

S  
R  
I  
E  
Q



RAPPORT  
ANNUEL

2020

2021



# SOMMAIRE

---

Mission du SRIEQ .....	3
Mot de la directrice .....	4
Conseil d'administration .....	6
Mot de la directrice adjointe .....	7
L'équipe du SRIEQ .....	8
Revue de l'année 2020-2021 .....	9
Politiques .....	
Ressources humaines .....	
Enquête de mobilisation .....	
COVID-19 .....	
Siège social .....	
Le travail d'interprètes en temps de pandémie .....	
Statistiques 2020-2021 .....	13

# MISSION

---

## Notre mission

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 entendant 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).



PLUS DE **30** ANS

**SOUS LE SIGNE DE LA COMMUNICATION**

# Mot de la directrice

L'année 2020-2021! Enfin terminée et mission accomplie puisque nous sommes passés au travers sans trop de séquelles permanentes pour le moment. À titre de services essentiels, nous avons pu conserver à l'emploi tout le personnel en poste et leur assurer ainsi une stabilité financière. Un gros souci en moins, c'est apprécié en situation de crise mondiale.

Les mots d'ordre à suivre pendant cette année exceptionnelle étaient :

1. **Protection** : Utiliser tout le matériel requis pour se protéger et protéger tous ceux qui nous entourent. Se retirer et dénoncer advenant un risque imminent.
2. **Isolement** : Rester chez soi le plus possible et éviter les multiples contacts.
3. **Adaptation** : Travailler différemment : à la maison, en présentiel, à distance, avec les enfants ou non, etc.
4. **Résilience** : Accepter les choses que l'on ne peut changer et rebondir pour poursuivre notre travail sans que ce soit toujours optimal, mais toujours de bonne foi.
5. **Survie** : Être sur le pilote automatique et s'assurer que nos besoins physiologiques de base soient comblés.

Eh non, la pandémie n'est pas encore terminée et la vigilance demeure actuelle, mais la lumière est visiblement au bout du tunnel. Elle est perceptible!

Le déconfinement s'amorce et nous pourrons reprendre un semblant de vie normale. Malheureusement, ce ne sera jamais comme avant la pandémie. Les mesures d'hygiène adoptées resteront en place assurément. L'interprétation vidéo à distance (IVD) a fait ses preuves et nous pourrons alterner le présentiel et l'IVD. Considérant que le personnel en poste possède un branchement à distance de leur domicile, ce sera plus facile de concilier le travail et la famille. Ce qui nous a manqué à tous, c'est de se voir au quotidien et de partager tous ensemble. Ce sera possible lorsque la majorité du personnel aura reçu ses deux doses de vaccin donc dès cet automne, je l'espère.

Il faut maintenir le cap et demeurer très vigilant. Pas de grandes séquelles pour l'instant, mais n'en demeure pas moins que certaines souffrances sont invisibles et difficiles à détecter. Si on éprouve de telles difficultés physiques ou psychologiques, il ne faut pas hésiter à demander de l'aide. La santé mentale doit être prise au sérieux et, avant de sombrer dans l'insoutenable obscurité, il est important de sonner l'alerte et de ne pas rester seul. Un appel à un ami, une consultation chez un professionnel, une discussion avec son patron, tout est possible. Il ne faut surtout pas craindre le jugement.

Pour l'année 2021-2022, on se souhaite de belles et agréables retrouvailles avec tous ceux qui nous ont manqué. De gros câlins et des bisous à profusion pour combler ce vide créé par la pandémie.

« L'absence donne tout son sens et son intensité à la présence.  
Elle est son espace de liberté pour rendre les retrouvailles encore plus belles. »

**Patrick Louis Richard**



Denise Thibault  
Directrice



## Conseil d'administration

NOM	TITRE	TYPE DE MEMBRE
Manon Desharnais	Présidente	Membre individuelle (03)
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 13 octobre 2020 par visioconférence. 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

Cette année, les membres du conseil d'administration se sont rencontrés à quatre (4) reprises par visioconférence :

- 30 juin 2020
- 13 octobre 2020
- 12 janvier 2021
- 23 février 2021 (Réunion spéciale)

## Plaintes

Au cours de l'année 2020-2021, le SRIEQ a reçu trois (3) plaintes qui ont toutes été traitées 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!

## Mot de la directrice adjointe

Une année bien particulière vient de se terminer pour nous tous. Cette année aura sollicité des idées nouvelles et la capacité d'adaptation de tous. Je tiens à vous exprimer ma reconnaissance pour votre travail, votre compréhension et votre flexibilité.

Cette pandémie n'aura cependant pas ralenti les projets du côté des ressources humaines. La mobilisation et la satisfaction du personnel nous tiennent à cœur et c'est la raison pour laquelle nous avons décidé de débiter l'année 2020-2021 avec la réalisation d'une enquête de mobilisation. Cette démarche fut réalisée en juin 2020 et elle a donné un souffle nouveau à plusieurs projets. Quand cette démarche a été annoncée au personnel, je me suis engagée envers eux à prendre les actions nécessaires recommandées dans le plan d'intervention. À la divulgation des résultats, mon engagement a été énormément motivé et prendre les actions nécessaires pour apporter les correctifs fut ma priorité. La communication et le développement des compétences étaient les deux critères à travailler, c'est pourquoi deux nouveaux comités ont été créés permettant d'offrir des formations intéressantes et, également, revoir les communications au SRIEQ. L'implication des administrateurs, de la direction et du personnel a été sollicitée pour la création des deux comités permettant un point de vue d'ensemble pour trouver des pistes de solution. Le travail fait a permis au comité de formation d'offrir, aux employés, un calendrier annuel dans lequel sont planifiées les activités de formation pour la prochaine année ce qui leur permet une meilleure organisation pour leur participation aux activités.

Depuis décembre 2020, des rencontres mensuelles ont été instaurées avec tout le personnel ainsi que des rencontres bimensuelles avec les agents d'aide à la communication. Ces rencontres virtuelles permettent de maintenir les échanges et la communication. Des soirées d'échanges professionnels et de perfectionnement sont également offertes à intervalle d'une fois par mois.

L'accueil des nouveaux employés est très important dans une entreprise. Pour offrir une expérience agréable et faciliter l'intégration des nouveaux employés, un programme d'accueil et d'intégration a été mis sur pied par le comité formation. Cette démarche est essentielle pour l'attraction et la rétention de nos employés. Pour les candidats à l'évaluation des SRI, il est maintenant possible de recevoir du coaching et du support à la préparation de leur évaluation. Nous en sommes maintenant à développer un programme de mentorat sur mesure pour le SRIEQ. Ce programme prendra forme officiellement en 2021-2022.

En constatant le travail accompli et le programme de formation offert au SRIEQ, je peux dire que l'implication de tous et l'entraide font avancer rapidement les projets et donnent des résultats.

Merci à vous tous et on continue pour 2021-2022 !



