

Rapport d'activités 2008-2009



Service régional d'interprétariat
de l'Est du Québec inc.



SRIEQ

Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec inc.

775, rue Saint-Viateur
Québec (Québec) G2L 2S2

Téléphone, ATS

418 622-1037

sans frais 1 800 268-1037

Télécopieur

418 622-7448

sans frais 1 866 628-7448

www.srieq.ca

srieq@bellnet.ca

Mission du SRIEQ



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 entendantes 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).

Table des matières

Mot du président.....	4
Mot de la directrice et de la directrice adjointe.....	5
Conseil d'administration et direction.....	6
Ressources humaines.....	9
Faits saillants de 2008-2009.....	11
Statistiques.....	12
Perspectives 2009-2010.....	14
Remerciements.....	15

Mot du président

À l'aube de notre 20e anniversaire, c'est avec fierté que je vous invite à parcourir le rapport d'activités 2008-2009. En cours de lecture, vous pourrez constater qu'un vent de fraîcheur souffle sur le SRIEQ, amenant une présentation nouvelle et dynamique. Il s'agit de l'oeuvre de notre secrétaire-répartitrice, Marie-Eve Harrison, que je remercie sincèrement.

Au fil du temps, je constate que notre personnel, d'un professionnalisme reconnu, fournit un effort constant dans un but ultime d'offrir un service à la clientèle exemplaire. Que ce soit au bureau avec le personnel administratif ou sur la route avec le personnel interprète, une excellente coordination entre les parties et beaucoup d'échanges sont nécessaires à l'obtention de bons résultats. Pour l'année 2008-2009, nous avons répondu à près de 5 000 demandes. Il y a donc eu de multiples coups de fil passés et de kilomètres parcourus pour arriver à un tel exploit. Impressionnant, n'est-ce pas? Félicitations à toute l'équipe pour leur contribution au succès du SRIEQ.

Que dire aussi des administrateurs bénévoles qui se joignent à moi pour gérer les affaires du SRIEQ et prendre les décisions adéquates pour le bien-être de l'organisation, du personnel et de la clientèle. Plusieurs comités ont été formés afin de développer des outils permanents de travail dans le but de faciliter et d'uniformiser la gestion du SRIEQ. Je pense notamment à la politique de gestion des plaintes qui sera finalisée dans les jours qui suivent.

De plus, la nouvelle version des *Statuts et règlements* a été adoptée, laissant désormais plus de place au monde associatif des Sourds et malentendants.

Le parcours n'est pas terminé puisqu'un comité sur les politiques de formation sera mis sur pied, tout comme bien d'autres assurément. Tout ce travail est rendu possible grâce au dévouement de nos valeureux bénévoles. Je m'en voudrais de ne pas mentionner toute la complicité développée avec le personnel de direction Denise et Karina. Cette dernière a effectué ses premiers pas à titre d'adjointe à la direction et en ressort avec une mention de grande réussite.

Puisque l'avenir est devant nous, je vous présente le logo du 20e anniversaire du SRIEQ, une conception de notre répartiteur-secrétaire Jean Clavet. Ce travail lui a valu une motion de félicitation de la part des membres du C.A.

Poursuivons donc notre route et souhaitons la bienvenue à ceux qui veulent s'impliquer au sein d'une organisation exceptionnelle.



Gilles Nolet
Président



Mot de la directrice et de la directrice adjointe



«*Qu'importe l'issue du chemin quand seul compte le chemin parcouru.*»

– David Le Breton

Après 20 ans d'existence et autant de périple, le SRIEQ a parcouru beaucoup de route et nous pouvons vous affirmer que cette belle aventure n'est pas terminée! Chaque année représente un périple différent, et peu importe la météo, les problèmes techniques ou autres embûches, nous gardons le cap sur notre priorité : le service à la clientèle.



Lorsque le soleil brille, la poursuite des activités courantes et des acquis va de soi. Même si la vigilance est toujours de mise, nous, les pilotes, nous permettons d'observer le paysage à la recherche de nouveautés pouvant améliorer le service offert à la clientèle et les conditions de travail de nos salariés.



