

PLAN D'ACCÈS LINGUISTIQUE

Massachusetts Department of Agricultural Resources



I. Introduction

Le Département des ressources agricoles du Massachusetts (MDAR) a élaboré et préparé ce plan d'accès linguistique (Language Access Plan, LAP), qui décrit les efforts déployés pour fournir des services linguistiques aux administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais (Limited English Proficiency, LEP).

Ce plan définit également les mesures prises par notre bureau pour garantir un accès significatif aux programmes, services, activités et documents pour tous les administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais.

Le MDAR révisera et actualisera ce plan d'accès linguistique si nécessaire afin de continuer à répondre aux besoins de la communauté.

Le MDAR dessert une population diversifiée d'âges et d'origines linguistiques variés. Un administré ayant une maîtrise limitée de l'anglais est une personne qui ne parle pas, ne lit pas, n'écrit pas ou ne comprend pas la langue anglaise à un niveau lui permettant d'interagir efficacement avec le personnel du MDAR. Un administré conserve le droit de s'identifier comme « ayant une maîtrise limitée de l'anglais ».

I. Objectif

L'objectif de ce plan est de garantir un accès significatif aux services, programmes, activités et documents pour tous les administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais.

Dans le cadre de sa mission, le MDAR s'est engagé à mettre des services à la disposition des personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais. Sur la base de cet engagement, le Département fait tout ce qui est en son pouvoir pour aider les administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais à accéder à ses services.

Ce plan d'accès linguistique ne crée pas de nouveaux services ; il s'efforce plutôt d'éliminer les obstacles qui empêchent les administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais d'accéder aux services existants et veille à ce que l'ensemble du personnel puisse aider ces administrés à avoir accès à ces ressources. Le MDAR fournira une assistance linguistique de qualité aux administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais, de manière équitable et en temps voulu, afin de garantir un accès significatif aux services de l'agence.

Ce plan d'accès linguistique centralise le matériel d'accès linguistique destiné au personnel et décrit les formations régulières pour les nouveaux employés afin de garantir que l'ensemble du personnel peut accéder au matériel et aux services énumérés dans les sections ci-dessous.

Les objectifs de ces lignes directrices en matière d'accès linguistique sont les suivants :

- a. Améliorer la qualité et l'accès aux services, programmes et activités de l'État pour les non-anglophones et les administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais,
- b. Réduire les disparités et les délais dans la fourniture de services/programmes aux administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais qui sont éligibles, et
- c. Rationaliser la formation continue et les ressources pour le personnel afin d'accroître l'efficacité et de garantir la satisfaction du public.

II. Politique

Le MDAR a pour politique d'offrir un accès significatif aux programmes et services aux administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais.

III. Applicabilité

Cette politique s'applique à toutes les divisions et à tous les programmes du MDAR.

IV. Rôle

La mission du MDAR est de cultiver une économie agricole robuste et équitable, de promouvoir un système alimentaire sûr et résilient et de préserver un environnement sain pour les agriculteurs, les animaux domestiques et les consommateurs du Massachusetts. Le MDAR s'engage à travailler avec toutes les communautés du Commonwealth et à leur garantir tout accès nécessaire.

V. Plan d'accès linguistique

Ce plan d'accès linguistique sera pleinement mis en œuvre, sous réserve de la disponibilité des ressources fiscales nécessaires. Il représente l'engagement du MDAR à veiller à ce que tous les résidents du Massachusetts et les personnes ayant droit à des services puissent accéder facilement aux informations et aux ressources du MDAR.

Pour le personnel, ce plan centralise les ressources, la formation, ainsi que le contenu et les publications multilingues de l'agence, tout en définissant la norme minimale d'accès à l'agence pour les administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais.

a. Coordinateur de l'accès linguistique

Le coordinateur de l'accès linguistique du MDAR (Language Access Coordinator, LAC) est responsable de la mise en œuvre et du respect du plan d'accès linguistique du MDAR. Les coordonnées du coordinateur de l'accès linguistique du MDAR sont indiquées ci-dessous :

Olivia Palmer
857-278-4908
Olivia.Palmer@mass.gov

Le rôle du coordinateur de l'accès linguistique consiste notamment à :

- Dispenser la formation du personnel.
- Contribuer à l'acquisition de services d'assistance linguistique.
- Réévaluer et mettre à jour le plan d'accès linguistique périodiquement, ou au moins tous les deux ans, afin de tenir compte des informations actualisées sur les populations ayant une maîtrise limitée de l'anglais.
- Gérer la banque d'accès linguistique interne.
- Consulter les parties prenantes.
- Participer au groupe de travail sur l'accès linguistique de l'EEA (Executive Office of Energy and Environmental Affairs).

b. Ressources linguistiques

Traduction : Le processus de conversion d'un texte écrit dans une langue source en un texte écrit équivalent dans une langue cible, de manière aussi complète et précise que possible, tout en conservant le style, le ton et l'intention du texte, et en tenant compte des différences de culture et de dialecte.

