



Plan de mise en œuvre de l'accès linguistique

Le plan de mise en œuvre de l'accès linguistique explique comment l'agence fournira des services aux personnes ayant des compétences limitées en anglais (Limited English proficiency, LEP).

Nom de l'agence : Département de la protection de l'environnement de la ville de New York

Noms des coordinateurs de l'accès linguistique : Sara Pecker, Colin Murphy

Intitulés de poste des coordinateurs de l'accès linguistique : Directrice des projets spéciaux et des initiatives, Directeur adjoint des projets spéciaux et des initiatives

Date de publication : Le 20 juin 2024

Ce plan comprend des informations sur les sujets suivants :

1	Mission et services de l'agence	
2	Politique d'accès linguistique de l'agence	
3	Évaluation des besoins en matière d'accès linguistique	Comment l'agence évalue-t-elle les besoins en matière d'accès linguistique des personnes qu'elle sert ?
4	Avis relatif au droit à l'accès aux services linguistiques	Comment l'agence informe-t-elle le public de son droit aux services d'accès linguistique ?
5	Fourniture des services linguistiques	Quels services linguistiques l'agence fournit-elle ?
6	Planification des ressources	Comment l'agence s'assure-t-elle qu'elle dispose des ressources internes et externes nécessaires pour fournir les services linguistiques ?
7	Formation	Comment l'agence forme-t-elle le personnel à fournir des services linguistiques ?
8	Planification de l'amélioration continue	Comment l'agence garantit-elle l'amélioration continue de l'accès linguistique ?
9	Planification des objectifs et des actions	Comment l'agence mettra-t-elle le plan en action ?

Signatures

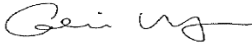
[REMARQUE : Dans cette section, incluez la signature du/de la coordinateur/coordinatrice de l'accès linguistique (Language Access Coordinator, LAC) et du directeur/commissaire de l'agence, et joignez le plan de mise en œuvre de l'accès linguistique (Language Access Implementation Plan, LAIP). Les signatures signifient que les agences prendront les mesures nécessaires pour promouvoir l'équité et l'inclusion des personnes LEP.]



13/06/2024

Coordonnatrice de l'accès linguistique, Sara Pecker, directrice des projets et initiatives spéciaux

DATE



13/06/2024

Coordonnateur de l'accès linguistique, Colin Murphy, directeur adjoint des projets et initiatives spéciaux

DATE



13/06/2024

Commissaire, Rohit T. Aggarwala, Département de la protection de l'environnement de la ville de New York

DATE



**Environmental
Protection**

SECTION 1. MISSION ET SERVICES DE L'AGENCE

- La mission de l'agence et la manière dont elle cherche à mener cette mission à bien par le biais de ses politiques :

Le Département de la protection de l'environnement (Department of Environmental Protection, DEP) de la ville de New York protège la santé publique et l'environnement en fournissant de l'eau potable, en gérant les eaux pluviales et les eaux usées, et en réduisant la pollution de l'air, le bruit, et les matières dangereuses. Le DEP est une agence de la ville de New York comptant près de 6 000 employés qui gère et conserve l'approvisionnement en eau de la ville ; distribue plus d'un milliard de gallons d'eau potable chaque jour à 10 millions de New-Yorkais, collecte les eaux usées via un vaste réseau souterrain de canalisations, régulateurs et stations de pompage, et traite les 1,3 milliard de gallons d'eaux usées que les New-Yorkais produisent chaque jour d'une manière qui protège la qualité du New York Harbor.

Pour mener ces mandats à bien, le DEP supervise l'un des plus grands programmes de construction d'immobilisations de la région. En tant qu'agence responsable de l'environnement de la ville de New York, le DEP réglemente également la qualité de l'air, les matières dangereuses, et les problèmes Change implemented for consistency across languagescritiques de qualité de vie, y compris le bruit.

Les bureaux et offices responsables de la réalisation de la mission de l'agence fournissent chacun un niveau de « service public direct » aux résidents et aux entreprises de New York par le biais de correspondance, de réunions communautaires, d'audiences publiques, de publication de documents, notamment de licences, permis et immatriculations (licenses, permits, and registrations, LPR), de contacts téléphoniques, de communications sur le Web, et d'interactions personnelles régulières.

- Le plan comprend une description des services offerts par l'agence ainsi que des façons dont l'agence communique et interagit avec les membres du public.

