



## **BOSTON REGION METROPOLITAN PLANNING ORGANIZATION**

---

Stephanie Pollack, MassDOT Secretary and CEO and MPO Chair

Karl H. Quackenbush, Executive Director, MPO Staff

### ***Procédures de plainte***

## **Introduction**

Ce chapitre décrit les procédures suivies par le Département des Transports dans l'état du Massachusetts [MassDOT] concernant l'application et les arrangements adaptés aux plaintes de discrimination portées en vertu du Titre VI. Ces procédures prévues sont conçues pour les plaignants et les intimés dans le but d'adhérer aux termes de la loi, selon les règlements officiels. Les procédures décrites ci-inclus ont été mises à jour en 2017 dans le cadre d'un effort de collaboration entre l'équipe du bureau de la diversité et des droits civils [Office of Diversity and Civil Rights, ODCR] Titre VI et l'équipe d'enquêtes. Dans un esprit de transparence et d'uniformité, le personnel ODCR s'efforce de faire en sorte que les procédures de plainte engagées à travers les secteurs, ou programmes, dont les obligations de non-discrimination fédérale et étatique sont en vigueur (telles que les Titres VI et VII) soient aussi cohérentes que possible et présentées de telle façon que les membres du public puissent facilement en comprendre le processus.

## **But et applicabilité**

Le présent chapitre vise à établir les procédures d'application et d'arrangements de ces deux formes de plaintes contre la discrimination déposées directement auprès de MassDOT ainsi que les plaintes de discrimination que MassDOT a l'autorité déléguée de traiter en vertu du Titre VI de la loi sur les droits civiques de 1964 (Titre VI) et autres autorités d'états et fédérales de non-discrimination, y compris la loi sur les Américains avec handicap (Disability Act, ADA).

Les procédures décrivent un processus administratif visant à identifier et à éliminer la discrimination dans les programmes et les activités financées par le gouvernement fédéral. Les procédures ne prévoient pas de recours pour les plaignants cherchant des voies de recours individuels, y compris dommages - intérêts punitifs ou rémunération compensatoire ; ils n'interdisent pas aux plaignants de porter plainte auprès d'autres organismes publics ou fédéraux ; ils ne refusent pas non plus aux plaignants le droit de demander un conseil privé pour traiter les actes de discrimination allégués.

Les procédures décrites dans le présent document s'appliquent à MassDOT et à ses sous bénéficiaires, contractants et sous-contractants dans l'administration des programmes et activités financées par le gouvernement fédéral.

Dans le cadre de leurs efforts pour se conformer au Titre VI, les sous bénéficiaires de l'aide financière fédérale par l'intermédiaire de MassDOT sont encouragés à adopter ces procédures de plainte. Ce faisant, ces sous bénéficiaires reconnaissent leur obligation d'accorder aux membres du public l'occasion de déposer des plaintes alléguant des violations aux exigences de non-discrimination dans l'ensemble des programmes, services et activités de l'organisation. Conformément aux directives fédérales, les sous bénéficiaires de fonds liés au transport en commun comprennent qu'ils ont le droit de traiter les plaintes du Titre VI et informeront leur destinataire, MassDOT, des plaintes reçues et des résultats des enquêtes au fur et à mesure que les affaires sont traitées. Les sous bénéficiaires de fonds liés aux transports en commun comprennent également qu'ils n'ont pas l'autorisation d'enquêter sur les allégations de

violation du Titre VI déposées contre leur organisation (lorsque leur organisation est l'intimée ou parti allégué d' avoir enfreins le Titre VI). Toutes ces réclamations seront transmises à MassDOT afin de déterminer l'autorité d'enquête appropriée. Les sous bénéficiaires du financement routier se réservent le droit d'examiner les allégations de violation du Titre VI comme une question d'assurance et/ou de conformité à la politique interne, mais ils sont dans l'impossibilité de prendre des décisions quant à d'éventuelles violations du Titre VI. MassDOT encourage tous les sous bénéficiaires à communiquer avec ODCR, le spécialiste du Titre VI, le gestionnaire des programmes fédéraux et/ou le gestionnaire des enquêtes quand / si les plaintes concernant l'article VI sont reçues afin d'assurer une gestion correcte.

