



SIVET

SERVICE D'INTERPRÉTATION
VISUELLE ET TACTILE

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS
2019-2020



TABLE DES MATIÈRES

04 MISSION, VISION ET VALEURS

05 MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

06 VIE ASSOCIATIVE

- 06 Conseil d'administration et comités de travail
- 07 Élaboration d'une politique de tarification des services du SIVET

08 RESSOURCES HUMAINES

- 08 Ensemble des ressources humaines
- 10 Offre de stages
- 10 Élaboration d'une procédure relative au programme de mentorat
- 10 Élaboration d'un programme de bourses
- 11 Encadrement et perfectionnement
- 11 Élaboration d'un sondage annuel
- 11 Activités sociales des employés

12 ACTIVITÉS ET PROJETS

- 12 Évaluation des interprètes en collaboration avec les services régionaux d'interprétation (SRI)
- 12 Offre de service français-LSQ du Service de relais vidéo (SRV)
- 13 Développement de la communication interne et externe
- 14 Étude de faisabilité pour une nouvelle offre de service d'intermédiaires linguistiques
- 14 Développement du service d'interprétation vidéo à distance (IVD)
- 14 Transfert des services du SRIL
- 14 Création d'une feuille d'affectation électronique
- 14 Travaux pour l'amélioration de l'outil de gestion

15 INFRASTRUCTURES

- 15 Centres d'appels
- 15 Agrandissement des bureaux administratifs du SIVET

16 IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

- 16 Affiliations
- 16 Faire connaître la profession d'interprète et sensibiliser à la surdité
- 16 Promotion du SIVET / Représentations publiques
- 17 Participation à des comités
- 17 Rencontres de sensibilisation auprès du milieu policier
- 17 Participation à des congrès
- 18 Projet « Communo-Inclusion »
- 19 Comité consultatif formé des leaders de la communauté sourde
- 19 Activités commanditées par le SIVET
- 19 Implications dans la communauté

20 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

- 20 Rapport sur le processus de plainte / appréciation

20 RAPPORT DE STATISTIQUES

23 PLAN D'ACTION 2020-2021



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 :

- Est un acteur incontournable des services d'interprétation en LSQ pour les personnes sourdes et malentendantes francophones du Canada ;
- Répond à la plupart des types de besoins de sa clientèle ;
- Dispose d'un bassin suffisant d'interprètes motivés et compétents pour répondre à la demande ;
- Jouit d'un financement plus diversifié et du soutien de nombreux donateurs individuels et corporatifs ;
- 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.



MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Chers membres,

C'est avec plaisir que nous vous présentons le rapport d'activités annuel 2019-2020. L'un des plus gros projets de la dernière année concernant le plan d'action du SIVET a été l'ajout des services d'interprétation dans la région de Lanaudière et dans celle des Laurentides, puisque le Service régional d'interprétariat de Lanaudière (SRIL) a été dissout le 31 mars 2020. Cette démarche a été complétée avec succès le 29 décembre 2019. Nous tenons à remercier la direction du SRIL et du SIVET, les administrateurs du SRIL et du SIVET, le syndicat des interprètes professionnels du SIVET et le syndicat des interprètes professionnels du Service régional d'interprétariat de Lanaudière pour leur collaboration. Le transfert des services a ainsi pu se faire de façon harmonieuse pour ces deux (2) régions. La famille du SIVET s'agrandit et nous offrons maintenant des services d'interprétation dans les cinq (5) régions suivantes : Montréal, Montérégie, Laval, Lanaudière et Laurentides.

Depuis plusieurs années, l'un des enjeux principaux du SIVET est de disposer d'un nombre suffisant d'interprètes pour répondre aux besoins grandissants de sa clientèle. Grâce à nos stratégies de recrutement et à la collaboration du SRIL, nous avons réussi à embaucher neuf (9) interprètes en poste à temps plein, une (1) interprète à temps partiel, une (1) interprète-chef d'équipe, une (1) deuxième conseillère en services d'interprétation et quinze (15) interprètes sur appel. Ces embauches ont permis de diminuer de plus de la moitié le taux de demandes non répondues par manque d'interprète : nous en sommes à 4,6 % comparé à 10 % en 2018-2019. Ce taux d'indisponibilité est semblable à celui des années d'avant l'arrivée du Service de relais vidéo (SRV). En effet, le taux de 2015-2016 était de 4,6 %. Nous pouvons donc en conclure que les stratégies de recrutement depuis 2016 sont une réussite! Il sera important pour le SIVET de s'assurer de la rétention du personnel de son équipe pour les prochaines années.

Depuis l'automne 2019, le SIVET rencontre régulièrement le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal (CCSMTL), le Centre

intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval, le CISSS de la Montérégie-Ouest, le CISSS de Lanaudière et le CISSS des Laurentides afin de conclure une nouvelle entente pour le financement des activités spécifiques. Ces rencontres ont été productives. Un merci tout spécial à Madame Hélène Laflamme, agente de planification, programmation et recherche du Service régional des activités communautaires et de l'itinérance et directrice adjointe au Bureau du PDG adjoint du CCSMTL, qui nous a guidés dans les démarches pour ce dossier.

Au début du mois de mars, le virus de la COVID-19 est arrivé au Québec et l'équipe du SIVET a dû rédiger un plan de continuité des services afin d'assurer la continuité des opérations puisque le SIVET offre des services essentiels. Cette situation nous a forcé à adapter la façon dont sont offerts nos services pour assurer la santé et sécurité des employés et des membres du SIVET. Heureusement, l'interprétation vidéo à distance (IVD) a été implantée l'année dernière au sein du SIVET et l'équipe en connaissait déjà bien le fonctionnement. Nous étions donc prêts à répondre à l'augmentation des demandes par IVD. Les échanges avec le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont permis de commencer à offrir l'IVD dans les établissements de santé et de services sociaux. Plusieurs rencontres ont eu lieu auprès des partenaires et l'objectif commun était de maintenir la qualité de l'accessibilité communicationnelle pour les personnes sourdes et malentendantes. Bien sûr, ce travail n'est pas terminé, mais nous pouvons dire que nous sommes sur la bonne voie!

