



SRIEQ

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

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2017-2018

Pour établir la communication

TABLE DES MATIÈRES

Contenu

Mot de la présidente et de la directrice _____	3
Conseil d'administration _____	4
Ressources humaines _____	5
Revue de l'année 2017-2018 _____	7
Statistiques _____	11
Perspectives d'avenir _____	21

Mot de la présidente et de la directrice

Au moment d'écrire ces quelques lignes, nous apprenons le départ d'une collègue exceptionnelle : madame Marie-Ève Harrison. Nous ne pouvons passer sous silence ces dix années de loyaux services au sein du SRIEQ. Marie-Ève s'est démarquée entre autres par son dévouement, son sens de l'organisation et son souci d'équité. C'est une femme reconnue et appréciée de tous! Nous lui souhaitons donc bonne chance dans toutes ses nouvelles réalisations. Remercions la Vie non pas parce que c'est fini mais bien pour tout ce que nous avons vécu et partagé ensemble en sa présence. Merci la Vie! Merci Marie-Ève!

Reconnaître les gens qui nous entourent avant leur départ, c'est très important. Dans notre échelle de priorités, c'est souvent reporté faute de temps. En mai 2017, les administrateurs ainsi que le personnel du SRIEQ se sont réunis pour célébrer le nouveau code de déontologie des interprètes mais aussi pour célébrer un homme dévoué qui a donné de son cœur et de son temps à notre organisation et ce, depuis l'ouverture du SRIEQ. En effet, M. Gilles Nolet incarnera à jamais les murs du SRIEQ puisque notre salle de conférence lui a été entièrement dédiée. Merci M. Nolet pour tout le travail effectué.

Bien que nous aimions voir la vie en rose, 2017-2018, nous amène à sortir de notre zone de

confort. Les administrateurs et la direction du SRIEQ décident de suspendre les services dans la région de la Capitale Nationale. C'est une première bien difficile à gérer et à digérer. Cette coupure de services est inévitable. Le manque récurrent de budget nous accule au pied du mur. De plus, il faut préserver les services dans les autres régions de l'Est où l'autofinancement est atteint.

Heureusement, les parties en cause (CIUSSS et SRIEQ) discutent ensemble afin de trouver une solution commune et rétablir les services. Une mesure alternative est convenue ce qui favorise la reprise rapide des activités du SRIEQ auprès de la clientèle de cette région. Certains travaux seront exécutés et à la suite des résultats obtenus, une solution permanente devrait être convenue afin d'éviter à nouveau ce sombre épisode. La lumière se pointe enfin au bout du tunnel. Nous sommes d'avis que le pire est derrière nous!

« La plus grande gloire n'est pas de ne jamais tomber, mais de se relever à chaque chute. »

Confucius

Nous entreprenons avec enthousiasme et positivisme la nouvelle année 2018-2019.



Denise Thibault
Directrice



Manon Desharnais
Présidente

CONSEIL D'ADMINISTRATION

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 15 juin 2017. 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 cinq reprises, dans les locaux du SRIEQ :

- 15 juin 2017
- 17 octobre 2017
- 15 novembre 2017
- 22 janvier 2018
- 27 mars 2018

PLAINTES

Au cours de l'année 2017-2018, le SRIEQ a reçu 7 plaintes, qui ont toutes été traitées par l'équipe de direction.

- 6 plaintes contre des interprètes
- 0 plainte contre la direction ou le CA
- 1 plainte pour refus d'un service non autorisé par le palais de justice

APPRÉCIATION

Au cours de l'année 2017-2018, le SRIEQ a reçu des formulaires d'appréciation, destinés à souligner l'excellent travail effectué par des interprètes du SRIEQ.

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

Ressources humaines

Les ressources humaines sont prioritaires dans l'évolution d'une entreprise. C'est un axe essentiel pour assurer son développement et sa continuité. Aujourd'hui, je prends le temps et je profite de cette tribune pour remercier tous les interprètes, les agentes d'aide à la communication et le personnel de bureau pour tous les services offerts à la clientèle de l'Est du Québec. Sans vous, rien n'est possible! La dernière année a été très occupée en ce qui attrait à tous les services rendus. Chacun y a contribué et c'est vraiment apprécié.

On sait tous que le travail d'interprète est encore bien méconnu. La formation à proximité est manquante. La main d'œuvre spécialisée est plutôt rare. Il faut parfois changer les façons de faire pour recruter du nouveau personnel. Dans la prochaine année, j'ai comme objectif de favoriser l'embauche de stagiaires et développer les compétences par le transfert des connaissances.

Plusieurs personnes dynamiques et ayant envie de s'impliquer font partie de l'équipe du SRIEQ. J'ai le goût de permettre à ces gens de participer



Karina Grégoire

à différents projets et de travailler en collaboration avec l'administration du SRIEQ.

L'année 2018-2019, sera celle où je veux aussi me concentrer sur le bien-être au travail. Pour cela, il faudra d'abord prendre le temps de communiquer, se rencontrer et se mobiliser. Il sera primordial de tenir des rencontres d'équipe. Celles-ci ont été négligées au cours des derniers mois. J'en suis désolée ! Je crois en l'importance de prendre un moment pour discuter ensemble. C'est pourquoi, je me donne l'obligation de tenir des réunions du personnels plus régulièrement. Par la suite, il sera essentiel d'effectuer des évaluations individuelles des employés. Cette démarche est nécessaire pour le développement et la mobilisation de chacun. C'est d'autant plus un moment privilégié de prendre conscience du chemin parcouru et du chemin à parcourir.

