



SERVICE D'INTERPRÉTATION  
VISUELLE ET TACTILE

A large graphic composed of several overlapping hexagons outlined in a light blue color. The hexagons are arranged in a way that they appear to be connected at their vertices. In the center of the largest hexagon, the text "Plan stratégique 2021-2024" is written in white, bold, sans-serif font. Below the text is a small blue horizontal line.

# Plan stratégique 2021-2024

**Daniel Lapointe, Focus OSBL service conseil 6 février 2021**  
Adopté par le conseil d'administration le 16 mars 2021

# Introduction

---

**Le conseil d'administration (CA) du SIVET a démarré à l'automne 2020 une démarche de planification stratégique visant à revoir la mission, la vision et les valeurs de l'organisation et à définir ses principales orientations stratégiques pour les années à venir.**

Le CA du SIVET a créé un comité ad hoc responsable de piloter la démarche. Le Comité était composé de **Chantal Turcotte**, présidente, **Caroline Hould**, administratrice, **Charline Savard**, administratrice, **Suzanne Laforest**, directrice générale et **Shanna Sarrazin-Laverdure**, directrice adjointe. Le Comité a retenu les services d'un consultant expert, **Daniel Lapointe**, afin d'être guidé et accompagné dans la démarche.

**Dans le cadre de la démarche de planification stratégique, le Comité ad hoc a notamment procédé à :**

- Un sondage électronique auprès des clients du SIVET ;
- Un sondage électronique auprès des employés du SIVET ;
- Des entrevues semi-dirigées auprès d'une quinzaine de personnes issues des parties prenantes de l'organisation (clients individuels et corporatifs, employés et leaders de la communauté sourde) ;
- Une analyse des forces et faiblesses de l'organisation ainsi que des opportunités et menaces que recèle son environnement ;
- Un premier jet de plan stratégique pour présentation à un atelier de planification stratégique ;
- Un atelier de planification stratégique, tenu le 6 février 2021, auquel ont participé une vingtaine de personnes invitées à partager leur point de vue sur le plan stratégique préliminaire préparé par le Comité ad hoc ;
- La préparation d'une version du plan stratégique à présenter au CA du SIVET pour adoption.

# Mission

---

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

# Vision

---

Le SIVET dispose des ressources nécessaires pour répondre à l'ensemble des besoins d'une clientèle diversifiée. Il représente à la fois le service préféré des clients et l'employeur de choix des interprètes.

### **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.

# **Valeurs**

---

### **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.

### **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.

# Enjeux prioritaires

---

## **Le SIVET doit s'assurer de maintenir son nombre d'interprètes afin de répondre à la demande.**

Il existe un bassin limité d'interprètes au Québec. Le SIVET a réussi, au cours des dernières années, à recruter un nombre suffisant d'interprètes pour accroître de manière appréciable (de 92 % à 96 %) son pourcentage de réponses positives aux demandes de service de sa clientèle. L'enjeu pour le SIVET consiste maintenant en la rétention des interprètes.

## **Le SIVET doit ajuster ses processus internes afin de répondre aux défis posés par la croissance des activités.**

Le SIVET a connu une croissance accélérée au cours des dernières années. Cette croissance rapide a bousculé les processus internes de dispensation des services. L'enjeu pour le SIVET consiste à apporter les ajustements requis à ses opérations internes afin de les rendre aptes à répondre aux exigences d'un niveau d'activités accru.

## **Le SIVET doit se distinguer face à une concurrence grandissante.**

En dépit du fait que les clients se disent généralement satisfaits de la qualité des services du SIVET, il y a tout de même place à l'amélioration. L'enjeu pour le SIVET consiste à maintenir et à améliorer les qualités distinctives de ses services afin de demeurer le service préféré aux yeux des clients.

## **Le SIVET doit diversifier et accroître ses revenus afin de répondre aux besoins présentement orphelins de sa clientèle et assurer sa viabilité financière.**

Le SIVET doit diversifier et accroître ses revenus afin de répondre aux besoins présentement orphelins de sa clientèle et d'assurer sa pérennité. Les clients du SIVET, faute de payeurs, n'ont pas accès à des interprètes pour certains de leurs besoins. L'enjeu pour le SIVET consiste à mobiliser de nouveaux payeurs, afin de répondre à des besoins orphelins et, du coup, d'assurer sa viabilité financière à long terme.

# Orientations stratégiques

---

## Orientation no. 1

**Assurer la rétention des interprètes**

---

### **Stratégie 1.1**

Ajuster les conditions de travail des interprètes, notamment au plan de la formation continue, afin de faire du SIVET l'employeur de choix incontesté.

### **Stratégie 1.2**

Offrir aux interprètes, autant que faire se peut, des horaires exempts d'irritants, sans pour autant compromettre la qualité du service offert aux clients.

### **Stratégie 1.3**

Promouvoir le métier d'interprète auprès des jeunes afin d'accroître l'attrait du métier et de faire grandir le bassin de personnes qui l'exercent.

## Orientation no. 2

**Répondre aux défis organisationnels posés par la croissance des activités**

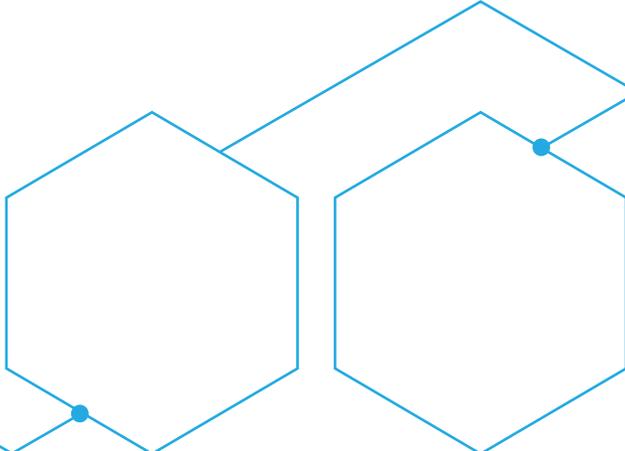
---

### **Stratégie 2.1**

Faire l'acquisition de ressources et d'outils de technologie adéquats afin de rendre plus performant le département de la répartition.

### **Stratégie 2.2**

Mener à terme les efforts en vue d'assurer une structure optimale de l'équipe des ressources humaines, ce qui se traduit par une meilleure efficacité des opérations et une distribution plus équitable de la charge de travail.



## Orientation no. 3

**Se distinguer face à une  
concurrence grandissante**

---

### **Stratégie 3.1**

Renforcer encore plus les qualités distinctives du service offert aux clients, notamment en ce qui a trait à l'offre de services sur mesure, à la qualité de l'interprétation et au professionnalisme des interprètes.

### **Stratégie 3.2**

Voir à mieux répondre à certaines attentes des clients, notamment en ce qui a trait au préavis requis pour demander des services, à la capacité d'offrir aux clients l'interprète de leur choix et à la convivialité de la plateforme de réservation.

## Orientation no. 4

**Diversifier et accroître  
les revenus**

---

### **Stratégie 4.1**

Mettre en place des programmes de collecte de fonds, de concert avec des organismes de la communauté sourde, afin d'amasser des dons pour financer les besoins présentement orphelins faute de payeurs.

### **Stratégie 4.2**

Établir des ententes avec des entreprises afin que ces dernières retiennent les services du SIVET pour répondre aux besoins de leurs clients et employés sourds.

**Signez le  
mouvement**

---

**SIVET**

SERVICE D'INTERPRÉTATION  
VISUELLE ET TACTILE

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