



Rapport annuel d'activités 2016-2017



MISSION du Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) :

Le but de la corporation est d'offrir dans les régions qu'elle dessert des services d'interprétations aux personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles francophones dans les trois modes de communications suivants : *la Langue des signes québécoise* (LSQ), l'oralisme et le tactile.

TABLE DES MATIÈRES

1	Mot de la présidente et de la directrice générale.....	04
2	Vie associative.....	05
3	Activités et projets.....	06
4	Ressources humaines.....	07
5	Infrastructures.....	10
6	Implication dans la communauté.....	11
7	Évaluation de la satisfaction de la clientèle.....	12
8	Rapport de statistiques.....	13
9	Plan d'action 2017-2018.....	16

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers membres,

L'année 2016-2017, une année de changements! Depuis mon arrivée à la présidence, il y a eu beaucoup d'actions au sein du SIVET.

Tout d'abord, j'aimerais prendre un moment pour remercier chaleureusement le président sortant, monsieur Patrick Beauchamp, qui a œuvré au conseil d'administration (CA) pendant onze (11) ans avec dévouement et professionnalisme.

C'est non sans regret que le CA du SIVET a annoncé le départ du directeur général (DG) du SIVET, monsieur Alain Turpin, après plus de cinq (5) ans de loyaux services. M. Turpin a décidé de relever de nouveaux défis auprès d'une autre organisation. De 2011 à 2016, le passage de monsieur Turpin a été marqué par la mise en place de plusieurs projets et de nombreux changements bénéfiques se sont opérés au sein de l'organisme.

Je ne peux passer sous silence la mise sur pied du service de relais vidéo (SRV). En effet, le SIVET est devenu le fournisseur officiel de service de relais vidéo en *langue des signes québécoise* (LSQ) et en français pour la population sourde francophone du Canada. Le 28 septembre dernier avait lieu le lancement officiel du SRV. Faire partie de cette tranche d'histoire en facilitant l'accessibilité à la communication téléphonique des personnes sourdes et malentendantes est une grande fierté pour le SIVET.

La clé de ce succès est l'étroite collaboration que nous entretenons avec nos partenaires. Depuis l'implantation du SRV, le syndicat des interprètes du SIVET a fait preuve d'une grande ouverture et d'une grande souplesse dans la réorganisation du travail. Plusieurs accommodements furent acceptés par le syndicat. Tout au long de l'année, de bonnes relations de travail furent maintenues de part et d'autre. Afin de garantir la qualité des services du SRV, une entente



a été conclue avec deux partenaires externes : le Service régional d'interprétariat de l'Est-du Québec (SRIEQ) et le Service régional d'interprétation visuelle de l'Outaouais (SRIVO).

Au début du mois de mars, une nouvelle directrice générale, madame Suzanne Laforest, fut nommée et est entrée en fonction. Elle mènera à bon port la mission du SIVET et relèvera les nombreux défis qui y sont rattachés. Au cours de la prochaine année, l'enjeu crucial sera de conclure une entente avec notre bailleur de fonds principal, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS), pour le maintien de la qualité des services aux utilisateurs du volet sociocommunautaire. Un autre défi important sera la mise en œuvre d'un plan stratégique. Grâce à l'expertise de madame Laforest, j'ai la conviction que nous avons une excellente « chef d'orchestre » pour assurer de la réussite de ce projet.

A handwritten signature in blue ink that reads "Chantal Turcotte". The signature is written in a cursive style.

Chantal Turcotte
Présidente

2. VIE ASSOCIATIVE

Membres du conseil d'administration

Membres corporatifs du réseau public ou parapublic (3 postes)

- Madame Nathalie Falardeau du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest (CISSMO), Centre montérégien de réadaptation
- Madame Chantal Turcotte de l'École Lucien-Pagé (présidente)
- Madame Mélanie Dumaine du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, Institut Raymond-Dewar

Membres individuels (4 postes)

- Monsieur Jean-Daniel Grenier
- Monsieur Sylvain Laverdure
- Monsieur Louis Desbiens
- Monsieur Élie Presseault (vice-président)

Membres corporatifs excluant les réseaux publics ou parapublics (5 postes)

- Monsieur Patrick Beauchamp de la Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)
- Madame Brigitte Sabourin de l'Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL) (secrétaire-trésorière)
- Madame Julie Lafleur de la Maison des femmes sourdes de Montréal (MFSM)
- Madame Sylvie Lemay de l'Association québécoise pour enfants avec problème auditif (AQEPA)
- Un siège est vacant, mais comblé par un poste de membre individuel*
*Voir dans les règlements généraux du SIVET

Travaux des administrateurs

Les membres du conseil d'administration se sont réunis à huit (8) reprises dont deux (2) réunions extraordinaires soient les 24 mai, 20 septembre, 1^{er} novembre, 22 novembre, 13 décembre 2016 et les 31 janvier, 21 février et 28 mars 2017.

