

**Règlement de fonctionnement**  
**Centre Ressources Autisme des Pays de la Loire**

**CHU d'Angers – 4 rue Larrey 49933 ANGERS  
Cédex 9**

**Tél : 02 41 35 31 21 – Fax : 02 41 35 31 29**

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

**[www.cra-paysdelaloire.fr](http://www.cra-paysdelaloire.fr)**



**Centre Ressources Autisme Pays de la Loire**

<b>1. DISPOSITIONS GENERALES</b> .....	3
<b>1.1 TEXTES ASSOCIES</b> .....	3
<b>1.2 OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT</b> .....	3
<b>1.3 MODALITES D'ELABORATION ET DE REVISION</b> .....	3
<b>1.4 MODALITES DE COMMUNICATION</b> .....	4
<b>2. DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELS (DECRET N°2003-1095 DU 14 NOVEMBRE 2003)</b> .....	4
<b>3. MODALITES DE PARTICIPATION DE L'USAGER ET D'ASSOCIATION DE SA FAMILLE A LA VIE DE L'ETABLISSEMENT</b> .....	5
<b>3.1 L'USAGER AU CŒUR DES MISSIONS DU CRA</b> .....	5
<b>3.2 LES INSTANCES DE PARTICIPATION DES USAGERS / DE RECUEIL DES RETOURS DE L'AVIS DES USAGERS</b> .....	5
<b>4- ORGANISATION DU SERVICE ET CONDITIONS GENERALES D'ACCES</b> .....	5
<b>4.1 PRESENTATION DU CRA</b> .....	5
<b>4.2 ORGANISATION DU SERVICE</b> .....	6
<b>4.3 ACCES ET UTILISATION DES LOCAUX</b> .....	6
<b>5. DISPOSITIONS RELATIVES AUX TRANSFERTS ET DEPLACEMENTS, AUX MODALITES D'ORGANISATION DES TRANSPORTS, AUX CONDITIONS D'ORGANISATION DE LA DELIVRANCE DES PRESTATIONS OFFERTES PAR L'ETABLISSEMENT</b> .....	6
<b>6. LES MESURES RELATIVES A LA SURETE DES PERSONNES ET DES BIENS AINSI QU'EN CAS D'URGENCE OU DE SITUATIONS EXCEPTIONNELLES</b> .....	7
<b>6.1 SECURITE DES LOCAUX</b> .....	7
<b>6.2 SECURITE CONTRE LES RISQUES D'INCENDIE ET DE PANIQUE</b> .....	7
<b>6.3 SECURITE DES PERSONNES</b> .....	7
<b>6.4 SECURITE ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES</b> .....	7
<b>6.5 SECURITE DES BIENS</b> .....	8
<b>7. REGLES ESSENTIELLES DE VIE EN COLLECTIVITE</b> .....	8
<b>8. REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU CENTRE D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION</b> .....	9
<b>8.1 HORAIRES D'OUVERTURE ET FERMETURE INSTITUTIONNELLE</b> .....	9
<b>8.2 SERVICES AUX USAGERS</b> .....	9
<b>8.3 CONDITIONS ET MODALITES D'EMPRUNT</b> .....	10
<b>8.4 ENGAGEMENT DES USAGERS</b> .....	11

## 1. DISPOSITIONS GENERALES

Le présent document s'adresse aux personnes accueillies au CRA des Pays de la Loire (CRA). Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement du service dans le respect des droits et libertés de chacun.

Etabli conformément à l'article L.311.7 du Code de l'Action Sociale et des Familles, à la loi n°2002-du 2 janvier 2002 et au décret n°2003-1095 du 14 Novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement, ce règlement est fixé pour une durée de cinq ans à la suite duquel il sera révisé.

### 1.1 TEXTES ASSOCIES

Il a été rédigé grâce à l'appui des documents suivants :

- Loi n°2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ;
- 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 ANESM et HAS ;
- Charte des Centres Ressources Autisme ;
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- Livret d'accueil de la personne accueillie au CRA

### 1.2 OBJET DU REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement explique l'organisation du Centre Ressources Autisme des Pays de la Loire (CRA). Il définit les droits et devoirs de la personne qui y est accueillie (ceux de son représentant légal le cas échéant). Il est mis à disposition sur le site internet du CRA.

