

**Le département de la Justice des
États-Unis**

Plan d'accès linguistique



15 aout 2023

[Cette page est volontairement laissée vide.]

TABLE DES MATIÈRES

POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE D'ACCÈS LINGUISTIQUE	1
1. Énoncé de principe.....	1
2. Objectif	2
3. Autorité	2
4. Champ d'application de la politique.....	4
5. Définitions.....	4
6. Rôles et responsabilités.....	4
7. Mécanisme permettant de recevoir les commentaires ou les plaintes	4
8. Examen et mise à jour du plan d'accès.....	4
LIGNES DIRECTRICES POUR PLANIFIER L'ACCÈS LINGUISTIQUE ET LA MISE EN ŒUVRE	6
1. Identification de communautés ayant une compétence limitée en anglais (LEP) et/ou qui sont sourds et malentendants (D/HOH) et leur interaction avec le département de la Justice (DOJ).....	7
2. Identification des personnes LEP et/ou D/HOH et de leur langue principale ou de leur méthode de communication	8
3. Assurance et contrôle de qualité	9
4. Sensibilisation et mobilisation des communautés LEP et/ou sourdes et malentendantes	10
5. Passation de marchés	11
6. Affectation des ressources	12
7. Notification de la disponibilité des services d'assistance linguistique	12
8. Prestation de services d'assistance linguistique.....	13
9. Contenu multilingue et numérique accessible	16
10. Formation du personnel	17
11. Pratiques d'embauche et accès au personnel multilingue.....	18
12. Coopération interdépartementale et interagence.....	19
13. Mesure du rendement et évaluation	19
ANNEXE A : DÉFINITIONS	21
ANNEXE B : RÔLES ET RESPONSABILITÉS	24

[Cette page est volontairement laissée vide.]

POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE D'ACCÈS LINGUISTIQUE

1. Énoncé de principe

- a. La communication opportune et précise avec le public est essentielle pour la mission du département de la Justice (DOJ ou le département) de faire respecter la primauté du droit, assurer la sécurité de notre pays et protéger les droits civils. Le département est engagé envers l'équité pour tous y compris les personnes historiquement négligées ayant une compétence limitée en anglais (LEP) en offrant un accès linguistique significatif aux bénéficiaires, à l'information et aux services du DOJ conformément aux décrets 13166,¹ 13985,² 14031³ et 14091.⁴
- b. Les agences, bureaux, divisions du DOJ (les composantes) et le personnel sont tenus de planifier et prendre des mesures responsables pour fournir un accès opportun⁵, exact et utile à tous les programmes et toutes les activités du département conduites par le département et les entités bénéficiant d'assistance financière fédérale⁶ du département personnes ayant une compétence limitée en anglais.
- c. Cette politique démontre qu'il incombe au département et non pas à la personne sollicitant des services de prendre des mesures responsables pour garantir un accès significatif à tous les programmes et toutes les activités du département et pour favoriser l'équité envers les personnes qui interagissent avec le département au téléphone, par écrit, en personne ou par moyens électroniques.⁷
- d. Assurer la qualité et l'exactitude des services d'accès linguistique fournis par le département est crucial pour donner aux personnes ayant une compétence limitée en anglais un accès effectif aux programmes et activités du DOJ. Le personnel du département devrait éviter de faire appel à des personnes sans compétences pour fournir de tels services linguistiques. Pour en apprendre plus sur l'assurance et le contrôle de qualité, veuillez consulter la ligne directrice 3 plus loin.
- e. S'il y a lieu et à la lumière de la mission et des opérations de la composante, le personnel du département prendra des mesures responsables pour informer efficacement le public dans une langue qu'il comprend de la disponibilité des programmes et activités linguistiquement accessibles et pour offrir une assistance linguistique qualifiée et gratuite pour les personnes LEP.
- f. Le département et ses composantes doivent respecter article 504⁸ de la Loi sur la réhabilitation de 1973, laquelle exige que le département adopte des mesures appropriées pour assurer que ses communications avec les personnes sourdes et malentendantes (D/HOH), aveugles ou ayant un trouble de la parole sont aussi efficaces que ses communications avec les autres. Le présent Plan d'accès linguistique comprend une discussion sur l'accès linguistique pour les personnes D/HOH car de nombreuses personnes D/HOH se servent de la langue des signes américaine (ASL)⁹, qui est une langue à part et distincte de la langue anglaise, alors que d'autres personnes se servent d'autres langues des signes. Les composantes doivent assurer une communication

efficace pour les personnes D/HOH se servant de l'ASL, l'interprétation des autres langues des signes ou apporter d'autres aides et services complémentaires en vertu avec les exigences des articles 501¹⁰ et 504 de la Loi sur la réhabilitation de 1973.

2. Objectif

L'objectif de ce Plan d'accès linguistique (LAP ou plan) est d'assurer que les composantes et le personnel du DOJ prennent des mesures raisonnables pour assurer un accès véritable aux bénéficiaires, services, informations du DOJ et aux autres volets importants des programmes et activités du département pour les personnes LEP.

3. Autorité

En vertu du décret n° 13166, chaque agence fédérale est tenue « d'examiner les services qu'elle offre et développer un système permettant aux personnes LEP d'avoir un accès effectif à ces services compatible avec la mission fondamentale de l'organisme sans imposer à lui un fardeau indu ». Les organismes fédéraux devront également « préparer un plan pour améliorer l'accès à leurs programmes et activités menés à l'échelon fédéral ... dont les mesures que l'organisme prendra pour veiller à ce que les personnes LEP admissibles puissent accéder de manière significative aux programmes et activités de l'organisme ».

Pour les organismes qui offrent une assistance financière fédérale, le décret n° 13166 exige que ces organismes fassent en sorte que les récipiendaires d'aide financière fédérale offrent un accès significatif à leurs requérants et bénéficiaires LEP. La dernière disposition est conforme aux exigences du Titre VI de la Loi sur les droits civils de 1964 laquelle interdit aux récipiendaires d'assistance financière fédérale de discriminer en raison de l'origine nationale. Afin de renforcer la politique interne du DOJ sur la prestation de services d'accès linguistique, ce Plan d'accès linguistique assure non seulement la mise en œuvre de ces conditions légales relatives à l'accès linguistique, mais offre aussi des directives générales en matière d'accès linguistique et les meilleures pratiques pour les composantes.

Ce plan établit des directives et des critères conformément aux :

Lois :

- a. Article 601 de la Loi sur les droits civils de 1964 (42 U.S.C. [Code des États-Unis] § 2000d) (Titre VI).¹¹
- b. Articles 501, 504 et 508¹² de la Loi sur la réhabilitation de 1973.

Décrets :

- a. Décret 13166, *Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency* [Améliorer l'accès aux services pour les personnes ayant une compétence limitée en anglais], 65 Fed. Reg. 159, 50121 (16 août 2000).¹³
- b. Décret 13985, *Advancing Racial Equity and Support for Underserved Communities Through the Federal Government* [Promotion par le gouvernement fédéral de l'équité

raciale et du soutien aux communautés négligées], 86 Fed. Reg. 14, 7009 (20 janvier 2021).¹⁴

- c. Décret 14031, *Advancing Equity, Justice, and Opportunity for Asian Americans, Native Hawaiians, and Pacific Islanders* [Promouvoir l'équité, la justice et les opportunités pour les Américains d'origine asiatique, les indigènes d'Hawaï et des îles du Pacifique] 86 Fed. Reg. 105, 29675 (3 juin 2021).¹⁵
- d. Décret 14091, *Further Advancing Racial Equity and Support for Underserved Communities Through the Federal Government* [Faire progresser davantage, par le gouvernement fédéral, l'équité raciale et le soutien aux communautés négligées], 88 Fed. Reg. 35, 10825 (16 février 2023).¹⁶

Directives et politiques du procureur général du DOJ :

- a. Le *Memorandum of the US Attorney General to Heads of Department Components Regarding Language Access Obligations Under Executive Order 13166* [Mémoire aux chefs des composantes des départements concernant les exigences d'accès en vertu du décret 13166] (28 juin 2010) du procureur général.¹⁷
- b. *Memorandum of the US Attorney General to Heads of Federal Agencies, General Counsels, and Civil Rights Heads Regarding Federal Government's Renewed Commitment to Language Access Obligations Under Executive Order 13166* [Mémoire aux responsables des organismes fédéraux, aux conseils généraux et les responsables des droits civils concernant l'engagement renouvelé du gouvernement fédéral aux obligations en matière linguistique en vertu du décret 13166] (17 février 2011) du procureur général.¹⁸
- c. *Memorandum of the US Attorney General for Department of Justice Employees on Improving the Department's Efforts to Combat Hate Crimes and Hate Incidents* [Le Mémoire adressé au personnel du département de la Justice sur l'amélioration des efforts déployés pour lutter contre les crimes et actes de haine] (27 mai 2021) du procureur général.¹⁹
- d. *Memorandum of the US Attorney General for Heads of Federal Agencies, Heads of Civil Rights Offices and General Counsels Regarding Strengthening the Federal Government's Commitment to Language Access* [Mémoire aux responsables des organismes fédéraux, responsables des services de droits civils et les conseils généraux en matière du renforcement de l'engagement du gouvernement fédéral en faveur de l'accès linguistique] (21 novembre 2022) du procureur général.²⁰
- e. *Strategic Plan* [Plan stratégique] (2022) du département de la Justice.²¹
- f. *Equity Action Plan* [Plan d'action sur l'équité] (2022) du département de la Justice.²²

Autres directives pertinentes du DOJ :

Ces directives sont conçues pour assurer une plus grande consistance entre la mise en œuvre par les organismes fédéraux du décret 13166 et l'application aux bénéficiaires de fonds fédéraux du Titre VI de la Loi sur les droits civils de 1964, comme décrit dans :

- a. Les directives initiales du DOJ en matière de LEP, l'application du Titre VI de la Loi sur les droits civils de 1964 — Discrimination fondée sur l'origine nationale à l'encontre de personnes ayant une compétence limitée en anglais, 65 Fed. Reg. 50, 123 (16 août 2000).²³
- b. Les directives ultérieures du DOJ en matière de LEP adressées aux bénéficiaires de fonds fédéraux en matière de l'interdiction, par le Titre VI, de la discrimination fondée sur l'origine nationale touchant les personnes ayant une compétence limitée en anglais, 67 Fed. Reg. 41,455 (18 juin 2002).²⁴

4. Champ d'application de la politique

Ce plan donne des directives pour les composantes et le personnel du DOJ au sujet de ce qui devrait être inclus dans chaque LAP spécifique aux composantes aux fins d'assurer que les politiques d'accès linguistique, les normes et les procédures à l'échelle du DOJ sont appliquées de la même manière dans tous les programmes assumés et appuyés au niveau fédéral et les activités administrées ou financées par le DOJ.²⁵ Ce document servira de principale politique d'accès linguistique pour les composantes ayant choisi de ne pas préparer de LAP propre à la composante.

Les directives incluses dans ce plan sont censées améliorer la gestion interne du programme d'accès linguistique du département et ne créent aucun droit ou bénéfice de fond ou de procédure exécutoire, en droit ou en équité, par une partie contre les États-Unis, ses organismes, ses représentants ou employés ou toute autre personne. Comme ce document est prévu pour la gestion interne du programme d'accès linguistique du département, il ne doit pas être cité dans le cadre d'une procédure judiciaire ou administrative. L'administration des programmes abordés dans les présentes sera laissée à l'entière appréciation du département et de ses composantes.

5. Définitions

Les principaux termes utilisés dans le plan sont définis à l'Annexe A.

6. Rôles et responsabilités

Ce plan est exécuté par le coordonnateur de l'accès linguistique du département, groupe de travail sur l'accès linguistique (DOJ LAWG), les composantes et le personnel des composantes. Leurs rôles et responsabilités correspondants sont décrits à l'Annexe B.

7. Mécanisme permettant de recevoir les commentaires ou les plaintes

Vous pouvez adresser tout commentaire, toute réaction, question ou plainte concernant le présent plan d'accès linguistique à atj_languageaccess@usdoj.gov.