Également, un comité sur la rémunération du personnel non syndiqué a tenu six (6) rencontres de travail et un comité de sélection des candidatures au poste de DG a tenu quatre (4) rencontres.



3. ACTIVITÉS ET PROJETS

Système de gestion informatisé (2e phase du développement)

La première phase du nouveau système de gestion informatisé a été mise en place le 1er avril 2016 après près de 3 ans de travail et un investissement de 50 000 \$. La 2^e phase sera mise en place à partir d'avril 2017. Dès lors, les interprètes seront en mesure de prendre connaissance de leurs affectations et des communications, de remplir leurs feuilles de temps et de gérer leur banque de congés depuis le portail réservé à cet effet sur le site internet du SIVET. Des séances de formation ainsi qu'un document explicatif ont été offerts aux interprètes. Cet outil est très apprécié par ces derniers.

Création d'un lexique des noms propres en LSQ (noms de lieux, d'établissements, d'associations, etc.) en collaboration avec les autres services régionaux d'interprétation pour le SRV

À l'automne 2016, le SIVET a produit, en collaboration avec le SRIEQ, un DVD comprenant près de 300 vidéos de signes utilisés dans les différentes régions du Québec. Grâce au menu alphabétique, l'interprète peut retrouver facilement le régionalisme en LSQ. Ce lexique est également disponible depuis le portail des interprètes sur le site du SIVET. Le SIVET cherche toujours à enrichir son lexique pour inclure des signes utilisés par les Sourds francophones du Canada.

Interprétation à la formation professionnelle aux adultes (DEP)

Le projet-pilote s'est poursuivi en 2016-2017. Grâce à celui-ci, deux étudiants ont pu bénéficier d'un guichet unique pour les services d'interprétation, de prise de notes et de gestion de l'aide financière accordée pour leur intégration et la réussite de leurs études.

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

Le SIVET a obtenu le contrat pour le SRV Canada VRS et est devenu le fournisseur principal de services d'interprétation vidéo en *langue des signes québécoise* (LSQ) au Canada. Avant le lancement du service de relais vidéo (SRV) qui a eu lieu le 28 septembre, le SIVET a offert une formation à la première cohorte des interprètes vidéo. De mai à septembre 2016, les interprètes vidéo du SIVET ont participé aux tests ALPHA et BÊTA. Afin de pouvoir répondre à la demande de service d'interprétation vidéo, le SIVET a signé des ententes de service avec deux SRI : Le Service régional d'interprétation visuelle de l'Outaouais (SRIVO) et le Service régional d'interprétariat de l'Est-du-Québec inc. (SRIEQ). Le SIVET veut remercier tout spécialement monsieur Bernard Durocher qui a énormément contribué à l'implantation de ce nouveau service.



Lundi au vendredi	9 h à 21 h
Samedi et dimanche	11 h à 19 h

54
INTERPRÈTES
VIDÉOS

36 654
APPELS

23
APPELS AU
SERVICE
D'URGENCE
911

3 763,8
HEURES
OFFERTES

1 120
HEURES/
MOIS

Harmonisation du code de déontologie des interprètes des services régionaux d'interprétation (SRI)

En 2015, un comité composé de plusieurs représentants de SRI et piloté par madame Claire Villeneuve a entrepris des travaux d'harmonisation du code de déontologie des interprètes des SRI. En 2016-2017, le code de déontologie a fait l'objet d'une révision judiciaire et linguistique. La version finale du code a été envoyée aux directions des SRI à l'hiver 2017.

