

The background is a dark blue collage of various photographs showing people in different settings: a meeting, a presentation, a group photo, a person on a phone, and people working at computers. A large, semi-transparent white circle is centered over the collage, containing the SIVET logo and the text 'SERVICE D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE'.

SIVET

SERVICE D'INTERPRÉTATION
VISUELLE ET TACTILE

RAPPORT ANNUEL
D'ACTIVITÉS

2024 • 2025



SERVICE D'INTERPRÉTATION
VISUELLE ET TACTILE



Version LSQ

2725, rue Rachel Est, bur. 200,

Montréal, Qc, H2H 1S6

Téléphone: 514-285-8877

Courriel: info@sivet.ca

No. de charité: 141014670RR0001

TABLE DES MATIÈRES

1.	Notre mission, vision et nos valeurs.	5
2.	Mots de la présidente et de la directrice générale	6
3.	Vie associative	8
	3.1 Conseil d'administration	8
	3.2 Comités de travail	10
4.	Ressources humaines	12
	4.1. Une équipe engagée et en croissance	12
	4.2. Encadrement et perfectionnement	14
	4.3. Programme de mentorat et stages	16
	4.4. Comités de travail internes	17
5.	Activités et projets	18
	5.1. Évaluation des services d'interprétation régionaux	18
	5.2. Le service de relais vidéo (SRV)	18
	5.3. Projet de collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)	19
	5.4. Projets de recherche et publications.	20
6.	Infrastructures	21
	6.1. Améliorations réalisées	21
	6.2. Projets à venir en 2025-2026	22

7.

Implications dans la communauté23

- 7.1. Participation à une table de concertation 23
- 7.2. Participation à un conseil d'administration 23
- 7.3. Création et continuité des comités paritaires 23
- 7.4. Sensibilisation à la profession d'interprète 24
- 7.5. Renouvellement des ententes avec les régions 25
- 7.6. Séances informatives à nos membres et dans les associations. 25
- 7.7. Activités commanditées 26
- 7.8. Nos communications et campagne médiatique 27
 - 7.8.1 Réseaux sociaux 27
 - 7.8.2 Campagne médiatique 28
- 7.9 Participation à des congrès 32
- 7.10 Affiliations 33

8.

Évaluation de la satisfaction de la clientèle35

- Rapport du traitement des satisfactions, commentaires et plaintes 35

9.

Rapport statistique37

10.

Plan d'action 2025-202646

11.

Remerciements50

NOTRE MISSION, VISION ET NOS VALEURS

Vision

L'excellence entre bonnes mains, partout, en tout temps.

Mission

En tant qu'organisation éthique et inclusive, notre mission est d'offrir des services d'interprétation ainsi que des solutions visant l'accessibilité communicationnelle pour les populations sourdes, sourdes-aveugles, malentendantes, et entendantes.

Valeurs

- Accessibilité
- Éthique
- Inclusion
- Excellence
- Collaboration



Version LSQ

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chères et chers membres,
partenaires et amis du SIVET,

Alors que nous clôturons notre plan stratégique 2021-2024, je suis fière de constater les avancées significatives réalisées par notre organisation. Le SIVET est en transition vers sa nouvelle planification, axée sur l'excellence, partout, en tout temps! Ces dernières années ont été marquées par la mise en place de bases solides, tant au niveau des ressources humaines que des opérations, nous permettant d'atteindre un taux de réponse optimal envers notre clientèle.

Le SIVET a affirmé son leadership régional en matière d'interprétation et a poursuivi sa collaboration étroite avec les autres Services régionaux d'interprétation (SRI). Cette synergie a renforcé notre responsabilité sociale et notre engagement envers la communauté sourde.

En tant que présidente du conseil d'administration depuis maintenant neuf ans, j'ai eu le privilège d'accompagner cette croissance continue, portée par l'implication de notre équipe et la confiance de nos partenaires. Toutefois, des défis subsistent. Le contexte économique actuel et l'expansion rapide de notre organisation exigent une adaptation constante.

Nous envisageons l'avenir avec optimisme, notamment par le biais de partenariats stratégiques, entre autres avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), et le renforcement de nos relations gouvernementales, afin de soutenir notre mission et de répondre aux besoins évolutifs de notre communauté.

Ensemble, poursuivons notre engagement vers l'excellence, partout, en tout temps.



Chantal Turcotte,
Présidente du conseil d'administration



Version LSQ



MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Chères et chers membres et partenaires du SIVET,

Cette année a été riche en réalisations pour notre organisation. Nous avons amorcé un virage numérique essentiel, modernisant nos outils et processus pour mieux servir notre clientèle. Ces changements ont permis de fluidifier nos opérations et d'accroître notre efficacité, afin de mieux répondre aux demandes croissantes de notre clientèle, malgré la pénurie d'interprètes.

Parallèlement, une restructuration interne a été menée, incluant l'instauration de comités visant à promouvoir le mieux-vivre au travail et à favoriser un environnement organisationnel sain : comité accessibilité, comité santé et sécurité au travail, comité relations de travail et comité social. L'arrivée d'une directrice générale adjointe a également dynamisé notre équipe et permet d'accroître les représentations auprès des parties prenantes. Par ailleurs, le développement de notre marque employeur témoigne de notre engagement envers une culture organisationnelle forte et inclusive.

Dans un contexte où la pénurie d'interprètes reste un enjeu majeur, nous avons lancé une campagne médiatique d'envergure. Télévision, radio, presse écrite, balados : notre message a rejoint des millions de personnes et contribué à faire rayonner notre mission.

L'innovation demeure au cœur de nos actions. Grâce au soutien de la Fondation Mirella et Lino Saputo, nous avons pu financer des projets technologiques novateurs.

Notre partenariat avec l'OPHQ s'est consolidé, établissant un lien de confiance précieux. Le SIVET poursuit le développement de relations gouvernementales solides, tout en renforçant ses partenariats avec ses bailleurs de fonds. De plus, notre collaboration avec les autres SRI favorise une approche concertée pour mieux répondre aux besoins de la communauté sourde.