Interprétation : L'acte d'écouter, de comprendre, d'analyser et de traiter une communication orale dans une langue (langue source), puis de la restituer oralement et fidèlement dans une autre langue parlée (langue cible), tout en conservant le même sens. Pour les personnes souffrant de certains handicaps affectant la communication, il peut s'agir de comprendre, d'analyser et de traiter une communication orale ou signée dans la langue source et de transmettre fidèlement cette information dans une langue cible parlée, sous-titrée ou signée, tout en conservant le même sens.

i. Traduction des publications

Le MDAR s'engage à maintenir toutes ses publications à large diffusion dans les langues suivantes, les plus parlées par les communautés du MDAR : espagnol, portugais, chinois (simplifié), vietnamien et créole haïtien. Lorsqu'il s'adresse à des communautés spécifiques du Commonwealth, le personnel du MDAR doit s'assurer que ces publications seront accessibles dans les langues prédominantes de chaque communauté. Les publications plus longues et plus spécifiques doivent être traduites lorsqu'il existe des problèmes d'accessibilité pour le public concerné.

Le MDAR dispose d'un budget de traduction dans le cadre de ses fonds de fonctionnement. Une fois la demande de traduction ou d'interprétation reçue, le MDAR veille au respect de la législation de l'État en matière de marchés publics pour l'obtention de ces services. Il peut s'agir d'une demande de devis auprès de fournisseurs de services linguistiques sous contrat à l'échelle de l'État, puis d'un examen des réponses conformément à la procédure de passation de marchés afin de sélectionner un fournisseur garantissant un service de qualité dans les délais impartis.

ii. Lignes directrices pour les traductions écrites

Lors de la traduction d'un document, il convient de suivre les étapes suivantes :

1. Choisissez la ou les langues à traduire. N'oubliez pas que les dépliants d'application générale doivent être traduits en espagnol, portugais, chinois (simplifié), vietnamien et créole haïtien.
2. Envoyez un courriel au coordinateur de l'accès linguistique du MDAR, Olivia.Palmer@Mass.gov, pour demander la traduction. Veillez à indiquer comment la demande a été reçue (si une demande a été faite), s'il s'agit d'un besoin de traduction ou d'interprétation, quelle(s) langue(s) est/sont nécessaire(s), le délai imparti pour le service et le membre du personnel à contacter.
3. À partir de là, le coordinateur de l'accès linguistique du MDAR enverra par courriel un document Word de la publication à traduire à l'agence de traduction, demandera un devis et travaillera avec les services fiscaux pour s'assurer que toutes les exigences en matière de passation de marchés sont respectées.

iii. Interprétation en personne

Pour demander un interprète pour un événement en personne, suivez les étapes suivantes :

1. Envoyez un courriel au coordinateur de l'accès linguistique du MDAR, Olivia.Palmer@Mass.gov, pour demander un service d'interprétation. Veillez à indiquer comment la demande a été reçue (si une demande a été faite), quelle(s) langue(s) est/sont nécessaire(s), le délai imparti pour le service et le membre du personnel à contacter.
2. Le coordinateur de l'accès linguistique du MDAR obtiendra au moins trois devis auprès des fournisseurs figurant [sur cette liste](#) (la liste des fournisseurs commence à la page 11). Le MDAR travaillera avec la personne ou le membre du personnel demandant le service, ainsi qu'avec le fournisseur, afin de garantir un service de qualité dans les délais impartis.

Une fiche d'identification linguistique est affichée sur la page d'accueil de notre site Web et disponible sur place lors d'événements pour en faciliter l'accès. La fiche indique « Je parle » dans 38 langues et peut être utilisée pour identifier la langue parlée par les administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais qui accèdent aux services fournis par le MDAR.

Pour les demandes d'accès linguistique liées à un handicap, à une condition médicale ou à la nécessité d'un aménagement raisonnable pour accéder aux programmes ou aux services, veuillez contacter le coordinateur ADA (Americans with Disabilities Act) de l'agence.

Gabriella Knight, Responsable ADA et diversité

gabriella.knight@mass.gov

(857)-268-0629

IV. Correspondance

Le MDAR s'efforcera d'inclure le texte ci-dessous dans sa première correspondance avec les administrés et, le cas échéant, dans les correspondances ultérieures.