Bureau du service clientèle (Bureau of Customer Services, BCS)

Le BCS est responsable de toutes les fonctions liées à la facturation de l'eau et des égouts pour les résidents de la ville de New York et de certaines communautés du nord de l'État. De plus, le BCS supervise l'installation et le remplacement des compteurs d'eau. Le bureau utilise son système automatisé de lecture des compteurs (Automated Meter Reading, AMR) pour garantir l'exactitude de la facturation de ses 836 000 clients. Il inspecte la qualité du travail des compteurs d'eau installés par les plombiers privés, veille au respect des règles d'utilisation de l'eau de la ville, et gère les efforts de surveillance et de conservation de l'eau axés sur le consommateur. Le centre d'appels du BCS s'appuie sur un système de réponse vocale interactive (RVI) qui comprend l'enregistrement numérique et la surveillance de tous les appels à des fins de formation et d'assurance qualité. Le routage des appels est disponible pour les appelants nécessitant un spécialiste de compte ou pour les clients LEP nécessitant une assistance linguistique. L'assistance peut être fournie dans plus de 200 langues et dialectes. Le BCS dispose d'un bureau d'arrondissement dans chacun des cinq arrondissements auquel les clients peuvent se rendre pour payer leurs factures d'eau et d'égouts, déposer des demandes de permis, solliciter des inspections et des lectures du compteur dans le cadre de transfert de propriété, et en savoir plus sur les services du DEP. Les bureaux d'arrondissement sont situés aux adresses suivantes :

- Bronx – 1932 Arthur Avenue, 6th floor, Bronx, NY 10457
- Manhattan – 55 West 125 Street, 9th floor, New York, NY 10027
- Brooklyn – 250 Livingston Street, 8th floor, Brooklyn, NY 11201
- Queens – 59-17 Junction Boulevard, 9th floor, Elmhurst, NY 11373
- Staten Island – 60 Bay Street, 6th floor, Staten Island, NY 10301

Bureau de la conformité environnementale (Bureau of Environmental Compliance, BEC)

La mission du BEC est de veiller au respect des lois et réglementations environnementales qui affectent la santé et la sécurité du public et de l'environnement. Plus précisément, le bureau veille au respect de la réglementation de la ville relative à l'amiante ainsi qu'au respect des codes relatifs à l'air et au bruit. Le BEC est composé de divisions dédiées aux politiques de l'air et du bruit, aux permis et au respect de la loi, et au programme de contrôle de l'amiante. Ces divisions répondent aux plaintes relatives aux codes de l'air et du bruit, inspectent et suivent les projets d'élimination de l'amiante, et soutiennent les objectifs de protection de l'environnement. Leurs responsabilités comprennent également la [certification](#) des manipulateurs d'amiante (les instructions pour la demande de certification sont traduites), l'inspection et la délivrance de certificats d'exploitation aux sources de combustion stationnaires et aux processus industriels, et la mise en œuvre des exigences de la Loi sur l'air pur (Clean Air Act). Les exemples de documents écrits que l'agence distribue dans le cadre de son contrôle du respect des lois de la ville de New York et de la mise en œuvre d'actions de conformité comprennent le [Guide des exigences pour les établissements de nettoyage à sec](#) en [Español](#), [中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাঙালি](#) ; et la [Fiche d'information ÉTEIGNEZ-LE pour purifier l'air Arrêtez de laisser tourner le moteur au ralenti](#) en [Español](#) et [中文](#) qui énoncent clairement les lois qui sous-tendent ces initiatives.

Bureau de planification et d'analyse de l'environnement (Bureau of Environmental Planning and Analysis, BEPA)

Le BEPA fournit une expertise et des conseils sur les politiques, la planification et les examens environnementaux liés au plan stratégique du DEP, au programme d'immobilisations, et à d'autres initiatives de la ville. Le bureau coordonne les questions politiques aux niveaux fédéral, de l'État et local, y compris celles relatives à la gestion des eaux pluviales, à la gestion de la demande et à la conservation de l'eau, à la qualité de l'eau, à la qualité de l'air, et à la protection des ressources en eau. Le BEPA gère également l'infrastructure verte (Green Infrastructure, GI), un ensemble de systèmes qui utilisent ou imitent les systèmes naturels pour gérer le ruissellement des eaux pluviales. L'infrastructure verte gère les eaux pluviales en les utilisant comme une ressource plutôt que comme un déchet. Les eaux pluviales sont soit dirigées vers des systèmes artificiels créés pour leur permettre de s'infiltrer, soit retenues à un rythme plus lent avant de pénétrer dans le réseau d'égouts. Les types de GI comprennent les jardins de pluie, les bassins d'infiltration, les pavages perméables, et les toits bleus.

Bureau de la police et de la sécurité (Bureau of Police and Security, BPS)

La division de la police du DEP est chargée de protéger le système d'approvisionnement en eau de la ville, qui comprend deux dizaines de réservoirs et de lacs, plus de 2 000 miles carrés de bassins versants répartis sur neuf comtés, des centaines de miles de tunnels et d'aqueducs, des dizaines de barrages, usines de traitement, laboratoires, et autres installations. La police du DEP patrouille les bassins versants à pied, à vélo, en véhicule tout-terrain, en bateau, et en hélicoptère. Ils disposent également d'unités spécialement formées qui comprennent un bureau de détectives, une unité de services d'urgence, une unité canine, et une unité d'aviation.

Bureau de traitement des eaux usées (Bureau of Wastewater Treatment, BWT)

Le BWT est responsable de l'exploitation et de l'entretien de toutes les installations liées au traitement des 1,3 milliard de gallons d'eaux usées quotidiennes produites par les New-Yorkais dans les cinq arrondissements. Cela comprend 14 installations de récupération des ressources en eaux usées, installations de déshydratation des boues, installations de collecte (stations de pompage, installations de rétention des débordements d'égouts unitaires, régulateurs, et vannes anti-marée) et laboratoires de traitement des eaux usées. Le bureau supervise également une flotte de navires chargés de surveiller la qualité de l'eau des ports et des côtes ainsi que les sources de pollution possible.

