



REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

*Établi conformément à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, Art. L311-7 du code de l'Action Sociale et des Familles, Décret d'application 2003-1995 du 14 novembre 2003 (J.O. n° 269 du 21 novembre 2003),
« Dans chaque établissement médico-social, il est élaboré un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ».*

SOMMAIRE

I - DISPOSITIONS GENERALES	3
II - ORGANISATION DE LA PRISE EN CHARGE	3
2.1 Engagement éthique	3
2.2 Droits des personnes accueillies	4
2.3 La participation des personnes à la vie de l'établissement	5
- Groupe d'expression de la « vie sociale »	6
- Réunions générales des parents	6
- Fêtes institutionnelles	Erreur ! Signet non défini.
2.4 Déroulement de l'accompagnement de la personne accueillie	6
2.5 Conditions de reprise des prestations après interruption	7
2.6 Réclamation	7
III - FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT	8
3.1 Affectation des locaux et du matériel	8
3.2 Conditions générales d'accès et d'utilisation	8
3.3 Gestion des urgences, des situations exceptionnelles et sûreté des personnes et des biens	9
3.4 Transferts et déplacement des personnes accueillies	100
3.5 Conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur	100
3.6 Prévention de la maltraitance	11
3.7 Distribution des traitements médicaux	11
3.8 Repas	111
IV - OBLIGATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES	12
4.1 Respect des termes du contrat de séjour	12
4.2 Respect des règles de vie collective	12
4.3 Comportement civil	122
4.4 Hygiène et sécurité	13
4.5 Objets personnels et sécurité	133
4.6 Dispositions spécifiques	133
V - VOIES DE RECOURS	144

I - Dispositions générales

Le règlement est établi conformément aux dispositions conjointes de l'article L.311-7 du Code l'Action Sociale et des Familles et du décret 2003-1095 du 14 novembre 2003.

- Il est destiné à définir les droits et les devoirs de la personne accueillie, les modalités de fonctionnement de l'institut.

- Ce document, inscrit dans le projet d'établissement, vient en complément du livret d'accueil et de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie, Il est remis à chaque jeune accueilli et à son représentant légal, il est remis également à chaque intervenant de l'établissement et fait l'objet d'un affichage dans les locaux des différents services.

- Le règlement de fonctionnement est élaboré sous l'égide de la direction de l'établissement. Il est soumis à délibération au Conseil d'Administration après consultation des instances représentatives du personnel et des instances représentatives des usagers du service (Groupe d'expression vie sociale »).

- La révision du règlement de fonctionnement intervient tous les 5 ans selon la même procédure mais il peut aussi faire l'objet de révisions périodiques à l'initiative de la direction de l'établissement dans les cas suivants : modification de la réglementation, changement de l'organisation ou de la structure de l'établissement.

II - ORGANISATION DE LA PRISE EN CHARGE

2.1 Engagement éthique

Dans le respect des principes énoncés par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (art. L 311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles), l'ITEP Château Sage est inscrit dans les valeurs défendues par l'Association Château Sage dont les grands principes sont les suivants :

- La laïcité
- Le respect de la personne humaine
- Le respect des valeurs de la République
- La solidarité
- Être attentive à la commande publique
- Être attentive à l'évolution de la société
- Être ouverte et s'adapter aux besoins de la société
- Se situer dans l'innovation et l'anticipation

L'établissement a la caractéristique d'articuler son projet sur les orientations suivantes :

- **C'est au projet de s'adapter aux problématiques des jeunes et à leurs évolutions et non l'inverse.**
- **L'établissement rejette toute forme de discrimination ou de sélection : un jeune qui se présente aux rendez-vous proposés pour l'admission, se voit systématiquement proposer une offre d'accompagnement adapté.**
- **Il n'est pas mis en place de périodes dites d'observation, mais des rendez-vous destinés à construire les modalités d'un projet singulier.**

- **Il n'est pas pratiqué d'exclusion, conformément aux textes en vigueur.**
- **Aucun dogmatisme n'est soutenu, la pluralité des approches théoriques cohabite pour enrichir les solutions possibles.**
- **La promotion de la bientraitance :**

Les actes professionnels des salariés de l'Association s'organisent ainsi autour de ces principes et sur la base du strict respect des législations en vigueur et notamment, les principes issus de la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002.

