



**SIVET**

**RAPPORT  
D'ACTIVITÉS  
ANNUEL**

**2018  
2019**



**SIVET**

SERVICE D'INTERPRÉTATION  
VISUELLE ET TACTILE

# Table des matières

## Le SIVET

Mission \_\_\_\_\_ 03

Vision \_\_\_\_\_ 03

Valeurs \_\_\_\_\_ 04

**1. Mot de la présidente et de la directrice générale \_\_\_\_\_ 05**

**2. Vie associative \_\_\_\_\_ 07**

Conseil d'administration et comités de travail \_\_\_\_\_ 07

Élaboration d'une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes pour les bénévoles \_\_\_\_\_ 08

## **3. Ressources humaines**

Ensemble des ressources humaines \_\_\_\_\_ 09

Élaboration d'une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes \_\_\_\_\_ 10

Élaboration d'une politique sur l'évaluation de l'efficacité du personnel non syndiqué \_\_\_\_\_ 10

Exercice d'équité salariale \_\_\_\_\_ 11

Offre de stages en interprétation \_\_\_\_\_ 11

Encadrement et perfectionnement \_\_\_\_\_ 12

Activités sociales des employés \_\_\_\_\_ 12

## **4. Activités et projets**

Évaluation des interprètes en collaboration avec les cinq services régionaux d'interprétation (SRI) \_\_\_\_\_ 13

Offre de service LSQ/français du Service de relais vidéo (SRV) \_\_\_\_\_ 13

Développement d'outils de communication \_\_\_\_\_ 14

Organisation du 25 <sup>e</sup> anniversaire du SIVET _____	15
Mise en place d'un programme de collecte de fonds _____	15
Étude de faisabilité pour une nouvelle offre de service d'intermédiaires linguistiques _____	15
Développement du service d'interprétation vidéo à distance (IVD) _____	16
Création d'affectations électroniques _____	16
<b>5. Infrastructures</b> _____	<b>17</b>
Centres d'appel _____	17
Déménagement des bureaux administratifs du SIVET _____	17
<b>6. Implication dans la communauté</b> _____	<b>18</b>
Affiliations _____	18
Promotion du SIVET/Représentations publiques _____	18
Participation à des congrès _____	19
Projet « Communo-Inclusion » _____	19
Création du comité consultatif formé des leaders de la communauté sourde _____	20
<b>7. Évaluation de la satisfaction de la clientèle</b> _____	<b>21</b>
Rapport sur le processus de plainte / Appréciations _____	21
<b>8. Rapport statistique</b> _____	<b>21</b>
<b>9. Plan d'action 2019-2020</b> _____	<b>25</b>

## Mission

Offrir, dans les régions qu'il dessert, des services d'interprétation aux personnes sourdes, malentendantes et sourdes aveugles dans les trois modes de communication suivants : la langue des signes québécoise (LSQ), l'oralisme et le tactile.

## Vision

### Le SIVET :

1

Est un acteur incontournable des services d'interprétation en LSQ pour les personnes sourdes et malentendantes francophones du Canada ;

2

Répond à la plupart des types de besoins de sa clientèle ;

3

Dispose d'un bassin suffisant d'interprètes motivés et compétents pour répondre à la demande ;

4

Jouit d'un financement plus diversifié et du soutien de nombreux donateurs individuels et corporatifs ;

5

Entretient des liens solides et productifs avec les leaders de la communauté sourde du Québec.



# Valeurs

## **L'excellence du service à la clientèle**

Le SIVET existe d'abord pour ses clients et vise à leur offrir un service de qualité exceptionnelle.

## **La qualité de vie au travail**

Le SIVET ne peut pas accomplir sa mission sans des employés motivés et satisfaits au travail.

## **La collaboration avec les parties prenantes**

Le SIVET compte sur des relations productives avec ses parties prenantes, notamment ses bailleurs de fonds et les organismes de la communauté sourde, pour pleinement réaliser sa mission.

## **L'efficacité dans la gestion des ressources**

Le SIVET réussit à faire plus avec moins en gérant avec efficacité ses ressources humaines, financières et matérielles limitées.

# 1. Mot de la présidente et de la directrice générale

LSQ



Chers membres,

C'est avec enthousiasme que nous vous présentons le rapport annuel 2018-2019. Comme vous le constaterez à la lecture ou au visionnement de ce document, le SIVET a réussi à réaliser son plan d'action 2018-2019. Les objectifs de ce plan sont établis selon les quatre (4) orientations du plan stratégique 2018-2021 : accroître le nombre d'interprètes, diversifier et accroître les revenus, répondre aux attentes des clients corporatifs et des leaders de la communauté sourde et assurer le succès et la pérennité des services de relais vidéo (SRV). Les objectifs du plan d'action étaient ambitieux pour le SIVET qui connaît une période de grands changements. Grâce au soutien de la belle communauté LSQ, de partenaires efficaces, d'employés dévoués et d'administrateurs motivés, nous pouvons dire que c'est mission accomplie !