Nous tenons aussi à remercier et à souligner le dévouement de nos chers administrateurs qui ont donné de nombreuses heures pour participer aux réunions du conseil d'administration et aux réunions des comités.

Pour terminer, le SIVET est rendu à la 3^e année du plan stratégique 2018-2021, nous nous assurerons donc que les objectifs des quatre (4) orientations stratégiques pour la prochaine année soient complétés et atteints. Vous pouvez voir ces objectifs dans le plan d'action 2020-2021. Nous prévoyons entreprendre les travaux du deuxième plan stratégique et du deuxième plan de communication (2021-2024) à partir de cet automne, alors l'équipe ne chômera pas!



Chantal Turcotte
Présidente

Suzanne Laforest
Directrice générale

VIE ASSOCIATIVE

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉS DE TRAVAIL



12

administrateurs

Membres corporatifs



Chantal Turcotte de l'École Lucien-Pagé, présidente



Darren Saunders du Groupe de recherche sur la LSQ de L'UQAM, vice-président



Caroline Hould de l'Association sportive des sourds du Québec (ASSQ), secrétaire-trésorière



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



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



Jean-Daniel Grenier de l'Association du Syndrome de Usher du Québec (ASUQ), administrateur



Marie-Josée Richard de l'Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs (AQEPA Montréal Régional), administratrice



Julie Laroche de l' cole Gadbois, administratrice



Michel Desjardins du Service régional d'interprétariat de Lanaudierre (SRIL), administrateur

Membres individuels



Louis Desbiens, administrateur



Julie Lafleur, administratrice



Lyne Noiseux, administratrice



6

comités



8

rencontres
de travail



7

réunions

**Les administrateurs du CA
se sont réunis à sept (7) reprises :**

23 avril 2019
28 mai 2019
13 juin 2019
17 septembre 2019
5 novembre 2019
10 décembre 2019
28 janvier 2020

Pour l'année 2019-2020, il y a eu six (6) comités de travail et la composition de ces comités est :

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

Véro Leduc, Chantal Turcotte, Julie Lafleur, Louis Desbiens, Darren Saunders et Shanna Sarrazin-Laverdure

○ **Comité de gouvernance, une (1) rencontre :**

Marie-Josée Richard, Chantal Turcotte et Suzanne Laforest

○ **Comité des ressources humaines, trois (3) rencontres :**

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

○ **Comité des finances, une (1) rencontre :**

Caroline Hould, Brigitte Sabourin et Suzanne Laforest

○ **Comité de révision des plaintes, aucune (0) rencontre :**

Darren Saunders, Suzanne Villeneuve et Suzanne Laforest

○ **Comité ad hoc pour l'étude de faisabilité d'une nouvelle offre de services d'intermédiaires linguistiques, une (1) rencontre :**

Julie Laroche, Julie Lafleur, Chantal Turcotte et Suzanne Laforest

ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE DE TARIFICATION DES SERVICES DU SIVET

Au cours de la dernière année, une nouvelle politique a été élaborée afin de préciser les conditions d'application des règles de tarification des services du SIVET. Ce document vise à assurer une compréhension uniforme de ces mesures par toute la clientèle et par l'équipe administrative du SIVET. Notamment, on y mentionne la tarification des différents services, le délai de paiement ainsi que les conditions et les frais d'annulation.

RESSOURCES HUMAINES

ENSEMBLE DES RESSOURCES HUMAINES

Pour être en mesure de diminuer le nombre des demandes non répondues par manque d'interprète et de répondre aux demandes des deux (2) nouvelles régions, le SIVET a procédé à plusieurs embauches au cours de l'année 2019-2020.



1

nouvelle
interprète-chef
d'équipe



1

nouvelle
conseillère
en services
d'interprétation



9

nouveaux
interprètes
à temps plein



1

nouvelle
interprète
à temps partiel



15

nouveaux
interprètes
sur appel

VOICI LES NOUVEAUX EMPLOYÉS DU SIVET :



Marie-France Sabourin,
interprète-chef d'équipe



Lina Ouellet,
conseillère en services
d'interprétation



Farah Chebbab,
interprète à temps plein



Mahée Blais-Bernatchez,
interprète à temps plein



Yvan Hart,
interprète à temps plein



Karine Gauthier,
interprète à temps plein



Anne-Marie Dufour,
interprète à temps plein



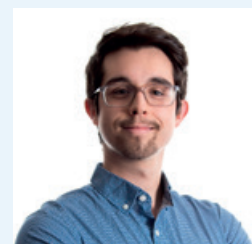
Lise Richard,
interprète à temps plein



Nancy Morin,
interprète à temps plein



Annick Morrisson,
interprète à temps plein



**Mervann
Lacroix-Bergeron,**
interprète à temps plein



Francine Lapierre,
interprète à temps
partiel



Shanna Sarrazin-Laverdure a été embauchée le 3 septembre 2019 au poste de directrice adjointe. Elle épaulé la directrice générale dans l'exécution de ses tâches. De plus, elle planifie, dirige, organise et contrôle toutes les activités liées au marketing et à la communication.

Marie-Josée Lambert, deuxième commis-comptable (18 novembre 2019), et **Mélissa Sarrazin-Le Siège**, quatrième répartitrice (26 mars 2020), ont été embauchées afin de permettre au SIVET de maintenir la qualité de ses opérations malgré l'ajout du service dans deux (2) nouvelles régions.



Shanna Sarrazin-Laverdure



Marie-Josée Lambert



Mélissa Sarrazin-Le Siège

DANS L'ENSEMBLE, LE SIVET COMPTE (EFFECTIFS AU 31 MARS 2020)



86
employés



14

personnel
administratif



36

interprètes
à temps plein



2

interprètes
à temps partiel



21

interprètes
sur appel



13

interprètes aucune
disponibilité

OFFRE DE STAGES

Le protocole de stages en interprétation du SIVET a été élaboré à l'hiver 2019, c'est donc la première année qu'il est mis en application. Nous proposons différents types de stages :

Stage d'observation au SRV

Cette année, nous avons accueilli quatre (4) stagiaires en observation au SRV. Il s'agit du nombre de finissants au certificat en interprétation visuelle de l'UQAM. L'an prochain, nous anticipons une forte hausse étant donné le succès du nouveau programme de majeure en interprétation français-LSQ de l'UQAM.

