



La Food and Drug Administration

PLAN D'ACCÈS LINGUISTIQUE

2024



Plan d'accès linguistique de la FDA Mémo du commissaire de la FDA

29 juillet 2024

La diversité de notre nation est pleinement visible dans le fait que près de 68 millions d'Américains, soit environ un sur cinq, parlent une langue autre que l'anglais à la maison. Ceci est particulièrement important pour le travail mené par la Food and Drug Administration des États-Unis (FDA ou Agence). Ce travail implique la responsabilité essentielle qui vise à fournir des informations fiables et opportunes au public, y compris aux personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais (LEP) et aux personnes handicapées, afin qu'elles puissent prendre des décisions éclairées concernant leur santé. Cette responsabilité est pertinente pour la mission de l'Agence qui consiste à protéger la santé publique et est essentielle pour garantir que la FDA communique les informations et les actualités en matière de santé d'une manière qui soit également accessible au public.

La FDA a le plaisir de publier le plan d'accès linguistique 2024. Ce plan mis à jour est conforme au plan [d'accès linguistique 2023 du ministère de la Santé et des Services sociaux des États-Unis, Ordre exécutif 13985 \(« Promouvoir l'équité raciale et le soutien aux communautés mal desservies par le biais du Gouvernement fédéral »\)](#), articles 504 et 508 de la loi sur la réhabilitation de 1973 et le [Plan d'action pour l'équité du ministère de la Santé et des Services sociaux](#). Le plan 2024 de la FDA fournit des orientations pratiques et des étapes d'action pour l'Agence et ses programmes afin de garantir un meilleur accès à ses informations et services.

Le programme d'accès linguistique, dirigé par le Bureau de la santé des minorités et de l'équité en santé de la FDA, fait partie des efforts continus de l'Agence pour rendre les informations et les documents sur la santé accessibles aux populations ayant une maîtrise limitée de l'anglais et aux personnes handicapées.

La FDA s'efforce de plus en plus de promouvoir l'équité tout au long de ses travaux scientifiques. Cela implique des efforts non seulement pour accroître le recrutement des minorités, des femmes et des patients âgés dans les essais cliniques, mais également pour faire entendre la voix des populations sous-représentées dans le monde du développement des médicaments et des dispositifs. Une étape cruciale vers la réalisation de ces objectifs consiste pour la FDA à faire tout ce qu'elle peut pour garantir l'accès aux langues.

Je vous encourage à revoir le plan de la FDA et à participer aux efforts visant à accroître l'équité en santé dans le cadre de la tâche importante que l'Agence accomplit pour protéger et promouvoir la santé publique.

Sincèrement,

Robert M. Califf, M.D.
Commissaire aux aliments et drogues

la Food and Drug Administration des États-Unis .
10903 New Hampshire Avenue
Silver Spring, MD 20993
www.fda.gov

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

Résumé du Plan d'accès linguistique de la FDA

ÉLÉMENTS ET ÉTAPES D'ACTION

[ÉLÉMENT 1 : Évaluation : Besoins et capacité](#)

[ÉLÉMENT 2 : Services d'assistance linguistique en interprétation](#)

[ÉLÉMENT 3 : Traductions écrites](#)

[ÉLÉMENT 4 : Politiques, procédures et pratiques](#)

[ÉLÉMENT 5 : Notification de la disponibilité de l'assistance linguistique sans frais](#)

[ÉLÉMENT 6 : Formation du personnel](#)

[ÉLÉMENT 7 : Évaluation et responsabilité : Accès, qualité, ressources, rapports](#)

[ÉLÉMENT 8 : Consultations avec les partenaires des soins de santé et des services sociaux](#)

[ÉLÉMENT 9 : Informations numériques](#)

[ÉLÉMENT 10 : Garantir l'assurance et la conformité des bénéficiaires du financement du ministère de la Santé et des Services sociaux](#)

[ANNEXE A : Définitions](#)

[ANNEXE B : Ressources liées à l'accès linguistique](#)

INTRODUCTION :

En novembre 2023, le ministère de la Santé et des Services sociaux des États-Unis (HHS) a publié son plan d'accès linguistique mis à jour, se joignant aux agences du gouvernement fédéral pour donner la priorité à une communication équitable des services disponibles au public. Le plan HHS exige également que la Food and Drug Administration (FDA) et d'autres agences HHS élaborent un plan d'accès linguistique spécifique à l'agence qui met en œuvre les 10 éléments établis dans le plan HHS.

Ce plan d'accès linguistique de la FDA prend en charge le plan HHS et constitue une mise à jour du plan d'accès linguistique de la FDA publié en 2013. De plus, le plan a été mis à jour pour garantir que l'agence offre un accès significatif aux personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais (LEP) face aux programmes et activités administrés et financés par le HHS conformément au titre VI et à l'article 1557, aux ordres exécutifs 13166, 13985, 13995, 14031 et 14091, ainsi qu'au plan d'action pour l'équité du HHS, qui a été [mis à jour en 2023](#).

En outre, l'article 504 de la loi sur la réhabilitation exige que les agences fédérales prennent les mesures appropriées pour garantir qu'elles offrent aux personnes handicapées une chance égale de participer et d'avoir accès aux avantages et services du programme. Les dispositions comprennent des formats de communication efficaces qui sont accessibles aux personnes ayant des troubles de la communication, tels que des déficiences visuelles ou auditives.

Le plan d'accès linguistique de la FDA soutient également l'objectif global du HHS consistant à éliminer les obstacles à l'égalité des chances auxquels les communautés mal desservies peuvent être confrontées et garantit l'accès à des services d'assistance linguistique (LAS) opportuns et de qualité pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais.

Lorsque la FDA a annoncé le premier plan d'accès linguistique de l'agence en 2013, le nombre de personnes aux États-Unis qui parlaient une langue autre que l'anglais à la maison était d'environ 61,8 millions. En 2019, selon le recensement américain, ce nombre était passé à 68,7 millions de personnes, soit environ 1 personne sur 5 vivant aux États-Unis.

Dans l'article 1138, [*Assurer l'accès à des informations adéquates sur les produits médicaux pour tous, avec un accent particulier sur les sous-populations sous-représentées, y compris les sous-groupes raciaux*](#), de la loi de 2012 sur la sécurité et l'innovation de la Food and Drug Administration, la FDA a conclu que « d'abord parmi les défis liés à la communication avec les sous-populations sous-représentées et les sous-groupes raciaux figurent les problèmes liés à la maîtrise limitée de l'anglais, aux connaissances en matière de santé et à la nécessité d'une sensibilisation ciblée auprès des consommateurs, des patients et des praticiens de la santé. »

La FDA est chargée de protéger la santé publique en garantissant la sûreté, l'efficacité et la sécurité des médicaments humains et vétérinaires, des produits biologiques et des dispositifs médicaux ; et en garantissant la sécurité de l'approvisionnement alimentaire, des produits cosmétiques et des produits émetteurs de radiations de notre pays. La FDA est également chargée de réglementer la fabrication, la commercialisation et la distribution des produits du tabac afin de protéger la santé publique et de réduire la consommation de tabac chez les mineurs. Avec cette responsabilité, la FDA a augmenté la

quantité d'informations qu'elle fournit dans plusieurs langues en fournissant des traductions de qualité via des canaux de communication écrits, électroniques et autres pour garantir que les informations de la FDA parviennent aux communautés ciblées avec une maîtrise limitée de l'anglais.

