

**Livret  
d'accueil**



Vous avez entrepris une démarche auprès du Centre Ressources Autisme (CRA) Pays de la Loire. Cette démarche peut susciter des interrogations à différents moments de votre parcours ou de celui de votre proche, c'est pourquoi nous vous proposons ce livret d'accueil.

En effet, si accueillir et informer font partie intégrante de nos missions, nous avons à cœur de proposer à chacune et chacun un accompagnement qui soit le plus adapté possible et veillons tout au long de ce parcours au respect des droits et libertés individuelles.

Vous trouverez ainsi dans ce livret les différentes informations relatives à notre structure et aux services qui y sont proposés ainsi que les informations relatives à vos droits et démarches.

Nous vous invitons à en prendre connaissance et nous tenons disponibles pour échanger ensemble au besoin.

Bienvenue au CRA.

Matthieu PICHOT  
Directeur du CRA Pays de la Loire

- Une présentation du CRA ..... p. 4
- La mission diagnostique ..... p. 6
- Les étapes clés de votre démarche diagnostique ..... p. 8
- Les autres services du CRA ..... p. 10
- Etre accompagné-e en cas de litige ..... p. 16
- Le traitement des données ..... p. 18

#### ● En annexes numériques\* à ce livret

- la charte des droits et libertés de la personne accueillie
- le règlement de fonctionnement

\* consultables sur notre site internet :

<https://cra-paysdelaloire.fr/un-diagnostic-au-cra/>



Le livret d'accueil répond à des **questions** que je peux me poser sur ma démarche au CRA.  
En bas de chaque page, l'information est résumée en « **Facile à Lire et à Comprendre** » (FALC).

# Une présentation du CRA

## ● Une structure médico-sociale

Le CRA Pays de la Loire est une **structure médico-sociale régionale** financée et autorisée par l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire.

Son **pôle régional** est situé au CHU d'Angers et chaque département comporte une antenne.

Le CRA s'adresse à **toute personne intéressée ou concernée par l'autisme**.



## ● Une gouvernance partagée

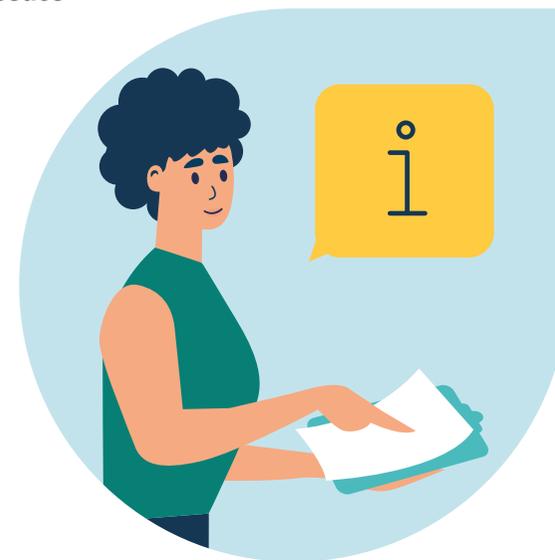
Le CRA est piloté par un Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS) composé de **6 collèges avec des professionnels et des familles** concernés par le Trouble du Spectre de l'Autisme (TSA) :

- CHU d'Angers
- Association Sésame Autisme 44
- Associations de familles
- Etablissements médico-sociaux
- Établissements sanitaires
- Professionnels libéraux.

## ● Des missions complémentaires

Le CRA a pour missions :

- d'**accueillir** les personnes et de les **conseiller**
- de les informer et de leur proposer une **documentation** adaptée sur le TSA
- de soutenir et réaliser les **diagnostics**
- d'apporter son **expertise** aux instances départementales, régionales et nationales
- d'animer le **réseau** et de développer des partenariats
- de participer à des projets de **recherche**
- de faire évoluer les pratiques en proposant des **formations** aux professionnels et aux familles



Le CRA est **une structure régionale**.

Il y a **5 antennes** = 1 antenne dans chaque département.

Le CRA est piloté par des **professionnels** et des **familles** concernés par l'autisme.