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

En février 2017, le comité de travail sur la standardisation du mode d'évaluation des compétences des interprètes pour l'ensemble des SRI a terminé ses travaux. Grâce au programme de soutien aux organismes de promotion, PSOP, chapeauté par l'OPHQ, il a été possible d'embaucher une contractuelle pour la transcription et la correction de textes, de faire appel à un réalisateur afin de coordonner la production, le tournage et le montage vidéo et de recruter des comédiens sourds et entendants pour les mises en situation des évaluations. Par ailleurs, avec le soutien financier de la Fondation des Sourds du Québec (FSQ), un guide à l'intention des évaluateurs ainsi qu'une série de vidéos explicatives sur les critères d'évaluation en LSQ et en français ont été réalisés et transmis aux SRI. Pour assurer le démarrage et le bon déroulement des évaluations la première année, les SRI ont nommé deux (2) coordonnatrices.

4. RESSOURCES HUMAINES

Ensemble des ressources humaines

L'équipe du SIVET s'agrandit! En avril 2016, le SIVET a signé avec l'Administrateur canadien du SRV (ACS) un contrat exclusif afin d'offrir le service de relais vidéo (SRV) en *Langue des signes québécoise* (LSQ) et en français à la population sourde francophone du Canada. Avec la venue de ce nouveau service, le SIVET doit faire face à une croissance et à une diversification de l'offre tout en maintenant la qualité de ses services sociocommunitaires (médical, judiciaire, travail, soutien parental, etc.). Pour ce faire, le SIVET a modifié sa structure organisationnelle et a procédé à plusieurs nominations.

- Nommée au poste de directrice générale adjointe, Me **Marie-Pierre Lachapelle** est membre du Barreau du Québec depuis 1998. Elle a siégé à de nombreux conseils d'administration du milieu de la surdité et des personnes handicapées. Elle est entrée en fonction le 15 juin 2016.
- Madame **Sylvaine Normandeau** a été promue au poste de coordonnatrice des données financières. Madame Normandeau a occupé le poste de commis-comptable au SIVET pendant 22 ans. Celle-ci a commencé ses nouvelles fonctions le 16 mai 2016.
- Monsieur **Louis Charron** a été nommé au poste de commis-comptable. Monsieur Charron, diplômé en comptabilité, a occupé un poste de responsabilités dans un organisme offrant des services d'interprétation en *American Sign Language* et en anglais. Celui-ci est entré en fonction en juillet 2016.

- Six nouveaux postes d'interprète/chef d'équipe ont été créés. Mesdames Nancy Boisjoli et Michèle Chabot ainsi que messieurs Yvan Boucher, Yvon Duteau, Thierry Labonté et Robin Lachapelle ont obtenu ces postes. Ils sont entrés en fonction en septembre 2016.
- Dix nouveaux postes d'interprètes ont été comblés (2 juniors et 8 intermédiaires).

Durant la période de transition, le SIVET a fait appel à mesdames Lynda Paradis et Marie-Pierre Lachapelle pour assurer l'intérim de la direction générale. Le CA du SIVET tient à les remercier chaleureusement d'avoir assumé avec brio, énergie et dynamisme ces fonctions, le temps du processus de remplacement formel.

Pour harmoniser cette réorganisation du travail liée à l'ajout du SRV, la direction et le syndicat ont tenu plusieurs rencontres du comité relation de travail (CRT). La direction remercie le syndicat de sa collaboration et de sa flexibilité qui lui ont permis de s'assurer la réussite de l'implantation du SRV.

En date du 31 mars 2017, les effectifs que compte le SIVET :

CATÉGORIE D'EMPLOI	EFFECTIFS AU 31 MARS 2017
Personnel administratif	7
Interprètes en poste	23
Interprètes sur appel	14
Interprètes n'ayant aucune disponibilité	8
Total d'effectifs	52

Membres de l'OTTIAQ

Le SIVET est fier d'avoir parmi ses interprètes, deux nouveaux membres de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec (OTTIAQ). L'OTTIAQ assure la protection du public en octroyant les titres de traducteur agréé, de terminologue agréé et d'interprète agréé, en veillant au respect de son code de déontologie et des normes professionnelles et en mettant en œuvre les mécanismes prévus au *Code des professions*. De plus, L'OTTIAQ bénéficie d'un rayonnement provincial, national et international.

5
INTERPRÈTES DE
CONFÉRENCE

1
INTERPRÈTE
JUDICIAIRE

Trousse d'accueil pour les nouveaux interprètes

Une trousse d'information à l'intention des nouveaux interprètes du SIVET a été créée par mesdames Karine Bénéard, interprète, et Suzanne Villeneuve, conseillère en services d'interprétation. Cette trousse est remise aux nouveaux interprètes par Lynda Paradis, directrice des opérations lors de leur première journée de travail au SIVET.



