



Contacts

**EHPAD Saint-Louis
Hôpital NOVO**

6 avenue de l'Île-de-France
95300 PONTOISE
Tel. : 01 30 75 42 59

**EHPAD St Laurent
Hôpital NOVO**

25 rue Edmond Turcq 95260 Beaumont-sur-Oise
Tel. : 01 39 37 15 20

**EHPAD Magny-en-Vexin
Campanules & Mimosas
Hôpital NOVO**

38 rue Carnot
95420 - Magny-en-Vexin
Tél. : 01 34 30 52 58

**EHPAD Marines & USLD Jean-Baptiste Cartry
Hôpital NOVO**

12, boulevard Gambetta
95640 Marines
Tél. : 01 34 67 56 46



Livret d'accueil des EHPAD

(Établissements d'hébergement pour personnes âgées
dépendantes)

et USLD

(Unités de soins de longue durée)

Mot du directeur de l'hôpital NOVO

Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de vous accueillir dans notre établissement.

Nous mettons tout en œuvre pour vous apporter satisfaction tout au long de votre accompagnement par nos équipes.

Ce livret d'accueil et la plaquette de présentation de la structure qui vous accueille ont pour ambition de vous faire connaître notre établissement, son organisation, d'apporter des renseignements utiles sur votre accompagnement.

Il s'appuie sur les valeurs de la charte des droits et libertés de la personne accueillie, sur les recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé ainsi que sur le projet d'Etablissement.

Ce livret est un outil de promotion des droits de la personne accueillie, d'information et d'intégration.

Tout au long de notre accompagnement nous serons attentifs à recueillir vos attentes et vos suggestions.

Ces retours d'expression permettent d'inscrire notre établissement dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des prestations proposées.

Je vous en souhaite une bonne lecture.

Le Directeur

Sommaire

Présentation de l'Etablissementp. 5

 L'hôpital NOVO : hôpital support de nos établissementsp. 6

 Missions générales et statut de nos établissements.p. 7

 Les engagements de notre établissementp. 8

Votre admissionp. 9

 Le processus d'admission p. 10

 Documents demandés dans le cadre
 de la procédure d'admission. p. 11

 Les frais de séjour p. 12

 L'aide sociale à l'hébergement p. 12

Votre séjour p. 13

 Une équipe pluridisciplinaire à votre service p. 14

 La vie au sein de l'établissement. p. 15

 Vos soins et votre accompagnement p. 18

Vos droits et devoirs p. 21

 Vos droits p. 22

 Vos devoirs p. 28

**Amélioration de la qualité
et de la sécurité des soins** p. 29

Annexes p. 31

 Charte des droits et libertés des personnes accueillies. p. 32

 Charte éthique de l'Hôpital NOVO p. 33

 Charte de Bientraitance p. 34

 Charte de la Laïcité dans les services publics p. 35

Présentation de l'Etablissement



L'hôpital NOVO : hôpital support de nos établissements

L'Hôpital NOVO (Nord-Ouest Val-d'Oise) est né le 1^{er} janvier 2023 de l'union de 3 établissements : le Centre Hospitalier René-Dubos de Pontoise (CHRD), le Groupe Hospitalier Carnelle Portes de l'Oise (GHCPO) et le Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin (GHIV).

Acteur incontournable du service public hospitalier de l'Ile-de-France, son objectif est de contribuer à lutter contre les inégalités sociales et géographiques en matière d'accès aux soins, par le renforcement des compétences existantes et des coopérations intra et extra hospitalières.

Chiffres clés



5 sites géographiques

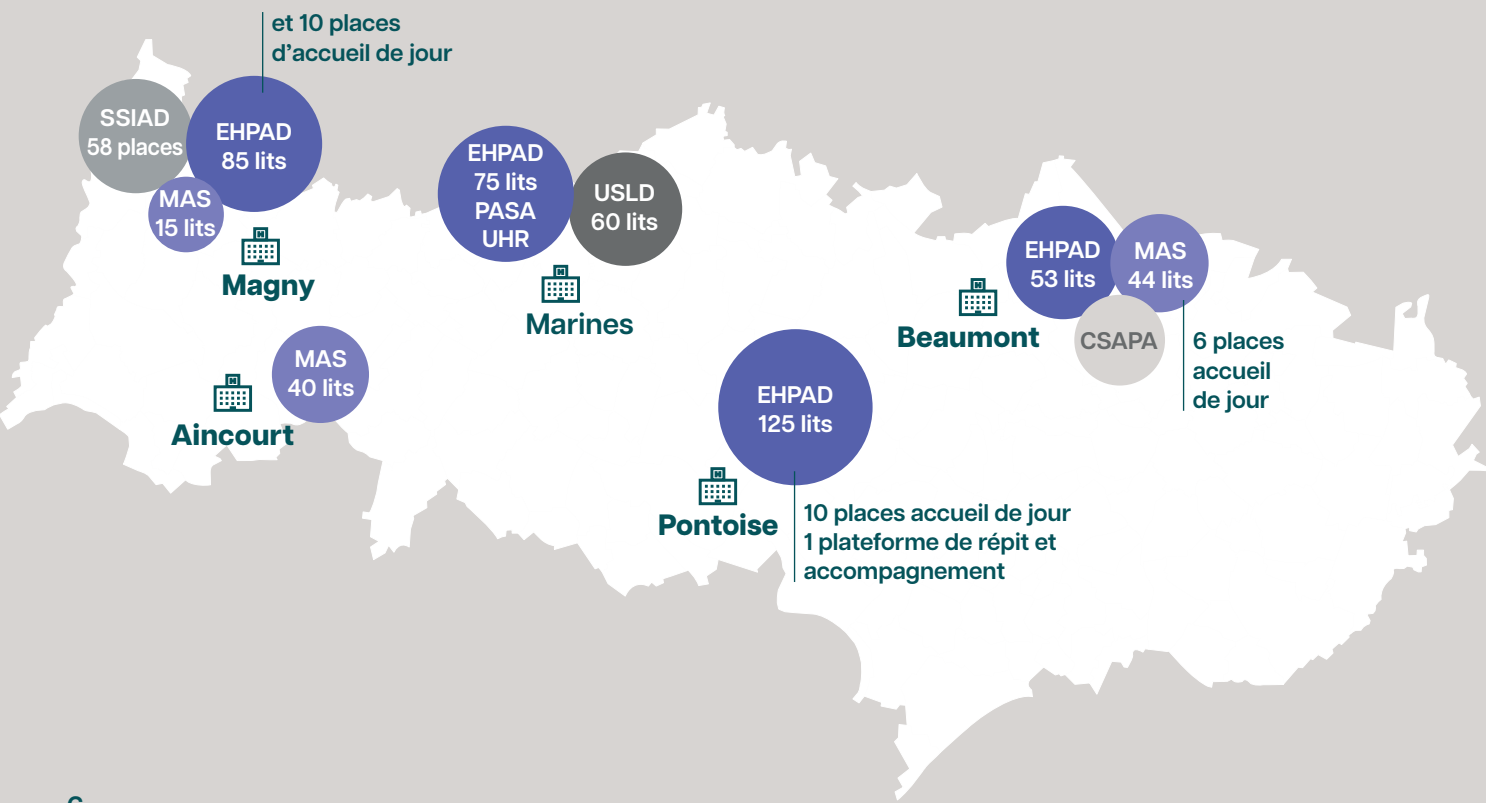
833 km² de territoire desservi

520 000 habitants concernés

1868 lits et places

4 9042 professionnels (équivalents temps plein rémunérés)

