

LES SERVICES D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE

PORTRAIT, ENJEUX ET ÉVALUATION DU CADRE FINANCIER REQUIS



RÉDACTION

Marc-André Bilodeau

Analyste-conseil

Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

Marie-Claire Major

Analyste-conseil experte

Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

COLLABORATION

Jeanne Bélanger

Augustin Décarie

Jean-François Marcotte

Annie Michaud

Analystes-conseils

Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

Vanessa Marquis

Technicienne en statistiques et aux plans d'action

Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

SUPERVISION

Isabelle Émond

Directrice de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

ÉDITION

Secrétariat général, communications
et affaires juridiques

RÉVISION LINGUISTIQUE

Sheila Lotay

DATE

Le 28 avril 2026

APPROBATION

Daniel Jean

Directeur général

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES
DU QUÉBEC (2026). *Les services régionaux
d'interprétation visuelle et tactile : portrait, enjeux et
évaluation du cadre financier requis*, Drummondville,
Secrétariat général, communications et affaires
juridiques, L'Office, 39 p.

Dépôt légal – 2026

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-555-04100-4 (version PDF)

.....

Office des personnes handicapées du Québec

309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5

Téléphone : 1 800 567-1465

Téléscripteur : 1 800 567-1477

Québec.ca/gouv/office-personnes-handicapées

REMERCIEMENTS

L'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office) remercie les organismes communautaires offrant des services d'interprétation suivants :

- Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain
- Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie
- Service d'interprétation visuelle et tactile
- Service régional d'interprétariat de l'Abitibi-Témiscamingue
- Service régional d'interprétation de l'Est-du-Québec

ainsi que le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais pour leur collaboration tout au long des travaux liés à la production du présent rapport, plus particulièrement dans le cadre de la collecte de données et d'information.

FAITS SAILLANTS

- Le présent rapport s'inscrit dans le cadre de l'engagement 6 de la mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière (Office 2021). Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et l'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office) se sont engagés « à actualiser les services d'interprétation visuelle et tactile et à évaluer le cadre financier requis ».
- Ce rapport établit un portrait de l'année 2024-2025 des services offerts par les cinq organismes communautaires offrant des services d'interprétation (ci-après organismes d'interprétation)¹. Il en ressort, notamment, que :
 - Les organismes d'interprétation ont reçu plus de 20 000 demandes de services d'interprétation en 2024-2025, par plus de 2 700 clientes et clients.
 - Un total de 15 676 rendez-vous a été octroyé, ce qui représente plus de 35 300 heures de services offertes.
 - Près des deux tiers (63 %) des heures de services offertes par les organismes d'interprétation sont financés par le gouvernement du Québec, selon différentes modalités.
 - Le coût horaire moyen pour un service d'interprétation est d'environ 105 \$ de l'heure.
- À partir des données recueillies pour la production du portrait et d'entrevues menées avec les cinq organismes d'interprétation, l'Office observe divers enjeux en lien avec l'organisation, la coordination et le financement de ces services :
 - Le cadre normatif élaboré par l'Office en 1994 et qui n'a pas été mis à jour depuis 1995 servirait encore comme une source de référence pour la rédaction des 29 ententes régionales de financement entre les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et les organismes d'interprétation.
 - Il y a un écart entre, d'une part, les ententes régionales de financement pour activités spécifiques, alors que les organismes d'interprétation reçoivent en général entre 75 \$ et 85 \$ par heure d'interprétation de la part des CISSS et CIUSSS, et, d'autre part, le coût réel des services estimé à environ 105 \$ de l'heure.
 - Les coûts administratifs des organismes d'interprétation sont élevés. L'Office émet comme hypothèse que la complexité des ententes régionales de financement et des diverses modalités de financement issues du gouvernement du Québec peut expliquer, du moins en partie, ces coûts élevés.
 - Le bassin d'interprètes qualifiés est restreint, mais est en mesure de répondre aux demandes reçues pour les services qui sont couverts par les ententes de financement.

.....

1. Les cinq organismes d'interprétation sont : le Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain, le Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie, le Service d'interprétation visuelle et tactile, le Service régional d'interprétariat de l'Abitibi-Témiscamingue et le Service régional d'interprétation de l'Est-du-Québec.

- Bien qu'il y ait eu une baisse importante du nombre de clientes et de clients depuis 2008-2009, le nombre de demandes reçues par les organismes d'interprétation est en hausse. Il semble donc y avoir un besoin soutenu pour les services d'interprétation dans les années à venir.
- Les organismes d'interprétation doivent compétitionner entre eux pour le recrutement et la rétention des interprètes.
- Les données de l'Office ne permettent pas de confirmer l'existence d'une pénurie d'interprètes ou non.
- Une évaluation du financement requis pour répondre aux besoins de la population sourde, malentendante ou sourde-aveugle desservie par les organismes d'interprétation est également présentée :
 - À partir du coût horaire moyen de 105 \$, l'Office estime qu'il y a un écart d'environ 25 % à 40 % entre le montant des ententes de financement pour activités spécifiques des CISSS et CIUSSS et le coût réel des services.
 - L'Office estime qu'une analyse différenciée pour chacun des organismes d'interprétation est nécessaire afin de prendre en compte leurs spécificités, notamment régionales, dans l'optique d'assurer une couverture adéquate des services pour la population sourde, malentendante ou sourde-aveugle.
 - Rappelons que les services d'interprétation permettent de répondre à un besoin de communication essentiel pour cette population.
- Finalement, ce rapport suggère des pistes d'optimisation pour la gestion des organismes d'interprétation.

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	1
Organisation des services d'interprétation	1
Financement et sources de revenus des organismes d'interprétation	3
<i>Financement en provenance du gouvernement du Québec.</i>	3
<i>Autres sources de financement.</i>	5
OBJECTIFS	6
MÉTHODOLOGIE	7
Indicateurs	7
Outils de collecte de données.	8
Limites	9
PORTRAIT	10
Demandes de services d'interprétation reçues et rendez-vous	10
<i>Plus de 20 000 demandes de services d'interprétation reçues en 2024-2025.</i>	10
<i>La grande majorité des demandes de services reçues ont permis la prise d'un rendez-vous par les organismes d'interprétation.</i>	11
<i>L'impossibilité d'octroyer un rendez-vous s'explique principalement par le manque de disponibilité des interprètes.</i>	12
<i>La majorité des demandes concerne des services en LSQ.</i>	13
<i>Les organismes d'interprétation reçoivent peu de demandes urgentes</i>	14
<i>Plus de 3 300 rendez-vous octroyés ont été annulés en 2024-2025, majoritairement par la clientèle</i>	15
Services offerts	15
<i>Les organismes d'interprétation ont offert des services à plus de 2 700 personnes et organisations en 2024-2025</i>	16
<i>Plus de 16 000 rendez-vous ont eu lieu en 2024-2025, pour un total de 36 000 heures.</i>	16
<i>Plus de 11 500 heures de déplacement pour les interprètes</i>	18
<i>La moitié des services offerts concernent le secteur de la santé et des services sociaux</i>	19
<i>Environ 10 % des services d'interprétation sont offerts en ligne</i>	20
<i>Les services d'interprétation ont été offerts dans 15 régions sociosanitaires du Québec sur 16</i>	21
Financement des services	22
<i>Près des deux tiers des heures de services d'interprétation ont été financés par le gouvernement du Québec, selon différentes modalités</i>	22
<i>Le coût horaire moyen des frais afférents pour les déplacements est de 24,50 \$.</i>	24

<i>Le coût horaire moyen des services d'interprétation est de 104,79 \$</i>	25
<i>Les coûts administratifs représentent en moyenne 35 % des dépenses des organismes d'interprétation.</i>	25
ENJEUX	26
L'absence de balises de financement communes à toutes les régions empêche une organisation et un financement optimal des services d'interprétation	26
<i>Les ententes régionales de financement des CISSS et CIUSSS ne permettent pas une couverture suffisante des services d'interprétation</i>	26
<i>Un financement gouvernemental provenant de multiples sources, selon des modalités diverses</i>	27
<i>Des coûts administratifs substantiels</i>	28
<i>Des disparités régionales quant aux secteurs d'activités et aux modes de communications offerts</i>	28
<i>Une collaboration à améliorer significativement entre les organismes d'interprétation et les CISSS et CIUSSS</i>	29
<i>Les services en ligne ne sont pas exploités à leur maximum.</i>	29
<i>Que doit-on retenir?</i>	30
Un bassin d'interprètes qualifiés restreint, mais en mesure de répondre aux demandes.	31
<i>Des nouvelles formations pour devenir interprète, mais des lacunes au niveau de la formation continue.</i>	31
<i>Les organismes d'interprétation compétitionnent pour le recrutement et la rétention des interprètes.</i>	32
<i>La gestion des plages horaires des interprètes est complexe</i>	32
<i>Les données analysées par l'Office ne permettent pas de confirmer l'existence d'une pénurie d'interprètes</i>	33
<i>Que doit-on retenir?</i>	33
ÉVALUATION DU FINANCEMENT REQUIS ET PISTES D'OPTIMISATION DE LA GESTION DES ORGANISMES D'INTERPRÉTATION	34
Un écart d'environ 25 % à 40 % entre le financement prévu par les ententes pour activités spécifiques des CISSS et CIUSSS et les coûts réels des services d'interprétation	34
Des pistes d'optimisation envisageables dans la gestion des organismes d'interprétation	35
ANNEXE I	
DESCRIPTION DES SECTEURS D'ACTIVITÉ SELON LE CADRE NORMATIF POUR LE PAIEMENT DES SERVICES D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE	36
MÉDIAGRAPHIE.	38

LISTE DES TABLEAUX

1.	Indicateurs	7
2.	Nombres et proportions de demandes de services d'interprétation reçues par les organismes d'interprétation, avril 2024 à mars 2025	11
3.	Nombres et proportions de rendez-vous octroyés au moment de la demande par les organismes d'interprétation, avril 2024 à mars 2025	12
4.	Raisons à l'origine de l'impossibilité d'octroyer un rendez-vous par les organismes d'interprétation, avril 2024 à mars 2025	13
5.	Proportions de demandes reçues selon le mode de communication, selon l'organisme d'interprétation, avril 2024 à mars 2025	13
6.	Nombres et proportions de rendez-vous annulés selon l'origine de l'annulation, avril 2024 à mars 2025	15
7.	Nombres et proportions de clientes et clients, personnes et organisations, selon les organismes d'interprétation, avril 2024 à mars 2025	16
8.	Nombres et proportions de rendez-vous ayant eu lieu, selon les organismes d'interprétation et l'ISEP, avril 2024 à mars 2025	17
9.	Nombres et proportions d'heures de services offertes selon les organismes d'interprétation et l'ISEP, avril 2024 à mars 2025	17
10.	Nombres et proportions d'heures de déplacement des interprètes selon les organismes d'interprétation et au total, avril 2024 à mars 2025	18
11.	Nombres et proportions d'heures de services pour les organismes d'interprétation et l'ISEP selon le secteur d'activité, avril 2024 à mars 2025	19
12.	Proportions des heures de services selon les secteurs d'activité, selon les organismes d'interprétation et l'ISEP, avril 2024 à mars 2025	20
13.	Nombres et proportions d'heures de services en présentiel ou en ligne pour l'ensemble des organismes d'interprétation et l'ISEP, avril 2024 à mars 2025	20
14.	Heures de services selon la région sociosanitaire des clientes et des clients, personnes et organisations, pour l'ensemble des organismes d'interprétation et l'ISEP, avril 2024 à mars 2025 . . .	21

LISTE DES FIGURES

1. Proportions des heures de services selon la provenance du financement, avril 2024 à mars 2025 23
2. Heures de services selon la provenance du financement et selon les organismes d'interprétation, avril 2024 à mars 2025 24

LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES

ASL	Langue des signes américaine
CCSMM	Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CISSSO	Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
ISEP	Interprétation Signes et paroles inc.
LSQ	Langue des signes québécoise
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
Office	Office des personnes handicapées du Québec
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SIPSE	Service d'interprétation pour les 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'interprétation de l'Est-du-Québec
SRV	Service Relais Vidéo

CONTEXTE

- Dans le cadre de la mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière (Office 2021), le MSSS et l'Office se sont engagés « à actualiser les services d'interprétation visuelle et tactile et à évaluer le cadre financier requis » dans le cadre de l'engagement 6.
- Les disparités régionales dans la gamme de services offerts, leur couverture et les modalités d'accès sont des enjeux qui ont été antérieurement documentés, notamment dans le *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile* (Office 2012) et *l'État de situation et orientations au regard des services d'interprétation pour les personnes présentant une déficience auditive* (MSSS 2002).
- Selon *l'Enquête canadienne sur l'incapacité* de 2012, environ 3 780 personnes âgées de 15 ans et plus avaient une incapacité liée à l'audition et utilisaient un langage gestuel² au Québec (ISQ 2015). Cette estimation concernait 2,8 % de l'ensemble de la population ayant une incapacité liée à l'audition. Les données de *l'Enquête canadienne sur l'incapacité* de 2017 et de 2022 à ce sujet ne peuvent être divulguées en raison d'effectifs trop petits.

