



PROJET D'ETABLISSEMENT

Centre de Ressources Autisme Alsace

2026-2030

Organisme gestionnaire :

Centre Hospitalier de Rouffach
27 rue du 4^{ème} RSM
68250 ROUFFACH

Responsable administratif :
M. Gérard STARK Directeur du CH de Rouffach



Convention avec :

Hôpitaux Universitaires de Strasbourg
1 place de l'Hôpital
67000 STRASBOURG



EPSAN
141 avenue de Strasbourg
67170 BRUMATH



Sommaire

Introduction	5
I. METHODOLOGIE D'ELABORATION DU PROJET.....	7
A. La démarche d'amélioration continue de la qualité.....	7
B. La démarche d'élaboration du projet d'établissement.....	7
C. Les modalités de réalisation des actions.....	7
D. La validation et le suivi du projet d'établissement.....	9
II. ELEMENTS DU CONTEXTE.....	10
A. Le cadre réglementaire.....	10
B. Les usagers.....	10
C. Les partenariats.....	11
1. Les partenariats historiques.....	11
2. Les partenariats plus récents.....	11
III. ORGANISATION DU CRA ALSACE.....	13
A. Le fonctionnement du CRA Alsace.....	13
1. L'organigramme du CRA Alsace.....	13
2. L'évolution de la gouvernance.....	13
a) les finances	
b) la qualité	
c) la formation continue	
d) le système d'information	
e) la communication	
3. Le conseil d'orientation stratégique.....	17
B. Les missions du CRA.....	18
1. Le décret du 5 mai 2017.....	18
2. Les mesures pilotées au national.....	18
a) le parcours diagnostique	
b) la formation	
c) le système d'information	
d. les autres projets	
3. La déclinaison des missions et actions nationales, au CRA Alsace.....	20
a) information et documentation	
b) parcours diagnostique	
c) formation	
d) expertise / soutien	
e) animation de réseau	
f) articulation des missions	
g) recherche	
C. Les moyens mobilisés.....	25
1. Les équipes.....	25
2. La composition des équipes.....	26
3. Les locaux et l'accès.....	28
4. Le matériel.....	29
IV. LES OBJECTIFS ET LES ACTIONS.....	30
A. Les orientations du CRA Alsace.....	30
1. Les objectifs généraux.....	30
2. Les orientations stratégiques.....	30
3. La participation des usagers.....	31
a) Participation à la rédaction de la charte de bientraitance du CRA Alsace	
b) Recueil et gestion des plaintes et réclamations	

4. L'entité du CRA.....	31
a) Mise en place d'une organisation plus intégrée et d'un pilotage managérial spécifique	
b) Cohésion des équipes du CRA Alsace et développement de projets communs	
c) Développement d'une culture commune de la bientraitance et prévention des situations de maltraitance au sein du CRA	
B. Les actions à poursuivre et les nouvelles à mettre en œuvre.....	33
1. Le parcours diagnostique.....	33
a) Réception de la demande de diagnostic	
b) Filtre à l'entrée et gestion des listes d'attente	
c) Gestion de la file active	
d) Restitution du diagnostic et du post-diagnostic	
2. La mission Formations / sensibilisations.....	35
a) Optimisation des formations entre les pôles enfants et adultes	
b) Validation de la trame commune quiz	
c) Elargissement de l'offre et diversification des formats de formation existants	
3. Les missions Informations / documentation / communication / animation de réseaux.....	36
a) Nouvelle charte graphique du CRA Alsace	
b) La refonte du site internet du CRA Alsace	
c) La gestion des réseaux sociaux du CRA Alsace	
d) La fonction communication au CRA Alsace	
e) Communication Interne (fonction newsletter interne)	
f) Mise en place d'un outil de travail collaboratif	
Conclusion.....	39
Annexes.....	40

Introduction

Le Centre de Ressources Autisme (CRA) s'inscrit au cœur d'une dynamique nationale et régionale visant à améliorer l'accompagnement et donc l'inclusion des personnes autistes. Face à l'évolution des connaissances scientifiques, aux attentes de personnes et des familles et aux besoins croissants des professionnels, le CRA a pour vocation d'être un pôle d'expertise, de coordination et de diffusion des bonnes pratiques.

Ce projet d'établissement définit les orientations stratégiques, les missions et les modalités d'organisation du CRA pour les années à venir. Il constitue un cadre de référence partagé, garantissant la cohérence des actions menées et la qualité des services proposés. À travers ce document, le CRA affirme son engagement à promouvoir un accompagnement fondé sur les recommandations nationales, respectueux des singularités de chaque personne et ouvert à l'innovation.

Dans un contexte où la collaboration entre acteurs sanitaires, médico-sociaux, éducatifs et associatifs est essentielle, le CRA se positionne comme un interlocuteur ressource, facilitant les parcours, soutenant les pratiques professionnelles et contribuant à la construction d'une société plus inclusive. Ce projet d'établissement traduit ainsi une ambition commune : offrir à chaque personne autiste, à tout âge de la vie, les conditions favorables à son développement, à son autonomie et à sa participation citoyenne.

Le CRA Alsace s'inscrit dans l'évolution de la société et des pratiques innovantes et relève les défis à venir. Il reconnaît le savoir expérientiel des personnes autistes et celui de leurs proches aidants. Reconnaître l'expertise des personnes autistes et des proches aidants, c'est affirmer que leur expérience vécue constitue un savoir indispensable. Ce paradigme permet de mieux comprendre les besoins réels, d'ouvrir la voie à des pratiques plus inclusives et innovantes et de renforcer la pertinence des interventions.

La reconnaissance de l'expertise des personnes et des proches aidants se traduit déjà dans plusieurs dispositifs structurants. Les Groupes d'Entraide Mutuelle (GEM) en sont une illustration forte : ils reposent sur la participation active des personnes concernées, qui définissent elles-mêmes les activités et l'organisation du groupe. Ce modèle valorise l'expérience vécue, renforce l'autonomie et crée des espaces où la parole des pairs est centrale. Le CRA Alsace a créé un partenariat entre les deux GEM de son territoire.

Les formations dédiées aux proches aidants reconnaissent explicitement leur rôle essentiel dans les parcours de vie. Elles leur offrent des connaissances actualisées, des outils pratiques et des espaces d'échange, tout en valorisant leur expertise quotidienne. Ces formations renforcent leur pouvoir d'agir et contribuent à une meilleure cohérence des accompagnements. Le CRA Alsace assure des formations aux proches aidants depuis une dizaine d'année.

La pair-aidance, de plus en plus reconnue dans le champ du handicap et de la santé mentale, s'inscrit dans la même logique. Elle permet à des personnes ayant une expérience directe du Trouble du Spectre de l'Autisme (TSA) d'accompagner d'autres personnes ou familles, en apportant un soutien fondé sur la compréhension des situations. Cette approche favorise la confiance, la légitimité et l'identification, tout en complétant utilement l'intervention des professionnels.

Ces dispositifs démontrent que lorsque l'on reconnaît l'expertise des personnes et des familles, on construit des environnements plus adaptés, plus efficaces et plus respectueux des besoins réels.

D'autre part, l'essor de l'intelligence artificielle (IA) ouvre des perspectives inédites pour gagner en efficacité. Sans se substituer à l'expertise humaine, l'IA constitue un appui technologique capable d'enrichir l'analyse, d'optimiser l'organisation et de faciliter l'accès à l'information.

Les outils d'IA peuvent contribuer à structurer et analyser des données complexes, qu'il s'agisse de parcours, de besoins ou de ressources disponibles sur un territoire. Ils permettent ainsi d'identifier plus rapidement des tendances, des ruptures ou des zones de fragilité, soutenant la prise de décision et la coordination entre acteurs.

L'IA peut également améliorer la qualité de l'accompagnement, en proposant des solutions d'aide à la communication, des supports personnalisés ou des outils de suivi adaptés aux profils sensoriels et cognitifs des personnes autistes. Ces technologies, lorsqu'elles sont utilisées de manière éthique et encadrée, renforcent l'autonomie des personnes et facilitent le travail des professionnels.

Enfin, l'IA représente un levier pour fluidifier les échanges d'information, simplifier certaines tâches administratives et libérer du temps pour l'accompagnement humain. Elle peut aussi soutenir la formation continue des équipes en offrant un accès rapide à des contenus actualisés, des recommandations ou des ressources pédagogiques.

L'intégration de ces outils doit toutefois s'accompagner d'une vigilance constante : respect de la confidentialité, transparence des usages, co-construction avec les personnes concernées et complémentarité avec l'expertise humaine. Utilisée avec discernement, l'IA devient un véritable atout pour renforcer la qualité, l'efficacité et l'innovation au sein d'un CRA.

Le présent projet d'établissement a pour objectif d'intégrer tous les éléments nécessaires à l'évolution du CRA Alsace, qu'il s'agisse de son organisation interne, l'évolution de ses missions et les changements liés à la politique régionale et nationale en direction des personnes autistes, de leurs familles et des professionnels.

I. METHODOLOGIE D'ELABORATION DU PROJET

L'élaboration du projet d'établissement du CRA Alsace est réalisée sous la responsabilité de M. STARK son Directeur et Mme VANSTEELANT sa coordinatrice.

A. La démarche d'amélioration continue de la qualité

- L'autoévaluation

La démarche d'autoévaluation ayant eu lieu de janvier à mai 2025 a été pilotée par le qualitatif du CH de Rouffach, établissement gestionnaire du CRA, et par la coordinatrice du CRA. Elle a mobilisé l'ensemble des professionnels du CRA et a conduit à l'élaboration d'un plan d'actions d'amélioration de la qualité.

- L'évaluation externe

L'évaluation externe qui s'est déroulée en novembre 2024 a permis de lister les points forts du CRA Alsace et ceux à améliorer. Ils ont été intégrés dans le plan d'actions.

- Les projets d'établissement

Le précédent projet d'établissement 2020-2024 a intégré les pistes d'amélioration élaborées dans le cadre de la première évaluation externe de 2014. La démarche d'élaboration de ce projet d'établissement-ci reprendra les actions d'amélioration identifiées dans le cadre de l'autoévaluation et pointées par l'évaluation externe de 2024.

- Les rapports d'activité annuels

Le CRA Alsace transmet son rapport d'activité annuel à l'ARS Grand Est et au Groupement National des CRA (GNCRA) après avoir été présenté aux instances du CRA, notamment son Conseil d'Orientation Stratégique (COS).

B. La démarche d'élaboration du projet d'établissement

Il s'agit de construire des actions concrètes sur 5 ans à partir :

- des orientations stratégiques prédéfinies par les instances nationales (délégation interministérielle TND, GNCRA) et régionale (ARS), et validées par la gouvernance,
- du plan d'action d'amélioration continue de la qualité élaboré dans le cadre de l'évaluation,
- des ressources des professionnels et des représentants des usagers du CRA.

C. La méthodologie de réalisation des actions

Le séminaire du 9 janvier 2026 vise à finaliser le projet d'établissement du CRA qui définira les actions à mettre en œuvre sur 5 ans. La participation de l'ensemble des professionnels au séminaire vise à construire collectivement des réponses au plus près des besoins du public, à favoriser leur adhésion et à soutenir la mise en œuvre des actions.

La démarche préalable au séminaire :

- Les professionnels se sont inscrits dans un des 4 groupes de travail organisés à partir des thématiques suivantes :
 - 1) Les valeurs et objectifs partagés du CRA
 - 2) Le parcours diagnostique
 - 3) La mission sensibilisation / formation
 - 4) Les missions information / documentation / communication / réseaux
- La coordinatrice organise les GT, en lien avec les référents et cadres. Chaque groupe de travail est composé d'au moins un représentant de chaque pôle et d'agents de différentes professions en respectant leur choix de thématique.
- Un référent par groupe de travail qui assure son animation et sa formalisation est identifié au préalable. Le rôle de l'animateur est de guider le groupe dans la définition des actions sur 5 ans, de définir les priorités des actions et leur mise en œuvre et d'apporter un appui méthodologique pour définir les objectifs 2026 et leur déclinaison.
- Le GNCRA participe à la journée en accompagnant les GT. Le rôle du professionnel ressource du GNCRA est de soutenir le groupe en fluidifiant les échanges, à partir des pratiques du réseau des CRA et de la connaissance des orientations stratégiques définies au national.
- Une conseillère du service formation du CHR interviendra, en tant que professionnelle ressource, dans le GT sensibilisation / formation. Son rôle est de rappeler le cadrage du projet formation, notamment celui du catalogue de formation du CRA Alsace, et les objectifs de Qualiopi.
- Le CRA a pris la décision, à travers ses instances, de proposer aux membres de son COS (collèges 1 et 2) de constituer un GT l'après-midi du séminaire, pour travailler sur des sujets concernant le COS. La coordinatrice a travaillé en amont avec la présidente du COS pour préparer ce GT.
- Pour préparer le séminaire, la coordinatrice a travaillé avec le référent et le professionnel ressource du GNCRA de chaque GT. Lors de 2 réunions de travail, ils ont élaboré leur feuille de route.
- Lors du séminaire, 35 professionnels (dont 31 du CRA et 4 du GNCRA) et 7 représentants du COS ont participé aux 5 GT (voir la composition des GT en *annexe 7 p. 52-53*). Chaque GT a élaboré des fiches-actions. Celles-ci précisent les échéances, les acteurs concernés et les modes de suivi et d'évaluation prévus. Ces fiches-actions sont regroupées dans un plan global cohérent, avec priorisation des actions et allocation des ressources nécessaires.



Programme

-  8h30-9h: Accueil
-  9h-9h30: Ouverture
-  9h45-12h30: Groupes de travail
-  12h30-13h30: Repas pris en commun
-  13h30-15h: Groupes de travail
-  15h15-16h15: Restitution des groupes de travail
-  16h15-16h30: Clôture

D. La validation et le suivi du projet d'établissement

Le projet d'établissement finalisé sera soumis pour validation aux instances du CRA (COFIL et COS) du 10 avril 2026.

Les actions seront mises en œuvre lors des COFIL, COTEC et COS suivants, en s'appuyant sur les responsables des actions qui ont été identifiés.

II. ELEMENTS DU CONTEXTE

A. Le cadre règlementaire

Le Centre de Ressources Autisme Alsace s'appuie sur différents textes :

- La loi du 2 février 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Le décret n° 2017-815 du 7 mai 2017 aux conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des centres de ressources autisme
- Le décret n° 2024-166 du 29 février 2024 relatif au projet d'établissement ou de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESMS)
- La loi n° 2024-1028 du 15 novembre 2024 visant à améliorer le repérage et l'accompagnement des personnes présentant des troubles du neuro-développement et à favoriser le répit des proches aidants
- La stratégie nationale Troubles du Neurodéveloppement (TND) 2023-2027
- Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de la Haute Autorité de Santé (HAS) et de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM) concernant notamment les TSA et les TND
- Les RBPP « Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service » de l'Anesm 2010
- Le projet régional Grand Est de santé 2018-2028 - le schéma régional de santé 2023-2028
- La charte des CRA établie par le Groupement National des CRA (GNCRA) en 2020
- La charte des Droits et Libertés de la personne accueillie

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale donne une assise juridique au CRA : l'article 15 qualifie d'établissements ou services médico-sociaux « Les établissements ou services, dénommés selon le cas centres de ressources (...), mettant en œuvre des actions de dépistage, d'aide, de soutien, de formation ou d'information, de conseil, d'expertise ou de coordination au bénéfice d'usagers, ou d'autres établissements ou services ».

Le CRA Alsace a été créé en 2003. Il a obtenu le renouvellement de l'autorisation de fonctionnement délivré par l'Agence Régionale de Santé Grand'Est en 2018.

B. Les usagers

Le CRA Alsace couvre les deux départements Bas-Rhin et Haut-Rhin. Les usagers du CRA Alsace sont :

- Les enfants, adolescents et adultes susceptibles de présenter ou présentant des TSA
- Les familles et l'entourage des personnes autistes
- Les associations de familles
- Tous les professionnels intervenant à différents niveaux de l'accompagnement et de la prise en charge d'enfants et d'adultes autistes (Education nationale, santé, médico-sociaux, insertion...)
- Les chercheurs et étudiants

- Les associations et organismes gestionnaires
- Les pouvoirs publics, instances de tutelle, Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH)
- Toutes personnes concernées ou en demande d'informations.

C. Les partenariats

1. Les partenaires historiques

- L'Education Nationale et les Missions Handicap des universités
- Les structures petite enfance et la protection maternelle et infantile
- Les établissements et services médico-sociaux
- Les établissements sanitaires, de pédopsychiatrie, psychiatrie générale, services de pédiatrie, Centre de Référence des Troubles du Langage et des Apprentissages (CRTL) et ses antennes, Unités d'Evaluation des Troubles des Apprentissages de l'Enfant (UETA), unité de Diagnostic des Troubles des Apprentissages et de suivi des anciens Prématurés (DITAP)
- Les associations de parents et d'utilisateurs
- Les professionnels hospitaliers et libéraux : psychiatres, psychologues, pédiatres, neuropédiatres, généticiens, ORL, ophtalmologues orthoptistes, radiologues, orthophonistes, psychomotriciens, médecins généralistes, les éducateurs spécialisés, psychopédagogues, etc.
- Les organismes d'insertion professionnelle
- Les organismes d'accompagnement à domicile
- Les organismes d'accompagnement aux loisirs
- Les instances telles que les MDPH, l'Agence Régionale de Santé (ARS) Grand'Est, la Communauté européenne d'Alsace, le Groupement National des CRA (GNCRA).

