



SRIEQ

SERVICE RÉGIONAL
D'INTERPRÉTARIAT DE
L'EST DU QUÉBEC INC.

**Rapport
d'activités**

2016

2017

Table des matières



◆ Mot de la présidente et de la directrice	3
◆ Conseil d'administration	4
◆ Mot de la directrice adjointe	5
◆ Ressources humaines	6
◆ Revue de l'année	7
◆ Statistiques	11
◆ Est du Québec	12
◆ Capitale-Nationale	13
◆ Mauricie–Centre-du-Québec	14
◆ Côte-Nord	15
◆ Chaudière-Appalaches	16
◆ Bas-Saint-Laurent	17
◆ Saguenay–Lac-Saint-Jean	18
◆ Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	19
◆ Service relais vidéo	20
◆ Perspectives d'avenir	21

Mission du SRIEQ

Coordonner un service d'interprétation ou d'aide à la communication pour toute personne sourde, malentendante ou personne sourde-aveugle devant entrer en contact avec des personnes entendantes et pour toute personne entendant devant entrer en contact avec des personnes ayant une déficience auditive, de façon à leur permettre d'établir une communication satisfaisante et adéquate, et ce, pour le bien-être des deux parties.

La raison d'être du SRIEQ est d'accroître l'autonomie des personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles en leur offrant les ressources appropriées (interprètes ou agents d'aide à la communication).

Mot de la présidente et de la directrice

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le rapport d'activités 2016-2017 du SRIEQ. Ce document nous permet de montrer tout le travail effectué par notre personnel exceptionnel.

Cette année, un de nos plus grands défis a sans doute été d'entrer dans la grande aventure du service relais vidéo (SRV), en partenariat avec le SIVET. En effet, cette nouvelle technologie permet à la clientèle sourde LSQ du Canada de communiquer par vidéo avec le monde des entendants, et ce, par l'intermédiaire d'un interprète professionnel. Pendant que la direction déterminait les termes du contrat avec le SIVET, les membres du comité de relations de travail mettaient en place des balises servant à encadrer ce nouveau service. Nous pouvons dire qu'il s'agit d'une mission accomplie et nous remercions toutes celles et ceux qui ont contribué au succès du SRV.

La technologie a aussi fait son entrée dans les bureaux du SRIEQ. Les membres du conseil remercient bien sincèrement la Fondation des Sourds du Québec pour leur don d'équipements informatiques permettant notamment d'établir des communications à distance. Nous l'apprécions beaucoup ! Merci !

Par ailleurs, les membres poursuivront leur travail visant à convaincre le CIUSSS de la Capitale-Nationale d'augmenter les sommes octroyées annuellement au SRIEQ. Depuis plus

de dix ans, l'organisme souffre d'un sous-financement par rapport aux autres régions desservies. Nous estimons que puisque plus de 50 % de notre clientèle relève de la Capitale-Nationale, il est de la responsabilité du CIUSSS d'ajuster son financement en proportion des services offerts. Nous réclamons que la clientèle de la Capitale-Nationale puisse continuer à avoir accès aux services comme le cadre normatif le définit.

Afin de bien entamer l'année 2017-2018, nous souhaitons que le mot d'ordre soit de RESPIRER ! Ce petit mot que tout le monde connaît bien est souvent oublié au quotidien lorsque les défis s'accumulent. RESPIRER, c'est être en vie ! Nous vous souhaitons tous de vivre pleinement votre vie de façon harmonieuse. Évitez le stress inutile et demeurons connectés à notre mission.

En terminant, nous remercions notre charmante clientèle, notre personnel exceptionnel, nos partenaires extraordinaires ainsi que nos voués administrateurs de leur présence et leur travail accompli. Merci !



Présidente



Directrice

Conseil d'administration

Liste des membres 2016-2017

Manon Desharnais	Présidente	Comité d'aide aux femmes sourdes de Québec (03)
Yves Dubé	Vice-président	Représentant d'Alpha-Sourds (03)
Gilles Nolet	Trésorier	Association des personnes avec une déficience de l'audition (03)
Charles Wilson	Secrétaire	Association des personnes malentendantes des Bois-Francs (04)

Conseil d'administration

Cette année, les membres du conseil d'administration se sont rencontrés à cinq reprises, dans les locaux du SRIEQ.

- 13 juin 2016
- 8 septembre 2016
- 26 octobre 2016
- 19 janvier 2017
- 16 mars 2017

Séance publique d'information

Cette année, le SRIEQ n'a pas tenu de séance publique d'information.

Assemblée générale annuelle

L'assemblée générale annuelle du SRIEQ a été tenue le 13 juin 2016. Le nombre de personnes présentes est supérieur au 10% de présence requise, tel qu'énoncé dans les Statuts et règlements du SRIEQ.

Plaintes

Au cours de l'année 2016-2017, le SRIEQ a reçu cinq plaintes, qui ont toutes été traitées par l'équipe de direction.

- ◆ Cinq plaintes contre des interprètes
 - ◆ Une plainte recevable sur les compétences
 - ◆ Quatre plaintes non-recevables
- ◆ Aucune plainte contre la direction ou le CA
- ◆ Aucune plainte contre l'administration

Appréciations

Au cours de l'année 2016-2017, le SRIEQ a reçu des formulaires d'appréciation, destinés à souligner l'excellent travail effectué par des interprètes du SRIEQ.

Karina Grégoire, membre de l'équipe de direction, a communiqué ces messages d'appréciation aux personnes concernées.

Mot de la directrice adjointe

Mon année 2016-2017 a été fort occupée, principalement par deux dossiers : le comité d'évaluation des compétences des interprètes et l'établissement du service relais vidéo. Dans un premier temps, j'ai travaillé avec des gens évoluant dans le milieu de la surdité et de l'interprétation afin d'élaborer le nouvel outil d'évaluation. Ce dernier sera administré par vidéo et la performance des interprètes sera filmée. Des évaluateurs soigneusement triés sur le volet corrigeront les documents et, en cas de réussite, attribueront un niveau de compétence (junior, intermédiaire ou sénior). Ce résultat sera reconnu par tous les SRI du Québec.

En ce qui concerne le service relais vidéo, j'ai oeuvré avec les membres du comité de relations de travail afin de déterminer le mode de fonctionnement du service dans le cadre de la convention collective des interprètes. Nous vivons actuellement la première année du service ; nous réajustons le tir régulièrement, au fur et à mesure que les particularités du travail apparaissent.

Pour l'année prochaine, je continuerai mon travail en ressources humaines. Les défis ne manquent pas, mais c'est ce qui est stimulant !