Pour être encore plus près de sa clientèle, le SIVET a mis sur pied des comités sociocommunautaire et de veille régionale. Ces actions nous permettent de rester connectés à notre communauté, qui est au centre de tout ce que nous faisons.

Poursuivons notre mission avec détermination et bienveillance.

Lorena Garrido,
Directrice générale

3.1. Conseil d'administration

Le conseil d'administration du SIVET est composé de membres corporatifs et individuels investis dans la mission de l'organisation. Leur engagement s'est manifesté tout au long de l'année par leur présence active aux réunions, leur participation à des comités stratégiques et leur appui à divers projets de développement. Nous remercions chaleureusement les membres de notre conseil d'administration pour leur engagement hors pair.

Membres corporatifs



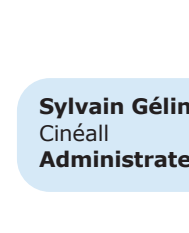
Chantal Turcotte
École Lucien-Pagé
Présidente



Darren Saunders
Groupe de recherche
sur la LSQ de L'UQAM
Vice-président



Josée Giroux,
ASUQ,
Administratrice



Sylvain Gélinas
Cinéall
Administrateur



Sylviane Laflamme
APPAL
Administratrice



Christiane Ste-Marie
APVSL
Administratrice



Michel Desjardins
ASL
Administrateur



Julie Laroche
École Gadbois
Administratrice



Martin Boucher
MHS
Administrateur

Membres individuels



Caroline Hould
Secrétaire-trésorière



Louis Desbiens
Administrateur

Membres sortants



Theara Yim
Administrateur



Yann-Guénolé Lacroix
administrateur

Les réunions du conseil d'administration

Dates des réunions du CA

16 avril
2024

29 mai
2024

3 juin
2024

13 juin
2024

18 sept.
2024

7 nov.
2024

18 déc.
2024

29 janv.
2025

26 fév.
2025

26 mars
2025

11
administrateurs

10
Réunions
dont 2
extraordinaires

8
comités



Version LSQ

3.2. Comités de travail

Durant l’année 2024-2025, il y a eu huit comités de travail, dont deux nouveaux.
La composition de ces comités est la suivante :

Comité	Membres	Nb de rencontres	Projets
Comité exécutif	Chantal Turcotte, Daz Saunders, Caroline Hould, Lorena Garrido	8	Suivi de l’exercice de la planification stratégique Ressources humaines – suivi de la négociation de la convention collective, adoption d’un nouvel organigramme, recommandations pour l’accompagnement de la direction générale et veille sur les enjeux RH pouvant poser un risque pour le SIVET.
Comité des finances	Caroline Hould, Chantal Turcotte, Christiane Ste-Marie	3	Suivi des bilans financiers et gestion de la capacité financière
Comité des communications	Julie Laroche, Chantal Turcotte, Sylviane Laflamme, Michel Desjardins, Alexandra Doré, Lorena Garrido	3	Suivi du plan de communication et de l’image de marque
Comité ad hoc Révision des lettres patentes et des statuts et règlements	Chantal Turcotte, Daz Saunders, Louis Desbiens, Sylvain Gélinas, Lorena Garrido	1	Modification des lettres patentes du SIVET

Comité	Membres	Nb de rencontres	Projets
Comité achat d’immeuble	Caroline Hould, Daz Saunders, Sylvain Gélinas, Lorena Garrido	Plusieurs échanges et rencontres jusqu’à l’achat de l’immeuble en août 2024.	Appui stratégique à la direction générale pour les décisions en lien avec l’achat de l’immeuble
Comité de révision des plaintes	Martin Boucher, Josée Giroux, Brigitte Giguère	0	
Nouveau Comité de suivi et planification des immeubles	Louis Desbiens, Martin Boucher, Sylvain Gélinas, Michel Desjardins, Annie Brisebois, Lorena Garrido (membre temporaire)	1	Plan des travaux d’entretien de l’immeuble
Nouveau Comité philanthropie et commandites	Michel Desjardins, Martin Boucher, Caroline Hould, Lorena Garrido		Les travaux de ce comité vont débiter en 2025-2026

4.1. Une équipe engagée et en croissance

Au 31 mars 2025, le SIVET comptait
86 membres du personnel répartis comme suit :



38
 Interprètes
 à temps plein

5
 Interprètes
 à temps partiel

25
 Interprètes
 sur appel

14
 Personnel
 administratif

2
 Conseillères
 en service
 d'interprétation

3
 Intermédiaires
 linguistiques

Le SIVET compte 10 employés
 sourds au sein de son équipe.
 En 2024-2025, plusieurs
 nouvelles embauches ont
 eu lieu, dont deux nouveaux
 interprètes à temps plein et
 sur la liste de rappel.

Embauche d'une directrice générale adjointe



En juin 2024, **Mme Annie Brisebois** s'est jointe au SIVET à titre de directrice générale adjointe afin de compléter l'équipe de direction.

Forte d'une vaste expérience en service à la clientèle et d'un engagement soutenu auprès de la communauté sourde pendant de nombreuses années comme interprète français-LSQ, Mme Brisebois vient enrichir notre organisation par son leadership et sa connaissance du terrain.

Négociation nouvelle convention collective

L'année a aussi été marquée par la négociation d'une nouvelle convention collective, entérinée le 13 mars 2025 pour une durée de quatre ans. Cette entente, conclue dans un esprit de collaboration avec le syndicat, vient renforcer la stabilité et la reconnaissance des conditions de travail de notre personnel.

4.2. Encadrement et perfectionnement

Le développement professionnel de notre personnel est au cœur de nos priorités. Cette année, plusieurs initiatives ont été mises en place pour soutenir la croissance des compétences à tous les niveaux de l'organisation :

- **Coaching individuel pour la direction générale, la coordination administrative et des communications**
- **Formation sur le télétravail pour l'équipe administrative**
- **Formations sur la cybersécurité pour l'ensemble du personnel**
- **Formation en service à la clientèle pour l'équipe de la répartition**
- **Formation en secourisme en milieu de travail dans tous les secteurs de notre organisation**
- **Tournée annuelle d'information menée par la direction générale auprès de l'ensemble du personnel**

En vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, le SIVET, détenteur d'un certificat d'organisme formateur, encourage la formation continue des interprètes en proposant des activités élaborées selon un plan de développement professionnel individualisé (PDPI) adapté aux besoins spécifiques du personnel interprète.