L'intervention du CRA Alsace dans les instituts de formation en soins infirmiers et d'aides-soignants, dans les écoles de travail social, d'orthophonie, de sage-femme existe depuis de nombreuses années. Les professionnels du CRA assurent également des interventions dans le cadre du Diplôme universitaire « Trouble du Spectre de l'Autisme parmi les Troubles du Neuro Développement » de l'Université de Strasbourg (UNISTRA), dans celui du Certificat National d'Intervention en Autisme (CNIA) de l'Ecole Supérieure Européenne de l'Intervention Sociale (ESEIS) et dans celui du certificat d'aptitude professionnelle aux pratiques de l'éducation inclusive (Cappei) des enseignants spécialisés.

2. Les partenariats plus récents

Les partenariats se développent chaque année. Ils évoluent en fonction de la création de nouveaux dispositifs. De nombreux dispositifs ont été créés dans le cadre des plans autisme successifs :

- Le centre d'excellence TND « STRAS&ND » (Strasbourg Translational Research on the Autism Spectrum & Neurodevelopmental Disorders)
- Les Equipes Pluridisciplinaires de Diagnostic de l'Autisme (EPDA)
- Les Plateformes de Coordination et d'Orientation (PCO) 0-6 ans et 7-12 ans
- Les plateformes TSA

- Les Pôles de Compétences et de Prestations Externalisées (PCPE)
- Les Pôles d'Appui à la Scolarité (PAS)
- Les Unité d'Enseignement Maternelle Autisme (UEMA)
- Les Unité d'Enseignement en Elémentaire Autisme (UEEA)
- Les Dispositifs d'AutoRégulation (DAR)
- Les Equipes Mobiles Autisme (EMA)
- L'habitat inclusif
- Les Groupes d'Entraide Mutuelle (GEM)
- Les Dispositifs Emploi Accompagné (DEA)
- Les Prestations d'Appui Spécifique (PAS)
- La communauté 360
- Les dispositifs d'appui et de coordination (DAC)
- Les plateformes de répit
- Fondation Le Refuge, hébergement et accompagnement des personnes LGBT+

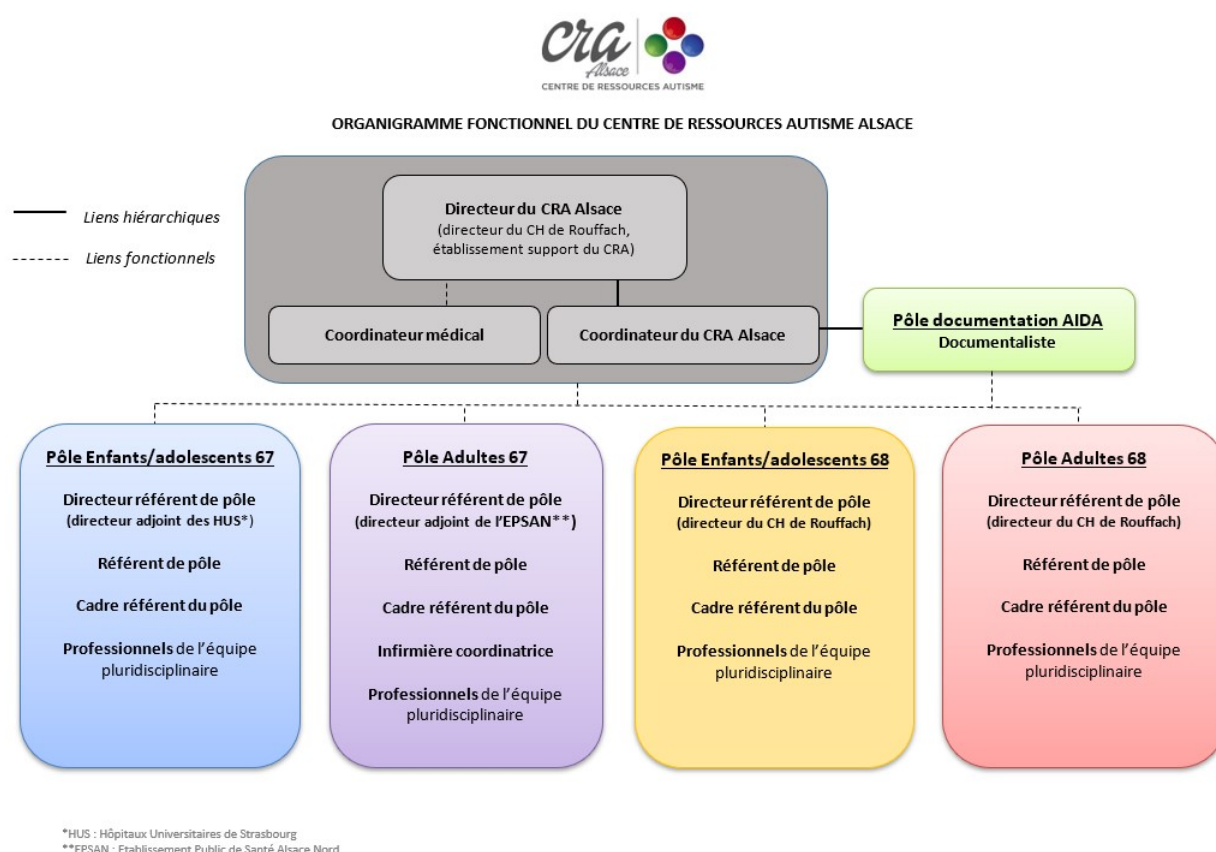
Des partenariats ont été formalisés avec certains de ces partenaires, via des conventions. Les conventions seront réactualisées en fonction de l'évolution des engagements réciproques. Il s'agira de poursuivre la contractualisation des partenariats en cours et à venir.

III. ORGANISATION DU CRA ALSACE

A. Le fonctionnement du CRA Alsace

Le CRA Alsace a été créé en 2003. Sa gouvernance est amenée à évoluer afin de s'adapter au nouveau paysage institutionnel qui requiert d'avantage d'agilité. La participation des usagers par son conseil d'orientation stratégique est également recherchée.

1. L'organigramme du CRA Alsace



Les noms de l'encadrement sont consultables sur le site du CRA Alsace :
https://cra-alsace.fr/wp-content/uploads/2025/07/organigramme-CRA-Alsace_-06-2025.pdf

2. L'évolution de la gouvernance

L'histoire du CRA Alsace explique en grande partie l'organisation qui fait sa spécificité aujourd'hui. A côté des quatre pôles « cliniques », le pôle « AIDA » (Accueil, Information, Documentation sur l'Autisme) étend son activité sur l'ensemble du territoire alsacien.

La proximité de chaque pôle avec « son » territoire et « sa » population est pour le CRA un atout qu'il s'agit de conserver.

Le CHR, détenteur de l'autorisation de fonctionnement, est l'organisme gestionnaire du CRA Alsace.

La gouvernance du CRA Alsace fait l'objet d'une restructuration afin de gagner en efficacité et en agilité et ainsi répondre aux besoins d'un public dont les profils et les problématiques évoluent constamment.

Pour ce faire, un poste de coordinateur a été créé en 2022 et en 2025 les fonctions de coordination médicale du CRA ont été définies.

Les services supports suivants sont positionnés sur le CHR : les finances, la qualité, la formation continue, le système d'information et la communication.

a. Une convention entre les 3 établissements

En 2003, le CHR, les HUS et l'EPSAN se sont associés pour créer le CRA Alsace. Une convention définit le périmètre des rôles et responsabilités de chacun des trois établissements partenaires cosignataires, ainsi que les modalités de fonctionnement et de répartition budgétaire du CRA Alsace. Une convention et ses annexes (*cf annexe 1, p. 41-43, annexe 2 p. 44, annexe 3 p. 45-46, annexe 4 p. 47, annexe 5 p. 48-50 et annexe 6 p. 51*) annule et remplace la convention initiale du 23 juin 2003 et celles modifiées du 4 mars 2008 et du 25 mars 2011.

Elle précise :

➤ L'organisation fonctionnelle du CRA Alsace

Les rôles et les responsabilités du CRA sont répartis entre les trois établissements partenaires cosignataires, de la manière suivante :

- Direction et coordination du CRA : CHR
- Coordination médicale du CRA
- Activité du pôle Enfants/adolescents 67 : HUS
- Activité du pôle Adultes 67 : EPSAN
- Activité du pôle Enfants/adolescents 68 : CHR
- Activité du pôle Adultes 68 : CHR
- Activité du pôle Documentation : CHR

Les services supports suivants interviennent dans le fonctionnement du CRA et sont positionnés sur le CHR (finances, qualité, formation continue et système d'information).

➤ L'organisation administrative du CRA Alsace

Le coordinateur du CRA organise le comité de pilotage, le comité technique et le conseil d'orientation stratégique qui sont des instances permettant aux cinq pôles adossés aux trois établissements cosignataires de fonctionner.

➤ L'organisation budgétaire et financière du CRA Alsace (voir d. La gestion budgétaire et financière p. 15. et annexe 3 p. 45-46)

b. La coordination du CRA

Depuis plusieurs années, un travail entre les pôles est mené pour améliorer la cohérence, assurer un suivi des projets communs, harmoniser les pratiques et garantir

l'articulation avec les instances régionale et nationale.

La création du poste de coordinateur du CRA en 2022 vise ces objectifs (voir organigramme ci-dessus).

- Représentation du CRA Alsace

Le coordinateur du CRA Alsace, en lien avec le coordinateur médical, assure les liens et la concertation avec les pouvoirs publics et les partenaires institutionnels, afin de favoriser les déclinaisons opérationnelles sur le territoire alsacien, des orientations stratégiques de la politique nationale et régionale en faveur de l'autisme.

- Démarche qualité du CRA Alsace

Le coordinateur contribue à l'élaboration de la nouvelle gouvernance interne du CRA et de son projet d'établissement. Il assure le suivi du plan d'action d'amélioration de la qualité et prépare l'évaluation externe. Il est également le garant de l'application des obligations de la loi 2002-2 et de la charte des CRA et du GNCRA.

- Organisation du CRA et de ses 5 pôles

La coordination entre les 5 pôles vise à favoriser la dynamique de leur rapprochement, à articuler les projets communs et à mutualiser les données d'activité. Le coordinateur est chargé d'organiser les instances du CRA (comité de pilotage, comité technique, conseil d'orientation stratégique). Les fonctions et compositions des instances sont précisées dans la convention (*voir annexe 1 p. 41-43*).

c. La coordination médicale

La coordination médicale du CRA Alsace est assurée actuellement par un médecin des HUS (*voir annexe 2 p. 44*). Il s'agit d'un poste transverse, interpôles du CRA Alsace (voir organigramme ci-dessus).

Ses fonctions se déclinent en plusieurs domaines d'activités :

- Gouvernance et stratégie
- Coordination des parcours diagnostiques
- Développement des compétences
- Recherche et innovation
- Transformation numérique
- Qualité et gestion des risques

d. La gestion budgétaire et financière

Le budget du CRA est versé par l'ARS au CHR établissement support. Il comprend une enveloppe médico-sociale et une enveloppe sanitaire.

Le document (*voir annexe 3 p. 45-46*) comprend les chapitres suivants :

- La gestion du budget annexe du CRA par le CHR, établissement support
- La répartition des crédits par établissement
- La ventilation des dépenses par établissement
- Le suivi régulier du budget
- Le bilan de l'exercice budgétaire

e. La qualité et la gestion des risques

Le management de la démarche qualité et gestion des risques du CRA Alsace est mise en œuvre par le service qualité du CHR.

Le document (*voir annexe 4 p. 47*) comprend les chapitres suivants :

- La composition et le rôle du COPIL Qualité et Gestion des Risques
- La mise en place d'une gestion documentaire pour la documentation du CRA et la déclaration des événements indésirables
- Le déploiement d'une démarche de management par processus avec l'objectif d'harmoniser au maximum les organisations.
- La centralisation des informations relatives à la satisfaction et à l'expérience des usagers

f. La formation continue

La commission de formation vise deux actions du projet d'établissement, concernant la formation continue, le catalogue de l'offre de formation du CRA Alsace <https://cra-alsace.fr/wp-content/uploads/2026/02/Catalogue-CRA-Alsace-2026.pdf> et la formation des professionnels du CRA Alsace.

Le document (*voir annexe 5 p. 48-50*) comprend les chapitres suivants :

- L'offre de formation du CRA Alsace
- La formation continue des professionnels du CRA Alsace
- Le budget formation du CRA Alsace
- La certification Qualiopi

g. Le système d'information

Le système d'information du CHR définit les périmètres de responsabilités pour chaque établissement hébergeur.

Le document (*voir annexe 6 p. 51*) comprend les chapitres suivants :

- Périmètre propre à chaque établissement hébergeur
- Périmètre complémentaire du CH de Rouffach (établissement support) :
 - o La gestion des nouveaux projets applicatifs
 - o Le rôle de référent pour les applications hébergées dans le cloud

Le CRA s'engage dans plusieurs chantiers, afin d'optimiser son activité :

- Le dossier de l'utilisateur informatisé

Le déploiement du Dossier Usage Informatisé (DUI) et des services socles (messagerie sécurisée, DMP...) s'inscrivant dans le cadre du programme « ESMS numérique », est assuré par le GNCRA. ImagoDU de l'éditeur Evolucare a fait l'objet d'une adaptation aux besoins et spécificités des CRA. Il sera déployé pour le CRA Alsace en 2026.

Cette action permettra de gérer le dossier patient pour accéder à l'information sur les usagers, de traiter et d'archiver les données en se conformant au cadre légal.

- La gestion de la formation

De plus, l'utilisation dès 2026 du logiciel destiné à la gestion de la formation Digiforma, par le GHT de Haute Alsace, bénéficiera également au CRA. Les fonctionnalités de ce logiciel permettront de faciliter la communication, la gestion administrative et la facturation en optimisant les process.

L'utilisation du DUI Imago DU et de Digiforma permettra une remontée automatisée des données de l'activité au GNCRA.

- L'intelligence artificielle

Le CRA envisage également d'utiliser des outils créés avec de l'IA générative, afin d'assister les professionnels dans la rédaction de comptes-rendus de diverses natures, de créer des contenus de formation par exemple, etc.

Ces projets sont accompagnés par les professionnels de la direction des systèmes d'information du CHR.

3. Le conseil d'orientation stratégique

Le décret du 5 mai 2017 encadre la création des Conseils d'Orientation Stratégique (COS) dans les CRA. Celui du CRA Alsace a été créé 2018. Il peut émettre un avis et faire des propositions sur l'activité et le fonctionnement du CRA, la qualité des prestations rendues et leurs améliorations.

Les COS sont obligatoirement consultés sur :

- le changement de la composition des équipes pluridisciplinaires,
- l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet de service du CRA,
- la mise en œuvre par le CRA des enquêtes de satisfaction des personnes et familles et des professionnels usagers du CRA ou de toute autre action visant à recueillir leur expression,
- le rapport d'activité du CRA dont ils relèvent.

Chaque COS est composé d'un collège de représentants des personnes avec TSA ou de leurs familles, d'un collège de représentants des professionnels et d'un représentant du CRA.

Les informations concernant le COS du CRA Alsace sont consultables sur le site : <https://cra-alsace.fr/cos-conseil-dorientation-strategique/>

B. Les missions du CRA

1. Le décret du 5 mai 2017

Depuis 2017, les CRA ont 10 missions, encadrées par le décret du 5 mai 2017 qui définit les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement :

- accueillir, écouter, informer, conseiller et orienter le public
- promouvoir et contribuer à la diffusion des informations actualisées sur les Troubles du Spectre de l'Autisme (TSA), les dispositifs et les droits des usagers, ainsi que les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP)
- avec le concours des équipes pluridisciplinaires :
 - apporter appui et expertise à la réalisation des bilans diagnostiques et fonctionnels
 - réaliser des évaluations et des diagnostics pour des situations et des cas complexes
 - participer au développement des compétences des aidants familiaux et des professionnels, en promouvant des actions de sensibilisation ou de formation
- contribuer à la veille et à la réflexion sur les pratiques de diagnostic, d'évaluation, de soins, de pédagogie et d'accompagnement des personnes autistes
- participer au développement d'études et de projets de recherche
- participer à l'animation d'un réseau régional des acteurs intervenant dans le diagnostic et l'évaluation, le soin, l'éducation, l'accompagnement et la pédagogie et le parcours des personnes autistes,
- apporter expertise et conseil, à leur demande, à l'ARS, aux services territoriaux de l'Etat et aux collectivités territoriales
- apporter expertise et conseil, à leur demande, aux instances nationales et internationales.