L'enjeu principal du SIVET est toujours de disposer d'un nombre suffisant d'interprètes pour répondre aux besoins grandissants de sa clientèle. La dernière année, nous avons réussi à recruter un total de cinq (5) interprètes en poste et de dix (10) interprètes sur la liste de rappel. Nous sommes à développer des outils de com-

munication pour répondre à nos stratégies de recrutement. Ces outils seront prêts au début de l'année 2019-2020.

Nous avons eu des rencontres avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montreal (CCSMTL) afin de discuter d'une nouvelle entente. La collaboration avec le CCSMTL, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval et le CISSS de la Montérégie est précieuse pour le SIVET et assure l'accessibilité communicationnelle aux clients sourds, malentendants et sourds aveugles au réseau de la santé.

Il y a eu plusieurs nouveautés au cours de cette dernière année. Premièrement, nous avons commandé aux Services linguistiques CB (SLCB) la réalisation d'une étude de faisabilité d'une nouvelle offre de services d'intermédiaires linguistiques. Madame Cynthia Benoit et Monsieur Darren Saunders ont fait cette étude avec brio. Cette étude nous a permis de mieux connaître le portrait général de cette offre afin de déterminer si elle comporte des bénéfices autant pour les clients que pour le SIVET. Les résultats de

---

cette étude démontrent la nécessité d'ajouter ce service pour assurer une pleine accessibilité communicationnelle à la clientèle. Nous prévoyons la mise en œuvre de ce service au courant de l'année 2019-2020. Deuxièmement, nous avons réalisé un projet pilote pour l'interprétation vidéo à distance (IVD). Quelques clients ont participé à ce projet. Leurs commentaires et ceux des interprètes participants nous ont permis d'élaborer un protocole. L'offre de ce service a débuté le 5 avril 2019. Troisièmement, nous avons créé un comité consultatif formé des leaders de la communauté sourde et deux (2) rencontres ont eu lieu. Ce comité a été mis sur pied pour répondre aux attentes de la communauté sourde et il se veut un outil de communication et d'échange avec la clientèle et les partenaires du SIVET. Il est en phase avec les valeurs et les objectifs exprimés dans le plan stratégique 2018-2021. Quatrièmement, nous avons créé un nouveau programme de soutien à la communauté LSQ « Communo-Inclusion ». Un total de neuf (9) membres corporatifs a déposé leur projet. C'est une belle réussite pour une première édition.

Pour terminer, nous croyons que c'est en développant la collaboration avec la communauté LSQ, les employés, les partenaires et les administrateurs que le SIVET pourra atteindre sa vision qui est de devenir un acteur incontournable des services d'interprétation en LSQ pour les personnes sourdes, malentendantes et sourdes aveugles. D'autres projets excitants sont à venir et l'année 2019-2020 sera, sans nul doute, tout aussi occupée.



---

*Chantal Turcotte, présidente*



---

*Suzanne Laforest, directrice générale*

## Conseil d'administration et comités de travail

### Membres corporatifs du réseau public ou parapublic



**Darren Saunders** du Groupe de recherche sur la LSQ de l'UQAM



**Julie Laroche** de l'École Gadbois



**Chantal Turcotte** de l'École Lucien-Pagé

### Membres individuels



**Louis Desbiens**



**Julie Lafleur**



**Lyne Noiseux**

### Membres corporatifs excluant les réseaux publics ou parapublics



**Patrick Beauchamp** du Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)

**Brigitte Sabourin** de l'Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL)



**Marie-Josée Richard** de l'Association du Québec pour Enfants avec Problèmes Auditifs (AQEPA Montréal Régional)

**Caroline Hould** de l'Association sportive des sourds du Québec (ASSQ)



**Monsieur Jean-Daniel Grenier** de l'Association du Syndrome de Usher du Québec (ASUQ)

Les administrateurs du CA se sont réunis à neuf (9) reprises dont une (1) réunion extraordinaire :



Pour l'année 2018-2019, il y a eu six (6) comités de travail et la composition de ces comités est :

**Comité du 25<sup>e</sup> anniversaire quatre (4) rencontres :**

Chantal Turcotte, Mélanie Dumaine, Lyne Noiseux, Julie Lafleur, Brigitte Sabourin et Natalie Baril

**Comité de communication deux (2) rencontres :**

Véro Leduc, Chantal Turcotte, Darren Saunders, Louis Desbiens et Audrey Beauchamp

**Comité responsable de l'évaluation du rendement de la direction générale cinq (5) rencontres :**

Marie-Josée Richard, Jean-Daniel Grenier et Chantal Turcotte

**Comité ad hoc des ressources humaines six (6) rencontres :**

Patrick Beauchamp, Brigitte Sabourin, Caroline Hould, Chantal Turcotte et Suzanne Laforest