Le CRA a pour **missions** :

l'accueil, l'orientation, l'information, le diagnostic, l'expertise, l'animation de réseau, l'appui, la recherche, la formation, la veille.

# La mission diagnostique

## ● Bilans diagnostiques complexes

Le CRA réalise des **bilans diagnostiques complexes** (complexité de la situation sociale et / ou familiale, rupture de parcours avec l'établissement de prise en charge, avis médicaux contradictoires...).

Les outils d'évaluation diagnostique et d'évaluation fonctionnelle utilisés au CRA se réfèrent aux **recommandations de bonnes pratiques professionnelles** du diagnostic de TSA, émises par la Haute Autorité de Santé.

Le CRA ne réalise pas de diagnostics dits « simples »\*. Il soutient les structures partenaires (CMP-CMPP-CAMSP), les médecins et autres professionnels de santé concernés par la réalisation de ce type de bilans.

\* Si vous souhaitez plus d'information concernant les parcours de démarche d'évaluation diagnostique dite « simple », nous vous invitons à consulter les brochures suivantes (disponibles sur le site du GNCRA <https://gncra.fr/>) :

- Comprendre le parcours diagnostique chez les enfants
- Comprendre le parcours diagnostique chez les adultes autistes sans déficience intellectuelle

Le CRA réalise des **diagnostics complexes**.  
Le CRA suit les **recommandations de bonnes pratiques professionnelles** de la Haute Autorité de Santé.

## ● Conditions d'accès

Pour les enfants de moins de 18 ans ou adultes sous mesure de protection, la demande de diagnostic est à faire par le représentant légal.

Pour les adultes, la demande de diagnostic est portée par la personne elle-même.

Une demande de diagnostic adressée au CRA doit être accompagnée d'un **courrier médical ou de celui d'un professionnel de santé** soutenant la demande. En effet, le CRA ne faisant pas de suivi, il est important que le demandeur ait sollicité un professionnel de santé qui pourra l'accompagner si besoin après la démarche d'évaluation diagnostique.

Votre parcours est **entièrement pris en charge** (financement par l'Etat).

Des **bons de transports** pour se rendre sur les différentes antennes peuvent être délivrés sur demande. Pour toute information, contactez le secrétariat.

## ● Votre rôle dans la démarche

L'évaluation diagnostique consiste à **recueillir des éléments** de votre vie, de votre développement et de votre fonctionnement actuel, afin d'établir un diagnostic. Vous n'avez rien à préparer pour les différents échanges ; vos **réponses spontanées** suffisent à l'évaluation.

Ma demande de diagnostic doit être accompagnée d'un **courrier d'un professionnel de santé**.  
Mon parcours au CRA est **gratuit**.  
Lors des rendez-vous, je dois simplement **répondre aux questions**.

# Les étapes clés de votre démarche diagnostique

## 1. Enregistrement

Une **fiche de renseignements** est complétée par la secrétaire lors de votre premier contact avec le CRA.



## 2. Dossier

Le CRA vous envoie un courrier explicatif avec un **questionnaire médical** et un **dossier de demande de consultation**, que vous complétez et renvoyez.

## 3. Programme

Les professionnels du CRA étudient votre dossier. Votre **programme d'évaluation** (dates de rendez-vous, noms des professionnels) vous est adressé dans un délai qui dépend de la liste d'attente.

Votre parcours est individualisé. Le CRA choisit **les professionnels selon vos besoins** : médecin psychiatre, psychologue, orthophoniste, psychomotricien, infirmier...



## 4. Consultation / Evaluation

Vous êtes accueilli-e au CRA pour votre première **consultation et/ou évaluation**.

Il est possible que le diagnostic de TSA soit confirmé ou écarté dès cette consultation. Dans ce cas, le professionnel vous en informe et vous oriente vers la ou les structure(s) adaptée(s).

Dans le cas contraire, vous pouvez être amené-e à venir plusieurs fois pour réaliser des **évaluations complémentaires**. Avec votre accord, certaines d'entre elles peuvent être filmées pour une meilleure analyse. Le recueil et le traitement de vos données personnelles sont réalisés pour dispenser un accompagnement personnalisé et adapté à vos besoins. Vous pouvez être accompagné par une personne de confiance.



