Révisé le 17 juillet 2026

Procédures de plainte en vertu du Titre VI

But et applicabilité

Le présent document a pour objet de définir les procédures de traitement et de règlement des deux catégories de plaintes pour discrimination déposées en vertu du Titre VI, directement auprès du MassDOT (*Massachusetts Department of Transportation*) ou de la MBTA (*Massachusetts Bay Transportation Authority*), ainsi que des plaintes pour discrimination que le MassDOT/la MBTA sont habilités à traiter.

Le traitement des plaintes de discrimination relevant du Titre VI devra respecter les démarches indiquées ci-dessous qui seront décrites de manière plus détaillée dans le reste de la présente.

Étape 1 : Le plaignant *(Complainant)* dépose sa plainte.

Étape 2 : Le MassDOT/la MBTA envoie un accusé de réception au plaignant.

Étape 3 : La plainte est assignée à un enquêteur qui est chargé de l'examiner.

Étape 4 : L'enquêteur va procéder à l'entretien des plaignants, des témoins et de la personne dont l'attitude est à l'origine de la plainte (l'intimé).

Étape 5 : L'enquêteur examine les preuves et les témoignages afin de décider si une violation des droits a bien eu lieu.

Étape 6 : Le plaignant et l'intimé recevront une lettre de résolution ou une lettre de conclusion. Leurs droits en termes d'appel leur seront expliqués.

Étape 7 : À l'expiration de la période d'appel, l'enquête sera considérée classée.

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 les dommages-intérêts punitifs ou la rémunération compensatoire ; elles n'interdisent pas aux plaignants de porter plainte auprès d'autres organismes publics ou fédéraux ; elles ne refusent pas non plus aux plaignants le droit de s'adresser à un conseiller privé pour traiter les actes de discrimination allégués.

Les procédures décrites dans le présent document s'appliquent au MassDOT/à la MBTA et à leurs sous-bénéficiaires, contractants et sous-contractants dans l'administration des programmes et activités financés par le gouvernement fédéral.

Ces procédures définissent les exigences relatives au traitement et à la gestion des plaintes relevant du Titre VI, notamment en matière de compétence, de réception des plaintes, d'accusé de réception des plaintes, de traitement des plaintes par les sous-bénéficiaires, d'obligations

fédérales de renvoi, d'étapes clés de l'enquête, de conclusions, de recours et d'autres obligations fédérales applicables en matière de conformité.

Définitions

Plaignant *(Complainant)* – Une personne qui dépose une plainte auprès du MassDOT/de la MBTA.

Plainte *(Complaint)* – Déclaration écrite, verbale ou électronique concernant une allégation de discrimination qui contient une demande d'intervention de la part de l'office récepteur. Lorsqu'une personne handicapée dépose une plainte, le terme « plainte » englobe d'autres formats pour accommoder le handicap du plaignant.

Discrimination *(Discrimination)* – Cet acte intentionnel par lequel une personne aux États-Unis a été soumise à un traitement inégal dans le cadre de tout programme ou activité bénéficiant d'une aide financière fédérale, uniquement en raison de sa race, de la couleur de sa peau, de son origine nationale.

Administrations *(Operating Administrations)* – Agences du Ministère des Transports des États-Unis, y compris l'administration fédérale des autoroutes (*Federal Highway Administration* ou FHWA), l'administration fédérale des transports en commun (*Federal Transit Administration* ou FTA), l'administration fédérale des chemins de fer (*Federal Rail Administration* ou FRA), l'administration nationale de la sécurité routière (*National Highway Traffic Safety Administration* ou NHTSA), et l'administration fédérale pour la sécurité des transporteurs routiers (*Federal Motor Carrier Safety Administration* ou FMCSA), qui assurent le financement des programmes ou activités liés aux transports.

Intimé *(Respondent)* – La personne, l'organisme, l'institution ou l'organisation accusé(e) de discrimination.

Traitement des plaintes en vertu du Titre VI par les sous-bénéficiaires

Dans le cadre de leurs efforts pour se conformer au Titre VI, les sous-bénéficiaires de l'aide financière fédérale par l'intermédiaire du MassDOT/de la MBTA 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 politiques de non-discrimination dans l'ensemble des programmes, services et activités de l'organisation. Conformément aux directives fédérales, les sous-bénéficiaires de fonds liés aux transports en commun comprennent qu'ils ont le droit de traiter les plaintes du Titre VI et informeront leurs destinataires, le MassDOT/la MBTA, des plaintes reçues et des résultats des enquêtes au fur et à mesure que les affaires sont traitées.