2.2 Droits des personnes accueillies

L'établissement promeut auprès de toute personne prise en charge les droits et libertés individuelles énoncés par l'article L.311-3 du Code de l'Action Sociale et des familles et par la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie figurant à l'annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003 dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

- Pour permettre l'exercice de ces droits, l'ITEP Château Sage a mis en place les moyens suivants :

Au cours de la période d'admission le jeune et sa famille ont été destinataire d'un pré-projet précisant les prestations thérapeutiques éducatives et pédagogiques envisagées.

A son admission, le jeune et sa famille reçoivent :

- Le livret d'accueil
- Le présent règlement de fonctionnement
- La Charte des Droits et des Libertés de la personne accueillie
- Le document individuel de prise en charge (DIPC) ou contrat de séjour selon le cas.

Dans un délai de 6 mois un avenant ou annexe au DIPC, élaboré avec le jeune et sa famille définissant les objectifs, la nature des prestations, les modalités d'évaluation et de révision du projet de prise en charge est proposé.

Le contenu des différents documents est expliqué.

- Pour les majeurs :

L'accord des parents n'est pas indispensable pour toute décision concernant sa prise en charge.

- La confidentialité des informations concernant le jeune accueilli et sa famille :

A l'admission, il est constitué pour chaque jeune accueilli un dossier où sont centralisées toutes les informations nécessaires au suivi de sa prise en charge, il comprend plusieurs volets:

- Dossier administratif

Autorisations...

- Dossier d'admission

- Travail de Partenariat

- Projet

- suivi du jeune

- MDPH

- Famille

Les dossiers sont conservés en lieu sûr. Leur consultation par les professionnels autorisés se fait sur place. Seul le médecin peut donner autorisation de consulter un dossier médical au personnel habilité.

Le travail en réseau avec des partenaires extérieurs nécessite la communication de certaines informations. Celles-ci sont parfois confidentielles et ne sont transmises qu'avec l'accord de l'usager et de son représentant légal.

Ces règles ne s'appliquent pas lorsque la protection du jeune mineur en situation de danger est nécessaire, néanmoins l'information est due au jeune et sa famille.

L'information relative aux accompagnements est protégée par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des personnels. La personne accueillie et sa famille ont accès sur demande auprès du directeur, à toute information la concernant.

La personne accueillie et sa famille peuvent, par l'intermédiaire d'un médecin qu'ils ont désigné, exercer leur droit d'accès au dossier médical et de rectification auprès du médecin référent de l'établissement. La communication des données médicales est possible par l'intermédiaire d'un praticien désigné par la personne accueillie, sa famille ou son représentant l'égal. Le médecin de l'établissement communiquera les informations médicales dans un langage clair et compréhensible.

Le dossier de chaque usager fait l'objet d'un traitement informatisé. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, la personne accueillie, sa famille ou son représentant légal bénéficient d'un droit d'accès et de rectification de ces informations,

2.3 La participation des personnes à la vie de l'établissement

Le jeune accueilli, sa famille ou son représentant légal sont invités tout au long de la prise en charge, à participer à la vie de l'établissement, à donner leur avis sur toute disposition les concernant.

Ces dispositifs croisent les dimensions individuelles et collectives, les dimensions externe et interne pour constituer des offres transversales tout au long de l'accompagnement, dans lesquelles les familles et les jeunes puissent trouver des modalités relationnelles ajustées à leurs souhaits ou à leurs possibilités :

- **Groupe d'expression de la « vie sociale »**

- **Rencontres avec les familles**

Les familles sont informées par voie d'affichage des événements particuliers de la vie institutionnelle, notamment :

- Fêtes institutionnelles (2 fois par an)

- Réunion générale

- Manifestations particulières,
- Comptes rendus du groupe d'expression,
- Communication des associations de parents.

Par ailleurs, les représentants légaux sont informés personnellement de tout événement relevant de l'exercice de l'autorité parentale.

2.4 Déroulement de l'accompagnement de la personne accueillie

Le projet d'établissement détermine les composantes de la prise en charge du jeune accueilli et des aides proposées aux parents.