Données 2024



Missions générales et statut de nos établissements

Nos établissements sont des structures dédiées à l'accompagnement le cas échéant, l'hébergement, de personnes qui, du fait de leur âge de leur handicap ou de leurs difficultés sociales, ont besoin d'aide dans les actes de leur vie quotidienne.

En EHPAD (Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes)

Nos EHPAD sont des établissements médicalisés qui accueillent des **personnes âgées d'au moins 60 ans en perte d'autonomie, nécessitant des soins spécifiques**.

Nos EHPAD sont entièrement **habilités à l'aide sociale**.

Afin de s'adapter aux besoins du public accompagné, certains de nos établissements proposent des prises en charge complémentaires :

- **Le PASA (Pôle d'activité et de soins adaptés)** est un espace aménagé au sein des EHPAD destiné à accueillir, durant la journée, les personnes accueillies au sein de l'EHPAD qui présentent des **troubles de comportements modérés** liés à des maladies neurodégénératives (maladie Alzheimer...). L'objectif du PASA est de stimuler les capacités cognitives et motrices des personnes accueillies ;

- **L'UHR (Unité d'Hébergement Renforcée)** est une structure spécialisée au sein des EHPAD ou des USLD. Elle est conçue pour accueillir des personnes âgées souffrant de **troubles cognitifs sévères** notamment liés à la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées. L'objectif est de stabiliser l'état psychique des personnes accueillies pour leur permettre de pouvoir réintégrer une unité classique.

- **L'accueil de jour** est un service destiné aux **personnes au domicile en perte d'autonomie**. Il accompagne les personnes tout en leur permettant de rester à leur domicile le reste du temps. Les personnes accueillies participent à des activités thérapeutiques, sociales pour stimuler leurs capacités et maintenir leur autonomie.

- **La plateforme d'accompagnement et de répit** est un dispositif destiné à soutenir les aidants familiaux qui accompagnent une personne en perte d'autonomie atteinte d'une maladie neurodégénérative. L'objectif est d'offrir un soutien psychologique et social aux aidants.

En USLD (Unités de Soins de Longue Durée)

- **L'USLD** est un établissement médicalisé destiné aux personnes âgées atteinte d'une **perte d'autonomie sévère nécessitant une surveillance médicale et des soins renforcés**.

En MAS (Maison d'Accueil Spécialisée)

- **Les MAS** sont des établissements destinés aux **adultes en situation de handicap lourd** nécessitant une assistance permanente pour les soins et les actes de la vie quotidienne. Aussi, nos MAS offrent un hébergement adapté, des soins médicaux et paramédicaux visant à maintenir une certaine autonomie et une qualité de vie aux personnes accueillies.

Au SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile)

- **Le SSIAD** délivre, sur prescription médicale, des prestations de **soins infirmiers** sous la forme de soins techniques, soins de base et soins relationnels auprès de personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes. Il contribue au **maintien à domicile**.

En CSAPA (Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie)

- **Le CSAPA** est une structure spécialisée dans la prise en soins et accompagnement de **personnes souffrant d'addictions** qu'il s'agisse de substances psychoactive (alcool, drogues...) ou de comportements addictifs (jeux, troubles alimentaires...).

Les engagements de notre établissement



Nos valeurs

Nos structures, qui accompagnent des personnes vulnérables et leurs proches, s'appuient sur les valeurs suivantes :

- Le respect de la dignité de la personne, de son intégrité, de son intimité et de sa sécurité;
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant un consentement éclairé;
- Le libre choix de la personne dès lors qu'elle est apte à l'exprimer;
- L'information systématique sur les soins apportés, la recherche du consentement et de la participation;
- Le soutien à l'autonomie : « ne pas faire à la place de »;
- L'inclusion dans la société, le respect des croyances;
- La participation de l'usager à son projet d'accueil et d'accompagnement.



La promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance.

La promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance constituent un socle incontournable de la prise en charge et font l'objet d'une démarche continue qui permet de former l'ensemble de nos professionnels.

La bientraitance repose sur des valeurs humanistes et s'applique à toutes les étapes de la prise en charge de l'accueil à l'accompagnement des personnes vulnérables.

Pour cela elle s'appuie sur plusieurs principes et dispositifs visant à assurer le respect et le bien-être durant votre séjour. Ainsi, il existe une charte de bientraitance connue de tous les professionnels et affichée au sein de notre établissement.

Des audits réguliers permettent d'identifier des axes d'amélioration pérennes.

Vos retours via les réunions d'expressions ou les en-

quêtes de satisfaction vous permettent de participer à cette démarche.

Notre Établissement porte un espace de réflexion éthique médicosocial où sont abordés les questionnements des soignants afin de :

- Assurer le respect des droits et de la dignité des personnes accompagnées;
- Favoriser la réflexion collégiale;
- Encourager et promouvoir la bientraitance;
- Éviter les conflits de valeurs;
- Améliorer la qualité de soins et de l'accompagnement.



Le développement durable

L'Hôpital NOVO est engagé depuis 2009 dans une démarche de développement durable dynamique et ambitieuse. Cet engagement s'est traduit par la mise en place d'un comité de pilotage développement durable, transversal, dont la mission est d'élaborer un programme d'actions et d'en assurer l'animation et le suivi.

Afin de répondre à de tels enjeux, l'Hôpital NOVO met en œuvre :

- des actions pour limiter les gaspillages liés à son fonctionnement : il agit prioritairement dans les domaines du bâti, des déchets et des achats responsables...
- des actions pour protéger, à son échelle, l'atmosphère : il agit sur la maîtrise des consommations et de la demande en énergie et en eau. Une réflexion sur un Plan Déplacement Entreprise est par ailleurs conduite.
- des actions pour préserver la biodiversité : il développe notamment une gestion écologique des déchets et des effluents et incite le personnel à adopter des comportements plus écologiques au travers de formations et d'informations.

Votre admission



Les EHPAD et l'USLD accueillent des personnes de plus de 60 ans en situation de dépendance du fait de leur âge, de leur état de santé ou de leur handicap.

Certaines personnes de moins de 60 ans peuvent être accueillies à titre dérogatoire.