## 5. Conclusion

A l'issue du programme d'évaluation, **une restitution** vous est faite par un médecin du CRA qui **conclura ou non à un diagnostic de TSA**.

Vous pourrez également nous faire part de votre ressenti au cours de ce parcours diagnostique.

- 1° La secrétaire remplit ma **fiche de renseignements**.
- 2° Je renvoie mon **dossier complété**.
- 3° Je reçois un **programme d'évaluation** personnalisé.
- 4° Je suis reçu par des **professionnels du CRA**.

- 5° Un médecin du CRA me présente ses **conclusions**. Le médecin peut **poser ou écarter le diagnostic** d'autisme. Je peux **donner mon avis** sur mon parcours diagnostique au CRA.

# Les autres services du CRA à disposition des usagers

## ● Une équipe pluridisciplinaire

Lors de votre démarche d'évaluation diagnostique au CRA et en dehors de cette démarche, vous pourrez être amené-e à rencontrer différents membres de l'équipe.

### Personnel administratif

- Directeur
- Cheffes de service
- Secrétaires
- Adjointes administratives
- Chargée de mission qualité
- Comptable

### Équipe médicale et paramédicale

- Médecin coordonnateur
- Médecins, psychiatres, pédopsychiatres
- Psychologues
- Psychomotriciennes
- Orthophonistes
- Infirmière

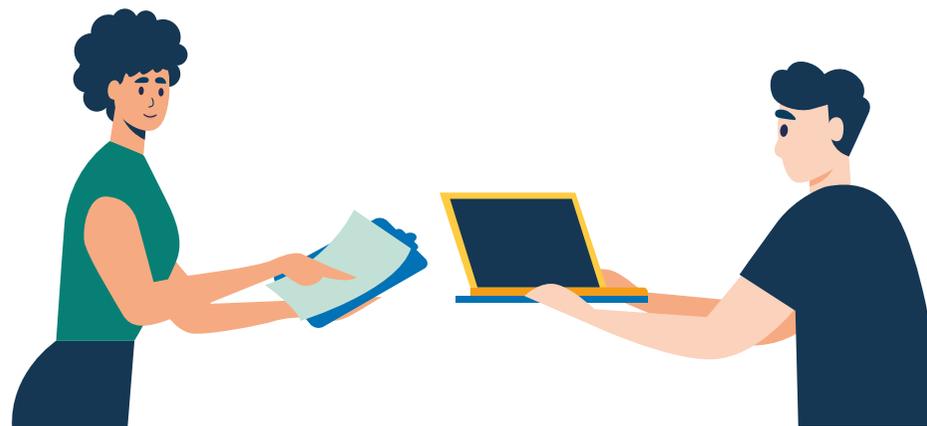
### Information, orientation et formation

- Documentalistes
- Assistante de service social
- Enseignant spécialisé
- Educatrice spécialisée
- Chargée de mission formation

## ● Accueil

Le CRA a la mission de vous accueillir, vous conseiller et vous orienter. Toute personne intéressée ou concernée par l'autisme peut faire une demande au CRA.

L'**accueil physique** est possible sur deux antennes de manière permanente : en Loire-Atlantique (Saint-Herblain) et en Maine-et-Loire (Angers). Pour la Mayenne, la Sarthe et la Vendée, un accueil est possible **sur rendez-vous**. Le CRA est également joignable **par téléphone ou par mail**. Les secrétaires réceptionnent les appels, vous informent et vous guident dans la constitution de votre dossier. Elles vous accueillent le jour de votre rendez-vous. Les adjointes administratives conviennent avec vous de la date des différents rendez-vous.



Le CRA peut répondre à **toute question que je me pose sur l'autisme**, à l'accueil, par mail ou par téléphone.

