

Des droits à faire respecter

**MARIE-NOËLLE
L. PAQUETTE**



Nous savons bien qu'en tant qu'individus et membres à part entière d'une collectivité, nous avons des droits qui doivent être respectés en tout temps. Pourtant, il arrive des circonstances dans lesquelles nous ne les faisons pas valoir. Parfois également, nous assistons sans trop réagir à des situations où ils sont bafoués.

Force est de constater qu'il y a des moments de la vie où il peut être particulièrement difficile de se prévaloir de ces droits qui sont les nôtres. Ces moments qui, pour toutes sortes de raisons, accroissent notre vulnérabilité, seront sans doute ceux où nous aurons le plus besoin d'un petit coup de main pour nous défendre.

Certains organismes se spécialisent dans l'accompagnement des gens souhaitant faire respecter leurs droits. Par exemple, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Montérégie assiste les gens qui souhaitent formuler une plainte quant aux services reçus dans le réseau de la santé.

Les conseillers du CAAP sont disponibles pour donner de l'information sur les façons les plus appropriées d'acheminer la plainte. De la même façon, ils peuvent aider les usagers à formuler le tout par écrit. Leur travail en est également un de soutien moral, car bien des situations amenant l'individu à souhaiter porter plainte sont chargées d'émotions.

Selon Jean Thouin, directeur général de l'organisme, les gens sont souvent mal à l'aise de porter plainte. Mais comme le but de la démarche n'est pas de traquer des coupables mais bien d'éviter que des situations déplorables ne se reproduisent, c'est une démarche qui peut être vue de façon très positive. C'est une façon d'augmenter la qualité générale des services rendus aux usagers des services de santé. «Ceux qui font la plainte rendent service à tout le monde», résume M. Thouin.

DROITS ET VIEILLISSEMENT

De son côté, l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), section Haut-Richelieu, veille à ce que les aînés évoluent dans un milieu qui leur est favorable et qui

leur permet de rester impliqués dans la société. Plusieurs dossiers sont considérés comme prioritaires par l'organisme, la prévention des abus et de la fraude et l'accessibilité aux ressources nécessaires au maintien à domicile, par exemple.

La diffusion d'information, par des conférences, un centre de référence et des consultations téléphoniques ou en personne, demeure pour l'AQDR un moyen privilégié de conscientiser les aînés tout en leur faisant prendre conscience de leurs droits et en les aidant à prendre toute la place qui leur revient.

Johanne Demers, coordonnatrice de l'AQDR, explique que l'organisme cherche en premier lieu à écouter les aînés qui vivent des situations qui portent atteinte à leurs droits. «En les écoutant et en les informant, nous essayons de les aider à améliorer leurs conditions de vie générales», ajoute-t-elle.

SANS EMPLOI

Perdre un emploi, avoir du mal à en trou-

ver un ou vivre les aléas du travail saisonnier sont des réalités déjà bien difficiles sans en plus devoir être confronté à des démêlés avec l'assurance-emploi. Le Comité chômage du Haut-Richelieu est un organisme qui accompagne et représente au tribunal administratif (le conseil arbitral) les chômeurs qui rencontrent différents problèmes dans leurs démarches.

L'organisme poursuit sa mission en militant pour des conditions plus avantageuses pour l'ensemble des travailleurs. France Turcotte, coordonnatrice de l'organisme, indique que les demandes adressées au gouvernement sont centrées sur l'admissibilité des personnes ayant perdu leur emploi par une diminution du nombre d'heures pour se qualifier, l'allongement de la période de prestations et l'augmentation du taux de prestations à 60%.

Pour sa part, l'organisme Inclusion se veut la ressource tout indiquée pour les assistés sociaux aux prises avec des difficultés en lien avec les prestations d'aide socia-

le. Ses intervenants cherchent à accompagner les prestataires qui ont du mal à recevoir les sommes auxquelles ils sont éligibles, ou qui rencontrent des embûches de toutes sortes dans leurs démarches avec les bureaux de l'aide sociale.

«Il y a tellement de lois, les gens ne les connaissent pas toutes», affirme France Raymond, intervenante pour Inclusion. Dans certains cas, l'organisme est en mesure de référer les gens à des ressources particulières, comme par exemple des avocats spécialisés.

On peut joindre les organismes présentés cette semaine aux numéros suivants: CAAP Montérégie: 450 347-0670; AQDR Haut-Richelieu: 450 357-9545; Inclusion: 450 346-7369; Comité chômage du Haut-Richelieu: 450 357-1162

Cette chronique est présentée par la Corporation de développement communautaire Haut-Richelieu-Rouville: www.cdchautrichelieu.com ou 450 357-9232. ■