Cette année, 32 interprètes ont cumulé un total de 910 heures de formation, offertes par l'entremise de notre Portail de perfectionnement professionnel (PPP), ainsi que lors de rencontres avec notre conseillère en services d'interprétation – Langue des signes québécoise (CSI-LSQ), et/ou notre conseillère en service d'interprétation – français (CSI-français).

4.3. Programme de mentorat et stages

Dans une perspective de soutien à la relève et de valorisation du métier d'interprète, le SIVET a mis en place des initiatives concrètes en collaboration avec le milieu universitaire. Notamment, dans le cadre du cours INT3800 de l'UQAM, le SIVET a offert un mentorat de trois heures à une étudiante.

Par ailleurs, une subvention fédérale a été obtenue pour soutenir la mise en œuvre d'un projet pilote de stages pour de futurs interprètes français-LSQ. Ce programme accueillera une première cohorte de stagiaires dès l'année 2025-2026. Le SIVET assurera la coordination de ce projet pilote sur deux ans.

4.4. Comités de travail internes

Notre approche participative avec nos comités internes continue de jouer un rôle essentiel dans la mobilisation des équipes et l'amélioration continue. Voici quelques faits saillants des travaux et développement :

Comité Santé et sécurité au travail paritaire (SST) : Finalisation des étapes d'analyse des risques et d'identification des moyens de prévention. Le comité travaille actuellement à l'élaboration d'un guide de prévention.

Comité accessibilité : Avancement des travaux, incluant une formation sur l'accessibilité numérique et l'achat ainsi que l'installation d'équipements de sécurité universelle dans les bureaux.

Comité social : Plusieurs activités pour le personnel ont été organisées,

- **pique-nique estival (16 juillet 2024),**
- **un brunch de Noël (15 décembre 2024)**
- **et un dîner à la cabane à sucre (15 mars 2025).**

Comité des relations de travail (CRT) : Dialogue entre l'employeur et les représentants syndicaux afin de prévenir et résoudre les enjeux liés aux conditions de travail.

Autres initiatives:

Séances de massages sur chaise pour les employés en juillet 2024





5.1. Évaluation des services d'interprétation régionaux

Dans le cadre de notre collaboration au système d'évaluations standardisées pour l'ensemble des Services régionaux d'interprétation du Québec (SRI), le SIVET a procédé à l'évaluation de 10 interprètes, au cours de la dernière période. Parmi ces 10 interprètes :

- **3 ont réussi le niveau junior**
- **3 ont réussi le niveau intermédiaire**
- **4 sont demeurés au même niveau**

Ces évaluations, effectuées par un comité externe et anonyme, garantissent la qualité et la compétence des interprètes dans le réseau des SRI.

5.2. Le service de relais vidéo (SRV)

Le SIVET poursuit son contrat de service avec l'Administrateur canadien du service de relais vidéo (ACS) jusqu'en 2027 pour offrir le service de relais vidéo (SRV) en LSQ-français.

Chiffres du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024 (fournis par l'ACS) :



5.3. Projet de collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Office des personnes
handicapées

Québec



Le SIVET a enrichi sa collaboration avec l'OPHQ et plusieurs projets de collaboration ont été développés durant l'exercice 2024-2025.

Nous remercions chaleureusement l'OPHQ pour leur soutien financier dans divers projets qui permettent l'avancée des services d'interprétation au SIVET, et partout au Québec.

Voici quelques-uns des projets :

- **Une collecte de données sur les coûts des services d'interprétation** au Québec. Cette collecte a également été effectuée par les autres SRI dans leurs régions respectives.
- **Projet d'expérimentation sur l'interprétation à la demande :** Dans le but de favoriser un accès plus flexible, rapide et économique aux services d'interprétation pour la communauté sourde, le SIVET a amorcé un projet d'expérimentation sur l'interprétation à la demande.

Une première phase d'étude de faisabilité a été réalisée en collaboration avec des étudiants finissants du MBA de HEC Montréal. Cette analyse, basée sur des expériences au Canada et à l'international, a permis de documenter les besoins, d'identifier les meilleures pratiques et d'évaluer les conditions de succès pour la mise en place d'un tel service.

Avec ces résultats d'étude de faisabilité, un projet pilote sera mis à l'essai au courant de l'été 2025.

- **Le développement d'un nouvel outil de gestion** des demandes d'interprétation, qui sera également implanté au SRIEQ et SIPSE. Nous remercions par ailleurs le soutien financier de la Fondation MLS, qui supporte également ce projet.



Le SIVET a participé à de nombreux projets de recherche et publications.

Voici quelques-uns de nos projets en cours et qui se poursuivront en 2025-2026 :

- **Étude de la contribution économique des services d'interprétation en LSQ :**

Le SIVET a mandaté la firme de recherche AppEco pour analyser la contribution économique des services d'interprétation au Québec. Nous avons également pu compter sur la collaboration des autres SRI pour la collecte de données dans leurs régions respectives. Les résultats particulièrement révélateurs démontrent que les investissements en interprétation présentent un excellent rapport coût-bénéfice.

Bien que l'étude soit maintenant complétée, son dévoilement officiel est prévu pour mai 2025. Les résultats forts intéressants seront disponibles pour l'ensemble de la communauté sourde, en format texte et en LSQ, au courant de 2025-2026.

- **Dépôt d'un mémoire pré-budgétaire :** Nous avons présenté à l'Assemblée nationale du Québec un mémoire pré-budgétaire visant à mettre en valeur l'avantage des investissements en interprétation ainsi que faire connaître le déficit financier des SRI par rapport au coût réel de l'interprétation. De plus, ce mémoire devait servir aux partis politiques pour élaborer des questions à ce sujet et être utilisé lors de la planification du budget du gouvernement.