Stage supervisé pour des étudiants de niveau universitaire

Le stage supervisé pour un étudiant universitaire est destiné à la base à un étudiant du certificat en interprétation visuelle. L'étudiante sélectionnée par l'UQAM a terminé son stage de 50 heures au SIVET. Dès l'année prochaine, ce stage sera plutôt destiné aux étudiants de la majeure en interprétation français-LSQ.

De plus, l'une de nos interprètes a obtenu la Bourse de formation de doctorat FRQS de l'Université de Montréal pour un stage en milieu de travail. Elle a choisi d'effectuer ses 300 heures de stage au SIVET de mai à novembre 2019. Pendant son stage, elle a réalisé une recension des écrits scientifiques pour la mise sur pied de 4 formations qu'elle a conçues et réalisées. Elle a également fait la proposition d'une conférence et de la rédaction d'un article scientifique.

Stage supervisé pour des étudiants de niveau collégial

Le stage supervisé pour un étudiant de niveau collégial n'a pas été comblé cette année par manque d'étudiants au programme.

Stage supervisé pour un étudiant étranger

Un stage supervisé d'une semaine pour un étudiant étranger a été offert à une étudiante de Paris au Master Sciences du langage. Il a été réalisé en avril 2019.

ÉLABORATION D'UN PROGRAMME DE BOURSES

Le SIVET est conscient de l'importance de la formation de son personnel. C'est à cette fin que, pour la première fois en 2020, le SIVET a mis en place un programme de bourses pour les interprètes. Ce programme est issu d'une idée de Joël St-Pierre, interprète du SIVET. Ce programme a pu être mis en place avec l'aide du comité de recrutement des interprètes, formé de Joëlle Fortin, interprète de niveau sénior, et de Joël St-Pierre. Ils ont été accompagnés par Suzanne Villeneuve, DQE. Ils ont établi des catégories et défini des critères pour l'attribution de ces bourses.

Les prix visent à récompenser des interprètes qui se sont démarqués par leur implication sociale au SIVET, dans la communauté ou dans la profession, tout en poursuivant leurs études. L'annonce a été faite au cours de la soirée de dévoilement des gagnants du projet « Communo-Inclusion » le 26 mars 2020.

Les récipiendaires des bourses pour cette année sont :



Brigitte Giguère

Catégorie
« Persévérance »
pour un interprète
en poste



Anne-Mary Côté

Catégorie « Relève »
pour un interprète
en poste



Stéphanie Luna

Catégorie « Relève »
pour un interprète
sur la liste de rappel

ÉLABORATION D'UNE PROCÉDURE RELATIVE AU PROGRAMME DE MENTORAT

Un comité de réflexion a élaboré le programme global de mentorat et de parrainage qui fera l'objet d'un projet pilote d'une année. Ce comité était composé de Michèle Chabot, interprète de niveau sénior, de Lyne Gargano, conseillère en services d'interprétation (CSI), et de Suzanne Villeneuve, directrice à la qualité et à l'éthique (DQE). Le comité exécutif du syndicat a aussi collaboré à sa conception. C'est un programme en deux (2) volets : le parrainage pour les nouveaux interprètes du SIVET et le soutien sur le terrain par des interprètes mentors.

Ce programme vise principalement à :

- Contribuer à l'accueil et à la rétention de la main-d'œuvre ;
- Faciliter le développement professionnel ;
- Permettre le tremplin vers la création d'interprètes de haut niveau de performance.

ENCADREMENT ET PERFECTIONNEMENT

Formations de perfectionnement

Depuis avril 2019, un total de 930 heures de perfectionnement de groupe ou individuel a été donné au personnel du SIVET.

Du côté des interprètes, les formations portaient sur les thèmes suivants : le SRV, l'interprétation dans les secteurs de la santé et de la justice, le code de déontologie, l'équilibre en interprétation et l'approfondissement des compétences LSQ.

Pour sa part, le personnel administratif a reçu des formations sur les thèmes de la communication managériale, la gestion de crise et la communication interne.

Accessibilité du matériel de formation

Du matériel a été créé pour le perfectionnement des interprètes et rendu disponible dans la Zone Interprète du site Internet : il s'agit de documents de formation, de capsules linguistiques de Robin Lachapelle sur la qualité du français ainsi que de deux nouveaux lexiques (finances et pièces automobiles).

Nouvelle conseillère en services d'interprétation

Lina Ouellet a été embauchée comme deuxième conseillère en service d'interprétation (CSI). Tout en continuant leurs activités d'interprétation, ces deux (2) CSI se partagent maintenant l'ensemble de l'encadrement des interprètes du SIVET et collaborent à leur formation.



Lunchs, trucs et cie

Les dîners-causeries se sont poursuivis durant l'année 2019, permettant aux interprètes de discuter de divers sujets.

Depuis janvier 2020, les dîners-causeries ont changé de forme. On les appelle maintenant Lunchs, trucs et cie. Durant ces rencontres, une demi-heure est réservée aux échanges libres et l'heure suivante est constituée d'une activité ludique de formation (jeu avec les configurations, révision de lexique, etc.). Ces rencontres sont très appréciées de toute l'équipe.

ÉLABORATION D'UN SONDAGE ANNUEL

Pour la première fois cette année, le SIVET a amorcé un processus de sondage annuel auprès de tous ses employés. Celui-ci invitait le personnel du SIVET à s'exprimer sur divers aspects de leur vie au travail. Après analyse de ce sondage, des rencontres en petits groupes composés de cadres du 2^e niveau, de cadres du 3^e niveau et d'interprètes ont été faites. Ces rencontres avaient pour but de mieux comprendre les défis exprimés lors du sondage annuel et d'être en mesure de trouver des pistes de solution. Finalement, un plan d'action de six mois a été mis sur pied pour l'amélioration de certains enjeux soulevés. Une réévaluation aura lieu à l'automne 2020.