<p>This document contains important information. Please have it translated immediately.</p> <p>В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.</p> <p>Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.</p> <p>تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يرجى ترجمتها فوراً.</p> <p>Docikman sa gen enfòmasyon enpòtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.</p>	<p>Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurlo immediatamente.</p> <p>Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.</p> <p>此文件含有重要信息。請立即找人翻譯。</p> <p>본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.</p> <p>Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.</p>	<p>ខោកេសានសេប៊ប់នី បំបន់ខ្ញុំមូលធនសំខាន់។ រកេសានខោកេសានសេប៊ប់នីបែបបែបខេត្ត ឡាត្យបំបំនុំ។</p> <p>ឯកសារនេះមាននូវព័ត៌មានដ៏សំខាន់ ។</p> <p>សូមបកប្រែវាជាបន្ទាន់ ។</p> <p>Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.</p>
--	--	---

V. Contenu du site Web

Toutes les pages Web de Mass.gov peuvent être traduites automatiquement sous « Select Language » (Sélectionner la langue) en haut de l'écran. Le MDAR fournit ce texte dans plusieurs langues pour les pièces jointes aux formulaires ou pages Web importants :

Please note: all Mass.gov sites can be auto-translated under "Select Language" at the top of the screen. To request a document be translated into another language, please fill out the form below.

Por favor, tenga en cuenta que todos los sitios de Mass.gov pueden ser traducidos automáticamente en "Select Language" ("Seleccionar idioma") en la parte superior de la pantalla.

Observação: todos os sites Mass.gov podem ser traduzidos automaticamente em "Selecionar idioma" na parte superior da tela.

សូមចំណាំ៖ គេហទំព័រ Mass.gov ទាំងអស់ អាចត្រូវបានបកប្រែដោយស្វ័យប្រវត្តិនៅក្រោមកន្លែង "ជ្រើសរើសភាសា" នៅផ្នែកខាងលើបំផុតនៃអេក្រង់។

Pur favor sabe: tudu siti di Mass.gov pode ser auto-traduzidu na "Selesiona Língua" na parti supirior di ekran. Pur favor sabe: tudu siti di Mass.gov (inkluindu kel formuláriu li) pode ser auto-traduzidu na "Selesiona Língua" na parti supirior di ekran.

Veillez noter que tous les sites Mass.gov peuvent être traduits automatiquement en cliquant sur « Sélectionner la langue » en haut de l'écran.

Vui lòng lưu ý: tất cả các trang Mass.gov đều có thể được dịch tự động ở mục "Chọn Ngôn Ngữ" ở trên cùng của màn hình.

Tanpri sonje: tout sit Mass.gov yo ka tradui otomatikman anba "Chwazi Lang" ki anlè ekran an.

Обратите внимание: все веб-сайты Mass.gov могут быть автоматически переведены на другой язык в разделе Select Language (Выберите язык) в верхней части экрана.

请注意: 所有 Mass.gov 站点内容 均可自动翻译, 请在页面顶部点击“选择语种 (Select Language)”。

Les PDF importants joints aux pages Web du MDAR seront traduits dans les 10 principales langues. Les administrés désirant demander la traduction d'un document dans la langue de leur choix peuvent le faire en remplissant [ce formulaire](#).

VI. Personnel multilingue au sein du MDAR

Le MDAR s'engage à recruter et à conserver du personnel multilingue à tous les postes, en particulier pour le personnel en contact avec le public et les lignes d'assistance téléphonique de l'agence.

VII. Services linguistiques par téléphone

Bien que la préférence soit de fournir un service direct aux administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais dans leur langue principale, le personnel du MDAR a également accès à un service linguistique par téléphone comprenant plus de 380 langues. Des instructions détaillées sur la manière d'utiliser les services linguistiques par téléphone, y compris la langue des signes américaine (American Sign Language, ASL), sont incluses ci-dessous dans la section sur les lignes d'assistance et les lignes téléphoniques générales.

IV. Interprétation pour les sourds et les malentendants lors des événements organisés par le MDAR

Le MDAR doit fournir des services d'interprétation aux personnes sourdes et malentendantes qui en font la demande. L'organisation qui accueille l'événement peut demander à notre bureau de fournir des

services d'interprétation lors de la programmation et de la confirmation de l'événement. Lors de l'inscription des participants aux présentations/événements de notre bureau, le MDAR offre la possibilité aux participants de demander une interprétation en langue des signes américaine pour les sourds et les malentendants.

Les présentations Zoom, PowerPoint et Teams comprennent une fonction permettant d'activer les sous-titres. Nous encourageons l'utilisation de cet outil, ainsi que l'offre de services d'interprétation.

Consultez les [Instructions pour la première utilisation](#) de la Commission du Massachusetts pour les sourds et les malentendants (Commission for the Deaf and Hard of Hearing, MCDHH) pour vous familiariser avec les différents types d'interprétation pouvant être demandés.

Si l'interprétation ASL est demandée, suivez les étapes ci-dessous pour demander un interprète ASL. Les demandes doivent être faites au moins deux semaines avant l'événement. Si les services ne sont plus nécessaires ou si l'événement est annulé, vous devez en informer la MCDHH au moins trois jours avant la date prévue afin d'éviter tous frais.

