

Les trajectoires des services pour les personnes victimes de racisme, de haine et de discrimination

Guide des ressources disponibles

**URGENCE, SOUTIEN, ACCOMPAGNEMENT,
INFORMATION, DÉNONCIATION, PLAINTÉ**

Table des matières et codes de couleur

La personne victime et sa situation

Si urgence ou situation de crise

****Service complémentaire****

Si la personne est allophone, absence d'interprète
et communication difficile

**Trajectoire pour toutes
situations de racisme, de
haine et de discrimination**

pages 9 à 18

**Trajectoire dans le domaine
de la santé et des services
sociaux**

pages 19 à 21

**Trajectoire dans le domaine
de l'emploi**

pages 22-24

**Trajectoire dans le domaine
de l'éducation**

pages 25-28

**La personne a besoin
de soutien et
d'accompagnement**

**Les droits de la
personne n'ont pas été
respectés**

**La personne a été
victime d'un acte
criminel**

Les trajectoires des services pour les personnes victimes de racisme, de haine et de discrimination

Conception et rédaction

**Michèle Laliberté, coordonnatrice de projets
Fédération des communautés culturelles de l'Estrie (FCCE)**

Soutien

**Équipe de la FCCE
Mariame Cissé, directrice adjointe et responsable du comité femmes
Perle Aurore Fama Sana, soutien administratif et promotion des événements**

**Alexane Saint-Amant-Ringuette, coordonnatrice
Instance de concertation en immigration (ICI) de Sherbrooke**

Remerciement

Merci à tous les partenaires et organisations ayant participé à l'une ou l'autre des étapes de mise en œuvre de la structure d'écoute téléphonique, de soutien et d'accompagnement pour les victimes de racisme, d'haine et de discriminations, dont la conception de ce guide.

Disponible en ligne

<https://fcestrie.ca/structuredecoute/>

Première publication

Avril 2026

Financement

Patrimoine Canadien dans le cadre du Programme de multiculturalisme et de lutte contre le racisme – Projet – Appel anti-haine

PRÉAMBULE

Le présent guide s'inscrit au sein du projet « ***Ensemble contre la haine et les discriminations à Sherbrooke*** », chapeauté par l'Instance de concertation en immigration (ICI) de Sherbrooke avec la collaboration de plusieurs partenaires, qui vise à soutenir, mobiliser et accompagner le changement vise à renforcer la capacité des milieux sherbrookoïses à lutter contre la haine et les discriminations raciales, ethniques et religieuses, tout en favorisant une meilleure prévention grâce à des partenariats intersectoriels.

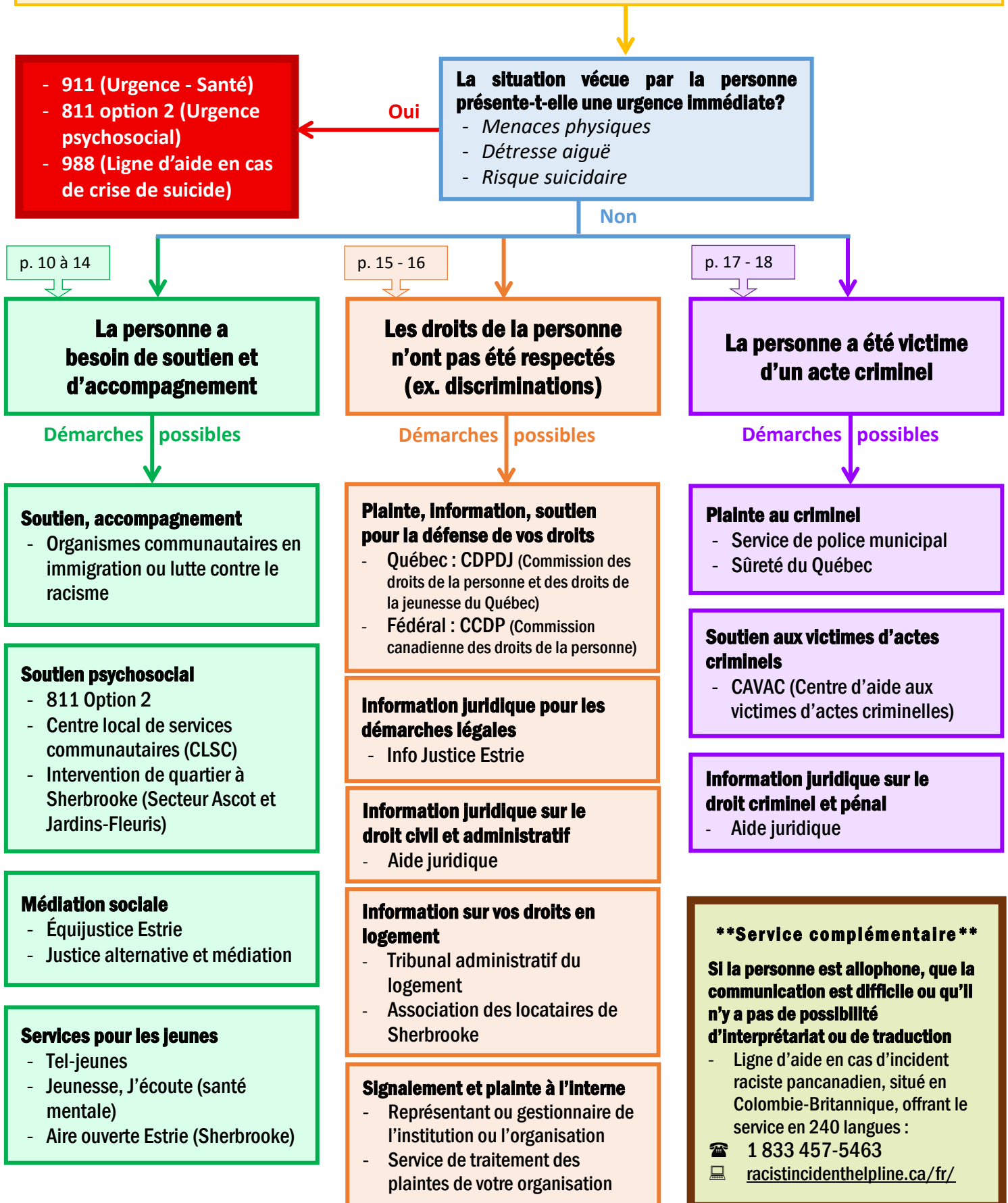
Bien que plusieurs actions de lutte, de sensibilisation et d'accompagnement sont réalisées par plusieurs organisations sur le territoire de l'Estrie, la communauté d'accueil, la communauté immigrante et les partenaires du milieu nomment le même besoin : **Qui contacter et quoi faire concrètement lorsqu'une personne vit une situation de racisme, de haine ou de discrimination?**

Dans l'optique de répondre à ce besoin et dans le cadre de ce projet, la Fédération des communautés culturelles de l'Estrie, avec le soutien de ICI-Sherbrooke et de ces membres partenaires, est responsable de la mise en œuvre et de la consolidation d'une structure d'écoute téléphonique, de soutien et d'accompagnement pour les victimes de racisme, d'haine et de discriminations. Des bénévoles, formés en écoute et en référencement, recevront les appels de personnes victimes, de témoins ou d'accompagnateurs(trices) afin de les écouter, les soutenir, les informer et les orienter vers les bonnes ressources du milieu, dans le respect du rythme et des choix de la personne victime.

