

The logo for SIVET features the word "SIVET" in a bold, black, sans-serif font. The letter "V" is stylized with three parallel blue diagonal lines passing through it.

# SIVET

SERVICE D'INTERPRÉTATION  
VISUELLE ET TACTILE



Rapport annuel d'activités  
2020-2021



# Table des matières

<b>Mission, Vision, Valeurs</b>	<b>04</b>
<b>Mot de la présidente et de la directrice générale</b>	<b>05</b>
<b>Vie associative</b>	<b>06</b>
· Conseil d'administration et comités de travail	06
· Modification du code d'éthique des administrateurs	06
<b>Ressources humaines</b>	<b>08</b>
· Ensemble des ressources humaines	08
· Offre de stages	09
· Mise en place de la procédure relative au programme de mentorat	09
· Sondage annuel	09
· Programme de bourses d'études	09
· Encadrement et perfectionnement	10
· Activités sociales des employés	10
<b>Activités et projets</b>	<b>11</b>
· Élaboration du plan de continuité des services dans le contexte de la COVID-19	11
· Évaluation des interprètes en collaboration avec les cinq services régionaux d'interprétation (SRI)	11
· Offre de service LSQ-français du Service de relais vidéo (SRV)	11
· Développement des outils de communication	12
· Projet pilote de la nouvelle offre de service d'intermédiaires linguistiques	13
· Poursuite du développement du service d'interprétation vidéo à distance (IVD)	13
<b>Infrastructures</b>	<b>14</b>
· Centres d'appels	14
<b>Implication dans la communauté</b>	<b>15</b>
· Faire connaître la profession d'interprète et sensibiliser la population à la surdité	15
· Affiliations	15
· Promotion du SIVET / Représentations publiques	15
· Participation à des congrès	15
· Projet « Communo-Inclusion »	16
· Comité consultatif formé de leaders de la communauté sourde	17
· Activités commanditées par le SIVET	17
<b>Évaluation de la satisfaction de la clientèle</b>	<b>18</b>
· Rapport sur le processus de plaintes / appréciation	18
<b>Rapport statistique</b>	<b>18</b>
<b>Plan d'action 2021-2022</b>	<b>22</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), 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.



## 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,

Nous sommes heureuses de vous présenter le rapport annuel d'activités 2020-2021. Durant la dernière année, la pandémie de la COVID-19 a apporté des défis à toute l'équipe du SIVET et à ses clients. Nous avons dû faire preuve de créativité, d'adaptation et de bienveillance pour faire face à ce contexte particulier. Nous pouvons dire qu'ensemble, nous avons réussi à passer au travers. Un merci tout spécial aux administrateurs et aux partenaires pour leur soutien constant dans cette gestion de crise!

La période de transition pour l'ajout de services d'interprétation dans la région de Lanaudière et la région des Laurentides s'est bien déroulée. Cette transition, qui a coïncidé avec l'arrivée de la pandémie, a eu des impacts sur les statistiques si nous les comparons avec les chiffres provenant des dernières années. Toutefois, depuis le début de la deuxième vague, nous constatons une augmentation graduelle des demandes.

L'automne dernier, nous avons débuté l'élaboration du deuxième plan stratégique pour 2021-2024 en collaboration avec le comité ad hoc et le consultant Daniel Lapointe de Focus OSBL service-conseil. Des entrevues semi-dirigées et des sondages auprès des parties prenantes (clients individuels et corporatifs, employés et leaders de la communauté sourde) ont été réalisés. Les résultats obtenus nous ont permis de déterminer les quatre principales orientations stratégiques pour 2021-2024 : assurer la rétention des interprètes, répondre aux défis organisationnels posés par la croissance des activités, se distinguer face à une concurrence grandissante et finalement, diversifier et accroître les revenus.

Depuis novembre dernier, le SIVET collabore avec les plus grands employeurs de services d'interprétation au Québec : le CCSI de l'Est, le CCSI de l'Ouest et le SRIEQ. Le but de ce comité est de travailler sur les stratégies de recrutement et de rétention auprès des interprètes du secteur public et nous collaborons avec la firme AXXIO dans ce projet.

L'hiver dernier, en collaboration avec les Services Linguistiques CB (SLCB), l'équipe du SIVET a développé une formation de plusieurs heures pour les intermédiaires linguistiques. Cette formation a été offerte aux participants qui ont été sélectionnés selon certains critères d'admissibilité. La prochaine étape sera d'offrir des services d'intermédiaires linguistiques aux clients afin de compléter le projet pilote. Par la suite, nous déterminerons si cette offre de services deviendra permanente.

Avec un nouveau plan stratégique et un plan de communication pour les trois prochaines années, nous débutons donc la nouvelle année avec des objectifs bien définis, toujours dans le but de disposer des ressources nécessaires pour répondre à l'ensemble des besoins d'une clientèle diversifiée et afin que le SIVET soit le service préféré des clients et l'employeur de choix des interprètes !