- **Développement d'un avatar pour l'interprétation en langue parlée complétée (LPC) :** En collaboration avec Société Inclusive, le projet vise à développer un prototype d'avatar pouvant interpréter en LPC et à déterminer les facteurs qui assureraient la faisabilité et permettraient la mise en place pérenne de ce service d'interprétation en utilisant l'intelligence artificielle.

- **Projet pilote avec la SCO – Interprétation à la demande :** En collaboration avec la SCO, nous avons testé un modèle d'affaires corporatif pour l'interprétation à la demande. Bien que le projet n'ait pas été concluant, l'expérience a permis de recueillir des données précieuses qui alimenteront le développement et l'implantation prochaine de ce service au SIVET et de faire le choix de la plateforme qui servira à l'interprétation sur demande.

- **Projet Main-à-main :** En partenariat avec l'UQAM, le projet Main-à-main a été accepté par le programme fédéral EDSC, et est actuellement en attente au niveau provincial.

Ce projet verra le jour en 2025-2026. Ce projet vise à intégrer l'enseignement de la LSQ dès l'école primaire et secondaire, afin de sensibiliser les jeunes à cette langue et de favoriser, à long terme, le recrutement et la formation de futurs interprètes. Cette initiative s'inscrit dans une vision à long terme pour renforcer la relève d'interprètes français-LSQ au Québec.

6.1. Améliorations réalisées

Au cours de l’année 2024-2025, le SIVET a investi dans ses infrastructures afin de mieux répondre aux besoins actuels et futurs de l’organisation.

Nous avons acquis nos locaux au 2725 rue Rachel Est à Montréal, ce qui constitue une étape majeure pour notre stabilité financière à long terme.

Ce choix stratégique vise à faire face à l’augmentation des loyers, à diminuer nos frais fixes dans les prochaines années et à permettre l’adaptation complète de nos espaces aux besoins d’accessibilité de notre personnel et de notre clientèle.



Version LSQ

D’autres améliorations importantes ont également été apportées :

Le renforcement des systèmes de cybersécurité afin de mieux protéger les données sensibles et les communications internes

L’implantation officielle de la Loi 25 dans l’organisation, assurée par Francis Roussel, désigné à titre de **responsable de la protection des renseignements personnels**.

La mise en place d’un système de soutien technique interne basé sur un système de billets (tickets), permettant **une gestion plus efficace** des demandes informatiques.

6.2. Projets à venir en 2025-2026

L'amélioration continue de nos outils et processus se poursuit en 2025-2026 avec plusieurs initiatives technologiques :

L'implantation d'un nouveau système de communication en direct avec l'équipe de la répartition et le service de traitement des satisfactions et plaintes.

Le déploiement d'un nouvel outil de gestion, prévu en juillet 2025, qui facilitera la coordination des services d'interprétation.

L'optimisation continue de nos systèmes informatiques pour mieux répondre à l'évolution des besoins organisationnels.

La coordination de plusieurs intégrations (API) entre nos outils de travail pour rendre nos systèmes logiciels et d'applications plus efficaces pour la gestion de nos services internes.

IMPLICATIONS DANS LA COMMUNAUTÉ



Version LSQ

7

7.1. Participation à une table de concertation

Le SIVET a collaboré avec le Réseau québécois pour l'inclusion sociale (ReQIS) lors d'une table de concertation sur la discrimination policière envers les personnes sourdes, malentendantes ou ayant le syndrome d'Usher, avec le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et d'autres organismes du milieu. Notre implication, en tant que fournisseur de services, vise à établir un état de la situation et à faciliter la mise en place de protocoles de communication fluide entre les organismes et les services de police.

7.2. Participation à un conseil d'administration



Réseau québécois pour l'inclusion sociale
des personnes sourdes et malentendantes

Notre directrice générale, Lorena Garrido, a siégé au conseil d'administration du ReQIS en 2024-2025. L'implication du SIVET vise à apporter notre expertise sur le terrain en matière de fournisseur de services d'interprétation.

7.3. Création et continuité des comités paritaires

Nous avons tenu des rencontres d'introduction avec les comités sociocommunautaires et de veille régionale, composés de membres du SIVET représentant leur région ou leur association.

Des échanges supplémentaires ont également eu lieu avec le comité sociocommunautaire afin de leur présenter le projet pilote d'interprétation sur demande et de recueillir leurs impressions.

7.4. Sensibilisation à la profession d'interprète

Le SIVET continue de s'engager activement à faire connaître la profession d'interprète en animant des conférences de sensibilisation auprès de différents groupes scolaires, allant du secondaire à l'université. Ces conférences ont permis de mieux faire comprendre les réalités de la profession, ainsi que les parcours académiques qui y mènent.

Voici un aperçu de nos activités réalisées en 2024-2025 :

16 septembre 2024

Collège de l'Assomption

Présentation par Brigitte Giguère de la profession d'interprète et du cheminement académique auprès d'élèves de secondaire 5.

Activité organisée par Mme Pascale Boudreault, enseignante en français.



27 novembre 2024

Université du Québec à Montréal (UQAM)

Présentation par Brigitte Giguère de la profession d'interprète auprès d'étudiants au baccalauréat en linguistique, dans le cadre du cours LIN1603 – La linguistique et ses applications. 15 participants.

26 mars 2025

Cégep du Vieux Montréal

Présentation de Lynda Paradis et Vicky Laniel de la profession d'interprète auprès de 6 étudiantes et étudiants collégiaux dans le cadre du programme AEC Communication et études sourdes.

À venir en 2025-2026

En collaboration avec l'UQAM et d'autres partenaires, une journée entièrement dédiée à l'interprétation sera organisée.

Des chercheurs et conférenciers y aborderont divers sujets d'actualité liés à la profession d'interprète et sur l'interprétation en langue des signes. Cet événement aura lieu en mai 2025

7.5. Renouvellement des ententes avec les régions

Le SIVET a travaillé avec les 5 régions afin de renouveler les ententes au 1er avril 2025. Ces ententes seront finalisées au courant des premières semaines de l'année financière 2025-2026.