Le règlement de fonctionnement ne se substitue pas au livret d'accueil ni à la charte de la personne accueillie. Ces documents sont également mis à disposition sur le site du CRA. Ces droits et devoirs constituent des règles de vie et de bon fonctionnement du service.

### 1.3 MODALITES D'ELABORATION ET DE REVISION

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous l'égide de la direction du CRA. Il est soumis pour validation au COPIL du GCSMS.

Il fait l'objet d'une révision au moins tous les cinq ans et peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative de la direction dans les cas suivants :

- Modification de la réglementation,
- Changement dans l'organisation du CRA,

- Besoins ponctuels appréciés au cas par cas.

#### 1.4 MODALITES DE COMMUNICATION

Le règlement de fonctionnement est disponible :

- en interne pour les professionnels ;
- sur le site internet du CRA

Il est tenu à la disposition des autorités de contrôle et de tarification.

#### 2. DROITS ET LIBERTES INDIVIDUELS (DECRET N°2003-1095 DU 14 NOVEMBRE 2003)

Précisé dans Art. L311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles, l'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité ;
- Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- La confidentialité des informations la concernant ;
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires (les modalités de mise en œuvre du droit à communication sont fixées par voie réglementaire) ;
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement qui la concerne. Cette personne bénéficie de l'aide de son représentant légal, s'il s'agit d'un mineur ou, s'il s'agit d'un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique à la personne qui n'est pas apte à exprimer sa volonté, de la personne chargée de cette mesure, qui tient compte de son avis.

### **3. MODALITES DE PARTICIPATION DE L'USAGER ET D'ASSOCIATION DE SA FAMILLE A LA VIE DE L'ETABLISSEMENT.**

#### **3.1 L'USAGER AU CŒUR DES MISSIONS DU CRA**

Le CRA intègre les obligations légales et réglementaires qui s'imposent pour l'ensemble de ses missions. Il s'efforce d'adapter les locaux et les documents mis en place à la spécificité de ses usagers (personnes avec un trouble du spectre de l'autisme et leurs familles, professionnels, organismes gestionnaires et administrations, associations de familles et étudiants).

#### **3.2 LES INSTANCES DE PARTICIPATION DES USAGERS / DE RECUEIL DES RETOURS DE L'AVIS DES USAGERS**

Le CRA tient à impliquer ses bénéficiaires dans la priorisation de ses axes de travail et à recueillir leur niveau de satisfaction.

Pour ce faire, différentes modalités sont mises en place :

- Le COPIL (comité de pilotage du GCSMS CRA), voici la composition de celui-ci : 3 membres du CHU d'Angers, 3 membres de l'association Sésame Autisme 44, 1 membre du collège des associations de familles, 1 membre du collège des établissements sanitaires, 1 membre du collège des établissements médico-sociaux et 1 membre du collège des professionnels libéraux. Lors de ces réunions, les partenaires participent ainsi aux réflexions et valident les différents projets du CRA.
- Utilisation d'enquêtes de satisfaction pour les missions : évaluation diagnostique, formation, animation de réseaux et documentation. Les réponses sont analysées en continu et sont communiquées annuellement dans le rapport d'activités du CRA.

Une procédure de recueil de retours des usagers est formalisée qui prévoit les délais et modalités de réponse en cas de réclamation. Une rubrique « *Donnez-nous votre avis* » est également disponible sur le site internet du CRA.

### **4- ORGANISATION DU SERVICE ET CONDITIONS GENERALES D'ACCES**

#### **4.1 PRESENTATION DU CRA**

Afin d'assurer un rayonnement régional, le CRA compte 5 antennes territoriales, une par département dont le pôle régional situé à Angers. Les antennes territoriales ont vocation à étendre l'action du CRA au plus près des bénéficiaires. Les missions d'accueil, d'orientation et d'appui au diagnostic y sont déclinées en lien avec les réseaux de proximité propres à chaque territoire. Les missions de formation, de recherche et d'expertise sont réalisées au niveau

régional. Le CRA assure la continuité des prestations qu'il délivre à l'utilisateur pour l'ensemble des missions décrites ci-dessus.

