



**GOVERNEMENT**

Liberté  
Égalité  
Fraternité

Délégation interministérielle  
à la stratégie nationale pour l'autisme au sein  
des troubles du neuro-développement

## Fiche n°1

### **Vous n'êtes pas satisfait, les 1ères démarches à engager**

#### **Plusieurs étapes sont possibles :**

**Étape 1 :** Vous pouvez d'abord exprimer oralement votre insatisfaction au(x) professionnel(s) concerné(s). Vous pouvez lui proposer un rendez-vous pour échanger et lever les éventuelles incompréhensions.

**Étape 2 :** Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez vous adresser par écrit au professionnel, puis, au responsable du service ou du pôle.

Vous pouvez en même temps demander s'il existe un registre des réclamations ou un questionnaire de satisfaction pour les familles au sein de l'établissement. Vous pouvez également demander s'il existe une procédure locale de conciliation.

**Étape 3 :** Si vous n'obtenez toujours pas satisfaction, vous pouvez vous adresser par écrit directement au directeur de la structure.

Notez que vous pouvez en même temps : [\[un bloc à positionner selon qu'il s'agit d'un CMP, d'un CAMSP ou d'un CMPP\]](#)

#### **Pour un CMP :**

Saisir un représentant des usagers pour vous aider dans vos démarches

Saisir la Commission des usagers: La procédure pour saisir cette instance est précisée [ici](#) **[information positionnée par le CMP]**.

**Pour un CMPP et CAMSP, faire appel à une personne qualifiée (parfois via l'ARS) :** La procédure pour saisir ces personnes est précisée [ici](#) **[information positionnée par le CAMSP ou le CMPP]**.

→ Voir fiche n°2.

**Étape 4 :** En cas de difficulté pour obtenir une réponse, d'autres recours sont possibles. Vous pouvez notamment adresser votre réclamation à l'Agence régionale de santé (ARS). Son rôle est de vérifier que la réglementation en termes de qualité et de sécurité des soins est correctement mise en œuvre au sein de ces structures

→ Voir fiche n°3.



## **Vous n'êtes pas satisfait, que pouvez-vous faire ?**

- Vous n'avez pas accès au dossier, aux bilans ou documents de synthèse...
  - Vous n'êtes pas satisfait de l'accompagnement de votre enfant...
  - Vous êtes en désaccord sur la suite de l'accompagnement proposé à votre enfant...
- ⇒ Il est important de vous manifester d'abord au sein du CAMSP, du CMP ou du CMPP.
- ⇒ Si l'insatisfaction perdure, plusieurs possibilités s'offrent à vous : plusieurs fiches sont à votre disposition et vous expliquent les démarches que vous pouvez engager.
- ⇒ Privilégiez les écrits et veillez à présenter factuellement les motifs de votre insatisfaction.
- ⇒ Si vous avez besoin d'aide, un assistant de service social ou assistante sociale ou encore un professionnel du CAMSP, CMP ou CMPP avec lequel vous êtes en confiance peuvent vous aider dans vos démarches.



## Fiche n°2 :

### Un médiateur peut vous aider

Pour vous soutenir dans vos démarches, des procédures amiables et solutions de médiation existent.

#### Bloc au choix

##### CMP

**Vous pouvez saisir :**

- **Un représentant des usagers pour vous aider dans vos démarches.**
  - **La commission des usagers (CDU) :**

Cette instance est composée de représentant des usagers et de médiateurs.

Elle recueille toutes les formes d'insatisfaction, les remarques, les suggestions et avis qui sont faits par écrit ou oral.

Le cas échéant, une médiation peut s'avérer nécessaire. Dans la réponse à votre réclamation, vous serez informé de la possibilité de saisir un médiateur.

**La procédure peut se décliner ainsi :**

**Étape 1 :** Vous saisissez la direction de l'établissement qui vous répond et vous informe de la possibilité de rencontrer un médiateur. Pour la rencontre, vous pouvez vous faire accompagner d'un représentant des usagers.