Karina Grégoire  
Directrice adjointe



# L'équipe du SRIEQ

## ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

- Denise Thibault, directrice
- Karina Grégoire, directrice adjointe
- Annie Gagné, agente administrative
- Édith Solomon, agente administrative
- Nancy Loubier, agente administrative
- Mélanie Loubier, agente administrative

## AGENTS D'AIDE A LA COMMUNICATION

- Diane Cyr, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Annick Bouchard, Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Valmont Dubé, Bas-Saint-Laurent
- Joanie Deslauriers, Chaudière-Appalaches \*\*
- Ludivine Pyot, Chaudière-Appalaches  
\*\*(remplacement de Joanie Deslauriers)
- Suzanne Comeau, Côte-Nord

## INTERPRÈTES EN POSTE

- |                      |                                     |
|----------------------|-------------------------------------|
| - Marie Boulet       | - Lyne Voyer                        |
| - Rachel Allard      | - Suzanne Jutras                    |
| - Julie Lanthier     | - Alice Dumais (congé de maternité) |
| - Karine P. Bouliane | - Amélie Gagnon (congé sans solde)  |

## INTERPRETES DE LA LISTE DE RAPPEL ET EN PROJET SPECIFIQUE

### CAPITALE-NATIONALE

- 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)
- Caroline Thibault (G-O-T)

### MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC

- Lyne Authier (G)
- Catherine Beaugard (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)

### CHAUDIÈRE-APPALACHES

- Ellen Boucher (O)
- Caroline Latulippe (G)
- Sarah Lizotte (G) (congé maternité)
- Kim Pelletier (G)
- Claude Trépanier (G et T)

### BAS-SAINT-LAURENT

Marie-Anne Canuel (G)

### SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

Monika Bouchard (G)

### GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE

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

\*\* Liste mise à jour le 31 mars 2021

# Revue de l'année 2020-2021

## POLITIQUES

Dans le but d'assurer une saine gestion de ses finances, au cours de cette année, le conseil d'administration du SRIEQ a adopté une politique de recouvrement. Les comptes non acquittés après 30 jours de la date de facturation sont maintenant assujettis à des intérêts mensuels de 2 % afin d'inciter les clients à respecter les termes de paiement.

Par ailleurs, notre politique de recrutement des administrateurs a été reconsidérée au cours de l'année. Les membres du conseil d'administration ont accepté de modifier la politique actuelle pour maximiser nos chances de trouver des volontaires avec des compétences spécifiques qui seraient un atout précieux pour l'organisation. Les compétences professionnelles, le profil et les qualités recherchés ont été déterminés. La distribution par région a également été abordée pour éviter de mettre une barrière géographique en limitant un nombre de sièges par région. Au moment d'écrire ces lignes, les modifications ont été apportées à la politique et seront adoptées au cours des prochaines semaines.

## RESSOURCES HUMAINES

Après de nombreuses années à travailler au sein du SRIEQ, M. Martin Girard a quitté ses fonctions d'agent administratif, au mois de juin 2020, pour une retraite bien méritée. À la suite de son départ, l'organisation administrative du SRIEQ a dû être revue. Deux personnes se sont jointes à l'administration du SRIEQ, M<sup>mes</sup> Édith Solomon et Mélanie Lalonde. Mme Annie Gagné, anciennement à la répartition, a conservé ses

tâches administratives auxquelles se sont ajoutés le traitement de la paie et la facturation. Mme Édith Solomon est, quant à elle, maintenant en charge de la comptabilité (comptes payables et comptes recevables) et Mme Mélanie Lalonde fait équipe avec Mme Nancy Loubier à la répartition.

En novembre 2020, une personne a également été engagée à titre d'agente d'aide à la communication dans la région de la Chaudière-Appalaches. Mme Ludivine Pyot a joint notre équipe en remplacement de Mme Joanie Deslauriers partie en congé de maternité.

## ENQUETE DE MOBILISATION

Au cours de cette année, la firme AXXIO a été mandatée par le SRIEQ pour préparer une enquête de mobilisation dans le but d'évaluer la satisfaction de son personnel et d'en identifier les zones d'amélioration. La firme AXXIO a mis en place un sondage qui a été complété par les employés dans la semaine du 4 juin 2020. Le taux de participation s'est avéré très satisfaisant.

À la compilation de tous les sondages et commentaires, plusieurs points positifs et négatifs sont ressortis. Les résultats démontrent que le personnel est mobilisé par le travail accompli au SRIEQ, l'utilité de leur travail et la possibilité de concilier vie professionnelle et vie personnelle. Cependant pour maintenir la mobilisation des employés, ces derniers émettent le désir d'être impliqués davantage et aimeraient que la communication soit mise en avant plan. La communication et le développement des

compétences représentent une zone d'amélioration évidente au SRIEQ. Pour voir à l'amélioration de ces deux points et trouver des pistes de solution, deux comités (communication et formation) ont été formés pour répondre aux inquiétudes. Beaucoup de travail reste à faire, mais tous les efforts mis en place jusqu'à maintenant démontrent la détermination de l'employeur à faire avancer les choses.

## COVID-19

La pandémie de la COVID-19 active depuis le début 2020 a forcé le SRIEQ, comme le reste du monde, à redoubler de vigilance et à revoir ses façons de faire. Notre réalité n'est plus la même depuis plus d'un an maintenant. Le virus de la COVID-19 s'est immiscé dans nos vies sans prévenir et a forcé les organismes et les entreprises de toutes sortes, pour certains, à fermer temporairement et, pour d'autres, à trouver des solutions pour assurer la continuité de leurs services. Les services qu'offre le SRIEQ ayant été reconnus comme essentiels par le gouvernement du Québec, il nous a été possible, grâce à de nouveaux équipements de protection, de nous adapter pour continuer de répondre à notre mission.

Malgré tout, pour limiter les risques de propagation du virus et pour la sécurité de nos interprètes, seules les demandes médicales ont été acceptées au cours de l'été dernier, ce qui a fortement diminué le nombre total de rendez-vous. Plusieurs achats ont également été faits pour rendre sécuritaire le travail de nos interprètes (masques, visières, gants et blouses chirurgicales). Pendant que le monde du travail cherchait ses repères, le télétravail s'est généralisé avec la fulgurance de la COVID-19. Dans l'optique de faciliter le travail à la maison de ses employés, le SRIEQ a fait l'acquisition

d'ordinateurs portables et de casques d'écoute avec micro.

La crise sanitaire actuelle apporte son lot de malheurs, mais pour le projet d'interprétation vidéo à distance (IVD) que nous voulions implanter dans les hôpitaux, ce virus a été l'élément déclencheur. Afin de faciliter l'accès des personnes sourdes et malentendantes aux services essentiels, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) nous a fortement aidés dans l'implantation de notre projet en fournissant l'équipement nécessaire aux grands hôpitaux de la Capitale-Nationale, de la Chaudière-Appalaches et de la Mauricie. C'est un grand pas en avant !