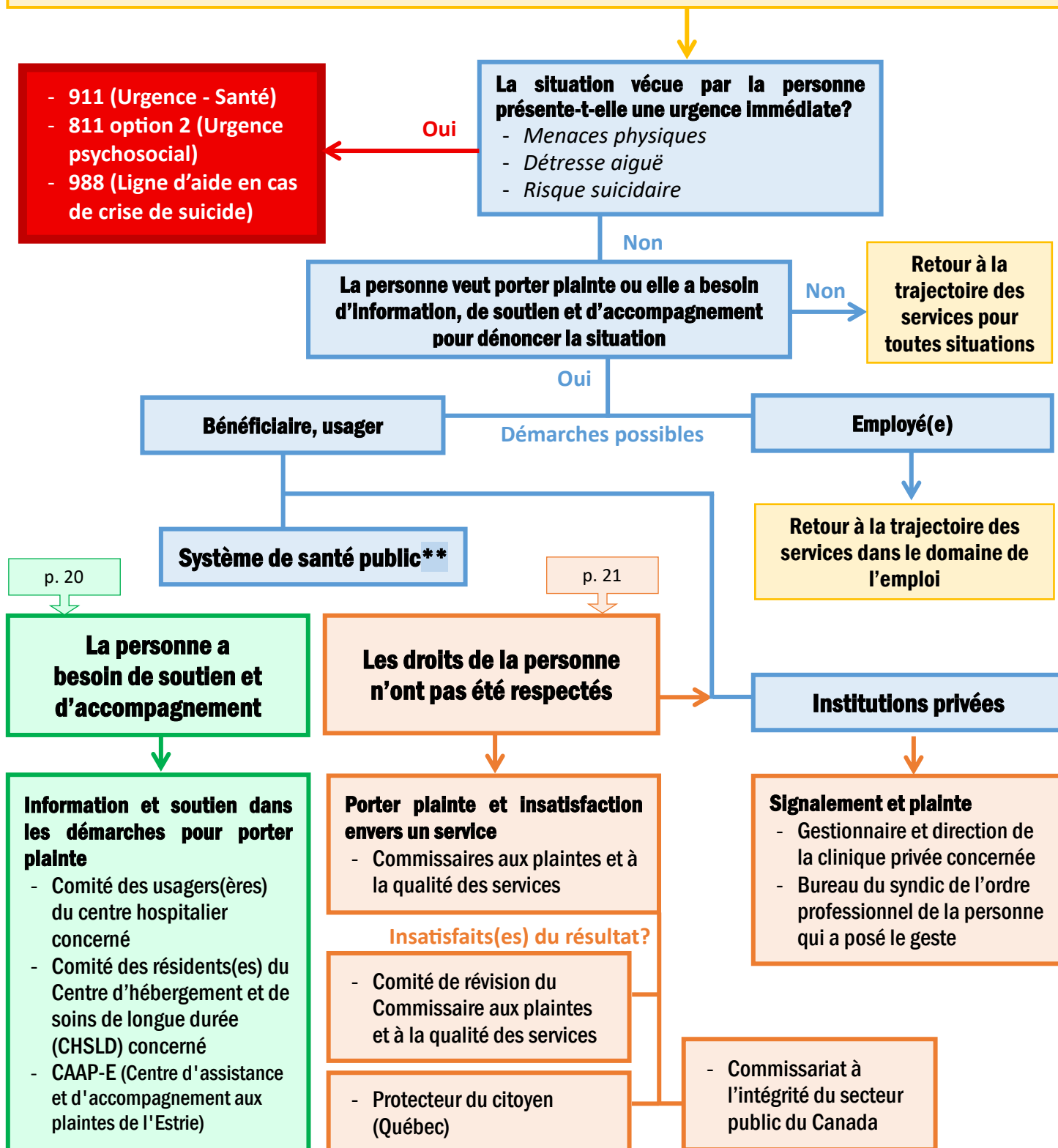
Pour faciliter le référencement, une recension des organisations en Estrie a été réalisée pour préparer une liste de celles pouvant accompagner, intervenir ou agir lorsqu'une situation de racisme, d'haine et de discriminations est vécue. Selon la nature de la situation et les besoins des personnes victimes, ce document de référence, soit « ***Les trajectoire des services pour les personnes victimes de racisme, de haine et de discrimination*** », présente les différentes démarches pouvant être entreprises par les personnes victimes.

Ce guide est aussi accessible aux professionnels et aux intervenants(es) qui accompagnant les personnes victimes dans leurs différentes démarches pour obtenir l'aide adéquate.

TRAJECTOIRE DES SERVICES « GÉNÉRALE » POUR TOUTES SITUATIONS DE RACISME, DE HAINE ET DE DISCRIMINATION



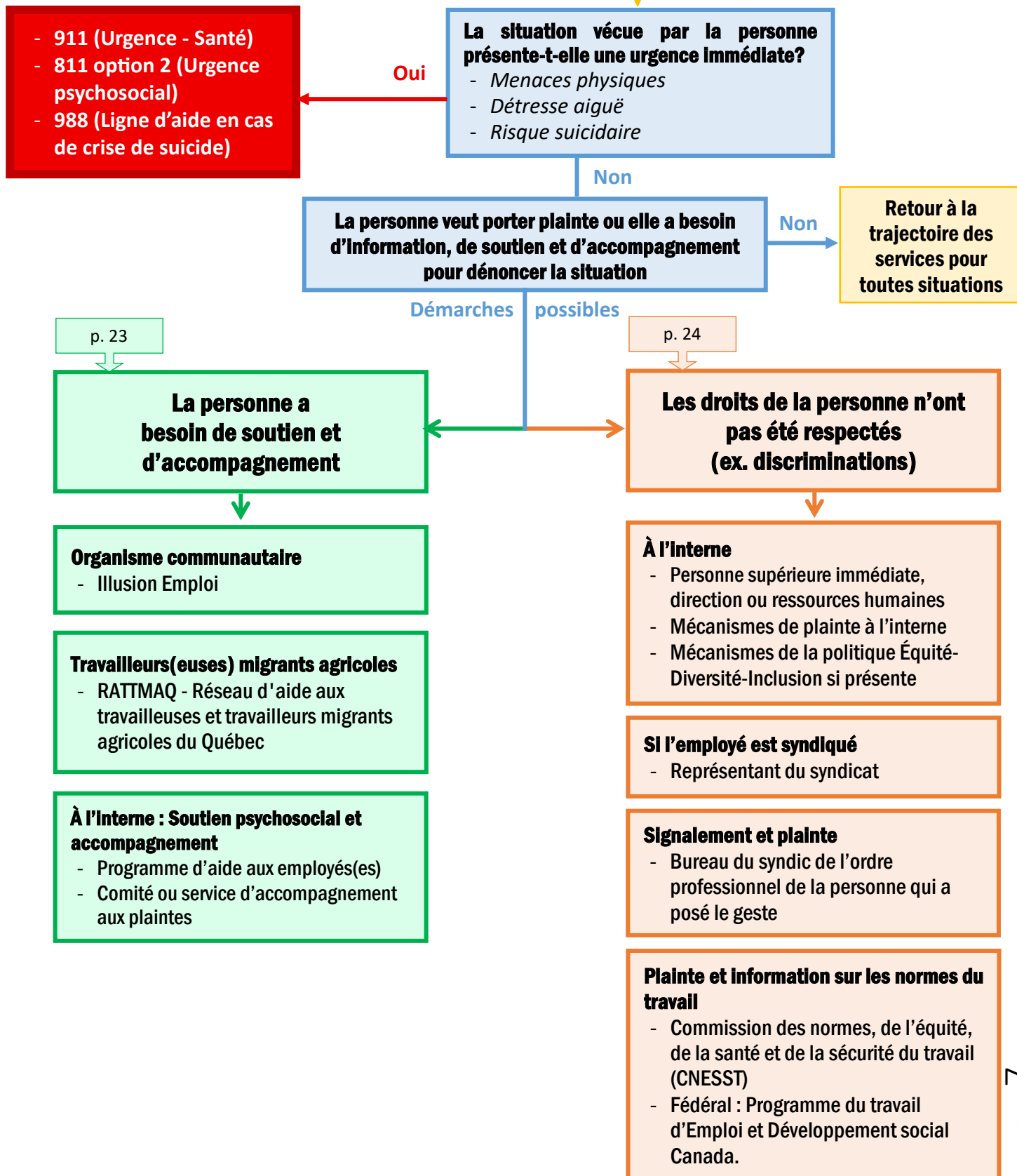
TRAJECTOIRE DES SERVICES « SPÉCIFIQUE » DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX



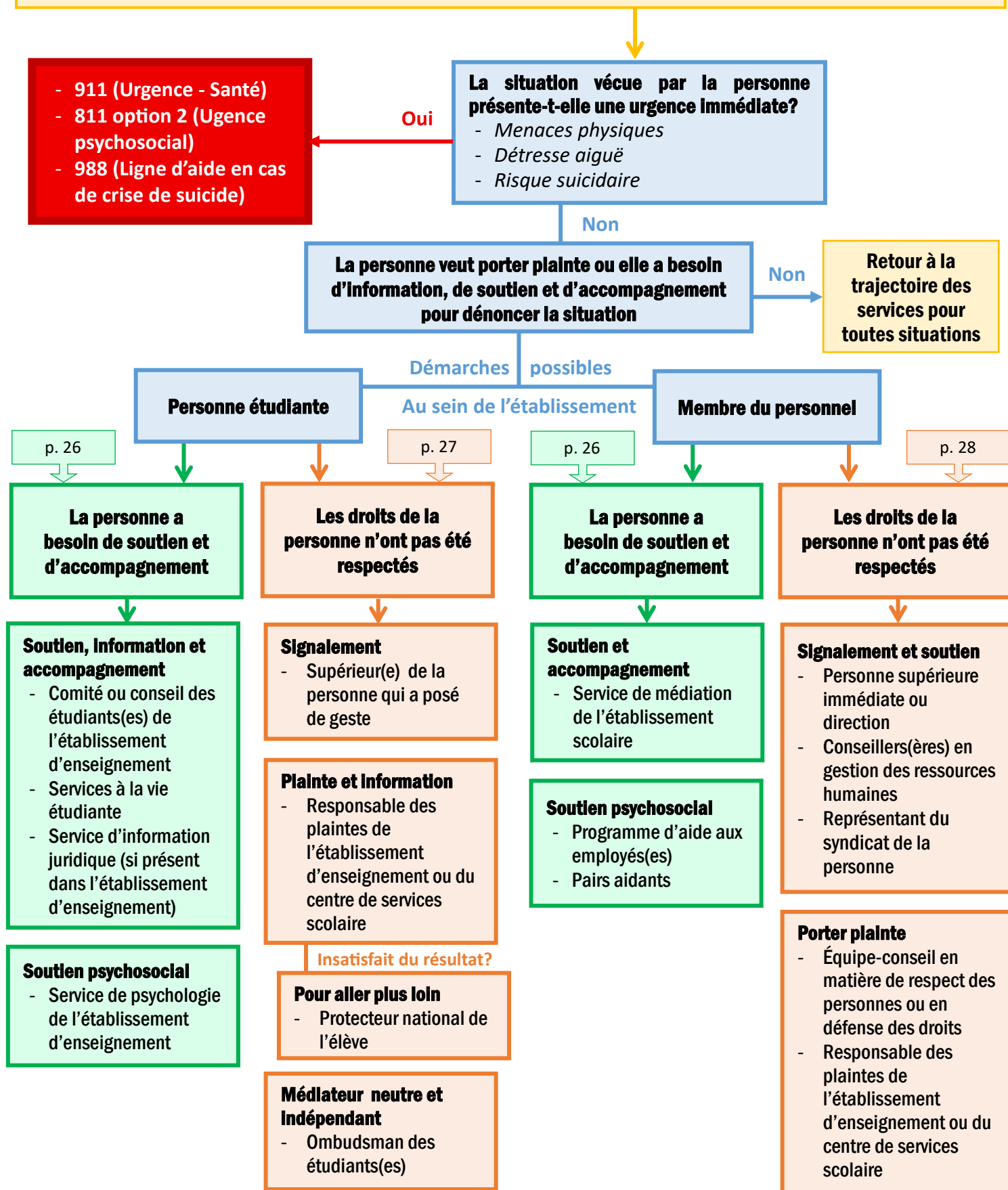
** Système de santé publique inclut :

- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS), Centre hospitalier, Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), Centre local de services communautaires (CLSC), Centre de réadaptation (CR), Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)

TRAJECTOIRE DES SERVICES « SPÉCIFIQUE » DANS LE DOMAINE DE L'EMPLOI (employés(es) – bénévoles)



TRAJECTOIRE DES SERVICES « SPÉCIFIQUE » DANS LE DOMAINE DE L'ÉDUCATION (INSTITUTIONS SCOLAIRES)



**Trajectoire des services pour toutes situations
de racisme, de haine et de discrimination**

**La personne a besoin
de soutien et
d'accompagnement**

Liste des ressources :
pages 10 à 14

**Les droits de la
personne n'ont pas été
respectés**

Liste des ressources :
pages 15-17

**La personne a été
victime d'un acte
criminel**

Liste des ressources :
pages 17-18

POUR TOUTES SITUATIONS DE RACISME, DE HAINE ET DE DISCRIMINATION

La personne a besoin de soutien et d'accompagnement : Liste des ressources disponibles

Organismes communautaires en immigration ou de lutte contre le racisme

Fédération des communautés culturelles de l'Estrie (FCCE)

Mission

Regrouper et représenter les associations issues des communautés culturelles dans le but de défendre leurs droits et leurs intérêts. La FCCE assume également le rôle d'interface entre les acteurs socio-économiques, culturels, politiques et les associations monoethniques afin qu'elles puissent assurer une réelle intégration de leurs membres en région.

Services

- Défense des droits
- Comité de lutte contre le racisme et les discriminations
- Soutien aux associations ethnoculturels
- Prévention, sensibilisation, accompagnement et référencement
- Formation sur mesure

Coordonnées

172, rue Élane-C.-Poirier, Bureau 114,
Sherbrooke, Québec, J1H 2C5

☎ (819) 823-0841
@ secretariat.fccestrie@gmail.com
💻 fccestrie.ca
F www.facebook.com/FCCESTRIE

Territoire couvert : Estrie (9 MRC)

Rencontres Interculturelles des Familles de l'Estrie (RIFE)

Mission

L'information, la formation, la sensibilisation, la défense des droits et le rapprochement interculturel des familles de toutes origines.