2. Les mesures pilotées au niveau national

Le GNCRA adopte, dans son fonctionnement, une approche résolument collaborative, guidée par la volonté de fédérer l'ensemble des CRA dans un objectif d'amélioration continue des pratiques, mais également d'associer pleinement les associations représentatives du secteur. Cette démarche vise à assurer l'adhésion de tous les CRA et à garantir que chaque action soit soutenue par une dynamique collective.

Le GNCRA participe également aux instances de de la Stratégie Nationale pour les TND.

a. Le parcours diagnostique

Le GNCRA et le réseau des CRA mènent en permanence de nombreuses actions pour **améliorer l'accès au diagnostic** et la qualité des services proposés aux usagers. Elles font suite au rapport de la Direction interministérielle à la transformation publique (DITP) en 2019.

Les objectifs de ces actions :

- Repositionner les CRA dans le parcours diagnostique
- Améliorer les processus diagnostiques et les organisations internes des CRA
- Mutualiser les ressources et les pratiques innovantes au sein du réseau des CRA

Dans le cadre de la stratégie nationale pour les TND 2023-2027, le GNCRA coordonne avec les CRA :

- **la mesure 12** : repérer et diagnostiquer les adultes autistes en établissements de santé mentale et établissements médico-sociaux.
- **la mesure 13** : diagnostiquer les différents TND chez les enfants et adolescents en établissements et mise en place les interventions adaptées. Les établissements concernés sont les Instituts Médico-Educatifs (IME), les Établissements et Services pour Enfants et Adolescents Polyhandicapés (EAAP), les Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique (ITEP) et les Maisons d'Enfants à Caractères Sociales (MECS).

Les objectifs de ces mesures :

- Mettre en place des stratégies individuelles d'accompagnement adaptées pour l'accompagnement des enfants et adolescents en établissement,
- Faire évoluer les projets d'établissement et faire monter en compétences les professionnels,
- Favoriser le partenariat renforcé, entre les différents acteurs du territoire,
- Alimenter une stratégie d'adaptation de l'offre sanitaire et médico-sociale.

Concernant les Troubles de Déficit de l'Attention avec ou sans Hyperactivité (TDAH), des **centres ressources régionaux du TDAH**, sous l'égide des ARS, seront labellisés et des filières de soins seront identifiées (cf instruction n°DGOS/P3/DI-TND/2025/51 du 14 mai 2025). Il s'agit de clarifier l'organisation de la filière et de renforcer la ligne experte de diagnostic et de suivi. Le CRA s'inscrit dans cette organisation.

Le GNCRA envisage de créer et d'animer un groupe de travail, à partir du réseau des CRA, sur cette thématique.

b. La formation

Le dispositif de **Formation aux Proches Aidants (FPA)**, créé en 2014 dans le cadre du plan autisme et reconduit dans la stratégie nationale TND 2023-2027, permet aux CRA de proposer des formations gratuites aux proches aidants des personnes autistes (financées par la CNSA). Il est piloté par le GNCRA, en partenariat avec la DITND, la CNSA et les associations de familles.

Les objectifs des FPA :

- disposer de repères et d'informations fiables
- comprendre le fonctionnement de son proche
- faire face au quotidien
- connaître les droits et dispositifs

Campus, une plateforme E-learning gratuite et accessible à tous, créée en 2022 par le GNCRA en collaboration avec le réseau des CRA, est destinée à mettre en avant une offre de sensibilisations et de formations numériques de qualité, dans le champ de l'autisme et des TND. Elle complète l'offre de formations des CRA et du GNCRA.

Un organisme de formation, destinée aux professionnels des CRA et de leurs partenaires, a été créé par le GNCRA en 2017. Les besoins en formation sont recueillis auprès des CRA et donne lieu à un plan de formation annuel.

c. Le système d'information commun des CRA

Le projet, financé par le programme ESMS numérique, vise à harmoniser et à centraliser les données médico-sociales. Le déploiement est prévu en trois vagues, s'étalant de 2025 à 2027.

La solution Dossier Usager Informatisé (DUI) retenue est ImagoDU d'Evolucare. Le choix a été motivé par des considérations financières et d'interopérabilité. Un cabinet extérieur assurera la mise en conformité RGPD.

d. Autres projets en cours d'élaboration

Le GNCRA est amené à piloter d'autres projets à partir des problématiques identifiées par les CRA sur leurs territoires et des orientations prescrites par les pouvoirs publics (DI TND, administrations centrales).

- Appui à la création des Unités Résidentielles TSA pour les adultes en situation très complexe
- Appui à la structuration de la démarche ETP : mutualisation des programmes ; Intervision et coaching des équipes qui déploient les programmes ; Création de programmes E-ETP
- Soutien des CRA pour intégrer la pair-aidance (ex : formation des pair-aidants familiaux)
- Création d'un portail de formations TND (socle commun, annuaire...)
- Création d'un PASS Autisme et TND : accompagner les apprenants dans leur parcours de formation en mobilisant l'IA
- Outiller les CRA en matière d'IA dans le respect du RGPD
- Poursuite du développement des fonctionnalités de DOCAutisme
- Soutien à la création des outils des CRA et leur diffusion

Le GNCRA, en lien avec la DI TND et le réseau des CRA, s'avère un acteur incontournable dans la définition des orientations stratégiques des CRA. Il envisage d'ailleurs la création d'un groupe de travail « orientations stratégiques ».

3. La déclinaison des missions et actions nationales, au CRA Alsace

Les demandes sont enregistrées et font l'objet d'une réponse formalisée incluant si possible le délai de réponse. A chaque demande, le CRA Alsace mobilise ses ressources internes ou si besoin le réseau, afin d'apporter la réponse optimale. Les pôles de proximité (Enfants/adolescents 67, Enfants/adolescents 68, Adultes 67, Adultes 68) assurent les missions de diagnostic, de sensibilisations/formations, d'animation de réseaux et d'expertise/soutien, pour leur territoire et public respectif.

a. L'information et la documentation

Les 5 pôles délivrent des informations sur les connaissances actualisées sur l'autisme, les RBPP, les dispositifs existants et les droits auxquels les personnes autistes peuvent prétendre.

Pour ce faire, les CRA Alsace a recours à diverses ressources adaptées, telles que le centre de documentation, le site web, des réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn), des newsletters, ainsi que la plateforme spécialisée nationale DOCAutisme.

b. Le parcours diagnostique

Les équipes pluridisciplinaires des pôles cliniques du CRA Alsace réalisent des évaluations multidimensionnelles prenant en compte les aspects cognitifs, comportementaux et émotionnels des personnes, ainsi que l'impact fonctionnel de leurs difficultés dans la vie quotidienne, en collaboration avec les familles et les professionnels. En tant qu'acteurs de la ligne 3 du parcours de diagnostic, le CRA Alsace intervient en coordination avec ses partenaires de la 1^{ère} et 2^{ème} lignes.

Le CRA Alsace a mis en œuvre des actions afin de permettre aux personnes d'accéder à un diagnostic selon les RBPP. Pour ce faire des référents L2 ont été recrutés pour favoriser le développement de compétences dans le repérage des TSA de la 1^{ère} ligne et la capacité à poser un diagnostic de TSA de la 2^{ème} ligne. Ainsi, le CRA devrait être positionné en 3^{ème} ligne et ne réaliser que des évaluations pour des situations complexes. Une procédure diagnostique harmonisée avait été mise en place dans les 4 pôles cliniques, avec la création de filtre à l'entrée, d'une cellule de régulation, la constitution des éléments du dossier de demande, la détermination des critères d'enregistrement en liste d'attente, des approches graduées...). Toutefois, au vu de la vacance médicale à laquelle les pôles font face, elle fait l'objet d'une réactualisation en mode dégradée.

Les professionnels œuvrant sur le parcours diagnostique collaborent avec leurs homologues des CRA du Grand Est, Lorraine et Champagne-Ardenne, en articulation avec l'ARS et le GNCRA.

Le CRA Alsace est à l'initiative de la création, dans le cadre du GNCRA, d'un GT thématique « parcours diagnostique » visant à partager et capitaliser les bonnes pratiques et à mutualiser les outils.

c. La formation

Dans le cadre de la formation continue, le CRA Alsace propose des actions pédagogiques visant à diffuser les connaissances actuelles et les bonnes pratiques d'accompagnement, en s'appuyant sur des approches validées scientifiquement. Ces activités sont en lien avec les directives des textes officiels, notamment les Plan Autisme, et les stratégies nationales qui encouragent fortement une formation adaptée des professionnels afin d'améliorer l'inclusion et la qualité de vie des personnes autistes.

Le premier catalogue de formation du CRA Alsace 2025 permet de répondre aux besoins en formation des bénéficiaires et avec l'objectif de faire évoluer les pratiques professionnelles <https://cra-alsace.fr/formation-s/formations-du-cra-alsace/>

Chaque année, la commission de formation du CRA réévalue les besoins en formation de ses partenaires et propose une offre de formations. Les formations inter-établissements « connaissance de base » et « repérage/diagnostic » sont financées, en accès gratuit pour les bénéficiaires. Les formations intra-établissements d'approfondissement sont payantes. L'expérience des professionnels intervenant auprès des personnes avec TSA, ainsi que l'utilisation des outils pédagogiques interactifs, sont des atouts du CRA Alsace.

Le CRA Alsace continue d'assurer des sensibilisations aux professionnels à partir d'une évaluation des besoins et des attentes des bénéficiaires. Il contribue aussi à la formation initiale (santé, psychologie, travail social, médecine...) des futurs professionnels amenés à intervenir dans le champ de l'autisme.

Il assure des formations aux proches aidants, inscrites dans le cadre de la CNSA et coordonnées par le GNCRA.

Les outils pédagogiques créés par les équipes du CRA Alsace sont mutualisés au sein du réseau des CRA. Par exemple, les interventions, à destination de professionnels accompagnant des adultes autistes TDI et STDI, feront l'objet d'un enregistrement par un prestataire orchestré par le GNCRA. Les webinaires seront mis à disposition de l'ensemble des CRA.

d. L'expertise / le soutien

A l'issue des formations, le CRA Alsace propose un temps de reprise des pratiques, sur site ou en distanciel, permettant de consolider les connaissances acquises pour les adapter à la réalité du terrain.

Par ailleurs, le CRA Alsace apporte une réponse experte à une sollicitation formalisée émanant de personnes autistes, de proches aidants, de tout professionnel intervenant dans le parcours des personnes autistes. Elle prend la forme d'un appui ponctuel, sur des questions collectives ou individuelles, nécessitant une expertise spécialisée. Ce soutien mobilise des professionnels des équipes pluridisciplinaires ayant des connaissances pointues et des compétences techniques dans le domaine de l'autisme, visant à faciliter la résolution de problèmes et/ou la prise de décision.

Les interventions concernent l'analyse et préconisations sur des situations complexes (ex : évaluation fonctionnelle, mise en place d'outils d'évaluation ou/et d'aménagements, orientation vers des dispositifs, aide aux démarches MDPH...). Elles peuvent également concerner plus généralement l'appui à la création d'un projet d'établissement ou d'un dispositif.

e. L'animation de réseau

Le travail en réseau occupe une place importante dans les actions du CRA Alsace mettant en exergue le niveau et la qualité des partenariats qu'il a engagé avec son environnement territorial et institutionnel. Chaque pôle a développé, au cours des années, différents réseaux en fonction des besoins du territoire desservi. Des rencontres régulières visent à mettre en commun des questionnements autour des TSA, à favoriser le partenariat entre les différents acteurs investis, à partager des expériences et des pratiques professionnelles, à actualiser les connaissances sur le sujet...

Trois types de réseaux sont organisés :

- Réseaux pour les proches aidants (parents d'enfants, d'adolescents et d'adultes ; fratries d'enfants et d'adolescents ; conjoints d'adultes)
- Réseau pour les personnes autistes
- Réseaux pour les professionnels :
 - o psychologues (établissements sanitaires/médico-sociaux et libéraux) : groupe de travail, de capitalisation d'outils et de pratiques, destiné aux psychologues travaillant auprès de personnes autistes, quel que soit leur âge et leur niveau de fonctionnement.
 - o interprofessionnels (professionnels exerçant auprès des personnes autistes)
 - o inter-établissements (encadrement d'établissements accueillant des personnes autistes)
 - o santé
 - o repérage diagnostic

Par ailleurs, le CRA Alsace participe activement au réseau national de compétence et d'expertise sur l'autisme animé par le GNCRA.

f. L'articulation des missions

Le projet *Repérer et Diagnostiquer l'Autisme (ReDiA)* créé par le pôle Adultes 67, est un exemple de projet articulant les différentes missions d'un CRA : parcours diagnostique, formation, expertise et animation de réseau. Ce projet vise à renforcer les compétences des professionnels de 1^{ère} et 2^{ème} lignes pour améliorer le repérage et le diagnostic des adultes autistes. L'objectif est de favoriser leur accès à un accompagnement adapté aux besoins des personnes.

Plusieurs actions structurantes ont été mises en œuvre :

- Un parcours de formation de trois jours, financé par l'ARS, a été intégré au catalogue de formation du CRA Alsace. Destiné aux professionnels impliqués dans le repérage et le diagnostic, il couvre les territoires du Bas-Rhin (67) et du Haut-Rhin (68),
- Création d'un réseau de professionnels favorisant le partage des pratiques,
- Développement d'outils dédiés :
 - o Mise en place d'un kit de repérage destiné aux professionnels de L1 en libéral
 - o Élaboration d'un kit de diagnostic conçu pour guider les professionnels de L2 dans leur processus d'évaluation

- Définition d'une procédure standardisée de repérage, permettant aux établissements de mener leurs interventions de manière plus efficace
- Mise à disposition d'une procédure de repérage
- Mutualisation des outils post-diagnostiques d'accompagnement et d'évaluations fonctionnelles, afin de mieux répondre aux besoins des personnes concernées. Un kit est en cours de développement en collaboration avec le GNCRA
- Optimisation des pratiques via des outils numériques :
 - Mise en ligne d'un webinaire dédié aux professionnels de L1, accompagné d'un temps d'échange interactif.
 - Mise en place de permanence en visio : Lives dédiés aux professionnels des établissements, afin de les soutenir dans le repérage et l'accompagnement.

Par le biais du réseau des CRA, via le GNCRA, ReDiA ambitionne de s'étendre à d'autres territoires pour favoriser un accès équitable aux services et aux ressources nécessaires.

Le projet *Dispositif Emploi Accompagné (DEA) « Rêves de Bulles »* illustre également l'articulation des missions d'un CRA au sein d'un même projet : évaluation fonctionnelle, sensibilisation à l'autisme et expertise/soutien, expérimentation d'une pratique innovante.

Le dispositif d'accompagnement à l'insertion professionnelle en milieu ordinaire pour personnes autistes reconnues travailleurs handicapés « Rêves de Bulles » est né en 2015 d'un partenariat entre le pôle Adultes 67 du CRA et Action & Compétence, gestionnaire de Cap emploi en Alsace. En 2019, il devient Dispositif Emploi Accompagné (DEA) et est financé par l'ARS.

Pour assurer les sensibilisations à l'autisme aux employeurs et autres acteurs du monde du travail, un outil interactif a été créé, grâce au partenariat entre le CRA Alsace, le CRA Nord Pas-de-Calais et Action et Compétence « KIT'COM à PROPOS d'autisme® ». Depuis 2021, le Kit'Com fait l'objet d'un déploiement dans le cadre du réseau national des CRA.

Le projet *Prestation d'Appuis Spécifiques (PAS) TND* est créé en 2023 par Action & Compétence et financé par l'AGEFIPH et le FIPHFP. Ce dispositif permet de trouver des solutions de compensation du handicap pour sécuriser le parcours professionnel des personnes en situation de handicap. Les 2 pôles Adultes sont prestataires sur le volet des TSA. Les professionnels participent à l'évaluation de la situation et réalisent des bilans fonctionnels. Le pôle A67 a créé un outil pour l'évaluation à l'autonomie qui pourra faire l'objet d'une étude.

Ces 2 projets s'inscrivent la mesure 64 de la Stratégie Nationale TND « Professionnaliser et outiller les acteurs en charge de l'accompagnement à l'emploi et les entreprises en lien avec France Travail ».

g. La recherche

Depuis sa création, le CRA Alsace est engagé dans le développement du volet recherche. Il s'agit d'initier ou de participer à des études et des projets de recherches sur les TSA.

Les 2 pôles Adultes du CRA Alsace conduisent, en partenariat avec l'Université de Strasbourg, une étude sur un programme de psychoéducation CoMPPAA (Coping, Motivation et Psychoéducation Post-Diagnostic pour les Adultes Autistes). L'objectif de ce programme destiné à des adultes recevant un diagnostic d'autisme sans trouble du développement intellectuel associé est de permettre de mieux comprendre le diagnostic d'autisme, comment celui-ci s'applique à soi, d'échanger autour des impacts fonctionnels et des stratégies pour faire face au quotidien.