## SIEGE SOCIAL

Cette année, le SRIEQ fête les 10 ans d'acquisition de son siège social situé au 9885, boulevard de l'Ormière à Québec. Considérant les restrictions liées à la COVID-19, nous ne pourrions malheureusement fêter cet événement comme nous l'aurions souhaité, mais il est possible de vous donner un aperçu de ce milieu de travail stimulant grâce aux photos présentées un peu plus loin dans ce rapport. Nous tenons à remercier tous les membres du personnel, la clientèle et les administrateurs du cheminement parcouru au SRIEQ. C'est une belle réussite !

Nous sommes également heureux de vous annoncer l'ouverture du tout nouveau centre d'appels situé au siège social du SRIEQ. Notre centre d'appels est accessible à notre personnel pour faire de l'interprétation vidéo à distance (IVD). Cinq (5) postes à la pointe de la technologie ont été créés et des tables ajustables et ergonomiques y sont intégrées pour faciliter l'interprétation et le travail de nos interprètes en IVD. On retrouve deux écrans par poste offrant la possibilité d'épingler la personne sourde sur l'un

des deux écrans et de suivre les présentations à interpréter sur l'autre écran. C'est un milieu convivial et accessible où tout notre personnel interprète pourra travailler, améliorant au

passage la conciliation vie familiale et travail de nos employés.

## LE SRIEQ EN IMAGES



## LE TRAVAIL D'INTERPRETES EN TEMPS DE PANDEMIE

La COVID-19 a mis à l'avant-scène le travail des interprètes et a souligné l'importance de leur tâche. Avec leur présence aux points de presse, les interprètes permettent d'informer les personnes sourdes et malentendantes sur les enjeux de santé publique auxquels nous faisons face, mais également de démontrer à la communauté sourde une solidarité à leur égard. Le médaillon apparaissant dans le bas de l'écran lors des points de presse a suscité beaucoup de curiosité sur ce métier qui, pour plusieurs encore, demeurait inconnu. La visibilité dont a profité, bien malgré lui, le métier d'interprète à travers différents médias (Salut Bonjour, La Presse, Le Devoir, Pénélope - Ici Radio Canada, La Soirée est (encore) jeune, Radio 95.7 KYK Saguenay/Lac-St-Jean) a permis à plusieurs de mieux connaître la réalité que vivent les personnes sourdes et malentendantes et nous ne pouvons que nous en réjouir. Nous remarquons d'ailleurs un accroissement des demandes pour l'adaptation de divers événements en ligne (conférence, formation, etc.). Les gens se sensibilisent davantage à la cause des personnes sourdes, et c'est une avancée importante pour eux.



Photo provenant de l'émission Salut Bonjour



Photo provenant d'une vidéo de l'Assemblée nationale



Photo provenant du point de presse (TVA)

# Statistiques 2020-2021

## RESULTATS GLOBAUX

La crise sanitaire nous a fortement affectés au cours de cette année. Pour tout l'Est du Québec, nous constatons une diminution de 1692 rendez-vous par rapport à l'année dernière. Sur un total de 3482 rendez-vous, l'interprétation vidéo à distance (IVD) représente un pourcentage de 12 %. On comptabilise 427 rendez-vous en IVD.

Nous pouvons remarquer également une diminution de 3063 heures en acte professionnel ce qui a entraîné forcément une baisse en temps de déplacement. L'interprétation vidéo à distance (IVD) a également contribué à la diminution du nombre d'heures en temps de déplacement qui se chiffre à 2425 heures.

On observe une baisse du nombre de projets spécifiques contrairement à l'année dernière, mais le nombre d'heures a, quant à lui, augmenté. Cette année, le nombre d'annulations a diminué alors qu'on compte plus de demandes en service d'urgence.

En 2020-2021, il y a eu 480 annulations, dont 51 % étaient attribuables aux organisations. Les annulations faites par la clientèle représentent 27 % du nombre total d'annulations suivies de près par le SRIEQ avec un pourcentage de 22 %.

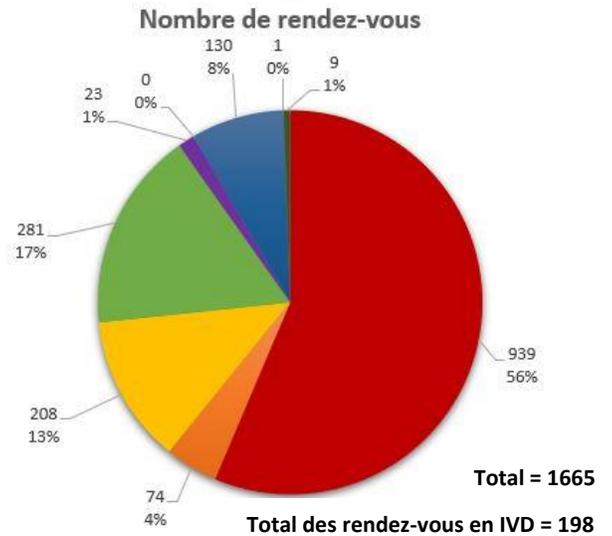
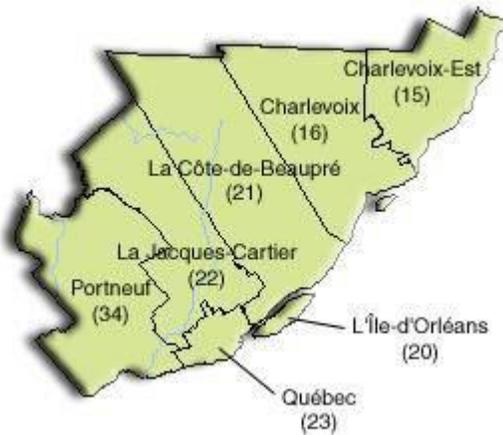
-  Santé et services sociaux (SSS) - Cliniques diverses, hôpitaux, centres de réadaptation, etc.
-  Services et biens de consommation (SBC) - Banques, notaires, avocats, assurances, magasins, etc.
-  Services publics et parapublics (SPP) - SAAQ, Régie du logement, Emploi Québec, etc.
-  Travail (TRA)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