7.6. Séances informatives à nos membres et dans les associations

Dans une optique de transparence, de collaboration et de proximité avec la communauté, le SIVET a organisé plusieurs séances informatives tout au long de l'année 2024-2025. Ces rencontres ont permis de mieux faire connaître notre offre de services, de répondre aux questions des membres et de recueillir des commentaires précieux.

Voici un aperçu des séances tenues :

16 mai 2024

Maison des Sourds de Montréal

Séance en présentiel à la Maison des Sourds, au cours de laquelle une présentation générale des services d'interprétation du SIVET a été faite, suivie d'une période d'échange. 12 participants

6 juin 2024

Séance Zoom ouverte à la communauté

Une séance virtuelle a permis de rejoindre un public élargi à travers le Québec. Les participant·es ont pu en apprendre davantage sur les différents types de services offerts par le SIVET et sur la manière de faire une demande d'interprétation.



24 février 2025

Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL)

Présentation sur les services du SIVET, adaptée aux réalités et besoins des membres de l'APVSL.

L'activité a permis de renforcer les liens entre nos organisations et de mieux répondre aux attentes spécifiques du territoire lavallois.



26 février 2025

Association des personnes avec problème auditifs des Laurentides (APPAL)

Séance d'information personnalisée offerte aux membres de l'APPAL afin de présenter les services du SIVET et de répondre aux enjeux liés à la communication tactile et visuelle.

7.7. Activités commanditées

Dans le cadre de son engagement envers l'inclusion et le rayonnement des initiatives communautaires, le SIVET a soutenu financièrement trois activités au cours de l'année 2024-2025. Ces commandites visaient à favoriser l'accessibilité, à promouvoir la santé, l'éducation et la sensibilisation auprès des communautés sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes.

Les activités soutenues sont les suivantes :

- Atelier Journée de liberté financière de Educfinance, visant à outiller les participant·es sur la gestion financière, 14 avril 2024
- Kiosque du ReQIS, au Marathon Beneva de Montréal, les 21 et 22 septembre 2024
- Formation suivie par les gestionnaires de l'APVSL, portant sur la gouvernance, gestion et planification, le 27 février 2025

Par ces actions, le SIVET souhaite continuer d'appuyer des projets qui rejoignent ses valeurs d'accessibilité, de collaboration et d'inclusion.

7.8. Nos communications et campagne médiatique

7.8.1 Réseaux sociaux

Le SIVET a maintenu sa présence sur différentes plateformes. Une croissance soutenue de ses abonnés a pu être observée durant la dernière année.

	2022-2023	2023-2024	2024-2025	
	3144	3239	3311	↑3%
	78	87	103	↑16%
	200	239	302	↑21%
	493	515	584	↑5%

7.8.2 Campagne médiatique

Au cours de l'année 2024-2025, le SIVET a lancé une vaste campagne médiatique en collaboration avec une firme spécialisée en marketing et relations publiques. Cette initiative visait à faire connaître notre mission, nos services et notre engagement envers l'accessibilité communicationnelle, tout en valorisant le travail de nos équipes.

Grâce à cette campagne, nous avons bénéficié d'une couverture médiatique exceptionnelle à l'échelle locale, provinciale, nationale et même internationale. En participant à de nombreuses entrevues télévisées, radiophoniques et à des articles de presse, nous avons pu faire rayonner notre expertise auprès d'un large public.



Portée estimée :

plus de 13 millions
de personnes à travers le monde.

Voici un aperçu des principales retombées médiatiques :



Entrevues Télévision

Télévision

TVA Nouvelles



Global news



Noovo info



CTV news



TV Laval



AMI+



Radio



Entrevues Radio

CIBL 101,5



Canal M



Radio-Canada OH DIO



Cette campagne a grandement contribué à faire connaître le SIVET comme un acteur de référence dans le domaine de l'interprétation en langue des signes et dans la promotion de l'accessibilité pour les personnes sourdes, sourdes-aveugles et malentendantes

Articles de presse

(local, provincial, international)



Articles de presse

Ici Radio-Canada

Quand la langue des signes ne suffit plus pour communiquer

Ce sont des charpentiers, grutiers, mécaniciens ou thérapeutes. Les personnes sourdes ou malentendantes se fondent dans la foule et participent à la vie économique sans trop attirer l'attention sur elles. C'est seulement lorsqu'elles sont amenées à interagir avec leur entourage que l'on se rend compte de leur surdité et des défis qu'il reste à surmonter pour les intégrer pleinement.



La Presse

ACTUALITÉS

La pénurie d'interprètes fait mal aux sourds et malentendants



Journal de Montréal et TVA Nouvelles

ACTUALITÉS • SOCIÉTÉ

Un «métier inconnu»: plus assez d'interprètes pour les sourds?



Ici Radio-Canada

INFO À la une En continu En bref Vidéos Mon fil

Une pénurie d'interprètes prive les personnes sourdes de services essentiels



7.9. Participation à des congrès

Tout au long de l'année, les membres de l'équipe du SIVET ont participé à plusieurs congrès et événements professionnels, tant à l'échelle provinciale qu'internationale. Ces occasions ont permis à notre personnel de se former, d'échanger avec d'autres acteurs du milieu et de demeurer à l'affût des meilleures pratiques.

Voici quelques-unes des participations marquantes en 2024-2025 :

Congrès du ReQIS **La communication au cœur de** **l'accessibilité – 25-26 mai 2024**

Participation à différents panels constitués de personnes affluentes dans les domaines de l'éducation, l'emploi, de la sécurité publique et dont ont participé Vicky Laniel, directrice des ressources humaines, et Lorena Garrido, directrice générale. Nos interprètes et personnel administratif ont également participer au congrès pour assurer l'interprétation en LSQ.



Congrès RH de l'OCRHA **8 et 9 octobre 2024 -** **Montréal**

Présence de la directrice générale et de la directrice des ressources humaines, Lorena Garrido et Vicky Laniel, pour approfondir les enjeux liés à la gestion du personnel et au développement organisationnel.