**Chantal Turcotte**  
Présidente



**Suzanne Laforest**  
Directrice générale



# Vie associative

## CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉS DE TRAVAIL

### MEMBRES CORPORATIFS



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



**Darren (Daz) 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



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



**Yann-Gu nol  Lacroix**  
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**  
de l'Association des Sourds  
de Lanaudière (ASL),  
administrateur



**Johanne Lauzon**  
de l'Association des  
personnes avec problèmes  
auditifs des Laurentides  
(APPAL), administratrice

### MEMBRES INDIVIDUELS



**Louis Desbiens**  
administrateur



**Charline Savard**  
administratrice



**Lyne Noiseux**  
administratrice



8

réunions



12

administrateurs



10

rencontres  
de travail



7

comités

## LES ADMINISTRATEURS DU CA SE SONT RÉUNIS À HUIT (8) REPRISES.



## COMITÉS DE TRAVAIL

Pour l'année 2020-2021, il y a eu sept (7) comités de travail et la composition de ces comités est la suivante :

### Comité de communication, une (1) rencontre :

Charline Savard, Louis Desbiens, Chantal Turcotte et Shanna Sarrazin-Laverdure

### Comité de gouvernance, trois (3) rencontres :

Marie-Josée Richard, Chantal Turcotte, François Lamarre et Suzanne Laforest

### Comité des ressources humaines,

deux (2) rencontres :  
Chantal Turcotte, Darren Saunders, Donald Prong et Suzanne Laforest

### Comité des finances, deux (2) rencontres :

Caroline Hould, Brigitte Sabourin et Suzanne Laforest

### Comité de révision des plaintes, aucune rencontre durant la dernière année :

Darren Saunders, Suzanne Villeneuve et Suzanne Laforest

### Comité ad hoc du plan stratégique 2021-2024, deux (2) rencontres :

Caroline Hould, Charline Savard, Chantal Turcotte, Shanna Sarrazin-Laverdure, Suzanne Laforest et Daniel Lapointe [consultant externe]

### Comité ad hoc de l'étude de faisabilité de la nouvelle offre de services

d'intermédiaires linguistiques,  
aucune rencontre durant la  
dernière année, seulement  
quelques échanges via Glide :  
Julie Laroche, Chantal Turcotte  
et Suzanne Laforest

## MODIFICATION DU CODE D'ÉTHIQUE DES ADMINISTRATEURS

Le comité de gouvernance, accompagné d'une avocate, a travaillé sur ce document afin que des précisions soient apportées concernant la frontière entre le rôle d'administrateur, de client et de citoyen, le tout, en rapport avec l'image publique du SIVET ainsi que vis-à-vis ses partenaires. Ce document modifié a été approuvé par le conseil d'administration.

# Ressources humaines

## ENSEMBLE DES RESSOURCES HUMAINES

Afin de diminuer les demandes non répondues par manque d'interprètes et d'être en mesure de répondre aux demandes, le SIVET a recruté un total de quatre (4) interprètes en poste à temps plein (**Josianne Laplante**, **Daphney Pierre-Louis**, **Marc-André Saucier** et **Maxime Laflamme**) et un (1) interprète sur appel.

Il y a eu du mouvement de personnel dans l'équipe de la répartition. **Malika Verville** et **Hélène Hébert** ont fait des remplacements durant quelques mois afin d'offrir du soutien à l'équipe de répartition. **Marie-Ève Langlois** et **Lou Bélanger** ont été embauchées à la suite du départ de deux répartitrices. **Mélissa Sarrazin-Le Siège** et **François Ste-Marie** ont été promus au nouveau poste de superviseur du service à la clientèle. Ce poste a été créé pour remplacer celui de direction du service à la clientèle. Ces deux employés continueront d'occuper leur poste de répartiteur durant la moitié (50%) du temps. Leur nouvelle fonction consiste à planifier, diriger et coordonner les activités du service à la clientèle en faisant preuve de leadership. Ils sont également responsables de la gestion des opérations de l'équipe de répartition. Puis, **Debbie Bélanger** a été embauchée pour compléter l'équipe de la répartition après la nomination des deux superviseurs du service à la clientèle.



**Josianne Laplante**,  
interprète



**Daphney Pierre-Louis**,  
interprète



**Marc-André Saucier**,  
interprète



**Maxime Laflamme**,  
interprète



**Malika Verville**,  
soutien à la répartition



**Hélène Hébert**,  
soutien à la répartition



**Marie-Ève Langlois**,  
répartitrice



**Lou Bélanger**,  
répartitrice



**Mélissa Sarrazin-Le Siège**,  
superviseure du service  
à la clientèle



**François Ste-Marie**,  
superviseur du service  
à la clientèle



**Debbie Bélanger**,  
répartitrice

## OFFRE DE STAGES

Cette année, nous avons libéré 10 interprètes seniors qui ont fait office de mentors auprès de 24 étudiants inscrits au programme de majeure en interprétation français-LSQ de l'UQAM. Nous avons ainsi offert 50 heures de disponibilité au printemps 2020.