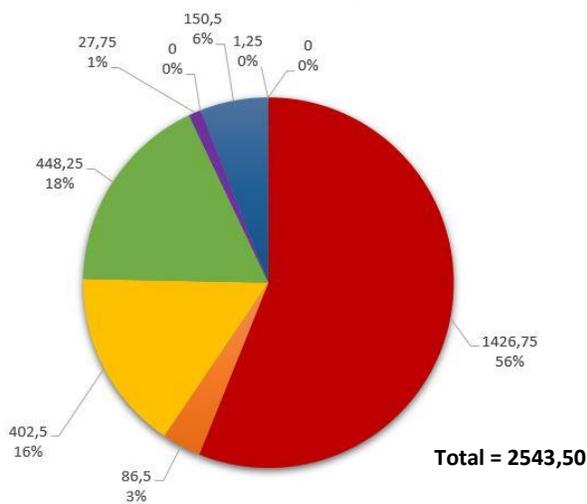


# Statistiques 2020-2021

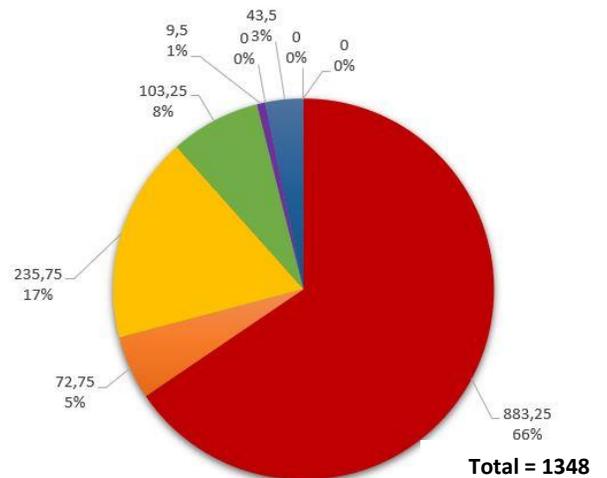
## CAPITALE-NATIONALE



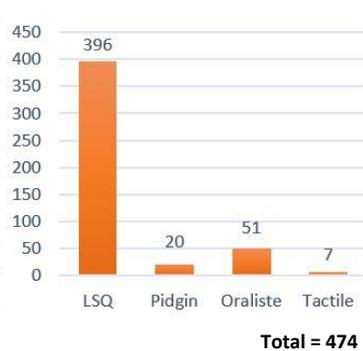
Nombre d'heures en interprétation



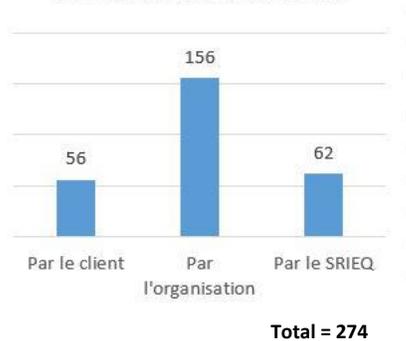
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet

0 heure

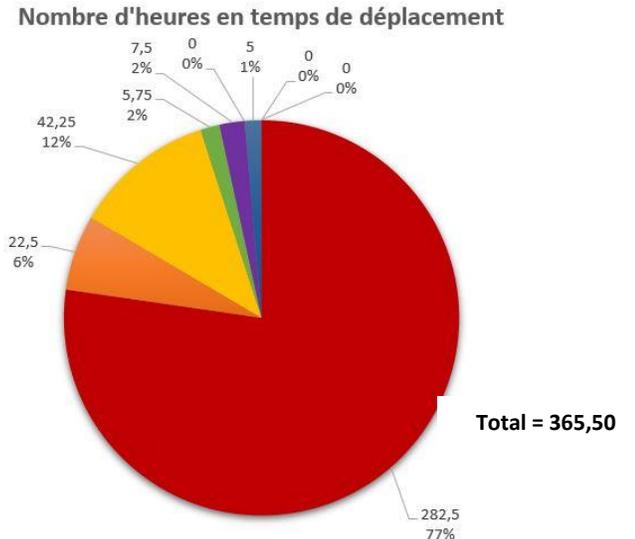
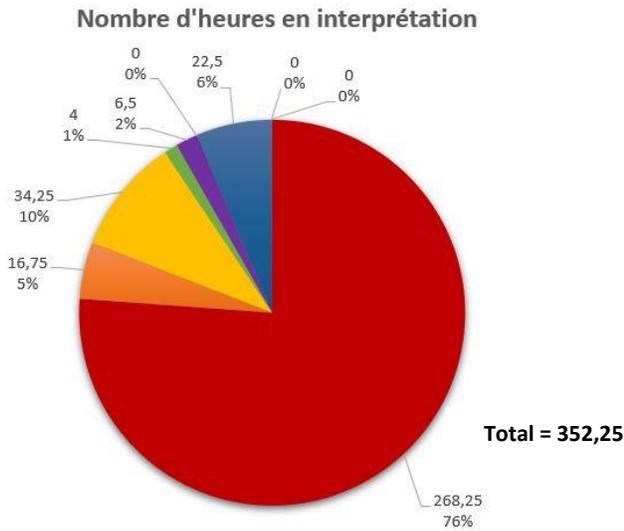
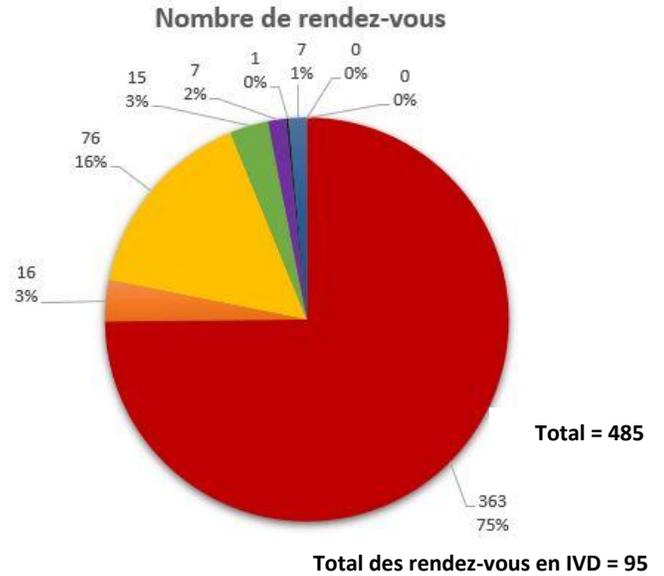
Services d'urgence

24

Pourcentage des services offerts dans la Capitale-Nationale **55 %**

# Statistiques 2020-2021

## MAURICIE-CENTRE-DU-QUEBEC



Projets spécifiques  
1 projet  
273,25 heures

Services d'urgence  
16

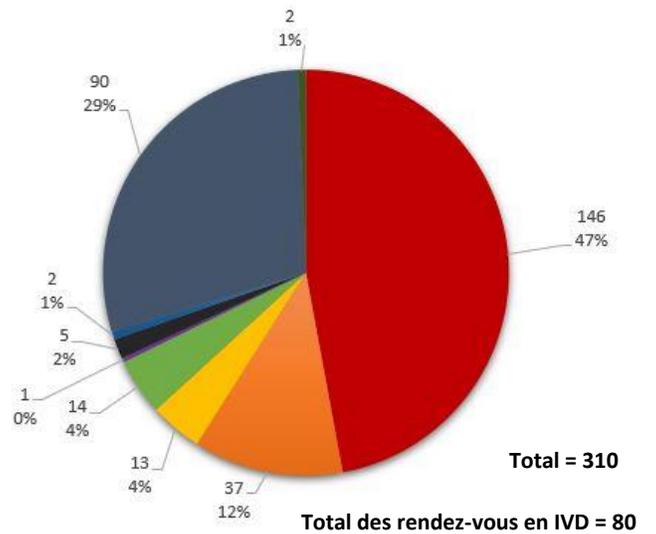
Pourcentage des services offerts dans la Mauricie-Centre-du-Québec **14%**