**Comité ad hoc de l'étude de faisabilité de la nouvelle offre de services d'intermédiaires**

**linguistiques trois (3) rencontres :** Julie Laroche, Julie Lafleur, Chantal Turcotte et Suzanne Laforest

**Comité de révision des plaintes aucune rencontre pour la dernière année :**

Darren Saunders, Suzanne Villeneuve et Suzanne Laforest

## Élaboration d'une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de traitement des plaintes pour les bénévoles

Un nouveau document pour la politique de prévention du harcèlement et du traitement des plaintes-Volet bénévoles et administrateurs est maintenant en vigueur. La politique a pour objectif de contribuer à la sensibilisation, à l'information et à la formation du milieu pour prévenir les comportements de harcèlement. Le but est, bien entendu, de maintenir un milieu de vie exempt de harcèlement propre à protéger l'intégrité physique et psychologique des personnes ainsi que la sauvegarde de leur dignité. Elle a également pour objectif d'affirmer l'engagement du SIVET à prévenir et à faire cesser toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel au sein de son organisme, y compris toute forme de harcèlement discriminatoire.

## Ensemble des ressources humaines

Pour encore mieux répondre aux besoins de sa clientèle, l'équipe du SIVET s'agrandit. Voici les nouveaux employés du SIVET :

Cinq (5) postes d'interprète à temps plein ont été pourvus



Karolane Ratelle



Daphné Bastin



Alison Gravelle



Stéphanie Proulx



Sophie Terroir

Un (1) poste d'interprète à temps partiel a été créé



Antoine Lessard



**Lyne Gargano** a été embauchée comme **conseillère en services d'interprétation** et est entrée en fonction le 11 juillet 2018. Madame Gargano contribue au développement professionnel des interprètes et permettra la réalisation des orientations stratégiques du SIVET.



**François Ste-Marie** a été embauché comme **troisième (3<sup>e</sup>) répartiteur** et est entré en fonction le 20 août 2018. L'ajout de cette troisième personne à la répartition permet de bonifier le service à la clientèle. Monsieur Ste-Marie s'occupe de répondre aux demandes d'interprétation en LSQ.



**Audrey Beauchamp** a été nommée **agente d'information** et est entrée en fonction le 15 octobre 2018. Elle est responsable de la réalisation des objectifs du plan de communication du SIVET qui sont de favoriser le recrutement des interprètes, d'installer une communication efficace avec les employés, d'améliorer la notoriété de l'organisme, d'accroître son rayonnement auprès du grand public et des médias, de mettre en valeur sa croissance et de consolider la fiabilité de ses services auprès de ses membres individuels et corporatifs.

Une nouvelle convention collective a été signée le 15 juin 2018. Le SIVET et le syndicat sont satisfaits de l'entente. Le SIVET remercie le syndicat de sa belle collaboration tout au long de cette dernière année.

CATÉGORIE D'EMPLOI	EFFECTIFS AU 31 MARS 2019
Personnel administratif	12
Personnel interprète en poste à temps partiel	01
Personnel interprète aucune disponibilité	05
Personnel interprète en poste à temps plein	28
Personnel interprète sur appel	21
Total des effectifs	67

## Élaboration d'une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes

Depuis le 1er janvier 2019, tout employeur doit avoir mis en place une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes. Le SIVET a élaboré une telle politique pour répondre à cette exigence. Il est important pour le SIVET qu'il y ait au sein de son organisme un respect mutuel des personnes, la sauvegarde de leur dignité et la protection de leur intégrité physique et psychologique. Ce sont des valeurs fondamentales de l'organisme qui s'engage, avec cette politique, à maintenir un milieu de travail harmonieux de même qu'un environnement propice à l'accomplissement de sa mission. La qualité de vie au travail fait partie des quatre (4) valeurs promues par le SIVET.

## Élaboration d'une politique sur l'évaluation de l'efficacité du personnel non syndiqué

Le conseil d'administration (CA) du SIVET a adopté une nouvelle politique sur l'évaluation de l'efficacité du personnel non syndiqué afin d'établir un processus et des critères visant à encadrer l'évaluation des cadres de premier, deuxième et troisième niveau. Le CA du SIVET est d'avis qu'une attention particulière doit être accordée à l'évaluation de l'efficacité du personnel non syndiqué, tant au bénéfice de ce dernier que par souci d'atteindre la meilleure performance organisationnelle possible.