Formations des employés

Formation SRV

La formation initiale des interprètes vidéo (IV) pour le SRV a débuté en juin 2016. Jusqu'à présent, trente-trois (33) interprètes du SIVET et seize (16) interprètes du SRIEQ ont reçu et réussi la formation initiale. Cinq (5) interprètes du SRIVO ont également suivi la formation pour combler les heures de services étendues offertes à partir du 3 avril 2017.

54
INTERPRÈTES
VIDÉO FORMÉS

3
FORMATIONS
OFFERTES

Une formation pour traiter les appels 911 a été mise sur pied et offerte à tous les IV qui avaient reçu leur formation initiale à Montréal et à Ottawa-Gatineau. Plusieurs outils de travail ont été élaborés pour servir de guides de référence aux interprètes vidéo.

Autres formations

En décembre 2016, une formation sur la psychologie de la performance a été offerte par une conférencière, madame Caroline Hould. Quatre (4) groupes d'interprètes ont suivi cette formation. La formation sur la psychologie de la performance va se poursuivre au courant de l'été 2017. Au total, 30 heures de formation ont été offertes à ces groupes.

Le personnel-cadre n'a pas été en reste puisque des cours aux HEC Montréal (logiciels de gestion de projets, mobilisation des ressources humaines et leadership et gestion de projet), des cours particuliers d'anglais et des cours de comptabilité à la Commission scolaire de la Riveraine ont été suivis. Au total, 384 heures de formation ont été offertes au personnel-cadre.

15
INTERPRÈTES
JUNIORS
ÉVALUÉS

4
INTERPRÈTES
EMBAUCHÉS

9
STAGIAIRES
PARTICIPANTS

3
STAGIAIRES
EMBAUCHÉS

Activités de recrutement

Pour faire face à la croissance de l'offre de service du SRV et à l'augmentation des demandes de services d'interprétation, plusieurs initiatives ont été prises à l'interne afin d'encourager de nouveaux candidats à rejoindre les rangs du SIVET.

Évaluations maison

En décembre 2016, Tradusigne, un organisme indépendant, a procédé aux dernières évaluations du niveau de compétences en interprétation. Afin de poursuivre le recrutement des interprètes, le SIVET a conclu une entente avec son syndicat pour procéder à des évaluations temporaires d'interprètes de niveau junior en attendant la mise sur pied du comité d'évaluation des SRI.



Stages

Le SIVET a ouvert les portes de son centre d'appel aux étudiants du certificat en interprétation visuelle de l'UQAM pour un stage d'observation. Ce fut un réel succès et le SIVET a l'intention de réitérer l'expérience l'an prochain.

Participation à des congrès

Deux interprètes du SIVET, mesdames Karine Bénard et Magalie Laverdure, ont participé au congrès de l'AVLIC à l'été 2016. En décembre 2016, les deux interprètes participantes ont présenté un compte-rendu à l'équipe du SIVET.

5. INFRASTRUCTURES

Construction de deux centres d'appel

Pour rendre accessible le nouveau SRV à la population francophone du Canada, le SIVET a construit deux (2) centres d'appel. Le centre d'appel de Montréal a été construit au printemps 2016 et un deuxième centre d'appel a été construit à Québec à l'été 2016.

Les deux centres d'appel ont pu voir le jour grâce au financement de nos bailleurs de fonds : ACS, la Fondation des Sourds du Québec (FSQ) et la Caisse Desjardins d'Ahuntsic.

Le 1^{er} septembre 2016, le SIVET a célébré l'inauguration de ses centres d'appel à Montréal en compagnie de son personnel, de ses principaux partenaires et bailleurs de fonds.



6. IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

Affiliations

Le SIVET est affilié à deux regroupements :

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



Promotion du SIVET et représentation publique

Un des objectifs du SIVET est de faire la promotion des services d'interprétation auprès de la communauté sourde et de la population générale. Plusieurs conférences et ateliers de sensibilisation ont été organisés :

1)auprès des établissements scolaires

- Atelier de sensibilisation offert aux étudiants en technique audioprothèse au Collège Rosemont (26 participants)

2)auprès du milieu associatif

- Participation à la 11^e édition d'Expo-Sourds de la SCQS (205 participants)

