

## Formulaire de réclamation sur l'accès aux services linguistiques

La politique d'accès aux services linguistique de l'État de New York exige que certains organismes en contact avec le public offrent des services d'interprétation dans toutes les langues et traduisent les documents importants au moins dans les douze langues les plus courantes de l'État autres que l'anglais. Si vous avez rencontré des problèmes concernant l'accès aux services linguistiques de notre agence, vous pouvez remplir ce formulaire de réclamation et l'envoyer aux coordonnées indiquées ci-dessus. **Toutes les informations personnelles figurant dans votre réclamation seront tenues confidentielles.**

**1. Plaignant(e) :** Prénom : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Je préfère ne pas donner mon nom. *Veillez noter que si vous ne fournissez aucune coordonnée, nous ne serons pas en mesure de vous informer des mesures que nous prenons pour répondre à votre réclamation.*

Préférence(s) en matière de langue : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_ Adresse électronique : \_\_\_\_\_

**Quelqu'un vous aide-t-il à déposer cette réclamation ?**  Non  Oui Dans l'affirmative, indiquez ses coordonnées

Prénom : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_

Adresse électronique ou numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

**2. Dans quelle(s) langue(s) avez-vous eu besoin de services ?**

**3. Quel a été le problème ?** Cochez toutes les cases applicables et fournissez les explications demandées ci-dessous.

Aucun service d'interprète ne m'a été proposé.

J'ai demandé le service d'un interprète, mais cette demande a été refusée.

L'interprète n'était pas compétent (indiquez son nom dans la section 5 ci-dessous si vous le connaissez).

L'interprète a fait des commentaires grossiers ou déplacés.

J'ai attendu trop longtemps pour un interprète.

Les formulaires et notices qui m'ont été remis n'étaient pas rédigés dans une langue que je comprends (indiquez les documents concernés dans la section 5 ci-dessous).

Autre (précisez) \_\_\_\_\_

**4. Quand cet incident est-il survenu ?** Si cela s'est produit plus d'une fois, indiquez la date de l'incident le plus récent.

Date (MM/JJ/AAAA) : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_  AM  PM

**Où cet incident est-il survenu ?**  Au téléphone  En personne Indiquez l'adresse : \_\_\_\_\_

**5. Décrivez les faits.** Faites preuve de précision et donnez autant de détails que possible. Si cela s'est produit plus d'une fois, indiquez chaque date/heure et décrivez chaque incident. Dressez la liste des services et des documents auxquels vous avez essayé d'accéder. Indiquez le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de toutes les personnes concernées, si vous disposez de ces informations. Utilisez des feuilles supplémentaires si nécessaire et inscrivez votre nom sur chacune d'entre elles.

**6. Vous êtes-vous plaint(e) à quelqu'un du service/de l'agence ? Dans l'affirmative, indiquez avec qui vous avez parlé et quelle a été sa réponse.** Faites preuve de précision.

**Nom en caractères d'imprimerie :** \_\_\_\_\_ **Date (MM/JJ/AAAA) :** \_\_\_\_\_

(Personne à l'origine de la réclamation)

***Ne rien inscrire dans cette partie. Réserve à l'administration.***

Date : \_\_\_\_\_ Contrôleur : \_\_\_\_\_

Résolution : \_\_\_\_\_