Le processus d'admission

1. Les **demandes d'admission** peuvent être transmises

@ par mail : direction@ght-novo.fr

✉ par courrier : voir les adresses au dos de ce livret.

☎ par téléphone : voir au dos de ce livret

🏢 Déposées directement dans l'établissement concerné.

🌐 sur le site ViaTrajectoire

🌐 sur le site internet



Vous serez sollicité pour déposer un dossier comprenant un volet administratif et un volet médical (voir page ci-contre).

2. Après examen du dossier complet par la Direction des finances, votre dossier **complet** médical et administratif est présenté en **commission d'admission** au cours de laquelle l'équipe médicale et paramédicale et d'encadrement examine le dossier pour vérifier si l'établissement peut répondre aux besoins de la personne.

3. Une **visite de préadmission** est souvent proposée à la personne accueillie et à son entourage pour découvrir les locaux et échanger avec l'équipe sur certains points de prise en soins et d'accompagnement.

4. La décision d'admission est prise de façon collégiale avec les membres de la commission et la personne accueillie ou son représentant légal ou mandataire judiciaire.

5. Une date d'entrée est fixée. La personne est placée sur liste d'attente et recontactée dès qu'une place disponible peut être proposée.

La signature du contrat :

Le contrat précise les conditions d'accueil, les prestations proposées et les tarifs. Il vous sera remis dans les 15 jours suivant votre admission.

Le dispositif d'admission se fait en recherchant systématiquement le consentement libre et éclairé de la personne accueillie.

Documents demandés dans le cadre de la procédure d'admission

Liste des documents obligatoires à recueillir :

• Identité et coordonnées :

- Pièce d'identité
- Livret de famille (copie de toutes les pages)
- Acte de naissance à défaut du livret de famille (à demander en mairie)
- Document Cerfa n°14732 «Demande d'admission en établissement»
- Tableau stipulant les noms des enfants et du conjoint avec la notion d'obligé alimentaire et leurs coordonnées

• Couverture sociale

- Attestation de la CPAM (lecture du CDR avec mise à jour annuelle)
- Carte de mutuelle (copie recto-verso)

• Protection juridique

- Document de la demande de protection juridique
- Jugement de protection

• Notifications des aides sociales

- Récépissé de la demande d'aide sociale
- Notification d'aide sociale : accord ou refus

• Revenus des résidents

- Déclaration et/ou avis d'imposition et taxe foncière si propriétaire
- Bulletins de pension retraite
- Trois derniers relevés bancaire avec notion de procuration le cas échéant
- RIB
- Procuration bancaire le cas échéant
- Attestation CAF pour les résidents bénéficiaires de l'Aide Sociale (pour la déclaration annuelle sur internet : courrier avec les codes d'accès).
- Demande d'autorisation de perception des revenus pour le Trésor Public et le Département
- Courriers d'opposition aux caisses de retraite à la demande du Conseil Départemental

• Autres documents

- Attestation du dépôt de garantie (montant correspondant à 90% des ressources)
- Dépôt de garantie
- Contrat obsèques
- Formulaire de caution solidaire signé
- Document du référent familial.

Les frais de séjour

Les tarifs sont affichés au sein des structures et explicités dans le contrat de séjour. Vous trouverez ci-dessous une synthèse qui précise les frais à votre charge et les aides éventuellement disponibles.

	FRAIS COUVERTS	FRAIS À VOTRE CHARGE
TARIF HÉBERGEMENT	• L'hôtellerie • L'administration générale • La restauration • L'entretien du linge (plat et résident)	• Les communications téléphoniques • Le nécessaire de toilette • Les prestations de coiffure et de pédicurie (si soins de confort)
TARIF DÉPENDANCE	• Les prestations d'aide, d'accompagnement et de surveillance dans les actes de la vie quotidienne • Les protections pour les personnes incontinentes • Les fournitures, matériel et mobilier liés à la dépendance	• Les déplacements à l'extérieur de l'Etablissement, notamment chez les médecins libéraux spécialistes et dans les Etablissements de santé
TARIF SOINS	• Surveillance et soins médicaux et paramédicaux • Soins courants • Visites des médecins et kinésithérapeutes. • Pharmacie • Examens biologiques ou radiologiques.	• La rémunération des médecins spécialistes exerçant à titre libéral, • Les frais de transports sanitaires, • Les soins dentaires, • Les examens de radiologie nécessitant un équipement lourd (IRM et scanner), • Tous frais liés à une hospitalisation, y compris en cas de recours à l'hospitalisation à domicile (HAD) au sein de l'EHPAD.

L'aide sociale à l'hébergement

L'aide sociale à l'hébergement est un ensemble de prestations servies, sous conditions de ressources, aux personnes âgées. Elles sont destinées à contribuer au financement des frais d'hébergement et d'entretien en établissement habilité au titre de l'aide sociale.

L'aide sociale est subsidiaire et n'intervient que si la solidarité familiale ne peut pas intervenir.



Où retirer un dossier pour l'aide sociale à l'hébergement ?

Le dossier est à retirer auprès du CCAS ou de la mairie du domicile du bénéficiaire. Le CCAS est en charge de constituer un dossier complet et de le transmettre aux services du Département afin de l'instruire.

Tous nos Etablissements sont habilités à 100% à l'aide sociale

Votre séjour



Une équipe pluridisciplinaire à votre service

Notre structure médicosociale repose sur une approche globale, assurée par des professionnels qualifiés :



La Direction du secteur médico-social

Est dédiée aux structures médico-sociales rattachées à l'Hôpital et est garante du bon fonctionnement des Etablissements.



L'encadrement supérieur

Assure la coordination générale des équipes et décline les politiques du projet d'Etablissement dans les services dont il a la charge.



Le Cadre du service ou de l'unité

Gère l'organisation des soins, vous informe sur vos soins et sur votre accompagnement. Est responsable de l'équipe paramédicale (*vous pouvez le solliciter en cas de demande ou de difficulté*).



Les Médecins

Sont responsables de votre prise en charge médicale (prévention, diagnostic, traitement et suivi).



Les assistantes médico-administratives

(secrétaire administrative ou médicale)
Vous accueillent, informent et assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous pour vos consultations.

L'équipe soignante et rééducative :



Les infirmier(ère)s

Dispensent des soins prescrits par le médecin et assurent leur rôle propre au quotidien.



Les Aides-soignants(e)s / Accompagnant(e)s éducatif(s) et social(aux)

Assurent l'accompagnement quotidien, hygiène et confort, soutiennent les personnes accueillies dans leur quotidien et les aident à préserver leur autonomie.



Les rééducateurs

(diététiciens, masseurs-kinésithérapeutes, psychomotriciens, ergothérapeutes, orthophonistes)
Accompagnent les personnes ayant des difficultés motrices, cognitives. Interviennent suite à un bilan médical et sur prescription.