# Les autres services du CRA à disposition des usagers

## ● Orientation et conseil

Une assistante de service social, un enseignant spécialisé, une éducatrice spécialisée et l'équipe paramédicale peuvent également répondre à vos questions relatives à des **difficultés dans la vie quotidienne**. Celles-ci peuvent concerner par exemple :

- vos droits et démarches administratives,
- les possibilités d'accompagnement,
- la scolarité de votre enfant,
- l'insertion professionnelle
- ou encore l'aide aux aidants.



Le CRA peut également répondre à toute question concernant mes **difficultés au quotidien**.

## ● Documentation

Deux centres de documentation sont accessibles gratuitement, sur rendez-vous pendant les horaires d'ouverture, à **Saint-Herblain** et à **Angers**. Ils sont ouverts à toute personne concernée par le TSA (personnes avec un TSA, familles, professionnels, étudiants...) et proposent chacun un espace d'accueil et de lecture sur place.

Les documentalistes vous mettent à disposition une **sélection d'ouvrages** et de **matériels** à emprunter en fonction de vos demandes. **L'emprunt est gratuit** sur inscription. Pour les autres départements, un relais est envisageable via les antennes du CRA ou par envoi postal.

Enfin, si vous le souhaitez vous pouvez vous inscrire à la **lettre d'information** du CRA.



Je peux emprunter gratuitement des **livres** et du **matériel** au centre de documentation d'Angers ou de Saint-Herblain.

# Les autres services du CRA à disposition des usagers

## Formation

Chaque année, le CRA propose un **catalogue de formations**, environ 20 sessions, proposées aux **familles** et aux **professionnels** autour de plusieurs thématiques :

- sensibilisation à l'autisme,
- diagnostic,
- évaluation fonctionnelle
- accompagnement.

L'organisme de formation du CRA est certifié Qualiopi depuis 2022.

**Qualiopi**  
processus certifié

REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
« Actions de formation »



Le CRA peut **me former, former mes proches et les professionnels** pour mieux comprendre l'autisme.

## Animation du réseau régional

Le CRA accompagne et travaille étroitement avec les professionnels de votre région afin de vous assurer le meilleur accompagnement possible. Les professionnels du CRA participent à l'animation de réseaux sur le territoire à travers des **rencontres** et des **temps de travail** régulièrement organisés avec différents partenaires :

- les Maisons Départementales de l'Autonomie
- les Maisons Départementales des Personnes Handicapées
- l'Agence Régionale de Santé,
- les associations de familles
- l'Education Nationale
- les établissements sanitaires et médico sociaux...



Le CRA travaille avec les professionnels de la région et peut **m'orienter vers des professionnels près de chez moi.**

## ● La personne qualifiée

En cas de litige entre l'utilisateur et le CRA, la loi prévoit que l'utilisateur puisse être accompagné afin de faire valoir ses droits. L'utilisateur peut ainsi contacter une personne dite « qualifiée » de son département.

La **personne qualifiée assure une médiation**. Elle ne peut être saisie que si, au préalable, les autres voies de recours interne et de dialogue avec la direction de l'établissement ou du service ont été épuisées.

## ● L'accompagnement

Lors de ses interventions, la personne qualifiée prend connaissance auprès de l'utilisateur qui l'a saisie, des éléments qui constituent le litige. Elle informe l'utilisateur sur les démarches qui vont être initiées, puis fait valoir ses droits en assurant une médiation avec la direction de l'établissement.

Elle informe la personne accompagnée des suites données à sa demande, des démarches entreprises, et le cas échéant des autres voies de recours possibles.

Elle n'a pas de pouvoir d'injonction, mais rend compte de son intervention et des démarches entreprises à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement.

En cas de problème avec le CRA, je peux en **parler avec l'équipe du CRA** ou être **accompagné·e par une personne qualifiée**.