## MISE EN PLACE DE LA PROCÉDURE RELATIVE AU PROGRAMME DE MENTORAT

Le programme de mentorat s'est poursuivi durant l'année 2020-2021. Des parrains et des marraines sont systématiquement désignés pour soutenir les nouveaux interprètes qui rejoignent l'équipe du SIVET. Ce sont les deux conseillères en services d'interprétation qui veillent au bon déroulement du programme.

## SONDAGE ANNUEL

Les actions se sont poursuivies en 2020 pour répondre aux enjeux soulevés lors du sondage réalisé au mois de novembre 2019.

Par la suite, le SIVET a pris la décision de ne pas effectuer de sondage annuel en 2020, étant donné que les employés avaient déjà été questionnés à de nombreuses reprises au cours des mois précédents, notamment sur le plan stratégique, la COVID-19 et le télétravail.

Le sondage annuel sera de retour en 2021.



## PROGRAMME DE BOURSES D'ÉTUDES

Pour la deuxième édition du programme de bourses pour les interprètes, deux lauréates ont chacune remporté une bourse de 2200\$. Il s'agit de **Karolane Ratelle** (catégorie Relève) et **Joëlle Fortin** (catégorie Persévérance). Quatre autres interprètes ont reçu un prix de 400\$. Il s'agit de **Mahée Blais-Bernatchez**, **Yvon Duteau**, **Daphney Pierre-Louis** et **Farah Chebbab**.



## CATÉGORIE D'EMPLOI

Effectifs au 31 mars 2021

13

Personnel administratif

40

Interprètes en poste à temps plein

2

Interprètes en poste à temps partiel

18

Interprètes sur appel

12

Interprètes aucune disponibilité

85

Total des effectifs

## ENCADREMENT ET PERFECTIONNEMENT

### Formations de perfectionnement

Depuis le mois d'avril 2020, un total de 700 heures de perfectionnement en groupe ou individuel a été offert au personnel du SIVET.

Deux nouveaux interprètes ont été formés pour le SRV. L'utilisation massive des technologies pour l'IVD a demandé 45 heures de perfectionnement individuel. Les formations ont aussi porté sur les sujets suivants : la santé, l'approfondissement des compétences en LSQ, l'IVD, la diversité de la clientèle, le travail d'équipe et le SRV.

Pour sa part, le personnel administratif a reçu des formations sur les thèmes du service à la clientèle, de la gestion du stress, de la gestion du temps et des priorités et sur l'utilisation du logiciel Excel.

### Accessibilité au matériel de formation

De nouveaux lexiques ont été rendus accessibles aux interprètes. D'abord, le lexique des signes de santé mentale a été mis en ligne le 25 février 2021 pour que nos interprètes puissent y accéder directement et rapidement. Cela a été fait avec l'aimable autorisation de l'IRD qui l'avait élaboré il y a quelques années. Puis, nous avons créé un lexique des signes des CA et AGA entre janvier et mars 2021. Lyne Gargano a coordonné ce comité auquel ont participé Nathalie de Roy-Bazinet et Michèle Dion.

De plus, des capsules vidéo de formation à distance ont été créées à chaque mois et intégrées au matériel de formation continue des interprètes : des capsules linguistiques par Robin Lachapelle et des capsules sur différents trucs techniques par Brigitte Giguère.

## ACTIVITÉS SOCIALES DES EMPLOYÉS

Avec les circonstances liées à la pandémie, il a fallu faire preuve de beaucoup de créativité pour trouver des activités visant à réunir le personnel en respectant les consignes de la santé publique.

Dès le mois de mai 2020, un 5 à 7 virtuel a été organisé afin que tous puissent se donner des nouvelles. Cela a été l'occasion pour les employés de lever leur verre à la santé de tous et aussi de faire une vidéo qui a été diffusée sur la page Facebook du SIVET.

En septembre, les règles sanitaires ont permis la tenue de deux diners-rencontres au parc situé près des bureaux administratifs du SIVET. Les employés étaient invités à venir dîner au parc. Une douzaine d'employés se sont présentés à chacune des journées et ont pu profiter de ce moment pour prendre des nouvelles de tout un chacun.

Dès le mois d'octobre, le comité pour l'organisation du party de Noël s'est mis en branle! Un autre défi les attendait, soit de faire une fête virtuelle pour les employés. Le party a été présenté sur la plateforme Zoom un samedi après-midi de la fin du mois de novembre et cette fête fut un succès. L'animation a été assurée par Josianne Laplante et Joël St-Pierre qui avaient d'ailleurs préparé des jeux-questionnaires et des vidéos. De plus, on a demandé la participation des employés pour signer des chansons de Noël. Un montage de ces vidéos a été présenté à tout le personnel. Nous remercions le



comité qui était composé de Michèle Chabot, Josianne Laplante, Joël St-Pierre, Lynda Paradis et Shanna Sarrazin-Laverdure pour le succès de ce bel après-midi.

