



SRIEQ

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

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2018-2019

Pour établir la communication

TABLE DES MATIÈRES

Contenu

Mot de la présidente et de la directrice _____	3
Conseil d'administration _____	5
Ressources humaines _____	6
Revue de l'année 2018-2019 _____	8
Statistiques 2018-2019 _____	12

Mot de la présidente et de la directrice

Déjà 30 ans que le SRIEQ a vu le jour! Tout d'abord, implanté à Québec puis, peu à peu, développé dans tout l'Est du Québec, on constate une belle évolution pour le SRIEQ au fil des ans. Au cours de l'année, un nouveau protocole d'entente a été signé avec la région des Îles-de-la-Madeleine comptabilisant ainsi huit (8) régions à desservir. Notre histoire se poursuit tandis que pour d'autres partenaires, les portes se ferment. Dans l'Outaouais, le SRIVO s'est éteint et, dans Lanaudière, le SRIL est à son dernier souffle. Merci à ces partenaires d'avoir croisé notre route vers une mission commune!

Maintenant, **que faire** pour maintenir nos acquis et poursuivre notre mission avec tout ce vent de changement qui nous entoure?

Agir avec conviction pour le maintien à l'accessibilité des services pour les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes, et ce, peu importe les secteurs d'activités à desservir. Au moment d'écrire ces quelques lignes, une très bonne nouvelle se répand dans la communauté sourde : le projet de loi C-81 pour un Canada sans obstacle a été adopté. Le Gouvernement canadien reconnaît maintenant la langue des signes québécoise (LSQ). Wow! Plusieurs portes s'ouvriront à la communauté sourde qui pourra enfin obtenir des services dans sa langue. Nous espérons que le Québec suivra ces traces ce qui permettrait non pas de voir l'interprète comme une dépense, mais de le voir plutôt comme un besoin essentiel pour établir la communication et viser l'intégration des personnes vivant avec une surdité au sein de notre société dite inclusive.

Informé, diffuser et répéter l'information en lien avec nos services. Avec toutes les fusions et les réorganisations de nos partenaires, plusieurs nouveaux acteurs interviennent dans les dossiers des services d'interprétation. Ils nous amènent non pas à la case départ, mais à redire notre histoire et notre raison d'être ainsi qu'à leur rappeler leurs obligations envers notre clientèle commune. Les lois sur l'accessibilité doivent être respectées et c'est à nous de poursuivre cette sensibilisation. Notre clientèle doit obtenir un service professionnel et gratuit sans se préoccuper des coûts qui y sont associés.

Conserver l'humain au cœur de toutes nos actions! Bien que les nouvelles technologies nous apportent des bienfaits, il faut se rappeler qu'elles ne conviennent pas à tous. La jeune génération s'y adapte très facilement, mais ce n'est pas le cas de tout le monde. Être capable de communiquer à distance à travers le monde, et ce, dans un temps réel, c'est formidable! N'oublions pas que cette technologie a certaines limites puisque le réseau internet haute vitesse ne se rend pas dans toutes les régions de l'Est du Québec. De plus, la qualité du réseau utilisé et l'achalandage sur celui-ci nuisent à l'optimisation de la communication à distance. En plus, il y a un coût associé à ce service et, malheureusement, c'est un luxe que certains ne peuvent pas se payer.

Mobiliser les troupes à la cause de la surdité et assurer une saine compréhension de l'importance d'une bonne communication et de la continuité de nos organisations. Voir à ce que toutes les parties comprennent bien leurs rôles et leurs responsabilités

MOT DE LA PRESIDENTE ET DE LA DIRECTRICE

et travailler de concert au développement des services et de la profession d'interprètes LSQ-Français. Peu importe la région au Québec, certaines difficultés de recrutement d'administrateurs bénévoles, de recrutement d'interprètes qualifiés et du manque de financement amènent son lot de difficultés. Les Sourds ont droit à tous les services comme citoyens à part entière et les interprètes ont droit à la reconnaissance de leur travail dans tous les milieux. La formation doit être accessible partout au



Denise Thibault
Directrice

Québec. Ainsi, ce sera gagnant pour tout le monde et cela évitera les fermetures ou coupures de services.

Pierre de Courbertin mentionnait : « Chaque difficulté rencontrée doit être l'occasion d'un nouveau progrès. »

Merci la Vie de nous permettre de grandir au quotidien! Ce n'est pas toujours facile, mais tant que l'espoir et la volonté nous accompagnent, on peut y arriver.



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-Francis
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 26 juin 2018. 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 (5) reprises, dans les locaux du SRIEQ :

- 26 juin 2018
- 16 octobre 2018
- 4 décembre 2018
- 6 février 2019
- 21 mars 2019

PLAINTES

Au cours de l'année 2018-2019, le SRIEQ a reçu six (6) plaintes et un signalement, qui ont tous été traités par l'équipe de direction.

- Trois (3) plaintes pour horaire complet (aucun interprète disponible);
- Une plainte concernant les interprètes;
- Une plainte pour obtenir le service d'aide à la communication dans la Capitale-Nationale;
- Une plainte concernant le départ d'un interprète après 30 minutes d'attente en raison du retard de la personne sourde qui n'avait pas signalé son retard au SRIEQ;
- Un signalement à propos du manque de compétence des interprètes du SRIEQ.

APPRÉCIATION

Des appréciations ont également été destinées 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. Félicitations encore une fois pour votre bon travail!

Ressources humaines

Au cours de l'année 2018, l'équipe du SRIEQ a accueilli deux nouvelles personnes dans ses rangs. Madame Annie Gagné a été embauchée à titre d'adjointe administrative en remplacement de Mme Marie-Ève Harrison. Le 16 novembre, après plus de 8 ans à travailler au sein de l'équipe du SRIEQ, l'agente d'aide à la communication, Mme Marie-Thérèse Roy, a quitté son poste pour relever de nouveaux défis. À la suite de son départ, des démarches ont été immédiatement entreprises pour son remplacement. Le poste a été comblé par M. Valmont Dubé pour le secteur du Bas-Saint-Laurent.

Pendant la période estivale 2018, le SRIEQ a également accueilli une étudiante du certificat en interprétation visuelle pour un stage de huit (8) semaines. L'objectif de cette mesure est de faire connaître le travail de l'interprète ainsi que notre organisme afin d'attirer de nouveaux interprètes à travailler avec nous. Nous tenons à remercier tous nos interprètes pour leur disponibilité et leur implication auprès d'elle. Une fois son stage terminé, la stagiaire a poursuivi sa formation dans le but d'obtenir son certificat en avril 2019.

