



# COLORADO

## Office of Administrative Courts

Department of Personnel  
& Administration

Bureau à Denver  
1525 Sherman St.  
Denver, CO 80203

---

## BUREAU DES TRIBUNAUX ADMINISTRATIFS DU COLORADO POLITIQUE ET PLAN D'ACCÈS LINGUISTIQUE

---

### I. LA VISION

Le Bureau des tribunaux administratifs du Colorado (OAC) s'efforce de fournir un service efficace, efficient et équitable au public. Cela comprend la fourniture d'un accès significatif à nos audiences et médiations à des personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais (LEP) qui interagissent avec l'OAC.

L'OAC a pour politique que toutes les personnes avec LEP, y compris les plaideurs et les témoins, doivent avoir un accès complet, égal, opportun et efficace aux programmes et activités de l'OAC auxquels ils participent. Tout le personnel de l'OAC doit fournir des services d'assistance linguistique gratuits aux parties avec LEP et aux témoins qu'ils rencontrent ou chaque fois qu'une telle partie ou un tel témoin demande des services d'assistance linguistique. L'OAC se conformera à toutes les lois des États et fédérales concernant ces personnes avec LEP.

L'OAC informera les parties, les témoins et le public de cette politique.

### II. LE PLAN

1. L'OAC s'efforcera continuellement d'améliorer les options de prestation de services disponibles aux personnes avec LEP afin qu'elles puissent communiquer efficacement avec nous en personne, y compris par téléphone, par écrit et par vidéo.
2. L'OAC est chargé de veiller à ce que le public ait accès à notre système judiciaire, quelle que soit la langue principale. Nos employés prendront toutes les mesures raisonnables pour informer le public sur nos services d'accessibilité linguistique.
3. La politique et les procédures pour les personnes avec LEP de l'OAC sont conformes à notre objectif stratégique d'assurer une procédure régulière et une audience juste et impartiale sur toutes les questions.



### III. LE BUREAU DES TRIBUNAUX ADMINISTRATIFS

L'OAC existe pour fournir des services d'arbitrage administratif de haute qualité à l'État du Colorado, garantissant une procédure régulière au public d'une manière opportune et rentable. L'OAC tient des audiences et d'autres procédures pour résoudre les différends juridiques impliquant des organismes gouvernementaux et des personnes ou entreprises touchées par leurs actes. Les exemples incluent la perte de licences professionnelles, le droit à l'aide publique, le financement de campagnes et les différends concernant les indemnisations des travailleurs.

Tout le personnel de l'OAC doit prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les personnes avec LEP ont un accès significatif aux audiences, aux médiations, aux questions préalables au procès et à tous les autres programmes et activités menés par l'OAC.

### IV. DÉFINITIONS

**Personnel bilingue :** Les personnes travaillant à l'OAC qui utilisent une langue autre que l'anglais pour communiquer avec les parties ou les témoins avec LEP. Le personnel bilingue qui utilise ses compétences linguistiques autres que l'anglais dans les communications affectant les droits fondamentaux d'une personne avec LEP et/ou sa compréhension des obligations procédurales liées aux procédures de l'OAC devra se soumettre à une évaluation de ses compétences linguistiques afin de déterminer ses compétences actuelles à l'aide d'un instrument normalisé et validé professionnellement. Le personnel bilingue devrait faire évaluer et réévaluer initialement sa compétence orale dans une ou plusieurs langues autres que l'anglais tous les cinq ans, ou à un intervalle raisonnable à déterminer par l'OAC.

**Interprète certifié :** Un linguiste qui est employé par un fournisseur nécessitant une certification d'un organisme de certification reconnu par l'industrie et/ou qui est certifié par un système judiciaire aux États-Unis. Les interprètes certifiés doivent être qualifiés en interprétation juridique.

**Communication directe « en langue » :** Communication monolingue dans une langue autre que l'anglais entre un employé bilingue et une personne avec LEP (par exemple, de l'espagnol vers l'espagnol), sans interprétation entre les langues.



**Interprétation :** Écouter un message dans une langue et le convertir oralement dans une autre langue d'une manière qui préserve l'intention et la signification du message d'origine.

**Services d'accès linguistique :** La gamme complète de services oraux et écrits disponibles pour fournir un accès significatif aux programmes et services de l'OAC aux personnes avec LEP, y compris, mais sans s'y limiter, les services d'interprétation en personne, les services d'interprétation téléphonique et vidéo, la traduction de documents écrits et les services fournis par personnel bilingue désigné.

