



SERVICE D'INTERPRÉTATION
VISUELLE ET TACTILE

Rapport annuel d'activités
2022-2023

Table des matières

- 04 **Mission, vision et valeurs**
- 05 **Mot de la présidente et de la directrice générale**
- 06 **Vie associative**
 - Conseil d'administration et comités de travail
- 08 **Ressources humaines**
 - Une équipe diversifiée et performante
 - Encadrement et perfectionnement
 - Programme de mentorat et de bourses
- 10 **Activités et projets**
 - Évaluation des interprètes en collaboration avec les cinq services régionaux d'interprétation (SRI)
 - Offre de service LSQ-français du service de relais vidéo (SRV)
 - Offre de service d'intermédiaires linguistiques
- 10 **Infrastructures**
- 11 **Implication dans la communauté et rayonnement**
 - Affiliations
 - Participation à des congrès et sensibilisation à propos de la profession d'interprète
 - Promotion du SIVET et représentations publiques
 - Activités du 30^e anniversaire du SIVET
 - Projet « Communo-Inclusion »
 - Activités commanditées par le SIVET
- 16 **Évaluation de la satisfaction de la clientèle**
 - Rapport sur le processus de plaintes et d'appréciation
- 16 **Rapport de statistiques**
- 22 **Plan d'action 2023-2024**

Mission, vision et valeurs



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 (LSQT).



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,

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel d'activités 2022-2023. La dernière année a été, sans conteste, une période de défis, de réalisations et de grands accomplissements.

Je suis très fière des réalisations du SIVET durant la dernière année. Les efforts axés sur l'engagement de toujours offrir des services de qualité, malgré le contexte de croissance des activités, de l'augmentation de la demande et de la rareté de la main-d'œuvre. Votre conseil d'administration, les membres des comités, la direction générale, les interprètes et l'ensemble du personnel, dont la répartition et la comptabilité, ont fait preuve d'un grand dévouement et d'un esprit de collaboration hors du commun afin de soutenir la progression et le succès de l'organisation. C'est grâce à tout un chacun que notre organisation est solide et que nous progressons collectivement.

Je tiens à souligner la vision, l'expertise et l'implication exceptionnelles de Lorena Garrido durant cette première année complète à titre de directrice générale. De nouvelles ressources se sont ajoutées à l'équipe et nous pouvons compter sur une équipe forte qui, non seulement est professionnelle, expérimentée et talentueuse, mais qui a à cœur le succès, la pérennité et la clientèle du SIVET.

Le SIVET a 30 ans! Pour cette occasion spéciale, une multitude d'activités inclusives et variées ont été organisées. Ces initiatives renforcent les liens profonds avec la communauté. Ce n'est pas terminé, car plusieurs activités restent à venir. Nous vous invitons à continuer de célébrer cet important anniversaire avec nous.

Cette année, le SIVET a connu un grand rayonnement avec, entre autres, sa campagne publicitaire « L'interprète ». La diffusion de cette publicité, à grande heure d'écoute, sur de grands réseaux et sur une longue période, a fait connaître l'organisation à la population générale et a consolidé sa notoriété auprès de la clientèle. Cette campagne est un succès et l'objectif de créer un engouement est pleinement atteint. Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont été impliquées dans toutes les étapes menant à cette superbe campagne. Le SIVET était également très présent sur les réseaux sociaux et a informé efficacement ses nombreux abonnés et a communiqué étroitement avec sa communauté tout au long de l'année. De plus, le SIVET a participé à plusieurs événements visant à mieux faire connaître la profession d'interprète et à susciter l'intérêt envers ce choix de carrière.

Nous nous engageons dans cette nouvelle année avec un plan d'action stimulant, une équipe investie, un conseil d'administration dévoué, mais surtout, avec la volonté profonde de déployer nos efforts afin de répondre aux besoins croissants de la communauté et de permettre au SIVET de poursuivre sa progression avec succès.



Chantal Turcotte
Présidente

Chers membres,

Il y a un peu plus d'un an, je disais oui au poste de direction générale du SIVET. Le temps passe vite, mais le sentiment de fierté, de faire partie d'une organisation avec laquelle je partage les valeurs, demeure et grandit. La mission du SIVET en est une de grande importance et c'est un honneur pour moi de contribuer à son succès.

Le SIVET doit veiller à se renouveler constamment afin de s'adapter au contexte changeant de son secteur d'activité : la croissance des activités, la concurrence grandissante et la rareté de la main-d'œuvre, notamment en ce qui concerne les interprètes. En ce sens, l'année 2022-2023 a été une année de changement pour l'équipe de direction. Nous avons accueilli de nouvelles ressources qui sauront, par leur expertise et leur implication, innover et repenser nos façons de travailler afin d'optimiser les pratiques du SIVET et que l'organisation continue à évoluer et à atteindre ses objectifs. De nouveaux outils et l'actualisation de nos processus sont essentiels à la réussite de cette adaptation au changement. L'équipe en place, composée de nouveaux visages et d'employés de longue date, est prête à relever ce défi.