Bureau des opérations d'eaux et d'égouts (Bureau of Water and Sewer Operations, BWSO)

La ville de New York compte environ 150 000 bassins de captage, 114 000 bouches d'incendie, 90 000 vannes, 14 guérites, 3 réservoirs, 68 puits d'eau souterraine, un réservoir de stockage souterrain de 100 millions de gallons, et 14 000 miles d'égouts sanitaires et de conduites d'eau combinés. La responsabilité de l'entretien de ce vaste réseau incombe au BWSO, qui supervise le fonctionnement des systèmes de distribution d'eau potable et de collecte des eaux usées de la ville de New York, la protection des cours d'eau et des zones humides adjacents, et le développement du programme d'immobilisations du DEP visant à moderniser les systèmes d'eau et de drainage de la ville. Le bureau approuve également les permis de plomberie, et inspecte tous les projets de construction publics et privés liés aux réseaux d'eau ou d'égouts de la ville. Le BWSO est également chargé de répondre aux situations d'urgence et aux catastrophes naturelles.

Bureau de l'approvisionnement en eau (Bureau of Water Supply, BWS)

Le BWS gère, exploite et protège le système d'approvisionnement en eau du nord de l'État de New York pour assurer la livraison fiable d'un milliard de gallons d'eau potable de haute qualité à 10 millions de consommateurs chaque jour. Le bureau effectue une surveillance approfondie de la qualité de l'eau, à la fois dans le réseau de distribution de la ville et dans l'ensemble des bassins hydrographiques du nord de l'État. En outre, le BWS est responsable de la planification des systèmes, de l'ingénierie, de l'acquisition de terres, et du contrôle du respect de la réglementation relative aux bassins hydrographiques.

Bureau des affaires publiques et des communications (Bureau of Public Affairs and Communications, BPAC)

Le BPAC gère l'information publique, la prise de contact communautaire, et les affaires législatives du DEP. Il est responsable de toutes les demandes d'informations de la part de la presse et des médias, de l'éducation environnementale, des projets et initiatives spéciaux, et de la production de tous les supports d'information publique, imprimés et numériques. Le BPAC gère la sensibilisation à plusieurs programmes réglementaires, notamment celui des systèmes d'égouts pluviaux séparés municipaux (permis MS4), les plans de contrôle à long terme (Long-term Control Plans, LTCP), le programme d'infrastructure verte, la coordination du Superfund, la sensibilisation à la graisse, et la surveillance de l'amiante. L'unité des affaires communautaires est le principal agent de liaison de l'agence auprès de tous les comités de surveillance, comités consultatifs citoyens et conseils communautaires ; elle gère également les relations intergouvernementales et répond aux demandes d'informations du public. Le BPAC est le bureau principal pour la loi locale (LL) 30. Il examine toutes les publications de l'agence pour s'assurer que cette dernière est en conformité avec la LL30. Ces documents sont examinés avec les bureaux qui les ont produits pour déterminer la nécessité de les faire traduire dans une ou plusieurs des 13 principales langues parlées par les personnes LEP. Cette initiative est toujours en cours.

SECTION 2. POLITIQUE D'ACCÈS LINGUISTIQUE DE L'AGENCE

L'objectif de la politique d'accès linguistique du DEP est de fournir un accès linguistique constructif aux clients qui interagissent avec l'agence pour obtenir des services et des informations essentiels. En vertu de la loi sur l'accès linguistique, toutes les agences de l'État qui interagissent avec le public doivent fournir des services d'interprétation dans toutes les langues dans le cadre de la fourniture de services ou d'avantages sociaux qu'elles gèrent, et doivent faire traduire leurs documents essentiels dans les 10 langues les plus couramment parlées par les New-Yorkais LEP sur la base des données du recensement et du Département de l'éducation (Department of Education, DOE). Le DEP a depuis identifié trois langues supplémentaires qui servent la population LEP. Par conséquent, tous les documents largement diffusés du DEP sont traduits en 13 langues*.

Pour permettre aux membres de la population LEP de parler et d'interagir avec tous les inspecteurs et les employés en contact avec le public du DEP, quelle que soit la langue qu'ils parlent, l'agence a fourni au personnel des téléphones (et, dans le cas des inspecteurs et des intervenants d'urgence, des téléphones portables) avec lesquels ils peuvent accéder à Voiance, un service d'interprétation téléphonique qui couvre plus de 300 langues. L'agence fait traduire et continuera de faire traduire les informations essentielles et ses documents les plus largement diffusés dans les 10 langues établies à l'échelle de la ville. Elle a également créé une page de destination sur le site Web du DEP pour chacune des langues sur laquelle figurent les documents. Les documents largement diffusés comporteront une phrase qui dirigera les clients LEP vers la page de destination appropriée. Chaque document accessible depuis la page de destination disposera d'un court texte décrivant son contenu pour correspondre au document en anglais.