Sommet de l'ACS **21 et 22 octobre 2024 -** **à Ottawa**

Francis Roussel, directeur des technologies et de l'innovation et Brigitte Giguère, directrice à la qualité et à l'éthique ont assisté au Sommet 2024 de l'ACS lors duquel des formations ont été offertes notamment sur l'histoire des Premières Nations et sur la surdi-cécité.

Congrès Innivee Strategies 7 et 8 novembre 2024 Nouvelle-Orléans

Francis Roussel, directeur des technologies et de l'innovation, a pris part à ce congrès orienté vers l'innovation, la gouvernance et le développement des services destinés aux communautés sourdes.

Forum des organisations en EDI du RIQEDI - 6 et 7 février 2025 - Montréal

Participation de la directrice des ressources humaines, Vicky Laniel, dans le cadre de ses démarches pour renforcer les pratiques en équité, diversité et inclusion au sein du SIVET.

Conference of Interpreter Trainers (CIT) 13 au 16 novembre 2024 En Californie

Brigitte Giguère, directrice de la qualité et de l'éthique (DQE) et les conseillères en services d'interprétation (CSI), Michèle Chabot et Patricia Viens, ont participé à cet événement d'envergure internationale, axé sur la formation des formateurs en interprétation.

Une opportunité unique et enrichissante pour des formateurs d'interprètes.



7.10. Affiliations

Le SIVET est affilié à deux (2) regroupements :



Plusieurs de nos interprètes et employés sont membres des organismes professionnels suivants :



