

Analyse de la contribution économique des services d'interprétation en langue des signes (LSQ)

Version modifiée et rendue accessible pour la population du Québec

Cliquez ici pour Version LSQ

Version originale :

Analyse de la contribution économique des services d'interprétation en langue des signes (LSQ)

Rapport final

Présenté à :

Lorena Garrido, Directrice générale

Cynthia Benoit, Directrice de la stratégie

Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET)

Rédigé par :

Jean-Charles Denis et Cristina Ruscio

Sous la supervision de :

Richard Fahey

Note : Ce rapport est une version modifiée d'un document original destiné à un public spécifique. Il a été adapté pour en faciliter l'accès et la compréhension par la population du Québec.

Introduction

Au Québec, comme ailleurs dans le monde, les services d'interprétation en langue des signes jouent un rôle essentiel pour permettre aux personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes (PSSAM) de s'exprimer, d'accéder à l'information et de participer pleinement à la société. Sans interprètes qualifiés, ces personnes rencontrent des obstacles importants dans des domaines clés comme la santé, l'éducation, la justice et l'emploi. Bien que ces services aient un coût, les barrières auxquelles les PSSAM sont confrontées ont aussi des répercussions économiques sur l'individu et la société.

Dans ce contexte, le SIVET a demandé à AppEco de réaliser une étude sur l'impact économique des services d'interprétation en langue des signes québécoise (LSQ) au Québec.

Les principaux objectifs de l'étude sont :

1. Établir un portrait de l'utilisation des services d'interprétation français-LSQ au Québec ;
2. Estimer l'impact économique net de ces services, (avantages-coûts), tant pour les PSSAM que le reste de la société ; et
3. Modéliser l'effet d'une augmentation de l'utilisation ou d'un meilleur accès à ces services.

1.Méthodologie

1.1. Collecte de données et revue de littérature

Premièrement, AppEco a consulté plusieurs acteurs clés de la communauté sourde et malentendante pour mieux comprendre les différentes réalités vécues par ces personnes. Ensuite, une collecte de données financières et opérationnelles a été réalisée auprès des Services régionaux d'interprétation (SRI). AppEco tient à remercier chaleureusement tous les collaborateurs des SRI pour leur soutien dans cette étude. Les conclusions présentées dans ce rapport sont cependant exclusivement celles de l'équipe d'AppEco.

Les organismes ayant participé à la collecte de données sont les suivants :

- Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) ;
- Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec (SRIEQ) ;
- Service d'interprétation pour Personnes Sourdes de l'Estrie (SIPSE) ;
- Service régional d'interprétariat de l'Abitibi-Témiscamingue (SRIAT).

Les données ont ainsi été collectées sous deux formes, soit des données financières et opérationnelles colligées et des données sous formes individuelles par affectation.

Données financières et opérationnelles

Les données financières suivantes ont été obtenues des SRI pour la période 2018-2019 à 2023-2024. Les variables collectées sont les suivantes :

- Coûts totaux des services d'interprétation ;
- Coût moyen d'une visite ;
- Coût moyen d'un.e interprète ;

- Rémunération moyenne d'un.e interprète ;
- Revenus totaux ;
- Services ;
- Subventions gouvernementales et ententes.
- Coûts d'opération ;
- Nombre d'interprètes ;
- Salaires et charges sociales ;
- Frais d'exploitation ;
- Honoraires professionnels ;
- Coût des équipements ;
- Heures totales travaillées par les interprètes.

Données par affectation

Pour les données par affectation, un modèle a été fourni aux organismes. Pour chaque affectation liée à un service sociocommunautaire, les informations suivantes étaient requises :

- Date ;
- Type de services (Individuel ou corporatif) ;
- Mode de communications des services reçues (LSQ, LSQ tactile ou oralisme) ;
- Réponses aux demandes de services (demandes comblées, non répondues par manque d'interprète, services non couverts, demandes traitées, mais annulées par la clientèle) ;
- Région ;
- Secteurs d'intervention ;
- Âge ;
- Sexe/genre ;
- Statut d'activité (Emploi, chômeur, inactif) ;
- Niveau d'éducation le plus élevé ;
- Coût de la visite ;
- Temps (heures) ;
- Raisons de l'utilisation d'un interprète.

La collecte des données a commencé en octobre 2023 et s'est terminée début juillet 2024, après avoir reçu les derniers états financiers pour l'année fiscale 2023-2024. Plusieurs vérifications ont été faites pour s'assurer que les données étaient comparables, surtout en ce qui concerne la façon de classer les activités entre les SRI, et pour valider les chiffres fournis. Il faut aussi souligner que certaines données individuelles n'étaient pas disponibles pour la dernière année financière dans certains SRI. C'est pourquoi l'analyse se base sur les données de l'année 2022-2023.

En plus des informations des organismes, des données sur le nombre et les caractéristiques des PSSAM au Québec ont été prises du Recensement 2021 et de l'Enquête sur l'incapacité de Statistique Canada, grâce aux compilations spéciales fournies par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). D'autres sources, comme celles de l'Association des Sourds du Canada (la règle du « 1 sur 10 ») et le Global Burden of Disease (GBD 2019), ont aussi été utilisées pour compléter les chiffres, qui étaient parfois incomplets ou ne reflétaient pas bien la réalité des PSSAM.

Pour estimer l'impact économique des services d'interprétation, une revue des recherches sur le sujet a été faite. Cela a permis de mieux comprendre comment ces services aident les PSSAM, en réduisant les obstacles d'accès et les effets négatifs que cela cause. Cette revue a aussi permis d'évaluer l'impact économique et social d'une meilleure utilisation des ressources disponibles.

Une analyse du modèle australien d'intervention (NDIS) a aussi été réalisée pour estimer ses bénéfices. Cela a permis de créer des hypothèses qui ont servi de base pour les analyses de cette étude.

1.2. Approche méthodologique

Le cadre méthodologique de l'analyse comprendra trois principales étapes :

1. Portrait statistique ;
2. Analyse avantages-coûts ;
3. Modélisation d'un scénario d'utilisation accrue.

Portrait statistique

Un portrait de l'utilisation des services d'interprétation en LSQ a été réalisé à partir des données collectées auprès des SRI participants.

Analyse avantages-coûts

L'impact économique des services d'interprétation en LSQ a été évalué grâce à une analyse avantages-coûts (AAC). Cette approche permet d'évaluer systématiquement les effets mesurables et non mesurables d'une décision, d'un projet ou d'un service. L'AAC aide à déterminer si les avantages économiques d'un service justifient les ressources qui y sont consacrées.

**** Explication : Analyse Avantages-Coûts (AAC) :**

Cette méthode permet de comparer les avantages et les coûts d'un service (dans ce cas, les services d'interprétation en LSQ) pour déterminer si les bénéfices justifient les ressources (comme l'argent et le temps) dépensées pour offrir ce service. Cela consiste à évaluer non seulement les effets mesurables, mais aussi ceux qui ne peuvent pas être facilement quantifiés (comme des améliorations dans la qualité de vie, l'accès à des services, etc.). *** (En résumé, cette analyse vise à déterminer si les services d'interprétation en LSQ apportent plus d'avantages à la société et aux individus qu'ils ne coûtent en termes de ressources et d'argent.)