**Arabe, bengali, chinois (simplifié), chinois (traditionnel), français, créole haïtien, italien, coréen, polonais, russe, espagnol, ourdou, yiddish*

SECTION 3. ÉVALUATION DES BESOINS EN MATIÈRE D'ACCÈS LINGUISTIQUE

L'évaluation des besoins en matière d'accès linguistique du DEP est basée sur le nombre de contribuables que nous servons, soit environ 836 000, car nos interactions se font principalement avec cette population.

Le DEP est composé de près de 6 000 employés qui ont tous la capacité de fournir des services d'accès linguistique à nos clients LEP à tout moment via Voiance Language Services, qui est un fournisseur d'interprétation par téléphone de premier plan fournissant des services d'interprétation dans plus de 300 langues ainsi que des services de traduction.

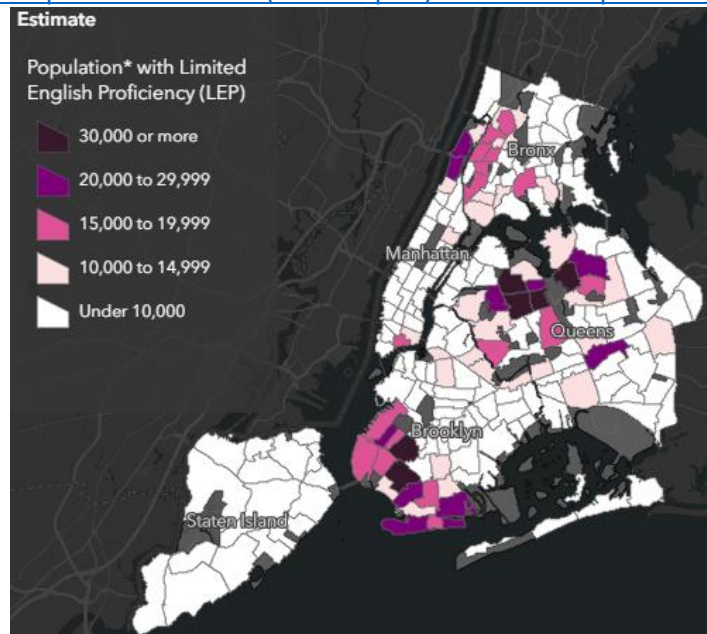
- **Facteur 1** : le nombre ou la proportion de personnes LEP dans la population admissible au service.

[Les dix principales langues autres que l'anglais parlées à la maison par la population de la ville de New York âgée de 5 ans et plus \(2017-2021\) :](#)

Rank	LEP Population 5 Years and Over	
	Language	Estimate
	Limited English Proficiency Population 5 Years and Over	1,816,630
1	Spanish	865,331
2	Chinese (incl. Mandarin, Cantonese, and Min Nan Chinese)	337,286
3	Russian	117,404
4	Bengali	65,289
5	Yiddish	39,452
6	Haitian	36,582
7	Korean	36,380
8	Arabic	27,613
9	French	24,648
10	Polish	24,039

Source : Bureau du recensement des États-Unis (U.S. Census Bureau), échantillon de micro-données à usage public du sondage sur les communautés américaines (American Community Survey) 2017-2021

Population des cinq arrondissements (5 ans et plus) avec des compétences limitées en anglais (LEP) :



Source : Bureau du recensement des États-Unis (U.S. Census Bureau), fichier récapitulatif ACS 2018-2022. Cette carte répond aux [normes minimales de fiabilité](#). Division de la population, Département de l'urbanisme (Department of City Planning) de la ville de New York.

- **Facteur 2** : la fréquence à laquelle les personnes LEP entrent en contact avec l'agence

Bureaux du service clientèle d'arrondissement du BCS (5) :

Le BCS a déterminé qu'il fournit un service direct à environ 22 000 clients sans rendez-vous en tout. Des enquêtes montrent qu'environ 425 clients sont servis chaque semaine dans les bureaux d'arrondissement du BCS. Environ 2 % de ces clients demandent un service d'interprétation linguistique.

Centre d'appels du BCS :

Selon le rapport Voiance 2023, le centre d'appels a répondu à environ 465 566 clients à l'échelle de la ville. Les rapports et enquêtes collectés auprès des représentants du service clientèle des centres d'appels ont indiqué que la plupart des appels nécessitant une interprétation étaient en espagnol et/ou en mandarin.

- **Facteur 3** : l'importance de l'avantage social, du service, de l'information ou de la rencontre pour la personne ayant des compétences limitées en anglais

Le centre d'appels et les bureaux d'arrondissement sont essentiels à nos opérations de service clientèle. Il fournit des informations aux clients LEP en les aidant à comprendre les problèmes de facturation, les programmes de conservation de l'eau, les demandes de paiement, les plans de paiement, les ventes de privilèges, et tout autre problème lié à l'eau et aux eaux usées. De plus, le centre d'appels fournit des appels de suivi aux clients LEP pour leur expliquer les ajustements de facturation ainsi que les informations et mises à jour du compte.