L'objectif de faire plus de rencontres du personnel a commencé avec une rencontre des agentes d'aide à la communication de toutes les régions. Cette rencontre a eu lieu, à Québec, en octobre 2018. À la suite de cette rencontre, il a été convenu de tenir des rencontres deux (2) fois par mois avec l'outil de communication

Zoom. Les interprètes du SRIEQ ont également été convoqués à deux (2) réunions, soit le 3 décembre 2018 et le 31 janvier 2019. Il a également été possible pour les gens de l'extérieur de se joindre à la rencontre grâce à l'application *Zoom*.

En octobre 2018, 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.

Depuis le 4 février dernier, Mme Rachel Allard, interprète LSQ-Français, amorce sa retraite progressive. Dorénavant, Mme Allard travaillera quatre (4) jours par semaine, soit le lundi, le mercredi, le jeudi et le vendredi.

Par ailleurs, en mars dernier, l'équipe administrative du SRIEQ ainsi que les interprètes en poste ont rencontré un représentant du Groupe Industrielle Alliance pour discuter du fonctionnement du portefeuille *Attitude* du nouveau régime de retraite simplifié.

Dans le but d'apporter un soutien à ses interprètes, le SRIEQ a reçu, à quelques reprises, au cours des derniers mois, la visite de deux (2) personnes-ressources en LSQ. Leur présence a permis aux interprètes intéressés de venir les rencontrer pour obtenir leurs conseils. Nous les remercions pour leur disponibilité et leur dévouement.

Équipe administrative

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

Agents d'aide à la communication

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

RESSOURCES HUMAINES

INTERPRÈTES EN POSTE

- Marie Boulet
- Rachel Allard
- Caroline Thibault (remplacement d'Amélie Gagnon)
- Julie Lanthier
- Karine P. Bouliane (congé de maternité)
- Jennifer Côté-Wapachee
- Lyne Voyer

INTERPRÈTES PIGISTES ET EN PROJET SPECIFIQUE

CAPITALE-NATIONALE

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

MAURICIE-CENTRE-DU-QUEBEC

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

CHAUDIÈRE-APPALACHES

Rénald Argouin (G)
Ellen Boucher (O)
Claudine Cyr (G)
Sylvie Faucher (G)
Caroline Latulipe (G)
Sarah Lizotte (G)
Kim Pelletier (G)
Claude Trépanier (G et T)

BAS-SAINT-LAURENT

Marie-Anne Canuel (G)

SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

Monika Bouchard (G)

GASPESIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Marie-Joëlle Richard (G)

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

** Liste mise à jour le 31 mars 2019.

Revue de l'année 2018-2019

GOUVERNANCE ET GESTION DE L'ORGANISATION

Au cours de la dernière année, deux nouvelles politiques ont été adoptées par le conseil d'administration : la politique de recrutement des administrateurs et la politique d'annulation. La politique de recrutement permet de déterminer les critères de sélection et de faciliter la recherche de nouvelles candidatures pour la composition du conseil d'administration. La politique d'annulation, quant à elle, permet de déterminer les montants facturés aux organismes ainsi que le nombre de jours de suspension des services pour les personnes sourdes qui ne respectent pas le délai d'annulation de 48 heures.

En 2018, le RAPHRCA a fait une demande pour obtenir le mandat d'aide à la communication et ainsi centraliser tous les services de la région de Chaudière-Appalaches dans un même endroit. Cette demande a conduit le CIUSSS de Chaudière-Appalaches à sonder les besoins de la clientèle en lien avec les services déjà offerts et à considérer les aspects à améliorer. Une décision a été prise et rendue le 21 septembre 2018 de maintenir l'entente convenue avec le SRIEQ pour les services d'aide à la communication pour la région de Chaudière-Appalaches.

Par ailleurs, dans le but d'établir une base comparative avec les autres régions de l'Est du Québec, de déterminer le coût de revient des services et considérant particulièrement le manque de financement dans cette région (03), le CIUSSS de la Capitale-Nationale a proposé qu'un vérificateur externe soit nommé pour compléter une analyse et finaliser un rapport. À la suite de cette analyse, une hausse de la tarification a été fortement recommandée. Un nouveau taux de facturation a été voté par le conseil d'administration et celui-ci est entré en vigueur le 1er janvier 2019. Le nouveau tarif

est de 75.00\$/heure plus le déplacement. Le minimum facturable reste d'une heure. De plus, il a été convenu entre les parties que le SRIEQ facturerait mensuellement tous les services offerts en lien avec le cadre normatif. C'est une bonne nouvelle qui permet d'assurer la continuité et l'équité des services auprès de la clientèle de cette région comme il se faisait dans tout l'Est du Québec.

Le 3 août 2018, le SRIEQ a participé à la grande tournée provinciale du ReQIS dans les locaux de l'APDA. À la suite de cette rencontre, le SRIEQ a proposé que le ReQIS porte le dossier provincial de l'accessibilité et de l'équité des services du cadre normatif pour les Sourds et malentendants du Québec. Il existe des disparités importantes dans cette offre de services et il faudrait travailler de concert afin de rééquilibrer le tout. C'est impensable que des Sourds doivent payer leur interprète pour des services prévus au cadre normatif et qui sont imputables aux CIUSSS ou aux CISSS de chaque région. La mobilisation sera nécessaire pour se faire entendre. La deuxième revendication est que la formation des interprètes soit disponible partout au Québec et non seulement à l'UQAM de Montréal. On veut des interprètes de qualité, il est donc important d'avoir accès à cette formation.

RESSOURCES MATÉRIELLES

Le siège social du SRIEQ s'est refait une beauté! Au cours de la dernière année, divers travaux extérieurs ont été réalisés afin de préserver la condition de l'immeuble, éviter la détérioration de celui-ci et assurer la sécurité des gens.

Sur le plan informatique, le SRIEQ a fait l'acquisition de deux nouveaux ordinateurs pour remplacer les postes désuets et demeurer à la fine pointe de la technologie.

Le site Internet du SRIEQ fera peau neuve! Nous travaillons présentement à la refonte du site Internet pour le rendre plus proactif et plus accessible. Les interprètes pourront avoir un accès direct à leur horaire et les clients auront un espace bien à eux pour consulter leur dossier, le mettre à jour et voir l'historique de leurs anciennes demandes. Un calendrier sera diffusé sur le site afin de consulter les disponibilités et faciliter les réservations. Bien évidemment, notre nouveau site sera adapté en langue des signes. Une annonce officielle vous sera faite très bientôt!

