



Plan d'accès linguistique supplémentaire

Années budgétaires 2020-2021



U.S. Customs and
Border Protection

Douanes et protection des frontières des États-Unis

7 février 2020

MESSAGE DU COMMISSAIRE ADJOINT

Au nom du Service des douanes et de la protection des frontières des États-Unis (Customs and Border Protection ou CBP), j'ai le plaisir de présenter le Plan d'accès linguistique de la CBP, qui complète le Plan d'accès publié le 18 novembre 2016 et énonce les priorités de la CBP en matière d'accès linguistique pour les années budgétaires 2020 et 2021. Ce plan donne également un résumé des programmes et initiatives que la CBP mène actuellement en matière d'accès linguistique, conformément au décret présidentiel 13166 sur l'amélioration de l'accès aux services pour les personnes ayant une compétence limitée en anglais (décret 13166).



Du fait de son approche complète du contrôle et de la gestion des frontières, qui associe douanes, immigration, sécurité des frontières et protection de l'agriculture au sein d'une seule et même activité de soutien coordonnée, la CBP doit communiquer efficacement avec divers groupes d'individus, américains ou étrangers, y compris des personnes ayant une compétence limitée en anglais (limited English proficiency ou LEP).

La CBP s'efforce de faire en sorte que toutes les personnes avec qui les membres de son personnel entrent en relation bénéficient du même accès aux programmes et activités existants, indépendamment de la langue principale dans laquelle elles communiquent. La CBP est fière de s'être dotée de multiples ressources permettant d'apporter une assistance linguistique et notamment d'avoir accru le nombre d'employés en mesure d'apporter une telle assistance ainsi que le nombre de postes pour lesquels des compétences en langues sont nécessaires et d'avoir élargi l'accès du public à des informations et des documents diffusés en diverses langues.

En évaluant et en mettant à jour régulièrement ses plans, politiques et procédures d'accès linguistique, la CBP contribuera à veiller à l'efficacité de ses programmes d'accès linguistique et à leur conformité au décret 13166.

Robert E. Perez
Commissaire adjoint

Table des matières

Message du Commissaire Adjoint	i
Énoncé de mission de la CBP	1
Objectif	1
Champ d'application	1
Termes clefs	1
Politique	2
À propos de la CBP.....	3
Historique.....	3
Plan d'accès linguistique de la CBP	4
Acronymes	21

Énoncé de mission de la CBP

Sécuriser les frontières de l'Amérique et protéger ainsi le public des individus et des substances dangereux tout en renforçant la compétitivité économique mondiale de la nation en permettant les échanges commerciaux et les voyages légitimes.

Objectif

Le présent Plan d'accès linguistique (PAL) supplémentaire est une mise à jour du plan d'accès publié le 18 novembre 2016. Il énonce les normes, principes et lignes directrices que la CBP suivra pour assurer, et améliorer, l'accès véritable des personnes ayant une compétence limitée en anglais (personnes LEP ou limited English proficiency) aux opérations, services, activités et programmes de l'agence. Ce PAL supplémentaire met également en œuvre la politique d'accès linguistique du département de la Sécurité intérieure (Department of Homeland Security ou DHS) et vient enrichir le système déjà établi au sein de la CBP pour appliquer le décret présidentiel 13166 du 11 août 2000 intitulé *Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency* (Amélioration de l'accès aux services pour les personnes ayant une compétence limitée en anglais), qui impose à chaque agence fédérale, entre autres, « d'examiner les services qu'elle fournit et d'élaborer et de mettre en œuvre un système permettant aux personnes LEP de véritablement accéder à ces services conformément à la mission fondamentale de l'agence et sans peser excessivement sur cette mission ».

Champ d'application

Les obligations énoncées dans le décret 13166 et le présent Plan supplémentaire s'appliquent à tous les bureaux et à tous les membres du personnel de la CBP qui sont en relation avec des membres du public, ainsi qu'à toutes les méthodes de communication.

Termes clefs

- A. Bilingues :** Les personnes qui parlent couramment deux langues, c'est-à-dire sont capables de s'acquitter de leurs fonctions professionnelles dans l'une ou l'autre de ces langues. Cela est à distinguer d'un bon niveau de connaissance de plus d'une langue. Par exemple, une personne qui a un bon niveau de connaissance d'une langue donnée peut être en mesure de saluer une personne LEP dans la langue principale de celle-ci, sans pour autant être capable de s'acquitter des activités professionnelles de l'agence dans cette langue. Les interprètes et traducteurs doivent être bilingues, en plus de posséder d'autres compétences spécifiques.
- B. Communication effective :** Une communication suffisante pour fournir à une personne LEP globalement le même niveau d'accès aux services que les personnes qui maîtrisent bien l'anglais.

- C. Interprétation :** L'interprétation fait appel à la communication orale : il s'agit de communiquer immédiatement un message d'une langue dans une autre.
- D. Coordinateur de l'accès linguistique :** Un membre du personnel de la CBP chargé, à l'échelle de l'agence, d'élaborer et de modifier le PAL et d'en superviser la mise en œuvre.
- E. Plan d'accès linguistique :** Un plan qui établit la politique d'accès linguistique et crée un système visant à donner aux personnes LEP un véritable accès aux programmes et activités de sécurité intérieure.
- F. Services d'assistance linguistique :** Les services linguistiques fournis à l'oral ou à l'écrit qui sont nécessaires pour permettre aux personnes LEP de communiquer effectivement avec le personnel et d'avoir accès aux services, activités ou autres programmes menés par la CBP et la même possibilité que les autres d'y participer pleinement.
- G. Personnes LEP :** Les personnes dont la langue principale n'est pas l'anglais et dont la capacité de lire, parler, écrire ou comprendre l'anglais est limitée.
- H. Accès véritable :** Assistance linguistique qui permet de communiquer effectivement et avec exactitude et rapidité, sans frais pour la personne LEP.
- I. Langue principale :** La langue dans laquelle une personne communique le mieux.
- J. Traduction :** Le remplacement d'un texte écrit dans une langue par un texte écrit dans une autre langue.