Il est essentiel que le BCS soit en mesure de fournir ce service aux clients LEP afin de garantir que ces derniers reçoivent les informations importantes sur leur service et leurs factures d'eau.

- **Facteur 4** : les ressources dont dispose l'agence et les coûts de la fourniture des divers types de services linguistiques

Le centre d'appels a élaboré un plan stratégique rentable pour répondre aux besoins linguistiques des clients LEP. Le BCS emploie actuellement plusieurs représentants parlant couramment deux des langues LEP les plus demandées : l'espagnol et le chinois. Le BCS continue de recruter de nouveaux employés possédant de multiples compétences linguistiques et d'utiliser son contrat de services linguistiques avec Voiance. Voiance est facilement accessible lorsque la langue demandée n'est pas disponible au moment de l'appel. La liste des associés de bureau comprend également les employés ayant été certifiés comme compétents en espagnol.

	FOURNISSEUR	Exercice 2023	COÛT
Interprétations téléphoniques	Voiance	1 157 appels	10 710,23 \$/Exercice 2023
Traductions	Voiance	0	0 \$
Tests de compétences bilingues	Language Line	0	0 \$

Aucun test de compétences bilingues n'a été réalisé car aucune nouvelle embauche n'a eu lieu au cours de l'année.

Le bureau a dépensé 10 710,23 \$ pour les services d'interprétation de Voiance au cours de l'exercice 2023.

L'agence a dépensé 22 468,34 \$ en services de traduction (Geneva, Eriksen, Voiance) au cours de l'exercice 2023.

SECTION 4. AVIS RELATIF AU DROIT À L'ACCÈS AUX SERVICES LINGUISTIQUES

Dans tous les bureaux d'arrondissement du BCS, un agent d'accueil est posté à l'entrée et informera les clients à propos des services linguistiques une fois leur demande formulée. Le bureau utilise également des cartes linguistiques développées par les bureaux des opérations et des affaires d'immigration de la mairie (Mayor's Offices of Operations and Immigrant Affairs) que les clients peuvent utiliser pour indiquer la langue qu'ils parlent afin de communiquer à l'agent d'accueil qu'ils ont besoin d'un interprète.

Tout document ayant été traduit informe le client dans au moins 10 langues qu'il a été traduit, les langues dans lesquelles il a été traduit, et l'emplacement des traductions sur notre site Web. Cela comprend les avis publics tels que les avertissements de coupure du service d'eau.

Chaque licence, permis et immatriculation est accompagné(e) d'instructions traduites en 13 langues.

SECTION 5. FOURNITURE DES SERVICES LINGUISTIQUES

A. Interprétation

Comment l'agence fournira-t-elle les services d'interprétation ?

- Pour permettre aux membres de la population LEP de parler et d'interagir avec tous les inspecteurs et les employés en contact avec le public du DEP, quelle que soit la langue qu'ils parlent, l'agence a fourni au personnel en contact avec le public la possibilité d'accéder au service d'interprétation téléphonique de Voiance qui couvre près de 300 langues (et, dans le cas des inspecteurs et des intervenants d'urgence, des téléphones portables pour le faire). Cela permettra à presque tous les membres de l'agence d'avoir une conversation à trois dans près de 300 langues.
- Le BCS continue d'utiliser son contrat avec Voiance pour l'interprétation téléphonique.
- Le centre d'appels du BCS et les bureaux d'arrondissement rencontrent des clients LEP tous les jours. En raison du nombre élevé d'appelants espagnols, le centre d'appels a mis en place une file d'attente d'appels distincte qui dirigera les appelants vers des représentants certifiés comme compétents en espagnol. Si cette file d'attente est saturée d'appels, d'autres représentants prendront les appels et utiliseront Voiance pour procéder à l'interprétation téléphonique. Tous les bureaux d'arrondissement et inspecteurs sur le terrain continueront d'utiliser ce service.
- Le centre d'appels du BCS recrute également des employés possédant de multiples compétences linguistiques pour aider les clients espagnols et chinois, qui sont les deux langues les plus demandées auprès du bureau.
- La liste des associés de bureau comprend les employés ayant été certifiés comme compétents en espagnol. Ces employés passent donc un test et reçoivent un certificat dans la langue de leur choix via Language Line.
- Le centre d'appels, l'unité des collectes et les bureaux d'arrondissement du DEP sont équipés de casques doubles pour faciliter les interprétations téléphoniques pour les clients LEP.
- Le BPAC a conclu un contrat supplémentaire avec Voiance pour un service d'interprétation téléphonique pouvant être utilisé par d'autres bureaux au sein de l'agence. Des instructions sur la façon d'utiliser le service ont été mises à la disposition de chaque employé sur le site SharePoint de l'agence, et elles peuvent également être consultées par les inspecteurs et autres intervenants d'urgence sur leurs téléphones portables.
- La politique de l'agence est de fournir des interprétations par téléphone à tous ceux qui en font la demande.

B. Traduction

Comment l'agence fournira-t-elle les services de traduction ?

