

Remarque sur les meilleurs mots à utiliser au lieu de "compétence limitée en anglais" (en Anglais Limited English Proficiency - LEP)

Le gouvernement fédéral décrit les personnes qui ont des difficultés à comprendre l'anglais comme une « maîtrise limitée de l'anglais ». « Maîtrise limitée de l'anglais » (en Anglais Limited English Proficiency) est abrégé en LEP. Les personnes qui ont parlé avec le Bureau de l'équité raciale ont déclaré qu'il était irrespectueux d'appeler quelqu'un "une maîtrise limitée de l'anglais". Le Bureau de l'équité raciale recommande de dire :

- ◆ "Les personnes ayant des besoins d'accès linguistique."
- ◆ "Les personnes ayant des besoins d'accès à la communication."
- ◆ "Les personnes qui utilisent des langues autres que l'anglais."

Les employés du gouvernement de l'État sont chargés de fournir une assistance linguistique aux personnes.

Vous pouvez trouver des conditions respectueuses pour les personnes malentendantes sur ce site Web :

<https://dail.vermont.gov/sites/dail/files/documents/HearingTerminology.pdf>. L'annexe B du rapport complet contient plus d'informations sur les personnes malentendantes.

## Introduction

Le but du Bureau de l'équité raciale est de changer les systèmes gouvernementaux des États qui sont injustes envers les personnes de couleur. Les systèmes gouvernementaux qui sont injustes envers les personnes de couleur sont injustes envers tout le monde. Le rapport porte sur la manière dont le gouvernement de l'État peut améliorer l'accès linguistique pour les personnes qui parlent une langue autre que l'anglais.

Les gouvernements des États doivent suivre les règles fédérales relatives à l'accès linguistique. Les règles fédérales garantissent que tout le monde ait un accès significatif aux mêmes services gouvernementaux. Le gouvernement fédéral a enquêté sur 2 parties du gouvernement de l'État du Vermont au cours des 3 dernières années. Le gouvernement fédéral a constaté qu'il ne respectait pas les règles fédérales d'accès aux langues. Ces enquêtes coûtent de l'argent à l'État. Offrir un accès linguistique est la bonne chose à faire pour nos voisins qui parlent des langues autres que l'anglais.

Le Bureau de l'équité raciale a tenu deux réunions communautaires en 2022. Les participants à ces réunions communautaires ont parlé de ce que fait le gouvernement de l'État pour fournir un accès linguistique. Les participants aux réunions ont également parlé de la façon d'améliorer l'accès linguistique au Vermont. La première réunion a eu

lieu en avril 2022 à Waterbury, VT et en ligne sur ZoomGov. Lors de la première réunion, les personnes ont proposé des idées sur la manière dont le gouvernement de l'État peut améliorer l'accès aux langues. Les notes de la première réunion figurent à l'annexe F du rapport complet.

La deuxième réunion a eu lieu en août 2022. Les personnes présentes à la deuxième réunion ont discuté de la liste des 26 recommandations de la première réunion. Le Bureau de l'équité raciale a donné aux gens un sondage après chaque réunion. Les gens pouvaient utiliser le sondage pour faire part au Bureau de l'équité raciale de leurs idées pour améliorer l'accès linguistique.

Le Bureau de l'équité raciale a également recherché combien il en coûterait pour traduire des documents très importants dans des langues autres que l'anglais. Ces documents très importants sont appelés « documents vitaux ». Les règles du gouvernement fédéral stipulent que les gouvernements des États doivent traduire les documents vitaux dans des langues autres que l'anglais. Le gouvernement de l'État n'a pas traduit de nombreux documents essentiels. L'annexe G du rapport complet décrit le projet de recherche sur les documents vitaux.

## Éléments De Base D'un Plan D'accès Linguistique

Un plan d'accès linguistique décrit comment un organisme gouvernemental s'assurera que les personnes qui parlent n'importe quelle langue peuvent accéder à ses services. Le rapport complet contient plus d'informations sur les règles du gouvernement fédéral en matière de plans d'accès linguistique.

Les agences gouvernementales de l'État doivent s'assurer que les personnes qui utilisent n'importe quelle langue peuvent accéder aux mêmes services. L'équité d'accès linguistique, c'est quand chacun a ce dont il a besoin pour accéder aux services gouvernementaux de l'État, quelle que soit la langue qu'il utilise. L'annexe B du rapport complet contient d'autres sites Web et articles sur l'équité en matière d'accès linguistique.

## Documents Vitaux

Les « documents vitaux » contiennent des informations importantes que les gens doivent connaître pour accéder aux services gouvernementaux de l'État. Seuls les documents accessibles à tous dans le Vermont sont des documents vitaux. Quiconque reçoit de l'argent du gouvernement fédéral doit suivre des règles concernant la traduction de documents vitaux. Une personne a toujours droit à une interprétation orale si elle en a besoin pour avoir un accès significatif. Le rapport complet contient plus d'informations sur les règles essentielles de traduction de documents.

Les versions en langage simple des documents vitaux aident les gens à comprendre les informations compliquées. Les résumés en langage simple des documents vitaux peuvent être plus courts que la version originale. Un document plus court coûte moins cher à traduire dans une autre langue. L'annexe B du rapport complet contient plus d'informations sur les documents en langage simple.

Il est très difficile de savoir combien de personnes parlent chaque langue au Vermont. L'enquête sur la communauté américaine de 2021 (The 2021 American Community Survey) indique qu'environ 7.705 personnes ayant des besoins d'accès linguistique vivent dans le Vermont. 7.705 personnes représentent environ 1,3 % de toutes les personnes vivant au Vermont. Les données de l'American Community Survey ne devraient pas être les seules informations que les organismes d'État utilisent lorsqu'ils élaborent des plans d'accès linguistique.

L'American Community Survey ne compte pas toutes les personnes ayant des besoins d'accès linguistique. Il y a probablement 1.000 à 1.200 personnes au Vermont qui parlent espagnol ou une langue indigène d'Amérique latine. Les agences gouvernementales du Vermont doivent toujours traduire les documents vitaux en espagnol.

De nombreuses personnes malentendantes du Vermont utilisent la langue des signes américaine pour communiquer. La loi de Américains vivant avec un handicap contient des règles sur l'assistance linguistique aux personnes malentendantes. Les agences gouvernementales du Vermont doivent suivre ces règles. Le Bureau de l'équité raciale recommande aux agences d'État de traduire tous les documents vitaux en langue des signes américaine. La traduction en langue des signes américaine consiste à créer une vidéo d'une personne signant les mots d'un document.