>>> **Organisation des services d'interprétation**

- Au Québec, la majeure partie des services d'interprétation sont offerts par des organismes communautaires offrant des services d'interprétation (ci-après organismes d'interprétation). Il s'agit d'organismes communautaires au sens de la politique gouvernementale L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec et de son plus récent Plan d'action gouvernemental (Québec 2001 et MTESS 2022). Ceux-ci offrent des services d'interprétation en langue des signes québécoise (LSQ), en langue des signes américaine (ASL), de l'aide à la communication³, etc⁴.
- Cinq organismes communautaires ainsi qu'une entreprise privée offrent des services d'interprétation à la population sourde, malentendante ou sourde-aveugle au Québec :
 - Les cinq organismes d'interprétation⁵ et les régions desservies :
 - Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain (CCSMM) : organisme de promotion des intérêts et de défense des droits qui offre l'interprétation en ASL dans les régions de Montréal et de Laval, de même qu'une partie des régions des Laurentides, de Lanaudière et de la Montérégie.
 - Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie (SIPSE) : Estrie.

2. Les termes « langage gestuel » sont les termes de *l'Enquête canadienne sur l'incapacité* de 2012. Dans le présent rapport, les termes « langue des signes » sont utilisés.

3. « L'aide à la communication se définit comme étant l'assistance pour la lecture et la rédaction de lettres, pour la compréhension de formulaires écrits, etc. Certains incluent aussi dans l'aide à la communication le soutien et l'assistance pour les appels téléphoniques à des personnes ou à des entreprises » (Parisot et Villeneuve 2013 : 38).

4. Les services de traduction offerts par les organismes d'interprétation ne sont pas considérés dans ce portrait.

5. Le Service régional d'interprétariat de l'Abitibi-Témiscamingue et le Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain offrent des services d'interprétation tout en ayant une mission plus large.

- Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) : Montréal, Montérégie, Laurentides, Lanaudière et Laval.
 - Service régional d'interprétariat de l'Abitibi-Témiscamingue (SRIAT) : offert par l'organisme régional à but non lucratif La Ressource pour personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue/Nord-du-Québec. Cet organisme dessert l'Abitibi-Témiscamingue.
 - Service régional d'interprétation de l'Est-du-Québec (SRIEQ) : Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Mauricie-Centre-du-Québec.
- Dans la région de l'Outaouais, les services sont offerts par le biais d'une entreprise privée, Interprétation Signes et paroles inc. (ISEP), qui a une entente de financement avec le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO)⁶.

Certaines données de l'ISEP sont présentées dans la section Portrait à titre indicatif seulement et, le cas échéant, l'inclusion de l'ISEP est explicitement mentionnée. Ainsi, l'ISEP n'est pas inclus dans les sections sur les enjeux, l'évaluation du financement requis et les pistes d'optimisation dans la gestion des organismes, puisqu'il s'agit d'une entreprise privée sous contrat avec le CISSSO à la suite d'un appel d'offres pour fournir des services d'interprétation. L'Office ne dispose pas des données requises pour établir des constats sur les services offerts par l'ISEP.

- Il est à noter que des services d'interprétation en langue des signes sont également offerts par des entreprises privées et des travailleurs autonomes et ne sont pas financés par le MSSS ou Santé Québec.
- Dans le réseau de l'éducation, les centres de services scolaires sont responsables des services d'interprétation pour les élèves du préscolaire, du primaire et du secondaire.
- Au collégial et à l'université, les services sont offerts par le Service d'interprétation en langue des signes et en mode oral en enseignement supérieur du Centre collégial de soutien à l'intégration du cégep du Vieux Montréal et du cégep de Sainte-Foy ou directement par les universités via leur service d'aide aux étudiants handicapés.
- Les services offerts par des entreprises privées, des travailleurs autonomes, les réseaux de l'éducation préscolaire, primaire, secondaire et postsecondaire ne sont pas analysés dans le présent rapport.

.....

6. Le recours à une entreprise privée pour offrir les services d'interprétation résulte de la fermeture du Service régional d'interprétation visuelle et tactile de l'Outaouais (SRIVO), faute de financement suffisant.

>>> **Financement et sources de revenus des organismes d'interprétation**

- Le financement des organismes d'interprétation provient de plusieurs sources, dont une proportion importante de celui-ci provient du gouvernement du Québec. Les organismes d'interprétation bénéficient également d'autres sources de revenus. Celles-ci sont explicitées plus bas.

Financement en provenance du gouvernement du Québec

Le **Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)** est un programme gouvernemental de financement qui aide les organismes communautaires en santé et services sociaux à réaliser leur mission. Les CISSS et les CIUSSS sont responsables de l'analyse des demandes de soutien financier et des documents de reddition de comptes, ainsi que de l'attribution du soutien financier pour tous les organismes qui œuvrent dans le domaine de la santé et des services sociaux à l'intérieur de leur territoire (MSSS 2025). Notons que le MSSS conserve la responsabilité des organismes qui ont un rayonnement national et des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de toutes les régions.

Le PSOC inclut trois modes de financement : le financement en soutien à la mission globale, la subvention pour la réalisation d'activités spécifiques et le financement pour un projet ponctuel. Les organismes d'interprétation reçoivent du financement par l'entremise des deux premiers modes de financement.

- Le financement en soutien à la mission globale contribue à assurer la stabilité des organismes communautaires et la continuité de leurs actions, tout en préservant leur autonomie. Les dépenses admissibles sont en lien avec les activités courantes de l'organisme, par exemple les salaires et avantages sociaux, les locaux et l'entretien ou encore les fournitures de bureau et les équipements informatiques.
- La subvention pour la réalisation d'activités spécifiques permet aux CISSS et aux CIUSSS de soutenir les organismes communautaires dans la réalisation d'activités ou de services alternatifs, supplémentaires ou complémentaires à l'offre de services du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Cette subvention peut aussi soutenir la réalisation d'actions ou d'activités répondant aux besoins de santé ou sociaux présents dans la communauté ou chez les personnes rejointes par les organismes.
- Le financement issu du soutien à la mission globale octroyé par le PSOC pour l'ensemble des organismes d'interprétation représente environ 10 % de leurs revenus totaux.
- L'ISEP ne reçoit pas de financement dans le cadre du PSOC, car il ne répond pas aux critères permettant un financement dans le cadre de ce programme.

- La majorité du financement du gouvernement du Québec pour les organismes d'interprétation est issue du RSSS. Dans la plupart des cas, les organismes d'interprétation bénéficient d'ententes régionales de financement avec les CISSS et CIUSSS pour financer l'offre de services d'interprétation dans huit secteurs d'activité : santé et services sociaux, travail, vie associative et communautaire, services publics et parapublics, services et biens de consommation, formation et apprentissage, soutien aux familles et loisirs (voir Annexe I).
 - Ces ententes s'appuient encore partiellement sur le *Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile* publié en 1994 et mis à jour en 1995. Ce cadre normatif a été créé à l'époque dans le cadre du programme d'aide matérielle de l'Office (Office 1995). De façon précise, ce cadre normatif est encore utilisé aujourd'hui, mais uniquement comme document de référence pour la description des services et des secteurs couverts. Rappelons qu'en 1996, l'Office a transféré au MSSS la responsabilité des services d'interprétation qui, lui, les a intégrés dans le PSOC qui a son propre cadre normatif; rendant par le fait même le cadre normatif de l'Office caduc, hormis pour les éléments décrits précédemment.
 - Ces ententes ne sont pas uniformes. Certaines d'entre elles sont des ententes pour activités spécifiques qui détaillent, notamment, les secteurs d'activités concernés, le nombre d'heures maximal d'interprétation, le coût horaire d'un service et, parfois, un montant pour couvrir les coûts d'administration. Ces ententes sont les plus complètes que l'Office ait pu consulter et les seules qui permettent de chiffrer clairement le coût d'une heure de service. D'autres ententes, quant à elles, sont hors PSOC et prévoient seulement une subvention annuelle pour défrayer les services d'interprétation, parfois selon un nombre d'heures d'interprétation prédéterminé, mais pas toujours, et dans certains cas, un montant pour couvrir les coûts d'administration. L'Office ne dispose pas de données différenciées selon les ententes dont le financement provient du PSOC ou d'autres ententes, donc hors PSOC. Elles sont présentées ensemble sous le nom « d'ententes régionales de financement avec les CISSS et CIUSSS ».
 - Les services offerts dans les installations du RSSS, comme les hôpitaux, ne sont pas automatiquement inclus dans les ententes avec les CISSS et CIUSSS. Dans les ententes ayant cette inclusion, le taux horaire déterminé pour ces services s'applique. Parfois, c'est le CISSS ou le CIUSSS qui paie la facture pour l'ensemble de ses installations, tandis que, dans d'autres cas, la facture est assumée individuellement par chacune des installations du CISSS et du CIUSSS, comme un hôpital, un centre local de services communautaires (CLSC), etc. Pour les régions n'ayant pas cette inclusion, les organismes d'interprétation doivent facturer à la pièce chacun des services offerts aux installations du RSSS. Il est également possible que le taux horaire payé aux interprètes diffère de celui déterminé dans l'entente avec le CISSS ou le CIUSSS.
- Certains organismes d'interprétation ont des ententes avec le ministère de la Justice, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Depuis l'adoption, en 2006, de la politique gouvernementale L'accès aux documents et services offerts au public pour les personnes handicapées, les frais associés aux services d'interprétation octroyés pour le compte de ministères ou d'organismes publics sont assumés par ces derniers.
- Les organismes d'interprétation offrent des services tarifés à l'unité à d'autres ministères et organismes publics du gouvernement du Québec lorsque ces derniers ont besoin d'un interprète pour offrir un service à une personne sourde, malentendante ou sourde-aveugle.

Autres sources de financement

- Le financement en provenance d'autres sources que le gouvernement du Québec sont les suivantes :
 - Les organismes d'interprétation offrent des services tarifés aux municipalités, aux ministères et organismes du gouvernement fédéral, aux organismes communautaires et à des entreprises privées.
 - L'un des organismes d'interprétation, le SIVET, est un fournisseur pour le Service Relais Vidéo (SRV), un service financé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Ce service permet de faire des appels téléphoniques avec un interprète en LSQ ou en ASL grâce à des services de vidéoconférence. Ce service est offert partout au Canada et ne nécessite pas la prise d'un rendez-vous. Précisons que le SRV ne permet pas de remplacer un service d'interprétation. Par exemple, une personne sourde ou malentendante ne peut pas utiliser le service de SRV pour communiquer avec une personne qui se trouve dans la même pièce. Ainsi, vu la nature de ce service, la majorité des données présentées dans ce rapport exclut les heures de services offertes en SRV.
 - Les organismes d'interprétation ont également des revenus pour des activités connexes à l'interprétation, comme l'offre de formation ou encore l'évaluation des compétences pour les interprètes.
 - Certains organismes d'interprétation reçoivent des dons.
- En résumé, les organismes d'interprétation reçoivent du financement de multiples sources, publiques ou privées, selon des modalités diverses. Le tout représente un système complexe où il existe également des différences notables selon les organismes d'interprétation. Précisons que la pluralité des sources de financement des organismes communautaires fait partie de la politique gouvernementale L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec (Québec 2001) afin de respecter l'autonomie de ceux-ci.