## Offre de stages en interprétation

Le SIVET croit à l'importance de partager le savoir-faire de son organisation, de participer activement à la formation de la relève, d'accroître la visibilité de son organisation, d'assurer de nouvelles occasions de relève et d'offrir la chance à certains de ses employés d'être mentor. Dans ce cadre, le SIVET a mis sur pied un protocole de stages qui, dès janvier 2019, permettra d'accueillir quatre (4) différents types de stagiaires en interprétation. Cette année, le SIVET a accueilli des étudiants dans les trois (3) premiers types de stages :

## Exercice d'équité salariale

Les administrateurs faisant partie du comité ad hoc des ressources humaines sont : Mesdames Chantal Turcotte, Brigitte Sabourin et Caroline Hould ainsi que Monsieur Patrick Beauchamp. Un des mandats de ce comité est de réaliser l'exercice d'évaluation de l'équité salariale afin de respecter la Loi sur l'équité salariale. Le tout sera terminé au début de la prochaine année.

Stage d'observation

08

Stage supervisé pour les étudiants universitaires

Université du Québec à Montréal (UQAM)

01

Stage supervisé pour les étudiants collégiaux

Cégep du Vieux-Montréal (CVM)

01

Stage supervisé pour les étudiants étrangers

-

## Encadrement et perfectionnement

Le personnel administratif a reçu un total de trois (3) formations qui lui a permis d'acquérir de nouveaux outils de travail.

### Formations de perfectionnement

Depuis avril 2018, un total de six cent sept (607) heures de perfectionnement de groupe ou individuel a été reçu sur les thèmes suivants : SRV, santé et sécurité, déontologie, interprétation dans les secteurs de la santé et de la justice.

### Nouvelle conseillère en services d'interprétation

En juillet 2018, le SIVET a embauché une nouvelle conseillère en services d'interprétation (CSI), Madame Lyne Gargano. Le poste était vacant depuis la promotion de Madame Suzanne Villeneuve à titre de directrice à la qualité et à l'éthique (DQE) en septembre 2017. Madame Gargano est responsable de l'encadrement et du perfectionnement des interprètes juniors et intermédiaires.

### Diners-causeries

Depuis mars 2019, une nouvelle activité a vu le jour : des diners-causeries sont organisés par notre CSI pour les interprètes. Ces rencontres ont lieu toutes les deux semaines et permettent de discuter de diverses problématiques liées à l'interprétation.

## Activités sociales des employés

Les activités sociales sont très importantes pour le SIVET car elles permettent aux employés de développer leur esprit d'équipe ainsi qu'un sentiment d'appartenance. Elles sont également une façon pour le SIVET de reconnaître l'apport incontournable des employés à la réalisation de sa mission. Cette année, les employés et les cadres du SIVET ont été invités à participer à trois (3) différents événements.

### LE 22 OCTOBRE 2018

Après un bon souper, les participants ont démontré leur talent en résolvant les énigmes du jeu d'évasion « Trapped ».

### LE 15 DÉCEMBRE 2018

Grâce au comité organisateur composé des interprètes Rébecca Bibeau, Anne-Mary Côté, Magalie Laverdure et Tristan Gratton, ils ont fêté Noël sous le thème du carnaval.

### LE 30 MARS 2019

Ils ont été VIP à l'évènement l'Impro-Cirque présenté par la TOHU.

## Évaluation des interprètes en collaboration avec les cinq services régionaux d'interprétation (SRI)

En mai 2018, suite à l'amélioration par des grilles d'évaluation, une formation de perfectionnement était offerte aux évaluateurs. Par ailleurs, le contrat des évaluateurs a été reconduit pour un (1) an.

Pour sa seconde année d'existence, le processus commun d'évaluation des compétences des interprètes des SRI a permis à dix-sept (17) candidats de passer l'étape de la présélection. De ce nombre, treize (13) l'ont fait à titre d'employés du SIVET. De plus, les périodes d'avril, juin, septembre 2018 et janvier 2019 ont permis à vingt-huit (28) candidats de faire l'évaluation dont vingt (20) l'ont fait à titre d'employés du SIVET.

## Offre de service LSQ/français du Service de relais vidéo (SRV)

En 2018-2019, le SIVET est toujours sous contrat avec l'Administrateur canadien du SRV (ACS) pour l'offre de services relais vidéo (SRV). Ces services sont offerts à partir de trois (3) centres d'appel du SIVET en collaboration avec le Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec (SRIEQ) et le Service régional d'interprétariat de Lanaudière (SRIL).

Le SIVET a mis en place un nouveau programme pour assurer une uniformité de la qualité des services rendus par les interprètes vidéo (IV) de l'ACS. Ce programme vise une plus grande cohérence des services d'interprétation offerts par les quatre (4) fournisseurs LSQ/français au Canada. La directrice à la qualité et à l'éthique du SIVET, Madame Suzanne Villeneuve, a participé à l'élaboration de ce programme conçu pour améliorer les compétences des IV et pour les tenir informés des procédures et de la politique à respecter au SRV. En juillet 2018, le SIVET a lancé un appel d'offres pour l'embauche d'IV en dehors de son territoire normalement desservi. Deux (2) nouvelles IV se sont jointes à l'équipe du SIVET.