Politique

La CBP suit la politique d'accès linguistique énoncée dans le [Plan d'accès linguistique du DHS](#) (28 février 2012). La CBP a donc pour politique de prendre des mesures raisonnables pour permettre aux personnes LEP d'accéder véritablement et gratuitement à ses opérations, services et autres activités et programmes sans peser excessivement sur la mission fondamentale de l'agence. Cette politique s'applique à toutes les méthodes de communication (par exemple : communication verbale (y compris par téléphone) ; correspondance (y compris par courriel) ; sites Web ; bulletins d'information ; activités de communication auprès des communautés ; et brochures, affiches, dépliants et autres documents expliquant les programmes de la CBP). Cette politique s'applique également aux échanges avec le public, et notamment mais non exclusivement aux contacts avec les forces de l'ordre (par exemple, interrogatoires, traitement, etc.)

À propos de la CBP

Employant plus de 60 000 personnes, la CBP, qui est l'un des plus grands organismes d'application des lois du monde est chargée d'empêcher les terroristes et leurs armes d'entrer aux États-Unis tout en facilitant les voyages et les échanges commerciaux internationaux licites. Première entité unifiée responsable des frontières des États-Unis, cette agence assure le contrôle et la gestion des frontières selon une approche complète, qui associe douanes, immigration, sécurité des frontières et protection agricole au sein d'une seule et même activité de soutien coordonnée. Les femmes et les hommes de la CBP ont pour responsabilité de faire appliquer des centaines de lois et réglementations américaines. Pendant une journée ordinaire, la CBP accueille plus d'un million de visiteurs, contrôle plus de 81 000 conteneurs de fret, appréhende plus de 1 100 individus entre les points d'entrée, arrête 75 criminels recherchés et saisit plus de 4 600 livres (2 086 kilos) de stupéfiants. Chaque année, la CBP facilite en moyenne plus de 3 mille milliards de dollars d'échanges commerciaux licites tout en faisant appliquer les lois commerciales américaines. Pendant que la CBP s'acquitte de la mission qui lui a été confiée de sécuriser les frontières nationales, les femmes et les hommes qui la composent ont conscience de leur responsabilité d'assurer une communication effective avec les individus avec qui ils entrent en relation.

Historique

Le 11 août 2000, le président Clinton a signé le décret 13166 qui impose à chaque agence fédérale « d'établir un plan visant à améliorer l'accès des personnes LEP qui y ont droit à ses programmes et activités menés à l'échelle fédérale » et qui stipule que chaque plan doit « énoncer les mesures que l'agence prendra pour faire en sorte que les personnes LEP qui y ont droit puissent véritablement accéder aux programmes et activités de l'agence ». Le plan de chaque agence doit être conforme aux normes énoncées dans la directive émise par le département de la Justice intitulée [*Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons*](#) (Directive à l'usage des bénéficiaires de l'assistance financière fédérale concernant l'interdiction, prévue par le Titre VI, de la discrimination fondée sur l'origine nationale visant les personnes ayant une compétence limitée en anglais). Cette directive comprend notamment une analyse axée sur quatre facteurs visant à définir les besoins d'assistance linguistique des personnes LEP et à y répondre. Ces facteurs sont les suivants :

- 1) Nombre et proportion de personnes LEP ayant le droit de bénéficier de services ou que l'on peut vraisemblablement rencontrer ;
- 2) Fréquence avec laquelle les personnes LEP ont affaire au programme ;
- 3) Nature et importance du programme, de l'activité ou du service fourni par le programme ;
- 4) Ressources disponibles et coûts.

Pendant l'année budgétaire 2016, la CBP a publié un PAL composé de 15 éléments qui expliquaient comment elle assurerait l'accès linguistique des personnes LEP, assortis de points d'action visant à accroître l'accès véritable de ces personnes à ses programmes et activités. La

CBP a mis en œuvre la plupart des éléments du PAL et continue de perfectionner et d'accroître les services linguistiques destinés aux personnes LEP dans l'ensemble de ses opérations, services, activités et programmes.

Pendant l'année budgétaire 2018, le Bureau du DHS pour les droits civils et les libertés civiles a donné aux composantes du DHS des instructions visant à mettre à jour leur PAL dans les quatre domaines suivants :

- 1) *Groupe de travail de composante sur l'accès linguistique* – Chaque composante devrait, si elle ne l'a pas déjà fait, envisager d'établir un groupe de travail composé des bureaux de programmes adéquats qui serait chargé de contribuer à l'évaluation et à la mise à jour du plan d'accès linguistique de la composante.
- 2) *Outils et mécanismes d'évaluation* – Chaque composante devrait expliquer les mesures qu'elle prend pour évaluer l'efficacité de son plan, de ses politiques et de ses procédures en matière d'accès linguistique à l'échelle de l'organisation.
- 3) *Évaluations démographiques* – Chaque composante devrait évaluer les langues/les populations LEP qu'elle rencontre ou auxquelles elle fournit ses services le plus fréquemment dans ses programmes et opérations et déterminer si ses services d'accès linguistique sont fournis à ces populations. Les composantes devraient également signaler toute difficulté éventuelle à fournir des services linguistiques à telle ou telle population LEP.
- 4) *Nouvelles technologies* - Chaque composante devrait fournir des informations sur toute initiative liée aux nouvelles technologies qui vise à renforcer les activités en matière d'accès linguistique. Les composantes qui utilisent de nouvelles technologies devraient expliquer comment elles garantiront la qualité des services linguistiques qu'elles fournissent au moyen de ces technologies.

Le présent PAL supplémentaire met en pratique ces instructions. Les éléments de ce PAL supplémentaire ont été mis à jour et présentent donc des différences en matière de numérotation et de contenu par rapport au PAL d'origine. Les points intitulés *Groupe de travail de composante sur l'accès linguistique*, *Outils et mécanismes d'évaluation* et *Nouvelles technologies* sont principalement traités respectivement aux éléments 1, 2 et 12 du PAL, et le point *Évaluations démographiques* aux éléments 2 et 5.

