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

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 Thibaullt
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 : 978-2-550-63966-4
ISBN - version électronique : 978-2-550-63967-1
ISBN - version LSQ : 978-2-550-63968-8

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

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION **1**
STRUCTURE DU DOCUMENT **1**

1. MISE EN CONTEXTE **3**
1.1 DÉMARCHE DE L'OFFICE 3
1.2 RAPPEL HISTORIQUE 5
1.2.1 Le cadre normatif et son transfert 5
1.2.2 L'État de situation et orientations au regard des services régionaux d'interprétation pour les personnes présentant une déficience auditive et le Groupe de travail interministériel sur les services d'interprétation 5
1.2.3 La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services publics offerts pour les personnes handicapées 6
1.2.4 Engagements de l'Office 7
1.3 CADRE LÉGAL ET GOUVERNEMENTAL 7
1.3.1 La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale 7
1.3.2 À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées 8
1.3.3 La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées 9
1.3.4 Le Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile 9

2. PORTRAIT DE LA SITUATION, CONSTATS, ORIENTATIONS ET ANALYSE DE PISTES DE SOLUTION .. **11**
2.1 PORTRAIT DE LA SITUATION SUR L'ORGANISATION ET LA GESTION DES SERVICES RÉGIONAUX D'INTERPRÉTATION 11
2.1.1 La population ayant une incapacité liée à l'audition au Québec 11
2.1.2 L'organisation des services d'interprétation visuelle et tactile au Québec 12
2.1.3 Gestion des services régionaux d'interprétation 20
2.1.4 Connaissance des besoins et des services 31
2.1.5 Recrutement, évaluation et perfectionnement des interprètes 31
2.1.6 Autres 32
2.1.7 Limites du portrait de la situation 32
2.2 PRINCIPAUX CONSTATS 32
2.3 ORIENTATIONS ET ANALYSE DE PISTES DE SOLUTION POSSIBLES 41
2.3.1 Fondements 42
2.3.2 Analyse 43

3. RECOMMANDATIONS **61**
3.1 ORGANISATION ET GESTION DES SERVICES 61
3.2 COUVERTURE DES BESOINS 65

CONCLUSION **69**

ANNEXE 1 — RECOMMANDATIONS DE L'ÉTAT DE SITUATION 2002 ..... **71**
ANNEXE 2 — MODES DE COMMUNICATION DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE AUDITIVE **75**
ANNEXE 3 — DESCRIPTIF DES SECTEURS **77**
ANNEXE 4 — CLASSIFICATION DES INTERPRÈTES **79**
ANNEXE 5 — AVIS DES PARTENAIRES CONSULTÉS **81**

LISTE DES SIGLES

A. G.	Assemblée générale
AQEPA	Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs
AQRIPH	Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées
ASL	American sign language
ASSS	Agences de la santé et des services sociaux
C. A.	Conseil d'administration
C. E.	Comité exécutif
CCSMM	Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLSC	Centre local de services communautaires
COPHAN	Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
CPE	Centre de la petite enfance
CQDA	Centre québécois de la déficience auditive
CR	Centres de réadaptation
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
EPLA	Enquête sur la participation et les limitations d'activités
LPC	Langage parlé complété
LSQ	Langue des signes québécoise
MELS	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
MO	Ministères et organismes publics
MRCI	Ministère des Relations avec les citoyens et Immigration
MSG	Ministère des Services gouvernementaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PGMO	Plan global de mise en œuvre
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
REER	Régime enregistré d'épargne-retraite
SACAIS	Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
SIPSE	Service d'interprétation pour personnes sourdes de l'Estrie
SIVET	Service d'interprétation visuelle et tactile
SRI	Services régionaux d'interprétation
SRIAT	Service régional d'interprétariat de l'Abitibi-Témiscamingue
SRIEQ	Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec
SRIL	Service régional d'interprétariat de Lanaudière
SRIVO	Service régional d'interprétation visuelle de l'Outaouais

INTRODUCTION

Dans le cadre de la mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* (ci-après politique *À part entière*), l'Office des personnes handicapées du Québec (Office) a pris l'engagement[1] d'animer une démarche sur l'amélioration de l'organisation des services d'interprétation visuelle et tactile sur l'ensemble du territoire québécois et d'émettre des recommandations visant à résoudre certains problèmes constatés en lien avec ce dossier.

Cet engagement s'inscrit en complémentarité à la stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.* Lors des discussions entourant l'élaboration de cette stratégie avec les organisations concernées[2], il a été convenu que l'Office assumerait le leadership dans le dossier des services d'interprétation visuelle et tactile.

STRUCTURE DU DOCUMENT

Le présent rapport rend compte des travaux effectués par l'Office avec la collaboration de certains partenaires en vue d'améliorer l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile. Dans la première section, la démarche entreprise par l'Office est présentée accompagnée d'un bref rappel historique permettant de situer l'évolution du dossier entourant la prestation des services d'interprétation visuelle et tactile au Québec. Cette section est complétée par la description du cadre légal et gouvernemental favorisant la participation sociale des personnes handicapées.

Par la suite, la deuxième section dresse un portrait global du fonctionnement des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile au Québec. Ce portrait est suivi des constats soulignant les problèmes observés ainsi que d'une analyse des orientations et de pistes de solution possibles visant à les résoudre.

Enfin, la troisième section présente des recommandations de l'Office visant à améliorer l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile.

1 Cet engagement a été pris par l'Office, en juin 2009, dans le cadre du premier Plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.

2 Cette stratégie a été élaborée par le ministère des Services gouvernementaux, le Centre de services partagés du Québec, Services Québec et l'Office.

1. MISE EN CONTEXTE

1.1 Démarche de l'Office

Au printemps 2009, le conseil d'administration (C. A.) de l'Office a souligné l'importance que la démarche sur l'amélioration de l'organisation des services d'interprétation visuelle et tactile soit réalisée en collaboration avec les associations nationales de personnes ayant une incapacité auditive et les SRI. Ainsi, pour opérationnaliser l'engagement pris par l'Office et en concordance avec la volonté de son C. A., une démarche en six étapes a été planifiée. Les trois premières étapes ont mené à la rédaction et à la production du présent rapport, tandis que les trois dernières concernent la mise en œuvre des recommandations qu'il contient.

1) Produire un document de soutien à la consultation qui fait état des constats et de pistes de solution potentielles

Un premier document de soutien à la consultation[3] a été élaboré à partir d'une revue de la littérature existante et de l'analyse des nouveaux éléments de contexte relatifs à l'organisation et à la gestion des SRI.

Ce document visait deux objectifs. Le premier, de présenter la démarche de consultation proposée par l'Office. Le deuxième, de recueillir les commentaires et suggestions des associations nationales de personnes ayant une incapacité auditive ainsi que des SRI sur les constats et les pistes de solution potentielles visant à résoudre les problèmes relatifs à l'organisation et à la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile du Québec.

Enfin, un second document de soutien à la consultation[4] a été élaboré afin de solliciter le point de vue du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et de son réseau. L'élaboration de ce second document de soutien à la consultation a été réalisée à la demande du MSSS qui souhaitait que certains ajustements soient apportés pour répondre aux besoins spécifiques de son réseau.

2) Consulter les partenaires sur le document de soutien à la consultation[5]

Dans un premier temps, l'Office a invité les associations nationales de personnes ayant une incapacité auditive[6] et les SRI[7] à prendre part à une consultation sur la base du document produit à cet effet. Au total, trois rencontres d'échanges ont eu lieu avec les associations nationales et deux rencontres avec les SRI. Cette consultation a permis aux organismes consultés d'émettre leurs commentaires et de faire valoir leurs positions[8].

3 OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009), *L'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle : document de soutien à la consultation,* Drummondville, L'Office, 41 p.

4 OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010), *Document de soutien à la consultation auprès du MSSS et de son réseau : gestion et organisation des services d'interprétation visuelle et tactile,* Drummondville, L'Office, 70 p.

5 Les résultats de ces consultations sont disponibles à l'annexe 5 de ce présent rapport.

6 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).

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

8 Cette consultation a également permis aux associations de présenter leur position globale et unanime quant à l'ensemble de l'interprétariat au Québec.

Par la suite, une consultation auprès du MSSS et de son réseau fut organisée. Cette dernière visait à explorer, auprès du ministère le plus interpellé par ce dossier, la pertinence et la faisabilité des différentes pistes de solution proposées pour résoudre les problèmes identifiés relatifs à l'organisation et à la gestion des SRI.

3) Déposer un rapport avec recommandations au C. A. de l'Office

En prenant en considération l'ensemble des commentaires émis lors des rencontres de consultation, un rapport accompagné de recommandations fut rédigé et déposé au C. A. de l'Office en septembre 2010. Lors de cette séance, les membres du C. A. ont adopté à l'unanimité trois résolutions :

- Que l'Office entreprenne des travaux avec les instances concernées, sur la base des recommandations du rapport;
- 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;
- Qu'il y ait une validation du contenu du rapport par les organismes qui ont été consultés.

Ainsi, conformément à la troisième résolution, l'Office a amorcé une démarche auprès des organismes consultés afin de valider les renseignements contenus dans le rapport. Le présent document fait donc suite à cet engagement et il constitue la version finale et bonifiée du rapport qui a été déposé au C. A. de l'Office en septembre 2010.

Finalement, l'Office a également 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, entre autres, sur la pertinence des recommandations, leur faisabilité ou les enjeux associés à chacune d'entre elles. Une démarche similaire sera également effectuée auprès des partenaires gouvernementaux visés par les recommandations contenues dans le rapport.

4) Effectuer des représentations auprès des ministères et des organismes publics visés par les recommandations et susciter l'identification des mesures à mettre en oeuvre

La prochaine étape consiste à présenter le rapport aux ministères et organismes publics (MO) concernés par les recommandations afin qu'ils aient l'opportunité d'en prendre connaissance, de les analyser et d'identifier celles qui pourraient être mises en œuvre.

À la suite de ces présentations, l'Office sollicitera les partenaires gouvernementaux rencontrés afin qu'ils participent 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.

5) Suivre l'avancement de la mise en œuvre des mesures identifiées

L'Office assurera le suivi de la mise en œuvre des mesures identifiées par les MO. Au besoin, l'Office rédigera des bilans traduisant l'avancement des travaux avec la collaboration des MO concernés.

1.2 Rappel historique

1.2.1 Le cadre normatif et son transfert

Au mois de mars 1994, l'Office publiait le *Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile* (ci-après cadre normatif). Celui-ci encadrait le versement des subventions aux personnes nécessitant un interprète visuel ou tactile pour communiquer. Un ensemble d'informations associées à l'organisation et à la gestion des services d'interprétation était également inclus dans le cadre normatif, tel que les services et secteurs couverts, les honoraires des interprètes, les différentes modalités entourant la prestation de services et la couverture des frais afférents. À l'heure actuelle, malgré la désuétude des aspects quantitatifs du cadre normatif, ce dernier demeure le document de référence pour la prestation des services d'interprétation visuelle et tactile au Québec, principalement en ce qui a trait aux services et secteurs couverts.

En 1996, à la suite d'une décision prise par le Conseil des ministres, le MSSS s'est vu confier la responsabilité de la gestion et de l'organisation des services d'interprétation[9] et a demandé aux régies régionales (aujourd'hui les agences de santé et des services sociaux [ASSS]) :

- D'assurer la gestion des services d'interprétation pour les personnes ayant une incapacité auditive sur leur territoire respectif;
- De financer une partie des coûts de fonctionnement;
- D'assurer le respect des principaux éléments du cadre normatif de l'Office par les organismes prestataires de ces services, à savoir les SRI.

1.2.2 L'*État de situation et orientations au regard des services régionaux d'interprétation pour les personnes présentant une déficience auditive* et le Groupe de travail interministériel sur les services d'interprétation

Au fil du temps, des problèmes récurrents ont été observés à l'égard des services d'interprétation visuelle et tactile : modalités d'accès et couverture de services inégale entre les régions, apparence de sous-financement, conditions de travail des interprètes variables, pénurie d'interprètes qualifiés, etc.

Pour tenter de trouver des solutions aux différents problèmes constatés, le MSSS mettait sur pied, en septembre 2000, un groupe de travail dans le but de produire un état de situation sur les SRI au Québec. Ce groupe de travail était composé de représentants des régies régionales, des usagers, de l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec (représentée par l'Institut Raymond-Dewar) et de l'Office, et ce, sous la coordination du MSSS.

9 Lettre datée du 28 mars 1996 de M. Jean Rochon, ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec, adressée aux régies régionales.

En mars 2002, le groupe de travail a complété ses travaux et le MSSS diffusait le document *État de situation et orientations au regard des services régionaux d'interprétation pour les personnes présentant une déficience auditive* (ci-après État de situation 2002). L'objectif de ce rapport était de dresser un portrait général des SRI au Québec, de clarifier les problématiques observées à l'égard de l'organisation et de la gestion de ces services et de proposer des recommandations[10] pour apporter les correctifs nécessaires.

À la suite de la publication de cet état de situation, l'Office s'est vu confier la responsabilité d'élaborer une politique gouvernementale sur les services d'interprétation en collaboration avec les MO. Afin de réaliser ce mandat, l'Office a mis en place, à l'automne 2004, le Groupe de travail interministériel sur les services d'interprétation (ci-après Groupe de travail).

Dans le but d'approfondir les enjeux relatifs aux services d'interprétation, le Groupe de travail a mandaté deux comités pour lui fournir des recommandations pertinentes en vue de l'élaboration de la politique gouvernementale : un comité sur la formation et l'évaluation des interprètes visuels et un comité sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation.

Les travaux du comité sur la formation et l'évaluation des interprètes visuels ont débuté en 2005 et se sont terminés à l'automne 2010. Dans l'intervalle, il fut convenu de suspendre la création du comité sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation[11] dans l'attente que le gouvernement établisse une politique gouvernementale visant à ce que les MO se dotent de mesures d'accommodement raisonnable permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public (exigence de l'article 26.5 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale [ci-après la Loi]).

1.2.3 La politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services publics offerts pour les personnes handicapées*

Au mois de décembre 2006, le gouvernement du Québec adoptait la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.* En plus de préciser les responsabilités des MO en matière de services d'interprétation, cette politique prévoit une stratégie de mise en œuvre afin que les organismes publics puissent obtenir les informations et les outils nécessaires pour s'acquitter de leurs obligations et répondre efficacement aux demandes provenant des personnes handicapées.

La présence d'une disposition exigeant que les MO recourent aux services d'un interprète visuel lorsque requis par une personne handicapée a conduit le Groupe de travail à reconsidérer la pertinence d'élaborer une politique gouvernementale dédiée exclusivement aux services d'interprétation. Dans la mesure où les MO avaient maintenant une obligation plus claire, le Groupe de travail et l'Office ont convenu que la stratégie de mise en œuvre de cette politique gouvernementale devait être le moyen à utiliser pour donner suite aux recommandations contenues dans l'État de situation 2002 produit par le MSSS. Dès lors, le Groupe de travail cessa ses travaux[12].

10 Les recommandations de l'État de situation 2002 sont disponibles à l'annexe 1.

11 Ce comité n'a finalement jamais été mis en place.

12 Néanmoins, il a été convenu de poursuivre les travaux du comité sur la formation et l'évaluation des interprètes visuels et d'acheminer les résultats aux instances visées, notamment au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport pour des discussions supplémentaires.

Au mois de décembre 2008, l'Office, le ministère des Services gouvernementaux (MSG) et le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) se sont réunis afin de commencer les travaux d'élaboration de cette stratégie de mise en œuvre. En matière de services d'interprétation, il fut convenu que l'Office devait réexaminer les recommandations contenues dans l'État de situation 2002, vérifier la présence de nouvelles problématiques et solliciter la collaboration du MSSS pour l'ensemble des travaux touchant la gestion et l'organisation des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile.

1.2.4 Engagements de l'Office

La politique *À part entière,* adoptée en juin 2009 par le Conseil des ministres, s'accompagne d'un premier Plan global de mise en œuvre (PGMO) qui énumère les engagements des différents MO pour en assurer sa réalisation. Parmi les engagements pris par l'Office dans le PGMO, notons celui d'« Animer une démarche sur l'amélioration des services d'interprétation en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*[13] ». Le résultat visé par cet engagement est la formulation de recommandations pour améliorer l'organisation des services d'interprétation après consultation avec le milieu et en concertation avec les instances décisionnelles.

De plus, le C. A. de l'Office a énoncé sa volonté de suivre régulièrement l'avancement des travaux liés à cet engagement et a souligné l'importance que les consultations interpellent également le milieu associatif des personnes ayant une incapacité auditive et les SRI. La démarche en cours tient donc compte de cette préoccupation.

1.3 Cadre légal et gouvernemental

Plusieurs politiques, lois et normes encadrent l'action gouvernementale afin de favoriser et soutenir la participation sociale des personnes handicapées à titre de citoyennes et citoyens à part entière. Ces politiques, lois et normes balisent les orientations et les pistes de solution émises dans ce document.

1.3.1 La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

Cette loi, révisée en décembre 2004, vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées, à favoriser leur intégration à la société, ainsi que le développement et l'organisation des ressources et des services qui leur sont destinés. Les assises de cette loi reposent notamment sur :

- Une implication accrue des ministères et de leurs réseaux;
- Une responsabilisation des partenaires;
- Un rôle transversal de vigie pour l'Office.

13 OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES (2009), *Plan global de mise en œuvre : politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : engagements des ministères et organismes*, Drummondville, L'Office, 106 p.

Par ailleurs, certaines orientations inscrites dans la Loi fournissent une base sur laquelle appuyer les travaux en cours relatifs à l'amélioration de l'organisation des services régionaux d'interprétation. Ces orientations consistent à :

- Adopter une approche qui considère la personne handicapée dans son ensemble;
- Favoriser l'autonomie, la participation à la prise de décision ainsi qu'à la gestion des services;
- Viser une qualité de vie décente, une participation à part entière à la vie sociale[14].

1.3.2 *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*

La politique *À part entière* vise à encadrer l'action gouvernementale et à accroître significativement la participation sociale des personnes handicapées sur une période de dix ans. Cette politique s'appuie sur les notions relatives au droit à l'égalité et à la protection de la personne et s'inscrit en lien direct avec des dispositions que l'on retrouve dans la Loi.

Cette politique identifie trois grands défis à relever pour assurer l'atteinte des résultats attendus et faire en sorte que l'égalité de droit reconnue aux personnes handicapées en soit aussi une de fait. Le défi « une société solidaire et plus équitable » vise notamment à améliorer la cohérence de l'ensemble des mesures en réduisant les disparités dans l'offre de services. Selon ce défi, il faut également optimiser l'organisation actuelle des nombreuses mesures existantes en favorisant un meilleur accès à ces services ainsi que la coordination et la complémentarité de ceux-ci[15].

De plus, et tel qu'affirmé dans cette politique, l'accessibilité des moyens de communication est une condition essentielle à la participation sociale des personnes ayant une incapacité auditive. Les obstacles rencontrés par les personnes sourdes ou malentendantes, liés à la communication, nécessitent ainsi d'avoir parfois recours à des moyens adaptés pour assurer leur participation sociale.

Par ailleurs, un des résultats visés par cette politique est « d'offrir aux personnes handicapées la possibilité de s'exprimer et de communiquer adéquatement avec autrui, peu importe les moyens de communication utilisés[16] », et ce, dans l'esprit d'assurer une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées.

La politique *À part entière* a également une portée sociétale large. Il est donc nécessaire de susciter aussi l'adhésion volontaire des partenaires non gouvernementaux afin d'en assurer sa mise en œuvre et d'atteindre les résultats escomptés. Dans cette perspective, la responsabilisation et l'implication de tous les acteurs de la société civile deviennent incontournables pour accroître la participation sociale des personnes handicapées et assurer l'exercice de leurs droits.

14 QUÉBEC (2004), Loi modifiant la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives : L.Q., c. 31 (sanctionnée le 17 décembre),* [Québec], Éditeur officiel du Québec, 24 p.

15 QUÉBEC (2009), *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec, X, 69 p.

16 *Ibid*., p. 19.

1.3.3 La politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

Cette politique a pour but de mettre en place, au sein de l'administration publique québécoise, toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public. Cette politique insiste également sur l'importance d'agir de façon proactive afin que l'ensemble des documents et services gouvernementaux soit accessible aux personnes handicapées.

Plus particulièrement pour les personnes ayant une incapacité auditive, cette politique précise que les MO doivent recourir à des moyens de communication adaptés dans le but de communiquer aisément et efficacement avec les personnes handicapées. Ainsi, une des mesures spécifiées pour les personnes ayant une incapacité auditive est indiquée ainsi : « Le ministère ou l'organisme qui offre des services directement à la population ou qui est le principal responsable d'une activité s'assure de l'assistance d'interprètes qualifiés (gestuels, oralistes ou autres), lorsque requis[17] ». De plus, les MO ne peuvent exiger de frais supplémentaires associés à l'adaptation d'un document ou d'un service offert au public selon un des principes sous-jacents à respecter en concordance avec cette politique.

Conséquemment, chaque MO assujetti à cette politique doit prendre « les mesures requises pour assurer un service de qualité aux personnes handicapées, en utilisant des moyens de communication adaptés qui permettent de répondre adéquatement aux besoins de ces personnes[18] ». Par ailleurs, afin de s'assurer que les employés des divers MO en contact direct avec le public aient une compréhension adéquate des besoins des personnes handicapées, les MO sont invités à offrir des activités de formation et d'information au personnel en contact direct avec le public, et ce, afin d'offrir à tous les citoyens la même qualité de service.

1.3.4 Le *Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile*

Tel que mentionné précédemment, le cadre normatif a été développé en 1994 par l'Office afin de baliser certaines modalités relatives à la prestation de services d'interprétation visuelle et tactile et d'harmoniser le paiement de ces services. À l'heure actuelle, le cadre normatif constitue toujours la référence en ce qui a trait à la couverture de services, selon la disponibilité des ressources financières[19].

Trois principes sous-tendent ce cadre normatif :

- Privilégier une approche globale de la situation vécue par les personnes handicapées;
- Soutenir la réalisation du plan de services de la personne;
- Répondre aux besoins réels de la personne[20].

17 QUÉBEC (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : politique gouvernementale,* Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, p. 12.

18 *Ibid.,* p. 11.

19 Entente de service entre les agences de la santé et des services sociaux de Montréal, de la Montérégie et de Laval et le SIVET (2008).

20 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).

2. PORTRAIT DE LA SITUATION, CONSTATS, ORIENTATIONS ET ANALYSE DE PISTES DE SOLUTION

2.1 Portrait de la situation sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation

Dans le cadre de la démarche de consultation visant à identifier des solutions aux divers problèmes relatifs à l'organisation et à la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile au Québec, un constat a été émis concernant l'insuffisance de données fiables en lien avec ce dossier. Pour pallier cette insuffisance, un questionnaire visant à dresser un portrait de la situation actuelle a été acheminé à l'ensemble des SRI. Les questionnaires ont été complétés par les directeurs et les coordonnateurs des SRI et compilés en mai 2010 par l'Office. Ainsi, les données présentées dans ce portrait de la situation sont toutes issues de cette démarche ou tirées de l'État de situation 2002 lorsque les données étaient comparables. Mentionnons que les répondants de l'ensemble des SRI ont tous collaboré à cette démarche et ont répondu avec diligence aux questions qui leur étaient adressées.

Plus précisément, le questionnaire visait les objectifs suivants :

- Connaître et présenter le mode d'organisation des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile au Québec;
- Avoir un portrait précis de la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile par des données fiables;
- Préciser les données issues de la revue de littérature, qui sont souvent incomplètes, partielles et non comparables;
- Documenter et étayer les constats formulés dans l'État de situation 2002;
- Identifier les pistes de solution les plus appropriées relativement à l'organisation et à la gestion des SRI, et ce, dans la perspective de répondre aux besoins réels de la personne ayant une incapacité auditive.

Préalablement à la présentation du portrait de la situation, les données concernant la population ayant une incapacité liée à l'audition au Québec sont exposées selon les données statistiques disponibles. Par la suite, le portrait de la situation actuelle sur l'organisation et la gestion des services régionaux sera présenté et décliné selon l'organisation des services d'interprétation, la gestion de ces services, la connaissance des besoins et des services ainsi que le recrutement, l'évaluation et le perfectionnement des interprètes.

2.1.1 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[21], 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[22] 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 à la lecture labiale est de 61 540[23], tandis que celle qui utilise un langage gestuel est de 5 030[24, 25]. De plus, selon l'EPLA 2001[26], il est raisonnable d'estimer qu'il y a entre 2 000 et 3 000 personnes[27] qui utilisent des services d'interprétation au Québec.

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

Avant de présenter des données détaillées concernant les SRI sur l'organisation et la gestion de leurs services, les différents secteurs (publics et privés) qui ont à leur emploi des interprètes seront brièvement décrits pour avoir un aperçu global du fonctionnement des services d'interprétation au Québec.