Services

- Lutte contre le racisme et les discriminations
- Médiation interculturelles collectives
- Formation et sensibilisation
- Forum, conférence, causeRIFEs
- Représentations et revendications

Coordonnées

☎ (873) 888-9090
@ Rife2007@yahoo.fr
F www.facebook.com/rife1993

Territoire couvert : Estrie (9 MRC)

Service d'Aide aux Néo-Canadiens (SANC)

Mission

Accueillir et accompagner les personnes immigrantes en Estrie dans leur intégration socio-économique et participe au rapprochement interculturel.

Services

- Accueil et installation
- Interprétariat et traduction
- Employabilité
- Jumelage interculturel
- ICI santé, ICI Femme et FPJ (Famille et protection de la jeunesse), ICI petite enfance, scolaire et jeunesse

Coordonnées

530, rue Prospect, Sherbrooke, Québec,
J1H 1A8

☎ (819) 566-5373
@ sanc@sanc-sherbrooke.ca
💻 www.sanc-sherbrooke.ca/
F www.facebook.com/SANC.Sherbrooke

Territoire couvert : Estrie (7 MRC)

Actions interculturelles (AIDE) Mission Valoriser l'apport de la diversité culturelle et soutenir l'intégration socioprofessionnelle pour une société juste, inclusive et prospère par des actions innovantes, structurantes et collaboratives. Services ▸ Employabilité ▸ Alphabétisation digitale ▸ Rapprochement interculturel ▸ Accueil et installation ▸ Racisme et discriminations	Coordonnées 1945, rue Belvédère Sud, Bureau 204, Sherbrooke, Québec, J1H 5Y3 ☎ (819) 822-4180 @ communication@aide.org 💻 www.aide.org F www.facebook.com/actionsinterculturelles Territoire couvert : Estrie
Service d'Aide aux Familles Immigrantes et Réfugiées en Estrie (SAFRIE) Mission Faciliter le rapprochement entre les personnes et les familles immigrantes et réfugiées en difficultés d'une part, et le réseau social et institutionnel de la région de l'Estrie, d'autre part. Services ▸ Éveil à la lecture et à l'écriture ▸ Soutien scolaire ▸ Activités familiales et interculturelles ▸ Activités parents-enfants	Coordonnées 785, rue Thibault, Sherbrooke, Québec, J1H 3B3 ☎ (819) 345-6480 @ info@safrie.org 💻 www.safrie.org Territoire couvert : Estrie
Solidarité ethnique régionale de la Yamaska (SERY) Mission Assurer l'accueil des personnes immigrantes, faciliter leur intégration et favoriser le rapprochement interculturel tout en respectant les valeurs de la communauté d'accueil et en visant leur autonomie. Services ▸ Installation et référencement ▸ Aide aux familles et intégration scolaire ▸ Francisation et interprétariat ▸ Travailleurs agricoles ▸ Accompagnement Québec	Coordonnées 369, rue Saint-Jacques, Granby, Québec, J2G 3N5 ☎ (450) 777-7213 (Granby) ☎ (450) 266-4900 poste 296 (Brome-Missisquoi) @ info@sery-granby.org 💻 www.sery-granby.org/ F www.facebook.com/100064919222875/ Territoire couvert : Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska
BlackEstrie Mission Promouvoir les cultures noires en Estrie sous quatre piliers : célébrer les cultures noires, favoriser l'inclusivité, créer des ponts avec la société d'accueil et changer les perceptions. Services ▸ Divertissement ▸ Loisirs ▸ Activités socioculturelles	Coordonnées @ info@blackestrie.com 💻 www.blackestrie.com F www.facebook.com/Blackestrie Territoire couvert : Estrie

Centre d'éducation populaire de l'Estrie Mission Alphabétisation et insertion socioprofessionnelle des adultes peu scolarisés. Services ▸ Alphabétisation et alpha-francisation ▸ Francisation ▸ Programme en insertion socioprofessionnelle ▸ Formations	Coordonnées 311, rue Marquette, Sherbrooke, Québec, J1H 1M2 ☎ (819) 562-1466 @ info@cepestrie.qc.ca 💻 www.cepestrie.qc.ca/ F www.facebook.com/CEPestrie Territoire couvert : Estrie
Centre pour Femmes Immigrantes de Sherbrooke Mission Ce centre offre des services spécifiques aux femmes immigrantes, y compris des ressources pour les aider à naviguer dans les défis liés à la discrimination et à l'intégration. Ils fournissent également un soutien juridique et social. Services ▸ Accueil, écoute et assistance juridique (violence conjugale) ▸ Accompagnement, référence et interprétariat ▸ Francisation et traduction ▸ Insertion en emploi ▸ Aide aux devoirs ▸ Halte-garderie	Coordonnées 942, rue Belvédère S, Sherbrooke, Québec, J1H 4C3 ☎ (819) 822-2259 @ cfimmig@cooptel.qc.ca 💻 cfisherbrooke.com/ F www.facebook.com/centre.pour.femmesimmigrantes/ Territoire couvert : Sherbrooke
Association des Townshippers Mission Promouvoir et de soutenir les intérêts de la communauté minoritaire d'expression anglaise de la région des Cantons-de-l'Est au Québec. Services ▸ Services pour les personnes d'expression anglaise ▸ Soutien, écoute et accompagnement ▸ Renforcement de la communauté ▸ Implication sociale ▸ Représentation	Coordonnées 3355, rue College, Sherbrooke, Québec, J1M 0B8 ☎ (819) 566-5717 @ hello@townshippers.org 💻 www.townshippers.org F www.facebook.com/Townshippers Territoire couvert : Estrie
Acte d'Amour Mission Soulager les conditions associées à la vieillesse, promouvoir l'intégration socio-économique des femmes immigrantes, accompagner les jeunes à devenir des acteurs de changement, et promouvoir le vivre ensemble et la diversité culturelle. Services ▸ Activités de rapprochement interculturel ▸ Soutien aux femmes immigrantes ▸ Activités pour briser l'isolement chez les aînés	Coordonnées 343, rue Principale Ouest, Bureau 210, Magog, Québec, J1X 2B1 ☎ (873) 339-7632 @ ensemble@actedamour.ca 💻 actedamour.ca F www.facebook.com/Zobigou/ Territoire couvert : MRC Memphrémagog et Estrie

Soutien psychosocial

Info-social 811

Mission

Ligne téléphonique 24h/24h pour rejoindre un(e) intervenant(e) en soutien psychosocial qui donne des conseils, répond à la question et réfère, au besoin, vers les bonnes ressources dans le système de santé.

Exemple de situations

- Anxiété, deuil, dépression, idées suicidaires, perte
- Inquiétudes pour un proche, difficultés au sein de la famille ou du couple
- Situations ou comportements inquiétants

Coordonnées



811 option 2



www.quebec.ca/sante/trouver-une-ressource/info-social-811

Territoire couvert : Estrie

Centre local de services communautaires (CLSC)

Mission

Offrent des services de santé et des services sociaux dans leurs installations, mais aussi à l'école, au travail et à domicile.

