

**RAPPORT SUR  
L'ORGANISATION  
ET LA GESTION  
DES SERVICES  
RÉGIONAUX  
D'INTERPRÉTATION  
VISUELLE ET TACTILE**

**DOCUMENT  
SYNTHÈSE**



**OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC**

*conjuguer*  
nos forces

Québec 

## **RÉDACTION**

### **Simon Gayadeen**

Conseiller

Direction de l'intervention nationale

### **Ophélie Sylvestre**

Conseillère

Direction de l'intervention nationale

## **COLLABORATION**

### **Johanne Blanchette**

Conseillère

Direction de l'intervention  
collective régionale de l'Est

### **Lucie Sarrazin**

Technicienne en statistiques

Direction de l'évaluation, de la recherche  
et des communications organisationnelles

### **Myriam Thibault**

Bibliothécaire

Centre de documentation

## **ÉDITION**

Service des relations publiques

## **APPROBATION**

### **Anne Hébert**

Directrice générale adjointe

Dépôt légal - 2012

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN - version imprimée : 978-2-550-63048-7

ISBN - version électronique : 978-2-550-63049-4

ISBN - version LSQ :

Ce document est disponible en médias adaptés  
sur demande.

Office des personnes handicapées du Québec  
309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5  
Téléphone : 1 800 567-1465  
Téléscripteur : 1 800 567-1477  
[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>1</b>
<b>1. MISE EN CONTEXTE</b> .....	<b>3</b>
1.1 DÉMARCHE DE L'OFFICE.....	3
1.2 PROCHAINES ÉTAPES .....	5
<b>2. PORTRAIT DE LA SITUATION</b> .....	<b>7</b>
2.1 LA POPULATION AYANT UNE INCAPACITÉ LIÉE À L'AUDITION AU QUÉBEC .....	7
2.2 L'ORGANISATION DES SERVICES D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE AU QUÉBEC .....	8
2.3 LE NOMBRE DE CLIENTS ET LE NOMBRE DE SERVICES RÉPONDUS .....	8
<b>3. CONSTATS</b> .....	<b>11</b>
<b>4. RECOMMANDATIONS</b> .....	<b>21</b>
4.1 ORGANISATION ET GESTION DES SERVICES.....	22
4.2 COUVERTURE DES BESOINS.....	29
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>35</b>



# INTRODUCTION

Ce présent document constitue la synthèse du *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation*<sup>1</sup>.

Dans un premier temps, une brève mise en contexte est présentée, suivi du portrait de la situation, des constats et des recommandations de l'Office. Ces recommandations visent à résoudre les problèmes constatés en lien avec l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation en vue d'améliorer les services offerts aux personnes ayant une incapacité auditive.

**1** OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2011), *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation*, Drummondville, Office, 168 p.



# 1. MISE EN CONTEXTE

En juin 2009, le Conseil des ministres adoptait la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Cette politique vise à accroître, sur une période de dix ans, la participation sociale des personnes handicapées. Afin de donner une première impulsion à la mise en œuvre de cette politique, plusieurs ministères et organismes gouvernementaux ont pris des engagements formels dans un premier Plan global de mise en œuvre (PGMO), dont l'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office).

Dans le cadre de ce PGMO, l'Office a pris l'engagement d'animer une démarche visant à améliorer l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile sur l'ensemble du territoire québécois et d'émettre des recommandations afin de résoudre certains problèmes constatés en lien avec ce dossier. Cet engagement s'inscrit également en lien avec la stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale sur *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*.

## 1.1 Démarche de l'Office

L'Office a amorcé les travaux par une démarche de consultation en vue d'actualiser et de mettre à jour les constats et les recommandations contenus dans un état de situation produit, en 2002, par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) en collaboration avec divers partenaires<sup>2</sup>. Cette consultation s'est déroulée pendant près d'un an et a été tenue auprès des associations nationales représentant les personnes ayant une incapacité auditive<sup>3</sup> (ci-après associations), des services régionaux d'interprétation (SRI)<sup>4</sup>, du MSSS et de son réseau. Cette consultation fut l'occasion pour les partenaires d'émettre leurs avis quant aux problèmes et difficultés rencontrés, ainsi que sur les solutions potentielles afin d'améliorer l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile. À l'issue de cette consultation, un rapport avec recommandations fut déposé aux membres du conseil d'administration (C. A.) de l'Office, en octobre 2010. Lors de cette séance, les membres du C. A. ont adopté à l'unanimité trois résolutions :

1. Que l'Office entreprenne des travaux avec les instances concernées, sur la base des recommandations du rapport;
2. Que les représentants ministériels concernés et l'Office, conjointement, fassent état, à chaque séance du C. A., de l'avancement des travaux découlant du rapport;
3. Qu'il y ait une validation du contenu du rapport par les organismes qui ont été consultés.

Conformément à la troisième résolution, l'Office a consulté les SRI et les associations afin de valider les renseignements contenus dans le *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile*.

2 MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2002), *État de situation et orientations au regard des services régionaux d'interprétation pour les personnes présentant une déficience auditive*, Groupe de travail sur les services d'interprétariat, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, p. 36.

3 Les associations suivantes ont été consultées : le Centre québécois de la déficience auditive (CQDA), l'Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs (AQEPA), la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH).

4 L'ensemble des SRI a été consulté, c'est-à-dire le SIVET, le SRIVO, le SRIL, le SRIEQ, le SRIAT et le SIPSE.

Finalement, l'Office a convié les partenaires consultés à des rencontres visant à échanger sur les recommandations émises et à recueillir leurs considérations stratégiques en vue de les acheminer aux instances gouvernementales concernées. Ces considérations stratégiques portent sur la pertinence des recommandations, leur faisabilité ou les enjeux associés à chacune d'entre elles.