RÉSUMÉ DU PLAN D'ACCÈS LINGUISTIQUE DE LA FDA :

Parallèlement à la publication du premier plan d'accès linguistique de la FDA en 2013, la FDA a créé le Comité directeur de l'accès linguistique de la FDA (LASC). Le LASC, dirigé par le Bureau de la santé des minorités et de l'équité en santé (OMHHE) de la FDA, comprend des représentants des centres et des bureaux de la FDA et a aidé à guider les efforts d'accès linguistique de l'agence dans la communication avec divers publics de la FDA, notamment les consommateurs, les patients, les professionnels de la santé, les vétérinaires professionnels, les industriels et autres.

Ce plan trace la voie à suivre pour que la FDA continue de renforcer et d'élargir ses efforts d'accès linguistique afin de faire progresser la mission de la FDA et l'engagement de l'agence à fournir des aménagements raisonnables et un accès significatif pour les personnes handicapées et les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais.

Le plan d'accès linguistique 2024 de la FDA continuera de tirer parti du LASC dirigé par l'OMHHE pour faire progresser les 10 éléments décrits par le HHS dans son plan d'accès linguistique 2023.

Les éléments, tels qu'énumérés dans le plan d'accès linguistique du HHS, sont les suivants :

1. Évaluation des besoins et des capacités
2. Services d'assistance linguistique en interprétation
3. Traductions écrites
4. Politiques, procédures et pratiques
5. Notification de la disponibilité de l'assistance linguistique sans frais
6. Formation du personnel
7. Évaluation et responsabilité : Accès, qualité, ressources, rapports
8. Consultations avec les partenaires des soins de santé et des services sociaux
9. Informations numériques
10. Garantir l'assurance et la conformité des bénéficiaires du financement du ministère de la Santé et des Services sociaux

Élément 1 – Évaluation : Besoins et capacité

La FDA prendra régulièrement des mesures pour évaluer les besoins en matière d'assistance linguistique de ses patients et consommateurs (clients) actuels et potentiels afin d'éclairer la politique, les processus et la budgétisation nécessaires pour accroître la sensibilisation et la mise en œuvre de services d'assistance linguistique qui augmentent l'accès aux programmes, activités, et services de la FDA pour les populations ayant maîtrise limitée de l'anglais et pour les personnes handicapées.

Cette évaluation peut inclure 1.) l'identification des langues non anglaises, y compris la langue des signes américaine (ASL) ou d'autres langues des signes, parlées par la population susceptible d'accéder ou d'avoir autrement besoin et éligible aux services de l'agence, et 2.) les obstacles - y compris les obstacles liés aux ressources - empêchant l'agence de fournir une interprétation et une communication écrite efficaces avec les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et les personnes handicapées.

Étapes d'action

1. L'OMHHE de la FDA participera régulièrement à au moins une séance d'écoute non-FDA, organisée par une agence particulière ou le HHS dans son ensemble, et/ou organisera une séance d'écoute spécifique à la FDA pour en savoir plus sur les défis et les opportunités d'amélioration des efforts d'accès linguistique de l'agence, et consultera des experts en la matière pour déterminer si le programme d'accès linguistique actuel de l'agence est efficace et conforme à l'article 1557, ainsi qu'à ce plan d'accès linguistique. L'agence envisagera également d'autres méthodes pour recueillir l'avis du public, notamment des enquêtes ou des audits.
2. L'OMHHE de la FDA participera régulièrement à au moins un groupe de travail sur l'accès linguistique inter-agence et/ou intra-agence, tel que le Comité directeur de l'accès linguistique du HHS, pour identifier les méthodes permettant d'améliorer les compétences de l'agence en ce qui concerne la fourniture de services d'assistance linguistique, tels que l'embauche et le soutien équitable de personnels qualifiés bilingues et multilingues, ainsi que le personnel maîtrisant l'ASL, pour assurer une communication directe « dans la langue » et garantir également la disponibilité et l'utilisation efficace des services contractuels d'interprétation et de traduction.
3. Sur une base continue, l'OMHHE de la FDA et le LASC recommanderont des politiques ou des pratiques nouvelles ou modifiées qui garantissent que les services d'assistance linguistique sont adéquats pour répondre aux besoins des clients et conseilleront les responsables de l'agence sur la mise à jour du plan d'accès linguistique de la FDA, selon les besoins.

Élément 2 - Services d'assistance linguistique en interprétation

Les services d'interprétation sont essentiels pour garantir un accès significatif et une égalité des chances de participer pleinement aux services, activités, programmes ou autres avantages administrés ou financés par la FDA. Le personnel doit s'assurer que tous les interprètes qu'il utilise sont qualifiés pour fournir le service, comprennent et appliquent les exigences en matière d'éthique des interprètes et de confidentialité des clients. La FDA prendra des mesures pour identifier les services d'assistance linguistique en interprétation (par exemple, en face à face, virtuels [vidéos/webinaires] et/ou rencontres téléphoniques) demandés, qui répondent aux besoins identifiés dans l'élément 1. La définition d'un interprète qualifié se trouve à l'annexe A.

L'assistance linguistique peut être fournie par divers moyens, notamment par un personnel qualifié bilingue et multilingue et par des interprètes qualifiés fournissant une interprétation en personne, par téléphone, à distance, par vidéo ou tout autre type d'interprétation.

La FDA répondra de manière rapide et efficace aux personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et aux personnes handicapées qui contactent l'agence pour demander de l'aide ou des informations.

Étapes d'action :

1. L'OEA de la FDA a établi des procédures à l'échelle de l'agence pour fournir des services d'interprétation en temps opportun entre les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et les personnes handicapées et la FDA. Les procédures doivent aborder les différentes méthodes permettant de fournir des services d'interprétation efficaces, y compris la voix et la vidéo à distance.
2. La FDA identifiera les points de contact de l'agence (POC) qui sont responsables du développement et de l'administration d'un programme d'interprétation vocale et vidéo à distance garantissant que les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais savent que la FDA fournira des services d'interprétation gratuitement et fournira des conseils sur la manière d'obtenir les services de l'interprète de l'agence, chaque fois qu'ils sont disponibles. De tels programmes devraient tenir compte du fait que l'essor des systèmes d'invite vocale intégrée (IVP) a rendu plus difficile pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais de passer par diverses « arborescences téléphoniques » pour accéder à un interprète. Par conséquent, la FDA devrait explorer d'autres options permettant aux clients d'accéder plus directement aux services linguistiques.
3. La FDA prendra des mesures, avec le soutien du LASC, pour développer une stratégie visant à évaluer la disponibilité des services téléphoniques, un programme d'interprétation vocale et vidéo à distance pour les bureaux ouverts au public et développera des méthodes et des mécanismes pour garantir que les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais sont conscientes que la FDA fournira des services d'interprète sans frais et des conseils sur la façon d'obtenir les services d'interprète de l'agence, lorsqu'ils sont disponibles.
4. La FDA développera des méthodes pour suivre et signaler le nombre de demandes de services d'interprétation, le type d'interprétation demandé, les langues demandées et le temps de réponse dans lequel l'interprétation a été fournie. La FDA analysera également les données des demandes par rapport aux données de recensement des zones desservies.