Massachusetts Commission for the Deaf and Hard of Hearing (MCDHH)

Les interprètes doivent être demandés à la Commission du Massachusetts pour les sourds et les malentendants. La procédure de demande d'interprétation est décrite sur le site Web de la Commission, dont le lien figure ci-dessus.

Demandez l'ASL pour la date et l'heure en question.

La plupart des événements nécessitent deux interprètes ASL.

Il est possible que les interprètes demandés proviennent de plusieurs organisations. Si c'est le cas, vous devez prévoir du temps avant l'événement pour que les interprètes se rencontrent.

Pour les demandes d'accès linguistique liées à un handicap, à une condition médicale ou à la nécessité d'un aménagement raisonnable pour accéder aux programmes ou aux services, veuillez contacter le coordinateur ADA (Americans with Disabilities Act) de l'agence.

Gabriella Knight, responsable ADA et diversité

gabriella.knight@mass.gov

(857)-268-0629

c. Formation du personnel

Le plan d'accès linguistique sera :

- a. Affiché en interne à l'intention de tous les employés.
- b. Incorporé dans l'orientation des nouveaux employés.
- c. Présenté à la direction, afin que ses membres connaissent et comprennent parfaitement ce plan dans le but de renforcer son importance et de garantir sa mise en œuvre par le personnel.

- d. Présenté au personnel du MDAR en contact avec le public, afin que ce personnel soit formé pour travailler efficacement avec les administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais ainsi que les interprètes téléphoniques.

VI. Contrôle

Le coordinateur de l'accès linguistique du MDAR participera aux réunions trimestrielles organisées par le coordinateur de l'accès linguistique désigné par le Secrétariat du Bureau exécutif des affaires énergétiques et environnementales (EEA), afin d'évaluer la mise en œuvre de ce plan.

Le MDAR réexaminera et actualisera son plan d'accès linguistique au moins tous les deux ans ou plus fréquemment, si nécessaire.

L'examen permet d'évaluer :

- a. S'il y a eu des changements significatifs dans la composition ou les besoins linguistiques de la population desservie ;
- b. Si le personnel connaît et comprend ce plan, et s'il est à l'aise lors de l'utilisation des services qui y sont décrits ;
- c. Si d'autres documents doivent être traduits ;
- d. Si d'autres questions ou problèmes liés aux services des personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais sont apparus au cours de l'année écoulée ; et
- e. Si de nouvelles mesures sont recommandées afin de fournir des services linguistiques plus réactifs et efficaces (p. ex., ajouter des documents à traduire, créer ou élargir des partenariats avec des organisations communautaires, ou modifier les priorités en matière de personnel).

Le contrôle de l'efficacité d'un plan d'accès linguistique peut inclure les mesures suivantes :

- a. Analyser les données actuelles et antérieures sur l'utilisation de l'assistance linguistique, y compris les langues servies ;
- b. Interroger les membres du personnel sur la fréquence à laquelle ils utilisent les services d'assistance linguistique, s'ils estiment que des changements devraient être apportés aux services fournis ou aux prestataires utilisés, et s'ils pensent que les services d'assistance linguistique en place répondent aux besoins des communautés ayant une maîtrise limitée de l'anglais dans leur zone de service ; et
- c. Suivre les réactions des organisations communautaires, des services juridiques et d'autres parties prenantes concernant l'efficacité et les performances de l'agence à garantir un accès significatif aux personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais.

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'accès linguistique 2023, le MDAR a mené les activités d'engagement suivantes auprès des parties prenantes :

- i. A effectué une enquête auprès d'organisations communautaires qui fournissent des services aux administrés ayant une maîtrise limitée de l'anglais afin de recueillir des données sur les besoins linguistiques et les obstacles actuels. Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

- ii. A offert la possibilité aux administrés de fournir des commentaires oraux sur une version préliminaire du plan d'accès linguistique, ainsi que sur les services linguistiques supplémentaires qu'ils suggèrent au MDAR de fournir.

Sur la base des commentaires des parties prenantes, le MDAR a été en mesure de fournir les informations suivantes :

A. Outre les langues les plus couramment parlées dans le Commonwealth, les langues suivantes ont été jugées importantes pour le secteur agricole en particulier. Ces langues sont les suivantes : Twi, créole haïtien, gujarati, français, khmer, pachtou, vietnamien, karen, swahili, arabe, lao, kinyarwanda, russe, mandarin et dialecte algonquin.

B. Les parties prenantes ont également indiqué que les informations suivantes étaient importantes pour fournir des services linguistiques utiles :

- a. Financement adéquat des services linguistiques.
- b. Collaboration avec les organisations communautaires et les parties prenantes pour comprendre et faciliter la sensibilisation.
- c. Temps et ressources dédiés à la mise en place d'un personnel compétent sur le plan culturel.