ACTIVITÉS SOCIALES DES EMPLOYÉS

Les activités sociales sont très importantes pour le SIVET, elles permettent à l'ensemble du personnel de développer un esprit d'équipe et un sentiment d'appartenance.

Au début de l'année, le comité social a proposé une activité pour le bien-être des employés. À deux (2) reprises, lors des mois d'avril et de juin, ceux-ci ont eu l'occasion de recevoir un massage sur chaise. Ces moments de détente ont été beaucoup appréciés de l'ensemble des employés.

Dès l'automne, le comité social, formé de Francis Roussel, Louis Charron, Anne-Mary Côté, Magalie Laverdure et Lynda Paradis, s'est préparé aux festivités du temps des fêtes. Cette année, c'est dans un chalet que la fête s'est déroulée. Cela a permis à ceux qui le désiraient de dormir sur place, et ainsi d'éviter un retour tardif. Au courant de la soirée, jeux et surprises attendaient toute l'équipe, ainsi que la remise des prix de reconnaissance pour les années de services des employés du SIVET.

Par la suite, le comité a voulu souligner l'arrivée du printemps avec une sortie à la cabane à sucre. Toutefois, l'événement qui était prévu le 21 mars 2020 a dû être annulé compte tenu des circonstances exceptionnelles liées à la COVID-19.



ACTIVITÉS ET PROJETS

ÉVALUATION DES INTERPRÈTES EN COLLABORATION AVEC LES SERVICES RÉGIONAUX D'INTERPRÉTATION (SRI)

Le SIVET collabore au programme d'évaluation des compétences des interprètes des SRI en fournissant les services d'une de ses conseillères en services d'interprétation comme coordonnatrice du programme. Au total, la CSI a collaboré à l'évaluation de vingt-six (26) candidats, dont dix-neuf (19) étaient des candidats au SIVET. De plus, il y a eu quatorze (14) présélections dans la province dont douze (12) au SIVET.

La DQE du SIVET, Suzanne Villeneuve, a réalisé la formation de trois (3) nouveaux évaluateurs pour les SRI.

OFFRE DE SERVICE FRANÇAIS-LSQ DU SERVICE DE RELAIS VIDÉO (SRV)

L'année 2019-2020 est la 3^e année du contrat qui lie le SIVET à l'Administrateur canadien du SRV (ACS) en tant que fournisseur de services d'interprétation. L'amélioration de la qualité des infrastructures informatiques et matérielles se poursuit.

Afin d'accueillir les nouveaux interprètes vidéo (IVs) provenant des territoires du SRIL, le SIVET a procédé au déménagement de certains de ses postes de travail dans un nouveau centre d'appels dans la région des Laurentides. Afin de répondre aux demandes grandissantes de l'ACS, le SIVET a également procédé à l'embauche d'IVs de la région de Québec. Avec l'ajout des IVs des régions des Laurentides, de Lanaudière et de Québec, le nombre total d'IVs a augmenté de douze (12).

En novembre 2019, Suzanne Villeneuve, DQE du SIVET, a mis en place une formation de rafraîchissement des méthodes de travail au SRV.

Le SIVET offre ses services d'interprétation au SRV durant les jours et heures suivants :

Lundi, mercredi, samedi et dimanche	6 h à minuit
Mardi, jeudi et vendredi	6 h à 21 h

Chiffres du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019 (fournis par l'ACS)* :

Nombre de clients enregistrés	7 432
Nombre total d'appels	521 569
Durée moyenne d'un appel	5,6 minutes
Nombre d'appels 911	823

* Le pourcentage correspondant aux appels en LSQ-français est d'environ 30 % des chiffres fournis par l'ACS.

DÉVELOPPEMENT DE LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

Le SIVET a poursuivi ses efforts de communication interne et externe au cours de la dernière année dans la lignée du plan de communication 2018-2021.

Refonte du site internet

La grande partie de cette refonte a été effectuée en 2018-2019, mais le nouveau site internet a finalement été dévoilé au public en août 2019. Il contient une section « Carrières » entièrement dédiée au recrutement de nouveaux interprètes. Le nouveau calendrier de disponibilités divisé en trois périodes de la journée est également pratique pour les clients du SIVET.

Matériel de présentation

Pour accompagner la présence du SIVET lors d'événements publics (colloques, kiosques, etc.), du nouveau matériel de présentation a été développé : un support pour télévision, un kiosque et une bannière sous forme de mur. Ces outils permettent de renforcer l'image professionnelle du SIVET.



Vidéos pour présenter le service d'IVD

Plusieurs vidéos ont été produites pour présenter et expliquer le service d'interprétation vidéo à distance (IVD) : une vidéo promotionnelle, une vidéo explicative du service et une vidéo tutoriel décrivant le matériel nécessaire et la procédure pour utiliser ce service.

Infolettre

Suivant la création de gabarits en 2018-2019, cette année a été celle du déploiement des infolettres, tant pour les employés que pour les membres du SIVET. En tout, ce sont seize (16) infolettres qui ont été envoyées, tant à l'interne qu'à l'externe, avec un taux d'ouverture moyen de 65 %. Le taux d'ouverture moyen des infolettres est de 30 %¹.

Outils de communication imprimés

De nouvelles cartes d'affaires ont été imprimées avec l'ajout du numéro sans frais du SIVET. De plus, une autre carte d'affaires a été produite à l'usage des personnes sourdes qui ont besoin d'un service d'interprétation. Par ailleurs, un document explicatif sur la profession d'interprète a été produit et distribué à l'Ordre des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec.

Présence sur les réseaux sociaux

La présence du SIVET sur Facebook s'est encore renforcée par des publications constantes et une augmentation du nombre d'abonnés. Du côté de LinkedIn, le SIVET s'est fait plus présent sur ce réseau social et le nombre d'abonnés sur la page a presque quadruplé.

Statistiques en lien avec les communications

Facebook	Nombre d'abonnés
Au 1 ^{er} avril 2018	616
Au 1 ^{er} avril 2019	1285
Au 31 mars 2020	2361
↑ Augmentation de 83,7 % au cours de la dernière année	

Facebook	Nombre de publications
2017-2018	38
2018-2019	133
2019-2020	240

La vidéo en direct du dévoilement des gagnants du projet « Communo-Inclusion » a été la vidéo la plus populaire, suivie du discours de Greta Thunberg interprété en LSQ à la marche pour le climat à Montréal.