## 1.2 Prochaines étapes

Concernant la mise en œuvre des recommandations, l'Office compte, dans un premier temps, effectuer des représentations auprès des ministères et des organismes publics (MO) visés par les recommandations en leur présentant le rapport et en les sollicitant pour participer à une démarche interministérielle. Cette dernière sera l'occasion pour les MO d'entreprendre une réflexion sur les recommandations contenues dans le rapport. Ainsi, il appartiendra aux MO de déterminer, notamment par des analyses de faisabilité, si les recommandations proposées sont réalistes, atteignables et permettent d'avoir un impact positif sur les problèmes identifiés. La réalisation d'analyses de faisabilité permettra également d'identifier les mesures à implanter, de les prioriser et de préciser les échéanciers.

À l'issue du processus d'élaboration des analyses de faisabilité, l'Office coordonnera l'élaboration d'un plan global d'action qui regroupera l'ensemble des engagements pris par les MO. L'Office assurera également le suivi de leur mise en œuvre.

Finalement, l'Office rédigera, au besoin, des bilans traduisant l'avancement des travaux avec la collaboration des MO concernés.

## 2. PORTRAIT DE LA SITUATION

### 2.1 La population ayant une incapacité liée à l'audition au Québec

Bien que les services d'interprétation soient offerts à toute personne nécessitant la présence d'interprètes pour communiquer, la vaste majorité des usagers sont des personnes ayant une incapacité liée à l'audition. Par conséquent, seules les données relatives à cette clientèle sont présentées.

En 2006, selon les données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) de Statistique Canada<sup>5</sup>, le nombre de personnes ayant une incapacité liée à l'audition est estimé à 200 000 au Québec. La majorité de ces personnes, soit 59 %, ont 65 ans et plus, comparativement à 37 % dont l'âge se situe entre 25 et 64 ans, tandis que 3,7 % de ces personnes ont moins de 25 ans.

Pour situer davantage les individus susceptibles d'être concernés par les travaux en cours, on estime à 65 490<sup>6</sup> le nombre de personnes dont l'incapacité liée à l'audition correspond à celui de sourd, devenu sourd et malentendant. La population estimée de 15 ans et plus avec incapacité liée à l'audition qui a recours

5 STATISTIQUE CANADA (2007). *L'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 : tableaux*, produit no 89-628-XIF au catalogue no 003 de Statistique Canada, Ottawa, Statistique Canada, 122 p.

6 INSTITUT DE LA STATISTIQUE AU QUÉBEC (2009). *Compendium de tableaux à partir des données du Québec de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006 : adultes de 15 ans et plus*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 2264 p.



à la lecture labiale est de 61 540<sup>7</sup>, tandis que celle qui utilise un langage gestuel est de 5 030<sup>8,9</sup>. De plus, selon l'EPLA 2001<sup>10</sup>, il est raisonnable d'estimer qu'il y a entre 2 000 et 3 000 personnes<sup>11</sup> qui utilisent des services d'interprétation au Québec.

## 2.2 L'organisation des services d'interprétation visuelle et tactile au Québec

La majeure partie de l'offre de services d'interprétation au Québec est assurée par les SRI, qui sont des organismes à but non lucratif ayant pour mission, dans leurs régions respectives, de fournir des services d'interprétation visuelle et tactile aux personnes ayant une incapacité auditive. Pour assurer la prestation de ces services, les SRI reçoivent des subventions des agences de santé et de services sociaux (ASSS), via le programme de Soutien aux organismes communautaires et, dans certains cas, par ententes de services. Les SRI se financent également par la vente de leurs services auprès, notamment, des organisations gouvernementales.

Des services d'interprétation sont également offerts dans le secteur public, principalement dans le réseau scolaire (commissions scolaires, cégeps et universités). Enfin, une offre privée de services d'interprétation tend à se développer.

## 2.3 Le nombre de clients et le nombre de services répondus

Le nombre de clients ayant reçu des services d'interprétation visuelle et tactile de la part d'un SRI comprend les clients individuels (personnes ayant une incapacité auditive ou personnes entendantes) et les organisations publiques, privées ou communautaires. Pour l'année 2008-2009, les SRI ont eu 6 731<sup>12</sup> clients et ils ont répondu à 13 763 demandes de services.

# 3. CONSTATS

Les constats ont été identifiés sur la base de l'État de situation 2002, des avis émis par les associations et les SRI, des discussions en plénière avec ces dernières ainsi que du portrait de la situation<sup>13</sup>. Ces constats sont regroupés en quatre volets :

- ↪ Organisation des services
- ↪ Gestion des services
- ↪ Financement et facturation
- ↪ Formation et évaluation des interprètes visuels et tactiles

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

<sup>10</sup> INSTITUT DE LA STATISTIQUE AU QUÉBEC (2006). *Compendium de tableaux réalisé à partir des données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (2001) : adultes de 15 ans et plus*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 669 p.

<sup>11</sup> Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement. Une part importante des répondants (26 %) n'a pas répondu à cette question; interpréter avec prudence.

<sup>12</sup> La différence entre le nombre de clients recensés auprès des SRI (6 731 pour l'année 2008-2009) et le nombre de personnes qui utilisent des services d'interprétation au Québec (2 000 à 3 000 selon Statistique Canada [EPLA 2008]), s'explique par le fait que les clients regroupent des personnes et des organisations. De plus, le même client peut être comptabilisé par plusieurs SRI (par exemple : les centres locaux d'emploi).

<sup>13</sup> Il est possible de consulter le portrait de la situation dans le rapport intégral.

## ORGANISATION DES SERVICES

### Constat 1 : Variabilité dans la gamme de services offerts par les SRI

La gamme de services offerts par les SRI est variable d'une organisation à l'autre, ce qui implique que certaines personnes n'ont pas toujours accès à des services adaptés à leurs besoins. Malgré le fait que tous offrent un service d'interprétation gestuelle et oraliste, d'autres services ne sont octroyés que dans quelques régions, tels que l'interprétation gestuelle ASL, les services d'aides à la communication ou les services d'interprétation à distance.