3)auprès des établissements publics et parapublics

- Rencontre des SRI et du MSSS à l'OPHQ à Drummondville sur l'optimisation des services
- Lancement du SRV par l'ACS à Gatineau
- Visite du premier ministre français Manuel Valls, invitation reçue par l'Administrateur canadien du SRV



4)auprès des médias (journal et articles de revues)

- Entrevue avec un chroniqueur d'affaires de La Presse +, J-P Décarie. Article paru le 24 novembre 2016
- Deux articles ont été publiés dans la revue des membres de l'OTTIAQ. On peut lire les articles sur les liens suivants :

L'interprétation en mains : par Suzanne Villeneuve, int. a :

<http://www.circuitmagazine.org/dossier-132/l-interpretation-en-mains>

Humour et langue des signes : par Joëlle Fortin, int. a :

<http://www.circuitmagazine.org/dossier-132/humour-et-langue-des-signes>

Dépliant sur le travail de l'interprète

Un dépliant de sensibilisation à l'interprétation destiné à la population générale est en voie de révision et d'impression.

7. ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le SIVET prend très au sérieux tous les commentaires qu'il reçoit de sa clientèle. C'est un outil utilisé par l'organisme pour améliorer le service à la clientèle. Tous les moyens de communication sont bons pour acheminer une plainte ou une appréciation de service : téléphone (514-285-8877), ATS (514-285-2229), télécopieur (514-285-1443), courriel (plainte@sivet.ca). Le SIVET accepte également les commentaires en vidéo LSQ par courriel. Il y a aussi la possibilité d'accéder à un formulaire de plainte par l'entremise de « Mon dossier » sur le site internet.

Les procédures de plaintes

Pour chacune des plaintes, un suivi a été effectué auprès de la clientèle afin de les informer des actions prises et s'assurer que ces situations ne se reproduisent plus. Il peut aussi arriver, selon la gravité de la faute, qu'une lettre d'excuses soit exigée auprès de l'interprète et envoyée aux usagers concernés. Également des sanctions peuvent être prises, tel que stipulé et en conformité avec la convention collective.

Pour 2016-2017, un total de 48 plaintes ont été enregistrées (66 en 2015-2016). Le SIVET regroupe ces plaintes selon la nature des plaintes et leur provenance.

ACHEMINEMENT DES PLAINTES AU SIVET	
Téléphone ou ATS	1
Courriel incluant vidéos enregistrées	18
Skype/ oovoo	3
Internet via « Mon dossier »	25
En personne	1
Total de plaintes	48

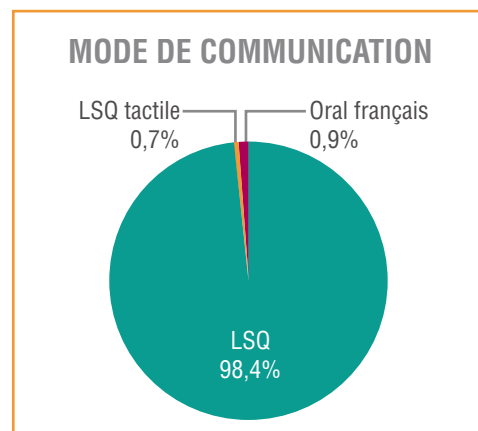
NATURE DES PLAINTES (1)	
Ponctualité de l'interprète	14
Attitude professionnelle de l'interprète	4
Compétence de l'interprète	11
Procédures administratives du SIVET	24
Total de plaintes	53

(1) Une plainte peut contenir une ou plusieurs fautes

8. RAPPORT DE STATISTIQUES

Tableau #1 -Nombre de clients (1) et mode de communication

TYPE DE CLIENT	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Clients sourds / malentendants	645	725	687
Clients corporatifs	331	336	328



(1) qui ont utilisés au moins un service dans l'année

Tableau #2 -Total des demandes

TYPE DE DEMANDES	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
	SERVICES	%	SERVICES	%	SERVICES	%
Demandes comblées (socio)	7 630	75,3%	7 041	81%	7 630	82,4%
Demandes non répondues dû à un manque d'interprète	826	8,2%	396	4,6%	396	4,3%
Coupures (services limités entre avr15 et sept15)			139	1,6%		
Demandes pour secteurs non couverts	40	0,4%	56	0,6%	57	0,6%
Demandes traitées mais annulées par la clientèle	1 633	16,1%	1 059	12,2%	1 174	12,7%
Total des demandes	10 129	100,0%	8 691	100,0%	9 257	100,0%

