

Charte des usagers du CPAS

Le CPAS a pour mission de garantir le droit à l'aide sociale à toute personne en situation de besoin. Cette charte vise à définir les droits et les obligations des usagers, ainsi qu'à promouvoir un climat de respect mutuel entre les usagers et les travailleurs du CPAS.

Cette charte est mise en place pour favoriser un cadre respectueux et constructif entre les usagers et le CPAS.

Vos droits en tant qu'usager :

Droit à l'accueil et à l'écoute



Vous avez le droit d'être accueilli dans un environnement respectueux, bienveillant et confidentiel. Les travailleurs sociaux et le personnel du CPAS sont là pour vous écouter et vous aider à résoudre vos difficultés.

Droit à l'information



Vous avez le droit d'être informés de manière claire et compréhensible sur les services offerts par le CPAS, les démarches à suivre, et les critères d'éligibilité.

Droit à la dignité et au respect



Vous êtes traité avec dignité et respect, sans jugement, ni stigmatisation. Vous avez droit à un traitement équitable et personnalisé quel que soit votre origine, votre sexe, votre orientation sexuelle, votre religion, ou votre situation sociale.

Droit à la confidentialité



Toutes les informations personnelles que vous partagez avec le CPAS sont confidentielles et ne peuvent être transmises à des tiers sans votre consentement, sauf dans les cas prévus par la loi.

Droit à une prise en charge appropriée



Vous êtes au centre de votre projet, vous avez le droit de recevoir une aide qui répond à vos besoins sociaux, médicaux, ou financiers, sur base d'une analyse individuelle de votre situation et dans les limites des réglementations du CPAS.

Droit de recours



Vous avez le droit de contester les décisions du CPAS et de faire appel des décisions qui vous sont défavorables, conformément aux procédures légales, après réception de votre notification.



Vos devoirs en tant qu'usager :

Devoir de respect envers les travailleurs sociaux, le personnel et les autres usagers



Vous devez traiter les travailleurs du CPAS et les autres usagers avec respect et courtoisie. Toute forme de violence, verbale ou physique, est strictement interdite. Le respect mutuel est essentiel pour maintenir un climat de confiance et de coopération. Le CPAS est un lieu où plusieurs personnes se croisent et partagent des moments difficiles. La courtoisie et l'empathie envers les autres sont des principes à respecter.

Devoir de collaboration et d'information



Vous avez l'obligation de fournir les informations exactes et complètes concernant votre situation personnelle et sociale et de vous assurer de leur bonne transmission. L'honnêteté et la transparence sont essentielles pour permettre au CPAS d'évaluer correctement vos besoins et de vous fournir une aide adéquate. Cela permet de réévaluer vos droits et d'adapter l'aide qui vous est fournie.

Devoir de respect des règles internes du CPAS



Les règles internes du CPAS concernent notamment l'accueil, les horaires, la gestion des rendez-vous, ou les autres procédures administratives. Vous devez respecter les délais fixés pour remettre les documents nécessaires au suivi de votre dossier. Le non-respect des délais peut entraîner des retards ou refus dans la prise en charge de votre demande.

Devoir de respecter des décisions



Vous devez respecter les décisions prises par le CPAS dans le cadre de votre accompagnement. Vous avez toutefois le droit de contester cette décision conformément aux informations reprises dans la rubrique « vos droits en tant qu'usagers ».

Devoir de responsabilité



Vous devez faire un usage responsable des aides et des services mis à votre disposition.

Devoir d'hygiène et de précautions sanitaires



Si vous présentez des symptômes tels que fièvre, grippe, gastro-entérite, gale, varicelles, ou autres, il est essentiel de rester chez vous pour éviter de contaminer les autres et de reporter votre rendez-vous. En cas de doute, renseignez-vous, au préalable, auprès de nos services.

Cette charte vise à instaurer un climat de confiance et de respect mutuel entre les usagers et les travailleurs du CPAS, afin de garantir une prise en charge efficace et bienveillante des situations de besoin.

En cas de non-respect de cette charte, le CPAS se réserve le droit d'en informer les membres du Bureau permanent et de prendre les mesures qui s'imposent. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le guide pour les usagers des CPAS.