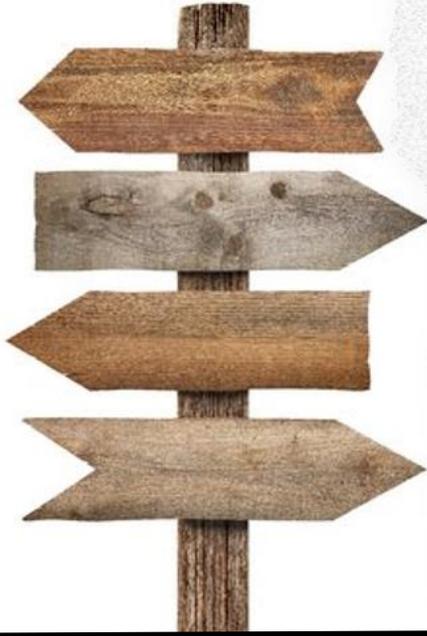




# RAPPORT D'ACTIVITÉS

2021-2022





# Table des matières

Mission et vision du SRIEQ.....	3
Valeurs du SRIEQ .....	4
Mot de la direction .....	5
Conseil d'administration .....	6
L'équipe du SRIEQ .....	7
Revue de l'année 2021-2022.....	8
Statistiques 2020-2021 .....	12





## 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).



## Notre vision

**« Le SRIEQ est la référence dans le domaine de l'accessibilité communicationnelle. Il se distingue par sa proactivité, son agilité et sa créativité. Le SRIEQ est reconnu comme l'employeur de choix dans son domaine. »**

C'est lors de l'atelier de Mme Annick Trépanier que les membres du conseil d'administration du SRIEQ se sont réunis pour réfléchir au futur de l'organisation et définir l'énoncé d'une vision. Notre énoncé de vision décrit la situation que nous souhaitons pour le SRIEQ au cours des cinq (5) années à venir. Il permet à toute l'équipe d'avoir une orientation, de l'inspiration et une vision à long terme.

En effet, c'est la vision qui détermine les stratégies et, par conséquent, toutes les actions tactiques qui en découlent. Définir une vision, c'est y croire et mettre tout en œuvre pour la réaliser. C'est pourquoi le SRIEQ mettra en place, au cours des prochains mois, des comités dans le but d'élaborer les objectifs pour l'ensemble de l'organisation; Un plan stratégique sera concrétisé pour réaliser notre vision.



# Nos valeurs

## Nos valeurs

### ***Respect***

On agit avec considération, écoute et discrétion tant envers nos employés, que nos clients et partenaires.

### ***Dévouement***

On vise l'excellence en toute circonstance et on cherche constamment à s'améliorer pour offrir le meilleur service possible à nos clients.

### ***Intégrité***

On s'engage à être transparent et intègre dans chacune de nos pratiques professionnelles afin de permettre à chacun de se développer dans un environnement sain.

### ***Courage***

On accepte qu'on puisse faire des erreurs, on en assume la responsabilité et on s'efforce d'être innovant pour atteindre les résultats souhaités.





# Mot de la direction



Cette année 2021-2022 a été marquée, une fois encore, par la pandémie de la Covid-19. Une situation bien particulière et hors du commun qui a nécessité une énorme patience et beaucoup d'adaptabilité auprès de notre clientèle sourde, sourde-aveugle et malentendante, mais aussi auprès de notre personnel et de tous nos partenaires. Il faut jongler avec l'incertitude et l'imprévu au quotidien, car rien n'est maintenant prévisible.

Souvent à bout de souffle, il a fallu maintenir le flambeau afin d'assurer la continuité des services essentiels prioritairement, mais aussi, les autres services des différents secteurs d'activités tels que le travail, les services publics et parapublics et la vie associative et communautaire où l'on a constaté l'importance d'effectuer le relais en langue des signes québécoise quant aux informations diffusées par nos autorités gouvernementales afin que le message puisse être bien compris par la communauté sourde.

Nous sommes assurément tous des gens de cœur et des gens passionnés qui contribuons à poursuivre notre mission et à faire en sorte que notre société soit plus juste et inclusive, mais nous devons parfois faire des choix déchirants afin de prioriser nos services. Annuler un rendez-vous car la technologie n'est pas accessible ou à cause d'une absence justifiée par la maladie ne s'effectue pas de gaieté de cœur. Ce pincement ressenti demeure toujours présent d'où nos tentatives de proposer d'autres alternatives qui, pour nous, sont raisonnables et requises pour offrir nos services.

Sincèrement, nous tenons à vous remercier vous tous pour votre précieux travail et votre collaboration inestimable. C'est maintenant le temps de s'offrir un moment de bienveillance car trop souvent, nous nous flagellons et oublions toutes ces circonstances extraordinaires. Nos vies sont maintenant changées à jamais! Notre force et notre persévérance sont maintenant reconnues pour toujours. Peu importe les embûches éventuelles, nous possédons maintenant l'expertise pour poursuivre notre mission, mais aussi l'humilité d'accepter que nous ne puissions pas offrir tous nos services et se déculpabiliser quand il faut prioriser les priorités.

Espérant que le monde meilleur et plus normal frappe à nos portes prochainement, merci à vous tous de poursuivre dans cette belle aventure qu'est le SRIEQ. À ce propos, une porte s'est ouverte et nous comble d'espoir ; En effet, de précieux administrateurs se sont joints à l'équipe du SRIEQ afin de poursuivre notre mission et voir à notre avenir. Merci bien sincère à tous ceux qui sont là depuis toujours et qui marchent à nos côtés. Merci à ceux qui se joignent au SRIEQ et qui possèdent le courage de questionner et de remettre à jour nos procédures et nos façons de faire afin de s'harmoniser avec les nouvelles technologies, mais aussi favoriser le développement et la qualité de nos services.

Nous sommes extrêmement fières de tout le travail accompli et c'est avec optimisme que nous entamons la prochaine année.

  
**MERCI**



# Conseil d'administration

NOM	TITRE	TYPE DE MEMBRE
Gilles Nolet	Président	Association des personnes avec une déficience de l'audition
Pierre Guay	Trésorier	Membre individuelle (12)
Manon Desharnais	Administratrice	Membre individuel (03)
Sébastien Mckenny	Administrateur	Membre individuel (03)
Annie O'Farrell	Administratrice	Membres individuel (03)

## Assemblée générale annuelle

L'assemblée générale annuelle du SRIEQ a été tenue le 15 juin 2021. 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 sept (7) reprises :

- 20 avril 2021
- 15 juin 2021
- 7 septembre 2021
- 19 octobre 2021
- 30 novembre 2021
- 11 janvier 2022
- 22 février 2022

## Plaintes

Au cours de l'année 2021-2022, le SRIEQ a reçu cinq (5) plaintes qui ont toutes été traitées par l'équipe de direction.

- Deux (2) plainte pour horaire complet (aucun interprète disponible);
- Trois (3) plaintes concernant les interprètes.



# L'équipe du SRIEQ

## ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

- Denise Thibault, directrice
- Karina Grégoire, directrice adjointe
- Annie Gagné, agente administrative
- Édith Solomon, agente administrative
- Mélanie Lalonde, agente administrative
- Kim P.-Giroux, 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
- Chaudière-Appalaches – **Poste à combler**
- Suzanne Comeau, Côte-Nord \*\*
- Kevin Demers, Côte-Nord \*\* (remplacement de Suzanne Comeau)

## INTERPRÈTES EN POSTE

Marie Boulet (Capitale-Nationale)  
Rachel Allard (Capitale-Nationale)  
Julie Lanthier (Capitale-Nationale)  
Karine P. Bouliane (Capitale-Nationale)  
Nancie Giguère (Capitale-Nationale)

Lyne voyer (Capitale-Nationale)  
Suzanne Jutras (Capitale-Nationale)  
Ludivine Pyot (Capitale-Nationale)  
Sarah Lizotte (Chaudière-Appalaches)  
Caroline Latulippe (Chaudière-Appalaches)  
Alice Dumais (Mauricie—Centre-du-Québec)

## INTERPRÈTES DE LA LISTE DE RAPPEL ET EN PROJET SPÉCIFIQUE

### CAPITALE-NATIONALE

Mireille Beaudoin (O)  
Geneviève Beauséjour (G et T)  
Michel Bédard (G)  
Johanne De Senneville (G)  
Julie-Christine Gaudreau (O)  
Nathalie Gilbert (G et T)  
Susan Marcoux (G)  
Lise Raymond (G)  
Marleine Turgeon (G et O)  
Sarah-Anne Vidal (G)

### MAURICIE—CENTRE-DU- QUÉBEC

Catherine Beauregard (O)  
David Bergeron (G)  
Nathalie Brosseau (G et T)  
Maryse Dorion (G)  
Émilie Hamel (G)  
Guylaine Jacob (G)  
Cathy Leblanc (G)  
Nancy Morin (O)  
Isabelle Proulx (O)  
Michel Robert (G)  
Virginie Therrien (G)

### CHAUDIÈRE-APPALACHES

Ellen Boucher (O)  
Kim Pelletier (G)  
Claude Trépanier (G et T)  
Joanie Deslauriers (G)

### 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 2022



# Revue de l'année 2021-2022

## Centre d'appels

Au cours de l'année, Desjardins a accompagné le SRIEQ dans la création de son centre d'appels avec une généreuse contribution. Le don offert par la Caisse Desjardins de Charlesbourg a permis de fournir les équipements à la fine pointe de la technologie pour augmenter les services d'interprétation vidéo à distance. Un grand merci à la Caisse Desjardins de Charlesbourg !