Services

- Santé (soins de plaie, prélèvements, pansement,...)
- Vaccination
- Services psychosociaux
- Programme en lien avec les maladies chroniques
- Prévention et activité de santé publique
- Réadaptation et réinsertion

Coordonnées

Coaticook : 819 849-9102

Memphrémagog : 819 843-2572

Granit : 819 583-2572

Val Saint-François : 819 542-2777

Sherbrooke : 819 780-2222

Haut-Saint-François : 819 -821-4000

Haute-Yamaska : 450 375-8000

La Pommeraie

Cowansville-Larouche : 450 263-3242

Cowansville-du-Sud : 450 266-4304

Des Sources : 819 879-7158

Intervention de quartier (CIUSSSE-CHUS)

Mission

Offre des services adaptés (soutien psychosocial ou autres) dans le milieu de vie de la population et des familles au sein de deux quartiers de Sherbrooke.

Services

- Infirmier(ère)
- Psychoéducateur(trice)
- Travailleur(se) sociale

Coordonnées

Quartier Jardins-Fleuris :

785, rue des Pivoines, app. 1-2



Jérôme : (819) 239-6073

Quartier Ascot :

1945, rue des Grands-Monts, app. 8-9



Marie-Pierre : (819) 212-0493

Médiation sociale

Équijustice Estrie

Mission

Développer une justice équitable et accessible à tous en invitant les personnes à s'engager dans la gestion des difficultés qu'elles vivent et en les accompagnant dans le respect de leurs droits et de leurs différences.

Services

- Programmes de déjudiciarisation ou de non-judiciarisation
- Médiation citoyenne pour toute personne qui souhaite entamer une démarche de dialogue en dehors des procédures traditionnelles (conflits, cyberviolence, harcèlement, violence, maltraitance,...)

Coordonnées

437, rue Wellington Sud, Sherbrooke, Québec, J1H 5E2



(819) 565-2559



estrie@equijustice.ca



equijustice.ca/fr/membres/estrie



<https://www.facebook.com/equijustice>

Médiation citoyenne : 819 791-7397

Justice alternative et médiation Mission Développement et au maintien d'une pratique différente en matière de justice pour les mineurs et se singularise par une approche qui repose sur une large implication communautaire. Services ▸ Prévention ▸ Justice pour adolescents ▸ Solution médiation citoyenne ▸ Maltraitance et intimidation chez les aînés	Coordonnées 181, rue Decelles, Granby, Québec, J2G 7P6  (450) 777-4208  info@jamed.org  https://jamed.org/  www.facebook.com/jamedgranby/ Médiation citoyenne : smcgranby@gmail.com Territoire couvert : MRC Haute-Yamaska
--	---

Services pour les jeunes

Tel-Jeunes Mission Accompagner au quotidien les adolescents(e) (12 à 17 ans) du Québec dans leurs découvertes, premières expériences, questionnements et difficultés en leur offrant un environnement adapté à leurs réels besoins. Services ▸ Soutien et intervention pour les adolescents(es) et leurs parents ▸ Espace d'échanges sécuritaires entre adolescents(es) ▸ Ressources pour adolescents(es) ▸ Matériel informatif et ateliers pour le personnel scolaire	Coordonnées  1 (800) 263-2266  info@teljeunes.com  www.teljeunes.com/fr/a-propos  www.facebook.com/teljeunes Territoire couvert : Province du Québec
---	--

Jeunesse, J'écoute Mission Service en santé mentale en ligne disponible 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, au Canada, offrant un soutien gratuit, multilingue et confidentiel pour aider tous(tes) les jeunes à libérer leurs émotions. Services ▸ Astuces et renseignements à propos de la santé mentale ▸ Soutien en cas de crise ▸ Service d'intervention professionnel ▸ Répertoire de services, forum de soutien, outils	Coordonnées  1 (800) 888-6868  info@teljeunes.com  www.teljeunes.com/fr/a-propos  www.facebook.com/teljeunes Territoire couvert : Province du Québec
--	--

Aire Ouverte Estrie - Sherbrooke Mission Service ponctuel de santé globale (santé physique, sexuelle et mentale, habitudes de vie, alimentation, relations, émotions et projets de vie) pour les jeunes de 12 à 25 ans de Sherbrooke et leur famille qui hésite à contacter directement les services de santé. Services ▸ Service à court terme (3 rencontres maximum), <u>sans urgence</u>, avec : Travailleur(euse) social, nutritionniste, kinésiologue, sexologue, infirmière ▸ Prise de rendez-vous par téléphone ou en ligne. Sans rendez-vous : lundi (13h à 16h30) mardi et jeudi (16h à 19h30), vendredi (12h à 16h30)	Coordonnées 68, boulevard Jacques-Cartier Nord, Sherbrooke, Québec, J1J 2Z8  (819) 572-2473  aireouverte.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca  www.santeestrie.qc.ca/soins-services/theme/adolescents/aire-ouverte  www.facebook.com/aoEstrie Territoire couvert : Sherbrooke
--	---

Les droits de la personne n'ont pas été respectés : Liste des ressources disponibles

Plainte, information et soutien pour la défense de vos droits

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec (CDPDJ)

Mission

Protéger les droits fondamentaux des citoyens du Québec.

Services

- Traitement des plaintes liées à la discrimination (logement, emploi, services publics, etc.)
- Médiation et enquête
- Représentation gratuite devant le Tribunal des droits de la personne

Coordonnées

360, rue Saint-Jacques, 2^e étage,
Montréal (Québec) H2Y 1P5

☎ 1 (800) 361-6477
@ information@cdpdj.qc.ca
💻 www.cdpdj.qc.ca/fr
F www.facebook.com/CDPDJ

Territoire couvert : Province du Québec

Commission canadienne des droits de la personne

Mission

Défense des droits de la personne (Institution fédérale ou hors du Québec) et processus d'application et de règlement des différends qui sont justes, équitables et qui respectent la dignité inhérente de toute personne.

Services

- Traitement des plaintes des personnes qui pensent avoir été victimes de discrimination ou de harcèlement Conformément à la Loi canadienne sur les droits de la personne.

Coordonnées

☎ 1 (800) 214-1090
💻 www.ccdp-chrc.gc.ca/
F www.facebook.com/LaCommissionCanadienneDesDroitsDeLaPersonne

Territoire couvert : Canada

Information juridique / orientation pour démarches légales

Info Justice Estrie

Mission

Service d'information et de soutien accessible à toutes les personnes qui font face à une situation impliquant la loi ou la justice. Une équipe d'avocats est là pour écouter, informer et orienter, afin que chacun se sente compris et soutenu.

Services

- Soutien juridique de première ligne et référencement
- Info Logement (personnes âgées de 65 ans et plus)
- Info Séparation
- Parcours Petites créances
- Résolution de conflits

Coordonnées

455, rue King Ouest, suite 490,
Sherbrooke, Québec, J1H 6E9

☎ (819) 933-5540
@ estrie@info-justice.ca
💻 www.info-justice.ca/centres/estrie/
F www.facebook.com/profile.php?id=61553036232567

Territoire couvert : Estrie

Information juridique sur le droit civil et administratif

Aide juridique Estrie

Mission

Assurer l'accès à la justice aux personnes admissibles résidant sur tout le territoire du Québec.