- L'agence détermine lesquels de ses documents sont les plus largement diffusés après avoir examiné les documents générés par chacun de ses bureaux.
- Chaque document est examiné au fur et à mesure de son besoin de réimpression, mise à jour et/ou révision. Tout document produit par un bureau est examiné par les coordonnateurs de l'accès linguistique des agences qui discutent avec les bureaux pour voir s'il nécessite une traduction, quelle que soit l'importance de la diffusion du document. Cette décision est prise en fonction des besoins du public plutôt que du volume de la diffusion.

- La traduction des documents est gérée par le directeur adjoint des projets et initiatives spéciaux.
- L'agence a recours à un service de traduction professionnel – Geneva – pour la traduction de tous ses documents, et a recours à un service de traduction supplémentaire – Eriksen – pour les examens complémentaires afin de garantir le contrôle de la qualité.
- Les documents traduits sont principalement disponibles sous forme numérique.
- Le personnel est informé des services de traduction de l'agence par l'intermédiaire des coordonnateurs d'accès linguistique de leur bureau qui se réunissent tous les trimestres.

C. Communications numériques

Comment l'agence assurera-t-elle les communications numériques (site Web, médias numériques, transactions en ligne, etc.) ?

- Tous les documents sont examinés pour garantir leur clarté avant d'être traduits.
- L'agence fournit des instructions en 13 langues sur la manière de demander les licences/permis/immatriculations qu'elle délivre, et les publie en ligne.
- Les demandeurs peuvent appeler une ligne téléphonique dans le cadre de laquelle le personnel peut utiliser le service d'interprétation téléphonique pour aider les appelants à déposer leur demande ou soumettre les informations nécessaires, lesquelles sont affichées en 10 langues sur le site Web de l'agence.
- Les demandeurs peuvent bénéficier d'une assistance linguistique lors du dépôt d'une demande en se rendant dans un point de contact sans rendez-vous, lesquels sont affichés en 10 langues sur le site Web de l'agence.
- L'unité des projets et des initiatives spéciaux a rédigé le contenu qui a été traduit et publié sur le site Web, et un élément de navigation d'accès linguistique a été créé dans la section « publications » de notre site Web : <https://www1.nyc.gov/site/dep/about/language-access.page>
- Les directives pour l'accessibilité du contenu Web (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) définissent les exigences auxquelles doivent répondre les concepteurs et les développeurs pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées. Elles définissent trois niveaux de conformité : le niveau A, le niveau AA et le niveau AAA. Notre contenu numérique est partiellement conforme au niveau AA des WCAG 2.1. « Partiellement conforme » signifie que certaines parties du contenu ne sont pas entièrement conformes à la norme d'accessibilité en question.

D. Communications d'urgence

Comment l'agence anticipe-t-elle et établit-elle les conditions nécessaires pour que les communications d'urgence soient délivrées rapidement et efficacement afin de répondre aux besoins linguistiques de manière équitable ?

- Les urgences sont prises en charge par le service de gestion des urgences de la ville de New York (New York City Emergency Management, NYCEM).
- Si l'agence doit intervenir pour faciliter la prise de contact dans une situation d'urgence, nous collaborerons avec le NYCEM qui dirigera les opérations. Si besoin est, nous collaborerons avec Voiance pour l'interprétation linguistique et nos autres fournisseurs de services linguistiques (Geneva, Eriksen) pour obtenir des traductions rapides.

- Le service de traduction actuel du DEP pour le BWS est en mesure de fournir des traductions liées aux consignes d'« ébullition de l'eau » dans le cadre des directives fédérales en matière de notifications, et des modèles d'avis concernant l'ébullition de l'eau ont été traduits dans les 10 langues établies.
- Toutes les traductions seront disponibles pendant et après une urgence, notamment en ligne, y compris :
 - o [Avis de coupure du service d'eau](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [اردو](#), [العربية](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [יידיש](#), [Français](#)
 - o [Avis de coupure du service d'eau pour non-conformité ou en cas d'urgence](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাংলা](#), [Polski](#), [العربية](#), [Français](#), [יידיש](#), [Italiano](#), [اردو](#).
 - o [Ordre de réparation d'égout \(préavis de 30 jours\)](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [اردو](#), [العربية](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [יידיש](#), [Français](#)
- Les réseaux sociaux permettent de partager des liens vers du contenu lié à une urgence traduit.
- Lors d'une intervention d'urgence :
 - o L'agence continuera de répondre aux besoins des personnes LEP dans la mesure nécessaire pour rester conforme à la LL30.
 - o Les personnes-ressources pour l'accès linguistique (les coordonnateurs de l'accès linguistique Sara Pecker et Colin Murphy) utiliseront les fournisseurs de traduction pour assurer des délais d'exécution rapides pour les documents liés à l'urgence.
 - o Voiance sera utilisée pour l'interprétation en personne si une intervention d'urgence porte-à-porte est mise en œuvre.
 - o Natan Mandelbaum, agent de liaison du service de gestion des urgences, dirigera une réponse basée sur les attentes du NYCEM à l'égard de l'agence.