Ce ne sont pas les défis qui manquent et je suis certaine que tous ensemble on peut faire de grandes choses. Je termine sur ce proverbe, qui définira ma vision pour la prochaine année :

« Il est certain que seul, on va plus vite...mais ensemble on va plus loin »

Équipe administrative

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

Agentes d'aide à la communication

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

RESSOURCES HUMAINES

INTERPRÈTES EN POSTE

- Marie Boulet
- Rachel Allard
- Julie Lanthier
- Karine P. Bouliane
- Sarah-Anne Vidal
- Lyne Voyer

INTERPRÈTES PIGISTES ET EN PROJET SPECIFIQUE

CAPITALE-NATIONALE	MAURICIE-CENTRE-DU-QUEBEC	CHAUDIÈRE-APPALACHES
Mireille Beaudoin (O)	Lyne Authier (G)	Rénald Argouin (G)
Geneviève Beauséjour (G)	Catherine Beauregard (O)	Ellen Boucher (O)
Michel Bédard (G)	David Bergeron (G)	Claudine Cyr (G)
Johanne De Senneville (G)	Brigitte Bray (O)	Sylvie Faucher (G)
Amélie Gagnon (G et T)	Nathalie Brosseau (G et T)	Caroline Latulipe (G)
Julie-Christine Gaudreau (O)	Geneviève Courcelles (G)	Sarah Lizotte (G)
Nancie Giguère (G)	Maryse Dorion (G)	Claude Trépanier (G et T)
Nathalie Gilbert (G et T)	Céline Gingras (G)	
Sara Houle (G)	Émilie Hamel (G)	
Susan Marcoux (G)	Cathy Leblanc (G)	
Kim Pelletier (G)	Fleurette Morin (G et T)	
Geneviève Prieur (G)	Nancy Morin (O)	
Lise Raymond (G)	Janie Pépin (G)	
Caroline Thibault (G et O)	Isabelle Proulx (O)	
Marleine Turgeon (G et O)	Michel Robert (G)	
Jennifer Wapachee (G)	Virginie Therrien (G)	
	Céline Viens (G)	
BAS-SAINT-LAURENT	SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	GASPESIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE
Marie-Anne Canuel (G)	Monika Bouchard (G)	Marie-Joëlle Richard (G)
	Mélissa Bouchard (G)	

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

**Liste mise à jour le 31 mars 2018.

Revue de l'année 2017-2018

GOUVERNANCE ET GESTION DE L'ORGANISATION

Pour l'année 2017-2018, le conseil d'administration du SRIEQ était formé de quatre personnes : Mme Manon Desharnais, présidente, M. Charles Wilson, vice-président, M. Gilles Nolet, trésorier et M. Pierre Guay, administrateur. L'assemblée générale annuelle a été tenue le 15 juin 2017. Les membres se sont réunis en conseil d'administration à 5 reprises : 15 juin, 17 octobre, 15 novembre, 22 janvier et 27 mars 2018.

En plus des rencontres régulières, le conseil a adopté deux nouvelles politiques : Éthique et déontologie et Serment et discrétion. Ces politiques permettront aux membres de compléter le travail de recrutement de personnes désireuses de poursuivre la mission de l'organisation et d'en assurer la pérennité.

Les discussions avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale ont gardé la direction et les membres du conseil d'administration bien occupés. Comme par les années passées, Mme Thibault a fait des pressions sur le CIUSSS pour qu'il assume les coûts liés à la gestion des services d'interprètes utilisés sur son territoire selon le cadre normatif. Il faut dire que le déficit se creuse d'années en année pour cette région, causant un manque de liquidités pour le SRIEQ. À l'automne 2017, aucun engagement n'avait été pris, et ce, malgré les demandes et les rencontres. Les membres du conseil ont donc décidé d'augmenter la tarification des services d'interprètes, les faisant passer de 60 \$ à 70 \$.

Comme cette mesure n'a pas permis d'absorber le déficit, la décision a été prise de couper les services relatifs au cadre normatif dans la région de la Capitale-Nationale. Ces rendez-vous correspondent à des services pour lesquels il n'y a pas d'agent payeur (établissement public ou parapublic), mais qui sont nécessaires à la vie des personnes sourdes et malentendantes. Une clinique médicale, un rendez-vous chez le notaire, l'achat d'une voiture ; voilà quelques exemples de ces rencontres pour lesquels le SRIEQ doit obtenir un budget récurrent. Ces services ont donc été coupés entre les 20 et 24 novembre 2017.

À la suite de cette étape cruciale, le CIUSSS a accepté de rencontrer le conseil d'administration et la direction pour convenir d'une entente temporaire et assurer le retour des services. Ils se sont entendus pour que le SRIEQ envoie une facture mensuelle au CIUSSS pour les services relatifs au cadre normatif. Par ailleurs, le CIUSSS a octroyé un montant non récurrent afin de combler le déficit accumulé au fil des années. Les parties travailleront ensemble afin de régler ce problème en trouvant des solutions à long terme. Il a d'ailleurs été entendu qu'un vérificateur externe serait nommé dans le dossier pour entre autres déterminer le coût de revient des services et établir une base comparative avec les autres régions de l'Est du Québec. Une personne déléguée par le ministère de la Santé et des Services sociaux sera présente dans cette démarche. L'objectif est de permettre à cette personne de bien comprendre le dossier et d'amener ses observations à la table de révision du cadre normatif, qui sera appliqué pour toute

la province. Les discussions se poursuivront donc entre les parties au cours de l'année 2018-2019.

Dans un contexte où la main-d'œuvre spécialisée est une denrée rare, les membres ont aussi établi un ordre de priorité dans l'octroi des affectations lorsqu'il manque d'interprète pour répondre à toutes les demandes. Le service relais vidéo (SRV) et les services en santé sont les affectations comblées en priorité. Ensuite viennent les demandes pour des services publics et parapublics et celles relatives au travail. Finalement, les demandes dans les secteurs de la vie associative et communautaire, des services et biens de consommation, du soutien à la famille et de la formation et apprentissage. [voir page 11 pour descriptions des catégories]

RESSOURCES HUMAINES

L'équipe du SRIEQ a accueilli de nouvelles personnes dans ses rangs au cours de l'année. Mme Nancy Loubier a été embauchée à titre d'agente administrative afin de compléter l'équipe administrative. Mme Lyne Voyer devient la septième interprète en poste à temps complet.

Les interprètes du SRIEQ ont été convoquées à deux réunions, les 19 septembre et 22 novembre dernier. Le party de Noël a eu lieu le 15 décembre à l'Érablière du Cap, à Lévis. Une vingtaine de personnes ont participé à la fête.