# Statistiques 2020-2021

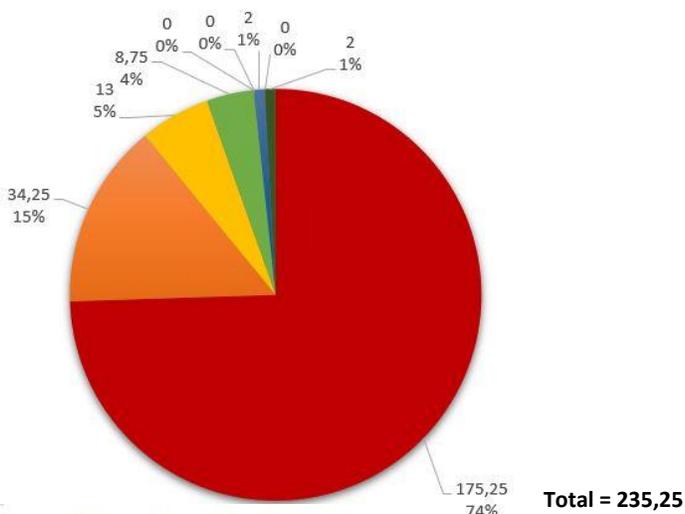
## COTE-NORD



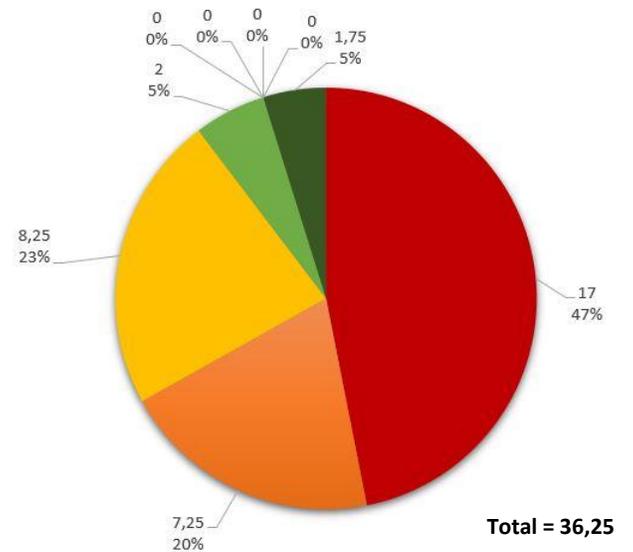
Nombre de rendez-vous



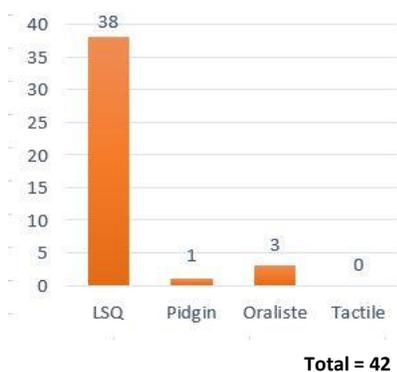
Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



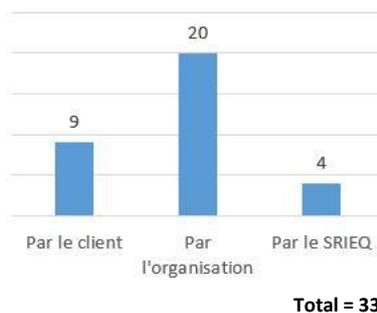
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

1 projet

317 heures

Services d'urgence

17

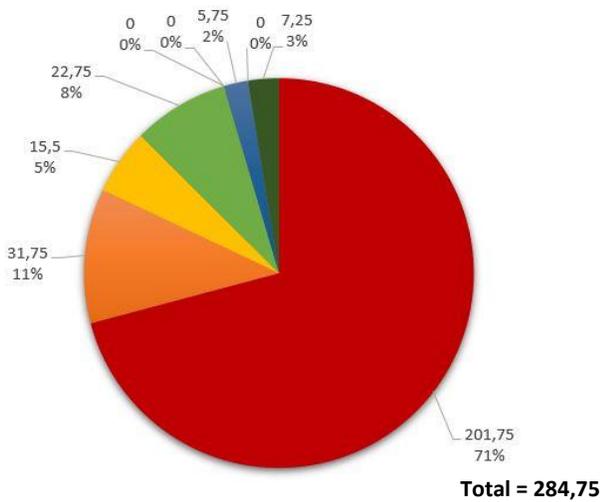
Pourcentage des services offerts dans la Côte-Nord **3 %**

# Statistiques 2020-2021

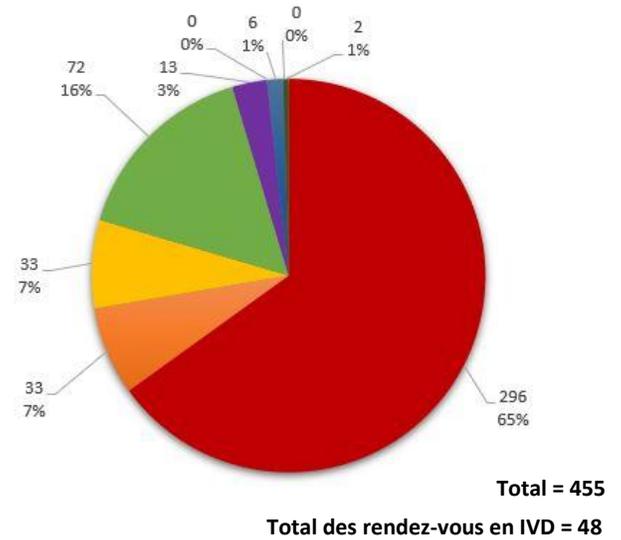
## CHAUDIÈRE-APPALACHES



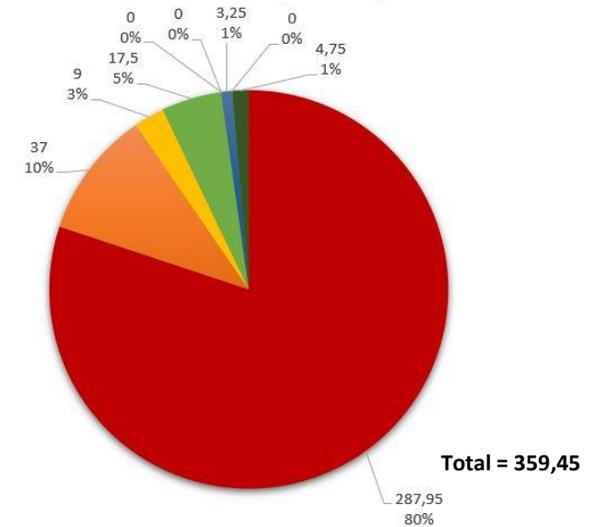
Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



