

Rapport Annuel 2019 2020



SRIEQ

Table des matières

CONTENU

Mot de la présidente et de la directrice	3
Conseil d'administration	5
Ressources humaines	6
Revue de l'année 2019-2020	9
Statistiques 2019-2020	14
Mot du premier ministre Legault	26

Mot de la directrice

À tous les ans, en cette période de fin d'année financière, c'est le moment propice à un temps d'arrêt pour réfléchir à ce que l'année nous a apporté, aux réalisations de tous les acteurs qui œuvrent au sein de l'organisation et aux projections pour l'année à venir.

Cette année, il y a eu du retard dans cette routine annuelle. Effectivement, la COVID-19 a tout bousculé et a retenu intensément notre attention. Cette inconnue qui frappe à nos portes nous amène à agir vite sans savoir ce qui nous attend.

Premièrement, devant l'urgence d'agir dans cette situation exceptionnelle, il fallait rendre accessible l'information des points de presse du premier ministre Legault à toute la communauté sourde du Québec. C'est vraiment une réussite, car dès le lendemain du premier point de presse, soit le vendredi 13 mars, nos interprètes étaient sur place à l'Assemblée nationale du Québec. Je remercie les instances gouvernementales pour cette précieuse écoute et cette collaboration mutuelle. Malgré cette belle collaboration, il fallait cependant convaincre les médias de la rendre accessible sur les chaînes télévisées puisque notre clientèle cible se trouvait devant les écrans. Une mobilisation de tous les acteurs sensibles aux besoins des Sourds amène enfin cette accessibilité à la diffusion de l'information sur les principaux canaux télévisés.

Nouvelle aventure et nouveaux défis qui amènent une très grande visibilité ainsi que certaines controverses. Habités à travailler dans l'ombre, nos interprètes sont au premier rang. Le Québec découvre le monde de l'interprétation et désire en connaître davantage sur cette profession. Plusieurs médias demandent des entrevues pour approfondir leurs connaissances et sensibiliser la population en général au travail des interprètes LSQ/Français. Chapeau à toutes les interprètes qui

se sont portées volontaires et qui ont partagé leur vécu avec cœur et passion. Merci d'être là!

Notre priorité en cette période de crise était d'assurer la sécurité de notre personnel. En ce temps de pandémie, le matériel de protection était une denrée rare. Des masques, du gel désinfectant pour les mains et des gants furent achetés. Des masques avec fenêtre ont été confectionnés et fournis à notre personnel pour faciliter la communication pour notre clientèle qui utilise la lecture labiale. Merci à notre conceptrice, Suzanne Comeau, collègue de Baie-Comeau qui en a réalisé la conception.

D'autre part, afin d'assurer la continuité des services, il fallait prendre des mesures sanitaires efficaces pour toutes nos installations de l'Est du Québec. Au siège social, un poste pour le lavage des mains a été mis en place et des écrans protecteurs ont été installés sur les postes à la réception. Aussi, le télétravail a été adopté dans les régions et pour le bureau de Québec; un horaire a été établi permettant aux employés d'alterner le travail à leur domicile et au bureau. Considérant le nombre restreint du personnel au siège social du SRIEQ, les heures d'ouverture ont été modifiées soit de 8h30 à 16h30 le temps de la COVID. Nos interprètes en poste travaillent de jour uniquement pour réussir à répondre à toutes les demandes. L'interprétation vidéo à distance est accessible dans le réseau de la santé et des services sociaux et ce nouvel outil de communication à distance est à privilégier dans les autres secteurs d'activités afin d'éviter le plus possible les contacts physiques. Bravo à tous, car ce fût un excellent travail d'équipe et de collaboration avec les partenaires.

L'année 2020-2021 s'amorce non pas sans inquiétude. Le SRIEQ poursuivra ses activités selon les règles à suivre en considérant que ce ne sera

peut-être pas parfait, mais que ce sera fait dans le respect et les limites du possible.

« Chaque situation nouvelle, chaque problème à résoudre amène avec lui l'opportunité rare d'apprendre quelque chose de nouveau. »

Citation de M. Oliver Lockert



Denise Thibault
Directrice

Conseil d'administration

NOM	TITRE	TYPE DE MEMBRE
Manon Desharnais	Présidente	Membre individuelle (03)
Charles Wilson	Vice-président	Association des personnes malentendantes des Bois-Francs
Gilles Nolet	Trésorier	Association des personnes avec une déficience de l'audition
Pierre Guay	Administrateur	Membre individuel (12)

Assemblée générale annuelle

L'assemblée générale annuelle du SRIEQ a été tenue le 25 juin 2019. Le nombre de personnes ayant assisté à la rencontre est supérieur au 10 % de présence requise, tel qu'énoncé dans les Statuts et règlements du SRIEQ.

Réunions du conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration se sont rencontrés à cinq (5) reprises, cette année, dans les locaux du SRIEQ :

- 30 avril 2019
- 25 juin 2019
- 22 octobre 2019
- 26 novembre 2019
- 11 février 2020

Plaintes

Au cours de l'année 2019-2020, le SRIEQ a reçu 3 plaintes qui ont tous été traités par l'équipe de direction.

- Une plainte pour horaire complet (aucun interprète disponible);
- Deux plaintes concernant les interprètes.

Appréciation

Encore cette année, les interprètes du SRIEQ ont fait un excellent travail et des appréciations ont été destinées à le souligner.

Ces messages de reconnaissance ont été communiqués, aux personnes concernées, par Mme Karina Grégoire, membre de l'équipe de direction. Félicitations encore une fois pour votre bon travail!

Ressources humaines

L'année 2019 a été une bonne année sur le plan du recrutement puisque trois nouvelles personnes ont rejoint les rangs du SRIEQ. M^{mes} Suzanne Jutras, Guylaine Jacob et Alice Dumais ont été embauchées à titre d'interprète. Afin de leur permettre de rencontrer toute l'équipe et de leur souhaiter la bienvenue, tous les employés du SRIEQ se sont réunis le temps d'un 5 à 7 organisé en leur honneur. Cet événement du 7 novembre 2019 était une belle occasion de présenter les nouvelles interprètes à tout le personnel, mais également de discuter et d'échanger autour de petites bouchées et une santé. Bienvenue aux nouvelles interprètes !

Le party de Noël du SRIEQ, quant à lui, a eu lieu, le 22 novembre 2019, dans la salle Le Mistral de l'Aquarium de Québec. Un bon souper, ambiance des Fêtes et jeux étaient au menu. C'était une agréable soirée !

C'est également lors de ces réjouissances que le nouveau programme de reconnaissance a été présenté aux employés. Ce nouveau programme, mis sur pied au cours de l'année, souligne les 5, 10, 15, 20, 25 et 30 ans de service. Cette nouveauté permet de mettre l'accent sur le merveilleux travail effectué par nos interprètes auprès de la communauté sourde. Depuis quelques années déjà, le SRIEQ avait établi un programme de reconnaissance pour les employés ayant atteint les vingt (20) ans de service. Notre société connaissant actuellement une pénurie de main d'œuvre provoquant la fermeture de plusieurs organismes, commerces et compagnies, il était donc important de reconnaître davantage le bon travail et la fidélité des employés. Le nouveau programme de reconnaissance offre une sélection de cadeaux pour chaque groupe d'anniversaire et

les employés sont amenés à faire leur choix à partir des trois cadeaux proposés. Un certificat soulignant le nombre d'années d'ancienneté des jubilés leur a également été remis lors de la soirée. Soulignons précieusement les 30 ans de services au sein de l'organisation de Mmes Marie Boulet, Lise Raymond et Nancie Giguère et de M. Michel Bédard.

C'est le 21 janvier 2020 que M^{mes} Denise Thibault et Karina Grégoire ont rencontré un conseiller du *Centre local d'emploi (CLE)* dans le but d'obtenir le financement nécessaire pour mettre de l'avant une enquête de mobilisation. Cette enquête permettra d'évaluer la mobilisation et la satisfaction de son personnel et d'identifier des zones d'amélioration. C'est la firme *AXXIO* qui apportera son soutien au SRIEQ dans ce projet en proposant un moyen d'amélioration organisationnelle. Les résultats de l'enquête seront présentés aux employés lorsqu'elle aura été complétée.