Services

- Droit familial et Droit de la jeunesse
- Droit de l'immigration
- Droit civil, administratif et social
- Droit du logement
- Droit de la personne et santé mentale
- Droit de la faillite

Coordonnées

 www.aidejuridique.quebec/bureau-estrie/

Sherbrooke :

Civil et matrimonial : 819 563-6122

Section jeunesse : 819 563-4721

Coaticook : 819 849-6366

Thetford Mines : 418 338-6687

Val-des-Sources : 819 879-6741

Lac-Mégantic : 819 583-1214

Magog : 819 843-4555

Information sur vos droits en tant que locataire d'un logement

Tribunal administratif du logement

Mission

Décider des litiges dont il est saisi dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle, à informer les citoyens sur les droits et obligations résultant d'un bail afin d'éviter que des conflits ne se développent du seul fait de l'ignorance des dispositions de la loi, et à favoriser la conciliation des relations entre propriétaires et locataires.

Services

- Droits et responsabilités du locateur et du locataire
- Droit au niveau du logement
- Droit au niveau du bail
- Tribunal (demande, plainte, audience, décision)

Coordonnées

200, rue Belvédère Nord, Bureau 3.04,
Sherbrooke, Québec, J1H 4A9
(sur rendez-vous seulement)

 1 (800) 683-2245

 <https://www.tal.gouv.qc.ca/fr/>

Service en ligne :

<https://www.tal.gouv.qc.ca/fr/votre-demande-en-ligne/>

Territoire couvert : Province du Québec

Association des locataires de Sherbrooke

Mission

Défense du droit au logement. (Pas de suivi individuel)

Services

- Séance d'information
- Atelier, formation et conférence
- Sensibilisation et outils
- Mobilisation pour la défense des droits des locataires

Coordonnées

 (819) 791-1541

@ locataire1@videotron.ca

F

<https://www.facebook.com/people/Association-des-locataires-de-Sherbrooke/100070234611031/>

Territoire couvert : Sherbrooke

Signalement et plainte à l'interne

Ressources possibles à l'interne:

Signalement et plainte à l'interne

- Représentant ou gestionnaire de l'institution ou l'organisation
- Service de traitement des plaintes de votre organisation

Coordonnées

Contacter l'organisation concernés pour connaître leurs services d'accompagnement, leurs procédures et leurs mécanismes de plainte à l'interne.

La personne a été victime d'un acte criminel**

Liste des ressources disponibles

**** Un acte criminel raciste (ou crime haineux) est une infraction pénale motivée par des préjugés fondés sur la race, l'origine nationale/ethnique ou la religion. Il peut s'agir de :**

- **Agressions physiques : Attaques motivées par la couleur de la peau.**
- **Menaces et harcèlement : Propos haineux ou intimidations liés à l'origine.**
- **Vandalisme : Graffiti antisémite, dégradation de lieux de culte.**
- **Propagande haineuse : Incitation publique à la haine contre un groupe identifiable.**

Ces actes sont sévèrement punis, notamment par des peines alourdies.

Plainte au criminel

Service de Police de Sherbrooke

Mission et services

- Servir – Prévenir - Protéger
- Maintenir la paix, l'ordre et la sécurité du public et à appliquer les lois et les règlements s'y rattachant.
- Assurer des services de protection de la vie, d'intervention d'urgence, de sauvegarde des biens et de prévention.
- Contribuer au développement d'un milieu de vie de qualité, en partenariat avec la communauté, les autorités des différents niveaux, les autres services, ainsi que les instances sociales concernées
- Appliquer le code de la sécurité routière
- Vérification des antécédents judiciaires

Coordonnées

575, rue Maurice-Houle, Sherbrooke,
Québec, J1H 1X5

 (819) 821-5555
 police@sherbrooke.ca
 ville.sherbrooke.qc.ca/services-municipaux/service-de-police
 www.facebook.com/profile.php?id=100064520267286

Territoire couvert : Sherbrooke

Régie de police de Memphrémagog

Mission et services

- Protéger la vie et les biens des citoyens
- Maintenir la paix et la sécurité publique
- Combattre le crime et de faire respecter les lois et règlements en vigueur
- Programme d'Assistance Individualisée aux Retraités (PAIR)
- Vérification des antécédents judiciaires
- Rapport d'accident routier

Elle s'acquitte de cette mission en sauvegardant les droits et libertés des citoyens, en respectant et en soutenant les victimes, tout en collaborant avec la communauté.

Coordonnées

61, Chemin Southière, Magog, Québec,
J1X 0P1

 (819) 843-3334
 regie.memphremagog@policerpm.com
 <https://policerpm.com/>
 www.facebook.com/profile.php?id=100069705864628#

Territoire couvert : Austin, Magog,
Orford, Sainte-Catherine-de-Hatley

Sûreté du Québec - Estrie

Mission

La Sûreté du Québec est vouée au maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique ainsi qu'à la prévention et à la répression du crime. Ses membres assurent la sécurité des personnes et des biens, sauvegardent les droits et les libertés, sont attentifs aux besoins des victimes et collaborent avec la communauté.

En tant que police nationale, la Sûreté soutient la communauté policière, coordonne des opérations policières d'envergure, contribue à l'intégrité des institutions étatiques et assure la sécurité des réseaux de transport qui relèvent du Québec. De plus, elle gère un service central de renseignements qu'elle met à la disposition des autres corps de police.

Coordonnées

District Estrie :

40, rue Don Bosco Sud, Sherbrooke, Québec, J1L 1W4

☎ (819) 564-1212

💻 www.sq.gouv.qc.ca/

F www.facebook.com/policesureteduquebec/

Haut-Saint-François : 819 828-3331

Des Sources : 819 828-1313

Val-Saint-François : 819 826-3755

Memphrémagog : 819 819 868-3666

Coaticook : 819 849-4813

Soutien aux victimes d'actes criminels

Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels de l'Estrie (CAVAC)

Mission

Offrir des services de première ligne aux victimes d'actes criminels, incluant les attaques à caractère discriminatoire ou raciste.

Services

- Intervention immédiate
- Accompagnement judiciaire
- Consultation téléphonique
- Orientation vers services sociaux ou judiciaires

Coordonnées

230, rue King Ouest, bureau 300, Sherbrooke, Québec, J1H1P9

☎ (819) 820-2822

@ info@cavacestrie.com

💻 cavac.qc.ca/

F www.facebook.com/reseaudescavac

Territoire couvert : Estrie

Information juridique sur le droit criminel et pénal

Aide juridique (Section criminelle et pénale)

Mission et services :

Assurer votre défense et répondre à vos questions dans les domaines suivants :

- Si vous êtes accusés en vertu du Code criminel canadien
- Si vous êtes accusés en vertu de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances
- Si vous êtes accusé en vertu de la Loi concernant l'impôt sur le tabac
- Pour les demandes d'emprisonnement en vertu du Code de procédure pénale (pour amende impayée)
- Demande de libérations conditionnelles
- Droit carcéral, incluant audiences devant la Commission des libérations conditionnelles du Québec
- Commission d'examen des troubles mentaux
- Loi sur le cannabis

Consultation téléphonique gratuite lors d'une arrestation 1 800 842-2213

Coordonnées

225, rue King Ouest 201 Sherbrooke Québec J1H 1P8

💻 www.aidejuridique.quebec/bureau-estrie/

Sherbrooke : (819) 563-4721

Coaticook : (819) 849-6366

Thetford Mines : (418) 338-6687

Val-des-Sources : (819) 879-6741

Lac-Mégantic : (819) 583-1214

Magog : (819) 843-4555



Trajectoire des services spécifiques dans le domaine de la santé et des services sociaux

**La personne a besoin
de soutien et
d'accompagnement**

**Liste des ressources :
page 20**

**Les droits de la
personne n'ont pas été
respectés**

**Liste des ressources :
page 21**

POUR SITUATIONS DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

La personne a besoin de soutien et d'accompagnement

Système de santé publique

Information et soutien dans les démarches pour porter plainte

Comité des usagers du CHUS

Mission

Le Comité des usagers veillent à ce que les usagers reçoivent des soins et services de l'établissement et soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il existe plusieurs comités des usagers sur le territoire de l'Estrie (voir site Internet).