Les festivités de Noël se sont poursuivies tout le mois de décembre avec la visite du Lutin de Noël dans le groupe Facebook privé des employés. Chaque jour, ce Lutin avait de bons mots pour chacun des employés et s'est aussi permis de faire des petites blagues.

En février 2021, un autre 5 à 7 virtuel a été organisé dans le but de prendre des nouvelles de tout le monde.

# Activités et projets

## ÉLABORATION DU PLAN DE CONTINUITÉ DES SERVICES DANS LE CONTEXTE DE LA COVID-19

Dès le tout début de la crise sanitaire, un plan de continuité des services a été élaboré dans le but de prévoir les moyens d'assurer le maintien des activités du SIVET. En effet, les services d'interprétation étant des besoins essentiels pour les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes, et considérant le fait que cette crise touchait le domaine de la santé, il était important pour le SIVET de se donner les moyens de réagir le mieux possible à cette situation. Les objectifs de ce plan étaient de :

- ◆ Mieux comprendre le rôle et les responsabilités de chacun.e des employés.ées;
- ◆ Prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir la transmission du virus;
- ◆ Renforcer la synergie entre les employés.ées;
- ◆ Démontrer le fonctionnement des étapes et des actions;
- ◆ Proposer des possibilités d'amélioration;
- ◆ Assurer un meilleur suivi.

Tout au long des mois et selon l'évolution de la crise sanitaire, des recommandations du gouvernement et de la CNESST, le SIVET a adapté, en continu, les mesures mises en place, la disponibilité du matériel nécessaire et les procédures demandées aux employés.

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

Le SIVET collabore à la coordination du programme d'évaluation des compétences des interprètes des SRI. Cette année, il y a eu un nombre très peu élevé d'évaluations en raison de la pandémie : 5 candidats, dont 4 du SIVET. De plus, il y a eu 6 présélections dans la province dont 5 au SIVET.

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

Le SIVET poursuit son service avec l'ACS dans un contexte particulier et a apporté des changements dans ses habitudes de travail. À la suite des recommandations du gouvernement provincial et avec l'approbation de l'ACS, le SIVET a implanté, de manière naturelle, le télétravail chez les interprètes.

Pour ce faire, nous avons procédé à la distribution du matériel en plusieurs étapes, selon la disponibilité chez les fournisseurs, tout en assurant la qualité du SRV sans interruption. Le SIVET a suivi les recommandations de l'ACS pour implanter un système d'attribution des affectations en télétravail et aux Centres d'appels, et ce, en fonction des critères de qualité recherchés pour une gestion optimale du parc informatique.

**Le SIVET offre toujours ses services d'interprétation au SRV selon l'horaire suivant :**

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

Chiffres du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020 (fournis par l'ACS) :

- ◆ Nombre de clients enregistrés ASL et LSQ : 8 126 clients
- ◆ Nombre total d'appels en LSQ-français : 188 652 appels
- ◆ Durée moyenne d'un appel : 7.0 minutes
- ◆ Nombre d'appels 911 en LSQ-français : 542 appels

## DÉVELOPPEMENT DES OUTILS DE COMMUNICATION

Le SIVET a poursuivi ses efforts de communication interne et externe au cours de la dernière année dans la lignée du plan de communication 2018-2020.

### Campagne publicitaire

Cette campagne est l'un des projets majeurs de communication pour 2020-2021. Avec cette campagne, le SIVET désirait s'adresser au grand public afin de faire connaître l'importance des services d'interprétation en regard de l'accessibilité et pour faciliter la communication entre personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles, et les personnes entendantes. C'est en collaboration avec une firme externe que la campagne a été élaborée et elle a été déployée sur Facebook et Instagram dès le mois de mars 2021.

### Boîtes à outils et capsules vidéo

En date du 31 mars 2021, ces deux projets sont pratiquement terminés. Les boîtes à outils viseront à sensibiliser différents acteurs au rôle de l'interprète et à l'importance de faire appel à cette ressource. Les capsules vidéo, quant à elles, porteront sur différents sujets liés au SIVET dans le but de partager avec les membres de nombreuses informations qu'ils ne connaissent peut-être pas. Ces deux outils seront diffusés en 2021.

### Infolettre

Le SIVET a poursuivi l'envoi des infolettres cette année, tant aux employés qu'aux membres. En tout, ce sont 20 bulletins d'information qui ont été envoyés, à l'interne et à l'externe, avec un taux d'ouverture moyen de 69 %.

En plus de ces bulletins, des courriels ont été envoyés régulièrement aux employés pour les tenir informés de l'évolution de la situation quant à la COVID-19.

### Présence sur les réseaux sociaux

Tout en maintenant une présence régulière sur Facebook et sur LinkedIn, le SIVET a également ajouté une corde à son arc et rejoint un nouveau public en créant un compte Instagram. Créé au mois de septembre 2020, le compte a déjà attiré plus de 280 abonnés.