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Plusieurs formations ont été offertes au personnel de l'administration en 2018-2019. Tout d'abord, en octobre 2018, Mme Karina Grégoire a reçu une formation de 14 heures offerte par la firme AXXIO ayant pour thème « Rareté de la main-d'œuvre, solutions pour recruter et fidéliser avec succès ». À la suite de cette formation, une rencontre en entreprise a eu lieu avec une des consultantes en recrutement. Des démarches ont été entreprises avec la firme AXXIO pour procéder à une enquête de mobilisation auprès des employés du SRIEQ. Il a cependant été conseillé d'entreprendre cet exercice une fois la négociation de la convention collective terminée.

Une formation intitulée « Gestion des équipes de travail productives » qui consiste à trouver des stratégies pour améliorer la performance des équipes de travail a été suivie, au début de l'année 2019, par Mmes Denise Thibault et Karina Grégoire. Cette formation d'une demi-journée leur a permis de développer des méthodes pour animer ou gérer une équipe de travail afin d'en optimiser sa performance.

Le 28 mars dernier, Mme Denise Thibault, directrice, a participé à une formation d'une demi-journée nommée « Favoriser le mieux-être dans son milieu de travail ». Lors de cette formation, des techniques efficaces pour mobiliser les équipes de travail et insuffler le désir de se dépasser dans ses réalisations ont été démontrées. La formation a également permis

d'inventorier une panoplie de moyens pratiques et concrets pour développer ou maximiser le leadership et l'influence positive dans le milieu de travail et ainsi enrayer ou atténuer les éléments les plus toxiques.

Dans le but de faciliter la communication avec les personnes sourdes qui viennent faire leurs demandes au siège social, le SRIEQ offre les cours LSQ à ses employés administratifs. C'est en janvier 2019, que Mme Annie Gagné a débuté sa formation afin de se familiariser avec la langue des signes québécoise.

Au mois de mars 2019, une formation intitulée « Réussir vos vidéos d'entreprise » a été suivie par Mmes Nancy Loubier et Annie Gagné. Cette formation s'avèrera très utile pour la création de vidéos en LSQ qui agrémenteront notre nouveau site Internet.

EVALUATION DES COMPETENCES DES INTERPRETES

Le comité d'évaluation provincial des SRI a eu lieu à quatre (4) moments au courant de l'année 2018-2019. Parmi les employés du SRIEQ, deux (2) candidats se sont présentés à cette évaluation et ont réussi en obtenant le niveau junior et sénior. Félicitations pour cette réussite!

VISITES DES REGIONS ET SENSIBILISATION

Au cours de l'année 2018-2019, des efforts ont été déployés afin de rencontrer la clientèle sourde et malentendante sur le territoire.

C'est en compagnie de Mme Joanie Deslauriers, agente d'aide à la communication de la région de Chaudière-Appalaches, que ces visites se sont amorcées. D'abord, sur le Littoral, le 12 novembre 2018, puis dans la région de la Beauce, le 19 novembre 2018, et finalement, à Thetford-Mines, le 26 novembre 2018. La reddition de compte du SRIEQ ainsi que celle de Mme Deslauriers se sont effectuées face à un auditoire captivé. Nous avons profité de l'occasion pour connaître les besoins de la clientèle et voir aux améliorations possibles pour la satisfaction de tous.

REVUE DE L'ANNEE 2018-2019

Le 1^{er} décembre 2018, ce sont les Sourds de la Côte-Nord qui ont reçu la visite de Mme Denise Thibault accompagnée de Mme Suzanne Comeau, agente d'aide à la communication de cette région. Nous considérons qu'il est important de rencontrer le maximum de clients pour ainsi répondre davantage à leurs besoins. C'est pourquoi, à la demande de la clientèle, cette rencontre a toujours lieu la fin de semaine. La région de Sept-Îles, quant à elle, n'a pas été visitée considérant que la période hivernale était déjà commencée. Ce n'est que partie remise!

Dans la Capitale-Nationale, les Sourds ont été rencontrés, à l'ASQ, le 21 février 2019. La participation des Sourds était considérable, car c'est un territoire où se retrouve 50% de notre clientèle. De plus, plusieurs étaient inquiets et appréhendaient certaines coupures de services comme par le passé. Après avoir répondu aux interrogations de tous, les inquiétudes se sont dissipées et c'est avec satisfaction et assurance qu'ils ont quitté la conférence.

La dernière rencontre et non la moindre était celle de la région du Bas-Saint-Laurent. À quelques reprises, cette rencontre fût reportée pour diverses raisons. Au contentement de tous les participants, ils étaient heureux de rencontrer le nouvel agent d'aide à la communication, M. Valmont Dubé, et de recevoir la visite de Mme Denise Thibault qui était accompagnée de Mme Karina Grégoire.

LES EVENEMENTS 2018-2019

Monsieur Gilles Nolet, membre du conseil d'administration du SRIEQ, a reçu, en mai 2018, une

médaille du Lieutenant-gouverneur pour plus de 40 ans de bénévolat auprès notamment des personnes âgées et isolées avec La popote multiservices, les jeunes du Club optimiste de Saint-Émile, les malentendants et à l'Assemblée de fabrique de sa paroisse. Félicitations M. Nolet!

C'est en 2018 que le Mouvement des Aînés des Sourds de la Capitale-Nationale fêtait son 35^e anniversaire. Les événements de la fondation sont toujours très prisés par la communauté Sourde, c'était donc une belle occasion pour tous de se réunir. C'est Mme Manon Desharnais, présidente, qui a représenté le SRIEQ lors de cet événement.

Le party de Noël du SRIEQ a eu lieu le 8 décembre au restaurant Cécile & Ramone sur le boulevard Pierre-Bertrand à Québec. Un bon déjeuner partagé avec de bonnes personnes, c'est toujours agréable et apprécié!

Le SIVET soulignait cette année son 25^e anniversaire. M. Pierre Guay et Mme Manon Desharnais, membres du conseil d'administration du SRIEQ ainsi que Mmes Denise Thibault et Karina Grégoire ont assisté à l'événement. Félicitations au SIVET et à tous les membres de l'équipe!

Au cours du mois de juin 2018, Mmes Marie-Ève Harrison et Julie Lanthier ont participé au Défi Entreprises, un programme d'activités simples et efficaces qui favorise la mise en place de saines habitudes de vie en milieu de travail. Bravo à nos deux courageuses!