Les EAPA

(Enseignants en Activités Physiques Adaptées)
Adaptent les exercices et les pratiques sportives aux capacités des personnes accueillies (rééducation physique et activités physiques).

L'équipe hôtelière :



Les agents hospitaliers et/ou l'équipe hôtelière

Participent à l'entretien des locaux et matériels ainsi qu'à la distribution des repas.

L'équipe socio-éducative et d'animation :



Les animateurs

Favorisent le bien-être des personnes accompagnées à travers des activités collectives ou individuelles, aux fins de développer une vie sociale au sein de la structure.



Les psychologues

Collaborent avec l'équipe soignante, sont à votre écoute et favorisent l'articulation des différentes interventions.



Les moniteurs éducateurs/ Les éducateurs spécialisés

Conçoivent, conduisent et coordonnent des actions éducatives, culturelles et sociales.

La vie au sein de l'établissement



Votre chambre

Les EHPAD/USLD disposent de **chambres à un lit ou de chambres doubles**. Les tarifs des chambres doubles et des chambres simples ne sont pas différenciés. À votre admission il vous sera proposé une chambre simple ou une chambre double en fonction de votre état de santé et des disponibilités de l'Etablissement. Si vous souhaitez changer de chambre vous pouvez vous adresser au cadre de votre unité.

La chambre qui vous a été attribuée est considérée comme **votre domicile**, c'est donc un **lieu privé** que

vous pouvez aménager dans le respect des recommandations issues de notre règlement de fonctionnement.

Chaque chambre dispose a minima d'un **lit médicalisé, d'un adaptable, d'un fauteuil** fournis par l'Etablissement.

Toutes les chambres sont équipées d'un **appel-malade** afin de prévenir l'équipe soignante d'une difficulté.

Les **téléviseurs et postes téléphoniques** ne sont pas fournis par l'Etablissement.



La restauration

L'Établissement apporte une attention particulière à l'alimentation.

Il existe une commission de menus/restauration qui intègre des professionnels et des résidents. Cette commission recueille les avis et envies des personnes accueillies. Les menus évoluent au fil des saisons et tiennent compte des demandes exprimées en commission. Ils sont élaborés avec le concours des **diététiciens** afin de veiller à l'**équilibre alimentaire**.

À votre arrivée, les diététiciennes vous consulteront sur les aliments que vous n'aimez pas ou ne voulez pas manger et ces souhaits sont pris en compte.

Les repas peuvent être servis en chambre ou en salle de restauration. La prise de repas en salle de restauration est encouragée afin de favoriser les temps d'échanges et la socialisation. Votre famille ou proche peut déjeuner avec vous sous certaines conditions. L'encadrement ou la secrétaire doit être prévenu de votre souhait de déjeuner avec votre proche au moins 48 h à l'avance.

La dénutrition et la malnutrition sont évaluées dans le cadre de votre prise en charge pour améliorer les soins. Cette démarche est supervisée par le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN), composé de professionnels et d'un représentant des usagers.



Le salon de coiffure

Vous pouvez bénéficier de cette prestation au sein de notre structure si vous le souhaitez. Celle-ci sera alors à votre charge. L'Établissement a conventionné avec des coiffeurs libéraux ; leurs horaires et tarifs sont affichés.



Les soins de pédicurie

Un pédicure-podologue conventionné intervient au sein de l'établissement, la charge financière s'agissant de soins de confort vous incombe. Les tarifs sont affichés au sein de l'Établissement.

Dans le cas de soins de pédicurie sur prescription la charge financière incombe à l'établissement. La personne accueillie peut choisir son pédicure-podologue sous réserve d'une convention signée avec l'établissement.



Votre linge personnel

Vous pouvez entretenir votre linge vous-même ou le faire entretenir par l'Établissement. Cette prestation est incluse dans le tarif d'hébergement de l'Établissement. Elle est donc **sans surcoût**. Dans ce cas le linge sera pris en charge par le service blanchisserie de l'Établissement.

Le linge délicat et en laine est à proscrire. Le linge sera étiqueté à votre nom.



Le nécessaire de toilette

Vous devez apporter vos **accessoires et produits de toilette** et en assurer le renouvellement.

En ce qui concerne les personnes incontinentes, les protections sont fournies par l'établissement.



Votre clef

À votre demande, **une clef personnelle** de votre chambre peut vous être remise.



Les visites

Vous pouvez inviter des personnes de votre entourage ou de votre famille. Les visites, s'agissant de votre lieu de vie (chambre), **peuvent avoir lieu 24h/24** dans la mesure où cela ne nuit pas au fonctionnement du service.

Les visiteurs peuvent venir avec des animaux de compagnie qui restent sous leur responsabilité. Ces animaux doivent être tenus en laisse et muselés le cas échéant.



Le courrier

Le courrier est distribué tous les jours. Vous pouvez vous faire adresser du courrier en indiquant l'adresse de votre unité et il vous sera remis.



La télévision

L'Établissement ne fournit pas le téléviseur. En cas de chambre double il est recommandé d'utiliser un casque audio.



Les loisirs

L'établissement se veut un **lieu de vie et d'animation** ainsi des événements collectifs ont lieu tout au long de l'année, des fêtes anniversaires sont organisées, des soirées à thèmes, et des sorties etc...

Des associations et des bénévoles participent à la vie au sein de l'établissement et à des animations.



Le culte

Des aumôniers et des représentants des **différents cultes** sont à votre disposition si vous le souhaitez.



Le projet d'accompagnement personnalisé

Il vise à répondre aux **besoins spécifiques** de la personne accueillie en prenant en compte ses attentes et son parcours de vie. Il est établi en concertation avec vous-même, vos proches ou votre représentant légal et l'équipe pluridisciplinaire. Il est réévalué régulièrement.



Les sorties

Vous pouvez **sortir totalement librement** de la structure (sauf contre-indication médicale). Dans le cas de désorientation certaines mesures de restrictions sont apportées par l'équipe médico-soignante. Vous êtes associé(e) à ces mesures de restrictions lors d'une réunion collégiale pour en connaître la teneur. Votre accord sera recherché.



Les vacances

Vous pouvez vous absenter de l'établissement chaque année conformément au dispositif inscrit dans le contrat de séjour.



Les interprètes

Des interprètes bénévoles peuvent être sollicités en cas de **difficulté de communication**. Adressez-vous au cadre du service.

Vos soins et votre accompagnement

Vos soins médicaux

Conformément aux dispositions en vigueur, l'établissement dispose d'un **médecin coordonnateur** ou référent qui assure l'organisation des soins au sein de la structure. Celui-ci peut être votre médecin traitant. Vous serez sollicité à votre admission afin de désigner un médecin traitant. Vous pouvez conserver votre médecin traitant habituel sous réserve que celui-ci accepte de signer une convention avec l'Établissement.

