



Boston 311¹ Language and Communications Access Plan (Plan d'accès aux services de langue et aux communications (LCAP)¹ du Boston 311²)

INTRODUCTION

La mission de Boston 311 est de mettre les citoyens en contact avec des représentants hautement qualifiés pour les aider à obtenir des informations et des services municipaux non urgents.

BUT

Le Boston 311 a préparé ce Plan d'accès aux services de langue et aux communications (LCAP) pour définir les protocoles et les procédures qu'il met en place pour garantir un accès significatif et universel aux services, programmes et activités du BOS311, 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 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.

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 Limited English Proficiency (LEP) soit utilisé par HUD, cette politique adopte plutôt l'utilisation du terme Language autre que l'anglais (LOTE).



B

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 invalides
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 handicap auditif 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.



B

Interactions avec les constituants 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 essentielles. Les services consulteront le 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 organisés par celle-ci dans des quartiers spécifiques en fonction des langues ci-dessous.

- **Allston** Chinois
- **Back Bay** aucun



B

- **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
311 Call Center (Centre d'appel 311)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 311 App. (« BOS : 311 » - Magasin d'applications et jeu de Google) <ul style="list-style-type: none"> ○ L'application BOS:311 permet aux habitants de Boston de signaler des problèmes non urgents dans leur communauté (comme des nids-de-poule et des graffitis). L'état des demandes peut être suivi dans l'application, y compris l'état d'autres rapports dans



B

	<p>la Ville. Il existe également une carte pour un aperçu simple des rapports actifs à Boston.</p> <ul style="list-style-type: none">○ L'application est disponible en plusieurs langues (anglais, arabe, philippin, français, créole haïtien, créole capverdien, portugais, russe, chinois simplifié, somali, espagnol, chinois traditionnel et vietnamien). <p>➤ Ligne d'assistance du maire 24 h/24 et 7 j/7</p> <ul style="list-style-type: none">○ La ligne d'assistance du maire, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, met les habitants en contact avec des représentants hautement qualifiés du centre de services aux constituants. Ils répondent aux demandes de services et d'informations non urgents de la Ville. (Services d'interprétation téléphonique disponibles)○ 311 dispose d'une ligne d'interprétation 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour plus de 50 langues.
--	---

La ville de Boston fournira des services d'interprétation et de traduction pour les événements organisés par celle-ci dans des quartiers spécifiques en fonction des langues ci-dessous.

(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 un 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 présentiel, 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)



B

- ❑ Technologie d'assistance
- ❑ Équipement d'interprétation simultanée

(5) Documents vitaux

En 2023, Boston 311 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 Boston 311 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 :
311 FAQ. Ce guide fournit des réponses aux questions fréquemment posées (FAQ) liées aux services Boston 311.	<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• العربية/Arabic	
Guide de référence de l'application 311. Des instructions étape par étape sont fournies dans ce guide sur la façon de soumettre un rapport à l'aide de l'application Boston 311.	<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• العربية/Arabic	



B

Demande de ramassage spéciale

Des instructions sur la façon de se débarrasser des matelas, des téléviseurs, des climatiseurs, des écrans d'ordinateur, des déshumidificateurs, des barboteurs d'eau, des réfrigérateurs et des congélateurs se trouvent dans ce guide. Il propose également des conseils alternatifs pour le ramassage des déchets pour les objets dont la ville n'est pas en mesure de se débarrasser.

- [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](#)
- [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 d'accès aux services de langue et aux communications, 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 - Chử In Lón](#)
 - [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](#)