## ● Coordonnées des personnes qualifiées

La liste des personnes qualifiées est régulièrement mise à jour sur le site de l'ARS Pays de la Loire :  
[www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr/faire-valoir-ses-droits-dans-un-etablissement-medico-social](http://www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr/faire-valoir-ses-droits-dans-un-etablissement-medico-social)

### ● ARS Pays de la Loire - Délégation Territoriale de Loire-Atlantique (44)

17, boulevard Gaston Doumergue  
 CS 56233 44262 NANTES CEDEX 2  
[ars-dt44-contact@ars.sante.fr](mailto:ars-dt44-contact@ars.sante.fr)

Mme BITOUN Monique  
 M. CHAUSSEE Clément  
 M. PAVAGEAU René  
 M. TREHIN Pierre-Yves  
 M. WEYL Roger

### ● ARS Pays de la Loire - Délégation Territoriale du Maine-et-Loire (49)

Secrétariat des personnes qualifiées  
 26 ter Rue de Brissac  
 49047 ANGERS CEDEX 1  
[ars-dt49-parcours@ars.sante.fr](mailto:ars-dt49-parcours@ars.sante.fr)  
 (indiquer en objet :  
 Secrétariat des Personnes Qualifiées)

Mme CHARLERY Martine  
 M. FOUCHE Luc  
 M. HISTACE Dominique

## ● Coordonnées des personnes qualifiées (suite)

### ● ARS Pays de la Loire - Délégation Territoriale de la Mayenne (53)

Département animation des politiques de territoire M. GUIOULLIER Claude  
Cité administrative - rue Mac Donald Mme CHOISNET Claudine  
BP 83015 – 53030 LAVAL CEDEX 9 M. HERISSE Bruno  
ars-dt53-dapt@ars.sante.fr

### ● ARS Pays de la Loire - Délégation Territoriale de la Sarthe (72)

Département Parcours M. BODIN Hilaire  
19, boulevard Paixhans M. GUILLERME Joël  
CS 71914 72019 LE MANS CEDEX 2 M. ASPE Pascal  
ars-dt72-parcours@ars.sante.fr M. LESSCHAEVE Daniel  
M. LE MOAL Benoit

### ● ARS Pays de la Loire - Délégation Territoriale de la Vendée (85)

185 boulevard du Maréchal Leclerc Mme PREAULT Anne-Marie  
85023 LA ROCHE SUR YON Mme EPIARD Sophie  
ars-dt85-contact@ars.sante.fr Dr MENENDEZ  
M. KERGADALAN Gilles  
M. BONNEAU Emmanuel

## ● Vos données personnelles

A chaque étape de votre parcours et pendant toute la durée de conservation légale de vos données personnelles par le CRA, vous disposez du **droit d'en demander l'accès, la rectification ou la suppression**. Le règlement de fonctionnement détaille les droits relatifs au traitement de ces données.

Vous pouvez exercer ce droit en contactant le délégué à la protection des données du CRA des Pays de la Loire :

- par mail : [dpo@cra-paysdelaloire.fr](mailto:dpo@cra-paysdelaloire.fr)
- par téléphone : 02 41 35 31 21
- par courrier : CRA des Pays de la Loire, CHU d'Angers  
A l'attention du Délégué à la protection des données  
4 rue Larrey 49933 ANGERS Cedex 9

## ● Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL

Vous disposez également du droit d'introduire une **réclamation auprès d'une autorité de contrôle**. Pour toute information complémentaire sur la protection des données personnelles, vous pouvez consulter le site internet de la Cnil (Commission nationale de l'informatique et des libertés) : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

J'ai le droit de demander l'accès à mes données personnelles.



## Accueil sur rendez-vous

du lundi au vendredi

de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



**Tél** : 02 41 35 31 21



**Mail** : [contact@cra-paysdelaloire.fr](mailto:contact@cra-paysdelaloire.fr)

### **Pôle régional - Antenne du Maine-et-Loire**

#### **+ renseignements pour les antennes de Sarthe et Mayenne**

CHU d'Angers - 4 rue Larrey

49933 Angers Cedex 9

### **Antenne de Loire-Atlantique**

#### **+ renseignements pour l'antenne de Vendée**

2 chemin du Vigneau

44800 Saint-Herblain



Scannez ce QR-code pour accéder à la dernière version de ce livret d'accueil ainsi qu'à ses annexes.

Le CRA Pays de la Loire est financé par :