Le SIVET offre ses services d'interprétation SRV aux jours et heures suivants :

Le lundi, mercredi, samedi et dimanche :

de 6 h à minuit

Le mardi, jeudi et vendredi :

de 6 h à 21 h

### Quelques chiffres pour l'année 2018-2019 :

75	11	141 238	246
IV LSQ/français	nouveaux IV formés pour le SRV	appels reçus	appels 911 reçus

## Développement d'outils de communication

Dans le cadre de son plan de communication 2018-2020, en conformité avec ses orientations stratégiques et dans le but de se positionner comme étant la référence en services d'interprétation, le SIVET développe différents outils de communication destinés aux clients, aux interprètes et au grand public. Ceux-ci sont développés dans le but d'accroître la notoriété de l'organisme, d'attirer de nouveaux interprètes et de mieux répondre aux attentes des clients corporatifs et des leaders de la communauté sourde.

### Outils de communication développés :

#### Refonte du site internet

Le site web a été entièrement revitalisé afin de projeter une image plus professionnelle et dynamique en harmonie avec le nouveau logo et l'ajout d'une nouvelle section « Carrières ».

#### Vidéos corporatives

Deux (2) vidéos ont été réalisées pour faire la promotion de l'excellence du service à la clientèle du SIVET et la promotion de la profession d'interprète.

#### Capsules vidéos informatives

Quinze (15) courtes vidéos ont été réalisées afin d'informer la clientèle du travail de l'interprète, du fonctionnement du SIVET et de son offre de services.

#### Infolettre

Deux (2) gabarits pour des bulletins de nouvelles destinés aux membres et à l'équipe du SIVET ont été développés pour mettre en place des communications efficaces.

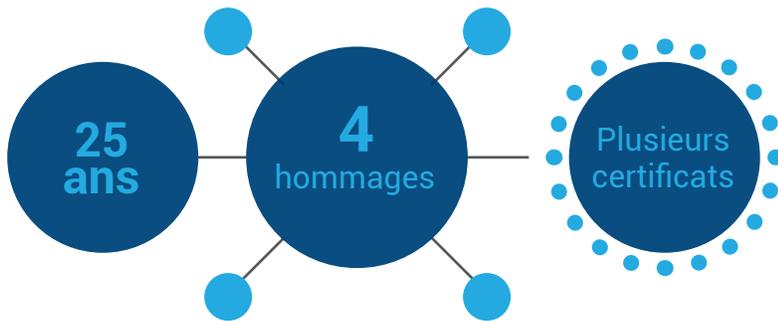
#### Présence sur les réseaux sociaux

La page Facebook est plus dynamique et le nombre d'abonnés a presque doublé. Une page LinkedIn a été créée.

#### Outils de communications imprimés

L'ensemble du matériel de bureau imprimé a été renouvelé avec la nouvelle image corporative : cartes professionnelles, affiches et dépliants promotionnels, en-têtes de documents, enveloppes, factures, rapport d'activités annuel, etc

	2017-2018	2018-2019
facebook	616 abonnés	1285 abonnés
	Une augmentation de 109 %	
	38 publications	133 publications
	42 vidéos publiées	54 626 visionnements
	La vidéo en direct du Dévoilement des gagnants du projet « Communo-Inclusion » a été la vidéo la plus populaire	
Youtube	10 vidéos publiées	38 vidéos publiées
	4914 visionnements	



## Organisation du 25<sup>e</sup> anniversaire du SIVET

Le 7 avril 2018, le SIVET célébrait fièrement ses vingt-cinq (25) ans. Cette célébration était le fruit d'un (1) an de travail du comité organisationnel composé des membres du conseil d'administration et de la directrice au développement.

Lors de cette soirée, tenue dans la salle Botticelli du Centre des congrès et banquets Renaissance à Anjou, le SIVET a rendu hommage à quatre (4) personnes : Madame Sylvaine Normandeau à l'emploi du SIVET depuis vingt-trois (23) ans, Monsieur Patrick Beauchamp qui a été président du conseil d'administration de 2005 à 2016 et qui siège toujours au conseil, Madame Lynda Paradis en poste depuis 1998 et Monsieur Alain Turpin qui a été directeur général du SIVET de 2011 à 2016. De plus, le SIVET a profité de cette tribune pour remettre des certificats de reconnaissance à tout son personnel interprète et administratif.

En plus de fêter ses vingt-cinq (25) ans, le SIVET a fait le dévoilement, auprès des deux cents (200) convives, de son nouveau logo et de son slogan : « *Signez le mouvement* ».

### Mise en place d'un programme de collecte de fonds



Le SIVET a chargé sa directrice au développement de la mise en place d'un programme de collecte de fonds. Pour la soutenir dans l'exécution de ce mandat, les services d'un consultant externe, Monsieur Daniel Lapointe, de chez Focus OSBL ont été retenus. À cet effet, trois (3) rencontres ont eu lieu pour préparer un plan de collecte de fonds.