2.1.2.1 La prestation de services d'interprétation visuelle et tactile au Québec

Hormis les services offerts dans le réseau scolaire, la prestation de services d'interprétation visuelle et tactile aux personnes ayant une incapacité auditive est assurée principalement par six organismes, appelés les SRI, qui sont répartis à travers le Québec. Ces organismes communautaires ont pour mission d'offrir, dans leurs régions respectives, des services d'interprétation visuelle et tactile aux personnes sourdes ou malentendantes. De par leurs activités, certains SRI visent également les objectifs suivants :

- Coordonner les activités visant le développement des services de formation des interprètes;
- Assurer la promotion des services d'interprétation tant auprès de la population ayant une incapacité auditive qu'auprès de la population entendante;
- Susciter et appuyer le développement des services d'interprétation et d'aide à la communication[28].

21 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.

22 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.

23 *Ibid*.

24 *Ibid*.

25 Coefficient de variation supérieur à 25 %; estimation imprécise fournie à titre indicatif seulement.

26 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.

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

28 Disponible sur le site Internet du SRIEQ à l'adresse www.srieq.ca/index.php?page=srieq_mission.

Voici la liste des différents SRI ainsi que les régions qu'ils desservent :

- SIVET : Montréal, Laval, Montérégie;
- SIPSE : Estrie;
- SRIAT : Abitibi-Témiscamingue;
- SRIEQ : Saguenay-Lac-Saint-Jean, Capitale-Nationale, Côte-Nord/Nord-du-Québec, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Mauricie et Centre-du-Québec, Bas-Saint-Laurent, Chaudière-Appalaches;
- SRIL : Lanaudière, Laurentides;
- SRIVO : Outaouais.

En ce qui concerne la région de l'Abitibi-Témiscamingue, elle est la seule desservie par un organisme régional à but non lucratif, *La Ressource pour personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue/Nord-du-Québec,* dont l'offre de services s'adresse à toutes les personnes handicapées, incluant les services d'interprétation visuelle et tactile destinés aux personnes sourdes ou malentendantes. Ce service est communément appelé Service régional d'interprétation de l'Abitibi-Témiscamingue (SRIAT).

Une précision s'impose également en ce qui a trait à la prestation de services d'interprétation en *American Sign language* (ASL) pour les régions de Montréal, de Laval et de la Montérégie. Au moment de la rédaction de ce présent rapport, l'ASSS de Montréal était l'organisme qui gérait et offrait les services d'interprétation en ASL pour ces régions, et ce, depuis 2005[29]. Toutefois, en janvier 2010, l'ASSS de Montréal a procédé à un appel d'offres auprès d'organismes susceptibles d'assumer cette prestation de services. À l'issue de ce processus, le Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain (CCSMM) a été retenu pour assurer la prestation de services d'interprétation en ASL. Les données présentées dans ce portrait de la situation relatives aux services d'interprétation en ASL ont toutefois été recueillies auprès de l'ASSS de Montréal.

En résumé, la majeure partie de l'offre de services d'interprétation au Québec est assurée par cinq organismes à but non lucratif qui ont pour mission de fournir des services d'interprétation visuelle et tactile aux personnes ayant une incapacité auditive. La région de l'Abitibi-Témiscamingue est desservie par un organisme à but non lucratif qui offre des services auprès des personnes handicapées dont un volet consiste à assurer la prestation de services d'interprétation visuelle et tactile. De son côté, le CCSMM offre le service ASL dans certaines régions auprès des personnes qui le requièrent.

Parallèlement aux SRI, bon nombre d'interprètes œuvrent auprès de certains organismes du réseau public. Ainsi, des services d'interprétation sont offerts dans les commissions scolaires, les cégeps et les universités pour leur clientèle ayant une incapacité auditive. L'organisation et le mode de fonctionnement de ces services sont résumés ci-après.

29 Auparavant, ce service était assumé par le SIVET.

Concernant les commissions scolaires, elles doivent « adapter les services éducatifs à l'élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage selon ses besoins, d'après l'évaluation qu'elle doit faire de ses capacités selon les modalités établies[30], » comme stipulé dans la Loi sur l'instruction publique. Les commissions scolaires doivent donc adapter les services éducatifs aux besoins des élèves handicapés. Ce qui peut signifier, pour les jeunes ayant une incapacité auditive, la présence d'un interprète suite à l'évaluation de ses besoins. Par conséquent, les commissions scolaires peuvent, selon les besoins identifiés, procéder à l'embauche d'interprètes afin de s'assurer que les services rendus aux jeunes sourds ou malentendants soient adaptés à leurs besoins. Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) en assume le financement.

Le secteur de la formation générale, professionnelle et technique destiné aux adultes en formation doit également offrir des services adaptés aux besoins des personnes handicapées. En ce qui a trait aux services d'interprétation visuelle et tactile, le mode de fonctionnement de ce secteur diffère de celui qui prévaut ailleurs dans le réseau de l'éducation. En effet, les interprètes en formation générale, professionnelle et technique sont embauchés directement par les étudiants qui reçoivent une subvention à cet effet de l'Aide financière aux études par le *Programme d'allocation pour des besoins particuliers.* Les étudiants ayant une incapacité auditive doivent donc procéder à l'embauche et à la rémunération des interprètes visuels qu'ils requièrent dans le cadre de leur cursus scolaire.

En ce qui a trait aux établissements collégiaux, les cégeps de Sainte-Foy et du Vieux-Montréal furent mandatés, en 1982, par la Direction de l'enseignement collégial du ministère de l'Éducation, pour accueillir les étudiants handicapés, pour implanter des mesures de soutien et pour développer une expertise en la matière[31]. Le cégep du Vieux-Montréal a ainsi été désigné pour soutenir l'ensemble des cégeps de l'ouest du Québec et le cégep de Sainte-Foy, les établissements de l'est du Québec, et ce, afin de favoriser l'accessibilité aux études supérieures des étudiants handicapés. Le soutien au réseau s'effectue notamment par des contacts soutenus avec le responsable de l'intégration dans chacun des cégeps desservis et par la fourniture de services spécialisés auprès d'organismes divers (universités, commissions scolaires et établissements privés d'enseignement collégial)[32]. Conséquemment, les cégeps désignés doivent procéder à l'embauche d'interprètes et les référer aux divers établissements pour accompagner les étudiants ayant une incapacité auditive tout au long de leur parcours scolaire. Une enveloppe budgétaire leur est octroyée à cet effet par le MELS.

Pour certaines universités, le mode de fonctionnement a récemment été modifié afin de simplifier l'accès à des services adaptés aux besoins des personnes handicapées dans le cadre de leur programme scolaire. Auparavant, les étudiants ayant une incapacité auditive devaient adresser une demande à l'Aide financière aux études, via le Programme d'allocation pour les besoins particuliers, pour obtenir un financement leur permettant d'embaucher un interprète. Comme mentionné précédemment, ce mode de fonctionnement impliquait que l'étudiant devait procéder à des démarches afin de trouver un interprète adéquat pour l'accompagner dans ses études tout en assurant sa rémunération. Aujourd'hui, certaines universités ont pris en charge la responsabilité de ce service et ont signé des protocoles d'entente avec les cégeps désignés pour assurer la prestation des services d'interprétation visuelle et tactile aux étudiants sourds ou malentendants. Ainsi, un interprète est référé à l'étudiant par le cégep désigné et l'université assume

30 MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT (2005), *Loi sur l'instruction publique,* Québec, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, p. 57.

31 Disponible sur le site Internet du cégep du Vieux-Montréal – Service d'aide à l'intégration des élèves (SAIDE) à l'adresse www.cvm.qc.ca/formationreg/saide/Pages/index.aspx.

32 Disponible sur le site Internet du cégep du Vieux-Montréal, *Idem*.

les frais qui y sont associés. Si l'étudiant nécessite plus d'un interprète, c'est l'Aide financière aux études qui défraie les coûts liés à ses services. Par conséquent, les étudiants de certaines universités qui ont une incapacité auditive n'ont plus à chercher un interprète et à procéder à leur rémunération.

Par ailleurs, il importe de mentionner qu'un certain nombre d'interprètes oeuvrent également dans le secteur privé, soit à leur compte ou pour une entreprise privée. Toutefois, aucune donnée n'existe concernant le nombre d'interprètes, leur niveau de qualification, le nombre de clients faisant appel à leurs services, les tarifs facturés et les secteurs pour lesquels les services sont rendus.

2.1.2.2 Les services offerts par les SRI

Le tableau 1 illustre les différents services offerts par chacun des SRI aux personnes sourdes ou malentendantes qui résident sur le territoire qu'ils desservent.

TABLEAU 1

SERVICES OFFERTS PAR LES SRI						
	SIVET	**SIPSE**	**SRIAT**	**SRIEQ**	**SRIL**	**SRIVO**
Services d'aide à la communication	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Non
Service de traduction de documents	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Non
Interprétation tactile	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Interprétation gestuelle LSQ	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Interprétation gestuelle ASL	Non	Non	Oui	Non	Non (sauf rares exceptions)	Oui
Interprétation oraliste français	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Interprétation oraliste anglais	Non	Oui	Non	Non	Non	Non
LPC	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non
Pidgin	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Selon les données recueillies, la gamme de services offerts par les SRI varie d'une organisation à l'autre. Toutefois, il importe de faire valoir que tous offrent des services d'interprétation gestuelle LSQ et oraliste français, les modes de communication les plus fréquemment utilisés par les personnes ayant une incapacité auditive. La variation dans l'offre de services concerne donc davantage les services d'aide à la communication, le service de traduction de documents, les services adaptés aux personnes anglophones, tels que l'interprétation gestuelle ASL et oraliste anglais, ainsi que le langage parlé complété[33].

33 Les définitions de ces divers modes de communication sont disponibles à l'annexe 2.

Une autre particularité des services dispensés par certains SRI concerne l'offre de services d'interprétation à distance. Cette offre de services consiste à dispenser des services d'interprétation via une plate-forme technologique ne nécessitant pas de déplacement pour les interprètes. Ces services d'interprétation à distance sont offerts, dans une certaine mesure, par trois SRI ayant développé des projets pilotes. Ainsi, le Service d'interprétation pour personnes sourdes de l'Estrie (SIPSE) a mis sur pied un projet d'intégration au travail en offrant des services d'interprétation aux personnes ayant une incapacité auditive par l'intermédiaire d'une webcam. Le Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) a également développé un projet pilote avec le Nouveau-Brunswick tandis que le Service régional d'interprétariat de l'Est-du-Québec (SRIEQ) offre ce service de manière occasionnelle avec un intervenant du réseau de la santé et des services sociaux de Sept-Îles. Étant donné que ce ne sont que des projets-pilotes, cette offre de services est toutefois ponctuelle dans le temps et limitée quant à son accessibilité auprès de la clientèle visée.

2.1.2.3 Le nombre de clients ayant reçu des services d'un SRI

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. Le tableau 2 présente, pour les années 2007-2008 et 2008-2009, le nombre total de clients pour chacun des SRI.

TABLEAU 2

NOMBRE TOTAL DE CLIENTS DESSERVIS PAR SRI		
	2007-2008	**2008-2009**
SIVET	1325	1313
SIPSE	175	185
SRIAT	28	27
SRIEQ	2412	2430
SRIL	825	1126
SRIVO	970	1070
ASSS de Montréal - ASL	552	580
Total	**6287**	**6731**

De manière générale, il est possible de constater que le volume de clients reste sensiblement le même pour les deux années visées. Les SRI ont donc eu 6 287 clients qui ont fait appel à leurs services pour l'année 2007-2008 et 6 731 pour l'année 2008-2009, et ce, sur l'ensemble du territoire du Québec (augmentation de 7,1 %)[34]. Comme l'indique le tableau précédent, les clients ayant reçu des services du SIVET et du SRIEQ combinés représentent près de 60 % de la somme totale sur l'ensemble du territoire du Québec pour l'année 2007-2008 et de 55,6 % pour l'année 2008-2009. Ces données s'expliquent notamment par le nombre élevé de régions couvertes par ces SRI et par le bassin important de personnes sourdes ou malentendantes y résidant.

En ce qui concerne les demandes de services d'interprétation visuelle et tactile adressées à chacun des SRI pour chaque secteur couvert par le cadre normatif[35], des données ont été recueillies concernant le nombre de services répondus (R) et non répondus (NR), ainsi que les raisons pour lesquelles le service n'a pu être rendu. Les données relatives à ces aspects sont présentées dans le tableau 3 pour l'année 2008-2009.

TABLEAU 3

NOMBRE DE DEMANDES PAR SECTEUR COUVERT PAR LE CADRE NORMATIF 2008-2009

	SIVET	SIPSE	SRIAT	SRIEQ	SRIL	SRIVO	TOTAL
Santé et services sociaux	R : 4 341	R : 287	R : 96	R : 2 412	R : 477	R : 419	**R : 8 032**
Travail	R : 910	R : 67	R : 19	R : 770	R : 44	R : 30	**R : 1 840**
Formation et apprentissage	Inclus dans le travail	R : 32	R : 48	R : 254	R : 7	R : 110	**R : 451**
Soutien aux familles	R : 137	R : 37	R : 2	R : 90	R : 35	R : 304	**R : 605**
Services publics et parapublics	R : 249	R : 28	R : 9	R : 411	R : 52	R : 27	**R : 776**
Services et biens de consommation	R : 276	R : 32	R : 54	R : 372	R : 31	R : 180	**R : 945**
Vie associative et communautaire	R : 198	R : 19	R : 27	R : 385	R : 35	R : 0	**R : 664**
Autres	R : 194 (justice)	R : 108	R : 11	R : 39	R : 98 (justice)	R : 0	**R : 450**
Total	**R : 6 305 NR : 378 5,7 %[1]**	**R : 610 NR : 67 9,9 %**	**R : 266 NR : 2 0,01 %**	**R : 4 733 NR : 775 14 %**	**R : 779 NR : 252[2] 24,4 %**	**R : 1 070 NR : 20 0,02 %**	**R : 13 763 NR : 1 494 9,8 %**

1 Ces pourcentages représentent les demandes non répondues par rapport au nombre de demandes totales pour chacun des SRI.

2 Le SRIL a indiqué que 65 % des demandes non répondues ont été causées par des annulations provenant des personnes sourdes ou par des usagers entendants, alors que 35 % des demandes non répondues sont dues à un manque d'interprètes ou de budget pour couvrir l'ensemble des demandes prévues au cadre normatif

34 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).

35 Voir à l'annexe 3 pour le descriptif des secteurs couverts selon le *Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile.*

Les principales raisons évoquées pour justifier qu'il n'a pas été possible de répondre à une demande de service sont de plusieurs ordres, tels 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 et des raisons circonstancielles (congés de maladie, météo non clémente pour les déplacements des interprètes, etc.). Selon les données transmises par les SRI, 9,8 % de l'ensemble des demandes adressées aux SRI n'ont pas été répondues pour l'année 2008-2009. De plus, il est possible de constater une variation importante entre les SRI quant aux pourcentages de demandes non répondues par rapport au nombre de demandes totales.

À la lecture des données présentées ci-dessus, il est également possible de constater 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.

De plus, le SIVET a répondu, en 2008-2009, à 45,8 % du nombre total de demandes à travers le Québec. Le SRIEQ a, pour la même année de référence, répondu à 34,3 % du nombre total de demandes de services pour l'ensemble du Québec. Ces deux SRI combinés ont donc répondu à 80,1 % de l'ensemble des demandes de services d'interprétation au Québec.

Afin de constater l'évolution du nombre de demandes au cours des dix dernières années, le tableau 4 présente un bilan global des demandes pour les années 2000-2001, 2007-2008 et 2008-2009. Les données pour l'année 2000-2001 proviennent de l'État de situation 2002.

TABLEAU 4

BILAN - NOMBRE DE DEMANDES RÉPONDUES

	SIVET	SIPSE	SRIAT	SRIEQ	SRIL	SRIVO	TOTAL
2000/2001	5 816	406	150	5 298	650	1 929	**14 249**
2007/2008	6 612	530	145	5 671	825	1 059	**14 842**
2008/2009	6 305	610	266	4 733	779	1 070	**13 763**
% de variation[1]	8,4 %	50,2 %	77,3 %	(10,6 %)	19,8 %	(44,5 %)	**(3,4 %)**

1 Pourcentage de variations entre 2000-2001 et 2008-2009.

À la lecture de ces données, il est possible de constater qu'il y a eu une légère baisse de 3,4 % de demandes totales entre 2000-2001 et 2008-2009. Cette baisse est principalement attribuable au Service régional d'interprétation visuelle de l'Outaouais (SRIVO) et au SRIEQ qui ont connu une baisse respective de 44,5 % et de 10,6 %[36]. Toutefois, certains SRI ont également connu des hausses importantes du nombre de demandes auquel ils ont répondu. C'est notamment le cas du SRIAT (77,3 %), du SIPSE (50,2 %) et du SRIL (19,8 %)[37].

36 Cependant, il faut être prudent dans l'interprétation de ces données. Par exemple, le SRIEQ a indiqué que 28 585 heures ont été consacrées à sa clientèle en 2007-2008 et 29 816 heures en 2008-2009. Ainsi, malgré la diminution du nombre de demandes répondues, le nombre d'heures de services peut néanmoins augmenter.

37 Dans le cas du SRIL, l'augmentation du nombre de demandes s'explique notamment par le fait que celui-ci doit couvrir la région des Laurentides depuis le 1er avril 2009, région qui était auparavant desservie par le SIVET.

2.1.2.4 Les heures d'ouverture et les services d'urgence

En ce qui concerne les heures d'ouverture des SRI, heures où il est possible de réserver un interprète, elles diffèrent légèrement d'un SRI à l'autre (entre 8 h et 17 h 30). Toutefois, pour répondre aux situations d'urgence, principalement pour le secteur médical, les SRI offrent tous un service d'urgence pour lequel il est possible d'obtenir les services d'un interprète en dehors des heures d'ouverture (soir et fin de semaine). L'organisation de ce service d'urgence diffère selon les ressources humaines, les ressources financières et le mode de fonctionnement propre à chacun des SRI.

Concernant le délai minimal pour réserver un interprète, il est généralement de 48 heures. Toutefois, malgré le respect de ce délai par la clientèle, les SRI ont mentionné qu'il est parfois impossible de rendre le service étant donné le peu d'interprètes disponibles.

2.1.2.5 Les tarifs horaires

Les tarifs horaires pour bénéficier des services d'un interprète au Québec varient entre 25 $/heure et 55 $/heure, selon le SRI. Toutefois, certains SRI facturent en sus des frais de déplacement ou de kilométrage, selon la distance à couvrir pour rendre le service. Cette différenciation s'explique notamment par les conséquences liées à la syndicalisation de deux SRI, qui ont été contraints de hausser leurs tarifs pour rencontrer leurs obligations en termes de conditions de travail et d'augmentations salariales qui en découlaient. Tous les SRI facturent un minimum de deux heures, à l'exception du SRIEQ qui est d'une heure. Les tarifs horaires de chacun des SRI sont présentés dans le tableau 5.

TABLEAU 5

TARIF HORAIRE						
SIVET	**SIPSE**	**SRIAT**	**SRIEQ**	**SRIL**	**SRIVO**	**ASL**
50 $/heure	41 $/heure	25 $/heure	55 $/heure	45 $/heure	50 $/heure	35 $/heure
Aucuns frais en sus	Lorsque le rendez-vous se situe à plus de 30 km, des frais de déplacement de 41 $/h sont facturés	Des frais d'administration de 15 % sont facturés, plus le temps de déplacement	Aucuns frais en sus	Les frais de déplacement sont assumés par l'agent payeur, mais le temps de déplacement est assumé par le SRIL	Si hors région, des frais de déplacement (25$/h) et de kilométrage (0,50 $/km) sont facturés en sus	Aucuns frais en sus
Minimum 2 heures	Minimum 2 heures	Minimum 2 heures	Minimum 1 heure	Minimum 2 heures	Minimum 2 heures	Minimum 2 heures

Il importe de préciser que certains SRI ont des tarifs différentiels selon le client qui requiert leurs services. Par exemple, le SIPSE peut parfois facturer à un tarif réduit (coûts reliés à l'interprète et aux frais de déplacement) les organismes à but non lucratif qui disposent de faibles revenus. Quant aux établissements de santé et de services sociaux, le SIVET leur facture un tarif horaire de 55 $/heure au lieu du tarif habituel de 50 $/heure, tandis que l'ASSS de Montréal ne facture aucuns frais aux établissements de santé et de services sociaux des régions de Montréal, de Laval et de la Montérégie.

2.1.3 Gestion des services régionaux d'interprétation

La gestion des services régionaux d'interprétation concerne les ressources humaines, les ressources financières, la reddition de comptes auprès des organismes subventionnaires, ainsi que l'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

2.1.3.1 Ressources humaines[38]

En ce qui concerne la gestion des ressources humaines, soulignons, dans un premier temps, qu'un certain nombre d'interprètes du SIVET et du SRIEQ sont syndiqués. Le tableau 6 précise le nombre d'interprètes réguliers et pigistes à l'emploi de chacun des SRI selon leur niveau de compétence[39] et d'ancienneté, pour l'année 2008-2009.

TABLEAU 6

RESSOURCES HUMAINES 2008/2009							
	SIVET	**SIPSE**	**SRIAT**	**SRIEQ[1]**	**SRIL**	**SRIVO**	**ASL**
Syndiqués	Oui	Non	Non	Oui	Non	Non	Non
Nombre d'interprètes juniors pigistes	11	4	2	29	4	1	10[2]
Nombre d'interprètes juniors réguliers	0	3	0	1	0	0	0
Nombre d'interprètes intermédiaires pigistes	14	4	2	19	5	3	0
Nombre d'interprètes intermédiaires réguliers	0	0	0	1	1	1	0
Nombre d'interprètes seniors pigistes	20	1	6	13	1	8	0
Nombre d'interprètes seniors réguliers	9	1	0	4	0	0	0
Total	**54**	**13**	**10**	**67**	**11**	**13**	**10**

1 Le SRIEQ a également 22 stagiaires qui ont la possibilité de travailler avec certains clients dans des secteurs d'activité considérés plus simples à un taux horaire moindre. Après un an, les stagiaires doivent se qualifier à titre d'interprète junior pour continuer d'exercer.

2 Il importe de noter que l'ASSS de Montréal ne tenait pas compte du niveau de compétence et d'ancienneté de ses interprètes. Il y avait donc dix interprètes ASL qui oeuvraient pour l'ASSS de Montréal, sans distinction quant à leur classification.

38 Bien que les ressources humaines des SRI impliquent du personnel qui s'occupe, entre autres, de la réception, de la répartition des demandes et de la finance, le présent rapport contient des informations portant uniquement sur les interprètes visuels.

39 Selon la classification décrite dans le *Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile.* Voir l'annexe 4 .

Ainsi, un total de 178 interprètes, statut et niveau confondus, étaient à l'emploi des SRI pour l'année citée. En 2007-2008, les SRI ont indiqué employer 174 interprètes pour l'ensemble du Québec. 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[40]. Le nombre d'interprètes travaillant pour les SRI au Québec est donc sensiblement resté le même depuis une dizaine d'années.

Par ailleurs, quelques autres organisations embauchent des interprètes visuels et tactiles pour faciliter la communication entre les personnes ayant une incapacité auditive et les personnes entendantes. Par exemple, le cégep du Vieux-Montréal, qui est l'établissement désigné pour l'ouest du Québec, embauchait, en 2005, 38 interprètes francophones et 10 interprètes anglophones[41]. Quant au cégep de Sainte-Foy, responsable de l'est du Québec, il a employé, pour l'année 2010-2011, 6 interprètes à temps plein et un à temps partiel. Les 72 commissions scolaires présentes au Québec embauchent également des interprètes pour répondre aux besoins de communication des jeunes présents dans leur réseau. Finalement, plusieurs interprètes oeuvrent également dans le secteur privé; ils sont soit à leur compte, soit à l'emploi d'une compagnie relevant du secteur privé.

Sur l'aspect de la rétention du personnel, les SRI ont indiqué avoir certaines difficultés à conserver les interprètes à leur emploi en raison de leur transfert vers le secteur public et le secteur privé. À titre indicatif, sont présentés, dans le tableau 7, les pourcentages d'interprètes ayant démissionné des SRI, ainsi que les raisons explicatives, lorsque disponibles.

TABLEAU 7

POURCENTAGE D'INTERPRÈTES AYANT DÉMISSIONNÉ

	SIVET	SIPSE	SRIAT	SRIEQ	SRIL	SRIVO
2007-2008	20 %	7 %	0 %	n/d	20 %	0 %
Raisons	Transfert vers le secteur privé	Autre emploi			Transfert vers une commission scolaire (10 %) Autre emploi (10 %)	
2008-2009	10 %	7 %	0 %	n/d	30 %	0 %
Raisons	Transfert vers le secteur privé	Autre emploi			Transfert vers une commission scolaire (20 %) Autre emploi (10 %)	

40 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.

41 OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2005), *État de la situation de la langue des signes québécoise : rapport de recherche et pistes de solution proposées par l'Office des personnes handicapées du Québec* (DERIN-1200), Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale, L'Office, 384 p.

En résumé, le SIVET a été confronté à 5 départs d'interprètes (sur 54) au cours de l'année 2008-2009 tandis que le SIPSE n'a eu qu'une seule démission (sur 13). Quant au SRIL, il a perdu près de 4 interprètes (sur 11) au cours de cette même année. Les principales raisons invoquées pour expliquer ces démissions sont principalement des changements d'emploi en faveur des commissions scolaires et du secteur privé.

