

## 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 du code de l'action sociale et des familles ;
- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;
- Circulaire interministérielle n° DGAS/DGS/DHOS/3C/2005/124 du 8 mars 2005 relative à la politique de prise en charge des personnes atteintes d'autisme et de troubles envahissants du développement ;
- Décret n°2017-815 du 5 mai 2017 relatif aux conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des centres de ressources autisme ;
- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles pour un accompagnement de qualité des personnes avec autisme ou autres troubles envahissants du développement, selon l'actualisation des connaissances et des recommandations HAS/ANESM.
- Charte des Centres Ressources Autisme de l'ANCRA (Association Nationale des Centres Ressources Autisme) rédigée en mars 2008 ;
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie (Loi N°2002-2 du 2 janvier 2002, arrêté du 8 septembre 2003) ;
- Guide d'évaluation interne de l'Association Nationale des Centres Ressources, Autisme 2009 ;
- Livret d'accueil du CRA Corsica, réactualisé en 2019.

## 1. DISPOSITIONS GENERALES

### 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. Document de portée générale, le règlement de fonctionnement ne se substitue pas aux autres documents intéressant le fonctionnement du CRA Corsica, à savoir, le livret d'accueil et la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

### Modalités d'élaboration et de révision

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous l'égide de la direction du CRA Corsica.

Il est soumis pour validation au Conseil d'Administration de l'Association Départementale PEP 2B.

Le règlement de fonctionnement peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative de la direction ou de l'association dans les cas suivants : modification de la réglementation, changements dans l'organisation du CRA Corsica, 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.

### Modalités de communication

Le règlement de fonctionnement à jour de ses modifications est annexé au livret d'accueil, affiché au CRA Corsica du pôle Ajaccio et du pôle Bastia. L'utilisateur se voit remettre le livret et ses annexes lors du premier contact.

Le règlement de fonctionnement est mis à la disposition des personnes exerçant une activité au sein du CRA Corsica, quelles que soient les conditions de cet exercice : salarié, agent public, libéral, bénévole...

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

## 2. ETHIQUE INSTITUTIONNELLE

Afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des personnes atteintes de Troubles du Spectre de l'Autisme (TSA), le CRA Corsica met en œuvre les missions qui lui sont confiées : informer, soutenir et accompagner les personnes autistes et leur famille, contribuer à la formation des professionnels et des usagers, venir en appui à la réalisation d'évaluations diagnostiques et participer à la mise en réseau, à l'animation, et à la recherche au plan régional et national.

Il promeut l'amélioration des connaissances et des conditions de prise en charge et de vie des personnes avec 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 Corsica met à la disposition des usagers une équipe pluridisciplinaire, formée et expérimentée à l'approche des TSA.

Les actions menées par le CRA Corsica reposent sur une évaluation continue des besoins et des attentes de toutes les personnes, usagers et des acteurs institutionnels et libéraux professionnels concernés par son activité.

Ces actions sont conduites dans le respect des notions de « libre adhésion », d'égalité de dignité, avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun, garantissant ainsi un accès équitable à tous les services du CRA Corsica.

L'action du CRA Corsica s'exerce dans l'intérêt général et dans le cadre de l'agrément conféré par les autorités de contrôle et de tarification. L'accès à tous les services du CRA Corsica est basé sur une totale gratuité pour l'utilisateur et sa famille. Seul l'accès à certaines formations, en direction des institutions et des associations, pourrait donner lieu à une participation aux frais imputables à l'obligation de formation continue faite aux employeurs.

Les actions du CRA Corsica 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 des savoirs, de cohérence des interventions et de complémentarité des dispositifs.

Les actions du CRA Corsica sont réalisées enfin dans le respect des principes définis par les AD PEP qui militent pour promouvoir l'épanouissement et l'inclusion de la personne dans la société. Ces actions s'appuient sur la tradition et la pratique active des valeurs républicaines, notamment celles de laïcité et de solidarité, garantes du respect de chacun et de la notion d'équité pour le plein exercice de la citoyenneté.

### 3. REGLEMENT GENERAL

#### Affectation des locaux

Le CRA Corsica comporte sur les pôles d'Ajaccio et de Bastia : des locaux à usage collectif recevant du public, des locaux à usage professionnel avec un accès limité, des locaux strictement réservés aux professionnels. Les conditions d'accès aux locaux sont différentes selon la nature des dits locaux et doivent être respectées. Les locaux mis à disposition sont régulièrement entretenus et non-fumeurs.

#### Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles

Le CRA Corsica, dans sa mission d'accueil et d'accompagnement, intègre les obligations légales et réglementaires qui s'imposent 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.