**Étape 2 :** La rencontre est planifiée.

**Étape 3 :** La CDU reçoit le compte-rendu de la médiation et se réunit pour étudier votre réclamation.

**Étape 4 :** Vous devez être informé par écrit de la suite donnée à votre réclamation dans les 8 jours suivants la commission.

##### CAMSP ou un CMPP

**Vous pouvez faire appel à une personne qualifiée via l'ARS**

Cette personne peut être sollicitée pour une médiation avec le ou les professionnels de l'établissement, afin de rétablir le dialogue et la confiance. Elle peut vous aider à faire valoir vos droits et intérêts. Elle peut vous accompagner dans vos démarches auprès de l'établissement, de votre ARS ou MDPH.

**Étape 1 :** Choisissez une personne qualifiée sur la liste départementale affichée dans l'établissement et disponible sur le site internet de votre ARS ou contactez votre ARS.

**Étape 2 :** Prenez contact par mail, téléphone ou courrier avec la personne qualifiée. Cette dernière vous accompagne dans vos démarches.

Si vous rencontrez une difficulté avec un professionnel en libéral : vous pouvez faire part de votre insatisfaction à l'Ordre professionnel concerné.

Les centres de ressources experts dans les troubles de votre enfant (centres de ressources autisme, centres de référence des troubles spécifiques du langage et des apprentissages) qui peuvent être contactés pour vous apporter un éclairage sur les questions que vous vous posez.



## Fiche n°3 :

### Dans quels cas faire une réclamation à l'agence régionale de santé (ARS) ?

L'Agence régionale de santé a pour mission de garantir le respect de vos droits et de vérifier que la réglementation en termes de qualité et de sécurité des soins est appliquée dans les parcours de soins.

- Vous estimez que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute autorité de Santé (HAS)\* ne sont pas appliquées (ces recommandations sont en ligne sur le site internet de la HAS : cf annexe 1).
  - L'accompagnement de votre enfant ne peut pas être pleinement effectif du fait de listes d'attentes dépassant plusieurs mois ou années.
- ⇒ Vous pouvez formuler une réclamation auprès de votre ARS.
- ⇒ N'oubliez pas de donner votre identité : les réclamations anonymes ne peuvent pas être instruites par l'ARS.

#### Plusieurs étapes :

**Étape 1** : Privilégiez un recours interne auprès de la direction de l'établissement.

**Étape 2** : En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser une réclamation à l'ARS. Veillez à décrire précisément le motif de votre insatisfaction, à préciser le nom et l'adresse de l'établissement et à envoyer le courrier qui lui a déjà été adressé si c'est le cas.

Pour recevoir une réponse, veillez à indiquer vos coordonnées, l'identité de votre enfant et à justifier votre lien de parenté. Si vous souhaitez rester anonyme vis-à-vis de l'établissement, précisez le dans votre courrier et expliquer pourquoi. Attention, l'anonymat ne permet pas toujours d'apporter une réponse complète à votre réclamation et peut parfois rendre impossible l'instruction de la réclamation.

**La procédure la plus courante est la suivante :**

**Étape 3** : L'ARS se rapproche de l'établissement afin de s'assurer que celui-ci vous apporte une réponse ou elle se charge de vous apporter une réponse après avoir pris l'attache de l'établissement. L'ARS formule, si nécessaire, des rappels réglementaires à l'établissement.

Vous serez également informé des voies de recours ultérieures possibles.

S'il s'avère que votre réclamation ne porte pas sur un domaine de compétence de l'ARS, une réponse vous sera adressée afin de vous orienter vers l'administration compétente.

*\*La HAS est une autorité publique indépendante qui a pour mission d'élaborer des études et textes de références scientifiquement valides et décrivant des modes de prises en charge de qualité.*



## Fiche n°4 :

### Le recours auprès de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH)

#### Quand est-il possible de formuler ce recours ?

Vous avez reçu une réponse de la MDPH et votre demande d'aide a été refusée ou vous n'êtes pas d'accord avec sa décision.

