

B

Office of Emergency Management Language and communications Access Plan (Bureau de la gestion des urgences Plan d'accès aux services de langue et aux communications (LCAP¹) du bureau de gestion des urgences (OEM)²)

INTRODUCTION

Le Bureau de la gestion des urgences (OEM) coordonne la gestion des urgences, la préparation aux situations d'urgence et la planification de la sécurité intérieure pour la ville de Boston. Notre mission est d'améliorer la capacité de la ville à prévenir, à se protéger, à réagir et à se remettre des situations d'urgence majeures.

BUT

Le Bureau de la gestion des urgences a préparé ce Plan d'accès aux services de langue et aux communication (LCAP), pour définir les protocoles et les procédures qu'elle met en place, pour garantir un accès significatif et universel aux services, programmes et activités de ce bureau, aux personnes qui déclarent parler une langue autre que l'anglais et/ou aux personnes invalides.

Définition des personnes parlant une langue autre que l'anglais (LOTE)

Les personnes qui ont une capacité limitée à lire, écrire, parler ou comprendre l'anglais et qui peuvent être éligibles à une assistance linguistique avec un type particulier de service, d'avantage ou de réunion³.

Définition des personnes invalides

Les personnes invalides sont celles qui ont une déficience physique ou mentale qui limite considérablement une ou plusieurs activités de la vie. Une activité principale de la vie peut

¹ Il s'agit de la première itération de la traduction du nom du département. Nous souhaitons travailler en collaboration avec la communauté de Boston pour améliorer continuellement cette traduction. Nous demandons et encourageons vos commentaires sur cette traduction. Veuillez envoyer un message à notre bureau au lca@boston.gov

² Nous travaillons en permanence pour nous assurer que tous les aspects des départements sont accessibles et nous nous efforçons continuellement de travailler sur l'accessibilité avec tous les départements. Si vous avez des questions ou des commentaires sur l'un des domaines de ce plan départemental, veuillez contacter : lca@boston.gov

³ **Clause de langue autre que l'anglais** : Bien que nous comprenions que le terme « Maîtrise limitée à l'anglais » (LEP) soit utilisé par HUD, cette politique adopte plutôt l'utilisation du terme « Langue autre que l'anglais » (LOTE).



B

inclure, mais sans s'y limiter, voir, entendre, manger, dormir, marcher, se tenir debout, soulever, se pencher, parler, respirer, apprendre, lire, se concentrer, penser, communiquer et travailler.

Ce plan sera mis à jour tous les 2 ans et comprend les sections suivantes :

1. Normes linguistiques de la ville de Boston et données sur le nombre de personnes s'identifiant comme LOTE ou invalides.
2. Programmes les plus susceptibles d'être utilisés par les personnes LOTE et/ou ayant un handicap
3. Accessibilité des programmes et services importants
4. Ressources disponibles pour les personnes LOTE et les personnes invalides
5. Documents vitaux
6. Dépôt d'une plainte relative à l'accès aux services de langue et aux communications

(1) Normes linguistiques de la ville de Boston et données sur le nombre de personnes s'identifiant comme LOTE ou invalides.

Dans la ville de Boston, 110 376 personnes, soit 16,9 % des résidents, ne parlent pas l'anglais comme langue principale et ont des besoins en matière d'accès aux services de langue pour parler, lire, écrire ou comprendre l'anglais. Au total, 15 886 personnes, soit 2 % de la population de Boston, s'identifient comme ayant un problème d'audition et 15 861 individus, soit 2 % de la population de Boston, s'identifient comme ayant un problème de vue. Pour plus d'informations, consultez le [Rapport sur les données démographiques linguistiques de la ville](#) et le [Rapport sur les données démographiques sur l'invalidité](#) de la ville. Pour consulter ce rapport en plusieurs langues, veuillez visiter : boston.gov/lca.

La ville de Boston suivra les normes linguistiques ci-dessous pour les événements qu'elle parraine et les documents et informations de la ville.



Interactions avec les constituantes partout dans la ville

La ville fournira un avis multilingue dans les langues suivantes, informant les constituants qu'un service d'interprétation est disponible sur demande. La langue des signes américaine (ASL) est nécessaire pour les événements organisés partout dans la ville et contenant des informations vitales. Les services consulteront la LCA et la Commission des personnes invalides pour obtenir plus de conseils.

1. Espagnol (Amérique latine)
2. Chinois simplifié
3. Chinois traditionnel
4. Créole haïtien
5. Vietnamien
6. Créole du Cap-Vert
7. Portugais (Brésilien)
8. Russe
9. Arabe (Standard)
10. Français (Européen)
11. Somali

Documents/Informations vitaux :

La ville de Boston doit fournir les documents et informations vitaux dans les langues suivantes :

- Espagnol (Amérique latine)
- Chinois simplifié
- Chinois traditionnel
- Créole haïtien
- Vietnamien
- Créole du Cap-Vert
- Cantonais
- Portugais (Brésilien)
- Russe
- Arabe (Standard)
- Français (Européen)
- Somali

Événements de quartier :

La ville de Boston fournira des services d'interprétation et de traduction pour les événements qu'elle organise, dans des quartiers spécifiques en fonction des langues ci-dessous.