#### **4.2 ORGANISATION DU SERVICE**

Toute personne souhaitant pénétrer dans le service doit se faire connaître auprès du secrétariat ou d'un autre professionnel du CRA en cas d'absence de la secrétaire.

Le CRA est accessible aux personnes en situation de handicap.

L'utilisation du téléphone portable, de tablettes ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion, le port d'écouteurs sera préconisé.

En cas d'annulation de rendez-vous, il est demandé aux personnes accueillies de prévenir le service à l'avance sauf cas exceptionnel.

#### **4.3 ACCES ET UTILISATION DES LOCAUX**

Le CRA dispose de locaux de différentes natures :

- des locaux à usage collectif ;
- des locaux à usage professionnel avec un accès limité ;
- des locaux strictement réservés aux professionnels ;

L'indication de ces espaces et leur accès est facilité par des pictogrammes et la présence d'un professionnel. Les conditions d'accès à ces locaux sont différentes et doivent être respectées.

Pour certaines antennes territoriales du CRA, des établissements partenaires mettent à disposition des professionnels du CRA des bureaux ou salles d'évaluation. Dans ce cas, ce sont les règlements de ces structures qui s'appliquent.

### **5. DISPOSITIONS RELATIVES AUX TRANSFERTS ET DEPLACEMENTS, AUX MODALITES D'ORGANISATION DES TRANSPORTS, AUX CONDITIONS D'ORGANISATION DE LA DELIVRANCE DES PRESTATIONS OFFERTES PAR L'ETABLISSEMENT**

Sur demande de l'utilisateur ou sur prescription médicale, des bons de transport peuvent être délivrés par l'établissement pour :

- bénéficier d'un véhicule sanitaire léger (VSL) sur un trajet aller/retour entre le domicile et l'antenne du CRA concernée ;
- justifier auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie ou Mutualité Sociale Agricole du coût de trajet (en cas d'utilisation du véhicule personnel) et bénéficier d'une prise en charge financière

## 6. LES MESURES RELATIVES A LA SURETE DES PERSONNES ET DES BIENS AINSI QU'EN CAS D'URGENCE OU DE SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

### 6.1 SECURITE DES LOCAUX

Les différentes antennes du CRA se situent dans des Etablissements Recevant du Public (classification ERP). A ce titre, ils bénéficient d'un certificat de la commission de sécurité et d'accessibilité.

### 6.2 SECURITE CONTRE LES RISQUES D'INCENDIE ET DE PANIQUE

A minima, un contrôle annuel des installations relatives à la sécurité incendie est réalisé dans les locaux. Les professionnels sont formés aux risques incendie.

### 6.3 SECURITE 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. 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. En cas de manquement à ces devoirs l'usager et le professionnel s'exposent à des poursuites (procédures administratives et judiciaires).

### 6.4 SECURITE ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES

En conformité avec le règlement européen de protection des données (RGPD), un professionnel du CRA est désigné comme Délégué à la Protection des Données (DPD).

Son rôle est de veiller au respect du cadre légal concernant la protection des données au sein de l'organisation.

- **Données personnelles de santé collectées dans le cadre d'une démarche diagnostique:** le CRA, en tant qu'établissement social et médico-social, gère des **données informatisées et en format papier**. Ces données concernent la personne et son parcours de santé et de vie. Elles sont uniques et comprennent un volet administratif, un volet diagnostique/évaluation et un volet lié à l'accompagnement de la personne. Les dossiers patients en format papier sont conservés dans des armoires fermées à clé et anonymisés au moyen d'un code chiffré. Les professionnels du CRA sont sensibilisés à la confidentialité des dossiers. Une procédure interne formalise les modalités de l'exercice du droit de l'usager à accéder ou modifier les données le concernant.
- **Données personnelles collectées dans le cadre des autres missions du CRA :** les destinataires des données sont les professionnels du CRA en charge de l'organisation des formations ou de la gestion de listes de diffusion, le prestataire du site internet également gestionnaire du serveur web. Les données personnelles sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire au regard de la finalité pour laquelle elles sont collectées. Les usagers peuvent à tout moment se désinscrire (lien de désinscription

ou par simple demande écrite). La désinscription entraîne la suppression des données personnelles.