**Maîtrise limitée de l'anglais (LEP) :** Les personnes qui ne parlent pas l'anglais comme langue principale et qui ont une capacité limitée à lire, parler, écrire ou comprendre l'anglais.

**Langue principale :** La langue qu'un individu avec LEP identifie comme la langue dans laquelle il est le plus à l'aise pour converser.

**Interprétation à distance :** Services d'interprétation fournis lorsque l'interprète et l'individu avec LEP sont situés dans des lieux physiques différents, de sorte qu'ils ne peuvent ni se voir ni s'entendre en personne. L'interprétation à distance comprend à la fois l'interprétation vidéo et l'interprétation téléphonique.

**Langue source :** La langue à partir de laquelle la traduction ou l'interprétation s'effectue. Par exemple, si un document anglais est traduit en russe, la langue source est l'anglais.

**Langue cible :** Il s'agit de la langue dans laquelle se produit la traduction ou l'interprétation – la langue de l'auditeur ou du lecteur. Par exemple, si un document anglais est traduit en russe, la langue cible est le russe.

**Interprétation téléphonique :** Services de langue orale fournis par téléphone par l'intermédiaire d'un fournisseur ou directement par l'intermédiaire d'un interprète de langue parlée à l'autre bout du téléphone.

**Traduction :** La conversion d'une communication écrite d'une langue (langue source) à une autre (langue cible) sous forme écrite. Une traduction exacte est celle qui transmet l'intention et la signification essentielle du texte original.



**Interprétation vidéo à distance :** Services de langue orale fournis via des appareils vidéo tels que des caméras Web, des ordinateurs, des tablettes ou des visiophones.

**Documents vitaux :** Documents jugés vitaux pour l'accès d'une personne aux procédures, services et activités de l'OAC ou exigés par la loi. Le fait qu'un document soit considéré comme vital peut dépendre de l'importance du programme, des informations, de la rencontre ou du service concerné, et des conséquences pour la personne avec LEP si les informations en question ne sont pas fournies avec exactitude ou en temps opportun.

## **V. RÉSUMÉ DE NOTRE STRUCTURE DE PRESTATION DE SERVICES POUR LES PERSONNES AVEC LEP**

### **A. ALLOCATION DES RESSOURCES**

L'OAC tiendra compte des besoins des personnes avec LEP pour déterminer nos besoins budgétaires. Nous suivrons et maintiendrons les besoins de services liés à la langue. L'OAC examinera en outre chaque année l'utilisation des services linguistiques pour aider l'agence à hiérarchiser les charges de travail et à allouer les ressources.

### **B. LIVRAISON DES SERVICES**

L'OAC émet des ordonnances dans une grande variété de questions de droit administratif par l'entremise de trois bureaux requis par la loi : Denver, Colorado Springs et Grand Junction. Chaque bureau sert de contact pour la région du Colorado qu'il dessert, à la fois pour le soutien en personne et les appels téléphoniques. Nos juges de droit administratif décident des affaires concernant l'indemnisation des travailleurs, les prestations publiques, les licences professionnelles, l'éducation, le financement de campagne et de nombreux autres domaines pour les agences d'État et les citoyens du Colorado.

Dans les affaires d'indemnisation des travailleurs, l'OAC fournira à toute partie ou témoin s'identifiant comme un individu avec LEP des services d'interprétation pour l'audience, la médiation ou toute autre procédure, sans frais pour l'individu, conformément à la règle de procédure de l'OAC relative aux audiences sur l'indemnisation des travailleurs 21. A.



Dans les affaires de prestations publiques impliquant un département de comté, le Département des services à la personne ou le Département de la politique et du financement des soins de santé, l'OAC coordonnera avec les comtés et les départements respectifs pour s'assurer que les services d'interprétation sont fournis conformément aux règles du département. (Veuillez consulter la règle 3.520.1.B.2 pour le Département des services à la personne et la règle 3.850.46 pour le Département de la politique et du financement des soins de santé).

Pour les autres cas qui n'impliquent pas d'indemnisation des travailleurs ou de prestations publiques devant l'OAC, l'OAC fournira à toute partie ou témoin s'identifiant comme un individu avec LEP des services d'interprétation pour l'audience, la médiation ou toute autre procédure sans frais pour l'individu.

