

SIVET

SERVICE D'INTERPRÉTATION
VISUELLE ET TACTILE

PLAN STRATÉGIQUE 2018-2021

Daniel Lapointe, Focus OSBL service conseil
4 février 2018
Approuvé par le conseil d'administration le
20 février 2018



INTRODUCTION

Version LSQ: <https://youtu.be/ttR1ARldMKU>

Le conseil d'administration (CA) du SIVET a démarré à l'été 2017 une démarche de planification stratégique visant à revoir la mission, la vision et les valeurs de l'organisation et à définir ses principales orientations stratégiques pour les années à venir.

Le CA du SIVET a créé un comité ad hoc responsable de piloter la démarche. Le Comité était composé de Chantal Turcotte, présidente, Patrick Beauchamp, vice-président, Louis Desbiens, administrateur et Suzanne Laforest, directrice générale. Le Comité a retenu les services d'un consultant expert, Daniel Lapointe, afin d'être guidé et accompagné dans la démarche.

Dans le cadre de la démarche de planification stratégique, le Comité ad hoc a notamment procédé à :

- Un sondage électronique [auprès des clients du SIVET](#) ;
- Un sondage électronique [auprès des employés du SIVET](#) ;
- Des entrevues semi-dirigées auprès d'une vingtaine de personnes issues des parties prenantes de l'organisation (clients, employés, alliés, partenaires, etc.) ;
- [Une analyse des forces et faiblesses](#) de l'organisation ainsi que des opportunités et menaces que recèle son environnement ;
- [L'identification des enjeux](#) avec lesquels le SIVET doit composer ;
- [Un premier jet de plan stratégique](#) pour présentation à un atelier de planification stratégique ;
- [Un atelier de planification stratégique](#), tenu le 20 janvier 2018, auquel ont participé plus d'une vingtaine de personnes invitées à partager leur point de vue sur le plan stratégique préliminaire préparé par le Comité ad hoc ;
- La préparation d'une [version du plan stratégique à présenter au CA du SIVET](#) pour adoption.



MISSION

VERSION LSQ: <https://youtu.be/KA4Q8Nmjf6o>

Offrir, dans les régions qu'elle dessert, des services d'interprétation aux personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles francophones dans les trois modes de communication suivants : la langue des signes québécoise (LSQ), l'oralisme et le tactile.

VISION

VERSION LSQ: https://youtu.be/xz7v_NVKCY

Le SIVET :

1. **Est un acteur incontournable** des services d'interprétation en LSQ pour les personnes sourdes et malentendantes francophones du Canada ;
 2. **Répond** à la plupart des types de **besoins** de sa clientèle ;
 3. **Dispose d'un bassin suffisant d'interprètes motivés et compétents** pour répondre à la demande ;
 4. **Jouit d'un financement plus diversifié** et du soutien de nombreux donateurs individuels et corporatifs ;
 5. **Entretient des liens solides** et productifs avec les leaders de la communauté sourde du Québec.
-



VALEURS

VERSION LSQ: <https://youtu.be/jnTGfWX5uOQ>

L'excellence du service à la clientèle

Le SIVET existe d'abord pour ses clients et vise à leur offrir un service de qualité exceptionnelle.

La qualité de vie au travail

Le SIVET ne peut pas accomplir sa mission sans des employés motivés et satisfaits au travail.

La collaboration avec les parties prenantes

Le SIVET compte sur des relations productives avec ses parties prenantes, notamment ses bailleurs de fonds et les organismes de la communauté sourde, pour pleinement réaliser sa mission.

L'efficacité dans la gestion des ressources

Le SIVET réussit à faire plus avec moins en gérant avec efficacité ses ressources humaines, financières et matérielles limitées.



ENJEUX PRIORITAIRES

VERSION LSQ: <https://youtu.be/nEJZ4m1MIDl>

Le SIVET doit s'assurer de disposer d'un nombre suffisant d'interprètes pour répondre à la demande.

Faute d'interprètes en nombre suffisant, le SIVET n'est pas capable de répondre entièrement à la demande de sa clientèle. Cette situation représente un enjeu prioritaire dans la mesure où le SIVET se voit présentement dans l'impossibilité de donner suite à environ 8% des demandes de services qui lui sont adressées.