La route nous réserve parfois des surprises : la prudence est donc de mise. Cette année, un défi important sera relevé : la négociation d'une deuxième convention collective pour le personnel interprète. Les parties patronales et syndicales se sont offert toutes les chances d'arriver à bon port. Elles ont fait appel à une médiatrice et ont réorienté leur mode de négociation, cette fois basée sur des intérêts communs (NBI). C'est un dossier qui chemine lentement, mais sûrement. La nouvelle convention collective sera signée et mise en application dans la prochaine année.



Stop! Le SRIEQ se joint à la coalition des services d'interprétariat du Québec. Il s'agit d'un arrêt obligatoire et nécessaire, car certaines orientations provinciales doivent être privilégiées en ce qui concerne l'équité dans la couverture de services offerts à la clientèle, mais aussi dans l'obtention de budgets couvrant les coûts inhérents au service. Ce projet, toujours au stade embryonnaire, avancera rapidement puisque les besoins sont marquants partout dans la province de Québec.



Sur le plan des ressources humaines, l'année 2008-2009 marque le début d'une période de travail intense dans le dossier de l'équité salariale. Nous en connaissons les dénouements au cours de la prochaine année. Une attention particulière a aussi été portée sur la formation du personnel : cours de LSQ, cours universitaires et signes religieux, pour ne nommer que ceux-là.



En cette fin d'année financière 2008-2009, le SRIEQ suit la vague et développe des projets durables afin d'assurer sa pérennité. Certains projets en cours, tel que le projet d'accessibilité linguistique et l'implantation d'un logiciel informatique plus performant, s'accordent avec la mission et sont profitables au SRIEQ. Les détails suivront l'an prochain et figureront dans les carnets de voyage de l'année 2009-2010!

Nous tenons à remercier tous ceux et celles qui ont contribué de près ou de loin à l'évolution du SRIEQ, ainsi qu'à sa réussite. Tous les usagers de l'Est du Québec peuvent être fiers puisque le SRIEQ a maintenu tous ses services dans les différents secteurs d'activités, et ce, dans ce contexte économique difficile.

Denise Thibault
Directrice

Karina Grégoire
Directrice adjointe

Conseil d'administration et direction

En 2008-2009, le conseil d'administration du SRIEQ s'est réuni à quatre reprises, soit le 28 mai 2008, les 2 et 23 septembre 2008 et le 27 février 2009. Ces rencontres ont permis aux administrateurs de gérer les affaires du SRIEQ et d'exercer tous les pouvoirs nécessaires à cette fin.

Pour arriver à un consensus et aux résultats souhaités, tous les membres ont participé à des discussions franches et animées sur les divers projets et problématiques du SRIEQ, et ce, dans un souci constant de la mission et des orientations de l'organisme.



Administrateurs du SRIEQ – Année 2008-2009

M. Gilles Nolet	Président	Actif	Représentant de l'Association des malentendants de Québec (03)
M. Roch Perreault	Vice-président	Coopté	Représentant de la communauté
Mme Manon Desharnais	Trésorière	Actif	Représentante du Comité d'aide aux femmes sourdes de Québec (03)
Mme Lynda Jacques	Secrétaire	Actif	Représentante du Regroupement des Sourds de Chaudière-Appalaches (12)
M. Élie Casavant	Administrateur	Actif	Représentant de l'Association des personnes malentendantes des Bois-Francs (04)
M. Gabriel Cabanne (départ 27 février 09)	Administrateurs	Actif	Représentant de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (03)
M. Normand Bédard (arrivée 27 février 09)			
M. Gilles Roy	Administrateur	Coopté	Représentant des parents, tuteurs ou intermédiaires pour des enfants ou des adultes (sous un régime de protection) vivant avec des problèmes de communication (03)
M. Serge Larivière	Administrateur	Actif	Représentant du Regroupement des Sourds de Mauricie (04)

Comité de travail sur les Statuts et règlements.

Lors de la tenue de l'assemblée générale annuelle du 13 septembre 2008, les membres ont accepté à la majorité la version révisée des Statuts et règlements du SRIEQ, signifiant l'aboutissement du travail du comité formé à cet effet. M. Gilles Nolet, M. Roch Perreault de même que Mme Denise Thibault ont travaillé d'arrache-pied dans le but d'actualiser les Statuts et règlements pour ainsi refléter la réalité du SRIEQ, presque vingt ans après sa création. M. Guy Poulin, expert en la matière, a conseillé l'équipe dans la révision et la rédaction du document.