L'établissement assure une permanence médicale 24h/24 via le recours au 15 en cas d'urgence.

L'information et la participation concernant vos soins

Afin d'apporter un **consentement libre et éclairé**, vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, son évolution prévisible et les choix thérapeutiques mis à votre disposition. Vous pouvez néanmoins, si tel est votre choix, ne pas en être informé. Si vous êtes majeur protégé, l'information sera délivrée à vous et à vos représentants légaux. Le personnel hospitalier est tenu au secret professionnel. Les informations recueillies relatives à votre prise en charge vous appartiennent et l'accès à ces dernières peut être restreint si vous en faites la demande.

Vous participez activement à votre prise en charge et aux choix thérapeutiques qui vous concernent.

L'information de vos proches et des professionnels extérieurs à l'Établissement

Sauf **opposition** de votre part et dans le respect des règles relatives au secret professionnel, **votre famille et vos proches peuvent être informés sur votre état de santé** et les soins qui vous sont prodigués, afin qu'ils puissent vous apporter soutien et accompagnement. Les médecins reçoivent votre famille et vos proches sur rendez-vous. Des profes-

En cas de transfert aux Urgences ou d'hospitalisation, votre famille sera prévenue. Le service contactera régulièrement le service d'hospitalisation pour prendre de vos nouvelles et organiser votre retour.

Le service organisera l'accès aux soins (consultations, examens radiologies, etc.) prescrits par le médecin. Le cas échéant vos proches ou la personne de confiance seront sollicités pour vous accompagner lors de ces rendez-vous médicaux.

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. Le consentement du majeur protégé sera toujours recherché et recueilli, et dans la mesure du possible respecté. Seule l'autorisation pour des actes de soins importants (intervention chirurgicale), sera formalisée par écrit par les représentants légaux (tuteur) ou le juge des tutelles le cas échéant.

En cas d'urgence, le médecin peut décider de prodiguer les soins indispensables sans avoir recueilli le consentement préalable de la personne ou de son représentant légal.

sionnels de santé extérieurs à l'établissement (médecin traitant, kinésithérapeutes...) peuvent accéder aux informations de santé, afin d'assurer la continuité des soins ou déterminer la meilleure prise en charge possible. Celles-ci sont transmises dans le respect des règles relatives au secret professionnel.

Le référent familial / la personne à prévenir

Lors du processus d'admission il vous sera demandé d'identifier un référent familial qui sera **l'interlocuteur privilégié de l'établissement** s'agissant des démarches administratives, fournitures diverses, etc. Il s'agit également de la **personne à prévenir en cas d'hospitalisation**.

Il est à différencier de la personne de confiance qui a des missions spécifiques définies par la loi.

Vous pouvez cependant désigner la même personne en tant que référent familial et personne de confiance.

La personne de confiance

La loi du 4 mars 2002 vous offre la possibilité de désigner, par écrit, en toute liberté, une personne de votre choix dite "personne de confiance" qui pourra : vous accompagner, si vous le souhaitez, dans les démarches liées à votre santé et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions ; être consultée dans le cas où vous ne seriez plus en état d'exprimer votre volonté, recevoir l'information à votre place et être votre porte-parole.

Cette désignation, par écrit, cosignée par la personne désignée, sur un document fourni par l'établissement est valable sans limitation, sauf avis contraire de votre part.



La prise en compte de la douleur

Tous les moyens pour vous soulager seront mis en œuvre. L'ensemble des professionnels est formé à la prise en charge de la douleur, celle-ci est évaluée quotidiennement. **Si vous avez mal il ne faut pas**

hésiter à solliciter l'équipe soignante et médicale. De même le psychologue de l'Établissement se tient à votre écoute si vous souhaitez lui faire part d'une souffrance psychologique ou d'un mal-être.

La lutte contre les infections associées aux soins

Des **règles d'hygiène** conformes aux recommandations sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité. Dans certains cas, des recommandations s'appliquent également aux familles. Elles leur seront signalées et expliquées.

De la même façon, en suivant les préconisations que les soignants vous feront vous participerez activement à la prévention (hygiène des mains, port d'un masque, réduction des interactions notamment...).



Le lavage des mains contribue à la lutte contre les infections

Pensez-y et parlez-en à vos visiteurs à qui nous recommandons de se laver les mains à leur arrivée et à leur départ de la chambre. Des solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition dans les distributeurs installés dans les couloirs ou dans les chambres.

Les directives anticipées

Les directives anticipées permettent d'exprimer par écrit vos souhaits concernant vos soins et traitements médicaux, pour le cas où vous ne seriez plus en mesure de vous exprimer. Elles concernent particulièrement la fin de vie et doivent être respectées par les professionnels de santé, sauf si elles sont manifestement inappropriées en fonction de votre état de santé.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à demander à l'équipe soignante.



**Formulaire
Mes directives anticipées**

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées à tout moment. Elles peuvent être remises à votre médecin traitant, ou être déposées dans votre dossier médical. Vous avez également la possibilité de les modifier ou de les annuler à tout moment.

Les soins palliatifs

La loi du 2 février 2016 garantit le droit à l'accès de toute personne en fin de vie aux soins palliatifs

L'établissement peut faire intervenir sur la structure les **équipes mobiles de soins palliatifs**.

Vos droits et devoirs



Vos droits

Les 7 outils obligatoires

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a imposé la mise en place de 7 outils obligatoires, qui visent à garantir l'exercice effectif des droits et libertés individuels des personnes accompagnées dans les Etablissements médico-sociaux.

	OBJECTIFS	RÈGLEMENTATION
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS	Encourager au respect des droits fondamentaux de chaque personne accueillie et de prévenir tout risque de maltraitance.	- Doit être remise dès l'admission (annexée au livret d'accueil). - Doit faire l'objet d'un affichage en structure.
LIVRET D'ACCUEIL	Informar la personne accueillie sur l' organisation générale de l'établissement, son accessibilité, la nature de son activité ainsi que le public accueilli.	Doit être remis dès l'admission.
CONTRAT DE SÉJOUR	Formaliser la relation entre l'usager et la structure en détaillant la liste des prestations proposées et leur coût prévisionnel. Définir les objectifs et la nature de la prise en charge/ accompagnement.	- Est établi lors de l'admission. - Remis à la personne dans les 15 jours suivant la décision de prise en charge. - Complété dans les 6 mois d'un avenant, précisant les objectifs et prestations adaptées à la personne.
PERSONNE QUALIFIÉE	Personne référente à laquelle un résident peut faire appel pour faire valoir ses droits . Rôle de médiateur en cas de litige opposant une personne accompagnée et la structure.	- Désignée conjointement par le préfet, des représentants du département et de l'Agence Régionale de Santé - Doit être affichée dans les locaux de l'établissement
RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT	Poser les règles de l'organisation interne d'une structure. Constituer un cadre de référence des droits et devoirs de chacun. Donner une marche à suivre face à un problème au sein de la structure.	- Valable pour une période maximale de 5 ans - Doit être affiché dans les locaux de l'établissement