5. À chaque exercice financier, la FDA doit soumettre une justification budgétaire pour la sensibilisation aux services d'interprétation disponibles.
6. L'OMHHE de la FDA, avec le soutien du LASC, maintiendra une liste de personnel qualifié bilingue, multilingue et en langue des signes, capable de fournir des services d'interprétation compétents.
7. La FDA envisagera d'établir une liste de tous les contacts et autres ressources disponibles pour les bureaux et centres de l'agence qui sont qualifiés pour fournir des services d'interprétation sur site (OSI), d'interprétation par téléphone (OPI) et d'interprétation vidéo à distance (VRI). aux personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et aux personnes handicapées qui ont besoin d'une interprétation en langue des signes et qui recherchent des informations ou un accès aux programmes et activités de l'agence.
8. La FDA élaborera des critères pour évaluer le personnel bilingue ou le personnel d'interprétation en langue des signes pour leur capacité à fournir des services d'interprétation et garantira que ces employés soient rémunérés de manière appropriée s'ils sont appelés à fournir des services d'interprétation. La FDA envisagera également d'élaborer des critères pour attribuer des points dans les décisions d'embauche aux candidats bilingues et multilingues. Il est déconseillé de recourir largement au personnel bénévole en lieu et place d'interprètes professionnels.
9. L'OEA de la FDA, en collaboration avec LASC, développera un mécanisme de suivi et d'évaluation des services d'interprétation.
10. La FDA établira un point de contact pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais, comme une adresse e-mail officielle ou un numéro de téléphone, pour accéder à ce service et garantira que ces informations sont facilement accessibles au public.
11. Le Bureau des aménagements raisonnables de la FDA poursuivra ses efforts en vue de garantir que les services d'interprétation soient accessibles aux personnes handicapées, y compris celles qui sont sourdes ou malentendantes ou qui ont d'autres handicaps liés à la communication. Cela peut inclure la fourniture d'une interprétation en langue des signes, de sous-titres ou d'un support de communication accessible supplémentaire. Quelques exemples de modes de communication visuelle courants se trouvent dans la source suivante : [*Fiche commerciale de l'ADA : Communiquer avec des personnes sourdes ou malentendantes en milieu hospitalier.*](#)
12. Des services d'interprétation ASL pour les personnes handicapées peuvent être demandés auprès du [Bureau des aménagements raisonnables de la FDA](#).

Élément 3 - Traductions écrites

La FDA s'efforcera d'identifier, de traduire et de rendre accessibles sous divers formats, y compris les médias imprimés, en ligne et électroniques, les documents vitaux (voir Annexe A), y compris les informations importantes sur le consommateur/patient, dans un format accessible, en des langues autres que l'anglais, conformément aux évaluations des besoins et des capacités réalisées dans le cadre de l'élément 1.

Aux fins de ce plan d'accès linguistique, au minimum, un avis sur les droits à la non-discrimination et la disponibilité d'une langue gratuite et de tout service auxiliaire approprié sera fourni dans les 15 principales langues parlées par les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais.

La FDA donnera la priorité à la traduction de documents vitaux ou d'autres informations critiques en matière de santé publique (en particulier lors d'urgences de santé publique) sur la base d'évaluations des besoins et des capacités et élaborera des stratégies de traduction adaptées au support de distribution. Les documents traduits doivent être faciles à comprendre par les publics visés et fournis en temps opportun, en laissant du temps pour l'interprétation. Les questions de langage simple, de communication culturelle et de connaissance en matière de santé doivent être prises en compte pour tous les documents, y compris lorsque le document est initialement rédigé en anglais.

Pour améliorer les communications culturelles et l'exactitude des traductions, la FDA devrait faire appel à des traducteurs et réviseurs qualifiés possédant les qualifications suivantes :

- Un diplôme ou un certificat universitaire en traduction dans la combinaison et la direction linguistiques requises.
- Certification par une association ou un syndicat de traduction professionnelle, telle que l'American Translators Association (ATA) ou un autre organisme de certification de traduction dans la combinaison et la direction linguistique requises, le cas échéant. Lorsque la certification n'est pas disponible dans une combinaison linguistique spécifique et dans la direction requise (par exemple, de l'anglais vers une langue autochtone), d'autres exigences minimales peuvent être utilisées pour évaluer la qualification, y compris les années d'expérience, les références de personnes qualifiées pour attester de la qualité de leur travail, etc.
- Au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans un poste de salarié ou en tant qu'indépendant à temps plein dédié à la traduction, effectuant un travail dans la combinaison et la direction linguistiques requises.

En plus de cette expérience, le traducteur doit avoir une expertise professionnelle dans le ou les sujets qui seront traduits en démontrant une formation ou une expérience professionnelle pertinente dans ces sujets.

La traduction automatique, d'autres applications d'intelligence artificielle ou des logiciels conçus pour convertir un texte écrit d'une langue à une autre ne doivent pas être utilisés sans qu'un traducteur humain qualifié ne révise le texte avant qu'il n'atteigne le public visé.

Les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et/ou ayant certains troubles de la communication qui souhaitent accéder aux services de la FDA peuvent ne pas savoir lire et écrire dans la langue écrite

prédominante de leur pays d'origine, ou leurs langues peuvent ne pas avoir de forme écrite, de sorte que le matériel traduit ne constituera pas un moyen efficace de communiquer avec eux. La FDA souhaitera peut-être envisager une traduction à vue, une interprétation ou une communication audio/vidéo et devrait également demander aux individus quelle est leur méthode préférée pour recevoir des informations qui sont généralement disponibles sous forme écrite.

Étapes d'action :

1. L'OEA a développé un programme pour les bureaux et les centres afin de garantir que les personnes participant ou tentant de participer à des programmes et activités financés ou administrés par la FDA bénéficient de services d'assistance linguistique écrite conformément aux besoins, à la capacité, à l'évaluation de l'agence et à ce plan.
2. La FDA, par l'intermédiaire du LASC, identifiera les documents de la FDA les plus appropriés pour la traduction et identifiera les compétences d'alphabétisation des personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais au sein de certaines communautés, leurs langues préférées et la fréquence de leurs contacts avec l'agence en fonction des besoins, des capacités, évaluation et de ce plan.
3. Chaque année fiscale, l'OMHHE de la FDA, avec le soutien du LASC, soumettrons une justification budgétaire pour la production et la distribution de documents clés traduits et d'autres informations essentielles sur la santé publique.
4. Le LASC devrait soutenir les efforts de l'OEA à identifier et créer un index décrivant les documents déjà disponibles dans des langues autres que l'anglais, y compris la langue des signes américaine, et le publier sur un site Web accessible au public. Le LASC aidera l'OEA à réviser l'index selon les besoins afin de garantir la qualité et la clarté du langage ainsi que la mise à jour de l'index en conséquence. Si nécessaire, la FDA fera appel à un tiers qualifié pour vérifier l'exactitude, la lisibilité, la facilité d'utilisation et la réactivité culturelle des traductions.
5. L'OEA devrait identifier le personnel responsable de la gestion du/des contrat(s) de traduction et d'interprétation de l'agence et partager leurs coordonnées avec les gestionnaires et le personnel qui communiquent avec le public.
6. L'OMHHE de la FDA et la FDA OEA, avec le soutien du LASC, élaboreront une stratégie visant à proposer des documents écrits traduits dans d'autres formats tels que l'audio, la vidéo avec sous-titres, la vidéo avec la langue des signes, l'infographie, etc., pour les personnes ayant des capacités d'alphabétisation limitées ou des troubles de la communication, et pour celles dont la langue n'a pas de forme écrite.
7. Tout le contenu traduit en ligne doit être conforme à l'article 508 de la loi sur la réadaptation et observer les exigences de la loi sur l'expérience numérique intégrée du 21^e siècle ([21st Century Integrated Digital Experience Act](#)).