Lorsqu'ils élaborent des plans d'accès linguistique, les organismes gouvernementaux de l'État doivent savoir combien de personnes qui utilisent leurs programmes utilisent chaque langue autre que l'anglais.

### [Dire aux gens quels services linguistiques sont à leur disposition](#)

Tout organisme gouvernemental qui reçoit de l'argent du gouvernement fédéral doit informer les gens des services d'accès linguistique chaque fois qu'il envoie une communication à laquelle une personne doit répondre. Informer les gens sur les services d'accès linguistique s'appelle un « avis de services d'accès linguistique ». L'Office of Racial Equity (Le Bureau de l'Équité Raciale) recommande aux agences gouvernementales du Vermont d'envoyer des avis de services d'accès linguistique en 14 langues :

## Rapport 2023 sur l'Accès aux Langues du Bureau de l'Équité Raciale - Résumé En Langage Simple

- ◆ Arabe
- ◆ Bosniaque
- ◆ Birman
- ◆ Dari
- ◆ Français
- ◆ Kirundi
- ◆ Caractères chinois simplifiés utilisés pour écrire le chinois mandarin
- ◆ Népalais
- ◆ Pachtou
- ◆ Somali
- ◆ Espagnol
- ◆ Swahili
- ◆ Ukrainien
- ◆ Vietnamien

Le Bureau de L'équité Raciale recommande également que les avis de services d'accès linguistique incluent deux éléments supplémentaires :

- ◆ Dans toutes les communications écrites, dites aux personnes qui utilisent la technologie d'assistance pour communiquer qu'il existe des ressources qu'elles peuvent utiliser gratuitement.
- ◆ Mettez une vidéo d'un signataire de la langue des signes américaine informant les gens de l'assistance linguistique gratuite sur tous les sites Web du gouvernement de l'État et les communications électroniques comme les courriels.

La liste des langues provient des conversations communautaires du Comité de Compétence Limitée en Anglais de l'Agence des Services Humains (en Anglais, Agency of Human Services Limited English Proficiency Committee) et du Bureau de l'équité raciale (Office of Racial Equity). **Avant de traduire des documents vitaux, chaque agence de l'État doit s'informer des langues parlées par les personnes qui utilisent ses services.**

Plus de gens demanderont des services linguistiques une fois que les agences gouvernementales de l'État feront un meilleur travail pour informer les gens sur les services linguistiques gratuits.

Voir l'annexe C du rapport complet pour plus d'informations sur le Comité de Compétence Limitée en Anglais de l'Agence des Services Humains. L'annexe C du

rapport complet traite du nombre de réfugiés qui se sont réinstallés au Vermont entre 2012 et 2022.

### Manuels D'opérations D'accès Aux Langues

Un manuel des opérations d'accès linguistique indique aux employés de l'État les informations dont ils ont besoin pour obtenir des services d'accès linguistique pour les clients. L'annexe E du rapport complet contient un exemple de manuel des opérations d'accès linguistique du ministère du Travail du Vermont.

### Constatations Et Recommandations

La plupart de ces recommandations proviennent des conversations communautaires d'avril et d'août 2022. Quelques conclusions et recommandations proviennent des recherches du Bureau de l'équité raciale sur des documents vitaux. Il existe 6 catégories de conclusions et de recommandations. La liste est organisée par catégorie. La liste n'est pas organisée par importance. Les gouvernements étatiques et locaux devraient faire autant de ces recommandations que possible.

#### 1. Valeurs, Cadre et Culture

Nos valeurs nous disent comment nous devons traiter les gens.

Résultats :

- ◆ Le gouvernement de l'État n'a pas de déclaration sur nos valeurs liées à l'accès linguistique.
- ◆ Les personnes qui occupent des emplois dans les services linguistiques ne sont souvent pas suffisamment payées pour subvenir à leurs besoins. Cela n'a pas de sens car les interprètes et les traducteurs ont besoin de beaucoup de formation pour réussir.

Recommandations :

- ◆ Créer une déclaration de valeurs officielle sur l'accès linguistique. La déclaration de valeurs devrait indiquer que le gouvernement de l'État promet de s'assurer que toute personne qui parle ou signe une langue autre que l'anglais au Vermont puisse accéder aux services du gouvernement de l'État. Un exemple d'énoncé de valeurs se trouve à l'annexe D du résumé en langage simple et du rapport complet.
- ◆ L'Assemblée législative devrait adopter des lois relatives aux plans d'accès linguistique. La loi devrait exiger que les agences de l'État aient un plan d'accès linguistique au moins aussi solide que le plan d'accès linguistique présenté à l'annexe D de ce rapport.
- ◆ Certaines personnes ont dit qu'il devrait y avoir un endroit au sein du gouvernement de l'État où toute personne ayant des besoins linguistiques peut

obtenir de l'aide. Certaines personnes ont dit que le Bureau de l'équité raciale devrait être l'endroit où n'importe qui peut obtenir de l'aide linguistique. Certains employés de l'État ont déclaré que l'Agence des Services Humains devrait être l'endroit où les gens s'adressent pour obtenir de l'aide linguistique. Plus de discussion est nécessaire pour prendre une décision finale.

- ◆ Le gouvernement de l'État devrait augmenter le montant qu'il paie aux entreprises qui emploient des interprètes et des traducteurs. De cette façon, les entreprises peuvent payer davantage les interprètes et les traducteurs.

## 2. Données, Evaluation et Rapports

Les données sont des informations. L'évaluation nous indique dans quelle mesure nous réussissons à donner aux gens un accès linguistique

Résultats :

- ◆ Le gouvernement de l'État ne dispose pas de suffisamment d'informations sur le coût des services d'accès linguistique. Les employés de l'État ne gardent pas trace des langues que les gens utilisent lorsqu'ils demandent une assistance linguistique.
- ◆ Le gouvernement de l'État ne dispose pas de suffisamment d'informations sur le nombre de personnes qui utilisent une langue autre que l'anglais dans le Vermont.