### **Eléments mis en place, pratiques suivies et engagements du « CRA Corsica » permettant la sécurité des biens, des personnes et des données :**

- sécurité des locaux : obtention d'un certificat de la commission de sécurité et d'accessibilité.
- 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 aux risques incendie.
- sécurité des personnes : en cas d'accident (coupure, chute, brûlure...) le CRA Corsica 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 de la part du CRA Corsica.
- sécurité et confidentialité des données : les professionnels sont sensibilisés à la notion de confidentialité. Les dossiers papier des usagers sont conservés dans un endroit clos, les versions numériques sont sécurisées au sein du réseau protégé du CRA. Les données personnelles sont accessibles uniquement aux professionnels habilités.
- le CRA respecte les normes exigées de la CNIL (commission nationale informatique et liberté) et s'est engagé dans une mise en conformité avec le RGPD (règlement général sur la protection des données).
- sécurité des biens : tout vol, dégradation peut faire l'objet d'une plainte auprès des autorités compétentes.

*NB : « Dans les établissements et services mentionnés à l'art. L. 312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de classification, de promotion professionnelle, de mutation, ou pour décider la résiliation du contrat de travail ou une sanction disciplinaire. En cas de licenciement, le juge peut prononcer la réintégration du salarié concerné si celui-ci le demande. »*

### **Participation et liberté d'expression des usagers**

Le CRA Corsica pour l'ensemble des missions information, documentation, orientation, conseil, formation, mise en réseau, intègre les obligations légales et réglementaires qui s'imposent et 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).

Le CRA Corsica veille à dispenser des informations claires, compréhensibles et adaptées sur les droits fondamentaux et sur les voies de recours des usagers.

page 4

### Éléments mis en place, pratiques suivies et engagements du CRA Corsica permettant la participation des usagers et la liberté d'expression :

#### - Conseil d'Orientation Stratégique

Le décret n°2017-815 du 5 mai 2017 relatif aux conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des centres de ressources autisme, dans son article D. 312-161-19 spécifie qu' « au sein de chaque centre de ressources autisme, il est créé un conseil d'orientation stratégique qui contribue par ses avis et ses propositions à la participation des bénéficiaires de l'action du centre de ressources autisme, au respect des droits des usagers et à l'exercice des missions du centre de ressources autisme ».

Dans ce cadre, selon l'arrêté ARS N°2018/97 du 8 mars 2018 le Conseil d'Orientation Stratégique a été mis en place.

#### - Enquêtes de satisfaction

Des questionnaires de satisfaction spécifiques à chacune des missions (conseil/orientation, formation, documentation) sont remis systématiquement à tous les usagers du CRA Corsica. Les réponses sont analysées annuellement, les résultats apparaissent dans le rapport d'activité annuel.

#### - Gestion des réclamations

Une procédure de gestion des réclamations a été mise en place.

#### **PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS**

- Tout usager a la possibilité d'exprimer une réclamation concernant son parcours au CRA Corsica ou toute demande que celui-là lui aura adressée. Cette réclamation doit s'adresser à l'intention du Directeur Adjoint du CRA.
- Elle peut se formaliser par mail ou par courrier. Dans ces 2 cas, une confirmation de réception de la demande de réclamation doit être exigée par le demandeur. Seule cette attestation de prise en compte pourra certifier de la réalité de la demande.
- La demande de réclamation peut aussi se formaliser lors d'un entretien présentiel au CRA avec le Directeur Adjoint du CRA, à l'issue duquel un écrit sera rédigé et signé par le demandeur et par le Directeur Adjoint du CRA.
- Dès réception de la demande, une confirmation de la demande sera envoyée au demandeur, et la réponse à la demande exprimée ou fournie dans un délai de 3 jours ouvrés, durant les périodes d'ouverture du CRA.

Si la réponse ne peut être donnée dans la période de 3 jours ouvrés, le délai de réponse nécessaire sera précisé au demandeur lors de la confirmation de réception de la demande.

- Concernant les éventuelles plaintes et/ou insatisfactions il est demandé aux usagers de les adresser par courrier à : Monsieur le Directeur Général de l'Association Départementale des Pupilles de l'Enseignement Public de la Haute Corse - AD PEP 2B - Ecole Paese Novu 2 François Amadei - Rue Sainte Thérèse - 20600 BASTIA

### - Désignation d'une personne qualifiée et de recours

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 Corsica peut lui-même « ou son représentant légal ... faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du conseil général 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'Etat. ». La liste des personnes qualifiées est affichée dans les locaux du CRA Corsica, elle est annexée au livret d'accueil du CRA, mise en ligne dans la rubrique dédiée au CRA sur le site de l'ADPEP 2B, accessible sur le site de l'ARS région Corse.

