SOMMAIRE

La loi de 2004 relative à l'accès aux langues (DC Language Access Act) (la loi) exige que toutes les agences gouvernementales du District de Columbia, les entrepreneurs en contact avec le public et les bénéficiaires de subventions veillent à ce que les personnes ne parlant pas anglais ou ayant une connaissance limitée de l'anglais (LEP/NEP) aient accès à l'ensemble des services gouvernementaux et bénéficient de services de traduction et d'interprétation, le cas échéant. La loi décrit les exigences applicables à toutes les entités couvertes et établit une distinction entre les agences qui ont de nombreux contacts avec le public (39) et celles qui ont des contacts limités avec le public mais qui sont néanmoins tenues d'avoir un point de contact désigné pour assurer l'accès aux services linguistiques (25). Le Programme d'accès aux langues (Language Access Program, LAP), hébergé au sein du Bureau des droits de l'homme, est chargé de contrôler et d'évaluer chaque année toutes les entités couvertes.

L'examen annuel de conformité de l'exercice financier 2020 (FY20) évalue les efforts déployés par le district pour remplir le mandat de la loi de 2004 relative à l'accès aux langues, dans le but d'améliorer l'accès aux services gouvernementaux vitaux fournis par les agences du district. Le rapport intègre un résumé détaillé des exigences de conformité en vertu de cette loi, met en lumière les réalisations du LAP et les mesures importantes prises par les entités couvertes afin de combler les lacunes sur le plan de l'accès aux langues. Il fournit également des tableaux de bord individuels de conformité pour 38 entités couvertes1 ayant eu de nombreux contacts avec le public entre le 1er octobre 2019 et le 30 septembre 2020.

Réalisations :

À la suite de la pandémie, les entités couvertes ayant de nombreux contacts avec le public se sont engagées à créer et à participer à dede tables rondes sur l'accès aux langues au cours de l'exercice 20. Ces forums ont permis aux agences d'apprendre les unes des autres, de partager les meilleures pratiques et de développer de nouvelles stratégies pour desservir au mieux la communauté des personnes ne parlant pas anglais ou ayant une connaissance limitée de l'anglais (LEP/NEP).

Principales constatations :

Au milieu de la pandémie mondiale de COVID-19 et de l'urgence de santé publique, le LAP a continué à fournir une assistance technique en matière d'accès aux services linguistiques aux agences gouvernementales de DC et à d'autres entités couvertes, en proposant des formations sur la conformité des agences, des ateliers communautaires sur le thème « Know Your Rights » (Connaissez vos droits), et en contrôlant l'accessibilité linguistique des informations essentielles aux résidents de DC. Les données collectées font état de ce que :

- **Près de 80 % (30 sur 38) des entités couvertes ayant de nombreux contacts avec le public ont rempli les exigences en matière de rapport** et ont soumis des données complètes sur les rencontres avec les clients ne parlant pas anglais ou ayant une connaissance limitée de l'anglais (LEP/NEP)

- **1959 documents vitaux traduits ont été mis à disposition par toutes les entités couvertes.** Les documents vitaux ont été traduits en espagnol (1 235), en amharique (469), en chinois - simplifié et traditionnel (381), en vietnamien (343), en français (341), en coréen (118), en arabe (9), en tigrinya (2), en russe (2), en japonais (1), en bengali (1), en thaï (1), en urdu (1) et en somali (1)

- **23 des 38 agences** ont déclaré mener des activités de sensibilisation spécifiquement conçues pour impliquer les communautés ne parlant pas anglais ou ayant une connaissance limitée de l'anglais (LEP/NEP)

12 des 38

agences ont mis à jour leurs sites web afin de rendre le contenu multilingue plus accessible en fournissant des hyperliens vers les documents vitaux traduits

- **144 249 appels ont été passés par des employés de première ligne au cours de l'exercice 20 pour joindre un interprète téléphonique** et communiquer avec des clients parlant 80 langues différentes

- **13 plaintes pour violation de la loi sur l'accès aux langues ont été déposées,** trois ont été rejetées pour défaut de compétence ou pour défaut de déclaration, quatre ont été enregistrées et six ont été résolues au cours du processus de résolution pré-enquête

- **1 410 résidents ne parlant pas anglais ou ayant une connaissance limitée de l'anglais (LEP/NEP) ont été impliqués** dans des ateliers « Know Your Rights »(Connaissez vos droits) et des événements communautaires

- **940 cartes multilingues « I Speak » (Je parle) ont été distribuées** aux personnes ne parlant pas anglais ou ayant une connaissance limitée de l'anglais (LEP/NEP)

- **12 des 38 agences ont mis à jour leurs sites Web pour rendre le contenu multilingue plus accessible** en fournissant des hyperliens vers des documents vitaux traduits

- **Un total de 188 membres de la communauté en personne et de 5 239 membres de la communauté virtuelle a été atteint grâce à un partenariat avec le Centre communautaire éthiopien (ECC) ;** Les membres de la communauté africaine ne parlant pas anglais ou ayant une connaissance limitée de l'anglais (LEP/NEP) et les défenseurs des services d'accès aux langues ont fourni des informations relatives à leur droit à l'accès aux langues sur une série de sujets, notamment la santé mentale pendant la pandémie de COVID-19, l'assurance chômage, les droits du locataire, l'assurance santé et d'autres sujets