Comité exécutif

Le comité exécutif, aussi appelé comité de direction, a été formé de quatre personnes : M. Gilles Nolet, président, M. Roch Perreault, vice-président, Mme Manon Desharnais, trésorière et Mme Lynda Jacques, secrétaire. Ce comité s'est réuni à six reprises, soit le 28 mai 2008, le 2 septembre 2008, le 17 octobre 2008, le 2 décembre 2008, le 30 janvier 2009 et le 17 mars 2009.

Les rencontres du comité exécutif ont permis aux membres de gérer les affaires courantes de l'organisme et de s'assurer que tout soit fait avec discrétion, loyauté, prudence et diligence.



Comité de politiques de régie interne

Les politiques de régie interne ont pour fonction d'assurer une saine gestion du SRIEQ tout en étant un complément aux Statuts et règlements. Elles en précisent les diverses notions et proposent des procédures uniformes afin d'assurer la cohérence dans la gestion des activités de l'organisme. M. Gilles Nolet et M. Roch Perreault, de même que Mme Denise Thibault ont collaboré à la production de ce document. Le travail n'étant pas terminé, l'équipe se rencontrera à nouveau au cours de la prochaine année afin de poursuivre le travail.

Formation des administrateurs

Le 27 février 2009, les administrateurs siégeant au conseil d'administration ont eu la chance de participer à une formation intitulée : Atelier de formation sur les rôles, devoirs et responsabilités des administrateurs d'un organisme communautaire. Cette rencontre, animée par M. Guy Poulin, a permis à certains participants de s'initier au monde de l'administration d'organismes communautaires tandis que d'autres ont pu approfondir leurs connaissances des règles régissant les activités de gestion. Chaque participant a pu émettre ses attentes par rapport à la formation, de manière à assimiler un maximum de connaissances pratiques applicables au SRIEQ. Un fait important, mais méconnu de la clientèle est à souligner : conformément à la loi, les réunions du conseil d'administration sont confidentielles et en aucun cas les membres représentant les organismes ne peuvent en révéler le contenu.

Comité des plaintes

Dans le but de gérer les plaintes de manière aussi efficace que transparente, un comité a été formé pour élaborer un document de référence réglementant le processus de plaintes. Ce groupe de travail, auquel ont participé M. Roch Perreault, Mme Manon Desharnais, M. Gilles Nolet, M. Serge Larivière, M. Gabriel Cabanne et Mme Denise Thibault, s'est rencontré à deux reprises et poursuivra son travail dans la prochaine année afin de produire un guide clair et pratique qui sera annexé aux politiques de régie interne.

Visites en régions

Mme Denise Thibault a parcouru une grande partie du territoire dans le but de rencontrer la clientèle et les interprètes des régions. À l'automne 2008, elle a notamment visité la région de Chaudière-Appalaches (12), du Saguenay-Lac-St-Jean (02) et de la Côte-Nord (09). Elle a eu l'opportunité de présenter l'organisme, ses nouveautés et ses particularités aux usagers s'étant déplacés pour assister aux diverses conférences. Ces derniers ont aussi eu la chance de poser des questions sur le service et de s'exprimer à ce sujet. Comme chaque région comporte des particularités spécifiques, chaque demande a été prise en considération et des solutions concrètes seront envisagées afin de répondre aux attentes. En juin 2008, une rencontre de l'ensemble de la clientèle a été organisée afin de présenter les changements survenus sur le plan du *membership*. Des clients de toutes les régions de l'Est du Québec se sont déplacés afin d'assister à cette assemblée.