Parallèlement, le SIVET connaît également une belle stabilité et poursuit sa collaboration avec ses grands partenaires et bailleurs. L'organisation souhaite accroître la capacité de l'offre de service tout en renforçant ses liens avec les partenaires afin de continuer à desservir adéquatement ces différentes clientèles.

L'année écoulée a aussi permis de faire rayonner le SIVET avec la formidable campagne publicitaire « L'interprète ». Plusieurs personnes y ont contribué et je les félicite pour le grand succès de ce projet.

Enfin, le SIVET déménagera dans de nouveaux locaux prochainement et il nous fera plaisir de vous y accueillir.

En terminant, je tiens à remercier tous les employés et les membres du conseil d'administration et des comités dont le travail, l'implication et le dévouement sont essentiels au succès du SIVET.



Lorena Garrido
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



Julie Laroche
de l'École Gadbois,
administratrice



Michel Desjardins
de l'Association des
Sourds de Lanaudière
(ASL), administrateur



Sylvain Gélinas
de Cinéall Production des
Sourds, administrateur



Yann-Guénolé Lacroix
de l'Association du
Syndrome de Usher
du Québec (ASUQ),
administrateur



Sylviane Laflamme
de l'Association des
personnes avec
problèmes auditifs des
Laurentides (APPAL),
administratrice

Membres individuels



Caroline Hould
secrétaire-trésorière



Louis Desbiens
administrateur



Theara Yim
administrateur



8

réunions du conseil
d'administration



10

administrateurs



6

comités

Les administrateurs du CA se sont réunis à huit (8) reprises.



Comités de travail

Durant l'année 2022-2023, il y a eu six (6) comités de travail et la composition de ces comités est la suivante :

Comité de gouvernance :
Chantal Turcotte, François Lamarre

Comité de communication :
Julie Laroche, Theara Yim, et Chantal Turcotte
4 rencontres

Comité des ressources humaines :
Caroline Hould, Chantal Turcotte, Darren Saunders, et Lorena Garrido (*ex officio*)

5 rencontres

Comité des finances :
Caroline Hould, Sylvain Gélinas, et Lorena Garrido (*ex officio*)
4 rencontres

Comité de révision des plaintes :
Sylvain Gélinas, Louis Desbiens, Brigitte Giguère

1 rencontre

Comité ad hoc pour l'organisation du 30^e anniversaire du SIVET
Julie Laroche, Theara Yim, Chantal Turcotte, Julie Lafleur, Francis Roussel et Shanna Sarrazin-Laverdure

7 rencontres

Ressources humaines

Une équipe diversifiée et performante

Dans le but d'offrir un service de qualité à nos membres, nous avons désormais une équipe composée de 62 interprètes et 14 membres de l'administration. Nous sommes fiers de la diversité des membres de cette équipe, de la grande qualité de leur travail ainsi que de leur dévouement envers nos clients sourds, sourds-aveugles, malentendants et entendants.

Le SIVET a pu poursuivre son expansion grâce cette équipe chevronnée et solidaire.

Catégorie d'emploi

Vue d'ensemble des effectifs du SIVET du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023



Encadrement et perfectionnement

Afin de poursuivre notre mission et d'assurer l'excellence de nos services, nous avons développé plusieurs outils et formations répondant aux besoins des interprètes et des intermédiaires linguistiques, ainsi qu'au personnel administratif.



Programme de mentorat et de bourses

Le programme global de mentorat et de parrainage s'est poursuivi cette année. Les deux conseillères en services d'interprétation (CSI) ont eu pour tâche d'attribuer, à chaque nouvel employé, un parrain ou une marraine pour permettre une meilleure intégration des nouveaux interprètes.

Deux lauréates ont remporté des bourses d'études d'un montant de 2200\$. Il s'agit de Sophie Terroir (catégorie Relève) et Lina Ouellet (catégorie Persévérance). Nous tenons aussi à souligner que pour une deuxième année consécutive, une interprète du SIVET s'est démarquée par une mention de la Doyenne de la Faculté des sciences humaines pour l'excellence de son dossier académique. Il s'agit de Sophie Terroir qui étudie présentement à la Majeure en interprétation français-LSQ de l'UQAM.



Sophie Terroir
Catégorie Relève



Lina Ouellet
Catégorie Persévérance



Activités et projets

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, le SIVET a effectué quelques évaluations pratiques. Il y a également eu des présélections au sein du SRI.