### Étude de faisabilité pour une nouvelle offre de service d'intermédiaires linguistiques

Le projet d'étude de faisabilité, énoncé dans le plan stratégique 2018-2021 du SIVET, consiste à dresser un profil général de l'offre de services d'intermédiaires linguistiques afin de déterminer si cette offre est techniquement possible, viable du point de vue financier, et si elle comporte des avantages autant pour les clients que pour l'organisme.

La compagnie Services Linguistiques CB (SLCB) a obtenu le mandat pour la réalisation de cette étude. Un comité ad hoc a été formé afin de travailler en collaboration avec Madame Cynthia Benoit et Monsieur Darren Saunders qui ont rédigé cette étude selon le plan suivant :



## Les objectifs de l'étude de faisabilité

Un état de la situation des services d'intermédiaires linguistiques à l'extérieur du Québec



Une analyse des exigences d'implantation du service

La définition des objectifs en fonction du modèle SMART



Un survol des impacts de la nouvelle offre de services d'intermédiaires linguistiques

L'ensemble de ces activités a été réalisé auprès de différents acteurs du milieu, dont les Sourds et malentendants, les interprètes sourds et entendants, ainsi que les employeurs.

Le rapport a présenté cinq (5) scénarios possibles pour la mise en œuvre du service d'intermédiaires linguistiques. Cependant, SLCB recommande au SIVET d'entamer le processus d'implantation de ce service sous forme de projet-pilote. Une décision sera prise au cours de l'année 2019-2020.



## Développement du service d'interprétation vidéo à distance (IVD)

Le SIVET a mené un projet pilote d'IVD d'une durée de six (6) semaines. Cela a permis de mettre sur pied une nouvelle offre de services à distance. Le SIVET a pu de tester la technologie et les différentes situations possibles. Cette nouvelle offre de services prendra véritablement son envol au cours de la prochaine année.



## Création d'affectations électroniques

De concert avec l'entreprise ESG Média, une version électronique de la feuille d'affectation a été créée. Ce formulaire électronique est à l'essai depuis le 4 mars 2019. Cinq (5) interprètes ont été désignés par le Comité des relations du travail (CRT) du SIVET pour réaliser ce test d'utilisation et ils ont tous reçu une tablette électronique à cet effet.



## Centres d'appel

Pour assurer la qualité du travail et le confort de ses interprètes, le SIVET tente sans cesse d'améliorer les infrastructures de ses trois (3) centres d'appel. Le SIVET veut permettre à ses employés de travailler dans un environnement sécuritaire, sain et ergonomique.

Dans ce but, l'environnement structurel, le matériel et les composantes des postes de travail ont été réévalués.

Les centres d'appel du SIVET ont maintenant :



Des chaises ergonomiques



Un éclairage optimisé



Une constante supervision de son parc informatique pour assurer un service de qualité



La supervision d'un chef d'équipe dès le début de la journée de travail en semaine

## Déménagement des bureaux administratifs du SIVET

La qualité de vie au travail fait partie des valeurs du SIVET. À cet effet, l'équipe du SIVET a trouvé de nouveaux espaces de travail. Après plus de quatorze (14) ans à la même adresse, le SIVET emménageait dans ses nouveaux locaux situés au 4315, rue Frontenac, bureau 300 à Montréal, le 26 juin 2018.

# 6. Implication dans la communauté

LSQ

## Affiliations

Le SIVET est affilié à deux (2) regroupements :



## Promotion du SIVET / Représentations publiques

Afin de faire connaître la profession d'interprète, de sensibiliser différents milieux à la surdité et de promouvoir les services du SIVET, différentes activités d'informations et de représentations publiques ont été organisées.

**20**  
participantes

Conférences d'information sur le processus d'interprétation et les services offerts à des organismes de la communauté sourde

**08**  
participants

La Maison des femmes sourdes de Montréal (MFSM)

L'Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL)

**80**  
étudiants

Présentation dans des écoles secondaires lors de journées « Carrières »

**25**  
étudiants

École Curé-Antoine-Labelle de Laval

École Père-Marquette de Montréal

**40**  
étudiants

Présentation du SIVET à des étudiants de niveau universitaire, programme de gestion philanthropique

Université de Montréal

**11**  
étudiants

Présentation du SIVET aux finissants et finissantes au certificat en interprétation

Université du Québec à Montréal



## Participation à des congrès

Trois (3) membres de notre personnel : Messieurs Simon Charron et Joël St-Pierre ainsi que Madame Suzanne Villeneuve ont donné une conférence au congrès de l'Association canadienne des interprètes en langue des signes (CASLI) à Niagara Falls en juillet 2018. Une soixantaine (60) de participants du congrès y ont assisté. Au retour, une séance d'information a été donnée au personnel interprète du SIVET sur l'ensemble des conférences du congrès.