Les sous-bénéficiaires de fonds liés au réseau routier comprennent également qu'ils n'ont pas l'autorité nécessaire pour enquêter sur les allégations de violation du Titre VI déposées contre leur organisation (lorsque leur organisation est l'intimée ou partie alléguée d'avoir enfreint le

Titre VI). Toutes ces plaintes seront transmises au bureau de la diversité et des droits civils (*Office of Diversity and Civil Rights* ou ODCR) du MassDOT/la MBTA afin de déterminer qui aura juridiction pour enquêter en la matière. Les sous-bénéficiaires du financement du réseau routier se réservent le droit d'examiner les allégations de violation du Titre VI comme une question d'assurance et/ou de conformité aux règlements internes, mais ils sont dans l'impossibilité de prendre des décisions relatives à d'éventuelles violations du Titre VI.

Le MassDOT/la MBTA encourage tous les sous-bénéficiaires à communiquer avec les spécialistes du Titre VI, le directeur du Titre VI et de l'accessibilité et/ou le directeur des enquêtes d'ODCR quand / si les plaintes concernant le Titre VI sont reçues afin d'assurer une gestion correcte.

Traitement des plaintes relevant du Titre VI par les sous-bénéficiaires

La loi fédérale et les règlements fédéraux régissant le Titre VI de la loi sur les droits civils de 1964 (*Civil Rights Act of 1964)* placent l'autorité générale de coordination des enquêtes sur les plaintes de droits civils entre les mains du ministère de la Justice des États-Unis, qui travaille en collaboration avec les organismes fédéraux à qui incombe cette responsabilité. Dans le secteur des transports, cette autorité d'enquête incombe au ministère des Transports des États-Unis (*US Department of Transportation* ou USDOT) et à 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 USDOT, la FHWA et la FTA ont établi des règlements et directives qui exigent que les bénéficiaires et les sous-bénéficiaires de l'aide financière fédérale établissent des procédures de traitement des plaintes en vertu du Titre VI déposées auprès de ces organisations.

Les procédures de plainte s'appuient sur les recommandations de procédure promulguées par le ministère de la Justice des États-Unis (*US Department of Justice* ou US DOJ) et sont conçues pour offrir une chance équitable de saisir des plaintes tout en respectant les procédures établies pour les deux parties concernées : plaignants et intimés. Outre le processus de résolution de plainte formelle décrit dans les présentes, le MassDOT/la MBTA prendront des mesures positives pour poursuivre, dans la mesure du possible, le règlement à l'amiable de toutes les plaintes en vertu du Titre VI.

Veuillez noter que :

- Lorsque la FTA reçoit une plainte en vertu du Titre VI concernant le MassDOT/la MBTA, un sous bénéficiaire ou un contractant, la FTA peut demander au MassDOT d'examiner l'affaire.

- Lorsque le MassDOT/la MBTA reçoit une plainte concernant un sous-bénéficiaire du MassDOT/de la MBTA qui est également un bénéficiaire direct de la FTA, la plainte sera traitée comme suit :
    - Le MassDOT/la MBTA accusera réception de la plainte et informera le plaignant que celle-ci a été transmise au bénéficiaire direct pour enquête dans un délai de dix jours ouvrables suivant sa réception.

- Le MassDOT/la MBTA fournira une copie de la plainte au bénéficiaire direct et demandera une confirmation écrite de sa réception.
- Le MassDOT/la MBTA demandera des mises à jour périodiques concernant l'état d'avancement de l'enquête, notamment les principales étapes de l'enquête et la décision finale concernant la plainte.
- La plainte restera ouverte auprès du MassDOT/de la MBTA jusqu'à ce que le MassDOT/la MBTA ait reçu la confirmation que l'enquête est terminée et que le plaignant en a été informé.

- Si une plainte en vertu du Titre VI est déposée auprès du MassDOT alléguant une violation de la part de la division des autoroutes de MassDOT, cette plainte sera transmise au bureau local de la division FHWA qui la transmettra ensuite pour résolution au bureau des droits civils (*Office of Civil Rights* ou HCR) du siège de la FHWA.

- Si le MassDOT reçoit une plainte en vertu du Titre VI contre un sous bénéficiaire de la division des autoroutes de MassDOT, le MassDOT peut alors traiter la plainte et enquêter sur celle-ci, ou la transmettre à HCR pour qu'une enquête soit menée à ce niveau-là.

- Si la FMCSA reçoit une plainte déposée contre le MassDOT, la FMCSA la transmettra au MassDOT pour qu'une réponse écrite soit envoyée. Cela permettra au MassDOT soit d'apporter une résolution à la plainte, soit de répondre par écrit aux allégations. La correspondance servira à déterminer quelles étapes la FMCSA devra suivre pour traiter la plainte.