### **Définitions**

Plaignant [Complainant] – une personne qui dépose une plainte auprès de MassDOT.

Plainte [Complaint] – Déclaration écrite ou électronique concernant une allégation de discrimination qui contient une demande d'intervention auprès de l'office récepteur. Lorsqu'une personne handicapée dépose une plainte, le terme « plainte » englobe d'autres formats pour accommoder l'invalidité du plaignant.

Discrimination [Discrimination]– Cet acte ou inaction, intentionnel ou non, par lequel une personne aux États-Unis, uniquement en raison de la race, la couleur, l'origine nationale ou des bases couvertes par d'autres autorités de non-discrimination, tels que le sexe, l'âge ou invalidité, a été soumis à un traitement inégal ou a des effets disparates dans le cadre de tout programme ou activité bénéficiant d'une aide fédérale.

Administrations [Operating Administrations] – agences du Département des Transports des États-Unis, dont l'agence responsable des autoroutes [Federal Highway Administration, FHWA], l'agence responsable des routes [Federal Transit Administration, FTA], l'administration fédérale du réseau ferroviaire [Federal Rail Administration, FRA] et l'administration nationale de la sécurité routière [National Highway Traffic Safety Administration, NHTSA], qui assurent le financement des transports, programmes ou activités.

Intimé [Respondent] – la personne, organisme, institution ou organisation accusée de discrimination.

### **Dépôt de plaintes**

Cette section détaille les procédures du Département des Transports dans l'état du Massachusetts [MassDOT] traitant des plaintes de discrimination fondées sur l'article VI (sur la base de la race, de la couleur ou de l'origine nationale, y compris la langue) et des plaintes alléguant une discrimination sur la base de dispositions fédérales non discriminatoires supplémentaires (sur la base de l'âge, le sexe et le handicap). La loi fédérale et les règlements fédéraux régissant le Titre VI du code civil de 1964 (Titre VI) place l'autorité générale de coordination des enquêtes sur les plaintes de droits civiques au ministère de la Justice des États-Unis, qui travaille en collaboration avec les organismes fédéraux qui effectuent cette responsabilité. Dans le secteur des transports, cette autorité d'enquête relève du Département

américain des Transports (US DOT) et de ses agences pour les différents modes de transport, y compris la Federal Highway Administration (FHWA) et la Federal Transit Administration (FTA). En coordination avec les exigences de MassDOT, la FHWA et la FTA ont établi des règlements et directives qui exigent les bénéficiaires et sous bénéficiaires de l'aide financière fédérale d'établir des procédures de traitement des plaintes du Titre VI déposées avec ces organisations.

Les procédures de plainte recommandées et décrites ci-dessous, modélisés sur les procédures promulguées par le ministère de justice américaine [US Department of Justice, Us DOJ] sont conçues pour offrir une possibilité équitable de faire face aux plaintes tout en respectant la loi, selon les procédures prévues pour les deux partis concernés : plaignants et intimés. En outre le processus de résolution de plainte formelle décrits dans les présentes, MassDOT prend des mesures positives pour poursuivre le règlement à l'amiable de toutes les plaintes du Titre VI, lorsque cela est possible.

### **Le processus de plainte**

#### **1. Qui peut déposer une plainte ?**

**TOUT** membre du public, ainsi que tous les clients MassDOT, postulants, entrepreneurs ou sous bénéficiaires qui croient eux-mêmes, un tiers, ou une classe de personnes a avoir été maltraités ou traités injustement en raison de leur race, couleur ou origine nationale ( y compris une maîtrise limitée de l'anglais) en violation du Titre VI de la loi de 1964, les droits civils, les lois et ordonnances fédérales et étatiques, ou de la politique de prévention et de la lutte contre la discrimination et le harcèlement [Anti-Discrimination Harassment Prevention, ADHP] de MassDOT. Les représailles contre un membre du public sur la base de la race, de la couleur ou de l'origine nationale sont également interdites en vertu du Titre VI et de la politique de l'ADHP.