#### Plusieurs étapes :

**Étape 1** : Avant de formuler un recours, vous pouvez demander une conciliation à la MDPH en écrivant directement au directeur de la MDPH. Vous avez un délai de deux mois après la réception de la notification. Cette démarche n'est pas obligatoire. Elle vous permet de rencontrer un professionnel référent qui vous apporte des explications. Vous pouvez aussi présenter votre situation.

**Étape 1 bis** : Ce professionnel fait un rapport de conciliation qu'il transmet à la MDPH. Après avoir étudié ce rapport, la MDPH peut décider :

- De ne pas changer la décision
- De demander à la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) de regarder une deuxième fois votre demande.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision de la conciliation, vous pouvez faire un recours gracieux auprès de la MDPH (étape 2).

**Étape 2** : Vous pouvez écrire à la MDPH de votre département sans passer par une démarche de conciliation.

Vous avez un délai de deux mois après avoir reçu la notification MDPH pour formuler ce recours.

**Étape 3** : La MDPH a 2 mois pour vous répondre après vous avoir envoyé un accusé de réception. Une absence de réponse de la MDPH dans ce délai signifie un refus.

**Étape 4** : Vous pouvez envisager de faire un recours devant le tribunal si vous n'êtes toujours pas d'accord avec la deuxième décision de la MDPH. Il s'agit alors d'un recours contentieux. Attention, vous ne pouvez pas faire ce recours si vous n'avez pas fait un recours écrit auprès de la MDPH au préalable.

Vous devez envoyer un courrier au tribunal et le juge analysera votre demande de recours.



**GOUVERNEMENT**

Liberté  
Égalité  
Fraternité

Délégation interministérielle  
à la stratégie nationale pour l'autisme au sein  
des troubles du neuro-développement

## Fiche n°5 :

### Le recours au défenseur des droits

En dernier recours, vous pouvez toujours vous adresser au défenseur des droits. Il a pour missions de défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés et de permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits. Il est également chargé de renforcer le dialogue entre les usagers et les professionnels de santé.

Doté d'un pôle de santé, le Défenseur des droits examine toute demande d'information et toute réclamation. Il est chargé d'une mission d'information et de médiation.

Cette saisine est gratuite et confidentielle.

Le défenseur des droits est entouré de nombreux collaborateurs, notamment de délégués dans tout le territoire.

Les coordonnées de l'ensemble de ses instances sont disponibles auprès de votre Agence régionale de santé ou sur Internet, en cliquant sur ce lien :

<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/saisir-le-defenseur-des-droits>



Par formulaire en ligne

**SAJSIR**



En rencontrant un délégué

**CONTACTER**



Par courrier gratuit,  
sans affranchissement

Défenseur des droits  
Libre reponse 71120  
75342 Paris CEDEX 07

Privilégiez une saisine du Défenseur des droits en ligne.  
Si vous souhaitez plus d'informations, le défenseur des  
droits est joignable au : 09 69 39 00 00

#### **A savoir :**

Des associations du territoire peuvent vous aider à faire valoir vos droits et/ou ceux de votre enfant, comme les maisons de la justice et du droit (MJD). Elles assurent une présence judiciaire de proximité, concourent à l'aide aux victimes et à l'accès au droit.

Pour trouver une MJD près de chez vous, indiquez votre commune et code postal dans l'annuaire prévu à cet effet en cliquant sur ce lien : <http://www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/annuaire-des-maisons-de-justice-et-du-droit-21773.html>



**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Délégation interministérielle  
à la stratégie nationale pour l'autisme au sein  
des troubles du neuro-développement

## Fiche n°6 :

# Le dépôt de plainte au commissariat ou à la gendarmerie pour un signalement au procureur

## Quand est-il possible de formuler ce recours ?

Si vous ou votre enfant a été victime de mauvais traitements, de harcèlement, de vol, d'abus sexuels...

## Comment ça se passe ?

Toute personne, même mineure, victime d'une infraction, peut déposer plainte gratuitement auprès de la police et ou de la gendarmerie.

La plainte peut être déposée contre une personne précise ou une personne morale, c'est-à-dire, une entreprise, un établissement, une association... Si la victime ne connaît pas le nom ou n'est pas certaine de l'identité de l'auteur, elle peut porter plainte contre X.