	OBJECTIFS	RÈGLEMENTATION
CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)	Améliorer le quotidien des résidents . Contribuer à la politique de prévention et lutte contre la maltraitance . Emettre un avis consultatif pour la révision de documents importants tels que le règlement intérieur ou le projet d'établissement. Emettre un avis consultatif sur les décisions structurantes de l'établissement (projets de travaux ou d'équipements, modification de l'offre ou de la grille tarifaire,...).	Comporte a minima 2 représentants des personnes accompagnées, un représentant du personnel et un représentant de l'Etablissement
PROJET D'ÉTABLISSEMENT	Définir la stratégie de la structure pour les cinq années à venir. Formaliser l'identité de la structure, ses valeurs, son organisation, ses objectifs et ses projets d'avenir.	Est établi de manière participative avec l'ensemble du personnel pour favoriser son appropriation.

La gestion des plaintes et réclamations

En interne :
L'organigramme est affiché dans les vitrines pour permettre de connaître **le nom de vos interlocuteurs**. L'encadrement se tient à votre disposition pour répondre à toute question ou interrogation sur votre accompagnement.

En cas de difficulté persistante, vous pouvez :

- écrire à la « Directrice du secteur médicosocial » ou à la « Directrice de la qualité, gestion des risques et des relations aux usagers ».
Hôpital Novo- 6 avenue de l'île de France
95300 Pontoise.
- contacter les médiateurs médicaux et non médicaux de la CDU (Commission des Usagers) locale. Ils peuvent être saisis en passant par le service Relation Usagers.
- échanger avec les représentants des usagers à la Maison des Usagers lors de la permanence (tous les lundis de 13h30 à 15h30 hall du bâtiment A – site de Pontoise).

Toutes vos plaintes et doléances sont étudiées et la Direction s'engage à répondre dans des délais raisonnables soit par courrier, soit par mail ou lors d'une rencontre.

Les membres élus du Conseil de la Vie Sociale (composition affichée dans les Etablissements) sont également des interlocuteurs privilégiés en cas de difficultés, ils pourront notamment évoquer les problématiques générales de prise en charge des personnes accueillies lors des réunions.

Les recours extérieurs

Si les premiers échanges avec l'Etablissement ne sont pas suffisants pour résoudre le litige, l'usager ou sa famille peut avoir recours **aux personnes qualifiées** : elles ont pour mission de vous aider à faire valoir vos droits au travers d'une médiation.

Le médiateur à la consommation

Depuis le 1er janvier 2016 ; tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur à la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel. Ses coordonnées sont affichées dans la structure.

Les remerciements et témoignages de satisfaction

Ce sont des éléments essentiels pour garantir la qualité de l'accompagnement des personnes accueillies. Les remerciements et témoignages de satisfactions permettent de valoriser le travail des équipes qui vous accompagnent et de renforcer leur motivation.

Vous pouvez témoigner de votre satisfaction auprès de l'encadrement ou en écrivant à la « Direc-

La Direction Départementale de la Protection des Populations 95 (DDPP)

La DDPP met en œuvre les politiques publiques relatives à la sécurité et la qualité de l'alimentation, la sécurité des produits et la loyauté des transactions, la protection économique des consommateurs. Elle intervient dans les risques sanitaires liés aux élevages, aux populations animales, aux produits alimentaires et aux produits dangereux commercialisés.

Elle peut être saisie via le dispositif SignalConso.



<https://signal.conso.gouv.fr/fr>

Si la personne est victime, ou qu'elle constate des **actes de maltraitance** envers un résident de la structure d'accueil, elle peut contacter également la **plateforme nationale d'écoute 3977**.

trice du secteur médicosocial» ou à la «Directrice de la qualité, gestion des risques et des relations aux usagers».

Des enquêtes de satisfaction sont menées régulièrement auprès des usagers. Elles donnent ensuite lieu à une analyse et le cas échéant à des mesures correctives.

Pour votre sécurité

L'établissement a mis en place des protocoles de prévention des risques (erreurs médicamenteuses, chutes et infections).

L'ensemble des professionnels est formé régulièrement aux gestes et procédures de sécurité incendie.

Le droit à l'image

Votre accompagnement peut impliquer la captation d'images (photos, vidéos,) avec votre consentement, pour diverses raisons : améliorer l'identito-vigilance au sein de l'Etablissement, communiquer autour des activités proposées par l'Etablissement.

Vous avez le droit de vous opposer à leur utilisation ou diffusion. **Un document d'utilisation du droit à l'image vous sera remis à votre entrée afin de recueillir votre accord ou votre refus.**

Le droit d'accès au dossier médical

Lors de votre hospitalisation, un dossier médical conservant toutes les informations à caractère administratif, médical et paramédical, est constitué.

Si vous souhaitez accéder à votre dossier, vous pouvez :

Vous connecter sur notre site internet :



OU

Nous adresser votre demande sur papier libre en y mentionnant vos coordonnées postales et téléphoniques.

Dans les deux cas, votre demande doit être impérativement accompagnée des pièces justificatives et des éléments souhaités c'est-à-dire :

- service(s) de soins concerné(s),
- date(s) d'hospitalisation,
- nature des documents médicaux sollicités,
- clichés radiologiques etc.

Elle doit être adressée par courrier au Service des droits du patient :

Hôpital NOVO - Service des droits du patient
6, avenue de l'Île-de-France
95300 PONTOISE

Le service est joignable au 01 30 75 46 23

À réception de votre demande écrite, l'établissement dispose d'un délai de 8 jours si les informations médicales contenues dans le dossier datent de moins de 5 ans et d'un délai de 2 mois si les informations médicales contenues dans le dossier datent de plus de 5 ans.

D'autre part, la loi prévoit également que les frais de délivrance et d'acheminement (en recommandé avec accusé de réception) des copies sont à la charge du demandeur. La consultation du dossier sur place est possible ; elle s'effectue sur rendez-vous avec le service de soins concerné et en présence d'un professionnel de l'établissement.

Enfin, le dossier médical peut également vous être adressé sous format électronique via une plateforme sécurisée.