REVUE DE L'ANNEE 2018-2019

LES BONS COUPS 2018-2019

Comme à chaque année, l'organisme a répondu à plusieurs demandes au courant de l'année. 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 :

- Divers déjeuners et dîners-causerie
- Formation sur la chasse aux dindons sauvages
- Cours de conduite théorique
- Diverses conférences
- Pièce de théâtre
- Cours de braille
- Formation RCR
- Cérémonie d'assermentation du conseil des nouveaux ministres
- Tournage de divers vidéos
- Formation SIMDUT
- Souper homard au profit du Centre Signes d'espoir
- Soirée hommage aux bénévoles
- Tournoi de golf
- Activités table ronde
- Et bien d'autres

Statistiques 2018-2019

RÉSULTATS GLOBAUX

L'année 2018-2019 est caractérisée dans tout l'Est du Québec par une baisse des temps de déplacement à l'exception de la Côte-Nord où s'est demeuré le statu quo. Il y a au-delà de 1000 heures d'économie en temps de déplacement pour l'année. C'est excellent pour le budget, mais aussi pour notre planète.

Le nombre de rendez-vous a également augmenté dans tout l'Est du Québec, mais les heures en acte professionnel accusent une légère baisse de 300 heures pour toute l'année ce qui correspond à une diminution moyenne d'environ 6 heures/semaine.

Le SRIEQ a atteint une certaine stabilité au fil des ans puisque le pourcentage des services demeure le même. La région de la Capitale-Nationale domine avec 50% des services puis arrive, en seconde place, la région de Chaudière-Appalaches avec un 15%. Cette région est suivie de près par la Mauricie-Centre

-du-Québec avec un 14%. On retrouve au Saguenay-Lac-St-Jean un 8% tandis que dans la Gaspésie, on parvient à l'obtention d'un 6%. Finalement, dans les régions du Bas-Saint-Laurent et de la Côte-Nord, c'est respectivement un 4% et un 3% qui y sont alloués.

Nonobstant le pourcentage acquis, l'important c'est que les services soient offerts à tous les clients, et ce, en toute équité.

Pour ce qui est du SRV, on constate une baisse du nombre d'heures en interprétation qui s'explique par la modification du contrat. En effet, durant l'année, le nombre d'heures au contrat a été revu à la baisse pour parvenir à combler un plus grand nombre de demandes en sociocommunautaires.

Bonne lecture!

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)

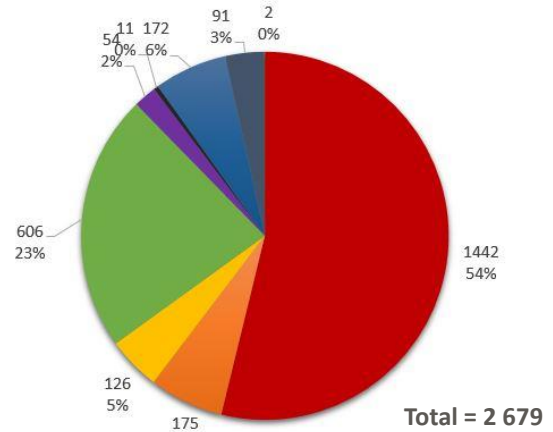
*Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

STATISTIQUES 2018-2019

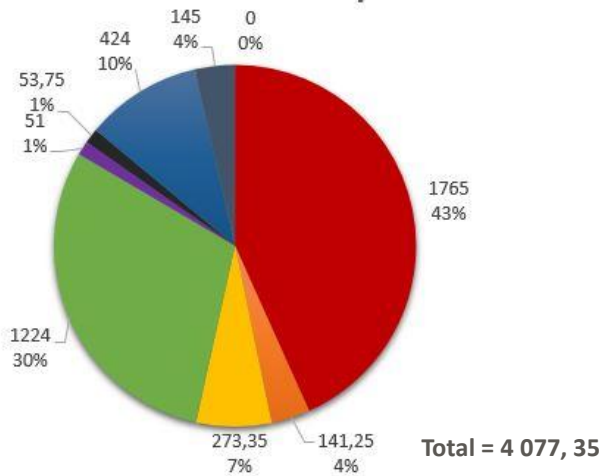
CAPITALE-NATIONALE



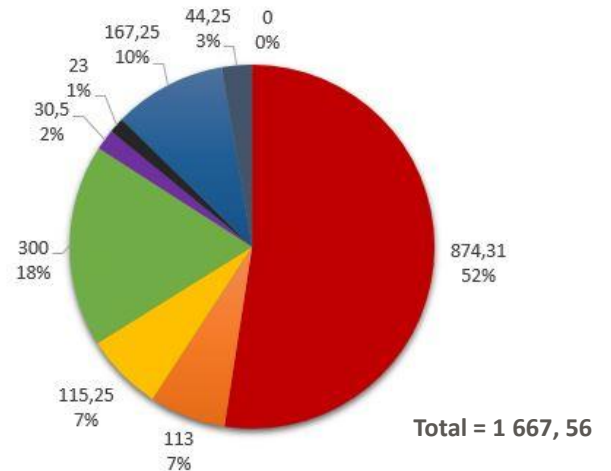
Nombre de rendez-vous



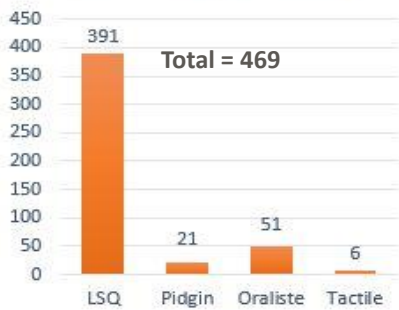
Nombre d'heures en interprétation



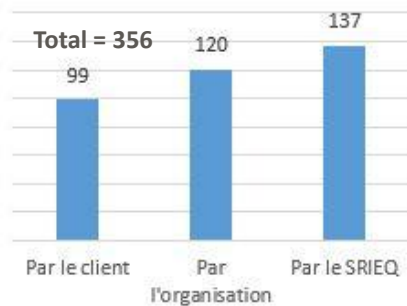
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

2 projets
294,50 heures

Services d'urgence
39

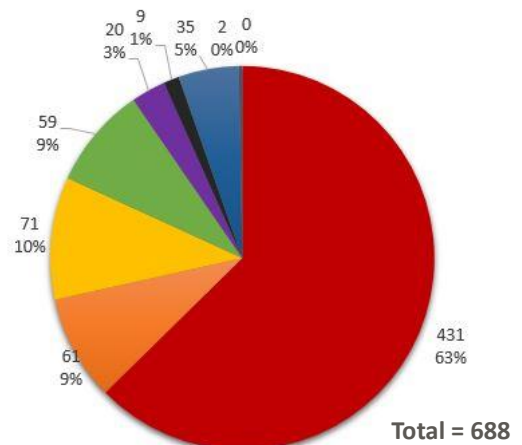
Pourcentage des services offerts dans la Capitale-Nationale **50 %**