La liste des avantages et des coûts a été établie à partir de la revue de littérature, notamment des études réalisées en Australie (p. ex., Per capita, 2022 ; Deloitte Access Economics, 2017). Les avantages de l'utilisation de la langue des signes incluent, entre autres, une meilleure compréhension de la santé, une amélioration de la qualité de vie, un meilleur accès aux services financiers et juridiques, une plus grande participation au marché du travail, et une probabilité plus élevée d'obtenir un niveau d'éducation plus élevé. En ce qui concerne les coûts, ils comprennent les frais d'interprétation ainsi que les coûts liés aux équipements et aux infrastructures nécessaires. Aucun coût environnemental ou externe important n'a été observé pour les services d'interprétation en LSQ.

Chaque avantage et coût a été quantifié ou, si cela n'a pas été possible, expliqué qualitativement du point de vue de l'individu (les personnes sourdes ou malentendantes) et de la société en général (le gouvernement, les entreprises, les interprètes, etc.). Par exemple, une amélioration de la compréhension de la santé peut avoir une valeur monétaire, mais cette valeur ne reflète pas forcément toutes les économies réalisées par une personne ayant un meilleur accès aux soins de santé ou une prévention accrue de certaines maladies. L'analyse tente de quantifier ces avantages autant que possible, tout en mettant en avant les effets non mesurables.

En fin de compte, En fin de compte, un ratio des avantages mesurés par rapport aux coûts évalués, actualisé pour tenir compte de la baisse de la valeur monétaire avec le temps, indiquera l'impact économique net de l'utilisation des services d'interprétation en LSQ. Des analyses de sensibilité ont aussi été réalisées pour tester la solidité du modèle et des résultats, en ajustant certains paramètres et hypothèses clés.

Modélisation d'un scénario d'utilisation (ou financement) accrue

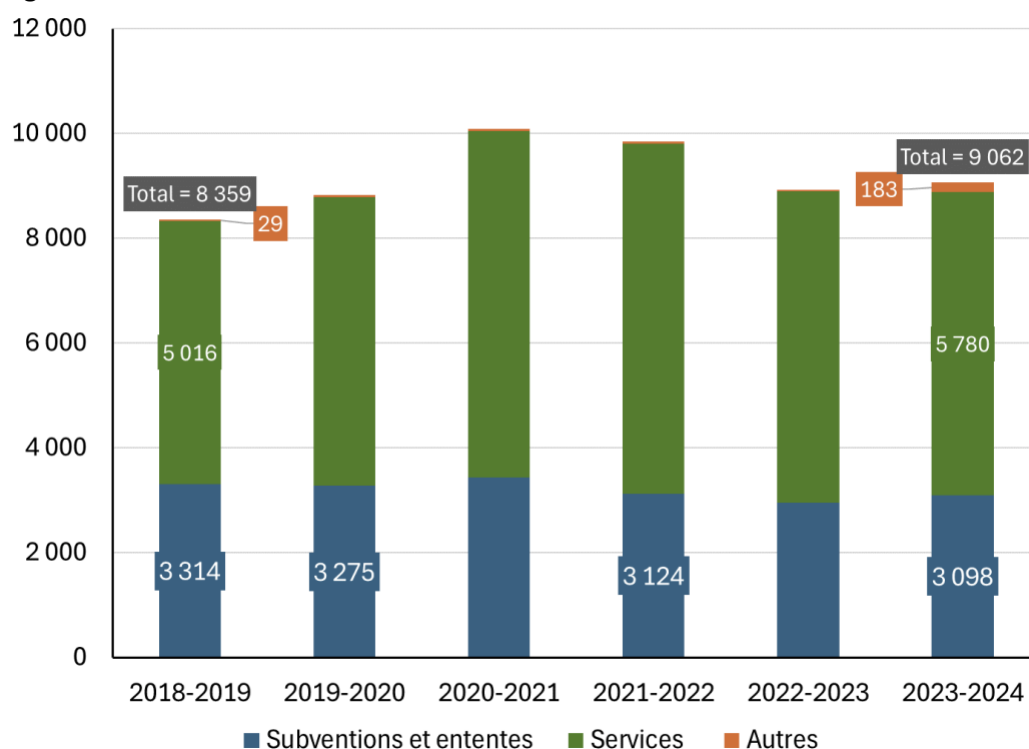
Enfin, AppEco a étudié plusieurs scénarios d'augmentation de l'utilisation des services d'interprétation en LSQ. En comparant ces scénarios avec la situation actuelle, ils ont estimé les impacts économiques d'un meilleur accès à ces services, notamment dans les domaines de la santé, de l'éducation et de l'emploi. Pour ce faire, les résultats de l'analyse avantages-coûts ont été calculés pour chaque individu, puis généralisés en fonction du nombre de personnes bénéficiant des services d'interprétation dans les nouveaux scénarios. La différence entre ces scénarios montre la valeur nette d'une utilisation accrue des services.

2. Résultats

2.1. Portrait statistique des SRI

Les données des SRI ont montré un portrait financier et opérationnel des organisations. Avant la pandémie, leurs revenus étaient en hausse, mais après, ils ont baissé de 8 % au cours des trois dernières années. Malgré cela, ils ont quand même augmenté de 8,4 % entre 2018 et 2024, bien que cette hausse soit inférieure à l'inflation. Certaines organisations ont été particulièrement touchées par ces réductions. Aujourd'hui, les revenus des SRI sont légèrement plus élevés qu'avant la pandémie. En ce qui concerne les subventions, elles ont baissé de 6,5 % en tout, et de 0,8 % dans les trois dernières années. Pour compenser ces baisses, les SRI ont proposé plus de services payants. Ces revenus ont atteint 6,7 millions de dollars en 2021-2022 et sont actuellement un peu en dessous de 5,8 millions de dollars.

Figure 1. Évolution des revenus des SRI — En milliers de dollars 2023



Source : SRI ; Compilation AppEco ; afin de faciliter la comparaison entre les différentes années, les données ont été ajustées pour l'inflation.

Analyse des revenus

Le Tableau 1 présente une analyse des revenus des SRI. Nous avons exclu les années 2019-2020 et 2021-2022 pour des raisons esthétiques. Tous les constats sont basés sur les données complètes des SRI. Les subventions et ententes sont en baisse, sauf pour le SIPSE et plus récemment pour le SIVET, bien que ce dernier soit toujours en dessous des niveaux de 2018-2019. La part des subventions dans les revenus est passée de 39,6 % en 2018-2019 à 34,2 % en 2023-2024. Pour compenser cette baisse, certains SRI ont augmenté leurs revenus provenant des services payants de 3,8 points de pourcentage. Cette stratégie vise à éviter des réductions d'effectifs et de

services pour les PSSAM. Les autres revenus incluent les frais d'intérêt, les dons et certains fonds, dont l'augmentation est surtout due à une réallocation comptable dans un des SRI.