Ressources humaines

Personnel administratif

Mme Denise Thibault
Directrice

Mme Karina Grégoire
Directrice adjointe

M. Martin Girard
Agent administratif

Mme Marie-Eve Harrison
Secrétaire-répartitrice

M. Jean Clavet
Répartiteur-secrétaire

Mme Diane Cyr
Agente d'aide à la communication
Région de la
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Mme Annick Bouchard
Agente d'aide à la communication
Région du Saguenay-Lac-St-Jean

Interprètes en poste

Mme Marie Boulet

Mme Nathalie Gilbert

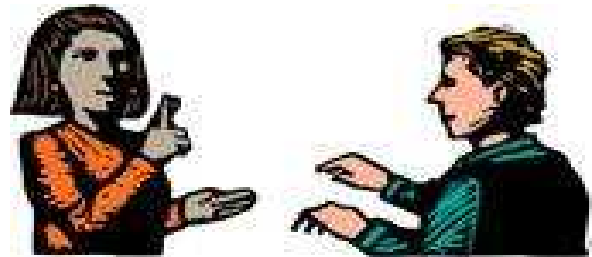
M. Claude Trépanier

Mme Geneviève Beauséjour

Mme Janie Pépin

Mme Amélie Gagnon

Mme Sophie Laplante
(remplacement de congé de
maternité)



Nombre d'interprètes en projet spécifique et pigistes

Québec	35	Côte-Nord	3
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	2	Bas-Saint-Laurent	8
Saguenay-Lac-Saint-Jean	2	Chaudière-Appalaches	8
Mauricie-Centre-du-Québec	17	Autres régions	4

Merci à toutes et à tous pour votre implication et votre bon travail!

Formation des membres de l'administration et de la direction

Mme Denise Thibault a complété un certificat intitulé *Gestion des organisations*. M. Jean Clavet a suivi avec succès le cours de LSQ 1 et 2 et Mme Marie-Eve Harrison a aussi complété le niveau 2. Félicitations pour votre investissement et vos réussites.

Mme Karina Grégoire, directrice adjointe et détentrice d'un baccalauréat en Counselling et orientation, poursuit son certificat en Gestion des ressources humaines. Au cours de l'année 2008-2009, elle a suivi les cours *Ergonomie au travail* et *Évaluation des emplois et équité salariale*, auquel assistait Mme Denise Thibault en tant qu'étudiante libre. Elle complète en ce moment le cours *Convention collective*, qui sera bien utile durant l'année 2009-2010.



Formation des interprètes

Les interprètes en poste de même que certains interprètes pigistes ont suivi une formation d'une demi-journée sur le thème des signes religieux, et ce, dans le cadre du Congrès eucharistique tenu à Québec en juin 2008. M. Michel Grenier, du diocèse de Québec, est venu rencontrer les participants afin de leur transmettre son savoir. Une vidéo sur le sujet a été tournée et sera bientôt déposée au centre de documentation.

Comité d'évaluation

Durant l'année 2008-2009, Mme Karina Grégoire et Mme Marie Boulet ont tout mis en oeuvre afin de recruter de nouveaux employés. À cet effet, un comité d'évaluation en oral a eu lieu le 22 août 2008, au cours duquel trois personnes ont été évaluées. Leurs compétences leur ont permis de se classer au niveau stagiaire.

Sur le plan de l'interprétation gestuelle, deux comités d'évaluation ont été organisés, le 14 juillet 2008 et le 3 février 2009. Au cours de ces comités, deux nouvelles interprètes ont été recrutées : une interprète junior et une intermédiaire se sont donc jointes à notre équipe, tandis que deux interprètes en poste à temps plein se sont requalifiées au niveau sénior. Certaines aspirantes n'ont pas réussi l'évaluation, mais elles présentent de belles qualités que le SRIEQ pourra éventuellement développer.

Faits saillants 2008-2009

Gestion de l'organisme

- Modification des *Statuts et règlements* et des lettres patentes
- Établissement d'un protocole d'entente avec le Centre hospitalier universitaire de Québec (CHUQ)
- Élaboration d'une procédure d'urgence pour faire face à une pandémie d'influenza
- Établissement du poste de directrice adjointe et adaptation de son lieu de travail
- Embauche d'un nouveau répartiteur-secrétaire et de nouveaux interprètes
- Révision des protocoles d'entente des régions de la Côte-Nord et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Création d'une nouvelle pochette publicitaire
- Élaboration d'un nouveau dépliant publicitaire pour la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Implantation du nouveau logiciel de gestion CTRL
- Participation au colloque de la firme Beauvais, Truchon et associés
- Collaboration aux rencontres du Centre québécois de la déficience auditive (CQDA)