En ce qui a trait aux conditions de travail des interprètes, une variation peut être constatée tant au niveau des échelles salariales que des avantages sociaux qui leur sont offerts. Cette variation est présente entre les SRI, mais également dans le secteur public. Le tableau 8 présente les échelles de traitement des interprètes à l'emploi des SRI.

TABLEAU 8

ÉCHELLES DE TRAITEMENT DES SRI

	SIVET[1]	SIPSE[2]	SRIAT	SRIEQ	SRIL	SRIVO	ASL
Échelle salariale junior	14,42 $/h	18,35$/h	15 $/h	Pigiste[3] : 15,70 $/h Régulier : 15,08 $/h	14 $/h à 19 $/h	15 $/h	35 $/h
Échelle salariale intermédiaire	18,22 $/h	24,44 $/h	20 $/h	Pigiste : 20,80 $/h Régulier : 17,44 $/h	17 $/h à 24 $/h	20 $/h	
Échelle salariale senior	22,76 $/h	30,56 $/h	25 $/h	Pigiste : 25,90 $/h Régulier : 19,16 $/h	Pigiste seulement : 30 $/h à 34 $/h	30 $/h	

1 Ces taux horaires s'appliquent pour les interprètes pigistes et réguliers du SIVET. Les interprètes réguliers bénéficient également de certains avantages sociaux, tandis que les pigistes reçoivent une compensation en pourcentage.

2 Ces taux sont majorés de 2,5 % par année.

3 Un montant forfaitaire de 0,20 $/heure est également octroyé à tous les interprètes pigistes au SRIEQ.

Ces variations s'expliquent notamment par le fait que les interprètes réguliers du SIVET et du SRIEQ sont syndiqués. Ils bénéficient donc d'avantages sociaux auxquels les interprètes pigistes n'ont pas accès. 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[42]. Les interprètes œuvrant dans le secteur public sont syndiqués et bénéficient des avantages sociaux associés au corps d'emploi de techniciens. Leurs conditions de travail, en ce qui a trait aux échelles de traitement, sont exposées dans le tableau 9. Ces échelles de traitement sont subdivisées en échelons, l'accès à un échelon supérieur correspondant à une augmentation annuelle ou semestrielle. Étant donné que les échelles de traitement sont harmonisées dans le secteur public, elles sont présentées de façon combinée.

42 Rappel : les deux cégeps désignés sont le cégep du Vieux-Montréal et le cégep de Sainte-Foy.

TABLEAU 9

ÉCHELLES DE TRAITEMENT DANS LE SECTEUR PUBLIC	
	Cégeps et commissions scolaires
Échelon 1	19,40 $/h
Échelon 2	20,05 $/h
Échelon 3	20,68 $/h
Échelon 4	21,39 $/h
Échelon 5	22,08 $/h
Échelon 6	22,77 $/h
Échelon 7	23,51 $/h
Échelon 8	24,31 $/h
Échelon 9	25,08 $/h
Échelon 10	25,92 $/h
Échelon 11	26,74 $/h
Échelon 12	27,63 $/h

Les échelles de traitement entre le salaire horaire des interprètes à l'emploi des SRI et ceux à l'emploi du réseau public sont relativement similaires lorsque prises globalement. Toutefois, le salaire horaire de base est plus élevé au sein du réseau public. De plus, lorsqu'on compare les interprètes syndiqués qui travaillent dans les SRI et ceux qui exercent dans le réseau public, il est possible de constater une différence notable en faveur du secteur public concernant les échelles de traitement.

2.1.3.2 Ressources financières

Pour assurer le financement des services d'interprétation visuelle et tactile, les SRI ont essentiellement trois sources de revenus. D'une part, ils reçoivent des subventions provenant du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), relevant des ASSS. Ce programme vise à financer la mission globale des organismes communautaires qui oeuvrent dans le secteur de la santé et des services sociaux. D'autre part, certains SRI ont également signé des ententes de service avec les ASSS. Ces ententes leur permettent notamment d'obtenir un financement supplémentaire. Finalement, ils perçoivent des revenus par la vente de leurs services.

Les subventions accordées dans le cadre du PSOC sont présentées dans le tableau 10 pour les années 2006-2007, 2007-2008 et 2008-2009.

TABLEAU 10

SUBVENTIONS ACCORDÉES DANS LE CADRE DU PSOC						
	SIVET[1]	**SIPSE[2]**	**SRIAT**	**SRIEQ[3]**	**SRIL[4]**	**SRIVO[5]**
2006-2007	166 751 $	74 235 $	Aucune	243 935 $	100 396 $[6]	74 940 $
2007-2008	173 176 $	91 030 $		233 461 $	90 112 $	76 588 $
2008-2009	172 524 $	123 460 $		247 605 $	126 263 $[7]	77 738 $

1 Ces subventions combinent les ASSS de Montréal et de Laval.

2 Ces subventions proviennent de l'ASSS de l'Estrie.

3 Ces subventions combinent les ASSS de la Capitale Nationale, de Chaudière Appalaches et du Saguenay-Lac Saint Jean.

4 Ces subventions proviennent de l'ASSS de Lanaudière pour l'année 2008 2009. De plus, le SRIL a indiqué qu'un montant de 10 000 $ est inclus dans la subvention provenant de l'ASSS de Lanaudière pour financer les services d'aides à la communication (interprétation de documents écrits, formulaires à compléter, etc.).

5 Ces subventions proviennent de l'ASSS de l'Outaouais.

6 Ce montant inclut une somme supplémentaire de 26 610 $ versée sur une base non récurrente par l'ASSS de Lanaudière.

7 Ce montant inclut une somme supplémentaire de 5 264 $ versée sur une base non récurrente ainsi qu'un montant de 9 700 $ versé pour assurer l'implantation de services sur le territoire des Laurentides, auparavant couvert par le SIVET.

De manière générale, les subventions accordées aux SRI via le PSOC ont peu augmenté quant au montant accordé au cours de ces trois dernières années, à l'exception du SIPSE qui a connu une évolution importante (augmentation de 39,8 %).

Tel que mentionné précédemment, certains SRI ont signé des ententes de service avec les ASSS. Ces ententes de service permettent notamment de préciser les rôles et responsabilités de chacune des parties, de spécifier la couverture de services, de déterminer la quote-part financière de chaque ASSS, ainsi que la fréquence des versements. Sont énumérés, ci-dessous, les SRI ayant signé une entente de service avec certaines ASSS :

- SIVET : ASSS de Montréal, de la Montérégie, de Laval;
- SRIAT : ASSS Abitibi-Témiscamingue;
- SRIL : ASSS des Laurentides (à partir du 1er avril 2009);
- SRIEQ : ASSS de la Gaspésie, du Bas-Saint-Laurent, de la Mauricie-Centre-du-Québec, de la Côte-Nord.

Ainsi, quatre SRI ont des ententes de service contractées avec les ASSS. Toutefois, ce ne sont pas toutes les régions desservies par ceux-ci qui sont concernées. Le tableau 11 illustre le montant associé aux subventions accordées dans le cadre de ces ententes pour les années 2006-2007, 2007-2008 et 2008-2009.

TABLEAU 11

FINANCEMENT ACCORDÉ AUX SRI PAR ENTENTES DE SERVICE				
	SIVET[1]	SRIAT	SRIEQ[2]	SRIL
2006-2007	414 247 $	22 668 $	172 592 $	
2007-2008	405 223 $	23 014 $	170 323 $	
2008-2009	430 513 $	23 704 $	172 078 $	

1 Ce montant inclut les subventions accordées par ententes de service avec les ASSS de Montréal, de Laval, de la Montérégie et des Laurentides (cette dernière région a par la suite conclu une entente de service avec le SRIL depuis le 1er avril 2009).

2 Ce montant inclut les subventions accordées par les ententes de service avec les ASSS de la Gaspésie, du Bas Saint Laurent, de la Mauricie Centre du Québec et de la Côte Nord.

De manière générale, les subventions accordées dans le cadre d'ententes de service sont relativement stables pour les trois années de référence. Toutefois, il importe de préciser que tant sur le plan du contenu que de la forme, la comparaison de ces ententes de service permet de constater qu'elles ne sont pas harmonisées et diffèrent selon l'ASSS et le SRI concernés.

La dernière source de financement pour les SRI provient de la vente de services d'interprétation visuelle et tactile auprès de divers clients et organismes. Le tableau 12 présente le montant global provenant de la vente de services pour chacun des SRI pour ces mêmes années de référence.

TABLEAU 12

REVENUS PROVENANT DE LA VENTE DE SERVICES						
	SIVET	SIPSE	SRIAT	SRIEQ	SRIL	SRIVO
2006-2007	582 741 $	45 058 $	59 602 $	476 360 $	30 677 $	126 362 $
2007-2008	586 615 $	36 715 $	44 309 $	572 594 $	44 922 $	146 916 $
2008-2009	586 789 $	50 475 $	48 272 $	567 551 $	79 013 $	121 906 $

Considérant ces données, il est possible de constater que la vente de services est une source importante de financement des SRI. Ces revenus varient légèrement d'une année à l'autre pour l'ensemble des SRI, à l'exception du SRIEQ (augmentation de 16 %) et du SRIL (augmentation de 64 %), en raison d'une nouvelle région à couvrir.

Le tableau 13 illustre les revenus totaux de chacun des SRI, lorsqu'on additionne les revenus provenant des subventions du PSOC, des ententes de service ainsi que de la vente de services.

TABLEAU 13

REVENUS TOTAUX						
	SIVET	SIPSE	SRIAT	SRIEQ	SRIL	SRIVO
2006-2007	1 163 739 $	119 293 $	82 270 $	895 887 $	131 163 $	203 302 $
2007-2008	1 165 014 $	127 745 $	67 323 $	976 378 $	135 034 $	223 504 $
2008-2009	1 189 826 $	173 935 $	71 916 $	987 234 $	211 926 $	199 644 $

La fluctuation des données correspond principalement aux revenus recueillis grâce à la vente de services. Par ailleurs, il n'est pas possible de déterminer avec précision le pourcentage des revenus totaux des SRI provenant de fonds publics étant donné que les revenus issus de la vente de services proviennent tant des secteurs privé que public. Toutefois, il est tout de même possible d'affirmer que la majorité de leur financement provient de fonds publics.

Dans la perspective d'obtenir un comparatif quant à l'évolution du nombre de demandes par rapport aux revenus des SRI, le tableau 14 dresse un bilan sommaire de l'année 2000-2001[43] et de l'année 2008-2009.

TABLEAU 14

BILAN – NOMBRE DE DEMANDES ET REVENUS TOTAUX								
		SIVET	SIPSE	SRIAT	SRIEQ	SRIL	SRIVO	Total
Nombre de demandes répondues	2000/2001	5 816	406	150	5 298	650	1929	14 249
	2008/2009	6 305	610	266	4 733	779	1070	13 763
% de variation		8,4 %	50,2 %	77,3 %	(10,6 %)	19,8 %	(44,5 %)	(3,4 %)
Revenus totaux	2000/2001	731 259 $	68 988 $	32 706 $	628 972 $	61 561 $	165 578 $	1 689 064 $
	2008/2009	1 189 826 $	173 935 $	71 916 $	987 234 $	211 926 $	199 644 $	2 924 461 $
% de variation		62,7 %	152 %	119,9 %	56,9 %	244 3 %[1]	20,5 %	73,1 %

1 La hausse des revenus du SRIL pour l'année 2008 2009 s'explique par le transfert des services offert dans la région des Laurentides du SIVET au SRIL.

Lorsque les données sont prises de manière globale, on constate que le nombre de demandes a légèrement diminué (3,4 %) au cours des huit dernières années, tandis que les revenus des SRI ont connu une croissance (73,1 %). À titre d'exemple, le SRIEQ a subi une baisse du nombre de demandes répondues de 10,6 %[44], mais ses revenus ont augmenté de 56,9 %. En ce qui concerne le SIVET, ce dernier a connu une croissance du nombre de demandes répondues de 8,4 % tandis que ses revenus totaux ont augmenté de 62,7 %. La baisse de la demande peut être expliquée par certains facteurs, tels que l'insuffisance d'interprètes disponibles et le recours aux services du secteur privé. Quant à la croissance des revenus, celle-ci peut être attribuée à l'indexation annuelle des subventions accordées, la hausse des tarifs, la hausse des coûts fixes et des frais d'exploitation, les augmentations salariales et la syndicalisation des deux SRI (SIVET, SRIEQ) qui assurent la plus grande prestation de services dans l'ensemble du Québec.

43 MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX 2002, op. cit., p. 33.

44 Tel que spécifié précédemment, il est utile de rappeler que durant la même période, le SRIEQ a connu une hausse du nombre d'heures de services rendus.

Tel qu'indiqué précédemment, les revenus des SRI proviennent de trois sources : les subventions provenant du PSOC, les ententes de service et la vente de services. Ainsi, les SRI doivent, dans le respect de ces enveloppes budgétaires, répondre aux demandes de services pour chaque secteur du cadre normatif. La lettre de M. Jean Rochon, ministre de la Santé et des Services sociaux lors du transfert des services en 1996, confirme ces différents aspects :

> « Le financement provenant du ministère de la Santé et des Services sociaux ne couvrira pas l'ensemble des coûts de fonctionnement de ce service; plusieurs services publics, tant ceux des établissements de santé et des services sociaux que ceux d'autres ministères, assurent le financement de services d'interprétation afin de permettre l'accès à leurs services. [...] Par ailleurs, afin de maintenir la continuité dans ces services, il m'apparaît également important que votre Régie s'assure que l'organisme responsable respecte les principaux éléments du cadre normatif de l'OPHQ qui prévalait jusqu'à maintenant dans la gestion de ce programme dont principalement les sections portant sur le "cadre général", "les services et secteurs couverts", ainsi que "les règles d'admissibilité"[45]. »

Afin d'avoir un aperçu des secteurs couverts par les subventions des ASSS et des secteurs qui font l'objet d'une facturation, le tableau 15[46] illustre ces différents aspects.

TABLEAU 15

FINANCEMENT DES SERVICES PAR SECTEURS COUVERTS

Secteurs couverts	Facturation	Précisions
	SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX	
Hôpitaux	Établissements	À l'exception de la région de Montréal (pris dans les subventions de l'ASSS)
CLSC	Établissements	
Cliniques médicales	Subventions ASSS	
Pratiques en cabinet privé (Physiothérapie, psychologie, podiatrie, etc.)	Subventions ASSS	
Centres de réadaptation (CR)	Établissements	À l'exception de deux SRI pour certains CR
Centres Jeunesse	Établissements	
Médecine douce et alternative	Subventions ASSS	Avec certaines restrictions. Services non couverts pour trois SRI

45 Lettre du 28 mars 1996 de M. Jean Rochon, ministre de la Santé et des Services sociaux, adressée aux régies régionales.

46 Pierre CHAGNON (2008), *Rapport sur la consultation effectuée auprès du SIVET,* Montréal, p. 61. [Document interne]. Le tableau a été légèrement modifié pour actualiser certains éléments.

TABLEAU 15 (suite)

FINANCEMENT DES SERVICES PAR SECTEURS COUVERTS		
Secteurs couverts	**Facturation**	**Précisions**
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES SUBVENTIONNÉS PAR LES ASSS		
Client sourd requérant des services dispensés par un organisme communautaire (ex. : maisons d'hébergement, groupes d'entraide, etc.)	Subventions ASSS Établissements	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre, et d'un organisme à l'autre
EXERCICE DU DROIT PARENTAL		
Écoles	Subventions ASSS Établissements	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre
CPE et garderies privées	Subventions ASSS Établissements	
Adultes sourds dont les parents exigent des soins (CHSLD, maisons de retraite privées)	Subventions ASSS Établissements	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre
SERVICES GOUVERNEMENTAUX		
Palier fédéral	Établissements	Certains SRI ont indiqué que quelques services sont pris dans les subventions des ASSS (ex. : Services de l'immigration et des réfugiés). Tandis que certains ont des ententes signées avec un MO (ex. : Services Canada)
Palier provincial	Établissements	
Palier municipal	Établissements	
JUSTICE		
Palais de justice	Établissements Subventions des ASSS	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre. Toutefois, certains services ne sont pas toujours couverts par l'ensemble des SRI (ex. : mariage civil)
Bureaux d'aide juridique	Établissements Subventions des ASSS	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre
Consultation en privé pour préparation d'une cause	Subventions des ASSS Établissements	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre, mais ils sont majoritairement pris à même les subventions des ASSS
TRAVAIL		
Entrevues d'emploi	Établissements Subventions des ASSS	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre
Maintien en emploi	Établissements Subventions des ASSS	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre
Assemblées et activités syndicales	Établissements Subventions des ASSS	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre.

TABLEAU 15 (suite)

FINANCEMENT DES SERVICES PAR SECTEURS COUVERTS		
Secteurs couverts	**Facturation**	**Précisions**
VIE ASSOCIATIVE		
A. G., C. A., C. E.	Organismes Subventions des ASSS	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre
Rencontres diverses pour les besoins de fonctionnement d'un organisme	Organismes Subventions des ASSS	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre
Fêtes, activités diverses, etc.	Organismes Subventions des ASSS	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre
SERVICES ET BIENS DE CONSOMMATION		
Contrats à signer pour gros achats : voitures, maison, contrats de rénovation ou réparation (toit ou autre), etc.	Subventions des ASSS	Avec certaines restrictions
Rendez-vous dans une institution financière : prêt, hypothèque, etc.	Établissements Subventions des ASSS	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre. Toutefois, la majorité des services octroyés sont pris à même les subventions des ASSS
Démarches pour de l'assurance	Subventions des ASSS	Services non couverts par un SRI
Consultation pour retraite, REER, problèmes d'impôt	Établissements Subventions des ASSS	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre. Toutefois, la majorité des services octroyés sont pris à même les subventions des ASSS. Ces services ne sont pas couverts par un SRI
Achat d'équipements spécialisés (chaussures sur prescription, etc.)	Subventions des ASSS	Avec certaines restrictions
COLLOQUES, CONGRÈS, ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX		
Foires de l'emploi, colloques sur l'éducation ou autre, congrès national ou international, d'organisme ou de compagnie, etc.	Établissements Subventions des ASSS	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre

TABLEAU 15 (suite)

FINANCEMENT DES SERVICES PAR SECTEURS COUVERTS		
Secteurs couverts	**Facturation**	**Précisions**
FORMATION ET APPRENTISSAGE		
Formation offerte par une institution privée quand il n'est pas possible d'obtenir ce cours dans le secteur public	Établissements	Si l'établissement concerné accepte de défrayer les coûts, sinon ce service n'est pas couvert
Cours d'éducation populaire dans les commissions scolaires où les organismes d'éducation populaire ne permettent pas l'obtention de crédits	Établissements Subventions des ASSS	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre
Cours favorisant le développement de l'employabilité de la personne	Établissements Subventions des ASSS	Le financement de ces services varie d'un SRI à l'autre. Certains SRI ne couvrent pas ce service

La lecture de ce tableau permet de constater qu'il n'y a pas d'uniformité quant au financement des services pour chaque secteur couvert, à l'exception de certains d'entre eux, tels que les services gouvernementaux et certains services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux. Conséquemment, certains établissements se voient facturer pour l'utilisation de services d'interprétation tandis que dans d'autres régions, c'est un scénario différent qui s'applique.

2.1.3.3 Reddition de comptes et évaluation de la satisfaction de la clientèle

En matière de reddition de comptes, les SRI doivent essentiellement se conformer aux critères établis dans le cadre du PSOC, c'est-à-dire qu'ils doivent fournir annuellement (avant le 30 juin de chaque année), aux ASSS subventionnaires, les documents suivants :

- Rapport d'activités du dernier exercice complété;
- Rapport financier du dernier exercice complété;
- Preuve de la tenue d'une assemblée générale annuelle des membres;
- Preuve de la tenue d'une séance publique d'information (ex. : avis de convocation).

Par conséquent, le mécanisme de reddition de comptes se limite aux mêmes modalités que pour l'ensemble des autres organismes communautaires financés par ce programme.

Par ailleurs, trois SRI ont établi un mécanisme d'évaluation de la satisfaction de la clientèle. Toutefois, il n'est pas toujours structuré de manière formelle. Par exemple, le SRIAT procède de manière verbale, le SRIL fait compléter des sondages ponctuels auprès des utilisateurs et des formulaires sur la qualité des services sont disponibles en tout temps, tandis que le SIPSE effectue ce type d'évaluation auprès de la clientèle après qu'un interprète ait rendu quelques services. Il importe de noter que les deux SRI qui assurent la majorité de la prestation de services au Québec (SIVET, SRIEQ) n'ont pas de tel mécanisme.

Finalement, l'ensemble des SRI dispose d'un mécanisme de traitement des plaintes qui permet d'améliorer, de manière continue, l'offre de services auprès de la clientèle en réduisant les insatisfactions déclarées. Ce mécanisme varie d'un SRI à l'autre, mais comprend généralement la formulation d'une plainte déposée à leur C. A. respectif.

2.1.4 Connaissance des besoins et des services

Il a été mentionné à plusieurs reprises par les représentants des SRI et des associations nationales que les MO connaissent peu leurs obligations relatives à la politique gouvernementale sur *L'Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées,* les besoins d'adaptation des personnes ayant une incapacité auditive, ainsi que les organismes prestataires de services d'interprétation visuelle et tactile. Par conséquent, les SRI doivent fréquemment justifier et expliquer auprès des divers organismes la nécessité de faire appel à leurs services pour faciliter la communication avec les personnes sourdes ou malentendantes qui transigent avec eux. Pour pallier à cette problématique, certains SRI font la promotion de leurs services auprès de certains MO. Par exemple, le SIPSE a produit du matériel didactique visant à sensibiliser et former les intervenants de divers milieux sur la communication avec les personnes sourdes ou malentendantes. De plus, une formation a été développée par le SIPSE qui sera offerte gratuitement par un interprète et une personne sourde aux intervenants entendants qui sont appelés à intervenir dans des situations d'urgence, tels que les ambulanciers et les policiers, et ce, à compter de l'automne 2011. Également, certains SRI effectuent de la sensibilisation lorsqu'un service est rendu auprès d'un MO, tandis que d'autres publient leurs coordonnées dans des revues adressées aux personnes ayant une incapacité auditive.

2.1.5 Recrutement, évaluation et perfectionnement des interprètes

Les exigences lors du recrutement des interprètes varient également selon les SRI. Certains d'entre eux exigent que les interprètes possèdent soit un diplôme collégial, parfois avec une spécification en communication, soit une formation spécifique en langue des signes québécoise (LSQ). D'autres procèdent par le biais d'un comité évaluateur composé de personnes sourdes et d'interprètes seniors. Ces évaluations permettent également de procéder à la classification des interprètes (junior, intermédiaire, senior) lors de leur embauche. Ainsi, les exigences, quant au niveau de formation nécessaire pour être interprète, ne sont pas similaires entre ces divers organismes. De plus, la difficulté liée au recrutement des interprètes nécessite, de la part des SRI, de la souplesse quant aux exigences demandées.

Le recrutement se fait également par des affichages dans des sites de recrutement (Emploi-Québec ou Service Canada), par du bouche-à-oreille ou par de la sensibilisation auprès des étudiants qui suivent une formation pour apprendre la LSQ. Toutefois, certains SRI ont fait part de leur difficulté à recruter des interprètes.

Sur l'aspect du perfectionnement et de la formation continue des interprètes, l'ensemble des SRI, à l'exception du SRIAT, offre de telles mesures. Ces formations peuvent porter sur des thématiques spécifiques, telles que l'interprétation dans le secteur de la justice, sur le code d'éthique ou sur la santé et la sécurité au travail. À noter que le SRIL bénéficie de la présence d'une enseignante LSQ à raison d'une à deux journées par semaine pour offrir de la formation continue ou pour répondre à des besoins particuliers.

Finalement, en ce qui concerne la présence d'un code d'éthique et de déontologie pour encadrer la pratique des interprètes, tous les SRI en possèdent un. Ces codes de déontologie varient, mais comprennent notamment des aspects liés à la confidentialité, à l'impartialité, aux compétences et aux comportements professionnels.

2.1.6 Autres

Le SIPSE a également émis certaines précisions concernant une particularité dans sa prestation de services d'interprétation pour certains secteurs non couverts par le cadre normatif. Ainsi, les personnes sourdes ou malentendantes inscrites au SIPSE bénéficient d'une banque d'heures de service (10 hres/année) consacrée à des activités de loisir. Cette banque d'heures est financée par les surplus budgétaires annuels provenant du PSOC, lorsqu'il y en a. Les personnes inscrites peuvent donc les utiliser selon leurs besoins et au moment souhaité. Comme précisé par le SIPSE, les personnes inscrites ont également la possibilité de regrouper le nombre d'heures individuel qui leur a été octroyé afin, par exemple, d'avoir accès à des cours offerts par un centre communautaire ou participer à des voyages organisés.

2.1.7 Limites du portrait de la situation

Certaines limites peuvent être identifiées concernant ce portrait de la situation sur l'organisation et la gestion actuelle des services d'interprétation visuelle et tactile. Considérant le fait que les données recueillies ne concernent que quelques années de référence, il est difficile d'identifier des tendances générales établies sur plusieurs années. Toutefois, les données recueillies à l'aide du questionnaire distribué auprès des SRI, combinées aux données issues de l'État de situation 2002, permettent de préciser et d'étayer certains constats tout en ayant un portrait clair quant à la situation actuelle sur la prestation de services d'interprétation visuelle et tactile au Québec par les SRI. Finalement, ce portrait de la situation ne permet pas d'établir des comparaisons avec certaines années plus « difficiles » où les SRI ont pu se voir confrontés à une diminution de leur financement, à une absence d'interprètes disponibles ou à un roulement de personnel au sein de l'équipe de direction.