Conformément aux textes en vigueur, l'ITEP Château Sage accompagne les personnes accueillies, au moyen d'une intervention interdisciplinaire. Cet accompagnement amène ces personnes à prendre conscience de leurs ressources, de leurs difficultés et à se mobiliser pour aller vers leur autonomie ;

- L'ITEP intervient selon trois dimensions :

- **Thérapeutique**, qui comprend la mise en œuvre des prestations de soins adaptés à la problématique du jeune,
- **Educative**, qui comprend le soutien à la scolarité, la socialisation et les relations aux autres,
- **Pédagogique**, l'ITEP favorise le maintien ou prépare le retour des jeunes dans les établissements scolaires avec une visée pré-professionnelle

L'ouverture vers l'extérieur du dispositif interne et sa modulation est une donnée fondamentale pour répondre aux besoins et à l'intensité des troubles tout en évitant les phénomènes d'institutionnalisation ou d'effets de groupe.

L'ITEP Château Sage est donc, de fait, engagé dans la construction d'offres plurielles dans lesquelles les accompagnements thérapeutiques, éducatifs et pédagogiques sont conjugués de façon très équilibrée et complémentaire avec l'environnement extérieur : La famille, les institutions partenaires...

2.5 Conditions de reprise des prestations après interruption

- Lorsque l'interruption du fait de l'établissement est due à des raisons de force majeure, la reprise des prestations s'effectuera dès la situation régularisée et sans condition de délai.
- Lorsque l'interruption du fait de l'établissement est due à une mise en retrait conservatoire, la reprise des prestations se fera en fonction des modalités de retour établies avec le jeune et sa famille.
- Lorsque l'interruption du fait de la personne bénéficiaire est due à des raisons de force majeure (hospitalisation, modification radicale de la situation à l'origine de la prise en charge...), la reprise des prestations s'effectuera pour le bénéficiaire dès que sa situation le permettra. Il sera demandé au représentant légal de justifier le motif d'absence ou d'interruption du séjour.
- Lorsque l'interruption est demandée par le représentant légal pour convenances personnelles et, sous réserve que l'établissement en soit averti par écrit avec toutes indications nécessaires (motif, date d'interruption et de reprise...) et que cette décision soit compatible avec toutes les décisions de justice concernant cette situation, les prestations reprendront à la date convenue entre les parties.
- Lorsque l'interruption du fait de la personne bénéficiaire pour convenances personnelles intervient sans prévenance ou dans un délai non compatible à l'organisation d'une reprise concertée des prestations, ces dernières ne pourront reprendre que lorsque l'établissement en aura la possibilité, en discussion avec le jeune et sa famille.

Dans tous les cas, une information écrite est adressée à la Maison Départementale Pour la Personne Handicapée.

2.6 Réclamation

En cas de réclamation, il est possible de faire appel au directeur ou à l'un des médiateurs figurant sur le livret d'accueil remis à l'admission.

III - FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

3.1 Affectation des locaux et du matériel

L'établissement est composé de divers services accueillis dans des bâtiments implantés à la fois dans un parc de 5 hectares et en zone urbaine et péri-urbaine.

- le centre où se trouvent les locaux des unités d'accompagnement, les locaux d'accueil et le service administratifs, les cuisines et le restaurant, une infirmerie, le service social et médico psychologique ainsi qu'un bâtiment accueillant classe et atelier. Le centre dispose également d'un gymnase et d'une carrière pour l'activité équestre. Un parking pour les voitures de services et celles des visiteurs est accessible dans la cour intérieure. Son accès est sécurisé,
- Le SESSAD centre-ville situé au cœur de Toulouse,
- Le SESSAD Seysses situé en périphérie Toulousaine.

L'ensemble des locaux est équipé en mobiliers et matériels divers nécessaires à la réalisation des prestations prévues par le projet d'établissement.

Ces locaux tiennent compte des normes techniques et réglementaires qui s'imposent à l'établissement et dont le respect est contrôlé par les organismes extérieurs habilités.

La direction de l'établissement est responsable de l'affectation et du maintien dans de bonnes conditions d'hygiène et de sécurité des locaux.

