

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRES :	Personnel et gestionnaires de l'hôpital du Suroît
EXPÉDITEUR :	Emilie Laberge, Coordinatrice de l'accueil, l'orientation, l'intégration et du développement et de la transformation (intérim), DSI
DATE :	Le 16 juillet 2026
OBJET :	Chariot télésanté pour la clientèle malentendante

Afin d'améliorer l'accessibilité, la sécurité et la qualité des communications avec les usagers ayant une déficience auditive, un chariot de télésanté est maintenant disponible pour les équipes de l'hôpital du Suroît. Il est situé à l'aire ambulatoire, **entre le triage A et la porte 25**. Ce chariot comprend une tablette électronique donnant accès à deux outils complémentaires : la **transcription automatique AVA** (icône &) et l'**interprétation visuelle à distance (IVD)**.

Transcription automatique AVA (icône &)	Interprétation visuelle à distance (IVD)
• Convertit la parole en texte en temps réel. • Permet à l'utilisateur de lire les échanges directement sur la tablette. • Convient particulièrement aux usagers malentendants qui lisent et communiquent verbalement.	• Donne accès à un interprète en langue des signes par connexion Zoom. • Permet une communication interactive entre le clinicien, l'utilisateur et l'interprète. • À privilégier lorsque l'utilisateur utilise la langue des signes ou requiert un soutien d'interprétation.

Procédure d'utilisation de l'IVD

1. Le clinicien ou le personnel administratif contacte le SIVET (service d'interprétation visuelle et tactile) au **514 285-8877** pour faire une demande d'interprète et précise qu'il s'agit de la boîte courriel du suroît.
2. Pendant l'attente, l'utilisateur peut ouvrir l'icône **IVD – Guide**, qui explique en langue des signes comment l'interprète sera rejoint et comment l'entretien se déroulera.
3. Le SIVET envoie ensuite le lien zoom à la boîte courriel désignée du service, **boîte courriel qui est accessible sur la tablette**.
4. **Une fois connecté** : l'utilisateur indique lorsque l'interprète est prêt.
5. Le clinicien peut débiter l'intervention avec le soutien de l'interprète.

Santé Québec Montérégie-Ouest

Délais à prévoir pour l'IVD

- Du lundi au vendredi, entre 8 h et 16 h : délai moyen d'environ 10 minutes.
- Après 16 h et la fin de semaine : le délai peut être plus long. Composer le 514 285-8877 et choisir L'option 9.

Objectifs

- Favoriser une communication efficace, sécuritaire et respectueuse.
- Améliorer l'expérience des usagers ayant une déficience auditive.
- Réduire les barrières d'accès aux services.

Un amplificateur de voix Pocket Talker est également disponible dans le bureau de l'assistante-chef. Il permet d'amplifier la voix du clinicien et peut faciliter les échanges avec les usagers ayant une perte auditive, sans recourir nécessairement à la tablette ou à d'autres outils.

Pour plus d'information sur les stratégies de communication avec les personnes ayant une déficience auditive, consultez la page suivante : [Déficience auditive | Portail Santé Montérégie](#).

Les équipes sont invitées à utiliser ces outils selon les besoins des usagers et à les intégrer à leur pratique clinique afin de soutenir une communication accessible et sécuritaire.

Soutien et information

Pour toute question ou demande d'assistance technique, veuillez communiquer avec l'équipe de [Télésanté](#) : telesante.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca

Cette initiative a été rendue possible grâce au soutien financier du [Réseau Surdité Montérégie](#) et à la collaboration de la [Direction des programmes de développement et de réadaptation \(DPDR\)](#)

Soigner et accompagner à distance, c'est transformer l'expérience des usagers pour leur offrir un service humain, innovant et accessible !

La coordonnatrice de l'accueil, l'orientation l'international et développement et de la transformation (intérimaire),

Emilie Laberge

P. J. : aide-mémoire d'utilisation

Annexe 1 – Aide-mémoire d'utilisation

Élément	À retenir
Emplacement	Chariot situé au local d'enregistrement de l'urgence de l'hôpital du Suroît, entre le triage A et la porte 25.
AVA	Utiliser pour transcrire la parole en texte lorsque l'utilisateur lit et communique verbalement.
IVD	Contactez le SIVET au 514 285-8877, précisez la boîte courriel d'hôpital du Suroît, entre le triage A et la porte 25.
Délais IVD	Environ 10 minutes du lundi au vendredi, entre 8 h et 16 h. Après 16 h et la fin de semaine, composez le 514 285-8877 et choisissez l'option 9.
Pocket Talker	Utiliser pour amplifier la voix du clinicien auprès d'un usager ayant une perte auditive.
Soutien	Communiquer avec Martine Racicot, conseillère en soins infirmiers par intérim, Télésanté .