérieur du CHU de Caen Normandie. Ces règles « s'imposent à l'ensemble du personnel du CHU de Caen Normandie, et pas seulement à ceux qui sont en relations directe avec les patient(e)s. Il couvre non seulement les informations à caractère médical, mais aussi de façon plus générale tout ce que les personnels ont vu, entendu ou compris ». Articles 165 et 173 du règlement intérieur du CHU.

## SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

Le Centre Ressources Autisme Normandie COM, dans sa mission d'accueil et d'accompagnement, intègre les obligations légales et réglementaires qui s'imposent d'elles-mêmes en ce domaine et s'efforce d'adapter les infrastructures, les modes d'organisation et de fonctionnement dans la limite des moyens qui lui sont attribués.

- Sécurité des locaux : le CRA dispose d'un certificat de la commission de sécurité et d'accessibilité ;
- Sécurité contre les risques d'incendie et de panique : le CRA réalise un contrôle annuel des installations relatives à la sécurité incendie, ainsi que des formations annuelles des professionnels au risque incendie ;
- Sécurité des personnes : En cas d'accident (coupure, chute, brûlure, ...), le CRA s'engage à prévenir les secours et à accompagner la personne dans sa déclaration d'accident.
- Sécurité des données : les professionnels sont sensibilisés à la notion de confidentialité. Les dossiers des usagers sont conservés dans un endroit clos et sont accessibles uniquement aux professionnels habilités. Le traitement informatique des données personnelles se fait conformément à la loi « informatique et liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, et conformément au Règlement Européen pour la Protection des Données (RGPD) n° 2016/679 du 27 avril 2016.

## 3. LES DROITS DES USAGERS

### 3.1 DROIT A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

Chaque demande adressée au CRA Normandie COM est traitée individuellement et fait l'objet d'une réponse adaptée, en fonction des ressources disponibles et des attentes de la personne concernée.

Le lieu d'intervention peut être adapté à la situation (possibilité pour équipe du CRA de se déplacer sur le lieu d'accueil). Les restitutions du diagnostic sont adaptées à l'âge et au niveau de compréhension de la personne.

Les recommandations proposées dans les évaluations favorisent au maximum l'autonomie, tenant compte des ressources et limites de la personne.

Par ailleurs, la participation de la famille au bilan diagnostic est favorisée avec l'accord de la personne adulte concernée. Concernant les mineurs, les responsables légaux donnent leur autorisation concernant toute activité de bilan et de consultation auprès de l'enfant. Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti avec une vigilance particulière pour les interventions sur le lieu de vie.

### 3.2 RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE

Le CRA Normandie COM est soucieux de respecter la confidentialité de ses usagers : isolation phonique, fermeture des portes, gestion des dossiers, gestion des communications téléphoniques. Chaque salle de consultation est dotée d'une affiche « sens interdit » qui indique aux professionnels et usagers qu'une consultation s'y déroule, et qu'elle ne doit pas être interrompue.

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

Ne sont partagés que les éléments nécessaires à la compréhension de la situation et des besoins de la personne. Toutes les transmissions d'information et tous les contacts sont soumis à l'accord du bénéficiaire ou de son représentant légal, en amont et tout au long du parcours de bilan.

Lorsque des informations doivent être échangées par mail, les agents du CRA s'engagent à anonymiser les situations évoquées.

### 3.3 PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

Toutes les modalités d'intervention sont discutées avec les demandeurs. Les réponses sont coconstruites avec les demandeurs ainsi que les autorisations de diffusion des informations et les modalités de suivi de la situation.

- L'utilisateur a la possibilité d'exprimer sa satisfaction ou son insatisfaction sur un cahier de doléances ;
- Ses attentes et sa volonté sont prises en compte tout au long de l'accompagnement ;
- Son consentement éclairé 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, formée et expérimentée aux TSA ;

- Les professionnels du CRA respectent la vie privée du demandeur et la confidentialité des informations le concernant ;
- Les professionnels du CRA travaillent en collaboration avec les équipes et professionnels déjà engagés auprès de l'utilisateur avec l'accord de celui-ci.