2.2 Principaux constats

Tel qu'inscrit dans la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité,* il importe de viser une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées. Cet objectif représente, pour les personnes sourdes ou malentendantes, la possibilité de s'exprimer et de communiquer adéquatement avec autrui, peu importe les moyens de communication utilisés. Dans cette optique, des services d'interprétation visuelle et tactile sont essentiels pour favoriser la participation sociale des personnes ayant une incapacité auditive dans l'accomplissement de leurs activités quotidiennes et dans la pleine réalisation de leurs habitudes de vie.

Pour la formulation des constats concernant l'organisation et la gestion des SRI, les éléments provenant de l'État de situation 2002, les avis émis par les associations nationales de personnes ayant une incapacité auditive et les SRI, les discussions en plénières avec ces dernières ainsi que le portrait de la situation ont été considérés.

ORGANISATION DES SERVICES

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

Dans un premier temps, il est possible de constater que la gamme de services offerts par les SRI est variable d'une organisation à l'autre. 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 les services d'aide à la communication et les services adaptés aux anglophones.

Impact sur les personnes ayant une incapacité auditive

Selon le lieu de résidence de la personne, la gamme de services offerts sera différente. Par conséquent, certaines personnes n'ont pas accès à des services adaptés à leurs besoins si le SRI qui dessert leur région n'offre pas le service requis par la personne. Le problème peut également se poser lorsqu'une personne nécessitant des services particuliers déménage dans une région desservie par un autre SRI. Elle pourrait ainsi se retrouver sans service adapté à ses besoins. Il importe toutefois de préciser que les SRI tentent de répondre le plus adéquatement possible aux besoins de leur clientèle en fonction de la disponibilité des ressources humaines et financières.

Constat 2 : Modalités différentes d'accès aux services

Les tarifs horaires facturés aux clients pour bénéficier de services d'interprétation visuelle et tactile varient de manière importante entre les SRI. Par exemple, un client requérant des services d'interprétation dans la région de Québec se verra facturer un tarif horaire de 55 $/heure, tandis que dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue, ce même client bénéficiera d'un tarif horaire de 25 $/heure (plus 15 % de frais d'administration et des frais de déplacement) ou de 45 $/heure s'il réside dans la région de Lanaudière ou des Laurentides. De plus, le nombre d'heures minimal facturé varie légèrement entre les SRI. Par exemple, si une personne ne requiert un interprète que pour une demi-heure dans le cadre d'un rendez-vous, le SRIEQ facturera une heure tandis que les autres SRI factureront deux heures. Finalement, soulignons que les délais minimums pour procéder à la réservation d'un interprète oscillent entre 24 et 96 heures, selon le SRI[47].

Impact sur les personnes ayant une incapacité auditive

Selon la région où le service est rendu, ces différentes modalités d'accès aux services peuvent être considérées inéquitables pour les personnes et les organisations. Les services d'interprétation sont donc plus accessibles, d'un point de vue monétaire, dans certaines régions. Par ailleurs, un tarif élevé peut parfois décourager les individus et les organisations de recourir à des services d'interprétation dans le cadre d'une rencontre avec des personnes ayant une incapacité auditive, ce qui peut nuire dans la réponse aux besoins. Finalement, considérant les délais minimums 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.

47 Certains SRI peuvent également répondre aux demandes de dernière minute si des ressources sont disponibles pour offrir les services.

Constat 3 : Couverture de services inégale entre les régions

Il a été constaté que certains secteurs du cadre normatif sont couverts dans une région, mais non dans l'autre. Par exemple, le recours à des soins de médecine alternative, à certains services offerts par le système judiciaire, à des démarches pour obtenir des services et des biens de consommation ou à des cours favorisant le développement de l'employabilité de la personne sont des exemples de services qui ne sont pas couverts par tous les SRI. Par conséquent, le cadre normatif n'est pas appliqué de manière uniforme entre les organismes prestataires de ces services, notamment par manque de ressources humaines et financières.

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'agent payeur identifié. Plusieurs exemples de la vie courante peuvent illustrer ce constat, tels que la nécessité d'avoir un interprète pour bénéficier d'un cours de conduite ou pour rencontrer un planificateur financier dans une institution bancaire. Ces différents scénarios illustrent la nécessité pour les personnes sourdes ou malentendantes de recourir à des services d'interprétation afin d'accomplir, au même titre que les autres citoyens, des activités de la vie courante. Il importe également de mentionner que certaines habitudes de vie ne sont pas incluses dans le cadre normatif, comme la participation à des activités de loisir. Finalement, certaines situations circonstancielles, telles qu'un roulement de personnel au sein de l'équipe de direction, une insuffisance ponctuelle d'interprètes disponibles ou une diminution du financement, peuvent parfois provoquer un bris ou une diminution dans l'offre de services.

Impact sur les personnes ayant une incapacité auditive

Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent être désavantagées selon la région dans laquelle elles demeurent, car certains services ne sont couverts que par certains SRI. 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 (exemples : funérailles, mariages, etc.).

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

Concernant le nombre de demandes de services adressées aux SRI, une demande sur dix (9,8 % des demandes totales) n'a pas été répondue par les SRI pour l'ensemble du Québec en 2008-2009. Dans certaines régions, ce nombre s'élève à une demande sur quatre (SRIL), tandis qu'ailleurs ce nombre correspond plutôt à une demande non répondue sur vingt (SIVET). Plusieurs causes peuvent être identifiées pour expliquer ces données, 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. Par exemple, les personnes sourdes ou malentendantes peuvent ne pas recourir aux services des SRI, car elles savent que le secteur n'est pas couvert ou parce qu'elles font appel à leur famille ou à des interprètes provenant du privé. En tenant compte de la situation actuelle, on peut donc présumer que le nombre de services non répondus serait plus élevé si l'ensemble des demandes de services leur était adressé.

Impact sur les personnes ayant une incapacité auditive

Des services d'interprétation visuelle et tactile devraient normalement être offerts pour l'ensemble des secteurs inclus dans le cadre normatif, mais les personnes ayant une incapacité auditive n'y ont pas toujours accès pour les raisons mentionnées dans le paragraphe précédent. On peut donc conclure à une accessibilité partielle des services d'interprétation qui peut entraver la réponse aux besoins de la personne. Par conséquent, les personnes sourdes ou malentendantes peuvent se retrouver dans une situation où elles ne sont pas en mesure de communiquer adéquatement, telle que dans le domaine juridique (testament, acte notarié, transactions légales de toutes sortes). Ces situations peuvent être dommageables pour les personnes, car elles peuvent difficilement transmettre les informations nécessaires à la situation ou comprendre convenablement le message émis. Ainsi, malgré leur souhait qu'il en soit autrement, les SRI ne sont pas en mesure actuellement d'assurer la couverture complète des différents secteurs du cadre normatif et de répondre à l'ensemble des demandes afin d'assurer une réponse complète aux besoins des personnes ayant une incapacité auditive.

Constat 5 : Insuffisance d'interprètes disponibles

Même si le nombre d'interprètes oeuvrant dans les SRI est demeuré sensiblement le même au cours des dix dernières années, il est possible de constater que 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 :

- Aucune formation complète n'est offerte en interprétation visuelle et tactile pour assurer la relève;
- Le travail d'un interprète est souvent précaire étant donné que 156 interprètes sur les 178 à l'emploi des SRI à travers le Québec ont un statut de pigiste. Ils sont donc rémunérés selon le nombre de services rendus plutôt que d'être salariés avec les avantages sociaux et les conditions de travail s'y rattachant. De plus, malgré le fait que les interprètes se déclarent disponibles pour travailler à temps plein, ils n'ont aucune garantie quant aux nombres d'heures de travail qu'ils auront par semaine;
- Les conditions de travail offertes au sein du réseau public sont plus avantageuses. Ainsi, il est plus difficile pour les SRI d'assurer la rétention de leur personnel et d'embaucher de nouveaux interprètes en raison de cette concurrence.

Impact sur les personnes ayant une incapacité auditive

L'insuffisance d'interprètes disponibles a un impact important sur l'accessibilité aux services d'interprétation visuelle et tactile auprès des personnes ayant une incapacité auditive. Ainsi, certaines personnes ne pourront bénéficier de services en raison d'un manque d'interprètes.

Constat 6 : Méconnaissance des besoins et des services

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.* Les MO ont donc l'obligation d'assurer une prestation de services adaptés aux besoins des personnes handicapées. 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. Par exemple, certains MO refuseront de défrayer les coûts, d'autres auront tendance à réduire le temps des rencontres ou tenteront de s'organiser sans interprète en évoquant que la personne sait écrire ou que ses besoins ont été « bien compris » par l'organisation. Ces 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. Par conséquent, cette méconnaissance de la part des MO, doublée d'un roulement de leur personnel, représentent des obstacles à l'accès aux services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive.

Impact sur les personnes ayant une incapacité auditive

La méconnaissance des besoins et des services offerts par les SRI peut occasionner des frustrations chez les usagers qui n'ont pas toujours accès aux services adaptés à leurs besoins. Les services directs offerts au public, comme ceux offerts par les Centres locaux d'emploi ou par la Société d'assurance automobile du Québec, ne sont pas toujours accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes étant donné que certains organismes refusent de recevoir la personne avec un interprète s'ils doivent défrayer les coûts qui y sont associés. Des négociations constantes doivent donc être menées entre les SRI et ces organismes afin de s'assurer que la personne reçoive un service adapté à ses besoins. Par ailleurs, cette méconnaissance des besoins et des services touche également certains organismes qui ne sont pas assujettis à la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées,* tels que les services de police. Ainsi, lorsqu'une personne sourde ou malentendante fait l'objet d'une arrestation policière, les services de police refusent parfois de recourir aux services d'un interprète parce qu'ils ne reconnaissent pas les besoins d'adaptation de la personne. Des conséquences importantes pour les personnes sourdes ou malentendantes peuvent en découler si elles ne sont pas en mesure de communiquer adéquatement les informations pertinentes à la situation.

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. Selon les associations consultées, les intervenants du service de police et du Palais de justice de Montréal ont recours aux services d'interprètes travaillant soit pour une agence privée, soit à leur compte. Tel qu'il est mentionné dans les avis soumis à l'Office par les associations et les SRI dans le cadre de la consultation, plusieurs observations sont liées à cette offre privée de services :

- Aucun mécanisme d'évaluation des compétences des interprètes;
- Aucun code de déontologie ou de mesures assurant le respect de la confidentialité;
- Aucune mesure de contrôle des conflits d'intérêts;
- Aucun mécanisme de traitement des plaintes;
- Aucun processus d'évaluation de la satisfaction de la clientèle;
- Aucune assurance responsabilité en cas de faute professionnelle.

Impact sur les personnes ayant une incapacité auditive

En ayant recours à des services d'interprétation offerts par le secteur privé, les personnes sourdes ou malentendantes peuvent se retrouver dans des situations où l'interprète ne possède pas les compétences nécessaires pour assurer une prestation de services de qualité. Dans le contexte d'une procédure judiciaire ou dans le cadre d'une prestation de soins de santé, les conséquences peuvent être dommageables pour la personne. En l'absence d'un mécanisme de contrôle ou d'un code de déontologie tel qu'en disposent les SRI, il devient difficile d'assurer la confidentialité des informations dans le cadre d'une prestation de services offerte par le secteur privé. Finalement, en cas de faute professionnelle ou d'insatisfaction du service rendu, aucun mécanisme n'existe pour en rendre compte.

GESTION DES SERVICES

Constat 8 : Écart dans les conditions de travail des interprètes

À la lecture des données issues du portrait de la situation, il est possible de constater une variation dans les conditions de travail et les échelles salariales entre les SRI. Toutefois, pour obtenir un comparable précis, on doit considérer le fait que certains interprètes du SIVET et du SRIEQ sont syndiqués et qu'ils bénéficient d'avantages sociaux et de la sécurité d'emploi. Il est donc possible, d'une part, de comparer les conditions de travail entre les interprètes pigistes à l'emploi des SRI et, d'autre part, d'effectuer une comparaison entre les interprètes syndiqués au sein des SRI et ceux du secteur public, également syndiqués.

Par exemple, en ce qui a trait aux interprètes pigistes, les échelles salariales varient, pour l'année 2010, entre 14 $/heure et 19 $/heure pour les interprètes juniors, entre 17 $/heure et 24 $/heure pour les interprètes intermédiaires, et entre 22,76 $[48]/heure et 34 $/heure pour les interprètes seniors. Quant à l'ASSS de Montréal, elle offre un taux horaire de 35 $/heure à tous leurs interprètes ASL. Il existe donc une différence notable entre le taux horaire des interprètes pigistes, selon le SRI pour lequel ils travaillent.

En ce qui concerne les conditions de travail et les échelles de traitement entre les interprètes réguliers au sein des SRI et ceux du secteur public (commissions scolaires et cégeps), il existe également une variation importante. Ces taux horaires oscillent entre 14,42 $/heure et 22,76 $/heure pour les interprètes à l'emploi des SRI et entre 19,40 $/heure et 27,63 $/heure pour les interprètes à l'emploi du secteur public. De plus, 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.

Impact sur les personnes ayant une incapacité auditive

Dans la mesure où les SRI rencontrent des difficultés de recrutement et de rétention de leurs interprètes en raison de la concurrence avec le secteur public, cette situation peut avoir un impact sur l'accessibilité des services d'interprétation visuelle et tactile pour les personnes sourdes ou malentendantes. Il est donc envisageable de considérer que si un certain nombre d'interprètes quittent les SRI pour le secteur public, ces derniers auront moins d'interprètes pour assurer la couverture de services sous leur responsabilité.

48 Ce taux horaire correspond à celui du SIVET auquel il faut ajouter une compensation en pourcentage.

Constat 9 : Disparités concernant les ententes de service

Tel que constaté par l'analyse des données issues du questionnaire, les ententes de service contractées entre les ASSS et les SRI ne font pas l'objet d'une pratique généralisée étant donné que seuls quatre SRI sur six et neuf régions administratives sur seize font l'objet de telles ententes. Par ailleurs, ces ententes ne sont pas harmonisées, tant sur le plan du contenu que de la forme. 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 importante concernant les ententes de service, tant sur le plan des différents aspects inclus que sur le nombre de régions couvertes.

Impact sur les personnes ayant une incapacité auditive

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, ces ententes permettent d'éviter des négociations constantes entre les deux parties prenantes afin d'assurer une continuité de services.

Constat 10 : Reddition de comptes insuffisante

En ce qui a trait aux mécanismes de reddition de comptes, les SRI ont principalement des exigences qui sont liées au PSOC. Considérant le mandat attribué aux SRI d'assurer une prestation de services d'interprétation visuelle et tactile et de couvrir l'ensemble des secteurs du cadre normatif afin de répondre adéquatement aux besoins des personnes ayant une incapacité auditive, cette reddition de compte devrait également porter sur :

- La répartition des sommes allouées par secteurs d'intervention;
- Le nombre de services rendus en fonction du financement accordé;
- Le nombre de plaintes déposées;
- Le degré de satisfaction de la clientèle.

Ces différents aspects, en plus des autres éléments déjà exigés dans le cadre du PSOC, permettraient d'établir un lien entre les ressources attribuées et les résultats atteints afin d'apprécier la performance de l'organisation. Par ailleurs, selon les informations présentées dans le portrait de la situation et sur la base des commentaires recueillis, il est possible de constater qu'il existe peu de processus structurés d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

Impact sur les personnes ayant une incapacité auditive

La reddition de comptes auprès des organismes subventionnaires constitue un moyen pour assurer l'atteinte des objectifs fixés (nombre de services rendus, secteurs couverts, etc.) afin d'assurer une prestation de services qui réponde aux besoins de la clientèle. L'établissement d'un mécanisme structuré d'évaluation de la satisfaction de la clientèle permet notamment d'identifier les lacunes quant à l'offre et la qualité des services rendus afin d'y apporter les correctifs nécessaires ainsi que d'identifier ce qui est satisfaisant dans l'offre de services.

FINANCEMENT ET FACTURATION

Constat 11 : La présence de différentes modalités de financement pour les SRI

Les renseignements recueillis lors de la démarche de concertation ont démontré qu'il existe trois sources de financement permettant aux SRI d'offrir leurs services : les ententes de service, le PSOC, 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. En effet, en plus de devoir participer à la négociation des ententes de service, les SRI sont tenus de répondre aux exigences du PSOC et surtout, dans le cas de la vente de services, ils doivent régulièrement consacrer un temps important pour planifier la prestation de leurs services et en obtenir le paiement.

À l'égard de ce dernier point, les SRI ont maintes fois souligné la difficulté d'identifier un agent payeur, c'est-à-dire la personne responsable de faire ou d'accorder le paiement au sein des organisations. 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[49]. 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, les fréquents changements de personnel obligent les SRI à refaire des activités de sensibilisation et à actualiser leurs contacts afin de faciliter la prestation de leurs services. Lors de la démarche de concertation, les SRI ont souligné qu'ils doivent consacrer un temps important pour réaliser ces opérations.

En fin de compte, bien que cette situation touche les SRI d'une manière plus ou moins prononcée, la gestion de ces différentes sources de financement peut être considérée comme un travail complexe.

49 Toutefois, ces organisations sont néanmoins tenues de fournir un accommodement raisonnable en raison des incapacités des personnes qui requièrent des services.

Impact sur les personnes ayant une incapacité auditive

La présence de différentes sources de financement peut potentiellement avoir un impact négatif sur les services offerts par les SRI. En effet, bien que leurs ressources soient utilisées, entre autres, pour mieux répondre aux besoins exprimés par les personnes ayant une incapacité auditive et pour améliorer leurs services, les SRI doivent parfois investir un temps considérable pour assumer les responsabilités qui découlent de la gestion de ces diverses sources de financement.

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

Le portrait de la situation a mis en lumière l'existence d'une tarification et d'une utilisation budgétaire différentes selon les SRI. Cette différence est constatée autant au niveau régional qu'au point de vue organisationnel.

En considérant l'aspect 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. Cela peut se constater en matière de services municipaux, lors d'un rendez-vous bancaire ou lors d'une entrevue d'emploi. Cependant, l'accès à ces mêmes services pourra être problématique dans une autre région si les mêmes types 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 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.

Pour les 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. Par exemple, le tarif pourra être moins élevé pour un organisme qui dispose de peu de ressources financières ou être légèrement plus élevé lorsqu'il s'agit d'une organisation gouvernementale. Cette pratique peut avoir engendré le développement d'une certaine méfiance à l'égard des SRI de la part des clients.

Impact sur les personnes ayant une incapacité auditive

La variation des tarifs et des choix budgétaires des SRI entraîne des disparités régionales relativement aux services d'interprétation qui peuvent être offerts aux personnes ayant une incapacité auditive. La couverture des secteurs du cadre normatif n'est pas uniforme parmi les régions et cela crée des frustrations pour les personnes qui nécessitent des services d'interprétation. De plus, les SRI étant dans l'obligation d'offrir des services d'interprétation en fonction du budget à leur disposition, ils doivent régulièrement justifier, auprès de leur clientèle, les choix qu'ils ont eu à effectuer concernant les secteurs du cadre normatif à couvrir. Ces choix pouvant parfois être l'objet d'insatisfaction, ce contexte ne favorise pas le maintien d'un climat convivial entre les personnes ayant une incapacité auditive et les SRI.

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[50], 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. Par conséquent, il est possible d'affirmer qu'il n'existe aucune formation complète et accessible en interprétation visuelle au Québec.

Impact sur les personnes ayant une incapacité auditive

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. Malgré que les SRI aient développé des critères de sélection pour embaucher des interprètes ou des mécanismes pour évaluer leurs compétences[51], 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.

Conséquemment, la présence d'interprètes visuels ayant un niveau de qualification variable en raison de l'absence d'une formation complète et accessible en interprétation visuelle peut occasionner des insatisfactions provenant de la clientèle.

2.3 Orientations et analyse de pistes de solution possibles

Trois orientations ont été identifiées par l'Office en vue d'apporter les correctifs nécessaires aux problèmes observés concernant l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile :

- Une offre de services complétée par une formule de type budget personnalisé;
- Une offre de services basée sur le financement d'organismes communautaires;
- Une offre de services assumée par le secteur public.

Ces orientations ont été retenues en fonction de certains fondements qui sont présentés ci-après. Aussi, chaque orientation est brièvement décrite afin qu'il soit aisé d'en comprendre les avantages et les inconvénients ainsi que leur pertinence en lien avec les constats qui touchent les services d'interprétation visuelle et tactile. De manière à concrétiser ces orientations, des pistes de solution ont été analysées au regard de leurs impacts potentiels sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation.

50 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.

51 Il faut cependant préciser que ces mesures ne sont pas harmonisées parmi les SRI.

Les orientations et les pistes de solution proposées par l'Office ont été analysées et soumises aux partenaires concernés dans le cadre de la démarche de consultation afin de susciter une réflexion quant au modèle d'organisation et de gestion qui doit être privilégié.

Sur la base de l'analyse des orientations, les recommandations de l'Office quant aux pistes de solution à privilégier en vue d'améliorer l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile sont présentées dans la partie 3.

2.3.1 Fondements

Les orientations et les pistes de solution analysées s'appuient sur des fondements issus des lois, politiques et normes en vigueur. Ces fondements sont :

- 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.

2.3.1.1. La responsabilisation des différents acteurs

La révision législative de 2004 accordait une importance accrue à la responsabilisation des acteurs publics et privés concernés par l'intégration sociale des personnes handicapées. Cette responsabilisation implique que l'ensemble des acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux se mobilise pour mettre en place des solutions innovatrices, durables et pertinentes en fonction des besoins anticipés. De plus, la politique *À part entière,* qui mise également sur une responsabilisation renforcée des acteurs, est un point de repère capital pour la mise en œuvre de la Loi. Finalement, la responsabilisation des différents acteurs se concrétise également dans la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées,* étant donné qu'il appartient à chaque MO de prendre les mesures qui s'imposent pour s'assurer que les personnes handicapées aient accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.

2.3.1.2 L'accessibilité des services d'interprétation visuelle et tactile

Tel que mentionné dans la politique *À part entière,* une société solidaire et plus équitable implique que les personnes handicapées et leur famille puissent accéder à un niveau de vie suffisant. Pour ce faire, il est nécessaire de soutenir la participation sociale des personnes handicapées. Ce soutien se manifeste, entre autres, par la nécessité de réduire les conséquences financières liées aux déficiences et aux incapacités[52]. Dans cette perspective, il importe de compenser les frais supplémentaires que les personnes handicapées doivent assumer en raison de leur déficience ou de leurs incapacités. Pour les personnes ayant une incapacité auditive, cette compensation se traduit, notamment par l'accès aux services d'interprétation visuelle et tactile et par la prise en charge des frais qui en découlent afin de leur permettre de participer à la vie sociale au même titre que tous les autres citoyens.

52 François BLAIS, Daniel GARDNER et André LAREAU (2004), *Un système de compensation plus équitable pour les personnes handicapées : rapport final du groupe d'experts mandatés par l'Office des personnes handicapées du Québec* (DRDP-1153), Drummondville, Direction des communications, L'Office, janvier, p. 12 (mis à jour le 2005-11-30/lf).

De plus, la solidarité et l'équité à l'endroit des personnes handicapées se manifestent également par l'amélioration et la simplification de l'organisation des services aux personnes handicapées et à leur famille afin de leur assurer un meilleur accès aux services tout en s'assurant d'une équité dans leur prestation.

2.3.1.3 Une prestation de services de qualité répondant aux besoins des personnes

La qualité et la disponibilité des services rendus aux personnes handicapées et à leur famille peuvent avoir un impact substantiel sur la participation de ces personnes à la société. Ainsi, la disponibilité des services, conjuguée à une qualité dans leur prestation, sont autant de conditions favorables à leur participation sociale. Toutefois, les services offerts doivent également répondre aux besoins réels des personnes pour assurer l'accomplissement de leurs rôles sociaux et de leurs activités courantes.

2.3.2 Analyse

2.3.2.1 Une offre de services complétée par une formule de type budget personnalisé

a) Description générale de l'orientation

La politique de soutien à domicile *Chez-soi : le premier choix*[53] permet de recourir à une formule de type budget personnalisé pour l'accès à certains services. Cette formule peut prendre différentes formes, telles que les versements monétaires par l'allocation directe ou par l'entremise du chèque emploi-service. Ces deux modalités permettent aux personnes handicapées et à leurs proches de se procurer eux-mêmes les services dont ils ont besoin. En embauchant une personne en vertu d'une entente de gré à gré ou en s'adressant à une entreprise d'économie sociale, l'allocation financière permet aux personnes handicapées d'obtenir des services de soutien à domicile, comme de l'assistance personnelle ou de l'aide domestique, et aux proches de recevoir, entre autres, des services de répit et de gardiennage[54].