Tableau 1. Évolution des revenus par type des SRI

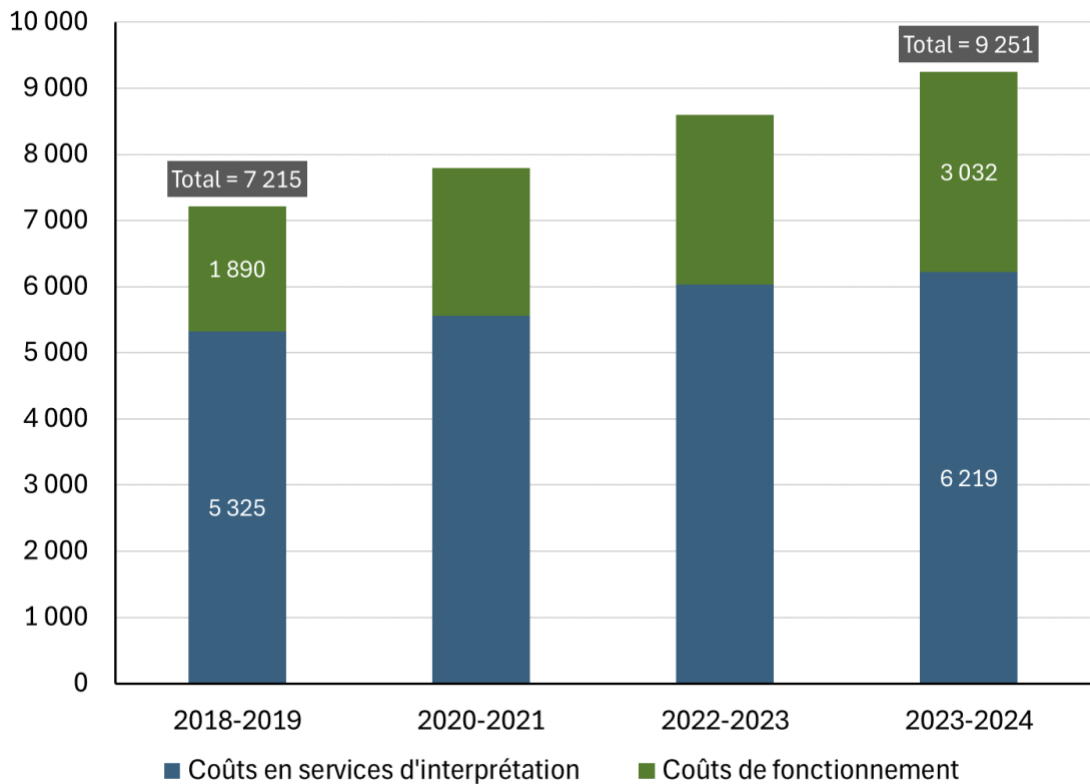
	2018-2019	2020-2021	2022-2023	2023-2024	Var. %	
					2018-2024	2021-2024
Revenus totaux, \$	8 358 814 \$	10 084 448 \$	8 922 281 \$	9 061 970 \$	8,4%	-8,0%
Subventions et ententes	3 314 194 \$	3 439 268 \$	2 951 276 \$	3 098 091 \$	-6,5%	-0,8%
Services	5 015 540 \$	6 610 780 \$	5 951 922 \$	5 780 461 \$	15,3%	-13,5%
Autres	29 079 \$	34 400 \$	19 083 \$	183 418 \$	530,8%	380,1%
Revenus moyens, \$	2 089 703 \$	2 521 112 \$	2 230 570 \$	2 265 493 \$	8,4%	-8,0%
Subventions et ententes	828 549 \$	859 817 \$	737 819 \$	774 523 \$	-6,5%	-0,8%
Services	1 253 885 \$	1 652 695 \$	1 487 980 \$	1 445 115 \$	15,3%	-13,5%
Autres	7 270 \$	8 600 \$	4 771 \$	45 855 \$	530,8%	380,1%

Source : SRI ; Compilation AppEco ; afin de faciliter la comparaison entre les différentes années, les données ont été ajustées pour l'inflation.

Évolution des coûts des SRI

La Figure 2 montre l'évolution des coûts des SRI de 2018 à 2024. On remarque que plus des deux tiers des coûts des SRI sont désormais consacrés aux services d'interprétation. Les coûts de fonctionnement ont augmenté de 60,5 % entre 2018 et 2024, surtout à cause des salaires et des charges sociales. Cependant, cette hausse est limitée à 17,2 % au cours des trois dernières années en raison des compressions de revenus mentionnées précédemment. Les honoraires professionnels ont également doublé durant cette période, mais restent inférieurs à 10 % du budget de fonctionnement.

Figure 2. Évolution des coûts des SRI — En milliers de dollars 2023



Source : SRI ; Compilation AppEco ; afin de faciliter la comparaison entre les différentes années, les données ont été ajustées pour l'inflation.

Segmentation des coûts des SRI

Le Tableau 2 montre la répartition des coûts des SRI de 2018 à aujourd'hui. Les salaires et charges sociales, qui incluent la rémunération des interprètes, représentent plus de 77 % des coûts totaux, ce qui est normal. Ces coûts ont augmenté de 41,2 % entre 2018 et 2024. Quant aux coûts d'opération, ils sont restés pratiquement au même niveau que ceux de 2018-2019.

Tableau 2. Coûts par type

	2018-2019	2020-2021	2022-2023	2023-2024	Var. %	
					2018-2024	2021-2024
Coûts totaux, \$	7 214 804 \$	7 790 509 \$	8 601 146 \$	9 251 050 \$	28,2%	6,2%
Salaires et charges sociales	5 061 276 \$	6 139 885 \$	6 546 520 \$	7 147 755 \$	41,2%	5,6%
Coûts d'opération	2 153 528 \$	1 650 625 \$	2 054 626 \$	2 103 295 \$	-2,3%	8,3%
<i>Coûts de fonctionnement, \$</i>	<i>1 889 538 \$</i>	<i>2 235 634 \$</i>	<i>2 565 526 \$</i>	<i>3 032 290 \$</i>	<i>60,5%</i>	<i>17,2%</i>
Salaires et charges sociales	1 043 560 \$	1 263 353 \$	1 386 006 \$	1 724 568 \$	65,3%	18,8%
Frais d'exploitation	550 294 \$	644 407 \$	683 828 \$	893 042 \$	62,3%	28,3%
Honoraires professionnels	115 586 \$	169 824 \$	315 113 \$	268 673 \$	132,4%	-13,7%
Autres	180 098 \$	158 050 \$	180 579 \$	146 007 \$	-18,9%	14,3%
<i>Coûts en services d'interprétation, \$</i>	<i>5 325 266 \$</i>	<i>5 554 875 \$</i>	<i>6 035 620 \$</i>	<i>6 218 760 \$</i>	<i>16,8%</i>	<i>1,6%</i>
Salaires et charges sociales	4 017 716 \$	4 876 531 \$	5 160 513 \$	5 423 187 \$	35,0%	2,0%
Frais des services SRI	791 119 \$	444 364 \$	408 493 \$	407 615 \$	-48,5%	0,8%
Frais afférents	348 596 \$	170 749 \$	244 853 \$	258 750 \$	-25,8%	4,8%
Autres	167 835 \$	63 230 \$	221 760 \$	129 208 \$	-23,0%	-16,7%
Part des coûts totaux, %	73,8%	71,3%	70,2%	67,2%	-8,9%	-4,4%

Source : SRI ; Compilation AppEco ; afin de faciliter la comparaison entre les différentes années, les données ont été ajustées pour l'inflation.