Élément 4 - Politiques, procédures et pratiques

Le FDA LASC examinera chaque année et, si nécessaire, mettra à jour et recommandera des politiques, procédures et pratiques afin de s'assurer que le personnel de la FDA prend des mesures raisonnables pour garantir que les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et les handicapées ont plein accès aux informations vitales sur la santé des produits réglementés par la FDA.

La FDA établira et maintiendra les méthodes conçues pour mettre en œuvre et améliorer les services d'assistance linguistique au sein de l'agence. La FDA devrait utiliser les résultats de l'évaluation de l'élément 1 pour élaborer des politiques, procédures et pratiques qui favorisent l'accès linguistique pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et les handicapées.

Étapes d'action

1. L'OMHHE de la FDA participera à au moins un groupe de travail inter- et/ou intra-agences qui se concentre, au moins en partie, sur l'identification et la mise en œuvre de pratiques efficaces pour améliorer l'accès linguistique des personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais.
2. L'OMHHE de la FDA, en coordination avec le LASC, élaborera, examinera et, si nécessaire, fera des recommandations pour mettre à jour les politiques, procédures et pratiques de mise en œuvre afin de s'assurer que l'agence prend des mesures raisonnables pour fournir aux personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et aux clients handicapés qui ont besoin d'aides ou de services auxiliaires pour une communication efficace sur les programmes et activités financés ou administrés par la FDA dans le but d'avoir un accès significatif aux informations vitales sur la santé pour les produits réglementés par la FDA.
3. Le LASC soutiendra l'examen des documents pour s'assurer qu'ils sont conformes aux [Normes nationales pour des services culturellement et linguistiquement appropriés \(CLAS\) dans le domaine de la santé et des soins de santé](#).
4. L'OMHHE, avec le soutien du LASC, recommandera au Comité directeur de l'accès linguistique du HHS des politiques et procédures, en soulignant celles qui pourraient être plus efficaces ou efficaces si elles étaient adoptées à l'échelle du ministère ou du gouvernement. Le Comité directeur de l'accès linguistique inclura ces informations dans le rapport d'avancement annuel.
5. L'OMHHE et le LASC collecteront et partageront régulièrement des mesures pour surveiller la mise en œuvre et l'efficacité du plan d'accès linguistique de la FDA. Cela peut inclure, sans s'y limiter : l'identification des langues les plus fréquemment rencontrées par le personnel de la FDA qui travaille avec le public, l'identification de la manière dont les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais préfèrent communiquer avec la FDA (que ce soit par téléphone, en personne, par correspondance, sur le Web, etc.), l'examen des activités des bureaux liées à l'accès linguistique et la tenue d'un inventaire du personnel qui a suivi une formation sur l'accès linguistique.

Élément 5 - Notification de la disponibilité des services d'assistance linguistique sans frais

La FDA prendra des mesures raisonnables pour garantir un accès significatif à ses programmes et activités, notamment en informant de manière proactive les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et les handicapées, qui sont des clients actuels ou potentiels (patients et consommateurs) que l'assistance linguistique est disponible gratuitement. Au minimum, la FDA doit fournir des informations sur les droits à la non-discrimination et la disponibilité de l'assistance linguistique et des aides auxiliaires dans les 15 langues les plus couramment parlées dans l'État selon les données pertinentes les plus récentes des États-Unis. Bureau de recensement.

Étapes d'action

1. L'OMHHE de la FDA, avec le soutien du LASC, élaborera une stratégie pour informer les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et les handicapées qui contactent l'agence ou sont contactées par l'agence qu'une assistance linguistique leur est proposée gratuitement. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, la fourniture d'informations sur la disponibilité des services linguistiques dans le cadre des options initiales enregistrées sur la ligne téléphonique de la FDA (1-888-463-6332).
2. L'OMHHE de la FDA, avec le soutien du LASC, élaborera une stratégie de distribution et de mise à disposition de ressources, telles que les *directives du ministère à l'intention des bénéficiaires de l'aide financière fédérale concernant l'interdiction du titre VI contre la discrimination fondée sur l'origine nationale affectant les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais* (Directives HHS LEP) et les directives fédérales en langage simple, directement et sur Internet à tous les bénéficiaires, fournisseurs, entrepreneurs et vendeurs actuels.
3. La FDA élaborera et affichera de manière visible un texte informant les publics visés qu'une assistance linguistique est disponible gratuitement et comment l'obtenir sur : les documents vitaux, les pages Web actuellement disponibles en anglais uniquement ou uniquement dans un nombre limité de langues non anglaises, l'assistance technique et les supports de sensibilisation, ainsi que d'autres documents.
4. L'OMHHE de la FDA, avec le soutien du LASC, élaborera une stratégie continue pour fournir des informations et une assistance technique aux entités financées par la FDA afin de leur faire prendre conscience que les services d'assistance linguistique doivent être fournis gratuitement à ceux qui en ont besoin, conformément au Titre VI et à l'article 1557.
5. L'OMHHE de la FDA, avec le soutien du LASC, soumettra une justification budgétaire sur la sensibilisation aux services d'assistance linguistique disponibles.
6. La FDA soulignera la disponibilité de documents destinés aux consommateurs dans un langage simple et dans des langues autres que l'anglais sur les sites Web des ministères et veillera à ce que ces documents informent les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais que des services d'assistance linguistique sont disponibles.

Élément 6 - Formation du personnel

La FDA offrira aux employés une formation si nécessaire afin d'accroître la sensibilisation aux efforts de la FDA à soutenir l'accès linguistique. La formation proposée renforcera la capacité et l'aptitude des employés de la FDA à communiquer efficacement avec les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et les handicapées ainsi qu'à sensibiliser sur l'importance de communiquer efficacement avec ces personnes dans les programmes et activités de sensibilisation de la FDA.

La formation du personnel peut inclure les éléments suivants :

- a. Obligations légales du ministère et de l'agence de fournir des services d'assistance linguistique.
- b. Ressources d'accès linguistique et points de contact désignés du ministère et de l'agence.
- c. Identifier les besoins linguistiques des personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et des personnes handicapées.
- d. Travailler avec un interprète en personne ou au téléphone.
- e. Demander des documents à traduire.
- f. Accéder et fournir des services d'assistance linguistique par l'intermédiaire d'employés multilingues, d'interprètes et de traducteurs internes ou de personnel contractuel.
- g. Devoirs de responsabilité professionnelle à l'égard des personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais.
- h. L'éthique de l'interprète.
- i. Suivre l'utilisation des services d'assistance linguistique.
- j. Conseils pour fournir des services d'assistance linguistique utiles aux personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais.
- k. Comment demander des services de traduction et d'interprétation.
- l. Comment le public peut demander des services d'assistance linguistique ou déposer une plainte.

Une formation en ligne sera régulièrement accessible pour tous les employés.

Étapes d'action

1. L'OMHHE de la FDA, avec le soutien du LASC, travaillera avec les bureaux de gestion et de communication de l'agence pour informer les employés que la FDA fournit des services d'assistance linguistique et expliquer comment les employés peuvent fournir cette assistance, y compris comment contacter le bureau ou l'entité chargé de garantir la disponibilité des services d'assistance linguistique. L'OMHHE de la FDA informera également les employés du plan d'accès linguistique de la FDA.
2. L'OMHHE de la FDA, avec le soutien du LASC, élaborera une stratégie de diffusion de matériel de formation, qu'il soit nouvellement développé ou préexistant, qui aide la direction et le personnel à obtenir et à fournir une communication efficiente aux personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais.
3. L'OMHHE de la FDA, avec le soutien du LASC, développera une page Web interne dédiée qui servira de référentiel de ressources et d'opportunités de formation liées aux services d'assistance linguistique.