Le maintien en bon état des locaux et du matériel participe au bien-être de tous. Il est demandé aux personnes accueillies de respecter les lieux d'accueil et leurs équipements. Toute dégradation doit être signalée au Directeur pour assurer rapidement la réparation ou éviter le danger immédiat.

3.2 Conditions générales d'accès et d'utilisation

La nature des activités au projet d'établissement détermine les conditions générales d'accès et d'utilisation des locaux par les personnes accueillies, les membres de leur famille et pour les professionnels salariés et extérieurs intervenants dans le cadre de leurs missions.

Ces modalités d'accès tiennent compte des besoins spécifiques des jeunes accueillis.

Pour des raisons évidentes de sécurité et de confidentialité et sous réserve de leurs droits, les familles sont accueillies puis dûment accompagnées vers leur jeune ou vers le professionnel requis.

Les salariés ont accès aux locaux uniquement dans le cadre de leurs horaires de travail ou dans l'exercice de leur mission conformément au règlement intérieur de

l'établissement.

Chaque jeune bénéficie d'un emploi du temps personnalisé qui détermine les heures d'entrée et de sortie de l'établissement.

3.3 Gestion des urgences, des situations exceptionnelles et sûreté des personnes et des biens

Des procédures particulières sont établies pour prévenir ou répondre, le cas échéant, aux situations d'urgences et de dangers exceptionnels pour les personnes présentes dans les locaux de l'établissement.

Elles respectent les consignes décrites par la réglementation et adaptent leurs dispositions à la configuration des sites et aux spécificités des personnes accueillies.

- La maltraitance révélée ou constatée:

Le directeur met en place immédiatement les mesures de protection du jeune concerné et informe les autorités judiciaires et administratives. La famille est également informée.

- Les urgences médicales:

Conformément aux mesures mises en place à l'admission, le directeur se réserve le droit de solliciter les services d'urgences dans un souci de sauvegarde de la personne en danger ou (et) de son entourage. Dans tous les cas, les parents sont immédiatement avertis. Plusieurs salariés sont formés aux gestes de premiers secours.

- La fugue:

Le directeur, ou la personne constatant la fugue déclenche immédiatement les recherches par les moyens propres à l'établissement, il alerte dans les meilleurs délais les forces de police ou de gendarmerie et, dans tous les cas, les parents sont avertis.

- L'incendie, le risque technologique:

Les dispositifs réglementaires d'alerte sont maintenus en bon état de fonctionnement et des exercices réguliers d'évacuation ou de confinement, selon le cas, sont réalisés avec les jeunes et le personnel.

Les professionnels sont formés régulièrement aux conduites à tenir en cas de risque incendie.

- Les incidents ou accidents en matière alimentaire:

La mise en place d'une gestion rigoureuse de la cuisine de type HACCP avec analyse régulière et audit annuel de fonctionnement agit en prévention constante des risques alimentaires. Cette mission est dévolue à la société SHERPAS, gestionnaire des cuisines

sous le contrôle de la direction. En cas d'alerte par les services vétérinaires portant sur la nocivité d'un produit alimentaire, l'information est transmise immédiatement au chef de cuisine pour vérification, élimination éventuelle du produit des stocks alimentaires. En cas d'ingestion avant l'alerte, une vigilance médicale est mise en place en lien avec les services vétérinaires et hospitaliers.

- La dégradation de la qualité de l'eau:

L'établissement est fourni en eau exclusivement par le réseau public surveillé par les administrations en charge de la sûreté publique. Néanmoins, dans le cadre de la lutte contre la légionellose un dispositif de traitement de l'eau est en place à l'établissement et des analyses régulières de la qualité d'eau sont faites.

- La rupture d'alimentation électrique:

L'établissement a construit un document de prévention établissant l'ensemble des dispositions à prendre en cas de défaillance en alimentation électrique (DARDE).

3.4 Transferts et déplacement des personnes accueillies

L'établissement organise des transferts temporaires d'établissement pendant les périodes de fonctionnement. Ces séjours s'inscrivent dans le cadre du projet des différents services et du projet personnalisé du jeune. Ils sont organisés conformément aux dispositions prévues par l'arrêté du 26 mars 2003 relatif aux modalités d'organisation des transferts temporaires d'établissement en application du décret du 27 octobre 1989.