Services

- Renseigner les usagers sur leurs droits et obligations
- Défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers
- Accompagner les usagers dans toutes démarches de plainte
- Promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées

Coordonnées

580, rue Bowen Sud, local 1323,
Sherbrooke J1G 2E8

 819 346-1110 poste 13288
 comitedesusagers.chus@ssss.gouv.qc.ca

 www.santeestrie.qc.ca/ciuss/conseils-comites/comite-desusagers-et-des-residents-ciuss-de-lestrie-chus

Ressources possibles à l'interne :

Comité des résidents du Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) concerné

Coordonnées

Contactez le comité des résidents de l'établissement où s'est déroulée la situation pour connaître leurs services d'accompagnement, leurs procédures et leurs mécanismes de plainte à l'interne.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie (CAAP-E) - Justice et défense de droits

Mission

Le CAAP-Estrie est un organisme communautaire mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec pour soutenir, informer et accompagner les usagers insatisfaits des services de santé. Il aide à formuler des plaintes, assure le respect des droits et soutient les démarches, gratuitement et en toute confidentialité.

Services

- Assister les usagers, leurs proches ou représentants dans toutes les étapes d'une plainte auprès du CIUSSS de l'Estrie - CHUS ou d'autres établissements
- Veiller au respect des droits des usagers du réseau de la santé
- Informer sur les recours disponibles en cas d'insatisfaction
- Offrir de l'aide aux personnes vivant en résidence privée pour aînés (RPA) pour des litiges en matière de baux.

Coordonnées

1255, rue Daniel, bureau 208,
Sherbrooke (Québec) J1H 5X3

 819 823-2047 ou
1 877 767-2227 (sans frais)
 info@caapestrie.org
 caap.quebec.ca/caap-estrie/
 www.facebook.com/CAAPEstrie

Territoire couvert : Estrie (Sherbrooke, Val-Saint-François, les Sources, le Granit, le Haut-Saint-François, le Val-Saint-François, Memphrémagog, Coaticook, la Pommeraié et la Haute-Yamaska)

Les droits de la personne n'ont pas été respectés : Liste des ressources disponibles

Commissaires aux plaintes et à la qualité des services - Estrie Mission Veiller au respect des droits des usagers, de recevoir leurs plaintes ou signalements, et d'améliorer la qualité des soins et des services. Indépendant, il examine les situations, formule des recommandations et favorise une approche humaine Services - Recevoir les plaintes - Veiller à l'application de la procédure d'examen des plaintes - Analyser les plaintes et recommander des mesures correctives au conseil d'administration - Contribuer à la qualité des services en traitant les insatisfactions et en intervenant, au besoin, de sa propre initiative.	Coordonnées ☎ 1 866 917-7903 @ plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca 💻 www.santeestrie.qc.ca/plainte Territoire couvert : Estrie
Protecteur du citoyen du Québec Mission Assurer le respect des droits des citoyens et citoyennes dans leurs relations avec les services publics québécois, et veiller à l'intégrité et à l'amélioration des services publics. Services Traiter les plaintes et les signalements visant le réseau de la santé et des services sociaux, ainsi qu'à l'égard des ministères et organismes du gouvernement du Québec	Coordonnées 800, place D'Youville, 19^e étage Québec (Québec) G1R 3P4 ☎ 1 (800) 463-5070 @ protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca 💻 protecteurducitoyen.qc.ca/fr F www.facebook.com/protecteurducitoyen
Commissariat à l'intégrité du secteur public du Canada Mission Le Commissariat fait enquête sur les actes répréhensibles dans le secteur public fédéral et aide à protéger contre les représailles les divulgateurs et les personnes qui participent aux enquêtes. Services Divulgations d'actes répréhensibles et plainte en matière de représailles.	Coordonnées ☎ 1 (866) 941-6400 @ info@psic-ispcc.gc.ca 💻 www.psic-ispcc.gc.ca/fr F www.facebook.com/commissaireintegrite

Institutions privées

Ressources possibles à l'interne : Signalement et plainte - Gestionnaire et direction de la clinique privée concernée - Bureau du syndic de l'ordre professionnel de la personne qui a posé le geste	Coordonnées Contacteur la clinique privée où s'est déroulée la situation ou l'ordre professionnel de la personne qui a posé le geste pour connaître leurs services d'accompagnement, leurs procédures et leurs mécanismes de plainte à l'interne.
---	--



Trajectoire des services spécifiques dans le domaine de l'emploi

**La personne a besoin
de soutien et
d'accompagnement**

**Liste des ressources :
page 23**

**Les droits de la
personne n'ont pas été
respectés**

**Liste des ressources :
page 24**

POUR SITUATIONS DANS LE DOMAINE DE L'EMPLOI

La personne a besoin de soutien et d'accompagnement : Liste des ressources disponibles

Organisme communautaire

Illusion Emploi

Mission

Organisme de défense et de promotion des droits des travailleuses et des travailleurs non syndiqués.

Services

- Informations vulgarisées sur la Loi sur les normes du travail et dans le processus de plainte
- Conseils pratiques ou des références
- Accompagnement dans les démarches du processus de plainte (de la rédaction de la version des faits à la médiation)
- Aide pour remplir les formulaires auprès de la CNESST

Coordonnées

187, rue Laurier, bureau 311 et 316,
Sherbrooke, Québec, J1H 4Z4

 (819) 569-9993
 info@illusionemploi.org
 illusionemploi.org
 www.facebook.com/p/Illusion-Emploi-Estrie-100068272669446/?locale=fr_FR

Territoire couvert : Estrie

Travailleurs(euses) agricoles étrangers

RATTMAQ - Réseau d'aide aux travailleuses et travailleurs migrants agricoles du Québec

Mission

Organisme de défense des droits au Québec qui offre des services d'accompagnement aux travailleurs migrants agricoles et du secteur de la transformation alimentaire.

Services

- Répondre aux questions sur les droits des travailleurs agricoles étrangers
- Informez sur le fonctionnement des institutions, les services offerts dans votre région, les commerces qui sont utiles, etc.
- Support moral et discussion

Coordonnées

840, rue Notre-Dame, Saint-Rémi,
Québec, J0L 2L0

 (514) 415-8077
 info@rattmaq.org
 rattmaq.org/
 www.facebook.com/rattmaqoficial

Territoire couvert : Québec

Soutien psychosocial et accompagnement à l'interne

Ressources possibles à l'interne :

Soutien psychosocial et accompagnement

- Programme d'aide aux employés(es)
- Comité ou service d'accompagnement aux plaintes

Coordonnées

Contactez l'organisation où s'est déroulée la situation ou l'ordre professionnel de la personne qui a posé le geste pour connaître leurs services d'accompagnement, leurs procédures et leurs mécanismes de plainte à l'interne.

