

Processus de plainte

Bien que l'OAC soit convaincue que tous les membres avec LEP bénéficieront de services d'accès linguistique efficaces, il est important d'identifier un processus de plainte pour ceux qui ne sont pas satisfaits des services fournis. L'OAC mettra en œuvre un processus de traitement des plaintes semblable au processus prescrit par la loi pour les plaintes contre un juge administratif. Le processus sera le suivant :

1. Une personne insatisfaite de tout aspect des services d'accès linguistique de l'OAC soumettra la plainte par écrit au directeur et juge en chef du droit administratif du Bureau des tribunaux administratifs (directeur) par courrier à 1525 Sherman Street, 4th Floor, Denver, CO 80203, ou par téléphone au (303) 866-2000. La plainte peut être déposée dans n'importe quelle langue.

2. Le directeur enquêtera sur la plainte en :

- a. Interviewant le plaignant, en utilisant un interprète au besoin, pour déterminer les problèmes présumés survenus concernant les services d'accès linguistique ;
- b. Interviewant le juge administratif affecté à l'affaire pour déterminer si, et dans l'affirmative, quels problèmes sont survenus concernant les services d'accès linguistique ;
- c. Interviewant l'interprète affecté à l'affaire pour déterminer si, et dans l'affirmative, quels problèmes sont survenus avec les services d'accès linguistique ;
- d. Interviewant toute autre personne associée à l'affaire au besoin ;
- e. Examinant les plaidoiries, la transcription et/ou l'enregistrement numérique de l'audience ;
- f. Engageant un autre interprète pour examiner les services d'interprétation en cause si nécessaire ; et
- g. Coordonnant avec l'unité des ressources humaines du Département du personnel et des administrations pour la traduction.

3. Une fois l'enquête terminée, le directeur informera la personne par écrit, en anglais et avec une copie traduite de la correspondance dans la langue cible de la personne, le cas échéant, des conclusions.

L'enquête portera principalement sur la qualité, la rapidité et l'exactitude des services d'assistance linguistique, la mesure dans laquelle le comportement de l'interprète était conforme au code de déontologie de l'interprète et le traitement par le juge des besoins d'assistance linguistique. Le résultat de l'affaire juridique devrait être traité dans le cadre du processus d'examen en appel de l'OAC. Si le directeur détermine que la personne s'est vue refuser des services d'accès linguistique significatifs, le directeur déterminera la marche à suivre appropriée. Si la conduite du directeur est en litige ou si le directeur est autrement en conflit, un arbitre indépendant doit trancher la question et déterminer la ligne de conduite appropriée. Les plaintes et tous les dossiers impliquant l'enquête et le résultat seront conservés pendant 5 ans afin de détecter toute tendance en matière de qualité de service.

Le directeur utilisera les plaintes comme une méthode, mais pas la seule, pour déterminer l'efficacité des services d'interprétation des fournisseurs et des interprètes individuels.