# Revue de l'année 2021-2022

## Événements 2021-2022

La visibilité dont a profité, bien malgré lui, le métier d'interprète au cours des deux dernières années lui a permis de sensibiliser davantage les gens à la cause des personnes sourdes. Avec l'intervention des interprètes lors des points de presse, l'Assemblée nationale du Québec a été touchée par la cause et a mis en place un nouveau projet qui consiste à assurer l'interprétation en LSQ de la période de questions, en simultanément, lors des travaux parlementaires. On appelle travaux parlementaires les travaux, échanges et débats de l'Assemblée et des commissions parlementaires. L'entente avec le SRIEQ a débuté le 23 septembre 2021 et prendra fin au mois de juin 2022. Il est possible de visionner les séances sur le canal de l'Assemblée nationale du Québec ou de les revoir sur le site Internet de l'Assemblée nationale. Nous sommes très fiers de nos interprètes, elles font un excellent travail!

Le 23 octobre 2021, les membres du conseil d'administration et la direction du SRIEQ ont participé à un atelier intitulé « Activer son leadership avec courage en 20 secondes et agir sa vision ». Cet atelier a été donné par Mme Annick Trépanier, formatrice internationale et consultante en développement organisationnel. L'atelier de Mme Trépanier consiste à favoriser la croissance des organisations en identifiant, avec les dirigeants, les opportunités d'amélioration, d'innovation et de croissance. Lors de cette journée, tous les participants étaient réunis pour réfléchir sur la vision future du SRIEQ et pour déterminer les valeurs de l'organisme. Ce fut une journée fort agréable. Un grand merci à Mme Trépanier!

En février 2022, une première rencontre a eu lieu entre l'employeur et le syndicat afin de renouveler la convention collective des interprètes professionnels du SRIEQ. Au moment d'écrire ces lignes, aucune entente n'a été conclue et les négociations se poursuivent.

## Structure salariale

Au cours de cette année, la firme AXXIO a été mandatée par le SRIEQ pour préparer une nouvelle structure salariale. L'analyse effectuée pour la préparation de la structure salariale visait à offrir des salaires concurrentiels dans le domaine des services de traduction et d'interprétation dans la région de Québec. Par la suite, une nouvelle politique salariale a été mise en place et adoptée par le conseil d'administration. Les principaux objectifs visés par la mise en place d'une échelle salariale sont entre autres de : structurer les salaires déjà en place au SRIEQ, harmoniser les critères d'évaluation des emplois (équilibre et cohérence), respecter les processus de progression salariale déjà en place et être compétitifs sur le marché de l'emploi.

## Programme de référencement

Avec les répercussions de la crise de la COVID-19, les derniers mois ont été remplis de nouveaux obstacles pour les organisations qui ont des postes à combler. De nos jours, trouver la perle rare dans un marché des talents très concurrentiel est un long processus. De multiples stratégies de recrutement sont utilisées, mais la plus évidente est souvent oubliée : les recommandations des employés. Un programme de recommandation bien géré peut donner accès à un nouveau bassin de candidats, et à bien d'autres avantages, c'est pourquoi le SRIEQ a instauré un nouveau programme de référencement pour permettre à ses employés de participer à l'avenir et à la croissance de l'organisation. La recommandation d'un éventuel candidat doit s'appliquer à un poste que l'organisation cherche activement à combler et doit mener à l'embauche du candidat. Après que le candidat ait été embauché, celui-ci doit compléter une (1) année de travail avec succès avant que le prix d'un montant de cinq



cents dollars (500,00 \$) soit remis à l'employé ayant fait la recommandation.

## Conseil d'administration

Au cours de l'année 2021, plusieurs changements sont survenus au sein du SRIEQ. Les difficultés pour recruter des administrateurs peuvent être causées par une multitude de raisons. Par contre, c'est un problème qu'on ne doit pas laisser perdurer. C'est la raison pour laquelle la politique de recrutement des administrateurs a été modifiée ce qui nous a permis de recruter deux nouveaux administrateurs : Mme Annie O'Farrel et M. Sébastien Mckenny. Le conseil d'administration du SRIEQ est maintenant formé de cinq (5) personnes : M. Gilles Nolet, président, M. Pierre Guay, trésorier, Manon Desharnais, administratrice, M. Sébastien Mckenny, administrateur, et Mme Annie O'Farrel, administratrice. Une bonne gouvernance aura comme effet positif de contribuer à la santé de l'organisme et lui permettra de croître.

## Ressources humaines

En novembre 2020, Mme Ludivine Pyot avait été engagée à titre d'agente d'aide à la communication, par intérim, dans la région de la Chaudière-Appalaches, mais c'est en juin 2021 qu'elle a joint notre équipe d'interprètes en poste. Félicitations Ludivine !

En effet, au cours de l'année 2021-2022, l'équipe d'interprètes en poste s'est agrandie ; en plus des sept (7) postes déjà en place, cinq (5) nouveaux postes ont été créés. Deux (2) postes dans la région de la Capitale-Nationale, deux (2) postes dans la région de la Chaudière-Appalaches et un (1) poste dans la région de la Mauricie—Centre-du-Québec. Depuis plusieurs mois, nous rencontrons une recrudescence dans le nombre de demandes et l'ouverture de ces nouveaux postes nous permet de combler un maximum de demandes et de satisfaire notre clientèle.

C'est en décembre 2021 que Mme Nancy Loubier a quitté ses fonctions d'agente administrative – gestion des horaires. Nous ne pouvons passer sous silence ses quatre (4) années de loyaux services au sein du SRIEQ. Nancy Loubier s'est démarquée entre autres par son dévouement et son sens de l'organisation. C'est une

femme reconnue et appréciée de tous. Nous lui souhaitons bonne chance dans toutes ses nouvelles réalisations.

À la suite du départ de Mme Loubier, des démarches ont été immédiatement entreprises pour son remplacement. Le poste a été comblé rapidement par Mme Kim P. Giroux. Madame Giroux connaît la communauté sourde depuis déjà quelques années. Elle a commencé sa formation LSQ à Trois-Rivières, mais elle a poursuivi son parcours à Québec au Centre Signes d'Espoir. Il y a quelques années, Mme Giroux a aussi eu la chance de se joindre à la formation d'interprètes au SRIEQ. Elle a comme mission d'apporter son expertise auprès de l'organisation et de mettre à jour ses connaissances en LSQ. Nous lui souhaitons la bienvenue au SRIEQ!

C'est en travaillant en tant qu'agente de soutien administratif pour le SRIEQ que Mme Mélanie Lalonde, ancienne interprète pour le SRIEQ, a pu remarquer le manque de ressources dans le milieu. Afin d'offrir et de maximiser les services aux personnes sourdes et malentendantes, Mme Lalonde a pris la décision de retourner à ses anciens amours, mais cette fois, en tant qu'agente d'aide à la communication pour la région de la Chaudière-Appalaches. Nous lui souhaitons bonne chance dans ses nouvelles fonctions!

## Formation et perfectionnement

Cette année, le SRIEQ a mis sur pied un programme de mentorat pour permettre le partage de connaissances et d'expérience permettant aux jeunes professionnels de faire progresser leur carrière. Ce programme est modelé selon les besoins de chacun, tant ceux du mentor que ceux du mentoré. Il alloue une quinzaine (15) d'heures par période de disponibilité de quatre (4) mois par paire. Le mentorat est un mode d'apprentissage destiné à soutenir une personne à diverses étapes de son cheminement professionnel. Le mentor guide le mentoré dans ses apprentissages, il favorise le partage d'expériences et le développement du savoir, du savoir-faire et du savoir-être du mentoré. Pour la mise en place du programme, trois (3) formations ont été données aux participants. La première formation offerte à tous intitulée « Démystifier le mentorat » visait à expliquer ce qu'est le mentorat, les rôles des mentors, les rôles des



mentorés et comment fonctionne la relation d'aide pour améliorer ses compétences. Avant le jumelage, il est important d'informer correctement les mentors sur le consentement en ce qui concerne l'établissement d'une relation, sur leurs droits et, les mentorés, sur les limites, leur droit à rompre ou à arrêter la relation dès qu'ils le souhaitent. C'est pourquoi la formation commune a été suivie d'une seconde formation pour chacun des groupes de participants, l'une pour les mentors et l'autre pour les mentorés.

Au cours de l'année, onze (11) soirées d'échanges professionnels et de perfectionnement ont été organisées pour les interprètes souhaitant améliorer leurs compétences. Les interprètes peuvent tracer un parallèle entre ce qu'ils constatent en observant leurs collègues et leur propre travail puisqu'ils rencontrent les mêmes embûches dans leur profession. Ces soirées leur permettent d'échanger sur leur expérience de travail, de recueillir de bonnes idées et d'apprendre un nouveau vocabulaire pour différents milieux de travail (juridique, médical, etc.) qu'ils peuvent mettre à profit dans leur fonction.