### Constat 2 : Modalités différentes d'accès aux services

Les modalités d'accès aux services d'interprétation fluctuent selon l'organisme prestataire. Par exemple, les tarifs horaires facturés aux clients pour bénéficier de services d'interprétation visuelle et tactile varient entre 25 \$/heure et 55 \$/heure, selon le SRI<sup>14</sup>. De plus, certains SRI ont des tarifs différentiels selon le client qui requiert leurs services. Finalement, considérant les délais minimaux à respecter (généralement de 48 heures) pour réserver un interprète, il est parfois impossible pour une personne sourde ou malentendante de bénéficier de services d'interprétation pour des situations qui nécessitent des services immédiats, à l'exception des services d'urgence.

### Constat 3 : Couverture de services inégale entre les régions

Le *Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile*<sup>15</sup> (ci-après cadre normatif)<sup>16</sup> n'est pas appliqué de manière uniforme entre les SRI, certains secteurs du cadre normatif étant couverts dans une région mais non dans une autre. Par conséquent, les personnes ayant une incapacité auditive peuvent se voir dans l'obligation de défrayer les coûts liés à l'utilisation d'un interprète au privé pour accéder aux mêmes services que dans une autre région où ceux-ci sont couverts. De plus, certains secteurs du cadre normatif ne sont pas toujours couverts, faute de ressources humaines ou financières disponibles, ou parce qu'il n'y a pas d'agents payeurs d'identifiés.

### Constat 4 : Accessibilité partielle des services d'interprétation visuelle et tactile

Les SRI ne sont pas en mesure de répondre à l'ensemble des demandes de services d'interprétation. Le nombre de services non répondus par les SRI auprès des personnes ayant une incapacité auditive correspondait, en 2008-2009, à une demande sur dix (9,8 % des demandes totales). Plusieurs causes peuvent être identifiées pour expliquer cette donnée, telles qu'une insuffisance d'interprètes disponibles, des annulations de services par le client ou l'organisation qui a effectué la demande, des secteurs non couverts, etc. Il faut également considérer que certaines demandes ne sont pas adressées aux SRI pour diverses raisons. En tenant compte de la situation actuelle, on peut présumer que le nombre de services non répondus serait plus élevé si l'ensemble des demandes de services leur était adressé.

<sup>14</sup> Certains SRI facturent en sus des frais de déplacement ou de kilométrage, selon la distance à couvrir pour rendre le service.

<sup>15</sup> OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (1994), *Programme d'aide matérielle : cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile 1995-1996*, Drummondville, Service de la programmation de la Direction du développement, L'Office, 36 p. (mis à jour le 1995-03-23/BF).

<sup>16</sup> Le cadre normatif constitue le document de référence des SRI en ce qui a trait à la couverture des services.

Précisons que les demandes pour le secteur de la « santé et des services sociaux » représentent 58 % des demandes totales adressées aux SRI. Tandis que le secteur du « travail » représente le deuxième plus important en termes de volume de demandes, avec 13,3 % des demandes totales.

#### **Constat 5 : Insuffisance d'interprètes disponibles**

Certains services ne sont pas rendus en raison d'une insuffisance d'interprètes disponibles pour répondre adéquatement à la demande. Plusieurs causes peuvent être identifiées pour expliquer cette insuffisance d'interprètes disponibles dans les services régionaux d'interprétation, notamment l'absence d'un programme de formation reconnue, la précarité des emplois, les conditions de travail plus avantageuses dans le réseau public.

À noter qu'en 2008-2009, un total de 178 interprètes, statut et niveau confondus, étaient à l'emploi des SRI. Par comparaison, et selon les données présentées dans l'État de situation 2002, un total de 177 interprètes étaient à l'emploi des SRI en 1999-2000. Le nombre d'interprètes travaillant pour les SRI au Québec est donc sensiblement resté le même depuis une dizaine d'années.

#### **Constat 6 : Méconnaissance des besoins et des services**

La méconnaissance des besoins des personnes ayant une déficience auditive et de l'offre de services d'interprétation par les organismes publics ou privés occasionne des difficultés d'accès aux services. Certaines situations présupposent une méconnaissance des obligations légales des MO, des besoins des personnes sourdes ou malentendantes, des adaptations possibles ainsi que des organismes qui assurent la prestation de services d'interprétation.

Dans le cadre des services offerts au public, il importe que les personnes handicapées aient accès aux mêmes services que les autres citoyens. Ce principe important constitue la base de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* dont le but est de mettre en place toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services offerts au public. Toutefois, pour les personnes sourdes ou malentendantes nécessitant des services d'interprétation visuelle et tactile, les SRI se voient souvent dans l'obligation de justifier auprès du personnel de la fonction publique la nécessité de recourir aux services d'un interprète lors d'une prestation de services.

#### **Constat 7 : Présence d'une offre privée**

Bien qu'il n'existe aucune donnée concernant l'ampleur de l'offre de services d'interprétation visuelle et tactile par le privé et du nombre de demandes de services répondus, il est possible de constater que cette offre existe. Des interrogations subsistent quant à cette offre privée de services, telles que l'absence apparente d'un mécanisme pour évaluer les compétences des interprètes ou l'absence d'un code de déontologie ou de mesures assurant le respect de la confidentialité. Ces aspects peuvent influencer sur la qualité des services rendus auprès des personnes ayant une incapacité auditive.

## GESTION DES SERVICES

### Constat 8 : Écart dans les conditions de travail des interprètes

L'analyse des données recueillies dans le cadre de la consultation a permis de constater une variation entre les conditions de travail et les échelles salariales des interprètes entre les SRI. Précisons que certains interprètes du Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) et du Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec (SRIEQ) (15 interprètes sur 178, au total) sont syndiqués et qu'ils bénéficient d'avantages sociaux. Ces avantages sociaux correspondent à des congés annuels, des journées de maladie, des assurances collectives et, pour le SRIEQ seulement, une contribution à un régime de retraite. Les interprètes syndiqués au sein d'un SRI bénéficient également de la sécurité d'emploi.