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

Le SIVET a conclu une entente de prolongement du contrat de service avec l'Administrateur canadien du service de relais vidéo (ACS) pour une période de quatre (4) ans. Les activités du SRV en mode LSQ-français se poursuivront donc jusqu'en 2027.

Offre de service d'intermédiaires linguistiques

Le comité du projet pilote avait recommandé au conseil d'administration que l'offre de service devienne permanente au SIVET. La recommandation a été adoptée à l'unanimité en décembre 2022. Depuis, le service d'intermédiaires linguistiques (IL) a été offert par trois IL dans différents milieux. Toujours dans un souci d'excellence de nos services, nous poursuivons nos travaux en ce sens.

Chiffres du SRV
1^{er} janvier au 31 décembre 2022
Fournis par l'ACS

206 832
appels en
LSQ-français

Durée moyenne
d'un appel
7,07
minutes

511
appels 911 en
LSQ-français

Infrastructures

Durant la période 2022-2023, le SIVET a mis en place de nombreuses mesures en matière de santé et sécurité pour les interprètes, tant dans les centres d'appels qu'en contexte de télétravail. Dans un souci de qualité et de sécurité, nous poursuivons les efforts en ce sens.

Implication dans la communauté et rayonnement

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 de services aux associations (CQSA)



Participation à des congrès et sensibilisation à propos de la profession d'interprète

Une conférence a été organisée par la directrice à la qualité et à l'éthique, Brigitte Giguère, int. a, en collaboration avec l'IRD. Cette conférence avait pour but de sensibiliser les nouveaux intervenants de première ligne du Programme Sourds aux bénéfiques de l'utilisation des services d'intermédiaires linguistiques dans leur contexte d'intervention. Le succès de cette conférence du mois de mai 2022 a mené à une deuxième rencontre avec le même groupe d'intervenants pour approfondir la question. Cette deuxième rencontre sous forme d'atelier fut d'autant plus appréciée.

En octobre dernier, le SIVET a aussi participé à une rencontre avec les étudiants du programme d'AEC en Communication et études sourdes du Cégep du Vieux Montréal.

Pour une troisième année consécutive, une conférence sur la profession d'interprète et le cheminement académique a été présentée aux 16 étudiants du baccalauréat en linguistique dans le cadre du cours LIN1603 la linguistique et ses applications de l'UQAM.

Nous avons également participé à différents congrès, dont celui de l'OTTIAQ, en plus d'avoir donné des conférences dans divers milieux, dont certaines écoles, et ce fut un succès sur toute la ligne.

Promotion du SIVET et représentations publiques

Campagne publicitaire « L'interprète »

Durant l'hiver 2023, le SIVET a lancé une campagne publicitaire « L'interprète » dans divers médias. On peut constater que cette campagne a engendré un engouement sans précédent puisque nous connaissons actuellement une forte croissance des demandes provenant du grand public.

Du 10 février au 7 mars 2023, la portée de cette campagne a été élevée et a engendré de nombreuses vues, comme démontré par les statistiques ci-dessous.

Notons également que notre vidéo publicitaire a été diffusée à Radio-Canada, à Salut, Bonjour! et dans La Presse + durant les heures de pointe, notamment lors des émissions comme Tout le monde en parle, diffusé les dimanches soirs.

Portée de la campagne

61 408

Nombre de
vues

2 123

Nombre de
clics

518

Nombre de
réactions



Réseaux sociaux

Le SIVET a maintenu sa présence sur les différents médias sociaux : Facebook, Instagram, YouTube, et LinkedIn. Une légère croissance de ses abonnés a pu être observée durant la dernière année.

Statistiques en lien avec les communications

Nombre d'abonnés Facebook



Nombre d'abonnés YouTube



Nombre d'abonnés LinkedIn



Nombre d'abonnés Instagram



Nombre de visites sur le site internet du SIVET





Crédit photo: Lou Bélanger

Activités du 30^e anniversaire du SIVET

Dans le cadre de son 30^e anniversaire, le SIVET organise une série d'activités dans les cinq (5) régions desservies : Montréal, Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie.

La première de ces activités fut une soirée de dévoilement de la campagne publicitaire et de lancement du 30^e anniversaire du SIVET. L'événement a eu lieu le 9 février dernier. Cette activité a été un vif succès avec pas moins de 55 convives.

PRIX Coup de cœur



PRIX SIVET



Crédit photo : Allison Gravelle

Projet « Communo-Inclusion »

Dans le cadre de sa troisième année d'existence, le dévoilement des gagnants du projet Communo-Inclusion a eu lieu, le 30 mars dernier, au Bain Mathieu à Montréal.

Cette année, un total de 16 000\$ en prix était octroyé à quatre (4) gagnants. Le projet avait pour but de soutenir les membres corporatifs qui proposaient un projet ayant une valeur ajoutée pour la communauté sourde et comportant des retombées concrètes pour l'accessibilité communicationnelle.