Évolution des dépenses des SRI

Depuis 2018, les dépenses des SRI ont augmenté de 28,2 % en moyenne, principalement en raison des hausses de salaires et de charges sociales, comme le montre le Tableau 3. La rémunération des interprètes a augmenté de 35 %, tandis que les frais de service des SRI ont été réduits de moitié. La part des coûts liés aux services d'interprétation a diminué pour représenter un peu plus de 56 % des coûts totaux. Bien que la hausse des coûts de fonctionnement ait été plus rapide durant la pandémie, elle se stabilise depuis trois ans, en partie à cause de la dépendance accrue aux services payants après les réductions de subventions et d'ententes pour financer les services aux PSSAM.

Tableau 3. Coûts moyens par type

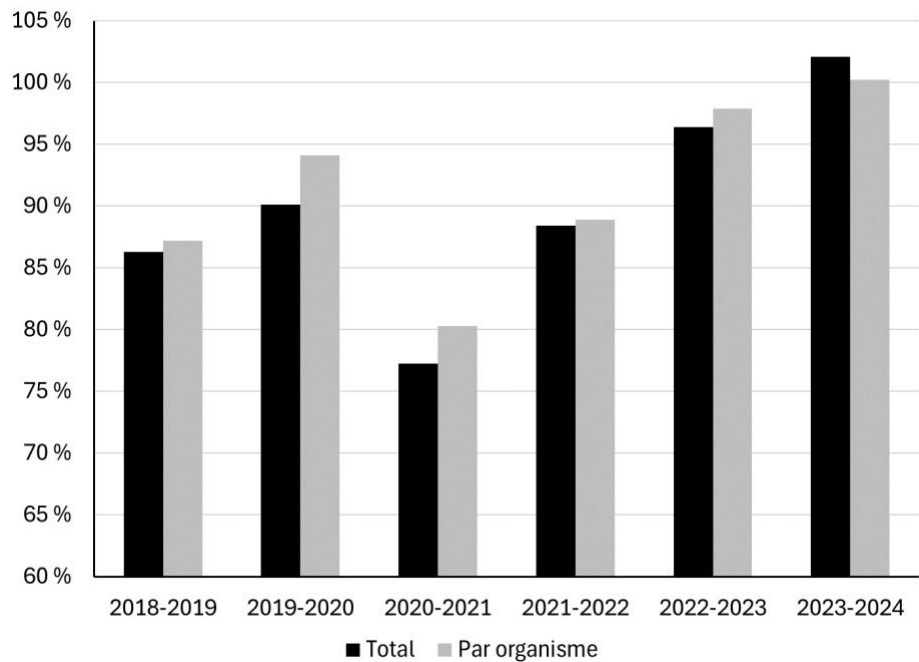
	2018-2019	2020-2021	2022-2023	2023-2024	Var. %	
					2018-2024	2021-2024
Coûts moyens, \$	1 803 701 \$	1 947 627 \$	2 150 287 \$	2 312 762	28,2%	6,2%
Salaires et charges sociales	1 265 319 \$	1 534 971 \$	1 636 630 \$	1 786 939	41,2%	5,6%
Coûts d'opération	538 382 \$	412 656 \$	513 657 \$	525 824	-2,3%	8,3%
Coûts de fonctionnement, \$	472 384 \$	558 909 \$	641 382 \$	758 072	60,5%	17,2%
Salaires et charges sociales	260 890 \$	315 838 \$	346 502 \$	431 142	65,3%	18,8%
Frais d'exploitation	137 574 \$	161 102 \$	170 957 \$	223 261	62,3%	28,3%
Honoraires professionnels	28 896 \$	42 456 \$	78 778 \$	67 168	132,4%	-13,7%
Autres	45 024 \$	39 513 \$	45 145 \$	36 502	-18,9%	14,3%
Coûts en services d'interprétation, \$	1 331 316 \$	1 388 719 \$	1 508 905 \$	1 554 690	16,8%	1,6%
Salaires et charges sociales	1 004 429 \$	1 219 133 \$	1 290 128 \$	1 355 797	35,0%	2,0%
Frais des services SRI	197 780 \$	111 091 \$	102 123 \$	101 904	-48,5%	0,8%
Frais afférents	87 149 \$	42 687 \$	61 213 \$	64 688	-25,8%	4,8%
Autres	41 959 \$	15 808 \$	55 440 \$	32 302	-23,0%	-16,7%
Part des coûts totaux, % *	64,3%	58,1%	56,9%	56,4%	-12,3%	-4,8%

Source : SRI ; Compilation AppEco ; afin de faciliter la comparaison entre les différentes années, les données ont été ajustées pour l'inflation. Note : * La part des coûts en services d'interprétation sur les coûts représente la moyenne par organisme.

Évolution du ratio coûts/revenus des SRI

La Figure 3 montre l'évolution du ratio entre les coûts et les revenus des SRI pendant la période étudiée. Ce ratio permet de voir dans quelle mesure les dépenses liées à la demande de services d'interprétation sont couvertes par les revenus des SRI. Un ratio supérieur à 100 % indique un manque de fonds pour répondre aux besoins des utilisateurs, comme en 2023-2024 où le ratio est de 102,1 %. Même en prenant en compte les revenus moyens des SRI, le ratio reste élevé à 100,3 %, ce qui montre une rentabilité très limitée. Les SIVET et SRIAT ont les ratios les plus élevés.

Figure 3. Évolution du ratio coût/revenus



Source : SRI ; Compilation AppEco ; afin de faciliter la comparaison entre les différentes années, les données ont été ajustées pour l'inflation.

Analyse de la progression des ratios

Le Tableau 4 permet d'analyser plus en détail l'évolution de ces ratios au fil des années. D'abord, le ratio des revenus provenant des subventions et ententes par rapport aux coûts totaux a diminué de 11,6 % sur toute la période, ce qui montre un désengagement financier des gouvernements. Le taux de couverture des coûts d'interprétation est aussi en baisse, passant de 62,2 % en 2018-2019 à juste en dessous de 50 % pour la dernière année financière. De plus, la hausse des salaires par rapport aux coûts totaux n'a pas suivi l'inflation, ce qui pose un problème pour l'attractivité des SRI.