### 3.4 DROIT A L'INFORMATION

Le CRA Normandie COM veille à dispenser une information claire, compréhensible et adaptée. L'utilisateur est informé des modalités de traitement et de conservation des données personnelles le concernant.

Il est informé de ses droits d'accès et de modification sur les données personnelles le concernant et sur les voies de recours possibles.

Selon les engagements pris dans la charte des Centres Ressources Autisme, les informations mises à disposition incluent les dernières connaissances scientifiques, respectent la pluralité des conceptions étiologiques et la multiplicité des méthodes d'accompagnement.

Le livret d'accueil contient les éléments d'information utiles et réglementaires destinés aux usagers. Il est diffusé aux personnes et affiché dans la salle d'attente. Il est disponible sur demande auprès du secrétariat.

Les modalités d'accès aux informations personnelles varient selon la nature des informations recherchées :

- Informations à caractère médical : Les données médicales et certaines données nominatives sont réunies sur un fichier papier (non dématérialisé) permettant leurs traitements et seront traitées dans le respect de la réglementation en vigueur. L'utilisateur peut exercer ses droits d'accès d'oppositions, de rectifications, d'effacements, de portabilités, et de droits post-mortem en s'adressant à son médecin référent ou au Délégué à la Protection des Données à [dpd@chu-caen.fr](mailto:dpd@chu-caen.fr)
- Autres informations : L'utilisateur peut accéder sur simple demande orale ou écrite aux informations le concernant et aux documents relatifs à son accompagnement conformément à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Comment demander l'accès au dossier médical :

- Téléchargez le formulaire en ligne sur le site [www.chu-caen.fr](http://www.chu-caen.fr) Rubrique >Patients et visiteurs > Mes démarches en ligne W> Demande de dossiers médicaux
- Envoyez le formulaire par courriel à l'attention de M. de Directeur général via la cellule de Réclamation des Dossiers Patients (CRDP) : [crdp@chucaen.fr](mailto:crdp@chucaen.fr)
- Envoyez le formulaire par courrier : Direction des affaires juridiques, générales et des droits des usagers – A l'attention de Monsieur le directeur général – CHU de Caen Normandie – avenue de la Côte de Nacre – CS 30001 – 14033 Caen Cédex 9



### 3.5 DESIGNATION D'UNE 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 de l'unité d'évaluation diagnostique 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 le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions ».

### 3.6 LE DISPOSITIF PERSONNES QUALIFIEES

Conformément à l'article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, toute personne prise en charge par un établissement ou service médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée.

- La personne qualifiée est choisie à partir d'une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. La liste des personnes qualifiées des départements concernés est disponible sur le site [ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr](mailto:ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr)

Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer, et des démarches qu'elle a entreprises.

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. La mission remplie par la personne qualifiée est gratuite.

### 3.7 DROIT A LA RENONCIATION

Les usagers du CRA peuvent à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont ils bénéficient.

Dans le cadre de la convention de formation, la renonciation se fait via le cadre hiérarchique du participant auprès du cadre socio-éducatif du CRA.

### 3.8 VOIES DE RECOURS

Si vous n'êtes pas satisfait (e) de la prestation du CHU de Caen Normandie, vous pouvez vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez solliciter la direction des affaires juridiques, générales et des droits des usagers, chargée par délégation du directeur général, d'apporter une réponse à toute réclamation émanant d'un (e) patient (e) ou usager de l'établissement, quelle qu'en soit sa nature.

La direction des affaires juridiques générale et des droits des usagers veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la commission des usagers afin que celle-ci examine également les réclamations reçues (Articles R1112-91 à R1112-94 du code de la santé publique).