Au cours de la dernière année, les parties syndicales et patronales se sont réunies à plusieurs reprises afin de négocier la quatrième convention collective des interprètes du SRIEQ. Échue depuis septembre 2017, c'est la troisième convention collective qui était toujours en vigueur. Une entente de principe est survenue le 4 juillet 2019 et un constat de règlement qui porte sur les dispositions convenues dans ladite entente de principe a été rédigé. Les nouvelles conditions de travail ont été appliquées à compter du 1^{er} septembre 2019.

Les membres du comité de relations de travail (CRT) n'ont pas chômé cette année et se sont rencontrés à plusieurs reprises pour discuter des points à améliorer et la mise en place des nouvelles mesures.

Le service d'urgence est l'un des sujets actifs ayant suscité plusieurs rencontres du CRT. En effet, afin d'optimiser notre service d'urgence et de nous assurer de la présence d'un interprète disponible pour répondre aux besoins de la clientèle sourde, le SRIEQ et le Syndicat des interprètes ont pris la décision de regrouper les trois (3) régions suivantes : Capitale-Nationale, Mauricie-Centre-du-Québec et Chaudière-Appalaches. Le regroupement de ces régions est effectif depuis le 4 novembre 2019. Le délai d'attente pour l'arrivée de l'interprète peut cependant augmenter selon la région où se trouve l'interprète de garde. Afin de pallier ce problème, le SRIEQ a mis sur pied un projet-pilote d'interprétation vidéo à distance à l'aide d'une plateforme sécurisée.

Le service d'interprétation vidéo à distance fonctionne sur le principe de la communication via Internet, permettant un service rapide et polyvalent qui répond aux besoins de chaque client. Les interprètes n'ont pas besoin de se déplacer sur le lieu de la rencontre et aucun équipement lourd et complexe n'est nécessaire.

Voilà un avantage intéressant qui réduit nettement les délais, les coûts et les inconvénients liés au transport des interprètes.

C'est au début de l'année 2020 que des démarches ont été entreprises auprès des dirigeants des urgences de certains hôpitaux afin de leur expliquer le projet et d'envisager la possibilité de sa mise en place. Un projet comme celui-là est ambitieux et convaincre les centres hospitaliers demande généralement beaucoup de travail. Nous devons démontrer les avantages que l'interprétation vidéo à distance peut leur apporter à court, à moyen et à long terme. Nous étions optimistes quant à une collaboration rapide afin d'optimiser nos services d'urgence à l'aide de l'interprétation vidéo à distance, mais la crise humanitaire que nous vivons actuellement avec la COVID-19 a forcé la main au *ministère de la Santé et des Services sociaux* (MSSS) pour lancer sans attendre l'implantation du service d'interprétation vidéo à distance dans les hôpitaux du Québec.

Comme dit si bien le proverbe : « À quelque chose malheur est bon ! »

ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

- Denise Thibault, directrice
- Karina Grégoire, directrice adjointe
- Martin Girard, agent administratif
- Annie Gagné, adjointe administrative
- Nancy Loubier, agente administrative

AGENTS D'AIDE À LA COMMUNICATION

- Diane Cyr, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Annick Bouchard, Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Valmont Dubé, Bas-Saint-Laurent
- Joanie Deslauriers, Chaudière-Appalaches
- Suzanne Comeau, Côte-Nord

Ressources humaines

INTERPRÈTES EN POSTE

- | | |
|------------------|----------------------|
| - Marie Boulet | - Karine P. Bouliane |
| - Rachel Allard | - Lyne Voyer |
| - Amélie Gagnon | - Alice Dumais |
| - Julie Lanthier | |

INTERPRETES DE LA LISTE DE RAPPEL ET EN PROJET SPECIFIQUE

CAPITALE-NATIONALE	MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	CHAUDIÈRE-APPALACHES
- Mireille Beaudoin (O) - Geneviève Beauséjour (G et T) - Michel Bédard (G) - Jennifer Côté-Wapachee (G) - Johanne De Senneville (G) - Julie-Christine Gaudreau (O) - Nancie Giguère (G) - Nathalie Gilbert (G et T) - Susan Marcoux (G) - Lise Raymond (G) - Marleine Turgeon (G et O) - Sarah-Anne Vidal (G)	- Lyne Authier (G) - Catherine Beauregard (O) - David Bergeron (G) - Brigitte Bray (G et O) - Nathalie Brosseau (G et T) - Maryse Dorion (G) - Céline Gingras (G) - Émilie Hamel (G) - Guylaine Jacob (G) - Cathy Leblanc (G) - Fleurette Morin (G et T) - Nancy Morin (O) - Isabelle Proulx (O) - Michel Robert (G) - Virginie Therrien (G) - Céline Viens (G)	- Rénaud Arguouin (G) - Ellen Boucher (O) - Sylvie Faucher (G) - Caroline Latulippe (G) - Sarah Lizotte (G) - Kim Pelletier (G) - Claude Trépanier (G et T)
BAS-SAINT-LAURENT	SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE
Marie-Anne Canuel (G)	Monika Bouchard (G)	

* (G) Gestuel (LSQ) ou Pidgin / (T) Tactile / (O) Oraliste

** Liste mise à jour le 31 mars 2020.

Revue de l'année 2019-2020

GOUVERNANCE ET GESTION DE L'ORGANISATION

Au cours de la dernière année, une politique en matière de drogues, alcool, médicaments et autres substances similaires a été adoptée par le conseil d'administration. Cette nouvelle politique interdit la consommation de cannabis ou autres drogues sur les lieux de travail ou pendant les heures de travail afin d'éviter les comportements qui pourraient compromettre la sécurité des employés, la réputation du SRIEQ et la productivité au travail.

Une deuxième politique a également été adoptée au cours de l'année. En effet, afin de réduire la complexité à trouver des volontaires pour combler les postes vacants du Conseil d'administration, les membres ont pris la décision d'adopter une politique de recrutement des administrateurs composée de sept (7) membres. Trois (3) postes sont toujours vacants et nous espérons que la publication de la nouvelle politique de recrutement sur notre site Web nous permettra de trouver de nouveaux membres dans les mois à venir.

Bonne nouvelle, notre contrat SRV a été renouvelé avec le SIVET pour une période d'un an. Cependant une modification du nombre d'heures a été apportée à notre contrat pour la prochaine année. En effet, le nombre d'heures est passé de 18 heures par jour à 10 heures par jour.

L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont convoqué les SRI, le 21 juin 2019, au sujet de l'état d'avancement des travaux sur l'optimisation des services régionaux

d'interprétariat. Les états financiers, les rapports d'activités et les budgets régionaux de tous les SRI ont été mis à leur disposition afin qu'ils puissent en faire l'analyse dans le but de bonifier l'enveloppe budgétaire et l'équité des services au niveau provincial.

Enchâssés dans plusieurs lois provinciales, les services d'interprétation contribuent non seulement à l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes, mais ils assurent également un accès à l'information et aux services offerts et accessibles à l'ensemble de la population. Le Centre intégré de Santé et de Services sociaux des Îles-de-la-Madeleine (CISSS des Îles) favorise la gratuité des services d'interprétariat afin d'assurer une pleine participation sociale aux personnes atteintes de surdité. C'est pourquoi un protocole d'entente a été signé, le 18 juillet 2019, avec le SRIEQ pour promouvoir l'accessibilité à un service d'interprétariat/agent d'aide à la communication pour les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes des Îles-de-la-Madeleine.

C'est le 27 septembre 2019 qu'a eu lieu une rencontre entre le CISSS de la Chaudière-Appalaches et le SRIEQ. En effet, Mme Denise Thibaut, directrice, et M. Gilles Nolet, administrateur ont rencontré le directeur du CISSS pour discuter du volet facturable et du cadre normatif. C'est lors de cette rencontre que le CISSS a fait part de son désir d'établir un protocole d'entente qui unirait les services d'aide à la communication et les services d'interprétariat

pour la région de la Chaudière-Appalaches. Au moment d'écrire ces lignes, la crise de la COVID-19 frappe très fortement notre province apportant beaucoup de travail aux CIUSSS et aux CISSS des diverses régions ce qui entraînera vraisemblablement un délai quant à la signature du protocole d'entente.