#### **2. Comment puis-je déposer une plainte ?**

Une plainte peut être déposée aux services suivants:

##### **Boston Region Metropolitan Planning Organization Title VI Specialist**

Email: [eharvey@ctps.org](mailto:eharvey@ctps.org)

Phone: 857-702-3700

##### **Spécialiste du Titre VI MassDOT [MassDOT Title VI Specialist]**

MassDOT Bureau de la diversité et des droits civils [MassDOT Office of Diversity and Civil Rights]

Téléphone : (857) 368-8580 ou 7-1-1 pour service de relais.

Messagerie : [MassDOT.CivilRights@state.ma.us](mailto:MassDOT.CivilRights@state.ma.us)

**Bureau de la diversité et des droits civils de MassDOT- unité des enquêtes [MassDOT Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit]**

Secrétaire-adjoint de diversité & droits civils MassDOT [Assistant Secretary of Diversity & Civil Rights, MassDOT]

Messagerie : [odcrcomplaints@dot.state.ma.us](mailto:odcrcomplaints@dot.state.ma.us)

**Administration fédérale des autoroutes [ Federal Highway Administration]**

Administration fédérale des autoroutes [ Federal Highway Administration]

U.S. Département des Transports [ U.S. Department of Transportation]

Bureau des droits civils [Office of Civil Rights]

Messagerie : [CivilRights.FHWA@dot.gov](mailto:CivilRights.FHWA@dot.gov)

Téléphone : 202-366-0693

**Administration Fédérale des réseaux nationaux [Federal Transit Administration]**

Administration Fédérale des réseaux nationaux [Federal Transit Administration]

U.S. Département des Transports [U.S. Department of Transportation]

Bureau des droits civils [Office of Civil Rights]

Attention : Équipe de plainte

Veillez noter :

- Lorsque FTA reçoit une plainte en vertu du Titre VI concernant MassDOT, un sous bénéficiaire ou un entrepreneur, FTA peut demander à MassDOT d'examiner l'affaire .
- Si une plainte en vertu du Titre VI est déposée auprès de MassDOT et qui allègue une violation de la division des autoroutes de MassDOT, celle-ci sera transmise au bureau local de la division FHWA qui la transmettra ensuite pour résolution au bureau des droits civils [Office of Civil Rights, HCR) au siège de la FHWA .
- Si MassDOT reçoit une plainte en vertu du Titre VI contre un sous bénéficiaire de la division des autoroutes MassDOT, MassDOT peut alors traiter la plainte et enquêter sur celle-ci, ou consulter le HCR pour une enquête.

**3. Que dois-je inclure dans une plainte ?**

Un formulaire de plainte au Titre VI/non-discrimination est disponible en version électronique sur le site internet MassDOT Titre VI

(<http://www.massdot.state.ma.us/OfficeofCivilRights/TitleVI/FileAComplaint.aspx>) ou en version sur papier auprès du spécialiste MassDOT Titre VI, identifié ci-dessus. Alternativement, un plaignant peut soumettre une correspondance dans un format alternatif qui devrait inclure :