Les usagers peuvent à tout moment faire valoir auprès du responsable du traitement leur droit :

- d'accéder à leurs données à caractère personnel,
- de rectifier ou effacer celles-ci,
- de limiter leur traitement,
- d'opposition au traitement et à la portabilité de leurs données à caractère personnel.

Ils peuvent exercer ce droit en envoyant un courrier par voie électronique ou postale au délégué à la protection des données du CRA des Pays de la Loire en justifiant de leur identité à l'adresse : [dpo@cra-paysdelaloire.fr](mailto:dpo@cra-paysdelaloire.fr)

- **Droit d'accès aux données**

Le CRA dispose d'un délai d'un mois pour informer le demandeur qu'il a bien réceptionné sa demande (mail ou courrier-type accusant réception de la demande).

Pour les demandes concernant l'accès aux données personnelles de santé, le délai de traitement est de 8 jours pour une donnée de moins de 5 ans, 2 mois pour une donnée de plus de 5 ans.

Pour les demandes d'accès aux données personnelles, le délai de traitement est d'un mois pour une demande simple et de 3 mois pour une demande complexe.

- **Droit de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement des données personnelles**

A compter de la réception de la demande, le CRA dispose d'un délai d'un mois (qui peut être porté à trois compte tenu de la complexité de la demande) pour procéder à la rectification ou l'effacement de données personnelles. Ce délai est identique pour une demande de limitation, d'opposition du traitement ou encore de portabilité des données personnelles.

## **6.5 SECURITE DES BIENS**

Tout vol, dégradation des biens ou des locaux peut faire l'objet d'une plainte auprès des autorités compétentes.

## **7. REGLES ESSENTIELLES DE VIE EN COLLECTIVITE**

Les usagers se doivent de respecter le matériel du service et des équipements collectifs mis à disposition. Un comportement civil à l'égard des autres personnes accueillies comme des membres du personnel est attendu de la part des usagers. Il est interdit de vapoter ou de fumer dans les locaux du CRA. Il est interdit d'introduire et de consommer de l'alcool et des produits illicites dans les locaux du CRA. Il est convenu que les animaux domestiques ne sont pas acceptés dans l'enceinte du CRA sauf les animaux d'assistance.

Par ailleurs, il est également demandé aux usagers de respecter les décisions de prise en charge des professionnels ainsi que les termes du document individuel de prise en charge.



## 8. REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU CENTRE D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION

Le centre d'information et de documentation (CID) du CRA Pays de la Loire a pour mission de mettre à disposition un fonds documentaire spécialisé aux personnes intéressées par le Trouble du Spectre de l'Autisme (TSA). Les services proposés sont gratuits.

L'utilisateur, par le fait de son inscription ou de l'utilisation des services du CID, est soumis au respect du présent règlement. Ce dernier est affiché dans l'enceinte du CID et disponible sur le site internet du CRA ([www.cra-paysdelaloire.fr](http://www.cra-paysdelaloire.fr)). Un exemplaire du règlement est adressé à l'utilisateur lors de son inscription.

### 8.1 HORAIRES D'OUVERTURE ET FERMETURE INSTITUTIONNELLE

Les horaires d'ouverture et les dates de fermeture sont consultables sur le site internet, sur les plaquettes de présentation du CID ainsi qu'à l'entrée du CID par affichage. Elles sont données à titre indicatif. Il est conseillé de s'assurer de l'ouverture du CID avant de se déplacer.

Le CID suit la fermeture institutionnelle du CRA, à savoir 3 semaines au mois d'août et 1 semaine entre Noël et le jour de l'an.