A l'issue de l'étude, le programme CoMPPAA sera disponible pour nos partenaires du territoire ».

Le pôle E67 a largement participé à l'étude de la cohorte ELENA qui vient de s'achever.

Les professionnels du CRA sont également impliqués dans la réalisation d'un ouvrage sur les TND à destination du grand public via Stras&ND.

C. Les moyens mobilisés

1. Les équipes

Les équipes du CRA Alsace ont été construites sur la base d'un travail pluridisciplinaire. La multiplicité des approches éducatives, psychologiques, soignantes, sociales, etc. soutient la prise en compte multidimensionnelle de l'accompagnement des personnes avec autisme.

La volonté est d'assurer une approche globale de la personne avec autisme permettant d'aborder la personne dans sa singularité.

Afin d'assurer les missions du CRA Alsace, les professionnels s'engagent dans une démarche de formation continue, d'actualisation des connaissances et d'ouverture aux différentes approches et à l'appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Tous les pôles encadrent des stagiaires de différentes professions.

La gestion des ressources humaines est assurée pour chaque pôle par l'établissement hospitalier de rattachement. Dans ce cadre, les professionnels non médicaux du CRA bénéficient d'un entretien professionnel individuel. Chaque pôle dispose d'un plan de formation annuel.

2. La composition des équipes

Dans le tableau ci-dessous, les données sont relevées au 1^{er} mars 2026. Les équivalents temps plein (ETP) consommés concernent des postes occupés et aux ETP budgétés, il y a lieu d'ajouter les postes vacants.

types de professionnels	ETP consommés	ETP budgétés
	ETP	ETP
Cadres	0,45	0,45
Coordinatrice	1,00	1,00
Chargée de projet	0,50	0,50
Documentaliste	1,00	1,00
Educateurs spécialisés	2,20	2,70
Infirmiers	2,00	2,00
Orthophoniste	0,30	0,30
Pédopsychiatres	1,45	1,65
Psychiatres	0,60	1,20
Psychologues	7,50	10,70
Psychomotricien	0,50	0,50
Puéricultrice	0,40	0,40
Référents 2 ^{ème} ligne	1,00	1,00
Secrétaires	2,90	3,30
TOTAL	21,80	26,70

mise à jour 01/03/2026

Pôles	Professions	ETP
E67	pédopsychiatre	0,7
	pédopsychiatre	0,05
	pédopsychiatre	0,2
	psychologue	0,5
	psychologue	0,5
	psychologue	0,5
	psychomotricienne	0,5
	orthophoniste	0,3
	infirmier	1
	secrétaire	0,8
	cadre	0,25
	ETP consommés	5,30
	pédopsychiatre (poste vacant)	0,2
	psychologue (poste vacant)	0,4
	éducateur spécialisé (poste vacant)	0,5
	ETP budgétés	6,40
E68	pédopsychiatre	0,5
	éducatrice spécialisée	0,5
	éducatrice spécialisée	0,2
	psychologue	0,8
	psychologue	0,5
	psychologue	0,4
	psychologue	0,4
	psychologue	0,2
	puéricultrice	0,4
	secrétaire	0,7
	cadre	0,1
	ETP consommés	4,70
	(poste vacant)	0
	ETP budgétés	4,70
A67	psychiatre	0,4
	infirmière coordinatrice	0,5
	psychologue	0,7
	psychologue	0,5
	psychologue	0,5
	éducateur spécialisé	0,5
	infirmière	0,5
	secrétaire	1
	ETP consommés	4,60
	médecin (poste vacant)	0,2
	psychologue (poste vacant)	0,8
	ETP budgétés	5,60
A68	psychiatre	0,2
	psychologue	1
	psychologue	0,5
	psychologue	0,5
	éducatrice spécialisée	1
	secrétaire	0,4
	cadre	0,1
	ETP consommés	3,70
	médecin (poste vacant)	0,4
	psychologues (postes vacants)	2
	secrétaire (poste vacant)	0,4
	ETP budgétés	6,50
postes transverses	documentaliste	1
	coordinatrice	1
	chargée de projet M12	0,5
	réfèrent L2 67	0,5
	référente L2 68	0,5
	ETP consommés	3,50
	ETP budgétés	3,50
TOTAL	ETP consommés	21,80
	médecins (postes vacants)	0,8
	psychologues (postes vacants)	3,2
	éducateur spécialisé (poste vacant)	0,5
	secrétaire (poste vacant)	0,4
	ETP budgétés	26,70
mis à jour: 01/03/2026		

L'axe gestion des ressources humaines du projet d'établissement vise les objectifs suivants :

- Anticiper les besoins en personnel, en termes de compétences ex : pair-aidance, communication, IA, gestion de projets ...
- Accueillir les nouveaux arrivants
- Favoriser l'intégration dans l'équipe
- Développer l'expertise et la formation des professionnels
- Organiser des formations communes

Pour ce faire, le volet ressources humaines comprend les actions suivantes :

- Mettre à jour les fiches de fonction/poste et lettres de missions et vérifier qu'il en existe pour chaque professionnel
- Retravailler la check-list d'accueil et d'intégration d'un nouvel agent
- Mettre en place un questionnaire de satisfaction qui sera remis à tout nouvel agent pour qu'il puisse évaluer la qualité de son accueil
- Prévoir un plan de formation commun à l'ensemble des pôles du CRA Alsace et l'adapter aux évolutions du secteur
- Harmoniser la politique ressources humaines au sein de l'ensemble des pôles du CRA Alsace

Le volet gestion des risques :

- Identifier les risques et réactualiser la cartographie des risques au sein de chaque unité de travail
- Informer les professionnels du système d'appel en cas d'urgence/d'agression existant dans le pôle
- Informer les équipes du CRA des coordonnées de la psychologue du travail et de la procédure pour faire appel à elle

Le volet Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) :

- Renforcer la communication de la politique QVCT et des actions proposées par les établissements de rattachement auprès des pôles du CRA
- Mettre en place au sein de chaque pôle une réunion trimestrielle dédiée aux échanges, partages et discussions entre professionnels

3. Les locaux et l'accès

- Le pôle Enfants et Adolescents 67, HUS

Au vu de la vétusté des locaux actuels situés dans un pavillon de l'Hôpital de l'Elsau, le pôle va déménager en 2029 aux hôpitaux civils de Strasbourg, dans les locaux de l'ancienne CHIR B, avec d'autres services de la pédopsychiatrie des HUS.

- Le pôle Enfants et Adolescents 68, CHR

Le pôle a déménagé en 2020 dans des locaux plus adaptés à ses activités, au pavillon 4bis situé au CHR.

- Le pôle Adultes 67, EPSAN

Le pôle a déménagé en 2020 au pavillon La Villa de l'EPSAN avec suffisamment d'espaces pour accueillir le public dans des conditions optimales. Le pavillon accueille également l'équipe mobile autisme 67 du Centre de Harthouse.

- Le pôle Adultes 68, Espace Autismes, Colmar

Le pôle se situe à Colmar à l'Espace Autismes 68, hébergeant également un Hôpital de Jour pour personnes autistes et l'équipe mobile autisme 68.

- Le pôle documentation, Espace Autismes, Colmar

Le pôle documentation est situé au rez-de-chaussée de l'Espace Autismes. Une permanence est également assurée par la documentaliste dans les locaux du pôle Enfants et Adolescents 67 et à la maison de l'autisme de Mulhouse. L'extension de la permanence sur le 67 est prévue, dans la mesure où la documentaliste disposera d'un espace dédié dans les locaux du pôle E67.

Pendant les travaux de réfection et de mise en conformité à l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite de l'Espace Autismes, le pôle Adultes 68 et la pôle documentation a déménagé, en octobre 2025, au pavillon 21 du CHR.

Tous les locaux disposent d'un secrétariat assurant l'accueil du public, de bureaux individuels ou d'espaces occupés à plusieurs, d'une salle d'évaluation, d'une salle d'attente, et d'une salle de réunion.

Tous les pôles du CRA Alsace sont desservis par les transports en commun. L'accès des personnes à mobilité réduite est assuré.

4. Le matériel

L'ensemble des pôles dispose de véhicules de service ou a accès aux véhicules de leurs établissements de rattachement.

Tous les professionnels disposent de matériels bureautiques (téléphone, ordinateur, imprimante...). Un recensement des besoins avait été réalisé par le GNCRA, dans le cadre du projet DUI, afin que chaque utilisateur puisse travailler dans de bonnes conditions.

Avec les déménagements en cours, tous les pôles disposeront d'un accès à internet. Des démarches sont en cours pour améliorer le débit de la connexion internet.

L'utilisation d'outils de visioconférence évite aux professionnels de se déplacer systématiquement pour des réunions inter-pôles. Il s'agira d'équiper l'ensemble des pôles avec du matériel fonctionnel. De plus, des actions sont en cours pour permettre aux professionnels assurant des bilans diagnostiques et fonctionnels d'utiliser un outil de partage des données de santé sécurisé, pour leurs rendez-vous avec des usagers et des équipes de professionnels.

IV. LES OBJECTIFS ET LES ACTIONS

Cette partie est issue des travaux réalisés par les professionnels du CRA et les représentants des usagers, lors du séminaire du 9 janvier 2026.

A. Les orientations du CRA Alsace

1. Les objectifs généraux

Quatre objectifs principaux fondent les actions du CRA :

➤ **Promotion de l'autonomie**

Le CRA Alsace met en œuvre des actions favorisant l'autonomie et l'inclusion des personnes autistes, en œuvrant auprès d'elles, de leurs proches aidants et des professionnels qui les accompagnent.

➤ **Personnalisation de l'accompagnement**

Chaque demande adressée au CRA Alsace est traitée individuellement et fait l'objet d'une réponse adaptée, selon les missions du CRA, ou d'une réorientation.

➤ **Garantie des droits et de la participation des usagers**

La participation des usagers est assurée via le COS. Elle est également recherchée à travers les questionnaires de satisfaction et les enquêtes, la participation aux groupes de travail et aux réseaux. Les usagers sont également impliqués dans les évaluations de la qualité et l'élaboration du projet d'établissement.

➤ **Protection et prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers**

Le CRA Alsace déploie les moyens nécessaires visant à la prise en compte de la vulnérabilité des personnes. La charte de bientraitance du CRA Alsace est en cours de révision (voir chapitre B ci-dessous) et la prévention des situations de maltraitance fait l'objet d'une attention particulière. De plus, les 3 établissements de santé de rattachement disposent d'un programme de gestion des risques.

2. Les orientations stratégiques

Les orientations générales du CRA Alsace s'inscrivent dans celles définies par les instances nationales (DITND et GNCRA) :

- La poursuite des travaux engagés pour favoriser le repérage et le diagnostic des personnes avec TSA, par les professionnels de 1ère et 2ème lignes, en lien avec les autres dispositifs œuvrant dans le champs des TND.
- La réalisation de projets innovants et l'expérimentation de nouvelles pratiques, en lien avec les partenaires du CRA, afin de s'adapter à l'évolution des publics et de leurs problématiques.

- La participation à la structuration de la filière TND sur son territoire, afin de favoriser la lisibilité du parcours aux personnes. Cette orientation met en œuvre des actions relevant des missions « parcours diagnostique » et « information/documentation » du CRA.

3. La participation des usagers

Ces actions ont été élaborées par le COS qui s'est réuni lors du séminaire du CRA.

a) Participation à la rédaction de la charte de bientraitance du CRA Alsace

Objectifs stratégiques :

- Réaliser un état des lieux des situations de bientraitance, à partir d'une fiche enquête à diffuser auprès des usagers (associations, GEM, établissements médicaux-sociaux...)
- Intégrer les données dans la charte de bientraitance du CRA Alsace (incarnée par les usagers et les professionnels)

Objectifs opérationnels :

- Avoir des exemples concrets de comportements bienveillants (cas d'usage)
- Donner un retour d'informations sur les ressentis des usagers
- Comprendre ce qui crée du mécontentement
- Définir les critères de maltraitance
- Avoir des suggestions constructives d'évolution

b) Recueil et gestion des plaintes et réclamations

- Créer un protocole de gestion des plaintes et réclamations
- Créer une procédure de dépôt de plainte (espace centralisé)
- Créer un protocole de réponses

4. L'entité CRA Alsace

Ces actions ont été élaborées, lors du séminaire, par le groupe de travail 1 « valeurs et objectifs partagés ».

a) Mise en place d'une organisation intégrée et d'un pilotage managérial spécifique du CRA Alsace

L'environnement organisationnel du CRA Alsace est majoritairement hospitalier, dont les logiques (pôles, lignes hiérarchiques, priorités institutionnelles) ne sont pas toujours adaptées aux missions spécifiques des CRA.

Cette situation génère aujourd'hui :

- un sentiment de flou organisationnel,
- une inquiétude et une fatigue des équipes,
- un manque de lisibilité des rôles, des missions et des priorités, de cohérence des CRA dans des organisations supports multiples.

Objectif stratégique :

Construire une organisation plus intégrée CRA Alsace reposant sur un pilotage managérial dédié, cohérent avec les missions, les valeurs et les spécificités des CRA.

Objectifs opérationnels :

- Mettre en place un management de proximité, identifié et lisible, connaissant finement le terrain, les missions et les réalités professionnelles des équipes CRA.
- Clarifier les rôles, responsabilités et circuits de décision (en dehors des logiques de pôles hospitaliers classiques).
- Renforcer la cohérence fonctionnelle entre les différents sites et équipes du CRA Alsace.
- Affirmer l'identité CRA Alsace comme entité à part entière.

b) Cohésion des équipes du CRA Alsace et développement de projets communs

Les équipes du CRA Alsace sont réparties sur plusieurs sites et soumises à des contraintes fortes (temps partiels, éloignement géographique, organisations différentes), rendant les temps de rencontre difficiles.

Objectif stratégique :

- Renforcer la cohésion des équipes du CRA Alsace et favoriser l'émergence de projets communs à travers des temps de rencontre structurés et réguliers.

Objectifs opérationnels :

- Organiser et structurer des temps partagés inter-pôles
- Permettre la participation du plus grand nombre de professionnels du CRA, en tenant compte des contraintes de chacun
- Définir des temps dédiés chaque année, en présentiel et en visioconférence
- Créer une culture professionnelle commune et renforcer le sentiment d'appartenance au CRA Alsace
- Les modalités des types de rencontres inter-pôles :
 - COTEC : les rendre moins informatifs, plus décisionnels et constructifs
 - Séminaire : donner du sens à ce qu'on fait de façon dynamique, conviviale, interactive et hors cadre
 - Réunions de concertation pluridisciplinaire « Cas complexes » : permettre des échanges sur les évaluations diagnostiques complexes

c) Développement d'une culture commune de la bientraitance et prévention des situations de maltraitance au sein du CRA

Les professionnels du CRA peuvent être confrontés à des situations complexes dans l'évaluation et l'accompagnement des usagers, parfois sources de questionnements ou de tensions avec les personnes concernées et leur entourage.

Objectif stratégique :

- Donner des repères partagés et des connaissances homogènes sur les notions de bientraitance et de maltraitance

Objectifs opérationnels :

- Apporter une connaissance théorique et pratique des notions de bientraitance et de maltraitance.
- Mettre en place une formation dédiée assurée par un intervenant extérieur au CRA.
- Adapter les contenus aux spécificités des pôles (enfants / adultes).
- Élaborer et formaliser des procédures claires et partagées à destination des professionnels et des usagers (ex : gestion des plaintes, signalements).

B. Les actions à poursuivre et les nouvelles à mettre en œuvre

Trois groupes de travail ont élaboré les actions suivantes, s'appuyant sur les missions principales des CRA.

Au vu de la vacance médicale dans certains pôles du CRA, **le parcours diagnostique** nécessite d'être reconsidéré, afin d'apporter une réponse harmonisée sur l'ensemble du territoire. Concernant **la mission formations / sensibilisations**, la mise en place du catalogue de formation du CRA Alsace en 2025 nécessite des ajustements. **Les missions « Informations / documentation / communication / animation de réseaux »** permettent l'articulation de l'ensemble des missions du CRA entre elles et sont essentielles pour garantir des réponses adaptées aux différents publics, usagers du CRA.