## Projet « Communo-Inclusion »

Le jeudi 28 mars dernier avait lieu le dévoilement des gagnants de la première (1<sup>ère</sup>) édition du programme de soutien financier à la communauté LSQ.

Le SIVET est près de la communauté LSQ et a à cœur la collaboration avec les parties prenantes. L'organisme a donc réservé un montant dans son plan budgétaire pour ses membres corporatifs en leur offrant la possibilité de soumettre un projet. Les projets proposés devaient avoir une valeur ajoutée pour la communauté sourde et comporter des retombées concrètes pour l'accessibilité communicationnelle. Un total de neuf (9) membres corporatifs a déposé un projet. La communauté LSQ a eu deux (2) semaines pour voter pour son projet « coup de cœur ». Les heureux gagnants sont :



Les autres membres participants ont reçu un prix de participation sous forme d'une banque de deux (2) heures d'interprétation vidéo à distance (IVD).



## Création du comité consultatif formé des leaders de la communauté sourde

Ce comité a pour objectif général de contribuer à éclairer le SIVET pour l'amélioration du service à la clientèle. Ce comité se réunit quelques fois par année pour échanger et proposer des solutions. Le comité est animé par Mesdames Audrey Beauchamp, Suzanne Laforest et Suzanne Villeneuve.

### Les objectifs plus spécifiques du comité sont de conseiller le SIVET et de prioriser les améliorations à propos :

1. de l'information à la clientèle (informations pertinentes à inclure dans les nouveaux outils de communication)
2. de la réception et du traitement des demandes d'interprétation (demandes en ligne, par Skype, etc.)
3. de la formation continue des interprètes (identification des besoins à prioriser)
4. de l'interprétation vidéo à distance (technique à utiliser, limites, etc.)
5. de l'élaboration de programmes de collecte de fonds afin de combler les besoins présentement orphelins faute de payeurs

Le Comité s'est réuni deux (2) fois cette année, le 12 décembre 2018 et le 28 mars 2019. Plusieurs idées ont ressorti des échanges et le personnel du SIVET a déjà commencé à mettre en place des solutions proposées par les membres.

Le SIVET remercie de sa participation la Maison des Femmes sourdes de Montréal (MFSM), l'Association du Syndrome de Usher du Québec (ASUQ), le Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS), le Centre de réadaptation en déficience physique Raymond-Dewar (IRD), l'Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL) et Madame Alice Dulude.

# 7. Évaluation de la satisfaction de la clientèle

LSQ

## Rapport sur le processus de plainte / Appréciations

Le tableau suivant présente les résultats des messages de félicitations et de plaintes de la clientèle sociocommunautaire pour la dernière année.

### Satisfaction de la clientèle (félicitations et plaintes) pour l'année 2018-2019

2018 -2019	Nombre (incluant félicitations)	Plaintes			Félicitations
		Administration	Interprétation	Fondées	
Total	49	24	17	37	8

# 8. Rapport statistique

LSQ

### Nombre de clients qui a utilisé au moins un service durant l'année

Type de client	2018-2019	2017-2018	2016-2017
individuel	620	599	645
corporatif	280	323	331

### Modes de communication

	2018-2019	2016-2017	2016-2017
LSQ	97,7 %	98,7 %	98,4 %
LSQ tactile (LSQT)	1,3 %	0,7 %	0,7 %
Oralisme	1,0 %	0,6 %	0,9 %

Demandes reçues par :	
ATS	268
Courriel	3014
Télécopieur	321
Personne	152
Téléphone	2744
Texto	24
Web	2650
Webcam	103
<b>Total</b>	<b>9276</b>

Total des demandes	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	Service	%	Service	%	Service	%
Demandes comblées (sociocommunautaire)	6656	71,8	7002	75,7	7630	75,3
Demandes non répondues par manque d'interprète	924	10,0	869	9,4	826	8,2
Services non couverts	59	0,6	43	0,4	40	0,5
Demandes traitées mais annulées par la clientèle	1637	17,6	1337	14,5	1633	16,0
<b>Total</b>	<b>9276</b>	<b>100</b>	<b>9251</b>	<b>100</b>	<b>10129</b>	<b>100</b>

Grands secteurs d'intervention	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	Service	%	Service	%	Service	%
Santé et services sociaux	4348	65,3	4488	64,1	4440	58,2
Monde du travail	1473	22,1	1564	22,3	2023	26,5
Justice/Notariat	184	2,8	266	3,8	235	3,1
Services gouvernementaux	186	2,8	185	2,6	272	3,6
Vie associative	190	2,9	172	2,5	301	3,9
Soutien parental	124	1,9	114	1,7	161	2,1
Services et biens de consommation	151	0,6	213	3,0	198	2,6
<b>Total</b>	<b>6656</b>	<b>100</b>	<b>7002</b>	<b>100</b>	<b>7630</b>	<b>100</b>