- **Allston** Chinois
- **Back Bay** aucun
- **Beacon Hill** aucun



- **Brighton** Chinois, Espagnol, Russe et Portugais
- **Charlestown** Chinois
- **Chinatown** Chinois
- **Dorchester** Espagnol, Vietnamien, Créole Haïtien et Créole du Cap-Vert
- **Downtown** Chinois
- **East Boston** Espagnol
- **Fenway** Chinois
- **Hyde Park** Espagnol et Créole Haïtien
- **Jamaica Plain** Espagnol
- **Longwood** Espagnol
- **Mattapan** Créole Haïtien et Espagnol
- **Mission Hill** Espagnol
- **North End** aucun
- **Roslindale** Espagnol et Créole Haïtien
- **Roxbury** Espagnol, Créole du Cap-Vert et Créole haïtien
- **South Boston** aucun
- **South Boston Waterfront** aucun
- **South End** Chinois et Espagnol
- **West End** aucun
- **West Roxbury** Créole Haïtien

(2) Programmes ou services les plus susceptibles d'être utilisés par des personnes LOTE et/ou invalides

Le tableau ci-dessous présente les divisions des services ainsi que leurs programmes et services, qui sont les plus susceptibles d'entrer en contact avec des personnes, qui s'identifient comme LOTE ou les personnes invalides.

Division	Programmes
Communications	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alertes d'urgence <ul style="list-style-type: none"> ○ AlertBoston (le système d'alerte de notification de masse prend en charge les 11 langues de la ville) ○ Système intégré de sensibilisation et d'alerte du public (IPAWS) Publications/mises à jour multilingues sur les réseaux sociaux
Opérations	<ul style="list-style-type: none"> ● Ateliers de préparation : Informations



	<p>multilingues pour l'engagement communautaire (Ready Boston Community Initiative) et fournir un accès linguistique selon les besoins</p> <ul style="list-style-type: none"> • Équipe communautaire d'intervention d'urgence (CERT) <ul style="list-style-type: none"> ○ Un programme de 28 heures destiné aux habitants de Boston qui peuvent devenir des bénévoles certifiés pour contribuer aux efforts d'intervention d'urgence une fois terminé. ○ Des instructeurs bilingues sont en mesure d'assister les étudiants en plus des interprètes en direct pour les demandes linguistiques identifiées. • Jusqu'à ce que l'aide arrive : Une formation basée sur les compétences d'urgence de 4 heures pour les résidents de Boston. <ul style="list-style-type: none"> ○ Des interprètes sont mis à disposition sur demande pour les formations en présentiel et à distance.
--	---

L'objectif de ces programmes sera de veiller à ce que les populations répertoriées aient un accès significatif tout au long du processus, comme indiqué dans ce plan.

(3) Accessibilité aux programmes et services importants

Notre bureau travaillera en étroite collaboration avec le Bureau d'accès aux services de langue et aux communications, pour obtenir des conseils afin d'assurer un accès significatif aux activités, informations, services et programmes importants.

(4) Ressources mises à la disposition des personnes LOTE et les personnes invalides

La ville est bénéficiaire de l'aide fédérale. Ainsi, elle a l'obligation de réduire les barrières linguistiques et de communication qui empêchent un accès significatif aux services et programmes gouvernementaux. Chaque service a la responsabilité de payer les services suivants : traduction, interprétation et technologie d'assistance pour les services, informations, programmes ou événements fournis par la ville. Il s'agit des services suivants :



- Interprétation en langue parlée : Interprétation en personne, par téléphone et vidéo à distance
- Interprétation en langue des signes
- Traduction de documents et d'informations vitaux
- Traduction de documents écrits
- Accès aux communications en temps réel (CART)
- Technologie d'assistance
- Équipement d'interprétation simultanée

(5) Documents vitaux

En 2023, le Bureau de gestion des urgences (OEM) a commencé à examiner les formulaires, les lettres et les documents utilisés dans l'administration de ses programmes et à identifier les documents considérés comme vitaux. Le Bureau de gestion des urgences traduira les documents vitaux dans la mesure des ressources disponibles. Ceux qui ne sont pas encore traduits incluront un Avis d'informations vitales en plusieurs langues (Babel notice). Cette notice fournit aux constituants les coordonnées d'une personne à contacter pour demander une traduction gratuite. Consultez nos documents vitaux ci-dessous :

Liste des documents vitaux		
Titre du document	Traductions	Formats accessibles disponibles :
<p>Politique d'hébergement d'urgence Ce document décrit les politiques relatives à l'utilisation des refuges désignés comme hébergement en cas d'urgence.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • English • Español/Spanish • Kreyòl Ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian 	<ul style="list-style-type: none"> • Gros caractères