#### 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...).
- Ils respectent les professionnels du CRA Corsica ainsi que les autres usagers. Ils signalent à la direction tout problème de dégradation de bien, de vol, d'agression verbale et/ou physique.
- Il est interdit d'introduire au sein du CRA Corsica des boissons alcoolisées et/ou des produits illicites.

#### 4. REGLEMENT RELATIF A CERTAINES MISSIONS

##### Accueil, informations et conseils

Un accueil est réalisé sur les sites d'Ajaccio et Bastia. Le CRA Corsica 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.

Pour faciliter la communication de ces informations, le CRA Corsica dispose : d'un livret d'accueil remis à chaque usager, d'une rubrique exclusivement dédiée à l'activité du CRA Corsica, hébergée sur le site internet de l'AD PEP 2B (<https://pep2b.corsica>).

Il affiche par ailleurs dans ses locaux ces documents : la charte des Centres Ressources Autisme de l'ANCRA, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, ce règlement de fonctionnement et la liste des personnes qualifiées.

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

page 6

Dans l'accompagnement proposé, le CRA Corsica respecte les grands principes suivants :

- 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 Corsica respectent la vie privée du demandeur et la confidentialité des informations le concernant
- le consentement éclairé de l'utilisateur est systématiquement recherché
- un accompagnement individualisé, cohérent et continu est proposé par une équipe pluridisciplinaire, formée et expérimentée aux TSA
- l'utilisateur peut bénéficier d'une écoute et d'un accompagnement de proximité, en divers points de la région
- les attentes et la volonté de l'utilisateur sont prises en compte tout au long de l'accompagnement
- le droit au libre choix entre les offres de service est respecté
- la personne et/ou son représentant sont systématiquement sollicités pour toutes les décisions pouvant affecter son avenir
- les professionnels du CRA Corsica travaillent en collaboration avec les équipes et professionnels déjà engagés auprès de l'utilisateur avec l'accord de celui-ci
- la personne et/ou son représentant ont la possibilité d'exprimer leur satisfaction via un questionnaire de satisfaction
- une procédure de gestion des réclamations est formalisée et la liste des personnes qualifiées en cas de recours est annexée au livret d'accueil.

### Centre de documentation

Le CRA Corsica met à disposition des usagers un centre de documentation. Il propose un fonds documentaire actualisé. Il met à disposition des informations sur les ressources externes (établissements et services sanitaires et médico-sociaux, associations de parents, structures de loisirs et de vacances). Le service est gratuit.

Un conseil et un accompagnement personnalisés sont proposés dans la recherche de documentation.

L'utilisateur peut faire part de ses souhaits de nouvelles acquisitions par le centre de documentation.

Le catalogue des ouvrages et des supports est disponible sur site et dans la rubrique dédiée au CRA Corsica sur le site de l'organisme gestionnaire l'AD PEP 2B.

### Sensibilisation, formation

Le CRA Corsica propose des sensibilisations, des formations, et des informations à destination des familles, des professionnels et des personnes TSA. Les formations et sensibilisations proposées garantissent la pluralité des approches et l'actualisation des connaissances diffusées (état des lieux des connaissances, recommandations HAS/ANESM...).

## Appui à la réalisation d'évaluation diagnostique

Le CRA Corsica offre un appui à la réalisation d'évaluations diagnostiques conformes aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la HAS et de l'ANESM :

- chaque usager bénéficie d'une évaluation clinique, fonctionnelle, pluridisciplinaire et diagnostique
- l'usager et son entourage sont associés à l'évaluation, et ce, durant les différentes interventions proposées. Leur adhésion et leur participation sont requises, elles sont nécessaires pour le recueil et le partage des informations
- des entretiens conseils complètent le parcours d'évaluations
- l'annonce du diagnostic et des résultats des évaluations tiennent compte des niveaux de compréhension des usagers
- des préconisations et orientations sont formulées en fin de parcours d'évaluation
- une orientation vers un autre service est proposée lorsque le diagnostic de TSA est écarté.

## Bonnes pratiques des usagers :

- La personne et/ou son représentant informent les professionnels du CRA Corsica 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 prennent connaissance et respectent le règlement de fonctionnement du centre de documentation (respect du silence, du matériel, des modalités d'emprunt...).
- La personne contacte au préalable le CRA Corsica pour assister à une formation, une sensibilisation ou un atelier.