4. L'OMHHE de la FDA, avec le soutien du LASC, surveillera régulièrement l'efficacité des formations d'assistance linguistique et consultera des experts en la matière pour faire des recommandations sur les formations de la FDA qui devraient être mises à la disposition du personnel.

Élément 7 - Évaluation et responsabilité : Accès, qualité, ressources, rapports

L'OMHHE de la FDA, avec le soutien du LASC, surveillera régulièrement et évaluera chaque année les services d'assistance linguistique disponibles pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et les handicapées, tiendra un registre précis des services d'assistance linguistique fournis par l'agence, documentera les ressources financières et humaines consacrées à la fourniture d'une assistance linguistique et rendra compte chaque année des progrès réalisés afin de mettre pleinement en œuvre le plan d'accès linguistique du HHS 2023.

L'évaluation peut inclure l'efficacité, la qualité et la disponibilité des services d'accès linguistique de la FDA, y compris le temps d'attente des clients, la qualité des traductions écrites et de l'interprétation, l'utilisation des canaux de communication appropriés, les obstacles à la fourniture de services et la satisfaction globale des clients.

Étapes d'action :

1. L'OMHHE de la FDA et la FDA OEA, en coordination avec le LASC, surveilleront régulièrement et évalueront chaque année les pratiques et procédures pertinentes, en se concentrant sur les progrès réalisés par la FDA pour améliorer et garantir la qualité et l'exactitude des services d'assistance linguistique fournis aux personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et aux handicapées, tout en relevant les défis.
2. L'OMHHE de la FDA, en coordination avec le LASC, travaillera à la mise en œuvre de méthodes permettant de mesurer les améliorations de l'accès linguistique dans les programmes et activités individuels et prendra des mesures pour garantir que ces informations sont collectées d'une manière qui augmente la comparabilité, l'exactitude, la cohérence entre les programmes et activités et prend en compte les conseils fournis par le comité directeur d'accès linguistique du HHS.
3. L'OMHHE de la FDA, en coordination avec le LASC, rendra compte chaque année au Comité directeur d'accès linguistique du HHS des progrès de l'agence dans la mise en œuvre de chaque élément de ce plan, des pratiques efficaces et des obstacles à l'amélioration des services d'accès linguistique, conformément aux délais de rapport du Comité directeur d'accès linguistique du HHS.
4. L'OMHHE de la FDA, avec le soutien du LASC, traitera les plaintes concernant les services d'assistance linguistique reçues, dans les meilleurs délais, et conservera un enregistrement de la résolution de ces plaintes.

Élément 8 - Consultations avec les partenaires des soins de santé et des services sociaux

Le personnel d'engagement des parties prenantes/patients de la l'OEA de la FDA, soutenu par l'OMHHE, s'engagera dans un dialogue approfondi avec les partenaires des soins de santé et des services sociaux, les consommateurs et les patients conformément à la présente politique et à d'autres politiques fédérales, pour identifier les besoins d'accès linguistique des personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et les personnes handicapées, mettre en œuvre des stratégies d'accès linguistiques appropriées pour garantir que les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et les personnes handicapées bénéficient d'un accès significatif conformément aux évaluations des besoins des clients et des capacités de l'agence, et évaluer les progrès réalisés de manière continue. Les informations obtenues auprès des partenaires du secteur de la santé et des services sociaux, y compris les consommateurs et les patients, peuvent être essentielles pour que la FDA puisse évaluer de manière adéquate les besoins, la capacité et l'accessibilité au titre des éléments 1 et 7 de ce plan. Les partenaires du secteur de la santé et des services sociaux, les consommateurs et les patients peuvent fournir à la FDA des données qualitatives et de première main sur le besoin de services d'accès linguistique.

Étapes d'action

1. Le Bureau des affaires extérieures de la FDA, soutenu par l'OMHHE, sera chargé d'identifier et de développer des opportunités pour inclure les partenaires des soins de santé et des services sociaux (ainsi que les consommateurs et les patients) dans l'élaboration de politiques et de pratiques qui améliorent l'accès aux programmes et activités de l'agence pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et les personnes handicapées.
2. L'OMHHE de la FDA planifiera et coordonnera les conversations avec les prestataires de soins de santé et des services sociaux (y compris les consommateurs et les patients) afin d'évaluer l'adéquation, l'accessibilité, l'exactitude, la pertinence culturelle et la qualité globale des services d'accès linguistique de la FDA.
3. L'OMHHE de la FDA partagera les plans et ressources d'accès linguistique du HHS et de la FDA avec les prestataires de soins de santé et des services sociaux, les consommateurs et les patients, de manière accessible et sollicitera leurs avis. Intégrer les avis des intervenants du secteur de la santé dans le plan d'accès linguistique de la FDA, selon le cas et conformément à ce plan.
4. L'OMHHE de la FDA participera chaque année à au moins une séance d'écoute, qu'elle soit organisée par une agence particulière ou par le HHS dans son ensemble, afin de découvrir les moyens d'améliorer le programme d'accès linguistique de l'agence. Ces séances d'écoute peuvent déboucher sur des mesures concrètes à prendre par la FDA.
5. L'OMHHE de la FDA publiera le plan d'accès linguistique et les ressources de la FDA sur le site Web de la FDA dans des formats accessibles et dans plusieurs langues, ainsi que les coordonnées pour recevoir des questions et avis. Dans la mesure du possible, la FDA devrait partager les données et informations pertinentes relatives à l'accès linguistique avec les partenaires du

secteur de la santé et des services sociaux.

Élément 9 - Informations numériques

L'OEA Web Council, avec le soutien du FDA LASC, élaborera et mettra en œuvre des politiques écrites et des procédures stratégiques spécifiques pour garantir que, conformément aux évaluations des besoins de la population ayant une maîtrise limitée de l'anglais, les besoins des personnes handicapées, la capacité de l'agence et les informations numériques sont appropriées, disponibles et facilement accessibles aux personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais ayant besoin de services d'assistance linguistique dans des langues autres que l'anglais.

Description :

Pour garantir que les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais ont un accès numérique/en ligne aux informations et services du programme dans la langue et pour garantir qu'elles connaissent et peuvent obtenir l'assistance linguistique nécessaire pour accéder aux informations et services importants du programme, l'OEA de la FDA, avec le soutien du FDA Web Council et du LASC, sera chargé d'établir et de maintenir une infrastructure conforme à la Loi sur l'expérience numérique intégrée du 21^e siècle (IDEA) afin de distribuer efficacement des informations dans la langue en ligne de manière à promouvoir un accès significatif pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais. En outre, la FDA OEA, avec le soutien du LASC, surveillera régulièrement l'efficacité, la qualité, la lisibilité et l'accessibilité des documents traduits sur le site Web de la FDA.

Les responsables du site Web du centre de la FDA sont encouragés à travailler avec leur personnel de contenu Web interne et les représentants du LASC pour évaluer et surveiller périodiquement le contenu numérique traduit afin d'améliorer l'accès effectif pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais. La FDA maintiendra un inventaire mis à jour des pages Web traduites, des fichiers PDF et des ressources multimédias (graphiques, vidéos, images, etc.).