Tableau 4. Autres ratios pertinents

	2018-2019	2020-2021	2022-2023	2023-2024	Var. pts %	
					2018-2024	2021-2024
<i>Ratios moyens, %</i>						
Coûts totaux / revenus totaux	86,3%	77,3%	96,4%	102,1%	10,1%	8,0%
Revenus subventions et ententes / coûts totaux	45,9%	44,1%	34,3%	33,5%	-11,6%	-1,6%
Revenus subventions et ententes / coûts en interprétation	62,2%	61,9%	48,9%	49,8%	-13,3%	-2,1%
Salaires et charges sociales / coûts totaux	70,2%	78,8%	76,1%	77,3%	6,0%	-1,6%
Salaires et charges sociales en interprétation / total	79,4%	79,4%	78,8%	75,9%	-0,6%	0,3%
<i>Ratios moyens par organisme, %</i>						
Coûts totaux / revenus totaux	87,2%	80,3%	97,9%	100,3%	10,7%	9,0%
Revenus subventions et ententes / coûts totaux	76,6%	89,9%	62,6%	61,3%	-14,0%	-14,2%
Revenus subventions et ententes / coûts en interprétation	129,7%	206,5%	135,5%	142,7%	5,8%	-25,6%
Salaires et charges sociales / coûts totaux	72,5%	76,0%	75,3%	75,4%	2,8%	-1,5%
Salaires et charges sociales en interprétation / total	73,1%	67,9%	66,3%	65,5%	-6,8%	-1,5%

Évolution de la demande des services

Dans cette section, l'analyse porte sur l'évolution des services d'interprétation offerts par les SRI. Comme mentionné, les salaires et avantages sociaux représentent les trois quarts des coûts des SRI. Les services d'interprétation sont essentiels pour les PSSAM et les personnes non familières avec la LSQ. Le Tableau 5 se concentre sur l'évolution du nombre d'interprètes employés par les SRI.

Le SIVET emploie près de 70 % d'interprètes à temps plein, tandis que les autres SRI ont principalement recours à des interprètes sur appel. Les SRI tendent à embaucher de plus en plus d'interprètes à temps plein, selon la demande.

Le tarif horaire moyen a évolué en faveur des interprètes moins expérimentés, tandis que les tarifs des interprètes seniors ont augmenté de seulement 7,7 % au cours des trois dernières années, bien en deçà de l'inflation de 10,7 %. Les heures de travail des interprètes ont augmenté de 17 %, tandis que le coût moyen par heure d'interprétation a diminué d'environ 15 %. Cette baisse peut être attribuée à des coupures de financement et à des compressions dans les SRI, mais pourrait aussi refléter un changement dans l'organisation du travail ou l'intensité des services demandés.

Tableau 5. Caractéristiques générales des interprètes

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	Var. % 2021-2023
<i>Nombre d'interprètes, n</i>				
En poste	43	46	62	44,2%
Sur appel	67	60	57	-14,9%
<i>Tarif horaire moyen des interprètes, \$</i>				
Junior	23,37 \$	24,90 \$	26,42 \$	13,1%
Intermédiaire	26,04 \$	28,13 \$	29,06 \$	11,6%
Sénior	31,92 \$	33,04 \$	34,36 \$	7,7%
<i>Heures totales travaillées par les interprètes, n</i>	59 642	71 368	69 797	17,0%
<i>Coût des interprètes</i>				
Coût moyen d'interprétation par heure, \$	79,75 \$	76,03 \$	81,41 \$	2,1%
Coût moyen d'interprétation par heure, par organisme, \$	88,38 \$	81,40 \$	74,57 \$	-15,6%
Coût total moyen par heure, \$	109,01 \$	105,42 \$	112,71 \$	3,4%
Coût total moyen par heure, par organisme, \$	123,37 \$	113,22 \$	105,70 \$	-14,3%

Note : Les coûts moyens par heure représentent la moyenne globale pondérée des SRI. Les coûts moyens par organisme représentent une moyenne simple.

Le Tableau 6 présente les données récentes sur les demandes d'interprétation des usagers des SRI pour l'année 2022. En excluant les services d'aides à la communication et les services de relais vidéo, 15 539 demandes ont été enregistrées. Parmi celles-ci, près de 55 % concernaient le secteur de la santé et des services sociaux. La deuxième demande la plus courante était liée au travail ou à la formation, suivie par les services pour la vie associative et communautaire. Les services publics et parapublics représentaient 5,2 % des demandes, et environ 7,2 % des demandes concernaient divers domaines comme les finances, les services juridiques et dans le milieu scolaire.

Tableau 6. Nombre de demandes par champ d'intervention

	2022	%
Nombre de demandes totales, n	15 539	100,0%
Par champ d'intervention, n		
Santé et services sociaux	8 502	54,7%
Services publics et parapublics	813	5,2%
Travail et formation	3 261	21,0%
Vie associative et communautaire	1 134	7,3%
Soutien aux familles	166	1,1%
Services et biens de consommation	537	3,5%
Autres*	1 126	7,2%
Part moyen des demandes d'urgence, %	-	1,2%

Note : * Excluant les services d'aide à la communication et les services de relais vidéo. Le nombre de demandes totales reflète le nombre de demandes dont le mode de communication a été documenté.

Sans surprise, le mode de communication requis par les usagers de SRI est la langue des signes québécoise (LSQ) dans près de 94 % des occasions (Tableau 7).

Tableau 7. Nombre de demandes par mode de communication

	2022	%
Nombre de demandes totales, n	14 260	100,0%
Par mode de communication, n		
LSQ	13 409	94,0%
Tactile	261	1,8%
Oral	415	2,9%
Autres	175	1,2%

Note : Excluant les services d'aide à la communication et les services de relais vidéo. Le nombre de demandes totales reflète le nombre de demandes dont le mode de communication a été documenté.

Le Tableau 8 montre que près de 80 % des demandes de service des usagers sont satisfaites par les SRI. En excluant les annulations, les SRI n'ont pas pu répondre à 4,5 % des demandes faute d'interprètes disponibles. Étant donné les ressources inégales en interprètes, AppEco a calculé un écart moyen de 6,4 % entre les demandes reçues et les services fournis par les différents SRI.

Tableau 8. Réponses aux demandes de services

	2022	%
Nombre de demandes totales, n	15 351	100,0%
Réponses aux demandes, n		
Comblée	12 804	83,4%
Interprète non disponible	1 855	12,1%
Annulée	692	4,5%
Écart moyen entre demande et services exécutés *	-	6,4%

Note : Excluant les services d'aide à la communication et les services de relais vidéo. Le nombre de demandes total reflète le nombre de demandes dont la réponse a été documentée.

Le Tableau 9 clôt cette section en indiquant que la durée moyenne des prestations des interprètes pour chaque demande dépasse légèrement 2 heures.

Tableau 9. Durée moyenne et heures travaillées par les interprètes

	2022
Nombre de demandes totales, n	9 712
Heures totales travaillées par les interprètes, h	22 767
Durée moyenne de l'interprétation, h	2,3

Note : Excluant les services d'aide à la communication et les services de relais vidéo. Le nombre de demandes totales reflète le nombre de demandes comblées dont le nombre d'heures a été documenté.

2.2. Analyse avantages-coûts

Les tableaux suivants montrent les résultats de l'analyse avantages-coûts. En s'appuyant principalement sur une étude réalisée en Australie (Per capita, 2022), une liste d'avantages et de coûts liés à l'utilisation des services d'interprétation en langue des signes au Québec a été établie. Comme le montre le Tableau 10, certains avantages et coûts sont quantifiables financièrement, tandis que d'autres ne le sont pas. Certains avantages ne s'appliquent pas aux services des SRI et sont présentés uniquement à des fins de modélisation.