Directrice adjointe

Interprètes en poste

- ◆ Marie Boulet (G et T)
- ◆ Rachel Allard (G)
- ◆ Amélie Gagnon (G et T)
- ◆ Julie Lanthier (G et T)
- ◆ Karine P. Bouliane (G)
- ◆ Sarah-Anne Vidal (G et T)

Équipe administrative

- ◆ Denise Thibault, directrice
- ◆ Karina Grégoire, directrice adjointe
- ◆ Martin Girard, agent administratif
- ◆ Marie-Eve Harrison, adjointe administrative

Agentes d'aide à la communication

- ◆ Diane Cyr, Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine
- ◆ Annick Bouchard, Saguenay—Lac-Saint-Jean
- ◆ Marie-Thérèse Roy, Bas-Saint-Laurent
- ◆ Joanie Deslauriers, Chaudière-Appalaches
- ◆ Suzanne Comeau, Côte-Nord

Ressources humaines

Capitale-Nationale (03)

- ◆ Mireille Beaudoin (O)
- ◆ Geneviève Beauséjour (G)
- ◆ Michel Bédard (G)
- ◆ Johanne De Senneville (G)
- ◆ Julie-Christine Gaudreau (O)
- ◆ Nancie Giguère (G)
- ◆ Nathalie Gilbert (G et T)
- ◆ Sara Houle (G)
- ◆ Mélanie Lalonde (G)
- ◆ Sophie Laplante (G)
- ◆ Susan Marcoux (G)
- ◆ Kim Pelletier (G)
- ◆ Geneviève Prieur (G)
- ◆ Lise Raymond (G)
- ◆ Caroline Thibault (G et O)
- ◆ Marleine Turgeon (G et O)
- ◆ Lyne Voyer (G)
- ◆ Jennifer Wapachee (G)

Chaudière- Appalaches (12)

- ◆ Rénauld Argouin (G)
- ◆ Ellen Boucher (O)
- ◆ Claudine Cyr (G)
- ◆ Sylvie Faucher (G)
- ◆ Caroline Latulipe (G)
- ◆ Sarah Lizotte (G)
- ◆ Claude Trépanier (G et T)

Bas-Saint-Laurent (01)

- ◆ Marie-Anne Canuel (G)

Saguenay– Lac-Saint-Jean (02)

- ◆ Monika Bouchard (G)
- ◆ Mélissa Bouchard (G)

Gaspésie–Îles-de- la-Madeleine (11)

- ◆ Marie-Joëlle Richard (G)

Mauricie– Centre-du-Québec (04)

- ◆ Lyne Authier (G)
- ◆ Catherine Beauregard (O)
- ◆ David Bergeron (G)
- ◆ Brigitte Bray (O)
- ◆ Nathalie Brosseau (G et T)
- ◆ Geneviève Courcelles (G)
- ◆ Maryse Dorion (G)
- ◆ Céline Gingras (G)
- ◆ Louise Guilbert (O)
- ◆ Émilie Hamel (G)
- ◆ Cathy Leblanc (G)
- ◆ Fleurette Morin (G et T)
- ◆ Nancy Morin (O)
- ◆ Janie Pépin (G)
- ◆ Isabelle Proulx (O)
- ◆ Michel Robert (G)
- ◆ Virginie Therrien (G)
- ◆ Céline Viens (G)
- ◆ Antonia Vlachoyannis (G)

(G) = Gestuel (LSQ ou pidgin)
(T) = Tactile
(O) = Oraliste

Liste mise à jour le 31 mars 2016

Revue de l'année 2016-2017

Gouvernance et gestion de l'organisation

C'est lors de l'assemblée générale spéciale, tenue le 13 juin 2016, que les nouveaux Statuts et règlements du SRIEQ ont été adoptés par les membres. Dorénavant, il y aura trois catégories de membres : membres corporatifs, membres individuels et membres associés, d'où la possibilité de neuf administrateurs au sein du conseil d'administration.

Le recrutement des administrateurs représente un grand défi pour les organisations. Cette année, un comité de travail formé de Manon Desharnais et Charles Wilson ainsi que la directrice, s'est penché sur ce dossier. Afin de développer ses connaissances en la matière, Denise Thibault a participé à une journée de formation offerte à tous les organismes communautaires du secteur le 23 novembre 2016. Voici les étapes à suivre pour avoir du succès dans son recrutement : établir les besoins, définir les rôles, les responsabilités et les mandats à réaliser. Il faut ensuite recruter des gens répondant au profil recherché et préciser la fin de leur implication.

La directrice du SRIEQ a poursuivi sa collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et les partenaires en ce qui concerne les travaux menés dans le cadre des dossiers majeurs liés à la surdité. Le cadre normatif, qui a été établi en 1996, fera peau neuve. Les Services régionaux d'interprétariat (SRI) ont été consultés et transmettront à l'OPHQ leurs résultats en un seul document. Plusieurs rencontres en vidéoconférence ont été organisées afin d'unir les forces et d'obtenir un consensus. Les SRI espèrent que l'accès aux services

d'interprétariat se poursuivra sans discrimination, et ce, dans tous les secteurs d'activités. Ils demeurent en attente des conclusions du ministère de la Santé et des Services sociaux puisque c'est cet organisme gouvernemental qui a la responsabilité de s'assurer que le cadre normatif est respecté. La gestion des services revient aux CISSS et CIUSSS des territoires de la province du Québec.

Mme Thibault a aussi rencontré à nouveau les responsables du Centre intégré universitaire de Santé et de Services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale afin de réclamer des sommes supplémentaires pour financer les services d'interprètes pour les clients de cette région. En effet, depuis plusieurs années, le SRIEQ interpelle ce Centre afin de trouver des solutions à ce problème récurrent. Malgré les démarches menées dans le passé, le SRIEQ doit continuer d'élever la voix pour que le financement de l'organisation soit à la hauteur des services offerts à la clientèle.

Afin de permettre au SRIEQ de continuer à offrir tous les services en dépit du fait que le CIUSSS refuse de rehausser les subventions, le SRIEQ a fait appel à la députée de la circonscription de Chauveau, V ronyque Tremblay. Manon Desharnais, Yves Dubé ainsi que la directrice ont fait valoir les besoins des personnes sourdes et malentendantes auprès d'une élue, puisque la responsabilité de gestion incombe aux CISSS et CIUSSS des régions concernées.   la suite de cette rencontre, le SRIEQ a interpellé les ministres du gouvernement afin de leur demander une contribution financière. Un montant de 2850 \$ a ainsi été recueilli.

Revue de l'année 2016-2017

Équipe de travail et ressources matérielles

Au cours de l'année 2016-2017, l'équipe d'interprètes en poste s'est agrandie ; les six postes permanents sont désormais pourvus. Par ailleurs, trois rencontres avec les employés ont eu lieu cette année : le 5 mai et le 7 septembre de même que le 27 novembre 2016. Cette dernière rencontre était destinée aux interprètes vidéo (IV) ; l'objectif poursuivi était de colliger leurs idées et suggestions pour améliorer l'organisation du SRV. Une épluchette de maïs a été organisée le 7 septembre 2016, à laquelle ont été invitées les employées. De plus, un déjeuner de Noël a eu lieu le 10 décembre 2016. Une dizaine de personnes ont participé à l'activité.

Dès le début de l'année 2016-2017, les membres du comité des relations de travail (CRT), composé de Amélie Gagnon, Sarah Lizotte, Karina Grégoire et Marie-Eve Harrison, ont continué de se rencontrer. En effet, l'arrivée du SRV a modifié le travail des interprètes et de l'équipe administrative : de nombreux ajustements étaient à prévoir, puisqu'un tel service n'existait tout simplement pas auparavant. Évidemment, aucune balise dans la convention collective n'existe ; c'est pourquoi les membres du comité ont travaillé à élaborer des scénarios de planification des effectifs. Le CRT a suggéré à la direction de traiter les affectations en SRV comme des affectations sociocommunitaires, rendant ainsi l'application de la convention collective plus facile. La formation initiale des interprètes vidéo (IV) a eu lieu en juillet 2016 et le service relais vidéo a été lancé officiellement en septembre 2016. Ce nouveau service est positif pour l'entreprise, car il

amène la création d'emplois durables, synonyme de travail régulier pour les interprètes.