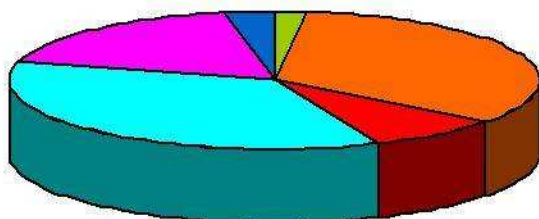
Représentation et contribution du SRIEQ à divers événements

- Participation au tournoi de golf de la Fondation des Sourds du Québec
- Célébration du 15e anniversaire du Comité d'aide aux femmes sourdes de Québec (CAFSQ)
- Collaboration au Congrès eucharistique international 2008
- Célébration du 25e anniversaire du Regroupement des Sourds de la Capitale (RSC)
- Contribution à la fête de Noël de l'Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs (AQEPA)
- Assistance au gala anniversaire de la Fondation des Sourds du Québec
- Participation à la Soirée de la Fierté organisée par l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ)
- Participation au déjeuner des partenaires de la région de Chaudière-Appalaches

Statistiques 2008-2009

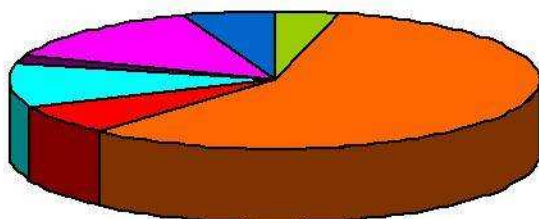
Nombre de services rendus par région et par secteurs d'activités

Bas-Saint-Laurent (01)



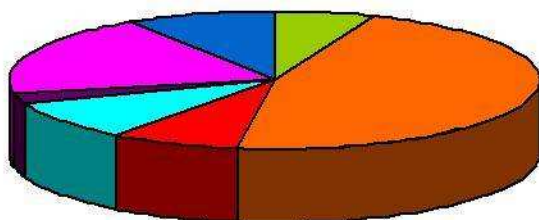
Formation et apprentissage	2
Santé et services sociaux	34
Services et biens de consommation	8
Services publics et privés	36
Soutien aux familles	0
Travail	18
Vie associative et communautaire	3
Autres activités	0
Total	101

Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)



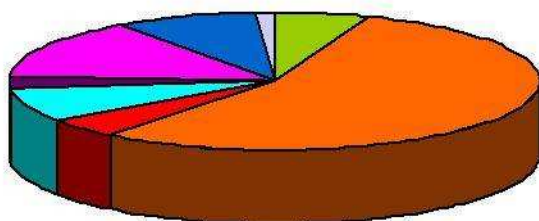
Formation et apprentissage	18
Santé et services sociaux	265
Services et biens de consommation	33
Services publics et privés	47
Soutien aux familles	9
Travail	63
Vie associative et communautaire	26
Autres activités	0
Total	461

Québec (03)



Formation et apprentissage	159
Santé et services sociaux	1204
Services et biens de consommation	212
Services publics et privés	234
Soutien aux familles	34
Travail	493
Vie associative et communautaire	238
Autres activités	3
Total	2607

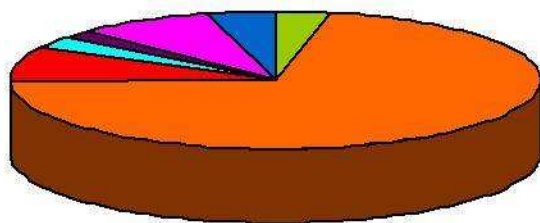
Mauricie-Centre-du-Québec (04)



Formation et apprentissage	27
Santé et services sociaux	255
Services et biens de consommation	21
Services publics et privés	37
Soutien aux familles	12
Travail	66
Vie associative et communautaire	42
Autres activités	5
Total	465

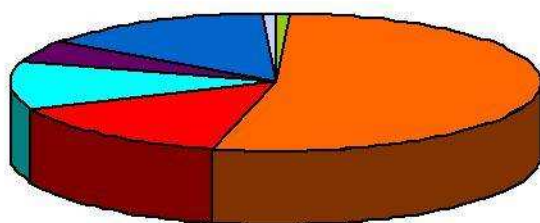
Nombre de services rendus par région et par secteurs d'activités