Plan d'accès linguistique de la CBP

Élément 1) Groupe de travail sur l'accès linguistique : La CBP a établi un Groupe de travail sur l'accès linguistique pour évaluer et mettre à jour son PAL en collaboration avec le Coordinateur de l'accès linguistique. Le Groupe de travail sur l'accès linguistique de la CBP a été chargé de recueillir les avis des bureaux de programme sur les politiques et procédures, les difficultés rencontrées en matière de fourniture d'accès linguistique et les enseignements tirés de la mise en œuvre du premier PAL de la CBP. Les membres du groupe de travail ont contribué à la rédaction du PAL supplémentaire et ont été les principaux interlocuteurs des différents

bureaux de programme lors de l'élaboration de ce PAL. Le groupe de travail comprend des représentants des bureaux de programme qui sont en relation avec le public, et potentiellement avec des personnes LEP. Ces bureaux de programme sont les suivants : Bureau de l'acquisition (OA), Opérations aériennes et maritimes (AMO), Bureau des opérations sur le terrain (OFO), Bureau de l'information et des technologies (OIT), Liaison publique intergouvernementale (IPL), Bureau de la responsabilité professionnelle (OPR), Bureau des affaires publiques (OPA), Soutien aux opérations (OS), Bureau de la formation et du développement (OTD) et Police des frontières des États-Unis (United States Border Patrol ou USBP). Le Bureau du conseiller juridique en chef (OCC) fournit des conseils juridiques sur le PAL et les activités de mise en œuvre.

Élément 2) Outils et mécanismes d'évaluation : La CBP procède à des évaluations annuelles visant à déterminer l'efficacité des services linguistiques disponibles et la nécessité éventuelle de les accroître ou de les améliorer. Les résultats de ces évaluations annuelles sont incorporés dans un rapport sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du PAL que la CBP établit chaque année budgétaire. Pour l'année budgétaire 2018, une synthèse des informations recueillies lors de l'évaluation annuelle des services linguistiques et des consultations avec les bureaux de programmes adéquats a été prise en compte lors de la mise à jour du présent PAL supplémentaire, ainsi que de l'élaboration du rapport sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du plan d'accès linguistique de la CBP pour l'année budgétaire 2018. Il ressort des résultats de l'évaluation de l'année budgétaire 2018 que la CBP a affecté des ressources adéquates pour donner à son personnel les outils et la formation lui permettant de fournir des services d'assistance linguistique et qu'elle continue à s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu de son PAL tout en étant axée sur la sécurisation des frontières du pays et la facilitation des échanges commerciaux et des voyages internationaux licites.

Autres activités prévues :

- Examiner les registres du système e3 de l'USBP et du système Secure Integrated Government Mainframe Access (SIGMA) de l'OFO pour déterminer quelles informations sont disponibles dans ces systèmes au sujet des pays d'origine et des langues des personnes LEP que le personnel de l'USBP et de l'OFO rencontre.
- Envisager de modifier les contrats de services linguistiques pour que les prestataires de services communiquent des données supplémentaires visant à identifier les langues principales pour lesquelles les officiers et les agents des forces de l'ordre demandent des services d'interprétation et de traduction et les taux de demande de ces langues. Utiliser les données du Centre d'information de la CBP reçues du public oralement, par téléphone et par voie électronique pour analyser l'évolution des plaintes et réunir des données démographiques pour les langues dans lesquelles les communications sont reçues.

Élément 3) Contrôle : La CBP a établi des protocoles de contrôle. Le Programme d'auto-inspection, qui impose aux administrateurs de la CBP d'effectuer des auto-évaluations annuelles des programmes et processus et de rendre compte des résultats, sert actuellement à vérifier la conformité au PAL. En plus d'effectuer un examen annuel, la CBP s'est servi du Programme d'auto-inspection pour vérifier la conformité à certains éléments du PAL. Le Bureau du respect

de la vie privée et de la diversité (PDO) assure la coordination avec les interlocuteurs des bureaux de programme en vue de garantir la conformité au PAL en temps voulu.

Autres activités prévues :

- Procéder à un suivi et une évaluation périodiques de la mise en œuvre du PAL de la CBP et établir un rapport annuel sur l'état d'avancement de la mise en œuvre.
- Utiliser le Programme d'auto-inspection pour vérifier la conformité aux principales dispositions de la directive n° 2130-031 de la CBP sur les rôles et responsabilités des bureaux et du personnel des douanes et de la protection des frontières des États-Unis concernant la fourniture d'accès linguistique (*Roles and Responsibilities of U.S. Customs and Border Protection Offices and Personnel Regarding Provision of Language Access*).

Élément 4) Information du personnel : La CBP a fourni au personnel des informations sur les responsabilités de la CBP en matière d'accès linguistique et sur les ressources linguistiques disponibles, y compris sur les responsabilités de l'agence et les ressources disponibles pour apporter une assistance linguistique aux locuteurs de langues autochtones. Le Groupe de travail de la CBP sur l'accès linguistique continuera à informer les bureaux de programme des responsabilités qui existent en matière d'accès linguistique au niveau des bureaux, ce qui renforcera la sensibilisation et l'information au niveau du personnel.

La CBP a en outre mis en œuvre ce qui suit :

- Lancé un plan de communication axé sur les obligations et les ressources de la CBP pour aider à fournir un accès linguistique aux locuteurs de langues autochtones. Le plan de communication se composait des éléments suivants : des diapositives d'un système d'affichage informatif diffusées sur des écrans vidéo dans des locaux de la CBP de l'ensemble du pays ; un article publié sur la page Web de l'intranet CBPnet ; un résumé joint à un message envoyé par le système de courrier électronique CBP Central à l'ensemble du personnel de la CBP, avec des liens vers les outils professionnels d'assistance linguistique de la CBP ; et un article paru dans la lettre d'information électronique du PDO, qui a été envoyé par courrier électronique à l'ensemble du personnel de la CBP.
- Informé les agents de la police des frontières des responsabilités qui leur incombent en vertu de la directive sur l'accès linguistique et des ressources disponibles pour faciliter l'apport de services linguistiques au moyen d'un module d'instruction.
- Affiché un lien vers l'Outil d'identification des langues autochtones sur la page Web des Liens d'information du personnel de l'USBP du site Web CBPnet.