STATISTIQUES 2018-2019

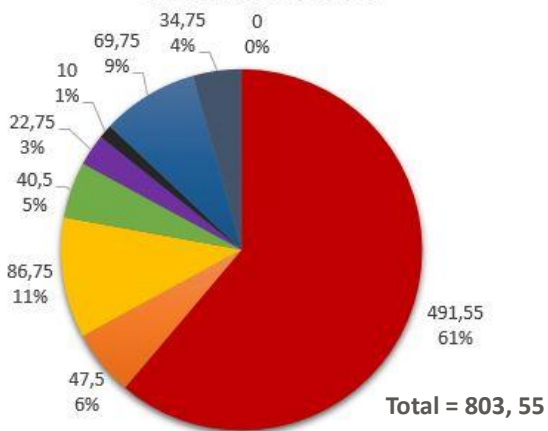
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC



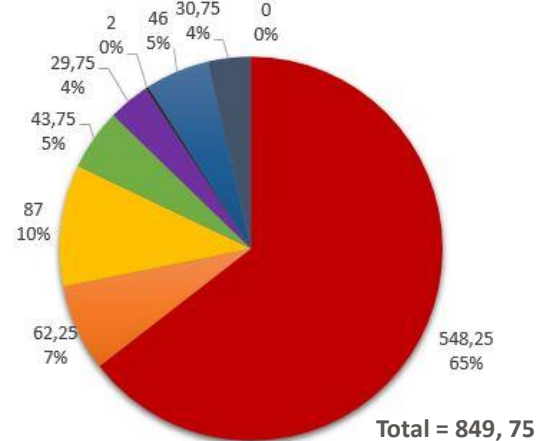
Nombre de rendez-vous



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



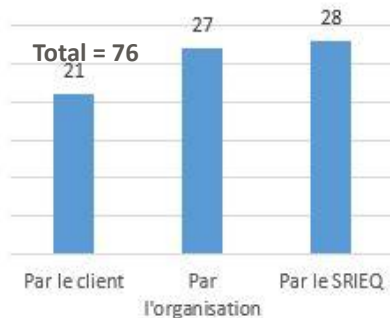
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

1 projet
74 heures

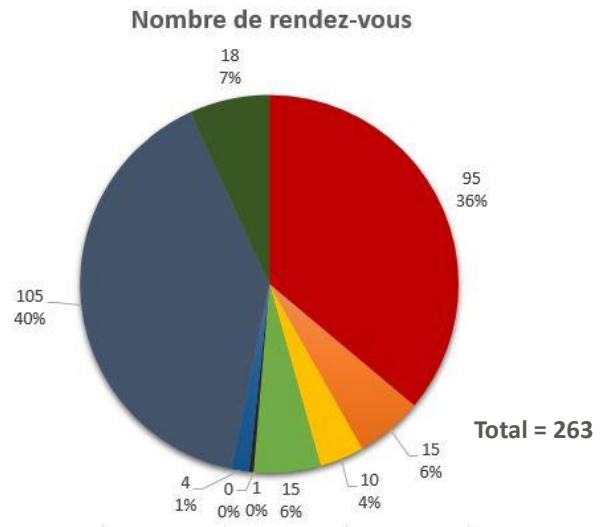
Services d'urgence

11

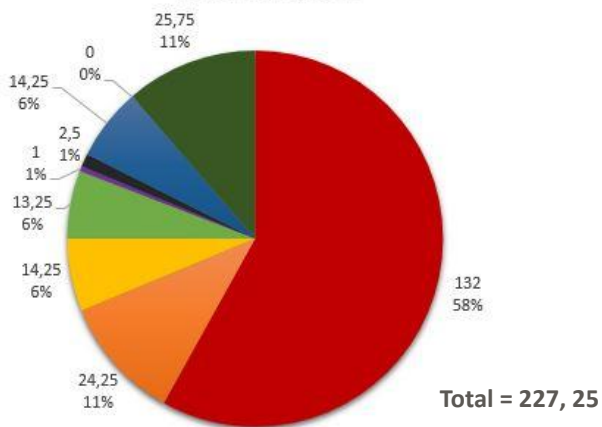
Pourcentage des services offerts dans la Mauricie-Centre-du-Québec **14 %**

STATISTIQUES 2018-2019

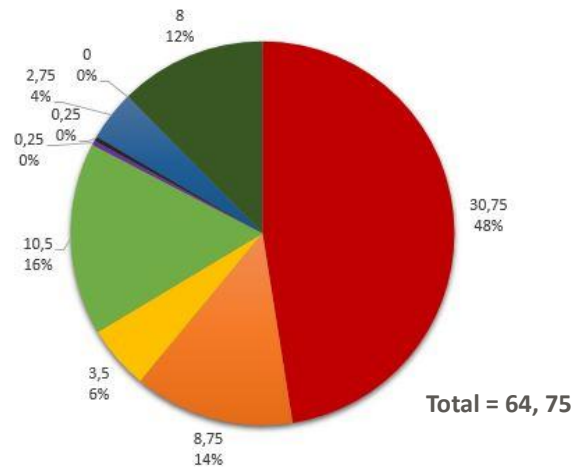
CÔTE-NORD



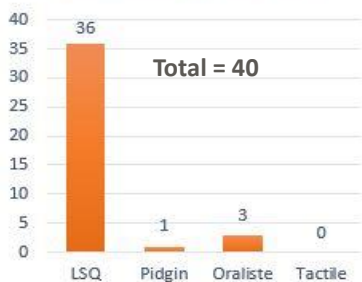
Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



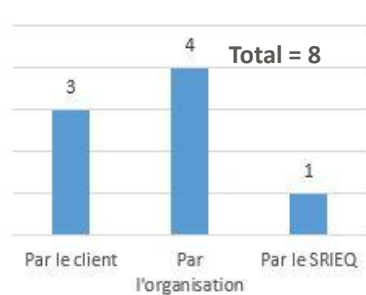
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