La *Commission de l'équité salariale* exige que les entreprises réalisent un exercice d'équité salariale et que celle-ci soit maintenue au fil des années. La Loi prévoit qu'une fois l'exercice réalisé, les entreprises doivent évaluer périodiquement le maintien de l'équité salariale. En effet, des changements peuvent survenir à la suite de nouvelles conditions ou d'une négociation de conventions collectives. C'est au début de l'année 2020 que le SRIEQ a procédé à la dernière évaluation du maintien de l'équité salariale.

En février 2020, la direction du SRIEQ, accompagnée par un administrateur, a fait la rencontre de la firme *Bénévoles d'Expertise*. Cette rencontre consistait à faire une analyse et à établir les besoins de l'organisme et d'obtenir un rapport de recommandations pour déterminer un plan de travail. Bénévoles d'Expertise est une organisation regroupant des mentors qui offrent des services d'accompagnement en matière de gestion et de gouvernance.

RESSOURCES MATERIELLES

Après plusieurs mois de développement, nous sommes fiers de vous présenter notre tout nouveau site Web adapté en LSQ. Ce site a été pensé pour nos clients afin de faciliter les démarches pour la réservation d'un interprète. Quelques ajouts seront apportés au fil du temps pour le rendre encore plus proactif. Le portail « Employé » sera modifié afin de donner plus de fonctionnalité à l'agenda et de permettre aux interprètes d'inscrire directement leurs feuilles de temps et leurs relevés de dépenses. Une section

« Client » sera créée afin de donner à notre clientèle l'accès à leur dossier, à l'historique de leurs demandes et plus encore. Nous vous invitons à découvrir notre site à www.srieq.ca. Bienvenue à tous !

Au cours de l'année, avec l'aval du conseil d'administration, le SRIEQ a procédé à l'achat d'un nouveau système téléphonique, puisque l'ancien datant de plusieurs années commençait à montrer des signes d'essoufflement. Un ordinateur a également été remplacé afin d'optimiser l'équipement informatique. Certains travaux électriques tels que le remplacement d'une plinthe électrique et de deux détecteurs de fumée ainsi que la vérification de certaines prises électriques ont été effectués dans les locaux du SRIEQ afin de sécuriser les lieux.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Quelques interprètes ont suivi la formation SRV au cours de l'année, ajoutant deux nouvelles interprètes vidéo (IV) à l'équipe en place.

Mme Denise Thibault a participé à une formation organisée par le *Réseau québécois pour l'inclusion sociale (ReQIS)* le 20 février 2020. La formation intitulée « Défendre les droits humains des personnes sourdes et malentendantes » a été donnée par un homme politique canadien, M. Gary Malkowski. M. Malkowski a été le premier parlementaire sourd du Canada, ainsi que le premier parlementaire au monde à s'adresser à ses collègues en langue des signes. Une formation très intéressante !

C'est le 26 février 2020 qu'avait lieu le Sommet sur la santé mentale au travail de *Morneau Shepell* auquel à participer Mme Denise Thibault. Lors de cet événement, il était question des enjeux cruciaux et de plusieurs options à considérer pour le soutien en santé mentale. La rencontre portait sur l'aide aux employés et à la famille, la santé et le mieux-être.

VISITES DES REGIONS ET SENSIBILISATION

Mme Denise Thibault maintient son objectif annuel de rencontrer la clientèle régionale en personne afin de présenter les services et les résultats du SRIEQ. Lors de ces rencontres, Mme Denise Thibault fait la démonstration d'une journée de rendez-vous et sensibilise la clientèle quant aux difficultés rencontrées par la répartition pour parvenir à combler toutes les demandes.

Ces visites ont débutées, le 5 avril 2019, dans la région du Bas-St-Laurent en compagnie de M. Valmont Dubé, agent d'aide à la communication de cette région. C'est en compagnie de Mme Joanie Deslauriers, agente d'aide à la communication de la région de la Chaudière-Appalaches, que les visites se sont poursuivies, à Thetford-Mines, le 9 septembre 2019 puis sur le Littoral, le 16 septembre 2019, et finalement, dans la région de la Beauce le 23 septembre 2019.

Les 26 et 27 octobre 2019, ce sont les Sourds de la Côte-Nord qui ont reçu la visite de Mme Denise Thibault. La visite a débuté, le 26 octobre, à Baie-Comeau en compagnie de Mme Suzanne Comeau, agente d'aide à la communication de cette région pour se terminer, le 27, dans la région de Sept-Îles. Il est important que ces rencontres aient lieu la fin de semaine afin de réunir un maximum de clients.

Dans la Capitale-Nationale, les Sourds ont été rencontrés à l'*Association des Sourds du Québec* (ASQ) le 4 décembre 2019. Pour satisfaire la demande de certains Sourds qui, par le passé, avaient soulevé l'importance que Mme Denise Thibault soit accompagnée, deux interprètes se sont joints à la rencontre. Les états financiers et le rapport d'activités du SRIEQ ont été montrés aux personnes présentes qui paraissaient satisfaites.

LES EVENEMENTS 2019-2020

C'est au printemps 2019, en mai plus précisément, qu'un nouveau bail a été signé pour la location d'un local nous permettant d'accueillir la clientèle de la Chaudière-Appalaches. Le local d'une superficie approximative de 120 pieds carrés est situé au 2224, chemin de Charny dans la ville de Lévis. Pour souligner et célébrer les cinq (5) années de l'aide à la communication de la Chaudière-Appalaches, une journée d'échanges et de partages a été organisée, le 7 septembre 2019, à l'extérieur de nos nouveaux locaux. Ce fut une merveilleuse journée ! Félicitations à Mme Joanie Deslauriers pour l'organisation de cet événement !

C'est également en 2019 que le SRIEQ soulignait ses 30 ans de fondation. Malgré les années qui passent, le SRIEQ a toujours à cœur l'inclusion sociale des personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes. Nous pouvons dire avec certitude que la cause de la surdité et le soutien des personnes qui en sont atteintes est le principal objectif de tous les SRI, mais malheureusement, certains n'ont pas la possibilité de poursuivre leur mission. En mars 2019, considérant les difficultés rencontrées à recevoir l'argent nécessaire pour rendre les services d'interprétariat et les difficultés de recrutement d'interprètes qualifiés en région et de nouveaux administrateurs, la dissolution d'un deuxième SRI, celui de Lanaudière, a été envisagée. Afin d'éviter le même sort que celui du SRI en Outaouais, plusieurs discussions de partenariat ont été entamées. À la suite de ces débats, il a été déterminé de transférer les services vers un autre SRI à compter de 2020 permettant ainsi la continuité des services dans la communauté dans la région de Lanaudière. Le SRIEQ remercie les administrateurs et le personnel du SRIL pour tout le travail effectué et le don transmis au SRIEQ.

Cette année, la rencontre annuelle du *Comité provincial d'évaluation des compétences* s'est tenue le 1^{er} mai 2019. La direction de tous les SRI

ainsi que les coordonnatrices du projet, M^{mes} Karina Grégoire du SRIEQ et Nathalie Baril du SIVET étaient présentes pour faire le bilan de l'année et discuter des prévisions pour la prochaine année.

L'organisme, *La Journée Nationale de l'Audition du Québec*, désireux de promouvoir la nécessité de mieux considérer la santé auditive des Québécois, a organisé, le 7 mai 2019 une journée provinciale de dépistage auditif sans frais. Le SRIEQ est fier d'avoir contribué à la réussite de cette journée en offrant gratuitement le service d'interprétariat.

Le 24e Tournoi de golf de la Fondation des Sourds du Québec s'est tenu, le 7 juin 2019, au Club de golf du Centre Castor sous la présidence d'Honneur de Mme Steffy Theetge. Ce sont MM. Gilles Nolet et Pierre Guay, administrateurs, qui ont représenté le SRIEQ lors de l'événement.

Depuis des décennies, la communauté des personnes handicapées au Canada revendique une loi fédérale sur l'accessibilité. C'est le 1er juillet 2019 que la loi C-81 a été adoptée par le gouvernement du Canada. Cette nouvelle loi contribuera à réduire les obstacles auxquels font face les personnes sourdes. C'est une grande victoire !

Le samedi 12 octobre 2019, l'*Association des Sourds du Québec* (ASQ) soulignait son 55^e anniversaire de fondation. L'événement a été célébré au Patro Roc-Amadour de Québec où étaient attendus les convives pour un cocktail suivi d'un souper sous forme de buffet. Le SRIEQ a

soutenu l'ASQ dans l'organisation et la réussite de cet événement en offrant l'interprétation LSQ/Français à titre gracieux et en commanditant l'événement.