Dans le secteur public, l'embauche d'interprètes a lieu principalement au sein des commissions scolaires et des deux cégeps désignés<sup>17</sup>. Les interprètes œuvrant dans le secteur public sont syndiqués et bénéficient des avantages sociaux associés au corps d'emploi de techniciens.

Par conséquent, les conditions de travail et les échelles salariales des interprètes varient selon le SRI pour lequel ils travaillent et en fonction du secteur dans lequel ils œuvrent (public, privé ou communautaire). Cette variation dans les échelles de traitement engendre des difficultés importantes pour les SRI lors de l'embauche de nouveaux interprètes ou pour assurer leur rétention. En effet, ces derniers tendent à changer d'emploi vers le secteur public en raison des conditions de travail plus avantageuses ou vers le secteur privé qui semble connaître une certaine croissance.

### Constat 9 : Disparités concernant les ententes de service

Les organisations publiques et les organismes communautaires peuvent recourir à une entente de service pour organiser et gérer les services. Ces ententes sont conclues dans un contexte de collaboration mutuelle libre et volontaire et le soutien financier octroyé provient d'une enveloppe expressément réservée à cette fin.

Les ententes de service contractées entre les ASSS et les SRI ne font pas l'objet d'une pratique généralisée et ne sont pas harmonisées tant sur le plan du contenu que de la forme (66 % des SRI ont des ententes de service avec certaines ASSS, représentant 9 régions sur 16). Certaines de ces ententes identifient clairement la couverture de services, la rémunération/volume de services, les services retenus et le suivi financier, tandis que d'autres portent davantage sur les rôles et responsabilités de chacune des parties ainsi que sur les services qui doivent être couverts en priorité. Il est donc possible de constater une disparité concernant les ententes de service, tant sur le plan des différents aspects inclus que sur le nombre de régions couvertes.

Précisons que les ententes de service signées entre les SRI et les ASSS offrent l'assurance aux personnes ayant une incapacité auditive de pouvoir bénéficier de services d'interprétation pour les secteurs qui y sont clairement identifiés. Ces ententes de service permettent également d'éviter des bris de services étant donné qu'il y a entente entre le bailleur de fonds et l'organisme prestataire de services sur le financement octroyé, son renouvellement et l'indexation annuelle. Autrement dit, elles permettent d'éviter des négociations constantes entre les SRI et les ASSS afin de favoriser une continuité de services.

<sup>17</sup> Les deux cégeps désignés sont le cégep du Vieux-Montréal et le cégep de Sainte-Foy.

### **Constat 10 : Reddition de comptes insuffisante**

Dans la perspective d'améliorer les services et pour répondre aux besoins de la clientèle, la reddition de comptes constitue un moyen efficace pour atteindre les objectifs fixés par l'organisme subventionnaire (nombre de services rendus, secteurs couverts, etc.). En ce qui concerne les SRI, ils ont principalement des exigences qui sont liées au programme de subvention aux organismes communautaires (PSOC).

Or, la reddition de comptes actuelle des SRI semble insuffisante considérant leur mandat d'offrir des services d'interprétation visuelle et tactile sur tout le territoire québécois en fonction d'un ensemble de secteurs inclus dans le cadre normatif. Enfin, il a été constaté qu'il existe peu de processus structurés d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

## **FINANCEMENT ET FACTURATION**

### **Constat 11 : Présence de différentes modalités de financement pour les SRI**

Les renseignements recueillis lors de la démarche de consultation ont démontré qu'il existe trois sources de financement permettant aux SRI d'offrir leurs services : les ententes de service, le PSOC et la vente de services. Or, il appert que ces différentes modalités occasionnent des irritants relatifs à la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile, tels que des négociations continuelles d'ententes de services ou des difficultés d'identifier un agent payeur, c'est-à-dire la personne responsable de faire ou d'accorder le paiement au sein des organisations.

Quant à ce dernier point, ce problème est d'autant plus manifeste lorsque les SRI fournissent des services pour des organisations qui n'ont aucune obligation en matière de services d'interprétation<sup>18</sup>. La difficulté d'identifier un agent payeur entraîne normalement deux problèmes récurrents pour les SRI : les délais occasionnés par la recherche des autorisations nécessaires pour qu'ils puissent rendre le service et une lenteur pour recevoir le paiement des services d'interprétation rendus.

De plus, même pour les organisations qui ont développé des liens de collaboration et une connaissance des services offerts par les SRI, le roulement constant de personnel oblige les SRI à refaire des activités de sensibilisation et à actualiser leurs contacts afin de faciliter la prestation de leurs services.

### **Constat 12 : Des tarifs et des choix budgétaires qui varient selon les SRI**

Les données recueillies ont mis en lumière l'existence d'une tarification et d'une utilisation budgétaire différentes selon les SRI.

Au niveau régional, il arrive parfois que des organisations, n'ayant aucune obligation formelle en matière de services d'interprétation, acceptent de défrayer le coût des services d'interprétation afin qu'une personne ayant une incapacité auditive puisse avoir accès à leurs services. Cependant, l'accès à ces mêmes services pourra être problématique dans une autre région si les mêmes types d'organisations refusent d'en assumer le coût. Dans ces circonstances, le SRI pourra prendre la décision de recourir à ses subventions afin que la personne ayant une incapacité auditive puisse obtenir les services d'un interprète. Ainsi, les organisations

<sup>18</sup> Toutefois, ces organisations sont néanmoins tenues de fournir un accommodement raisonnable en raison des incapacités des personnes qui requièrent des services.

qui n'ont aucune obligation explicite en matière de services d'interprétation, mais qui acceptent néanmoins d'en défrayer le coût, pourraient être réticentes à poursuivre le paiement pour des services d'interprétation s'ils constatent que ceux-ci sont payés par les SRI dans d'autres régions.