Le Comité de relations de travail (CRT) n'a pas chômé au cours de l'année. Les membres, Karina Grégoire et Marie-Eve Harrison (Employeur) et Amélie Gagnon et Sarah Lizotte (Syndicat) se sont rencontrés à 7 occasions. Les sujets de discussion ont été variés, en fonction des écueils rencontrés au quotidien.

La direction a assisté au colloque des finissants en interprétation visuelle de l'UQAM en avril.

Karina Grégoire a aussi accueilli deux élèves du secondaire dans le cadre du programme « Jeunes explorateurs », qui permet à des adolescents de découvrir, l'espace d'un moment, la réalité du métier d'interprète.

RESSOURCES MATÉRIELLES

Sur le plan informatique, le SRIEQ est entré dans une nouvelle ère en mettant en ligne un portail sécurisé permettant aux interprètes d'accéder à leur horaire en ligne, à l'aide d'un ordinateur, d'une tablette électronique ou d'un téléphone cellulaire. Cette nouvelle méthode permet à la répartition de diffuser les informations sur les rendez-vous aux employés, mais aussi d'apporter les changements requis, et ce, en quelques clics. On peut donc limiter les sources d'erreur, car tout le monde consulte la même base de données. Finalement, le tout est sécuritaire ; les informations qu'on y retrouve demeurent confidentielles. Un nouveau serveur a dû être acheté et formaté pour réaliser ce projet.

Au siège social, on a dû réaménager le bureau de l'accueil, de manière à faire une belle place à Mme Loubier. Elle peut donc accueillir en LSQ la clientèle qui souhaite formuler ses demandes en personne. Un bureau d'accueil avec tablette et une chaise ont été achetés, et des modifications électriques ont été menées afin d'assurer un chauffage uniforme de la pièce.

VISITES DES RÉGIONS ET SENSIBILISATION

Au cours de l'année 2017-2018, des efforts ont été déployés afin de rencontrer la clientèle sourde et malentendante sur le territoire. Mme Thibault a rendu visite aux membres de l'Association des Sourds de Québec le 21 avril 2017. Elle a alors eu l'occasion de discuter du service avec les clients, de répondre à leurs

questions et de noter leurs besoins. Elle a aussi fait la même démarche dans la région de Chaudière-Appalaches à l'automne 2017. Les personnes sourdes du Littoral, de Saint-Georges et de Thetford Mines ont reçu sa visite. Pour l'occasion, elle était accompagnée de Joanie Deslauriers, agente d'aide à la communication de cette région. Sur ce plan, elle a établi un dialogue avec le Regroupement des associations de personnes handicapées région Chaudière-Appalaches (RAPHRCA). Cette organisation se charge de faire la défense des droits des personnes sourdes ; la personne responsable collabore régulièrement avec Mme Deslauriers puisque le service est complémentaire à celui offert par le SRIEQ.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Une deuxième cohorte d'interprètes ont suivi la formation SRV en juin 2017, ajoutant quatre nouvelles interprète vidéo (IV) à l'équipe en

place. Par ailleurs, tous les IV du SRIEQ ont reçu la formation 911, de manière à répondre aux appels d'urgence en toute conformité.

Le 8 novembre 2017, Mme Amélie Gagnon a rencontré 3 interprètes afin de leur communiquer les bases théoriques sur le travail d'équipe. Ces connaissances leur permettront de mieux intégrer les notions lors d'observation de travail d'équipe ou d'expérimentation de cette facette de l'interprétation.

Julie Lanthier et Lyne Voyer ont aussi amorcé un travail de création d'activités de perfectionnement pour leurs pairs. L'objectif est de se filmer et d'analyser son travail pour en dégager des pistes d'amélioration. Des personnes sourdes seront mises à contribution.

Réclamée depuis longtemps, la formation juridique a été donnée le 30 mars 2018. Ce sont dix-neuf interprètes qui ont assisté au cours, offert par Mme Nancy Boisjoli.

ÉVALUATION DES COMPÉTENCES DES INTERPRÈTES

Le lancement du nouveau comité d'évaluation provincial des compétences en interprétation a eu lieu en 2017-2018, après plusieurs années de travail. Mme Karina Grégoire a œuvré au sein du comité et exercé le titre de coordonnatrice.

DATE	NOMBRE DE CANDIDATS	NOMBRE DE RÉUSSITES
Juin 2017	3	1
Septembre 2017	0	0
Janvier 2018	3	2

Les 3 personnes qui ont réussi l'évaluation ont atteint le niveau sénior.

LES BONS COUPS 2017-2018

Malgré le fait que le SRIEQ ait dû couper momentanément des services au cours de l'année, l'organisme a tout de même répondu à une grande variété de demandes. Parmi celles-ci, certaines sont dignes de mention, soit à cause de leur niveau de difficulté ou des compétences spécifiques requises. En voici quelques exemples :

- Formation d'une journée sur l'implant cochléaire Café-rencontre organisé par le comité des usagers de l'IRPDQ
- Divers déjeuners et dîners-causerie
- Rencontre nationale en langage au ministère de l'Éducation
- Cours de conduite théorique
- Formation hygiène et salubrité
- Visite du Premier Ministre du Canada, Justin Trudeau, à l'école de la Rochebelle
- Pièce de théâtre
- Cours de braille
- Soirée de reconnaissance pour la retraite
- Interprétation de formations LSQ en milieu de travail
- Spectacle de danse
- Formation SIMDUT
- Journée mondiale des Sourds à Trois-Rivières
- Souper homard au profit du Centre Signes d'espoir
- Soirée hommage aux bénévoles
- Assemblée générale annuelle du Regroupement des groupes populaires d'alphabétisation du Québec
- Tournoi de golf
- Congrès de Chevaliers de Colomb
- Rencontre d'information sur la parentalité après une rupture au Palais de justice
- Rencontre sur le développement du sport au Québec pour les personnes sourdes
- Formation en chariot élévateur
- Cours de gardien averti

Statistiques 2017-2018

RÉSULTATS GLOBAUX

L'année 2017-2018 est caractérisée par une baisse des services dans les régions de la Capitale-Nationale, la Mauricie-Centre-du-Québec et Chaudière-Appalaches. Ce fait est explicable par l'arrivée du Service relais vidéo (SRV), qui occupe une grande partie des effectifs disponibles. En effet, les interprètes vidéo (IV) habitent dans ces régions ; ils doivent se déplacer vers Québec pour effectuer ce travail, ce qui fait qu'ils sont moins présents en région pour des affectations sociocommunautaires.