YouTube	Nombre d'abonnés
Au 1 ^{er} avril 2018	20
Au 1 ^{er} avril 2019	31
Au 31 mars 2020	52
↑ Augmentation de 67,7 % au cours de la dernière année	

LinkedIn	Nombre d'abonnés
Au 1 ^{er} avril 2018	-
Au 1 ^{er} avril 2019	15
Au 31 mars 2020	59
↑ Augmentation de 293 % au cours de la dernière année	

Site internet	Année 2019-2020
Nombre d'utilisateurs	14 273
Nombre de pages vues	90 157

1 <https://fredericgonzalo.com/2017/10/03/comment-mesurer-lefficacite-de-votre-infolettre/>

ÉTUDE DE FAISABILITÉ POUR UNE NOUVELLE OFFRE DE SERVICE D'INTERMÉDIAIRES LINGUISTIQUES

L'an dernier, une étude de faisabilité a été réalisée par la compagnie de Services Linguistiques CB (SLCB). Cinq (5) scénarios possibles ont été proposés pour la mise en œuvre du service d'intermédiaires linguistiques. Le conseil d'administration a approuvé le scénario qui préconise un projet pilote de dix-huit (18) mois.

Ce scénario permet d'assurer la disponibilité d'un intermédiaire linguistique, du moins à temps partiel, durant le projet. De plus, cette option permet de déterminer concrètement la faisabilité, les coûts, la demande, les critères de formation et d'embauche, les politiques et les procédures ainsi que le développement d'un plan à long terme pour cette offre de service. Un plan d'action est élaboré et devait débiter à l'automne 2019, mais différentes raisons ont causé le retard de l'échéancier. L'avancement de ce projet se fera plutôt au cours de l'année 2020-2021.

DÉVELOPPEMENT DU SERVICE D'INTERPRÉTATION VIDÉO À DISTANCE (IVD)

À la suite du projet pilote, l'ouverture du service d'interprétation vidéo à distance (IVD) a eu lieu en juin 2019. À partir de ce moment, le développement du service s'est fait tranquillement. Des conférences ont été offertes à quelques établissements et la formation des interprètes s'est poursuivie pendant toute l'année au fur et à mesure des demandes.

Deux éléments principaux freinent l'accélération du service :

- 1) le fait que les établissements de santé ne soient pas équipés pour l'IVD (une grande proportion des services sociocommunitaires offerts par le SIVET est dans ce secteur) ;
- 2) le fait que nous n'offrons pas de service sur demande, il faut faire une réservation.

L'avènement de la COVID-19 a changé la donne. Le secteur de la santé s'est montré plus ouvert à l'IVD et la disponibilité des interprètes par ce médium favorise l'acceptation des demandes de dernière minute. Nous envisageons une croissance de ce secteur pour l'année 2020-2021.

TRANSFERT DES SERVICES DU SRIL

En avril 2019, le conseil d'administration du SRIL, qui offre des services d'interprétariat aux personnes sourdes et malentendantes de la région de Lanaudière et de la région des Laurentides, a résolu de mettre fin à ses activités au début de l'année 2020. Différentes raisons ont mené à cette décision, dont le manque de ressources humaines et financières. Après l'établissement d'un plan d'action pour l'année 2019-2020 et d'un plan de transfert des services vers le SIVET à compter de janvier 2020, un avis de dissolution au 31 mars 2020 a été adopté en assemblée générale annuelle du SRIL.

Le SRIL et le SIVET ont élaboré ces plans d'action et de transfert afin d'assurer un maintien de la qualité des services d'interprétation de ces deux (2) régions durant cette transition. Ces plans ont été communiqués à tout le personnel ainsi qu'aux membres et aux partenaires du SRIL et du SIVET. Cette transition a aussi nécessité la collaboration des syndicats des interprètes du SRIL et du SIVET pour la reconnaissance de l'ancienneté des interprètes provenant du SRIL. Tout ce long processus s'est bien déroulé.

CRÉATION D'UNE FEUILLE D'AFFECTATION ÉLECTRONIQUE

En collaboration avec l'entreprise ESG média, une version numérique de la feuille d'affectation, soit la feuille d'affectation électronique (FAE), a été complétée. L'automne dernier, après plusieurs rectifications, des tablettes électroniques ont été distribuées à tous les interprètes.

TRAVAUX POUR L'AMÉLIORATION DE L'OUTIL DE GESTION

L'année dernière, un comité de travail, formé de Michèle Chabot, Yvan Boucher, François Ste-Marie, Isabelle Tremblay, Marie-Claude Dion, Francis Roussel, Lynda Paradis et Suzanne Villeneuve conjointement avec l'entreprise CIM-Conseil, a travaillé à l'amélioration des opérations du SIVET. Les travaux ont commencé en 2018-2019 et se sont terminés au mois de mai 2019. Un plan d'action a été élaboré et mis en œuvre au cours de la dernière année.

Les travaux se sont notamment consacrés à l'amélioration de l'outil de gestion. Ce dernier est au cœur du travail de l'équipe de la répartition et contenait plusieurs lacunes. Celles-ci ont d'ailleurs un impact sur les délais de confirmation au client en plus d'imputer un temps de répartition considérable en raison de son manque d'ergonomie. Au fil du temps, plusieurs améliorations ont été apportées à l'outil et les travaux se poursuivront en 2020-2021.