Recommandations :

- ◆ Les employés de l'État ont besoin d'une formation pour recueillir des informations sur les langues utilisées par les gens.
- ◆ Chaque programme d'État devrait savoir combien coûte la traduction de ses documents vitaux.
- ◆ La législature devrait adopter des lois qui obligent toutes les agences de l'État à suivre combien elles dépensent pour les services d'accès linguistique.
- ◆ Les employés de l'État ne doivent pas conserver les informations personnelles des personnes au même endroit où ils conservent les informations des services linguistiques. Les informations personnelles incluent des éléments tels que les noms ou les dates de naissance des personnes. C'est pour protéger la vie privée des gens.

## 3. Opérations et Protocoles du Personnel

Ces recommandations sont liées à la manière dont les employés de l'État offrent aux personnes des services d'accès linguistique.

Résultats :

## Rapport 2023 sur l'Accès aux Langues du Bureau de l'Équité Raciale - Résumé En Langage Simple

- ◆ Certaines agences de l'État n'ont pas assez de ressources pour suivre les règles d'accès linguistique du gouvernement fédéral. Les ressources comprennent les employés et l'argent.
- ◆ La plupart des agences d'État ne respectent pas les règles fédérales concernant l'information des gens sur les services linguistiques gratuits.
- ◆ La plupart des agences d'État ne respectent pas les règles fédérales concernant la traduction de documents vitaux.
- ◆ Certains documents vitaux nécessitent un résumé en langage simple avant d'être traduits dans une autre langue.
- ◆ Les employés de l'État peuvent fournir une assistance linguistique plus rapidement s'ils utilisent des programmes informatiques pour leur dire quand quelqu'un a besoin d'une assistance linguistique.
- ◆ La plupart des employés de l'État ne parlent que l'anglais.
- ◆ Les employés de l'État qui peuvent utiliser des langues autres que l'anglais ne doivent pas interpréter ou traduire s'ils n'ont pas reçu de formation.
- ◆ La plupart des employés de l'État n'ont pas suffisamment d'occasions de s'exercer à donner aux gens des services d'accès linguistique.

### Recommandations :

- ◆ Le bureau du gouverneur et la législature de l'État devraient donner aux agences de l'État plus de ressources afin qu'elles puissent suivre les règles fédérales d'accès aux langues.
- ◆ Les agences d'État doivent toujours envoyer des informations sur les services d'accès linguistique gratuits par courrier auquel les personnes doivent répondre.
- ◆ Les agences de l'État doivent traduire les documents vitaux dans des langues autres que l'anglais. Ils doivent s'assurer de traduire à nouveau les documents vitaux chaque fois qu'ils mettent à jour des documents vitaux.
- ◆ Les agences de l'État devraient désigner au moins un employé de chaque agence responsable de la mise à jour des documents vitaux.
- ◆ Les employés de l'État devraient faire des versions sommaires en langage simple des longs documents vitaux.
- ◆ Les employés de l'État devraient utiliser des programmes informatiques pour leur dire quand ils aideront les personnes qui ont besoin de services linguistiques.
- ◆ Les employés de l'État doivent utiliser des cartes avec une liste de questions traduites pour aider les gens à dire aux employés quelle langue ils parlent. Ces cartes sont appelées cartes "Je parle". L'annexe B du rapport complet contient des exemples de cartes « Je parle ».
- ◆ Les employés de l'État doivent utiliser un appareil avec une vidéo d'une personne signant la langue des signes américaine pour aider les personnes qui signent la langue des signes américaine.

- ◆ Le Département des Ressources Humaines devrait tester les compétences linguistiques d'un employé avant que celui-ci ne puisse interpréter ou traduire. À l'heure actuelle, le Département des ressources humaines n'a pas de règles concernant les employés de l'État qui interprètent ou traduisent pour des clients.
- ◆ Les employés de l'État doivent faire appel à des interprètes et des traducteurs professionnels jusqu'à ce que le Département des ressources humaines édicte des règles concernant les employés de l'État qui interprètent ou traduisent pour les clients.
- ◆ Le Département des Ressources Humaines devrait s'assurer que les employés de l'État qui font de l'interprétation ou de la traduction reçoivent une rémunération suffisante pour le faire.
- ◆ Les agences d'État devraient payer les personnes qui parlent plusieurs langues pour aider les employés de l'État à mettre en pratique leurs compétences d'assistance linguistique. Les agences de l'État doivent s'assurer que les employés de l'État pratiquent régulièrement. Les agences de l'État devraient aider les employés de l'État à apprendre à aider les personnes qui ont besoin de services linguistiques si les employés de l'État ne vont pas bien.

#### 4. Technologie et Ressources

Ces recommandations sont liées aux sites Web du gouvernement de l'État et aux programmes de visioconférence. Les sites Web des États doivent être modifiés pour que les personnes qui utilisent des langues autres que l'anglais puissent les utiliser.

Résultats :

- ◆ La plupart des sites Web des gouvernements des États n'affichent pas de liens Web vers des documents traduits ou des avis d'assistance linguistique dans des endroits faciles à lire.
- ◆ La plupart des sites Web des gouvernements des États ne sont disponibles qu'en anglais. Certains sites Web du gouvernement de l'État utilisent Google Traduction. Google Translate commet souvent des erreurs de traduction qui peuvent être dangereuses.
- ◆ Les sites Web du gouvernement de l'État où les gens peuvent déposer des plaintes au sujet des services gouvernementaux sont tous en anglais.
- ◆ Les sites Web des gouvernements des États ne fonctionnent parfois pas si vous utilisez un smartphone ou une tablette. Les personnes noires ou hispaniques utilisent plus souvent des smartphones ou des tablettes que les personnes blanches et non hispaniques aux États-Unis.
- ◆ La plupart des messages de sécurité du gouvernement de l'État sont en anglais. La plupart des messages de sécurité du gouvernement de l'État n'ont pas de légendes ou de versions traduites dans d'autres langues.



- ◆ Différentes parties du gouvernement de l'État utilisent tous différents programmes informatiques pour organiser des visioconférences. L'utilisation de différents programmes est déroutante pour les personnes qui rencontrent des employés de l'État. Zoom/ZoomGov possède les meilleures fonctionnalités pour travailler avec des interprètes.