Le secret professionnel

Un des devoirs des établissements médicosociaux est la protection et le respect des personnes. Ainsi l'ensemble du personnel soignant est tenu au secret

Protection des données personnelles

L'identité de l'Hôpital en tant qu'entité traitant vos données personnelles :

Hôpital NOVO – Site de Pontoise
6 Avenue de l'Île-de-France
CS 90079 Pontoise – 95303 Cergy-Pontoise
Téléphone : 01 30 75 40 40

Collecte des données

Les données collectées par l'Hôpital sont nécessaires à l'accomplissement de ses missions publiques, telles que l'accès aux soins, la gestion administrative de votre parcours et votre prise en charge médico-sociale (Art. 6-1 e du RGPD). Elles incluent des informations personnelles, notamment de santé, enregistrées dans votre dossier patient informatisé (DPI). Ces données servent à assurer votre suivi médical et sont accessibles par l'équipe de soin. Avec votre consentement, elles peuvent aussi être partagées avec d'autres professionnels de santé internes ou externes à l'établissement.

Réutilisation des données

Les données collectées peuvent être utilisées pour la recherche clinique, la vigilance sanitaire et l'analyse de l'activité médicale. Ces recherches, menées par les professionnels de santé avec l'appui de l'US-RC de l'Hôpital NOVO, peuvent être partagées avec d'autres établissements de santé, autorités sanitaires, ainsi que des partenaires comme des laboratoires ou des institutions (CNRS, EHESP).

professionnel : **il ne doit en aucun cas divulguer d'informations vous concernant.**

Destinataires des données

Pour des raisons légales, vos données peuvent être transmises de manière sécurisée à certains destinataires, tels que les commissaires aux comptes, les forces de l'ordre, la justice, la Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI), les médecins des autorités publiques (ARS, IGAS), les médecins-experts (HAS), ainsi que d'autres institutions comme l'Assurance Maladie ou l'URSSAF. La HAS utilise ces données pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Vos droits

Vous avez des droits concernant vos données personnelles, tels que le droit à l'information, d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation du traitement. Toutefois, certains traitements liés à des obligations légales de l'Hôpital, comme la gestion du dossier patient, la vigilance sanitaire et l'analyse de l'activité médicale, ne permettent pas d'exercer les droits d'opposition, de portabilité ou d'effacement. Vous pouvez exercer vos droits sans impact sur votre prise en charge médicale, y compris le droit d'opposition lorsque cela est possible.

Informations complémentaires

Pour plus d'informations sur les données collectées, leurs destinataires, la durée de conservation et vos droits (accès, rectification, oubli, limitation, etc.), consultez notre politique de confidentialité sur le site internet de l'hôpital.

Vous avez également la possibilité de recourir à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés.
Ou par courrier : 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris



<https://cnil.fr>

Contact

Pour toute question sur vos données personnelles, contactez notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

@ par mail : dpo@ght-novo.fr

✉ par courrier : DPO, Hôpital NOVO,
6 Avenue de l'Île-de-France,
95303 Cergy-Pontoise.

Vos devoirs



Politesse et courtoisie

Le respect des locaux et du matériel est essentiel pour le bon fonctionnement de l'Etablissement et le confort des patients. Il est important de respecter l'organisation et les consignes des professionnels, de respecter le repos des autres résidents, et de ne pas déranger avec des appareils sonores (téléphone, tablette etc.). L'alcool et les produits stupéfiants sont interdits. Une tenue correcte est exigée.



Civilité et non-violence

Les professionnels de l'Etablissement sont à l'écoute des résidents et de leurs proches pour les informer, les orienter et les accompagner. Cependant, toute incivilité ou violence, qu'elle soit verbale ou physique, envers le personnel entraînera systématiquement un dépôt de plainte. Selon l'article 222-13 du Code Pénal, ces agressions peuvent conduire à 3 ans de prison et une amende de 45 000 euros.



Photos et vidéos

Il est interdit de prendre des photos, vidéos ou enregistrements audio dans l'Etablissement sans consentement, sous peine de poursuites et sanctions pénales.



Interdiction de fumer et vapoter

Le décret du 15 novembre 2006 **interdit de fumer et d'utiliser des cigarettes électroniques** dans les locaux à usage collectif, y compris les établissements de santé.

Il est strictement interdit de fumer dans les chambres.



Consignes de sécurité et de sûreté

En cas d'incendie, il faut suivre les consignes, rester calme et éviter les risques. La consommation de cigarettes est interdite pour prévenir les incendies. Il est également important de signaler toute situation suspecte au personnel pour éviter les actes de malveillance ou de vol.

Les appareils électriques autorisés dans les chambres sont indiqués dans le règlement de fonctionnement.

Amélioration de la qualité et de la sécurité des soins



Depuis la loi du 2 janvier 2002, les établissements sociaux et médico-sociaux doivent procéder à des évaluations régulières pour garantir la qualité des prestations.

Suite à cette évaluation l'établissement a mis en place un plan d'amélioration de la qualité dont le

suivi est présenté au sein de notre Conseil de la vie sociale.

L'établissement mène une politique de gestion des risques et de lutte contre les infections associées aux soins, avec des audits réguliers et une déclaration proactive des événements indésirables.

La Politique Gestion et qualité de l'établissement

L'établissement s'inscrit dans une démarche continue de la qualité des soins et de l'accompagnement.

Des audits sont régulièrement conduits en référence aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité en Santé.

Pour déployer cette démarche qualité l'établissement s'appuie sur ces ressources et compétences internes, notamment via l'hôpital support. Il associe l'ensemble des professionnels afin que ceux-ci s'approprient la démarche et les outils mis à leur disposition.

La Gestion des Événements indésirables

La sécurité des soins est notre préoccupation première. Cependant malgré l'attention et le professionnalisme de nos équipes, un événement indésirable peut se produire lors d'une prise en soins et accompagnement.

Les équipes sont formées à la déclaration d'événements indésirables et déclarent systématiquement tout incident susceptible d'impacter les usagers. Chaque déclaration fait l'objet d'une réponse et le cas échéant d'une mesure correctrice. Les revues d'événements sont présentées aux équipes et en conseil de la vie sociale.

Si vous pensez identifier une situation susceptible de mettre en jeu la sécurité des soins, nous vous invitons en première intention à en parler avec l'équipe soignante.

Vous avez également la possibilité de déclarer une situation à risque sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables :



<https://signalement.social-sante.gouv.fr>

Annexes

Charte des droits et libertés des personnes accueillies

Version FALC – Facile à lire et à comprendre

Cette charte explique vos droits si vous êtes accueilli dans un établissement ou un service social ou médico-social.