OTTIAQ

Ordre des traducteurs, terminologues
et interprètes agréés du Québec

6
interprètes
affiliés

**Association québécoise des interprètes
en langues des signes (AQILS)**

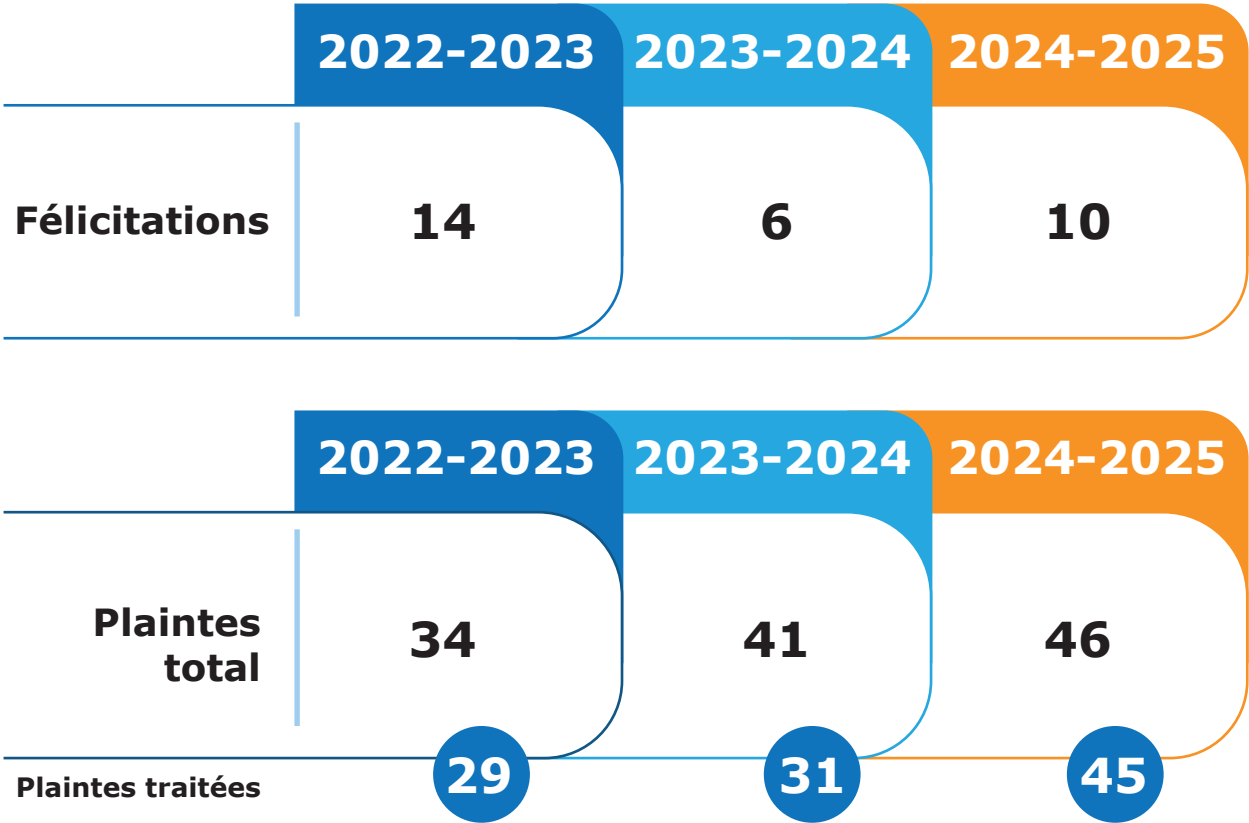


36
interprètes
et intermédiaires
linguistiques



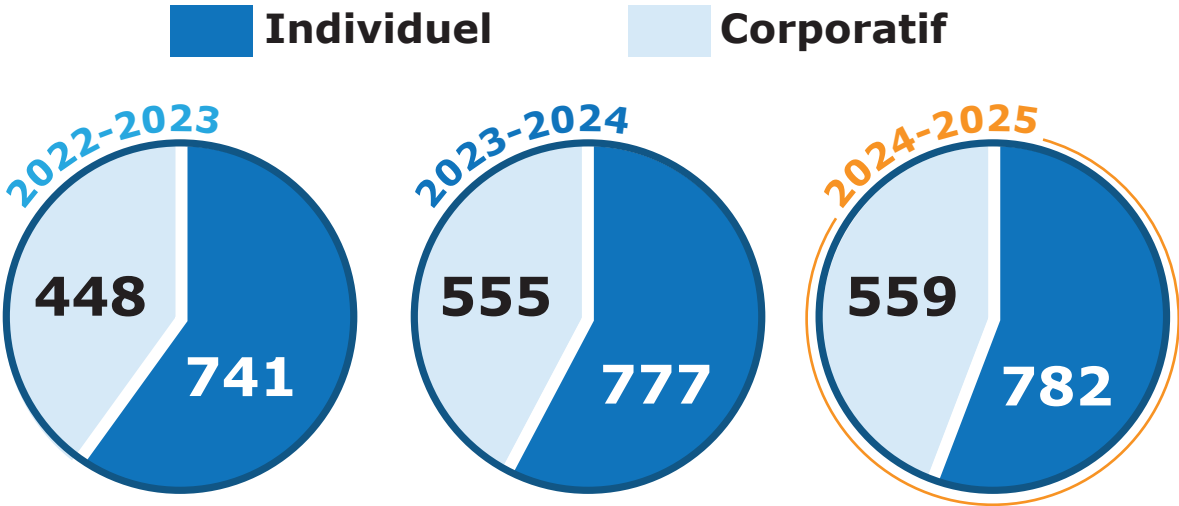
Rapport du traitement des satisfactions,
commentaires et plaintes

Le tableau suivant dresse le bilan du traitement des satisfactions, commentaires et plaintes de la clientèle concernant les services sociocommunautaires au cours de la dernière année.





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



Type de client	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Corporatif	448	555	559
Individuel	741	777	782
Total	1189	1332	1341

Nombre de clients par modes de communication

Modes de communication	2022-2023	2023-2024	2024-2025
LSQ	720	755	758
LSQ Tactile	6	7	9
Oraliste	10	10	11
LSQ IL	5	5	4
Total	741	777	782

Moyens de communication des demandes reçues



Courriel
5217



Compte en ligne
3867



Skype
1991



Téléphone
1762



Fax
21



En personne
10

Réponses aux demandes

Types de réponses	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Demandes comblées (sociocommunautaire)	71% (8763)	75% (9118)	76% (9770)
Demandes non répondues par manque d'interprètes	14% (1765)	12% (1401)	5% (654)
Services non couverts	0,5% (60)	0,1% (16)	0,2% (22)
Demandes traitées, mais annulées par la clientèle	14% (1771)	13% (1619)	19% (2422)
Total	12359	12154	12868

Grands secteurs d'intervention

Secteurs d'intervention	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Santé et services sociaux	58% (5083)	56% (5087)	56% (5480)
Monde du travail	26% (2323)	29% (2608)	26% (2508)
Vie associative	6% (552)	5% (468)	3% (273)
Justice et notariat	3% (232)	3% (259)	2% (157)
Services et biens de consommation	4% (320)	5% (448)	10% (941)
Services gouvernementaux	3% (231)	2% (201)	1% (99)
Soutien parental	0,5% (42)	1% (47)	3% (312)
Total	8783	9118	9770

2022
2023



2023
2024



2024
2025



Demandes selon la RÉGION DU CLIENT

Régions du client	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Montréal	56% (6909)	56% (6795)	58% (7498)
Montréal	17% (2110)	18% (2155)	16% (2107)
Laurentides	10% (1267)	10% (1214)	10% (1287)
Laval	8% (1043)	7% (853)	6% (807)
Lanaudière	6% (721)	8% (912)	7% (915)
Autres	3% (309)	2% (225)	2% (254)
Total	12359	12154	12868



Demandes selon la RÉGION DU RENDEZ-VOUS



Régions du rdv	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Montréal	64% (7929)	63% (7603)	63% (8128)
Montérégie	14% (1718)	15% (1849)	14% (1814)
Laval	7% (879)	6% (745)	7% (872)
Laurentides	9% (1158)	9% (1097)	9% (1213)
Lanaudière	5% (645)	6% (718)	6% (787)
Autres	0,2% (30)	1% (142)	0,4% (54)
Total	12359	12154	12868

Comparaison des urgences avec l'ensemble des services comblés

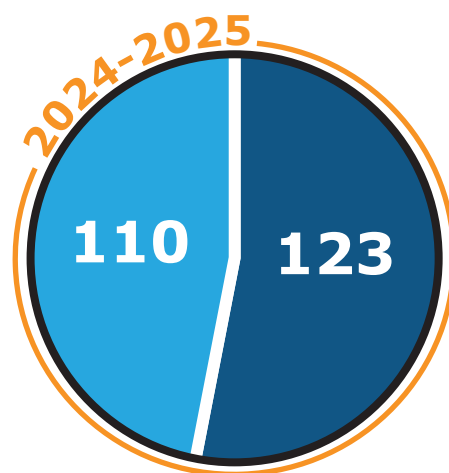
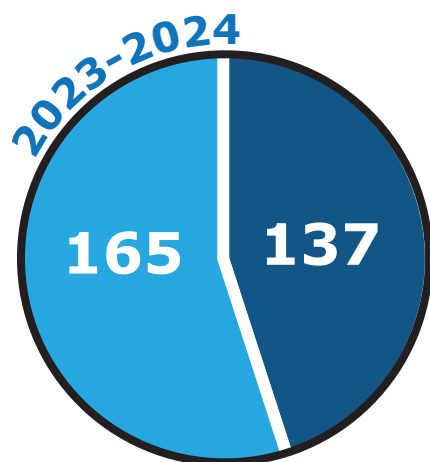
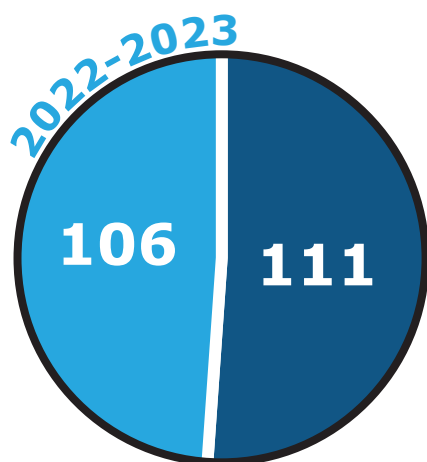
Types de demandes	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Demandes régulières comblées	98% (12142)	98% (11852)	98% (12635)
Demandes en urgence	2% (217)	2% (302)	2% (233)
Total	12359	12154	12868