La direction et les membres du personnel du SRIEQ sont fiers de veiller à généraliser la connaissance et l'utilisation du français dans leur milieu au Québec.



# STATISTIQUES 2021-2022

Témoignant des résultats annuels, la section des statistiques est essentielle à qui veut prendre le pouls de l'organisme sur le plan des chiffres atteints en cours d'année. Ces résultats permettent à la direction du SRIEQ d'analyser les résultats de l'année et de les comparer avec les précédents afin de prendre les meilleures décisions pour l'organisme. Encore cette année, une page de statistiques est consacrée à chacune des régions couvertes par le SRIEQ, de même qu'une page-résumé

représentant la performance globale de l'organisme pour 2021-2022. On y trouve le nombre de rendez-vous par catégories, de même que les heures effectuées en actes professionnels (interprétariat) et en temps de déplacement. En complément d'information, le nombre de clients et de rendez-vous effectués en urgence y sont indiqués. Les projets spécifiques y sont aussi présentés, en termes de nombre d'heures effectuées en milieu scolaire.

---

## Légende

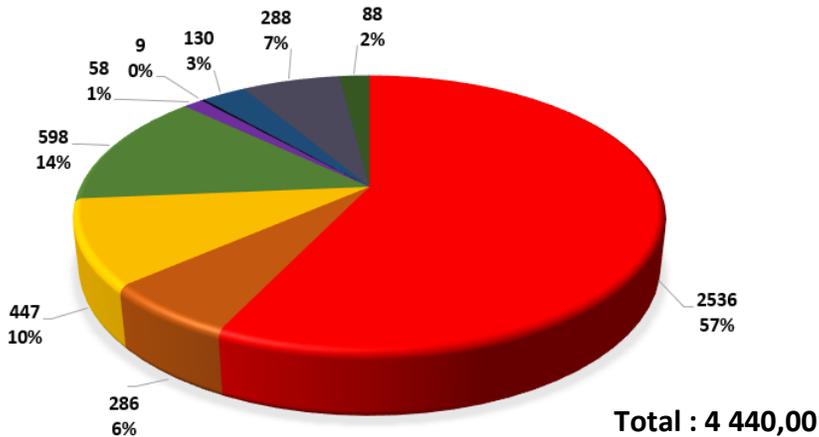
-  Santé et services sociaux (SSS) - Cliniques diverses, hôpitaux, centres de réadaptation, etc.
-  Services et biens de consommation (SBC) - Banques, notaires, avocats, assurances, magasins, etc.
-  Services publics et parapublics (SPP) - SAAQ, Régie du logement, Emploi Québec, etc.
-  Travail (TRA)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