Demandes selon la région du client	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	Service	%	Service	%	Service	%
Montréal	5426	58,5	5504	59,5	6857	67,7
Laval	813	8,8	855	9,2	699	6,9
Montérégie	2323	25,0	2340	25,3	2038	20,1
Autres	714	7,7	552	6,0	535	5,3
<b>Total</b>	<b>9276</b>	<b>100</b>	<b>9251</b>	<b>100</b>	<b>10129</b>	<b>100</b>

Demandes selon la région du rendez-vous	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	Service	%	Service	%	Service	%
Montréal	6237	67,2	6148	66,5	7470	73,7
Laval	963	10,4	988	10,7	845	8,4
Montérégie	1853	20,0	1962	21,2	1675	16,5
Autres	223	2,4	153	1,6	139	1,4
<b>Total</b>	<b>9276</b>	<b>100</b>	<b>9251</b>	<b>100</b>	<b>10129</b>	<b>100</b>

Comparaison des urgences avec l'ensemble des services comblés	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	Service	%	Service	%	Service	%
Demandes régulières comblées	6314	94,9	6673	95,3	7330	96,1
Demandes en urgence	342	5,1	329	4,7	300	3,9
<b>Total</b>	<b>6656</b>	<b>100</b>	<b>7002</b>	<b>100</b>	<b>7630</b>	<b>100</b>

Comparaison des urgences comblées selon la région	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	Service	%	Service	%	Service	%
Montréal	213	62,3	222	67,5	198	66,1
Laval	39	11,4	30	9,1	28	9,3
Montérégie	88	25,7	77	23,4	73	24,3
Autres	2	0,6	0	0,0	1	0,3
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100</b>	<b>329</b>	<b>100</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

Comparaison des urgences comblées pendant ou après les heures de travail	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	Service	%	Service	%	Service	%
Pendant	200	58,5	188	57,1	182	60,7
Après	142	41,5	141	42,9	118	39,3
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>100</b>	<b>329</b>	<b>100</b>	<b>300</b>	<b>100</b>

## ORIENTATION 1 : ACCROÎTRE LE NOMBRE D'INTERPRÈTES

- 1.1 Améliorer les conditions de travail
- 1.2 Promouvoir le métier d'interprète auprès des jeunes en milieu scolaire et des conseillers en orientation
- 1.3 Favoriser une plus grande collaboration des milieux de l'enseignement en vue de produire un plus grand nombre d'interprètes diplômés
- 1.4 Offrir des stages supervisés pour les étudiants
- 1.5 Faire le transfert des services du Service régional d'interprétariat de Lanaudière (SRIL), incluant ses ressources humaines, à l'intérieur du SIVET (non prévu initialement dans le plan stratégique 2018-2021)

## ORIENTATION 2 : DIVERSIFIER ET ACCROÎTRE LES REVENUS

- 2.1 Intensifier les pourparlers avec certains ministères et organismes publics en vue de la conclusion de nouvelles ententes de financement
- 2.2 Mettre en place des programmes de collecte de fonds, de concert avec des organismes de la communauté sourde, afin d'amasser, auprès de donateurs, le financement requis pour combler les besoins présentement orphelins faute de payeurs
- 2.3 Mettre en place des communications externes plus soutenues afin de mieux faire connaître le SIVET auprès des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux, des potentiels bailleurs de fonds privés et du grand public
- 2.4 Développer un service d'IVD

### ORIENTATION 3 : RÉPONDRE MIEUX AUX ATTENTES DES CLIENTS CORPORATIFS ET DES LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ SOURDE

- 3.1 Créer une équipe d'interprètes seniors spécialisée dans les affectations particulièrement exigeantes (conférences, colloques, assemblées, etc.)
- 3.2 Créer un comité consultatif formé des leaders de la communauté sourde afin de maintenir des échanges réguliers
- 3.3 Mettre en place des communications efficaces destinées aux clients corporatifs et aux leaders de la communauté sourde afin de mieux faire comprendre la complexité du travail de l'interprète et le fonctionnement du SIVET

### ORIENTATION 4 : ASSURER LE SUCCÈS ET LA PÉRENNITÉ DU NOUVEAU SRV

- 4.1 Assurer l'atteinte de l'orientation stratégique no.1 afin de pourvoir aux besoins en interprètes du SRV
- 4.2 Maintenir une relation régulière et positive avec les autorités de l'ACS



4315 rue Frontenac, suite 300 Montréal (Qc) H2S 2M4

Courriel : [info@sivet.ca](mailto:info@sivet.ca) Téléphone : 514 285-8877

[www.sivet.ca](http://www.sivet.ca)





**SIGNEZ LE  
MOUVEMENT**