Un total de quatre (4) membres corporatifs ont déposé un projet. Par la suite, la communauté LSQ a eu une (1) semaine pour voter pour son projet « coup de cœur ». Un comité d'évaluation s'est également réuni pour évaluer les projets selon plusieurs critères. La combinaison de ces deux résultats a déterminé les heureux gagnants.

C'est lors de la soirée de dévoilement des projets de Communo-Inclusion que nous avons annoncé les gagnants et remis les prix :

- **Prix « Coup de cœur » - 6 000 \$:**
École Gadbois - volet Sourd
- **Prix « SIVET » - 6 000 \$:**
MHS - Maison des Hommes Sourds

Le SIVET a également décidé d'accorder deux (2) prix de 2 000\$ aux organisations suivantes pour la poursuite de leur mission :

- **Association Sportive des Sourds du Québec - ASSQ**
- **Cinéall**

Le SIVET souhaite remercier tous les participants qui ont pris le temps de concevoir, d'élaborer et de déposer leur projet visant à améliorer l'accessibilité communicationnelle de la communauté : l'Association Sportive des Sourds du Québec (ASSQ) et Cinéall. Ces derniers ont reçu un prix en guise de remerciement pour leur participation.

Activités commanditées par le SIVET

Le SIVET est heureux d'avoir commandité la 15^e édition de la Journée internationale de la langue des signes qui a permis un rassemblement de la communauté sourde à la Maison des Sourds, le 24 septembre 2022.

Évaluation de la satisfaction de la clientèle

Rapport sur le processus de plaintes et d'appréciation

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

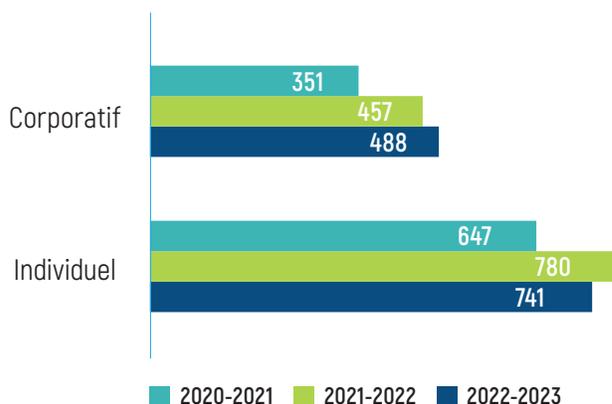
Satisfaction de la clientèle (félicitations et plaintes) pour l'année 2022-2023

Félicitations	Plaintes	Motifs des plaintes fondées
14	34	29

Rapport de statistiques

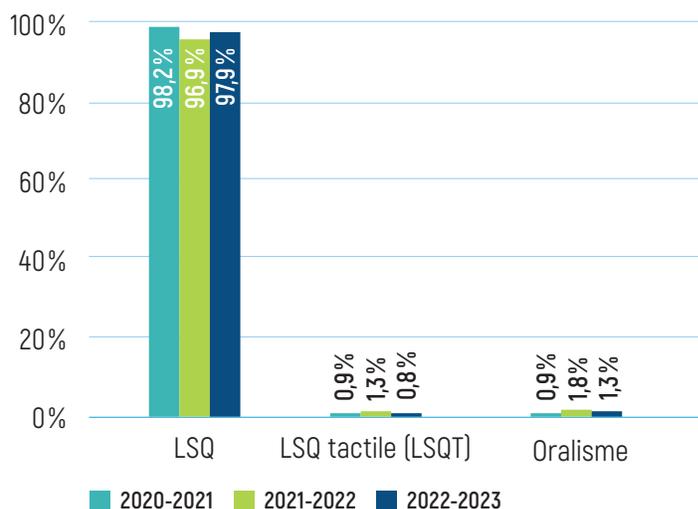
Nombre de clients qui ont utilisé au moins un service durant l'année