STATISTIQUES EN LIEN AVEC LES COMMUNICATIONS			
Nb d'abonnés au 31 mars 2019	Nb d'abonnés au 31 mars 2020	Nb d'abonnés au 31 mars 2021	% ↑ au cours de la dernière année
<b>Facebook</b>			
1 285	2 361	2 674	13,3
<b>YouTube</b>			
31	52	61	17,3
<b>LinkedIn</b>			
15	59	116	96,6
<b>Instagram</b>			
0	0	279	279
<b>Site internet</b>			
Nb d'utilisateurs au cours de l'année 2019-2020		Nb d'utilisateurs au cours de l'année 2020-2021	
14 273		18 428	

## PROJET PILOTE DE LA NOUVELLE OFFRE DE SERVICE D'INTERMÉDIAIRES LINGUISTIQUES

En adéquation avec le plan stratégique du SIVET, nous désirons offrir une nouvelle forme de service d'interprétation : l'interprétation avec intermédiaire linguistique. Pour ce faire, un projet pilote a vu le jour et est mené par un comité formé de Lyne Gargano, Suzanne Laforest, Shanna Sarrazin-Laverdure et Suzanne Villeneuve. Ce projet comporte une phase de préparation et d'essai. En date du 31 mars 2021, la phase de préparation (élaboration du projet par le comité, sélection des candidats, formation et évaluation) est pratiquement terminée et il ne reste que quelques modules de formation ainsi que l'évaluation à faire passer. Par la suite, nous débuterons la phase d'essai qui comprend les pratiques entre les équipes d'interprètes et d'intermédiaires linguistiques et les heures d'essai auprès de la clientèle. Cette phase devrait se terminer en septembre 2021. Ensuite, le comité fera une analyse des résultats du projet et rédigera un rapport qui sera remis au CA pour décision.

**Voici un aperçu du programme de formation qui a été offert gratuitement aux 11 personnes sourdes, candidates au programme :**

Étant donné que : 1) le SIVET a déjà un plan de développement professionnel global qui implique l'expertise de notre personnel, nous avons voulu le mettre à profit dans notre formation, et que 2) les intermédiaires linguistiques seront nos employés, il est important qu'ils aient les mêmes notions de base que nos interprètes.

Donc, le contenu de certaines sections du programme a été offert par des interprètes du SIVET :

- ◆ Code de déontologie (Joëlle Fortin)
- ◆ Interpréter dans le secteur de la santé (Lyne Gargano)
- ◆ Interpréter dans le secteur judiciaire (Nancy Boisjoli)
- ◆ Interpréter en équipe (Lina Ouellet)

Les autres sections seront offertes par des formateurs reconnus :

- ◆ Préparation et activité de l'intermédiaire linguistique (Alice Dulude et Jimmy Beldon)
- ◆ Adaptation linguistique (Daz Saunders et Christopher Tester)
- ◆ Travail en équipe (Nigel Howard)

Finalement, une période de mise en pratique du travail en équipe interprète-intermédiaire est prévue. Il est important pour nous que chacun développe de bonnes habitudes à travailler ensemble. D'autre part, il est nécessaire de bien cibler les secteurs auxquels les intermédiaires linguistiques du SIVET contribueront.

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

Comme envisagé dans le rapport 2019-2020, l'avènement de la COVID-19 a rendu davantage possible l'interprétation vidéo à distance dans les services de santé ainsi que dans les centres de dépistage et de vaccination. Tout cela a été permis par une ouverture de plus en plus grande de la part du secteur de la santé.

# Infrastructures

## CENTRES D'APPELS

Pour assurer la plus grande disponibilité possible des interprètes durant la pandémie, le SIVET a distribué aux employés le matériel nécessaire pour le télétravail et a continué à apporter des améliorations dans les Centres d'appels. Pour la période 2020-2021, le SIVET a :

- ◆ Poursuivi l'achat de nouveaux ordinateurs pour finaliser l'amélioration du parc informatique dans les Centres d'appels de Montréal et de Québec;
- ◆ Apporté des correctifs dans une section commune du Centre d'appels de Montréal à la suite des demandes des interprètes lors d'un sondage interne;
- ◆ Acheté et installé du matériel de protection contre la COVID-19 pour assurer des espaces de travail nettoyés et sécurisés (gel antibactérien, lingettes, masques, distributeurs de produits, panneaux transparents, etc.);
- ◆ Acheté du matériel pour le télétravail (toiles de fond et luminaires) pour les interprètes en poste;
- ◆ Distribué du matériel informatique d'urgence pour les interprètes n'ayant pas l'équipement nécessaire pour le télétravail (webcams, anciens ordinateurs des Centres d'appels, laptops, casques d'écoute et câbles) par ordre de priorité;
- ◆ Distribué de nouvelles toiles de fond et des luminaires aux interprètes sur appel faisant fréquemment du SRV et/ou de l'IVD à domicile;
- ◆ Acheté de nouveaux ordinateurs similaires à ceux des Centres d'appels pour les interprètes en poste afin d'uniformiser les outils de travail.