Côte-Nord (09)



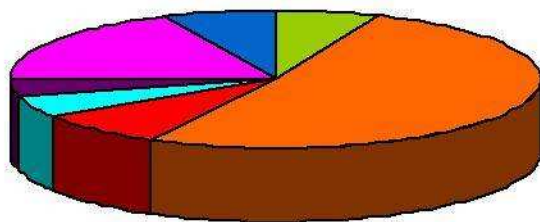
Formation et apprentissage	14
Santé et services sociaux	306
Services et biens de consommation	34
Services publics et privés	13
Soutien aux familles	7
Travail	36
Vie associative et communautaire	18
Autres activités	0
Total	428

Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11)



Formation et apprentissage	1
Santé et services sociaux	76
Services et biens de consommation	21
Services publics et privés	16
Soutien aux familles	7
Travail	0
Vie associative et communautaire	21
Autres activités	1
Total	143

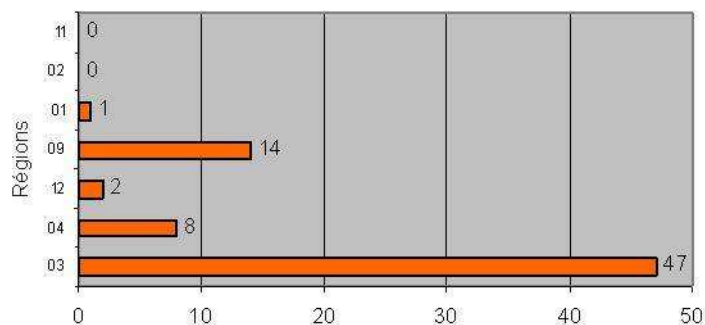
Chaudière-Appalaches (12)



Formation et apprentissage	33
Santé et services sociaux	272
Services et biens de consommation	43
Services publics et privés	28
Soutien aux familles	21
Travail	94
Vie associative et communautaire	37
Autres activités	0
Total	528

Services d'urgence

Nombre de services d'urgence répondus dans l'Est du Québec pour l'année 2008-2009



Perspectives d'avenir et défis pour 2009-2010

Conseil d'administration et direction

- Organiser la fête des 20 ans du SRIEQ
- Conclure les négociations et signer de la 2e convention collective
- Définir les valeurs organisationnelles de l'organisme
- Recruter de nouveaux administrateurs
- Continuer les travaux d'élaboration de diverses politiques utiles à la gestion du SRIEQ
- Poursuivre le développement de la région du Bas-Saint-Laurent

Ressources humaines

- Élaborer un programme de reconnaissance du personnel
- Recruter de nouveaux interprètes
- Organiser diverses formations pour le personnel
- Mettre à jour le Code de déontologie

Service à la clientèle

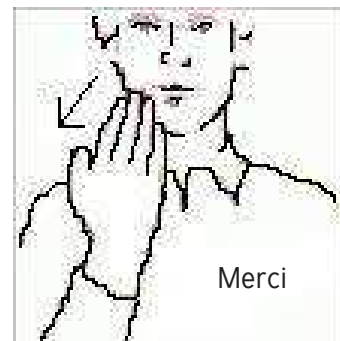
- Créer et diffuser un nouveau dépliant
- Maintenir l'offre de service dans tous les secteurs d'activité couverts

Ressources matérielles

- Transférer les documents VHS en format DVD
- Mettre en place la feuille de temps Web



Remerciements



Service Merci à l'équipe administrative, qui s'assure que les demandes sont comblées selon les standards et qui gère les divers dossiers relevant des ressources humaines, techniques et monétaires.

régional Merci à tous les usagers de chacune des régions de l'Est du Québec, qui nous accordent leur confiance année après année.

d'interprétariat Merci à tous nos interprètes, de toutes les régions, pour leur dévouement et leur professionnalisme.

de l'Est du Québec Merci à tous les membres du conseil d'administration, bénévoles de partout sur notre territoire, qui administrent l'organisme et qui font en sorte de préserver la mission.

Crédits

Rédaction

Gilles Nolet, Denise Thibault,
Karina Grégoire et Marie-Eve Harrison

Conception et mise en page

Marie-Eve Harrison

Impression

Imprimerie Irving

Juin 2009