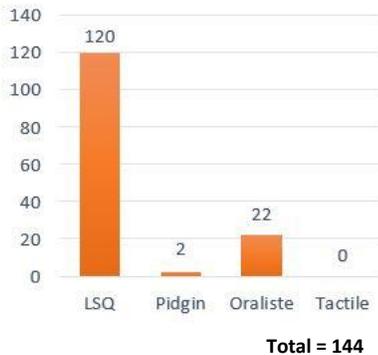
Nombre de rendez-vous



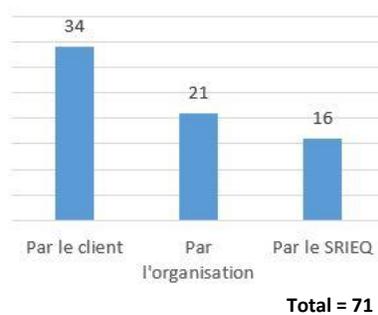
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet  
0 heure

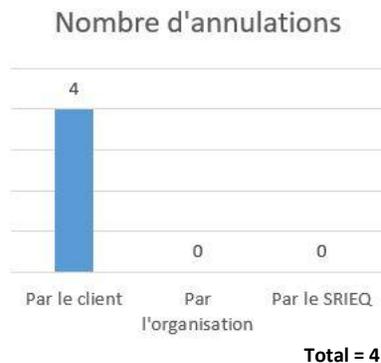
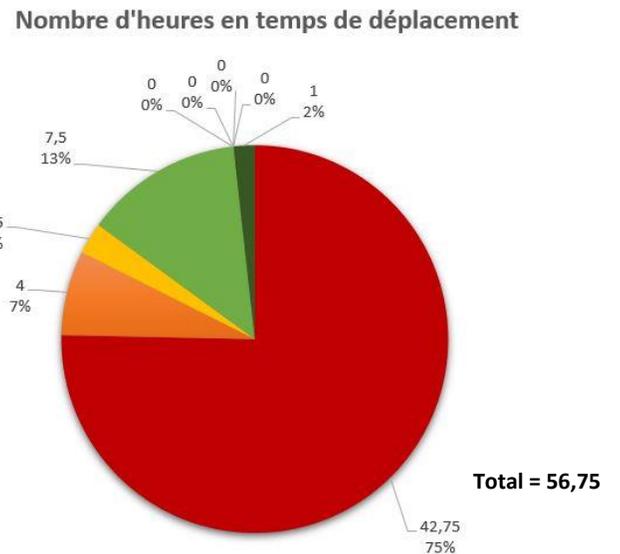
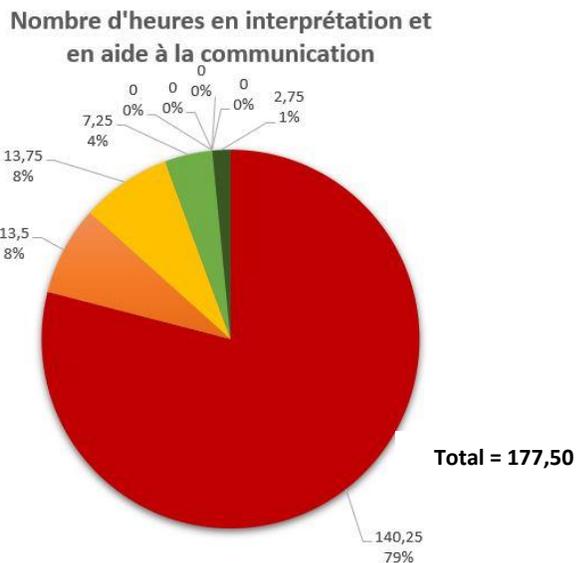
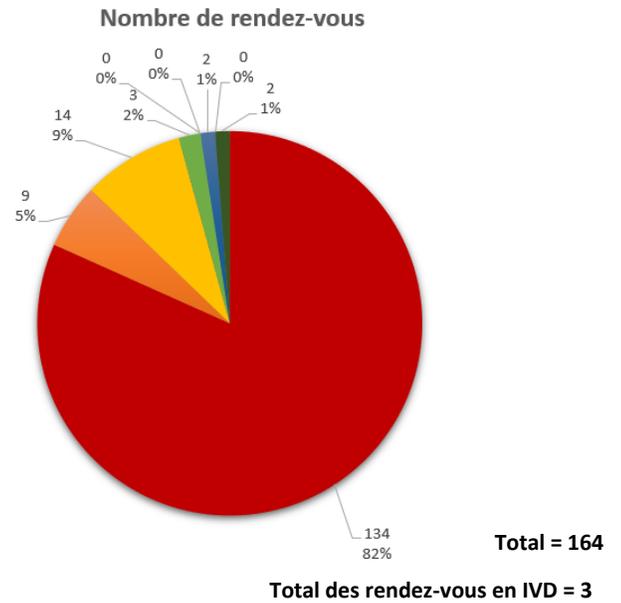
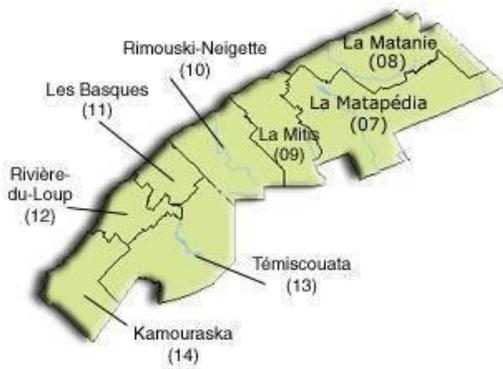
Services d'urgence

1

Pourcentage des services offerts dans la Chaudière-Appalaches **12 %**

# Statistiques 2020-2021

## BAS-SAINT-LAURENT



Projets spécifiques  
0 projet  
0 heure

Services d'urgence  
1

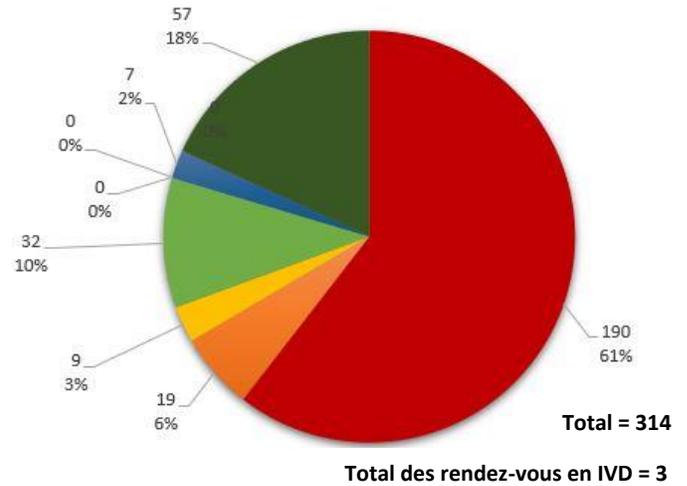
Pourcentage des services offerts dans le Bas-Saint-Laurent **4 %**