C'est le 14 novembre 2019 que Mme Denise Thibault prenait part au dévoilement de la plateforme de revendications communes du *Réseau québécois pour l'inclusion sociale* (ReQIS). Cette plateforme est un outil de travail collectif qui permet d'obtenir une vue d'ensemble des obstacles qui entravent la participation sociale de ses membres ainsi que le plein exercice de leurs droits. La plateforme met en évidence leur réalité et, à partir de ces constats, énonce les revendications fondées sur le principe du droit d'accès à une meilleure qualité de vie pour tous. Le document « Plateforme de revendications communes 2.0 » est disponible pour consultation sur le site internet du ReQIS.

Dans le cadre de la Semaine mondiale de l'entrepreneuriat, le *Service du développement économique et des grands projets* offrait une occasion d'en savoir davantage sur ses programmes d'aide aux entreprises en réunissant, dans le cadre d'un panel, cinq entreprises du Québec. De par leur témoignage, ces dernières ont permis de voir en quoi une aide financière offerte par la Ville où l'un de ses nombreux partenaires peut contribuer à l'avancement d'entreprises et d'organismes. L'événement a eu lieu le 18 novembre 2019. Mme Denise Thibault y a pris part ce qui lui a permis de côtoyer ses pairs dans un cadre sympathique autour d'un dîner qui était offert gracieusement aux invités.

LES BONS COUPS 2019-2020

L'année 2019-2020 a été parsemée de plusieurs demandes qui menaient nos interprètes dans différents milieux et divers domaines. Interpréter dans différents milieux exige une bonne préparation puisque les interprètes doivent se familiariser avec le vocabulaire et les termes utilisés. Nos interprètes sont compétents et nous sommes très fiers d'eux.

Au mois de mars 2020, le Québec a été touché par la crise de la COVID-19 amenant son lot d'inquiétudes, de peur et de changements. La vie telle que nous la connaissions n'existe plus. Depuis le début de la pandémie, des mesures ont été prises et plusieurs directives ont été données aux citoyennes et citoyens du Québec. Le gouvernement du Québec a fait des efforts pour permettre d'informer directement les personnes sourdes et, pour y parvenir, il a fait appel aux interprètes du SRIEQ. Semaine après semaine, nos interprètes sont présentes aux points de presse du premier ministre Legault et contribuent à informer adéquatement des milliers de personnes sourdes. Nous sommes très fiers de nos interprètes, elles font un excellent travail !

- Points de presse du premier ministre Legault (Assemblée nationale du Québec)
- Période de questions des députés + motion Marguerite Blais
- Rassemblement et marche pour la grève du climat
- Vidéos CIRRIIS (recrutement) / Centre femmes d'aujourd'hui
- Symposium / Colloque
- Héma Qc – Hommage aux donateurs
- Journée nationale de l'audition
- Pièces de théâtre
- Spectacle de magie
- Soirée bénéfice / Fondation Signes d'Espoir
- Élections fédérales
- Entrevues radio, télévision et les autres choses

Statistiques 2019-2020

Résultats globaux

Pour tout l'Est du Québec, nous constatons une augmentation de 121 rendez-vous par rapport à l'année dernière. Nous pouvons remarquer également une hausse de 139 heures en acte professionnel ce qui a entraîné une augmentation de 921 heures en temps de déplacement. Contrairement à l'année dernière, on remarque une baisse d'heures en projet spécifique (au scolaire).

En 2019-2020, il y a eu 539 annulations, dont 40 % étaient attribuables aux organisations suivies de près par le SRIEQ avec un pourcentage de 35%. L'annulation d'une demande par le SRIEQ est

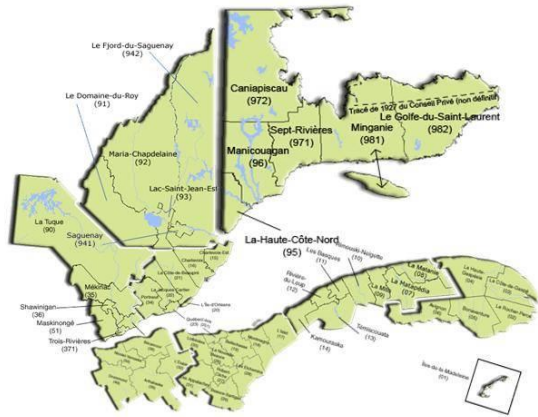
généralement causée par un manque de personnel, par exemple lorsqu'une interprète est malade ou que les horaires sont complets. Les demandes faites à la dernière minute sont acceptées, mais il est possible qu'elles ne puissent pas être comblées. Les annulations faites par la clientèle représentent 25 % du nombre total d'annulations.

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.

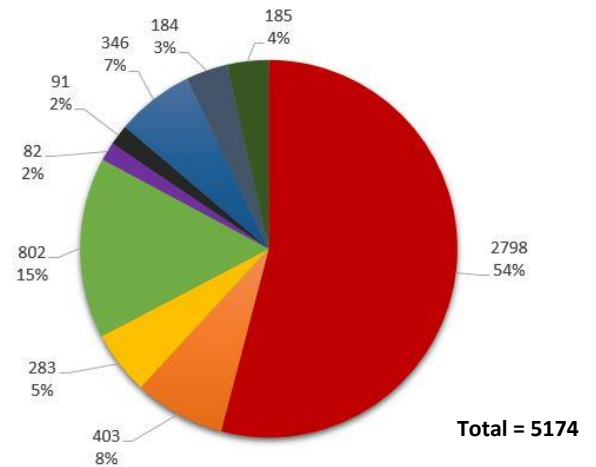
-  Santé et services sociaux (SSS) - Cliniques diverses, hôpitaux, centres de réadaptation, etc.
-  Services et biens de consommation (SBC) - Banques, notaires, avocats, assurances, magasins, etc.
-  Services publics et parapublics (SPP) - SAAQ, Régie du logement, Emploi Québec, etc.
-  Travail (TRA) - 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)

*Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

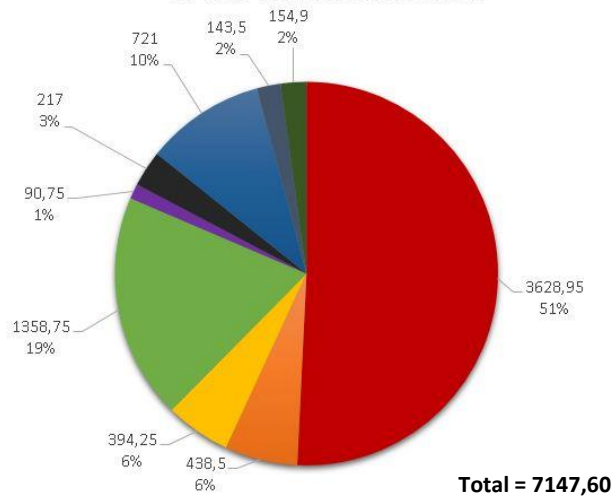
Est du Québec



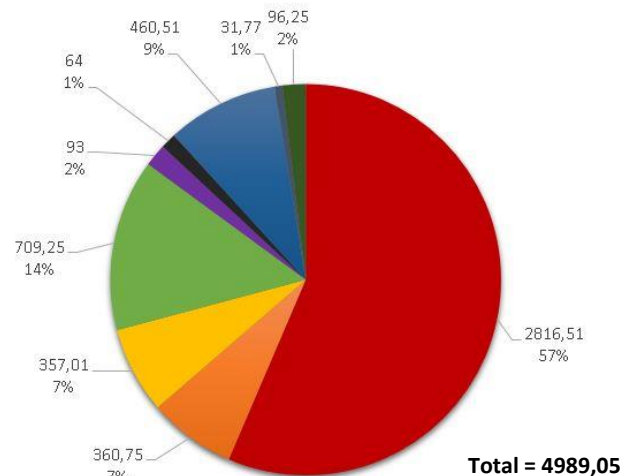
Nombre de rendez-vous



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



Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

4 projets

488,75 heures

Services d'urgence

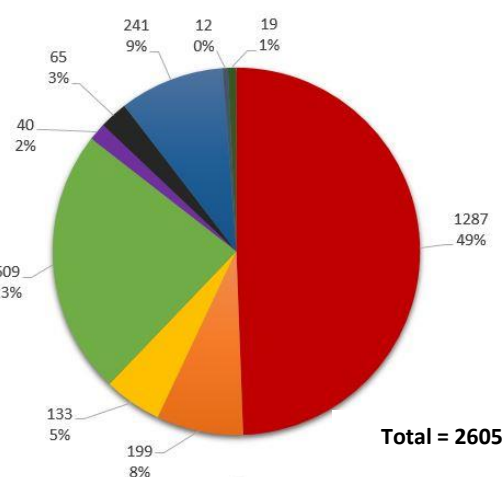
62

Statistiques 2019-2020

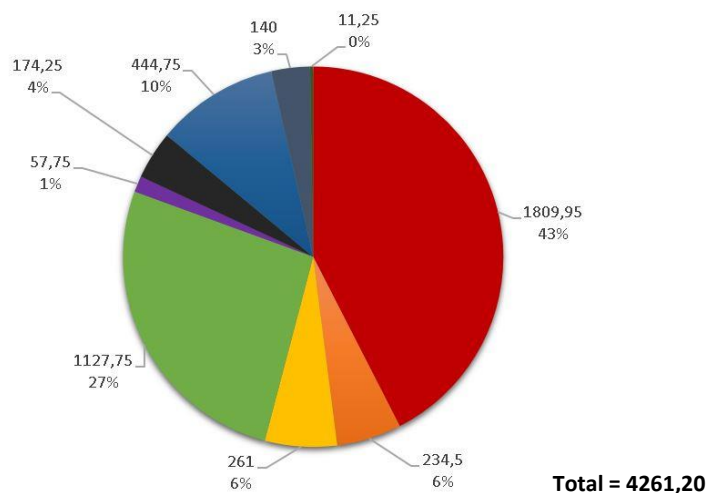
Capitale-Nationale



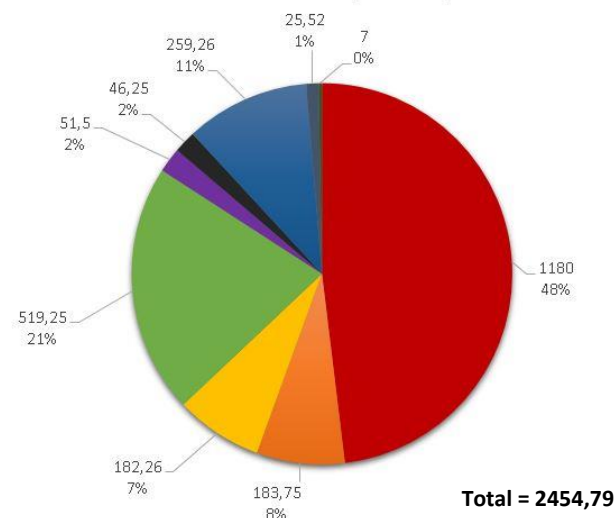
Nombre de rendez-vous



Nombre d'heures en interprétation



Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

2 projets

255,25 heures

Services d'urgence

34

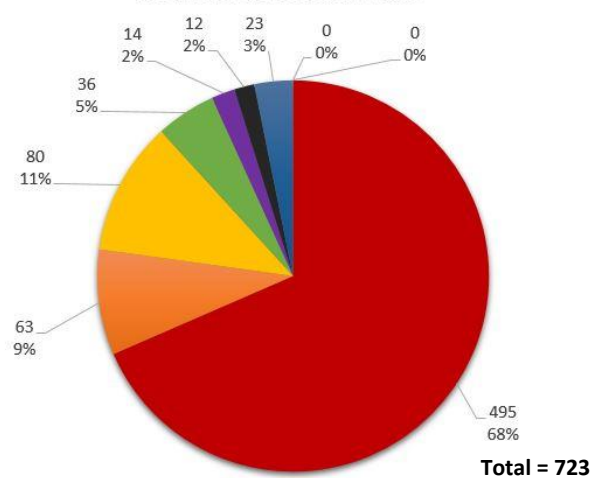
Pourcentage des services offerts dans la Capitale-Nationale 55 %

Statistiques 2019-2020

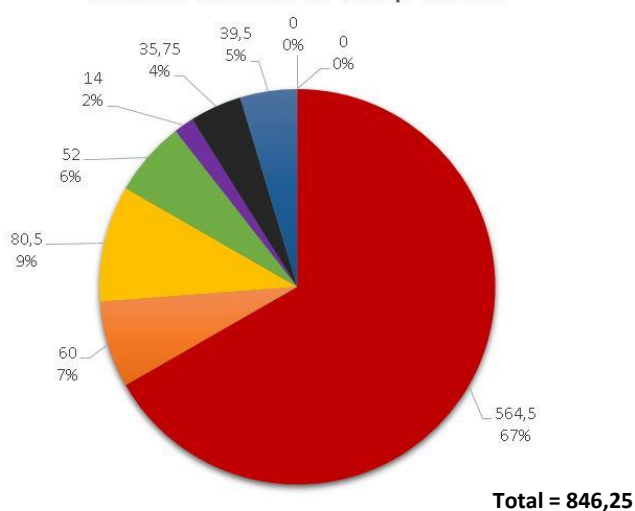
Mauricie-Centre-du-Québec



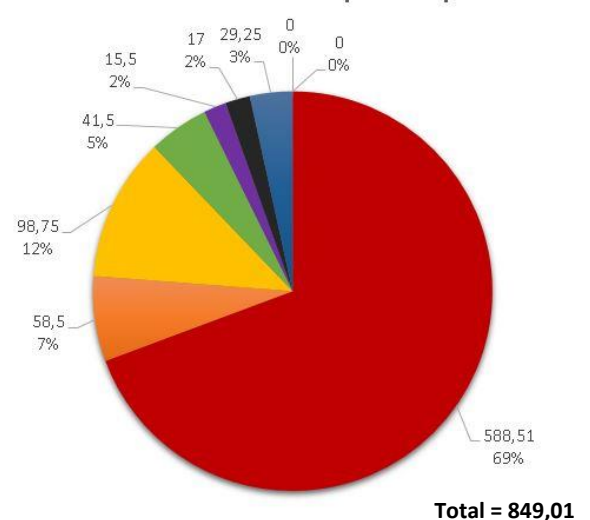
Nombre de rendez-vous



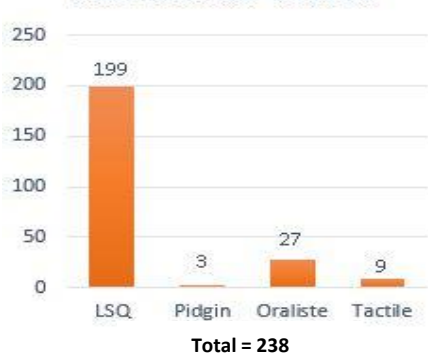
Nombre d'heures en interprétation



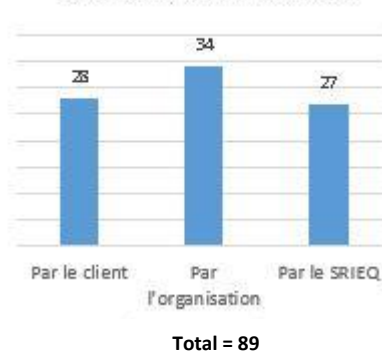
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

1 projet

20,50 heures

Services d'urgence

11

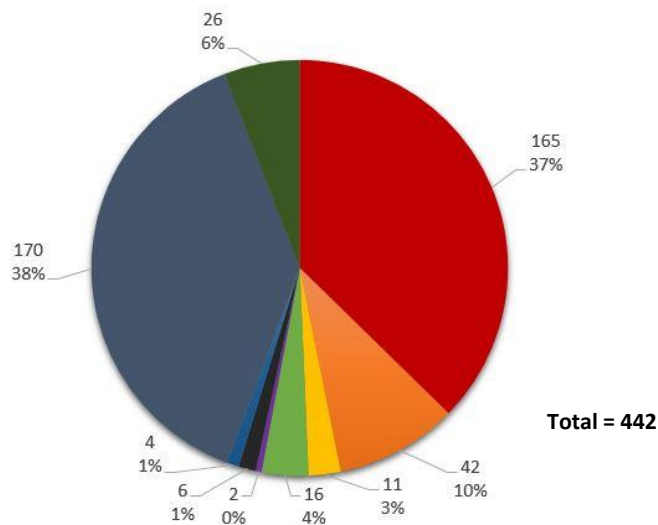
Pourcentage des services offerts dans la Mauricie-Centre-du-Québec **14%**