Les droits de la personne n'ont pas été respectés : Liste des ressources disponibles

À l'interne

Ressources possibles à l'interne :

- Personne supérieure immédiate, direction ou ressources humaines
- Mécanismes de plainte à l'interne
- Mécanismes de la politique Équité-Diversité-Inclusion si présente

Si l'employé est syndiqué

- Représentant du syndicat

Coordonnées

Contactez l'organisation ou le syndicat où s'est déroulée la situation pour connaître leurs services d'accompagnement, leurs procédures et leurs mécanismes de plainte à l'interne.

Plainte et information sur les normes du travail

CNESST (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail)

Mission

Promouvoir et assurer le respect des normes du travail, de l'équité salariale ainsi que de la santé et de la sécurité du travail au Québec.

Services

- Information sur les droits et obligations (salaire minimum, heures supplémentaires, congés, vacances, etc.)
- Accompagnement des employeurs pour réaliser l'exercice d'équité salariale
- Prévention des accidents du travail
- Indemnisation des travailleuses et travailleurs blessés

Coordonnées

1650, rue King Ouest, Sherbrooke, Québec, J1J 2C3

☎ 1 (844) 838-0808
 @ demande.acces@cnesst.gouv.qc.ca
 💻 www.cnesst.gouv.qc.ca/fr
 F www.facebook.com/CNESST

Territoire couvert : Québec

Programme du travail d'emploi et développement social Canada

Mission

Le Programme du travail fait la promotion de conditions de travail sûres, saines, équitables et inclusives et de relations de travail fondées sur la coopération au sein des milieux de travail sous réglementation fédérale.

Services

- Information et application concernant les normes du travail fédéral.
- Information sur les droits et responsabilités liés à l'équité entre groupes de travailleurs
- Soutien en matière de négociation collective et de prévention des conflits
- Santé et sécurité au travail
- Équité en matière d'emploi

Coordonnées

☎ 1 (800) 641-4049
 @ qc-travail-labour-gd@labour-travail.gc.ca
 💻 www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/portefeuille/travail.html
 F www.facebook.com/EDSC.GC/

Territoire couvert : Canada

**Trajectoire des services spécifiques dans le
domaine de l'éducation**

**La personne a besoin
de soutien et
d'accompagnement**

**Liste des ressources :
page 26**

**Les droits de la
personne n'ont pas été
respectés**

**Liste des ressources :
pages 27-28**

POUR SITUATIONS DANS LE DOMAINE DE L'ÉDUCATION

La personne a besoin de soutien et d'accompagnement : Liste des ressources disponibles

Chaque établissement d'enseignements ou centre de services scolaires à ses propres démarches et comités à l'interne.

Personne étudiante

Ressources possibles	Coordonnées
Soutien, information et accompagnement ▸ Comité ou conseil des étudiants(es) de l'établissement d'enseignement ▸ Services à la vie étudiante ▸ Service d'information juridique (si présent dans l'établissement d'enseignement) Soutien psychosocial ▸ Service de psychologie de l'établissement d'enseignement	Contactez l'établissement d'enseignements ou le centre de services scolaires au sein duquel s'est déroulée la situation pour connaître leurs services d'accompagnement, leurs procédures et leurs mécanismes de plainte à l'interne.

Membre du personnel

Ressources possibles	Coordonnées
Soutien et accompagnement ▸ Service de médiation de l'établissement scolaire Soutien psychosocial ▸ Programme d'aide aux employés(es) ▸ Pairs aidants	Contactez l'établissement d'enseignements ou le centre de services scolaires au sein duquel s'est déroulée la situation pour connaître leurs services d'accompagnement, leurs procédures et leurs mécanismes de plainte à l'interne.

Les droits de la personne n'ont pas été respectés

Liste des ressources disponibles

Chaque établissement d'enseignements ou centre de services scolaires à ses propres démarches et comités à l'interne.

Personne étudiante

Ressources possibles	Coordonnées
Signalement - Supérieur(e) de la personne qui a posé le geste Plainte et information - Responsable des plaintes de l'établissement d'enseignements ou du centre de services scolaire	Contacter l'établissement d'enseignements ou le centre de services scolaires au sein duquel s'est déroulée la situation pour connaître leurs services d'accompagnement, leurs procédures et leurs mécanismes de plainte à l'interne.

Insatisfait du résultat? Pour aller plus loin

Protecteur national de l'élève du Québec	Coordonnées
Mission Veiller de façon impartiale au respect des droits des élèves et de leurs parents au regard des services qui leur sont rendus par les établissements d'enseignement publics et privés du Québec.	200, chemin Sainte-Foy, Bureau 7.40 Québec, Québec, G1R 4X6
Services - Appliquer la procédure de traitement des plaintes dans le réseau de l'éducation de manière cohérente et optimale - Examiner les plaintes traitées par les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève, lorsque ceux-ci formulent des conclusions ou des recommandations - Protège contre toute représailles ou menaces de représailles les personnes qui portent plainte ou qui font un signalement - Diffuser l'information sur les droits des élèves et de leurs parents	1 (833) 420-5233 @ info@pne.gouv.qc.ca  www.quebec.ca/gouvernement/ministres-organismes/protecteur-national-eleve F www.facebook.com/profile.php?id=61550092617401

Médiateur neutre et indépendant

Ombudsman des étudiants(es)	Coordonnées
Mission L'Ombudsman des étudiantes et étudiants est une ressource indépendante et impartiale chargée de résoudre les mécontentements académiques ou administratifs. Il intervient après l'épuisement des recours internes pour assurer l'équité, la justice et le respect des règlements. Ses services sont confidentiels et gratuits, visant à concilier les parties.	Contacter l'établissement d'enseignements où s'est déroulée la situation pour vérifier si ce service est disponible et comment l'utiliser.
Services Médiation et enquête, protection des droits, information	

Membre du personnel

Ressources possibles

Signalement et soutien

- Personne supérieure immédiate ou direction
- Conseillers(ères) en gestion des ressources humaines
- Représentant du syndicat de la personne

Porter plainte

- Équipe-conseil en matière de respect des personnes ou en défense des droits
- Responsable des plaintes de l'établissement d'enseignement ou du centre de services scolaire

Coordonnées

Contactez l'établissement d'enseignements ou le centre de services scolaires au sein duquel s'est déroulée la situation pour connaître leurs services d'accompagnement, leurs procédures et leurs mécanismes de plainte à l'interne.



Conclusion

En regroupant ces ressources, notre objectif est de faciliter l'accès aux services et de renforcer la synergie entre les acteurs du milieu. Nous espérons que ce guide deviendra un outil précieux pour orienter les personnes victimes de racisme, de haine et de discrimination vers les services adéquats, favorisant ainsi un meilleur accompagnement pour l'ensemble de la communauté.

Ce répertoire se veut un outil vivant et évolutif. Notez que cette liste n'est pas exhaustive ; nous y ajouterons de nouvelles références au fil du temps pour refléter au mieux la réalité du milieu.

Afin de refléter la richesse de notre milieu, nous vous invitons à nous faire part de toute ressource manquante ou de tout changement de service en contactant la Fédération des communautés culturelles de l'Estrée (FCCE) par téléphone au 819 823-0841 poste 0 ou par courriel au secretariat.fccestrée@gmail.com.

Si vous avez besoin de soutien pour naviguer dans cette Trajectoire des services, n'hésitez pas à contacter Michèle Laliberté, coordonnatrice de projets et de la structure d'écoute à la FCCE au 819 823-0841 poste 3 ou au coordo.fccestrée@gmail.com.