Quant aux tarifs facturés aux organisations, il a été observé que les SRI ont parfois des tarifs différenciés selon l'organisme pour lequel un service d'interprétation est requis. Cela est constaté entre les régions et à l'intérieur d'une même région.

## FORMATION ET ÉVALUATION DES INTERPRÈTES VISUELS ET TACTILES

### Constat 13 : Absence d'une formation complète et accessible en interprétation visuelle

Bien qu'il existe un certificat universitaire en interprétation visuelle offert par l'Université du Québec à Montréal<sup>19</sup>, celui-ci est axé sur l'interprétation gestuelle et il n'est disponible que dans une seule région. Aussi, il n'existe aucun programme académique en interprétation orale.

L'absence d'une formation complète et accessible en interprétation visuelle a une incidence directe sur la qualité et la disponibilité de certains services offerts par les SRI. En effet, les SRI n'ont parfois d'autres choix que de rendre des services lors de situations complexes avec du personnel n'ayant pas nécessairement toutes les compétences requises. Dans d'autres cas, lorsque la demande pour un service d'interprétation nécessite davantage d'expertise et qu'aucun interprète ayant les qualifications nécessaires n'est disponible pour répondre à cette demande, les SRI n'ont parfois d'autres choix que de restreindre l'accès à leurs services. Cette situation semble s'appliquer davantage en régions.

## 4. RECOMMANDATIONS

En lien avec les constats émis, trois orientations<sup>20</sup> ont été analysées afin de proposer des recommandations permettant d'améliorer l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation :

- Une offre de services complétée par une formule de type budget personnalisé;
- Une offre de services basée sur le financement d'organismes communautaires;
- **Première option** : maintenir l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile au sein du réseau de la santé et des services sociaux.
- **Deuxième option** : transférer l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile à un ministère ou organisme gouvernemental ayant des responsabilités transversales à plusieurs secteurs d'activité.
- Une offre de services assumée par le secteur public.

<sup>19</sup> Il existe également une attestation d'études collégiales en « Communication et surdité » offerte par le cégep du Vieux-Montréal et qui vise à acquérir certaines connaissances dans le domaine de l'interprétation visuelle. Cependant, cette attestation n'est pas considérée comme une formation en interprétation.

<sup>20</sup> Ces orientations sont détaillées dans le rapport intégral.

En vertu des lois, politiques et normes en vigueur, ces orientations reposent sur trois fondements :

- La responsabilisation des différents acteurs;
- L'accessibilité des services d'interprétation visuelle et tactile;
- Une prestation de services de qualité répondant aux besoins des personnes.

## 4.1 Organisation et gestion des services

### RECOMMANDATION NO 1

Considérant :

- Que les services d'interprétation visuelle et tactile sont essentiels pour assurer l'égalité des personnes ayant une incapacité auditive, pour favoriser leur participation sociale et l'accomplissement de leurs habitudes de vie;
- Qu'il importe d'offrir des services de qualité et en quantité suffisante pour répondre aux besoins des personnes ayant une incapacité auditive;
- Que l'offre, l'accessibilité et la couverture des services d'interprétation visuelle et tactile doivent être harmonisées;
- Que les pratiques de gestion des SRI et les conditions de travail des interprètes qui oeuvrent dans les SRI doivent être uniformisées.

**L'Office recommande que soit évaluée, au cours des prochaines années, la possibilité que les services régionaux d'interprétation aient un statut juridique encadré par des dispositifs légaux semblables à ceux qui existent pour les centres de la petite enfance (CPE).**

#### Informations complémentaires à la recommandation

Cette structure de services permettrait d'encadrer la prestation et la gestion des services par une réglementation gouvernementale et par l'octroi d'un permis aux organismes prestataires. Ainsi, la prestation de services d'interprétation visuelle et tactile serait encadrée par une réglementation gouvernementale et orientée par un organisme public, responsable de l'application des règles, des normes établies afin d'assurer l'atteinte des objectifs visés. Cette structure organisationnelle permettrait également de préserver les conseils d'administration des organismes prestataires de services dont la composition inclut une majorité de sièges réservés à des usagers. Ainsi, les personnes ayant une incapacité auditive conserveraient un droit de regard sur la gouvernance et l'administration de ces services. De plus, ce modèle d'organisation de services permettrait de conserver la structure actuelle des SRI ainsi que l'expertise qui y a été développée. Toutefois, il importe qu'une prestation de services financée avec les fonds publics garantisse un meilleur accès à l'ensemble des secteurs du cadre normatif et à une meilleure qualité de services. Finalement, ce modèle d'organisation de services devrait être assez souple afin de respecter les particularités régionales.

À l'instar de la structure de services des CPE, une prestation des services offerts par un organisme à but non lucratif, mais assumée par le secteur public, comporte plusieurs avantages, tels qu'une standardisation

des services offerts et de ses modalités d'accès, une uniformisation de la tarification et du processus d'octroi des subventions, une harmonisation des pratiques de gestion (données administratives, reddition de comptes, mécanisme d'évaluation de la satisfaction de la clientèle et du traitement des plaintes, code de déontologie, normes d'évaluation pour l'embauche et la classification, etc.), une uniformisation des conditions de travail des interprètes et du personnel administratif.

## RECOMMANDATION NO 2

Considérant :

- Qu'un nouveau statut juridique pour les SRI nécessitera de procéder à l'identification d'un MO ayant des responsabilités transversales à plusieurs secteurs d'activité;
- Que les services d'interprétation visuelle et tactile sont offerts pour l'ensemble des secteurs d'activité et pas seulement pour le réseau de la santé et des services sociaux;
- Que les services d'interprétation visuelle et tactile sont offerts par des organismes communautaires;
- Que le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) offre notamment un soutien financier aux organismes communautaires sans port d'attache ou qui ont une mission multisectorielle.