Tableau 10. Liste des avantages et des coûts quantifiables et non quantifiables des services d'interprétation

Avantages	
Quantifiables	Non quantifiables
Littératie en santé Santé et bien-être Niveau d'éducation Participation au marché du travail	Accès aux services juridiques et financiers
Coûts	
Quantifiables	Non quantifiables
Frais d'interprétation Coûts d'exploitation	Sans objet

Pour réaliser l'analyse, une liste de paramètres a été définie (par exemple : les utilisateurs des services, la valeur statistique d'une vie humaine, le coût d'une littératie limitée en santé, etc.), et ces paramètres sont présentés dans le Tableau A.1 de l'Annexe I. En raison de données partielles sur la population sourde ou malentendante au Québec, certaines hypothèses ont été faites pour estimer les résultats. Par exemple, le nombre exact de personnes utilisant les services d'interprétation n'est pas connu. Cependant, une estimation basée sur les données des SRI indique qu'il y a 2 261 utilisateurs uniques des services, incluant les clients individuels et corporatifs. Cette estimation sera utilisée pour l'analyse, ce qui signifie que les avantages et les coûts refléteront uniquement cette population.

Le premier avantage quantifiable est la littératie en santé. Deux méthodes sont utilisées pour mesurer son impact : la méthode de l'Appointment et le System wide estimator. La formule pour la première méthode est la suivante :

$$\begin{aligned} \text{Valeur totale annuelle} &= \text{no,bre d'utilisateur de la LSQ} \\ & \quad (1 - \text{proportion d'utilisateur qui ont besoin de RD médicaux}) \\ & \quad * \text{coût d'une littératie limitée en santé} \end{aligned}$$

D'après les données de Statistique Canada, 69,4 % des personnes ont besoin de rendez-vous médicaux chaque année. La revue de littérature a évalué les coûts liés à une littératie limitée en santé à 1 091 \$ par personne, entraînant un impact total annuel de 754 558 \$.

La deuxième méthode se base sur une réduction des coûts en santé grâce à une meilleure littératie. Selon l'Institut canadien d'information sur la santé, les dépenses en santé par personne sont de 8 785 \$ par an. En réduisant de 7 % les dépenses annuelles en santé des utilisateurs des services d'interprétation, cette méthode génère un impact total de 425 455 \$. En combinant les deux méthodes, l'impact total annuel est de 590 006 \$.

Tableau 11. Impact de la littératie en santé – en \$ 2023

Estimé 1 - Appointment method	
<i>Paramètres</i>	
Utilisateurs des services	2 261
Proportion d'utilisateurs qui ont besoin de rendez-vous médicaux	69,4%
Coûts d'une littératie limitée de la santé	1 091 \$
Valeur totale annuelle	754 558 \$
Estimé 2 - System wide estimator	
<i>Paramètres</i>	
Dépenses en santé per capita	8 785 \$
Réduction des dépenses en santé	7%
Valeur totale annuelle	425 455 \$
Valeur totale annuelle - Moyenne des deux méthodes estimées	590 006 \$

Note : Les valeurs ont été arrondies pour présentation.

Le deuxième avantage quantifiable des services d'interprétation concerne l'impact sur la santé et le bien-être. L'approche utilisée pour ce calcul est *l'espérance de vie corrigée de l'incapacité (DALY)*, présentée au Tableau 12. Selon cette méthode, vivre avec une surdité, quel que soit son degré, a un effet négatif sur la valeur statistique d'une vie humaine. Cependant, il est important de noter que la communauté sourde ou malentendante ne perçoit pas cette situation comme un impact négatif sur sa qualité de vie. Ces termes sont utilisés uniquement pour des fins de modélisation, conformément aux normes économiques de ce type d'analyse. En utilisant les poids associés à un handicap de surdité profonde et sévère (Global Burden of Disease Collaborative Network, 2019) et la valeur statistique d'une vie humaine selon le Guide canadien de l'analyse avantages-coûts, on estime qu'accéder aux services d'interprétation réduit l'impact négatif de la surdité profonde à sévère. Cela représente une diminution de la valeur négative associée à la surdité. Sur une base annuelle, cela donne un impact de 26 873 600 \$ sur la santé et le bien-être de la population concernée.

Tableau 12. Impact sur la santé et le bien-être (approche DALY) – en \$ 2023

<i>Paramètres</i>	
Utilisateurs des services	2 261
Poids - surdité profonde	0,204
Poids - surdité sévère	0,158
Valeur statistique d'une vie humaine, M \$	9,04
Espérance de vie moyenne	35
Valeur annuelle d'une vie humaine	258 385 \$
Valeur totale DALY	26 873 600 \$

Note : Les valeurs ont été arrondies pour présentation.

Les services d'interprétation influencent également l'emploi, comme le montre le Tableau 13. Selon les données de l'enquête sur l'incapacité de Statistique Canada, les personnes ayant une surdité très sévère ont un taux d'emploi de 22,4 %, tandis que celui des personnes ayant une surdité sévère est de 50,4 %. À titre d'hypothèse, on considère que les services d'interprétation agissent comme une médiation linguistique et culturelle, permettant de passer d'une surdité très sévère à sévère. Cela entraînerait une augmentation de 633 personnes en emploi. En appliquant le revenu médian au Québec, l'impact total serait de 27 792 212 \$.

Tableau 13. Impact sur l'emploi – en \$ 2023

<i>Paramètres</i>	
Utilisateurs des services	2 261
Taux d'emploi des personnes avec incapacité auditive très sévère	22,4%
Taux d'emploi des personnes avec incapacité auditive sévère	50,4%
Revenu d'emploi médian	43 900 \$
Augmentation du nombre de personne avec un emploi	633
Valeur totale annuelle	27 792 212 \$

Note : Les valeurs ont été arrondies pour présentation.

Le dernier avantage quantifiable est l'impact sur le niveau d'éducation. Les services d'interprétation facilitent l'accès aux études supérieures pour les personnes sourdes ou malentendantes. En l'absence de données sur le taux d'éducation selon le degré de surdité, les taux d'éducation des personnes handicapées sévères et très sévères sont utilisés à titre de modélisation. On suppose que les services d'interprétation aident à passer d'un niveau éducatif similaire à celui des personnes handicapées très sévères à celui des personnes ayant un handicap sévère. Cela entraînerait une augmentation de 12 personnes ayant un diplôme secondaire et de 329 personnes ayant un diplôme postsecondaire. Selon le Recensement canadien, le revenu des personnes diplômées du secondaire est supérieur de 21,6 % à celui des non-diplômées, et de 60,8 % pour celles ayant un diplôme postsecondaire. L'impact total sur le niveau d'éducation serait de 7 232 775 \$.

Tableau 14. Impact sur le niveau d'éducation – en \$ 2023

<i>Paramètres</i>	
Utilisateurs des services	2 261
Plus haut niveau de scolarité - secondaire	
Population avec handicap très sévère	21,3%
Population avec handicap sévère	21,8%
Plus haut niveau de scolarité postsecondaire	
Population avec handicap très sévère	37,6%
Population avec handicap sévère	52,2%
Revenu moyen sans certificat, diplôme ou grade	35 688 \$
Prime de revenu - plus haut niveau de scolarité secondaire	21,6%
Prime de revenu - plus haut niveau scolarité postsecondaire	60,8%
Augmentation de personnes avec éducation secondaire	12
Impact - Personnes avec éducation secondaire	88 951 \$
Augmentation de personnes avec éducation postsecondaire	329
Impact - Personnes avec éducation postsecondaire	7 142 824 \$
Impact total - Niveau d'éducation	7 231 775 \$

Note : Les valeurs ont été arrondies pour présentation.