- 1. Pas de discrimination :** tout le monde a les mêmes droits. Vous ne devez pas être traité différemment à cause de votre origine, votre handicap, votre âge, vos idées ou votre religion.
- 2. Avoir un accompagnement adapté :** vous devez recevoir une aide qui correspond à vos besoins.
- 3. Droit à l'information :** vous avez le droit de comprendre ce qui est prévu pour vous et comment fonctionne l'établissement. On doit vous expliquer les choses clairement.
- 4. Liberté de choix et participation :** vous avez le droit de choisir parmi les solutions proposées et de donner votre avis sur votre accompagnement. Si vous ne pouvez pas choisir seul, votre famille ou votre représentant légal le fera pour vous.
- 5. Droit de changer d'avis :** vous pouvez demander à changer d'accompagnement ou y renoncer si vous le souhaitez.
- 6. Respect des liens familiaux :** l'établissement doit vous aider à garder contact avec votre famille.
- 7. Protection et sécurité :** vous devez être protégé et en sécurité. On doit respecter votre confidentialité.
- 8. Autonomie :** vous avez le droit de vous déplacer librement et de garder vos objets personnels.
- 9. Soutien et prévention :** l'établissement doit faire attention à vos besoins émotionnels et sociaux. Il doit vous aider en fin de vie.
- 10. Exercice des droits civiques :** vous avez le droit de voter et d'exercer vos droits comme tout citoyen.
- 11. Pratique religieuse :** vous avez le droit de pratiquer votre religion si cela ne gêne pas les autres.
- 12. Dignité et intimité :** vous devez être respecté et avoir votre espace personnel.

Cette charte est faite pour garantir vos droits et vous assurer un accompagnement de qualité.

Charte éthique de l'Hôpital NOVO

Version FALC – Facile à lire et à comprendre

À l'hôpital NOVO, les soignants réfléchissent ensemble à ce qui est juste et humain pour bien soigner chaque personne.
Ils respectent les lois françaises sur les droits des patients et les soins en fin de vie.

Nos engagements envers vous

- 1. Accueil respectueux :**
Nous vous accueillons avec respect, quelles que soient vos valeurs ou votre histoire.
- 2. Respect et équité :**
Nous vous traitons avec honnêteté et sans faire de différence entre les personnes.
- 3. Accès aux soins :**
Nous vous aidons à suivre un parcours de soins adapté à vos besoins.
- 4. Écoute et confiance :**
Nous prenons le temps de vous écouter pour créer une relation de confiance.
- 5. Dialogue et participation :**
Nous parlons avec vous et avec vos proches pour décider ensemble de votre projet de soins.
- 6. Information claire :**
Nous vous donnons des explications simples et compréhensibles, en respectant votre vie privée.
- 7. Respect de la dignité :**
Nous protégeons votre intimité et votre dignité à tout moment.
- 8. Soulagement de la douleur :**
Nous faisons tout pour diminuer votre douleur et améliorer votre confort.
- 9. Réflexion éthique :**
En cas de situation difficile (comme l'arrêt d'un traitement), nous en parlons ensemble de façon réfléchie et humaine.
- 10. Soins palliatifs :**
Si votre état le nécessite, nous vous accompagnons jusqu'à la fin de votre vie, avec respect et douceur.
- 11. Compétence et valeurs :**
Les soignants se forment régulièrement pour améliorer leurs pratiques et garder une approche éthique.

Charte de Bientraitance

Version FALC – Facile à lire et à comprendre

À l'hôpital NOVO, la bientraitance est l'affaire de tous : médecins, soignants, agents, patients et familles. Elle signifie prendre soin avec respect, douceur et écoute. La direction de l'hôpital soutient cette démarche.

1. Accueil et lieu de vie :

Le soignant accueille chaque personne avec gentillesse et respect.
Il s'adapte à ses besoins pour que son séjour se passe bien.
Il veille à préserver l'intimité et le confort du patient.

2. Respect de la personne :

Chaque patient est une personne unique.
Le professionnel respecte son histoire, sa dignité et sa façon d'être.
Il parle avec respect, sans ton familier ni attitude infantilisante.

3. Discretion

Les informations données au soignant sont confidentielles.
Elles ne sont partagées qu'avec les personnes autorisées à en connaître le contenu.
Le respect du secret professionnel est une règle essentielle.

4. Communication autour du soin

Pendant les soins, le professionnel explique ce qu'il fait et pourquoi.
Il s'assure que la personne comprend bien ce qui est réalisé.
Il agit toujours dans le respect de la pudeur et de la dignité.

5. Attitude professionnelle

Le soignant considère le patient comme une personne entière : avec un corps, un esprit, une vie sociale et parfois des croyances.
Il agit avec bienveillance et humanité dans chacun de ses gestes.

6. Personne en fin de vie

Quand une personne est en fin de vie, les soignants l'accompagnent avec douceur et respect. Ils respectent ses droits et soutiennent aussi sa famille et ses proches.

7. Besoin de sécurité

L'équipe veille à ce que la personne se sente en sécurité :
– sur le plan physique (pas de danger),
– psychologique (être rassuré),
– matériel (environnement adapté),
– spirituel (respect des croyances).

8. Le professionnel dans l'équipe

Chaque soignant travaille en équipe pour assurer la meilleure prise en charge.
Il transmet les informations utiles, réfléchit à ses pratiques, et se forme régulièrement.
Il participe aussi à des actions de prévention pour protéger la santé de tous.

Charte de la Laïcité dans les services publics

Version FALC – Facile à lire et à comprendre

1. La France

La France est une **République laïque, démocratique et sociale**. Cela veut dire :
– que toutes les personnes sont égales devant la loi,
– qu'aucune religion n'est imposée,
– que chacun est libre de croire ou de ne pas croire.

2. L'égalité pour tous

Hommes et femmes ont **les mêmes droits**.
Personne ne doit être jugé à cause de : sa religion, son origine, sa couleur de peau, ses idées.

3. La liberté de croire ou non

Chacun peut **avoir une religion ou ne pas en avoir**.
Mais personne ne doit troubler l'ordre public (la paix entre les gens) à cause de sa religion.
La loi protège la liberté de conscience : chacun pense comme il veut.

4. Les services publics

La **laïcité** s'applique **dans tous les services publics** (hôpitaux, écoles, mairies, administrations...). Elle garantit :
– la neutralité du service public,
– l'égalité de traitement pour tous les usagers,
– le respect de la liberté de chacun.

5. Les agents du service public

Les agents publics (fonctionnaires, soignants, enseignants, etc.) doivent :
– être neutres (ne pas montrer leur religion au travail),
– respecter toutes les croyances,
– traiter tout le monde de la même façon.
Ils ne peuvent pas :
– porter de signes religieux visibles,
– parler de leur religion pendant leur travail.
S'ils ne respectent pas ces règles, ils peuvent avoir des sanctions.

6. Les usagers du service public

Les usagers (les personnes qui viennent dans un service public) ont des droits et des devoirs :
– Ils peuvent avoir une religion et l'exprimer, mais sans déranger le service.
– Ils ne doivent pas faire de prosélytisme (ne pas chercher à convaincre les autres).
– Ils ne peuvent refuser un agent ou demander des règles spéciales à cause de leur religion.
– Ils doivent respecter les règles du service (sécurité, hygiène, paix entre tous).

7. Vérification de l'identité

Quand c'est nécessaire, les usagers doivent montrer leur visage et prouver leur identité.
C'est une règle de sécurité pour tout le monde.