**L'Office recommande que la responsabilité de la coordination et du développement des services d'interprétation soit dévolue à une nouvelle unité administrative d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental ayant des responsabilités transversales à tous les secteurs d'activité. En attendant qu'une telle instance soit identifiée, évaluer la possibilité de transférer, de manière transitoire, le financement des SRI au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.**

### Informations complémentaires à la recommandation

L'idée de transférer de manière définitive à un MO à vocation transversale l'organisation et la gestion des services d'interprétation devrait faciliter le développement d'une offre structurée de services de qualité sur tout le territoire. Un examen de la mission des différents MO sera néanmoins nécessaire pour déterminer l'organisation la plus pertinente pour accueillir cette responsabilité<sup>21</sup>. En attendant qu'une telle instance soit identifiée, il serait judicieux de confier, de manière transitoire à un organisme ayant une vocation transversale à tous les secteurs d'activité, la responsabilité de l'organisation et de la gestion des services d'interprétation. Le SACAIS apparaît comme un organisme pertinent. En effet, ce dernier a développé une expertise avec le milieu communautaire et est présent dans plusieurs secteurs d'activité, à l'image des services d'interprétation visuelle et tactile. L'Office considère qu'il est cohérent et opportun que les SRI puissent développer un partenariat avec le SACAIS afin que celui-ci les accompagne et les conseille quant à l'organisation et la gestion de leurs services.

<sup>21</sup> Par exemple, en vertu de sa mission en lien avec la solidarité et l'inclusion sociale, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pourrait être visé pour assumer éventuellement le mandat de voir au développement, à l'organisation et à la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile. Un examen approfondi de la mission des différents MO devra néanmoins être complété. Notons également que la mission de l'Office ne lui permettrait pas de prendre la responsabilité de telles fonctions.



En plus d'une meilleure coordination de services que peut procurer un partenariat entre les SRI et une seule organisation gouvernementale, ce transfert de responsabilités a également l'avantage de réduire le nombre de démarches que les SRI doivent réaliser afin d'obtenir le financement nécessaire à leurs activités. Conséquemment, il va de soi que les sommes actuellement accordées aux SRI dans le cadre du PSOC et des ententes de service devront être transférées à l'organisme central (en l'occurrence, pour la période transitoire, le SCAIS, si ce dernier accepte la responsabilité du financement des SRI) afin qu'il puisse être en mesure d'assumer la responsabilité de la gestion et de l'organisation des services d'interprétation visuelle et tactile.

### **RECOMMANDATION NO 3**

Considérant :

- Que les secteurs couverts par le cadre normatif sont variables selon la région;
- Que les tarifs facturés sont différents selon le SRI et selon l'organisation qui demande un service d'interprétation;
- Que les ententes de service diffèrent sur le plan du contenu et de la forme;
- Que les SRI ont des pratiques de gestion distinctes, notamment en ce qui concerne la gamme de services offerts, les exigences et les processus d'embauche, les modalités d'accès aux services, les mécanismes pour évaluer la satisfaction de la clientèle et pour effectuer le traitement des plaintes, etc.

**L'Office recommande que des ententes de service, harmonisées et tenant compte des spécificités régionales et des secteurs couverts par le cadre normatif, soient conclues entre les services régionaux d'interprétation et l'organisme central responsable de leur financement et de leur développement.**

#### *Informations complémentaires à la recommandation*

L'Office est d'avis que des ententes de service sont des moyens utiles pour favoriser l'accès aux services d'interprétation visuelle et tactile sur l'ensemble du territoire québécois. En effet, des ententes de service sont actuellement en vigueur et semblent être mutuellement bénéfiques pour les parties en cause. Pour les instances publiques, une entente de service constitue une opportunité intéressante pour fixer des objectifs précis, assurer une certaine quantité de services, exercer un plus grand contrôle sur les coûts et obtenir une reddition de comptes plus exhaustive, alors que pour les organismes communautaires, elle représente une occasion pour stabiliser leur financement et effectuer une meilleure planification de leurs activités.

De plus, la démarche de consultation a permis de constater la pertinence de négocier des ententes de service avec une seule instance gouvernementale afin de simplifier le processus et minimiser les risques de disparités. À titre d'exemple, il serait fort judicieux que les ententes de service contiennent la même information concernant les secteurs du cadre normatif pour lesquels les agents payeurs peuvent être facilement identifiés, ainsi que les secteurs dont le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile risque d'être problématique et pour lesquels le financement provenant des ententes de service pourrait être utilisé.

En fin de compte, en précisant un ensemble d'éléments en lien avec l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile par des ententes de service avec tous les SRI, l'Office considère que les personnes ayant une incapacité auditive pourraient bénéficier d'une offre de services stable et similaire d'une région à l'autre.

## **RECOMMANDATION NO 4**

Considérant :

- Que des services d'interprétation visuelle et tactile sont offerts sur tout le territoire québécois;
- Que les services offerts par les SRI sont peu connus, particulièrement des clients entendants et des MO;
- Que les modalités concernant les réservations d'interprètes visuels ne sont pas uniformisées;
- Que certains SRI assument des coûts pour maintenir et bonifier leur site Web.

**L'Office recommande de mettre en place un point d'accès unique pour effectuer des réservations et obtenir des informations relativement aux services d'interprétation visuelle et tactile.**

### *Informations complémentaires à la recommandation*

La création d'un point d'accès unique s'inscrit en cohérence avec les orientations gouvernementales visant à faciliter l'obtention des services publics. En plus de simplifier l'accès aux services, un point d'accès unique permet aux citoyens et aux organismes d'obtenir toutes les informations recherchées à un seul endroit. Par conséquent, l'Office considère qu'un mécanisme similaire devrait être disponible dans le cadre des services d'interprétation visuelle et tactile. Des discussions approfondies entre les partenaires impliqués sont nécessaires afin de déterminer les fonctions, la coordination, le financement et la gestion d'un point d'accès unique. L'Office est d'avis que l'instauration d'un seul numéro de téléphone pour la réservation d'interprètes et la création d'un seul site Web pour diffuser l'information relative aux services offerts par les SRI peuvent constituer une première étape intéressante.