# Implication dans la communauté

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

La crise sanitaire a eu un impact positif comme négatif sur l'objectif de faire connaître la profession d'interprète. D'une part, les interprètes ont obtenu beaucoup de visibilité de par leur participation régulière aux points de presse du gouvernement. Cela a suscité plusieurs questions et il est à espérer que plusieurs jeunes décideront de s'intéresser à cette voie.

D'autre part, la fermeture des écoles et l'annulation des événements publics ont rendu plus difficile la sensibilisation à la profession d'interprète. Malgré tout, un dépliant de promotion du SIVET a été distribué aux étudiants de 2<sup>e</sup> année de la majeure en interprétation de l'UQAM afin d'attirer de nouveaux talents.

## 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)



## PROMOTION DU SIVET / REPRÉSENTATIONS PUBLIQUES

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

### Atelier de formation au sujet de l'interprétation vidéo à distance :

- ◆ La Maison des Femmes sourdes de Montréal – 5 participantes

### Conférences de sensibilisation à des étudiants de niveau universitaire :

- ◆ Conférence SCOME, auprès d'étudiants dans le domaine de la santé – 150 étudiants
- ◆ Université McGill, auprès d'étudiants en médecine dentaire – 32 étudiants

### Présence médiatique

- ◆ Participation à l'émission Accès Libre de Canal M – Entrevue avec Suzanne Villeneuve au sujet de l'adaptation des services du SIVET en période de pandémie – Le 20 avril 2020
- ◆ Participation à un article du Montréal Campus – Article au sujet de la nouvelle majeure en interprétation français-LSQ – Le 19 octobre 2020

## PARTICIPATION À DES CONGRÈS

Malgré la pandémie, l'année 2020-2021 a été une autre occasion pour les employés du SIVET de démontrer leur expertise lors de conférences dans le cadre de congrès ou de webinaires :

- ◆ Webconférence de l'AQILS : conférence de Brigitte Giguère avec la collaboration de Suzanne Villeneuve sur l'interprétation par IVD en juin 2020
- ◆ Congrès de l'OTTIAQ : conférence de Lyne Gargano et Stéphanie Luna sur l'équilibre en interprétation en novembre 2020.

## PROJET « COMMUNO-INCLUSION »

Tout au long de l'année, le SIVET a pu assister au développement et à la mise en place de tous les projets proposés par les six gagnants du Projet Communo-Inclusion de la 2<sup>e</sup> édition (2020). Mentionnons qu'ils ont dû, pour la plupart, adapter leur projet en raison de la crise sanitaire.

### 1<sup>er</sup> prix – (6 000 \$) AQEPA Montréal Régional

Le projet de l'AQEPA Montréal Régional, En route vers l'emploi, avait pour but de changer les statistiques concernant les Sourds au chômage et d'offrir un meilleur avenir aux jeunes. C'est à travers des ateliers avec des jeunes et des vidéos de modèles en emploi qu'ils ont réalisé leur projet.

En tout, ce sont :

- ◆ 5 vidéos de modèles en emploi qui ont été filmées et diffusées, pour une portée totale de 67 400 personnes sur Facebook.
- ◆ 12 jeunes participants aux ateliers (entre 14 et 21 ans)
- ◆ 8 professionnels rencontrés lors des ateliers

### 2<sup>e</sup> prix – (5 000 \$) Services linguistiques CB

Le projet, Notre héritage en LSQ, consistait à offrir des formations conçues par les Sourds et spécifiquement pour les Sourds sur différents thèmes liés à l'héritage, les racines et la langue de la communauté sourde.

En tout, ce sont :

- ◆ 11 ateliers qui ont été donnés sur 5 thèmes différents
- ◆ 312 participants qui ont assisté aux différents ateliers
- ◆ 6 conférenciers passionnés



Projet École Gadbois et École Lucien-Pagé

### 3<sup>e</sup> prix – (4 000 \$) École Gadbois et École Lucien-Pagé

Le projet jumelé de ces deux écoles était de créer une boîte à outils LSQ en bâtissant du matériel pédagogique récent et de qualité pour soutenir l'enseignement de la grammaire de la Langue des signes québécoise.