Autres activités prévues : Pour fournir au personnel de la CBP des informations sur le PAL supplémentaire, la CBP :

- Élaborera un plan de communication complet.
- Publiera le LAP supplémentaire sur son site Web accessible au public.
- Affichera les posters *I Speak Language Identification* (Je parle - Identification des langues) et *I Speak Indigenous Language Identification Poster* (Je parle - Identification des langues autochtones) dans les locaux opérationnels de l'USBP et de l'OFO de l'ensemble du pays.
- Fournira au personnel un compte rendu annuel des progrès accomplis dans la mise en œuvre des éléments du PAL.

Élément 5) Classement par priorité : La CBP classe les services linguistiques par ordre de priorité selon divers facteurs, dont l'importance du service fourni, la nature de l'interaction, la fréquence selon laquelle un service est demandé ou est fourni et le nombre de locuteurs d'une langue. Le Bureau des opérations sur le terrain (OFO) et la Police des frontières des États-Unis (USBP) évaluent leurs besoins en services d'interprétation et de traduction et ont recours à différentes méthodes pour fournir les services nécessaires.

Autres activités prévues :

- Définir les besoins de traduction et d'interprétation de l'OFO et de l'USBP en recensant les langues principales rencontrées par les officiers et les agents et en évaluant la fréquence d'utilisation de différentes langues.
- Rendre compte annuellement des mesures prises par l'OFO et l'USBP pour classer par ordre de priorité la traduction de supports d'information en fonction de la prévalence des langues rencontrées et des besoins spécifiques des programmes, tels que Global Entry, le Système électronique d'autorisation de voyage (ESTA ou *Electronic System for Travel Authorization*) et le Système électronique de mise à jour des visas (EVUS ou *Electronic Visa Update System*).

Élément 6) Procédures/Protocoles d'accès linguistique : La CBP a établi des procédures que le personnel doit suivre pour fournir des services linguistiques aux personnes LEP, y compris aux locuteurs de langues autochtones, qu'il rencontre dans ses activités quotidiennes. Les procédures d'accès linguistique comprennent les instructions suivantes : comment reconnaître qu'un individu a une compétence limitée en anglais (LEP) ; identifier la langue principale de l'individu ; reconnaître les situations dans lesquelles il faut fournir une assistance linguistique; et comment accéder aux ressources d'assistance linguistique. Les protocoles consistent entre autres à n'utiliser comme interprètes les membres de la famille, les amis ou d'autres personnes qui voyagent ou sont détenues avec un individu LEP que pour des échanges brefs et simples lorsqu'on ne peut accéder facilement aux ressources approuvées, ou en cas d'urgence.

Le personnel autorisé à fournir des services d'assistance linguistique comprend, selon la situation : le personnel bilingue ; les officiers et les spécialistes de l'agriculture de la CBP qui ont passé un examen et été reconnus compétents dans une langue conformément à la [directive](#)

[no.51451-004B de la CBP](#) intitulée « Foreign Language Awards Program » (Programme de distinctions pour les langues étrangères) et, si les services d'assistance linguistique sont fournis en espagnol, les membres du personnel de la CBP, tels que les agents des interceptions aériennes et maritimes, les agents de la police des frontières, les spécialistes de l'agriculture de la CBP, et les officiers de la CBP qui ont suivi des cours d'espagnol lors de leur formation de base. Bien que les membres du personnel ayant suivi une formation linguistique et/ou ayant été reconnus compétents dans une langue dans le cadre du programme de distinctions pour les langues étrangères puissent fournir des services d'assistance linguistique dans certaines situations, ils ne sont pas nécessairement bilingues. Les membres du personnel de la CBP qui n'ont qu'une connaissance rudimentaire d'une langue autre que l'anglais ne seront pas considérés comme « personnel bilingue ». Il peut être nécessaire de faire appel à un interprète sous contrat ou à du personnel bilingue quand les échanges portent sur des informations complexes ou durent longtemps et quand il est question de droits ou de santé ou de sécurité. Il n'est cependant pas toujours nécessaire de disposer dans toutes les situations des services d'un interprète sous contrat ou du personnel bilingue.

En outre, la CBP a mis en œuvre ce qui suit :

- Passé un accord inter-agences avec les services de l'immigration des États-Unis (U.S. Citizenship and Immigration Service ou USCIS) pour avoir accès à leur ligne téléphonique de services linguistiques afin d'obtenir des services d'interprétation pendant les heures de bureau du lundi au vendredi.
- Établi dans certains bureaux extérieurs des contrats portant sur des services d'interprétation disponibles à toute heure. Bon nombre de ces contrats entrent dans le cadre de l'Accord général d'achat de services linguistiques du DHS. Ceux qui n'en relèvent pas peuvent entrer dans cette catégorie lors de l'octroi d'un nouveau contrat.
- Maintenu l'obligation de connaître l'espagnol pour le poste d'agent de la police des frontières.
- Établi au sein de la police des frontières un contrat national portant sur des services d'interprétation accessibles par téléphone lorsque les membres du personnel pouvant fournir des services d'assistance linguistique ne sont pas disponibles.
- Élaboré, diffusé et, pour en faciliter l'accès, affiché sur l'intranet de la CBP divers outils et ressources visant à aider le personnel de la CBP à fournir des services d'assistance linguistique aux personnes LEP. Ces outils et ressources comprennent les éléments suivants :
 - 1.) *Affiche « I Speak Language Identification » (Je parle - Identification des langues) ;*
 - 2.) *Affiche « I Speak Indigenous Language Identification » (Je parle - Identification des langues autochtones) ;*
 - 3.) *Je parle - Guide d'identification des langues ;*
 - 4.) *Outil d'identification des langues autochtones) ;*
 - 5.) *Foire aux questions sur l'accès linguistique ;*
 - 6.) *Protocole d'identification des personnes ayant une compétence limitée en anglais et de fourniture de services linguistiques ;*
 - et 7.) *Communication effective avec des personnes ayant une compétence limitée en anglais).*