Recommandations :

- ◆ Chaque site Web du gouvernement de l'État du Vermont devrait inclure :
  - Une page qui indique aux gens comment obtenir une assistance linguistique gratuite.
  - Une clause de non-responsabilité qui informe les utilisateurs des risques liés à l'utilisation de Google Traduction. La clause de non-responsabilité doit indiquer aux utilisateurs comment obtenir une assistance linguistique gratuite.
  - Pages Web traduites dans d'autres langues qui permettent aux gens de porter plainte contre les services gouvernementaux. Les pages Web de plainte traduites doivent expliquer comment déposer une plainte.
- ◆ Les personnes qui ne parlent pas anglais ne peuvent pas comprendre ce que signifie un lien de site Web lorsqu'un lien de site Web est écrit en anglais. Les sites Web des États doivent toujours afficher les liens vers les documents traduits dans la langue dans laquelle le document est rédigé.
- ◆ Les employés de l'État doivent s'assurer que les sites Web de l'État fonctionnent lorsque vous utilisez un smartphone ou une tablette. Ils doivent vérifier que le site Web de l'État fonctionne sur un smartphone ou une tablette chaque fois qu'ils ajoutent de nouvelles informations.
- ◆ Les agences d'État doivent traduire les messages de sécurité importants dans des langues autres que l'anglais. Les agences d'État devraient intégrer des messages de sécurité importants dans des vidéos pour aider les personnes qui ne savent pas lire. Les messages de sécurité vidéo doivent inclure des sous-titres ouverts en anglais et des sous-titres codés dans la langue de la vidéo. Les sous-titres apparaissent toujours à l'écran. Les sous-titres ouverts aideront les personnes qui ne comprennent pas comment activer les sous-titres codés.
- ◆ Le gouvernement de l'État devrait choisir un programme à utiliser pour toutes les réunions vidéo. Si le gouvernement de l'État ne choisit pas un programme, il doit publier des instructions pour l'utilisation de chaque programme différent. Le gouvernement de l'État devrait traduire les instructions des réunions vidéo dans les 14 langues écrites recommandées par ce rapport et une vidéo en langue des signes américaine.
- ◆ Les employés de l'État doivent envoyer les instructions de réunion vidéo avec toutes les invitations à une réunion vidéo. Les instructions doivent informer les gens sur l'assistance linguistique gratuite.

- ◆ L'annexe B du rapport complet contient plus d'informations sur la meilleure façon d'utiliser Zoom avec des interprètes.

## 5. Perfectionnement Professionnel et Qualifications

Un interprète ou un traducteur est un prestataire de services linguistiques. Ces constatations et recommandations visent à s'assurer que les fournisseurs de services linguistiques effectuent bien leur travail.

### Résultats :

- ◆ Les fournisseurs de services linguistiques qui ne vivent pas dans le Vermont peuvent ne pas connaître les informations spécifiques au Vermont. Les informations spécifiques au Vermont peuvent inclure les noms de lieux.
- ◆ Les prestataires de services linguistiques auxquels les employés de l'État demandent une assistance linguistique ne sont pas toujours bons dans leur travail. Habituellement, ils sont très bons dans leur travail. Les entreprises de services linguistiques qui travaillent avec le gouvernement de l'État ont leurs propres programmes de formation des employés.
- ◆ Il est très important que les prestataires de services linguistiques aient une formation spécifique lorsqu'ils travaillent dans des milieux de soins de santé ou des milieux juridiques. Un hôpital est un exemple d'établissement de soins de santé. Une salle d'audience est un exemple de cadre juridique. Les erreurs de service linguistique dans un cadre de soins de santé ou un cadre juridique peuvent avoir de graves conséquences.
- ◆ Exiger que les gens obtiennent une licence ou un certificat peut rendre plus difficile pour les gens de travailler en tant que prestataires de services linguistiques. En effet, les licences ou les certificats coûtent de l'argent.
- ◆ Les employés de la branche judiciaire du gouvernement de l'État élaborent des règles pour s'assurer que les prestataires de services linguistiques ont des compétences juridiques.
- ◆ Les règles d'accès linguistique du gouvernement fédéral stipulent que les agences d'État doivent traduire les tests et les informations de formation pour les emplois où les personnes n'ont pas besoin de connaître l'anglais.

### Recommandations :

- ◆ La législature de l'État devrait faire davantage pour recruter des personnes pour vivre et travailler dans le Vermont en tant que prestataires de services linguistiques. Les programmes de formation professionnelle des fournisseurs de services linguistiques recruteront davantage de personnes de cultures différentes pour vivre dans le Vermont. Une meilleure rémunération des fournisseurs de services linguistiques attirera plus de personnes à travailler dans le Vermont.

- ◆ La législature de l'État devrait demander aux personnes qui connaissent les services linguistiques de travailler ensemble pour établir des règles de licence ou de certification pour le Vermont. Les règles devraient permettre aux personnes qui travaillent en tant que prestataires de services linguistiques de continuer à effectuer leur travail. Les groupes qui devraient aider à établir les règles comprennent :
  - Entreprises qui fournissent des services linguistiques aux agences de l'État
  - Le Bureau de L'équité Raciale
  - Le Bureau de la Réglementation Professionnelle
  - Les personnes qui ont besoin de services d'accès linguistique
- ◆ Le gouvernement de l'État devrait payer les fournisseurs de services linguistiques pour obtenir des licences ou des certificats. Cela contribuera à garantir que les personnes puissent continuer à travailler en tant que prestataires de services linguistiques.
- ◆ Le gouvernement de l'État devrait créer un moyen pour les gens de se plaindre s'ils ont une mauvaise expérience avec un fournisseur de services linguistiques.
- ◆ Les agences gouvernementales des États devraient traduire les informations sur la formation et les tests pour les emplois où les personnes n'ont pas besoin de connaître l'anglais. Vous pouvez lire une histoire sur des personnes qui ont pu travailler comme chauffeurs d'autobus scolaires après avoir obtenu des informations dans leur langue ici : « Avec la pénurie des conducteurs de bus, les parents immigrés de Winooski prennent le volant », publié le 29 décembre 2022 par Auditi Guha à <https://vtdigger.org/2022/12/29/with-bus-drivers-in-short-supply- winooskis-parents-immigrés-prennent-le-volant/>.

## 6. Recommandations pour suivre les règles d'assistance linguistique de la Loi sur les Américains vivant avec un handicap

Ces recommandations visent à garantir que le gouvernement de l'État respecte les règles de communication de la Loi sur les Américains vivant avec un handicap. Le Bureau de L'équité Raciale remercie les dirigeants du Département des handicaps, du vieillissement et de la vie autonome pour leur aide dans cette section.