SECTION 6. PLANIFICATION DES RESSOURCES

L'agence utilise un ensemble de ressources pour mettre en œuvre le plan, notamment :

- A. [Personnel bilingue/multilingue](#)
- B. [Contrats avec des fournisseurs de services linguistiques](#)
- C. [Partenariat avec les organisations communautaires](#)

L'agence améliorera la qualité de ses services d'assistance linguistique par le biais de :

A. Personnel bilingue/multilingue

Types d'interaction dans le cadre desquels l'agence fera appel à du personnel bilingue/multilingue :

- Réunions communautaires pour l'interprétation en temps réel des présentations sur demande.

L'agence identifie, évalue et développe les compétences linguistiques du personnel qualifié bilingue/multilingue par le biais de :

- Le centre d'appels du BCS recrute également des employés possédant de multiples compétences linguistiques pour aider les clients espagnols et chinois, qui sont les deux langues les plus demandées auprès du bureau.
- La liste des associés de bureau comprend les employés ayant été certifiés comme compétents en espagnol. Le bureau a demandé à l'agence d'appeler la liste des employés ayant été certifiés comme compétents en espagnol afin d'avoir recours à des personnes capables d'interpréter les appels. Ces employés passent donc un test et reçoivent un certificat dans la langue de leur choix via Language Line.
- Aux fins de la LL14 (loi locale 14 de 2023), le DEP soumettra chaque année au Bureau des opérations de la mairie (Mayor's Office of Operations) le nombre d'inspecteurs qui déclarent parler couramment une langue autre que l'anglais. Ces données seront collectées via une enquête et les réponses seront enregistrées de manière anonyme. Les personnes interrogées ne sont par ailleurs pas tenues de répondre.

B. Contrats avec des fournisseurs de services linguistiques

Le directeur adjoint des projets et des initiatives spéciaux au sein du BPAC coordonnera et fera le suivi des services contractuels avec les fournisseurs de services linguistiques, tiendra des registres, et communiquera ces informations dans le cadre du rapport annuel sur l'accès linguistique, conformément à la LL6 de 2023.

- Le directeur adjoint des projets et des initiatives spéciaux fait le suivi de chaque demande de traduction tout au long du processus de traduction initiale, d'examen complémentaires, et de rapprochement des modifications vers une traduction finale.
- Les données sur les dépenses sont également suivies et collectées à l'échelle de l'agence pour faire l'objet d'un rapport annuel.

NOM DU FOURNISSEUR	MÉTHODE DE PASSATION	OBJET DU CONTRAT	LANGUES FOURNIES PAR LE FOURNISSEUR	DURÉE DU CONTRAT	MONTANT TOTAL DU CONTRAT
Geneva Worldwide, Inc.	Entreprise appartenant à une minorité ou à une femme (M/WBE)	Traduit des documents.	Albanais, arabe, bengali, chinois (simplifié), chinois (traditionnel), croate, français (européen), grec, créole haïtien, hindi, italien, japonais, coréen, népalais, polonais, punjabi, russe, cingalais, espagnol, tagalog, tamoul, tibétain, ourdou, vietnamien, wolof, yiddish	01/07/2022-30/06/2023	2 000,00 \$ (avec une transaction de bon de commande de 12 542,80 \$)
Eriksen Translations, Inc.	Entreprise appartenant à une minorité ou à une femme (M/WBE)	Fournit des examens complémentaires des documents traduits	Arabe, bengali, chinois (simplifié), français, créole haïtien, italien, coréen, polonais, russe, espagnol, ourdou, yiddish (new-yorkais)	01/07/2022-30/06/2023	6 000,00 \$ (avec une transaction de bon de commande de 9 792,94 \$)
Voiance Language Services	Entreprise appartenant à une minorité ou à une femme (M/WBE)	Interprétation téléphonique	Mandarin, espagnol, cantonais, bengali, dialecte de Fuzhou, russe, français	01/07/2022-30/06/2023	1 000,00 \$ (avec une transaction de bon de commande de 10 710,23 \$)

C. Partenariat avec les organisations communautaires

L'agence souhaite étendre ce programme en organisant davantage de réunions publiques.

- Le besoin de partenariat avec les organisations communautaires n'est pas encore apparu en raison des ressources internes.

SECTION 7. FORMATION

L'agence formera le personnel interne et les partenaires/personnels contractuels sur ses politiques et procédures en matière d'accès linguistique.

- Le DEP a fourni des instructions claires à tous ses employés (y compris les travailleurs de première ligne, les gestionnaires, les inspecteurs, et le personnel chargé de veiller au respect de la loi) sur la façon d'accéder aux services d'interprétation et aux documents sur le site SharePoint de l'agence. De plus, il est toujours possible de discuter avec les coordinateurs de l'accès linguistique de leur bureau.
- Une formation en langage clair est disponible.
- Une formation sur la sensibilité et les compétences culturelles est offerte au personnel de prise de contact en matière d'environnement.