## **RECOMMANDATION NO 5**

Considérant :

- Que les SRI doivent fréquemment justifier auprès des organismes gouvernementaux la nécessité de faire appel à leurs services afin de faciliter la communication avec les personnes ayant une incapacité auditive;
- Que les MO connaissent peu leurs obligations en matière de services d'interprétation et qu'ils refusent parfois d'en défrayer les coûts;
- Que les SRI doivent régulièrement consacrer un temps important pour trouver la personne responsable de l'autorisation du service et du paiement.

**L'Office recommande de voir à ce que chaque organisation publique (ministères, organismes publics, établissements, commissions scolaires, etc.) identifie une personne ressource qui devra connaître les obligations de son organisation en matière de services d'interprétation et que le ministère ou l'organisme responsable qui sera chargé de la coordination et du développement des services d'interprétation visuelle et tactile tienne à jour la liste des personnes identifiées et soutienne ces dernières dans leurs responsabilités.**

### Informations complémentaires à la recommandation

La méconnaissance des organisations publiques de leurs obligations au regard des services d'interprétation visuelle et tactile, jumelée à leur manque d'information relativement aux besoins des personnes ayant une incapacité auditive, est une source de plusieurs irritants pour les SRI et leur clientèle. Ces problèmes sont d'autant plus apparents lorsque l'organisation pour laquelle un service est demandé n'a aucune obligation formelle en matière de services d'interprétation visuelle et tactile<sup>22</sup>. Par conséquent, l'Office considère que la recommandation proposée permettra de minimiser les problèmes qui touchent les services d'interprétation rendus auprès des organisations publiques.

Comme la Loi prévoit que chaque MO doit désigner un coordonnateur de services aux personnes handicapées, il pourrait être opportun de profiter de leur présence au sein de ces organisations pour remplir cette fonction ou s'assurer qu'une personne est identifiée à cette fin. En plus de connaître les responsabilités de son MO en matière de services d'interprétation, le coordonnateur de services pourrait également effectuer des vérifications à l'interne si un problème survenait et agir comme intermédiaire, le cas échéant.

Par ailleurs, rappelons que dans le cadre de la stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, il est prévu de sensibiliser les MO quant à leurs obligations en matière de services d'interprétation.

Enfin, pour les organisations publiques qui n'ont pas de coordonnateur de services aux personnes handicapées, l'Office estime que des stratégies complémentaires sont à envisager afin qu'elles puissent, elles aussi, se doter d'une personne ressource qui connaîtrait les obligations de son organisation en matière de services d'interprétation visuelle et tactile.

## **4.2 Couverture des besoins**

### **RECOMMANDATION NO 6**

Considérant :

- Que l'offre de services actuelle ne permet pas d'assurer la couverture complète des besoins des personnes ayant une déficience auditive;
- Que les personnes ayant une incapacité auditive n'ont pas la possibilité de déterminer elles-mêmes les activités pour lesquelles elles souhaitent obtenir des services d'interprétation.

<sup>22</sup> Tel qu'il a été mentionné précédemment, ces organisations sont néanmoins tenues de fournir un accommodement raisonnable en raison des incapacités des personnes qui requièrent des services.

**L'Office recommande de mettre en place une banque d'heures personnalisée afin que les personnes ayant une incapacité auditive puissent avoir accès à des services d'interprétation visuelle et tactile complémentaires à ceux inclus dans le cadre normatif.**

### Informations complémentaires à la recommandation

La mise en place d'une banque d'heures personnalisée vise à accorder aux personnes ayant une incapacité auditive la possibilité d'obtenir des services d'interprétation pour des situations qu'elles jugent nécessaires à leur participation sociale et pour lesquelles les agents payeurs sont difficilement identifiables ou refusent d'en assumer le coût. Ainsi, cette recommandation a pour objectif de compléter les services d'interprétation qui sont normalement rendus en vertu du cadre normatif.

De plus, de manière à éviter que les services d'interprétation reçus dans le cadre d'une banque d'heures personnalisée n'entrent pas en conflit avec les services prévus au cadre normatif, lesquels sont considérés prioritaires, il y a lieu d'envisager que celle-ci puisse être gérée par les organismes prestataires de services (en l'occurrence, les SRI). À ce titre, il est important de souligner que les ressources financières utilisées pour mettre en place une banque d'heures personnalisée ne seraient pas accordées directement à la personne, mais bien aux organisations responsables d'offrir le service. Par exemple, le Service d'interprétation pour personnes sourdes de l'Estrie a mis en place une banque d'heures afin que sa clientèle puisse bénéficier d'activités de loisirs. Dans la mesure où cette initiative semble être appréciée par les personnes ayant une incapacité auditive, l'Office est d'avis que cette pratique devrait être généralisée à tous les SRI.

Cependant, il est certain que la mise en place d'une banque d'heures personnalisée est conditionnelle à l'augmentation du financement accordé aux SRI. En effet, l'implantation de cette mesure ne doit pas avoir pour conséquence de réduire l'accès aux services des différents secteurs inclus dans le cadre normatif. Également, il est entendu que des discussions entre les partenaires concernés seront nécessaires et que des évaluations devront être réalisées afin d'assurer une mise en œuvre efficace et fonctionnelle de cette recommandation.

## **RECOMMANDATION NO 7**

Considérant :

- Que les SRI sont moins concurrentiels que le secteur public pour recruter des interprètes visuels;
- Que des centaines de demandes de services d'interprétation ne peuvent être répondues annuellement faute de ressources humaines et financières suffisantes;
- Que les SRI doivent prioriser les demandes et restreindre l'accès à certains secteurs du cadre normatif;
- Que la création d'une banque d'heures personnalisée provoquera une hausse des demandes de services d'interprétation;
- Que le financement actuel ne permet pas une couverture complète des besoins dans l'ensemble des régions.