Vous pouvez envoyer votre réclamation :

- Par courrier : Direction des affaires juridiques, générales et des droits des usagers – A l'attention de Monsieur le directeur général – CHU de Caen Normandie – avenue de la Côte de Nacre – CS 30001 – 14033 Caen Cédex 9
- Par courriel : [doits.usagers@chu-caen.fr](mailto:doits.usagers@chu-caen.fr)
- Par téléphone : 02.31.06.54.43

#### 4. LA PARTICIPATION DES USAGERS

Pour l'ensemble de ses missions, le CRA Normandie COM intègre les obligations légales et réglementaires. Elles imposent et s'efforcent d'adapter les infrastructures, les modes d'organisation et les documents mis en place à la spécificité de ses usagers, dans la limite des moyens qui lui sont attribués.

Afin de favoriser la participation des usagers, le CRA réalise des enquêtes de satisfaction. Celles-ci seront transmises annuellement aux représentants du Conseil d'Orientation Stratégique (COS), qui représente les usagers au sein du CRA.

Conformément à la réglementation, le CRA sollicite la participation de représentants d'usagers au COS sur les questions intéressant l'activité et le fonctionnement du CRA, la qualité des prestations mises en œuvre au regard de ses missions.

#### 5. REGLEMENTATION GENERALE

##### 5.1 LES BONNES PRATIQUES EN LIEN AVEC LES ACTIVITES DU CRA

La personne et/ou son représentant légal respecte les bonnes pratiques liées aux différentes missions du CRA :

- Informer les professionnels du CRA de tout changement de coordonnées ;

- Informer le plus tôt possible d'une absence ou d'un retard à un rendez-vous ou à une formation ;
- Prendre connaissance et respecter le règlement de fonctionnement du centre de documentation (respect du silence, du matériel, des modalités d'emprunt, ...)
- Contacter au préalable le CRA pour assister à une formation, sensibilisation ou atelier. L'inscription à ces activités est soumise à la concrétisation d'une convention de formation avec l'employeur du participant ou le participant lui-même si exerce en cabinet libéral
- Contacter le référent handicap si la situation de la personne en formation nécessite un aménagement en lien avec une situation de handicap
- Respecter le déroulement de la procédure d'évaluation diagnostique du CRA

## 5.2 LES BONNES PRATIQUES EN LIEN AVEC LA SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

Les usagers respectent les professionnels du CRA ainsi que les autres usagers. Ils signalent au CRA tout problème de dégradation de bien, de vol, d'agression verbale ou physique.

Toute forme de violence physique, verbale, et/ou psychologique auprès d'un usager ou d'un professionnel est strictement interdite. En cas de manquement, l'utilisateur s'expose à des poursuites de la part du CHU de Caen Normandie. Tout vol, dégradation peut faire l'objet d'une plainte auprès des autorités compétentes.

- L'utilisateur est responsable de ses affaires personnelles lorsqu'il vient au CRA. Le CRA décline toute responsabilité en cas de vol ou de préjudice.
- L'utilisateur prend soin des documents empruntés au centre de documentation. En cas de détérioration, annotations, il lui sera demandé de racheter l'ouvrage. L'interdiction d'emprunt peut être décidée par la documentaliste en cas de manquement grave à ce règlement de fonctionnement.

## 5.3 LES BONNES PRATIQUES EN LIEN AVEC LES LOCAUX

Les usagers respectent les lieux mis à disposition, ainsi que les règles inscrites au règlement du CHU Normandie Caen concernant les dégradations et interdictions de filmer, d'enregistrer les entretiens, de fumer, ...

- L'utilisateur se doit de respecter les lieux mis à disposition, qu'il s'agisse des locaux à usage collectif recevant du public, ou des locaux à usage professionnel et à accès limité ;
- Les repas sont pris en hors des locaux ; hors collation proposée aux enfants dans le cadre du bilan ;
- Il est interdit d'introduire au sein du CRA des boissons alcoolisées et/ou des produits illicites ;
- Les usagers respectent l'affectation des places de parking sur le site Clemenceau

DOCUMENT DE TRAVAIL