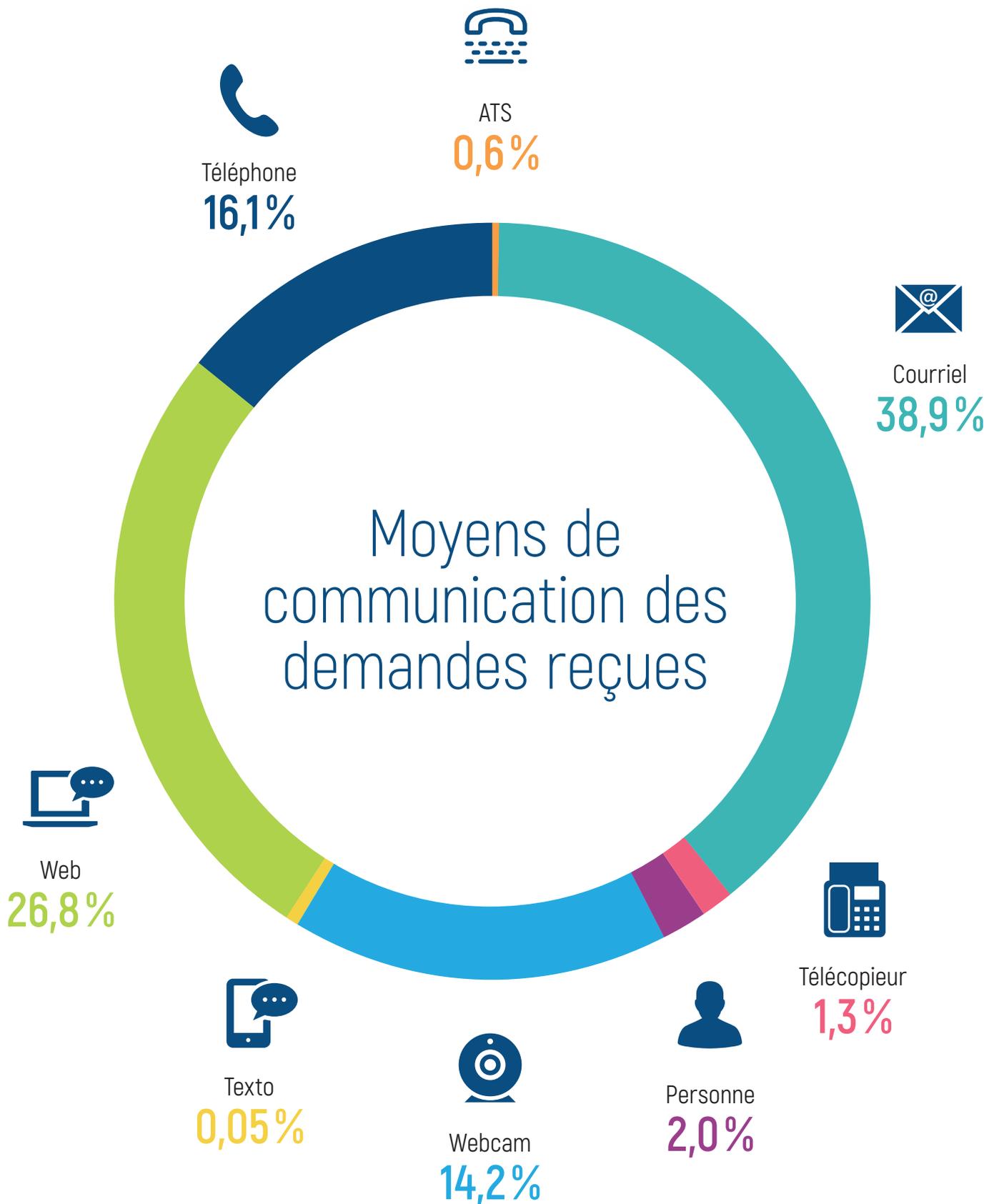
Type de client	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Individuel	741	780	647
Corporatif	488	457	351



Modes de communication

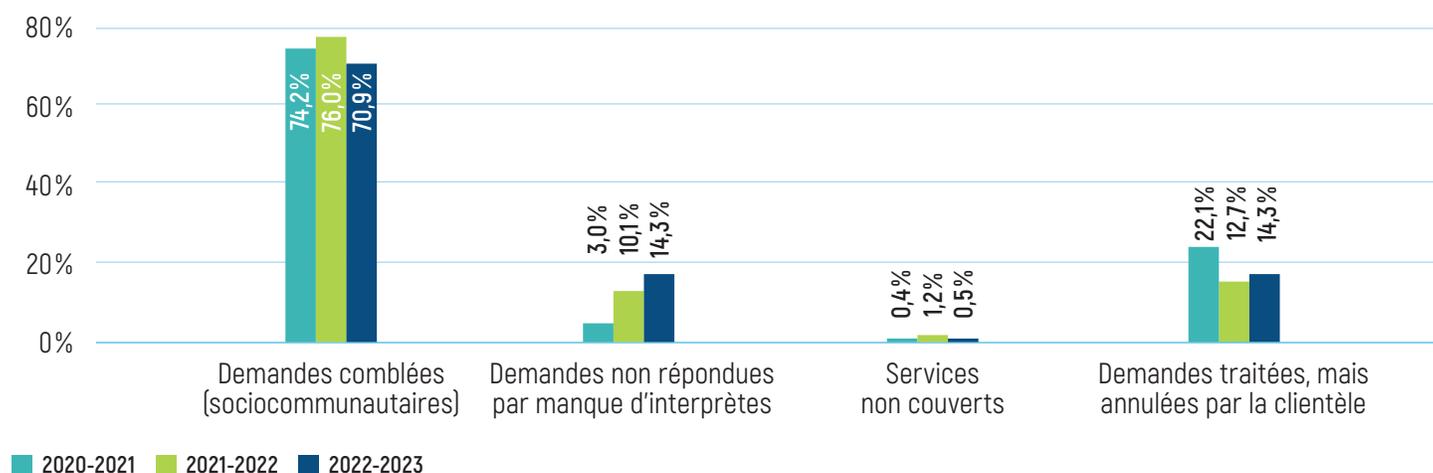
Type de client	2022-2023	2021-2022	2020-2021
LSQ	97,9%	96,9%	98,2%
LSQ tactile (LSQT)	0,8%	1,3%	0,9%
Oralisme	1,3%	1,8%	0,9%