La Fondation des Sourds du Québec a gracieusement offert au SRIEQ de l'équipement audiovisuel, rendant ainsi multifonctionnelle la nouvelle salle de conférence à des fins de réunions, de formation, d'évaluations et de préparation. De son côté, Karina Grégoire a travaillé avec CTRL, l'entreprise qui a développé le logiciel de gestion que le SRIEQ utilise, afin de déployer de nouvelles applications. Les travaux ne sont pas terminés, mais à l'issue de ceux-ci, les agentes d'aide à la communication pourront enregistrer elles-mêmes leurs rendez-vous dans le système. Quant aux interprètes, ils auront accès à leur horaire en ligne. Cette nouvelle technologie permettra au personnel de recevoir les corrections à leur horaire, et ce, aussitôt que les changements sont effectués à l'administration.

Finalement, le SRIEQ a fait refaire la toiture du siège social. Afin d'éviter des bris à l'immeuble, il s'agissait d'une tâche qui devenait de plus en plus urgente.

Visites des régions et sensibilisations

Mme Thibault maintient son objectif annuel de rencontrer la clientèle régionale en personne afin de présenter le SRIEQ, ses services, ses employés et ses résultats, et de répondre aux diverses questions. Elle a visité la Côte-Nord en octobre 2016, notamment pour consolider le service d'aide à la communication à Baie-Comeau. Suzanne Comeau est présente une journée par semaine dans son nouveau local

Revue de l'année 2016-2017

pour accueillir la clientèle et répondre aux messages téléphoniques et électroniques. Elle travaille aussi trois autres journées par semaine sur la route et dessert désormais le secteur de Sept-Îles. Mention spéciale au CISSS de la Côte-Nord pour leur collaboration dans le dossier. Elle a profité de sa présence dans la région pour présenter les résultats du SRIEQ : le 28 octobre aux personnes sourdes de Sept-Îles et le 29 octobre pour celles de Baie-Comeau.

Les clients de Chaudière-Appalaches ont aussi reçu la visite de la directrice du SRIEQ. En effet, elle a rencontré les Sourds de Saint-Georges de Beauce le 22 novembre, les Sourds de Thetford Mines le 5 décembre 2016, alors que les Sourds du Littoral ont pu la rencontrer le 16 janvier 2017. Dans cette région, des rencontres supplémentaires ont eu lieu avec le Regroupement des associations de personnes handicapées de la région de Chaudière-Appalaches (RAPHRCA) afin d'encadrer les services offerts par Joanie Deslauriers (aide à la communication) et ceux offerts par Audrey Grenier (défense des droits). Elles ont d'ailleurs organisé conjointement des cafés-rencontres afin de notamment expliquer à la clientèle en quoi consiste le Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI). Il est aussi à noter que Joanie Deslauriers occupe désormais un bureau à Saint-Georges à raison de trois ou quatre journées par mois. Elle dispose donc d'un endroit bien à elle pour rencontrer les clients qui ont besoin de ses services. Il faut souligner que Mme Thibault a participé à une rencontre le 29 novembre 2016 sur le cadre de référence du CISSS Chaudière-Appalaches.

Le 15 février 2017, Mme Thibault a participé à

un comité interdirections à Rimouski. Il s'agit d'une occasion pour le SRIEQ de montrer le travail effectué auprès de la clientèle du Bas-Saint-Laurent, et de réitérer l'importance du maintien du service.

Le 30 avril, la directrice a rencontré la clientèle membre du Regroupement des personnes sourdes de la Mauricie, à Trois-Rivières. Elle a eu l'occasion de leur présenter les résultats annuels. Le SRIEQ a aussi eu l'occasion de sensibiliser les policiers aux besoins des sourds et malentendants dans le cas d'une arrestation, et ce, avec l'aide de la Sécurité civile au Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Formations et évaluations

Les représentantes du SRIEQ, Karina Grégoire et Marie Boulet, ont poursuivi leur travail au sein du comité provincial chargé de repenser et d'uniformiser le comité d'évaluation des compétences. Les travaux avancent bien et à l'issue de ceux-ci, les SRI pourront offrir un service comparable d'une région à l'autre, car les interprètes auront été évalués sur une même base.

Denise Thibault a assisté à une conférence offerte par Beauvais, Truchon et associés le 21 octobre 2016. Le thème de la rencontre était le droit, respect à la vie privée et devoir de loyauté. Outre cette formation, elle a aussi participé à une journée visant à développer ses compétences sur le plan de la demande de financement. C'est la Caisse populaire de Loretteville et l'organisme Le Pont qui organisaient l'activité.

À quelques reprises, des séances de *coaching*

Revue de l'année 2016-2017

ont été organisées entre une interprète chevronnée et une interprète qui souhaite améliorer ses compétences. De l'observation lors des affectations a aussi été possible, toujours avec la permission des personnes sourdes concernées.

Amélie Gagnon et Nancie Giguère ont participé au Colloque de l'Association of Visual Language Interpreters of Canada (AVLIC), qui s'est déroulé en juillet 2016 à Fredericton au Nouveau-Brunswick. Mme Gagnon a remplacé Karina Grégoire au colloque des finissants de l'UQAM, événement qui a pour objectif de présenter les travaux de fin de certificat des étudiants en interprétation visuelle. Il s'agit d'une belle occasion de présenter le SRIEQ et de rencontrer de potentiels nouveaux employés.

Sur le plan des évaluations, plusieurs interprètes ont tenté leur chance de passer à un niveau supérieur. Le SRIEQ a tenu trois comités d'évaluation des compétences au cours de l'année 2016-2017. Lors de ces rencontres, huit candidats ont été évalués : une nouvelle interprète a rejoint l'équipe du SRIEQ, deux ont accédé à un niveau supérieur et cinq ont conservé la même qualification.

Les bons coups 2016-2017

Cette section a pour objectif de souligner le travail exceptionnel effectué par les interprètes du SRIEQ. Dans une même semaine, voire une même journée, les employées peuvent passer du cabinet du médecin au cabinet du premier ministre ! De l'atelier de réparation automobile à une pièce de théâtre ou de la classe d'alphabétisation à l'étude de notaire. Les interprètes puisent dans leurs connaissances générales afin de bien faire leur travail. Outre les rendez-vous définis dans le cadre de référence, voici quelques exemples de contextes dans lesquels les interprètes du SRIEQ ont œuvré avec brio en 2016-2017 :

- ◆ Formation dans le cadre du Cours canadien de sécurité en manquement d'armes à feu (CCSMAF) pour les cours de chasse par le ministère de la Faune et des Parcs du Québec
- ◆ Interprétation lors de la collecte de fonds du défi SOS santé
- ◆ Interprétation à distance à partir du siège social du SRIEQ un projet-pilote avec le CSTB à Saint-Georges
- ◆ Interprétation lors de diverses soirées-hommage aux bénévoles et retraités
- ◆ Cours en réanimation cardiorespiratoire et secourisme en milieu de travail
- ◆ Rencontre nationale en langage et en déficience auditive
- ◆ Pièces de théâtre
- ◆ Interprétation de vidéo de l'Office des personnes handicapées du Québec
- ◆ Assemblée générale du Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec

BRAVO!

Statistiques 2016-2017 - Légende

Pour tout l'Est du Québec, nous constatons une augmentation de 124 rendez-vous par rapport à l'année dernière, mais aussi une baisse de 187 heures en acte professionnel et de 123 heures en temps de déplacement. En contrepartie, nous notons une augmentation de 626 heures effectuées en projet spécifique (au scolaire).