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

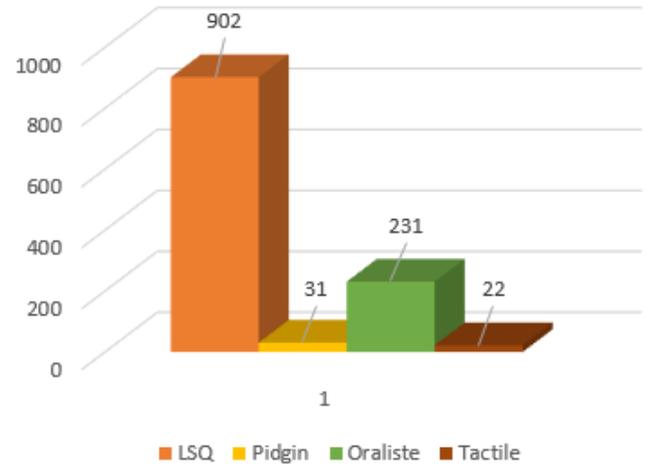


# EST DU QUÉBEC

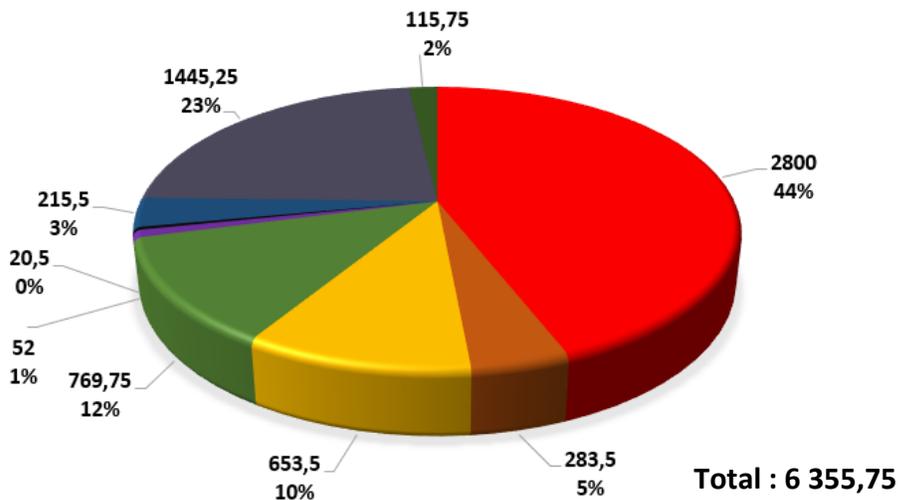
## NOMBRE DE RENDEZ-VOUS



## Nombre de clients



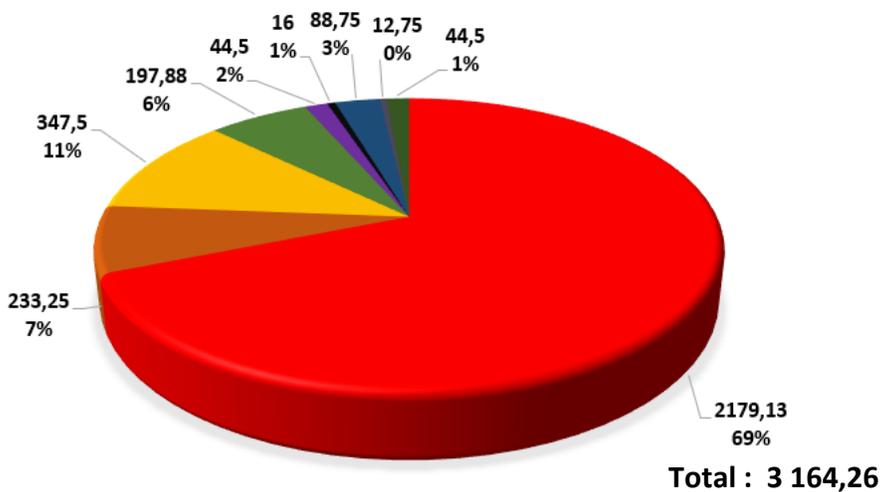
## NOMBRE D'HEURES EN INTERPRÉTATION ET EN AIDE À LA COMMUNICATION



## Nombre d'annulations

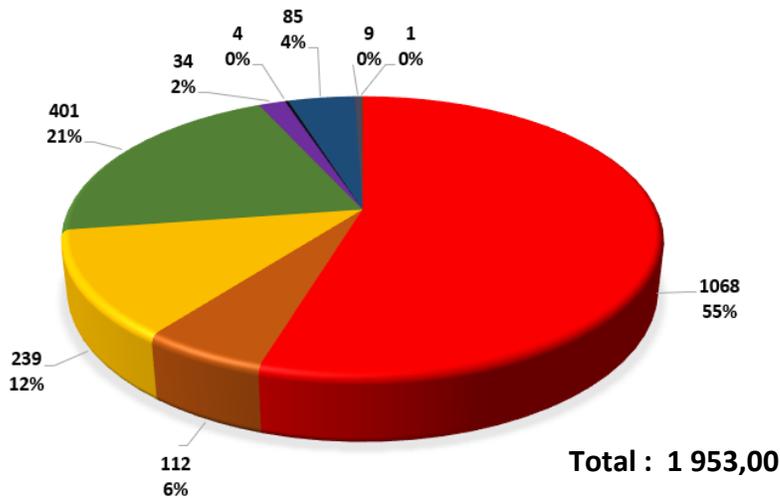


## NOMBRE D'HEURES EN TEMPS DE DÉPLACEMENT

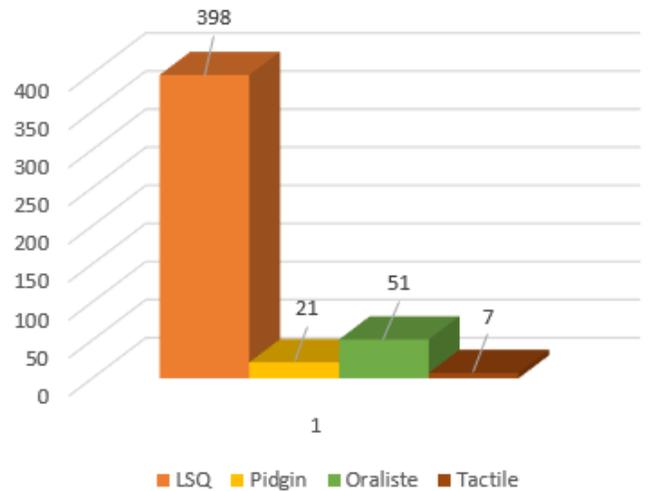


# CAPITALE-NATIONALE

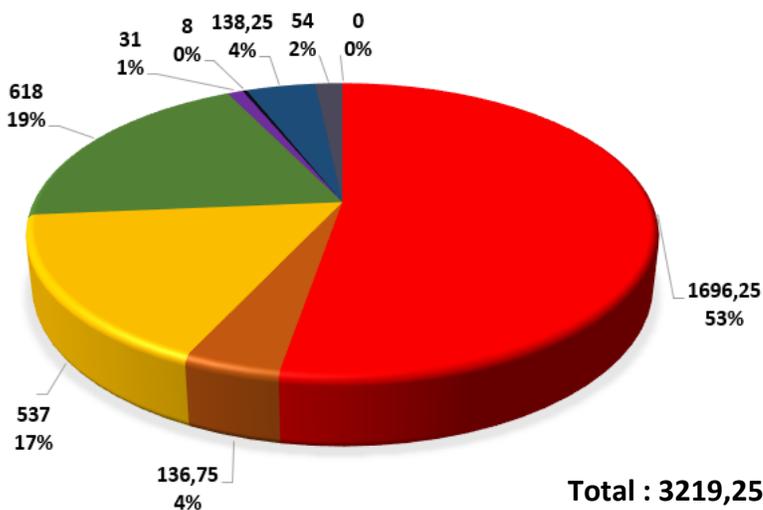
NOMBRE DE RENDEZ-VOUS



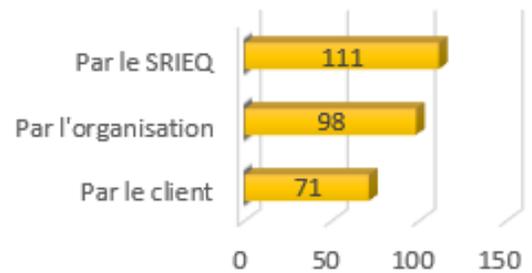
Nombre de clients



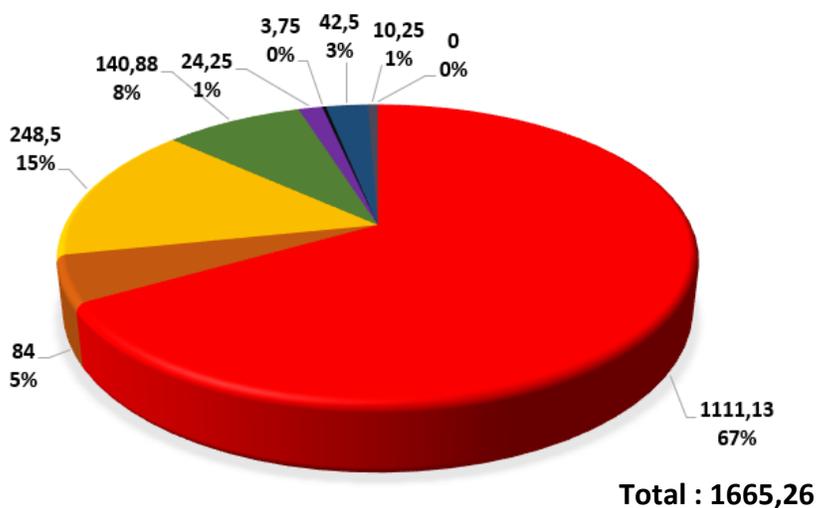
NOMBRE D'HEURES EN INTERPRÉTATION



Nombre d'annulations

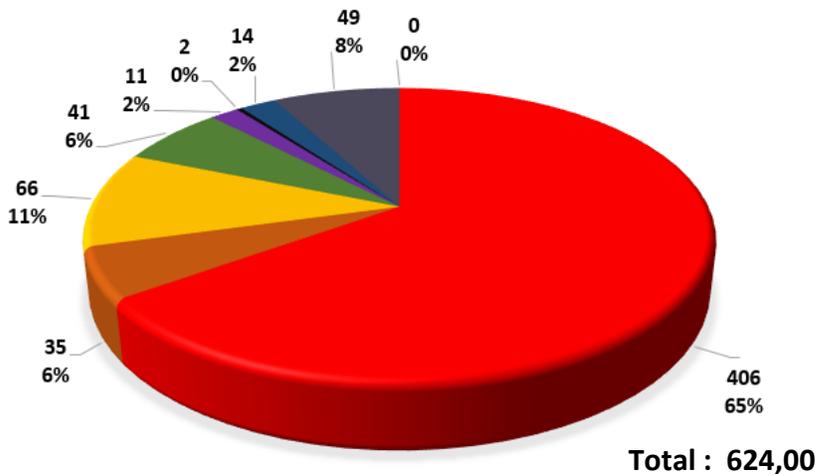


NOMBRE D'HEURES EN TEMPS DE DÉPLACEMENT

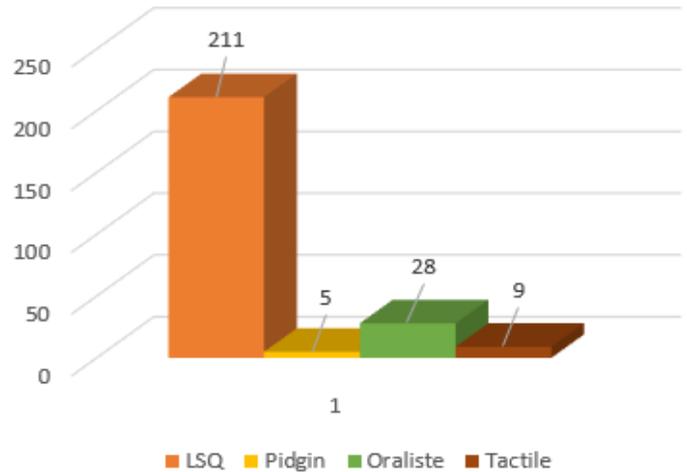


# MAURICIE—CENTRE-DU-QUÉBEC

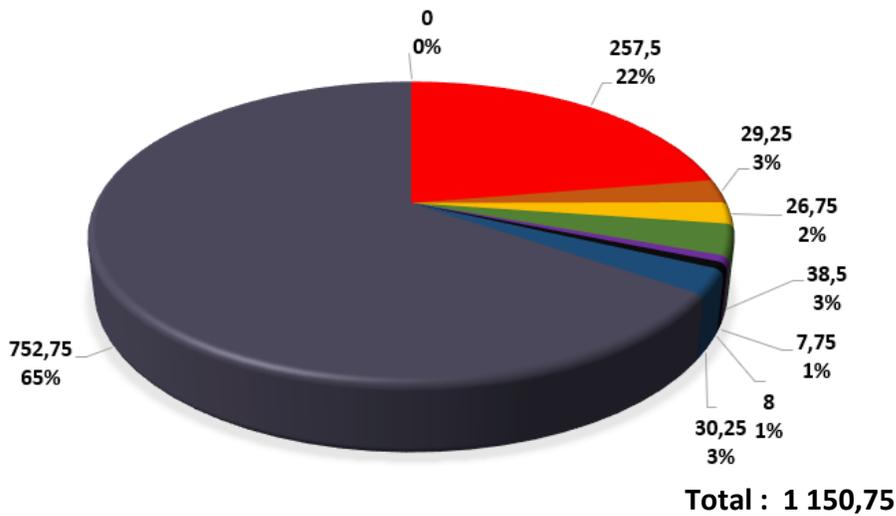
NOMBRE DE RENDEZ-VOUS



Nombre de clients