L'allocation directe/chèque emploi-service est une option librement choisie par la personne handicapée dont la condition de santé est stable, qui a besoin de services à long terme et qui est en mesure d'assumer la gestion de ses services, seule ou avec l'aide d'un proche[55]. En outre, les responsabilités découlant de l'allocation directe sont partagées entre les personnes handicapées et les services de première ligne des centres de santé et de services sociaux.

De plus, la formule de type budget personnalisé s'inscrit en complémentarité aux soins professionnels et aux aides techniques qui sont offerts par le réseau. Par conséquent, elle ne s'oppose pas au financement des établissements publics et elle ne cherche pas à remplacer les services existants. Elle accorde plutôt aux personnes handicapées ou à leurs proches la possibilité d'organiser eux-mêmes les services en fonction de leurs besoins et de leurs attentes.

53 MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2003), *Chez-soi : le premier choix : la politique de soutien à domicile,* Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, 44 p.

54 Répertoire des programmes et services, portail du gouvernement du Québec, [En ligne], [www.formulaire.gouv.qc.qc.ca/cgi/affiche-doc.cgi?dossier=3891].

55 MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2009), *Vous recevez de l'aide à domicile : les services d'aide à domicile et le chèque emploi-service,* Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, p 2.

Une autre modalité du budget personnalisé consiste à mettre à la disposition de la personne handicapée une banque d'heures de services, gérée par l'organisme prestataire. Celle-ci permet aux personnes handicapées de bénéficier d'un nombre d'heures de services pouvant être utilisé selon leurs besoins et au moment souhaité. La gestion de cette banque d'heures est effectuée par l'organisme prestataire de services qui veille et s'assure de la distribution des heures de services pour les personnes qui y sont inscrites. Au Québec, on retrouve un exemple d'application de cette mesure dans le cadre du service d'aide et d'accompagnement individualisé aux personnes handicapées physiques. Ce service est offert par l'organisme à but non lucratif « Promotion intervention en milieu ouvert » situé à Montréal. En acquérant le statut de membre, par une cotisation annuelle fixe, les personnes handicapées peuvent bénéficier d'un certain nombre d'heures d'accompagnement par semaine. Les besoins d'accompagnement et la plage horaire sont déterminés par le membre lui-même[56].

b) Avantages et inconvénients

Que celle-ci prenne la forme d'une allocation directe ou d'une banque d'heures, plusieurs avantages sont attribués à la formule de type budget personnalisé :

- Elle donne aux personnes handicapées et à leurs proches la possibilité de déterminer l'aide dont ils ont besoin;
- Elle permet d'élargir l'éventail des prestataires de services;
- Elle permet un certain contrôle des services reçus;
- Elle accroît l'autonomie et l'estime de soi;
- Elle minimise la dépendance à la famille et à l'entourage;
- Elle crée un meilleur équilibre entre les professionnels et les usagers.

Pour ces raisons, la formule de l'allocation directe semble répondre aux besoins des personnes handicapées ainsi qu'aux valeurs véhiculées par les associations qui les représentent[57].

Néanmoins, plusieurs inconvénients de la formule de type budget personnalisé ont été soulevés quant à son application, autant au Québec que dans certains pays[58] :

- Des problèmes de recrutement, de disponibilité et de stabilité du personnel sont constatés;
- L'offre de services semble insuffisante;
- Les prestataires de services ne sont pas toujours bien formés et ils limitent souvent leur offre à la clientèle la plus attrayante;
- Des problèmes structurels sont observés (sous-financement du programme, disparités régionales dans l'offre et la qualité des services);

56 Disponible sur Internet à l'adresse www.pimo.qc.ca.

57 ALLIANCE QUÉBÉCOISE DES REGROUPEMENTS RÉGIONAUX POUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES (2009), *Il est minuit moins cinq pour le chèque emploi-service,* Mémoire, Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées, Québec, p. 4.

58 Lina WATERPLAS et Erik SAMOY (2001). « Attribution d'un budget personnalisé : nouvelle panacée ou cheval de Troie dans les dispositifs de services aux personnes handicapées ? », *Handicap, revue de sciences humaines et sociales,* no 90, avril – juin, p. 1 à 27.

- Des responsabilités considérables sont parfois assumées par les personnes handicapées et leurs proches, dont celui de devenir employeur;
- Lorsque les services sont rendus par un membre de l'entourage immédiat, le rapport marchand qui s'installe peut perturber les relations affectives;
- La qualité des services reçus est difficile à contrôler;
- Peu de recours existent en cas d'insatisfaction du service rendu.

c) Un budget personnalisé et les services d'interprétation visuelle et tactile

Plusieurs raisons peuvent justifier la pertinence de recourir à une formule de type budget personnalisé en matière de services d'interprétation. D'abord, les personnes qui ont recours à des services d'interprétation ont maintes fois soulevé le manque d'accès à certains secteurs inscrits dans le cadre normatif.

En effet, les SRI doivent prioriser les demandes et restreindre l'accès à certains de leurs services. Bien que ces choix soient effectués afin que le plus grand nombre de personnes puisse avoir accès à des services d'interprétation, il n'en demeure pas moins que cela crée des insatisfactions pour les personnes qui nécessitent des services et amène des disparités régionales.

Pour ces raisons, une formule de type budget personnalisé aurait l'avantage de donner aux individus la possibilité de déterminer eux-mêmes les activités pour lesquelles ils souhaitent obtenir des services d'interprétation. Cette formule pourrait venir compléter les services normalement obtenus par les personnes ayant une incapacité auditive en vertu du cadre normatif.

Piste de solution : Évaluer la possibilité de mettre en place une banque d'heures personnalisée pour que les personnes ayant une incapacité auditive puissent avoir accès aux services offerts par des organismes qui n'ont aucune obligation en matière de services d'interprétation

Opportunités et contraintes de la piste de solution

Depuis l'adoption de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées,* les MO ont maintenant une indication plus claire de leurs responsabilités en matière de services d'interprétation. Même si certains irritants existent, les MO doivent normalement défrayer les coûts associés aux services d'interprétation lorsqu'ils sont responsables d'un service ou d'une activité[59]. Par conséquent, les SRI pouvant dorénavant facturer leurs services auprès des MO, ils devraient normalement consacrer une part moins importante de leur budget pour des services gouvernementaux.

Ainsi, il y aurait une opportunité pour que cette somme soit redistribuée aux personnes ayant une incapacité auditive, sous la forme d'une banque d'heures personnalisée, afin qu'elles puissent avoir accès aux services offerts par des organismes n'ayant aucune obligation en matière de services d'interprétation. Toutefois, il y a lieu de prévoir que cette marge de manœuvre financière soit insuffisante pour répondre aux besoins. En conséquence, il y aurait lieu d'envisager des sources de financement supplémentaires ou une augmentation des investissements actuels.

59 QUÉBEC (2007), *op. cit.,* MSSS, p. 12.

De plus, pour que la formule de budget personnalisé soit efficace, la personne y ayant recours doit pouvoir compter sur la disponibilité d'une offre de services capable de répondre à des besoins variés[60]. Dans le domaine des services d'interprétation, ces conditions sont en partie respectées dans la mesure où les SRI desservent l'ensemble des régions au Québec et que les besoins peuvent être facilement circonscrits en améliorant l'accès à des services d'interprétation dans certains secteurs.

Toutefois, l'expérience des budgets personnalisés tend à démontrer qu'ils gagnent en popularité avec le temps. Ainsi, on constate que les budgets initialement prévus pour desservir une clientèle doivent être régulièrement revus à la hausse pour satisfaire l'ensemble des demandes, ce qui constitue une contrainte potentielle. Par conséquent, si une banque d'heures vient à être créée en matière de services d'interprétation, il y aura nécessité de réaliser un exercice rigoureux de planification avant de mettre en place un tel mécanisme en veillant à ce qu'il y ait suffisamment d'interprètes pour répondre à la hausse probable de la demande.

Impact de la piste de solution sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation

De manière à assurer l'application du cadre normatif, cette piste de solution vise surtout à améliorer l'accès à des services d'interprétation pour les secteurs qui ont historiquement été négligés, faute de ressources (ex. : participation citoyenne, secteur privé, etc.). L'impact le plus important sera d'ordre financier et déprendra d'un ensemble de facteurs, comme le nombre de personnes qui utilisent des services d'interprétation[61], le nombre d'heures qui pourrait leur être accordé afin d'obtenir des services inclus dans le cadre normatif (mais pour lesquels un agent payeur ne peut être identifié ou pour lesquels il n'existe aucune obligation formelle en matière de services d'interprétation), l'évolution du taux horaire des interprètes, les frais afférents aux services d'interprétation, etc.

La piste de solution proposée vise à mettre en place une banque d'heures plutôt que de recourir à la formule traditionnelle de l'allocation directe/chèque emploi-service. En effet, cette dernière semble comporter plusieurs inconvénients, tels que l'émergence d'une offre privée de services pour laquelle il n'existe aucun mécanisme de contrôle et qui peut se spécialiser dans les secteurs d'intervention rentables au détriment des services plus essentiels. Par conséquent, dans un contexte où semble également se manifester une insuffisance d'interprètes, il y aurait lieu de s'assurer que cette banque d'heures puisse être gérée par les organismes prestataires de services. Ces derniers pourraient veiller à ce que l'obtention de services d'interprétation pour les secteurs jugés prioritaires, comme les soins de santé, n'entre pas en conflit avec les secteurs qui sont considérés moins essentiels. Toutefois, la mise en place d'une telle mesure pourrait également rendre plus complexe la gestion quotidienne des services.

En fin de compte, cette piste de solution ne vise pas à changer radicalement le fonctionnement actuel des services d'interprétation, mais plutôt à accorder aux personnes ayant une incapacité auditive la possibilité d'obtenir des services d'interprétation pour des activités qu'elles jugent elles-mêmes prioritaires.

60 OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2003), *La problématique du plan de services de la personne : état de situation dressé par l'Office des personnes handicapées du Québec.* Drummondville, L'Office, 72 p.

61 Il est raisonnable d'estimer qu'il y a entre 2 000 et 3 000 personnes qui utilisent des services d'interprétation au Québec (voir page 19 du présent rapport).

2.3.2.2 Une offre de services basée sur le financement d'organismes communautaires

a) Description générale de l'orientation

Depuis le début des années 90, les approches partenariales ont caractérisé les relations entre les organismes communautaires et l'État québécois, particulièrement celles touchant le réseau de la santé et des services sociaux[62]. Ces partenariats ont pris différentes formes, comme la participation à des tables de concertation, le soutien professionnel et matériel aux organismes, les ententes formelles, la gestion de projets conjoints et une plus grande collaboration dans les activités quotidiennes[63]. En 1992, à la suite des changements introduits à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, les organismes communautaires ont obtenu une reconnaissance qui a favorisé une plus grande contribution de leur part quant à l'organisation et la prestation des services[64]. Ainsi, la recherche du consensus a graduellement surpassé la culture d'opposition et de revendications qui définissait les interactions entre les organismes communautaires et l'administration publique[65].

La création du *Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales du Québec* et du *Fonds d'aide à l'action communautaire autonome* constitue deux gestes qui ont consolidé le statut des organismes communautaires et confirmé leur importance au sein de la société québécoise. En 2003, l'adoption de la politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*[66] s'est inscrite dans la continuité des actions posées par le gouvernement pour que les organismes communautaires soient reconnus comme partenaires à part entière :

> « Globalement, cette politique vise la reconnaissance de l'apport du milieu communautaire au développement social du Québec. Elle vient préciser les relations que le gouvernement veut développer et entretenir avec le milieu d'action communautaire autonome. Elle présente les diverses facettes du type de soutien que le gouvernement entend accorder aux organismes afin de favoriser la consolidation de leurs interventions et de leurs services, ainsi que l'innovation dans les approches d'intervention qui caractérisent leur action[67]. »

Par cette politique, le gouvernement a énoncé ses orientations à l'égard du milieu communautaire, présenté ses engagements et précisé les mesures de soutien nécessaires à la réalisation de leurs activités, tout en soulignant l'importance de respecter leur autonomie pour déterminer leur mission, leurs orientations et leurs modes de gestion.

62 Danielle FOURNIER et autres (2001), « La dynamique partenariale sur les pratiques des organismes communautaires dans le contexte de la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux », *Nouvelles pratiques sociales,* vol. 14, no 1, p. 111-131.

63 Sébastien SAVARD, Daniel TURCOTTE et André BEAUDOIN (2003), « Le partenariat et les organisations sociosanitaires du secteur de l'enfance, de la famille et de la jeunesse : analyse stratégique », *Nouvelles pratiques sociales,* vol. 16, no 2, p. 160-177.

64 Suzanne GARON et Bibiane ROY (2001), « L'évaluation des organismes communautaires : l'exemple d'un partenariat avec l'État : entre l'espoir et la désillusion », *Nouvelles pratiques sociales,* vol. 14, no 1, p. 97-110.

65 Danielle FOURNIER et autres (2001), *op. cit.,* p. 112.

66 QUÉBEC (2003), *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec : politique gouvernementale, Québec,* ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 60 p.

67 *Ibid.,* p 16.

b) Avantages et inconvénients

Qu'ils soient de nature générale ou associés aux approches partenariales, les avantages de recourir aux organismes communautaires pour offrir des services à la population sont multiples[68,69,70] :

- Une réponse originale et essentielle à des besoins issus de la communauté et non couverts par le secteur public;
- Une préoccupation de fournir des services adaptés aux besoins des personnes en cause;
- Un désir de rendre des services exempts de discrimination et axés sur des objectifs visant à améliorer la qualité de vie des citoyens (la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, la création de groupes d'entraide et de défense de droits, etc.);
- Une expérience partenariale qui permet de constater la diminution des préjugés, la reconnaissance des expertises, une meilleure coordination des services et une plus grande efficacité d'intervention;
- Une amélioration des réponses aux besoins de la population par la participation du milieu communautaire à la définition des priorités régionales et à la planification des services;
- Une démocratisation du réseau par la multiplication des lieux de concertation.

Néanmoins, malgré la présence accrue du milieu communautaire pour assurer la couverture complète des besoins et pour améliorer les services offerts de manière globale, on constate la présence des inconvénients et irritants suivants :

- Les ressources mises à la disposition du milieu communautaire ne permettent pas toujours de répondre adéquatement aux besoins des diverses clientèles;
- Les organismes communautaires n'ayant aucune obligation en matière de clientèle à desservir, ils ont davantage la possibilité de choisir leur clientèle au détriment d'autres;
- Le fait de confier à des organismes communautaires des services essentiels en lien avec certains besoins peut occasionner des problèmes de contrôle de la qualité et une instabilité des services;
- Les attentes réciproques sont parfois démesurées et la compréhension commune d'un phénomène peut être difficile à atteindre;
- Les établissements publics n'ont pas toujours la disponibilité nécessaire pour soutenir et conseiller les organismes;
- La notion de partenariat est occasionnellement une source de tension entre les acteurs, le secteur public y accordant parfois une fonction purement utilitaire, alors que le partenariat est à maintes reprises perçu comme une forme de sous-traitance par le milieu communautaire;
- La précarité de plusieurs organismes, qui doivent se conformer aux objectifs des programmes de financement, crée une situation dans laquelle ils doivent répondre à des commandes de l'État au détriment des activités associées à leur mission.

68 Sébastien SAVARD et autres, *op. cit.,* p. 160-177.

69 Danielle FOURNIER et autres, *op. cit.,* p. 111-131.

70 MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2009), *Programme de soutien aux organismes communautaires 2010-2011,* Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, 33 p.

En fin de compte, le gouvernement a opté pour la voie du partenariat afin de concrétiser ses engagements visant à consolider les actions et le rayonnement des organismes communautaires. Pour que cette approche obtienne le succès escompté, le partenariat ne doit pas être considéré comme une simple tâche de gestion par les établissements publics[71], mais bien une opportunité pour développer des formes de collaboration basées sur l'écoute, le respect, la transparence et l'ouverture.

c) Les organismes communautaires et les services d'interprétation visuelle et tactile

Dans les années 80, avec l'appui financier de l'Office, des organismes sans but lucratif, qualifiés d'organismes communautaires et connus sous le nom de « services régionaux d'interprétation », ont été en mesure d'organiser et de gérer la prestation des services d'interprétation pour les personnes ayant une incapacité auditive (à l'exception des services offerts dans le secteur scolaire où les SRI sont parfois mis à contribution). À la suite du transfert des programmes d'aide matérielle de l'Office vers d'autres instances gouvernementales, les SRI ont pu compter sur l'appui du réseau de la santé et des services sociaux pour financer une partie de leurs activités.

De manière à assurer une certaine uniformisation des services d'interprétation, l'Office a publié, au mois de mai 1994, un cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile. Celui-ci a fourni un encadrement relatif à la prestation des services d'interprétation visuelle, dont les services et les secteurs couverts, les dépenses reconnues, les règles à suivre pour obtenir des services, etc.

À cette époque, il semble que le cadre normatif ait été bien accueilli par les SRI, car il leur permettait d'avoir un outil commun pour offrir leurs services. Cependant, plusieurs difficultés ont été observées avec les années et celles-ci ont été expliquées précédemment.

Par conséquent, dans la mesure où les problèmes associés à l'organisation et à la gestion actuelle des services d'interprétation sont connus et qu'ils font globalement consensus auprès des organisations interpellées par ce dossier, les pistes de solution suivantes visent à les résoudre. Ces pistes de solution peuvent être considérées selon deux options possibles en termes de modèle d'organisation et de gestion des services, à savoir :

- ***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.

Ces deux options sont envisagées dans la perspective où la prestation de services d'interprétation visuelle et tactile est offerte par un organisme communautaire, les SRI dans le cas présent, et dont l'organisation et la gestion des services demeurent sous la responsabilité d'un organisme public. De plus, il importe de préciser que les pistes de solution proposées ci-dessous peuvent s'appliquer aux deux options.

<u>Option 1</u> : 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

71 Suzanne GARON et Bibiane ROY, *op. cit.* p. 97-110.

Dans la perspective où le *statu quo* est préconisé pour le modèle d'organisation et de gestion des services, voici les pistes de solution pouvant être appliquées pour atténuer ou corriger les différentes problématiques associées.

Piste de solution : Élaborer des ententes de service entre les SRI et les ASSS

Opportunités et contraintes de la piste de solution

Les établissements publics et les organismes communautaires peuvent recourir à une entente de service pour organiser et gérer les services. Dans certaines circonstances, le gouvernement reconnaît que des ententes de service peuvent s'avérer une option intéressante :

> « L'approche contractuelle par la conclusion d'une entente de service s'avère l'outil approprié lorsque les ministères et les organismes gouvernementaux veulent confier aux organismes communautaires la réalisation de mandats pour des services complémentaires aux services publics[72]. »

De plus, le gouvernement s'engage à ce que les ententes contractuelles pour des services complémentaires aux services publics soient conclues dans un contexte de collaboration mutuelle libre et volontaire et que le soutien financier aux organismes communautaires qui offrent de tels services provient d'une enveloppe expressément réservée à cette fin[73].

Pour le secteur public, une entente de service constitue donc 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.

Cependant, la contrainte la plus significative qui peut être rapportée concerne le statut des organismes communautaires[74]. Si une entente de service favorise la stabilité et le développement des organismes, « le prix à payer semble être la perte graduelle des attributs communautaires ». Par conséquent, certains SRI pourraient être récalcitrants face à la possibilité de perdre une certaine part de leur autonomie.

Impact de la piste de solution sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation

À l'heure actuelle, il ne semble pas y avoir eu d'impacts négatifs sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation relativement à la signature d'ententes de service entre les SRI et les ASSS concernés. D'ailleurs, certaines ententes de service ont récemment été renouvelées à la satisfaction mutuelle des parties.

Piste de solution : Augmenter le financement accordé aux SRI

72 MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2002), *op. cit.,* p. 33.

73 En règle générale, l'entente de service comprend, entre autres, une description explicite et complète de services que l'organisme est appelé à offrir, une justification documentée des coûts afférents et des résultats attendus, ainsi que des éléments comme le nombre de personnes que l'organisme doit servir, les conditions que doivent remplir ces personnes, les modalités de référence et de suivi, les systèmes informatiques à utiliser pour la transmission des données concernant les usagers, etc.

74 Danielle FOURNIER et autres, *op. cit.* p. 129.

Opportunités et contraintes de la piste de solution

Les sources de revenus des SRI sont essentiellement obtenues par le biais d'un financement provenant du réseau de la santé et des services sociaux et par la vente de services. Si les revenus provenant de la vente de services semblent être en constante augmentation, les SRI ont néanmoins l'impression de vivre une situation de « crise financière permanente ». En effet, les SRI considèrent qu'ils n'ont pas les ressources financières nécessaires pour répondre aux demandes de services compris dans le cadre normatif, particulièrement pour les demandes qui concernent les organismes qui n'ont aucune obligation formelle en matière de services d'interprétation.

Cette situation est également problématique pour le réseau de la santé et des services sociaux qui se voit parfois solliciter pour « éponger » le manque à gagner de certains SRI. Dès lors, la présente démarche offre une opportunité intéressante pour ajuster le financement des SRI afin que la subvention reflète le coût réel pour offrir ce service. Ainsi, cette piste de solution s'avère importante pour que les personnes ayant une incapacité auditive puissent avoir accès à l'ensemble des biens et services offerts à la population, que ceux-ci soient offerts dans le secteur public ou privé.

Quant aux contraintes potentielles, il va de soi que la contrainte la plus importante concerne la capacité financière de l'État. En l'absence de précision quant aux sommes supplémentaires qui seraient allouées aux SRI, il pourrait être difficile de justifier une hausse du financement qui leur serait accordé.

Impact de la piste de solution sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation

À priori, l'organisation et la gestion des services d'interprétation risquent d'être peu affectées par une augmentation des sommes octroyées aux SRI. Néanmoins, il y a lieu de croire que la réalisation de cette piste de solution pourra susciter une hausse de la demande et ainsi amener des changements quant à la façon dont les SRI gèrent leur offre de services. Quant à l'organisation des services, une hausse de la demande pourrait être un incitatif pour développer et expérimenter de nouvelles façons d'offrir des services d'interprétation.

<u>Option 2</u> : Transférer l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile à un ministère ou à un organisme gouvernemental ayant des responsabilités transversales à plusieurs secteurs d'activité

Considérant que les services d'interprétation sont transversaux à l'ensemble des secteurs d'activité, tels que les services éducatifs, l'emploi, la santé, les loisirs, etc., il pourrait s'avérer cohérent et opportun que la responsabilité d'assurer l'accessibilité à ces services relève d'un organisme ayant des responsabilités transversales. Ainsi, elle ne serait plus assumée par les ASSS. Par contre, il importe de préciser que cette option impliquerait tout de même un certain niveau d'investissement des ASSS pour assurer l'accessibilité aux personnes ayant une incapacité auditive aux différents établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Les pistes de solution associées à la première option relativement à l'élaboration d'ententes de service et à l'augmentation du financement accordé aux services régionaux pour résoudre les problèmes associés à l'organisation et à la gestion des services d'interprétation prévalent également pour cette option. Par conséquent, les opportunités, les contraintes et les impacts seraient sensiblement les mêmes.

Par ailleurs, le transfert de l'organisation et de la gestion des services d'interprétation vers une organisation ayant des responsabilités transversales permettrait de diminuer le risque d'une perception que le financement actuel des SRI réponde davantage aux besoins du réseau de la santé et des services sociaux au détriment des autres secteurs du cadre normatif. Si une organisation n'ayant pas un intérêt spécifique pour des services d'interprétation devenait responsable du financement, il serait plus facile de s'assurer que l'offre de services ne serait pas orientée d'une manière « inéquitable » vers les besoins d'un réseau en particulier.

2.3.2.3 Une offre de services assumée par le secteur public

a) Description générale de l'orientation

À partir des années 60, l'État a joué un rôle central dans un vaste processus de modernisation de la société québécoise. Les sphères d'activité se sont élargies et des règles administratives plus adéquates ont été instaurées afin de mettre en place une structure administrative professionnelle et compétente. La population québécoise a accepté l'idée que le secteur public puisse offrir des services à la population et être un instrument de promotion collective[75].

Plusieurs lois, règles et conventions influencent les agissements des employés de l'État et le fonctionnement des organisations publiques[76]. Pour le personnel, des principes généraux comme la neutralité, la confidentialité, le professionnalisme et l'impartialité guident leurs interventions quotidiennes, tandis qu'au niveau organisationnel, la conformité aux règles de droit, le traitement équitable et la régularité procédurale sont des principes qui sous-tendent la manière dont les services publics sont organisés et offerts.

Au cours des dernières années, plusieurs pays ont actualisé leur cadre de gestion afin de rendre leurs administrations publiques plus performantes[77]. Le Québec a suivi la tendance internationale en matière de réformes administratives en adoptant la Loi sur l'administration publique en 2000. Sommairement, cette dernière prône une amélioration des services publics par une gestion plus axée sur les résultats[78].

b) Avantages et inconvénients

D'une manière générale, il peut être difficile de porter un jugement précis sur les avantages et les inconvénients associés aux services offerts par le secteur public. Néanmoins, voici les avantages qui lui sont généralement attribués :

75 Jacynthe DEMERS et Ian GOW (2002), « Gestion des ressources humaines et Nouveau Management public : opinions de gestionnaires fédéraux et québécois », *Administration publique du Canada,* vol. 45, no 4, 512-538.