**L'Office recommande d'augmenter le financement accordé aux services régionaux d'interprétation.**

### Informations complémentaires à la recommandation

L'augmentation du financement accordé aux SRI s'avère essentielle afin qu'ils puissent bonifier leur offre de services et améliorer l'accès des personnes ayant une incapacité auditive à tous les secteurs du cadre normatif. De plus, comme énoncé dans la recommandation précédente, une augmentation du financement accordé aux SRI est d'autant plus nécessaire pour être en mesure d'offrir des services d'interprétation pour tous les secteurs du cadre normatif et pour mettre en place une banque d'heures personnalisée à l'intention des personnes sourdes ou malentendantes, le cas échéant.

Également, le portrait de la situation a permis de constater les écarts salariaux qui existent entre les interprètes visuels qui travaillent dans le milieu communautaire et ceux qui possèdent un emploi dans le secteur public, avec un avantage appréciable pour ces derniers. Par conséquent, les SRI éprouvent des difficultés pour recruter et conserver leur personnel et cela peut occasionner des bris de services et une situation dans laquelle ils n'ont d'autres choix que de prioriser les demandes et restreindre l'accès à certains secteurs du cadre normatif.

Dès lors, les travaux actuels sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile offrent une opportunité intéressante pour ajuster le financement des SRI en fonction des recommandations contenues dans le présent rapport et selon le coût réel pour offrir ce type de service. L'objectif est que les SRI puissent disposer de ressources suffisantes pour assurer une couverture complète des besoins des personnes ayant une incapacité auditive en matière de services d'interprétation visuelle et tactile.

## **RECOMMANDATION NO 8**

Considérant :

- Que plusieurs éléments du cadre normatif actuel sont désuets;
- Que certaines habitudes de vie ne sont actuellement pas incluses dans les secteurs couverts par le cadre normatif;
- Qu'un cadre normatif doit répondre aux besoins d'information des instances interpellées par l'organisation et la gestion des services d'interprétation.

**L'Office recommande d'actualiser et de bonifier le cadre normatif.**

### Informations complémentaires à la recommandation

Dans la perspective où des ententes de service sont conclues entre les SRI et l'organisme central chargé de voir à leur développement et à leur financement, l'Office considère que l'actualisation et la bonification du cadre normatif représentent une occasion pour élaborer un outil complémentaire permettant de faciliter la prestation des services d'interprétation visuelle et tactile. En prenant, par exemple, la forme d'un guide de gestion ou d'un cadre de référence, l'Office est d'avis que le cadre normatif doit être revu afin de répondre davantage aux besoins et aux préoccupations des différents partenaires impliqués dans l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile.

Par ailleurs, en l'absence d'ententes de service dans un avenir rapproché, une mise à jour du cadre normatif permettrait également de préciser le rôle et les responsabilités des différents partenaires et de consolider l'accès aux secteurs qui y sont inclus. En effet, la révision du cadre normatif doit être perçue comme étant une opportunité pour bonifier l'offre de services actuelle.

## **RECOMMANDATION NO 9**

Considérant :

- Qu'il y a parfois une insuffisance d'interprètes disponibles pour répondre à l'ensemble des demandes;
- Que cette insuffisance d'interprètes est plus prononcée dans certaines régions;
- Que certains SRI ont développé des projets pilotes de services d'interprétation à distance;
- Qu'il existe des produits sur le marché permettant d'offrir des services d'interprétation à distance.

**L'Office recommande de mettre en place des services d'interprétation à distance.**

### *Informations complémentaires à la recommandation*

L'Office estime que les outils technologiques permettant d'offrir des services d'interprétation à distance constituent une solution intéressante afin de rendre les services d'interprétation visuelle et tactile davantage accessibles aux personnes ayant une incapacité auditive, surtout pour les régions qui manquent d'interprètes visuels.

Bien que cette recommandation doit être complémentaire aux autres moyens qui existent pour faciliter la communication avec les personnes sourdes ou malentendantes, les services d'interprétation à distance ont l'avantage de permettre l'accès aux services publics en temps réel sans se préoccuper de la disponibilité d'un interprète sur place. De plus, le recours à ces plateformes technologiques a le potentiel de réduire considérablement le nombre de déplacements effectués par les interprètes visuels, diminuant par le fait même le coût pour offrir ce type de services.

Dans quelques années, il n'est pas inconcevable d'imaginer que des services d'interprétation à distance pourront être installés dans une variété d'environnements tels que les hôpitaux, les écoles, les MO et les établissements privés, et ainsi occuper une place centrale quant à la façon dont les services d'interprétation visuelle et tactile seront organisés. Pour les instances qui seront impliquées dans la mise en place de services d'interprétation à distance, des discussions relatives aux impacts sur les usagers, aux enjeux concernant la confidentialité et la sécurité, au financement nécessaire pour les implanter et aux compétences à développer pour les utiliser sont à prévoir.

Le fait de confier à un ministère ou à un organisme la responsabilité de voir au développement, à l'organisation et à la gestion des services d'interprétation pourra faciliter, par une coordination centralisée, le développement de services d'interprétation à distance.

## CONCLUSION

Le présent document est une synthèse du Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile. Ce dernier est issu d'une démarche de consultation visant à identifier les solutions les plus susceptibles de résoudre les différents problèmes relatifs à l'organisation et à la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile. Cette démarche a été effectuée avec la collaboration des associations nationales de personnes ayant une incapacité auditive, des SRI, du MSSS et de son réseau. L'Office tient à remercier l'ensemble des partenaires pour leur participation ainsi que pour l'ouverture dont ils ont fait preuve tout au long de cette démarche.

En fonction des engagements pris par l'Office, la prochaine étape consiste à entreprendre des échanges avec les organisations concernées par les recommandations contenues dans ce rapport.

Pour l'Office, l'objectif est de répondre aux besoins des personnes ayant une incapacité auditive et de favoriser leur participation sociale en proposant des mesures qui visent à améliorer la qualité et l'accès aux services d'interprétation visuelle et tactile.







*Office des personnes  
handicapées*

Québec 