- A incorporé plusieurs des outils susmentionnés dans le module de formation obligatoire des officiers et des agents de première ligne et des agents spéciaux intitulé « *Preventing and Addressing Sexual Abuse and Assault of Individuals in CBP Holding Facilities* » (Prévenir et combattre les abus et agressions sexuels contre les individus placés dans les lieux de détention de la CBP).
- Promulgué à l'échelle de l'agence une directive sur l'accès linguistique, la directive n° 2130-031 de la CBP sur les rôles et responsabilités des bureaux et du personnel des douanes et de la protection des frontières des États-Unis concernant la fourniture d'accès linguistique, qui définit les rôles et responsabilités du personnel de la CBP en ce qui concerne la fourniture aux personnes LEP d'un accès véritable aux programmes et activités de l'agence.
- Diffusé des instructions à l'OFO et à l'USBF pour informer les officiers et les agents des responsabilités qui leur incombent en vertu de la directive sur l'accès linguistique adoptée à l'échelle de l'agence, la directive n° 2130-031 de la CBP sur les rôles et responsabilités des bureaux et du personnel des douanes et de la protection des frontières des États-Unis concernant la fourniture d'accès linguistique.
- Porté à la connaissance du personnel d'encadrement de l'USBP, par un mémorandum (daté du 24 avril 2019) du chef de la police des frontières des États-Unis, les rôles et responsabilités qui incombent à l'USBP en vertu de la directive sur l'accès linguistique adoptée à l'échelle de l'agence, la directive n° 2130-031 de la CBP sur les rôles et responsabilités des bureaux et du personnel des douanes et de la protection des frontières des États-Unis concernant la fourniture d'accès linguistique.

Autres activités prévues :

- Élaborer et publier des procédures opérationnelles standard favorisant l'accès linguistique propres à chaque mission à l'intention des officiers et agents en uniforme de l'OFO et de l'USBP.
- Octroyer de nouveaux contrats de services linguistiques relevant de l'Accord général d'achat de services linguistiques du DHS.

Élément 7) Procédures de contrôle de la qualité : La CBP a élaboré et mis en œuvre des procédures de contrôle de la qualité pour garantir que les membres du personnel qui utilisent leur connaissance de langues étrangères le fassent avec exactitude et compétence et que les prestataires extérieurs fournissent des services linguistiques de haute qualité. Dans l'ensemble du pays, les agents de la police des frontières doivent connaître l'espagnol pour occuper leur poste et passent des tests et sont formés pour être compétents dans cette langue. Les officiers de la CBP affectés à la frontière du sud-ouest des États-Unis, à Miami ou à Porto Rico doivent connaître l'espagnol pour occuper leur poste et passent des tests et sont formés pour être compétents dans cette langue. L'OFO utilise un système de tests par téléphone pour évaluer le niveau de compétence linguistique des officiers et des spécialistes de l'agriculture de la CBP qui participent au programme de distinction pour les langues étrangères (Foreign Language Award Program ou FLAP) de l'OFO. Ces tests sont administrés et validés par des prestataires de

services du secteur privé et par le département d'État. La Directive de la CBP portant sur le FLAP stipule que le niveau de compétence linguistique fixé dans les tests doit correspondre au « niveau de la table ronde des agences fédérales sur les langues ou à son équivalent ». Dans l'ensemble du pays, les supérieurs hiérarchiques de l'AMO doivent connaître l'espagnol pour occuper leur poste et passent des tests et sont formés pour être compétents dans cette langue.

Le site Web CBP.gov comprend une section Questions, commentaires et plaintes, dans laquelle le public peut fournir un retour d'information, et donne un numéro de téléphone gratuit, 877-227-5511, qui permet d'adresser un compliment ou de formuler une plainte ou une demande liée aux services fournis. Il est aussi possible d'accéder en espagnol à cette section, par un lien intitulé « *Communicarse con Nosotros* » ; les informations de cette section sont présentées en espagnol et les hispanophones peuvent faire part dans leur langue de leurs compliments ou de leurs plaintes concernant leur expérience avec la CBP. La page Web donne également des réponses en espagnol à bon nombre des questions souvent posées. Il est possible d'accéder par téléphone en anglais et en espagnol au système de Réponse vocale interactive (RVI) et la RVI du Système électronique de mise à jour des visas (EVUS) est aussi disponible en mandarin. Le site Web CBP.gov donne un lien vers la page Web du Bureau du DHS pour les droits civils et les libertés civiles, où il est possible de déposer une plainte pour atteinte aux droits civils ou aux libertés civiles concernant les politiques ou les activités de la CBP ou les actes du personnel de la CBP. Le site Web DHS.gov accepte les plaintes sur sa page d'accueil (« Home Page »), à la section « *How do I ?* » (Comment faire pour...). Le site Web du DHS accepte les commentaires à la page « *Contact Us* » (Nous contacter), sous l'onglet « *Give Feedback* » (Votre retour d'information).

Pour veiller à ce que les interprètes engagés par la CBP assurent une communication effective, il est conseillé au personnel de la CBP de vérifier que chaque interprète connaît bien les termes spécialisés de l'agence, tels que « asile », « admission », « exemption de visa », « libération conditionnelle » et « renvoi accéléré » et de s'assurer que la personne LEP comprend l'interprète, en lui demandant par exemple de répéter l'information donnée.