Le SRV a été expérimenté durant une année entière ; on peut affirmer que les heures

effectuées dans ce secteur sont nombreuses. Le nombre d'heures en actes professionnels au SRV rejoint presque le nombre d'heures d'actes professionnels dans les demandes sociocommunautaires, et ce, toutes régions confondues.

Dans les régions de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, le Saguenay-Lac-Saint-Jean et le Bas-Saint-Laurent, on note une légère hausse des demandes. Pour la Côte-Nord, le nombre de demandes est maintenu, mais on note une baisse du nombre d'heures en actes professionnels.

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)

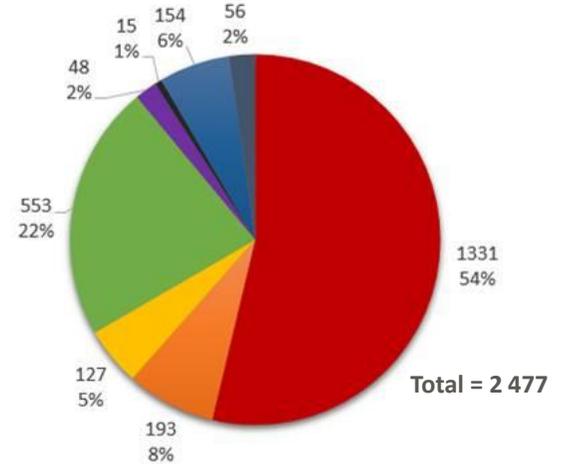
*Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

STATISTIQUES 2017-2018

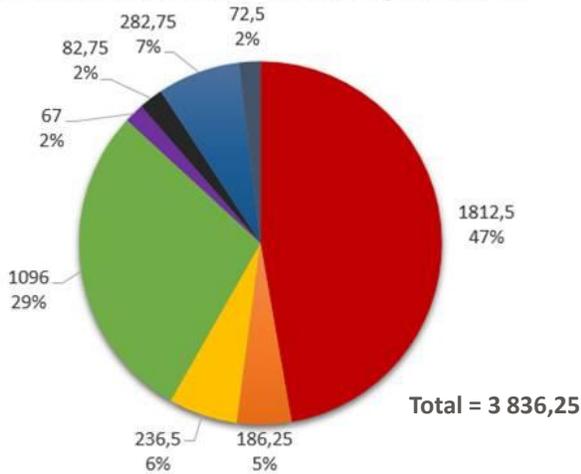
CAPITALE-NATIONALE



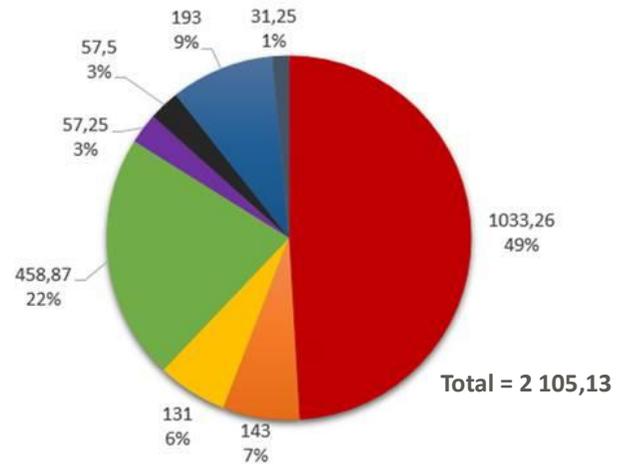
Nombre de rendez-vous



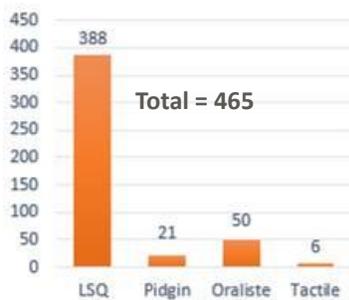
Nombre d'heures en interprétation



Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques
2 projets
1 085,75 heures

Services d'urgence
49

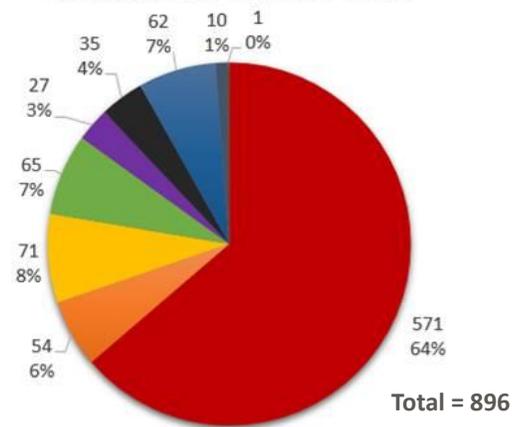
Pourcentage des services offerts dans la Capitale-Nationale **50 %**

STATISTIQUES 2017-2018

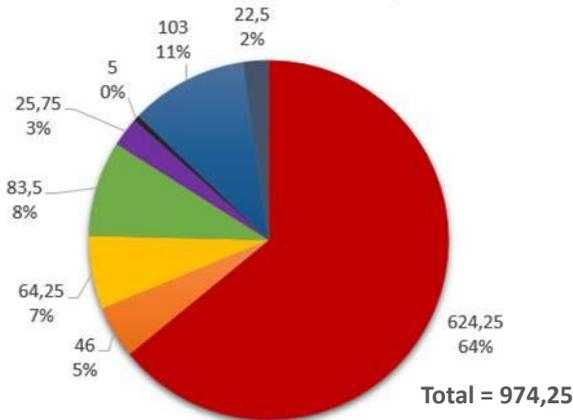
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC



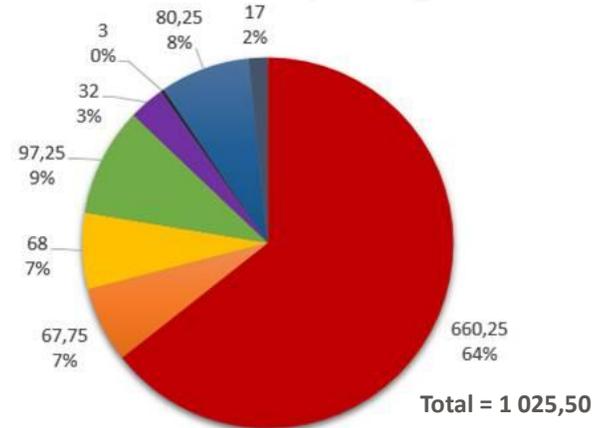
Nombre de rendez-vous



Nombre d'heures en interprétation



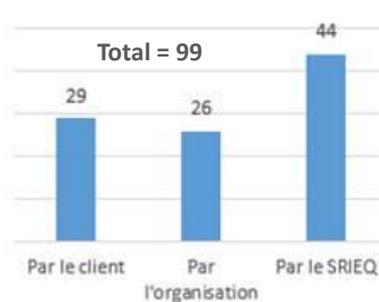
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

1 projet
17 heures

Services d'urgence

3

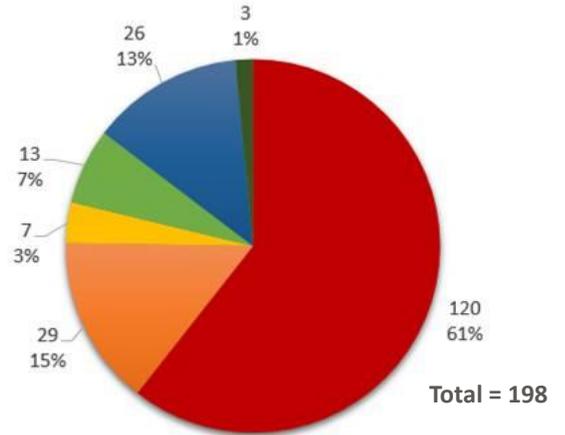
Pourcentage des services offerts dans la Mauricie-Centre-du-Québec **14 %**

STATISTIQUES 2017-2018

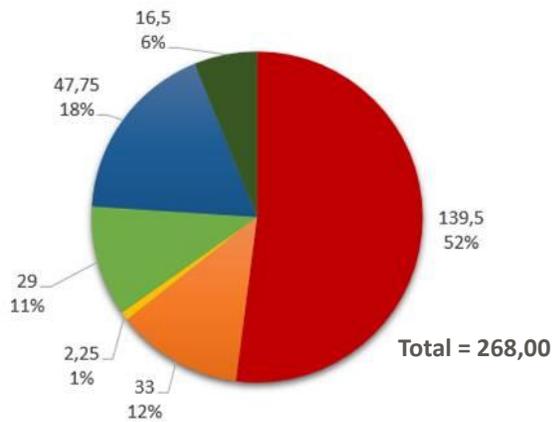
CÔTE-NORD



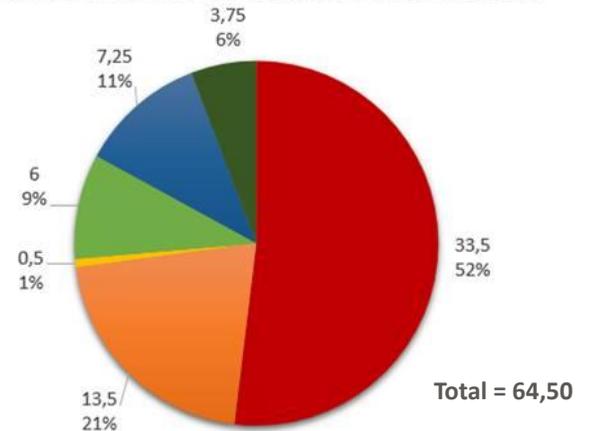
Nombre de rendez-vous



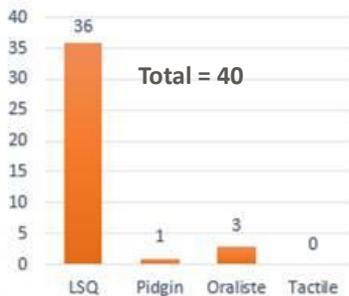
Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



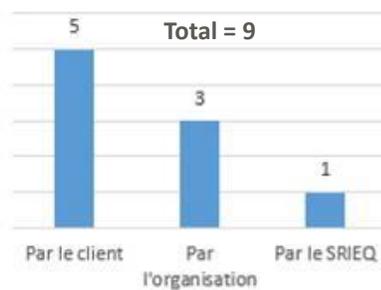
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

1 projet

135,25 heures

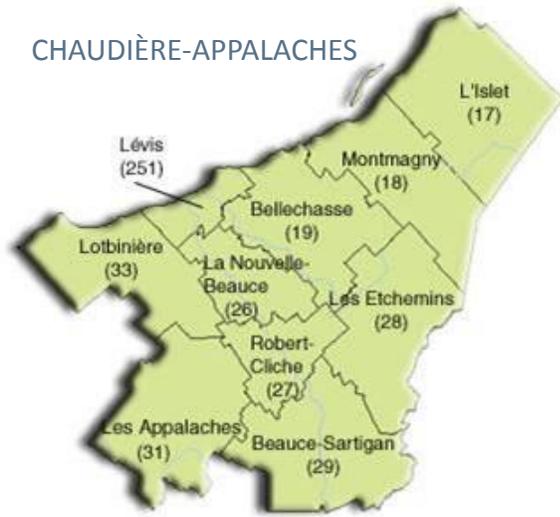
Services d'urgence

3

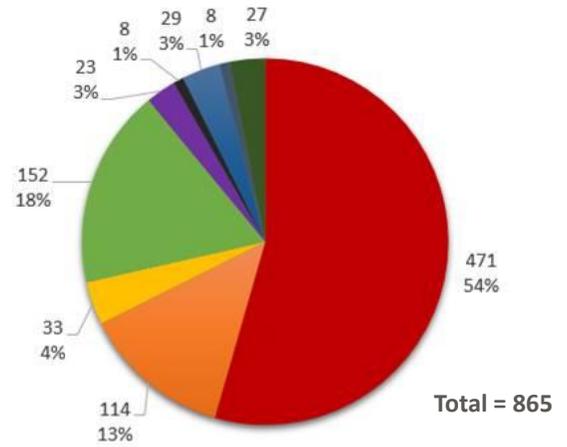
Pourcentage des services offerts dans la Côte-Nord **3%**