1 projet
575 heures

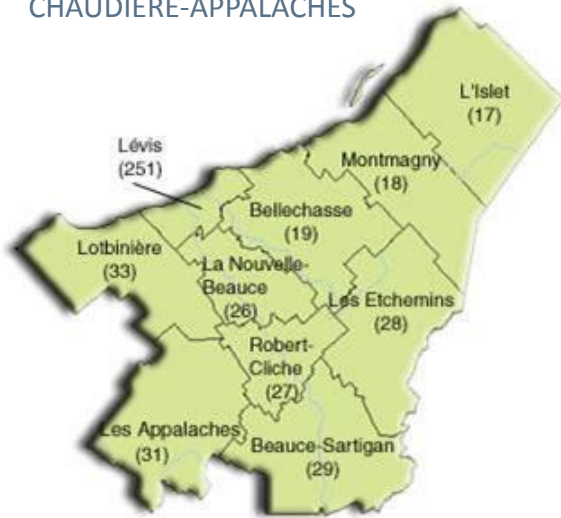
Services d'urgence

8

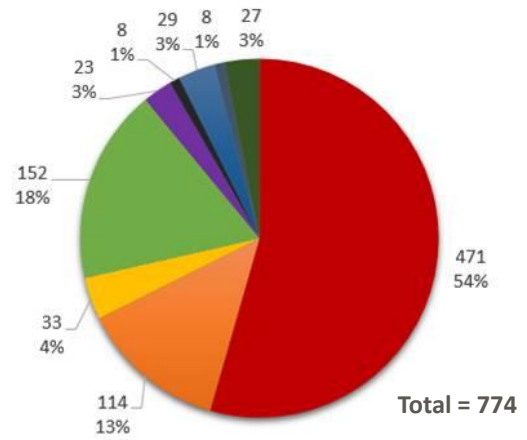
Pourcentage des services offerts dans la Côte-Nord **3 %**

STATISTIQUES 2018-2019

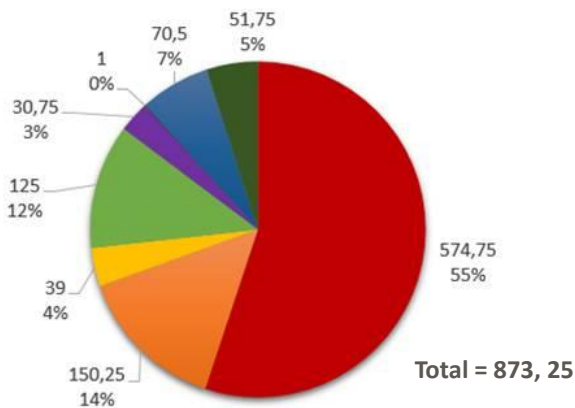
CHAUDIÈRE-APPALACHES



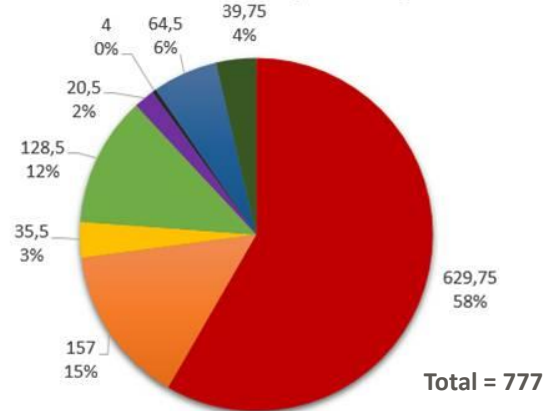
Nombre de rendez-vous



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



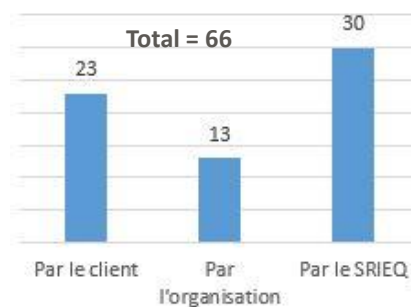
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet
0 heure

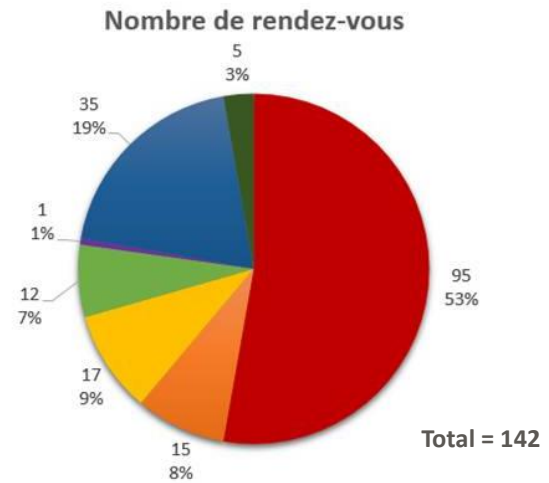
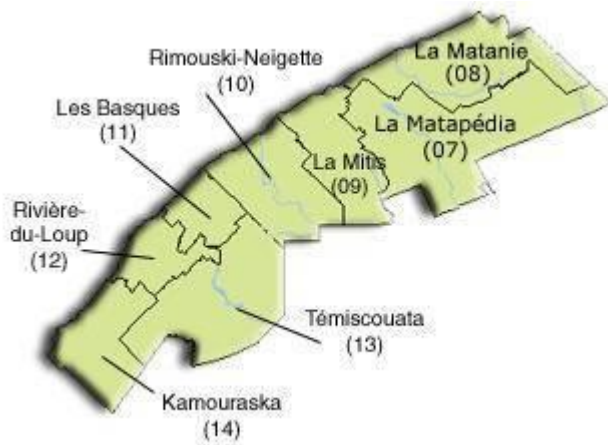
Services d'urgence

3

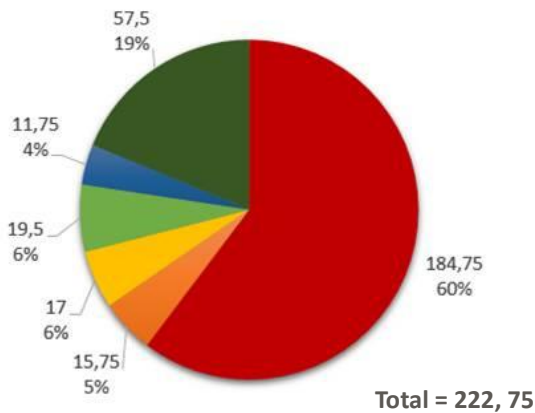
Pourcentage des services offerts dans la Chaudière-Appalaches **15%**

STATISTIQUES 2018-2019

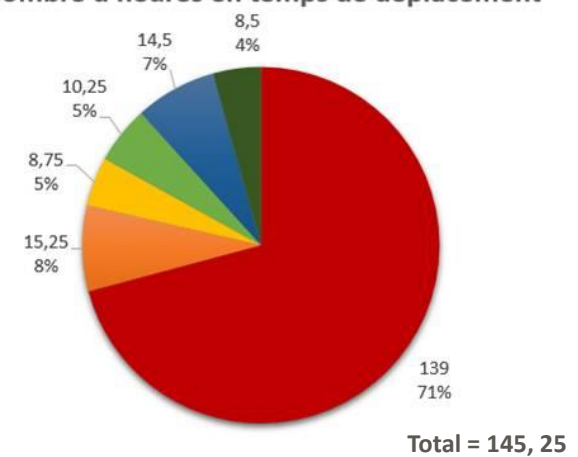
BAS-SAINT-LAURENT



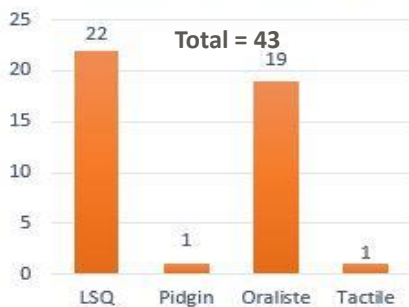
Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