1. Le parcours diagnostique

Le groupe de travail 2 « parcours diagnostique » a élaboré les actions en lien avec la procédure diagnostique pour laquelle quatre étapes peuvent être identifiées :

a) Réception de la demande de diagnostic

Objectifs stratégiques :

- Sécuriser l'entrée dans le parcours par une information systématique et un recueil harmonisé

Objectifs opérationnels :

- Améliorer l'information des usagers et réduire les incompréhensions dès l'entrée dans le parcours diagnostique
- Diffuser une information homogène sur la procédure et les étapes du diagnostic CRA, notamment pour informer dès l'entrée, que toutes les évaluations ne sont pas systématiques

b) Filtre à l'entrée et gestion des listes d'attente

Objectifs stratégiques :

- Garantir une réponse harmonisée sur les territoires
- Éviter les ruptures de parcours diagnostique
- Formaliser une procédure claire de filtre, de réorientation et de priorisation, travaillée entre les 4 pôles

Objectifs opérationnels :

- Clarifier les critères d'acceptation CRA / réorientation / priorisation
- Préciser les spécificités des pôles lorsque justifiées (ressources internes et externes, spécificités organisationnelles)
- Outiller le secrétariat pour réduire les allers-retours administratifs bloquants
- Harmoniser les éléments de priorisation entre territoires et temps médicaux différents
- Clarifier le contenu minimal d'adressage par les médecins partenaires

c) Gestion de la file active

Objectifs stratégiques :

- Fluidifier la réalisation des bilans et améliorer les délais
- Améliorer l'efficacité du parcours diagnostique et limiter les attentes inutiles

Objectifs opérationnels :

- Créer un RDV « filtre à l'entrée de la liste d'attente »
- Mettre en place un 1er RDV pour réactualiser les informations afin d'optimiser la démarche ou de réorienter la personne si ses besoins ont changé
- Renforcer la mise en œuvre des procédures modulées
- Sécuriser l'organisation en cas de carence médicale (procédure de continuité)
- Renforcer les liens avec ressources : PCO, SESSAD, pôles psychiatrie enfants/ado/adultes, centre expert...
- Rédiger une procédure de continuité en cas d'absence/rupture de ressources médicales (vacance de poste, congés) et explorer/encadrer des coopérations (ex : partenariat avec les 2èmes lignes, retour d'expérience téléexpertise CRA Réunion, centre expert)

d) Restitution du diagnostic et du post-diagnostic

Objectifs stratégiques :

- Rendre la restitution diagnostique compréhensible, actionnable et soutenante pour la personne/famille, avec un relais post-diagnostique adapté aux différents besoins
- Harmoniser la restitution, optimiser les compte-rendu et structurer le post-diagnostic immédiat

Objectifs opérationnels :

- Clarifier le contenu minimal du compte-rendu selon des destinataires (MDPH/parents/personne)
- Harmoniser les modalités de restitution / essayer ce qui fonctionne (modalités, trame, contenus utiles) et construire une trame commune de restitution du document qui sera remis à la personne (avec variantes enfants/adultes si utiles) : points forts, besoins, recommandations hiérarchisées
- Organiser la restitution à deux voix (médecin et psychologue) ou plus (éducateur, infirmier...) quand pertinent
- Déployer peut, selon les besoins de la personne et des proches aidants, se décliner en plusieurs axes :
 - RDV axé sur l'annonce diagnostique, les premières questions et l'information et l'orientation vers les ressources adaptées

- RDV sur l'explication des résultats aux tests, la compréhension du TSA et des éléments ayant conduit au diagnostic)
- Structurer le parcours post-diagnostique : « mots clés » pour MDPH, ressources, réseaux parents, consentement mailing liste, attestation si non-diagnostic, orientation CMA/CMP/EMA...
- Structurer les appuis post-diagnostiques en rendant les préconisations compréhensibles (selon son niveau de communication) et en adaptant les recommandations post -diagnostiques à la situation de la personne (ex : informer sur les dispositifs existants, remettre de la documentation...)
- Outiller en définition et cadrant l'usage de l'intelligence artificielle sur la synthèse documentaire
- Mettre en place un groupe de travail « restitutions » et un cadre d'usage Intelligence Artificielle (périmètre, sécurité, besoins en formation)
- Étudier l'opportunité de renforcer l'accompagnement post-diagnostique par l'embauche de professionnels dédiés, afin de soutenir les personnes qui ne disposent pas d'aidants et ainsi prévenir les ruptures de parcours. Développement de la pair-aidance (lien avec la formation GNCRA) ou case management.

2. La mission Formations / sensibilisations

Le groupe de travail 3 « formations / sensibilisations » a élaboré les 3 actions suivantes.

a) Optimisation des formations entre les pôles enfants et adultes

Objectif stratégique :

- Favoriser la complétude des formations des professionnels en mutualisant les compétences

Objectifs opérationnels :

- Modifier les offres de formation concernées sans différencier la spécificité adultes/enfants et proposer 2 dates avec 1 date dans le 67 et 1 date dans le 68 :
 - Connaissances de base
 - Particularités sensorielles (si en inter-établissements)
 - Comportements défis (si en inter)

b) Validation de la trame commune quiz

Objectifs stratégiques :

- Démontrer l'acquisition des connaissances
- Harmoniser les pratiques dans l'évaluation des connaissances pour répondre aux critères Qualiopi et aux besoins des usagers

Objectifs opérationnels :

- Mettre en place un quiz sur 5 questions (3 V/F + 2 QCM)
- Mettre en place des quiz en intra-établissements et inter-établissements
- Créer une trame par pilote et adaptée par formateur

c) Elargissement de l'offre et diversification des formats de formation existants

Objectif stratégique :

- Proposer de nouvelles modalités de formation

Objectifs opérationnels :

- Répertorier les modules existants de e-learning puis les intégrer via l'offre du GNCRA et du CRA (ReDiA)
- Proposer des RETEX en distanciel sur certaines formations inter selon les besoins identifiés

3. Les missions Informations / documentation / communication / animation de réseaux

Le groupe de travail 4 « Informations / documentation / communication / animation de réseaux » a élaboré les 6 actions dont 4 concernent la communication externe et 2 la communication interne.

a) Nouvelle charte graphique du CRA Alsace

Objectif stratégique :

- Avoir une identité visuelle unifiée au niveau national pour faciliter la visibilité de la filière, afin de répondre à la commande des pouvoirs publics nationaux

Objectifs opérationnels :

- Utiliser la charte graphique réalisée au national et diffusée par le GNCRA
- A travers l'outil CANVA, réaliser des Template communes pour décliner le logo sur les différents supports

b) La refonte du site internet du CRA Alsace

Le site du CRA Alsace est actualisé, fonctionnel et mis à jour régulièrement par la documentaliste. Il permet de créer de nouvelles pages et rubriques. Toutefois, il est vieillissant et il s'agirait de le faire évoluer. Mais techniquement, il n'y a pas d'évolution possibles, ni dans la forme, ni dans l'architecture de l'information (mises en pages, nouvelles fonctionnalités).

Le contexte national évolue également. Le site du GNCRA disparaît, remplacé par un site TND piloté par la DITND <https://maisondelautisme.gouv.fr/accueil/gncra/>. Le GNCRA en sera le contributeur en termes de contenu et de l'arborescence, selon les profils des utilisateurs du site. Y sera intégré DOCAutisme. Un prestataire sera retenu pour la réalisation du site.

Objectif stratégiques :

- Répondre aux besoins d'informations des différents publics locaux sur l'autisme et les TND
- Repenser l'offre d'information web du CRA Alsace

Objectifs opérationnels :

- Former un comité de pilotage avec chef de projet identifié
- Identifier les publics cibles. Ex : travailler sur les parcours utilisateurs (persona) par profil, par thématique ? Intégrer des personnes concernées dans cette démarche (personnes autistes, proches aidants, etc.)
- Organiser un atelier avec les collègues pour travailler sur le projet ex : démarche méthodologique « design thinking » pour l'innovation
- Définir l'architecture de l'information du site afin d'en assurer la lisibilité
- Définir le contenu :
 - cibler sur des informations générales plus pérennes et questionner la plus-value cibler sur le local (ressources, événements, etc.)
 - clarifier l'articulation des sites locaux avec les sites nationaux
 - rediriger vers sites nationaux ex : MDA plus complet
- Rédiger un cahier des charges

c) La gestion des réseaux sociaux du CRA Alsace

La documentaliste et un professionnel du pôle Adultes 67 gèrent 3 réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn et Youtube). Aucun moyen humain n'a été prévu pour leur gestion qui s'avère chronophage.

Objectif stratégique :

- Mettre en œuvre une charte éditoriale des réseaux sociaux

Objectifs opérationnels :

- Embaucher un chargé de communication disposant des compétences et d'une maîtrise des outils spécifiques qui sera chargé de :
 - Créer et animer un comité éditorial
 - Définir les modalités de la charte éditoriale (contenu, fréquence, etc). puis la rédiger
 - Définir un plan de communication

d) La fonction communication au CRA Alsace

Objectif stratégique :

- Gérer et mettre en œuvre de la communication interne et externe du CRA Alsace

Objectifs opérationnels :

- Rédiger la fiche de poste pour l'embauche d'un chargé de communication (minimum 0.5 ETP)
Missions et compétences :
 - *Monter le comité éditorial*
 - *Définir les modalités de la charte des réseaux sociaux et plus globalement de la communication (contenu, fréquence, etc.)*
 - *Assurer la communication interne : newsletter, gestion du flash info, etc.*
 - *Créer un plan de communication pour les formations*
 - *Coordonner la refonte du site internet*
 - *Travailler en collaboration avec les secrétaires, la documentaliste et la coordinatrice*

- *Mission de centralisation et de communication harmonisée*
- *Piloter l'intégration de la charte graphique harmonisée créée par le GNCRA, aux différentes actions de communication du CRA Alsace*
- Définir les objectifs du plan de communication en prenant en compte les pages les plus consultés sur le site, en articulant la communication et l'information, en réalisant les données existantes et éventuellement une enquête auprès des utilisateurs du site

e) Communication Interne (fonction newsletter interne)

La communication interne vise la diffusion des actions des différents pôles. Elle est un besoin exprimé par les professionnels. Elle a été formalisée via une newsletter en 2023-2024 réalisée par la documentaliste à partir d'une trame qu'elle a créée. Toutefois des freins ont été identifiés, notamment la difficulté à réunir les informations des différents pôles et le constat qu'elle n'est pas lu.

En 2025, la coordinatrice se charge d'assurer cette communication entre les pôles lors des réunions mensuelles des pôles auxquelles elle participe. Cette démarche n'est toutefois pas formalisée.

Objectif stratégique :

- Favoriser la communication interne entre les différents pôles

Objectifs opérationnels :

- Formaliser et ritualiser : Newsletter comme support couplé à une habitude à ritualiser lors des réunions mensuelles avec la coordinatrice « point info » (recueil et diffusion des informations)
- Faire évoluer au besoin le contenu de la trame existante de la Newsletter
- Communiquer la Newsletter : définir la fréquence d'envoi en fonction des ressources humaines
- Disposer d'un outil collaboratif pour stocker les différentes Newsletter

f) Mise en place d'un outil de travail collaboratif

Les pôles étant adossés sur 3 établissements sanitaires différents, les professionnels ne disposent pas d'espace collaboratif commun.

Objectif stratégique :

- Faciliter le travail de collaboration entre les 5 pôles

Objectifs opérationnels :

- Mettre en place un outil de travail commun informatique permettant de :
 - partager, consulter et modifier des documents communs en simultané (données pour les projets et groupes de travail sans données sensibles de santé)
 - d'avoir une page d'accueil et d'actualité avec les news et ne nécessitant pas une formation conséquente
- Réaliser un audit pour trouver l'outil intranet adapté (SharePoint, Notion, Odoo, Click up) et solliciter le GNCRA si outil transversal.

CONCLUSION

Le projet d'établissement du CRA Autisme Alsace trace une feuille de route ambitieuse pour les années à venir. Outre l'amélioration du parcours diagnostique, la consolidation de la formation des acteurs visant des pratiques conformes aux RBPP et la diffusion d'informations fiables en lien avec le GNCRA, le CRA poursuit ses autres missions en recherchant l'amélioration continue de la qualité. Il conviendra à l'avenir de prioriser les actions, compte tenu de l'augmentation et de la complexité des problématiques des publics auxquels le CRA s'adresse.

Dans le cadre de la Stratégie nationale TND, les instances du GNCRA ont précisé l'objet des CRA : « le TSA et ses troubles associés ». Le CRA Alsace s'inscrit dans cette orientation et s'efforce de répondre aux besoins des personnes avec TSA et troubles associés, en lien avec le GNCRA et l'ARS. Il renforcera ses partenariats avec les professionnels, dispositifs et établissements des autres filières des TND afin de faciliter la lisibilité des parcours des personnes.

ANNEXES

Annexe 1 : la convention fixant les modalités de fonctionnement du CRA Alsace.....	41
Annexe 2 : la coordination médicale.....	44
Annexe 3 : les finances.....	45
Annexe 4 : la qualité et gestion des risques.....	47
Annexe 5 : la formation.....	48
Annexe 6 : le système d'information.....	51
Annexe 7 : la composition des groupes de travail.....	52
Annexe 8 : les fiches actions.....	54
GT1 les valeurs et les objectifs partagés.....	55
GT2 le parcours diagnostique.....	58
GT3 la mission formations / sensibilisations.....	62
GT4 les missions information / documentation / communication / réseaux.....	64
Le conseil d'orientation stratégique.....	70



CONVENTION FIXANT LES MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU CENTRE DE RESSOURCES AUTISME ALSACE

entre

le Centre hospitalier de Rouffach (CHR) représenté par son Directeur
les Hôpitaux universitaires de Strasbourg (HUS) représentés par leur Directeur général
l'Etablissement Public de Santé Alsace Nord (EPSAN) représenté par sa Directrice

Vu la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;
Vu l'article L.312-1 alinéa 11 du Code de l'action sociale et des familles précisant que les Centres de Ressources Autisme (CRA) sont des structures médico-sociales ;
Vu l'article L.6111-3 du Code de la santé publique prévoyant que les établissements de santé publics peuvent créer et gérer des services médico-sociaux ;
Vu le Décret n° 2017-815 du 5 mai 2017 relatif aux conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des Centres de Ressources Autisme (CRA) ;
Vu l'arrêté n° SGARE 2003/111 en date du 13/06/2003 portant autorisation délivrée au CHR, en partenariat avec les HUS et l'EPSAN, pour la création d'un CRA régional et faisant référence à l'ancienne nomenclature ;
Vu l'instruction n° DREES/DMSI/DGCS/2018/155 du 27 juin 2018 relative à la mise en œuvre dans le fichier national des établissements sanitaires et sociaux (FINESS) de la nouvelle nomenclature des établissements et services sociaux et médico-sociaux accompagnant des personnes handicapées ou malades chroniques ;
Vu la décision n°2021-0014 du 6 janvier 2021 de l'ARS Grand Est portant renouvellement d'autorisation du CRA sis à Rouffach, délivré au CHR - n° FINESS entité juridique : CHR 68 000 117 9 et FINESS entité établissement : CRA 68 000 914 9

il est convenu ce qui suit :

Article 1 : Objet de la convention

Le CHR, les HUS et l'EPSAN s'associent pour constituer le CRA Alsace. La présente convention a pour objet de définir le périmètre des rôles et responsabilités de chacun des trois établissements partenaires cosignataires, ainsi que les modalités de fonctionnement et de répartition budgétaire du CRA Alsace.

La présente convention annule et remplace celle du 25 mars 2011.

Article 2 : Organisation fonctionnelle du CRA Alsace

Les rôles et les responsabilités du CRA sont répartis entre les trois établissements partenaires cosignataires, de la manière suivante :

Direction et coordination du CRA Alsace : CHR

Coordination médicale : (voir annexe 2)
Activité du pôle Enfants/adolescents 67 : HUS
Activité du pôle Adultes 67 : EPSAN
Activité du pôle Enfants/adolescents 68 : CHR
Activité du pôle Adultes 68 : CHR
Activité du pôle Documentation : CHR

Les services supports suivants interviennent dans le fonctionnement du CRA et sont tous positionnés sur le CHR :

Finances (voir annexe 3)

Qualité (voir annexe 4)

Formation continue (voir annexe 5)

Système d'information (voir annexe 6)

Cette répartition permet de déterminer l'affectation des ressources.

Article 3 : Organisation administrative du CRA Alsace

Le coordinateur du CRA est le pivot dans l'organisation du CRA Alsace. Il organise également le comité de pilotage, le comité technique et le conseil d'orientation stratégique qui sont des instances permettant aux cinq pôles adossés aux trois établissements cosignataires de fonctionner.

3.1. Par délégation du Directeur du CRA, le coordinateur développe, en lien avec les référents et cadres des pôles du CRA, et les directions des deux autres établissements de rattachement, la coopération entre le CRA et les instances régionale (ARS) et nationale (groupement national des CRA). Pour ce faire, il favorise les déclinaisons opérationnelles sur le territoire alsacien des orientations stratégiques de la politique nationale en faveur de l'autisme, en diffusant l'information et en soutenant des projets. Il encourage également l'harmonisation des actions et pratiques des pôles du CRA Alsace.

3.2. Le Comité directeur est supprimé. Il est remplacé par le COmité de PILotage (COPIL). Cette instance est chargée de proposer et suivre les projets et orientations du CRA Alsace, ainsi que de valider chaque année le bilan financier et le rapport d'activité. Il est composé du coordinateur, des référents et cadres des quatre pôles cliniques. Selon les sujets abordés, il peut convier des collaborateurs. Le COPIL se réunit tous les mois (format court) en distanciel, et tous les trimestres en présentiel alternativement dans chacun des établissements. Au moins deux fois par an, les Directeurs des 3 établissements ou leur représentant et leurs collaborateurs participent à cette instance, en particulier pour la validation du bilan financier, du rapport d'activité, ainsi que pour le suivi du fonctionnement du CRA.