En tout, ce sont :

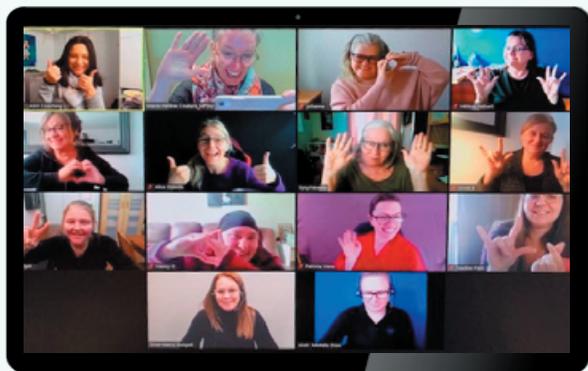
- ◆ 5 formateurs LSQ qui ont travaillé fort pour bâtir du matériel LSQ
- ◆ Plus de 100 élèves qui ont bénéficié de ce matériel pédagogique bonifié

### 4<sup>e</sup> prix – (3 000 \$) Réseau québécois pour l'inclusion sociale des PSM (ReQIS)

Le ReQIS avait comme projet de rendre accessible les documents nés du projet « des mesures d'urgence adaptées en LSQ », puis de permettre à la communauté sourde d'avoir accès à ces guides et documents.

En tout, ce sont :

- ◆ Plus de 100 personnes qui ont reçu les guides adaptés en LSQ par courriel
- ◆ Plusieurs publications sur les médias sociaux et via l'infolettre pour relayer l'information
- ◆ 9 formations ou ateliers de sensibilisation dans la communauté



Projet Maison des  
Femmes Sourdes  
de Montréal

## 5<sup>e</sup> prix – (2 000 \$) Société culturelle québécoise des Sourds (SCQS)

Pour la SCQS, le projet visait à bonifier l'APP LSQ et ainsi accroître la visibilité de la LSQ et de la communauté sourde.

En tout, ce sont :

- ◆ 500 nouveaux signes ajoutés à l'application
- ◆ 12 mini-publicités pour l'application réalisées
- ◆ Une entente signée pour la disponibilité de l'application sur Android

## 6<sup>e</sup> prix – (1 000 \$) Maison des Femmes Sourdes de Montréal (MFSM)

Le projet de la MFSM, Les Courageuses, consistait à organiser une activité pour permettre aux femmes sourdes de prendre soin d'elles et de retrouver le courage et la confiance en soi. La formule a dû être adaptée en raison de la pandémie mais l'activité a tout de même eu lieu.

En tout, ce sont :

- ◆ 13 femmes sourdes qui ont participé à l'activité
- ◆ 2 animatrices qui ont aidé ces femmes à prendre conscience de leur richesse individuelle et collective.

## COMITÉ CONSULTATIF FORMÉ DE LEADERS DE LA COMMUNAUTÉ SOURDE

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

Deux rencontres Zoom ont eu lieu (22 octobre 2020 et 24 février 2021) afin de prendre le pouls de la communauté sur différents dossiers du SIVET. Ces rencontres sont un lieu d'échanges et plusieurs idées émanant directement des leaders sont proposées.

## ACTIVITÉS COMMANDITÉES PAR LE SIVET

Le SIVET a mis sur pied, durant l'année 2020-2021, un nouveau programme de commandite visant à faciliter l'accès à des interprètes français-LSQ pour les organismes à but non lucratif.

Deux activités ont été commanditées cette année :

- ◆ La Fête des Collaborateurs organisée par l'ASSQ – Le 3 décembre 2020

Au total, ce sont 23 personnes qui ont participé à cette fête ayant pour but de remercier les donateurs ainsi que les bénévoles de l'ASSQ. En contrepartie, le SIVET a obtenu de la visibilité sur les médias sociaux.

- ◆ Formations à l'introduction des mesures d'urgence adaptées organisées par le ReQIS – Les 13 et 27 janvier 2021

Ces événements ont permis de montrer l'exemple en termes d'accessibilité et de rejoindre les associations de la communauté qui ont pu diffuser les informations recueillies aux personnes sourdes et malentendantes. Ayant participé à plusieurs étapes du projet des mesures d'urgences adaptées, le SIVET a été heureux de commanditer ces séances de formation.

# Évaluation de la satisfaction de la clientèle

## RAPPORT SUR LE PROCESSUS DE PLAINTES / 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 2020-2021					
Félicitations	Plaintes	Motifs des plaintes			
17	35	Administration	Technique	Interprétation	Fondées
		18	10	7	30

## RAPPORT DE STATISTIQUES

Nombre de clients qui ont utilisé au moins un service durant l'année			
Type de client	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Individuel	647	700	620
Corporatif	351	374	280

Modes de communication			
	2020-2021	2019-2020	2018-2019
LSQ	98,2 %	98,0 %	98,7 %
LSQ tactile (LSQT)	0,9 %	1,0 %	0,7 %
Oralisme	0,9 %	1,0 %	0,6 %

## AU TOTAL, 9 875 DEMANDES ONT ÉTÉ REÇUES



ATS  
132



Courriel  
3 619



Télécopieur  
154



Personne  
167



Téléphone  
2 154



Texto  
18



Web  
2 374



Webcam  
1 257

Total des demandes	2020-2021		2019-2020		2018-2019	
	Service	%	Service	%	Service	%
Demandes comblées (sociocommunautaires)	7358	74,5	8 348	79,9	6 656	71,8
Demandes non répondues par manque d'interprètes	296	3,0	485	4,6	924	10,0
Services non couverts	37	0,4	49	0,5	59	0,6
Demandes traitées mais annulées par la clientèle	2184	22,1	1572	15,0	1637	17,6
<b>Total</b>	<b>9875</b>	<b>100</b>	<b>10 454</b>	<b>100</b>	<b>9 276</b>	<b>100</b>