8. Examen et mise à jour du plan d'accès

Les composantes devraient rédiger ou mettre à jour leurs plans d'accès linguistique propres à la composante et compatibles avec ce LAP du DOJ et les soumettre au LAC du DOJ dans

les 180 jours après l'émission du présent plan d'accès linguistique et toutes les mises à jour importantes du présent LAP par la suite. Chacune des composantes devrait garder sur son site Web son plan d'accès linguistique propre à la composante.

Le présent LAP ainsi que les LAP propres aux composantes doivent être mis à jour au moins tous les cinq ans en consultation avec le coordonnateur de l'accès linguistique du DOJ, DOJ LAWG, de la division des Droits civils, et les parties prenantes, selon le cas.

LIGNES DIRECTRICES POUR PLANIFIER L'ACCÈS LINGUISTIQUE ET LA MISE EN ŒUVRE

Quotidiennement, les contacts entre le département et le public peuvent impliquer des personnes LEP et/ou des personnes D/HOH. Par exemple, le personnel du département : interroge les témoins, victimes et inculpés dans le cadre de dossiers et d'enquêtes civils, pénaux et administratifs ; il communique avec détenus qui cherchent à utiliser les procédures de grief, le counseling, les soins de santé, les aménagements religieux et autres, ainsi que les programmes d'éducation ; il tient les audiences sur l'immigration et autres procédures liées à l'immigration ; transporte des prisonniers entre établissements et tribunaux ; il communique avec les débiteurs pour, entre autres, s'assurer qu'ils comprennent les informations sur la faillite, et assister aux processus de conseil en crédit et d'éducation des débiteurs ; et il fait de la sensibilisation et prépare des documents en rapport avec les droits des victimes, le traite de personnes, les abus policiers, le télémarketing prédateur et participe à de nombreuses autres activités importantes en rapport avec la mission.

Conscientes de la mission, des opérations et du niveau d'interaction avec le public, les composantes devront prendre en compte les besoins des personnes LEP et/ou des personnes D/HOH tôt dans le processus de conception des programmes, services et activités. Les composantes ayant une interaction significative avec le public doivent préparer un plan d'accès linguistique propre à la composante.

Les treize sujets suivants sont des éléments essentiels dans la planification d'un programme d'accès linguistique. Chacun des sujets devrait être abordé dans les plans d'accès linguistique propres à la composante tenant compte de la nature et des opérations de la composante. Les composantes qui auront choisi de ne pas préparer un plan d'accès linguistique qui leur est propre, devront adopter les politiques et principes discutés ci-dessous :

1. Identification de communautés LEP et/ou D/HOH et leurs interactions avec le DOJ
2. Identification de personnes LEP et/ou D/HOH et de leur principale langue ou méthode de communication
3. Assurance et contrôle de qualité
4. Sensibilisation et engagement avec les communautés LEP et/ou D/HOH
5. Passation de marchés
6. Affectation des ressources
7. Notification de la disponibilité des services d'assistance linguistique
8. Prestation de services d'assistance linguistique
9. Contenu multilingue et numérique accessible
10. Formation du personnel
11. Pratiques d'embauche et accès au personnel multilingue
12. Coopération interdépartementale et interagence
13. Mesure du rendement et évaluation

1. Identification de communautés ayant une compétence limitée en anglais (LEP) et/ou qui sont sourds et malentendants (D/HOH) et leur interaction avec le département de la Justice (DOJ)

Aux fins de planifier et fournir un accès linguistique significatif aux personnes LEP et/ou D/HOH, les composantes devraient identifier les langues principales²⁶ parlées par les communautés qu'elles servent ou pourraient servir et déterminer les moyens les plus couramment utilisés par les communautés LEP et/ou D/HOH pour interagir avec la composante.

Selon les estimations de l'American Community Survey (ACS), 3,6% de la population américaines est sourde ou malentendante. Les données précises au sujet des communautés D/HOH sont limitées pour raison des différences de définition entre les organismes fédéraux et étatiques, un nombre limité de sources fiables qui recueillent ces données et sous-déclaration persistante.²⁷

Par ailleurs, selon l'ACS, les cinq principales langues parlées aux États-Unis par les personnes LEP sont : l'espagnol, le chinois (y compris le mandarin et le cantonais parlé ainsi que le chinois simplifié et traditionnel écrit), le vietnamien, le coréen et le tagalog (dont la langue philippine).²⁸ Sur base des objectifs de leur programme, l'électorat et/ou la région géographique, le personnel des composantes devrait identifier les principales langues parlées par les personnes LEP à l'aide de outils et ressources suivants :

- Cartes de langue et données sur les communautés LEP
 - LEP.gov/Maps²⁹ est un site Web géré par le DOJ sur lequel on trouve des cartes nationales, par État ou district judiciaire indiquant la population LEP en chiffres et selon la concentration. Cependant, les catégories linguistiques utilisées pour ces cartes par le recensement sont limitées et ne prennent pas en compte les données désagrégées ou les informations sur les personnes LEP parlant des langues moins répandues, telles que certaines langues amérindiennes, de natifs de l'Alaska, d'Hawaï, d'îles du Pacifique ou autres langues indigènes et/ou des variantes de langue.
 - Les données provenant d'autres organismes fédéraux, étatiques et locaux, ainsi que d'organisations confessionnelles peuvent aussi être utiles pour compléter les données censitaires ou obtenir les détails plus précis sur les langues utilisées par une communauté ou une région particulière, y compris les données intersectionnelles ou désagrégées.
- Les consultations avec les membres LEP et/ou D/HOH de la communauté et avec les organisations qui répondent aux besoins de ces personnes, comme décrit dans la section 4 ci-après.
- L'outil d'auto-évaluation d'accès linguistique du DOJ - Language Access Self-Assessment Tool³⁰ - qui peut aider les composantes à identifier les différents points

d'interaction avec les personnes LEP, l'utilisation historique des programmes et services par les personnes LEP et les stratégies efficaces de prestation de services.

Les composantes peuvent demander un appui à la division de gestion (Justice Management Division) du DOJ, au coordonnateur linguistique du DOJ, à la division des droits civils et au bureau de l'accès à la justice (ATJ) pour de l'aide en vue d'identifier les communautés LEP.

2. Identification des personnes LEP et/ou D/HOH et de leur langue principale ou de leur méthode de communication

À partir du premier contact avec une personne LEP et/ou D/HOH, le personnel des composantes devrait entreprendre des mesures raisonnables pour mener ou organiser une évaluation initiale du besoin de services d'assistance linguistique.

Il existe plusieurs manières pour le personnel des composantes de déterminer le besoin de services d'assistance linguistique :

- Autoidentification volontaire par la personne ou leur accompagnant(e).
- Une enquête affirmative portant sur la langue principale de la personne au cas où cette dernière s'est identifiée comme ayant besoin de services d'assistance linguistique.
- Contribution par un membre multilingue qualifié du personnel ou interprète qualifié(e) en vue de vérifier la langue principale de la personne.
- L'utilisation d'une carte d'identification ou affiche « Je parle... ». ³¹

En déterminant la langue principale ou la méthode préférée de communication d'une personne, il est important de permettre à la personne de faire savoir dans quelle langue elle « communique le plus efficacement », prenant notamment en considération toute vulnérabilité ou traumatisme potentiel en rapport avec la situation ou le sujet discuté(e), le contexte de l'interaction et la méthode de communication (notamment, orale/en langue de signes versus par écrit), entre autres. Le personnel de la composante ne doit pas faire de suppositions à propos de la langue principale d'une personne sur base de la race, la couleur, l'origine nationale ou parce que la personne semble être D/HOH.

Les considérations supplémentaires à prendre en compte en identifiant la langue comprennent :

- Poser à la personne des questions sur sa région, sa municipalité, son village ou sa communauté d'origine spécifique en vue d'assurer l'identification correcte de la langue ; ³² et
- Accepter que les personnes D/HOH peuvent communiquer sans utiliser la langue des signes américaine (ASL) et avoir une compétence limitée en anglais écrit et oral. Elles peuvent avoir besoin de soutien dans une langue des signes d'une autre

région ou d'un autre pays, et la fourniture d'une prothèse auditive et/ou la fourniture d'un(e) interprète sourd(e) ou interprète sourd(e) certifié(e) (CDI).

3. Assurance et contrôle de qualité

Les composantes devraient prendre des mesures raisonnables pour assurer la compétence du personnel multilingue qualifié ou sous contrat qui sert de traducteurs ou d'interprètes, ou qui communique dans une langue étrangère avec les personnes LEP et/ou D/HOH et pour veiller à ce qu'il dispose de ressources nécessaires pour satisfaire aux besoins du département.³³

Pour obtenir des conseils concernant l'assurance de qualité en matière de communication efficace avec les personnes D/HOH, veuillez consulter *ADA Requirements: Effective Communication* [Exigences ADA : Communication efficace], <https://www.ada.gov/resources/effective-communication/#crt-page--sidenav>.

Faire appel à des personnes sans compétences pourrait causer une violation de la confidentialité, un conflit d'intérêt ou une interprétation inexacte, partielle ou incorrecte ; nous décourageons donc cette pratique.

Sauf circonstances exceptionnelles, le personnel du département devrait éviter de faire appel aux personnes suivantes pour assurer des services d'assistance linguistique :

- Les membres de la famille (enfants compris)
- Les voisins
- Les amis
- Les connaissances ou des passants
- Les parties adverses
- Les témoins de la partie adverse ou les victimes

Un examen de la compétence du personnel multilingue ou contractuel peut inclure :

- Une aptitude avérée à et la capacité de communiquer avec précision des informations aussi bien en anglais que dans une autre langue.
- L'utilisation du mode d'interprétation approprié (c'est-à-dire, consécutif, simultané ou traduction à vue).
- Interprétation ou traduction exacte de documents et rendre le sens en utilisant la terminologie appropriée spécifique au programme ou l'activité de la composante vers la langue parlée par la personne LEP.
- La compréhension et le respect de la confidentialité du département, et autre confidentialité applicable, de l'impartialité et de règles éthiques conformément aux attentes du département.
- La capacité à comprendre et maintenir le rôle d'interprète, traducteur ou personnel multilingue et à respecter les normes professionnelles.

- Comprendre l'utilisation appropriée des technologies actuelles pour apporter une assistance linguistique, telle que la révision et l'utilisation de traductions automatiques.

Il faut noter qu'en ce qui concerne les personnes D/HOH, cela peut exiger un(e) interprète des signes, un(e) interprète sourd(e) ou un(e) interprète sourd(e) certifié(e) CDI.

En ce qui concerne l'interprétation, les composantes doivent être conscients de la fatigue potentielle de l'interprète et de la possibilité que la fatigue peut résulter en des erreurs. Les composantes devraient considérer des stratégies pour faire face au problème de fatigue de l'interprète pendant des procédures de plus longue durée et, là où possible, faire des pauses fréquentes pour l'interprète ou utiliser plusieurs interprètes.

Le personnel du département devrait aussi prendre garde de demander aux organisations communautaires ou autres de fournir des services d'assistance linguistique gratuits. Ces personnes peuvent ne pas avoir les compétences, qualification et connaissances des canons de la responsabilité professionnelle nécessaires pour assurer une interprétation exacte, impartiale et confidentielle. Cela peut aussi imposer une charge excessive sur le personnel et les ressources de l'organisation, peut constituer un don en vertu des règles d'éthique du gouvernement et/ou être une violation de la Loi anti-carence [Anti-Deficiency Act].³⁴

Lorsqu'un bénévole fournit des services linguistiques, les composantes devraient consulter leur responsable des questions d'éthique sur une base de cas par cas.