3.3. Le COmité TEChnique (COTEC) assure la synergie et la cohésion du CRA Alsace. Il est composé du coordinateur, des référents et cadres des pôles et des professionnels. Il se réunit tous les trimestres. Y sont présentés, notamment, les nouveaux projets et ceux impliquant plusieurs pôles. Les actions du projet d'établissement et celles du plan d'actions d'amélioration de la qualité y sont travaillées, en vue de leur mise en œuvre.

3.4. Le Conseil d'Orientation Stratégique (COS) est l'instance de représentation des usagers du CRA. Il peut émettre un avis et faire des propositions sur l'activité et le fonctionnement du CRA, la qualité des prestations rendues et leurs améliorations. Il est composé d'un collège de représentants des personnes avec TSA ou de leurs familles, d'un collège de représentants des professionnels et d'un représentant du CRA. Un règlement en définit les modalités de fonctionnement.

Article 4 : Organisation budgétaire et financière du CRA Alsace

L'annexe 2 « la gestion budgétaire et financière du CRA Alsace » de la présente convention détaille les chapitres suivants :

- 4.1. La gestion du budget annexe du CRA par le CHR, établissement support
- 4.2. La répartition des crédits par établissement
- 4.3. La ventilation des dépenses par établissement
- 4.4. Le suivi régulier du budget
- 4.5. Le bilan de l'exercice budgétaire

Chaque année, un avenant complète la présente convention. Il a pour objet de définir la répartition actualisée des ressources budgétaires. Il précise, pour l'année écoulée, les crédits alloués au CRA Alsace, les modalités de ventilation et la répartition des ressources entre les trois établissements cosignataires.

Article 5 : Durée de la convention et dénonciation

La présente convention remplace celle du 25 mars 2011. Sa durée correspond à la durée de l'autorisation de fonctionnement, à savoir le 26 mars 2035. Elle peut être modifiée par avenant en tout ou partie, à la demande de l'un des cosignataires.

Elle peut être dénoncée par l'un des cosignataires qui s'engage au préalable à exposer ses motifs auprès des instances du CRA. Cette dénonciation ne pourra intervenir qu'à la fin de l'exercice budgétaire et devra se faire par courrier avec accusé de réception, au plus tard le 30 juin.

Fait à Rouffach, le

Gérard STARK
Directeur
Centre hospitalier de Rouffach

Sammi HENNI
Directeur général
Hôpitaux Universitaires
de Strasbourg

Yasmine SAMMOUR
Directrice
Etablissement Public
de Santé Alsace Nord

Annexe 2

LA COORDINATION MEDICALE DU CRA ALSACE

La coordination médicale du CRA Alsace est assurée par un coordinateur médical (voir la fiche de fonction). Il s'agit d'un poste transverse, interpôles du CRA Alsace. Sa nomination fait l'objet d'un consensus par l'encadrement du CRA et les directeurs des 3 établissements de rattachement, et peut être un des médecins des 4 pôles (cf organigramme).

Ses fonctions se déclinent en plusieurs domaines d'activités :

Gouvernance et stratégie

Dans la mesure où le coordinateur médical participe aux instances du GNCRA et de l'ARS, il concourt à déterminer les orientations stratégiques du CRA.

Coordination des parcours diagnostiques

La coordination médicale doit favoriser l'égalité de l'accès à la prise en charge, notamment à un diagnostic, sur l'ensemble du territoire alsacien.

Le coordinateur médical contribue à l'évaluation des besoins du public TSA et autres TND, sur le territoire et à l'anticipation de leur évolution. Il promeut la création et la formalisation des partenariats, dans le cadre de l'élaboration et la mise en œuvre de la filière TND.

Développement des compétences

La stratégie ressources humaines médicales en matière de recrutement, d'attractivité et de fidélisation est optimisée à travers la coordination médicale.

Le coordinateur médical est chargé d'identifier les besoins en formation des personnels médicaux et de favoriser l'intégration des médecins et l'accueil des internes.

Il peut être sollicité en tant que de besoin, pour avis, si des dysfonctionnements dans une équipe devaient entraver le service rendu aux usagers.

Recherche et innovation

Le coordinateur médical contribue à la promotion de la recherche et de l'innovation, en favorisant la collaboration avec les organismes de recherche des CHU, les universités et les acteurs territoriaux.

Transformation numérique

Le coordinateur médical participe à la mise en œuvre du système d'information et l'accompagnement de la transformation numérique, associés à l'activité du CRA et à l'optimisation des organisations.

Qualité et gestion des risques

Le coordinateur médical émet des recommandations concernant l'amélioration de la qualité des services rendus dans les domaines lui incombant. Il contribue à la diffusion et à l'évaluation des RBPP.

Annexe 3

LA GESTION BUDGETAIRE ET FINANCIERE DU CRA ALSACE

La convention fixant les modalités de fonctionnement du CRA Alsace définit les termes de la coopération entre les 3 établissements de rattachement (CH de Rouffach, HUS et EPSAN) concernant l'organisation fonctionnelle, administrative et budgétaire du CRA.

Le budget du CRA est versé par l'ARS au CHR établissement support. Il comprend une enveloppe médico-sociale et une enveloppe sanitaire.

La gestion du budget annexe CRA par le CHR, établissement support

Le service financier du CHR gère le budget « annexe médico-social » P3-CRA.

Pour le volet recettes :

- Il prend note des différents arrêtés de l'ARS concernant les dotations médico-sociales et sanitaires.
- Il prend en considération les évolutions de crédits non reconductibles et reconductibles correspondant à des missions fléchées.
- Il prend également en compte les autres sources de financement susceptibles de provenir du GNCRA (ex : formations proches aidants) ainsi que d'éventuels autres financeurs.
- Il intègre les recettes de formation du catalogue.

Pour le volet dépenses :

Il prend en considération les remontées d'information correspondant aux différents types identifiés de charges directes et indirectes des 5 pôles d'activité et des missions transversales.

La répartition des crédits par établissement

Le budget du CRA pour sa partie sanitaire faisant l'objet d'une redéfinition par l'ARS dans le cadre de la réforme sur la tarification en santé mentale, sera déterminé sur de nouvelles bases pour chaque établissement en 2026.

La direction des finances du CHR a pour mission de proposer les critères d'allocation des ressources affectées aux établissements concernés en fonction des enveloppes qui seront allouées tant pour le volet médico-social que pour le volet sanitaire par l'ARS grand-est. Elle est chargée du suivi de cette procédure d'allocation des ressources et de la remontées des données financières de chaque établissement.

La ventilation des dépenses par établissement

On distingue 4 types de charges :

- Charges communes à l'ensemble des pôles :
 - Charges de personnels (coordinatrice, documentaliste)
 - Documentation (ouvrages, site internet)
 - Missions transversales assumées par l'établissement support (finances, qualité, SI, formation)

- Charges de personnels correspondants à des crédits fléchés (M12, M13, L2)
- Charges de personnels spécifiques à chaque pôle (y compris formation)
- Autres charges : elles correspondent aux charges indirectes hôtelières, logistiques et de structures

Le suivi régulier du budget

Chaque établissement désigne un référent en charge du budget :

- CHR : Barbara SCHNEIDER
- HUS : Florence ZORN
- EPSAN : Julien TERSCHLUSEN

Afin de permettre une anticipation annuelle, le suivi des charges de personnel réel est à réaliser à fin juin et à fin septembre. En janvier N+1, le réel des charges de personnel et les quelques charges directes définies sont arrêtés. Les données sont à transmettre à Mme Schneider responsable des finances au CHR et à Mme Vansteelant coordinatrice du CRA.

Le bilan de l'exercice budgétaire

Chaque établissement complète le même formulaire afin d'harmoniser les données. Ce formulaire est transmis à Mme Schneider à Mme Vansteelant pour le 30 mars N+1.

Le rapport annuel précise les ETP budgétés et ceux consommés.

La direction des finances du CHR présente aux instances les résultats de l'exercice et les propositions d'affectation des résultats.

Annexe 4

Projet d'organisation de la démarche de management de la qualité et de la gestion des risques au CRA Alsace

Le service QGR du centre hospitalier de Rouffach désigné comme service support en charge du management de la démarche qualité et gestion des risques du CRA Alsace, propose la mise en œuvre de la manière suivante :

1- Maintien d'un COPIL QGR

a) Composition :

- Un représentant du service QGR du CH de Rouffach
- Les cadres des pôles du CRA
- La coordinatrice du CRA

b) Rôle :

- Assurer le suivi de la démarche QGR du CRA Alsace
- Déployer les méthodes et outils QGR au sein de l'ensemble des pôles
- Organiser les évaluations internes et externes du CRA

2- Mise en place d'une GED pour la documentation du CRA et la déclaration des évènements indésirables

- Déployer une GED commune à l'ensemble des pôles du CRA Alsace (*étudier la faisabilité technique avec la DSI*)
- Harmoniser la documentation des différents pôles
- Mettre en place un circuit unique de signalement et de traitement des évènements indésirables quel que soit le pôle émetteur.

3- Déployer une démarche de management par processus sur le modèle de celui déployé au sein du CH de Rouffach

a) Elaborer une cartographie des processus

b) Désigner des pilotes de processus

c) Prioriser les processus

d) Formaliser les processus et définir des indicateurs de suivi

Les processus sont pensés au niveau du CRA Alsace et non pas au niveau de chacun des pôles, avec un objectif d'harmoniser au maximum les organisations.

4- Centraliser les informations relatives à la satisfaction et à l'expérience des usagers

Les données en lien avec les plaintes/réclamations, les évènements indésirables et les enquêtes de satisfaction devront être recueillies, au sein de chacun des pôles, selon les mêmes outils et les résultats devront être centralisés au service QGR du CH de Rouffach, dans le cadre de la procédure de recueil et de gestion des plaintes/réclamations à formaliser.

Annexe 5

La commission de formation du Centre de Ressources Autisme Alsace

1. Objet

Ce document est destiné à définir le fonctionnement de la commission de formation du Centre de Ressources Autisme (CRA) Alsace.

Il complète les autres documents intéressant le fonctionnement du CRA Alsace à savoir :

- Le projet d'établissement du CRA Alsace
- Le règlement de fonctionnement du CRA Alsace
- La charte du Groupement National des CRA
- La charte des droits et des libertés de la personne accueillie
- Le livret d'accueil du CRA Alsace
- Le référentiel de l'évaluation de la qualité des Établissements et Services Médico-Sociaux de la Haute Autorité de Santé
- La Stratégie Nationale 2023-2027 pour les troubles du neurodéveloppement : Autisme, DYS, TDAH, TDI

La commission de formation vise deux actions du projet d'établissement, concernant la formation continue :

- Le catalogue commun de l'offre de formation du CRA Alsace
- La formation des professionnels du CRA Alsace

2. Modalités d'élaboration et de modification

Elaboré par la coordinatrice du CRA Alsace et le responsable de formation du CH de Rouffach, le fonctionnement de la commission de formation du CRA est soumis à délibération du comité directeur, après consultation de la commission de formation et du comité technique du CRA Alsace.

Il pourra faire l'objet de révision à l'initiative de ces instances, en cas de modification de la réglementation ou de l'organisation du CRA.

3. Modalités de communication

Il sera transmis à l'ensemble des professionnels du CRA Alsace, aux directeurs référents et aux responsables des services de formation des établissements de rattachement (CH de Rouffach, HUS et EPSAN).

4. Les actions de la commission

➤ **L'offre de formation du CRA Alsace**

Cette action vise la création du catalogue de formation de chaque année civile. Le premier catalogue a vu le jour en novembre 2024 avec une offre de formations pour 2025. L'action est coconstruite par le CRA Alsace et le service de formation continue de l'établissement support détenant l'autorisation de fonctionnement du CRA Alsace, à savoir le CH de Rouffach.

Sur cette action, les activités de la commission sont les suivantes :

- Recueillir les besoins en formation des usagers identifiés par les professionnels du CRA Alsace
- Définir les orientations et la stratégie de formation du CRA Alsace, à partir d'une part, des orientations stratégiques nationales et régionales et d'autre part, des connaissances à réactualiser (ex : recommandation de bonnes pratiques professionnelles, connaissances scientifiques, nouveaux dispositifs, etc.)
- Développer les programmes de formation et les actualiser
- Suivre les actions du catalogue et les inscriptions
- Echanger sur les demandes intra
- Participer à la certification Qualiopi
- Prendre en compte les réclamations et réajuster les actions afin d'améliorer la qualité

Si un pôle organise un événement susceptible de rentrer dans les conditions de Qualiopi, il y a lieu de présenter le projet en commission de formation.

➤ **La formation continue des professionnels du CRA Alsace**

Sur cette action, les activités de la commission sont les suivantes :

- Recueillir les besoins en formation des professionnels
- Respecter la démarche :
 1. Définir la stratégie de formation et les orientations communes du CRA Alsace, en tenant compte, d'une part du plan de formation du GNCRA, et d'autre part, des plans de formation des 3 établissements de rattachement
 2. Proposer des actions collectives de formation conformes aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles et s'inscrivant dans les orientations stratégiques (instances nationales, régionales et du CRA)
 3. L'enveloppe de formation du CRA Alsace n'inclut pas par principe les demandes individuelles. Toutefois, en cas de refus de l'établissement de rattachement, la commission peut exceptionnellement examiner celles présentant un bénéfice collectif, après renvoi du dossier de la commission de formation de l'établissement de rattachement.

➤ **Le budget formation du CRA Alsace**

Le budget annuel de la commission de formation est issu d'une partie des recettes du catalogue de l'année précédente, afin de répondre aux besoins en formation des professionnels du CRA Alsace. En première instance, les formations inscrites dans les plans de formation des pôles, intégrés dans ceux des établissements de rattachement, et les formations ponctuelles validées en commission de formation des

établissements doivent répondre à ces besoins. Il ne s'agit en aucun cas de se substituer aux établissements de rattachement, ni d'interférer dans leurs décisions. La commission de formation du CRA Alsace permet d'accorder des formations complémentaires, sur ce budget annuel issu d'une partie des recettes du catalogue de l'année N-1.

➤ La certification Qualiopi

L'organisme de formation qui porte le catalogue du CRA (CH de Rouffach) a été certifié Qualiopi en février 2025, suite à un audit d'extension puis à l'audit de renouvellement de novembre 2025.

Concernant les professionnels du CRA, au moins un membre de la commission par pôle pouvant soutenir le contenu des formations du catalogue, et la coordinatrice participent aux audits de renouvellement.

5. Les membres de la commission

La commission est composée de la coordinatrice du CRA Alsace, du responsable du service de formation continue du CH de Rouffach et ses collaborateurs, des cadres référents de chaque pôle et d'au moins un représentant par pôle. Ce dernier est désigné par les professionnels de son pôle.

Composition nominative

- BIANCO-LOITRON Rémi chargé de mission – pôle Adultes 67
- BOLLENBACH Anaïs, puéricultrice – pôle Enfants 68
- BUREAU Raven, psychologue – pôle Adultes 67
- CONNAN Aurélie, éducatrice spécialisée – pôle Adultes 68
- ERB Caroline, cadre référent – pôle Enfants 67
- FRICKER Christine, cadre référente – pôle Adultes 67
- HELFER Amélie, éducatrice spécialisée – pôle Enfants 68
- KLAKOSZ Jean-Marie, cadre référent – pôles Enfants 68 et Adultes 68
- KRAUSS Valérie, assistante formation - service formation CH de Rouffach
- MARSCHALL Héléna, conseillère formation - service de formation CH de Rouffach
- MICLO Julie psychologue - pôle Enfants 67
- MONTELEONE Damien, responsable du service formation CH de Rouffach
- SCHNEIDER Priscille, psychologue – pôle Adultes 68
- SELIG Elisabeth, documentaliste – AIDA
- VANSTEELANT Fabienne, coordinatrice du CRA Alsace

Les représentants des pôles ont pour mission d'être le porte-parole des professionnels du pôle (ex : dysfonctionnement observé, besoins en formation...) et de la commission (ex : décisions prises) et donc de favoriser l'articulation entre les pôles et la commission.

La commission de formation est souveraine dans les décisions qu'elle prend. Elle communique sur ses décisions aux instances du CRA Alsace et est garante de leur mise en œuvre opérationnelle.

6. Modalités pratiques

La commission se réunit tous les trimestres pour une durée d'une demi-journée, alternativement dans le Haut-Rhin et le Bas-Rhin. La coanimation des réunions est assurée par la coordinatrice du CRA Alsace et le responsable du service de formation continue du CH de Rouffach.

Annexe 6

Système d'information du CRA Alsace Organisation et périmètres de responsabilités

Contexte :

Le CRA Alsace est réparti sur quatre sites :

- Deux sites hébergés par le Centre Hospitalier de Rouffach
- Un site hébergé par les HUS
- Un site hébergé par l'EPSAN

Cette répartition multi-établissements engendre une hétérogénéité importante des systèmes d'information, tant au niveau des infrastructures, réseaux, sécurités, logiciels que des formations et sensibilisations utilisateurs, ce qui se traduit par des différences significatives de fonctionnement entre les sites.