Statistiques 2019-2020

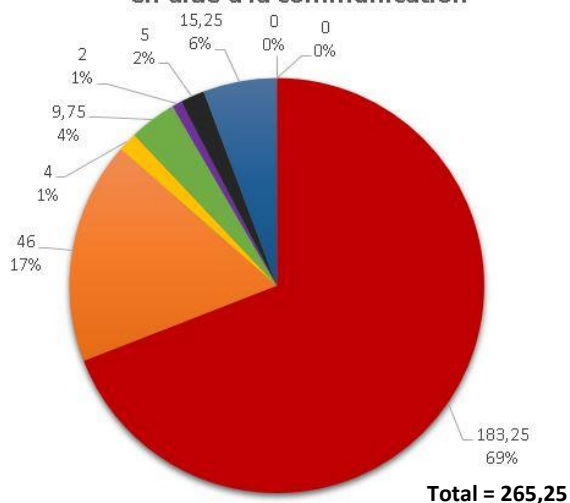
Côte-Nord



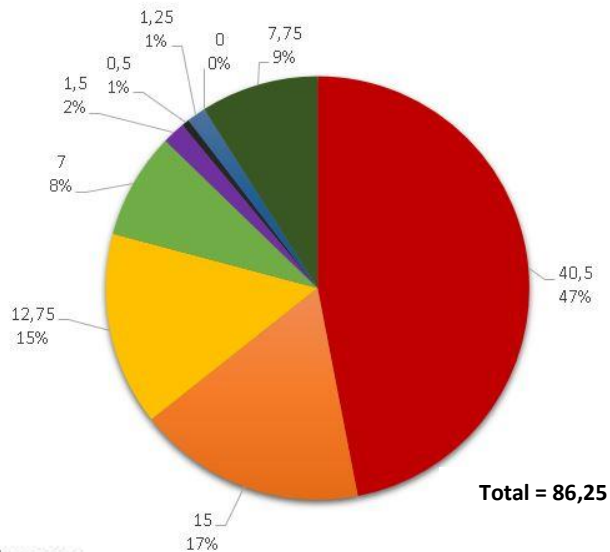
Nombre de rendez-vous



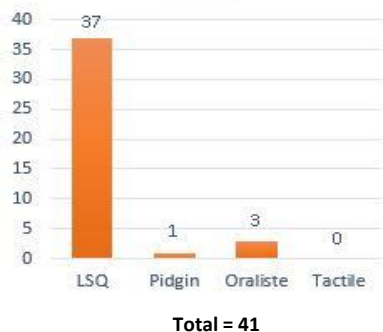
Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

1 projet

213 heures

Services d'urgence

6

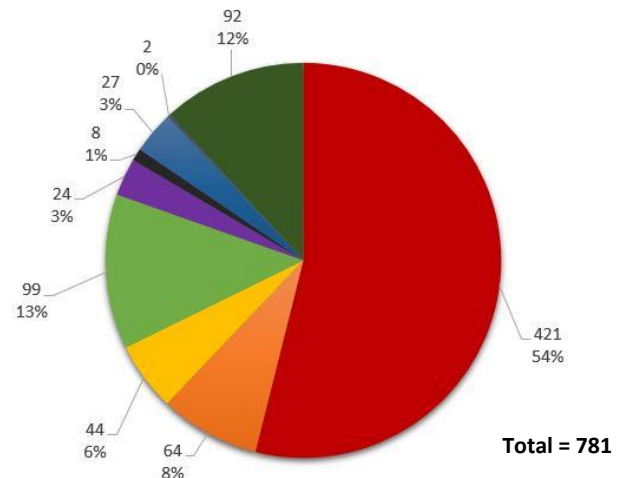
Pourcentage des services offerts dans la Côte-Nord **3 %**

Statistiques 2019-2020

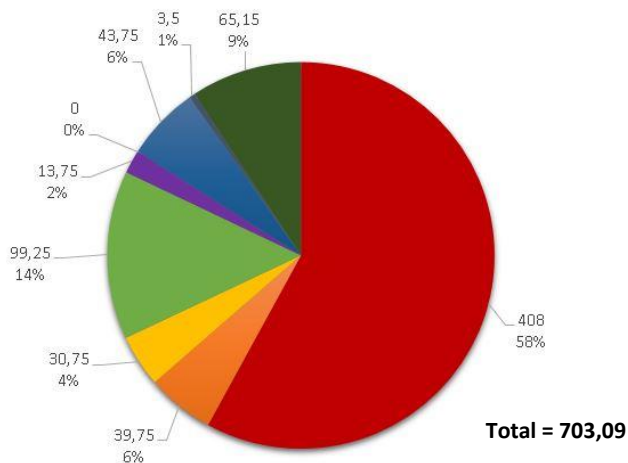
Chaudière-Appalaches



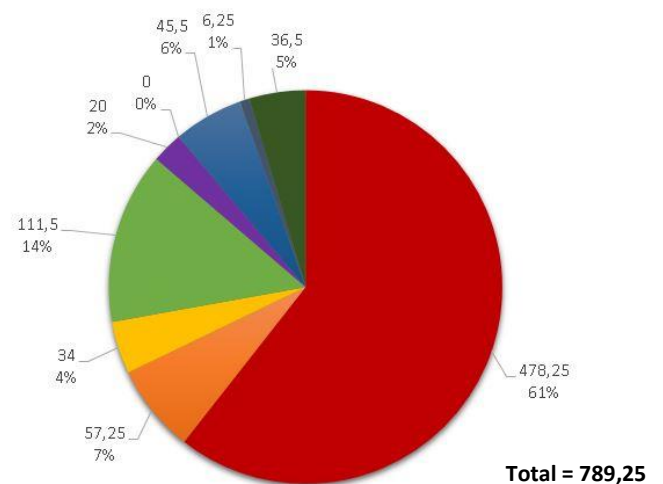
Nombre de rendez-vous



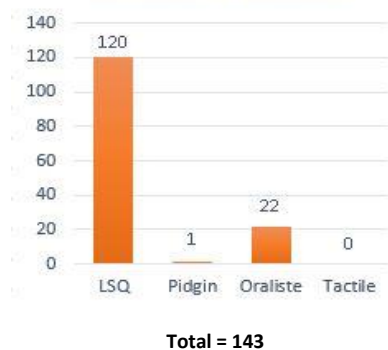
Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet

0 heure

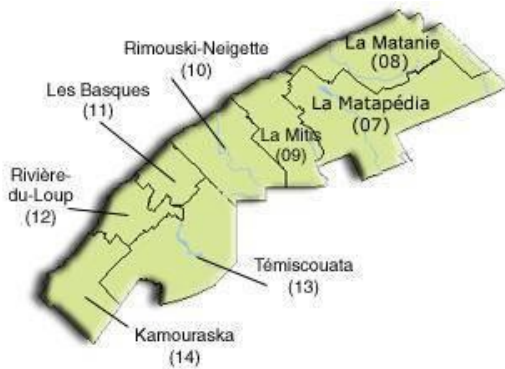
Services d'urgence

3

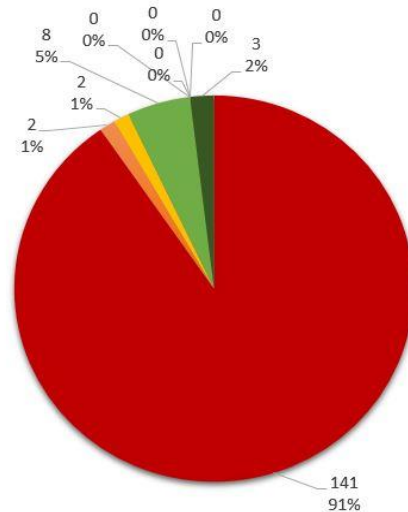
Pourcentage des services offerts dans la Chaudière-Appalaches 12 %