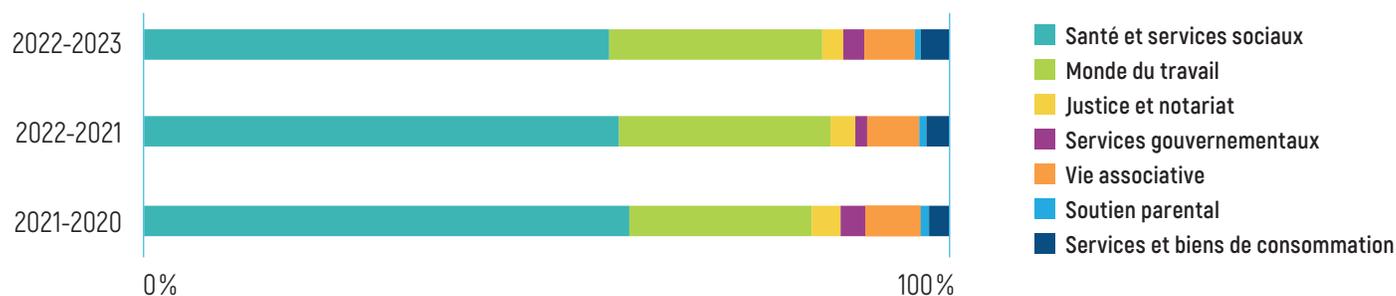
Réponses aux demandes (en %)

Total des demandes (en %)	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Demandes comblées (sociocommunautaire)	70,9%	76,0%	74,5%
Demandes non répondues par manque d'interprètes	14,3%	10,1%	3,0%
Services non couverts	0,5%	1,2%	0,4%
Demandes traitées, mais annulées par la clientèle	14,3%	12,7%	22,1%
Total	100%	100%	100%



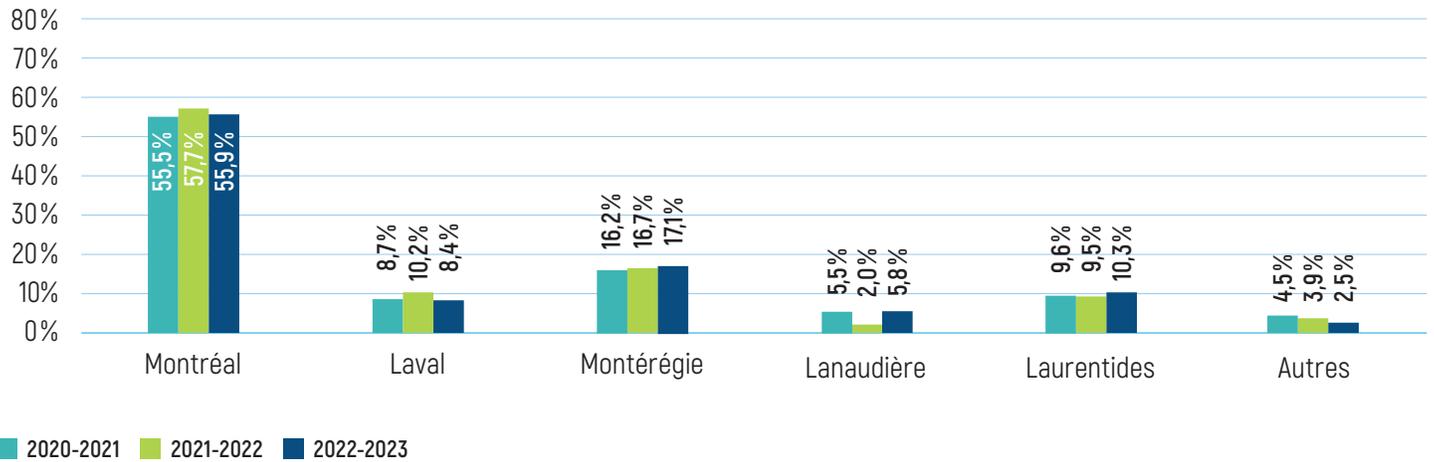
Grands secteurs d'intervention (en %)