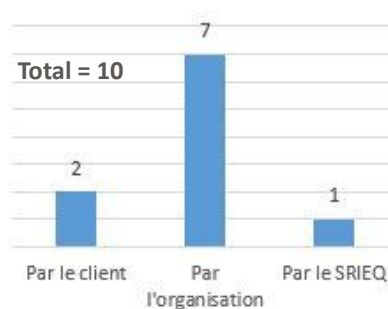
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet
0 heure

Services d'urgence

0

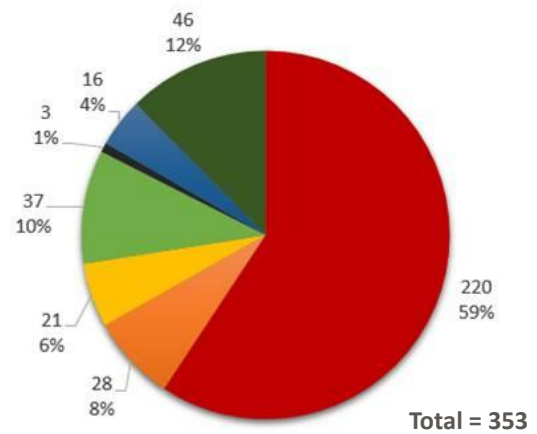
Pourcentage des services offerts dans le Bas-Saint-Laurent **4%**

STATISTIQUES 2018-2019

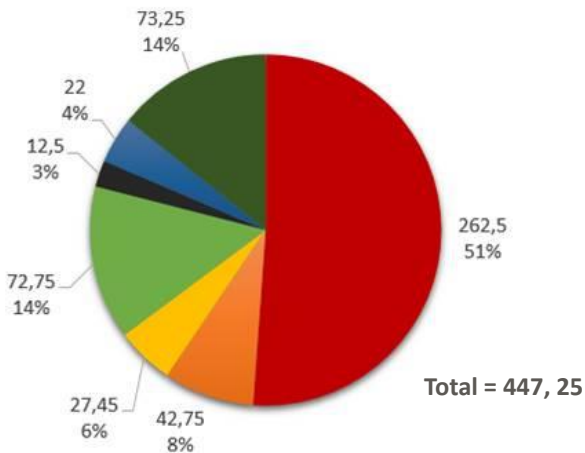
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN



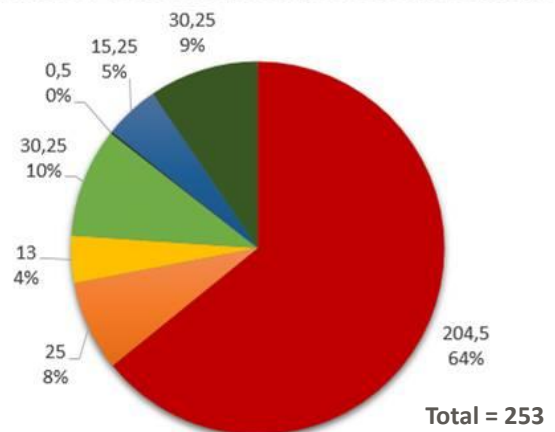
Nombre de rendez-vous



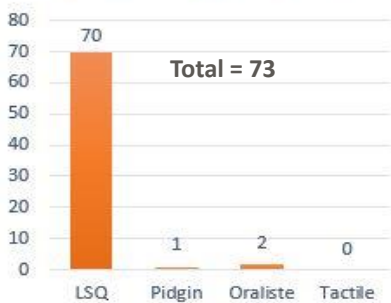
Nombre d'heures en interprétation et en aide à la communication



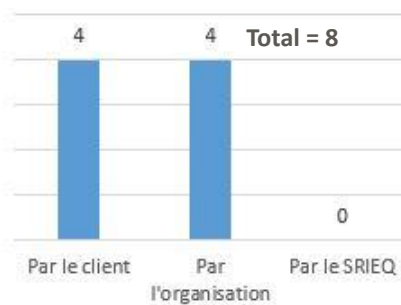
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

0 projet
0 heure

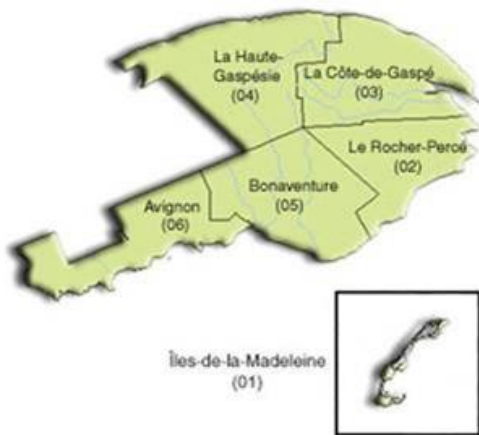
Services d'urgence

3

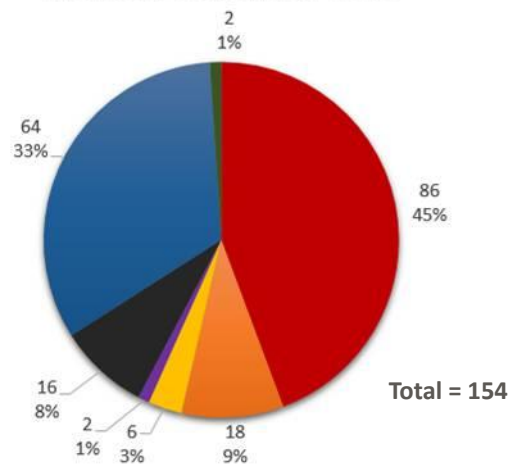
Pourcentage des services offerts dans le Saguenay-Lac-Saint-Jean **8%**

STATISTIQUES 2018-2019

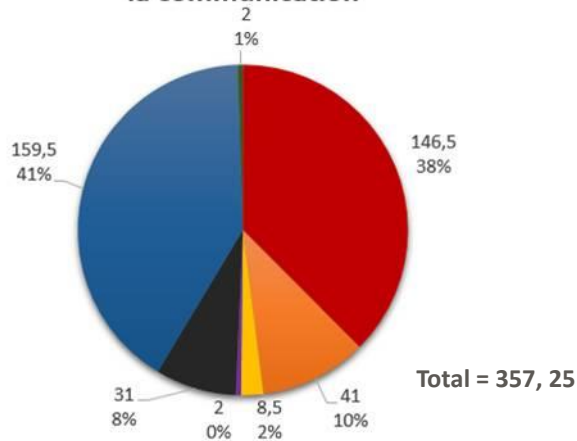
GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE



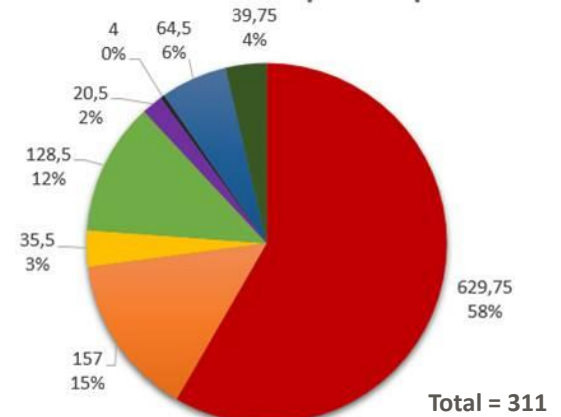
Nombre de rendez-vous



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



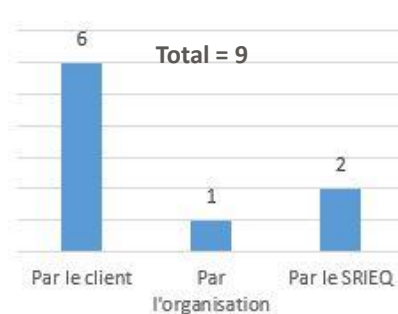
Nombre d'heures en temps de déplacement



Nombre de clients



Nombre d'annulations



Projets spécifiques

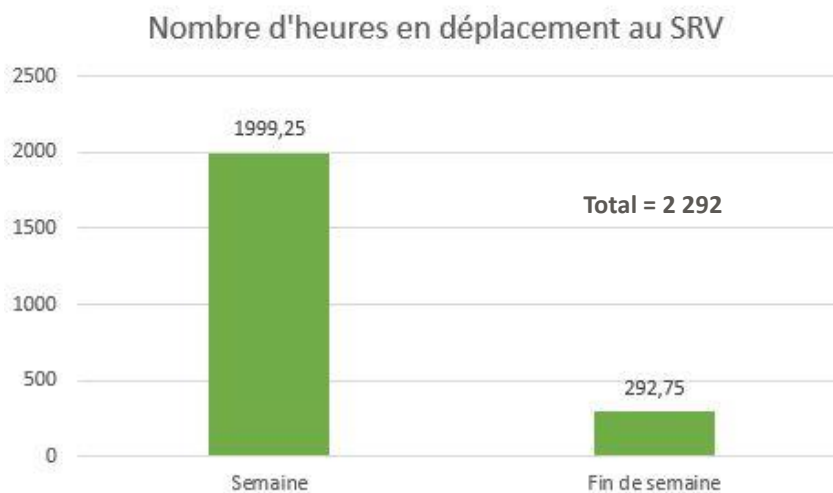
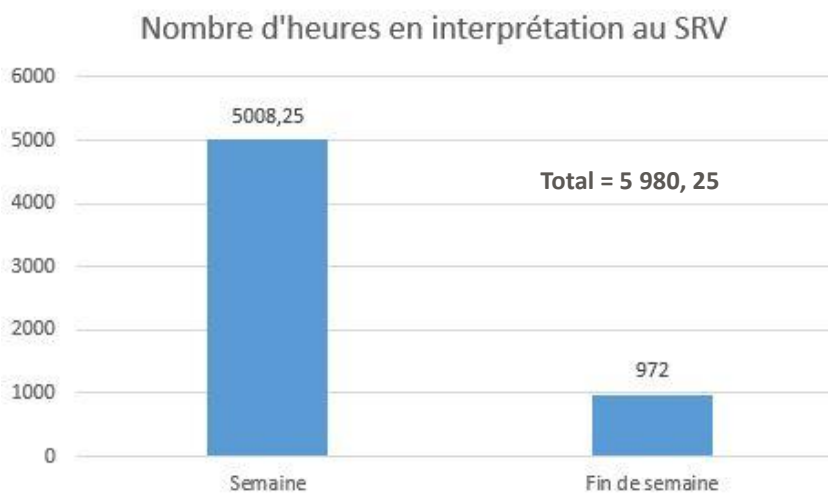
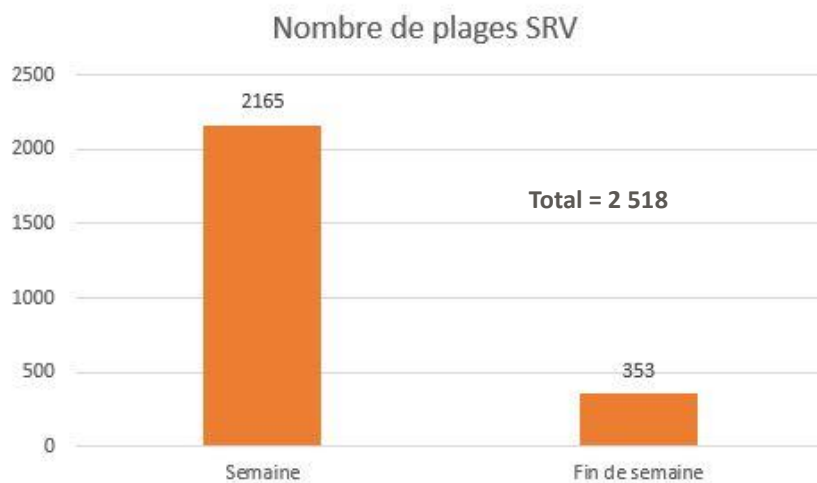
0 projet
0 heure

Services d'urgence

0

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

SERVICE RELAIS VIDÉO



PERSPECTIVES D'AVENIR

➤ **Conseil d'administration**

- Recruter de nouveaux administrateurs
- Atteindre l'équilibre budgétaire
- Développer le comité des valeurs

➤ **Ressources humaines**

- Recruter de nouveaux interprètes
- Parvenir à une entente pour la signature de la convention collective des interprètes
- Conciliation travail/famille
- Exploiter les technologies disponibles pour faire des rencontres avec le personnel
- Réaliser une enquête de mobilisation auprès du personnel

➤ **Service à la clientèle**

- Adapter le site Internet en LSQ
- Mettre en ligne le nouveau site Internet du SRIEQ
- Faire connaître et respecter la politique d'annulation
- Développer l'interprétation à distance (IVD)