OBJECTIFS

- Les objectifs sont :
 1. Réaliser un portrait sur une année financière complète, toutes sources de financements incluses, d'avril 2024 à mars 2025, présentant :
 - i. les demandes en services d'interprétation;
 - ii. les services offerts par les organismes d'interprétation et l'ISEP;
 - iii. la provenance du financement (gouvernement du Québec et autres sources);
 - iv. les coûts des services d'interprétation et les coûts administratifs pour le fonctionnement des organismes d'interprétation.
 2. Identifier les principaux enjeux dans l'organisation, la coordination et le financement des services d'interprétation au Québec.
 3. Estimer le financement requis pour répondre aux besoins de la population sourde, malentendante ou sourde-aveugle desservie par les organismes d'interprétation et identifier les possibilités d'optimisation de la gestion des services d'interprétation.



MÉTHODOLOGIE

- Cette section présente les indicateurs et les outils développés par l'Office afin de réaliser la collecte de données.

>>> **Indicateurs**

- Pour atteindre les objectifs présentés plus haut, les indicateurs suivants ont été employés :

Tableau 1
Indicateurs

Objectifs	Indicateurs	Méthodes de collecte de données
i. Demandes en services d'interprétation	Nombre de demandes de services d'interprétation reçues	Outil de collecte de l'Office des demandes reçues et des rendez-vous annulés
	Nombre de demandes ayant menées à un rendez-vous, octroyé ou non, et raisons de l'impossibilité d'offrir un rendez-vous	Outil de collecte de l'Office des demandes reçues et des rendez-vous annulés
	Mode de communication du service demandé	Outil de collecte de l'Office des demandes reçues et des rendez-vous annulés
	Nombre de demandes urgentes	Outil de collecte de l'Office des demandes reçues et des rendez-vous annulés
	Nombre de rendez-vous annulés, origine de l'annulation et raisons de l'annulation	Outil de collecte de l'Office des demandes reçues et des rendez-vous annulés
ii. Services offerts	Nombre de clientes et clients ayant reçu au moins un service d'interprétation	Outil de collecte de l'Office sur les données financières de l'année 2024-2025
	Nombre d'heures de services d'interprétation, par secteur d'activité, par type de service (présentiel ou en ligne) et par région sociosanitaire	Outil de collecte mensuel de l'Office sur les heures de services d'interprétation Données administratives du CISSSO
	Nombre d'heures de déplacement des interprètes	Outil de collecte mensuel de l'Office sur les heures de services d'interprétation
iii. Provenance du financement (gouvernement du Québec et autres sources)	Nombre d'heures de services d'interprétation par source de financement	Outil de collecte mensuel de l'Office sur les heures de services d'interprétation

Objectifs	Indicateurs	Méthodes de collecte de données
iv. Coûts des services d'interprétation et les coûts administratifs pour le fonctionnement des organismes d'interprétation	Dépenses totales annuelles des frais afférents liés aux déplacements	Outil de collecte de l'Office sur les données financières de l'année 2024-2025
	Coût horaire moyen pour une heure d'interprétation	Outil de collecte mensuel de l'Office sur les heures de services d'interprétation Outil de collecte de l'Office sur les données financières de l'année 2024-2025 Données administratives du CISSSO
	Coûts administratifs pour le fonctionnement des organismes d'interprétation	Outil de collecte de l'Office sur les données financières de l'année 2024-2025

>>> **Outils de collecte de données**

- Afin d'obtenir les données requises pour l'ensemble des indicateurs développés, une collecte de données a été réalisée par l'Office auprès des organismes d'interprétation entre avril 2024 et mars 2025.
- Trois outils de compilation ont été développés par l'Office, puis complétés par les organismes d'interprétation tout au long de l'année et à la fin de l'année financière :
 - Un outil de collecte des demandes reçues et des rendez-vous annulés. Cet outil était rempli quotidiennement par les organismes d'interprétation. L'Office a analysé ces données en continu et fait des suivis auprès des organismes d'interprétation afin de s'assurer de la fiabilité et de la comparabilité des données dans le temps et entre les organismes.
 - Un outil de collecte mensuel sur les heures de services d'interprétation, les heures de déplacement et la rémunération des interprètes.
 - Un outil de collecte à remplir à la fin de l'année financière 2024-2025 concernant les données financières annuelles (frais de déplacement, frais indirects, financement reçu), le nombre de clientes et clients distincts et le nombre de demandes par cliente et client.
- Dans le but de compléter les données collectées et de mieux cerner les enjeux rencontrés par les organismes d'interprétation, des entrevues semi-dirigées ont été effectuées auprès de leurs gestionnaires. Ces entrevues, d'une durée moyenne d'une heure et trente minutes, ont eu lieu entre le 6 février et le 28 février 2025.
- L'Office a également pu consulter et analyser 10 ententes de financement régionales sur les 29 ententes existantes entre les organismes d'interprétation et les CISSS et CIUSSS.
- Pour l'ISEP, puisque le service est offert par une entreprise privée mandatée par le CISSSO, l'Office n'a pas collecté les données à partir des outils de collectes qu'il a développés. Les données administratives requises ont été demandées directement au CISSSO à la fin de l'année financière 2024-2025. L'Office n'a pas tenu d'entrevue avec l'ISEP ou le CISSSO.

>>> **Limites**

- Les données présentées contiennent parfois de minimes écarts, probablement dus à des erreurs lors de l'entrée des données par les organismes d'interprétation. En conséquence, il y a parfois certaines variations dans les totaux d'un tableau à l'autre.
- Plusieurs organismes d'interprétation ne possèdent pas un outil de gestion des rendez-vous qui leur permet de rendre compte facilement de l'ensemble des variables demandées par l'Office. Cela a influencé le choix de certaines données présentées afin d'assurer une présentation uniforme pour l'ensemble des organismes d'interprétation.
- Finalement, l'Office dispose seulement de quelques données de l'ISEP, ce qui limite les comparaisons possibles avec les organismes d'interprétation. La présence de données de l'ISEP est précisée lorsque c'est le cas.



PORTRAIT

- Cette section présente tout d'abord le portrait des demandes reçues et des rendez-vous pour l'année 2024-2025. Ensuite, des données sur les services offerts au courant de l'année seront abordées. Finalement, cette section se termine sur les sources de financement des organismes d'interprétation, le coût horaire moyen pour une heure de service d'interprétation et les coûts administratifs.

>>> **Demandes de services d'interprétation reçues et rendez-vous**

Les **demandes reçues** sont l'ensemble des demandes faites auprès des organismes d'interprétation par leurs clientes et clients au courant de l'année 2024-2025.

Les **rendez-vous octroyés** sont les demandes reçues par les organismes d'interprétation qui ont mené à la prise d'un rendez-vous au moment de la réception de la demande.

Les **rendez-vous annulés** sont des rendez-vous octroyés par les organismes d'interprétation, mais qui ont ensuite été annulés par la cliente ou le client, l'organisme d'interprétation ou l'installation où devait se dérouler le service prévu.

Plus de 20 000 demandes de services d'interprétation reçues en 2024-2025

- Un total de 20 087 demandes de services d'interprétation a été reçu durant l'année 2024-2025 par les organismes d'interprétation au Québec (tableau 2). À titre de comparaison, en 2008-2009, les organismes d'interprétation avaient reçu 13 763 demandes (Office 2012).
- Les organismes d'interprétation ont reçu en moyenne 1 674 demandes par mois (donnée non présentée).
- Le SIVET a reçu les deux tiers des demandes de l'ensemble du Québec (66 %, 13 174 demandes), soit une moyenne de 1 098 demandes par mois (donnée non présentée). Une proportion de 21 % des demandes a été adressée au SRIEQ (4 258 demandes), 7 % au SIPSE (1 306 demandes), 4,7 % au CCSMM (947 demandes) et 2,0 % au SRIAT (402 demandes).

Tableau 2**Nombres et proportions de demandes de services d'interprétation reçues par les organismes d'interprétation, avril 2024 à mars 2025**

	n	%
CCSMM	947	4,7
SIPSE	1 306	6,5
SIVET	13 174	65,6
SRIAT	402	2,0
SRIEQ	4 258	21,2
Total	20 087	100,0

Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

- Pour l'ensemble des organismes d'interprétation, il n'y a pas de différences majeures sur les nombres et les proportions de demandes selon le moment de l'année, hormis une légère baisse des demandes entre octobre et décembre.

La grande majorité des demandes de services reçues ont permis la prise d'un rendez-vous par les organismes d'interprétation

- Au moment de faire la demande, 93 % des demandes de services reçues ont permis l'octroi d'un rendez-vous, ce qui représente 18 674 rendez-vous octroyés (tableau 3).
- La grande majorité des demandes de services, soit 92 %, a mené à la prise d'un rendez-vous comme demandé, ce qui représente 18 383 rendez-vous octroyés, alors que 1,4 % des demandes ont mené à la prise d'un rendez-vous avec une modification de l'horaire demandé initialement par la personne (291 rendez-vous octroyés).
- Environ une demande de services sur 20 (5 %) n'a pas mené à la prise d'un rendez-vous par les organismes d'interprétation, ce qui équivaut à 1 078 rendez-vous non octroyés.
- La proportion de rendez-vous octroyés varie, selon les organismes d'interprétation, entre 70 %⁷ et 98 % (données non présentées).

7. La manière de comptabiliser les rendez-vous octroyés est similaire pour la plupart des organismes d'interprétation, à l'exception d'un organisme qui les comptabilise seulement lorsque le rendez-vous a eu lieu. Ainsi, en tout temps, environ 20 % des demandes de cet organisme sont classifiées comme étant en attente de traitement. Le taux réel de rendez-vous octroyés de cet organisme est similaire à la moyenne des autres.

Tableau 3**Nombres et proportions de rendez-vous octroyés au moment de la demande par les organismes d'interprétation, avril 2024 à mars 2025**

	n	%
Rendez-vous octroyé	18 674	93,0
<i>Rendez-vous octroyé comme demandé</i>	18 383	91,5
<i>Rendez-vous octroyé avec modification de l'horaire</i>	291	1,4
Rendez-vous non octroyé	1 078	5,4
En attente / Ne sait pas / Non disponible	331	1,6
Total	20 083¹	100,0

1. Les données utilisées par l'Office contiennent parfois de minimes écarts, possiblement dus à des erreurs lors de l'entrée des données par les organismes d'interprétation, c'est pourquoi le total de demandes dans ce tableau n'est pas identique au nombre total de demandes mentionné au tableau 2.

Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

L'impossibilité d'octroyer un rendez-vous s'explique principalement par le manque de disponibilité des interprètes

- La principale raison identifiée pour expliquer l'impossibilité de donner un rendez-vous à une cliente ou un client est l'horaire complet ou le manque d'interprète disponible (80 %, 869 rendez-vous non octroyés) (tableau 4). Les organismes d'interprétation rapportent certaines raisons pour expliquer ces situations, la plus fréquente étant les demandes effectuées dans une échéance trop serrée, c'est-à-dire pour un rendez-vous qui aurait lieu le jour même ou les jours suivants.
- Une faible proportion, soit 3,9 %, des clientes et clients, a retiré leur demande parce que l'interprète souhaité n'était pas disponible (43 rendez-vous non octroyés).
- Dans de rares cas, certaines demandes ont été refusées, car les ententes régionales de financement avec les CISSS et CIUSSS ont parfois des limites de rendez-vous par personne pour certains services ou certains secteurs d'activités qui ne sont pas desservis par les organismes d'interprétation, par exemple les loisirs (1,7 %, 19 rendez-vous non octroyés).