Secteurs	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Santé et services sociaux	57,9%	59,1	60,4%
Monde du travail	26,4%	26,3%	22,7%
Justice et notariat	2,6%	3,0%	3,5%
Services gouvernementaux	2,6%	1,4%	3,1%
Vie associative	6,3%	6,4%	6,7%
Soutien parental	0,5%	0,9%	1,1%
Services et biens de consommation	3,6%	2,9%	2,5%
Total	100%	100%	100%



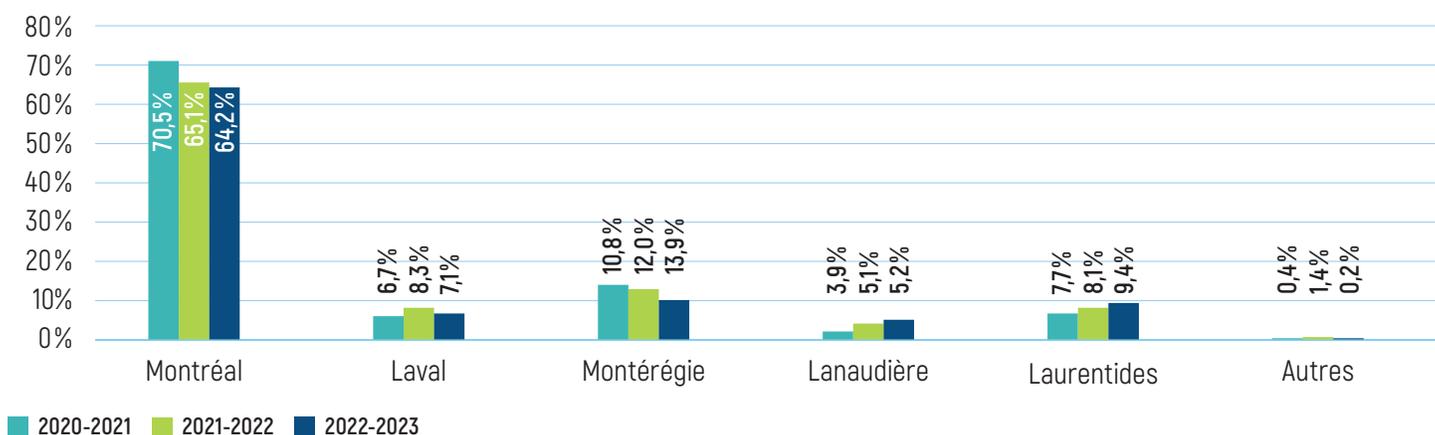
Demandes selon la région du client (en %)

Région	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Montréal	55,9%	57,7%	55,5%
Laval	8,4%	10,2%	8,7%
Montréal	17,1%	16,7%	16,2%
Lanaudière	5,8%	2,0%	5,5%
Laurentides	10,3%	9,5%	9,6%
Autres	2,5%	3,9%	4,5%
Total	100%	100%	100%



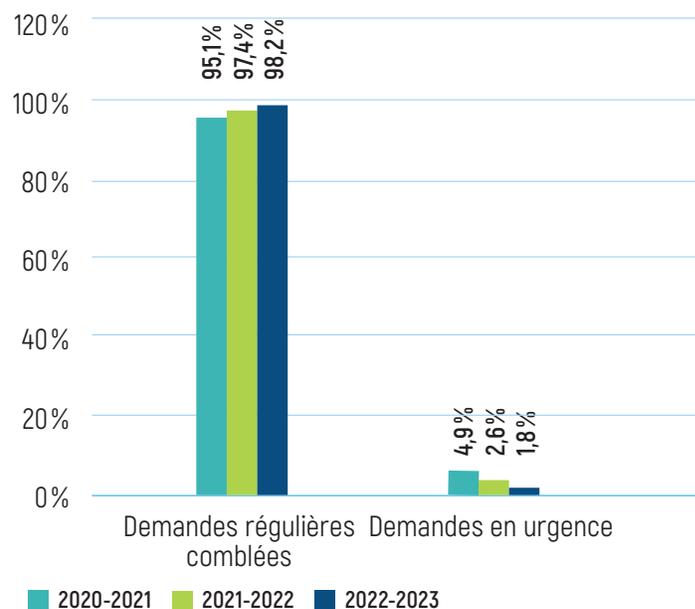
Demandes selon la région du rendez-vous (en %)

Région	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Montréal	64,2 %	65,1 %	70,5 %
Laval	7,1 %	8,3 %	6,7 %
Montérégie	13,9 %	12,0 %	10,8 %
Lanaudière	5,2 %	5,1 %	3,9 %
Laurentides	9,4 %	8,1 %	7,7 %
Autres	0,2 %	1,4 %	0,4 %
Total	100 %	100 %	100 %