### 8.2 SERVICES AUX USAGERS

- **Accueil du public :** Un accueil personnalisé est proposé afin d'orienter et de conseiller le public dans sa recherche.
- **Consultation sur place et aide à la recherche documentaire :** La consultation sur place des documents et des ressources régionales en libre accès ne nécessite aucune formalité. Le fonds documentaire est organisé suivant un plan de classement composé d'une dizaine de thématiques. Une aide à la recherche documentaire et des bibliographies thématiques sont proposées sur demande.
- **Prêts de documents :** L'emprunt des documents est possible sur place ou à distance après inscription. Le CID du CRA participe au réseau documentaire des CRA (RD-CRA) : possibilité de prêts de documents entre les CRA.
- **Lettre d'information :** L'utilisateur peut s'abonner à une liste de diffusion pour recevoir les informations du CID et les actualités régionales sur l'autisme.
- **Catalogue en ligne :** Le catalogue en ligne est accessible sur internet, il rassemble toutes les références disponibles au CID du CRA.
- **Suggestion d'achat :** Les usagers peuvent suggérer l'achat de documents non présent au CID à l'aide du formulaire en ligne ou directement auprès de la documentaliste.

### 8.3 CONDITIONS ET MODALITES D'EMPRUNT

- **Inscription / Prêt / Retour :**

Deux types d'inscription sont possibles :

Individuelle : 5 documents empruntables / chèque de caution de 40 € (conservé 1 an puis détruit)

Institutionnelle : 20 documents empruntables / chèque de caution de 150 € (conservé 1 an puis détruit)

Durée d'emprunt : 4 semaines, possibilité de prolonger de 2 semaines (sous réserve de disponibilité) ;

Sont exclus du prêt : les revues, les articles et tout autre document classé comme non-empruntable;

Retour : restitution en main propre à la documentaliste ou au secrétariat. Le retour des documents peut également s'effectuer par la poste à la charge et sous la responsabilité de l'utilisateur par colis ou lettre suivie.

- **Compte lecteur :**

Lors de l'inscription, un identifiant et un mot de passe sont envoyés aux usagers, leur permettant ainsi de réserver des documents, de voir la liste des documents empruntés ainsi que leur date de retour.

- **Retard :**

Exceptionnellement, si le lecteur ne peut pas rendre les documents empruntés à temps, il doit en informer la documentaliste par téléphone ou par email. Une prolongation du prêt est alors étudiée.

Si le retour n'intervient pas dans les délais impartis : relances par email ou téléphone puis courrier.

Si les retards se répètent : la documentaliste se réserve le droit de suspendre définitivement ou pour une durée à déterminer, le droit de prêt de l'utilisateur.

Les documents non retournés à l'issue des 3 relances seront considérés comme perdus, ce qui donnera lieu à l'encaissement du chèque de caution.

- **Document endommagé ou perdu :**

Tout document endommagé ou perdu devra être remboursé au prix d'achat ou directement racheté par le lecteur. A défaut, le chèque de caution sera encaissé.

#### **8.4 ENGAGEMENT DES USAGERS**

Les usagers doivent :

- prendre soin des documents et du matériel prêtés. Il est interdit d'annoter, surligner, souligner ou découper les documents ;
- adopter une conduite respectueuse des autres usagers présents et des professionnels du CRA. Il est interdit de boire, manger, fumer ou téléphoner ;
- prendre soin du mobilier et veiller à la propreté des lieux ;
- surveiller leurs affaires personnelles. Le CRA décline toute responsabilité en cas de vol ou de préjudice.

#### **8.5 UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES**

Le lecteur accepte l'utilisation et la conservation de ses données personnelles par le CRA des Pays de la Loire pour l'usage exclusif du service de documentation ainsi que l'envoi d'informations concernant la vie et le fonctionnement du CID.

Il dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression de ses données personnelles sur demande à [dpo@cra-paysdelaloire.fr](mailto:dpo@cra-paysdelaloire.fr). Les données personnelles seront conservées un an après la date d'expiration de l'adhésion au centre de documentation.