Autres activités prévues :

- Examiner les modalités et les obligations en matière de communication d'informations qui figurent dans les contrats ou ordres d'achat existants de services d'accès linguistique afin de déterminer dans quelle mesure la CBP peut exiger des prestataires de services contractuels qu'ils donnent des informations sur les compétences de leurs interprètes et traducteurs qui fournissent des services linguistiques à la CBP, par exemple des certifications, des évaluations de leurs qualifications professionnelles et des informations sur leur expérience et leur formation.
- Faire en sorte que les modalités et les obligations en matière de communication d'informations qui figureront dans les futurs contrats ou ordres d'achat de services d'accès linguistique imposent aux prestataires de services contractuels de donner des informations sur les compétences de leurs interprètes et traducteurs qui fournissent des services linguistiques à la CBP, par exemple des certifications, des évaluations de leurs qualifications professionnelles et des informations sur leur expérience et leur formation.

Élément 8) Suivi des données : La CBP réunit des données sur le recours aux interprètes contractuels et en suit l'évolution. L'USBP se sert du Système e3 pour suivre les langues parlées par les personnes LEP appréhendées et/ou placées en détention temporaire par son personnel. L'OFO se sert du système de traitement SIGMA pour suivre les langues parlées par les personnes LEP appréhendées et/ou placées en détention temporaire par son personnel. Le Centre d'information de la CBP conserve des données sur les langues étrangères dans lesquelles toutes les communications sont reçues et en suit l'évolution.

Autres activités prévues :

- Réunir et analyser les données reçues dans le cadre de l'Accord inter-agences relatif à la ligne linguistique de l'USCIS sur le nombre de demandes d'assistance linguistique, les ressources utilisées et la répartition géographique des demandes.
- Envisager de modifier les contrats de services linguistiques, le cas échéant, pour exiger que des informations supplémentaires soient communiquées sur les langues principales et les taux de demandes des différentes langues.
- Examiner et analyser les plaintes reçues par le Centre d'information de la CBP et le Bureau du DHS pour les droits civils et les libertés civiles, afin de mettre en évidence les tendances évolutives et les points à améliorer en ce qui concerne la fourniture de services d'accès linguistique.

Élément 9) Ressources : La CBP procède à une évaluation annuelle des progrès accomplis dans la mise en œuvre du PAL pour évaluer les services d'assistance linguistique fournis par des membres du personnel et des prestataires extérieurs, recenser les ressources existantes et définir les besoins de financement et de passation de marchés. Les membres du Groupe de travail de la CBP sur l'accès linguistique sont chargés de faire des recherches et de présenter des informations sur les activités liées à l'accès linguistique de leurs bureaux de programme, par exemple les langues étrangères les plus souvent rencontrées, les documents qui ont été traduits en d'autres langues et la présentation de données sur le recours aux interprètes et traducteurs contractuels des services d'assistance linguistique.

Autres activités prévues :

- Continuer à procéder à un examen annuel des services linguistiques pour déterminer si les ressources sont allouées efficacement et économiquement. Cet examen permettra d'évaluer les services linguistiques fournis par les prestataires extérieurs et les membres du personnel, les langues principales rencontrées et le coût des ressources.
- Nommer des représentants des bureaux concernés de la CBP qui participeront au nouvel appel d'offres portant sur le prochain Accord général d'achat de services linguistiques du DHS devant entrer en vigueur pendant l'année budgétaire 2020. Dans le cadre de ce nouvel appel d'offres, la CBP envisagera la possibilité d'établir un seul contrat de services linguistiques pour tous ses bureaux de programme, qui porte sur la fourniture de services

d'assistance linguistique dans l'ensemble du pays et de prestations perfectionnées, comme l'établissement de rapports plus détaillés.

Élément 10) Communication auprès des communautés LEP : La CBP est en relation avec les communautés LEP et d'autres acteurs extérieurs pour évaluer l'efficacité des services linguistiques. L'OPA évalue la nécessité de faire traduire les avis aux médias sur les politiques et activités et en assure la diffusion, si besoin est, dans les langues adéquates. La CBP a amélioré la signalétique dans les points d'entrée et diffuse aux voyageurs qui arrivent dans 20 aéroports internationaux une vidéo qui présente des informations pratiques sur la procédure d'entrée en anglais, arabe, français, allemand, japonais, coréen, chinois traditionnel, russe et espagnol.

La CBP a mis au point sur le site CBP.gov une [page](#) d'accès linguistique qui comprend un centre de ressources multilingues visant à fournir au public des informations et des documents traduits.

D'autres informations sur les moyens dont dispose le public pour contacter la CBP sont données ci-dessus au paragraphe intitulé « Élément 7) Procédure de contrôle de la qualité ».

Autres activités prévues :

- Animer des séances de retour d'information avec la communauté LEP et les parties prenantes pour recueillir l'avis du public sur les relations avec le personnel de la CBP et les services linguistiques fournis.
- Assurer la communication avec les médias dans les communautés LEP par divers moyens et dans diverses langues ; publier des avis aux médias traduits et réaliser des enquêtes pour recueillir les opinions du public.

Élément 11) Échéances : Décrire les échéances et les niveaux de référence pour les mesures à prendre.

Autres activités prévues :

- Réviser, si besoin est, les échéances, les niveaux de référence et les bureaux de programme responsables énumérés à l'*Annexe A : Plan de mise en œuvre* qui figure ci-après à la page 13 du présent PAL supplémentaire.

Élément 12) Technologie : La CBP continue d'étudier les technologies actuelles et futures susceptibles d'aider son personnel à fournir une assistance linguistique aux personnes LEP.

Autres activités prévues :

- Étudier le recours aux applications linguistiques automatiques pour aider à la fourniture d'assistance linguistique aux personnes LEP.