76 Jacques BOURGAULT (2000), « Les rapports entre parlementaires et fonctionnaires », *Le parlementaire canadien,* Québec, Les Presses de l'Université Laval, p. 313-338.

77 Jean MERCIER (2002), *L'administration publique : de l'école classique au nouveau management public,* Québec, Les Presses de l'Université Laval, 534 p.

78 QUÉBEC (1999), *Mémoire : Pour de meilleurs services aux citoyens : un nouveau cadre de gestion de la fonction publique,* Québec, Conseil du patronat du Québec, 15 p.

- Ils sont généralement de bonne qualité;
- Ils sont normalement accessibles à tous les citoyens, peu importe leur revenu ou leur condition sociale (les établissements publics ont une obligation de desservir);
- Ils sont présents dans des secteurs qui sont habituellement délaissés, faute de rentabilité;
- Ils sont assujettis à plusieurs mécanismes de contrôle et de vérification qui assurent une certaine probité des employés;
- Ils sont généralement présents sur tout le territoire.

En ce qui a trait aux inconvénients, plusieurs sont également associés aux services publics :

- L'autorité est fragmentée entre les organisations et cela peut entraîner des délais d'accès aux services;
- Les employés du secteur public ont peu d'incitatifs pour innover;
- Le respect du cadre légal peut parfois être plus important que l'atteinte d'objectifs;
- La crainte de se voir retirer des excédents budgétaires peut favoriser des dépenses inutiles;
- La distanciation entre l'organisme public et ses usagers peut parfois être constatée.

c) Le secteur public et les services régionaux d'interprétation visuelle et tactile

À l'heure actuelle, le secteur public est peu impliqué dans l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile, ces derniers étant offerts par les SRI. La contribution du secteur public se résume principalement à financer les activités des SRI via le PSOC, les ententes de service et l'achat de services par les MO.

<u>Piste de solution</u> : Voir à ce que la responsabilité de la prestation des services d'interprétation visuelle et tactile soit assumée par un organisme gouvernemental

Opportunités et contraintes de la piste de solution

Avant d'énoncer les opportunités et les contraintes associées à cette piste de solution, il importe de souligner certaines particularités qui décrivent le contexte dans lequel les SRI doivent offrir leurs services :

- Les SRI sont les principaux fournisseurs de services d'interprétation visuelle au Québec et les seuls dans certaines régions, à l'exception du MELS pour le secteur scolaire;
- Malgré les ressources à leur disposition, les SRI doivent s'assurer d'offrir des services d'interprétation sur l'ensemble du territoire;
- Les SRI sont les principaux organismes qui offrent aux personnes ayant une incapacité auditive la possibilité d'obtenir gratuitement des services d'interprétation;
- Les C. A. des SRI sont majoritairement composés d'usagers;
- Certains SRI ont du personnel syndiqué.

D'une part, ce contexte provoque une situation dans laquelle les SRI doivent tenter de répondre à un nombre important de demandes provenant des personnes qui nécessitent des services d'interprétation. Ainsi, la prépondérance des SRI dans ce domaine, jumelée au caractère essentiel de leurs services, leur confère automatiquement des obligations de performance, implicites ou explicites, qui sont peut-être plus élevées que dans les autres domaines de l'action communautaire.

D'autre part, les SRI doivent veiller à ce que les personnes qui nécessitent des services d'interprétation puissent avoir accès, autant que possible, à l'ensemble des secteurs couverts par le cadre normatif. Or, les ressources à leur disposition ne leur permettent pas d'assurer une couverture complète de services auprès des personnes sourdes ou malentendantes. Par conséquent, les SRI, jouissant d'une autonomie conférée par leur statut d'organismes communautaires, ont la possibilité de déterminer les secteurs d'activité qui seront privilégiés. Cette désignation peut parfois prendre un caractère arbitraire et créer des insatisfactions de la part de leur clientèle.

De plus, en l'absence de critères uniformes et formels pour embaucher des interprètes, la qualité et la disponibilité des services offerts sont variées et parfois inférieures aux attentes des personnes ayant une incapacité auditive.

Une première opportunité qui favorise l'implantation de la piste de solution est la Loi sur l'administration publique. Celle-ci édicte des principes clairs et définit un cadre de gestion visant à améliorer la qualité des services aux citoyens, à développer une gestion axée sur les résultats et à renforcer la transparence et la reddition de comptes pour l'ensemble de la fonction publique québécoise[79]. Ainsi, les ministères et les organismes gouvernementaux qui fournissent des services aux citoyens doivent :

- S'assurer de connaître les attentes des citoyens;
- Simplifier le plus possible les règles et les procédures qui régissent la prestation de services;
- Développer chez les employés le souci de dispenser des services de qualité et les associer à l'atteinte des résultats fixés par le ministère ou l'organisme[80].

Par conséquent, une prestation de services d'interprétation assumée par un ministère ou un organisme gouvernemental pourrait peut-être bénéficier d'un financement permettant de favoriser une amélioration de la qualité et un accès plus exhaustif à l'ensemble des secteurs contenus dans le cadre normatif. De plus, cela permettrait potentiellement d'accroître l'imputabilité de l'organisme prestataire.

Dans le même ordre d'idées, bien que les établissements des réseaux parapublics ne soient pas assujettis à la Loi sur l'administration publique, les lois constitutives et les politiques de ces établissements comportent également des dispositions similaires et des objectifs de performance qui visent à ce que les citoyens reçoivent des services de qualité. Ainsi, outre les MO, les établissements cités précédemment doivent également être envisagés comme des instances pouvant dispenser des services d'interprétation.

79 QUÉBEC (2002), *Loi sur l'administration publique : L.R.Q. c. A-601,* [Québec], Éditeur officiel du Québec, 43 p.

80 *Ibid.*

Une seconde opportunité est l'adoption de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.* En vertu de cette politique, les MO ont dorénavant une obligation en matière de services d'interprétation et il est raisonnable de supposer qu'il y aura une demande accrue pour ce type de services. Dans un contexte où l'offre et l'organisation des services d'interprétation visuelle et tactile demeurent la même, cette hausse de la demande peut potentiellement augmenter le nombre de plaintes provenant des personnes qui doivent recourir aux services d'interprétation pour avoir accès aux services publics. Ainsi, une prestation de services assumée par un ministère ou un organisme gouvernemental pourrait peut-être minimiser les insatisfactions appréhendées.

Une troisième opportunité consiste à exploiter le savoir-faire de la fonction publique québécoise en matière d'organisation et de gestion de services. Afin d'améliorer les services d'interprétation, il pourrait être avantageux de recourir à l'expertise développée par le secteur public. Les mesures pour évaluer la satisfaction des usagers et contrôler les coûts, les conditions de travail des interprètes, les modalités d'accès aux services d'interprétation et leur financement pourraient être plus facilement uniformisés dès leur prise en charge par un organisme gouvernemental.

Quant aux contraintes potentielles, la première difficulté serait de trouver un organisme gouvernemental dont la prestation de services d'interprétation pourrait s'inscrire dans sa mission ou, à tout le moins, lui être octroyée comme mandat spécifique. Il y aurait également lieu de désigner un organisme gouvernemental ayant des responsabilités transversales afin d'assurer l'accès à l'ensemble des secteurs d'activité. Par conséquent, cela viendrait nécessairement diminuer le bassin potentiel d'organismes pouvant assumer cette prestation de services.

La seconde contrainte est associée au contexte politique et économique actuel. À une époque où le gouvernement est davantage en processus de diminuer la taille de l'État et de réduire ses dépenses, il pourrait être difficile de faire appel au secteur public pour assumer la prestation d'un nouveau service, soit celui des services d'interprétation. Malgré le budget actuel des SRI qui serait logiquement transféré, ces sommes demeureraient insuffisantes pour couvrir l'ensemble des secteurs du cadre normatif, répondre à la hausse des demandes et améliorer les conditions de travail des interprètes. Une hausse des dépenses dans ce domaine serait donc à prévoir.

Impact de la piste de solution sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation

Une prestation de services assumée par un organisme gouvernemental aurait certainement un impact majeur sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation. Sans reprendre les éléments déjà mentionnés, il y a lieu de croire, en matière de gestion, qu'il existerait potentiellement moins d'obstacles pour recruter du personnel et en faire la rétention. Les conditions de travail avantageuses qui pourraient être offertes par le secteur public, jumelées à des critères d'emploi bien définis, pourraient favoriser l'embauche et la rétention de personnel et créer un incitatif pour améliorer les compétences des individus qui exercent actuellement cette profession. Ainsi, la qualité générale des services d'interprétation pourrait peut-être s'améliorer. Cependant, des conditions de travail plus avantageuses pourraient accroître les coûts pour offrir ces services.

2.3.2.4 Autres pistes de solution qui concernent l'organisation et la gestion des services d'interprétation

Finalement, les pistes de solution présentées ci-après s'appliquent à l'ensemble des orientations proposées. Il importe de rappeler qu'une combinaison des pistes de solution pourrait s'avérer judicieuse pour résoudre les problèmes associés à l'organisation et à la gestion des services d'interprétation.

Piste de solution : Actualiser et bonifier le cadre normatif

Opportunités et contraintes de la piste de solution

Le cadre normatif demeure le document de référence utilisé par les SRI pour organiser et gérer les services d'interprétation visuelle et tactile. Toutefois, depuis la publication de ce document, l'évolution de l'environnement social et politique québécois est venue modifier le contexte dans lequel les services d'interprétation visuelle sont offerts. Ainsi, plusieurs balises contenues dans le cadre normatif sont désuètes, comme les honoraires des interprètes visuels ou les références au cadre légal d'intervention.

Dans un contexte où les acteurs interpellés par l'organisation et la gestion des services d'interprétation sont actuellement sensibilisés, il est plus facile de susciter la mobilisation afin de mettre en œuvre cette piste de solution. Ainsi, une opportunité se présente pour actualiser le contenu du cadre normatif afin qu'il soit plus cohérent avec la réalité.

En termes de contraintes, la participation à un tel exercice requiert nécessairement du temps et des ressources humaines. De plus, la révision et l'actualisation de certains aspects du cadre normatif, tels que les honoraires des interprètes, peuvent être source de dissensions entre les différents acteurs interpellés, qui ont des intérêts parfois divergents. Ainsi, des négociations sont à prévoir sur les éléments à modifier au cadre normatif et celles-ci pourraient être plus ou moins ardues selon les orientations qui sont privilégiées entre les partenaires.

Impact de la piste de solution sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation

L'actualisation et la bonification du cadre normatif, dont il importe de rappeler qu'il constitue l'assise sur laquelle les SRI offrent leurs services, peuvent potentiellement avoir un impact très important sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation. C'est notamment le cas pour les honoraires des interprètes dans l'éventualité où une harmonisation des conditions de travail entre les interprètes œuvrant dans les SRI et dans le secteur public est envisagée.

De plus, dans la mesure où l'expérience a permis de constater que plusieurs secteurs, malgré leur inclusion dans le cadre normatif, n'ont pu être couverts ou l'ont été sur une base ponctuelle, il est aisé de prévoir que les SRI et les associations nationales de personnes ayant une incapacité auditive craindront de voir ces secteurs largement condensés ou tout simplement retirés lors d'une éventuelle actualisation du cadre normatif. Dans la perspective où les secteurs couverts par le cadre normatif seraient réduits, il est nécessaire de souligner que ce sont les personnes qui nécessitent des services d'interprétation qui en subiront les conséquences en ayant un accès encore plus restreint à des services d'interprétation.

Piste de solution : S'assurer que chaque MO dispose d'une personne ressource qui connaît les obligations de son organisation en matière de services d'interprétation

Opportunités et contraintes de la piste de solution

Lorsqu'un individu nécessite des services d'interprétation afin de communiquer en personne avec un employé du secteur public, trois cas de figure se produisent habituellement : 1) la personne se présente accompagnée d'un interprète sans avoir obtenu l'assurance que le MO paiera la facture; 2) le SRI agit comme intermédiaire entre la personne et le MO afin de s'assurer que ce dernier défrayera les coûts du service; 3) le MO, lorsqu'il est informé d'une demande, entreprend lui-même les démarches afin d'obtenir les services d'un interprète. Ainsi, il a été constaté que ce manque d'homogénéité peut être un irritant important pour les parties impliquées, car le paiement et ses modalités sont régulièrement à négocier. De plus, les SRI doivent fréquemment justifier auprès du personnel des MO la nécessité de recourir aux services d'un interprète pour que les personnes sourdes ou malentendantes aient accès à leurs services.

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 que les MO seront sensibilisés quant à leurs obligations au regard de cette politique, notamment en ce qui a trait à leurs responsabilités en matière de services d'interprétation. Par conséquent, l'Office pourra saisir cette opportunité pour favoriser la mise en œuvre de la présente piste de solution.

Aussi, 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 chaque organisation. Ainsi, celui-ci pourrait se voir confier la responsabilité de s'assurer qu'une personne ressource connaisse les obligations de son organisation à l'égard des services d'interprétation ainsi que les besoins des personnes ayant une incapacité auditive. Il n'existe pas de contraintes apparentes associées à la réalisation de cette piste de solution.

Enfin, il faudra trouver des stratégies complémentaires pour s'assurer que les organisations qui n'ont pas de coordonnateur, tels les établissements du réseau de la santé et de services sociaux, puissent identifier une personne responsable. Dans le réseau, cela pourrait relever des responsables de la qualité des services dans les établissements.

Impact de la piste de solution sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation

L'impact de cette piste de solution sur l'organisation et la gestion des services est plutôt limité. Avant toute chose, son objectif est de diminuer les problèmes associés au paiement des services d'interprétation et la nécessité de justifier continuellement le besoin d'avoir recours à un interprète. Les SRI ayant parfois l'impression d'être tributaires du bon vouloir des fonctionnaires et ces derniers ayant parfois la perception de défrayer des services pour lesquels aucun arrangement n'a été conclu, ils pourront mutuellement bénéficier de la présence d'une personne ressource.

Pour les SRI, cela leur permettra de se concentrer davantage sur la gestion de leur organisme plutôt que de perdre un temps précieux à trouver « le » bon employé de chaque MO ou établissement ayant la tâche d'effectuer le paiement des services d'interprétation. Pour les MO et les établissements, ceux-ci pourraient bénéficier de la présence d'une personne-ressource ayant les connaissances requises pour informer et conseiller le personnel de son organisation en matière de services d'interprétation. Ainsi, la personne-ressource pourrait s'occuper d'effectuer les vérifications à l'interne si un problème survenait.

Piste de solution : Développer des projets pilotes de services d'interprétation à distance

Opportunités et contraintes de la piste de solution

Le développement des technologies d'information et de communication permet de supposer que la manière dont les services d'interprétation visuelle sont offerts est appelée à changer. Plutôt que d'avoir recours à des interprètes visuels qui sont physiquement présents pour dispenser leurs services, il y lieu de croire qu'ils pourraient éventuellement le faire via des plates-formes technologiques ne nécessitant pas leur déplacement. Par exemple, ceux-ci pourraient être dans un seul lieu physique et offrir des services d'interprétation visuelle par des systèmes de webcams, par téléphonie cellulaire ou par visioconférence auprès des organisations possédant cette technologie. Par conséquent, l'utilisation de ces technologies pourrait se traduire par une augmentation significative de l'offre de services.

Au Québec, une recherche a comparé l'efficacité de la communication à distance au moyen de la visioconférence et du téléscripteur dans un contexte résidentiel[81]. Cette étude a permis de constater que les systèmes de visioconférence sont des outils valables et efficaces pour supporter la communication à distance des personnes qui utilisent une langue signée. Ils permettent également une meilleure communication que les systèmes basés sur la transmission de texte. Ainsi, la recherche et les technologies disponibles créent un environnement propice à la réalisation de projets pilotes visant à expérimenter des services d'interprétation à distance. Par ailleurs, des projets pilotes similaires sont actuellement en expérimentation dans certains SRI et dans un centre de réadaptation.

Or, dans la mesure où le financement accordé aux SRI ne prévoit pas de sommes pour effectuer des investissements de cette nature, il est certain qu'ils peuvent rencontrer des difficultés pour entreprendre des projets de cette envergure et assurer la maintenance des équipements technologiques nécessaires pour la mise en place d'un tel service. Cela constitue la contrainte la plus importante.

Impact de la piste de solution sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation

Il est aisé de comprendre comment des services d'interprétation à distance pourraient bouleverser l'organisation et la gestion actuelle des services d'interprétation. En termes d'organisation, les services d'interprétation à distance pourraient être amenés à occuper une place prépondérante quant à la prestation du service et créer une situation dans laquelle les interprètes ont un minimum de déplacements à effectuer. L'organisation de services serait donc axée autour d'outils technologiques pouvant être installés dans une variété d'environnements (hôpitaux, écoles, MO, établissements privés, etc.). En matière de gestion, le recours à de nouvelles technologies impliquerait nécessairement la capacité de les maîtriser afin d'être en mesure d'offrir adéquatement des services d'interprétation à distance. Des compétences devront donc être développées et des partenariats entre les SRI et le secteur privé sont à envisager.

Pour les personnes nécessitant des services d'interprétation, une telle réorganisation des services leur permettrait d'avoir accès aux services publics en temps réel sans devoir se fier à la disponibilité d'un interprète sur place. Toutefois, certains impacts mériteraient d'être approfondis, tels que la perte de proximité entre l'usager et l'interprète et le caractère impersonnel du service rendu.

81 Claude VINCENT et autres (2008), *Efficacité communicationnelle des cinq technologies de télécommunication utilisées à des fins résidentielles par les personnes sourdes gestuelles : rapport de recherche*, Drummondville, L'Office, 88 p.

Pour que cette piste de solution amène les effets escomptés, il y aurait lieu de s'inspirer des expériences réalisées à l'étranger. À titre d'exemple, TADÉO[82] est une plate-forme technologique française qui permet aux personnes nécessitant des services d'interprétation d'intégrer plus facilement le marché du travail. En s'appuyant sur des services d'interprétation à distance, cette technologie minimise les coûts associés aux services d'interprétation visuelle et permet aux personnes ayant une incapacité auditive d'être autonomes dans leur fonction.

<u>Piste de solution</u> : Créer un point de service unique pour les citoyens et pour les employés du gouvernement du Québec

Opportunités et contraintes de la piste de solution

Il a été observé qu'il existe des disparités régionales en matière de services d'interprétation qui causent parfois des problèmes aux personnes nécessitant ce type de services. Ainsi, la mise en place d'un point de service unique vise à minimiser ces inconvénients en favorisant une harmonisation dans l'offre de services. Elle s'inscrit dans la même logique que la création de Services Québec, dont la mission consiste à « offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics[83] ».

Depuis les années 80, un tel mécanisme existe au palier fédéral. Ce point de service unique, qui relève du Bureau de la traduction du Canada, semble faciliter l'obtention de services d'interprétation pour les fonctionnaires fédéraux. Ainsi, lorsqu'un citoyen qui requiert les services d'un interprète souhaite rencontrer un employé fédéral, le Bureau de la traduction peut alors conseiller le ministère ou l'organisme et lui fournir une liste d'organismes locaux qui pourraient répondre à son besoin. Un tel mécanisme semble avantageux pour les employés fédéraux qui ont la possibilité de se référer à un seul organisme pour obtenir toutes les informations nécessaires.

En plus de la convivialité qu'un point de service unique semble procurer, il peut aisément être mis en place grâce aux technologies actuelles. Il suffit de penser à l'instauration d'un numéro de téléphone sans frais pour les citoyens et la possibilité de créer un seul site Web pour l'ensemble des SRI. En plus de représenter une économie de coût intéressante pour ces derniers, un point de service unique pourrait potentiellement simplifier certaines tâches de gestion.

Toutefois, certaines contraintes à la réalisation de cette piste de solution sont difficiles à contourner. Par exemple, les SRI étant des organismes autonomes ayant tous des régions spécifiques à desservir, ils répondent à des réalités pouvant justifier des points de services différents. Par conséquent, si les SRI étaient liés par un seul point de service, ils auraient potentiellement moins de marge de manœuvre pour répondre aux demandes particulières. De plus, en créant un point de service unique, les personnes nécessitant des services d'interprétation pourraient avoir l'impression de s'éloigner de l'organisme avec qui ils ont l'habitude de traiter en recevant un service moins personnalisé.

82 Disponible sur Internet à l'adresse www.tadeo.fr/.

83 Disponible sur Internet à l'adresse www.gouv.qc.ca/portail/quebec/servicesquebec/organisme/?lang=fr.

Impact de la piste de solution sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation

L'impact de la création d'un point de service unique sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation dépendra des fonctions qui pourraient lui être attribuées. Si son rôle se limitait à fournir des informations aux citoyens et à transmettre les appels vers le SRI concerné, alors l'impact serait probablement peu important. Toutefois, un point de service unique qui prendrait en charge d'autres responsabilités, comme celle d'effectuer la réservation d'interprètes pour l'ensemble des régions, aurait des conséquences beaucoup plus importantes quant à la manière dont les SRI sont actuellement gérés. Ainsi, si cette piste de solution est mise de l'avant, les partenaires concernés devront réaliser un important exercice de réflexion quant aux rôles qui pourraient être confiés à ce point de service.

En souhaitant une plus grande harmonisation de l'offre de services, le risque de mettre en place une structure administrative de type « guichet unique » est de créer une distance entre l'endroit où s'effectue la réception d'une demande et la région où est donné le service d'interprétation et de créer un intermédiaire qui ne favorise pas toujours la recherche d'une solution lorsqu'un problème survient. Ainsi, ce mode d'organisation exige une très bonne coordination interne, particulièrement dans un contexte où chaque SRI est autonome, car elle peut potentiellement amener d'autres types de difficultés dont :

- La diminution du contrôle exercé par chaque gestionnaire;
- La difficulté de s'entendre sur l'offre de services;
- Les enjeux associés à l'imputabilité de chaque instance;
- La gestion financière d'un point de service unique;
- La manière de traiter les plaintes;
- Etc.

Ainsi, cette piste de solution peut potentiellement amener des impacts considérables sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation.

3. RECOMMANDATIONS

À la suite des consultations effectuées auprès des partenaires[84], du portrait de la situation qui a été dressé, des constats qui ont été examinés et de l'analyse des pistes de solution qui ont été avancées, l'Office propose les recommandations suivantes en vue d'améliorer l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile. Les recommandations ont été regroupées en deux volets. Le premier concerne l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile; le deuxième, la couverture des besoins.

3.1 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;
- 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.

84 Voir l'annexe 5 « Avis des partenaires consultés ».

À l'instar de la structure de service 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[85]. 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 dans l'organisation et la gestion de leurs services.

85 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 SACAIS, 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 disparité. 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 effectuer des réservations 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 quant à 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[86]. 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.

3.2 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.

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.

86 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.

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 services. 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

Ce rapport 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 et 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 et à éliminer les disparités relatives à leur prestation.

ANNEXE 1

RECOMMANDATIONS DE L'ÉTAT DE SITUATION 2002

État de situation et orientations au regard des services régionaux d'interprétation pour les personnes ayant une déficience auditive

Groupe de travail sur les services d'interprétariat – Mars 2002

3. RECOMMANDATIONS

3.1 UNE ORGANISATION EFFICACE DES SERVICES

Parmi les problèmes rencontrés, plusieurs découlent d'un manque de précision et de clarté quant aux rôles et responsabilités devant être assumés par les différents acteurs lors du transfert du programme des services d'interprétariat auparavant assurés par l'Office. Afin d'avoir une organisation efficace des services et de s'assurer d'une accessibilité adéquate à ceux-ci, le **Groupe de travail recommande** :

- Qu'il y ait **un ministère mandataire.** En raison de sa mission et des responsabilités qui lui sont dévolues, le Groupe de travail suggère que le **ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI)** soit désigné mandataire. Étant donné que la mission de ce ministère est de faciliter les relations entre les citoyens et l'État, notamment par la diffusion de l'information sur les services gouvernementaux, l'accessibilité et la qualité des services offerts, il nous a semblé tout désigné pour agir comme mandataire en ce qui concerne les services d'interprétariat. Pour appuyer ce choix, le Groupe de travail a également pris en considération le fait que le MRCI doit aussi favoriser la pleine participation de tous les citoyens à la vie collective.
- Que le ministère mandataire élabore un **programme d'accès aux services d'interprétation.** Ce programme devrait notamment se baser sur le cadre normatif de l'Office et inclure la couverture des services qui y étaient définis dans les secteurs de la santé et des services sociaux, travail, formation et apprentissage, soutien aux familles, services publics et parapublics, services et biens de consommation et vie associative et communautaire. Ce programme devrait être fait avec la participation des ministères et organismes gouvernementaux qui offrent des services à la population, que ce soit directement ou par le biais de leur réseau.
- Que le ministère mandataire envisage la nécessité d'élaborer **une politique sur l'accès à la communication** pour les personnes ayant une déficience auditive ou sur les services d'interprétation, advenant le cas où il serait impossible d'assurer l'accessibilité aux services dans les différents ministères ou organismes.