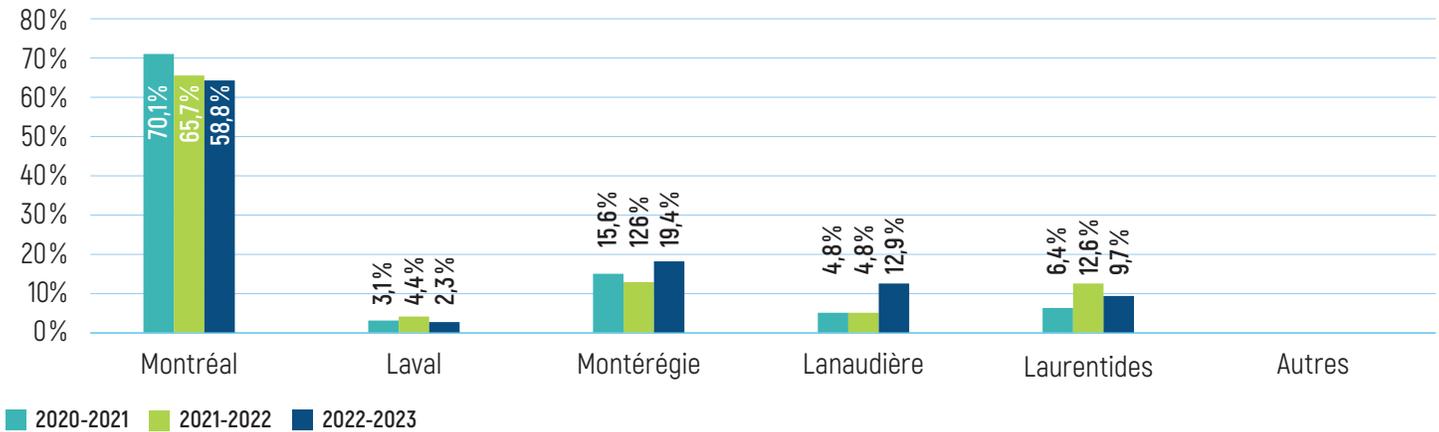
Comparaison des urgences avec l'ensemble des services complés

	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Demandes régulières complées	98,2 %	97,4 %	95,1 %
Demandes en urgence	1,8 %	2,6 %	4,9 %
Total	100 %	100 %	100 %



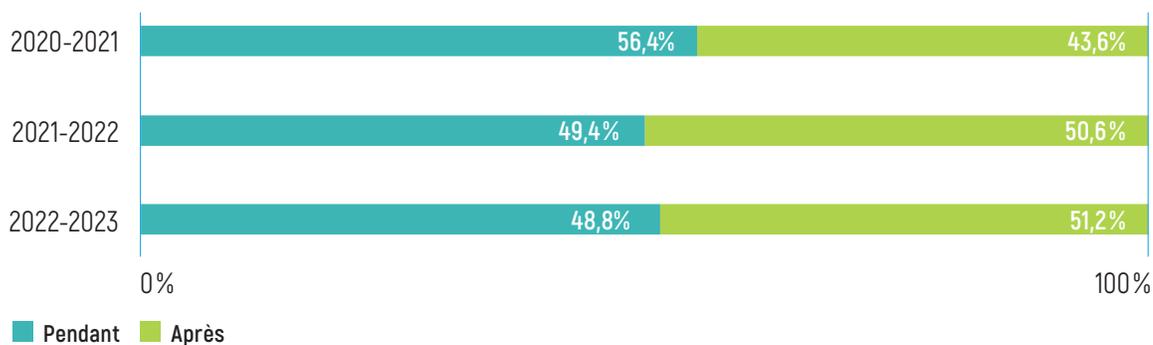
Comparaison des urgences comblées selon la région (en %)

Secteurs	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Montréal	55,8%	65,7%	70,1%
Laval	2,3%	4,4%	3,1%
Montérégie	19,4%	12,6%	15,6%
Lanaudière	12,9%	4,8%	4,8%
Laurentides	9,7%	12,6%	6,4%
Autres	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%



Comparaison des urgences comblées pendant ou après les heures de travail (en %)

	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Pendant	48,8%	49,4%	56,4%
Après	51,2%	50,6%	43,6%
Total	100%	100%	100%



Plan d'action 2023-2024

Assurer la rétention des interprètes

- Ajuster les conditions de travail des interprètes, notamment en ce qui concerne 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 la profession d'interprète auprès des jeunes afin d'accroître l'attrait de cette profession 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 permettent déjà au SIVET de se démarquer 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^e anniversaire de la fondation du SIVET

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





SERVICE D'INTERPRÉTATION
VISUELLE ET TACTILE

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

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