Tableau 4**Raisons à l'origine de l'impossibilité d'octroyer un rendez-vous par les organismes d'interprétation, avril 2024 à mars 2025**

	n	%
Horaire complet ou interprète non disponible	869	79,7
Interprète souhaité non disponible	43	3,9
Secteur d'activité non desservi par les ententes ou limite atteinte	19	1,7
Lieu non desservi	14	1,3
Autre	146	13,4
Total	1 091	100,0

Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

- Lorsque l'horaire est complet, les organismes d'interprétation priorisent les rendez-vous concernant la santé et les services sociaux, suivis des rendez-vous concernant le travail, la justice, les services publics et parapublics ainsi que la vie associative et communautaire (voir Annexe I).

La majorité des demandes concerne des services en LSQ

- La LSQ est le mode de communication de la majorité des demandes reçues par les organismes d'interprétation avec une proportion de 84 % (tableau 5). Il s'agit du principal service offert par les organismes d'interprétation, à l'exception du CCSMM qui n'offre pas le service en LSQ.

Tableau 5**Proportions de demandes reçues selon le mode de communication, selon l'organisme d'interprétation, avril 2024 à mars 2025**

	CCSMM	SIPSE	SIVET	SRIAT	SRIEQ	Total
	%					
LSQ	0,0	90,4	95,0	87,3	68,3	84,4
Aide à la communication	0,0	1,1	0,0	0,0	29,4	6,3
ASL	96,4	0,0	0,0	0,0	0,0	4,5
Oralisme	0,0	0,1	3,4	0,2	0,0	2,3
Tactile	0,1	1,6	1,5	0,0	1,3	1,4
Pidgin	0,0	6,6	0,1	5,7	0,8	0,8
Anglais oraliste	3,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2
Français signé	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

- La grande majorité des demandes reçues par le SIPSE, le SIVET et le SRIAT concernent des services en LSQ. À l’occasion, ils reçoivent des demandes pour des services de communication tactile⁸, d’oralisme⁹, de pidgin¹⁰, de français signé¹¹ et d’aide à la communication¹².
- Le SRIEQ est l’organisme qui offre le plus de services d’aide à la communication. En 2024-2025, 29 % des demandes reçues sont pour des services d’aides à la communication. Précisons que, pour les régions du Bas-Saint-Laurent, du Saguenay–Lac-Saint-Jean, de la Côte-Nord et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, ce sont presque uniquement des services d’aides à la communication qui ont été offerts par le SRIEQ (données non présentées).
- Le CCSMM est le seul organisme d’interprétation qui offre des services en ASL.
- En Outaouais, où les services sont offerts par l’ISEP, une entreprise privée, les trois quarts des rendez-vous étaient en LSQ (75 %) et le quart en ASL (25 %) (données non présentées).
- Pour l’ensemble du Québec, l’ASL correspond à 4,5 % des demandes.

Les organismes d’interprétation reçoivent peu de demandes urgentes

- La définition d’une demande urgente varie selon les organismes d’interprétation, mais elle correspond généralement à des rendez-vous de dernière minute, à la présence à l’urgence d’un hôpital et à des rendez-vous hors des heures de bureau¹³.
- Globalement, au cours de l’année, 2,4 % des demandes reçues étaient des urgences, ce qui correspond à 485 demandes (données non présentées).
- La proportion de demandes urgentes varie selon les organismes d’interprétation entre 0,3 % et 8,2 % (données non présentées).

-
8. La communication tactile est un système de communication permettant de s’exprimer en utilisant le toucher; il intègre la LSQ et constitue un service d’interprétation à part entière, spécialisé et distinct.
 9. L’oralisme est un mode de communication en soutien à l’apprentissage et au maintien de la langue orale basé notamment sur la lecture labiale.
 10. Le pidgin est un accommodement entre la langue signée et la langue parlée. Par exemple, le locuteur LSQ ajoute des mots sur ce qu’il signe et le locuteur francophone ajoute des signes sur ce qu’il dit (Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs 2025).
 11. Le français signé est l’utilisation de la langue française, à laquelle on ajoute des gestes ou des signes empruntés à la LSQ (Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs 2025).
 12. « L’aide à la communication se définit comme étant l’assistance pour la lecture et la rédaction de lettres, pour la compréhension de formulaires écrits, etc. Certains incluent aussi dans l’aide à la communication le soutien et l’assistance pour les appels téléphoniques à des personnes ou à des entreprises » (Parisot et Villeneuve 2013 : 38).
 13. Les organismes d’interprétation n’ont pas d’entente avec les corps policiers ou les pompiers municipaux. De plus, les services d’interprétation ne sont pas toujours connus des services d’urgence.

Plus de 3 300 rendez-vous octroyés ont été annulés en 2024-2025, majoritairement par la clientèle

- Au total, 18 % des rendez-vous octroyés ont été annulés au cours de l'année financière 2024-2025, ce qui représente 3 329 rendez-vous octroyés annulés (données non présentées).
- Parmi ces rendez-vous annulés, plus de 7 rendez-vous sur 10 (73 %), soit 2 438 rendez-vous, ont été annulés par la clientèle (tableau 6).
- Une proportion de 18 % des rendez-vous a été annulée par les organismes d'interprétation, soit 589 rendez-vous, et 9 % par l'installation offrant le service, ce qui représente 302 rendez-vous.

Tableau 6

Nombres et proportions de rendez-vous annulés selon l'origine de l'annulation, avril 2024 à mars 2025

	n	%
Par la clientèle	2 438	73,2
Par l'organisme d'interprétation	589	17,7
Par l'installation offrant le service	302	9,1
Total	3 329	100,0

Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

- La première raison qui explique l'annulation des rendez-vous par les organismes d'interprétation est l'indisponibilité d'une ou d'un interprète au moment où le rendez-vous était prévu (58 %, 188 rendez-vous) (données non présentées)¹⁴. La deuxième raison est la présence d'un nouveau rendez-vous plus urgent ou prioritaire à combler par les interprètes disponibles (38 %, 123 rendez-vous).

>>> Services offerts

Les **rendez-vous ayant eu lieu** sont les rendez-vous octroyés, moins le nombre de rendez-vous annulés.

Les **heures de services** comprennent uniquement la durée des services d'interprétation, soit la durée du rendez-vous avec la cliente ou le client. Elles excluent les heures pour les déplacements des interprètes, leurs heures de préparation et de présence préalable à un service.

Les **heures de déplacement** sont le nombre d'heures que les interprètes ont passé en déplacement pour aller offrir un service d'interprétation, puis revenir à leur lieu de travail ou à leur domicile.

14. Ces données excluent les annulations dont la raison donnée est « autres ».

Les organismes d'interprétation ont offert des services à plus de 2 700 personnes et organisations en 2024-2025

- Les organismes d'interprétation ont offert des services auprès de 2 761 personnes et organisations en 2024-2025 (tableau 7). Précisons que ce nombre est une estimation, puisqu'il est possible qu'une personne ou une organisation demandant un service soit comptée plus d'une fois si elle fait affaire avec plus d'un organisme d'interprétation. À titre de comparaison, en 2008-2009, ce chiffre était de 6 731 clientes et clients (Office 2012).
- Près de la moitié de la clientèle, 49 % ont fait affaire avec le SIVET (1 341 personnes et organisations) et 44 % avec le SRIEQ (1 201 personnes et organisations). Une proportion de 4,3 % de la clientèle a fait affaire avec le CCSMM (120 personnes et organisations), 2,6 % avec le SIPSE (73 personnes et organisations) et 0,9 % avec le SRIAT (26 personnes et organisations).

Tableau 7

Nombres et proportions de clientes et clients, personnes et organisations, selon les organismes d'interprétation, avril 2024 à mars 2025

	n	%
CCSMM	120	4,3
SIPSE	73	2,6
SIVET	1 341	48,6
SRIAT	26	0,9
SRIEQ	1 201	43,5
Estimation pour l'ensemble des organismes d'interprétation	2 761¹	100,0

1. Ce nombre est une estimation, puisqu'il est possible qu'une personne ou une organisation demandant un service soit comptée plus d'une fois, par exemple si elle fait affaire avec plus d'un organisme d'interprétation.

Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

Plus de 16 000 rendez-vous ont eu lieu en 2024-2025, pour un total de 36 000 heures

- Les données recueillies par l'Office auprès des organismes d'interprétation concernant le nombre de rendez-vous octroyés et le nombre de rendez-vous annulés permettent d'estimer que 15 676 rendez-vous ont bel et bien eu lieu entre avril 2024 et mars 2025.
- Le SIVET a offert 62 % des rendez-vous (9 961 rendez-vous), le SRIEQ 22 % (3 545 rendez-vous), le SIPSE 6 % (1 032 rendez-vous), le CCSMM 5 % (803 rendez-vous) et le SRIAT 2,3 % (374 rendez-vous).
- En Outaouais, l'ISEP a offert 374 rendez-vous financés par le CISSSO au courant de l'année 2024-2025, pour un total combiné d'environ 16 050 rendez-vous dans l'ensemble du Québec (tableau 8).

Tableau 8

Nombres et proportions de rendez-vous ayant eu lieu, selon les organismes d'interprétation et l'ISEP, avril 2024 à mars 2025

	n	%
CCSMM	803	5,0
SIPSE	1 032	6,4
SIVET	9 961	62,1
SRIAT	335	2,1
SRIEQ	3 545	22,1
ISEP	374	2,3
Total	16 050	100,0

Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

- Entre avril 2024 et mars 2025, 36 324 heures de services ont été offertes, dont 35 362 heures par les organismes d'interprétation du Québec¹⁵ et 962 par l'ISEP (tableau 9).
- Parmi les heures offertes par les organismes d'interprétation, le SIVET a offert 73 % des heures de services (26 447 heures), suivi du SRIEQ avec 16 % (5 755 heures). Le SIPSE a offert 3,6 % des heures de services (1 293 heures), le CCSMM 3,4 % (1 239 heures) et le SRIAT 1,7 % (628 heures).

Tableau 9

Nombres et proportions d'heures de services offertes selon les organismes d'interprétation et l'ISEP, avril 2024 à mars 2025

	n	%
CCSMM	1 239	3,4
SIPSE	1 293	3,6
SIVET	26 447	72,8
SRIAT	628	1,7
SRIEQ	5 755	15,8
ISEP	962	2,6
Total	36 324	100,0

Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

.....
15. Le nombre total d'heures de services du SIVET exclut le SRV. Le SIVET a offert 33 798 heures payées de SRV en 2024-2025. Les heures payées incluent la durée du service d'interprétation, le temps de préparation, le temps en surplus et les heures de travail de la chef d'équipe du SRV.

Plus de 11 500 heures de déplacement pour les interprètes

- En 2024-2025, il y a eu un total de 11 549 heures de déplacement pour l'ensemble des organismes d'interprétation (tableau 10).
- Le SIVET compte pour 73 % du total des heures de déplacements (8 393 heures), le SRIEQ 15 % (1 711 heures), le SIPSE 6 % (732 heures), le SRIAT 3,8 % (445 heures) et le CCSMM 2,3 % (269 heures). Cette donnée n'est pas disponible pour l'ISEP.

Tableau 10

Nombres et proportions d'heures de déplacement des interprètes selon les organismes d'interprétation et au total, avril 2024 à mars 2025

	n	%
CCSMM	269	2,3
SIPSE	732	6,3
SIVET	8 393	72,7
SRIAT	445	3,8
SRIEQ	1 711	14,8
Total	11 549	100,0

Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025. Rapport d'activités 2024-2025, SRIEQ, 2025.