Entre 62.000 et 125.000 personnes dans le Vermont souffrent d'une perte auditive. 33 à 50 % des personnes de plus de 65 ans souffrent d'une perte auditive. Le Bureau de l'équité raciale soutient les personnes de toutes races et ethnies qui vivent avec un handicap.

Les employés du gouvernement de l'État doivent laisser les personnes vivant avec un handicap décider comment elles veulent communiquer. Ce site Web contient plus d'informations sur les règles de la Loi sur les Américains vivant avec un handicap pour l'accès linguistique : <https://www.ada.gov/resources/effective-communication/> .

## Résultats :

- ◆ Les « aménagements pour personnes vivant avec un handicap » sont les choses que les employés de l'État font pour aider les personnes vivant avec un handicap à accéder aux services gouvernementaux. Peu de sites Web d'État ont une page Web pour demander des aménagements pour personnes vivant avec un handicap.
- ◆ Les sites Web des États sont tous créés à partir d'un modèle accessible aux personnes qui utilisent des technologies d'assistance. Certains sites Web de l'État ne sont plus accessibles une fois que les employés de l'État ajoutent du contenu aux sites Web. "Contenu" signifie des choses comme des images, du texte et des vidéos.
- ◆ Le gouvernement de l'État ne traduit pas les messages d'urgence importants en langue des signes américaine.
- ◆ S'appuyer sur des programmes informatiques pour créer des sous-titres pour les vidéos conduit à des erreurs. Les erreurs de sous-titrage peuvent être dangereuses pour les personnes qui ont besoin de sous-titres.
- ◆ Les systèmes de boucles auditives sont importants pour les personnes qui utilisent des prothèses auditives ou des implants cochléaires. Il n'y a pas de systèmes de boucle auditive dans les bâtiments du gouvernement de l'État du Vermont.

## Recommandations :

- ◆ Chaque site Web de l'État devrait avoir une page Web de demande d'adaptation pour personnes vivant avec un handicap. Le gouvernement de l'État doit traduire la page Web de demande d'hébergement. Cela aidera les personnes vivant avec un handicap qui utilisent des langues autres que l'anglais.
- ◆ Les employés de l'État doivent s'assurer que les sites Web de l'État restent accessibles aux personnes handicapées chaque fois qu'ils ajoutent du contenu sur le site Web. L'annexe B du rapport complet contient plus d'informations sur l'accessibilité des sites Web.
- ◆ Le gouvernement de l'État devrait traduire tous les messages d'urgence en langue des signes américaine.
- ◆ Les organismes d'État devraient demander aux gens de sous-titrer tous les messages d'urgence importants. Faire écrire les sous-titres à une personne évite les erreurs dangereuses.
- ◆ Une personne doit revoir les sous-titres automatiques si les agences de l'État continuent d'utiliser les sous-titres automatiques.
- ◆ Les messages vidéo doivent avoir des sous-titres ajoutés en anglais. Les sous-titres aident les personnes malentendantes qui ne savent pas comment accéder aux sous-titres.

## Rapport 2023 sur l'Accès aux Langues du Bureau de l'Équité Raciale - Résumé En Langage Simple

- ◆ Les messages vidéo doivent également avoir des sous-titres codés. Les sous-titres aident les personnes qui utilisent des afficheurs braille à lire les messages.
- ◆ Le gouvernement de l'État devrait installer des boucles auditives dans au moins une salle de réunion de chaque bâtiment du gouvernement de l'État. Le gouvernement de l'État devrait s'assurer que tous les bâtiments gouvernementaux respectent les règles de la Loi sur les Américains vivant avec un handicap. Ceci est important pour que les personnes vivant avec un handicap puissent évacuer un bâtiment gouvernemental en toute sécurité.

### Recommandation sur une Politique Supplémentaire : Evaluation des Besoins en Matière de Liaison Multilingue

Les apprenants de langue anglaise sont des étudiants qui utilisent une langue autre que l'anglais. Le gouvernement fédéral a des règles sur l'enseignement de l'anglais aux apprenants. Les apprenants de langue anglaise doivent fréquenter la même école que les étudiants anglophones. Les apprenants de langue anglaise doivent apprendre les mêmes choses que les étudiants anglophones.

Les agents de liaison multilingues parlent anglais et d'autres langues. Ils travaillent dans les écoles pour aider les élèves apprenant l'anglais. Des agents de liaison multilingues aident les parents d'élèves apprenant l'anglais à comprendre les systèmes scolaires. Nous ne savons pas combien de liaisons multilingues le Vermont a besoin pour soutenir tous les apprenants de langue anglaise. L'Agence de l'éducation devrait étudier le nombre de liaisons multilingues dont le Vermont a besoin. La législature de l'État devrait donner à l'Agence de l'argent de l'éducation pour le faire. Le "Premier Rapport du Groupe de Travail sur L'équité Raciale" en parle aux pages 11 à 12. Le lien vers le "Premier Rapport du Groupe de Travail sur L'équité Raciale" est ici : [https://racialequity.vermont.gov/sites/reap/files/doc\\_library/RETF%20Report%201%20FINAL.pdf](https://racialequity.vermont.gov/sites/reap/files/doc_library/RETF%20Report%201%20FINAL.pdf) .

### Résumé des annexes en langage clair :

#### Annexe A : Glossaire

Le glossaire contient les définitions des mots utilisés dans le rapport. Il y a un résumé en langage simple du glossaire après cette section.

#### Annexe B : Ressources supplémentaires

L'annexe B du rapport complet contient des liens vers plus d'informations. Les sujets de l'annexe B comprennent :

- ◆ Ressources pour la planification des programmes d'accès linguistique.
- ◆ Ressources pour l'accès linguistique des personnes malentendantes.

## Rapport 2023 sur l'Accès aux Langues du Bureau de l'Équité Raciale - Résumé En Langage Simple

- ◆ Ressources pour suivre les règles de la Loi sur les Américains vivant avec un handicap.
- ◆ Ressources pour tester les sites Web pour voir si les personnes vivant avec un handicap peuvent les utiliser.
- ◆ Ressources pour demander aux gens de partager leurs opinions sur les plans d'accès linguistique.
- ◆ La meilleure façon d'utiliser Zoom/ZoomGov lorsque vous travaillez avec des interprètes en langue des signes.