En 2016-2017, il y a eu 454 annulations, dont 38 % étaient attribuables au SRIEQ. Elles sont généralement causées par un manque de personnel, par exemple lorsqu'une interprète est malade ou que les horaires sont complets. Les demandes faites à la dernière minute sont

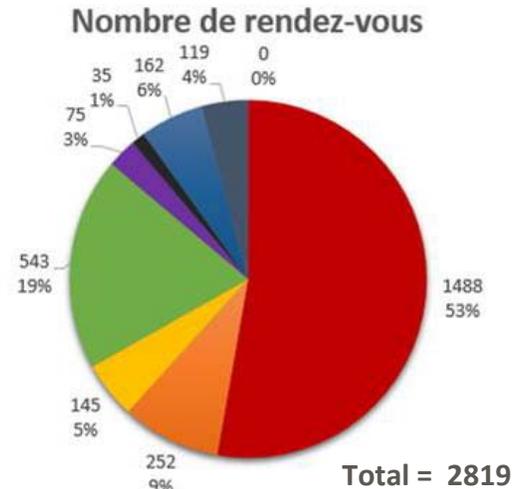
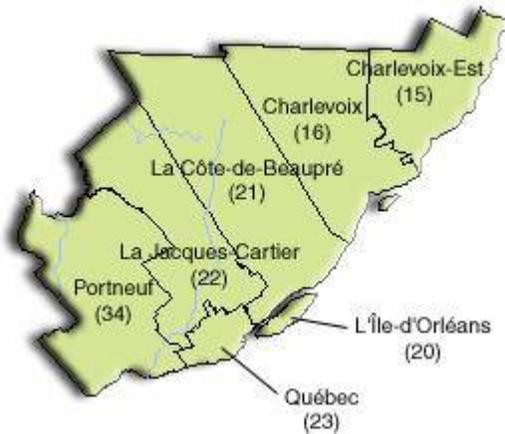
acceptées, mais il est possible qu'elles ne puissent pas être comblées. Les annulations faites par la clientèle représentent 35 % du nombre total d'annulations, tandis que celles faites par les organismes sont de l'ordre de 27 %.

Ce qu'il faut retenir dans ce contexte, c'est qu'il est important de demander l'interprète à l'avance et d'aviser le SRIEQ rapidement en cas d'annulation. Ainsi, l'organisation pourra peut-être répondre à un client en attente de service.

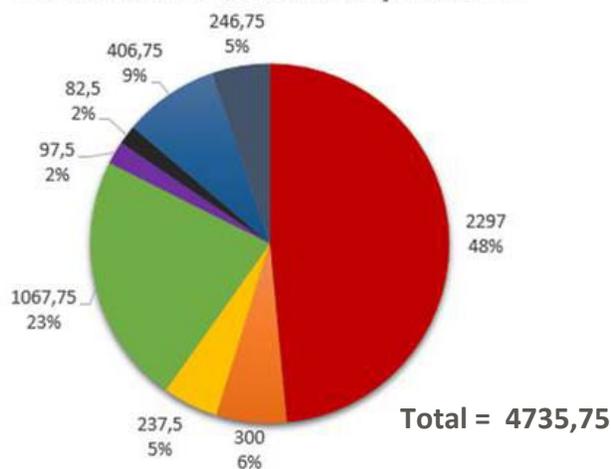
Légende

-  Santé et services sociaux (SSS) - Cliniques diverses, hôpitaux, centres de réadaptation, etc.
-  Services et biens de consommation (SBC) - Banques, notaires, avocats, assurances, magasins, etc.
-  Services publics et parapublics (SPP) - SAAQ, Régie du logement, Emploi Québec, etc.
-  Travail (TRA) - Entrevues d'embauche, réunions de travail, évaluations, formations, etc.
-  Soutien aux familles (SFA) - Garderie, rencontres de bulletins, processus de deuil, etc.
-  Formation et apprentissage (FAP) - Éducation populaire, premiers soins, informations, etc.
-  Vie associative et communautaire (VAC) - Célébrations religieuses, CA, comités divers, etc.
-  Scolaire (SCO) - Affectations de remplacement de projet spécifique (MELS*)
-  Service d'aide à la communication (SAC) - Aide aux Sourds (dans certaines régions)

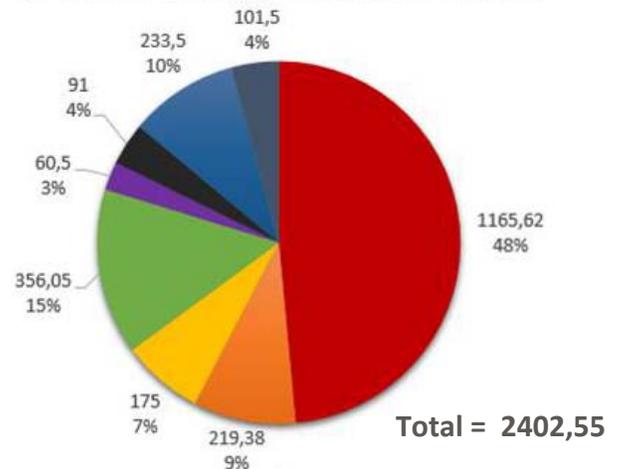
Statistiques 2016-2017 - Capitale-Nationale



Nombre d'heures d'interprétation

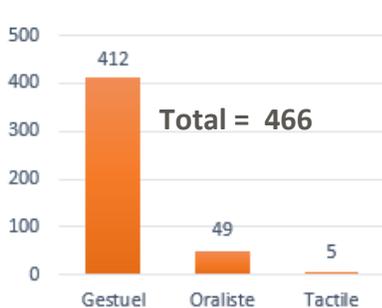


Nombre d'heures en déplacement

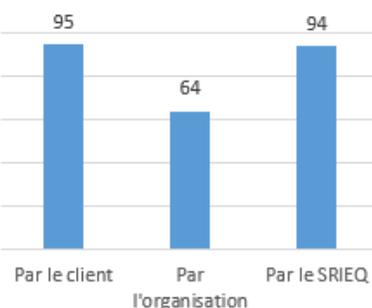


- Santé et services sociaux
- Services et biens de consommation
- Services publics et parapublics
- Travail
- Soutien aux familles
- Formation et apprentissage
- Vie associative et communautaire
- Scolaire
- Service d'aide à la communication

Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

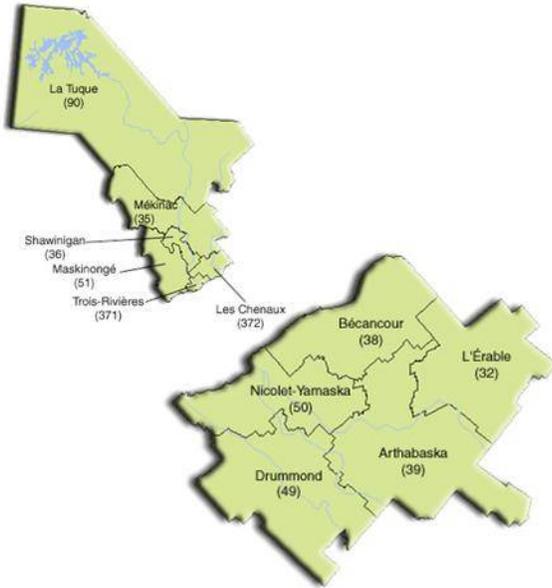
2 projets
670,25 heures

Services d'urgence
42

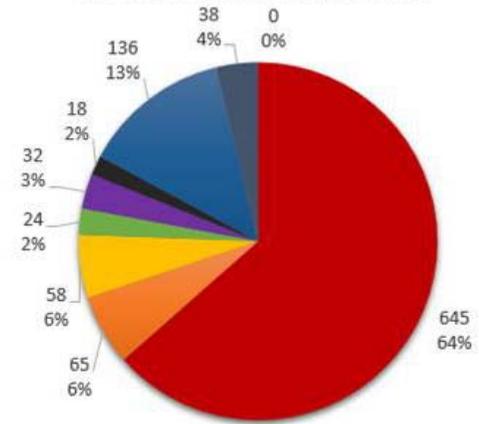
Pourcentage des services offerts dans la Capitale-Nationale en 2016-2017