La moitié des services offerts concernent le secteur de la santé et des services sociaux

- La santé et les services sociaux constituent le secteur d'activité pour lequel on compte le plus de demandes avec 18 262 heures de services rendus, ce qui représente 50 % des heures d'interprétation (tableau 11).
- Le travail est le deuxième secteur d'activité en importance avec 7 009 heures, suivi de la vie associative et communautaire, avec 3 521 heures.

Tableau 11

Nombres et proportions d'heures de services pour les organismes d'interprétation et l'ISEP selon le secteur d'activité, avril 2024 à mars 2025

	n	%
Santé et services sociaux	18 262	50,3
Travail	7 009	19,3
Vie associative et communautaire	3 521	9,7
Autres ou non disponible	2 748	7,6
Services publics et parapublics	1 777	4,9
Services et biens de consommation	1 519	4,2
Formation et apprentissage	1 046	2,9
Soutien aux familles	384	1,1
Loisirs	59	0,2
Total	36 323	100,0

Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

- La proportion d'heures d'interprétation offerte pour chaque secteur d'activité varie d'un organisme à l'autre. Par exemple, les heures d'interprétation en santé et services sociaux occupent entre 44 % et 89 % des heures totales des organismes d'interprétation (tableau 12).
- Pour le secteur du travail, la proportion varie entre 1,2 % au CCSMM et 26 % au SIPSE. Aucune heure n'a été offerte par l'ISEP en Outaouais pour le travail.

Tableau 12

Proportions des heures de services selon les secteurs d'activité, selon les organismes d'interprétation et l'ISEP, avril 2024 à mars 2025

	CCSMM	SIPSE	SIVET	SRIAT	SRIEQ	ISEP
	%					
Santé et services sociaux	88,7	44,1	48,1	63,0	48,7	70,4
Travail	1,2	25,8	21,7	17,3	14,3	0,0
Vie associative et communautaire	3,6	5,0	9,3	6,3	15,0	5,7
Autres ou non disponible	0,1	3,9	8,9	1,9	5,7	1,5
Services publics et parapublics	3,6	3,3	4,1	1,8	9,6	4,8
Services et biens de consommation	1,3	4,0	3,9	4,5	4,8	11,0
Formation et apprentissage	0,3	10,2	3,3	1,1	0,1	2,4
Soutien aux familles	1,3	0,7	0,8	2,3	1,8	3,5
Loisirs	0,0	3,2	0,0	1,8	0,0	0,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

Environ 10 % des services d'interprétation sont offerts en ligne

- Pour l'ensemble des heures de services offertes par les organismes d'interprétation et l'ISEP, le présentiel représente 90 % des heures de services (31 140 heures) et les services en ligne 10 % (3 365 heures) (tableau 13).

Tableau 13

Nombres et proportions d'heures de services en présentiel ou en ligne pour l'ensemble des organismes d'interprétation et l'ISEP, avril 2024 à mars 2025

	n	%
Présentiel	31 140	90,2
En ligne	3 365	9,8
Total	34 506¹	100,0

1. Les données utilisées par l'Office contiennent parfois certains écarts, possiblement dus à des erreurs lors de l'entrée des données par les organismes d'interprétation, c'est pourquoi le total d'heures dans ce tableau n'est pas identique au nombre total d'heures mentionné au tableau 9.

Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

Les services d'interprétation ont été offerts dans 15 régions sociosanitaires du Québec sur 16

- Plus de quatre heures de services d'interprétation sur dix (44 %) ont été effectuées dans la région de Montréal (près de 16 000 heures), tandis qu'une proportion de 10 % a eu lieu dans la région de la Capitale-Nationale (3 454 heures) et 9 % en Montérégie et (3 218 heures) (tableau 14).
- Le SIVET a offert des services dans 12 régions du Québec, le SRIEQ dans 9 régions et le CCSMM dans 4 régions (données non présentées). Le SRIAT, le SIPSE et l'ISEP n'offrent des services que dans une seule région chacun.
- Aucun service n'a été offert dans le Nord-du-Québec.

Tableau 14

Heures de services selon la région sociosanitaire des clientes et des clients, personnes et organisations, pour l'ensemble des organismes d'interprétation et l'ISEP, avril 2024 à mars 2025

	n	%
Montréal	15 966	44,0
Capitale-Nationale	3 454	9,5
Montérégie	3 218	8,9
Laurentides	2 690	7,4
Lanaudière	1 583	4,4
Laval	1 515	4,2
Estrie	1 357	3,7
Outaouais	1 157	3,2
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	687	1,9
Abitibi-Témiscamingue	630	1,7
Chaudière-Appalaches	445	1,2
Mauricie-Centre-du-Québec	419	1,2
Saguenay-Lac-Saint-Jean	415	1,1
Côte-Nord	207	0,6
Bas-Saint-Laurent	148	0,4
Nord-du-Québec	0	0,0
Inconnu	2 426	6,7
Total	36 315¹	100,0

1. Les données utilisées par l'Office contiennent parfois de minimes écarts, possiblement dus à des erreurs lors de l'entrée des données par les organismes d'interprétation, c'est pourquoi le total d'heures dans ce tableau n'est pas identique au nombre total d'heures mentionné au tableau 9.

Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

>>> **Financement des services**

Les **heures payées** sont le nombre d'heures qui ont été payées aux interprètes. Elles incluent le temps d'interprétation, le temps de préparation avant un service, le temps pour les déplacements et le temps minimum facturé pour un service, qui varie entre 30 minutes et 2 heures.

Les **frais afférents pour les déplacements** comprennent les frais de kilométrage et de stationnement ainsi que les frais de repas et d'hébergement lorsqu'une ou un interprète se trouve à l'extérieur de son port d'attache.

Le **coût horaire moyen d'un service d'interprétation** est l'ensemble des dépenses des organismes d'interprétation, divisé par le nombre d'heures payées et le nombre d'heures de déplacement.

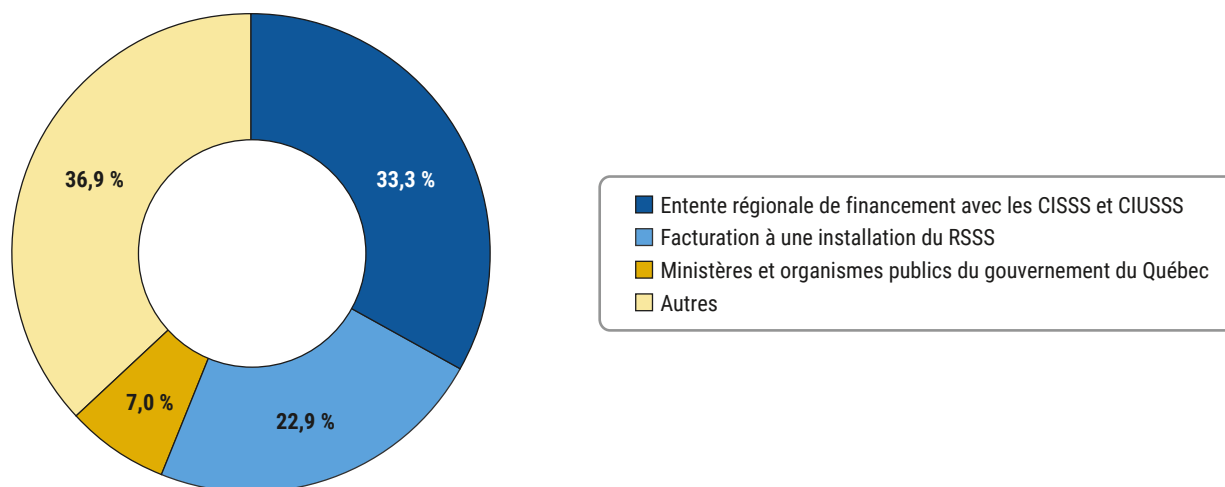
Les **coûts administratifs** comptabilisent les dépenses liées au fonctionnement et à la gestion d'un organisme. Les dépenses touchant à la mission ou aux services offerts par l'organisme ne sont pas comptabilisées dans les coûts administratifs (Goggins Gregory et Howard 2009).

Près des deux tiers des heures de services d'interprétation ont été financés par le gouvernement du Québec, selon différentes modalités

- Parmi les 36 324 heures de services offertes par les organismes d'interprétation et l'ISEP, 33 % ont été financées par les CISSS et CIUSSS dans le cadre d'une entente régionale de financement, 23 % ont été financées par la facturation directe aux installations du RSSS (hôpitaux, CLSC, etc.), et 7 % par un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec (figure 1). Au total, 63 % des heures de services ont été financées par le gouvernement du Québec.
- Les autres heures de services (37 %) ont été financées par d'autres organisations, comme des entreprises privées, des municipalités, des ministères ou des organismes publics du gouvernement fédéral, des organismes communautaires, les organismes d'interprétation eux-mêmes et, dans de rares cas, par la cliente ou le client (personne ou organisation) (14 rendez-vous).
- Notons que le SIVET a offert près de 33 800 heures de SRV en 2024-2025. Ces heures ne sont pas incluses dans ces données. Le SRV représentait 40 % des heures de services payées aux interprètes de l'ensemble des organismes d'interprétation en 2024-2025 (données non présentées), ce qui représente un montant substantiel.

Figure 1

Proportions des heures de services selon la provenance du financement, avril 2024 à mars 2025

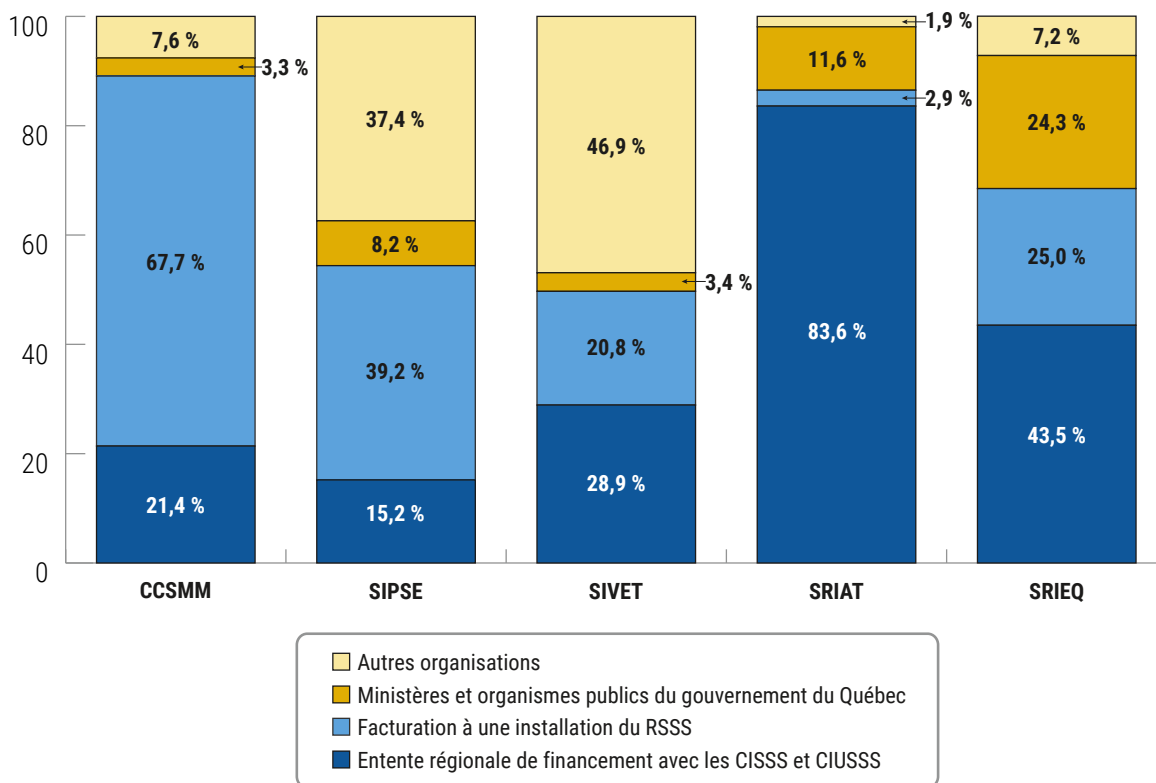


Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

- La provenance du financement des heures de services varie selon les organismes d'interprétation :
 - Les services du CCSMM sont majoritairement financés par deux sources, soit la facturation à une installation du RSSS (68 %) et l'entente régionale de financement avec le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (21 %) (figure 2).
 - Pour le SIPSE, le financement provient surtout de trois sources, soit de la facturation à une installation du RSSS (39 %), des autres organisations facturées (37 %) et de l'entente régionale de financement avec le CIUSSS de l'Estrie (15 %).
 - Les services du SIVET sont majoritairement financés par trois sources, soit les organisations facturées (47 %), les ententes régionales de financement avec les CISSS et CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, de Lanaudière, des Laurentides, de Laval et de la Montérégie-Ouest (29 %), et la facturation à une installation du RSSS (21 %). Ces données excluent les services de SRV.
 - Le financement du SRIAT provient presque exclusivement de l'entente régionale de financement avec le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue (84 %).
 - Les services du SRIEQ sont majoritairement financés par trois sources, soit les ententes régionales de financement avec les CISSS et CIUSSS du Bas-Saint-Laurent, de la Capitale-Nationale, de Chaudière-Appalaches, de la Côte-Nord, de la Gaspésie, des Îles, de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec et du Saguenay-Lac-Saint-Jean (44 %), la facturation à une installation du RSSS (25 %) et les autres ministères et organismes publics du gouvernement du Québec (24 %).