Tableau #3 - Grands secteurs d'interventions

TYPE D'INTERVENTION	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
	SERVICES	%	SERVICES	%	SERVICES	%
Santé et services sociaux ⁽¹⁾	4 440	58,2%	4 350	61,8%	5 072	66,5%
Monde du travail ⁽²⁾	2 023	26,5%	1 402	19,9%	1 101	14,4%
Justice et notariat	235	3,1%	274	3,9%	403	5,3%
Services gouvernementaux	272	3,6%	285	4,0%	308	4,0%
Vie associative	301	3,9%	272	3,9%	244	3,2%
Soutien parental	161	2,1%	127	1,8%	130	1,7%
Services et biens de consommation	198	2,6%	331	4,7%	372	4,9%
Divers	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
Total des demandes comblées	7 630	100,0%	7 041	100,0%	7 630	100,0%

(1) hôpitaux / CLSC / cliniques privées / centres de réadaptations / Centres jeunesse

(2) travail / formation / syndicat

Tableau #4 - Profil démographique du domicile du client et du lieu du rendez-vous

CLIENT SOURD / MALENTENDANT HABITANT DANS LA RÉGION DE	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
	SERVICES	%	SERVICES	%	SERVICES	%
Montréal	6 857	67,7%	5 240	60,3%	5 898	63,7%
Laval	699	6,9%	940	10,8%	811	8,8%
Montréal	2 038	20,1%	2 031	23,4%	2 019	21,8%
Autres	535	5,3%	480	5,5%	529	5,7%
Total des demandes	10 129	100,0%	8 691	100,0%	9 257	100,0%

LIEU DU RENDEZ-VOUS SELON LA RÉGION	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
	services	%	services	%	services	%
Montréal	7 470	73,7%	6 134	70,6%	6 782	73,3%
Laval	845	8,3%	761	8,8%	715	7,7%
Montérégie	1 675	16,5%	1 527	17,6%	1 601	17,3%
Autres	139	1,4%	269	3,1%	159	1,7%
Total des demandes	10 129	100,0%	8 691	100,0%	9 257	100,0%

Tableau #5 -Comparaison des urgences avec l'ensemble des services comblés

SERVICES	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
	SERVICES	%	SERVICES	%	SERVICES	%
Demandes régulières comblées	7 330	96,1%	6 710	95,3%	7 257	95,1%
Demandes en urgence comblées	300	3,9%	331	4,7%	373	4,9%
Total des demandes	7 630	100,0%	7 041	100,0%	7 630	100,0%

Tableau #6 -Comparaison des urgences comblées selon la région

SERVICES DES URGENCES COMBLÉES SELON LA RÉGION	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
	SERVICES	%	SERVICES	%	SERVICES	%
Montréal	198	66%	234	70,7%	276	74,0%
Laval	28	9%	40	12,1%	53	14,2%
Montérégie	73	24%	56	16,9%	42	11,3%
Autres	1	0%	1	0,3%	2	0,5%
Total des demandes	300	100,0%	331	100,0%	373	100,0%

Tableau #7 -Urgences comblées pendant ou après les heures de travail

SERVICES	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
	SERVICES	%	SERVICES	%	SERVICES	%
pendant	182	60,7%	221	66,8%	242	64,9%
après	118	39,3%	110	33,2%	131	35,1%
Total des demandes	300	100,0%	331	100,0%	373	100,0%

9. PLAN D'ACTION POUR 2017-2018

1) Poursuite des projets en cours

Les projets suivants, amorcés lors des dernières années financières, se poursuivront :

Description des projets

- Mettre en place un système d'évaluation des compétences des interprètes avec la collaboration des cinq services régionaux d'interprétation
- Offrir des formations et mettre à jour les protocoles pour les interprètes vidéo du SRV

2) Pour le développement de nouveaux projets

Le SIVET analysera la possibilité de développer de nouveaux projets tels que :

- Maintenir de bonnes relations de travail avec le syndicat pour le renouvellement de la convention collective
- Élaborer des politiques : politique de gestion des plaintes pour les membres et politique de gestion des ressources humaines pour les cadres non syndiqués
- Consolider les partenariats avec le CIUSSS et les CSSS
- Mettre en œuvre un plan stratégique et un plan de communication
- Construire un 3^e centre d'appel
- Préparer l'organisation du 25^e anniversaire du SIVET pour avril 2018