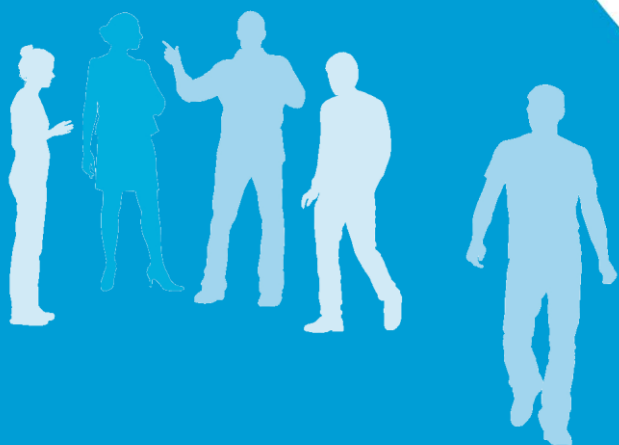

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



SOMMAIRE

I. RÉFÉRENCES	2
II. RÉGLEMENT GÉNÉRAL.....	3
A. Affectation des locaux.....	3
B. Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles	3
C. Participation et liberté d'expression des usagers	4
D. Urgence ou situation exceptionnelle	4
III. RÉGLEMENT RELATIF À CERTAINES MISSIONS.....	6
A. Interventions et conseils	6
B. Espace de documentation	6
C. Accès aux informations	7
IV. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	8
A. Objet du règlement de fonctionnement.....	8
B. Modalités d'élaboration et de révision	8
C. Modalités de communication.....	8
V. ENGAGEMENTS ÉTHIQUES DANS LA MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS.....	9

I. RÉFÉRENCES

- ▶ Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale (art. L.311-7 du CASF) ;
- ▶ Décret n°2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L. 311-7 du code de l'action sociale et des familles ;
- ▶ Convention constitutive du Groupement de Coopération Médico-Sociale, 2014 ;
- ▶ Charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- ▶ Livret d'accueil du Centre de ressources sur le handicap psychique Nord-Pas de Calais 2014 validé l'Assemblée Constitutive du CREHPSY-GCMS le 29/04/2014 ;
- ▶ Date de validité.

II. RÈGLEMENT GÉNÉRAL

A. Affectation des locaux

Le Centre de ressources sur le handicap psychique Nord-Pas de Calais comporte :

- ▶ Des locaux à usage collectif recevant du public,
- ▶ Des locaux à usage professionnel avec un accès limité,
- ▶ Des locaux strictement réservés aux professionnels.

Emplacement	Locaux
Locaux à usage collectif recevant du public	
Loos : 2 ^{ème} étage	Salles de formation
Locaux à usage professionnel avec un accès limité	
Loos : 4 ^{ème} étage	Secrétariat
	Bureaux des professionnels
	Espace de documentation
	Salle de réunion
Locaux strictement réservés aux professionnels	
Loos : 4 ^{ème} étage	Salle du personnel

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

Les locaux mis à disposition sont régulièrement entretenus et non-fumeurs.

B. Sécurité des biens, des personnes et des données personnelles

Le Centre de ressources sur le handicap psychique Nord-Pas de Calais, dans sa mission d'information et de conseil, intègre les obligations légales et réglementaires qui s'imposent et s'efforce d'adapter les modes d'organisation et de fonctionnement en conséquence, dans la limite des moyens qui lui sont attribués.

Éléments mis en place, pratiques suivies et engagements du CREHPSY Nord-Pas de Calais 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 relatif à la sécurité incendie, formations régulières des professionnels aux risques incendie.
- ▶ Sécurité des personnes : en cas d'accident (coupure, chute, brûlure...) le CREHPSY Nord-Pas de Calais 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 CREHPSY Nord-Pas de Calais.

- ▶ Sécurité et confidentialité des données : les professionnels sont sensibilisés à la notion de confidentialité. Les fiches de suivi des usagers sont conservées dans un endroit clos et sont accessibles uniquement aux professionnels habilités.
- ▶ 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.

C. Participation et liberté d'expression des usagers

Le Centre de ressources sur le handicap psychique Nord-Pas de Calais, pour l'ensemble des missions observation, collecte de données, évaluation, sensibilisation, information, formation, recherche et médiation, 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 en situation de handicap psychique et leurs familles, professionnels, organismes gestionnaires et administrations, associations de familles et étudiants).

Éléments mis en place, pratiques suivies et engagements du CREHPSY Nord-Pas de Calais permettant la participation des usagers et la liberté d'expression :

- ▶ Enquêtes de satisfaction : des questionnaires de satisfaction sont remis systématiquement à tous les usagers faisant appel aux services du CREHPSY Nord-Pas de Calais. Les réponses sont analysées annuellement, les résultats apparaissent dans le rapport d'activité annuel du CREHPSY Nord-Pas de Calais.
- ▶ Cahier des réclamations : il est mis à disposition des usagers. Une procédure de traitement des réclamations est formalisée.

D. Urgence ou situation exceptionnelle

En cas d'urgence ou de situation exceptionnelle, les visiteurs ou personnes accueillies dans le cadre de la formation par l'établissement suivront les consignes données par les professionnels.

Concernant les éventuelles plaintes et/ou insatisfactions, il est demandé aux usagers de les inscrire dans le cahier des réclamations ou de les adresser par courrier à :

Monsieur le Directeur du CREHPSY-GCMS
Parc Eurasanté Est
235 avenue de la recherche
Entrée B 4ème étage
59120 LOOS

Si aucune solution n'est trouvée, conformément à la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (Art. L. 311-5) vous pouvez faire appel, en vue de vous aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État 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'État.