STATISTIQUES 2017-2018

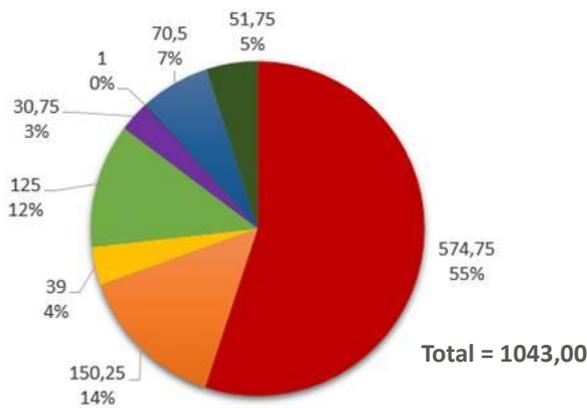
CHAUDIÈRE-APPALACHES



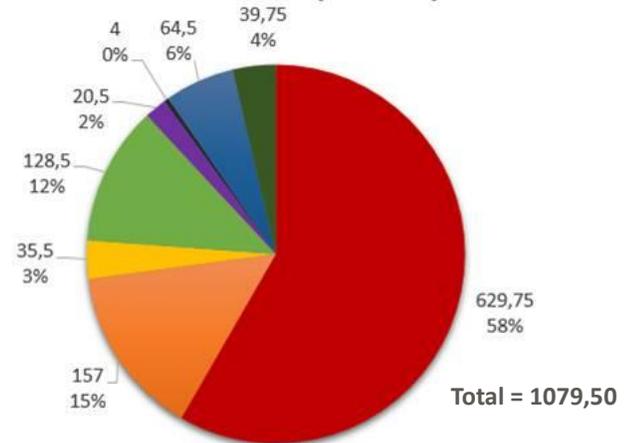
Nombre de rendez-vous



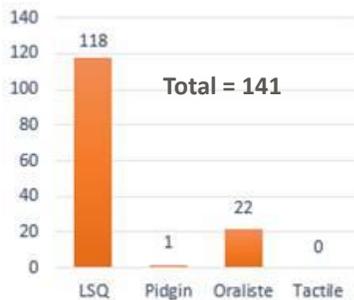
Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



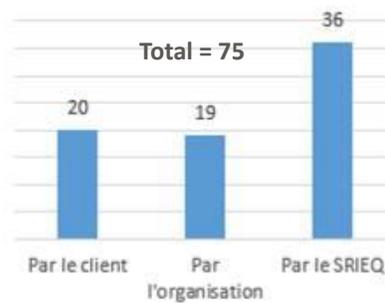
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet

0 heure

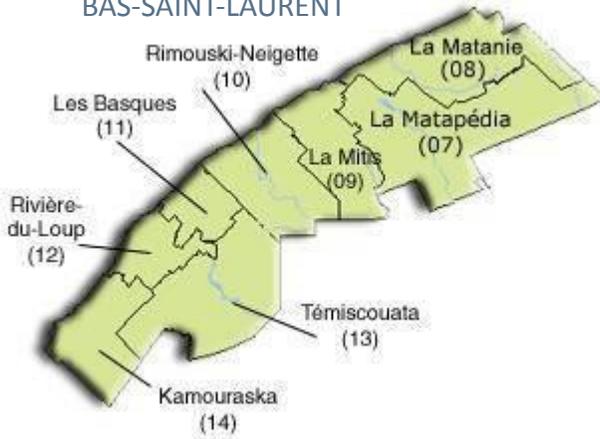
Services d'urgence

7

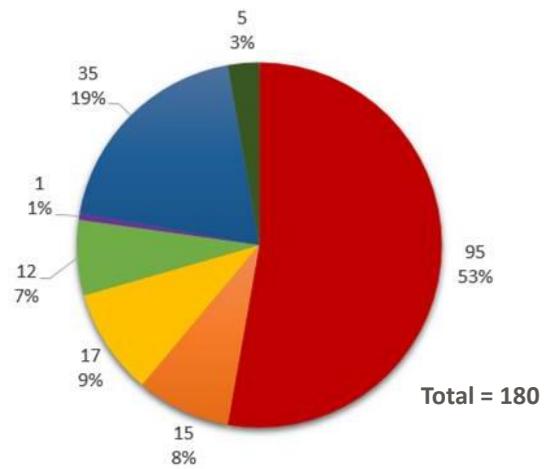
Pourcentage des services offerts dans la Côte-Nord **15%**

STATISTIQUES 2017-2018

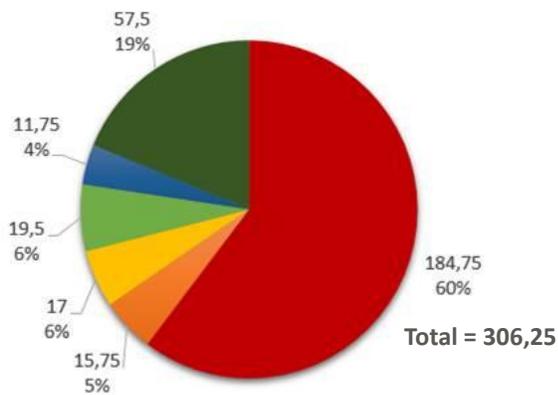
BAS-SAINT-LAURENT



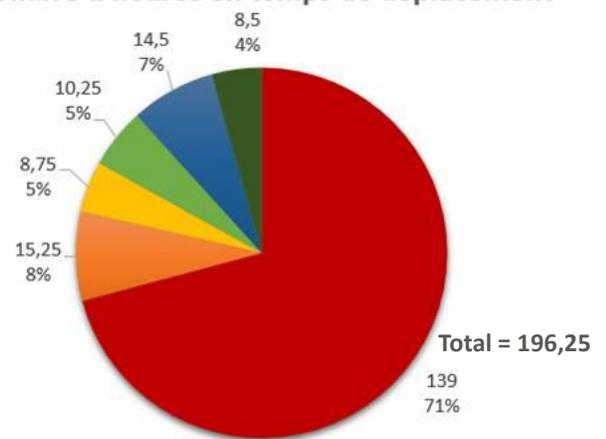
Nombre de rendez-vous



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



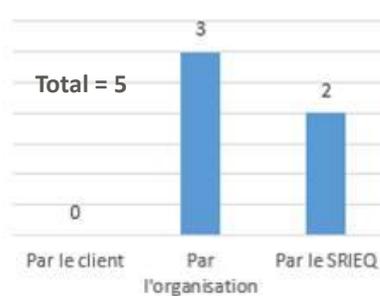
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet

0 heure

Services d'urgence

1

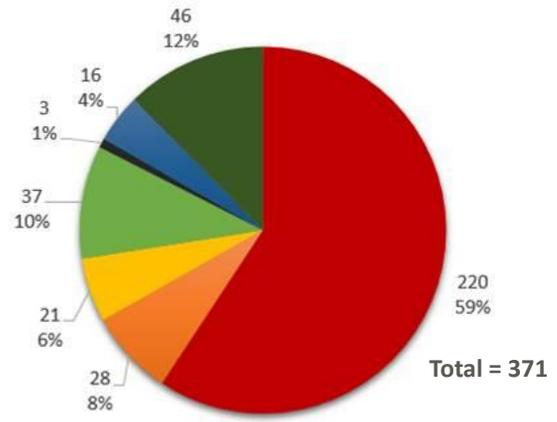
Pourcentage des services offerts dans le Bas-Saint-Laurent 4%

STATISTIQUES 2017-2018

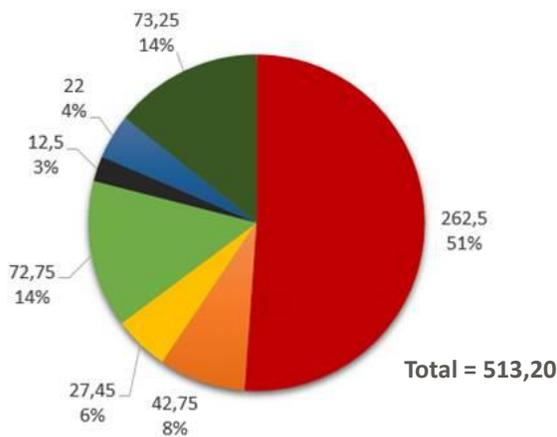
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN



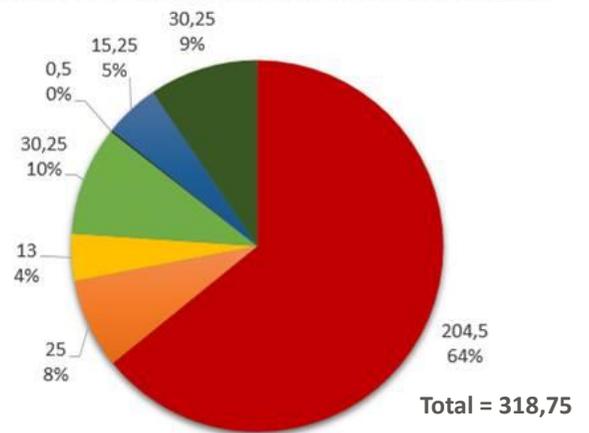
Nombre de rendez-vous



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



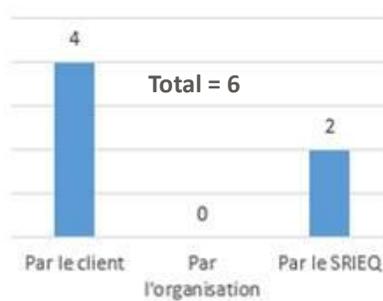
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

1 projet

282 heures

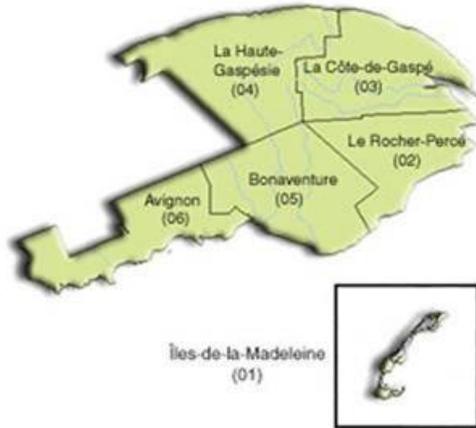
Services d'urgence

3

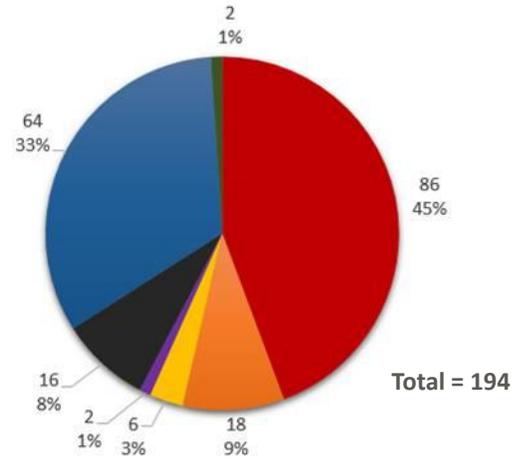
Pourcentage des services offerts dans le Saguenay-Lac-Saint-Jean **8%**

STATISTIQUES 2017-2018

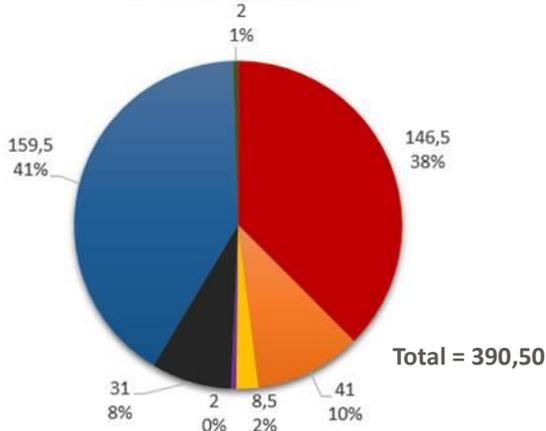
GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE



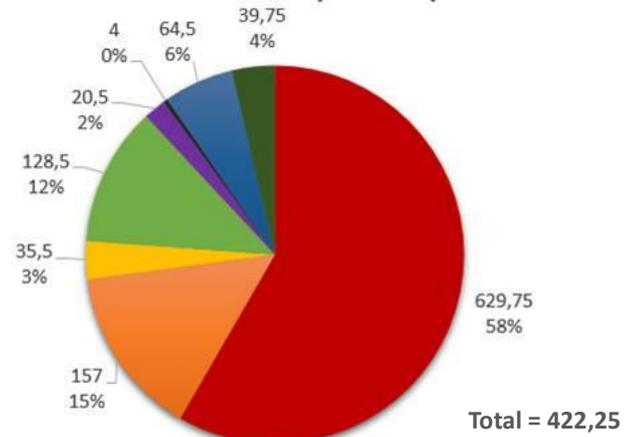
Nombre de rendez-vous



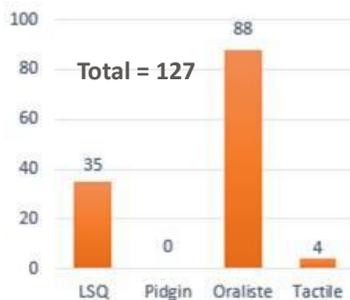
Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



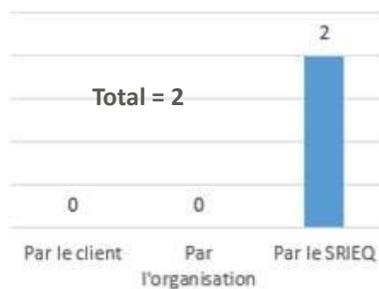
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet

0 heure

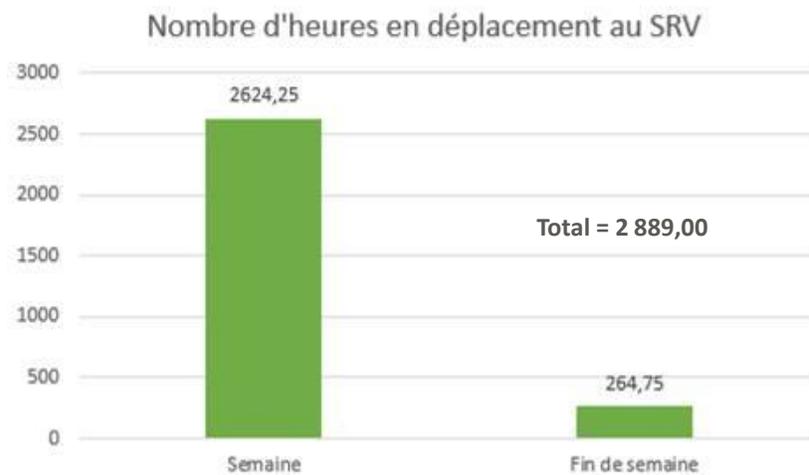
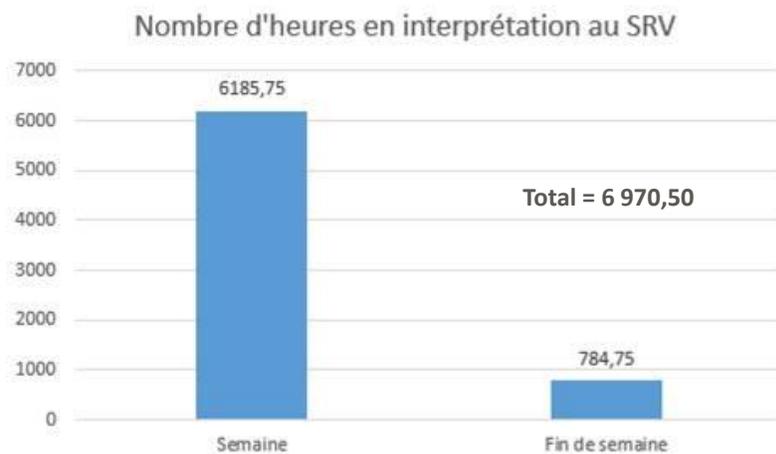
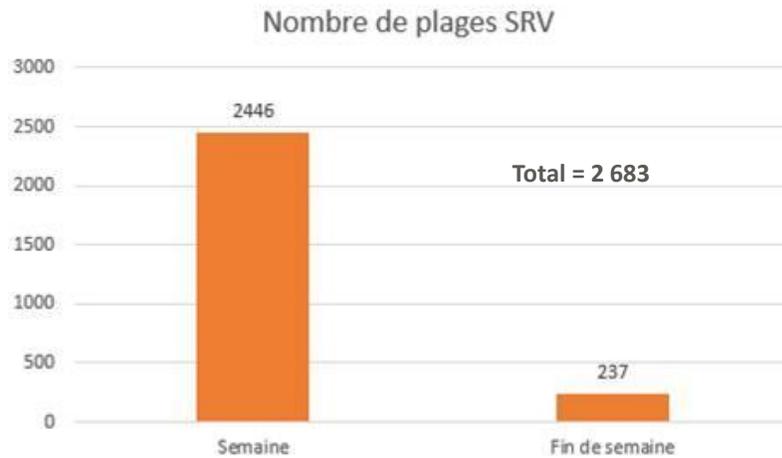
Services d'urgence

0

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

STATISTIQUES 2017-2018

SERVICE RELAIS VIDÉO



➤ **Conseil d'administration**

- Recruter de nouveaux administrateurs
- Atteindre l'équilibre budgétaire

➤ **Ressources humaines**

- Recruter de nouveaux interprètes
- Recruter une adjointe administrative secteur secrétariat
- Négocier la convention collective des interprètes
- Conciliation travail/famille

➤ **Service à la clientèle**

- Refondre le site internet du SRIEQ
- Adaptation le site internet en LSQ