Statistiques 2019-2020

Bas-Saint-Laurent

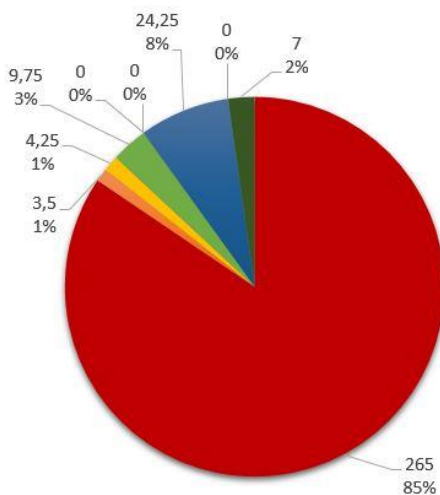


Nombre de rendez-vous



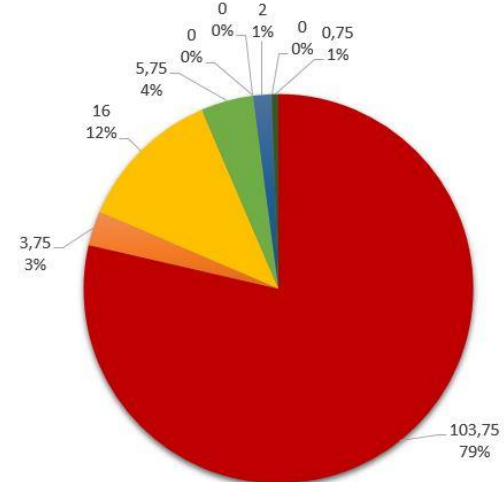
Total = 156

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



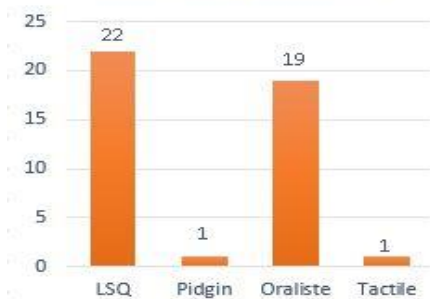
Total = 313,75

Nombre d'heures en temps de déplacement



Total = 132

Nombre de clients



Total = 43

Nombre d'annulations



Total = 5

Projets spécifiques

0 projet

0 heure

Services d'urgence

2

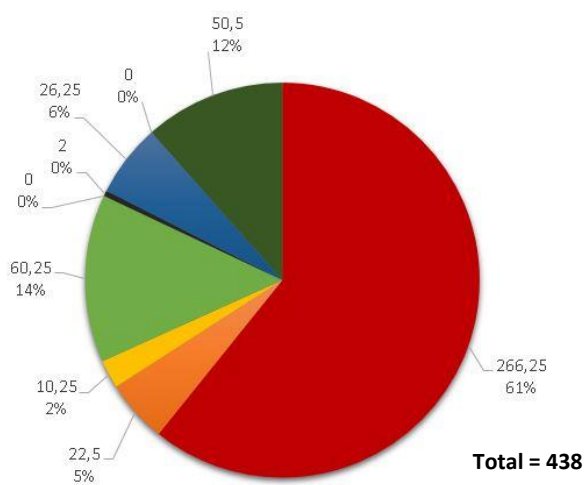
Pourcentage des services offerts dans le Bas-Saint-Laurent 4 %

Statistiques 2019-2020

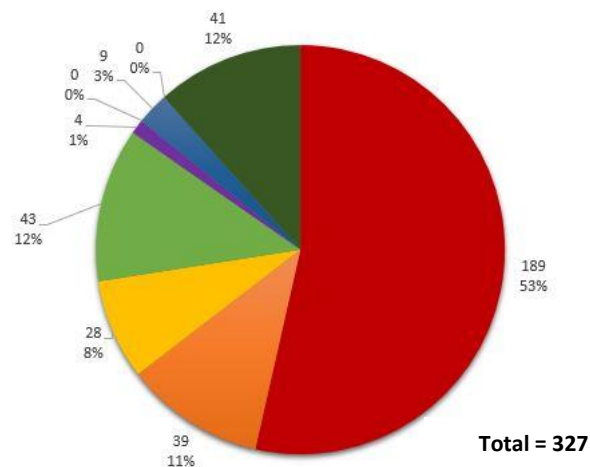
Saguenay-Lac-Saint-Jean



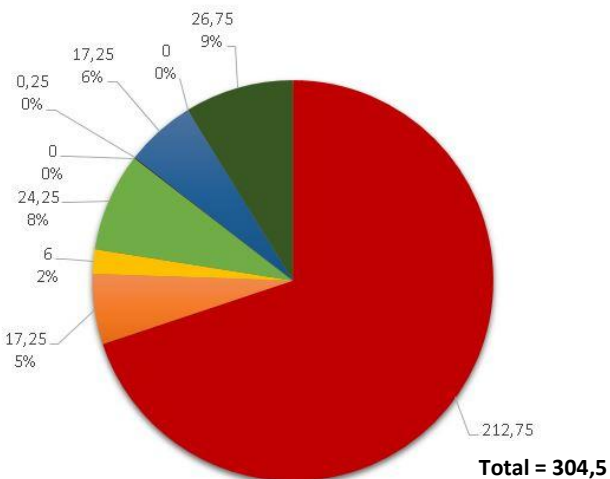
Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



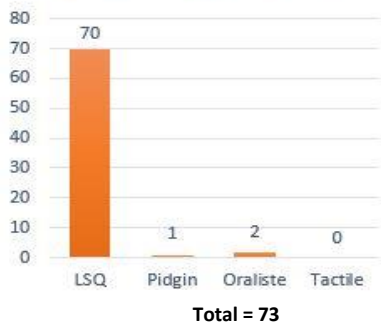
Nombre de rendez-vous



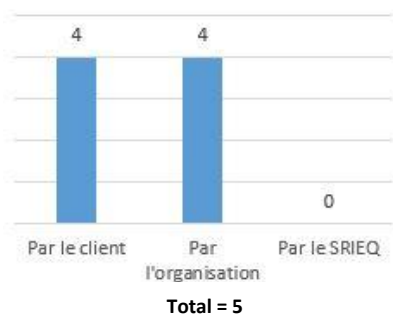
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet
0 heure

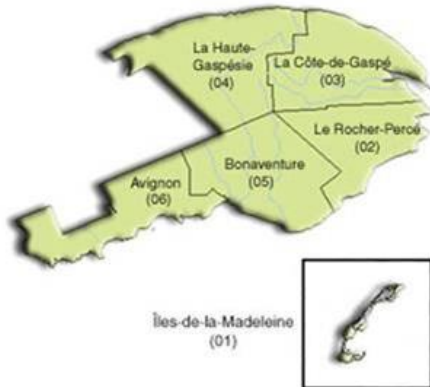
Services d'urgence

6

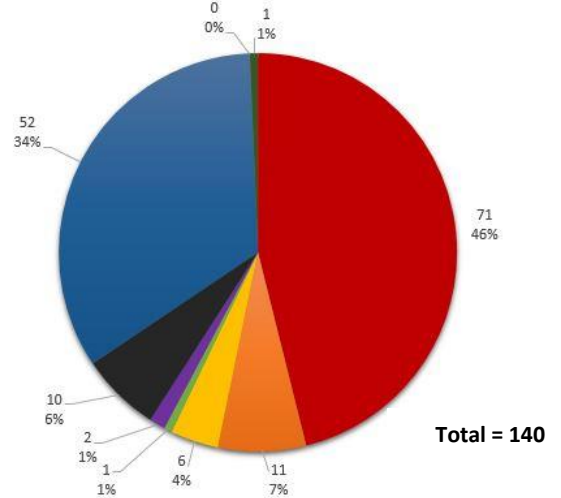
Pourcentage des services offerts dans le Saguenay-Lac-Saint-Jean **6 %**