54%

Statistiques 2016-2017 - Mauricie-Centre-du-Québec

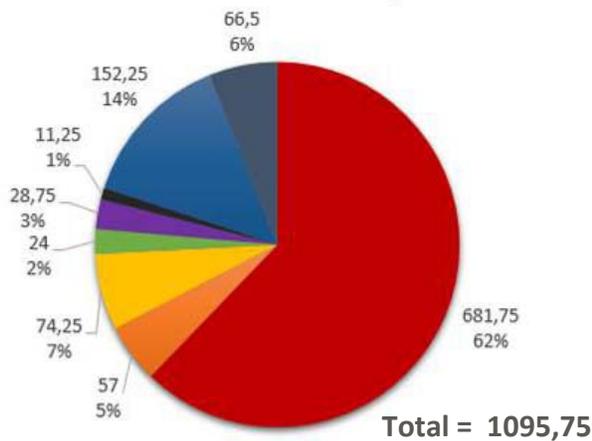


Nombre de rendez-vous



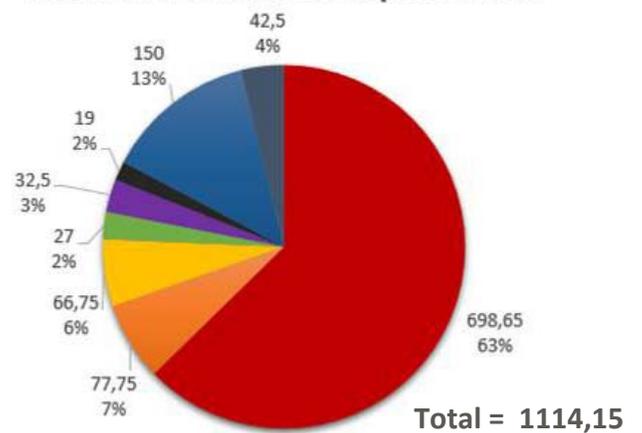
Total = 1016

Nombre d'heures d'interprétation



Total = 1095,75

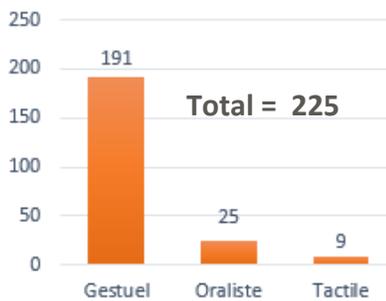
Nombre d'heures en déplacement



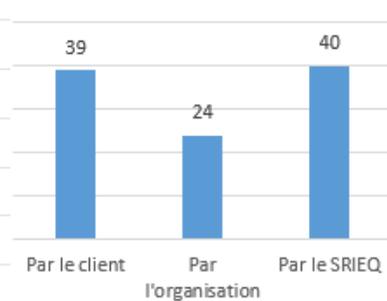
Total = 1114,15

- Santé et services sociaux
- Services et biens de consommation
- Services publics et parapublics
- Travail
- Soutien aux familles
- Formation et apprentissage
- Vie associative et communautaire
- Scolaire
- Service d'aide à la communication

Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

2 projets
1153,25 heures

Services d'urgence
27

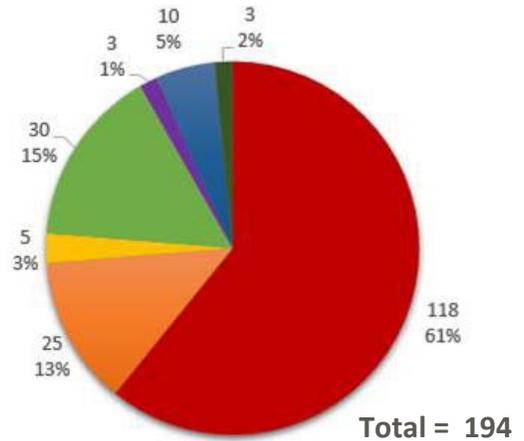
Pourcentage des services offerts dans la Mauricie-Centre-du-Québec en 2016-2017

17%

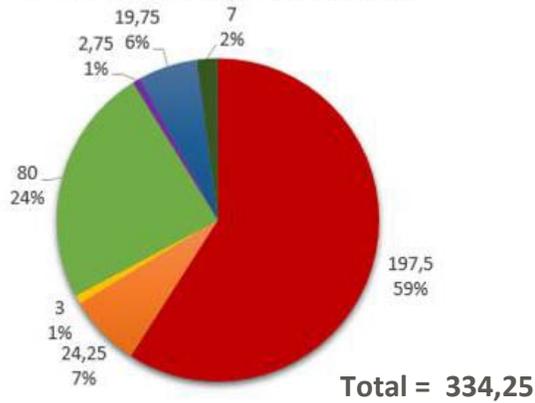
Statistiques 2016-2017 - Côte-Nord



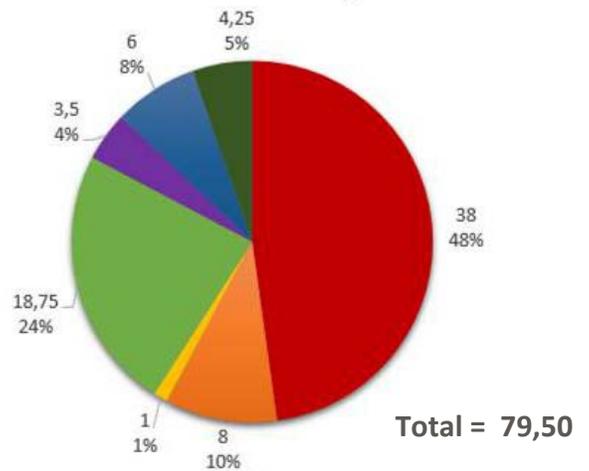
Nombre de rendez-vous



Nombre d'heures d'interprétation et d'aide à la communication

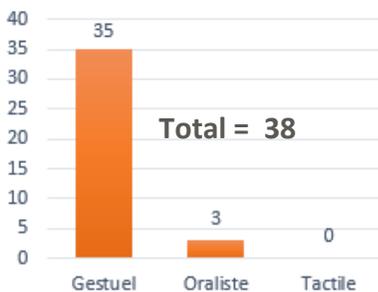


Nombre d'heures en déplacement

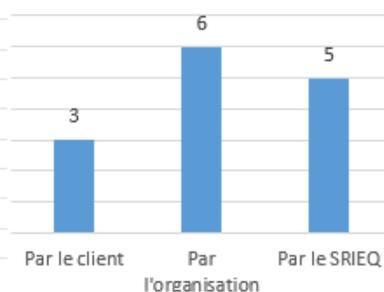


- Santé et services sociaux
- Services et biens de consommation
- Services publics et parapublics
- Travail
- Soutien aux familles
- Formation et apprentissage
- Vie associative et communautaire
- Scolaire
- Service d'aide à la communication

Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

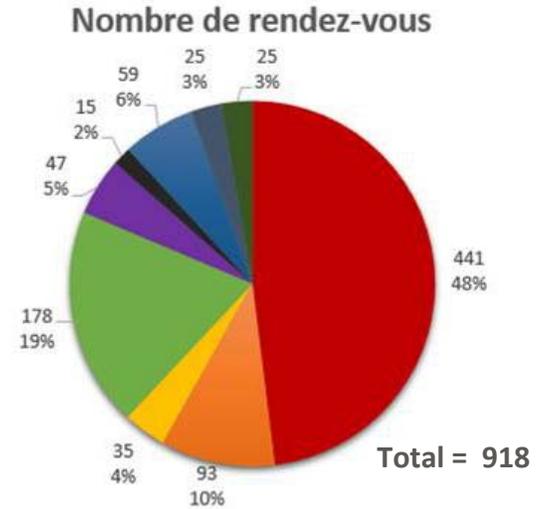
0 projet
0 heure

Services d'urgence
6

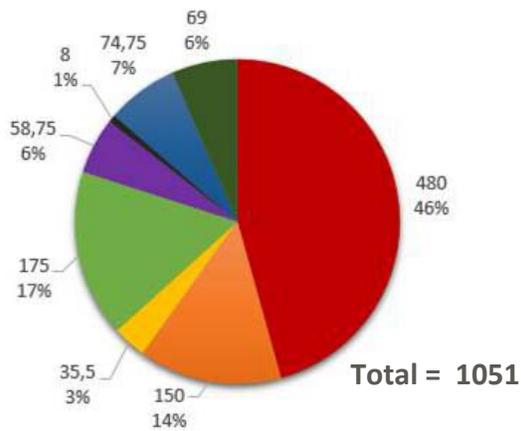
Pourcentage des services offerts dans la Côte-Nord en 2016-2017

3%

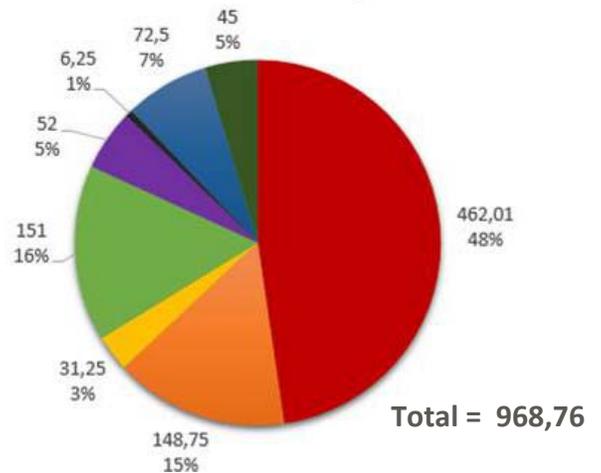
Statistiques 2016-2017 - Chaudière-Appalaches



Nombre d'heures d'interprétation et d'aide à la communication

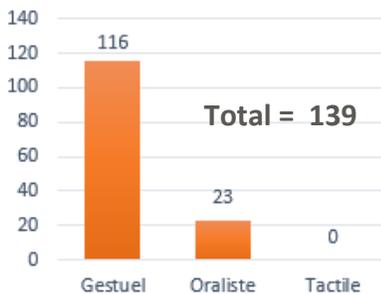


Nombre d'heures en déplacement

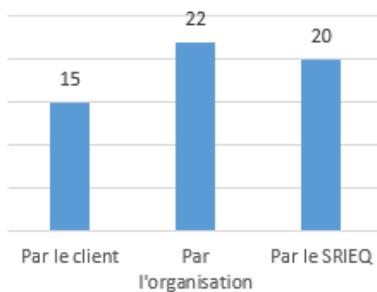


- Santé et services sociaux
- Services et biens de consommation
- Services publics et parapublics
- Travail
- Soutien aux familles
- Formation et apprentissage
- Vie associative et communautaire
- Scolaire
- Service d'aide à la communication

Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

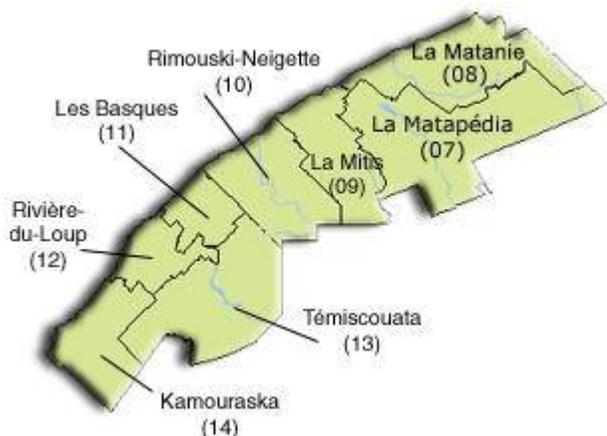
0 projet
0 heure

Services d'urgence
6

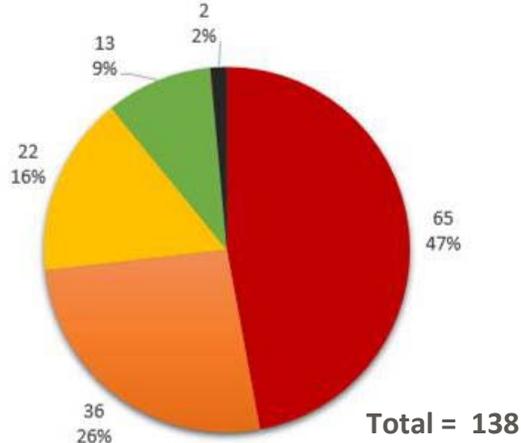
Pourcentage des services offerts dans Chaudière-Appalaches en 2016-2017

15%

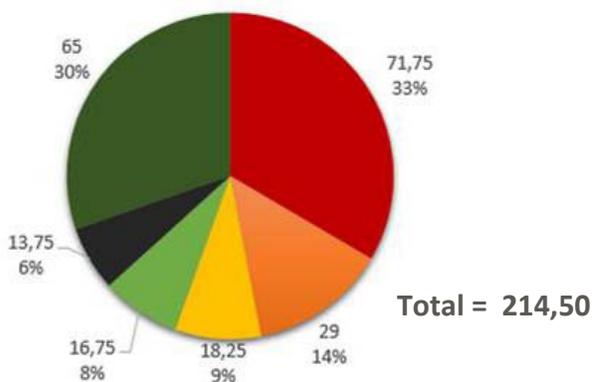
Statistiques 2016-2017 - Bas-Saint-Laurent



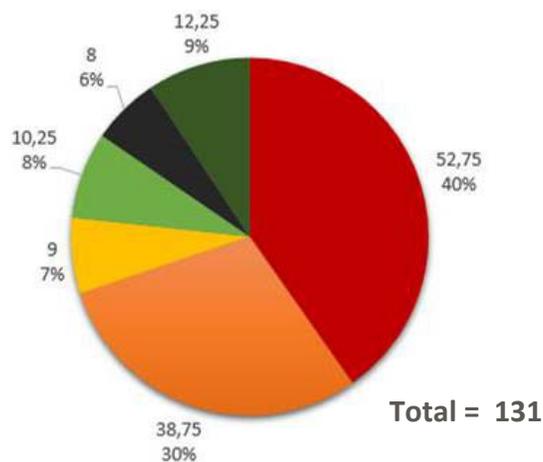
Nombre de rendez-vous



Nombre d'heures d'interprétation et d'aide à la communication

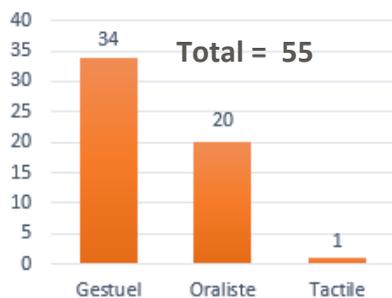


Nombre d'heures en déplacement

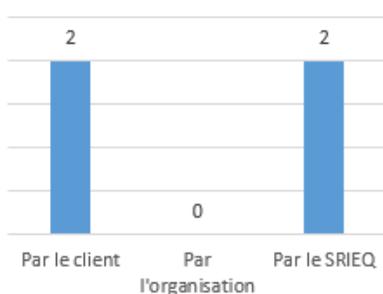


- Santé et services sociaux
- Services et biens de consommation
- Services publics et parapublics
- Travail
- Soutien aux familles
- Formation et apprentissage
- Vie associative et communautaire
- Scolaire
- Service d'aide à la communication

Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet
0 heure

Service d'urgence
0

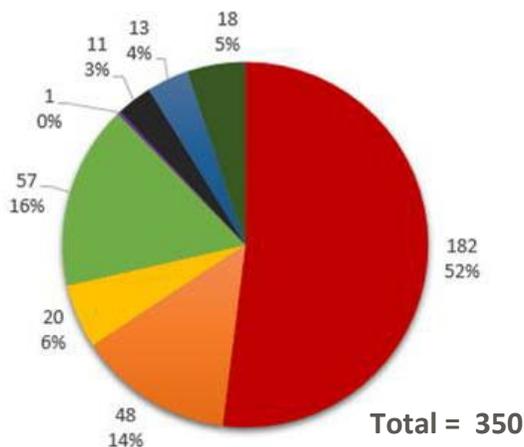
Pourcentage des services offerts dans le Bas-Saint-Laurent en 2016-2017

3%

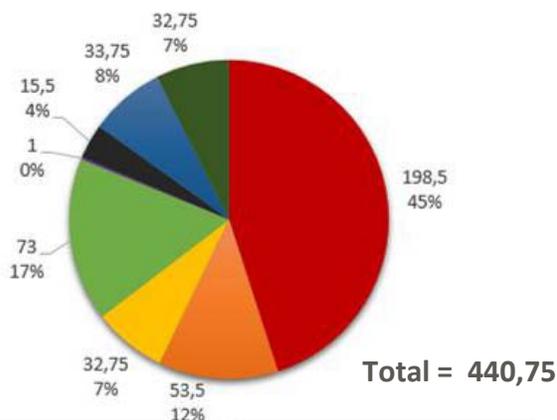
Statistiques 2016-2017 - Saguenay-Lac-Saint-Jean



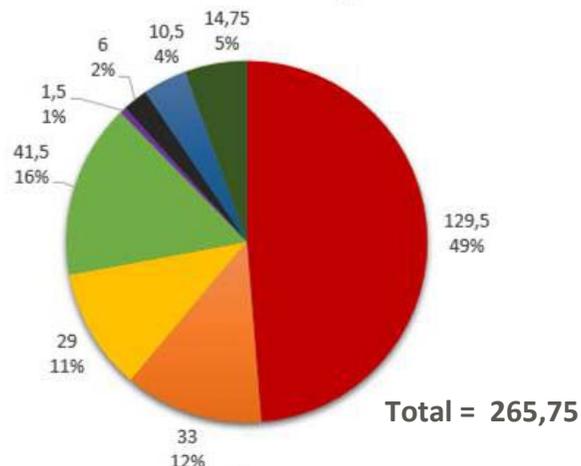
Nombre de rendez-vous



Nombre d'heures d'interprétation et d'aide à la communication

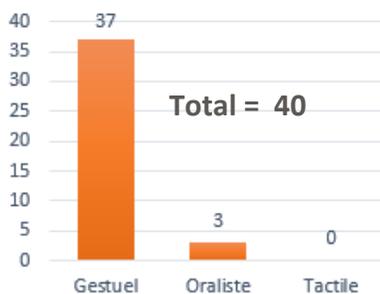


Nombre d'heures en déplacement

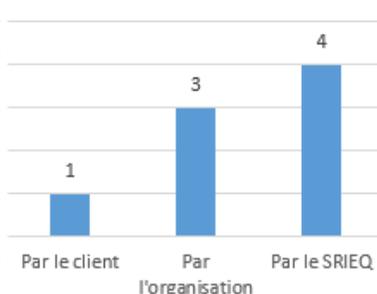


- Santé et services sociaux
- Services et biens de consommation
- Services publics et parapublics
- Travail
- Soutien aux familles
- Formation et apprentissage
- Vie associative et communautaire
- Scolaire
- Service d'aide à la communication

Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

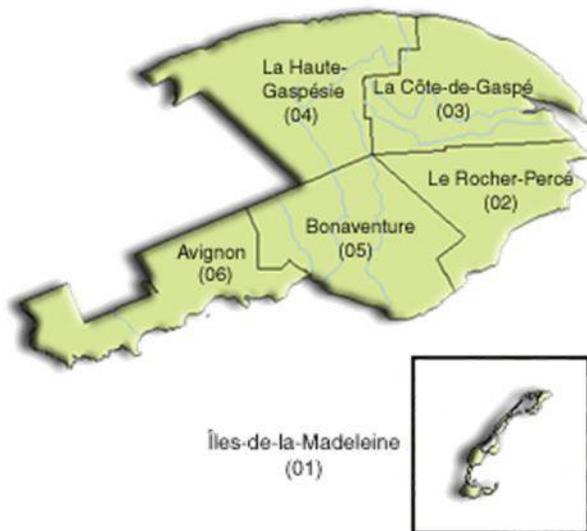
2 projets
1145,05 heures

Services d'urgence
3

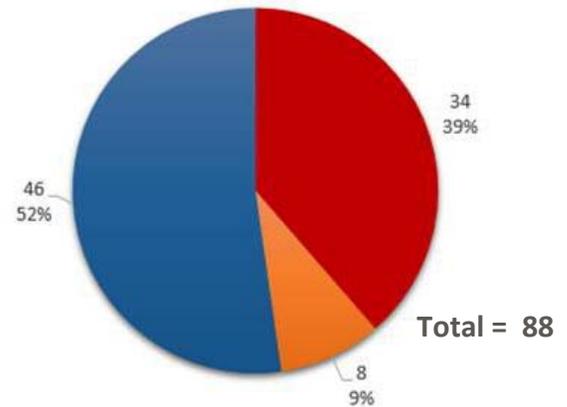
5%

Pourcentage des services offerts dans le Saguenay—Lac-Saint-Jean en 2016-2017

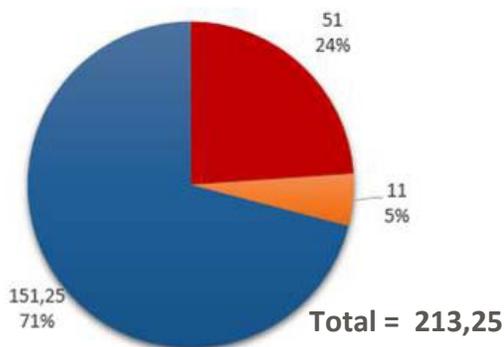
Statistiques 2016-2017 - Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine



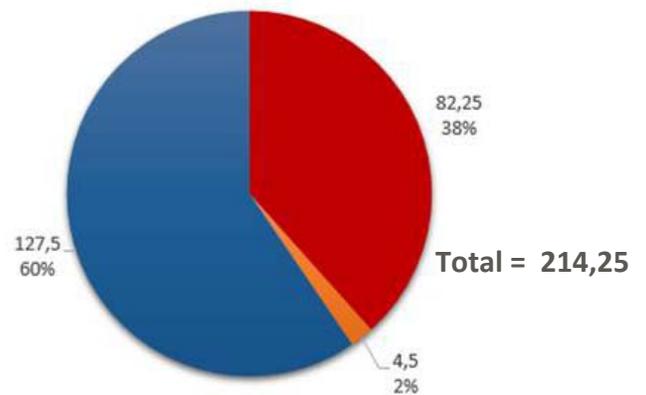
Nombre de rendez-vous



Nombre d'heures d'interprétation et d'aide à la communication

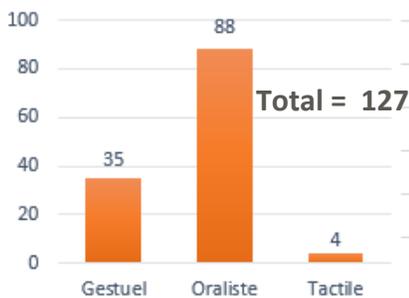


Nombre d'heures en déplacement

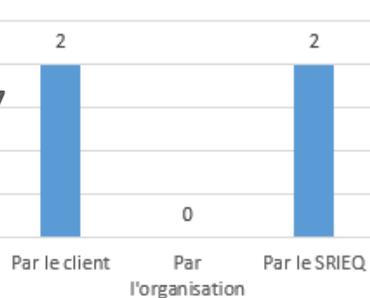


- Santé et services sociaux
- Services et biens de consommation
- Services publics et parapublics
- Travail
- Soutien aux familles
- Formation et apprentissage
- Vie associative et communautaire
- Scolaire
- Service d'aide à la communication

Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projet spécifique

0 projet
0 heure

Service d'urgence
0

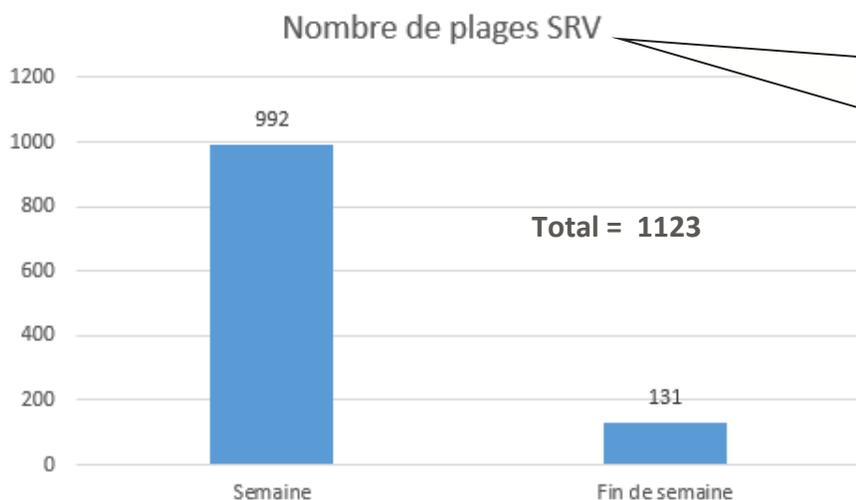
% des services offerts dans la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine en 2016-2017

3%

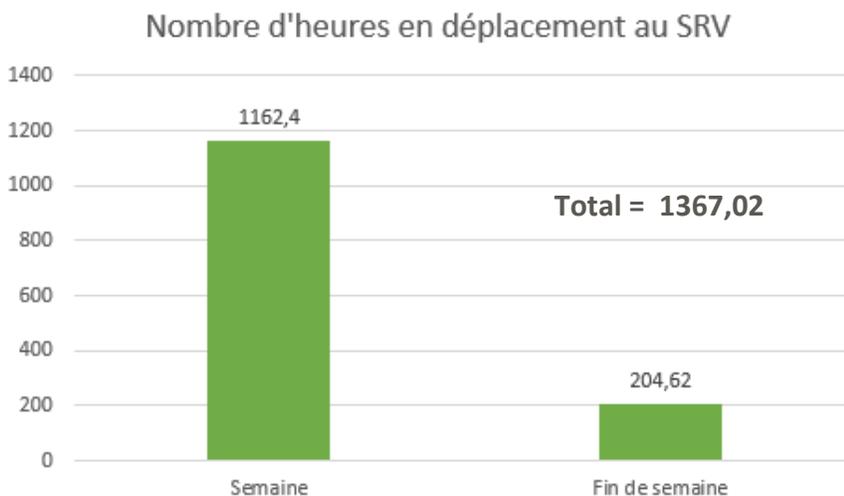
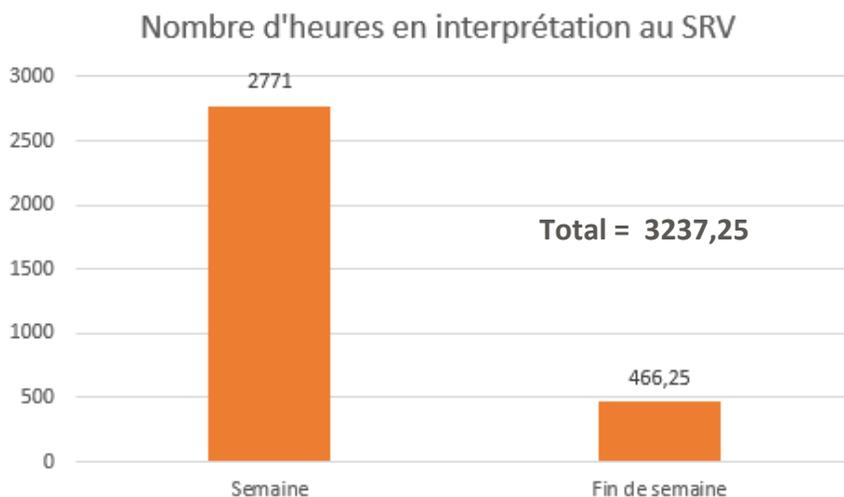
Nouveau

Statistiques - Service relais vidéo

Période du 26 septembre 2016 au 31 mars 2017



Une plage SRV est considérée comme un rendez-vous. La durée de ces plages varie entre 1h et 4h. Elles ne peuvent excéder 4h.



Perspective d'avenir

Pour l'année 2017-2018,
de nombreux projets sont en cours:

◆ Conseil d'administration

- ◆ Recruter de nouveaux administrateurs
- ◆ Afficher l'information sur la mise en candidature des nouveaux administrateurs sur le site web du SRIEQ
- ◆ Développer un protocole d'entente avec les Îles-de-la-Madeleine
- ◆ Établir une entente avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale pour obtenir un budget à la hauteur des services offerts

◆ Ressources humaines

- ◆ Embaucher d'une nouvelle employée dans l'équipe administrative
- ◆ Former de nouveaux interprètes pour faire du service relais vidéo
- ◆ Renouveler la convention collective
- ◆ Lancer et mettre en application la nouvelle évaluation provinciale des compétences
- ◆ Offrir de la formation au personnel administratif et aux interprètes
- ◆ Planifier et tenir la formation sur le nouveau code de déontologie
- ◆ Lancer le nouvel agenda web avec CTRL
- ◆ Organiser et tenir une rencontre annuelle avec les agentes d'aide à la communication

◆ Service à la clientèle

- ◆ Informer et mobiliser la clientèle au maintien de l'offre de services
- ◆ Créer un modèle d'engagement écrit destiné à la clientèle afin de favoriser le respect des règles du SRIEQ et de son personnel
- ◆ Rendre les demandes accessible par Skype.

Rédaction et mise en page: Marie-Eve Harrison