Propositions :

La mise en place d'une typologie commune (infrastructure, sécurité, etc.) étant inapplicable dans ce contexte, il est proposé de définir les périmètres de responsabilités suivants pour chaque établissement hébergeur.

1. Périmètre propre à chaque établissement hébergeur (Rouffach, HUS, EPSAN)

Chaque établissement est responsable de :

- La bureautique : postes de travail, équipements, logiciels associés
- La gestion de l'impression
- Les infrastructures réseau : filaire et Wi-Fi, l'accès internet
- Les sauvegardes des éléments ci-dessus
- La gestion des droits et habilitations, en lien avec les mouvements RH
- La gestion, l'administration et le support aux utilisateurs de l'ensemble de ces composants
- Le traitement des incidents et des demandes liées à ces éléments
- Les outils nécessaires à la sécurisation de ces usages

Dans le cadre des projets partagés, chaque établissement désignera :

- Un référent « support informatique », point de contact local de la DSI du CHR
- Un référent applicatif, chargé de prendre en charge pour sa structure des missions de participation aux choix de nouveaux outils, de paramétrage, de formation et d'accompagnement

2. Périmètre complémentaire du CH de Rouffach (établissement support)

En tant qu'établissement support, le CH de Rouffach assure en plus :

- La gestion des nouveaux projets applicatifs
- Le rôle de référent pour les applications hébergées dans le cloud

3. Pilotage et suivi

Afin de piloter les activités listées dans les §1 et 2, les instances suivantes seront mises en place :

- Réunion annuelle entre les trois Directions des Systèmes d'Information
- Comité de pilotage ponctuel en fonction des projets communs menés

Annexe 7

La composition des groupes de travail

GT1 : les valeurs et objectifs partagés du CRA Alsace

Noms	Fonctions	Pôles
Marine KREBS animatrice	Référente de pôle, psychologue	E68
Jean-Marie KLAOSZ	Cadre	E68 et A68
Tristan GAVERIAUX	Infirmier	E67
Bénédicte VERON	Psychomotricienne	E67
Yannick MAES	Orthophoniste	E67
Célia LEGUAY	Psychologue	A67
Nathalie WARTH	Secrétaire	A68

GT2 : Parcours diagnostique

Noms	Fonctions	Pôles
Dr Catherine CHABAUX animatrice	Référente de pôle, pédopsychiatre	E67
Marine REDERSDORFF	Responsable pôle Parcours diag	GNCRA
Dr Michèle OBERLIN	Pédopsychiatre	E68
Lucile LETSCHER	Référente L2	E68/A68
Dr Codruta IONESCU	Référente de pôle, psychiatre	A67
Corinne MARTIN	Chargée de projet M12, infirmière coordinatrice	A67
Raven BUREAU	Psychologue	A67
Cornélie NESSLER	Secrétaire	A67
Eric BIZET	Référent de pôle, psychologue	A68
Lisa SIGEL	Psychologue	A68
Aurélien CONNAN	Educatrice spécialisée	A68

GT3 : formations / sensibilisations

Noms	Fonctions	Pôles
Caroline ERB animatrice	Cadre	E67
Nathalie BONNET-CONCHON	Responsable pôle Formation	GNCRA
Hélène MARSCHALL	Conseillère formation	CH Rouffach
Julie MICLO	Psychologue	E67
Joannie KASTROPIL	Faisant fonction cadre de santé	E67
Amélie HELFER	Educatrice spécialisée	E68
Florine ERNWEIN	Psychologue	A67
Virginie MOURRIER	Infirmière	A67

GT3 : Information/documentation/communication/réseaux

Noms	Fonctions	Pôles
Elisabeth SELIG animatrice	Documentaliste	AIDA
Frédéric ROHART	Chargé de communication	GNCRA
Elisa MIAGLIA	Psychologue	E67
Anne SCHNEIDER	Secrétaire	E68
Rémi BIANCO-LOITRON	Référent L2, éducateur spécialisé	A67
Sophie BERNE	Psychologue	A68

GT5 : Conseil d'orientation stratégique

Noms	Fonctions	COS
Aurore KIESLER	Présidente d'Autisme aujourd'hui Présidente du COS	Collège 1
Dr Sophie BAUER	Représentante des professionnels	Collège 2
Simone FRIEH-CHEVROTON	Représentante des personnes	Collège 1
Romain GANGLOFF	Représentant des personnes	Collège 1
Gaël LE DORZE	Représentant des personnes	Collège 2
Nathalie VANTIGHEM	Représentante des personnes	Invitée
Julien WURTZ	Représentant des personnes	Invité

En transverse :

Gérard STARK Directeur du CRA Alsace

Eve DUJARRIC Directrice du GNCRA

Fabienne VANSTEELANT Coordinatrice du CRA Alsace

Annexe 8

Les fiches actions

Le modèle :

Fiche action n°	
Intitulé de l'action <i>Quoi ?</i>	
Objectif(s) <i>Pourquoi ?</i>	Description de l'action : Préciser à quels objectifs stratégiques et opérationnels, l'action s'y rapporte. Ce qui justifie l'objectif et qui donne sens. Origine de l'action (injonction, préconisation, proposition de...)
Responsabilité de la mise en œuvre <i>Qui ?</i>	Personne chargée de la mise en œuvre de l'action + collaborateurs et/ou partenaires.
Moyens à mettre en œuvre <i>Comment ?</i>	Moyens humains et matériels mis à disposition ou à solliciter. Partenariat. Budget.
Localisation <i>Où ?</i>	Si nécessaire, localisation de l'action : département, pôle et/ou CH de rattachement.
Echéancier <i>Quand ?</i>	Date de début et de fin. A court, moyen ou long terme.
Indicateurs de suivi <i>Combien ?</i>	Critères de réussite de l'action. Effets attendus.

GT1 Valeurs et objectifs partagés

Fiche action n°1

Rédaction par GT1

<i>Intitulé de l'action</i>	Mise en place d'une organisation intégrée et d'un pilotage managérial spécifique du CRA Alsace
<i>Objectif(s)</i>	Environnement organisationnel majoritairement hospitalier, dont les logiques (pôles, lignes hiérarchiques, priorités institutionnelles) ne sont pas toujours adaptées aux missions spécifiques des CRA Cette situation génère aujourd'hui : - un sentiment de flou organisationnel, - une inquiétude et une fatigue des équipes, - un manque de lisibilité des rôles, des missions et des priorités, de la cohérence des CRA dans des organisations supports multiples. Stratégique ➤ Construire une organisation intégrée CRA Alsace reposant sur un pilotage managérial dédié, cohérent avec les missions, les valeurs et les spécificités des CRA. Opérationnels : ➤ Mettre en place un management de proximité, identifié et lisible, connaissant finement le terrain, les missions et les réalités professionnelles des équipes CRA. ➤ Clarifier les rôles, responsabilités et circuits de décision (en dehors des logiques de pôles hospitaliers classiques). ➤ Renforcer la cohérence fonctionnelle entre les différents sites et équipes du CRA Alsace. ➤ Affirmer l'identité CRA Alsace comme entité à part entière.
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	Coordinatrice et Directeur du CRA, en lien étroit avec les équipes CRA et les directions concernées
<i>Échéancier</i>	Mise en œuvre progressive, fin 2026
<i>Indicateurs de suivi</i>	- Mise en place d'un pilotage managérial identifié - Retours trimestriels des équipes sur la lisibilité de l'organisation - Amélioration perçue de la coordination et de la cohérence des actions
<i>Freins</i>	- Organisation actuelle reposant sur plusieurs structures supports - Risque de superposition des logiques hospitalières et CRA - Nécessité d'un accompagnement au changement pour les équipes et les partenaires

Fiche action n°2

Rédaction par GT1

<i>Intitulé de l'action</i>	Cohésion des équipes du CRA Alsace et développement de projets communs
<i>Objectif(s)</i>	Les équipes du CRA Alsace sont réparties sur plusieurs sites et soumises à des contraintes fortes (temps partiels, éloignement géographique, organisations différentes), rendant les temps de rencontre difficiles. Stratégique : ➤ Renforcer la cohésion des équipes du CRA Alsace et favoriser l'émergence de projets communs à travers des temps de rencontre structurés et réguliers. Opérationnels : ➤ Organiser et structurer des temps partagés inter-pôles. ➤ Permettre la participation du plus grand nombre de professionnels du CRA, en tenant compte des contraintes de chacun. ➤ Définir des temps dédiés chaque année, en présentiel et en visioconférence. ➤ Créer une culture professionnelle commune et renforcer le sentiment d'appartenance au CRA Alsace. ➤ Modalités / types de rencontres : • COTEC : Moins informatif, plus décisionnel et constructif • Séminaire : Donner du sens à ce qu'on fait de façon dynamique, conviviale, ludique et hors cadre. • Cas complexes
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	Coordinatrice du CRA en lien avec un responsable par pôle
<i>Échéancier</i>	Prévoir des dates en 2026 pour 2027
<i>Indicateurs de suivi</i>	- Nombre de rencontres organisées - Nombre de participants - Nombre de projets transversaux initiés et aboutis
<i>Freins</i>	- Temps partiels et contraintes de disponibilité - Distance géographique entre les sites - Formats de rencontre à adapter aux réalités du terrain
<i>Leviers</i>	- Motivation et engagement des professionnels - Dimension conviviale des temps collectifs - Appui sur les instances existantes (COTEC, séminaires) - Planification annuelle anticipée

Fiche action n°3

Rédaction par GT1

<i>Intitulé de l'action</i>	Développement d'une culture commune de la bientraitance et prévention des situations de maltraitance au sein du CRA
<i>Objectif(s)</i>	Les professionnels du CRA peuvent être confrontés à des situations complexes dans l'évaluation et l'accompagnement des usagers, parfois sources de questionnements ou de tensions avec les personnes concernées et leur entourage. Stratégique : ➤ Donner des repères partagés et des connaissances homogènes sur les notions de bientraitance et de maltraitance Opérationnels : ➤ Apporter une connaissance théorique et pratique des notions de bientraitance et de maltraitance. ➤ Mettre en place une formation dédiée assurée par un intervenant extérieur au CRA. ➤ Adapter les contenus aux spécificités des pôles (enfants / adultes). ➤ Élaborer et formaliser des procédures claires et partagées à destination des professionnels et des usagers (ex : gestion des plaintes, signalements), en articulation avec les procédures et dispositifs existants des 3 établissements de rattachement.
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	Coordinatrice du CRA
<i>Échéancier</i>	Mise en œuvre prévue au cours de l'année 2026
<i>Indicateurs de suivi</i>	- Taux de participation à la formation - Résultats des questionnaires de satisfaction - Mise en place effective et appropriation des procédures - Application des procédures dans les situations rencontrées
<i>Freins</i>	- Contraintes financières - Organisation et disponibilité des professionnels
<i>Leviers</i>	- Axe prioritaire identifié dans le rapport d'évaluation de la qualité - Besoin exprimé par les équipes de repères clairs, cohérents et partagés - Volonté d'améliorer la qualité des pratiques et la relation avec les usagers

GT 2 Parcours diagnostique

Fiche action n° 1

Rédaction par : Marine Redersdorff (GNCRA)

<i>Intitulé de l'action</i>	Réception de la demande de diagnostic : Sécuriser l'entrée dans le parcours par une information systématique et un recueil harmonisé
<i>Objectif(s)</i>	Stratégique Améliorer l'information des usagers et réduire les incompréhensions dès l'entrée dans le parcours diagnostique Opérationnel Diffuser une information homogène sur la procédure et les étapes du diagnostic CRA, notamment pour informer dès l'entrée, que toutes les évaluations ne sont pas systématiques (Les étapes du parcours diagnostique adaptées à chaque situation sont à la libre appréciation du médecin).
<i>Actions identifiées</i>	➤ Poursuivre l'utilisation de la fiche de contact harmonisée existante et renforcer la complétude des informations utiles : « Comment se déroule le diagnostic au CRA ? » (procédure, étapes, délais, rôles, réorientation possible) ➤ Prévoir une trame de réponse téléphonique (check list de toutes les informations à ne pas oublier lors du 1^{er} contact)
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	A définir
<i>Localisation</i>	4 pôles du CRA
<i>Échéancier</i>	Arbitrage CRA
<i>Indicateurs de suivi</i>	Mise en place des supports évoqués Oui/non

Fiche action n°2

<i>Intitulé de l'action</i>	Filtre à l'entrée et gestion des listes d'attente : Formaliser une procédure claire de filtre, de réorientation et de priorisation
<i>Objectif(s)</i>	Stratégique Garantir une réponse harmonisées sur les territoires, éviter les ruptures de parcours diagnostique Opérationnels ➤ Clarifier les critères d'acceptation CRA / réorientation / priorisation ➤ Préciser les spécificités des pôles lorsque justifiées (ressources internes et externes, spécificités organisationnelles) ➤ Outiller le secrétariat pour réduire les allers-retours administratifs bloquants. ➤ Harmoniser les éléments de priorisation entre territoires et temps médicaux différents ➤ Clarifier le contenu minimal d'adressage par les médecins partenaires
<i>Actions identifiées</i>	➤ Rédiger une procédure de filtre et priorisation travaillée entre les 4 pôles : • Préciser les critères « relève du CRA / ne relève pas CRA » • Préciser les critères de priorisation (rupture, déscolarisation, risque suicidaire, anxiété sévère, situations complexes, genre, avis contradictoires, ASE...) • Rappeler les modalités de réorientation vers 1re/2e lignes • Travailler sur les modalités de réorientation lorsque ressources indisponibles • Envoi des documents d'autorisation, dès la création du dossier de demande d'admission par le secrétariat (ex : image/vidéo ADOS) pour éviter les blocages et retards pendant la réalisation des évaluations • Formaliser le contenu minimal d'adressage attendu des médecins partenaires (symptômes, bilans déjà faits, motifs, urgences/risques, intervenants)
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	A définir
<i>Localisation</i>	4 pôles du CRA
<i>Échéancier</i>	Arbitrage CRA
<i>Indicateurs de suivi</i>	- Fiche filtres et priorisations réalisées (incluant spécificités territoriales si nécessaires) Oui/non - Document adressage minimal mis à jour

Fiche action n° 3

<i>Intitulé de l'action</i>	File active : Fluidifier la réalisation des bilans et améliorer les délais
<i>Objectif(s)</i>	Stratégique Améliorer l'efficacité du parcours diagnostique et limiter les attentes inutiles Opérationnels ➤ Mettre en place un 1er RDV « filtre/entrée en file active » pendant la liste d'attente (info + tri + réorientation utile) ➤ Renforcer la mise en œuvre des procédures modulées ➤ Sécuriser l'organisation en cas de carence médicale (procédure de continuité) ➤ Renforcer les liens avec ressources : PCO, SESSAD, pôles psychiatrie enfants/ado/adultes, centre expert...
<i>Actions identifiées</i>	➤ Créer un RDV filtre des listes d'attentes : • Donner les premières informations • Vérifier si la demande relève du CRA • Proposer une réorientation active si besoin (éviter attente « pour rien ») • Identifier les évaluations possibles en parallèle (ex : évaluations fonctionnelles par des libéraux) ➤ Rédiger une procédure de continuité en cas d'absence/rupture de ressources médicales (vacance de poste, congés) et explorer/encadrer des coopérations (ex : retour d'expérience téléexpertise CRA Réunion, centre expert)
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	A définir
<i>Localisation</i>	4 pôles du CRA
<i>Échéancier</i>	Arbitrage CRA
<i>Indicateurs de suivi</i>	- % de personnes bénéficiant d'un « RDV d'entrée », avant l'entrée en liste d'attente - % de situations sorties de liste d'attente grâce à ce RDV d'entrée - Evolution du nombre de bilans réalisés (moyens / situation) - Mise en place d'un partenariat avec un autre CRA, en appui pour la téléexpertise