- Votre nom, votre signature et vos coordonnées actuelles (p. ex. numéro de téléphone et adresse postale) ;
  - Le nom et numéro de badge (s'il est connu et applicable) de l'auteur présumé ;
  - Une description de comment, quand, où, la conduite interdite alléguée a eu lieu ;
  - Une description détaillée des raisons pour lesquelles vous croyez avoir été traité différemment ;
  - Noms et coordonnées des témoins ; et
  - Toute autre information que vous jugez pertinente à votre plainte.
- A. Dans les cas où le plaignant est incapable de fournir une déclaration écrite, une plainte verbale peut être déposée auprès du bureau de la diversité et des droits civils (ODCR). Les plaignants seront interviewés par un enquêteur de droits civils [Civil Rights Investigator, CRI]. Si nécessaire, le CRI aidera la personne à convertir la plainte verbale en écriture. Toutes les plaintes doivent être signées par le plaignant.
- B. Les plaintes anonymes peuvent être déposées de la même manière. Les plaintes anonymes font l'objet d'une enquête similaire à toute autre plainte.
- C. Les plaintes seront acceptées dans toutes les langues reconnues. Des formulaires de plainte multilingues sont disponibles.

#### 4. **Combien de temps est-ce que je dois déposer une plainte ?**

- A. Une plainte alléguant une violation du Titre VI et/ou de la politique ADHP de MassDOT doit être déposée dans un délai de cent quatre-vingts (180) jours civils suivant la date de l'incident allégué.
- B. Les plaintes alléguant des violations des lois nationales ou fédérales doivent être déposées dans des délais fixés par les ordonnances, réglementations ou droit jurisprudentiel.

#### 5. **Comment ma plainte sera-t-elle traitée?**

Lorsqu'une plainte est reçue, elle est assignée à un enquêteur des droits civiques (CRI) qui procédera par :

- A. Déterminer la juridiction :

ODCR a compétence si la plainte :

- 1) comporte un énoncé ou une conduite transgressive :

- L'obligation légale de MassDOT et son engagement pour prévenir la discrimination, le harcèlement ou les représailles sur la base d'une

caractéristique protégée concernant tout aspect du service au public de l'agence ; ou

- L'engagement pris par les sous bénéficiaires et prestataires travaillant avec MassDOT d'adhérer aux politiques de MassDOT ; ET

2) est déposée sans délais.

- B. Accuser réception de la plainte et fournir une détermination juridictionnelle dans les dix 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
- Si le CRI détermine qu'une plainte n'a pas le potentiel d'établir une violation des droits civils, alors le CRI doit aviser le plaignant et le spécialiste du Titre VI par écrit de ses conclusions et l'affaire doit être classée.
- C. Mener une enquête approfondie sur les allégations contenues dans la plainte conformément aux procédures internes de traitement des plaintes MassDOT.

## 6. Conclusions et recommandations ?

À l'issue de l'enquête, le CRI transmettra au plaignant et à l'intimé, l'une des trois lettres suivantes fondé sur les constatations :

- A. Une lettre de résolution expliquant les étapes que le défendeur a prises ou prendra pour se conformer au Titre VI.
- B. Une lettre de constatation qui est émise lorsque l'intimé s'avère être conforme aux normes du Titre VI. Cette lettre inclura une explication des raisons pour lesquelles l'intimé s'est avéré conforme et fournira un avis sur les droits d'appel du plaignant.
- C. Une lettre de conclusion qui est émise lorsque l'intimé est jugé être en non conformité. Cette lettre comportera chaque violation référée aux règlements applicables, une brève description des constatations et des recommandations, les conséquences d'un défaut de conformité volontaire et une offre d'assistance à l'élaboration d'un plan correctif de conformité, le cas échéant.

## 7. Puis-je contester une conclusion ?

Si le plaignant ou l'intimé n'accepte pas les conclusions de CRI, il/elle peut faire appel auprès du secrétaire adjoint à la diversité & droits civils. La partie appelante doit fournir **toute nouvelle information qui n'était pas disponible au cours de l'enquête initiale et qui conduirait MassDOT à reconsidérer ses décisions**. La demande pour un appel et toute nouvelle information doivent être soumis dans les soixante (60) jours de la date à laquelle la lettre de

constatation a été transmise. Après avoir examiné cette information, MassDOT répondra soit en publiant une lettre révisée de la résolution, soit en informant la partie appelante que la lettre originale de résolution ou de conclusion reste en vigueur.