SECTION 8. PLANIFICATION DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

A. Collecte et suivi des données

- L'agence collectera et conservera en permanence des données précises et fiables sur les données démographiques pertinentes et les services linguistiques par le biais des démarches suivantes :
 - Collecte annuelle de données sur les dépenses de l'agence auprès des fournisseurs de traduction et d'interprétation.
 - Suivi des demandes de traduction, des langues utilisées, des demandes d'interprétation, et de la fréquence des demandes.
 - Suivi des plaintes liées à l'accès linguistique et de leurs résolutions.
- Les données collectées serviront à éclairer les processus décisionnels et les stratégies de l'agence visant à améliorer l'accès des personnes LEP par le biais des démarches suivantes :
 - Informer l'agence de l'efficacité de nos efforts et services en matière d'accès linguistique, en nous renseignant pour savoir où une plus grande couverture de ces services est nécessaire.
- Les données collectées éclairent nos besoins et nos évaluations mentionnés dans la section 3 par le biais des démarches suivantes :
 - Mise à jour du nombre ou de la portion que nous pouvons signaler de personnes ayant des compétences limitées en anglais dans la population admissible aux services.
 - Mise à jour du nombre de personnes LEP entrant en contact avec l'agence que nous signalons.
 - Mise en évidence des lacunes de l'agence en matière de couverture de l'accès linguistique.
 - Signalisation des dépenses afin de pouvoir préparer la prochaine demande budgétaire concernant les services d'accès linguistique.

B. Plaintes en matière d'accès linguistique

- La directrice des projets et initiatives spéciaux est responsable au sein de l'agence de la réception, du suivi et de la résolution des plaintes, notamment :
 - Plaintes en matière d'accès linguistique via le 311
 - Plaintes internes
- L'agence informe les personnes de leur droit de déposer des plaintes en matière d'accès linguistique par le biais de :
 - Signalétique multilingue pour les plaintes
 - Flyers multilingues pour les plaintes
 - Présentations sur les plaintes en matière d'accès linguistique
- L'agence inclut des informations sur les plaintes dans le cadre du rapport annuel sur l'accès linguistique.

SECTION 9. PLANIFICATION DES OBJECTIFS ET DES ACTIONS

La directrice et le directeur adjoint des projets et des initiatives spéciaux surveilleront l'efficacité et la conformité avec la LL30 du plan de l'agence, veilleront au respect des protocoles, et traiteront les problèmes liés au plan au fur et à mesure qu'ils surviennent.

- Le plan établit de nouveaux objectifs, échéanciers et mesures :

Objectif/besoin	Cause(s) profonde(s)	Objectif en matière d'accès linguistique
Augmenter le nombre de langues standard pour la traduction de documents largement diffusés de 10 à 13.	Les demandes de langues supplémentaires telles que l'italien et le yiddish (new-yorkais) ont augmenté. Nous avons également remarqué que des traductions en chinois sont nécessaires en plus de celles en chinois simplifié.	Dès à présent, tous les documents largement diffusés seront traduits dans les 10 langues standard, plus l'italien, le yiddish (new-yorkais) et le chinois traditionnel.
Conformité avec la LL14, établissant que chaque agence d'inspection soumettra chaque année au Bureau des opérations de la mairie (Mayor's Office of Operations) le nombre d'inspecteurs qui déclarent parler couramment une langue autre que l'anglais.	Conformité avec la loi locale.	Au plus tard en janvier 2025, l'agence créera une enquête facultative à laquelle les inspecteurs pourront répondre de manière anonyme en parlant couramment une langue autre que l'anglais.
Encart sur l'accès linguistique qui répertorie les langues dans lesquelles le document envoyé par courrier postal est traduit et où trouver les traductions en ligne.	Alors que de plus en plus de documents sont traduits dans des langues supplémentaires, il est plus facile d'utiliser un encart que de modifier continuellement le document physique à l'emplacement où il aurait été indiqué les langues dans lesquelles il a été traduit.	Nous avons déjà commencé à utiliser un encart avec les lettres de notification du programme de remplacement de la conduite de service en plomb, informant les destinataires que la lettre qu'ils ont reçue a été traduite en 13 langues.
Traductions de présentations PowerPoint publiques.	Alors que de nouvelles présentations sont générées pour être utilisées à l'échelle de l'agence, il est important que nous les traduisions afin qu'elles puissent être utilisées efficacement dans toutes les communautés.	En 2025, nous commencerons à traduire les présentations publiques existantes et nouvelles.

<p>Traductions de vidéos et traductions de sous-titres de présentations PowerPoint publiques.</p>	<p>Alors que de nouvelles présentations sont générées pour être utilisées à l'échelle de l'agence, il est important que nous les traduisions afin qu'elles puissent être utilisées efficacement dans toutes les communautés.</p>	<p>Au cours des deux prochaines années, proposer des présentations en ligne en direct et être accessibles pour les personnes qui ne peuvent pas y assister en personne.</p>
<p>Formation à la sensibilité et aux compétences culturelles</p>	<p>Ayant pris conscience que ce type de formation était limité au personnel de prise de contact d'un seul bureau (celui de la conformité environnementale), la nécessité de faire progresser ces activités à l'échelle de l'agence a été établie.</p>	<p>Le Bureau de l'égalité des chances en matière d'emploi (Equal Employment Opportunity, EEO) s'engage à développer davantage cette formation et à travailler avec tous les bureaux appropriés. Nous commencerons à nous coordonner avec l'EEO en 2025.</p>