Figure 2

Heures de services selon la provenance du financement et selon les organismes d'interprétation, avril 2024 à mars 2025



Source : Base de données du Portrait des services d'interprétation visuelle et tactile, Office des personnes handicapées du Québec, 2025.

Le coût horaire moyen des frais afférents pour les déplacements est de 24,50 \$

- Le coût horaire lié aux frais afférents pour les déplacements est en moyenne de 24,50 \$ de l'heure pour l'ensemble des organismes d'interprétation (données non présentées).
- Le SIVET et le CCSMM ont les coûts les plus bas, possiblement en raison des distances moins grandes à parcourir et d'une répartition plus efficace grâce au plus grand nombre d'interprètes.
- En excluant ces deux organismes, le coût horaire moyen lié aux frais afférents pour les déplacements s'élève à 71,34 \$.

Le coût horaire moyen des services d'interprétation est de 104,79 \$

- Au total, 63 799 heures ont été payées aux interprètes par les organismes d'interprétation (données non présentées). À partir des données financières des organismes d'interprétation, il est possible d'estimer le coût horaire moyen des services d'interprétation.
- Ce montant s'élève à 104,79 \$ de l'heure en moyenne, allant de 90,12 \$ jusqu'à 223,79 \$ (données non présentées).
- Précisons que le coût horaire moyen par organisme d'interprétation est influencé par différents facteurs, notamment la distance à parcourir pour les interprètes offrant des services dans plusieurs régions ou sur un large territoire et le temps entre chaque affectation.
- En Outaouais, le coût horaire moyen du service d'interprétation pour les services de l'ISEP, financés par le CISSSO, est de 123,75 \$ (donnée non présentée).

Les coûts administratifs représentent en moyenne 35 % des dépenses des organismes d'interprétation

- En moyenne, les coûts administratifs pour le fonctionnement des organismes d'interprétation représentent 35 % de leurs dépenses totales (données non présentées), la variation des coûts administratifs fluctuant de 25 % à 54 %. La formation des interprètes et le développement de projets font partie des frais administratifs.
- La majorité de ces coûts administratifs est destinée aux salaires et aux charges sociales du personnel non-interprète (58 %), suivi du loyer (10 %), des honoraires professionnels (10 %), de l'amortissement des immobilisations (8 %) et des frais de bureaux et d'administration (5 %).
- Deux des organismes d'interprétation font partie d'organismes offrant d'autres services, ce qui leur permet de partager les coûts administratifs entre leurs différentes missions.

ENJEUX

- L'analyse des données en provenance des organismes d'interprétation, les ententes de financement consultées et les entrevues menées avec les gestionnaires de ces organismes soulèvent plusieurs enjeux concernant l'organisation, la coordination et le financement des services d'interprétation visuelle et tactile au Québec.
- Les enjeux rencontrés par les organismes d'interprétation diffèrent selon leur taille, la ou les régions qu'ils desservent, les besoins de la population et leur organisation. Plusieurs de ces enjeux sont soulevés depuis une vingtaine d'années, notamment en 2012 (Office 2012) et en 2002 (MSSS 2002) lors de travaux réalisés sur le sujet. L'engagement 6 de la mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière (Office 2021) découle, par ailleurs, de ceux-ci.

>>> L'absence de balises de financement communes à toutes les régions empêche une organisation et un financement optimal des services d'interprétation

- Le cadre normatif élaboré par l'Office en 1994 et qui n'a pas été mis à jour depuis 1995 servirait encore de document de référence pour la rédaction des ententes régionales de financement entre les CISSS et CIUSSS et les organismes d'interprétation, principalement en ce qui a trait aux services et aux secteurs couverts.

Les ententes régionales de financement des CISSS et CIUSSS ne permettent pas une couverture suffisante des services d'interprétation

- Le cadre normatif devait être l'assise pour l'élaboration des ententes régionales de financement des organismes d'interprétation. Le MSSS a procédé en 1996 à la prise en charge des organismes d'interprétation dans le cadre du PSOC. Ainsi, le cadre normatif est devenu un document de référence non prescriptif dont l'interprétation varie selon les régions. Cela explique en grande partie les disparités entre les ententes régionales de financement sur le plan des modalités financières, des secteurs d'activités et des modes de communications couverts. Les nouvelles technologies permettant l'interprétation à distance ne sont par ailleurs pas bien prises en compte.
- Selon les organismes d'interprétation, le financement qu'ils obtiennent par le biais des ententes régionales avec les CISSS et CIUSSS est insuffisant. Les données financières collectées par l'Office abondent dans le même sens et montrent que le financement des CISSS et CIUSSS n'a pas augmenté au même rythme que les coûts des services d'interprétation.
- Le coût horaire financé par les CISSS et CIUSSS dans les ententes régionales pour activités spécifiques varie entre 75 \$ et 85 \$ pour une heure d'interprétation, alors que les données collectées par l'Office montrent que le coût horaire moyen déboursé pour une heure d'interprétation, en prenant en compte toutes les dépenses, est d'environ 105 \$ pour l'ensemble des organismes d'interprétation, pouvant aller jusqu'à près de 224 \$ pour l'un d'eux.

- Les ententes régionales de financement ne couvrent pas toujours l'ensemble des frais que doit payer l'organisme d'interprétation pour respecter les conditions de travail des interprètes. Par exemple, le financement octroyé n'est pas toujours suffisant pour couvrir les frais de déplacement, le temps de présence préalable, les frais pour offrir les services d'urgence, le temps de préparation ou encore le temps supplémentaire devant être payé à un interprète.
- Plusieurs organismes d'interprétation mentionnent qu'ils compensent ce manque à gagner des ententes régionales de financement en utilisant le revenu qu'ils obtiennent d'autres sources de financement. Rappelons que la portion du financement en appui à la mission globale octroyée par le PSOC du MSSS doit servir principalement au fonctionnement des organismes, comme le prévoit la politique gouvernementale L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec (Québec 2001) et ne peut pas compléter le financement des services couverts par les ententes régionales de financement.
- Quelques ententes contiennent une indexation annuelle de 2,7 %, ce qui a pour effet de limiter les écarts entre le financement reçu pour les services et leur coût réel. Toutefois, dans un autre cas, le financement n'a pas augmenté depuis 15 ans, tandis que le nombre de demandes a augmenté d'environ 65 %.
- Certaines ententes régionales de financement prévoient un budget pour les frais administratifs des organismes d'interprétation, soit par l'ajout d'un montant forfaitaire ou selon un pourcentage du financement total, la plupart du temps d'environ 10 %. Selon certains organismes d'interprétation, le montant offert n'est pas suffisant pour l'ampleur des tâches qu'ils ont à faire.
- Plusieurs organismes d'interprétation ont mentionné à l'Office qu'ils croyaient nécessaire que leur financement soit revu par le MSSS, en consultant l'ensemble des parties prenantes.

Un financement gouvernemental provenant de multiples sources, selon des modalités diverses

- En plus des ententes régionales de financement établies avec les CISSS et CIUSSS, les organismes d'interprétation sont aussi financés par différents ministères et organismes publics du gouvernement du Québec. En effet, la plupart des organismes d'interprétation ont des ententes avec la SAAQ, le ministère de la Justice et le MESS.
- Le financement peut s'effectuer par entente préalable ou par facturation au service rendu.
- Bien que près des deux tiers (63 %) des heures de services des organismes d'interprétation (à l'exception du SRV) soient financées par les ministères et organismes publics du gouvernement du Québec, le financement public n'est pas centralisé, mais plutôt éparpillé et désorganisé.
- La facturation hors ententes, donc pour chaque service individuellement, rends le financement variable pour certains organismes d'interprétation en plus d'ajouter de l'imprévisibilité à leur planification budgétaire. Cela est sans compter la complexification de la gestion de leurs services. Selon les organismes d'interprétation, cela représente parfois un frein pour l'amélioration des conditions de travail de leurs interprètes.

Des coûts administratifs substantiels

- En général, les coûts administratifs¹⁶ des organismes d'interprétation représentent une portion importante de leurs dépenses, avec une moyenne de 35 % pour l'ensemble des organismes. Les organisations offrant des services ont habituellement un taux se situant autour de 20 à 25 %¹⁷ (Goggins Gregory et Howard 2009).
- La gestion de la facturation demande beaucoup de temps aux organismes d'interprétation. Comme dit précédemment, la plupart des organismes d'interprétation ont plusieurs ententes de facturation et les modalités de celles-ci diffèrent. Les redditions de comptes à produire varient également selon les CISSS et CIUSSS et les installations du RSSS. Cela demande beaucoup de temps au personnel administratif des organismes d'interprétation, ce qui représente des dépenses administratives supplémentaires.
- Chaque organisme d'interprétation a son propre système pour la gestion des rendez-vous et l'interprétation vidéo à distance ne se développe pas de manière uniforme. La mise en commun de ces ressources pourrait être une avenue à évaluer pour optimiser leurs services et diminuer la portion des coûts administratifs des organismes d'interprétation.

Des disparités régionales quant aux secteurs d'activités et aux modes de communications offerts

- Les ententes régionales de financement ne couvrent pas les mêmes secteurs d'activité d'une région à l'autre. Par exemple, l'interprétation dans un contexte de loisir n'est disponible que pour les personnes qui habitent en Estrie et en Abitibi-Témiscamingue.
- Certaines ententes limitent le nombre de services par personne par secteur d'activité, alors que d'autres n'ont pas de limite.
- Dans certaines régions, les services d'aide à la communication sont disponibles, alors que, dans d'autres, ce n'est pas le cas.
- L'interprétation en ASL, offerte dans le cadre des ententes de financement, n'est disponible que sur l'île de Montréal et en Outaouais, alors qu'il y aurait des demandes pour ce service dans plusieurs autres régions, selon les organismes d'interprétation.
- Aucun service d'interprétation n'est offert dans le Nord-du-Québec. Le SRIAT mentionne ne pas avoir les ressources nécessaires pour offrir ses services à la population de cette région. Il mentionne qu'il y a également une forte utilisation d'autres langues (ASL, autochtones et langues « maisons ») rendant difficile la possibilité de trouver des interprètes qualifiés.

.....

16. Les coûts administratifs incluent les salaires et charges sociales du personnel non-interprète, le loyer, les honoraires professionnels, l'amortissement des immobilisations et les frais de bureaux et d'administration.