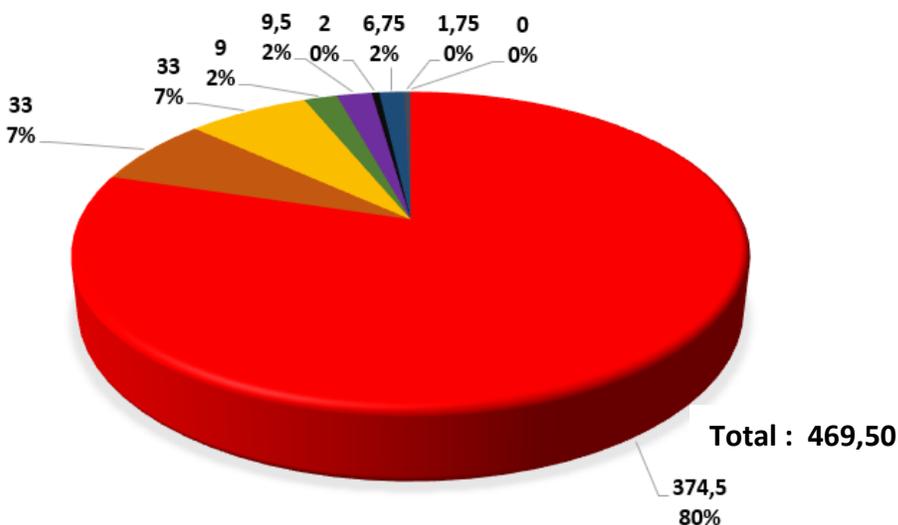
NOMBRE D'HEURES EN INTERPRÉTATION



Nombre d'annulations

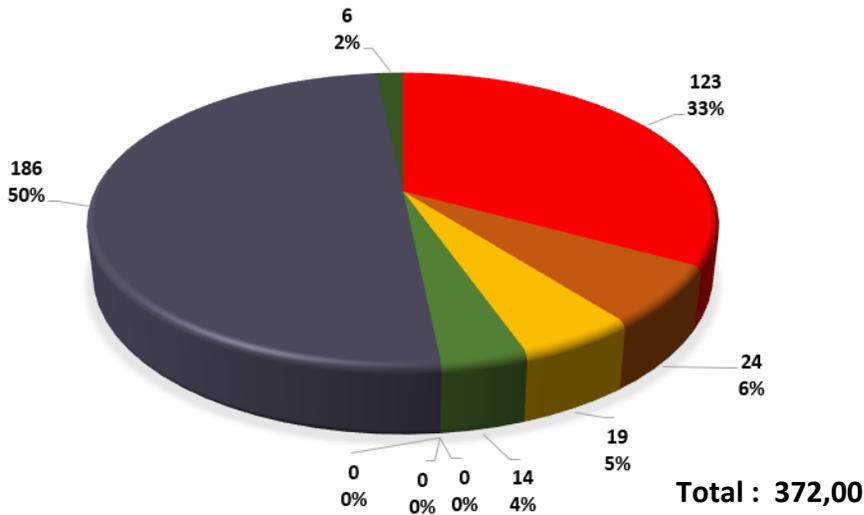


NOMBRE D'HEURES EN TEMPS DE DÉPLACEMENT

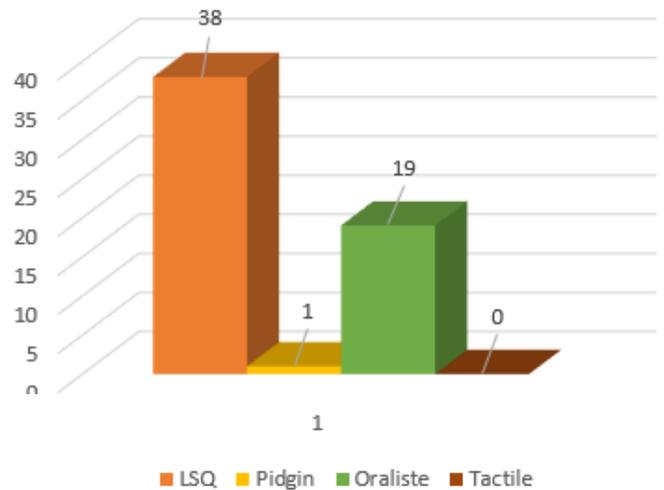


# CÔTE-NORD

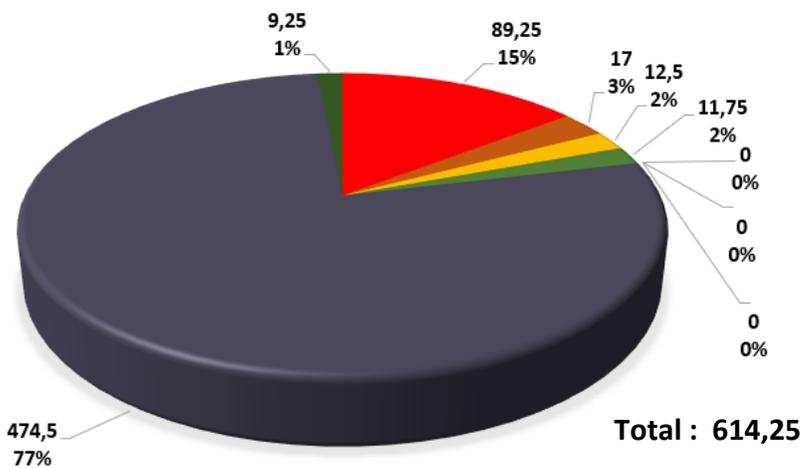
NOMBRE DE RENDEZ-VOUS



Nombre de clients



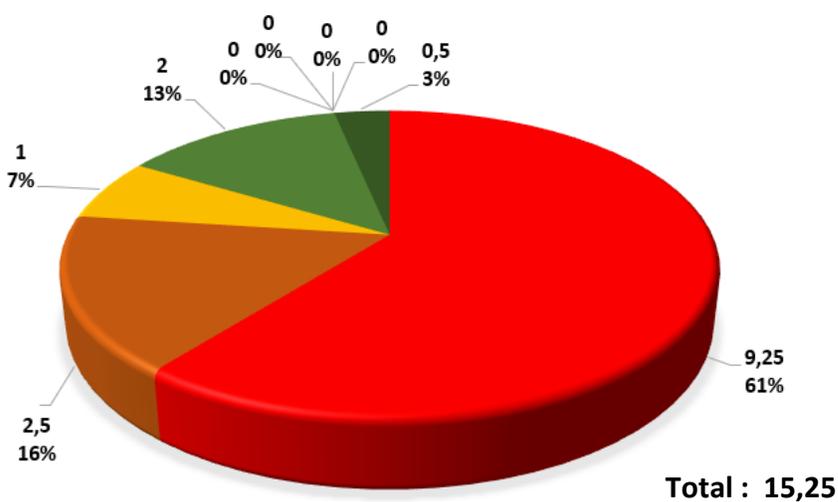
NOMBRE D'HEURES EN INTERPRÉTATION ET EN AIDE À LA COMMUNICATION



Nombre d'annulations

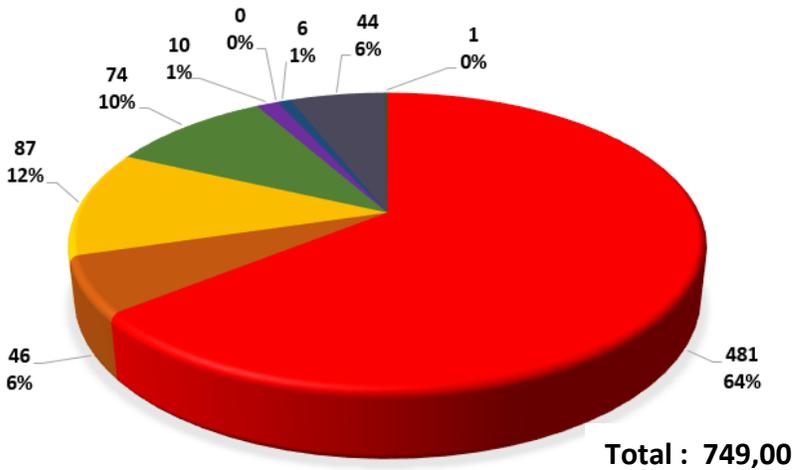


NOMBRE D'HEURES EN TEMPS DE DÉPLACEMENT

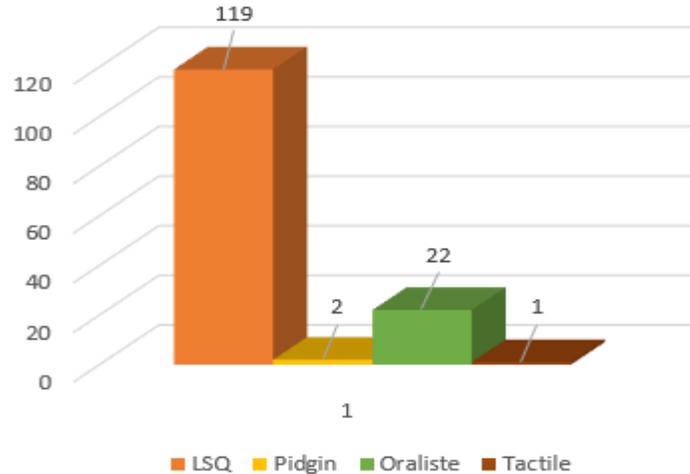


# CHAUDIÈRE-APPALACHES

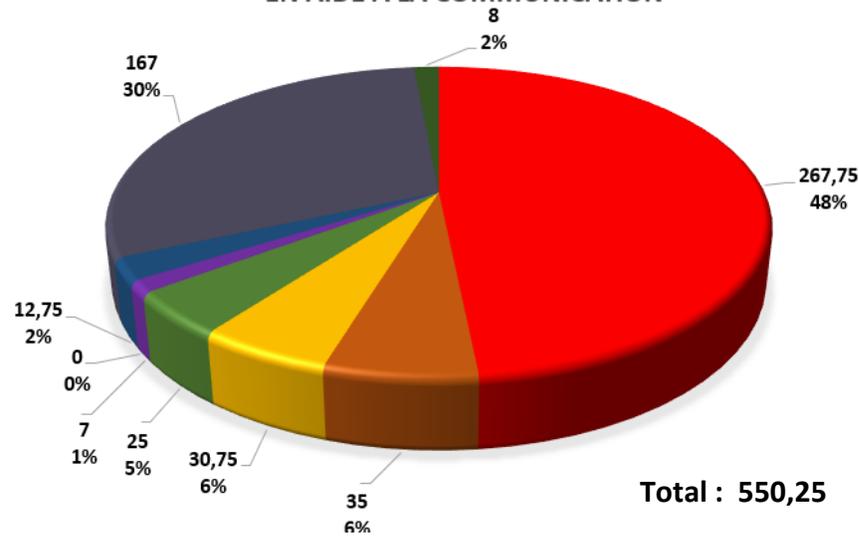
NOMBRE DE RENDEZ-VOUS



Nombre de clients



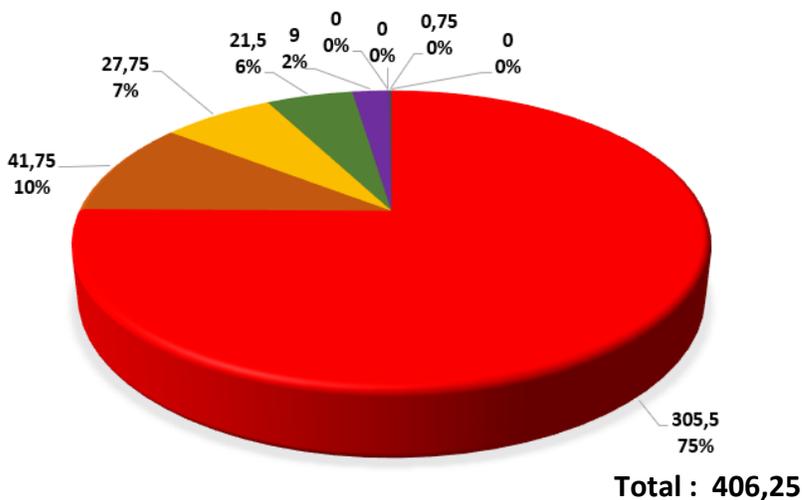
NOMBRE D'HEURES EN INTERPRÉTATION ET EN AIDE À LA COMMUNICATION



Nombre d'annulations

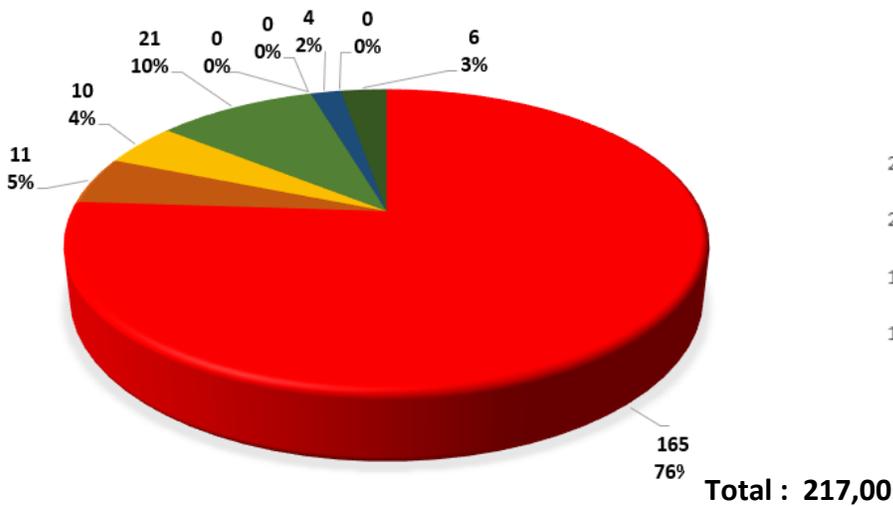


NOMBRE D'HEURES EN TEMPS DE DÉPLACEMENT

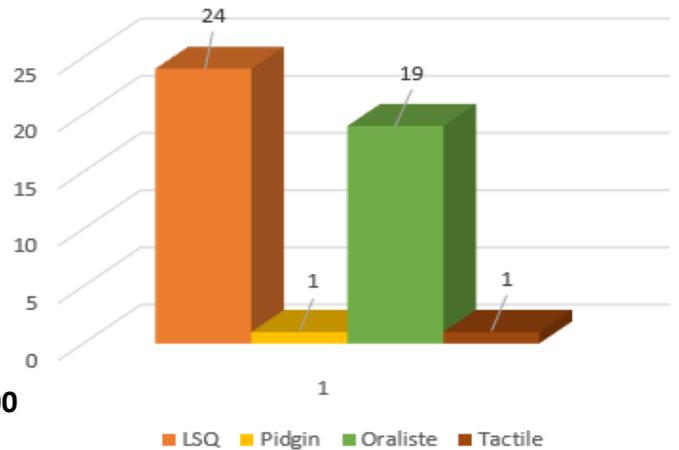