4. Sensibilisation et mobilisation des communautés LEP et/ou sourdes et malentendantes

Une sensibilisation et mobilisation des communautés LEP et/ou sourdes et malentendantes, ainsi que des entités qui représentent leurs intérêts, sont des éléments importants des efforts en faveur de la planification de l'accès linguistique, aussi bien aux fins d'améliorer l'accès aux programmes et activités pour ces communautés qui en font partie, que pour recevoir régulièrement des commentaires sur la mise en œuvre des plans d'accès linguistique ou services d'assistance linguistique du département et des composantes.³⁵

S'il y a lieu, à la lumière de la mission et des opérations uniques de chaque composante, les composantes peuvent envisager :

- D'établir et de maintenir des relations avec différentes entités qui représentent les intérêts des personnes LEP et/ou les personnes sourdes et malentendantes, ainsi qu'avec différentes communautés qui ont traditionnellement été linguistiquement marginalisées.
- De mener des efforts de sensibilisation appropriés conçus pour informer les communautés et personnes LEP et/ou celles qui sont sourdes et malentendantes sur les programmes et activités des composantes du DOJ.
- De communiquer clairement par moyens écrits, vidéo et/ou audio à propos de la nature, de la portée et de la disponibilité des services d'assistance linguistique et de la manière de les demander.³⁶

- D'accroître les efforts pour encourager la participation de ces communautés aux consultations du département, groupes de discussion et/ou séances d'écoute, par exemple, aux fins d'apprendre sur leurs préoccupations, besoins et perspectives.
- D'adopter des mesures raisonnables pour veiller à ce que les événements de sensibilisation communautaire avec la participation de personnes LEP sont conçus pour offrir un accès effectif et permettent aux personnes LEP de participer, de recevoir des informations et de donner leur opinion dans leur(s) langue(s) principale(s), tout en assurant une communication efficace avec les personnes D/HOH lors de tels événements.
- De créer et mettre à jour des listes de presse non-anglophone pour diffuser des informations sur les programmes et activités du DOJ.
- De diffuser des informations sur les programmes et activités pièces dans des langues autres que l'anglais.
- D'atteindre et de former des partenariats avec les parties prenantes pour amplifier la signalisation des composantes aux communautés spécifiques pouvant inclure des personnes LEP et les personnes D/HOH.
- De mettre en place un mécanisme formel pour recevoir des commentaires sur la qualité des services d'assistance linguistique de la composante.

5. Passation de marchés

En élaborant les obligations des vendeurs, les composantes qui cherchent à obtenir des services d'assistance linguistique devraient travailler étroitement avec leur agent de négociation des contrats, le représentant de l'agent de négociation des contrats, leur bureau du budget et/ou service des achats et, s'il y a lieu, le coordonnateur de l'accès linguistique du DOJ. Les composantes peuvent aussi consulter la division de gestion [du département de la] Justice (Justice Management Division) pour identifier les mécanismes de passation de marchés existants que l'organisme peut utiliser.

Les composantes sont encouragées à chercher à partager les ressources et à prendre des mesures visant à réduire les coûts pour l'ensemble des services d'assistance linguistique du département.³⁷ Les composantes peuvent aussi consulter le coordonnateur d'accès linguistique du DOJ aux fins d'identifier les possibilités de partage des ressources et en savoir plus sur les services d'assistance linguistique actuellement disponibles.

Si une composante choisit d'obtenir des services d'assistance linguistique, le service de passation des marchés de la composante doit veiller à ce que toute demande de soumission ou tout contrat : indique les besoins de la composante et les responsabilités du vendeur, telles que le contrôle et l'assurance de la qualité ; l'attribution de responsabilité et contient des dispositions de règlement des différends.

Veillez consulter le « Language Services Procurement Committee's Foreign Language Services Ordering Guide » [le guide des commandes du comité de la passation des marchés

des services linguistiques]³⁸ pour toute information additionnelle concernant l'assurance qualité et l'exactitude pour l'achat de l'assistance linguistique.

6. Affectation des ressources

Les composantes devraient considérer les ressources appropriées nécessaires aux fins de la planification, de l'action directe et de l'assistance de l'accès linguistique en fonction de la gamme d'interactions de leur composante avec les personnes LEP ou les personnes D/HOH.³⁹ Selon ce qui est permis par les commissions budgétaires du Congrès et par la disponibilité de ressources, les composantes devraient viser d'allouer les ressources proportionnellement au niveau de l'interaction actuelle et projetée que la composante en question a ou peut avoir avec les personnes LEP ou les personnes D/HOH, à inclure toute expansion projetée des services d'assistance linguistique.

7. Notification de la disponibilité des services d'assistance linguistique

Lorsque les services d'assistance linguistique ne sont pas facilement accessibles ou les personnes ne savent pas que l'assistance linguistique est gratuite et disponible, les personnes LEP ou les personnes D/HOH sont moins susceptibles de participer aux ou bénéficier des programmes et services de la composante. En conséquence, de nombreuses personnes LEP ou personnes D/HOH peuvent ne pas chercher à bénéficier des avantages, programmes, informations et services ; elles peuvent ne pas offrir une aide vitale aux enquêtes ou des informations qui aideraient à déterminer l'admissibilité ou le droit à des prestations ; et peuvent ne pas déposer de plaintes.

S'il y a lieu, à la lumière de la mission et des opérations de la composante, chaque composante adoptera des mesures raisonnables pour aviser le public de comment obtenir une assistance linguistique gratuite. Cette information sera diffusée par différents moyens (tels que la signalétique, les documents imprimés et électroniques, la correspondance ou l'envoi de documents importants, les médias sociaux, la radio, etc.) en consultation avec le personnel du programme, de l'intervention directe et des affaires publiques, ainsi qu'avec les communautés touchées. Elle devrait être offerte au moins dans la/les langue(s) principale(s) parlée(s) par les personnes LEP en fonction de l'objectif du programme, de la structure de base de la composante et/ou de la zone géographique.

Dans les documents publics, les composantes sont encouragées à inclure des titres d'appel multilingues ce que permettra aux gens, dont ceux qui ne parlent pas les cinq langues identifiées comme principales, d'être informés sur la disponibilité de services d'assistance linguistique et de savoir comment demander les informations essentielles fournies.⁴⁰

Dans les cas où la langue utilisée par les personnes LEP est orale et n'a pas de forme écrite ou si la personne LEP desservie fait preuve d'un faible niveau d'alphabétisme, les composantes peuvent envisager l'utilisation d'enregistrements vidéo ou audio pour informer de la disponibilité de services d'assistance linguistique. Les enregistrements vidéo peuvent aussi présenter un avantage pour les personnes D/HOH.⁴¹ Un tel avis peut aussi

être donné à l'aide d'outils et plateformes déjà existants, tels que les documents traduits de sites Web, les codes QR et la sensibilisation des parties prenantes gérée par les interprètes.⁴²

Les composantes sont encouragées à indiquer, dans les avis au public, un point de contact spécifique pour obtenir des services d'assistance linguistique. Ce point de contact peut être un service, un(e) représentant(e), une adresse électronique ou un numéro de téléphone.

Les composantes sont encouragées à publier sur le site Web de la composante les plans d'accès linguistique propres à la composante dans des langues que les personnes LEP et/ou D/HOH comprennent. De même, les copies multilingues et accessibles du Plan d'accès linguistique du département seront disponibles au public sur le site Web du département.

8. Prestation de services d'assistance linguistique

La nécessité de services d'assistance linguistique dépendra de la composante. Chaque composante soumettra alors à son personnel des conseils adaptés quant à la manière d'assurer l'accès aux services linguistiques qui correspondent aux besoins de la composante.⁴³ Le cas échéant, les composantes devraient envisager d'utiliser une combinaison de services d'assistance linguistique en vue d'assurer un accès utile. Le personnel des composantes peut fournir une assistance linguistique de trois manières différentes : les services directs dans la langue, l'interprétation et la traduction.

a. Services directs dans la langue

Sauf circonstances exceptionnelles, il est vivement déconseillé aux composantes de permettre au personnel dont les compétences linguistiques n'ont pas été formellement évaluées d'offrir des services directs dans la langue.⁴⁴ Le personnel non-qualifié pourrait donner des informations incorrectes, introduire des conflits d'intérêt ou autres préoccupations éthiques, ou donner lieu à d'autres conséquences potentiellement négatives pour le département et/ou pour la personne LEP.

b. Interprétation

Si approprié à la lumière de la mission de la composante et des opérations qui leur sont propres, les composantes devraient être préparées à gratuitement fournir des interprètes qualifiés, soit en personne soit par téléphone ou technologie vidéo à distance pour communiquer avec les personnes LEP.⁴⁵

Alors que les personnes LEP et/ou les personnes D/HOH ont le droit de refuser les services d'assistance linguistique, si cela arrive, le personnel de la composante est encouragé de réitérer la politique du département est d'assurer un accès utile et fournir les services gratuitement. Tel refus doit être documenté.

En organisant ou demandant les services d'interprétation, le personnel de la composante devrait tout faire pour s'assurer que l'interprète proposé(e) est compétent(e) dans la langue ou la variante de la langue de la/des personne(s) LEP et qu'il y a pleine compréhension mutuelle.

Les composantes doivent aussi prioritairement prendre en considération la méthode préférée de communication de la personne D/HOH. Conformément à cette approche, il peut s'avérer nécessaire d'utiliser un(e) interprète sourd(e), un(e) interprète sourd(e) certifié(e) (CDI), la transcription en temps réel d'accès à la communication ou une autre aide ou un service auxiliaire demandé par la personne.⁴⁶

Le DOJ a des accords avec des fournisseurs d'interprétations dans différentes langues. Les composantes peuvent consulter avec le coordonnateur d'accès linguistique du DOJ au sujet de ces services.

c. Traduction

Le département donne priorité à la traduction de documents essentiels. La classification d'un document comme « essentiel » dépend de l'importance du programme, de l'information, de la rencontre ou du service impliqué, ainsi que des conséquences pour la personne LEP si l'information dont il s'agit n'est pas fournie correctement ou en temps opportun.⁴⁷ Les composantes peuvent, à leur discrétion, déterminer quels documents sont « essentiels ».

Il existe deux types distincts de documents essentiels : (1) ceux qui sont destinés au grand ou vaste public ; et (2) ceux qui constituent des communications spécifiques à propos d'un dossier ou une question entre la personne et le département.

Les documents essentiels destinés au grand ou vaste public peuvent comprendre, mais pas à titre exclusif :⁴⁸

- Les documents de sensibilisation du public ou du matériel pédagogique.
- Les formulaires de réclamation ou de demande avec leurs instructions.
- Les formulaires ou du matériel écrit en rapport avec les droits individuels.
- Avis de sensibilisation ou de réunions ou formations communautaires.

- Les communiqués de presse annonçant les activités ou questions qui touchent les communautés LEP.
- Les avis concernant la disponibilité de services d'assistance linguistique offertes gratuitement par la composante à la personne LEP, le cas échéant compte tenu de la mission et des opérations de la composante.
- Certaines ordonnances de consentement, les décrets, les protocoles d'entente ou autres types de plaidoiries ou dossiers de contentieux.

Les composantes sont encouragées à traduire les documents essentiels destinés au grand public dans les langues principales, selon le besoin et, le cas échéant, d'envisager les traductions dans d'autres langues selon l'objectif du programme, la circonscription et/ou la région géographique.⁴⁹

Les documents essentiels portant sur un dossier spécifique ou une question entre un particulier et le département peuvent inclure, mais pas à titre exclusifs :

- Avis concernant une communication avec le public afférente à un cas.
- Formulaire administratifs de plaintes, décharges ou renonciation.
- Lettres de conclusions.
- Lettres ou avis portant sur les délais de prescription, les orientations vers d'autres organismes fédéraux ; la décision de refuser d'instruire ou enquêter sur une affaire ; ou la clôture d'une instruction, d'une affaire ou d'un dossier.
- Avis écrit relatif aux auditions portant sur les droits, le déni, à la perte ou à la diminution des avantages ou services ; la probation ; et autres.

En général, les documents destinés principalement aux tribunaux, avocats, avocats de la cour, architectes, à la police et à d'autres professionnels ne seront pas considérés comme « essentiels » à ces fins (cela comprend des documents déposés devant les tribunaux en matière de contentieux ou accusations criminelles). Les composantes ou sous-composantes des départements ayant des fonctions fondamentales dans le contentieux peuvent aussi être sujettes aux normes légales applicables pouvant varier selon les règles fédérales locales appropriées. En prenant les décisions en matière des traductions, les composantes seront forcément guidées par ces normes légales et ce plan n'est pas prévu pour remplacer ou changer ces exigences.

Chaque composante devrait développer ses propres critères pour identifier les documents essentiels et pour donner la priorité aux traductions vers certaines langues. En ce qui concerne les documents essentiels visant un public à l'échelle nationale, il est recommandé que les composantes commencent avec la traduction des informations vitales dans les langues principales parlées par les personnes LEP.⁵⁰ Il est vivement conseillé aux composantes de réévaluer ces critères à chaque fois qu'elles revoient et actualisent leurs plans d'accès linguistique.