La FDA continuera de se conformer à l'article 508 de la Loi sur la réhabilitation de 1973 (article 508), qui exige que les agences fédérales s'assurent que leurs technologies d'information et de la communication, y compris les sites Web, documents électroniques et les applications logicielles, soient accessibles aux personnes handicapées. Les composants doivent travailler avec les gestionnaires de programme de la Section 508 et/ou l'équipe/les gestionnaires du site Web de la FDA pour garantir que le contenu numérique traduit répond aux exigences de la Section 508.

En plus des exigences de l'article 508, l'article 504 exige que le HHS/FDA prenne des mesures pour assurer une communication efficace avec les personnes handicapées, y compris les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais, en fournissant des aides auxiliaires appropriées, en appliquant les principes du langage simple et en offrant des services tels que des interprètes en langue de signes. Par exemple, lors de réunions virtuelles, la FDA peut être tenue de fournir un interprète en langue des signes ou un sous-titrage en direct et la plateforme de réunion virtuelle doit pouvoir accueillir un écran pour un interprète en langue des signes qui peut être vu par la personne malentendante. Le personnel de la FDA est également encouragé à fournir des informations opportunes, telles que des délais ou des changements de politique importants, par le biais de vidéos en langue des signes ou de sous-titres.

Étapes d'action :

1. Le FDA Web Council est responsable et capable d'établir et de maintenir une infrastructure conforme à la loi sur l'expérience numérique intégrée du 21^e siècle (IDEA) pour diffuser

- efficacement des informations en ligne dans la langue d'une manière qui favorise un accès significatif pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais, et de surveiller régulièrement l'efficacité, la qualité, la lisibilité et l'accessibilité des documents traduits.
2. Le site Web de la FDA doit afficher de manière visible des liens et/ou des symboles dans le coin supérieur droit du site Web en anglais de l'agence indiquant les langues disponibles, dans la mesure où la page ou le document en question est également disponible dans des langues autres que l'anglais, y compris l'ASL.
 3. Le site Web de la FDA devrait afficher de manière visible, en anglais, des liens sur la page d'accueil de l'agence qui orientent efficacement les visiteurs vers des services d'interprétation téléphonique dans leurs langues.
 4. La FDA doit informer les visiteurs ayant une maîtrise limitée de l'anglais de ses pages Web que l'assistance linguistique est disponible gratuitement, conformément aux étapes d'action décrites dans l'élément 5, y compris l'assistance technique multilingue et les alternatives pour les personnes qui ne peuvent pas naviguer dans les espaces numériques.
 5. Le FDA OEA et d'autres responsables désignés devraient siéger au moins à un groupe de travail inter- et/ou intra-agences qui se concentre en partie sur la création de sites Web gouvernementaux plus accessibles aux personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais dans plusieurs langues et aux personnes handicapées via divers formats multimédias.
 6. La FDA devrait utiliser et promouvoir les ressources sur www.lep.gov/FRA en fournissant des liens vers le site Web LEP.gov sur les pages Web des agences et des programmes.
 7. La FDA OEA, en collaboration avec le FDA Web Council, devrait élaborer des procédures pour la création, la publication et la mise à jour de contenu Web multilingue, de supports numériques et de publications sur les réseaux sociaux accessibles à tous les publics.
 8. La FDA devrait exploiter les réseaux sociaux, la diffusion par courrier électronique et/ou les services de messagerie texte pour accroître la sensibilisation et l'utilisation des programmes, des activités, des services d'assistance linguistique et des produits de l'agence disponibles dans des langues autres que l'anglais par les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et les personnes handicapées.
 9. La FDA devrait tirer parti des politiques numériques du HHS et des États-Unis. Normes de conception Web pour obtenir des conseils sur les options et conseils d'affichage multilingue : <https://designsystem.digital.gov/components/language-selector/>.
 10. La FDA devrait effectuer un test d'utilisabilité auprès des visiteurs ayant une maîtrise limitée de l'anglais tous les deux (2) ans afin de collecter des données (y compris des données démographiques intersectionnelles et désagrégées), d'identifier les fonctionnalités et les composants qui pourraient être traités pour améliorer l'accès et la navigation des pages Web, des produits ou services en ligne. Gérez les attentes des visiteurs en tenant également compte des meilleures pratiques en matière d'URL et des fonctionnalités générales du site. Si vous affichez ou présentez des formulaires, pensez à l'expérience de l'utilisateur qui clique sur les boutons d'appel à l'action et à son parcours dans l'écosystème numérique. Assurez-vous que plusieurs noms de famille, noms abrégés et/ou signes diacritiques sont acceptables par les champs créés. Le FDA Web Council et le FDA OEA surveilleront régulièrement l'efficacité, la qualité, la lisibilité et l'accessibilité des documents traduits fournis en ligne afin de promouvoir la facilité d'utilisation et d'accès. Examinez et évaluez régulièrement les avancées technologiques telles que l'intelligence artificielle, y compris l'apprentissage automatique, pour accélérer la traduction tout en confiant la révision à des traducteurs et éditeurs humains qualifiés.

11. La FDA, avec l'aide du FDA Web Council, devrait prendre des mesures dans le développement des efforts de référence et évaluer régulièrement au moyen de données (y compris des données intersectionnelles et désagrégées), d'analyses, d'avis des utilisateurs et des mécanismes des avis des clients tels que les enquêtes de satisfaction client (en langue étrangère) pour évaluer l'utilité des informations afin de déterminer, de combler les lacunes et de concentrer les ressources sur les informations et services essentiels en ligne.
12. La FDA devrait s'efforcer d'élaborer et de maintenir une liste de contenus dans différentes langues fournis sur les pages Web de l'agence ou sur d'autres sites Web.
13. Pour les réunions virtuelles, la FDA doit prendre des mesures afin de garantir que la plateforme utilisée dispose de sous-titrage et que cette fonction est activée par l'hôte. En tant que meilleure pratique, la FDA devrait envisager d'utiliser des services de traduction en temps réel tels que la Communication Access Realtime Translation (CART) afin de garantir une meilleure précision du sous-titrage.
14. Pour les réunions virtuelles, la FDA doit prendre des mesures afin de garantir que les participants puissent mettre en évidence l'écran d'un autre participant et rester concentrés sur cet écran pour que les utilisateurs de la langue des signes puissent se concentrer sur un interprète en langue des signes, même si celui-ci ne parle pas.
15. Comme meilleure pratique pour les réunions virtuelles, la FDA devrait offrir aux participants la possibilité de demander des aides et services auxiliaires ou des modifications raisonnables dans l'invitation à la réunion pour permettre aux personnes handicapées de participer. En pratique, cela se résumera généralement à des demandes de sous-titrage et/ou d'interprètes en ASL. L'invitation peut exiger que toute demande d'aides et de services auxiliaires ou de modifications raisonnables soit faite au plus tard à une certaine date avant la réunion afin de permettre à l'organisateur de la réunion de disposer de suffisamment de temps pour répondre à la demande.

Élément 10 - Garantir l'assurance et la conformité des bénéficiaires du financement du ministère de la Santé et des Services sociaux

Les bénéficiaires de fonds fédéraux doivent se conformer aux lois fédérales relatives aux droits civils et à toutes réglementations en rapport avec les services d'accès linguistique, en particulier le titre VI et l'article 1557. Le Bureau des services d'acquisition et de subventions (Office of Acquisitions and Grants Services) (OAGS) de la FDA et le LASC travailleront ensemble pour garantir que le langage de conformité soit inclus dans les annonces de subventions et que les bénéficiaires actuels et potentiels des fonds de l'agence soient conscients de leurs obligations légales.