# BAS-SAINT-LAURENT

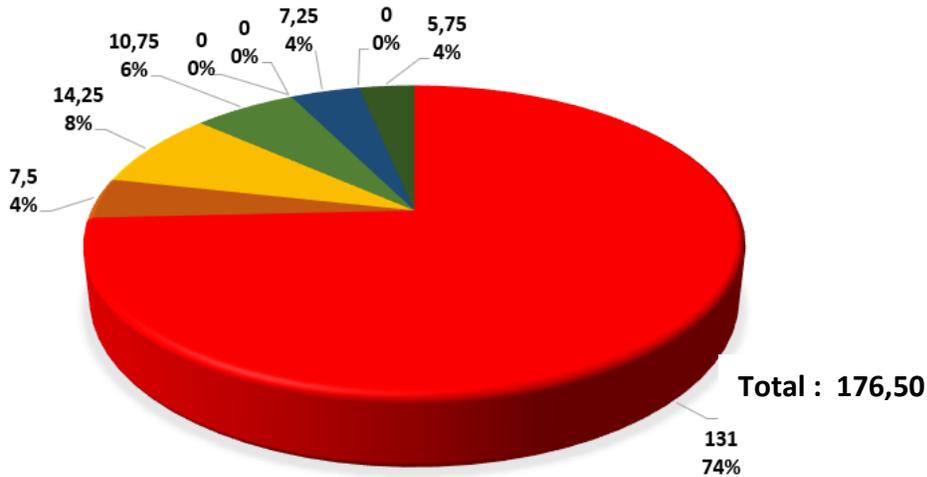
NOMBRE DE RENDEZ-VOUS



Nombre de clients



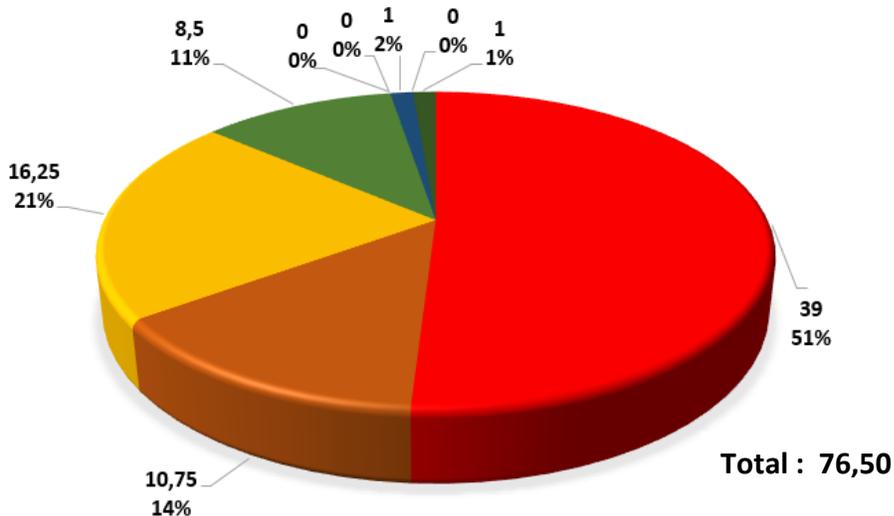
NOMBRE D'HEURES EN INTERPRÉTATION ET EN AIDE À LA COMMUNICATION



Nombre d'annulations

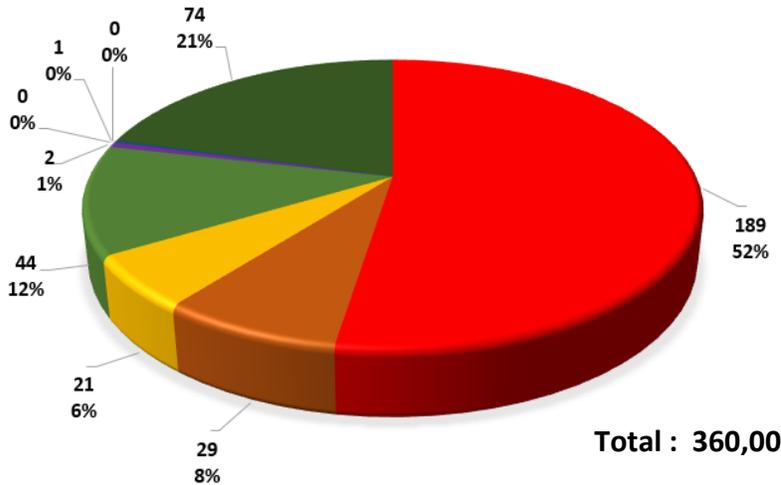


NOMBRE D'HEURES EN TEMPS DE DÉPLACEMENT

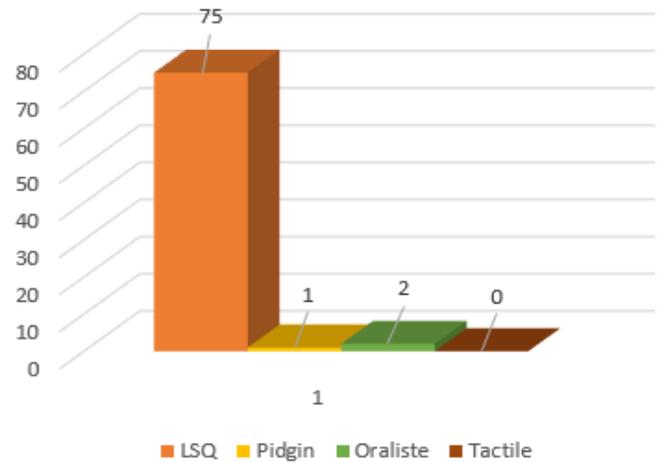


# SAGUENAY—LAC-SAINT-JEAN

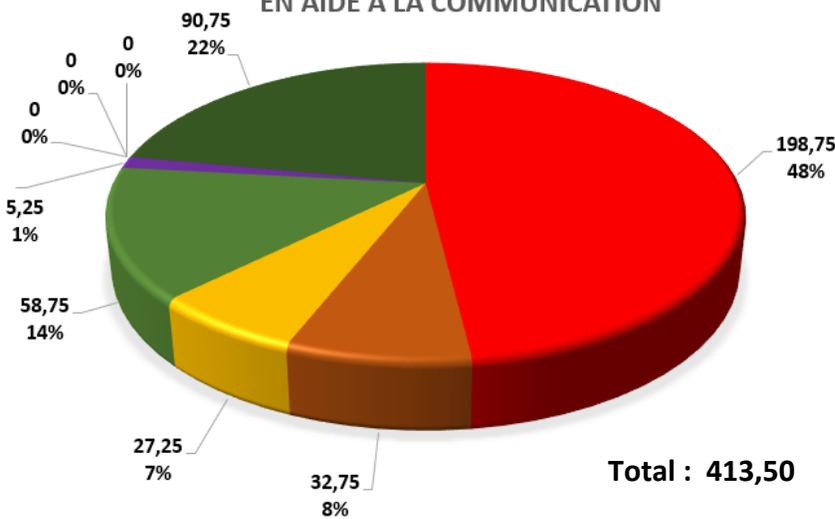
NOMBRE DE RENDEZ-VOUS



Nombre de clients



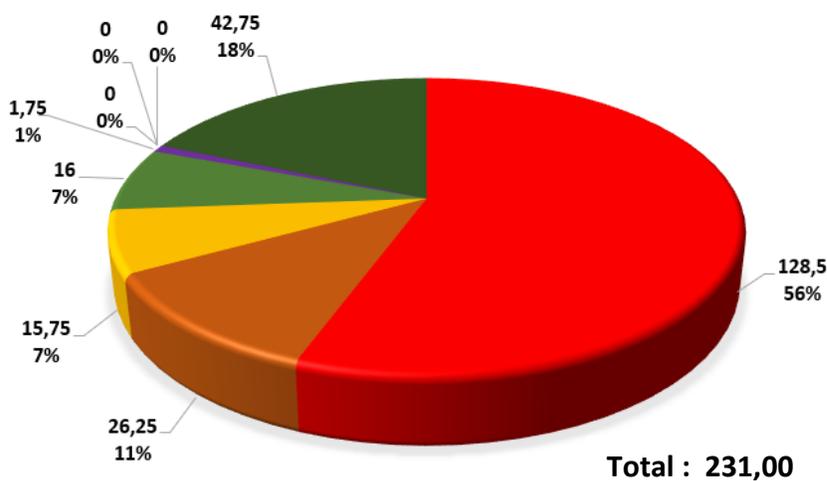
NOMBRE D'HEURES EN INTERPRÉTATION ET EN AIDE À LA COMMUNICATION



Nombre d'annulations

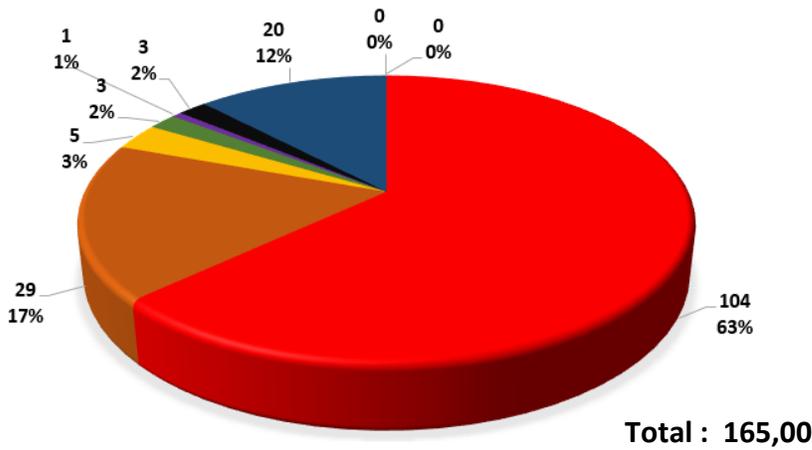


NOMBRE D'HEURES EN TEMPS DE DÉPLACEMENT

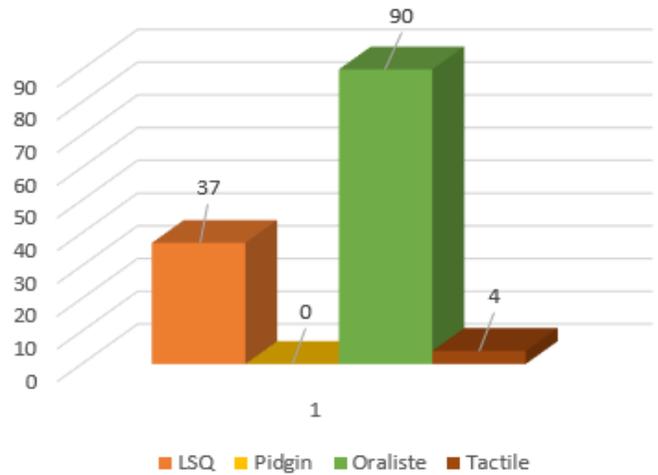


# GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE

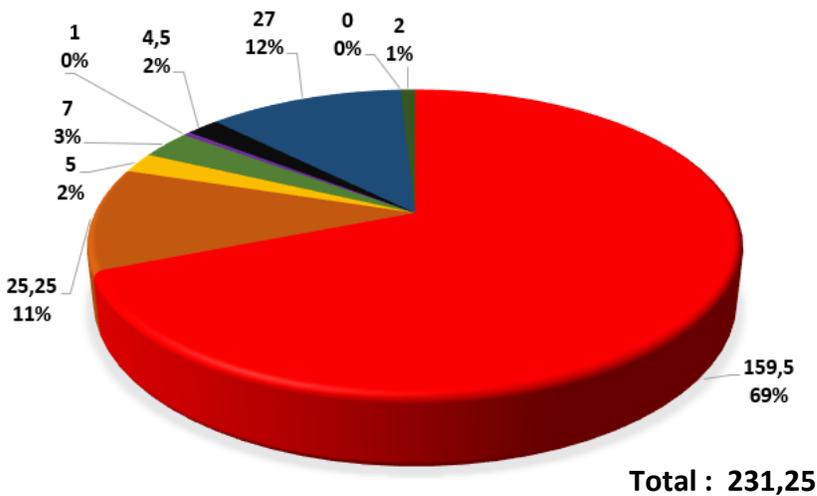
NOMBRE DE RENDEZ-VOUS



Nombre de clients



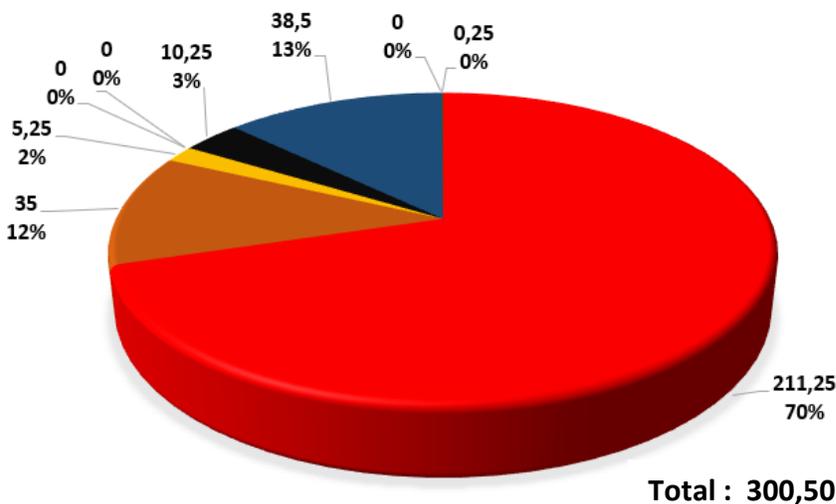
NOMBRE D'HEURES EN INTERPRÉTATION ET EN AIDE À LA COMMUNICATION