Les composantes doivent aussi veiller à ce que toutes les traductions soient faites par des traducteurs qualifiés.⁵¹ Les composantes doivent éviter les traductions automatiques seules, sans une revue et un contrôle de la qualité par une personne. La traduction automatique est spécialement découragée lorsque : l'information communiquée est vitale pour les droits et bénéfices de la personne ; l'exactitude est vitale ; ou les textes de base utilisent un langage non-littéral (tels l'argot ou les métaphores), ont une grammaire et une structure peu claires, contiennent des abréviations et des acronymes ou sont compliqués, techniques ou verbeux.⁵²

Les personnes LEP et/ou D/HOH qui veulent accéder aux services du département, peuvent ne pas savoir lire la langue écrite dominante de leur pays d'origine ou leurs langues peuvent ne pas avoir de forme écrite, ce qui rend peu efficace la communication au moyen de documents traduits. En ce qui concerne les personnes LEP, les composantes peuvent envisager la traduction à vue, l'interprétation ou la communication par audio/vidéo. Pour les personnes D/HOH, les composantes devraient se renseigner au sujet des formes préférées pour fournir les informations généralement disponibles par écrit.⁵³

Reconnaissant que traduire les documents essentiels peut être coûteux et prendre du temps, les composantes sont encouragées à solliciter le point de vue des intervenants en vue de décider quels documents traduire en priorité.

9. Contenu multilingue et numérique accessible

Les composantes devraient prendre des mesures pour assurer aux personnes LEP un véritable accès au contenu numérique produit par la composante, tel que le contenu multilingue et numérique sur les sites Web publics et les documents électroniques contenant des informations sur :

- La compétence et la mission de la composante.
- Les coordonnées, y compris comment communiquer avec le département ou la composante pour signaler une activité criminelle ou les violations de la loi, l'information portant sur l'accès pour les victimes du crime ou pour signaler ou identifier les personnes disparues.
- Comment déposer une plainte (avec formulaires et instructions pour remplir ces formulaires).⁵⁴
- Les communiqués de presse et annonces importantes ayant une incidence sur les communautés LEP.
- Matériel pédagogique pour les particuliers ou communautés pourtant sur leurs droits en vertu de la loi.

Les composantes sont encouragées à travailler avec leur propre personnel du contenu Web et l'agent principal de l'information (OCIO) pour régulièrement évaluer et contrôler le contenu digital traduit aux fins d'améliorer l'accès utile aux personnes LEP.⁵⁵

Aussi, le département et ses composantes doivent respecter l'article 508 de la Loi sur la réhabilitation de 1973 (article 508), laquelle exige que les organismes fédéraux assurent que leur technologie électronique et informatique, y compris les sites Web, les documents électroniques et les applications logicielles sont accessibles aux personnes handicapées. Les composantes doivent collaborer avec l'OCIO pour assurer que le contenu numérique traduit satisfait aux exigences de l'article 508.

10. Formation du personnel

Le personnel du département doit savoir comment fournir les services d'assistance linguistique. Aux fins de l'efficacité de la politique et des procédures, les composantes devraient assurer que les nouveaux membres du personnel de la composante bénéficient d'une formation périodique sur l'accès linguistique et la communication efficace pertinente en regard de leurs fonctions. Les composantes doivent garder à l'esprit les besoins en formation au moment d'évaluer les besoins de perfectionnement professionnel pour l'ensemble du personnel.

Le cas échéant et à la lumière de la mission et des opérations de la composante, le personnel devrait être formé sur :

- L'identification des personnes LEP et celles avec des besoins linguistiques spécifiques.
- L'identification de personnes D/HOH et de leurs méthodes de communication préférées.
- Les exigences légales en matière d'accès linguistique pour les personnes LEP.
- Les exigences légales en matière de communication efficace pour les personnes D/HOH.
- La politique et les plans d'accès linguistique du DOJ et des composantes, y compris comment et quand accéder aux services d'assistance linguistique.
- Donner accès aux et fournir une assistance linguistique par l'entremise du personnel multilingue qualifié, les interprètes et traducteurs internes, ou un personnel sous contrat.
- L'utilisation d'un langage simple.⁵⁶
- Les meilleures pratiques de travail avec les interprètes en personne, au téléphone ou par plateformes vidéo distantes.
- Les meilleures pratiques de travaux avec les traducteurs.
- L'éthique de l'interprétation.
- La compétence culturelle.
- Les meilleures pratiques de suivi des services d'assistance linguistique.

- Les meilleures pratiques pour fournir aux personnes LEP un accès utile aux services d'assistance linguistique.
- Les meilleures pratiques pour une communication efficace avec les personnes D/HOH.

Les composantes sont encouragées à offrir une formation technique au personnel multilingue (comme, l'éthique de l'interprétation, les cours de langue en ligne, etc.) afin de maintenir et améliorer leurs compétences en assistance linguistique.

Le coordonnateur d'accès linguistique du DOJ, en collaboration avec DOJ LAWG, mettra à jour la formation de base pour l'accès linguistique⁵⁷ que les composantes devraient employer pour former, selon le besoin, le personnel qui pourrait interagir et communiquer avec de telles personnes.

Les composantes devraient évaluer les méthodes les plus efficaces d'offrir la formation du personnel, ainsi que le degré et la fréquence de la formation nécessaire selon le niveau d'interaction du personnel de la composante avec les personnes LEP et/ou les personnes D/HOH.⁵⁸

11. Pratiques d'embauche et accès au personnel multilingue

Le département valorise les compétences linguistiques de ses employés. Parmi les employés multilingues qualifiés, il y a ceux dont les descriptions de poste prévoient la fourniture de communication directe en langues et d'assistance linguistique, ainsi que ceux qui se portent volontaires pour utiliser leurs compétences linguistiques évaluées au nom du département.

Au moment de décider en matière de l'embauche ou de l'utilisation du personnel multilingue, chaque composante devrait :

- Évaluer dans quelle mesure la maîtrise d'une langue non anglaise particulière est nécessaire ou désirée pour des postes spécifiques ou pour réaliser la mission de la composante.⁵⁹
- Envisager de changer les descriptions des postes, les affectations et les taux de rémunération pour les rôles qui interagissent avec les personnes LEP, pour inclure les aptitudes linguistiques comme une exigence de poste sur base d'une évaluation des besoins linguistiques de la composante.
- S'assurer que les pratiques d'embauche ne font pas preuve de discrimination contre les personnes D/HOH en assurant le respect de l'article 501 de la Loi sur la réhabilitation de 1973, et reconnaissant que ces personnes peuvent offrir de précieux avis sur la communication efficace avec les personnes D/HOH.
- Identifier, évaluer et développer, selon le besoin, les compétences linguistiques des employés multilingues.
- Offrir une formation technique au personnel multilingue qualifié (telle que l'éthique de l'interprétation, l'éthique de la traduction, formation en interprétation, etc.) aux

fins de maintenir et améliorer, selon le besoin, leurs compétences en assistance linguistique.

Le personnel du département devrait être conscient de la responsabilité professionnelle et des conséquences du recours au personnel multilingue interne pour fournir, dans certains cas, les services d'assistance linguistique. Si, aux fins de fournir de tels services, les composantes décident de faire appel aux employés dont les responsabilités professionnelles ne comprennent déjà pas les services d'assistance linguistique orale, elles devraient consulter le coordonnateur d'accès linguistique du DOJ et l'unité du FBI d'évaluation linguistique (FBI Language Testing and Assessment Unit) pour discuter de l'évaluation linguistique, découvrir le processus d'évaluation linguistique et mettre en place des exigences de qualification propres à la composante.⁶⁰

Chaque composante devrait surveiller la composition du personnel multilingue existant ou nouvellement qualifié sur base des langues parlées autre que l'anglais et le niveau de compétence orale et écrite. Il serait utile de maintenir un inventaire de personnel multilingue qualifié aux fins d'initiatives futures de partage des ressources au sein de et entre les composantes. Les gestionnaires sont aussi encouragés, lorsqu'ils évaluent la charge de travail et la productivité, à prendre en compte le temps passé par les employés à assurer des services d'assistance linguistique.

12. Coopération interdépartementale et interagence

Les composantes sont encouragées à collaborer entre elles et avec les autres organismes fédéraux aux fins de partager les ressources, mettre en œuvre les meilleures pratiques, améliorer l'efficacité et normaliser la terminologie fédérale.

Le département soutient le partage de pratiques prometteuses et l'exploration des initiatives à l'échelle du département et inter-agences qui pourraient potentiellement rationaliser et améliorer notre capacité à offrir aux personnes LEP et/ou D/HOH un véritable accès. À cette fin, le DOJ LAWG identifiera, développera et distribuera les ressources et matériaux utiles.

13. Mesure du rendement et évaluation

Les composantes devraient périodiquement réévaluer et, si nécessaire, actualiser leurs plans d'accès linguistique pour assurer que la portée et la nature des services d'assistance linguistique fournis dans le cadre du plan reflètent les informations actualisées sur les populations LEP pertinentes, les besoins en assistance linguistique de la composante, les changements technologiques et l'expérience de la composante dans le cadre du plan.

Les composantes devraient envisager le recueil des données pour évaluer l'efficacité des services d'assistance linguistique de la composante. Cela peut comprendre :

- Dresser un inventaire des langues le plus fréquemment rencontrées.
- Identifier les principales voies de contact avec les membres de la communauté LEP (que ce soit par téléphone, en personne, par correspondance, par Internet, etc.).

- Identifier la mesure dans laquelle les services d'assistance linguistique ont été demandés, nécessaire et/ou employés par les personnes LEP.
- Passer en revue les plans et les protocoles.
- Passer en revue le coût annuel des services de traduction et d'interprétation ; et
- Consulter avec les parties prenantes extérieures.⁶¹

Dans la mesure où les composantes recueillent les données à l'aide des méthodes identifiées ci-dessus ou autrement, le personnel de la composante devrait envisager d'identifier et de suivre la langue principale des personnes LEP et les méthodes préférées de communication des personnes D/HOH qui cherchent et reçoivent les programmes et services de la composante aux fins de tracer les communautés et en savoir plus sur les besoins linguistiques de celles-ci.

Les composantes devraient consulter le coordonnateur d'accès linguistique du DOJ et ATJ pour obtenir de l'assistance technique et du soutien pour mettre au point ces mesures.⁶²

ANNEXE A : DÉFINITIONS

Le département utilise la terminologie suivante, telle que définie ci-après, aux fins de ce plan :

- a. **Interprète sourd(e) certifié(e) (Certified Deaf Interpreter) (CDI).** Une personne sourde ou malentendante (D/HOH) certifiée par le Registry of Interpreters for the Deaf comme interprète agréé(e).⁶³
- b. **Transcription en temps réel d'accès à la communication (Communication Access Real-Time Translation) (CART).** La traduction instantanée de la parole vers l'anglais à l'aide d'une machine de sténotypie, d'un ordinateur portable et d'un logiciel en temps réel. Le texte produit par le service CART peut s'afficher sur l'écran de l'ordinateur de la personne, être projeté sur un écran, combiné à une présentation vidéo pour apparaître comme un sous-titre ou autrement mis à disposition moyennant d'autres systèmes de transmission et d'affichage.
- c. **Sourd/sourd (Deaf/deaf) (D/d).** Sourd écrit avec une majuscule indique un groupe spécifique de personnes qui sont sourdes et partagent une langue et une culture ; écrit avec une minuscule, il fait référence à la condition audiologique de ne pas entendre. Une personne sourde ou malentendante (D/HOH) peut aussi avoir des compétences limitées en communication orale ou écrite en anglais et peut ne pas être versée en langue ASL ou une autre langue des signes.
- d. **Interprète sourd(e) (Deaf Interpreter).** Un(e) spécialiste(e) qui fournit une expertise culturelle et linguistique. Un(e) interprète sourd(e) fournit des services d'interprétation en langue de signes, la traduction et les services de translittération et langue de signes (ou langue écrite), ainsi que d'autres formes de communication visuelle et tactile utilisées par les personnes Sourdes, Sourdes et Aveugles, Sourdes Handicapées, Malentendantes ou Devenues Sourdes.⁶⁴
- e. **Communication directe « en langue ».** Communication monolingue en une langue autre que l'anglais entre le personnel multilingue et une personne (par exemple, le coréen vers le coréen).
- f. **Communication efficace.** Pour les troubles de la communication, elle fait référence aux aides et services afin que la communication avec les personnes handicapées, telles que les personnes D/HOH, soit aussi efficace que la communication avec les personnes sans handicaps.⁶⁵
- g. **Équité.** Le traitement équitable, juste et impartial de manière consistante et systématique de toutes les personnes, y compris des personnes faisant partie de communautés défavorisées auxquelles tel traitement avait été refusé, telles que les personnes noires, latino, autochtones et amérindiennes, les Américains d'origine asiatique et les indigènes des îles du Pacifique et autres personnes de couleur ; les membres des minorités religieuses ; les lesbiennes, gais, bisexuels, transgenres et allosexuels (LGBTQ+) ; les personnes handicapées ; les personnes qui vivent dans les régions rurales et les personnes qui sont autrement touchées défavorablement par la pauvreté et l'inégalité persistantes.⁶⁶
- h. **Les malentendants (HOH).** Une personne qui subit une perte d'audition légère ou profonde. Une personne sourde ou malentendante (D/HOH) peut aussi avoir une

compétence limitée en anglais oral ou écrit et peut ne pas être versée en langue ASL ou une autre langue des signes.