Comparaison des urgences comblées selon la région

Régions	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Montréal	56% (121)	52% (156)	55% (128)
Montréal	19% (42)	20% (59)	9% (17)
Laurentides	10% (21)	6% (19)	14% (32)
Lanaudière	13% (28)	19% (57)	6% (14)
Laval	2% (5)	3% (8)	18% (42)
Autres	0% (0)	1% (2)	0% (0)
Total	217	302	233

Comparaison des urgences comblées pendant ou après les heures de travail

■ Pendant ■ Après



Heure de travail	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Pendant	49% (106)	55% (165)	47% (110)
Après	51% (111)	45% (137)	53% (123)
Total	217	302	233



Le SIVET amorcera en 2025-2026 une nouvelle planification stratégique qui viendra définir nos grandes orientations pour les prochaines années. Cette planification, en cours d'élaboration, donnera lieu à un nouveau plan d'action détaillé, qui sera dévoilé au cours de la prochaine année.

En attendant ce nouveau cadre stratégique, nous souhaitons faire un retour sur le plan d'action issu de la précédente planification. Plusieurs actions importantes ont été complétées, témoignant des efforts soutenus déployés au sein de l'organisation :

Assurer la rétention des interprètes

- Amélioration des conditions de travail des interprètes, incluant l'accès à la formation continue et à de nouvelles opportunités de perfectionnement, afin de faire du SIVET l'employeur de choix incontesté.
- Travail soutenu lors de la négociation de la convention collective, ayant mené à des améliorations notables des conditions de travail, incluant une bonification salariale significative.
- Mise en place d'un encadrement mieux adapté et d'un accompagnement plus soutenu des interprètes, afin d'offrir des horaires exempts d'irritants tout en maintenant la qualité du service offert aux clients.
- Participation et organisation d'activités de promotion de la profession d'interprète dans les écoles secondaires, cégeps et universités afin de favoriser la relève

Répondre aux défis organisationnels posés par la croissance des activités

- Implantation de nouveaux outils technologiques pour soutenir la répartition (ex. : développement d'un nouvel outil de gestion des demandes)
- Renforcement de la structure de l'équipe RH et administrative, avec de nouveaux processus et une répartition plus équitable des responsabilités

Se distinguer face à une concurrence grandissante

- Maintien d'un haut standard de qualité dans les services offerts
- Amélioration des plateformes de formation continue
- Embauche d'une conseillère en service d'interprétation sourde afin de mieux coacher les interprètes dans certaines situations.
- Mise en valeur des forces distinctives du SIVET dans les communications externes (communications accessibles en français et LSQ, réseaux sociaux, médias)

Diversifier et accroître les revenus

- Déploiement de partenariats communautaires pour soutenir des projets à portée sociale
- Démarrage de projets pilotes et d'initiatives (ex. : interprétation sur demande, collecte de données sur les coûts de l'interprétation) visant à diversifier l'offre de services et à assurer la pérennité financière
- Adoption d'une nouvelle tarification modulable qui nous permet d'augmenter nos revenus sans charge supplémentaire pour nos clients sourds
- Recherche et obtention de subventions pour financer nos projets. Nouveaux bailleurs de fonds pour des projets spécifiques
- Les pourparlers et négociations actives avec les instances gouvernementales afin d'obtenir des subventions qui reflètent mieux la réalité du coût réel de l'interprétation
- La sortie d'une recherche indépendante qui rend compte de l'avantage coût de l'interprétation
- Présentation d'un mémoire pré-budgétaire à l'Assemblée nationale, qui fait de l'importance des services d'interprétation pour la population sourde, malentendante, sourde-aveugle et qui fait aussi état des défis des services d'interprétation en manque de financement.

**Nous sommes fiers du chemin
parcouru au cours des dernières
années.**

**Cette ambitieuse planification a
permis de concrétiser des actions
structurantes qui renforcent notre
mission, notre équipe et notre
impact.**

**Les objectifs que nous nous étions
fixés ont été atteints, posant
ainsi des bases solides pour la
suite de notre développement.**

REMERCIEMENTS



Version LSQ

Nous voulons exprimer toute notre gratitude à nos bailleurs de fonds, à notre clientèle sourde, sourde-aveugle, malentendante, nos clients corporatifs, notre personnel, et nos partenaires pour leur soutien indéfectible envers notre mission et notre vision !

Nos bailleurs de fonds au programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)

Programme de Soutien
aux Organismes
Communautaires

Québec 

- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval
- Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie
- Centre intégré de santé et des services sociaux des Laurentides
- Centre intégré de santé et des services sociaux de Lanaudière

Office des personnes
handicapées

Québec 

Nous remercions **l'OPHQ** pour leur soutien financier dans le cadre de nos projets de développement technologique, de collecte de données pour l'analyse des coûts des services d'interprétation, ainsi que pour le financement de l'étude de faisabilité du projet pilote d'interprétation sur demande.



Nous remercions la **Fondation Mirella et Lino Saputo** pour leur soutien financier dans le cadre de nos projets de développements technologiques, notamment le développement d'un nouvel outil de gestion et de l'achat de matériel informatique plus performant.



Emploi et
Développement social Canada

Nous remercions **Emploi et Développement Canada** pour leur soutien financier dans notre projet de stages pour futurs interprètes français-LSQ.



Conference of
Interpreter Trainers

CIT's purpose is to encourage
the preparation of interpreters
who can effectively negotiate
intercultural affairs within
the wider society in which
Deaf people live.
from our Mission Statement

www.cit-asl.org

**2725, rue Rachel Est, bur. 200,
Montréal, Qc, H2H 1S6**

**514-285-8877
sivet.ca**



Sourdes et co