Annexe A : Plan de mise en œuvre

Plan de renforcement de l'accès linguistique au sein des programmes et activités menés par la CBP						
Élément	Point d'action	Résultat(s) escompté(s)	Bureau directeur	Bureau d'appui	Date cible	État d'avancement/ Commentaires
Élément 1) Groupe de travail sur l'accès linguistique	Établir un Groupe de travail sur l'accès linguistique	La CBP a établi un Groupe de travail sur l'accès linguistique pour évaluer et mettre à jour son PAL en collaboration avec le Coordinateur de l'accès linguistique.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Sans objet	Achevé
Élément 2) Outils et mécanismes d'évaluation	Déterminer l'efficacité des services linguistiques disponibles et la nécessité éventuelle de les accroître ou de les améliorer.	Examiner les informations provenant de l'évaluation annuelle pour l'année budgétaire 2017 des services linguistiques et consulter les bureaux de programme adéquats pour aider à la mise à jour du PAL de la CBP.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Année budgétaire 2019 T1	Achevé
		Examiner le système e3 de registres pour déterminer quelles informations sont disponibles sur les pays d'origine et les langues des personnes LEP que rencontre le personnel de la CBP.	USBP	PDO	Année budgétaire 2020 T2	

		Examiner le système SIGMA de registres pour déterminer quelles informations sont disponibles sur les pays d'origine et les langues des personnes LEP que rencontre le personnel de la CBP.	OFO	PDO	Année budgétaire 2020 T2	
		Envisager de modifier les contrats de services linguistiques pour que les prestataires de services communiquent des données supplémentaires visant à identifier les langues principales pour lesquelles les officiers et les agents demandent des services d'interprétation et de traduction et les taux de demande de ces langues.	OA OFO USBP	PDO	Année budgétaire 2021 T2	
		Utiliser les données du Centre d'information de la CBP reçues du public oralement, par téléphone et par voie électronique pour analyser l'évolution des plaintes et réunir des données démographiques pour les langues dans lesquelles les communications sont reçues.	IPL	PDO	Année budgétaire 2020 T4	
Élément 3) Contrôle	Établir des protocoles de responsabilité et de contrôle.	Procéder à un suivi et une évaluation périodiques de la mise en œuvre du PAL de la CBP et établir un rapport annuel sur l'état d'avancement de la mise en œuvre.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Annuellement	
		Utiliser le Programme d'auto-inspection pour vérifier la conformité aux	PDO	OFO USBP	Annuellement	

		principales dispositions de la directive n° 2130-031 de la CBP sur les rôles et responsabilités des bureaux et du personnel des douanes et de la protection des frontières des États-Unis concernant la fourniture d'accès linguistique (<i>Roles and Responsibilities of U.S. Customs and Border Protection Offices and Personnel Regarding Provision of Language Access</i>).				
Élément 4) Information du personnel	Fournir au personnel des informations sur les responsabilités de la CBP en matière d'accès linguistique et sur les ressources linguistiques disponibles, y compris sur les responsabilités de l'agence et les ressources disponibles pour apporter une assistance linguistique aux locuteurs de langues autochtones.	Élaborer un plan de communication complet.	PDO	OPA	Année budgétaire 2020 T3	
		Publier le PAL supplémentaire sur le site Web de l'agence accessible au public.	OPA	PDO	À déterminer selon la date d'approbation du PAL	
		Avertir le personnel de la CBP de la publication du PAL supplémentaire par courriel (par ex., CBP Central) et par le système interne IDS de la CBP.	OPA	PDO	À déterminer selon la date d'approbation du PAL	
		Afficher les posters <i>I Speak Language Identification</i> (Je parle - Identification des langues) et <i>I Speak Indigenous Language Identification Poster</i> (Je parle - Identification des langues autochtones) dans les locaux opérationnels de l'USBP et de l'OFO de l'ensemble du pays.	OFO USBP	PDO	Année budgétaire 2020 T3	
		Fournir au personnel un compte rendu annuel des progrès accomplis dans la mise en œuvre des éléments du PAL.	PDO	OPA	Annuellement	
Élément 5) Classement par priorité	Classer les services linguistiques par ordre de priorité de l'OFO et	Recenser les langues principales rencontrées par l'OFO.	OFO	PDO	Année budgétaire 2020 T4	

	de l'USBP selon l'importance des services ou des interactions, la fréquence d'utilisation et les caractéristiques démographiques.	Recenser les langues principales rencontrées par l'USBP.	USBP	PDO	Année budgétaire 2020 T4	
		Déterminer la fréquence des demandes pour chaque langue principale rencontrée par l'OFO.	OFO	PDO	Année budgétaire 2020 T4	
		Déterminer la fréquence des demandes pour chaque langue principale rencontrée par l'USBP.	USBP	PDO	Année budgétaire 2020 T4	
		Rendre compte annuellement des mesures prises pour classer par ordre de priorité la traduction de supports d'information en fonction de la prévalence des langues rencontrées par l'OFO et des besoins spécifiques de programmes tels que Global Entry, ESTA ou EVUS.	OFO	PDO	Année budgétaire 2021 T2	
		Rendre compte annuellement des mesures prises pour classer par ordre de priorité la traduction de supports d'information en fonction de la prévalence des langues rencontrées par l'USBP.	USBP	PDO	Année budgétaire 2021 T2	
Élément 6) Procédures/ Protocoles d'accès linguistique	Établir des procédures que le personnel doit suivre pour fournir des services linguistiques aux personnes LEP qu'il rencontre dans ses activités quotidiennes.	Promulguer et promouvoir à l'échelle de l'agence une directive sur l'accès linguistique, la directive n° 2130-031 de la CBP sur les rôles et responsabilités des bureaux et du personnel des douanes et de la protection des frontières des États-Unis concernant la fourniture d'accès linguistique (<i>Roles and Responsibilities of U.S. Customs and Border Protection Offices and Personnel Regarding Provision of Language Access</i>), qui définit les rôles et responsabilités du personnel de la CBP	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Année budgétaire 2019 T3	Achevé