La liste des personnes qualifiées est présente en annexe du livret d'accueil et affichée dans les locaux du CREHPSY Nord-Pas de Calais

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 CREHPSY Nord-Pas de Calais ainsi que les autres usagers. Ils signalent au CREHPSY Nord-Pas de Calais tout problème de dégradation de bien, de vol, d'agression(s) verbale(s) et/ou physique(s).
- Il est interdit d'introduire au sein du CREHPSY Nord-Pas de Calais des boissons alcoolisées et/ou des produits illicites.

III. RÈGLEMENT RELATIF À CERTAINES MISSIONS

A. Interventions et conseils

Dans l'information aux usagers du CREHPSY, le CREHPSY Nord-Pas de Calais respecte les grands principes cités ci-dessous :

- ▶ 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 CREHPSY Nord-Pas de Calais 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 au handicap psychique ;
- ▶ 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 CREHPSY Nord-Pas de Calais 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 et un cahier des réclamations.
- ▶ Une assurance responsabilité civile professionnelle est souscrite dans le cadre des interventions extérieures. Une attestation de cette assurance est disponible sur demande.

Dans le cadre de la mission orientation/conseil, l'utilisateur peut accéder sur simple demande orale ou écrite aux informations personnelles le concernant et aux documents relatifs à son accompagnement (cf. loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale). Le traitement de ces informations a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 1766396V0. En application des articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données vous concernant.

B. Espace de documentation

Le CREHPSY Nord-Pas de Calais met à la disposition des usagers un espace de documentation. Il propose un fonds documentaire riche, diversifié et actualisé sur le handicap psychique. Il met aussi à disposition des informations sur les ressources externes (bases de données : établissements et services sanitaires et médico-sociaux, associations de parents, structures de loisirs et de vacances...).

Le service proposé est gratuit (cf. règlement de fonctionnement du centre de documentation).

L'utilisateur a la possibilité de se faire conseiller et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans la recherche de documentation.

L'utilisateur peut faire part de ses souhaits de nouvelles acquisitions par l'espace de documentation. Il est informé régulièrement des nouvelles acquisitions.

C. Accès aux informations

Le CREHPSY Nord-Pas de Calais 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 CREHPSY Nord-Pas de Calais dispose :

- ▶ D'un livret d'accueil remis à tout usager sur simple demande,
- ▶ D'un site internet actualisé présentant le fonctionnement institutionnel et les modalités d'accompagnement.

Il affiche par ailleurs dans ses locaux :

- ▶ La charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- ▶ Son règlement de fonctionnement.

Bonnes pratiques des usagers :

- La personne et/ou son représentant informent les professionnels du CREHPSY Nord-Pas de Calais 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 Centre de ressources sur le handicap psychique Nord-Pas de Calais pour assister à une formation ou une sensibilisation.

IV. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

A. 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 Centre de ressources sur le handicap psychique Nord-Pas de Calais, à savoir, le livret d'accueil et la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Ce règlement de fonctionnement concerne exclusivement le CREHPSY Nord-Pas de Calais.

B. Modalités d'élaboration et de révision

Le règlement de fonctionnement est élaboré sous l'égide de la direction du CREHPSY Nord-Pas de Calais. Il est soumis pour validation à l'Assemblée Générale CREHPSY-GCMS.

Le règlement de fonctionnement peut faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative de la direction ou de l'Assemblée Générale du CREHPSY-GCMS dans les cas suivants :

- ▶ Modification de la réglementation,
- ▶ Changements dans l'organisation du Centre de ressources sur le handicap psychique Nord-Pas de Calais,
- ▶ 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.

C. Modalités de communication

Le règlement de fonctionnement à jour de ses modifications est annexé au livret d'accueil qui est affiché au Centre de ressources sur le handicap psychique Nord-Pas de Calais. Le règlement de fonctionnement est remis à toute personne accueillie ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil sur simple demande. L'utilisateur se voit remettre le livret ainsi que tous les documents qui l'accompagnent (règlement de fonctionnement, charte de la personne accueillie, plan d'accès, organigramme...).

Le règlement de fonctionnement est mis à la disposition des personnes exerçant une activité au sein du Centre de ressources sur le handicap psychique Nord-Pas de Calais, 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.

V. ENGAGEMENTS ÉTHIQUES DANS LA MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS

Afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des personnes en situation de handicap psychique, le CREHPSY Nord-Pas de Calais met en œuvre les missions qui lui sont confiées : observation, collecte de données, évaluation, sensibilisation, information, formation, recherche et médiation.

Il promeut l'amélioration des parcours de vie des personnes en situation de handicap psychique, 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 Centre de ressources sur le handicap psychique Nord-Pas de Calais met à la disposition des usagers une équipe pluridisciplinaire, formée et expérimentée au handicap psychique.

Les actions menées par le Centre de ressources sur le handicap psychique Nord-Pas de Calais reposent sur une évaluation continue des besoins et des 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 de façon équitable.

Elle s'exerce dans l'intérêt général et dans le cadre de l'autorisation donnée par les autorités de contrôle et de tarification.

Les actions du CREHPSY s'effectuent dans une recherche constante de connexions des savoirs, de cohérence des interventions et de complémentarité des dispositifs.