i. **Interprétation.** L'acte d'écouter, comprendre, analyser et traiter la communication en une langue (la langue source) et de fidèlement la transmettre oralement dans une autre langue parlée (langue cible) tout en gardant la même signification. Pour les personnes D/HOH, cela peut inclure la compréhension, l'analyse et le traitement d'une communication parlée ou en langue des signes en langue source et la reproduction fidèle de telle information dans la langue cible parlée ou des signes tout en conservant la même signification.

j. **Compétence limitée en anglaise (LEP).** Elle décrit les personnes qui :

a. Ne parlent pas l'anglais comme leur langue principale ; et

b. Ont une capacité limitée de lire, écrire, parler ou comprendre l'anglais.⁶⁷

Les personnes LEP peuvent être compétentes en anglais en ce qui concerne certains types de communication (p. ex., parler ou comprendre), mais ont une compétence limitée en anglais ailleurs (p. ex., lire et écrire). Les désignations LEP sont aussi spécifiques au contexte ; notamment, une personne peut avoir une connaissance de l'anglais suffisante pour fonctionner dans un certain contexte (p. ex., parler en anglais avec ses collègues au travail), mais ces compétences peuvent ne pas suffire dans d'autres contextes (p. ex., adresser une procédure judiciaire). Une personne D/HOH peut aussi avoir une compétence limitée en anglais oral ou écrit et peut ne pas être versée en langue ASL ou une autre langue des signes reconnue.

k. **Services d'assistance linguistique.** Les services de langue orale et écrite utilisés pour donner aux personnes LEP ou personnes D/HOH un accès significatif aux services, activités et autres programmes gérés par le département et leur offrant une chance égale d'y participer.

l. **Accès significatif.** Une assistance linguistique qui aboutit à une communication exacte, en temps opportun et efficace sans aucun frais pour la personne LEP ayant besoin d'assistance. Accès significatif désigne un accès qui n'est pas restreint, retardé ou inférieur par rapport aux programmes ou activités offerts aux personnes maîtrisant l'anglais.

m. **Méthodes de communication.** Les personnes Sourdes ou Mal entendants utilisent différentes manières pour communiquer. Certaines s'appuient sur les interprètes en langue des signes ou des appareils de sonorisation assistée ; d'autres s'appuient principalement sur les messages par écrit. Beaucoup de ces personnes peuvent parler sans pouvoir entendre.

n. **Langue principale.** La langue, y compris la langue des signes ou le langage gestuel tactile, dans laquelle une personne communique de la manière la plus efficace lorsqu'elle interagit avec le département. La langue principale de la personne peut être une variante d'une langue.

o. **Programme ou activité.** L'expression « Programme ou activité » et le terme « programme » veulent dire toutes les opérations du département.⁶⁸

p. **Personnel qualifié multilingue.** Un(e) employé(e) qui maîtrise l'anglais ainsi que la capacité à lire, écrire ou parler au moins une autre langue au niveau de compétence voulu par la composante et sur base de la preuve d'une épreuve linguistique validée.

- q. **Traducteur/traductrice qualifié(e).** Une(e) traducteur/traductrice interne ou sous contrat ayant une formation professionnelle et/ou ayant fait preuve de compétence moyennant une certification nationale ou un examen comparable et qui est autorisé(e) à le faire sur base d'un contrat avec le département de la Justice ou par approbation d'une composante. Les traducteurs/traductrices qualifié(e)s doivent aussi démontrer leur connaissance des normes professionnelles et l'adhésion au code professionnel de déontologie correspondant, ainsi que la familiarité avec la terminologie requise du DOJ.
- r. **Interprète qualifié(e).** Une(e) interprète interne ou sous contrat ayant une formation professionnelle et/ou ayant fait preuve de compétence moyennant la certification d'une cour, du département d'État ou un examen comparable et qui est autorisé(e) à le faire sur base d'un contrat avec le département de la Justice ou par approbation d'une composante. Les interprètes qualifié(e)s doivent aussi démontrer leur connaissance des normes professionnelles et l'adhésion au code professionnel de déontologie correspondant, ainsi que la familiarité avec la terminologie requise du DOJ.
- s. **Assurance de la qualité.** Le processus qui assure l'exactitude, la consistance, la qualité et la fiabilité des services d'assistance linguistique.
- t. **Langue des signes.** Un moyen de communication pour les personnes D/HOH où les mouvements des mains, les gestes et expressions faciales transmettent la structure grammaticale et le sens. Il n'existe pas de langue des signes universelle. Différentes langues des signes sont utilisées dans différents pays et différentes régions. Par exemple, la langue des signes britannique (BSL) est une autre langue que l'ASL et les Américains qui connaissent ASL ne comprennent pas la BSL.
- u. **Traduction à vue.** La transposition orale ou par écrit, sur base d'un examen visuel du texte ou document d'origine, d'un texte par écrit dans une langue parlée ou des signes par un(e) interprète sans changement du sens.
- v. **Titres d'appel.** Aux fins de ce plan, cette expression veut dire une brève note en des langues autres que l'anglais pour informer le grand public qu'un document (par ex., les avis sur les services d'assistance linguistique, les avis de droits, les formulaires, la correspondance, etc.) ou les médias électroniques (par ex., un site Web, une annonce par courriel, etc.) contiennent des informations essentielles et qui explique comment demander le document ou les médias électroniques disponibles dans d'autres langues.⁶⁹
- w. **Traduction.** Le processus qui consiste à convertir, de façon aussi complète et exacte que possible, un texte par écrit d'une langue source en un texte par écrit équivalent dans une langue cible, tout en préservant le style, le ton et l'intention du texte et compte tenu des différences culturelles et de dialecte.⁷⁰
- x. **Document essentiel.** Documentation écrite sur papier ou électronique qui contient des informations essentielles pour accéder aux programmes ou activités des composantes ou qui est une obligation légale.

ANNEXE B : RÔLES ET RESPONSABILITÉS

a. Coordonnateur de l'accès linguistique du DOJ

Mis en place en 2021 dans le Memorandum for Department of Justice Employees on Improving the Department's Efforts to Combat Hate Crimes and Hate Incidents [Mémorandum pour le personnel du département de la Justice sur le redoublement d'efforts pour lutter contre les crimes de haine et les incidents à caractère haineux] (27 mai 2021)⁷¹ du procureur général, le coordonnateur de l'accès linguistique du département de la Justice (coordonnateur de l'accès linguistique du DOJ) occupe une place au sein du bureau d'accès à la justice du département et a la responsabilité de :

- i. Élaborer une initiative sur l'accès linguistique à l'échelle du département.
- ii. De développer, diriger et promouvoir une uniformité au niveau de la politique et des meilleures pratiques en matière d'accès linguistique au département.⁷²
- iii. Assurer à l'échelle du département un respect constant du Décret 13166, le plan d'action sur l'équité du département, du Décret 13985 et de tout autre mandat à l'échelle de l'institution portant sur l'accès linguistique.
- iv. Présider sur le DOJ Language Access Working Group [groupe de travail sur l'accès linguistique du DOJ], un groupe de travail à l'intérieur de l'institution voué à l'accès linguistique avec des représentants des composantes qui interagissent avec le public.
- v. Diriger la mise en œuvre et un examen périodique du DOJ LAP et soutenir la mise en œuvre et un examen des plans d'accès linguistique des composantes.
- vi. Rationnaliser l'accès à et gérer l'expansion et la centralisation des services d'accès linguistique au sein du département aux fins d'améliorer l'accès des composantes aux services d'interprétation et de traduction, en créant et maintenant entre autres un guichet unique du département qui contiendrait les ressources internes pertinentes.⁷³
- vii. Développer et promouvoir les orientations internes, les ressources et les documents pour étendre l'accès linguistique dans l'ensemble du département.
- viii. Offrir des conseils et une assistance technique aux composantes du DOJ, si nécessaire, en matière de leurs besoins continus en accès linguistique.
- ix. Rechercher et incorporer les approches nouvelles et humaines pour encourager la participation, la coopération avec et les services aux personnes LEP.
- x. Coopérer avec la division des droits civils du DOJ et autres organismes fédéraux concernant les questions liées à l'accès linguistique.
- xi. Faciliter un engagement au niveau du département avec les parties prenantes externes aux fins d'améliorer l'accès au DOJ et aux autres services gouvernementaux par les personnes LEP.

b. Groupe de travail sur l'accès linguistique du DOJ

Mis en place en 2010 et rétabli en 2022, le groupe de travail sur l'accès linguistique du DOJ (DOJ LAWG) est présidé par le coordonnateur de l'accès linguistique du DOJ selon

les directives du procureur général et comprend des représentants des composantes du DOJ qui interagissent avec le public. Le DOJ LAWG tient des réunions mensuelles pour :

- i. S'assurer que les composantes respectent pleinement le Décret 13166 et mettent en œuvre les obligations en matière de l'accès linguistique du Plan d'action sur l'équité du DOJ.
- ii. Sensibiliser d'avantage aux exigences légales et meilleures pratiques de l'accès linguistique.
- iii. Soutenir les composantes et le personnel en matière de la mise en œuvre des plans, politiques et pratiques d'accès linguistique des composantes.
- iv. Identifier et partager les meilleures pratiques et ressources de l'accès linguistique en matière de la traduction, de l'interprétation, de la formation, de l'utilisation de la technologie et d'autres questions importantes d'accès linguistique aux fins d'aider le personnel à communiquer avec les personnes LEP.
- v. Mettre en place des mesures de contrôle de qualité des services d'assistance linguistique.⁷⁴

c. Composantes du département

Conformément aux exigences et obligations ci-dessus, là où la mission unique et les opérations de chaque composante l'exigent, les composantes du département ayant des activités publiques entreprendront des mesures raisonnables pour assurer un accès significatif en :

- i. Assurant le respect du Décret 13166 et des autres obligations départementales liées à l'accès linguistique.⁷⁵
- ii. Assurant le respect des articles 501, 504, and 508 de la Loi sur la réhabilitation de 1973 tels qu'ils se rapportent à la communication efficace avec et pour les personnes D/HOH.⁷⁶
- iii. Identifiant et palliant aux lacunes des services d'assistance linguistique pour les personnes LEP ou D/HOH.
- iv. Planifiant et offrant un accès utile aux programmes, services et activités pour les personnes LEP.
- v. Maintenant, revoyant et actualisant, selon les besoins, les plans d'accès linguistique (LAP) propres à la composante conformément au plan à l'échelle départementale.
- vi. Formant le personnel sur base des LAP de la composante ou du DOJ.
- vii. Informant les personnes LEP ou D/HOH, dans une langue qu'elles comprennent, de la disponibilité des services d'assistance linguistique à l'aide de sites Web, des médias sociaux et autres initiatives de relations externes.