INFRASTRUCTURES



CENTRES D'APPELS

Afin que les interprètes puissent offrir le meilleur service possible, le SIVET a mis à jour les infrastructures de ses trois (3) centres d'appels. Pour la période 2019-2020, le SIVET a poursuivi son objectif d'améliorer les espaces de travail des interprètes et les actions suivantes ont été entreprises :

- Acheter de nouveaux ordinateurs pour l'amélioration d'une partie du parc informatique dans les centres d'appels de Montréal et de Québec. La prochaine étape s'effectuera au cours de l'année 2020-2021 ;
- Déménager le centre d'appels des Laurentides dans un plus grand espace pour pouvoir accueillir neuf (9) postes de travail, soit une augmentation de cinq (5) postes. De plus, le nouveau centre possède une salle multifonctionnelle ;
- Mettre à jour les réseaux informatiques pour une meilleure performance du service ;
- Ajouter de nouveaux luminaires dans le centre d'appels de Montréal pour optimiser la qualité de la vidéo ;
- Ajouter un nouveau lieu de travail accessible en cas d'urgence advenant une défaillance majeure des centres d'appels les rendant indisponibles. Les nouveaux postes sont installés dans le centre administratif du SIVET.

AGRANDISSEMENT DES BUREAUX ADMINISTRATIFS DU SIVET

Au cours de l'année, le centre administratif du SIVET a été agrandi avec l'ajout de nouveaux bureaux au sous-sol du même bâtiment. Cet agrandissement a permis au SIVET d'accueillir toute l'équipe de la comptabilité, d'inclure une salle de tournage, d'aménager une salle de réunion et d'installer quatre (4) nouveaux postes de travail pour le SRV en cas d'urgence.



IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

AFFILIATIONS

Le SIVET est affilié à deux (2) regroupements :

- Le Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)
- Le Centre québécois des services aux associations (CQSA)



FAIRE CONNAÎTRE LA PROFESSION D'INTERPRÈTE ET SENSIBILISER À LA SURDITÉ

La profession d'interprète demeure méconnue de plusieurs. Il est pourtant important que les jeunes, entre autres, connaissent l'existence de cette profession afin de faire le choix d'étudier et de devenir interprète. Plusieurs efforts ont été faits cette année en ce sens :

Présence du SIVET à l'Événement Carrières les 9 et 10 octobre 2019.

Cet événement a accueilli près de 10 000 visiteurs en recherche d'emploi. La présence du SIVET à cet événement a permis de faire connaître la profession d'interprète, ainsi que la mission de l'organisme. Plusieurs visiteurs ont appris l'existence de la profession et ont été sensibilisés à la surdité. Cela a également permis au SIVET d'établir un réseau de contacts utiles pour le futur.

Présentations sur la profession d'interprète dans des écoles primaires ou secondaires :

- École primaire La Roseaie, Varennes - 50 étudiants
- Polyvalente Lucien-Pagé, Montréal - 160 étudiants
- École secondaire Mont-Royal, Mont-Royal - 15 étudiants
- Académie Dunton, Montréal - 30 étudiants
- École Père-Marquette, Montréal - 22 étudiants



PROMOTION DU SIVET/ REPRÉSENTATIONS PUBLIQUES

Dans le but de promouvoir le SIVET et ses services, plusieurs autres activités ont été menées :

Conférences d'information sur le processus d'interprétation et sur les services offerts aux organismes de la communauté sourde, notamment l'interprétation vidéo à distance :

- La Maison des Sourds de Montréal - 56 participants
- Le Centre Alpha-Sourd - 15 participants
- L'Association Montérégienne de Surdité (AMS) - 16 participants
- Institut Raymond Dewar (IRD) - 20 intervenants
- Kiosque au colloque du Rohcmum (Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Monr al) - 50 participants

Présentations du SIVET à des étudiants de niveau universitaire :

- Université du Québec   Monr al, département de linguistique : conférence sur l'aspect cognitif de l'interprétation - 45 étudiants
- Université du Québec   Monr al, département de linguistique : conférence sur le travail de l'interprète - 45 étudiants

Présentations pour expliquer le transfert des services du SRIL au SIVET :

- Association des personnes avec problèmes auditifs des Laurentides (APPAL) - 55 participants
- Association des Sourds de Lanaudier  (ASL) - 42 participants

Présence médiatique

- Participation à l'émission Du côté de chez Catherine   Radio-Canada – Table ronde sur le travail d'interprète avec Yvan Boucher, interprétée par Joëlle Fortin – le 1^{er} décembre 2019¹
- Participation à l'émission Accès libre du Canal M – Entrevue avec Suzanne Villeneuve sur l'interprétation vidéo à distance (IVD), interprétée par Michèle Chabot – le 9 décembre 2019²

En 2019-2020, les conférences, les activités de promotion et de relations publiques du SIVET ont permis de rejoindre plus de 621 personnes, sans compter la visibilité via la présence médiatique.

PARTICIPATION À DES COMITÉS

Au cours de l'année, le SIVET s'est impliqué au sein de quelques comités afin d'offrir son expertise à d'autres associations :

- Participation au comité sur l'interprétation sociocommunitaire de l'OTTIAQ
- Participation au sous-comité de travail pour le guide sur les mesures d'urgence du ReQIS
- Participation au comité pour l'élaboration d'une boîte à outils par le ReQIS
- Participation aux comités de l'ACS : offre d'interprètes sourds au SRV, le travail à distance pour le SRV et le comité de qualité.

RENCONTRES DE SENSIBILISATION AUPRÈS DU MILIEU POLICIER

La sensibilisation du milieu policier à la surdité et à la présence des interprètes est toujours un élément important. C'est pourquoi la sensibilisation se poursuit d'année en année. En 2019-2020, deux activités ont été faites en ce sens :

Conférence auprès des étudiants en technique de la sûreté urbaine au cégep Gérald-Godin (18 étudiants).

Une fois diplômés, ces étudiants seront patrouilleurs de la sécurité publique dans plusieurs villes et arrondissements de Montréal et des alentours. La formation leur a permis de mieux comprendre comment agir et communiquer avec des personnes sourdes ainsi qu'à utiliser adéquatement les services d'un interprète.

Collaboration avec l'Association Montérégienne de la Surdité.

Au cours de cette collaboration, dix (10) heures de sensibilisation au SRV ont été offertes auprès de cent (100) membres du corps policier.



PARTICIPATION   DES CONGRÈS

Une interprète a assisté au Congrès mondial de WASLI en juillet 2019 à Paris et a fait une présentation du résumé des conférences auprès de tout le personnel du SIVET en octobre 2019.