Fiche action n°4

<i>Intitulé de l'action</i>	Restitution du diagnostic et du post-diagnostic : Harmoniser la restitution, optimiser les compte-rendu et structurer le post-diag immédiat
<i>Objectif(s)</i>	Stratégique Rendre la restitution diagnostique compréhensible, actionnable et soutenante pour la personne/famille, avec un relais post-diagnostique adapté aux différents besoins Opérationnels ➤ Harmoniser les modalités de restitution / essayer ce qui fonctionne (modalités, trame, contenus utiles). ➤ Déployer des restitutions en deux temps lorsque nécessaire ➤ Clarifier le contenu minimal du compte-rendu (pour qui ? MDPH/parents/personne). ➤ Structurer les appuis post-diagnostiques (mots-clés MDPH, ressources, motivation, relais) ➤ Outiller l'usage de l'IA sur la synthèse documentaire (cadre + formation)
<i>Actions identifiées</i>	➤ Construire une trame commune de restitution + CR (avec variantes enfants/adultes si utiles) : points forts, besoins, recommandations hiérarchisées, « ce que je peux faire maintenant » ➤ Restitution à deux voix (médecin + psycho) ou plus (éducateur, infirmière...) quand pertinent ➤ Déployer quand nécessaire la restitution diagnostique en 2 temps : ○ RDV = perspectives / premières réponses / ressources ○ RDV = annonce/diag + questions + plan d'action ➤ Structurer le parcours post-diagnostique : « mots clés » pour MDPH, ressources, réseaux parents, consentement mailing liste, attestation si non-diagnostic, orientation CMA/CMP/EMA... ➤ Développer la pair-aidance (lien avec la formation GNCRA) ou le case manager pour venir en appui aux personnes sans aidant ➤ Mise en place d'un GT « restitutions » et un cadre d'usage Intelligence Artificielle (périmètre, sécurité, besoins en formation), en cohérence avec la charte d'usage des 3 établissements et les outils mis à disposition par le GNCRA.
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	A définir
<i>Localisation</i>	4 pôles du CRA
<i>Échéancier</i>	Arbitrage CRA
<i>Indicateurs de suivi</i>	- Mise en place d'un case manager ou pair-aidant au CRA (oui/non) - Trame CR/restitution commune validée (oui/non) - Procédure IA réalisée (oui/non)

GT 3 Formations / sensibilisations

Fiche action n° 1

Rédaction par : Caroline ERB / Florine ERNWEIN

<i>Intitulé de l'action</i>	Optimisation des formations entre les pôles enfants et adultes
<i>Objectif(s)</i>	Stratégique ➤ Favoriser la complétude des formations en mutualisant les compétences Opérationnels Modifier les fiches concernées sans différencier la spécificité adultes/enfants et proposer 2 dates avec 1 date dans le 67 et 1 date dans le 68 : ➤ Connaissances de base ➤ Particularités sensorielles (si en inter) ➤ Comportements défis (si en inter)
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	Caroline ERB / Fabienne VANSTEELANT
<i>Échéancier</i>	- Validation en commission de formation 16 janvier 2026 - Erratum sur le catalogue 2026 + note explicative : fin 1^{er} trimestre - Nouvelle organisation pour le 13 octobre 2026
<i>Indicateurs de suivi</i>	- Nouveau catalogue 2027 - Nombre Inscriptions - Taux satisfaction des participants

Fiche action n° 2

Rédaction par : Caroline ERB

<i>Intitulé de l'action</i>	Validation de la trame commune quiz
<i>Objectif(s)</i>	Stratégiques ➤ Démontrer l'acquisition des connaissances ➤ Harmoniser les pratiques dans l'évaluation des connaissances pour répondre aux critères Qualiopi et aux besoins des usagers Opérationnels ➤ Mettre en place un quiz sur 5 questions (3 V/F + 2 QCM) ➤ Mettre en place des quiz en intra et inter ➤ Créer une trame par pilote et adaptée par formateur
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	Coordinatrice CRA et service formation
<i>Échéancier</i>	- Validation de la trame du quiz en commission formation 16/01 - Janvier 2026 : Mise en place quiz en format papier - 2027 : quiz sur digiforma
<i>Indicateurs de suivi</i>	- Nombres de quiz remplis - Evaluation des résultats

Fiche action n° 3

Rédaction par : Caroline ERB

<i>Intitulé de l'action</i>	Elargissement de l'offre et diversification des formats de formation existants
<i>Objectif(s)</i>	Stratégique ➤ Proposer de nouvelles modalités de formation Opérationnels ➤ Répertorier les modules existants de e learning puis les intégrer via l'offre du GNCRA et du CRA (Redia) ➤ Proposer des RETEX en distanciel sur certaines formations inter selon les besoins identifiés
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	Coordinatrice du CRA
<i>Échéancier</i>	- Modules dispos : Je débute en autisme / Insertion professionnelle milieu ordinaire / Insertion professionnelle milieu protégé - Modules à venir : évaluations du fonctionnement (mars 2026), Comportements problèmes (mai 2026), Redia - Evaluer le besoin et la faisabilité (via questionnaire oral et à faire apparaître dans le CR formateur) : juin 2026 - Intégration catalogue 2027 si besoins identifiés
<i>Indicateurs de suivi</i>	- Nombres d'inscriptions et nombre de vues e learning - Recensement des besoins RETEX lors des formations 2026

GT4 Information / documentation / communication / réseaux

Fiche action N°1

Rédaction par GT4

<i>Intitulé de l'action</i>	Nouvelle charte graphique du CRA Alsace
<i>Objectif(s)</i>	Stratégique : ➤ Avoir une identité visuelle unifiée au niveau national pour faciliter la visibilité de la filière Opérationnels : ➤ Utiliser la charte graphique réalisée au national et diffusée par le GNCRA ➤ A travers l'outil CANVA, réaliser des Template communes pour décliner le logo sur les différents supports
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	Chargé de communication (poste à créer)
<i>Échéancier</i>	Début 2026 : diffusion des nouveaux logos Courant 2026 : les intégrer progressivement à la communication sur les différents supports du CRA
<i>Indicateurs de suivi</i>	Intégration du logo sur les différents supports

Fiche action N°2

<i>Intitulé de l'action</i>	Refonte du site Internet du CRA Alsace
<i>Etat des lieux</i>	Le site du CRA Alsace est actualisé, fonctionnel et mis à jour régulièrement par la documentaliste. Il permet de créer de nouvelles pages et rubriques. Toutefois, il est vieillissant et il s'agirait de le faire évoluer. Mais techniquement, il n'y a pas d'évolution possibles, ni dans la forme, ni dans l'architecture de l'information (mises en pages, nouvelles fonctionnalités).
<i>Contexte national</i>	Disparition du site du GNCRA Site TND piloté par la DITND ; GNCRA contributeur : contenu / arborescence / profils / utilisateurs du site Numéricité : prestataire pour réalisation du site (intégration de DOCAutisme à ce site)
<i>Objectif(s)</i>	Stratégiques ➤ Répondre aux besoins d'informations des différents publics locaux sur l'autisme et les TND ➤ Repenser l'offre d'information web du CRA Alsace Opérationnels ➤ Former un comité de pilotage avec chef de projet identifié ➤ Identifier les publics cibles. Ex : travailler sur les parcours utilisateurs (persona) par profil, par thématique ? Intégrer des personnes concernées dans cette démarche (personnes autistes, proches aidants, etc.) ➤ Démarche méthodologique « design thinking » pour l'innovation (organiser un atelier avec les collègues pour travailler dessus) ➤ Définir l'architecture de l'information du site afin d'en assurer la lisibilité ➤ Définir le contenu - cibler sur des informations générales plus pérennes et questionner la plus-value (ex : définition de l'autisme). Quid de l'intégration des TND sur le site ? (en termes de ressources et partenariats locaux) - cibler sur le local (ressources, événements, etc.) - clarifier l'articulation des sites locaux avec les sites nationaux (disparition du site GNCRA, nouveau site TND) - rediriger vers sites nationaux ex : MDA plus complet - tenir compte de l'articulation avec les sites internet des 3 établissements de rattachement ➤ Rédiger un cahier des charges
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	Chef de projet (qui ?)
<i>Échéancier</i>	Long terme : début en 2027, poursuite en 2028
<i>Indicateurs de suivi</i>	Nombre de réunions du comité de pilotage

Fiche action N°3

<i>Intitulé de l'action</i>	Création d'une charte éditoriale des réseaux sociaux
<i>Contexte et état des lieux :</i>	<u>Public :</u> - FB : familles, personnes concernées, professionnels de terrain - Linkedin : davantage les professionnels terrains et autres - Youtube : quelques vidéos sans ligne éditoriale (REDIA etc.) <u>Contenu</u> - Ce que fait le CRA Alsace - Actualités locales - Informations nationales <u>Moyens :</u> comptes gratuits gérés majoritairement par Elisabeth Selig et Rémi Bianco-Loitron, sans temps spécifique alloué <u>Fréquence des posts :</u> aléatoires, au fil de l'eau, quelques planifications à l'avance pour FB <u>Pistes de réflexion :</u> ➔ Qui ? fréquence ? quelles règles ? contenu ? publics ? comment recueillir les informations à communiquer auprès des 4 autres pôles du CRA ? ➔ Création d'un comité éditorial ? ○ Précédent d'un référent par pôle qui n'a pas bien fonctionné par manque de temps / ne fait pas partie des missions et des compétences premières des autres professionnels ○ Précédent de la newsletter avec difficulté à recueillir les informations
<i>Objectif(s)</i>	Stratégique ➤ Mettre en œuvre une charte éditoriale des réseaux sociaux Opérationnels Embaucher une personne en charge de la communication avec les compétences et une maîtrise des outils spécifiques qui est chargée de : ➤ Créer un comité éditorial ➤ Définir les modalités de la charte éditoriale (contenu, fréquence, etc). puis la rédiger ➤ Définir un plan de communication ➤ Faire le lien avec les chargés de communication des 3 établissements de rattachement
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	Chargé de communication
<i>Échéancier</i>	Jalon 1 : embauche de chargé de communication à minimum 0.5 ETP Jalon 2 : création du comité éditorial Jalon 3 : rédaction de la charte et d'un plan de communication
<i>Indicateurs de suivi</i>	Nombre de réunions du comité éditorial

Fiche action N°4

<i>Intitulé de l'action</i>	La fonction communication au CRA Alsace
<i>Objectif(s)</i>	Stratégique : ➤ Gérer et mettre en œuvre de la communication interne et externe du CRA Alsace Opérationnels : ➤ Rédiger la fiche de poste pour l'embauche d'un chargé de communication (minimum 0.5 ETP) <u>Missions et compétences :</u> • Monter le comité éditorial • Définir les modalités de la charte des réseaux et plus globalement de la communication (contenu, fréquence, etc.) • Assurer la communication interne : newsletter, gestion du flash info, etc. • Créer un plan de communication pour les formations • Coordonner la refonte du site internet • Travailler en collaboration avec les secrétaires, la documentaliste et la coordinatrice • Mission de centralisation et de communication harmonisée • Piloter l'intégration de la charte graphique harmonisée créée par le GNCRA, aux différentes actions de communication du CRA Alsace ➤ Définir les objectifs du plan de communication : • Pages les plus consultés sur le site : diagnostic, informations sur les pôles, guide sensorialité • Croisement entre communication et information • Enquête auprès des utilisateurs du site ? Analyse des besoins du public ; recueil des questions lors des live YT dans le tchat ? quel moyen privilégier ? Analyse des données existantes ? • Les moyens : quels supports ? quelle répartition ? les outils (Canva etc.) ?
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	Hiérarchie et coordinatrice
<i>Échéancier</i>	- Création de la fiche de poste premier semestre 2026 - Embauche : courant 2026, idéalement septembre 2026 au plus tard
<i>Indicateurs de suivi</i>	- Fiche de poste - Embauche - Plan de communication - Comité éditorial - Statistiques de fréquentation des réseaux sociaux

Fiche action N°5

<i>Intitulé de l'action</i>	Communication Interne : diffuser des actions des différents pôles via le coordinateur (fonction newsletter interne)
<i>Etat des lieux</i>	La communication interne est un besoin exprimée par les professionnels. Elle a été formalisée via une newsletter en 2023-2024 réalisée par la documentaliste à partir d'une trame qu'elle a créée. Toutefois des freins ont été identifiés : - Difficulté à réunir les informations des différents pôles - Tout le monde ne la lit pas En 2025, la coordinatrice se charge d'assurer cette communication entre les pôles lors des réunions mensuelles des pôles auxquelles elle participe. Cette démarche n'est toutefois pas formalisée.
<i>Objectif(s)</i>	Stratégique : ➤ Favoriser la communication interne entre les différents pôles Opérationnels : ➤ Formaliser et ritualiser : Newsletter comme support couplé à une habitude à ritualiser lors des réunions mensuelles avec la coordinatrice « point info » (recueil et diffusion des informations) ➤ Faire évoluer au besoin le contenu de la trame existante de la Newsletter ➤ Communiquer la Newsletter : définir la fréquence d'envoi en fonction des ressources humaines ➤ Disposer d'un outil collaboratif pour stocker les différentes Newsletter
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	Chargé de communication (poste à créer) / coordinatrice / documentaliste
<i>Échéancier</i>	2026 avec embauche chargé de communication
<i>Indicateurs de suivi</i>	- Nombre de Newsletter (trimestrielle ?) - Nombre de « Points info » mensuels dans les réunions avec la coordinatrice

Fiche action N°6

<i>Intitulé de l'action</i>	Mise en place un outil de travail collaboratif
<i>Objectif(s)</i>	Stratégique ➤ Faciliter le travail de collaboration entre les 4 pôles Opérationnels ➤ Mettre en place un outil de travail commun informatique permettant de : - partager, consulter et modifier des documents communs en simultanée (données pour les projets et groupes de travail sans données sensibles de santé) - d'avoir une page d'accueil et d'actualité avec les news et ne nécessitant pas une formation conséquente ➤ Réaliser un audit pour trouver l'outil intranet adapté (SharePoint, Notion, Odoo, Click up) et solliciter le GNCRA si outil transversal
<i>Acteurs à associer</i>	➤ GNCRA ➤ Services informatiques ➤ Les 3 établissements sanitaires ➤ Gouvernance ➤ Equipes CRA
<i>Freins</i>	technicité, sécurité, multiplicité des acteurs
<i>Responsable de la mise en œuvre</i>	Rémi Bianco-Loitron, Elisabeth Selig (pilotage : écrire le projet, prospecter), Fabienne Vansteelant
<i>Échéancier</i>	- Ecriture du projet en 2026 : Identifier les besoins réels, Benchmarking, montage financier, etc. - Déploiement en 2027 avec formation, accompagnement au changement des équipes
<i>Indicateurs de suivi</i>	- Benchmarking des différents outils - Choix de l'outil retenu

Conseil d'Orientation Stratégique

Fiche action N°1

Rédaction par : Nathalie VANTIGHEM

<i>Intitulé de l'action</i>	Participation à la rédaction de la charte de bientraitance du CRA Alsace
<i>Objectif(s)</i>	Stratégique : ➤ Réaliser un état des lieux des situations de bientraitance, à partir d'une fiche enquête à diffuser auprès des usagers (associations, GEM, établissements médicaux-sociaux...) ➤ Intégrer les données dans la charte de bientraitance du CRA Alsace (incarnée par les usagers et les professionnels) Opérationnels : ➤ avoir des exemples concrets de comportements bienveillants (cas d'usage) ➤ donner un retour d'informations sur les ressentis des usagers ➤ comprendre ce qui crée du mécontentement ➤ définir les critères de maltraitance ➤ avoir des suggestions constructives d'évolution
<i>Responsabilité de la mise en œuvre</i>	Binôme Julien WURTZ (GEM Aspies&cie) et Fabienne VANSTEELANT (CRA)
<i>Localisation</i>	quand l'enquête est rédigée, le CRA diffuse auprès des usagers
<i>Échéancier</i>	1 an
<i>Indicateurs de suivi</i>	- Document enquête google Doc - Questionnaire à diffuser en ligne - Nombres de personnes interrogées
<i>Exemples de questions</i>	- Quelle a été l'expérience vécue au CRA ? Quel pôle ? Vous a-t-on appelé par votre nom ? Quel a été le temps d'attente ? Accès, contact, accueil, locaux, déroulement du diagnostic, contenu du bilan et post évaluation (recommandation) - Quelles seraient les solutions pour que vous vous sentiez accueilli au CRA ? Qu'est-ce qui vous fait vous sentir respecté dans votre parcours ? ➔ par exemple recevoir un mail pour informer des délais permettrait de se sentir considéré.

Fiche action N°2

Rédaction par : Nathalie VANTIGHEM

<i>Intitulé de l'action</i>	Recueil et gestion des plaintes et réclamations
<i>Objectif(s)</i>	➤ Créer un protocole de gestion des plaintes et réclamations ➤ Créer une procédure de dépôt de plainte (espace centralisé) ➤ Créer un protocole de réponses
<i>Responsabilité de la mise en œuvre</i>	CRA + responsable gestion de projet transversal (ingénieur qualité CHR), faisant le lien avec les autres établissement et le COS
<i>Échéancier</i>	
<i>Indicateurs de suivi</i>	Idées données lors de la réunion : ○ avoir une adresse mail unique pour recevoir les plaintes pour limiter les interlocuteurs. ○ créer une instance (interne) qui analyse les plaintes pour suggérer des réponses que le CRA peut donner. ○ informer le COS des plaintes et des actions correctives. ○ collecter toutes les données et catégoriser les plaintes (à partir de l'état des lieux). ○ s'inspirer de l'observation dans les établissements avec les « événements indésirables » et s'inspirer des fonctionnements des autres COS de France, notamment CRA Nord pas de Calais avec des catégories de plaintes et des redirections de la plainte en fonction des catégories (cf. Eve Dujarric GNCRA). ○ Attention, si un espace de plaintes est créé, il faut avoir le protocole de réponse pour éviter la maltraitance (non-réponse, délais de réponse...)