- viii. Consultations avec les communautés LEP ou D/HOH au sujet du développement et la mise en œuvre des programmes et activités applicables, des possibilités de financement et règlements de la composante.
- ix. Désignant au moins un(e) représentant(e) de composante pour faire partie de DOJ LAWG.
- x. Avec l'aide du coordonnateur de l'accès linguistique du DOJ, veiller à ce que les politiques et programmes des composantes se conforment aux meilleures pratiques en matière linguistique.

d. Le personnel des composantes du DOJ

Le personnel des composantes qui interagit avec les personnes LEP et celles qui sont D/HOH, doit :

- i. Se familiariser avec les Décrets 13166, 13985, ce plan et le plan d'accès linguistique de leur composante.
- ii. Se familiariser avec les normes de la communication efficace et accessible avec les personnes D/HOH.⁷⁷
- iii. Adopter des mesures raisonnables aux fins de donner aux personnes LEP un accès utile aux programmes ou services du département.
- iv. Être prêt à utiliser efficacement les services d'assistance linguistique lorsqu'il traite avec ou a des raisons de croire qu'il traite avec une personne LEP dans le cadre de la mission de leur composante ou sur la demande de la personne LEP qui désire accéder aux programmes ou activités du département.

Le département cherche à respecter les normes les plus élevées de compétence professionnelle et de comportement éthique dans l'accomplissement de sa mission. En conséquence et lorsqu'ils interagissent avec des personnes LEP ou D/HOH, y compris les parties non représentées, les victimes et les témoins, les avocats du département devraient aussi prendre en compte leurs responsabilités aux termes des règles applicables d'éthique professionnelle. Le Professional Responsibility Advisory Office [le bureau de la responsabilité professionnelle] du département est disponible pour assister les avocats à cet égard.

Composantes offrant une assistance financière fédérale

En sus, les composantes qui offrent une assistance financière fédérale aux gouvernements étatiques et locaux, que ce soit par le biais du financement, d'une assistance en nature, de la formation, du détachement du personnel ou d'une autre assistance, devraient prendre des mesures raisonnables pour assurer que les bénéficiaires de telle assistance respectent les obligations de non-discrimination du Titre VI en ce qui concerne les personnes LEP, ainsi que les obligations en vertu des articles 501, 504 et 508 de la Loi sur la réhabilitation en ce qui concerne la communication efficace avec les personnes D/HOH.

Les composantes qui offrent une assistance financière fédérale peuvent aussi envisager de traduire les documents de demande préalable et de sensibilisation, ainsi que d'organiser des formations et événements multilingues aux fins d'annoncer les subventions ou programmes pouvant être d'intérêt ou pouvant affecter les communautés LEP. Ainsi, si une subvention ou un programme est censé bénéficier à la communauté de locuteurs vietnamiens LEP, la composante peut décider de traduire ces documents en vietnamien et de faciliter les événements de sensibilisation ou de mettre des services d'interprétation à la disposition des membres de la communauté.

Les composantes qui offrent une assistance financière fédérale disposent de différents mécanismes pour assurer la mise en conformité, notamment en donnant les assurances des droits civils fédéraux de non-discrimination, en réalisant des audits périodiques, en menant des enquêtes basées sur les plaintes et en choisissant les bénéficiaires aux fins d'examen de la conformité. Pour en savoir plus sur l'obligation des composantes à assurer le respect du Titre VI, veuillez prendre contact avec le [Federal Coordination and Compliance Section of the Civil Rights Division](#) [la section fédérale de coordination et de conformité auprès de la division des droits civils].

¹ *Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency* [Améliorer l'accès aux services pour les personnes ayant une compétence limitée en anglais], Décret n° 13,166, 65 Fed. Reg. 50121 (16 aout 2000), <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2000-08-16/pdf/00-20938.pdf>.

² *Advancing Racial Equity and Support for Underserved Communities Through the Federal Government* [Faire progresser, par le gouvernement fédéral, l'équité raciale et le soutien aux communautés négligées], Décret n° 13,985, 86 Fed. Reg. 7009 (20 janvier 2021), <https://www.govinfo.gov/content/pkg/DCPD-202100054/pdf/DCPD-202100054.pdf>.

³ *Advancing Equity, Justice, and Opportunity for Asian Americans, Native Hawaiians, and Pacific Islanders* [Promouvoir l'équité, la justice et les opportunités pour les Américains d'origine asiatique, les indigènes d'Hawaï et des îles du Pacifique], Décret n° 14,031, 86 Fed. Reg. 29675 (3 juin 2021), <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2021-06-03/pdf/2021-11792.pdf>.

⁴ *Further Advancing Racial Equity and Support for Underserved Communities Through the Federal Government* [Faire progresser davantage, par le gouvernement fédéral, l'équité raciale et le soutien aux communautés négligées] Décret n° 14,091, 88 Fed. Reg. 10825 (22 février 2023), <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2023-02-22/pdf/2023-03779.pdf>.

⁵ Les directives en matière de LEP données par le DOJ aux bénéficiaires de subventions prévoient que : « [a]lors qu'il n'existe pas une seule définition de 'opportun' qui s'applique à tous les types d'interactions en tout temps par tous les types de bénéficiaires, une ligne directrice claire est que l'assistance linguistique devrait être fournie à un moment et dans un lieu qui évite un refus de service, d'un bénéfice ou d'un droit dont il est question ou [évite] une charge excessive ou un retard indu au niveau de droits, bénéfices ou services importants pour la personne » 67 Fed. Reg. 41461 (18 juin 2002).

⁶ Département de la Justice des États-Unis, Division des droits civils, *Titre VI Manuel juridique*, « *Qu'est-ce le programme fédéral d'assistance financière ?* ». Section V sous 4-6 (2021), <https://www.justice.gov/media/1121301/dl?inline>.

⁷ Le département reconnaît qu'assurer l'équité aux personnes LEP ne se limite pas à la fourniture de services d'assistance linguistique et vise également la création de mécanismes d'ensemble qui facilitent l'équité dans la planification, l'établissement de relations avec la communauté, l'implication des parties prenantes, l'attribution de fonds, la prestation des services, la formation du personnel, la passation des marchés, ainsi que la performance et l'évaluation, tel qu'institué par ce plan d'accès linguistique. D'autres organismes utilisent aussi cette expression, notamment le département de la santé et des services sociaux des États-Unis : *Tips on Equitable Communication Practices in a Policy Context* [Conseils en matière de communication équitable dans un contexte politique], Katya Seligman, et al. (2022), <https://aspe.hhs.gov/sites/default/files/documents/25db6496702d8ee5dace292f7d3925f0/Tips-Equitable-Comm-Practices.pdf>.

⁸ Article 504 de la Loi sur la réhabilitation de 1973 (article 504) interdit la discrimination fondée sur le handicap dans les programmes et activités bénéficiant d'une aide fédérale et administrés par le gouvernement fédéral. 29 U.S.C. § 794. Aux fins de la discrimination dans l'emploi, l'article 504 applique les mêmes normes que celles appliquées en vertu du Titre I de la Loi sur les Américains handicapés. 29 U.S.C. § 794(d). À d'autres fins, article 504 est interprété comme s'appliquant aux mêmes exigences de fond que Titre II de la Loi sur les Américains handicapés.

⁹ National Association of the Deaf [association nationale pour les sourds], *Community and Culture – Frequently Asked Questions - What is the difference between a person who is “deaf,” “Deaf,” or “hard of hearing”?* [Communauté et culture – Les questions fréquemment posées – Quelle est la différence entre une personne « sourde », « Sourde » et « malentendante » ? <https://www.nad.org/resources/american-sign-language/community-and-culture-frequently-asked-questions>.

¹⁰ Article 501 de la Loi sur la réhabilitation de 1973 (article 501) interdit la discrimination, dans le secteur fédéral, dans l'emploi à l'encontre de personnes handicapées et exige que les organismes fédéraux disposent d'un programme d'action positive aux fins de l'embauche, du placement et de la promotion des personnes handicapées. 29 U.S.C. § 791 (2011), <https://www.eeoc.gov/statutes/rehabilitation-act-1973>.

¹¹ Il est interdit aux bénéficiaires d'assistance financière fédérale de discriminer, dans leurs programmes et activités, en raison de la race, de la couleur ou de l'origine nationale. Le refus d'assurer un accès valable aux personnes LEP est considéré constituer une discrimination en raison de l'origine nationale. Dans *Lau v. Nichols*, 414 U.S. 563, 569 (1974), la Cour suprême a statué que le refus par le bénéficiaire de fonds fédéraux d'éduquer un groupe de non-anglophone constituait une violation de Titre VI et de ses règlements d'application. La Cour a expliqué dans sa décision que "[i]l paraît évident que la minorité de langue chinoise reçoit moins de bénéfices que la majorité anglophone de la part du système scolaire des intimés lequel leur refuse une occasion significative de participer au programme d'éducation – tous des signes d'une discrimination interdite par les règlements ». *Id.* at 568.

¹² Article 508 de la Loi sur la réhabilitation de 1973 (article 508) exige que les organismes et départements fédéraux donnent aux employés et membres du public handicapés accès à l'information comparable à celui disponible aux autres, sous réserve de certaines restrictions. 29 U.S.C. § 794d. *V. aussi* U.S. Access Board, *Rehabilitation Act of 1973* [Loi sur la réhabilitation de 1973], article 508 *Les technologies électroniques ou informatiques fédérales*, <https://www.access-board.gov/law/ra.html#section-508-federal-electronic-and-information-technology>.

¹³ Améliorer l'accès des personnes ayant une compétence limitée en anglais aux services (16 août 2000), *supra*, note 2. Le département a constaté que le Décret 13166 s'applique uniquement aux personnes se trouvant à l'intérieur des États-Unis et sur ses territoires et n'a pas d'application extraterritoriale.

¹⁴ Advancing Racial Equity and Support for Underserved Communities Through the Federal Government [Promouvoir l'équité raciale et le soutien aux communautés négligées] (20 janvier 2021), *supra* note 3.

¹⁵ Advancing Equity, Justice, and Opportunity for Asian Americans, Native Hawaiians, and Pacific Islanders [Promouvoir l'équité, la justice et l'opportunité pour les Américains asiatique, les indigènes d'Hawaï et des îles du Pacifique], (3 juin 2021), *supra* note 4.

¹⁶ Further Advancing Racial Equity and Support for Underserved Communities Through the Federal Government [Faire progresser davantage, par le gouvernement fédéral, l'équité raciale et le soutien aux communautés négligées] (22 février 2023), *supra* note 5.

¹⁷ Bureau du procureur général, *Memorandum to Heads of Department Components Regarding Language Access Obligations Under Executive Order 13166* [Mémoire aux chefs des composantes des départements concernant les exigences d'accès en vertu du décret 13166] (28 juin 2010), https://www.justice.gov/sites/default/files/crt/legacy/2012/05/04/language_access_memo.pdf. Vous pouvez trouver plus d'informations, conseils et assistance technique pour mettre en œuvre la directive 13166 à l'adresse www.LEP.gov.

¹⁸ Bureau du procureur général, *Memorandum to Heads of Federal Agencies, General Counsels, and Civil Rights Heads Regarding Federal Government's Renewed Commitment to Language Access Obligations Under Executive Order 13166* [Mémoire aux responsables des organismes fédéraux, aux conseils généraux et les responsables des droits civils concernant l'engagement renouvelé du gouvernement fédéral aux obligations en matière linguistique en vertu du décret 13166] (17 février 2011), <https://www.justice.gov/media/735081/dl?inline>.

¹⁹ Bureau du procureur général, *Memorandum for Department of Justice Employees on Improving the Department's Efforts to Combat Hate Crimes and Hate Incidents* [Mémoire adressé au personnel du département de la Justice sur l'amélioration des efforts déployés pour lutter contre les crimes et actes de haine] (27 mai 2021), <https://www.justice.gov/media/1143466/dl?inline>.

²⁰ Bureau du procureur général, *Memorandum for Heads of Federal Agencies, Heads of Civil Rights Offices and General Counsels Regarding Strengthening the Federal Government's Commitment to Language Access* [Mémorandum aux responsables des organismes fédéraux, responsables des services de droits civils et les conseils généraux en matière du renforcement de l'engagement du gouvernement fédéral en faveur de l'accès linguistique] (21 novembre 2022), <https://www.justice.gov/media/1260736/dl?inline>.