Statistiques 2019-2020

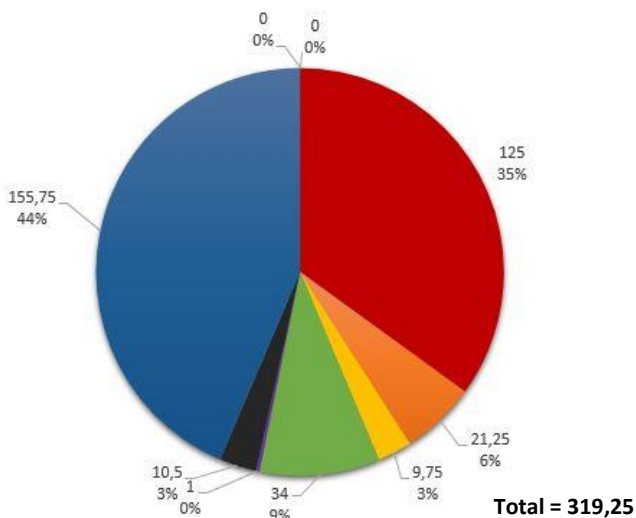
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine



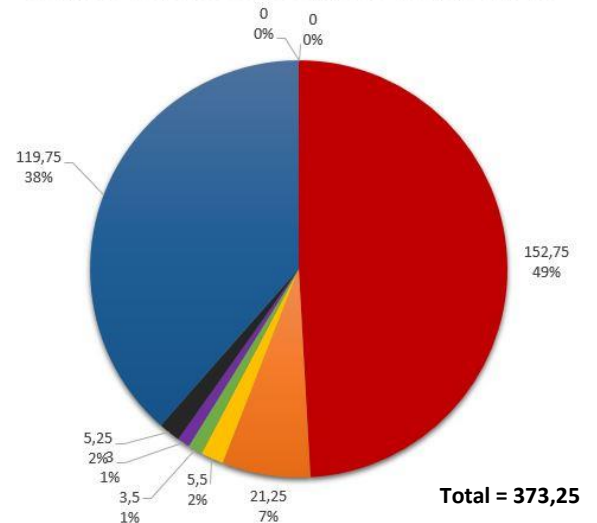
Nombre de rendez-vous



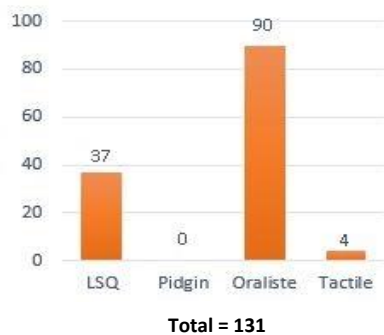
Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



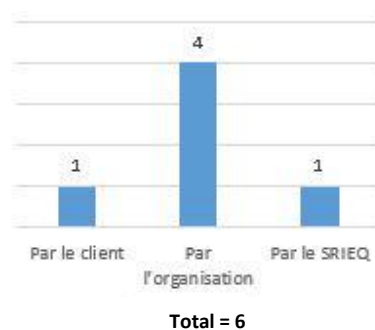
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet
0 heure

Services d'urgence

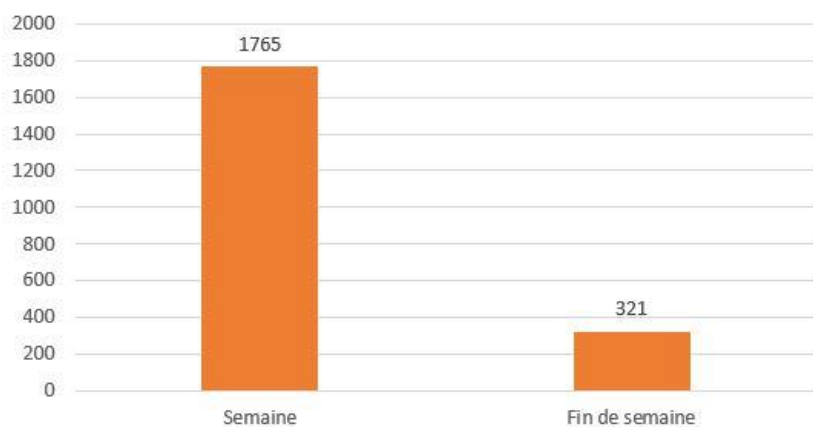
0

Pourcentage des services offerts dans la Gaspésie et les Îles-de-la-Madeleine **6 %**

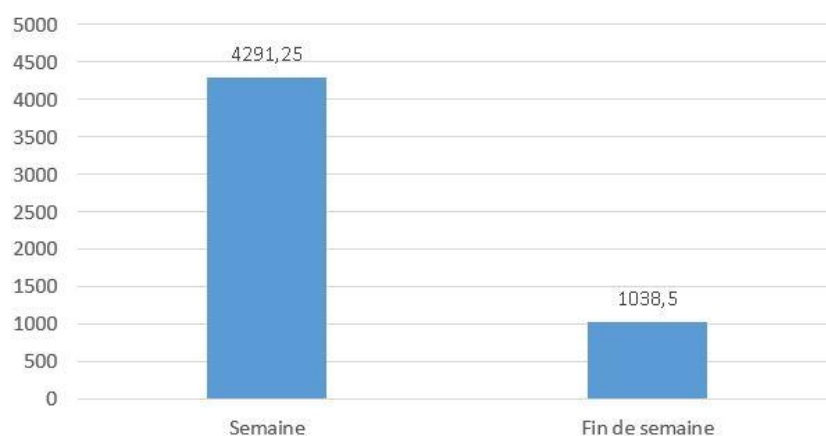
Statistiques 2019-2020

Service relais vidéo (SRV)

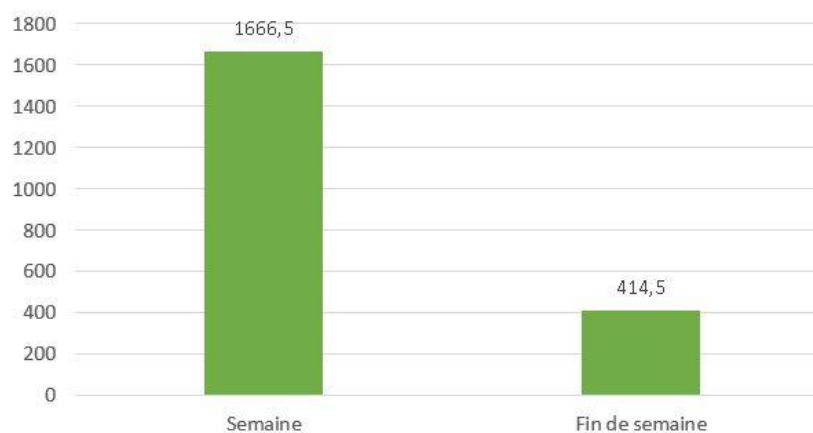
Nombre de plages SRV



Nombre d'heures en interprétation au SRV



Nombre d'heures en déplacement au SRV



Perspectives d'avenir

➤ Conseil d'administration

- Recruter de nouveaux administrateurs
- Atteindre l'équilibre budgétaire
- Développer le comité des valeurs
- Adopter une politique de télétravail

➤ Ressources humaines

- Recruter de nouveaux interprètes
- Négocier rapidement la nouvelle convention collective des interprètes
- Conciliation travail/famille
- Outiller les employés pour faire du télétravail de leur domicile
- Adapter les locaux pour l'interprétation vidéo à distance (IVD)
- Former tout le personnel aux nouvelles technologies pour l'interprétation vidéo à distance (IVD)
- Établir les standards de qualité et assurer une uniformité dans le travail
- Développer la phase II pour le portail « Employé » du site Internet

➤ Service à la clientèle

- Rendre accessible la section « Client » du site Internet
- Développer l'interprétation à distance (IVD) pour parvenir à combler les demandes malgré la distanciation sociale
- Mettre en place le matériel de sécurité nécessaire pour les affectations en personne (COVID-19)



MESSAGE DU **PREMIER MINISTRE**

Il y a des gestes, des signes qui ne mentent pas, comme de vous avoir eus à mes côtés à chaque point de presse sur la COVID-19.

Je tenais à vous remercier de votre grande disponibilité et des efforts que vous avez faits pour nous permettre d'informer rapidement et directement nos concitoyennes et concitoyens sourds et malentendants sur les enjeux de santé publique auxquels nous faisons face.

En ces temps de crise, la langue des signes québécoise nous a permis de manifester, par un geste concret, notre solidarité à l'égard de la communauté des sourds et malentendants du Québec. Nous avons pu, grâce à vous, protéger, rassurer et mobiliser des milliers de personnes. Je compte donc sur vous pour la suite des choses et je vous remercie de votre inestimable contribution.

J'espère sincèrement que nous pourrons continuer à mener cette lutte côte à côte!

François Legault