### [Annexe C : Estimations de la population des personnes qui utilisent des langues autres que l'anglais au Vermont](#)

L'annexe C du rapport complet répertorie le nombre de réfugiés qui ont aménagé au Vermont entre 2012 et 2022. L'annexe C parle du Comité de Compétence Limitée en Anglais de l'Agence des Services Humains. Le Comité de Compétence Limitée en Anglais de l'Agence des Services Humains est un groupe d'employés de l'État qui partagent des informations sur les services d'accès linguistique. Les membres du Comité de Compétence Limitée en Anglais de l'Agence des Services Humains envisagent de changer le nom du comité. Ils veulent le changer en quelque chose d'autre que "Compétence limitée de l'anglais". Changer le nom montrera du respect pour les personnes qui utilisent des langues autres que l'anglais.

### [Annexe D : Modèles de Plans D'accès Linguistiques Minimum Recommandés](#)

Le résumé en langage clair de l'annexe D se trouve après le résumé en langage clair de l'annexe A. L'annexe D contient un exemple de plan d'accès linguistique que les agences de l'État peuvent utiliser. L'exemple de plan d'accès linguistique utilise les recommandations du Rapport d'accès linguistique.

### [Annexe E : Manuel des opérations d'accès au langage SharePoint du ministère du Travail](#)

L'annexe E du rapport complet contient un exemple de manuel des opérations d'accès linguistique du ministère du Travail du Vermont. L'annexe E du rapport complet contient plus d'informations sur le travail avec des interprètes.

### [Annexe F : Document de Synthèse de la Séance de Remue-méninges sur L'accès aux Langues D'avril 2022.](#)

L'annexe F du rapport complet contient les notes de la réunion d'avril 2022 sur l'accès linguistique. Les notices comprennent :

- ◆ Les sujets abordés lors de la réunion.
- ◆ Qui était à la réunion.
- ◆ Comment la réunion a été organisée.

## Annexe G : Résumé de L'estimation des Coûts de Traduction des Documents Vitaux des Agences du Pouvoir Exécutif

L'annexe G du rapport complet explique le projet de recherche documentaire vital du Bureau de l'équité raciale. Le Bureau de l'équité raciale n'a cherché que des documents vitaux dans la branche exécutive. L'annexe G explique combien d'argent la traduction de documents vitaux de la branche exécutive pourrait coûter. L'annexe G décrit les sommes d'argent que certaines parties du gouvernement de l'État ont dépensées pour les services d'accès linguistique dans le passé.

## Annexe A : Glossaire (Signification des Termes Importants)

**La loi pour les Américains vivant avec un handicap** (en anglais, Americans with Disabilities Act) – Une loi fédérale qui décrit comment les gouvernements, les entreprises et autres doivent traiter les personnes vivant avec un handicap. Consultez ce site Web pour connaître les règles d'accès linguistiques de La loi pour les Américains vivant avec un handicap : <https://www.ada.gov/resources/effective-communication/> .

**Autonomie communicative** - La capacité d'une personne à contrôler le sens et les sentiments de ses mots ou de ses signes. Une personne a une autonomie communicative lorsqu'elle travaille avec un interprète.

**Interprète** – Un interprète est formé pour communiquer les significations et les sentiments d'une personne qui utilise une langue à une personne qui utilise une autre langue. "L'interprétation" est ce que fait un interprète. Plus d'informations sur les différents types d'interprétation sur :

<https://www.ncihc.org/assets/documents/NCIHC%20Terms%20Final080408.pdf>.

**Compétence limitée en anglais** (en anglais Limited English Proficiency - LEP) - décrit les personnes qui ne comprennent pas ou ne parlent pas l'anglais ainsi que les personnes dont l'anglais est la langue maternelle.

**Services d'accès linguistique/Services d'assistance linguistique** – choses qui aident quelqu'un qui ne parle pas une langue à comprendre l'information. Voici des exemples de services d'accès linguistique/services d'assistance linguistique :

- ◆ Dire aux gens que le gouvernement peut payer un interprète pour les aider à communiquer.
- ◆ Demander un interprète pour aider un employé de l'État à parler avec quelqu'un qui parle une autre langue.
- ◆ Écrire ou signer des documents dans la langue qu'une personne comprend.
- ◆ Utiliser des technologies telles que les systèmes de boucle auditive pour aider une personne malentendante à mieux entendre.
- ◆ Utiliser des cartes « Je parle » pour savoir quelle langue une personne utilise, afin que quelqu'un puisse appeler un interprète pour elle.

**Accès significatif** – lorsqu'une personne qui ne comprend pas la langue dominante obtient les mêmes services gouvernementaux qu'une personne qui parle la langue dominante. Une personne obtient un accès significatif lorsqu'elle a une autonomie communicative.

**Langage clair** - une façon d'écrire en anglais qui est facile à lire et à comprendre. Plus d'informations sur : <https://www.plainlanguage.gov/resources/checklists/checklist/>.

**Traduction** - modification d'un document écrit, audio ou vidéo d'une langue à une autre langue. Vous avez besoin d'une vidéo d'une personne utilisant le langage des signes pour traduire un document écrit dans une langue signée.

**Interprétation vidéo à distance** - lorsqu'un interprète travaille dans un endroit différent des personnes qu'il aide à communiquer. Les interprètes vidéo à distance utilisent une webcam ou un smartphone pour envoyer une vidéo de l'interprète. Vous avez besoin d'une connexion Internet solide et fiable pour faire de l'interprétation vidéo à distance. Tout le monde doit pouvoir voir les mains d'une personne qui utilise le langage des signes. Les gens peuvent faire de l'interprétation vidéo à distance pour les langues parlées.

**Documents vitaux** – informations écrites qui sont importante pour comprendre un service gouvernemental. Voir « Documents vitaux » pour plus d'informations.

#### [Annexe D : Modèles De Plans D'accès Linguistiques Minimum Recommandés \(Résumé En Langage Clair\)](#)

Le Bureau de L'équité Raciale fait partie de l'Agence d'administration. L'exemple de plan d'accès linguistique suivant utilise toutes les recommandations du rapport 2023 sur l'accès linguistique du Bureau de L'équité Raciale. L'exemple ou le « modèle » de plan d'accès linguistique fonctionnera pour les agences de l'État similaires à l'Agence d'administration.