²¹ Département de la Justice des États-Unis, *FYs 2022-2026 Strategic Plan* [Les années fiscales 2022-2026] (octobre 2022), <https://www.justice.gov/doj/doj-strategic-plan/doj-strategic-plan-2022-2026>.

²² Département de la Justice des États-Unis, *Equity Action Plan* [Plan d'action d'équité] (2022), <https://www.justice.gov/equity>.

²³ Département de la Justice des États-Unis, *Enforcement of Title VI of the Civil Rights Act of 1964 — National Origin Discrimination Against Persons with Limited English Proficiency* [Application du Titre VI de la Loi sur les droits civils de 1964 – Discrimination en raison d'origine nationale], 65 Fed. Reg. 50,123 (16 août 2000), <https://www.justice.gov/crt/fcs/TitleVI>.

²⁴ Département de la Justice des États-Unis, *Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons* [Directives pour les bénéficiaires de l'assistance financière fédérale concernant l'interdiction par le Titre VI de discrimination en raison d'origine nationale qui touche les personnes à compétence limitée en anglais], 65 Fed. Reg. 50,123 (16 août 2000), <https://www.justice.gov/crt/doj-final-lep-guidance-signed-6-12-02>.

²⁵ Pour en savoir plus sur ce qui constitue des programmes et activités gérés et appuyés au niveau fédéral, v. les *Commonly Asked Questions & Answers Regarding Executive Order 13166* [Questions les plus fréquentes et les réponses à propos de décret 13166] (2019) de la division des Droits civil du département de la Justice des États-Unis, <https://www.justice.gov/crt/eo-13166>. De nombreuses tâches et fonctions du département sont réalisées par le personnel contractuel et, en conséquence, le personnel contractuel peut interagir avec les personnes LEP et/ou D/HOH. Les composantes devraient aviser le personnel contractuel de l'obligation d'assurer la non-discrimination et notamment le respect du décret 13166. Au moment de déterminer qui doit être informé au sujet de son rôle et ses responsabilités aux termes de la politique du département, son plan et ses procédures en matière de l'accès linguistique, les composantes devraient prendre en compte les employés contractuels et les stagiaires qui entrent en contact avec les personnes LEP.

²⁶ « Langue principale » est un terme technique utilisé dans le recensement des États-Unis, qui décrit les langues le plus fréquemment utilisées parmi les personnes LEP. Les composantes peuvent interagir avec ou servir différentes communautés et les objectifs et le public visé par les programmes ou activités spécifiques peuvent varier. En conséquence, lorsque les « langues principales » d'une composante ou d'un programme ou activité spécifique sont déterminées, les langues aussi bien que le nombre des langues peuvent varier. Le coordonnateur de l'accès linguistique est disponible pour aider les composantes à identifier les langues principales.

²⁷ Colorado Commission for the Deaf, Hard of Hearing, and Deafblind [la commission de l'État de Colorado pour les personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles], *Outreach and Consultative Services Information Sheet Series Deaf, Hard of Hearing, and DeafBlind Demographics Guide* [Série de feuillets des Services de sensibilisation et de consultation sur les personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles, le guide démographique des sourds-aveugles] (septembre 2022), <https://ccdhhdb.com/wp-content/uploads/2022/09/DHHDB-Demographics.pdf>.

²⁸ Cette liste importante des cinq langues principales par les personnes LEP sert de guide pour les composantes et ne remplace pas la responsabilité des composantes à s'assurer que quelle que soit la langue parlée, les personnes LEP disposent d'un accès significatif, plus spécialement en rapport avec les communications individuelles spécifiques, comme la correspondance. U.S. Census Bureau, *American Community Survey, B16002 | Detailed Household Language by Household Limited English Speaking Status* [Détails sur la langue parlée au foyer par les foyers avec un anglais limité], (2021),

<https://data.census.gov/table?q=B16&d=ACS+1-Year+Estimates+Detailed+Tables&tid=ACSDT1Y2021.B16002>.

²⁹ Département de la Justice des États-Unis, division des Droits civils, section de coordination et conformité fédérale, *Data and Language Maps* [Cartes de données et de langues], <https://www.lep.gov/maps>.

³⁰ Département de la Justice des États-Unis, division des Droits civils, section de coordination et conformité fédérale, *Language Access Assessment and Planning Tool for Federally Conducted and Federally Assisted Programs* [Évaluation de l'accès linguistique et l'outil de planification pour les programmes gérés et appuyés au niveau fédéral], sous 8 (2011), https://www.lep.gov/sites/lep/files/resources/2011_Language_Access_Assessment_and_Planning_Tool.pdf.

³¹ Département de la Justice des États-Unis, division des Droits civils, section de coordination et conformité fédérale, *Translation: Language Identification and I Speak Cards* [Traduction : Identification de langue et les cartes « Je parle... »] <https://www.lep.gov/translation#toc-language-identification-and-i-speak-cards>.

³² Les personnes LEP d'Amérique latine, par exemple, peuvent parler comme leur langue principale une langue indigène ou non-espagnole. Demander la région précise, la municipalité, le village ou la communauté d'où elles viennent peut fournir des renseignements sur la langue ou la variante de la langue qu'elles parlent. En cas de doute, le personnel devrait consulter le coordonnateur de l'accès linguistique du département qui peut consulter les organisations et groupes civiques représentant les communautés pour se faire aider avec l'identification de la langue et pour demander un aiguillage vers des services d'assistance linguistique qui supportent ces communautés. Les composantes peuvent faire référence aux ressources « Je parle... » suivantes pour identifier la langue indigène : le département de la Sécurité intérieure des États-Unis, bureau des Droits civils et de libertés civiles, *I Speak...Indigenous Language Identification Poster* [Je parle ... affiche pour identifier la langue indigène] (2016), https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/Habla%20Poster_12-9-16.pdf. Voir aussi : le département de la Sécurité intérieure des États-Unis, bureau des Droits civils et de libertés civiles, *Indigenous Language Identification Sticker/Insert* (2016) [Autocollant/encart pour identifier la langue indigène], <https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/Indigent%20Languages%20Sticker.pdf>.

³³ Les composantes devraient fournir de plus amples directives sur les circonstances qui attendraient le niveau urgent ainsi que les procédures en matière de services d'assistance linguistique dans ces conditions.

³⁴ La loi dite The Anti-Deficiency Act, 31 U.S.C. § 1342, prévoit : « Un agent ou employé du gouvernement des États-Unis ou du gouvernement du District of Columbia ne peut pas accepter des services volontaires pour le gouvernement ou utiliser des services personnels en excès de ce qui est autorisé par la loi, sauf en cas d'urgence où sont en jeu la sauvegarde de vie humaine ou la protection de biens ».

³⁵ U.S. Department of Justice, Civil Rights Division, Federal Coordination and Compliance Section, *Ten Tips For Conducting Effective Community Outreach* [Dix conseils pour réaliser un programme communautaire efficace] (2015), <https://www.justice.gov/archives/crt/fcs/newsletter/Winter-2015/10Tips>.

³⁶ Cela peut comprendre des affiches bien visibles dans les espaces publics des composantes qui informent de la disponibilité des services d'assistance linguistique ainsi que des documents promotionnels traduits (tels que brochures, formulaires d'enregistrement) informant de la disponibilité des services d'interprétation sur demande pendant l'événement. Voir Directive 7, [*Avis sur la disponibilité des services d'assistance linguistique*](#).

³⁷ Là où c'est praticable, les composantes devraient partager les ressources de formation. Au sein du DOJ, les composantes peuvent conclure des ententes remboursables pour services et utiliser les accords interagences aux fins d'obtenir des services auprès d'autres organismes gouvernementaux.

³⁸ *Foreign Language Services Ordering Guide* (Le guide des commandes de services en langues étrangères) (juillet 2020), comité de la passation des marchés des services linguistiques, groupe de travail interagences en compétence limitée en anglais, https://www.gsa.gov/cdnstatic/Foreign_Language_Services_%281%29.pdf.

³⁹ Les composantes voudront consulter le coordonnateur d'accès linguistique du DOJ pour des conseils et outils pour la projection et la planification des services d'assistance linguistique. Les conditions de tels accords doivent être conformes à ce DOJ LAP ou le LAP propre à la composante.

⁴⁰ U.S. Department of Justice, Civil Rights Division, Federal Coordination and Compliance Section, *Translation: Federal Agency Translated Taglines* [Traduction: La traduction des signatures des organismes fédéraux], lep.gov/translation. L'utilisation des codes QR est encouragée et elle est considérée être une pratique optimum pour faciliter l'accès à ces avis et autre contenu numérique. Voir U.S. General Services Administration, *Introduction to QR codes* [Introduction aux codes QR], <https://digital.gov/resources/introduction-to-qr-codes/>.

⁴¹ De nombreuses personnes D/HOH ont aussi une compétence limitée en anglaise écrit et oral. La langue des signes est toute une autre langue et il est recommandé de traduire les documents par vidéo en langue des signes sur vidéo.

⁴² Les composantes ne devraient pas supposer que les personnes D/HOH peuvent écrire et lire l'anglais et devraient se renseigner sur la meilleure méthode pour faire une communication par écrit.

⁴³ Les composantes sont encouragées à créer une page Web interne ou un site intranet qui permet au personnel de la composante d'accéder aux informations actuelles sur la politique, les procédures et les services d'assistance linguistique de la composante.

⁴⁴ Il est permis au personnel des composantes qui n'a pas été formellement évalué de faire appel à ses compétences linguistiques pour saluer en langue étrangère et pour une communication de base aux seules fins d'identification de la langue et pour déterminer s'il s'agit d'une situation d'urgence.

⁴⁵ Le personnel de la composante ou les personnes sur contrat devraient utiliser le mode d'interprétation le plus approprié dans la situation donnée : consécutive, simultanée ou traduction à vue. Pour en savoir plus sur les différentes manières d'interpréter et quand les utiliser, voir District of Columbia, Office of Human Rights [le bureau des droits de l'homme du District of Columbia], *Reference Guide: Types of Interpretation* [guide de référence] (2016),

https://ohr.dc.gov/sites/default/files/dc/sites/ohr/publication/attachments/Ref%20guide_Types%20of%20interpretation.pdf. Pour les renseignements sur comment aider les personnel d'une composante à travailler efficacement avec les interprètes téléphoniques, voir U.S. Department of Justice, Civil Rights Division, Federal Coordination and Compliance Section [département de la Justice des États-Unis, division des droits civils, section de coordination et de conformité], *TIPS for Working with Telephone Interpreters* [Conseils pour travailler avec les interprètes téléphoniques] (2014), https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS_Telephone_Interpreters_0.pdf.

⁴⁶ U.S. Department of Health and Human Services [le département de la Santé et des services aux personnes des États-Unis], *Effective Communication for Persons Who Are Deaf or Hard of Hearing* [communication efficace pour les personnes sourdes ou malentendantes], <https://www.hhs.gov/guidance/document/effective-communication-persons-who-are-deaf-or-hard-hearing>.

⁴⁷ Il est recommandé que les composantes travaillent pour donner des informations en langage simple. Un langage simple et concis facilite la traduction ou l'interprétation en une autre langue et la rend plus rentable. Un langage technique ou complexe est souvent difficile à comprendre, ce qui peut mener à des erreurs et messages différents dans chaque langue.

⁴⁸ Les documents essentiels peuvent paraître sur les pages Web, les médias sociaux, les publications ou les SMS.

⁴⁹ Voir Directive 1, *Identification of Communities with LEP and/or who are D/HOH and their Interaction with DOJ* [identification des communautés LEP ou D/HOH et leur interaction avec le DOJ].

⁵⁰ *Id.*

⁵¹ Voir Directive 3, *Quality Assurance and Control* [assurance de qualité et contrôle].

⁵² U.S. General Services Administration, *Introduction to translation technology: How and why to use translation technology to create multilingual content* [Introduction à la technologie de traduction : Comment et pourquoi employer la technologie de traduction pour créer un contenu multilingue] (mai 2023), <https://digital.gov/resources/introduction-to-translation-technology/>.