		en ce qui concerne la fourniture aux personnes LEP d'un accès véritable aux programmes et activités de l'agence.				
		Inclure les nouveaux contrats de services linguistiques dans l'accord général d'achat de services linguistiques du DHS.	OA OFO USBP	PDO	Année budgétaire 2021 T4	
		Élaborer et publier une procédure opérationnelle standard favorisant l'accès linguistique propre à chaque mission à l'intention des officiers en uniforme.	OFO	PDO OCC	Année budgétaire 2021 T1	
		Élaborer et publier une procédure opérationnelle standard favorisant l'accès linguistique propre à chaque mission à l'intention des agents en uniforme.	USBP	PDO OCC	Année budgétaire 2021 T1	
Élément 7) Procédures de contrôle de la qualité	Élaborer et mettre en œuvre des procédures de contrôle de la qualité pour garantir que les membres du personnel qui utilisent leur connaissance de langues étrangères le fassent avec exactitude et compétence et que les prestataires extérieurs fournissent des services linguistiques de haute qualité.	Examiner les modalités et les obligations en matière de communication d'informations qui figurent dans les contrats ou ordres d'achat existants de services d'accès linguistique afin de déterminer dans quelle mesure la CBP peut exiger des prestataires de services contractuels qu'ils donnent des informations sur les compétences de leurs interprètes et traducteurs qui fournissent des services linguistiques à la CBP, par exemple des certifications, des évaluations de leurs qualifications professionnelles et des informations sur leur expérience et leur formation.	OA	PDO	Année budgétaire 2021 T1	

		Faire en sorte que les modalités et les obligations en matière de communication d'informations qui figureront dans les futurs contrats ou ordres d'achat de services d'accès linguistique imposent aux prestataires de services contractuels de donner des informations sur les compétences de leurs interprètes et traducteurs qui fournissent des services linguistiques à la CBP, par exemple des certifications, des évaluations de leurs qualifications professionnelles et des informations sur leur expérience et leur formation.	OA	PDO	Année budgétaire 2021 T4	
Élément 8) Suivi des données	Réunir des données sur le recours aux interprètes contractuels et suivre leur évolution.	Réunir et analyser les données reçues dans le cadre de l'Accord inter-agences relatif à la ligne linguistique de l'USCIS sur le nombre de demandes d'assistance linguistique, les ressources utilisées et la répartition géographique des demandes.	PDO	OFO	Année budgétaire 2021 T2	
		Envisager de modifier les contrats de services linguistiques, le cas échéant, pour exiger que des informations supplémentaires soient communiquées sur les langues principales et les taux de demandes des différentes langues.	OA	PDO	Année budgétaire 2021 T3	
		Examiner et analyser les plaintes reçues par le Centre d'information de la CBP et le Bureau du DHS pour les droits civils et les libertés civiles, afin de mettre en évidence les tendances évolutives et les points à améliorer en ce qui concerne la fourniture de services d'accès linguistique.	PDO	IPL	Année budgétaire 2020 T4	

Élément 9) Ressources	Évaluer les progrès accomplis dans la mise en œuvre du PAL pour fournir des services d'assistance linguistique, en recensant les ressources existantes et définissant les besoins de financement et de passation de marchés.	Continuer à procéder à un examen annuel des services linguistiques pour déterminer si les ressources sont allouées efficacement et économiquement. Cet examen permettra d'évaluer les services linguistiques fournis par les prestataires extérieurs et les membres du personnel, les langues principales rencontrées et le coût des ressources.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	Annuellement	
		Nommer des représentants des bureaux concernés de la CBP qui participeront au nouvel appel d'offres portant sur le prochain Accord général d'achat de services linguistiques du DHS.	PDO	OA OFO OS USBP	Année budgétaire 2019 T3	Achevé
		Envisager la possibilité d'établir un seul contrat de services linguistiques pour tous les bureaux de programme de la CBP, qui porte sur la fourniture de services d'assistance linguistique dans l'ensemble du pays et de prestations perfectionnées, comme l'établissement de rapports plus détaillés.	PDO	OA OFO OS USBP	Année budgétaire 2021 T3	
Élément 10) Communication auprès des communautés LEP	Être en relation avec les communautés LEP et d'autres acteurs extérieurs pour évaluer l'efficacité des services linguistiques.	Animer des séances de retour d'information avec la communauté LEP et les parties prenantes pour recueillir l'avis du public sur les relations avec le personnel de la CBP et les services linguistiques fournis.	IPL	PDO	Année budgétaire 2021 T3	
		Assurer la communication avec les médias dans les communautés LEP par divers moyens et dans diverses langues ; publier des avis aux médias traduits et réaliser des enquêtes pour recueillir les opinions du public.	OPA	PDO	En cours	

Élément 11) Échéances	Décrire les échéances et les niveaux de référence pour les mesures à prendre.	Réviser, si besoin est, les échéances, les niveaux de référence et les bureaux de programme responsables énumérés à l' <i>Annexe A : Plan de mise en œuvre</i> à la page 13 du présent PAL supplémentaire.	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	En cours	
Élément 12) Technologie	Étudier les technologies actuelles et futures susceptibles d'aider le personnel de la CBP à fournir une assistance linguistique aux personnes LEP.	Étudier le recours aux applications linguistiques automatiques pour aider à la fourniture d'assistance linguistique aux personnes LEP.	OIT	OFO USBP OS PDO	En cours	

Acronymes

AMO	Air and Marine Operations (Opérations aériennes et maritimes)
DHS	U.S. Department of Homeland Security (département de la Sécurité intérieure des États-Unis)
ESTA	Système électronique d'autorisation de voyage
EVUS	Système électronique de mise à jour des visas
IPL	Intergovernmental Public Liaison (Liaison publique intergouvernementale)
LEP	Limited English Proficiency (Compétence limitée en anglais)
OA	Office of Acquisition (Bureau de l'acquisition)
OCC	Office of Chief Counsel (Bureau du Conseiller juridique en chef)
OFO	Office of Field Operations (Bureau des opérations sur le terrain)
OIT	Office of Information and Technology (Bureau de l'information et des technologies)
OPA	Office of Public Affairs (Bureau des affaires publiques)
OPR	Office of Professional Responsibility (Bureau de la responsabilité professionnelle)
OS	Operations Support (Soutien aux opérations)
OTD	Office of Training and Development (Bureau de la formation et du développement)
PDO	Privacy and Diversity Office (Bureau du respect de la vie privée et de la diversité)
USBP	U.S. Border Patrol (Police des frontières des États-Unis)
USCIS	U.S. Citizenship and Immigration Service (Service de citoyenneté et d'immigration des États-Unis)