De plus, le SIVET était présent pour l'hommage rendu à Suzanne Villeneuve au congrès annuel de l'OTTIAQ.

PROJET « COMMUNO-INCLUSION »

2019 (1^{re} ÉDITION)

Au cours de l'année, le SIVET a pu assister au développement et à l'accomplissement des trois projets gagnants de la première édition de son concours « Communo-Inclusion ».

1^{er} prix - 5000 \$ AQEPA Montréal régional



L'AQEPA avait comme projet d'organiser une tournée des écoles primaires des régions de Montréal, de Laval et de la Montérégie pour présenter un spectacle ayant pour but de sensibiliser les jeunes et le personnel enseignant à la surdité. En tout, ce sont :

- 12 écoles qui ont été visitées ;
- 3180 élèves de niveau primaire qui ont été sensibilisés ;
- Ainsi que 180 professeurs et directions.

2^e prix - 3000 \$ École Gadbois

Le projet de l'école Gadbois comprenait plusieurs axes ayant tous comme objectif de promouvoir la langue des signes québécoise et de faciliter la communication et les échanges au quotidien dans leur milieu scolaire. En tout, ce sont :

- 20 livres bilingues (français-LSQ) qui sont maintenant disponibles ;
- 12 ateliers de LSQ qui seront offerts à l'automne (le projet ayant été retardé en raison de la COVID-19) ;
- Ainsi que plus de 60 élèves qui bénéficieront de ce projet : 20 élèves recevront des ateliers de LSQ et une quarantaine d'élèves sourds auront accès aux livres bilingues.



3^e prix - 2000 \$ Maison des Femmes Sourdes de Montréal



La Maison des Femmes Sourdes de Montréal (MFSM) avait pour projet de permettre l'accessibilité d'un groupe de femmes au Festivulve : festival des vulves à Montréal (2^e édition). En tout, ce sont :

- 18 femmes qui ont pu bénéficier d'une accessibilité au festival (ateliers, conférences, expositions, kiosques et spectacles) atteignant presque le 100 %.

2020 (2^e ÉDITION)

Le jeudi 26 mars 2020 a eu lieu le dévoilement des gagnants de la 2^e édition du programme de soutien financier à la communauté LSQ « Communo-Inclusion ».

Le SIVET a réservé 16 000 \$ dans son plan budgétaire pour soutenir ses membres corporatifs qui proposaient un projet ayant une valeur ajoutée pour la communauté sourde et comportant des retombées concrètes sur l'accessibilité communicationnelle. Le SIVET a également pu compter sur le soutien de la Fondation des Sourds du Québec (FSQ) qui a offert un montant de 5000 \$ pour bonifier les prix offerts.

Un total de onze (11) 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 :

1 ^{re} position	6000 \$	AQEPA Montréal Régional
2 ^e position	5000 \$	Services linguistiques CB
3 ^e position	4000 \$	École Gadbois et École Lucien-Pagé
4 ^e position	3000 \$	Le ReQIS — Réseau québécois pour l'inclusion sociale des PSM
5 ^e position	2000 \$	La Société culturelle québécoise des Sourds (SCQS)
6 ^e position	1000 \$	La Maison des Femmes Sourdes de Montréal (MFSM)

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

COMITÉ CONSULTATIF FORMÉ DES LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ SOURDE

Ce comité a pour but de contribuer à éclairer le SIVET pour l'amélioration de son service à la clientèle. Il est animé par Suzanne Laforest, Shanna Sarrazin-Laverdure et Suzanne Villeneuve.

Deux rencontres devaient avoir eu lieu en 2019-2020. La première rencontre a eu lieu le 22 octobre 2019 et a accueilli trois membres corporatifs. Celle prévue le 24 mars 2020 a dû être annulée en raison de la COVID-19. Les sujets discutés cette année ont été ceux-ci : le nouveau site Internet du SIVET, la modification du projet « Communo-Inclusion », le projet de collecte de fonds, le transfert des services du SRIL et le traitement des demandes d'interprétation.

ACTIVITÉS COMMANDITÉES PAR LE SIVET

Le SIVET a à cœur la communauté et l'accessibilité communicationnelle lui est très importante. C'est la raison pour laquelle, en 2019-2020, le SIVET a participé à trois événements en offrant une commandite en services d'interprétation :

Marche pour le climat – Le 27 septembre 2019 (500 000 participants)

Cet événement était d'une énorme portée, c'est pourquoi le SIVET a fait des démarches afin de s'assurer que les discours, notamment celui de Greta Thunberg, soient interprétés et accessibles en LSQ. Plus de 500 000 personnes étaient sur place et ont pu voir l'interprète sur la scène à côté des animateurs.



Festival Phénoména (Cabaret de performances sourdes) – Le 20 octobre 2019 (200 participants)

Cette soirée mettait en vedette des artistes sourds et le SIVET est fier d'y avoir participé en permettant aux personnes entendant de comprendre le spectacle.

Journée « Bouger sans barrières » organisée par l'ASSQ et l'AQÉPA – Le 30 novembre 2019 (50 participants)

Cette journée avait pour but d'encourager les parents et les enfants vivant avec une surdité à bouger ensemble, sans barrières. Le SIVET a contribué par sa commandite à diminuer les barrières de la langue et à permettre à parents et enfants de s'amuser ensemble.

IMPLICATIONS DANS LA COMMUNAUTÉ

Le SIVET s'est également impliqué dans la communauté en participant à plusieurs événements organisés par d'autres organisations :

- Participation au souper gastronomique organisé par la Fondation du Carré Saint-Louis de Joliette ;
- Participation à la collecte de sang d'Héma-Québec en collaboration avec la Maison des Sourds de Montréal ;



- Présence à l'assemblée générale annuelle du ReQis ;
- Implication de quelques interprètes du SIVET pour la collecte de fonds organisée par « Les Drags Te Font Signe » ;
- Présence à la Journée portes ouvertes de l'ACS ;
- Participation au tournoi de golf organisé par la Fondation des Sourds du Québec.



ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

RAPPORT SUR LE PROCESSUS DE PLAINE / APPRÉCIATION

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 2019-2020				
Félicitations	Plaintes	Motifs des plaintes		
16	30	Administration	Interprétation	Fondées
		11	19	23

RAPPORT DE STATISTIQUES

Nombre de clients qui ont utilisé au moins un service durant l'année			
Type de client	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Individuel	700	620	645
Corporatif	374	280	323

Modes de communication			
	2019-2020	2018-2019	2017-2018
LSQ	98,0 %	98,7 %	98,4 %
LSQ tactile (LSQT)	1,0 %	0,7 %	0,7 %
Oralisme	1,0 %	0,6 %	0,9 %

Au total, 10 454 demandes ont été reçues par :

							
ATS	Courriel	Télécopieur	Personne	Téléphone	Texto	Web	Webcam
250	3 557	239	242	2 712	19	2 994	441

Total des demandes	2019-2020		2018-2019		2017-2018	
	Service	%	Service	%	Service	%
Demandes comblées (sociocommunautaire)	8 348	79,9	6 656	71,8	7 002	75,7
Demandes non répondues par manque d'interprète	485	4,6	924	10,0	869	9,4
Services non couverts	49	0,5	59	0,6	43	0,4
Demandes traitées mais annulées par la clientèle	1 572	15,0	1 637	17,6	1 337	14,5
Total	10 454	100	9 276	100	9 251	100

Grands secteurs d'intervention	2019-2020		2018-2019		2017-2018	
	Service	%	Service	%	Service	%
Santé et services sociaux	5 460	65,4	4 348	65,3	4 488	64,1
Monde du travail	1 675	20,1	1 473	22,1	1 564	22,3
Justice et notariat	205	2,5	184	2,8	266	3,8
Services gouvernementaux	301	3,6	186	2,8	185	2,6
Vie associative	400	4,8	190	2,9	172	2,5
Soutien parental	119	1,4	124	1,9	114	1,7
Services et biens de consommation	188	2,2	151	2,3	213	3,0
Total	8 348	100	6 656	100	7 002	100

Demandes selon la région du client	2019-2020		2018-2019		2017-2018	
	Service	%	Service	%	Service	%
Montréal	6 173	59,1	5 426	58,5	5 504	59,5
Laval	1 017	9,7	813	8,8	855	9,2
Montréal	2 104	20,1	2 323	25,0	2 340	25,3
Autres	1160*	11,1	714	7,7	552	6,0
Total	10 454	100	9 276	100	9 251	100

*Du 29 décembre 2019 au 31 mars 2020, le SIVET a été en période de transition pour l'offre de service dans les régions de Laurentides et Lanaudière. Ceci explique la hausse de demandes pour les autres régions.

Demandes selon la région du rendez-vous	2019-2020		2018-2019		2017-2018	
	Service	%	Service	%	Service	%
Montréal	7 017	67,1	6 237	67,2	6 148	66,5
Laval	1 002	9,6	963	10,4	988	10,7
Montréal	1 751	16,8	1 853	20,0	1 962	21,2
Autres	684*	6,5	223	2,4	153	1,6
Total	10 454	100	9 276	100	9 251	100

*Du 29 décembre 2019 au 31 mars 2020, le SIVET a été en période de transition pour l'offre de service dans les régions de Laurentides et Lanaudière. Ceci explique la hausse de demandes pour les autres régions.

Comparaison des urgences avec l'ensemble des services comblés	2019-2020		2018-2019		2017-2018	
	Service	%	Service	%	Service	%
Demandes régulières comblées	7 959	95,3	6 314	94,9	6 673	95,3
Demandes en urgence	389	4,7	342	5,1	329	4,7
Total	8 348	100	6 656	100	7 002	100

Comparaison des urgences comblées selon la région	2019-2020		2018-2019		2017-2018	
	Service	%	Service	%	Service	%
Montréal	205	52,7	213	62,3	222	67,5
Laval	32	8,2	39	11,4	30	9,1
Montréal	107	27,5	88	25,7	77	23,4
Autres	45*	11,6	2	0,6	0	0
Total	389	100	342	100	329	100

*Du 29 décembre 2019 au 31 mars 2020, le SIVET a été en période de transition pour l'offre de service dans les régions de Laurentides et Lanaudière. Ceci explique la hausse du nombre d'urgences comblées dans les autres régions.

Comparaison des urgences comblées pendant ou après les heures de travail	2019-2020		2018-2019		2017-2018	
	Service	%	Service	%	Service	%
Pendant	196	50,4	200	58,5	188	57,1
Après	193	49,6	142	41,5	141	42,9
Total	389	100	342	100	329	100

PLAN D'ACTION 2020-2021

Orientation 1

Accroître le nombre d'interprètes

- Poursuite de la promotion du métier d'interprète auprès des jeunes en milieu scolaire ;
- Poursuite de la collaboration avec les milieux de l'enseignement en vue de produire un plus grand nombre d'interprètes diplômés ;
- Offre de stages supervisés pour les étudiants.

Orientation 2

Diversifier et accroître les revenus

- Suivi auprès du MSSS et de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) suite aux travaux du comité interministériel pour le financement des besoins présentement orphelins faute de payeurs ;
- Approfondissement des communications externes 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 ;
- Développement du soutien technique pour le service d'IVD ;
- Mise en place du projet pilote pour la nouvelle offre de service d'intermédiaires linguistiques.

Orientation 3

Répondre mieux aux attentes des clients corporatifs et des leaders de la communauté sourde

- Optimisation du processus de traitement des demandes ;
- Mise en place du projet-pilote du programme de mentorat et de parrainage afin de faciliter le développement professionnel des interprètes et de permettre le tremplin vers la création d'interprètes pour des affectations particulièrement exigeantes pour mieux répondre aux attentes des clients corporatifs ;
- Poursuite des rencontres avec le comité consultatif.

Orientation 4

Assurer le succès et la pérennité du nouveau SRV

- Amélioration continue des centres d'appels ;
- Maintien de la qualité des services du SIVET auprès de l'ACS.





SIVET

SERVICE D'INTERPRÉTATION
VISUELLE ET TACTILE

4315, rue Frontenac, suite 300
Montréal (Québec) H2H 2M4

info@sivet.ca | 514 285-8877

sivet.ca