Maintenant que les avantages ont été quantifiés, le Tableau 15 présente les coûts associés aux services d'interprétation. Ceux-ci comprennent les coûts d'interprétation et d'exploitation pour les quatre SRI ayant participé à l'étude. En 2023, les coûts d'interprétation étaient de 6 218 760 \$, et ceux d'exploitation s'élevaient à 3 032 290 \$, pour un total de 9 251 050 \$.

Tableau 15. Coûts des services d'interprétation – en \$ 2023

<i>Paramètres</i>	
Coûts d'interprétation	6 218 760 \$
Coûts d'exploitation	3 032 290 \$
Coûts totaux	9 251 050 \$

L'objectif principal de l'analyse avantages-coûts est d'évaluer les avantages nets d'un projet ainsi que le ratio avantages-coûts. Un ratio supérieur à 1 indique que le projet est rentable pour la société. Le Tableau 16 présente les résultats consolidés de l'analyse : les avantages totaux s'élèvent à 62 487 593 \$, et les coûts à 9 251 050 \$. Les avantages nets sont donc de 53 236 544 \$, avec un ratio avantages-coûts de 6,8. Il est ainsi démontré que les avantages des services d'interprétation dépassent largement les coûts, prouvant leur bénéfice pour la société.

Tableau 16. Impacts consolidés de l'analyse avantages-coûts

Avantages	
Littératie en santé	590 006 \$
Santé et bien-être	26 873 600 \$
Participation au marché du travail	27 792 212 \$
Plus haut niveau de scolarité	7 231 775 \$
Total - Avantages	62 487 593 \$
Coûts	
Coûts d'interprétation	6 218 760 \$
Coûts d'exploitation	3 032 290 \$
Total - Coûts	9 251 050 \$
Avantages nets	53 236 544 \$
Ratio avantages-coûts	6,8

Bien que plusieurs avantages aient été quantifiés, d'autres restent non quantifiables, tels que l'accès aux services juridiques et financiers, la participation accrue à la vie sociale, et l'engagement communautaire des personnes sourdes ou malentendantes. La quantification de ces impacts ne fait pas partie des limites du mandat. Toutefois, de nombreuses études, comme celles de Mckee et al. (2019) et Bowman-Smart et al. (2019), ont abordé ces avantages. Ces éléments viennent compléter l'analyse avantages-coûts, soulignant une fois de plus la contribution significative des services d'interprétation.

2.3. Modélisation d'une utilisation accrue des services d'interprétation

Dans ce rapport, divers scénarios d'augmentation de l'offre de services ont été envisagés pour analyser leurs avantages. L'analyse avantages-coûts repose sur 2 261 clients PSSAM et corporatifs au Québec, recensés par les SRI. Selon le Global Burden of Disease, 0,9 % de la population canadienne vit avec une surdité sévère, profonde ou complète, soit environ 80 000 personnes au Québec. L'augmentation de l'offre pourrait concerner tant les services que les utilisateurs des SRI. Trois scénarios ont été établis : une hausse de 5 %, 10 % et 20 % du nombre d'utilisateurs (Scénarios 1, 2 et 3).

Les résultats montrent l'impact sur le nombre d'utilisateurs, les avantages, les coûts, les avantages nets et le ratio avantages-coûts, comme présenté au Tableau 17. Les coûts d'exploitation restent fixes, mais les autres éléments de l'analyse augmentent avec l'offre de services.

Dans le scénario 1 (2 374 utilisateurs), les avantages totaux atteindraient 65 M\$, avec des coûts de 9,5 M\$ et des avantages nets de 56 M\$, pour un ratio de 6,9. Dans le scénario 2 (2 487 utilisateurs), les avantages totaux seraient de 68,7 M\$, avec des coûts proches de 10 M\$ et des avantages nets de 59 M\$, pour un ratio de 7,0. Enfin, dans le scénario 3 (2 713 utilisateurs), les avantages totaux atteindraient 75 M\$, avec des coûts de 10,5 M\$ et des avantages nets d'environ 65 M\$, pour un ratio de 7,1.

Ainsi, l'augmentation de l'offre de services améliore le ratio avantages-coûts, car les coûts d'exploitation demeurent constants quelle que soit l'augmentation du nombre d'utilisateurs.

Tableau 17. Scénarios d'accroissement de l'offre de service d'interprétation en LSQ

	Scénario 1 + 5 %	Scénario 2 + 10 %	Scénario 3 + 20 %
Utilisateurs des services	2 374	2 487	2 713
Avantages			
Littératie en santé	619 507 \$	649 007 \$	708 008 \$
Santé et bien-être	28 217 280 \$	29 560 960 \$	32 248 320 \$
Participation au marché du travail	29 181 823 \$	30 571 433 \$	33 350 654 \$
Plus haut niveau de scolarité	7 593 364 \$	7 954 952 \$	8 678 130 \$
Total - Avantages	65 611 973 \$	68 736 353 \$	74 985 112 \$
Coûts			
Coûts d'interprétation	6 529 698 \$	6 840 636 \$	7 462 511 \$
Coûts d'exploitation	3 032 290 \$	3 032 290 \$	3 032 290 \$
Total - Coûts	9 561 987 \$	9 872 925 \$	10 494 801 \$
Avantages nets	56 049 986 \$	58 863 427 \$	64 490 311 \$
Ratio avantages-coûts	6,9	7,0	7,1

Le Tableau 18 compare les résultats nets de l'augmentation de l'offre de services par rapport au statu quo. Augmenter l'offre de 5 % générerait des avantages nets de 2,8 M\$. Une hausse de 10 % donnerait 5,6 M\$ d'avantages nets, tandis qu'une augmentation de 20 % aboutirait à 11,2 M\$. Ces augmentations permettraient d'ajouter respectivement 113, 226 ou 452 nouveaux utilisateurs, tout en améliorant le ratio avantages-coûts de 0,1, 0,2 ou 0,4.

Tableau 18. Impacts nets de l'accroissement de l'offre de service d'interprétation en LSQ

	Scénario 1 + 5 %	Scénario 2 + 10 %	Scénario 3 + 20 %
Utilisateurs des services	113	226	452
Total - Avantages	3 124 380 \$	6 248 759 \$	12 497 519 \$
Total - Coûts	310 938 \$	621 876 \$	1 243 752 \$
Avantages nets	2 813 442 \$	5 626 883 \$	11 253 767 \$
Ratio avantages-coûts	0,1	0,2	0,4

2.4. Analyse de sensibilité

Une analyse de sensibilité a été réalisée pour tester la robustesse du modèle d'analyse avantages-coûts. Des paramètres ont été ajustés pour évaluer l'impact de ces changements sur les avantages nets et le ratio avantages-coûts. Voici les ajustements effectués :

Le coût d'une littératie limitée en santé peut varier de 250 \$ à 13 535 \$ par personne (Per capita, 2022).