Nombre d'annulations

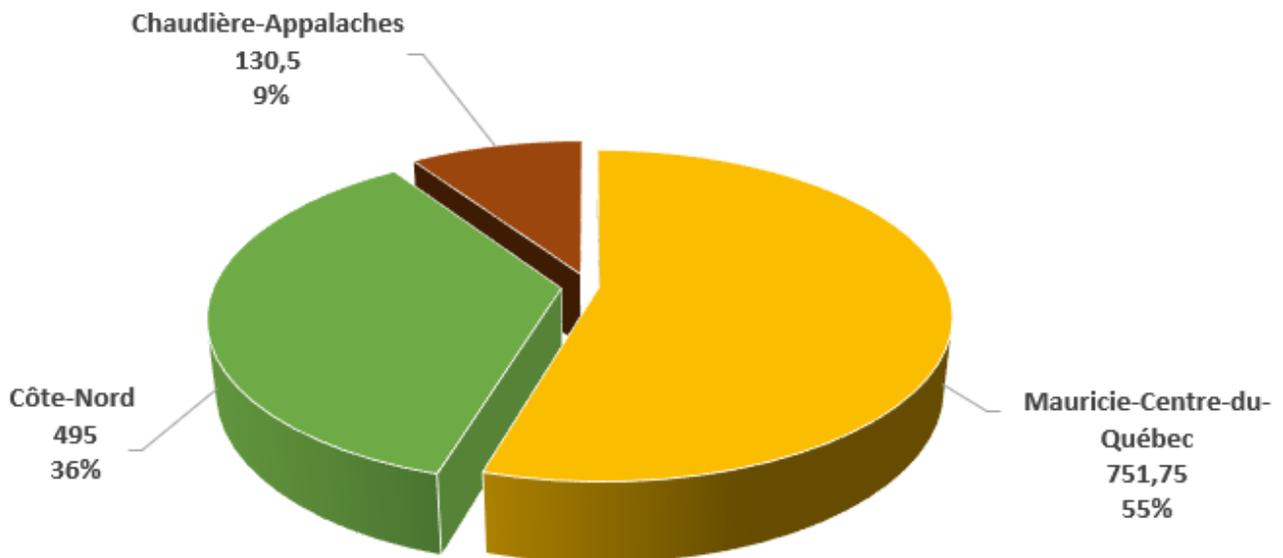


NOMBRE D'HEURES EN TEMPS DE DÉPLACEMENT



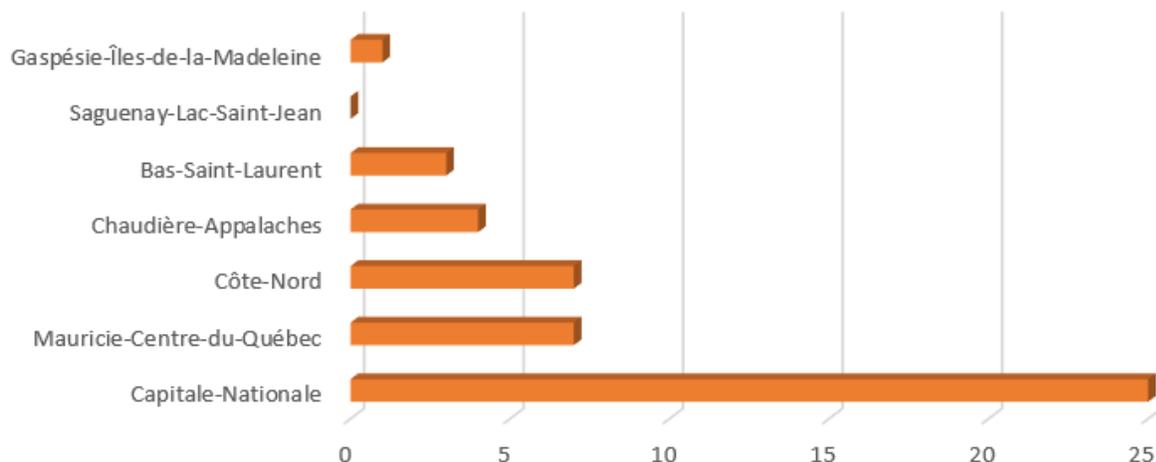
# PROJETS SPÉCIFIQUES / URGENCES

## Nombre d'heures effectuées dans le cadre de projets spécifiques



- Capitale-Nationale
- Mauricie-Centre-du-Québec
- Côte-Nord
- Chaudière-Appalaches
- Bas-Saint-Laurent
- Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

## Nombre d'appels au service d'urgence

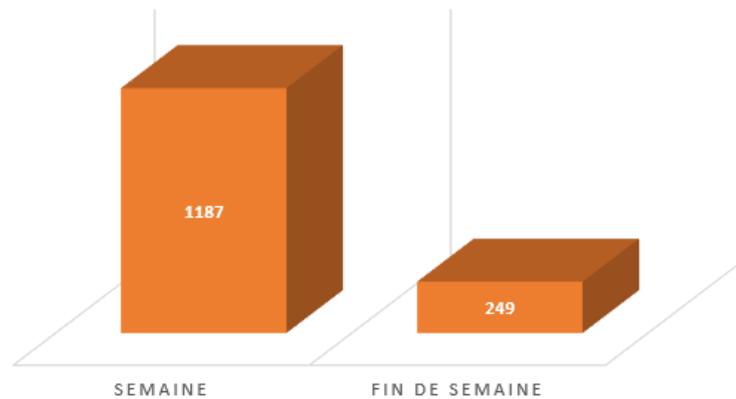


	Capitale-Nationale	Mauricie-Centre-du-Québec	Côte-Nord	Chaudière-Appalaches	Bas-Saint-Laurent	Saguenay-Lac-Saint-Jean	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
■ Série1	25	7	7	4	3	0	1

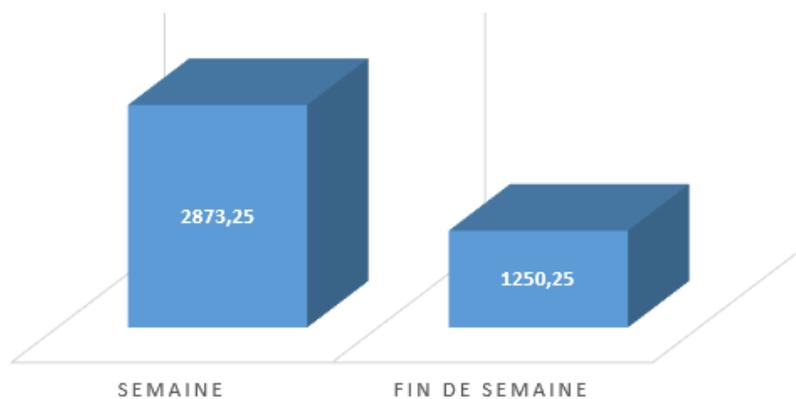


# SERVICE RELAIS VIDÉO (SRV)

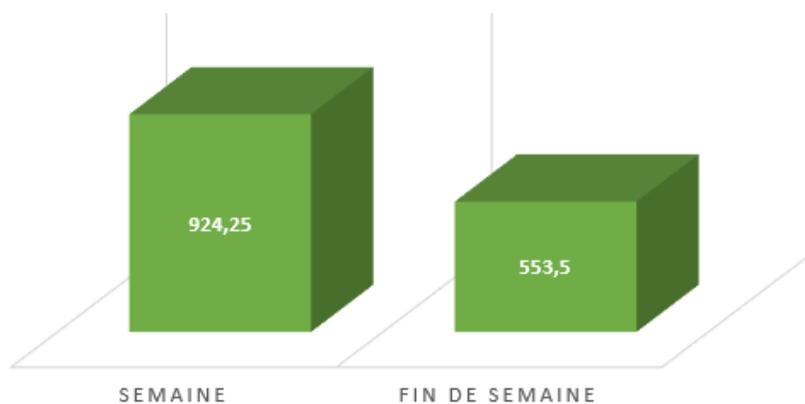
## NOMBRE DE PLAGES SRV



## 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 ;
- Gérer de façon saine et efficace ;
- Définir et adopter de nouvelles politiques ;
- Poursuivre le travail de concertation avec les partenaires sur tout le territoire et rafraîchir les protocoles d'entente.

## ➤ Ressources humaines

- Négocier la nouvelle convention collective ;
- Restructurer les tâches au niveau du personnel administratif ;
- Demeurer attractif pour les futurs interprètes et compétitif avec le marché ;
- Maintenir une offre de formation continue aux employés ;
- Continuer les rencontres mensuelles avec les salariés du SRIEQ afin de solidifier les liens d'équipe ;
- Continuer d'offrir des postes hybrides aux employés (Présentiel/IVD) ;
- Réévaluer les outils de travail et les actualiser.

## ➤ Service à la clientèle

- Consolider les liens entre la communauté sourde et le SRIEQ ;
- Maintenir l'offre de services et s'assurer de la qualité ainsi que de la diversité de ceux-ci ;
- Rendre accessible la section « Client » du site Internet ;
- Actualiser régulièrement la page Facebook du SRIEQ avec des vidéos en LSQ.