D'une manière générale les jeunes se déplacent de façon autonome pour se rendre dans l'établissement. L'utilisation de moyen de déplacement est soumise à autorisation préalable du directeur après production d'attestation d'assurance et permis adapté au véhicule utilisé.

3.5 Conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes par l'établissement à l'extérieur

Dans le cadre du projet d'établissement, un certain nombre d'activités se déroulent à l'extérieur de l'établissement. Des prestations diverses de nature pédagogique, éducative, thérapeutique, sociale... sont proposées avec accompagnement du jeune à l'extérieur de l'établissement. Les partenaires sont multiples et concourent à la diversité et à la richesse des activités proposées au jeune.

Différentes prestations d'accompagnement parental sont également proposées aux familles à leur domicile, dans des lieux de médiation ou dans des endroits en lien avec le projet du jeune (scolarité, soin,...).

3.6 Prévention de la maltraitance

En vertu de l'article 223-6 du code pénal relatif à l'obligation de signalement et de l'article 226-14 relatif au secret professionnel, le directeur doit informer les autorités judiciaires, médicales et administratives des privations et des sévices dont il a connaissance lorsqu'ils sont infligés à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger.

3.7 Distribution des traitements médicaux

Les frais relatifs aux traitements médicaux, ainsi que ceux prescrits par le médecin de l'établissement relèvent de la sécurité sociale dont l'assuré social est l'ayant droit. Ils ne sont pas à la charge du budget de l'établissement.

Si des prestations complémentaires sont envisagées, ces modifications feront l'objet d'une information à l'établissement et d'un nouvel avenant.

Sauf accord préalable, les prestations libérales sont à la charge des assurés.

Le personnel infirmier peut assurer, après accord du médecin de l'établissement et du responsable légal, l'accompagnement et le suivi des actes médicaux. .

Tout traitement médical est soumis à l'autorisation des médecins de l'établissement. Dans tous les cas, le médecin traitant doit communiquer avec le médecin de l'établissement, et réciproquement.

3.8 Repas

Les menus sont élaborés dans le respect de l'équilibre alimentaire. Cette mission est dévolue à la société SHERPAS, elle soumise au contrôle de la direction.

Tout régime alimentaire est conditionné à la procédure évoquée ci-dessus.

Pour des raisons culturelles ou cultuelles les menus pourront être adaptés sur la demande du jeune et du responsable légal.

Pour un bon fonctionnement du service hôtelier, il est impératif de respecter les horaires de repas.

IV - OBLIGATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

4.1 Respect des termes du contrat de séjour

Dans la mesure où le jeune, sa famille ou son représentant légal, participent à l'élaboration du contrat de séjour définissant les objectifs et la nature de la prise en charge du jeune dans le respect des principes déontologiques, et considérant, en référence au projet d'établissement, que l'enfant et sa famille sont bénéficiaires des prestations et partenaires de la prise en charge, les professionnels de l'ITEP Château Sage et la famille du jeune accueilli ou son représentant légal, s'engagent à aider le jeune à respecter les termes du contrat.

La famille s'engage à respecter la part du contrat de prise en charge qui lui incombe

4.2 Respect des règles de vie collective

Les personnes accueillies doivent respecter les règles de vie collectives instituées au sein de l'établissement.

Les professionnels de l'Institut organisent, en associant les jeunes, une déclinaison de ces règles en les adaptant à l'âge, aux spécificités des adolescents accueillis et à la configuration des espaces. Ils sont chargés de les aider à respecter les dispositions arrêtées en leur expliquant l'esprit et le sens de ces règles.

4.3 Comportement civil

Les personnes accueillies et les personnels de l'établissement doivent respecter les règles de vie en collectivité tant pour le respect des autres que pour la sécurité physique et morale de tous.

Chacun doit veiller à n'avoir ni propos ni comportement manifestant une discrimination quelconque. Les dégradations, le vol et les actes de violence sont interdits, de même que les attitudes d'irrespect, de provocation ou de menace.

L'alcool et les produits toxiques ou illicites ne sont pas tolérés dans les locaux de l'établissement.

La dégradation volontaire des locaux et des équipements engage leur auteur en terme de réparation et d'assurance.