	<ul style="list-style-type: none"> • Arabic/العربية 	
<p>Formulaire d'admission au refuge d'urgence pour animaux de compagnie</p> <p>Ce formulaire traite de la santé physique et comportementale de votre animal en cas d'urgence pour son entrée dans un refuge d'urgence.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • English • Español/Spanish • Kreyòl Ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian • Arabic/العربية 	<ul style="list-style-type: none"> • Gros caractères
<p>Planificateur de préparation familiale (fournitures de la trousse d'urgence de base pour les résidents de Boston)</p> <p>Une trousse d'urgence à domicile est destinée à être utilisée lorsque la ville de Boston ordonne la mise en place d'un abri. Cela signifie que l'endroit le plus sûr est à l'intérieur de votre maison.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • English • Español/Spanish • Kreyòl Ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali • 简体中文/ Simplified Chinese • Português/ Brazilian Portuguese • Русский/ Russian • Arabic/العربية 	<ul style="list-style-type: none"> • Gros caractères
<p>Brochure sur la préparation des animaux de compagnie (kit d'urgence pour animaux de compagnie)</p> <p>Une trousse d'urgence</p>	<ul style="list-style-type: none"> • English • Español/Spanish • Kreyòl Ayisyen/ Haitian Creole • 繁體中文 / Traditional Chinese • Tiếng Việt/ Vietnamese • Kriolu /Cabo Verdean Creole • Français/ French • Af Soomaali/Somali 	<ul style="list-style-type: none"> • Gros caractères



<p>à domicile est destinée à votre animal de compagnie lorsque la ville de Boston ordonne la mise en place d'un abri.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 简体中文 / Simplified Chinese • Português / Brazilian Portuguese • Русский / Russian • العربية / Arabic 	
---	--	--

(6) Dépôt d'une plainte relative à l'accès aux services de langue et aux communications

Vous avez le droit de porter plainte si vous estimez avoir été victime de discrimination. La ville n'exerce pas de représailles parce qu'une personne a déposé une plainte alléguant une discrimination fondée sur le statut LOTE ou l'invalidité. Notre service travaillera en collaboration avec le Bureau de gestion des urgences pour traiter les plaintes.

Comment déposer une plainte :

- **En personne : Demandez-nous un [formulaire de plainte](#) dans votre langue.**
 - [Large Print Version](#)
 - [Español / Spanish - Versión en Letra Grande](#)
 - [Kreyòl ayisyen / Haitian Creole - Vèsyon an gwo lèt](#)
 - [繁體中文 / Traditional Chinese - 大號字印刷版](#)
 - [Tiếng Việt / Vietnamese - Chữ In Lớn](#)
 - [Kriolu / Cabo Verdean Creole - Versón na Letra Grandi](#)
 - [Français / French - Version en gros caractères](#)
 - [Af Soomaali / Somali - Daabacaada farta weyn](#)
 - [简体中文 / Simplified Chinese - 大字版](#)
 - [Português / Brazilian Portuguese - Versão em Letra Grande](#)
 - [Русский / Russian - Текст крупным шрифтом](#)
 - [العربية / Arabic - نسخة بالخط الكبير](#)
- **E-mail : LCA@boston.gov avec votre plainte.**
- **Appel téléphonique : 617-635-3414 pour déposer une plainte**
- **Par courrier : Téléchargez le [formulaire de plainte](#) et envoyez-le à :**
 - 1 City Hall Sq. #500
 - Boston, MA 02201
 - Accès aux services de langue et aux communications
 - Salle 817



- [Large Print Version](#)
- [Español/ Spanish-Versión en Letra Grande](#)
- [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole -Vèsyon an gwo lèt](#)
- [繁體中文/ Traditional Chinese -大號字印刷版](#)
- [Tiếng Việt/ Vietnamese - Chữ In Lớn](#)
- [Kriolu/ Cabo Verdean Creole - Versón na Letra Grandi](#)
- [Français/ French -Version en gros caractères](#)
- [Af Soomaali/ Somali- Daabacaada farta weyn](#)
- [简体中文/ Simplified Chinese- 大号字印刷版](#)
- [Português/ Brazilian Portuguese -Versão em Letra Grande](#)
- [Русский/ Russian -Текст крупным шрифтом](#)
- [العربية/Arabic-نسخة بالخط الكبير](#)

● **En ligne: Remplissez notre [formulaire de plainte en ligne](#)**

- [Español/ Spanish](#)
- [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole](#)
- [繁體中文/ Traditional Chinese](#)
- [Tiếng Việt/ Vietnamese](#)
- [Kriolu/ Cabo Verdean Creole](#)
- [Français/ French](#)
- [Af Soomaali/ Somali](#)
- [简体中文/ Simplified Chinese](#)
- [Português/ Brazilian Portuguese](#)
- [Русский/ Russian](#)

○ [العربية/Arabic](#)