L'OAC a de nombreux employés bilingues disponibles pour aider les personnes avec LEP dans les questions préalables au procès grâce à une communication directe et en langue, en personne ou par téléphone. Comme indiqué dans la section des définitions IV ci-dessus, le personnel bilingue engagé dans des communications dans une langue autre que l'anglais concernant les droits substantiels ou les obligations procédurales des parties et/ou des témoins avec LEP doit faire évaluer ses compétences linguistiques comme décrit. Pour les audiences liées aux prestations publiques, l'OAC se coordonnera avec les comtés et les ministères respectifs pour s'assurer que les services d'interprétation sont fournis conformément aux règles du ministère. Pour les audiences dans tous les autres cas, l'OAC fournira gratuitement à tous les plaideurs ou témoins avec LEP des interprètes juridiques certifiés.

### C. SERVICES D'INTERPRÉTATION

L'OAC passe des contrats avec des fournisseurs du Colorado dont la qualité est contrôlée pour des services d'interprétation qualifiés pour ses audiences et ses médiations. Tous les interprètes fournis par ces fournisseurs seront des interprètes juridiques certifiés dans la langue cible, conformément aux exigences de la règle 21. Actuellement, les fournisseurs peuvent fournir des services d'interprétation dans plus de 100 langues et dialectes différents. Tous les interprètes accrédités doivent signer le Code de conduite des interprètes de l'OAC et prêter serment devant le juge administratif.

L'OAC offre un interprète certifié en direct dans les contextes de litige. Lorsqu'un interprète certifié en direct n'est pas disponible en raison de circonstances urgentes, par exemple, la pandémie de COVID-19, l'OAC offre une interprétation à distance. L'OAC reconnaît que l'interprétation à distance est une solution de secours et ne remplace pas un interprète certifié en direct.



Dans les contextes non contentieux, l'OAC peut offrir une interprétation à distance en l'absence de situation d'urgence.

Si une personne avec LEP préfère utiliser son propre interprète non certifié, tel qu'un membre de la famille, un ami ou un tiers, l'OAC doit déterminer si l'interprète non certifié satisfait aux exigences d'interprétation énoncées à la règle 21 de l'OAC. L'OAC n'autorise pas les enfants de moins de 18 ans à servir d'interprètes. Avant qu'un interprète non accrédité ne fournisse des services, le juge administratif tiendra un *voir dire* en utilisant les questions ci-jointes (annexe A). Dans certains cas, le juge administratif peut déterminer que la personne proposée ne convient pas comme interprète dans ce cas particulier. Sur une telle conclusion, l'OAC fournira un interprète certifié. Lorsque le juge administratif fait une telle conclusion, l'interprète non accrédité peut fournir un soutien à la personne avec LEP à l'audience, à l'élection de la personne.

Les interprètes prêteront serment d'interpréter de manière exacte, complète et impartiale et de s'abstenir de divulguer sciemment des informations confidentielles ou privilégiées obtenues en servant dans la procédure.

#### D. FORMATION

Le personnel de l'OAC doit savoir comment identifier les personnes avec LEP et les procédures pour les services d'accès linguistique. L'OAC offre une formation à tout le personnel pour assurer la mise en œuvre efficace des politiques, procédures et lois relatives aux personnes avec LEP. Le but de la formation est de s'assurer que tout le personnel de l'OAC peut aider efficacement les personnes avec LEP.

Les formations du personnel se concentreront sur des questions telles que :

- Identifier les personnes avec LEP ;
- Aider les personnes avec LEP sans fournir de conseils juridiques ;
- Les ressources pour les personnes avec LEP mises à la disposition des justiciables et des témoins ;
- Accès aux services d'interprétation à distance ;
- Disponibilité des documents et des avis en plusieurs langues ; et



- Maîtrise et compétences requises du personnel bilingue utilisant ses capacités linguistiques autres que l'anglais au travail.

L'OAC examinera et actualisera périodiquement les besoins et le matériel de formation.

#### E. MATÉRIAUX TRADUITS

L'OAC a créé une page de « ressources traduites » sur son site Web qui fournit des documents clés, y compris des formulaires juridiques couramment utilisés, dans diverses langues. L'OAC a également mis à disposition sur sa page Web un guide de l'utilisateur non-juriste en espagnol, la langue non anglaise la plus courante au Colorado. L'OAC fournit des ressources traduites supplémentaires, comme une feuille d'avis traduite en sept langues, informant les plaideurs avec LEP que les services d'interprétation seront fournis gratuitement par l'OAC lors de leur audience. L'OAC continuera de fournir des ressources supplémentaires dans des langues supplémentaires sur une base annuelle.