- La réduction des dépenses en santé peut passer de 4,5 % à 11 % (Per capita, 2022).
- Les poids de surdité varient selon le niveau de sévérité du handicap (Global Burden of Disease of Collaborative Network, 2019).
- Le taux d'emploi des personnes avec une incapacité auditive modérée est plus élevé que pour celles avec une incapacité auditive sévère (Statistique Canada).
- Le niveau d'éducation selon la sévérité du handicap diffère selon le groupe d'âge (Statistique Canada).

Chaque paramètre a été modifié séparément pour observer son impact individuel sur les résultats.

Tableau 19. Analyse de sensibilité de l'analyse avantages-coûts

	Valeur de base	Valeur test	Avantages nets	Ratio avantages-coûts
Scénario de base	s.o.	s.o.	53 236 544 \$	6,8
Littératie en santé				
Coûts d'une littératie limitée en santé	1 091 \$	250 \$	52 945 748 \$	6,7
Coûts d'une littératie limitée en santé	1 091 \$	13 535 \$	57 541 468 \$	7,2
Réduction des dépenses en santé	7%	4,5%	53 160 570 \$	6,7
Réduction des dépenses en santé	7%	11,0%	53 358 103 \$	6,8
Santé et bien-être				
Poids - Surdité profonde à modérée	0,204 à 0,158	0,204 à 0,027	129 767 883 \$	15,0
Poids - Surdité complète à profonde	0,204 à 0,158	0,215 à 0,204	32 789 240 \$	4,5
Emploi				
Taux d'emploi des personnes avec incapacité auditive modérée	50,4%	62,6%	65 346 008 \$	8,1
Taux d'emploi des personnes avec incapacité auditive sévère	50,4%	40,0%	42 913 722 \$	5,6
��ducation				
<i>Plus haut niveau de scolarité - secondaire</i>				
Population avec handicap très sévère	21,3%	30,2%	52 503 644 \$	6,7
Population avec handicap sévère	21,8%	26,5%		
<i>Plus haut niveau de scolarité postsecondaire</i>				
Population avec handicap très sévère	37,6%	46,9%	51 145 636 \$	6,5
Population avec handicap sévère	52,2%	57,2%		

Les résultats de l'analyse de sensibilité montrent que le modèle est globalement robuste. En ajustant les paramètres de littératie en santé, les avantages nets restent proches de ceux du scénario de base, avec un ratio avantages-coûts entre 6,7 et 7,2. Un constat similaire est observé pour les paramètres relatifs au niveau d'éducation, avec un ratio minimum de 6,5.

Cependant, des changements significatifs sont notés lorsque les poids de surdité sont modifiés. Si l'on passe d'une surdité profonde à modérée avec les services d'interprétation, le ratio atteint 15,0. En revanche, si l'on passe d'une surdité complète à sévère, le ratio baisse à 4,5. Ces scénarios semblent moins réalistes, et il est donc préférable de considérer le passage de la surdité profonde à sévère.

Concernant les taux d'emploi, l'utilisation du taux d'emploi des personnes avec surdité modérée (62,6 %) augmenterait le ratio à 8,1. Si l'on choisit un taux d'emploi hypothétique plus bas de 40 %, le ratio serait de 5,6. Le taux d'emploi de 50,4 %, utilisé dans le scénario de base, semble le plus proche de la réalité des PSSAM.

3. Conclusion et limites

L'analyse financière et opérationnelle des SRI montre une situation difficile, avec un ratio coûts/revenus de 96,4 % en 2022-2023, passant à 102,1 % en 2023-2024, comme le montre la Figure 3 et le Tableau 4. Cette détérioration provient d'une réduction de 6,5 % du financement des services sociocommunaux entre 2018 et 2024 (Tableau 1). En 2024, le financement gouvernemental est inférieur à celui de 2018-2019.

Le coût moyen par heure d'interprétation a diminué de 15,6 %, passant de 88,38 \$ avant la pandémie à 74,57 \$ actuellement (Tableau 5). En outre, 6,4 % des demandes de services restent non satisfaites, et près de 12 % des demandes des PSSAM sont insuffisamment couvertes en raison du manque de ressources (Tableau 8). Le nombre total de personnes potentiellement concernées par les services d'interprétation est estimé à 80 000, sur la base d'une prévalence de 0,9 % de la population canadienne souffrant de surdité sévère ou profonde.

L'analyse avantages-coûts révèle des avantages nets de 53,2 millions de dollars pour des coûts de 9,25 millions, avec un ratio de 6,8. L'analyse de sensibilité confirme la robustesse du modèle, avec un ratio variant entre 5,6 et 8,1, à l'exception des scénarios peu réalistes sur les poids de la surdité.

Enfin, la revue de la littérature souligne la rigidité du modèle québécois, axé sur des services standardisés. En revanche, d'autres modèles, comme l'Australien (NDIS), privilégient une approche personnalisée, où une

allocation monétaire est attribuée à la personne pour qu'elle choisisse les services nécessaires. Cela pourrait constituer une piste de recherche pour évaluer la faisabilité et les avantages d'un tel modèle pour la population des PSSAM au Québec.

Limites

Malgré la robustesse de l'analyse avantages-coûts, certaines limites doivent être prises en compte. Premièrement, certains avantages réels, comme l'accès amélioré aux procédures juridiques et financières (voir Mckee et al., 2019, Bowman-Smart et al., 2019), n'ont pas été quantifiés. Deuxièmement, plusieurs hypothèses ont dû être appliquées pour réaliser l'analyse, et bien que fondées sur la littérature économique, elles comportent une marge d'erreur. De plus, faute de données précises sur la population sourde, sourde-aveugle et malentendante du Québec, certaines hypothèses concernant le niveau d'éducation ou la valeur statistique d'une vie ont été extrapolées à partir des données canadiennes, ce qui peut affecter la précision des résultats pour le contexte québécois.

L'analyse s'est aussi concentrée sur les clients et coûts des quatre SRI inclus dans l'étude, ce qui ne reflète pas l'ensemble des services d'interprétation français-LSQ au Québec. Concernant le portrait financier, bien que les résultats proviennent des états financiers des SRI et aient été validés à plusieurs reprises, des erreurs peuvent subsister, car les résultats ne distinguent pas toujours les catégories de services (par exemple, sociocommunautaire, aide à la communication, SRV, etc.), et certains points de données sont autoproclamés par les organismes. De plus, les modèles d'affaires varient considérablement entre les organisations, ce qui pourrait entraîner des résultats différents de ceux issus de l'analyse des états financiers.

4. Recommandation

- 1- Augmenter le financement gouvernemental pour stabiliser ou augmenter le coût moyen d'une heure d'interprétation par organisme, afin de répondre aux besoins des utilisateurs.
- 2- Créer un guichet unique pour distribuer les fonds en fonction du nombre de PSSAM (par exemple, ratio subvention/personne), afin de simplifier la gestion administrative.
- 3- Étudier les modèles de financement internationaux (par exemple, en Australie) et les adapter au contexte québécois pour mieux soutenir les PSSAM avec les services des SRI.
- 4- Revoir les règles des services d'interprétation pour inclure d'autres formes de communication accessibles pour les PSSAM (par exemple, interprétation à la demande, intermédiaire linguistique, services pour Sourds-aveugles, traduction en langue des signes, etc.).
- 5- Réaliser un recensement complet des PSSAM au Québec.