Vous disposez de délais pour porter plainte. Au-delà de ces délais, la plainte ne peut plus aboutir. Ces délais sont les suivants : 1 an pour les contraventions, 6 ans pour les délits (vols, coups et blessures, escroqueries), 20 ans pour les crimes (meurtre, viol) qui peut être allongé à 30 ans pour les crimes commis sur un mineur. Ces délais commencent à partir du jour où l'infraction a été commise. Et pour un crime sur un mineur, un nouveau délai commence à partir de la majorité de la victime soit à 18 ans.

## Les étapes à suivre

**Etape 1 :** Rendez-vous dans le commissariat de police ou de gendarmerie de votre choix. Il est préférable de se rendre dans le commissariat le plus proche du lieu de l'infraction.

**Etape 2 :** Un agent de police ou de gendarmerie enregistre votre plainte et veille à ce que vous lui donniez tous les éléments liés à l'infraction : circonstances, date, jour, lieu, auteur, témoins, préjudice...

**Etape 3 :** La plainte est ensuite transmise au procureur de la République à qui revient la responsabilité de décider de la suite de cette dernière (classement sans suite, enquête...).

Si vous ne connaissez pas l'auteur des faits, vous pouvez porter plainte en ligne pour accélérer son enregistrement en cliquant sur ce lien : <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>.

Attention :

- Même en choisissant la procédure de pré-plainte en ligne, vous devrez vous rendre au commissariat ou à la gendarmerie pour déposer votre plainte.
- Cette procédure est réservée aux affaires d'atteinte aux biens (vol, dégradation) ou de discrimination.



**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Délégation interministérielle  
à la stratégie nationale pour l'autisme au sein  
des troubles du neuro-développement

## **Annexe 1 :**

### **Gestion des réclamations en agences régionales de santé : les contacts**

#### **Auvergne Rhône-Alpes :**

- Par mail : [ars-ara-reclamations@ars.sante.fr](mailto:ars-ara-reclamations@ars.sante.fr)

- Par courrier :

ARS Auvergne-Rhône-Alpes

Direction inspection, justice et usagers

Pôle usagers-réclamations

241 rue Garibaldi

CS 93383

69418 LYON Cedex 03

- En complément : Comment déposer une réclamation ? :

<https://www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr/comment-deposer-une-reclamation-0?parent=5135>

#### **Bourgogne Franche Comté :**

Saisir le pôle usagers réclamations :

- Par mail : [ars-bfc-dsp-ei-recla@ars.sante.fr](mailto:ars-bfc-dsp-ei-recla@ars.sante.fr)

- Par courrier :

Agence Régionale de Santé Bourgogne – Franche-Comté

Le Diapason

2 place des Savoirs

CS 73535

21035 Dijon Cedex

#### **Bretagne :**

- Par mail : [ARS-BRETAGNE-RECLAMATIONS@ars.sante.fr](mailto:ARS-BRETAGNE-RECLAMATIONS@ars.sante.fr)

- Par courrier :

Agence Régionale de Santé Bretagne - Département Qualité et Droits des usagers

6, place des Colombes

CS 14253

35042 RENNES CEDEX

En complément : <https://www.bretagne.ars.sante.fr/la-gestion-des-reclamations-des-usagers-du-systeme-regional-de-sante-0>

#### **Centre-Val-de-Loire :**

- Par mail : [ars-cvl-contact@ars.sante.fr](mailto:ars-cvl-contact@ars.sante.fr)

- Par courrier au DG de l'ARS :

M. le Directeur Général de l'ARS Centre-Val de Loire

Cité Coligny

131 rue du faubourg Bannier - BP 74409

45044 Orléans Cedex 1

#### **Corse :**

- Par mail : [ars-corse-reclamations@ars.sante.fr](mailto:ars-corse-reclamations@ars.sante.fr)

- Par courrier :

Agence Régionale de Santé de Corse

Quartier Saint Joseph

CS 13003

2000 Ajaccio Cedex