⁵³ Par exemple, une personne qui est D/HOH, est née et a grandi aux États-Unis et utilise ASL pour communiquer peut ne pas être en mesure pour comprendre l'anglais écrit. La même chose est vraie d'autres personnes qui utilisent la langue des signes reconnue d'un pays spécifique (par ex., la langue des signes japonaise ou la langue des signes mexicaine) et qui ne connaissent peut-être pas la forme écrite de la langue dominante de leur pays d'origine (par ex., le japonais ou l'espagnol).

⁵⁴ La division des droits civils a, par exemple, un portail multilingue pour les plaintes à l'adresse <https://civilrights.justice.gov/report/>.

⁵⁵ Le Consumer Financial Protection Bureau ou le Bureau de la protection financière des consommateurs peut aussi être une ressource pour les utilisateurs multilingues qui cherche à assurer que les personnes LEP ont un accès utile au contenu Web du DOJ. Consumer Financial Protection Bureau, *Strengthening information accessibility for consumers with limited English proficiency* [Renforcer l'accessibilité à l'information pour les consommateurs avec une compétence limitée en anglais] (2023), <https://www.consumerfinance.gov/about-us/blog/strengthening-information-accessibility-for-consumers-limited-english-proficiency/>. Pour plus de ressources sur le contenu multilingue numérique, voir U.S. Department of Justice, Civil Rights Division, Federal Coordination and Compliance Section, *Improving Access to Public Websites and Digital Services for Limited English Proficient (LEP) Persons* [Améliorer l'accès aux sites Web publics et les services numériques pour les personnes avec une compétence limitée en anglais (LEP)] (2021), https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2021-12/2021_12_07_Website_Language_Access_Guide_508.pdf; U.S. General Services Administration, *Language Connections: Tips to Create, Maintain, and Present Non-English Digital Content* [Liens linguistiques : Conseils pour créer, maintenir and présenter un contenu numérique dans une langue autre que l'anglais] (2022), <https://digital.gov/event/2022/02/24/language-connections-tips-to-create-maintain-and-present-non-english-digital-content/> U.S. General Services Administration, *10 Tips to Create, Maintain, and Present Non-English Digital Content* [10 conseils pour créer, maintenir and présenter un contenu numérique dans une langue autre que l'anglais] (2022), <https://digital.gov/2022/05/23/10-tips-to-create-maintain-and-present-non-english-digital-content-a-qa-with-michael-mule/>; U.S. General Services Administration, *Top 10 Best Practices for Multilingual Websites* [Les meilleures pratiques pour les sites Web multilingues] (2022), <https://digital.gov/resources/top-10-best-practices-for-multilingual-websites/>.

⁵⁶ La loi sur la rédaction en style clair et simple - Plain Writing Act - de 2010 (5 U.S.C. § 105) exige que les organismes gouvernementaux informent la population en utilisant un langage clair et facile à comprendre. Le gouvernement fédéral offre des ressources portant sur le langage clair et simple à l'adresse <https://www.plainlanguage.gov>. Au sein du département de la Justice, la division de gestion du DOJ a organisé un groupe de travail consacré au langage clair et simple (Plain Language Working Group) pour mettre davantage l'accent sur les opportunités de renforcement de l'utilisation d'un langage clair et simple aussi bien dans les documents internes que ceux destinés au public, sur l'acquisition de ressources pour former le personnel et le partage des acquis et des informations.

⁵⁷ Une série de vidéos de formation, *Providing Meaningful Access for Limited English Proficient Individuals* [Fournir un accès utile aux personnes avec une compétence limitée en anglais] et d'autres vidéos de formation sont disponibles à l'adresse <https://www.lep.gov/videos>.

⁵⁸ Par exemple, le personnel de la composante qui communique quotidiennement avec les personnes LEP et est chargé d'organiser les services d'assistance linguistique, ainsi que les directeurs de tel personnel, devraient être régulièrement formés. Les composantes peuvent développer d'autres outils et matériels en vue de fournir

au personnel qui, dans le cadre de leur travail, peut occasionnellement avoir à faire avec les personnes LEP des informations sur les exigences fondamentales en matière d'accès linguistique, les normes et les meilleures pratiques.

⁵⁹ U.S. Department of Justice, Civil Rights Division, Federal Coordination and Compliance Section, *Before You Hire – Ask Yourself: “What are my Project’s Language Needs?”* [Avant d'embaucher, posez-vous la question: Quels sont les besoins linguistiques de mon projet?], https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS_Before_You_Hire.pdf. See also U.S. Department of Justice, Civil Rights Division, Federal Coordination and Compliance Section, *TIPS on Building an Effective Staff Language Service Program* [Conseils sur comment mettre en place un programme efficace de services linguistiques pour le personnel], https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS_Effective_Language_Program.pdf.

⁶⁰ Un test linguistique validé fournit une mesure valide et fiable des compétences linguistiques. Par ex., un test de langue qui évalue l'expression orale devrait mesurer la capacité de la personne à parler une langue. Les résultats du test sont employés pour déterminer si la personne peut parler une langue. Sur base des résultats, on peut s'attendre à ce que la personne examinée puisse accomplir certaines tâches réalisant appel à l'expression orale dans la langue concernée par les résultats de l'examen. Voir D'Este, Claudia, *Educazione Linguistica, New views of validity in language testing* [Nouveaux points de vue sur les examens de langues], ISSN 2280-6792 (2012), https://www.researchgate.net/publication/308782753_New_views_of_validity_in_language_testing. See also (Voir aussi) U.S. Department of Justice, Civil Rights Division, Federal Coordination and Compliance Section, *What Does It Mean to be a Certified Linguist?* [Qu'est-ce que cela signifie d'être un(e) linguiste certifié(e)?], https://www.lep.gov/sites/lep/files/media/document/2020-03/TIPS_Trust_Me_Im_Certified.pdf.

⁶¹ Ces données pourraient inclure: le nombre de fois que les pages Web non anglaises ont été consultées; le nombre de participants LEP et/ou D/HOH aux événements publics ou sessions avec les parties prenantes; ces événements ont-ils été multilingues; le nombre d'interactions entraînant une assistance linguistique; le nombre d'interactions nécessitant une assistance linguistique qui n'était pas disponible; les commentaires positifs ou négatifs reçus via les mécanismes formels ou informels de plainte ou autres formes de communication, entre autres indicateurs.

⁶² On peut accomplir cela en suivant: a) les langues les plus fréquemment demandées (y compris la langue des signes); b) les points d'interaction où l'assistance linguistique a été nécessaire et/ou requise, y compris le nombre de clics sur les pages Web de certaines composantes; c) les types de services fournis pour chaque langue; d) les types de services qui n'ont pas été disponibles et l'explication donnée pour tout refus de services d'assistance linguistique, avec mention de la langue refusée. Les composantes voudront peut-être documenter l'explication du déni de services d'assistance linguistique: (1) pour montrer que la composante a fait tout son possible pour fournir un accès utile là où les services d'assistance linguistique étaient requis, et (2) à des fins de planification future. Par exemple, si la composante a des services d'interprétation téléphonique mais une langue qui n'est pas disponible auprès du fournisseur contractuel est demandée, la composante ferait tout son possible pour répondre au besoin et si cela s'avère impossible, la composante documenterait l'incapacité à répondre à un tel besoin avec les ressources disponibles et documenter qu'à l'avenir la composante aura besoin d'un fournisseur en mesure de fournir un tel service. Les organismes peuvent créer des champs de données obligatoires pour LEP, les langues parlées et les langues préférées pour la communication par écrit pour assurer que tout le personnel recueille et saisit telles informations. En recueillant et actualisant régulièrement ces données, les composantes seront en mesure d'identifier correctement et répondre efficacement aux besoins changeants de leurs communautés LEP. Voir [DOJ Language Access Self-Assessment Tool](#) [L'outil d'auto-évaluation de l'accès linguistique du DOJ].

⁶³ Registry of Interpreters for the Deaf, Inc., *Use of a Certified Deaf Interpreter* (1997) [Employer un interprète sourd certifié], <https://www.courts.ca.gov/partners/documents/2011SRL4aDeaf.pdf>.

⁶⁴ Southern California Registry of Interpreters for the Deaf, *Deaf Interpreter FAQs* [Les questions fréquentes sur les interprètes sourds], <https://www.scriid.org/deaf-interpreter-FAQs>.

⁶⁵ U.S. Department of Justice, Civil Rights Division, *ADA Requirements: Effective Communication* [Les exigences de la Loi relative aux Américains handicapés (ADA): Communication efficace], <https://www.ada.gov/resources/effective-communication/>.

⁶⁶ Advancing Racial Equity and Support for Underserved Communities Through the Federal Government [Faire avancer l'équité raciale et le soutien aux communautés défavorisées par le biais du gouvernement fédéral] (20 janvier 2021), *supra* note 3.

⁶⁷ Différentes autorités judiciaires utilisent l'expression « les personnes ayant une compétence limitée en anglais ». La littérature sur l'accès linguistique recommande des expressions telles que les « personnes ayant une préférence pour une langue autre que l'anglais » [individuals with a non-English language preference] ou les « personnes qui parlent une langue autre que l'anglais » [“individuals who speak a language other than English”]. Voir Ortega, P., Shin, T.M. & Martínez, G.A. *Rethinking the Term “Limited English Proficiency” to Improve Language-Appropriate Healthcare for All* [Repenser l'expression “compétence limitée en anglais :], *J Immigrant Minority Health* 24, 799–805 (2022), <https://doi.org/10.1007/s10903-021-01257-w>.

⁶⁸ Aux fins du présent plan, la définition de « programme ou activité » est identique à celle utilisée en vertu des règlements de mise en œuvre de l'article 504 de la Loi sur la réhabilitation de 1973 : « En termes simples, un programme ou une activité organisé(e) par le gouvernement fédéral comprend tout ce qui est fait par un organisme fédéral. En sus de l'emploi, il existe deux grandes catégories de programmes fédéraux ou activités fédérales que ce règlement régit : celles qui impliquent un contact avec le public dans le cadre des opérations courantes de l'organisme et celles qui sont directement gérées par le département pour les bénéficiaires et participants du programme. Les premières activités incluent la communication avec le public (contacts téléphoniques, les services au comptoir ou les auditions) ainsi que l'utilisation des installations du département (cafétéria, bibliothèque). Les activités de la deuxième catégorie comprennent des programmes qui fournissent des services ou bénéfices fédéraux (activités en matière de l'immigration, fonctionnement du système fédéral pénitencier) ».

⁶⁹ Translation: Federal Agency Translated Taglines [Traduction: La traduction des signatures des organismes fédéraux], *supra* note 40.

⁷⁰ American Translators Association, *Translator vs. Interpreter: What's the difference?* [Traducteur contre interprète : Quelle est la différence?], <https://www.atanet.org/client-assistance/translator-vs-interpreter/>.

⁷¹ Mémoire adressé au personnel du département de la Justice sur l'amélioration des efforts déployés pour lutter contre les crimes et actes de haine, *supra* note 20.

⁷² La section de conformité fédérale de la division des Droits civils (CRT-FCS) est chargée de la coordination à l'échelle gouvernementale en matière du Décret 13166, et Décret 12250 donne à la CRT-FCS le pouvoir d'assurer une mise en œuvre consistante et efficace du Titre VI, dont la protection contre la discrimination sur base d'origine nationale.

⁷³ Cela comprend : un recueil interne de documents fréquemment traduits ; un glossaire de termes juridiques courants, pour l'ensemble du département, dans les principales langues parlées par les personnes LEP ; les annonces d'assistance, les dépliants et les affiches en langue standard pour les besoins des composantes du département ; les modèles de pages Web ou les standards du Web pour aider les composantes à afficher le contenu traduit pour les communautés LEP ; directives sur l'identification des documents à traduire et sur le ciblage de langues à traduire ; et traduction en espagnol et autres langues courantes, selon le besoin, des pages Web le plus souvent consultées.

⁷⁴ Mémoire aux chefs des composantes des départements concernant les exigences d'accès en vertu du décret 13166, *supra* note 18.

⁷⁵ Voir la section [Autorité](#) .

⁷⁶ *Id.*

⁷⁷ Les exigences de la Loi relative aux Américains handicapés (ADA) : Communication efficace, *supra* note 65.