Le Groupe de travail **propose** que **les responsabilités du mandataire** soient les suivantes :

- Déterminer l'admissibilité et l'accessibilité des personnes pour obtenir les services d'interprétation en collaboration avec les instances visées et s'assurer d'avoir un financement suffisant pour couvrir l'ensemble des services d'interprétation dont le volet vie socioprofessionnelle;

- ¬ Signer des ententes de service avec un ou des organismes sans but lucratif ou un organisme privé pour offrir les services d'interprétation qui seront couverts et assurer le suivi de ces ententes;
- ¬ Déterminer les modalités de financement des services régionaux d'interprétation;
- ¬ Assurer, pour les services d'interprétation, une répartition équitable des ressources humaines, matérielles et financières entre les régions;
- ¬ Déterminer les caractéristiques organisationnelles (modalités d'accès, code d'éthique, système de plaintes) auxquelles doivent répondre les services régionaux d'interprétation;
- ¬ Déterminer les modalités de financement pour un usager qui utilise les services d'interprétation dans une autre région que sa région d'appartenance.

3.2 UNE GESTION SIMPLIFIÉE

Le financement des services d'interprétation qui provient de plusieurs sources, particulièrement la facturation à la pièce des services, complique la gestion de ces services.

Par conséquent, le Groupe de travail **recommande :**

- ¬ Que le financement de ces services soit assuré par **une seule enveloppe budgétaire** qui proviendrait d'un transfert des autres MO ou d'une enveloppe budgétaire ciblée à cet effet par le Conseil du trésor. Advenant le cas où il serait nécessaire de rehausser le budget, les mécanismes habituels s'appliqueront.

Rien n'empêcherait les différents organismes qui offrent des services d'interprétariat de conclure des ententes ou de vendre des services à d'autres clients tels les commissions scolaires ou les étudiants du collégial et des universités.

- ¬ Que **la facturation à la pièce soit éliminée.** Les organismes qui offrent des services d'interprétation seraient responsables de la reddition des comptes. L'obtention du paiement des services réalisés serait conditionnelle à la remise du rapport statistique et du rapport financier annuel accompagné du rapport des vérificateurs.

Le ministère mandataire pourrait effectuer lui-même la tâche de vérifier ces documents et émettre les chèques ou pourrait nommer un fiduciaire chargé d'exécuter ce mandat.

- ¬ Que les différents services **compilent** au moins les données de gestion qui étaient demandées dans **les grilles de compilation des données.** Tous les services d'interprétariat devraient être en mesure d'indiquer le nombre de personnes inscrites à son service, le nombre d'interprètes, le nombre de demandes par secteur d'activités, le coût facturé pour ces demandes par secteur, etc.

3.3 UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICES

Les travaux du Groupe de travail ont permis de mettre en relief des différences importantes quant au suivi de gestion des divers organismes qui offrent des services d'interprétation. Les membres ont également noté une disparité quant à la formation des interprètes.

Afin d'assurer une meilleure qualité de services et plus d'uniformité d'une région à l'autre, nous recommandons :

- Que le MELS soit responsable de mettre en place **un programme de formation afin de qualifier les nouveaux interprètes.**
  Le Groupe de travail recommande que la formation soit **de niveau collégial.**

Un **programme de mise à niveau** pour les interprètes qui occupent déjà un emploi devrait également être élaboré.

Avec un programme officiel de formation, cela permettrait que les connaissances en LSQ (et les autres modes de communication visuelle) soient évaluées et, par conséquent, soient exigées pour l'obtention d'un diplôme.

Il y aurait également lieu de préciser des standards afin de déterminer les niveaux des interprètes pour les classer juniors, intermédiaires ou seniors.

Enfin, il faudrait qu'il y ait des mécanismes prévus de formation en LSQ pour des cours de terminologie spécialisée, par exemple dans le domaine juridique.

- Qu'une banque de ressources disponibles pour tout le Québec soit mise en place pour ces services spécialisés.
- Qu'un **mécanisme de plainte** soit installé. Le ministère mandataire serait responsable de déterminer la façon dont seraient traitées les plaintes. Cependant, le Groupe de travail suggère que la plainte soit d'abord signalée à l'organisme qui offre les services d'interprétariat et en deuxième instance au ministère mandataire.

3.4 PÉRIODE DE TRANSITION

Advenant le cas où les différentes recommandations soient appliquées, il est nécessaire de maintenir et même d'améliorer l'accès aux services. Le cadre normatif qui avait été élaboré par l'Office constitue le programme qui devrait servir de guide ou, à tout le moins, orienter certaines des décisions devant être prises. Cependant, en attendant que différents travaux permettent d'atteindre ces buts, différentes mesures sont suggérées pour faciliter la gestion et améliorer l'accessibilité aux services pendant cette période de transition.

3.4.1 Les services couverts

L'Office pourrait être le porte-parole pour présenter le rapport des travaux du Groupe de travail aux autres MO.

Le Groupe de travail **recommande :**

- Que le rapport soit remis aux autres MO dans le but de les informer sur les demandes, en terme de nombre et de types de demandes, que reçoivent les services d'interprétariat;
- Que tous les MO définissent les services d'interprétariat qu'ils couvrent et qu'ils justifient ceux qu'ils ne couvrent pas. Actuellement, même à l'intérieur d'un ministère, il n'y a pas d'uniformité et les services doivent être négociés à chaque fois. Il arrive parfois qu'un service soit autorisé alors qu'il ne l'est pas en d'autres temps.

3.4.2 Les ententes de service

Le Groupe de travail préconise :

- Que l'Office favorise la négociation d'ententes de service entre les services d'interprétariat et les MO. Ces ententes pourraient être réalisées avec les directions régionales de ces MO lorsqu'il y a présence de telles directions dans la région. Ces ententes comprendraient les services couverts, le fonctionnement et le mode de paiement.

3.4.3 Les services de santé et les services sociaux couverts

Le Groupe de travail recommande :

- Que lorsqu'il y a un échange significatif d'information, les services d'interprétariat, pour obtenir les différents services offerts par un établissement du réseau, soient défrayés par le réseau de la santé et des services sociaux afin de s'assurer d'une communication efficace entre le professionnel de la santé et le client ayant une déficience auditive. Les services offerts par les OSBL mandatés par les régies régionales et les services offerts par un groupe d'entraide devraient aussi être couverts lorsqu'un professionnel du réseau en a fait la recommandation au moyen d'un plan d'intervention individualisé.

  De plus, les services offerts par les cliniques privées de médecin, d'optométriste, de dentiste ou de physiothérapeute devraient également être couverts.

- Que tous les organismes offrant des services d'interprétation assurent une disponibilité 24 heures/7 jours afin de répondre aux urgences.

3.4.4 Le mécanisme de paiement pour les services de santé et les services sociaux

Le Groupe de travail recommande :

- Que chacune des régies régionales étudie des modalités pour éliminer la facturation à la pièce auprès des établissements de la santé.

  Quoi qu'il en soit, une reddition de comptes devrait être demandée. Celle-ci comprendrait les statistiques sur les demandes dans le secteur de la santé et des services sociaux (nombre de demandes, heures effectuées, heures facturées, etc.) et serait exigée avant d'effectuer un paiement.

3.5 MÉCANISME DE SUIVI

En collaboration avec les partenaires impliqués, le MSSS s'assure qu'un mécanisme de suivi soit mis en place pour désigner un ministère mandataire.

ANNEXE 2

MODES DE COMMUNICATION DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE AUDITIVE

Modes de communication des personnes ayant une déficience auditive

Les services offerts par les SRI reflètent les divers modes de communication utilisés par les personnes sourdes ou malentendantes pour faciliter les échanges entre les personnes ayant une déficience auditive et les personnes entendantes. Ces divers modes de communication nécessitent d'être précisés, et ce, dans la perspective d'acquérir une compréhension adéquate des divers modes communicationnels et des différents services offerts aux personnes par les SRI.

- Langue des signes québécoise (LSQ) : La LSQ est une langue visuo-spatiale qui possède une structure grammaticale propre qui est différente de celle du français. Au Québec, elle est la langue des signes utilisée par la majorité des personnes sourdes gestuelles, tandis que la langue des signes américaine (ASL) est davantage utilisée par les personnes sourdes des milieux anglophones[87].
- Pidgin : Le pidgin est un terme utilisé dans le milieu de la surdité pour désigner une production signée sur une structure de langue de base orale. Par exemple, des signes de la LSQ sont réalisés selon une syntaxe française. Dans cette production, les déterminants et les accords verbaux sont généralement absents. Quand il est question d'interprétation pidgin en langue des signes, il s'agit d'une activité hybride entre l'interprétation et la translittération[88].
- Français signé : Le français signé est produit par des signes artificiellement conventionnés, calqués sur la structure du français. Toutefois, tel que le précise Suzanne Villeneuve, du Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd de l'UQAM, « ce mode n'existe pratiquement plus dans l'ouest de la province de Québec, la majorité utilisant plutôt, soit la LSQ, soit un pidgin »[89].
- Langage parlé complété (LPC) : Le LPC est une technique d'aide à la lecture labiale qui consiste à associer à chaque phonème prononcé un geste complémentaire de la main à côté de la bouche. Cette technique permet notamment de clarifier les imprécisions de la lecture labiale[90].
- Interprétation tactile : L'interprétation tactile consiste à transmettre de façon tactile un message reçu en langue verbale vers une langue signée ou un message signé vers une langue verbale[91]. Les signes de la LSQ sont produits dans l'espace, mais des modifications y sont apportées afin qu'ils soient mieux adaptés à la perception tactile. Les utilisateurs de ce mode de communication sont des personnes vivant avec une surdi-cécité[92].

87 Suzanne VILLENEUVE (2004), *Guide de réflexion pour l'embauche et l'encadrement des techniciennes-interprètes et techniciens-interprètes.* Montréal, Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, Université du Québec à Montréal, 29 p.

88 *Ibid*.

89 OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2005), État de la situation de la langue des signes québécoise : rapport de recherche et pistes de solution proposées par l'Office des personnes handicapées du Québec (DERIN-1200), Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale, L'Office, 384 p.

90 OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2005), *op. cit.,* p. 17.

91 Rachel ALLARD et autres (1997), *Document de références du code de déontologie des interprètes : établir la communication,* Charlesbourg, Service régional d'interprétariat de Québec, 49 p.

92 Suzanne VILLENEUVE (2004), *op. cit.,* p. 22.

- Interprétation gestuelle : L'interprétation gestuelle est définie comme la transmission d'un message énoncé en langue signée vers une langue verbale ou un message émis en langue verbale vers une langue signée. L'interprétation gestuelle comprend l'interprétation en LSQ (français) ou en ASL (anglais). Les personnes sourdes ou malentendantes sont les principaux utilisateurs de ce mode de communication. Par ailleurs, il importe de préciser que le pidgin, ainsi que le français signé sont différents moyens associés au mode d'interprétation gestuelle[93].
- Interprétation orale : L'interprétation orale est un mode de communication qui consiste à retransmettre avec ou sans voix les paroles du locuteur, de façon à ce qu'elles soient lisibles sur les lèvres de l'interprète[94]. Cette lecture labiale prend en compte différentes indications visuelles : l'expression faciale, le mouvement des lèvres et les gestes naturels des bras et des mains[95]. Le langage parlé complété est un moyen de communication relevant de ce mode de communication.

93 Rachel ALLARD et autres (1997), *op. cit.,* p. 10.

94 Suzanne VILLENEUVE (2004), *op. cit.*, p. 11.

95 *Ibid.*, p. 23.

ANNEXE 3

DESCRIPTIF DES SECTEURS

Descriptif des secteurs couverts selon le Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile

Santé et services sociaux

Le secteur de la santé et des services sociaux comprend les hôpitaux, les centres locaux de services communautaires (CLSC), les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse. Les bureaux de pratique privée, les cliniques de toxicomanie ou de psychologie, les cliniques médicales, les centres de réadaptation, etc.

Travail

Ce secteur comprend les services reliés au développement de l'employabilité, à l'intégration et au maintien en l'emploi tels que les entrevues d'emploi, l'apprentissage de tâches de travail ou de perfectionnement, la participation à des réunions de personnel ou syndicales, etc.

Formation et apprentissage

Font partie de ce secteur : un cours offert par une institution d'enseignement privée dans le cas où il n'est pas possible à la personne de suivre un cours équivalent dans le secteur public compte tenu de la date, de l'endroit où le cours est donné ou de sa disponibilité. Les cours d'éducation populaire offerts par les commissions scolaires ou les organismes d'éducation populaire ne permettant pas l'obtention de crédits tels que ceux donnés dans le cadre des programmes de soutien à l'éducation populaire et à l'alphabétisation du MELS. Les cours favorisant le développement de l'employabilité de la personne.

Soutien aux familles

Ce secteur comprend les demandes reliées à l'accomplissement d'activités parentales telles que la participation à un comité d'école, à un comité de parents, à des rencontres d'information ou à d'autres événements de même nature. D'ici à ce que le volet « assistance aux rôles parentaux » du Programme de soutien aux familles du MSSS soit actualisé, aucune exclusion n'est prévue dans ce secteur.

Services publics et parapublics

Ce secteur comprend tous les autres services publics et parapublics de niveaux provincial, régional et municipal qui ne sont pas identifiés dans la section 3, tels que ceux offerts par la Société d'habitation du Québec, la Régie du logement, les services municipaux ou autres.

Services et biens de consommation

Ce secteur comprend l'accès à certains services et biens de consommation offerts par les entreprises privées et les organismes communautaires. On y retrouve les bureaux de pratique privée tels qu'avocat, notaire ou architecte, les agences d'immeubles, les concessionnaires d'automobiles, les institutions bancaires, les services d'organismes communautaires tels que les associations coopératives d'économie familiale (ACEF) et autres organismes de même nature.

Dans certains cas, les frais d'interprétation relatifs aux règlements de litiges peuvent être reconnus (ex. : problème de facturation, défectuosité d'un produit constatée suite à son achat, etc.). Les activités reliées à l'achat de produits courants tels que vêtements, produits alimentaires ou autres produits semblables sont exclues.

Vie associative et communautaire

Ce secteur comprend la participation aux activités reliées à la vie associative et communautaire.

Autres

Toute autre activité peut faire l'objet d'une demande de service d'interprétation à la condition que celle-ci favorise la réalisation du plan d'intervention en communication de la personne.

ANNEXE 4

CLASSIFICATION DES INTERPRÈTES

Classification des interprètes selon le *Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile*

Interprète junior

Personne débutante et apte à interpréter dans un contexte de personne à personne.

Interprète intermédiaire

Personne apte à interpréter dans un contexte de personne à personne ou de petits groupes. Entre une et trois années d'expérience pratique.

Interprète senior

Personne ayant toutes les habiletés pour offrir ses services dans plusieurs contextes tels que personne à personne, groupe, conférence, assemblée, vidéo, caméra, émission de la voix, etc. Trois années et plus d'expérience pratique.

ANNEXE 5

AVIS DES PARTENAIRES CONSULTÉS

Avis des partenaires consultés

Tel que mentionné dans la mise en contexte du présent rapport, l'Office a produit deux documents de soutien à la consultation. Les avis des associations[96] et des SRI présentés dans cette annexe font référence au premier document de soutien à la consultation, tandis que les recommandations du MSSS et de son réseau incluses dans la présente annexe ont porté sur le deuxième document de soutien à la consultation (ce dernier ayant été élaboré à la demande du MSSS qui souhaitait que certains ajustements soient apportés pour répondre aux besoins spécifiques de son réseau). Par conséquent, ces avis et ces recommandations n'ont pas été rédigés sur la base du présent rapport.

96 Malgré que l'avis des associations soit intitulé *Avis du CQDA sur l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile,* cet avis a reçu l'appui des autres associations consultées.

AVIS DU CQDA SUR L'ORGANISATION ET LA GESTION DES SERVICES D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE

Consultation de l'Office des personnes handicapées du Québec Novembre 2009

PREAMBULE

Le Centre québécois de la déficience auditive (CQDA) est un regroupement provincial incorporé depuis 1975 dont le mandat est la défense des droits et la promotion des intérêts des personnes vivant avec une surdité (PVAS).

Le CQDA regroupe plus de soixante organismes de base, organismes régionaux de PVAS ainsi que des entreprises et institutions ayant un intérêt marqué pour la déficience auditive. Le CQDA offre à ses membres une table de concertation où ils peuvent échanger sur la déficience auditive.

Pour sa part, le CQDA appuie son action sur les compétences et l'expertise des différents acteurs en déficience auditive au Québec.

Le CQDA intervient sur la scène municipale, provinciale et fédérale. Les domaines de son intervention sont larges et touchent tous les aspects de la vie des PVAS.

De plus, le CQDA entretient des liens étroits avec les partenaires nationaux et fédéraux de personnes vivant avec une surdité ainsi que ceux représentant les personnes avec des limitations fonctionnelles et leur famille.

Le CQDA souhaite participer à la consultation menée par l'Office des personnes handicapées sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétariat au Québec afin que les travaux entrepris mènent à une réflexion systémique de l'interprétariat au Québec.

L'INTERPRETARIAT AU QUEBEC

L'étude de l'interprétariat au Québec doit placer les personnes au centre des préoccupations et les services d'interprétariat offerts, afin de palier leur surdité, doivent être donnés sur la base de leurs besoins, tel que prescrit par le cadre normatif en la matière.

En ce moment, il existe très peu de recherches sur les réels besoins d'interprétariat des PVAS et aucune sur le phénomène global de l'interprétariat québécois.

Depuis dix ans, les études ont porté sur les problèmes organisationnels des services régionaux d'interprétariat (SRI) et sur l'absence de formation en interprétariat, mais aucune sur la personne vivant avec une surdité.

Le problème de l'interprétariat au Québec est beaucoup plus vaste et ne se limite certes pas aux SRI et à la formation des interprètes. Sans une étude systémique québécoise de l'interprétariat, les travaux se poursuivront en vase clos et le problème ne pourra jamais être résolu de manière à assurer une participation pleine et entière des PVAS à toutes les sphères de la vie.

De plus, en ce moment, certains problèmes de l'interprétariat au Québec sont le résultat direct du travail en silo des différents ministères et même des différentes régions administratives de certains ministères. La solution à ce problème est donc une approche gouvernementale systémique.

CONSULTATION SUR L'ORGANISATION ET LA GESTION DES SRI

La consultation en cours ne répond pas aux attentes du milieu des PVAS. Tout d'abord parce qu'elle ne place pas la personne au centre de ses préoccupations.

De plus, à partir même de son titre, un volet important est occulté, soit celui de l'interprétation tactile. Omission qui met à l'écart toutes les personnes sourdes et aveugles.

Bien que l'état de situation de l'interprétariat de 2002 ait émis des recommandations claires, aucune action concrète n'a été entreprise par le gouvernement en matière d'interprétariat au cours des sept dernières années, ce qui a contribué à la détérioration d'une situation déjà problématique à l'époque.

Aujourd'hui, aux problèmes de reconnaissance du métier, au manque de formation, à l'absence d'évaluation uniforme des interprètes, s'ajoute une pénurie qui va en s'aggravant et un recours plus grand au privé qui ne garantit pas une qualité des services.

Les solutions proposées par l'OPHQ dans son document actuel ne traitent pas des problèmes globaux de l'interprétariat, mais uniquement des problèmes des services régionaux. Les solutions envisagées ne constituent donc qu'un cataplasme sur une jambe de bois.

Le CQDA croit donc que la démarche entreprise en 2009 ne permettra pas de réduire les problèmes vécus en matière d'interprétariat au Québec.

Afin de résoudre adéquatement les problèmes de l'interprétariat et les problèmes communicationnels des PVAS dans toutes les sphères de la vie, il faut :

a) placer la personne au centre des préoccupations

b) déterminer, évaluer et répondre adéquatement aux besoins de la PVAS dans toutes les sphères de la vie (de 0 à 100 ans) (interprétariat gestuel, tactile, LPC, etc.)

c) établir et mettre en place des mécanismes afin de répondre adéquatement aux besoins de la PVAS

d) mettre en place des mécanismes afin de connaître le niveau de satisfaction des personnes face aux services offerts

e) mettre en place des mécanismes adéquats de dépôt de plaintes

f) mettre en place des mécanismes de suivi afin de s'assurer de la quantité et de la qualité de l'offre de services

g) mettre sur pied un comité de suivi chargé d'analyser les résultats recueillis à partir des mécanismes (point f), comité où participeront des usagers

h) inviter les usagers à participer activement à toutes les étapes de mise en place et de maintien du système

Le document de l'OPHQ se situe en partie au point C. Il tente de mettre en place des mécanismes de gestion des services, sans avoir fait d'étude globale de la situation de l'interprétariat ni celle des besoins de l'individu... Pour le CQDA, organiser la gestion des services d'interprétariat ne signifie pas accroître l'efficacité, la qualité, et les secteurs de services couverts ni régler les problèmes dans le milieu scolaire, les différents ministères ni ceux reliés à l'embauche d'interprètes au privé.

De plus, le document soumis s'intéresse plus aux problèmes des ministères en lien avec l'interprétariat qu'aux besoins des PVAS dans toutes les sphères de la vie. À notre avis, les problèmes d'interprétariat ne concernent pas uniquement l'accès aux services gouvernementaux, loin de là.

L'interprétariat est une question fondamentale au cœur des préoccupations des membres du CQDA depuis plusieurs années.

Le CQDA souhaite participer à une réflexion collective qui conduira le Québec à l'élaboration de mesures concrètes et globales visant à offrir des services d'interprétariat de qualité et en quantité partout au Québec répondant à TOUS les besoins des PVAS, dans le respect du cadre normatif.

Et cette réflexion reste à faire...

RECOURS AUX SERVICES D'INTERPRÉTARIAT AU PRIVÉ

Élément important de la problématique actuelle en matière d'interprétariat, les services au privé soulèvent plusieurs questionnements quant à la qualité, l'imputabilité des interprètes et le recours des clients vivant avec une surdité.

Dans les faits, le CQDA est contre le recours aux interprètes privés pour les raisons suivantes :

Interprétariat en SRI	Interprétariat privé
- évaluation des interprètes	- aucune possibilité de connaître l'évaluation de l'interprète, s'il en a eu une ou pas
- formation continue	- formation continue seulement si l'interprète décide de poursuivre sa formation
- imputabilité si erreur professionnelle et possibilité de poursuite	- aucune imputabilité sinon une poursuite personnelle

- coûts connus à l'avance	- les coûts et les conditions varient, de même que les conditions d'annulation qui peuvent coûter cher et rebuter un client
- niveau de compétence en lien avec le travail à effectuer	- le client n'a aucune possibilité de vérifier le niveau de compétence de l'interprète
- remplacement de l'interprète si celui prévu n'est pas disponible (s'il n'y a pas de pénurie)	- aucune possibilité de remplacement si l'interprète est malade
- obligation de respect du code de déontologie et de la confidentialité des informations	- aucun code de déontologie ou de confidentialité des informations
- contrôle des conflits d'intérêts (lien de parenté, participation à titre d'administrateur, etc.)	- aucune mesure de contrôle des conflits d'intérêts
- il existe un mécanisme pour porter plainte : organisme, commissaire aux plaintes, protecteur du citoyen	- il n'y a aucun moyen de porter plainte contre un interprète sinon une poursuite judiciaire coûteuse
- il existe des moyens de connaître le niveau de satisfaction de la PVAS	- il n'existe aucun moyen de connaître le niveau de satisfaction de la PVAS

RÉGLER EFFICACEMENT LE PROBLÈME DE L'INTERPRÉTARIAT AU QUÉBEC, C'EST INTERVENIR SUR PLUSIEURS PLANS

Le CQDA croit que toutes les actions visant à régler le problème de l'interprétariat au Québec doivent se traduire par des mesures concrètes concertées et complémentaires de la part des intervenants au dossier : ministères, organismes, milieu des PVAS.

Pour régler le problème, on doit traiter de tous les secteurs liés à l'interprétariat couverts par le cadre normatif : niveau scolaire, collégial, universitaire, en matière d'emploi, de formation, d'accès à l'information publique et privé, de loisirs, de participation citoyenne, de consommation, de responsabilités parentales, etc., ce qui n'a jamais été fait à ce jour.

RECOMMANDATIONS

1. **Que** le gouvernement du Québec prenne les mesures nécessaires afin d'assurer aux PVAS des services d'interprétariat de qualité et en quantité dans toutes les régions du Québec, dans le respect du cadre normatif.

2. **Que** le gouvernement reconnaisse qu'il ne détient pas de portrait d'ensemble de l'interprétariat au Québec et qu'il prenne action afin qu'une étude systémique soit effectuée dans les plus brefs délais, étude basée sur les besoins des PVAS (de 0 à 100 ans, dans toutes les sphères de la vie) et le cadre normatif.