Les « services sans rendez-vous » ou « service au comptoir » consistent à se rendre dans un bureau de l'État et à demander l'aide des employés. La plupart des départements et bureaux de l'Agence d'administration n'offrent pas de services sans rendez-vous. Le Département des bibliothèques fait exception. Les bibliothèques sont des endroits importants où les gens peuvent trouver de l'aide avec les services gouvernementaux. Le Département des bibliothèques devrait créer son propre plan d'accès linguistique qui ajoute des éléments liés aux services sans rendez-vous. Il existe des parties facultatives d'un plan d'accès linguistique après le modèle de plan minimum. Les pièces optionnelles comprennent :

- ◆ Services sans rendez-vous/service au comptoir.
- ◆ Communications d'urgence.
- ◆ Informations sur la formation professionnelle et les tests.



Ce modèle de plan d'accès linguistique minimum peut changer si la législature de l'État ou le bureau du gouverneur établit de nouvelles règles d'accès linguistique. Les agences qui utilisent ce modèle de plan minimum peuvent ajouter le glossaire de l'annexe A pour définir les mots importants.

Dernière mise à jour du plan : mardi 23 janvier 2023

## 1. Énoncé des valeurs

L'Agence d'administration du Vermont supervise les fonctions du gouvernement de l'État. L'Agence d'Administration comprend 9 Départements et Bureaux. L'Agence d'administration fournit des services qui touchent tout le monde au Vermont. L'Agence d'administration s'engage à fournir des services d'assistance linguistique à toutes les personnes du Vermont. L'Agence d'administration s'engage à respecter les différences culturelles de tous les habitants du Vermont lorsqu'elle fournit une assistance linguistique.

## 2. Évaluation des besoins/plans de sensibilisation

L'Agence d'administration ne sait pas combien de personnes au Vermont utilisent des langues autres que l'anglais. L'Agence d'administration ne sait pas combien de personnes utilisent chaque langue en plus de l'anglais. L'Agence d'administration notera les données suivantes pour apprendre cette information :

- ◆ Quelle langue une personne utilise-t-elle lorsqu'elle demande une assistance linguistique.
- ◆ Le type de services d'assistance linguistique que l'Agence d'administration leur fournit.
- ◆ Combien cela coûte-t-il de donner aux gens des services d'accès linguistique.

L'Agence d'administration n'inscrira pas les informations personnelles au même endroit que les informations des services d'assistance linguistique. Les informations personnelles incluent des éléments tels que le nom ou la date de naissance de quelqu'un. La séparation des informations personnelles protège la vie privée des personnes.

L'Agence d'administration réexaminera ses services d'accès linguistique une fois par an pendant les 5 premières années. L'Agence d'administration réexaminera ses services d'accès linguistique une fois tous les 5 ans après les 5 premières années.

L'Agence d'administration demandera l'avis des personnes ayant des besoins linguistiques pour concevoir ses programmes d'accès linguistique. Les choses que l'Agence d'administration prévoit de faire pour contacter les personnes ayant des besoins d'accès linguistiques comprennent :

- ◆ Organiser des réunions en personne et en ligne pour discuter des besoins d'accès linguistique des personnes.

## Rapport 2023 sur l'Accès aux Langues du Bureau de l'Équité Raciale - Résumé En Langage Simple

- ◆ Fournir tous les services d'accès linguistique dont les personnes ont besoin pour participer aux réunions.
- ◆ Informer les gens sur les réunions d'accès linguistique sur le site Web de l'Agence d'administration.
- ◆ Traduire les annonces de la réunion en 14 langues écrites et une vidéo en Langage de signes Américain.
- ◆ Parler aux groupes communautaires qui desservent les personnes ayant un accès linguistique d'aider à promouvoir les réunions.
- ◆ Traduire les formulaires de commentaires et de plaintes sur l'accès linguistique en ligne en 14 langues, ainsi qu'une vidéo en langue des signes américaine.
- ◆ Conserver les pages de commentaires et de plaintes traduites sur le site Web de l'Agence d'administration pour aider à améliorer le plan d'accès linguistique à l'avenir.

### 3. Notification des Services

L'Agence d'administration indiquera aux gens comment accéder aux services d'assistance linguistique dans 14 langues écrites ainsi qu'aux vidéos en langue des signes américaine.

Les 14 langues écrites comprennent :

- ◆ Arabe
- ◆ Bosniaque
- ◆ Birman
- ◆ Dari
- ◆ Français
- ◆ Kirundi
- ◆ Traductions en chinois simplifié du chinois mandarin
- ◆ Népalais
- ◆ Pachtou
- ◆ Somali
- ◆ Espagnol
- ◆ Swahili
- ◆ Ukrainien
- ◆ Vietnamien

L'Agence d'administration publiera un avis de services d'assistance linguistique sur son site Web. L'avis sera affiché en haut de la page d'accueil en gros caractères faciles à lire. Le site Web affichera le lien vers chaque avis d'assistance linguistique traduit dans la langue dans laquelle il est traduit.

L'Agence d'administration informera les gens des services d'assistance linguistique gratuits chaque fois qu'elle enverra à une personne un courrier demandant une

réponse. L'avis de services d'assistance linguistique gratuits informera les personnes vivant avec un handicap sur les ressources de communication accessibles gratuites.

#### 4. Services d'assistance linguistique

Les employés de l'Agence de l'administration utiliseront des prestataires de services linguistiques formés pour aider les personnes ayant des besoins d'accès linguistique. Les employés de l'Agence de l'administration qui parlent d'autres langues en plus de l'anglais n'interpréteront ou ne traduiront pas pour quelqu'un à moins que le Département des ressources humaines ne s'assure qu'ils peuvent le faire. Les employés de l'Agence de l'administration qui parlent d'autres langues en plus de l'anglais n'auront pas à interpréter ou à traduire pour quelqu'un si cela enfreignait les règles du code de déontologie des employés de l'État du Vermont.

Chaque Département ou bureau de l'agence d'administration demandera à au moins deux employés d'être le point de contact pour les demandes d'assistance linguistique. Un employé sera la première personne que les gens pourront appeler s'ils ont besoin de services d'assistance linguistique. Le deuxième employé aidera si le premier employé n'est pas disponible. L'Agence d'administration laissera les départements et les bureaux embaucher de nouveaux employés si deux employés ne suffisent pas.

Les employés enverront aux gens des instructions pour le logiciel de visioconférence chaque fois qu'ils organiseront des visioconférences. L'Agence d'administration traduira les instructions du logiciel de réunion vidéo en 14 langues écrites ainsi qu'une vidéo en langue des signes américaine. Le site Web de l'Agence d'administration affichera les liens vers les instructions du logiciel de visioconférence dans la langue dans laquelle elles sont traduites.