17. Ce taux ne doit pas être vu comme une limite maximale, puisque des investissements dans des infrastructures technologiques ou la formation du personnel administratif, par exemple, peuvent être nécessaires pour améliorer la prestation des services et assurer la pérennité de l'organisme. Toutefois, cela ne semble pas être le cas pour les organismes d'interprétation, la grande majorité de leurs dépenses administratives étant liées aux salaires et aux charges sociales des employés non-interprètes, au loyer et aux honoraires professionnels.

Une collaboration à améliorer significativement entre les organismes d'interprétation et les CISSS et CIUSSS

- La multitude d'ententes contractuelles (soutien à la mission, les ententes spécifiques, les services tarifés, etc.) complexifie les échanges entre les partenaires.
- La collaboration entre les organismes d'interprétation et les CISSS et CIUSSS est parfois difficile.
- Dans certains cas, les modalités des ententes régionales de financement ne sont pas clairement stipulées ni bien comprises par les deux parties.
- Certaines ententes sont reconduites annuellement, sans qu'il y ait de discussions. Ainsi, les organismes d'interprétation ne peuvent pas faire valoir les enjeux qu'ils rencontrent avec les modalités de l'entente, incluant les montants qu'ils jugent inadéquats pour les services rendus.
- Des organismes d'interprétation rapportent devoir faire de nombreuses relances à certaines installations du RSSS pour obtenir le paiement d'une facture. Cela peut prendre plusieurs mois, voire des années dans quelques cas extrêmes.

Les services en ligne ne sont pas exploités à leur maximum

- Pour optimiser la prise de rendez-vous et le temps des interprètes, les organismes d'interprétation souhaitent offrir plus de services en ligne. Cela permettrait un gain de temps, entre autres au niveau des déplacements pour ceux qui couvrent de grandes régions.
- Seuls 10 % des services offerts en 2024-2025 étaient en ligne. Précisons que c'est la cliente ou le client, lors de la formulation de sa demande initiale, qui stipule s'il veut avoir un service en présentiel ou en ligne lorsque le service est disponible.
- Le temps minimum facturé pour un service varie selon l'organisme d'interprétation et selon que le rendez-vous est en présentiel ou en ligne. Cette fourchette de temps minimum varie entre 30 minutes pour un rendez-vous en ligne et jusqu'à 2 heures pour un rendez-vous en présentiel.
- La disponibilité des outils qui permettent l'interprétation à distance est inégale selon les régions. Dans certains CISSS et CIUSSS, une tablette est fournie au personnel de la santé, mais ce système n'est pas au point selon les organismes d'interprétation. Le personnel du RSSS n'est souvent pas au courant, ne sait pas où se trouve la tablette ou comment l'utiliser. Dans certaines régions, ce service n'est pas offert du tout, et il arrive que le personnel ou encore la personne sourde ou malentendante doive utiliser son propre téléphone, ce qui peut entraîner des coûts supplémentaires pour l'utilisation des données cellulaires.
- Les organismes d'interprétation ont précisé à l'Office que l'interprétation à distance n'est pas appropriée dans tous les contextes. D'abord, les rencontres en ligne demandent un effort de concentration supplémentaire pour les interprètes et la clientèle, notamment en raison de la perte de la troisième dimension qui est fortement diminuée sur un écran. De plus, l'interprétation à distance n'est pas adaptée à toutes les clientèles. Par exemple, cela peut représenter une difficulté supplémentaire pour les personnes âgées ou les personnes ayant une incapacité visuelle. De manière générale, les organismes d'interprétation rapportent que la clientèle trouve le service en ligne moins chaleureux et qu'il y a une perte du contact humain comparativement au présentiel.

Que doit-on retenir?

- Le cadre normatif développé par l'Office en 1994 et mis à jour en 1995 servirait encore comme document de référence non prescriptif pour certaines des ententes régionales de financement entre les organismes d'interprétation et les CISSS et CIUSSS. Les différentes interprétations de ce document causent des disparités entre les ententes régionales de financement en ce qui concerne les modalités financières, les secteurs d'activités et les modes de communications couverts.
- Il y a une multitude d'ententes contractuelles (soutien à la mission, les ententes spécifiques, les services tarifés, etc.), ce qui demande beaucoup de temps aux organismes d'interprétation pour gérer la facturation des services, en plus de complexifier les échanges avec les partenaires.
- Ces ententes sont très variables, ce qui entraîne des disparités régionales dans le financement et l'offre de services offerte au Québec, notamment en ce qui concerne les secteurs d'activités et les modes de communication couverts.
- Le financement prévu dans les ententes pour activités spécifiques avec les CISSS et CIUSSS ne concorde pas avec le coût réel des services et, selon les organismes d'interprétation, cela les met dans une situation budgétaire difficile. Les organismes d'interprétation reçoivent en général entre 75 \$ et 85 \$ par heure d'interprétation, tandis que cette heure leur coûte en réalité environ 105 \$ en moyenne.
- Près des deux tiers des heures de services des organismes d'interprétation sont financés par les ministères et les organismes publics du gouvernement du Québec par le biais d'un système complexe combinant plusieurs ententes de financement et des facturations individuelles pour chaque service rendu. Cette situation complexifie la gestion des services, multiplie les redditions de comptes et pourrait expliquer, du moins en partie, les coûts administratifs élevés des organismes d'interprétation.
- L'offre en ASL est inexistante hors de la région métropolitaine et de l'Outaouais.
- La région du Nord-du-Québec n'est desservie par aucun service.
- La collaboration entre les organismes d'interprétation et les CISSS et CIUSSS est difficile, notamment lors des périodes de renouvellement des ententes.
- L'utilisation des services en ligne demeure sous-exploitée, entre autres, en raison de l'absence d'un document permettant d'actualiser l'organisation et le financement des services et qui prendrait en compte les nouvelles technologies.

>>> **Un bassin d'interprètes qualifiés restreint, mais en mesure de répondre aux demandes**

- Les organismes d'interprétation soulèvent de nombreux enjeux liés à la formation des interprètes, au bassin d'interprètes qualifiés disponibles et à la gestion de leur horaire. Certains organismes d'interprétation estiment qu'il y a présentement une pénurie au Québec pour répondre à l'ensemble des besoins (SIVET 2025a; Agence QMI 2024; Leduc 2024).

Des nouvelles formations pour devenir interprète, mais des lacunes au niveau de la formation continue

- Présentement, trois types de formations existent pour apprendre la LSQ et éventuellement devenir interprète, soit :
 - une attestation d'études collégiales d'une durée de 630 heures (environ 6 mois);
 - un certificat universitaire en LSQ (30 crédits, soit environ un an d'études à temps plein);
 - une majeure en interprétation LSQ (60 crédits, soit environ deux ans d'études à temps plein).
- La majeure en interprétation LSQ est offerte depuis l'automne 2019, tandis que le certificat a débuté à l'automne 2025.
- Précisons que ces formations sont offertes à Montréal et en ligne.
- Selon les organismes d'interprétation, la formation pour devenir interprète en LSQ est exigeante et décourage plusieurs candidates et candidats. Même si une personne réussit l'une des formations offertes, elle ne sera pas automatiquement recrutée puisqu'elle doit réussir une évaluation démontrant qu'elle possède assez de vocabulaire et qu'elle peut s'exprimer de manière fluide. Les personnes dont la langue maternelle est la LSQ doivent quant à elles démontrer leur connaissance des aspects théoriques, déontologiques et éthiques du métier d'interprète.
- L'accès à la formation continue pour les interprètes est un enjeu que rencontrent la plupart des organismes d'interprétation. Ces formations sont nécessaires pour s'assurer de maîtriser les nouveaux termes et actualiser leur pratique, mais leur accès n'est pas toujours garanti. Dans certains cas, il n'y a pas de formation disponible dans la région ou encore la formation offerte est trop dispendieuse pour l'organisme d'interprétation. Notons que le SIVET a développé une expertise à cet effet et que les autres organismes d'interprétation se tournent fréquemment vers le SIVET pour offrir de la formation à leurs interprètes.
- Au niveau de l'interprétation en ASL, aucune formation ne se donne au Québec. De plus, comme le CCSMM n'a pas d'interprète à temps plein, l'organisme n'est pas en mesure d'offrir de la formation continue en ASL. Il y a une inquiétude à savoir si le bassin d'interprète en ASL sera suffisant dans l'avenir.

Les organismes d'interprétation compétitionnent pour le recrutement et la rétention des interprètes

- Plusieurs organismes d'interprétation ont des difficultés de recrutement et mentionnent avoir des postes non comblés ou encore, comblés par des interprètes juniors. C'est le cas notamment hors de la région métropolitaine, puisque la formation pour devenir interprète n'est offerte qu'à Montréal ou en ligne.
- Les organismes d'interprétation font également face à la compétition provenant d'autres employeurs qui embauchent des interprètes, dont les entreprises privées et les centres de services scolaires.
- Tous les organismes d'interprétation ne sont pas en mesure d'offrir des postes d'interprètes salariés à temps plein, ce qui limite leur attractivité en tant qu'employeur et diminue le nombre de plages horaires disponibles pour offrir des services.
- Bien que les organismes d'interprétation mentionnent avoir une collaboration positive entre eux, notamment lorsqu'une cliente ou un client se déplace dans une autre région et requiert les services d'un autre organisme d'interprétation, il existe néanmoins une compétition pour le recrutement et la rétention des interprètes.
- Soulignons que le CCSMM, en étant le seul organisme d'interprétation à offrir du service en ASL, est moins affecté par cette compétition. En revanche, les opportunités de collaboration sont également moins fréquentes et il s'ensuit un isolement de cet organisme.

La gestion des plages horaires des interprètes est complexe

- Les organismes d'interprétation mentionnent plusieurs enjeux liés à la gestion des plages horaires des interprètes.
- Puisque les demandes sont réparties inégalement, un interprète peut avoir plusieurs plages horaires libres dans son agenda, tout en étant payé pour sa journée complète. À l'inverse, un organisme d'interprétation peut devoir payer ses interprètes en temps supplémentaire ou devoir engager des employés contractuels pour certaines journées où la demande est forte, ou pour les demandes de soir et de fin de semaine. Ces situations accentuent les coûts pour les organismes d'interprétation.
- Pour les rendez-vous concernant la santé et les services sociaux, il arrive que l'interprète se présente à l'heure au rendez-vous, mais que l'installation ait du retard. Dans d'autres situations, le rendez-vous dure plus longtemps que prévu, ce qui empêche l'interprète de se rendre à sa prochaine affectation.
- Dans certains cas, le service nécessite une présence préalable de l'interprète, par exemple, pour faire une carte d'hôpital, ou encore du temps de préparation de la part de l'interprète, comme dans le cadre d'un congrès. Il arrive aussi que la présence de deux interprètes soit nécessaire, entre autres lorsqu'un service est offert au palais de justice.
- Selon les organismes d'interprétation, un outil de gestion efficace permettrait d'augmenter le nombre de rendez-vous octroyés et de maximiser le temps des interprètes. Cependant, puisque leur budget est limité, tous les organismes d'interprétation n'ont pas accès à un tel outil.

Les données analysées par l'Office ne permettent pas de confirmer l'existence d'une pénurie d'interprètes

- Plusieurs organismes d'interprétation s'inquiètent de la taille du bassin d'interprètes en LSQ. Advenant un élargissement de l'offre de services d'interprétation au Québec, par exemple en ajoutant plus de secteurs d'activités desservis, ils craignent que le nombre d'interprètes actuellement disponibles ne permette pas de répondre à la demande.
- Les données collectées dans le cadre de ce portrait ne visaient pas à documenter la présence d'une pénurie d'interprètes, mais plutôt à réaliser un portrait de l'offre de services et de leurs enjeux.
- Dans les faits, les organismes d'interprétation répondent à la majorité des demandes pour les services d'interprétation qu'ils reçoivent. Les organismes d'interprétation mentionnent que la plupart des rendez-vous qui ne peuvent pas être octroyés sont souvent pris à la dernière minute, c'est-à-dire moins de 48 heures avant le moment du service demandé.
- Bien que le nombre de clientes et clients soit en forte baisse depuis 2008-2009 (6 731 c. 2 761 clientes et clients en 2024-2025), le nombre de demandes a augmenté considérablement (13 763 en 2008-2009 c. 20 087 demandes en 2024-2025).
- Il est important de prendre en compte que ces chiffres excluent le SRV, et que ce service n'existait pas en 2008-2009. Le SIVET indiquait, dans son rapport d'activités 2024-2025, avoir reçu plus de 210 000 appels au SRV, avec une durée moyenne de 6,6 minutes par appel (SIVET 2025b). Ainsi, malgré une baisse de la clientèle, la demande importante pour les services d'interprétation et pour le SRV semble indiquer un besoin soutenu pour des interprètes qualifiés dans les années à venir.