Le SIVET doit diversifier et accroître ses revenus afin de répondre aux besoins présentement orphelins de sa clientèle et assurer sa viabilité financière.

Les clients du SIVET, faute de payeurs, n'ont pas accès à des interprètes pour certains de leurs besoins. En mobilisant de nouveaux payeurs, le SIVET serait en mesure de répondre à des besoins orphelins et, du coup, de s'affranchir d'une précarité financière avec laquelle il a dû composer historiquement, particulièrement dans le secteur des services sociocommunautaires.

Le SIVET doit s'assurer que les leaders de la communauté sourde continuent de se montrer solidaires à son endroit.

Le SIVET a travaillé fort au cours des dernières années pour se mériter l'appui des leaders de la communauté sourde et des organismes de personnes sourdes de Montréal et d'ailleurs. Le maintien du soutien de la communauté sourde représente un enjeu prioritaire dans la mesure où la crédibilité et la capacité d'agir du SIVET en est partiellement tributaire.

Le SIVET doit assurer le renouvellement de son entente avec l'Administrateur canadien du service de relais vidéo (ACS) lorsqu'elle viendra à échéance.

Le SIVET s'est récemment vu octroyer le mandat de fournir un service de relais vidéo (SRV) pour la clientèle francophone de personnes sourdes partout au Canada. Le succès, ainsi que le potentiel renouvellement de cette entente lorsqu'elle viendra à échéance, constitue un enjeu prioritaire puisque ce service permet de doubler le volume d'activités du SIVET.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

VERSION LSQ: <https://youtu.be/3e9-64CisqQ>

NO. 1

Accroître le nombre d'interprètes

- [Améliorer les conditions de travail](#) et la formation continue des interprètes.
- [Promouvoir le métier](#) d'interprète auprès des jeunes en milieu scolaire et des conseillers en orientation.
- Favoriser une plus grande [collaboration des milieux de l'enseignement](#) en vue de produire un plus grand nombre d'interprètes diplômés.
- Offrir des [stages supervisés](#) pour les étudiants.
- [Rembourser les évaluations](#) aux interprètes prospects.



NO. 2

Diversifier et accroître les revenus

- Intensifier les pourparlers avec certains [ministères et organismes publics](#) en vue de la conclusion de [nouvelles ententes de financement](#).
- [Mettre en place des programmes de collecte de fonds](#), de concert avec des organismes de la communauté sourde, afin d'amasser, auprès de donateurs, le financement requis pour combler les besoins présentement orphelins faute de payeurs (ex : la présence d'un interprète sourd, les loisirs, les rites, etc.).
- Mettre en place des [communications externes](#) plus soutenues afin de mieux faire connaître le SIVET auprès des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux, de potentiels bailleurs de fonds privés et du grand public.
- Développer un [service d'interprétation à distance](#).

NO. 3

Répondre mieux aux attentes des clients corporatifs et des leaders de la communauté sourde

- Créer une équipe [d'interprètes séniors spécialisée](#) dans les affectations particulièrement exigeantes (conférences, colloques, assemblées, etc.).
- Créer un [comité consultatif](#) formé des leaders de la communauté sourde afin de maintenir des échanges réguliers.
- Mettre en place des [communications efficaces](#) destinées aux clients corporatifs et aux leaders de la communauté sourde afin de mieux faire comprendre la complexité du travail de l'interprète et le fonctionnement du SIVET.

NO. 4

Assurer le succès et la pérennité du nouveau SRV

- Assurer l'atteinte de [l'orientation stratégique no.1](#) afin de pourvoir aux besoins en interprètes du SRV.
- Maintenir une [relation régulière et positive](#) avec les autorités de l'ACS.



SIGNEZ LE MOUVEMENT

SIVET

5000, rue Iberville, B-243
Montréal (Québec) H2H 2S6

Téléphone : (514) 285-8877 ATS : (514) 285-2229
Télécopieur : (514) 285-1443 Messages textes : (514) 770-0354