Étapes d'action :

1. La FDA désignera un bureau ou un fonctionnaire chargé de travailler avec le secrétaire adjoint aux ressources financières (ASFR) ou le bureau du budget du HHS concerné pour 1.) développer un mécanisme de financement des services d'assistance linguistique fournis par les bénéficiaires des fonds de l'agence ; et 2.) établir un calendrier raisonnable pour fournir un tel financement en fonction de la taille du bénéficiaire, de la population desservie et de la capacité à couvrir les coûts des services d'assistance linguistique par des ressources non financées par le gouvernement fédéral.
2. L'OAGS, avec le soutien de l'OMHHE, élaborera une stratégie visant à sensibiliser les entités financées par la FDA aux exigences du titre VI et de la section 1557.
3. L'OAGS, avec le soutien de l'OMHHE, élaborera une stratégie visant à sensibiliser le personnel de l'agence qui communique avec les entités financées par la FDA aux exigences du titre VI et de la section 1557. L'OAGS offrira également des ressources de formation au personnel de l'agence pour promouvoir la sensibilisation aux directives LEP de la FDA.
4. L'OAGS, avec le soutien de l'OMHHE, élaborera une stratégie pour fournir et promouvoir des liens vers des ressources et des documents d'assistance technique sur le(s) site(s) Web des programmes de l'organisme de subvention.

ANNEXE A : Définitions

Remarque: Toutes les définitions connexes qui pourraient être émises en vertu de l'article 1557 compléteront ou remplaceront les définitions de travail générales énoncées ci-dessous.

Terminologie du document	Terminologie définie
Demandeur	Toute personne qui se renseigne ou soumet une demande de prestations d'aide sociale dans le cadre d'un programme ou d'un service.
Aides et services auxiliaires	Outils ou aides fournis pour communiquer avec les personnes ayant des troubles de communication.
Bénéficiaire	Toute personne ayant demandé et recevant Medicare, Medicaid ou une autre prestation de santé.
Personnel bilingue/multilingue	Un membre du personnel qui possède une maîtrise avancée (par exemple, une maîtrise égale ou supérieure au niveau 3 de la Federal Interagency Language Roundtable (https://www.govtilr.org) en écoute, lecture et expression orale ou supérieure au niveau « Supérieur » de l'American Council on the Teaching of Foreign Languages en écoute, lecture et expression orale) en anglais et dans au moins une autre langue et qui possède une connaissance et une expérience de la terminologie spécialisée nécessaires à une communication efficace. Un membre du personnel qui n'a qu'une connaissance rudimentaire d'une langue autre que l'anglais ne sera pas considéré comme un membre du personnel bilingue/multilingue. Le personnel bilingue/multilingue ne doit pas interpréter ou traduire à moins d'avoir satisfait séparément aux exigences pour être un interprète ou un traducteur qualifié. Le personnel bilingue/multilingue se verra attribuer des rôles et des attentes claires quant à savoir s'il doit accomplir ses tâches dans sa langue maternelle ou s'il doit agir en tant qu'interprète ou traducteur qualifié. Une distinction doit être faite entre le personnel bilingue/multilingue qui fournit des services directement dans une langue autre que l'anglais (par exemple, le personnel du centre d'appels) et celui qui interprète, car l'évaluation et les compétences requises pour chacun diffèrent.
Certificat	Une reconnaissance académique démontrant la réussite d'un programme d'études, généralement basée sur la quantité de temps d'enseignement et une note minimale.
Certification	Reconnaissance institutionnelle démontrant la réussite d'un examen qui teste les connaissances, les compétences et les aptitudes liées à une profession.
Prestataire	Toute entité qui effectue des travaux ou fournit des services au nom d'une agence ou d'une division en vertu d'un accord contractuel avec remboursement
Client	Particuliers, entreprises et organisations qui interagissent avec une agence ou un programme du HHS. Le terme client inclut les bénéficiaires et les partenaires en matière de soins de santé et de services sociaux.
Informations numériques	Informations, telles que définies dans la circulaire OMB A-130, que le gouvernement produit et fournit numériquement pour aider les individus à accéder aux programmes et activités menés par le HHS auxquels ils sont individuellement éligibles à participer. La circulaire OMB A-130 définit l'information numérique comme toute communication ou représentation de connaissances telles que des faits, données ou opinions sur tout support ou sous toute forme, y compris les formes textuelles, numériques, graphiques, cartographiques, narratives ou audiovisuelles.

Terminologie du document	Terminologie définie
Communication directe « dans la langue »	Communication monolingue dans une langue autre que l'anglais entre un personnel multilingue et une personne ayant une maîtrise limitée de l'anglais (par exemple, du coréen vers le coréen).
Données désagrégées	Données qui séparent les sous-groupes pour fournir les informations les plus descriptives et détaillées possibles ; par exemple, plutôt que d'utiliser des données sur les « langues asiatiques » ou les « langues amérindiennes », des données désagrégées indiqueraient quelles langues spécifiques sont parlées par un individu ou au niveau communautaire. Les données désagrégées peuvent également inclure des informations sur divers dialectes, ainsi que des informations plus spécifiques sur l'origine nationale.
Communication efficiente	Pour les troubles de la communication, il s'agit d'aides et de services visant à garantir que la communication avec les personnes handicapées, telles que les personnes sourdes ou malentendantes, soit aussi efficace que celle avec les personnes non handicapées. Des aides et services auxiliaires seront fournis lorsque cela est nécessaire pour parvenir à une communication efficiente.
Partenaire des soins de santé et des services sociaux	Bénéficiaires, y compris les bénéficiaires d'une aide financière fédérale, les entrepreneurs, les fournisseurs, les groupes de défense, les institutions religieuses, les organisations non gouvernementales, les administrateurs d'hôpitaux, les assureurs maladie, les traducteurs, les interprètes, les cliniques de santé communautaires et les représentants d'un large éventail de la communauté d'accès aux langues, les personnes handicapées, etc.
Interprétation	L'acte d'écouter, de comprendre, d'analyser et de traiter une communication parlée dans une langue (langue source), puis de la restituer fidèlement, de façon orale, dans une autre langue parlée (langue cible) tout en conservant le même sens. Pour les personnes souffrant de certains handicaps affectant la communication, cela peut inclure la compréhension, l'analyse et le traitement d'une communication parlée ou signée dans la langue source et la transmission fidèle de ces informations dans une langue cible parlée ou signée tout en conservant le même sens.
Données intersectionnelles	Données qui combinent ou incluent des informations sur plusieurs caractéristiques démographiques ou autres ; par exemple, les données intersectionnelles incluraient des données concernant l'origine nationale et le statut MLA, et/ou des données concernant les femmes amérindiennes (analysant ainsi les données sur l'intersection de la race et le sexe). Il peut également inclure des données sur les taux d'alphabétisation, les taux de pauvreté, la situation familiale ou d'autres caractéristiques pertinentes pour les déterminants sociaux de la santé.
Accès linguistique	La capacité des personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais à communiquer avec les employés et les sous-traitants du HHS et à s'informer de manière significative, à postuler ou à participer aux programmes, activités et services du HHS.
Services d'assistance linguistique	Tous les services en langue orale, écrite et signée nécessaires pour aider les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais et les personnes handicapées à communiquer efficacement avec le personnel et les sous-traitants du HHS et à obtenir un accès effectif et une opportunité égale de participer aux services, activités, programmes ou autres avantages administrés par le HHS.