Que doit-on retenir?

- L'offre de formation pour devenir interprète s'est améliorée dans les dernières années.
- Par contre, le parcours éducatif pour devenir interprète en LSQ est exigeant et semble décourager des candidates et des candidats potentiels.
- L'offre de formation continue en LSQ n'est pas assez développée pour répondre aux besoins des organismes d'interprétation et repose essentiellement sur le SIVET ou sur des entreprises privées.
- Les offres de formation initiale et continue pour les interprètes en ASL sont inexistantes au Québec.
- La gestion des plages horaires des interprètes est complexe, notamment en raison des temps morts entre les rendez-vous et de la demande inégale pour les rendez-vous qui varient en fonction des jours, des heures et de la distance à parcourir.
- Les données collectées par l'Office ne permettent pas de statuer qu'il y a une pénurie d'interprètes. Rappelons que cela ne faisait pas partie des objectifs prévus par la présente analyse.
- La très grande majorité des demandes reçues ont mené à l'obtention d'un rendez-vous. Les organismes d'interprétation mentionnent qu'une optimisation de la gestion des plages horaires des interprètes permettrait d'augmenter le nombre de rendez-vous octroyés.
- Bien qu'il y ait eu une baisse importante du nombre de clientes et de clients depuis 2008-2009, le nombre de demandes reçues par les organismes d'interprétation est en hausse. Il semble donc y avoir un besoin soutenu pour les services d'interprétation dans les années à venir.
- Rappelons que les services d'interprétation visuelle et tactile répondent à un besoin essentiel de communication pour les personnes sourdes, malentendantes ou sourdes-aveugles.

ÉVALUATION DU FINANCEMENT REQUIS ET PISTES D'OPTIMISATION DE LA GESTION DES ORGANISMES D'INTERPRÉTATION

- Cette section présente l'évaluation du financement requis selon l'Office pour couvrir les coûts réels des services d'interprétation, ainsi que des pistes d'optimisation qui pourraient être envisagées dans la gestion des organismes d'interprétation.

>>> Un écart d'environ 25 % à 40 % entre le financement prévu par les ententes pour activités spécifiques des CISSS et CIUSSS et les coûts réels des services d'interprétation

- Selon la présente analyse effectuée par l'Office, il y a un écart entre le financement que reçoivent les organismes d'interprétation par le biais des ententes régionales de financement pour activités spécifiques des CISSS et CIUSSS et les coûts réels des services d'interprétation au Québec.
- En effet, selon les 10 ententes régionales de financement des CISSS et CIUSSS que l'Office a pu consulter et les informations obtenues par les organismes d'interprétation, le montant des ententes varie entre 75 \$ et 85 \$ pour une heure d'interprétation.
- Les données de l'Office indiquent que le coût moyen pour une heure de service, en incluant toutes les dépenses des organismes d'interprétation, est d'environ 105 \$¹⁸. Rappelons que ce montant est une moyenne et qu'il varie de 90 \$ jusqu'à 224 \$ selon l'organisme.
- Ainsi, en prenant le coût horaire moyen de 105 \$, l'Office estime qu'il y a un écart d'environ 25 % à 40 %, selon les organismes d'interprétation, entre le montant des ententes et le coût réel des services.
- Au-delà de ces données, l'Office estime qu'une analyse différenciée pour chaque organisme d'interprétation est absolument nécessaire, afin de prendre en compte leurs spécificités et assurer une meilleure couverture des services.
- Rappelons que l'Office a fait face à certaines limites dans son analyse en raison d'une reddition de comptes variable d'un organisme d'interprétation à l'autre selon les possibilités offertes par leur outil de gestion des rendez-vous. Cela a influencé le choix de certaines données présentées afin d'assurer une présentation uniforme pour l'ensemble des organismes.

.....

18. Pour rappel, le coût horaire moyen d'un service d'interprétation est l'ensemble des dépenses des organismes d'interprétation, divisé par le nombre d'heures payées et le nombre d'heures de déplacement. Ainsi, l'ensemble des heures de services offertes sont incluses, peu importe la source de financement.

>>> **Des pistes d'optimisation envisageables dans la gestion des organismes d'interprétation**

- L'absence d'un document qui assure une réelle harmonisation entre l'offre de services et le financement public des organismes d'interprétation est au cœur de plusieurs enjeux observés par l'Office.
- Il semble crucial d'élaborer des balises de financement qui permettraient d'actualiser l'organisation et le financement des organismes d'interprétation de manière uniforme pour l'ensemble du Québec, et ce, au bénéfice des personnes sourdes, malentendantes ou sourdes-aveugles.
- Les 29 ententes régionales de financement sont complexes, difficiles à comprendre, sujettes à interprétation de la part des CISSS et CIUSSS et des organismes d'interprétation et causent assurément des disparités dans l'offre de services selon l'organisme et la région.
- De cette absence de balises claires, il en résulte un financement public éparpillé à travers de multiples ententes et des facturations à la pièce. Il serait souhaitable de simplifier l'administration de ces ententes, notamment en déterminant la portion du soutien en appui à la mission octroyé à chaque organisme et en procédant à une entente spécifique par organisme provenant d'un seul bailleur de fonds comme Santé Québec.
- Les données collectées par l'Office et les entrevues menées avec les organismes d'interprétation laissent croire que les multiples redditions de comptes à produire et leurs modalités diverses engendrent des coûts administratifs élevés. Rappelons que l'Office estime les coûts administratifs des organismes d'interprétation à environ 35 %. La firme AppEco, mandatée par les organismes d'interprétation pour produire une analyse de la contribution économique des services d'interprétation en LSQ, arrivait à un pourcentage similaire (33 %) pour l'année 2023-2024 (AppEco 2024). Cette analyse corrobore donc celle effectuée par l'Office.
- En ce qui concerne la pénurie d'interprètes ou non, l'Office, dans le cadre des travaux actuels, n'est pas en mesure de se prononcer. Cependant, l'Office reconnaît que la profession d'interprète est souvent précaire pour les personnes qui la pratiquent. Une organisation optimisée et un financement offrant une couverture plus complète contribueraient probablement à une amélioration de cette situation.
- Une autre source d'optimisation à envisager est une plus grande exploitation des services d'interprétation en ligne qui ne sont actuellement pas utilisés à leur plein potentiel. Ce type de services représente forcément une solution pertinente pour optimiser le temps des interprètes et réduire les coûts liés aux déplacements. En 2024-2025, le SIVET a reçu un financement de l'Office afin de mettre en place une nouvelle plate-forme de gestion des rendez-vous qui pourra également servir à développer une offre de services d'interprétation à distance par l'entremise de l'outil Boostlingo. Le SIVET a également reçu un montant supplémentaire pour le développement d'ententes de partenariat avec les autres organismes d'interprétation, ce montant servant à payer les frais de licence pour Boostlingo pour les organismes d'interprétation souhaitant utiliser l'outil. Au moment d'écrire ces lignes, le SIVET avait conclu des ententes avec le SIPSE et le SRIEQ. Ces travaux méritent un suivi attentif afin d'assurer une modernisation des services d'interprétation offerts au Québec et permettre une amélioration significative de la couverture régionale.

ANNEXE I

DESCRIPTION DES SECTEURS D'ACTIVITÉ SELON LE CADRE NORMATIF POUR LE PAIEMENT DES SERVICES D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE

Description des secteurs couverts selon le Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile (Office 1995) :

- 1. Santé et services sociaux** : Le secteur de la santé et des services sociaux comprend les hôpitaux, les centres locaux de services communautaires, 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.
- 2. 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 du personnel ou syndicales, etc.
- 3. 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 pour 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 ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. Les cours favorisant le développement de l'employabilité de la personne.
- 4. 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.
- 5. 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.

- 6. 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 et autres organismes de même nature. Dans certains cas, les frais d'interprétation relatifs aux règlements de litiges peuvent être reconnus (exemples : problème de facturation, défectuosité d'un produit constatée à la suite de son achat, etc.). Les activités reliées à l'achat de produits courants, tels que vêtements, produits alimentaires ou autres produits semblables, sont exclues.
- 7. Vie associative et communautaire** : Ce secteur comprend la participation aux activités reliées à la vie associative et communautaire.
- 8. 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.

MÉDIAGRAPHIE

- AGENCE QMI (10 juin 2024). « Grave pénurie d'interprètes pour les personnes sourdes », *Le Journal de Montréal*, p. 1.
- APPECO (2024). *Analyse de la contribution économique des services d'interprétation en langue des signes (LSQ)*, AppEco, 32 p.
- ASSOCIATION DU QUÉBEC POUR ENFANTS AVEC PROBLÈMES AUDITIFS (2025). *Les approches signées : LSQ, Pidgin et Français signé*, [En ligne]. [<https://aqepa.org/approches-signees-lsq-pidgin-et-francais-signé/>] (Consulté le 17 novembre 2025).
- GOGGINS GREGORY, Ann, et Don HOWARD (2009). *The Nonprofit Starvation Cycle*, *Stanford Social Innovation Review*, 7 p.
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015). *Compendium de tableaux à partir des données du Québec : enquête canadienne sur l'incapacité 2012*, commande spéciale adressée à l'Institut de la statistique du Québec. [Document interne].
- LEDUC, Louise (1 juin 2024). « La pénurie d'interprètes fait mal aux sourds et malentendants », *La Presse*, p. 2.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2025). *Programme de soutien aux organismes communautaires : cadre normatif*. [En ligne]. [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2025/25-823-01W.pdf>]. (Consulté le 27 avril 2027).
- 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*, Québec, Groupe de travail sur les services d'interprétariat, 59 p.
- MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2022). *Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire 2022-2027*, Québec, Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 84 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (1995). *Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile*, Drummondville, Programme d'aide matérielle, Service de la programmation de la Direction du développement, 33 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2012). *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile*, Drummondville, Service des relations publiques, L'Office, 100 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2021). *Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Drummondville, Secrétariat général, l'Office, 30 p.

PARISOT, Anne-Marie, et Suzanne VILLENEUVE (2013). *Les besoins et les services en interprétation visuelle : perceptions des utilisateurs, des interprètes et des employeurs*, Groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd, 134 p.

QUÉBEC (2001). *Politique gouvernementale L'action communautaire, une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*. [En ligne]. [cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/emploi-solidarite-sociale/publications-adm/politiques-directives-procedures/PO_action-communautaire_MESS.pdf] (Consulté le 19 décembre 2025).

SERVICE D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE (2025a). *Mémoire présenté dans le cadre des consultations prébudgétaires 2025-2026*, [En ligne]. [https://www.finances.gouv.qc.ca/ministere/outils_services/consultations_publiques/consultations_prebudgetaires/2025-2026/memoires/Service_interpretation_visuelle_tactile.pdf] (Consulté le 13 février 2025).

SERVICE D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE (2025b). *Rapport annuel d'activités 2024-2025*, Montréal, SIVET, 45 p.

SERVICE RÉGIONAL D'INTERPRÉTARIAT DE L'EST DU QUÉBEC INC. (2025). *Rapport annuel d'activités 2024-2025*, Québec, SRIEQ, 31 p.

Office des personnes
handicapées

Québec 