# Statistiques 2020-2021

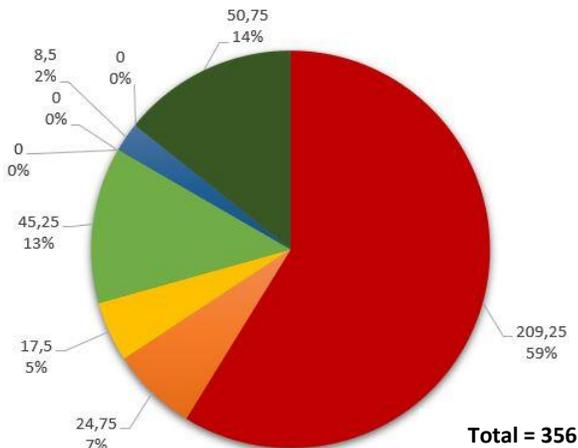
## SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN



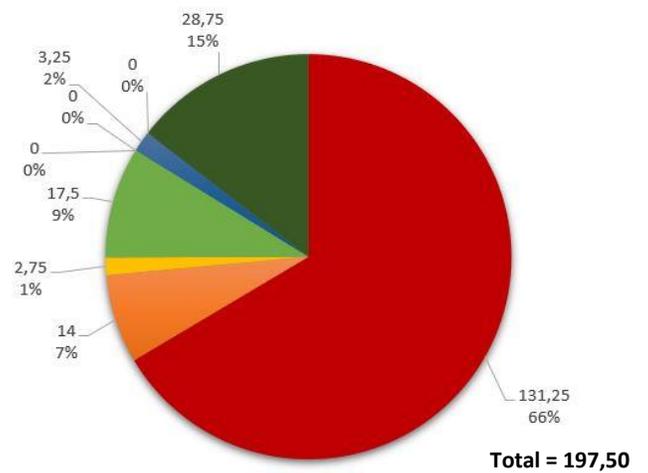
Nombre de rendez-vous



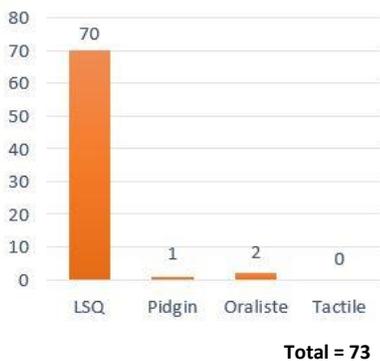
Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



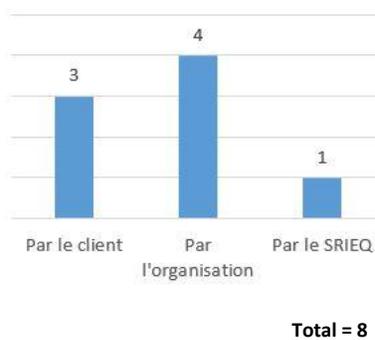
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet

0 heure

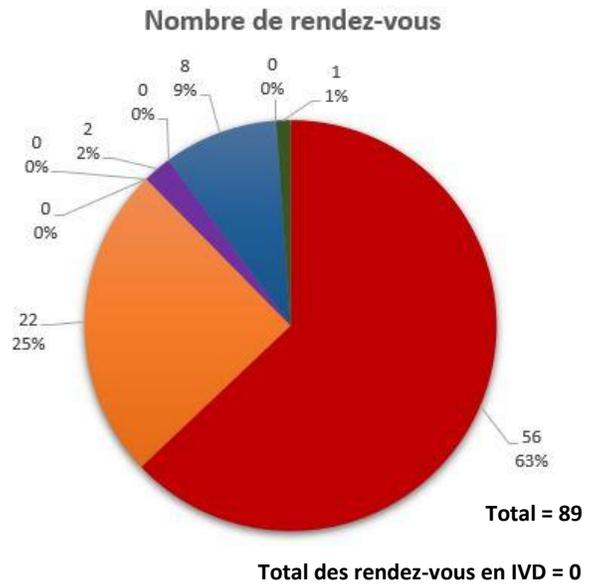
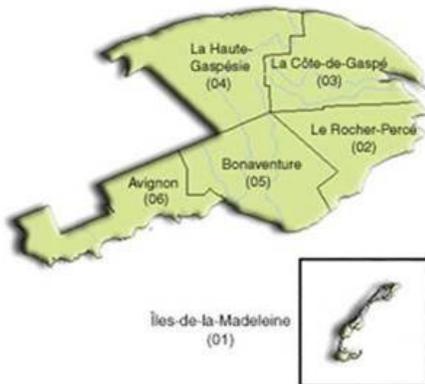
Services d'urgence

5

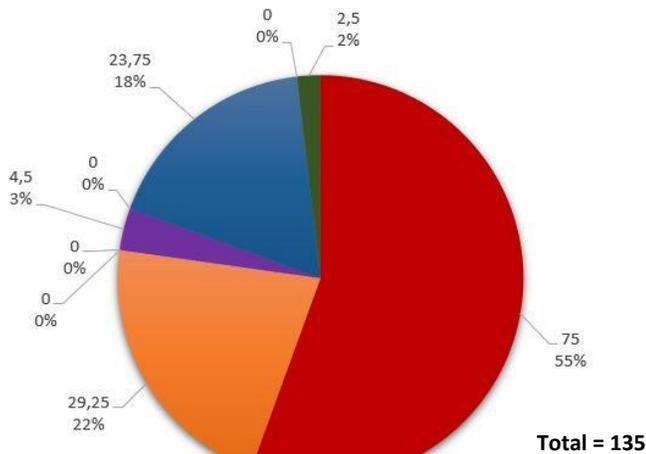
Pourcentage des services offerts dans le Saguenay-Lac-Saint-Jean **6 %**