#### Documents vitaux

L'Agence d'administration découvrira immédiatement quels documents sont des documents vitaux. Les documents vitaux seront toujours traduits dans une langue autre que l'anglais lorsqu'il y a :

- ◆ Au moins 1.000 personnes dans le Vermont qui parlent la langue.

OU

- ◆ 5% du nombre total de personnes au Vermont parlent la langue, selon le nombre le moins élevé.

Si des personnes demandent la traduction d'un document vital, l'Agence d'administration devra soit :

- ◆ Traduire le document vital dans la langue demandée.

OU

- ◆ Créer un résumé en langage simple du document vital, puis le traduire.

L'Agence d'administration rédigera des résumés plus courts en langage simple des longs documents avant de les traduire.

Chaque département ou bureau s'assurera qu'au moins un employé est chargé de tenir à jour les documents vitaux. L'employé examinera les documents vitaux au moins une fois par an. L'Agence d'administration mettra à jour les documents vitaux traduits chaque fois qu'elle mettra à jour le document vital original.

Le site Web de l'Agence d'administration affichera le lien Web vers un document traduit dans la langue dans laquelle le document est traduit.

### Site Web et communications électroniques

Tous les départements et bureaux mettront à jour leurs sites Web pour inclure un avis de services d'assistance linguistique. L'Agence d'administration traduira l'avis en 14 langues écrites ainsi qu'une vidéo en langue des signes américaine. Le site Web affichera les liens vers les messages de bienvenue traduits dans la langue des messages de bienvenue traduits.

L'Agence d'administration sait que Google Translate commet parfois des erreurs. L'Agence de l'administration mettra une déclaration qui explique les risques Google Translate sur son site Web. Une déclaration qui explique les risques est une « clause de non-responsabilité ». La clause de non-responsabilité de Google Traduction informera les utilisateurs des services d'accès linguistique gratuits. La clause de non-responsabilité sera sur le site Web près du bouton Google Translate. L'Agence d'administration traduira la clause de non-responsabilité de Google Translate en 14 langues écrites ainsi qu'une vidéo en langue des signes américaine. Le site Web affichera les liens vers les clauses de non-responsabilité traduites de Google Translate dans la langue de la clause de non-responsabilité traduite.

L'Agence d'administration s'assurera que ses sites Web sont accessibles aux personnes ayant une basse vision ou d'autres handicaps chaque fois qu'elle met à jour ses sites Web.

## 5. Formation des employés sur les services d'accès linguistique

Chaque département ou bureau disposera d'un manuel des opérations d'accès linguistique. Le manuel des opérations d'accès linguistique contiendra les informations dont les employés ont besoin pour fournir une assistance linguistique.

Chaque département ou bureau imprimera une copie du manuel des opérations d'accès linguistique. La copie imprimée peut être utile en cas de panne de courant ou d'interruption du service Internet.

Tous les employés de l'Agence d'administration recevront une formation d'accès linguistique une fois par an. La formation d'accès linguistique comprendra :

- ◆ Comment respecter les gens de cultures différentes.
- ◆ Comment travailler avec des interprètes et des traducteurs.
- ◆ Comment demander des services d'assistance linguistique à des contractants de l'État.

Un leader dans chaque ministère ou bureau s'assurera que tous ses employés reçoivent une formation sur les services d'accès linguistique.

Les employés qui s'occupent de la facturation seront formés pour établir des factures pour les services d'assistance linguistique. La formation des employés aidera à suivre les dépenses de l'Agence d'administration pour les services d'assistance linguistique. Les employés n'enregistreront pas d'informations personnelles au même endroit que les informations de facturation. Les informations personnelles incluent des éléments tels que les noms et les dates de naissance des personnes.

## 6. Évaluation du programme d'accès linguistique

Le gouvernement de l'État utilise la « responsabilité axée sur les résultats » pour dire s'il réussit à fournir des services. L'Agence d'administration utilisera des questions de « responsabilité axée sur les résultats » pour savoir si les programmes d'accès linguistique réussissent.

### Parties supplémentaires des plans d'accès linguistiques : Cartes "Je parle"

Les agences d'État qui offrent un service au comptoir peuvent ajouter les sections suivantes.

#### Ajout facultatif à la section 4. Services d'assistance linguistique : cartes "Je parle"

Les employés utiliseront des cartes "Je parle" pour savoir quelle langue une personne utilise. Tout bureau qui a des cartes "Je parle" aura un appareil avec une vidéo en langue des signes américaine d'une carte "Je parle". Les employés peuvent utiliser la carte vidéo « Je parle » en langue des signes américaine si quelqu'un vient au bureau et utilise la langue des signes américaine.

#### Facultatif pour l'ajouter à la section 5. Formation sur les services d'assistance linguistique : cartes "Je parle"

Les employés recevront une formation sur l'utilisation des cartes « Je parle » lors de leur formation annuelle d'accès linguistique.

L'agence d'État paiera une personne qui parle plusieurs langues pour se rendre à chaque bureau d'État une fois tous les trois mois. La personne fera semblant de ne pas connaître l'anglais. Ils verront dans quelle mesure les employés aident la personne à obtenir des services d'accès linguistique. Les employés qui ne réussissent pas bien

recevront une aide supplémentaire pour apprendre comment donner aux gens des services d'accès linguistique.

[Facultatif pour l'ajouter à la section 6. Évaluation du programme d'accès linguistique : service au comptoir/cartes "Je parle"](#)

Les agences d'État mesureront le succès du service au comptoir en utilisant des questions de responsabilité basées sur les résultats.

[Autres parties facultatives des plans d'accès linguistique : communications d'urgence](#)

Certaines agences de l'État communiquent aux personnes des informations relatives à leur sécurité dans les situations d'urgence. L'annexe D du rapport complet sur l'accès linguistique comprend un exemple de texte de plan d'accès linguistique pour les communications d'urgence.

[Autres volets facultatifs des plans d'accès linguistique : Éducation et formation professionnelles](#)

Certaines agences d'État ont des programmes de licences pour les emplois où les gens n'ont pas besoin d'utiliser l'anglais pour faire ces travaux. L'annexe D du rapport complet sur l'accès linguistique comprend un exemple de texte de plan d'accès linguistique pour la formation professionnelle et les tests. Les agences d'État doivent traduire ces documents de formation professionnelle et de test pour suivre les règles fédérales d'accès aux langues.