Tous les documents sont disponibles sous forme électronique ou sur papier.

### VI. ÉVALUATION

L'OAC évaluera annuellement l'utilisation de ses services d'accès linguistique. Cette évaluation sera double : discerner les tendances dans les langues cibles les plus fréquemment demandées pour les services d'interprétation et identifier les ressources financières nécessaires pour garantir que tous les citoyens du Colorado bénéficient d'une procédure régulière lors des audiences dans leur langue cible. L'OAC surveillera les langues demandées et comparera ces données aux tendances publiées pour les langues autres que l'anglais les plus courantes au Colorado. En s'engageant dans cette étude, l'OAC devrait être en mesure de déterminer si des fournisseurs supplémentaires ou des ressources d'interprétation/traduction sont nécessaires pour fournir aux personnes avec LEP un accès significatif à toutes les procédures de l'OAC.

En conjonction avec la section V.A de ce plan et politique d'accès linguistique, l'OAC utilisera également les données des services d'accès linguistique dans le processus de budgétisation de l'État pour obtenir le financement nécessaire pour fournir un accès significatif et une procédure régulière, efficace et adéquate pour toutes les personnes avec LEP.

### VII. PROCESSUS DE PLAINTÉ

Politique de l'OAC : Adaptations sous  
l'ADA Février 2021  
Page 7



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, 4<sup>th</sup> 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. Coordinant 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.

## VIII. INFORMATIONS DE CONTACT

Tout commentaire, préoccupation ou réclamation peut être traité comme suit :

Bureau des tribunaux  
administratifs, Directeur  
adjoint et juge en chef, 1525  
Sherman Street, 4<sup>th</sup> Floor,  
Denver, Colorado 80203  
(303) 866-2000

Politique de l'OAC : Adaptations sous  
l'ADA Février 2021  
Page 9



## Annexe A

Conformément à la section V.C de la politique et du plan d'accès linguistique, lorsqu'une personne avec LEP souhaite utiliser son propre interprète non certifié, un juge administratif tiendra un *voir dire* pour évaluer si l'interprète non certifié satisfait aux exigences de la règle 21 de l'OAC. Le *voir dire* comprendra les questions suivantes :<sup>1</sup>

1. L'interprète parle-t-il couramment la langue cible ?
2. Comment l'interprète parle-t-il couramment la langue cible ?
  - a. Exemple : La personne est-elle un locuteur natif de la langue cible ou a-t-elle suivi des études, et si oui, pendant combien de temps et à quel niveau ?
3. Quelle formation l'interprète a-t-il suivi pour l'interprétation et à quel niveau ?
4. L'interprète parle-t-il couramment l'anglais ?
5. Comment l'interprète parle-t-il couramment l'anglais ?
  - a. Exemple : L'individu est-il un locuteur natif de l'anglais ou a-t-il suivi des études, et si oui, combien de temps et à quel niveau ?
6. Depuis combien de temps l'interprète travaille-t-il ?
7. L'interprète a-t-il déjà exercé dans un cadre juridique ?
  - a. Exemple : Dans quels types de cas l'interprétation a-t-elle eu lieu et dans quels cadres juridiques ?
8. Dans quelles situations l'interprète a-t-il exercé, sinon dans un cadre juridique ?
9. L'interprète comprend-il les termes juridiques et les concepts juridiques qui seront utilisés lors de l'audience ?
10. L'interprète connaît-il les parties, les témoins, le juge ou toute autre personne impliquée dans cette affaire ? Si c'est le cas, comment ?
11. L'interprète est-il au courant de l'un des faits dans cette affaire ? Dans l'affirmative, comment l'interprète en est-il venu à apprendre ces faits ?
12. L'interprète est-il un témoin potentiel dans cette affaire ?

---

<sup>1</sup> Le juge administratif tiendra compte de la totalité des renseignements fournis en réponse aux questions du *voir dire* pour déterminer si un interprète non accrédité satisfait aux exigences de la règle 21 de l'OAC. La réponse à une seule question ne sera pas nécessairement déterminante.



13. L'interprète a-t-il un intérêt dans l'issue de cette affaire, que ce soit en raison de considérations financières, de loyauté personnelle ou d'autres facteurs ?
14. Y a-t-il d'autres raisons pour lesquelles la participation de l'interprète ne protégerait pas les intérêts de l'une ou l'autre des parties ?