# Statistiques 2020-2021

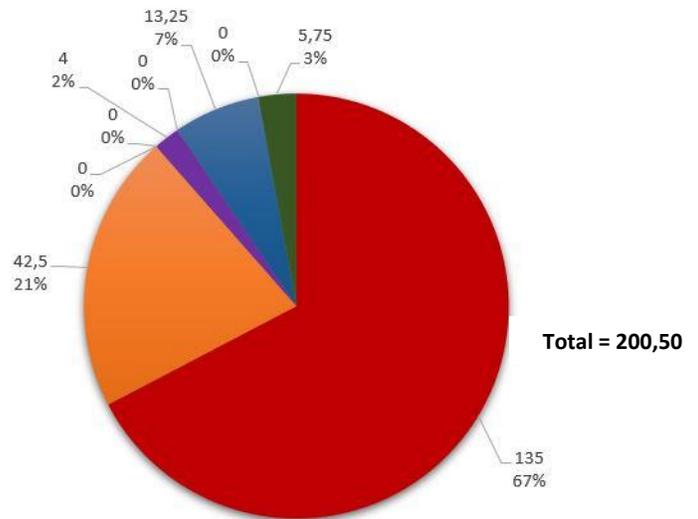
## GASPESIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE



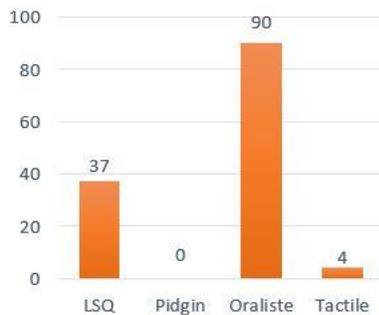
### Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



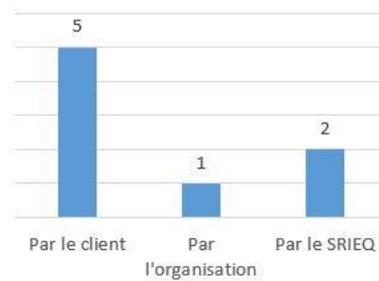
### Nombre d'heures en temps de déplacement



### Nombre de clients



### Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet

0 heure

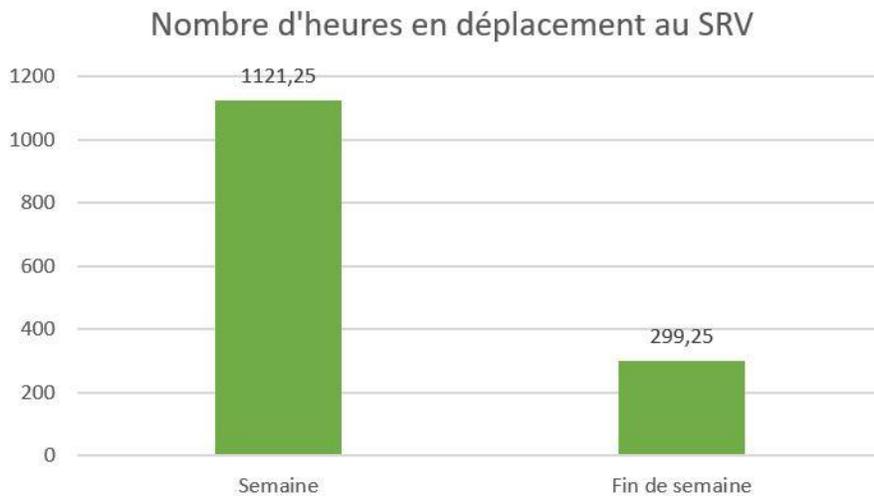
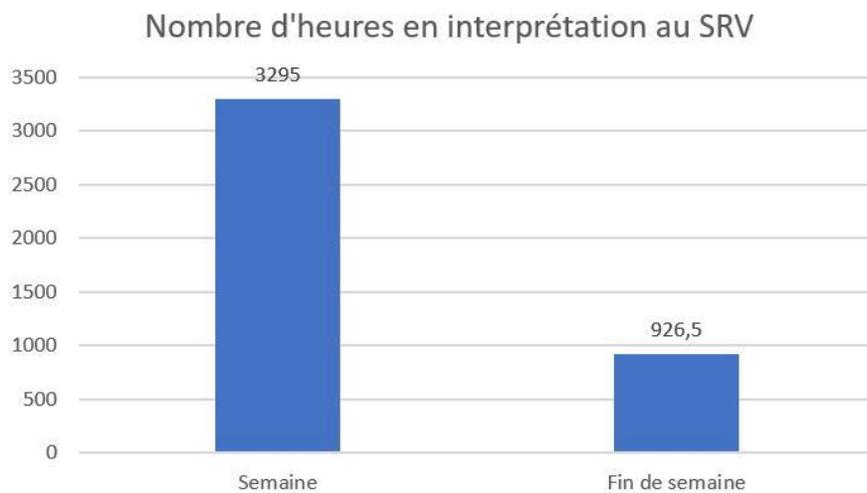
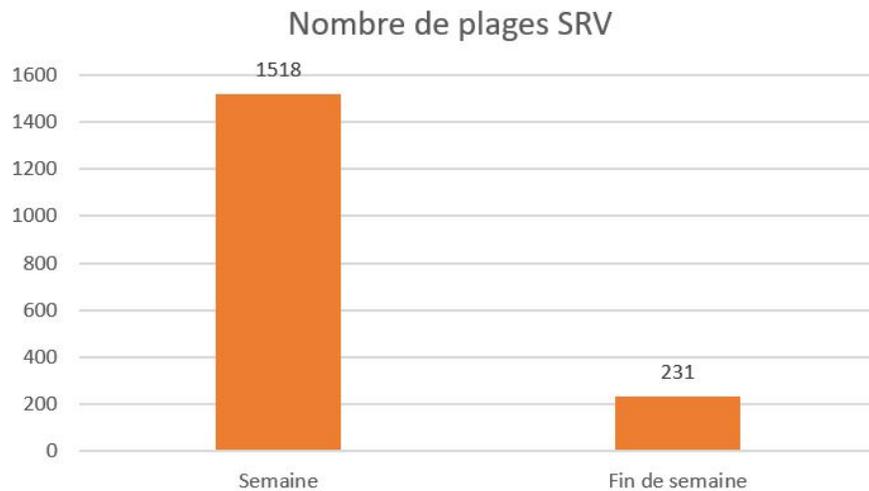
Services d'urgence

0

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

# Statistiques 2020-2021

## SERVICE RELAIS VIDEO (SRV)



# PERSPECTIVES D'AVENIR

## ➤ **Conseil d'administration**

- Recruter de nouveaux administrateurs
- Atteindre l'équilibre budgétaire
- Adopter une politique de télétravail

## ➤ **Ressources humaines**

- Mettre en place le programme de mentorat
- Renouveler la convention collective venant à échéance le 31 août 2021
- Demeurer attractif pour les futurs interprètes et compétitif avec le marché
- Maintenir une offre de formation continue aux employés
- Offrir des postes hybrides aux employés (Présentiel/IVD)

## ➤ **Service à la clientèle**

- Rendre accessible la section « Client » du site Internet
- Actualiser régulièrement la page Facebook du SRIEQ avec des vidéos en LSQ
- Préparer de courtes capsules vidéos pour expliquer nos services à la clientèle LSQ