Toute infraction sera signalée à la direction de l'établissement qui jugera avec discernement et en tenant compte de la situation de la personne fautive, des suites à donner. La famille est informée et elle est invitée à participer à la résolution du litige.

Selon le cas, certaines infractions notamment les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des mesures administratives et judiciaires à l'encontre de leurs auteurs.

Le respect de ces civilités et des règles de vie au sein de l'établissement est attendu de la même façon des professionnels. En cas d'infraction avérée, le salarié à l'origine de l'acte s'expose à des sanctions professionnelles et (ou) pénales.

Les membres du personnel doivent contribuer en toute circonstance à la prévention et à l'empêchement de toute forme de violence et d'atteinte à la dignité des personnes accueillies. C'est le principe premier et fondateur de tout acte thérapeutique, éducatif et pédagogique. Les professionnels de l'établissement s'engagent à avoir une attitude respectueuse et discrète lors de leur intervention à domicile.

L'utilisation des téléphones portables est interdite pendant les périodes d'accompagnement.

4.4 Hygiène et sécurité

Les personnes accueillies à l'établissement ainsi que les membres du personnel doivent avoir une hygiène corporelle et vestimentaire compatible avec la vie en collectivité.

La tenue vestimentaire doit être décente et adaptée aux activités, à l'âge et à la saison.

L'accompagnement éducatif des jeunes accueillis prend en compte ces aspects. Les parents sont sollicités pour prolonger cette éducation à l'hygiène. La fourniture et l'entretien des effets personnels du jeune reviennent à sa famille ou à son représentant légal.

Les animaux personnels ne sont pas autorisés au sein de l'établissement.

4.5 Objets personnels et sécurité

La vie en collectivité implique un risque important de vol ou de dégradations des objets personnels. Aussi, il est recommandé aux familles de veiller à ce que les jeunes n'apportent aucun objet de valeur, aucune somme d'argent importante à l'établissement. L'établissement ne pourra pas être tenu pour responsable de la disparition ou de l'endommagement d'un objet de valeur.

Les objets dangereux sont interdits.

4.6 Dispositions spécifiques

Les sorties autorisées :

Pendant leur séjour à l'établissement les jeunes sont sous la responsabilité constante des éducateurs ou d'autres intervenants lors des activités ou soutiens spécifiques prévus dans leur emploi du temps au sein du service. Ils ne peuvent pas décider librement de leurs sorties sans recevoir une autorisation explicite de leur éducateur qui en fixera les modalités (lieu, motif, horaires...).

Les sorties non autorisées :

Les sorties qui n'auront pas été autorisées de façon explicite soit par un professionnel référent soit par la direction ou prévues dans le projet personnalisé d'accompagnement seront considérées comme des fugues et donneront lieu à déclaration auprès des services de police ou de gendarmerie. La famille ou le représentant légal sera informé.

L'autorité parentale :

Sous réserve de sa compatibilité avec les décisions de justice ou mesures de protection judiciaire en cours, l'établissement fait référence à l'article 371-2 du Code Civil indiquant que « l'autorité appartient aux pères et mères pour protéger l'enfant dans sa sécurité, sa santé et sa moralité. Ils ont à son égard droit et devoir de garde, de surveillance et d'éducation ». En cas de divorce, l'établissement fait référence aux décisions de justice concernant le droit de chacun des parents et l'exercice de l'autorité parentale. Dans les autres cas de séparation, les textes de lois seront les points de référence de l'établissement.

V - VOIES DE RECOURS

Pour toutes difficultés relatives à la vie dans l'établissement et à la délivrance des prestations, les personnes suivantes pourront être saisies par l'utilisateur ou son représentant légal :

- Au niveau de l'établissement : Monsieur le directeur
- Au niveau administratif : la MDPH ou l'ARS
- Au niveau judiciaire : la juridiction compétente

En cas de difficulté, l'utilisateur et son représentant légal pourront également saisir l'une des personnes qualifiées, désignées par la liste préfectorale pour exercer une fonction de médiation. Cette liste est incluse dans le livret d'accueil.

Adopté par le Conseil d'Administration en date du 24/10/13, après consultation des instances représentatives du personnel le 30/09/13 et du groupe d'expression vie sociale le 14/11/13.

Le présent règlement entre en vigueur à compter du 14/11/13.