3. **Que** le gouvernement prenne les mesures nécessaires afin de mettre fin une fois pour toutes à la facturation à la pièce (facture autour du cou des PVAS)

4. **Que** le gouvernement prenne rapidement les mesures nécessaires afin d'uniformiser l'évaluation des interprètes à tous les niveaux (SRI, commissions scolaires, cégep, universités), en attendant la mise sur pied d'un programme de formation et d'évaluation des interprètes

5. **Que** le gouvernement mette en place un guichet d'accès aux services d'interprétariat (pour toutes les demandes d'interprétariat, peu importe le domaine), guichet dont les responsabilités seront :

    1. déterminer l'admissibilité et l'accessibilité des personnes pour obtenir les services d'interprétation en collaboration avec les instances visées et s'assurer d'avoir un financement suffisant pour couvrir l'ensemble des services d'interprétation prévu au cadre normatif

    2. déterminer les modalités de financement des organismes qui offrent des services d'interprétariat

    3. déterminer les caractéristiques organisationnelles auxquelles doivent répondre les organismes qui offrent des services d'interprétariat

    4. d'établir un processus d'accréditation et d'évaluation uniforme des interprètes, accréditation obligatoire pour exercer le métier (ce qui réduira le travail au privé non réglementé)

    5. d'établir un code d'éthique et un code professionnel uniforme pour tous les interprètes

    6. de travailler à la mise sur pied d'une formation et d'une évaluation provinciales reconnues

    7. d'élaborer un mécanisme qui mette fin au recours au privé parce que ces services ne sont soumis à aucun contrôle de la qualité et à aucun processus de plainte

    8. de mettre sur pied un système de financement des services qui soit assuré par une seule enveloppe budgétaire qui proviendrait, entre autres, du transfert de fonds des autres ministères et organismes, ou d'une enveloppe ciblée par le Conseil du trésor

    9. de mettre en place des mécanismes de suivi, mécanismes incluant les usagers des services

CONSULTATION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC SUR L'ORGANISATION ET LA GESTION DES SERVICES D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE

Avis soumis par les services d'interprétariat régionaux suivants :

SIPSE – Service d'interprétation pour personnes sourdes de l'Estrie
SIVET – Service d'interprétation visuelle et tactile
SRIAT – Service régional d'interprétariat de l'Abitibi-Témiscamingue
SRIEQ – Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec
SRIL – Service régional d'interprétariat de Lanaudière

Appuyé par le
Centre québécois de la déficience auditive

Décembre 2009

Préambule

L'Office des personnes handicapées du Québec a invité les services régionaux d'interprétariat (SRI) à une consultation visant à discuter des constats et des scénarios possibles pour améliorer les services d'interprétation visuelle et à obtenir, des SRI, leur point de vue sur les solutions qui devraient être envisagées.

Une rencontre a eu lieu le 20 novembre 2009 à Drummondville, dans les bureaux de l'Office.

Lors de cette rencontre, les intervenants suivants étaient présents :

SIPSE – Service d'interprétation pour personnes sourdes de l'Estrie
SIVET – Service d'interprétation visuelle et tactile
SRIAT – Service régional d'interprétariat de l'Abitibi-Témiscamingue
SRIEQ – Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec
SRIL – Service régional d'interprétariat de Lanaudière
CQDA – Centre québécois de la déficience auditive

Le Service régional d'interprétation visuelle de l'Outaouais (SRIVO) devait être présent à la rencontre, mais s'est désisté à la dernière minute à cause de maladie.

Les six organismes présents ont échangé sur le document présenté et soumis leur point de vue. Le temps a malheureusement manqué pour terminer l'étude du document et il a alors été question, d'un commun accord, de l'organisation d'une seconde rencontre de travail à court terme.

Les SRI se sont concertés et se sont entendus pour soumettre une position commune lors de cette consultation.

Cette position commune est résumée dans le présent document.

La personne au centre des préoccupations

Les services régionaux d'interprétariat ont une préoccupation commune qui est celle d'offrir des services d'interprétariat de qualité aux personnes vivant avec une surdité (PVAS) de toutes les régions du Québec, tel que prescrit par le Cadre normatif.

Force est de constater que les PVAS n'ont pas accès aux services auxquels ils auraient droit. Les causes sont multiples :

Accessibilité des personnes vivant avec une surdité

- problème quant à l'accessibilité aux services parce que les SRI doivent trouver un payeur pour les services offerts – syndrome de la *facture autour du cou* qui nuit à leur pleine et entière participation sociale;
- problème quant à l'accessibilité des services parce que la personne sourde doit souvent demander d'avoir accès à un interprète auprès d'un intervenant d'un organisme public donné, intervenant bien souvent qui ne connaît rien à l'interprétariat, aux ententes avec les SRI, etc.
- problème d'accessibilité aux services lorsqu'un intervenant d'un ministère qui connaît bien l'interprétariat est muté ou quitte son emploi;

Les enfants

- recours par le milieu scolaire à des interprètes de compétence insuffisante pour assurer une communication optimale, ce qui peut entraver de manière permanente la capacité d'apprentissage et le développement de l'enfant et ses chances d'autonomie en tant qu'adulte.

Autres constats quant à la présente situation

Financement - ententes

- financement insuffisant des régions afin de répondre à tous les champs d'interventions couverts par le cadre normatif ;
- disparités des ententes et/ou allocations financières des différents ministères (cloisonnement des services) ;
- disparités entre les régions du Québec concernant les ententes et/ou allocations financières au sein d'un même ministère ;
- énergie importante des SRI investie dans la négociation, souvent cas par cas, des demandes de paiement pour des services, résultante directe du cloisonnement de l'interprétariat ;
- énergie importante des SRI investie quant au processus de reddition de compte qui varie d'un ministère à un autre, parfois d'une région à une autre au sein d'un même SRI ;

Norme provinciale, pénurie, formation et évaluation

- absence de reconnaissance, de norme et d'évaluation provinciale des interprètes visuels et tactiles ;
- recours aux interprètes au privé qui ne possèdent toutefois pas toujours le niveau de compétence requis ni code d'éthique ni assurance responsabilité en cas de faute professionnelle. Le recours au privé n'est pas nécessairement un gage de qualité, ce qui nuit à la bonne communication et à la pleine accessibilité des PVAS ;

Données sur les besoins en interprétariat au Québec

- absence de données précises sur le nombre de services offerts par année au Québec : milieu scolaire, milieu de l'éducation supérieure, milieu du travail, vie courante, vie associative, etc.
- absence de données sur les besoins réels en interprétariat au Québec, dans le respect du Cadre normatif ;
- absence d'études et de recherche sur le phénomène global de l'interprétariat au Québec

Depuis dix ans, les études ont porté sur les problèmes organisationnels des services régionaux d'interprétariat (SRI) et sur l'absence de formation en interprétariat, mais aucune sur la personne vivant avec une surdité et ses besoins.

Constats à partir du document soumis par l'OPHQ

Les services régionaux d'interprétariat émettent les constats suivants relativement au document soumis par l'OPHQ lors de sa consultation :

1. La réflexion ne met pas l'usager et ses besoins au centre des préoccupations des travaux.
2. Les données soumises dans les tableaux sont souvent parcellaires, incomplètes, désuètes et ne reflètent pas de manière précise l'état de situation actuelle de l'interprétariat au Québec.
3. Les pistes de solution suggérées :

- ne règlent pas le problème de *facture autour du cou* des personnes vivant avec une surdité
- ne règlent pas le problème d'accessibilité régionale unique à des services d'interprétariat, mais fait reposer sur la PVAS la responsabilité de demander des services d'interprétariat, à la pièce, aux ministères et organismes publics (MO) avec lesquels elle fait affaires, ce qui la classe dans une catégorie de citoyen à part, stigmatisée à cause de la limitation auditive, bien souvent à la merci de la bonne connaissance (ou la bonne volonté) d'un fonctionnaire des mécanismes d'accessibilité universelle
- font reposer la responsabilité de l'accès aux MO, ce qui laisse libre cours à des pratiques disparates
- misent sur la sensibilisation des MO alors qu'une enveloppe globale aux SRI permettrait une offre de services rapide, directe et efficace, sans nécessité d'intervention des MO dans le paiement des services. L'OPHQ pourrait alors se concentrer sur la sensibilisation des intervenants à la spécificité des personnes vivant avec une surdité
- demeurent parcellaires et cloisonnées, ministère par ministère
- ne pourront régler de manière adéquate et finale le problème de financement des SRI
- ne traitent pas des moyens afin de s'assurer que toutes les régions du Québec offrent des services équivalents, d'une région à l'autre, dans le respect du Cadre normatif. Les situations vécues en ce moment ne sont pas uniquement irritantes, elles peuvent être dramatiques pour la PVAS, dans certains cas, en matière de scolarisation, de justice, etc.
- mettent de côté, sans explication, la recommandation principale de l'état de situation de 2002
- ne traitent pas de la reconnaissance du métier d'interprète visuel et tactile

- ne prévoient pas la mise en place de normes uniformes en matière d'évaluation, d'embauche en attendant la possible mise ne place d'une formation officielle
- ne traitent pas des différents aspects en lien avec l'interprétation à distance qui constitue l'une des voies à privilégier pour résoudre certains problèmes. Mais encore faudra-t-il avoir les ressources financières pour l'équipement, la formation des interprètes et des usagers ainsi qu'un accès aux technologies de pointe partout au Québec afin de soutenir cette forme d'interprétariat.
- parlent de l'étude sur une technologie de remplacement de l'appareil téléphonique pour sourds (ATS) lors de conversation de personnes à personne, dans le cadre de la vie de tous les jours (prise de rendez-vous, commande de repas au restaurant, etc.) comme si ses conclusions s'appliquaient à l'interprétariat à distance, ce qui n'est pas le cas. Aucune étude complète n'a à ce jour, été effectuée quant à l'interprétariat à distance.
- qui concernent la réappropriation des services d'interprétariat par le gouvernement, bien qu'une solution intéressante, n'est pas gage de meilleurs services (couverture et heures étendues de services), de meilleur coût social et de couverture complète telle que prescrite par le Cadre normatif.
- qui visent l'actualisation du cadre normatif ne sont pas une solution acceptable du point de vue des services couverts et constituerait un casse-tête afin d'arrimer les différentes conventions collectives et conditions de travail en vigueur (celles des SRI, des commissions scolaires, des cégeps et universités, des agences privées, de l'Agence de la santé et des services sociaux, etc.)

4. Le document de l'OPHQ, qui servira d'outils auprès des ministères en vue de la mise en œuvre de la politique d'accès aux documents, ne traite pas des risques reliés à l'embauche d'interprètes au privé et n'incite pas les ministères à recourir aux services régionaux d'interprétariat où les services sont encadrés et réglementés.
5. Le document traite du privé, des services fournis par l'Agence de la santé des services sociaux du Montréal Métropolitain et des SRI comme si elles offraient des services équivalents, ce qui n'est pas la réalité. Il manque d'ailleurs beaucoup de détails quant aux conditions et services offerts par les interprètes privés, les agences privées et par l'ASSS de Montréal pour les anglophones. Une description plus détaillée serait nécessaire si l'Office souhaite dresser un comparatif juste et équitable des services d'interprétariat offerts au Québec.
6. Il n'y a aucune réflexion sur l'importance de créer un mécanisme de normalisation du travail des interprètes visuels et tactiles au Québec.
7. Il n'y a aucun élément sur un plan de rechange, principalement en matière d'évaluation provinciale, de statut ou de normalisation du travail de l'interprète, advenant que le ministère de l'Éducation ne considère pas la mise sur pied d'une formation en interprétariat comme une priorité au Québec.
8. Le document laisse sous-entendre que les SRI ne sont soumis, en ce moment, à aucune mesure de reddition de comptes, ce qui est faux.
9. Il est aussi faux de dire qu'il n'existe aucune évaluation de la satisfaction de la clientèle. Bien qu'elle ne soit pas uniforme, une telle évaluation existe dans tous les SRI, ainsi qu'un mécanisme de traitement des plaintes. Les Commissaires aux plaintes des agences de la Santé et des Services sociaux peuvent aussi accepter directement les plaintes des usagers, tel que le prévoit la Loi de la santé et des services sociaux.

10. Le document laisse sous-entendre que les ententes de services contractés à la pièce avec les différents ministères pourraient être des mécanismes qui pourraient concilier l'autonomie des SRI avec les notions d'efficacité et d'efficience, laissant sous-entendre que les SRI ne sont ni efficaces ni efficients en ce moment dans leur mode de fonctionnement, ce qui est faux.
11. Le document ne traite pas du problème du jeune adulte sourd qui devient employeur d'un interprète lors d'études postsecondaires professionnelles, sans avoir les connaissances ni les ressources pour assumer adéquatement ce rôle d'employeur.
12. Le document ne parle pas non plus des problèmes en lien avec l'accès à la justice, domaine où les services ne sont remboursés au SRI par le ministère de la Justice que lors des audiences et lorsqu'il y a un mandat de l'aide juridique. Hors de ces deux cadres, la PVAS n'a pas accès aux services d'un interprète pour préparer sa cause et pour connaître les détails du jugement. Il s'agit donc là d'un système de justice inéquitable.

L'organisation et la gestion des SRI

L'état de situation de l'interprétariat de 2002 dresse des recommandations précises afin d'améliorer la situation de l'interprétariat au Québec et d'annuler le phénomène de *facture autour du cou* des personnes vivant avec une surdité.

Ces recommandations restent d'actualité et doivent être reprises.

La consultation de 2009 ressemble en tous points à celle de 2002, les conclusions et recommandations du milieu ne peuvent donc qu'être les mêmes.

Toutefois, un nouvel aspect est soulevé par l'OPHQ : la mise en œuvre de la politique d'accès aux documents et services du gouvernement et c'est par cette lorgnette unique que l'Office souhaite traiter du dossier. À notre avis, le travail entrepris par l'OPHQ, bien que fort louable, nous semble nettement parcellaire par rapport à l'ensemble de la problématique de l'interprétariat au Québec.

Le travail des SRI ne se situe pas uniquement aux niveaux gouvernementaux et municipaux. Il englobe la plupart des sphères de la vie courante des PVAS, ce que ne traite pas la politique d'accès aux documents.

Le citoyen nécessitant des services d'interprétariat ne fait pas uniquement affaire avec l'État ou sa municipalité et c'est ce que reconnaissait l'OPHQ dans son Cadre normatif qui vise *l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes vivant avec une surdité.* Le recours à des services d'interprétariat *rend la personne plus autonome dans sa communication, compense adéquatement ses limitations et présente le meilleur rapport qualité/prix tout en répondant à ses besoins.*[97]

Outre la politique d'accès aux documents et services, d'autres lois, règlements, politiques ou plan d'action visent l'intégration des PVAS grâce aux services d'interprétariat et ne peuvent être écartés ou négligés. Ces lois, règlements et normes touchent de près ou de loin, les SRI et leur offre de services, mais ne sont pas abordées dans le document soumis par l'OPHQ.

97 Cadre normatif, page 15.

Ces lois, règlements, politiques et plans d'action sont :

- La *Charte des droits et libertés de la personne du Québec.*
- La *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.*
- La *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.*
- La *Politique de l'adaptation scolaire «Une école adaptée à tous ses élèves».*
- La *Loi sur le développement durable et la Stratégie sur le développement durable.*
- Le *Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.*
- La *Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétariat visuel et tactile*
- La *Loi sur l'instruction publique.*
- La *Loi sur les services de santé et les services sociaux.*
- La *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.*
- La *loi sur l'aide aux personnes et aux familles.*
- Le *Pacte pour l'emploi.*
- La *Loi canadienne sur les droits de la personne.*
- La *Loi canadienne sur la santé.*
- Le *Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels.*
- La *Convention relative aux droits des personnes handicapées*
- La *Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes.*

Nous croyons donc que le travail de réflexion sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétariat doit se faire à partir des contenus des documents cités plus haut. Ce n'est que grâce à une réflexion globale que les intervenants réussiront à trouver une solution globale à un problème qui traîne en longueur.

Finalement, si le gouvernement reconnaît que l'accès aux services et documents doit être assuré aux personnes vivant avec une surdité, il doit s'assurer que les moyens pour permettre cet accès sont donnés aux différents intervenants.

Le recours aux interprètes au privé

En ce moment, seuls les SRI et les cégeps et universités disposent de mécanismes concrets et efficaces d'évaluation des interprètes.

Les autres interprètes qui travaillent à titre de contractuels privés, pour des agences, pour les commissions scolaires, pour des entreprises privées n'ont pas tous fait l'objet d'une évaluation de leurs compétences, ce qui nuit à l'homogénéité de la qualité des services, donc à la pleine communication des PVAS.

De plus, ces interprètes ne sont soumis à aucun code d'éthique ou de déontologie où les notions de confidentialité, d'intégralité, d'impartialité et de compétences professionnelles sont requises. Pour la grande majorité, ils n'ont aucune assurance responsabilité en cas de faute professionnelle. Finalement, il est impossible de porter plainte à aucune instance contre un interprète au privé, sinon à un tribunal civil.

Tous ces éléments font partie intégrante de l'offre de service des collèges, universités et services régionaux d'interprétariat, assurant ainsi une qualité optimale et une imputabilité aux personnes vivant avec une surdité.

Le Québec mériterait d'avoir des règles de base en matière de reconnaissance de compétences. Tout comme il est recommandé d'avoir recours à des professionnels de la construction qui respectent les règles du métier, il devrait être recommandé de faire appel à des interprètes reconnus, évalués et qualifiés à partir d'une norme provinciale.

Une tendance lourde s'installe en ce moment au Québec et qui est inquiétante; des organismes gouvernementaux et publics font de plus en plus appel à des services d'interprétariat au privé plutôt qu'aux SRI, que ce soit en matière de justice, d'éducation, de réadaptation, d'adaptation de documents ou de sécurité publique.

Si l'on respecte la logique inscrite plus haut, le recours au privé en matière d'interprétariat pourrait s'associer au recours au noir en matière de construction, ce qui est inadmissible pour des ministères gouvernementaux.

Le recours au privé sera possible et acceptable uniquement lorsqu'une reconnaissance du statut de l'interprète, une norme provinciale et des règles de base en matière d'interprétation seront mises en place, assurant ainsi aux personnes vivant avec une surdité, et aux enfants en phase d'apprentissage en particulier, des services adéquats, de qualité et règlementés.

Le document de l'OPHQ ne met pas en garde les ministères quant aux risques du recours à des interprètes privés et cela est inquiétant venant de l'instance gouvernementale qu'est l'OPHQ qui possède un rôle de vigie quant aux besoins des personnes avec des limitations fonctionnelles.

Cela laisse donc place à des services parfois inadéquats. Sans vouloir dramatiser, les effets d'un mauvais service d'interprétariat peuvent avoir des répercussions sévères et irréversibles sur un jeune en apprentissage, une personne accusée d'un délit, etc.

La nécessité d'une concertation provinciale

Les SRI croient que les mesures entreprises au cours de la dernière décennie afin de régler le problème de l'interprétariat au Québec, bien que fort louables, ont été prises de manière cloisonnée et, souvent, sans consultation des services régionaux d'interprétariat.

Ainsi, les travaux du comité de formation et d'évaluation des interprètes se sont déroulé, pendant quatre ans, sans la présence de représentants des SRI, pourtant employeurs et évaluateurs des interprètes. Ce sont principalement les SRI qui vivent la pénurie d'interprètes qui sévit au Québec, à cause des conditions de travail qu'ils peuvent offrir aux interprètes et qui sont, bien souvent moindres que celles offertes par les commissions scolaires et les cégeps et universités. Ce sont aussi les SRI qui sont sur le terrain, au quotidien et qui connaissent bien les compétences nécessaires pour être un bon interprète.

La présente consultation est donc satisfaisante pour les SRI qui sont toutefois d'avis que toute concertation future sur l'interprétariat doit réunir tous les acteurs concernés par le dossier afin de décloisonner les travaux, de faire progresser un dossier plus qu'important pour les PVAS et de contrer l'exode des ressources vers le travail en milieu scolaire et postsecondaire.

Les services régionaux d'interprétariat seront donc plus qu'heureux de participer à tout travail sur l'interprétariat entrepris à l'échelle provinciale et de participer à la réflexion de tous les intervenants provinciaux au dossier (ministères, municipalités, organismes, milieu des PVAS).

Recommandations

À la lecture de l'état de situation de 2002, de celui de 2009 et à la lumière de la situation actuelle de l'interprétariat au Québec, les services régionaux d'interprétariat déposent les recommandations suivantes à l'Office des personnes handicapées :

Financement

I. **Que le financement** des SRI provienne d'une seule enveloppe budgétaire en provenance du Conseil du trésor ou instance unique afin de couvrir tous les besoins de tous les ministères;

II. **Que** ce financement unique des SRI soit jumelé d'un mécanisme de reddition de comptes unique;

III. **Que** le financement unique des SRI soit un financement souple qui tienne compte des surplus annuels et des besoins lors de déficits;

IV. **Que** le financement unique des SRI soit mis en place afin d'abolir la facture à la pièce, la *facture autour du cou* des PVAS, qui les stigmatise dans plusieurs sphères de leur vie;

V. **Que** le financement permette d'offrir des conditions de travail concurrentielles à celles offertes par les commissions scolaires, les cégeps et les universités.

VI. **Que** le gouvernement effectue une étude sur l'ensemble des besoins en interprétariat au Québec à partir des données disponibles auprès des SRI, des commissions scolaires, des cégeps et universités et auprès des organismes du milieu de la limitation auditive afin d'être en mesure d'établir un financement juste et adéquat des services, dans le respect des différents plans, règlements, lois et politiques en lien avec les personnes vivant avec une surdité;

Accès régional unique

VII. **Que** l'accès aux services d'interprétariat se fasse uniquement par les services régionaux d'interprétariat et non par le biais, à la pièce, de fonctionnaires gouvernementaux – la PVAS ne devant téléphoner qu'à un seul et même endroit dans sa région pour obtenir des services d'interprétariat;

Reconnaissance officielle du statut d'interprète par une norme provinciale

VIII. **Que** le gouvernement prenne rapidement les mesures nécessaires afin de mettre en place un système de reconnaissance provinciale du statut d'interprète visuel et tactile à tous les niveaux (SRI, commissions scolaires, cégep, universités, agences privées, contractuels, etc.). Une norme provinciale est souhaitable, norme qui comprendrait une évaluation commune - dans le respect des spécificités régionales -, un code d'éthique et de déontologie commun, des conditions de travail semblables partout au Québec, etc., en appuyant ses travaux sur l'expertise déjà existante en la matière des SRI, des cégeps et des universités;

IX. **Que** le gouvernement décourage les ministères quant au recours aux services au privé tant et aussi longtemps que la norme provinciale pour exercer le métier n'est pas en vigueur.

Formation et évaluation des interprètes

X. **Que** le gouvernement fasse une priorité de l'étude du ministère de l'Éducation quant à une formation en interprétariat au Québec afin que cette formation soit offerte le plus rapidement possible afin de contrer la pénurie qui sévit en ce moment.

XI. **Que** le gouvernement ait recours à l'expertise des SRI dans ce dossier.

XII. **Que** le gouvernement fasse une priorité de la mise en place d'une évaluation commune - dans le respect des spécificités régionales -, en appuyant ses travaux sur l'expertise déjà existante en la matière des SRI, des cégeps et des universités.

Consultation des intervenants

XIII. **Que** le gouvernement mette en place des mécanismes de consultation qui permettent d'asseoir tous les intervenants intéressés par l'interprétariat à une même table afin de travailler l'interprétariat de manière systémique et non plus cloisonnée comme c'est le cas en ce moment.

Sensibilisation des ministères et organismes publics (MO)

XIV. **Que,** grâce à l'octroi d'une enveloppe globale aux SRI qui soulagerait les MO de la gestion de l'interprétariat, l'OPHQ consacre plutôt ses efforts auprès des ministères et organismes publics à une sensibilisation accrue aux différences, aux besoins et à la réalité des personnes vivant avec une surdité afin qu'ils puissent se consacrer pleinement aux autres volets de l'accès aux documents et services que sont les documents adaptés, les sites Internet adaptés, etc.

CONSULTATION DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS) AUPRÈS DES AGENCES DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (ASSS)

À la demande de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), le MSSS a consulté les ASSS sur la gestion et l'organisation des Services régionaux d'interprétariat (SRI) afin de formuler des recommandations pour le conseil d'administration de l'OPHQ du 1er octobre 2010.

LES HUIT (8) RECOMMANDATIONS MSSS – ASSS

1. Préserver l'expertise des Services régionaux d'interprétariat (SRI) et bonifier la structure d'encadrement.
2. Plusieurs des SRI présentent des besoins de restructuration. Il serait nécessaire d'harmoniser leur restructuration en fonction des politiques gouvernementales *« À part entière »* et *« L'accès aux documents aux documents et services offerts au public pour les personnes handicapées ».*
3. Transférer la gestion de ce programme à un ministère ou un organisme gouvernemental (M/O) ayant des responsabilités transversales et le cadre légal requis pour assujettir tous les M/O à l'application de la politique gouvernementale *« L'accès aux documents et services offerts au public pour les personnes handicapées ».*
4. Cibler un M/O ayant la capacité de développer le projet et de réaliser sa mise en œuvre. Il devra recevoir son mandat d'une autorité qui lui donnera la légitimité auprès des M/O assujettis à la politique gouvernementale pour *« L'accès aux documents et services offerts au public pour les personnes handicapées ».*
5. Assurer une couverture de service d'interprétariat pour les clientèles anglophones ainsi que développer des partenariats aux niveaux provincial, national et international en matière de services d'interprétariat.
6. En raison de l'expertise développée par les agences de la santé et des services sociaux (ASSS), il serait opportun que ces dernières demeurent les répondants régionaux du réseau de la santé des services sociaux auprès du M/O qui sera ciblé pour la gestion de ce programme.
7. Poursuivre la collaboration et le partage d'expertise entre les services d'interprétariat et les Centres de réadaptation en déficience physique (CRDP) en région.
8. Il est primordial pour la clientèle que les transitions et transformations à venir n'aient aucun impact sur l'accès aux services.

Office des personnes handicapées
Québec