Terminologie du document	Terminologie définie
Maîtrise limitée de l'anglais (LEP)	Une personne qui ne parle pas l'anglais comme langue préférée et qui a une capacité limitée à lire, écrire, parler ou comprendre l'anglais d'une manière qui lui permettra de communiquer efficacement avec le HHS et d'avoir un accès effectif et de participer aux services, activités, programmes ou autres avantages administrés par le HHS. Les personnes ayant une maîtrise limitée en de l'anglais atteintes peuvent être compétentes en anglais pour certains types de communication (par exemple, le parler ou la compréhension), mais avoir une maîtrise limitée de l'anglais dans d'autres domaines (par exemple, la lecture ou l'écriture). Les désignations LEP sont également spécifiques au contexte ; une personne peut posséder des compétences linguistiques fonctionnelles en anglais suffisantes dans un contexte (par exemple, converser en anglais avec des collègues), mais ces compétences peuvent être insuffisantes dans d'autres contextes (par exemple, aborder des procédures judiciaires). Une personne sourde ou malentendante peut également avoir une maîtrise limitée de l'anglais parlé ou écrit.
Traduction automatique	La traduction automatique basée sur du texte et fournissant des traductions instantanées entre différentes langues, parfois avec une option d'entrée ou de sortie audio.
Accès effectif	Assistance linguistique qui permet une communication précise, rapide et efficace, sans frais pour la personne ayant une maîtrise limitée de l'anglais qui a besoin d'aide. Un accès effectif désigne un accès qui n'est pas significativement restreint, retardé ou inférieur par rapport aux programmes ou activités offerts aux personnes maîtrisant l'anglais.
Participant	Toute personne qui a demandé et reçoit des prestations ou des services d'aide publique dans le cadre d'un programme ou d'un service du HHS.
Langage simple	Le langage simple tel que défini dans la loi Plain Writing Act de 2010 est un texte écrit « clair, concis et bien organisé. »
Langue préférée/maternelle	La langue que les individus ayant une maîtrise limitée de l'anglais identifient comme la langue préférée qu'ils utilisent pour communiquer efficacement. La langue que les individus ayant une maîtrise limitée de l'anglais identifient comme la langue préférée qu'ils utilisent pour communiquer efficacement.
Interprète ou traducteur qualifié	Une personne bilingue/multilingue qui possède la formation et l'expérience appropriées ou la capacité avérée pour comprendre, analyser et traiter pleinement, puis restituer fidèlement un message parlé, écrit ou signé dans une langue vers une deuxième langue et qui respecte un code de pratique professionnelle et d'éthique. Dans le contexte des handicaps, un interprète qualifié est une personne capable d'interpréter de manière efficace, précise et impartiale, à la fois de manière réceptive et expressive, en utilisant tout le vocabulaire spécialisé nécessaire. Un enfant ne sera pas considéré comme un traducteur ou un interprète qualifié, pas plus qu'un membre de la famille ou un employé qui ne répond pas aux qualifications minimales spécifiées ci-dessus.
Traduction à vue	La traduction orale ou signée d'un texte écrit dans un langage parlé ou signé par un interprète sans changement de sens sur la base d'un examen visuel du texte ou document original.
Langues des signes	Langues utilisées par les personnes sourdes ou malentendantes, dans lesquelles les mouvements des mains, les gestes et les expressions faciales transmettent la structure grammaticale et le sens. Il n'existe pas de langue des signes universelle. Différentes langues des signes sont utilisées dans différents pays ou régions. Par exemple, la langue des signes britannique (BSL) est une langue différente de la

Terminologie du document	Terminologie définie
	langue des signes américaine (ASL), et les Américains qui connaissent l'ASL peuvent ne pas comprendre la BSL.
Sous-bénéficiaire	Une entité qui, au nom et de la même manière qu'un bénéficiaire d'une aide financière fédérale, fournit des services et entretient des contacts avec les demandeurs et les participants à un programme administré par un bénéficiaire d'une aide financière fédérale, mais n'est ni un demandeur ni participant individuel bénéficiant du programme.
Slogan	Bref message pouvant être inclus ou joint à un document. Des slogans dans des langues autres que l'anglais sont utilisés sur des documents (y compris des sites Web) rédigés en anglais qui décrivent comment les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais peuvent obtenir une traduction du document ou un interprète pour lire ou expliquer le document. L'article 1557 et le titre VI prescriront les langues qui seront incluses dans ces avis de slogan, mais les entités couvertes peuvent également ajouter d'autres langues.
Traduction	Le processus de conversion d'un texte écrit d'une langue source en un texte écrit équivalent dans une langue cible de manière aussi complète et précise que possible tout en conservant le style, le ton et l'intention du texte, et en tenant compte des différences de culture et de dialecte.
Document vital	Document écrit sur papier ou électronique contenant des renseignements essentiels pour accéder aux programmes ou aux activités d'un élément ou qui sont exigés par la loi. Les documents vitaux comprennent, sans s'y limiter : les dossiers et avis critiques dans le cadre de la préparation aux situations d'urgence et de la communication des risques ; les candidatures en ligne et sur papier ; les formulaires de consentement ; les formulaires de plainte ; les lettres ou avis concernant l'admissibilité aux prestations ; les lettres ou avis relatifs à la réduction, au refus ou à la résiliation de services ou d'avantages qui nécessitent une réponse d'une personne ayant une maîtrise limitée de l'anglais ; les tests écrits qui évaluent les compétences pour une licence, un emploi ou une compétence particulière pour lesquels la connaissance de l'anglais n'est pas requise ; les documents qui seront prévus par la loi ; et les avis concernant la disponibilité de services d'assistance linguistique pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais, sans aucun frais.

ANNEXE B : Ressources liées à l'accès linguistique

- **Association américaine des traducteurs** : <https://www.atanet.org/>
- **Commission de certification des interprètes de la santé** : <https://cchicertification.org/>
- **Département d'État, Bureau des services linguistiques** : <https://www.state.gov/frequently-asked-questions-office-of-language-services/>
- **Groupe de travail fédéral interagences sur la maîtrise limitée de l'anglais (LEP)** : www.lep.gov/FRA
- **Lignes directrices fédérales sur le langage simple** : <https://www.plainlingual.gov/guidelines/>
- **Accès linguistique de la FDA** : <https://www.fda.gov/consumers/minority-health-and-health-equity/lingual-access>
- **Connaissances en matière de santé en ligne : Guide pour la rédaction et la conception de sites Web sur la santé faciles à utiliser** : https://health.gov/healthliteracyonline/2010/Web_Guide_Health_Lit_Online.pdf
- **Maîtrise limitée de l'anglais (LEP) du HHS** : <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/special-topics/limited-english-proficiency/index.html>
- **Table ronde interagences sur les langues** : www.govtilr.org/
- **Organisation internationale de la normalisation** : Traduction, interprétation et technologies associées (ISO/TC 37/SC 5) <https://www.iso.org/committee/654486.html>
- **Plan d'action national pour l'amélioration des connaissances en matière de santé** : <https://health.gov/our-work/national-health-initiatives/health-literacy/national-action-plan-improve-health-literacy>
- **Conseil national de certification des interprètes médicaux** : <https://www.certifiedmedicalinterpreters.org/>
- **Conseil national sur l'interprétation dans le domaine des soins de santé** : <https://ncihc.memberclicks.net/>
- **Bureau des droits civiques** : Ressources d'accès linguistique : www.hhs.gov/lep
- **Bureau de la santé des minorités** : Normes nationales des services culturellement et linguistiquement adaptés (CLAS) <https://thinkculturalhealth.hhs.gov/clas>