Grands secteurs d'intervention	2020-2021		2019-2020		2018-2019	
	Service	%	Service	%	Service	%
Santé et services sociaux	4445	60,4	5 460	65,4	4 348	65,3
Monde du travail	1670	22,7	1 675	20,1	1 473	22,1
Justice et notariat	257	3,5	205	2,5	184	2,8
Services gouvernementaux	229	3,1	301	3,6	186	2,8
Vie associative	496	6,7	400	4,8	190	2,9
Soutien parental	81	1,1	119	1,4	124	1,9
Services et biens de consommation	180	2,5	188	2,2	151	2,3
<b>Total</b>	<b>7358</b>	<b>100</b>	<b>8 348</b>	<b>100</b>	<b>6 656</b>	<b>100</b>

Demandes selon la région du client	2020-2021		2019-2020		2018-2019	
	Service	%	Service	%	Service	%
Montréal	5482	55,5	6173	59,1	5426	58,5
Laval	858	8,7	1017	9,7	813	8,8
Montréal	1599	16,2	2104	20,1	2323	25,0
Lanaudière	545	5,5	-	-	-	-
Laurentides	945	9,6	-	-	-	-
Autres	446	4,5	1160*	11,1	714	7,7
<b>Total</b>	<b>9875</b>	<b>100</b>	<b>10 454</b>	<b>100</b>	<b>9 276</b>	<b>100</b>

Demandes selon la région du rendez-vous	2020-2021		2019-2020		2018-2019	
	Service	%	Service	%	Service	%
Montréal	6963	70,5	7017	67,1	6237	67,2
Laval	659	6,7	1002	9,6	963	10,4
Montréal	1069	10,8	1751	16,8	1853	20,0
Lanaudière	386	3,9	-	-	-	-
Laurentides	755	7,7	-	-	-	-
Autres	43	0,4	684*	6,5	223	2,4
<b>Total</b>	<b>9875</b>	<b>100</b>	<b>10 454</b>	<b>100</b>	<b>9 276</b>	<b>100</b>

\*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	2020-2021		2019-2020		2018-2019	
	Service	%	Service	%	Service	%
Demandes régulières comblées	7000	95,1	7 959	95,3	6 314	94,9
Demandes en urgence	358	4,9	389	4,7	342	5,1
<b>Total</b>	<b>7358</b>	<b>100</b>	<b>8 348</b>	<b>100</b>	<b>6 656</b>	<b>100</b>

Comparaison des urgences comblées selon la région	2020-2021		2019-2020		2018-2019	
	Service	%	Service	%	Service	%
Montréal	251	70,1	205	52,7	213	62,3
Laval	11	3,1	32	8,2	39	11,4
Montréal	56	15,6	107	27,5	88	25,7
Lanaudière	17	4,8	-	-	-	-
Laurentides	23	6,4	-	-	-	-
Autres	0	0,0	45*	11,6	2	0,6
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>	<b>389</b>	<b>100</b>	<b>342</b>	<b>100</b>

Comparaison des urgences comblées pendant ou après les heures de travail	2020-2021		2019-2020		2018-2019	
	Service	%	Service	%	Service	%
Pendant	202	56,4	196	50,4	200	58,5
Après	156	43,6	193	49,6	142	41,5
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100</b>	<b>389</b>	<b>100</b>	<b>342</b>	<b>100</b>

\*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.

# Plan d'action 2021-2022

---

## Assurer la rétention des interprètes

- ◆ Ajuster les conditions de travail des interprètes, notamment au plan de la formation continue, afin de faire du SIVET l'employeur de choix incontesté.
- ◆ Offrir aux interprètes, autant que faire se peut, des horaires exempts d'irritants sans pour autant compromettre la qualité du service offert aux clients.
- ◆ Promouvoir le métier d'interprète auprès des jeunes afin d'accroître l'attrait de ce métier et de faire grandir le bassin de personnes qui l'exercent.

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

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

## Se distinguer face à une concurrence grandissante

- ◆ Renforcer davantage les qualités distinctives du service offert aux clients (qui démarquent déjà le SIVET face à ses concurrents), notamment en ce qui a trait à l'offre de services sur mesure, à la qualité de l'interprétation et au professionnalisme des interprètes.

## Organiser le 30<sup>e</sup> anniversaire de la fondation du SIVET

- ◆ Créer un comité de travail et organiser un événement pour souligner les 30 années de service du SIVET.





**SIVET**

SERVICE D'INTERPRÉTATION  
VISUELLE ET TACTILE

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

info@sivet.ca | 514 285-8877  
sivet.ca