Le processus de plainte

Cette section détaille les procédures du MassDOT/de la MBTA pour le traitement des plaintes de discrimination en vertu du Titre VI (sur la base de la race, de la couleur de peau ou de l'origine nationale, y compris la langue).

1. Qui peut déposer une plainte ?

TOUT membre du public, ainsi que tous les clients du MassDOT/de la MBTA, les postulants, les contractants ou les sous-bénéficiaires qui sont persuadés qu'eux-mêmes, un tiers, ou une classe de personnes ont été maltraités ou traités injustement en raison de leur race, de la couleur de leur peau ou de leur origine nationale (y compris une maîtrise limitée de l'anglais) en violation du Titre VI de la loi sur les droits civils de 1964 (*Civil Rights Act of 1964)*. Les représailles contre un membre du public sur la base de la race, de la couleur de la peau ou de l'origine nationale sont également interdites en vertu du Titre VI.

2. Comment puis-je déposer une plainte ?

Une plainte peut être déposée aux services suivants :

The MassDOT/MBTA Title VI Specialists
Office of Diversity and Civil Rights – Title VI Unit

Révisé le 17 juillet 2026

10 Park Plaza, Suite 3800
Boston, MA 02116 - É.U.
Tél. : (857) 368-8580 ou 7-1-1 pour le service de relais
Courriel : MassDOT.CivilRights@state.ma.us ou MBTAcivilrights@mbta.com

The MassDOT/MBTA Chief Diversity Officer
Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit
10 Park Plaza, Suite 3800
Boston, MA 02116
Tél. : (857) 368-8580
Courriel : odcrcomplaints@dot.state.ma.us

Le Centre d'appel de MBTA : (617) 222-3200
Le personnel du centre d'appel s'efforcera de recueillir les renseignements essentiels sur la plainte en parlant avec l'interlocuteur. Les détails de l'appel seront ensuite envoyés au bureau de la diversité et des droits civils (*Office of Diversity and Civil Rights*) pour qu'il soit traité conformément à ces procédures.

U.S. Department of Transportation
Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590
Site internet : civilrights.justice.gov/

3. Que dois-je inclure dans une plainte ?

Un formulaire de plainte en vertu du Titre VI/de non-discrimination est disponible en version électronique sur le site internet MassDOT Title VI , le site internet MBTA Title VI, ou en version sur papier que l'on peut se procurer auprès du bureau de la diversité et des droits civils du MassDOT/de la MBTA (*Office of Diversity and Civil Rights)*. Il est également possible, par ailleurs, qu'un plaignant soumette une correspondance sous un autre format qui doit inclure les détails suivants :

- Votre nom, votre signature et vos coordonnées actuelles (c.-à-d. numéro de téléphone, courriel et adresse postale) ;
- Le nom et le numéro de badge (si vous le connaissez et le cas échéant) de l'auteur présumé de l'acte ;
- Une description de comment, quand et où la conduite interdite alléguée a eu lieu ;
- Une description détaillée des raisons pour lesquelles vous croyez avoir été traité(e) 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 (*Office of*

Diversity & Civil Rights, ODCR). Les plaignants seront interviewés par un enquêteur de droits civils (*Civil Rights Investigator* ou CRI). Si nécessaire, le CRI aidera la personne à rédiger la plainte verbale. 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. De combien de temps est-ce que je dispose pour déposer une plainte ?

A. Une plainte alléguant une violation du Titre VI doit être déposée dans un délai de cent quatre-vingts (180) jours suivant la date de l'incident allégué.

B. Les plaintes alléguant des violations des lois régionales ou fédérales doivent être déposées dans des délais fixés par les ordonnances, règlementations ou la jurisprudence – dans certains cas jusqu'à trois cents (300) jours après la date de l'incident allégué.

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

Lorsqu'une plainte est reçue, elle est assignée à un enquêteur des droits civils (*Civil Rights Investigator* ou CRI). Ce CRI procèdera comme suit :

A. Déterminer la compétence : Dès réception d'une plainte relevant du Titre VI, le CRI déterminera si le MassDOT/la MBTA est compétent(e) pour enquêter sur la plainte, conformément à la section relative au traitement des plaintes et à la compétence en matière du Titre VI des présentes procédures.

B. Accuser réception de la plainte et fournir une décision quant à la juridiction compétente dans les dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte.

   1) Si le CRI détermine qu'une plainte n'a pas le potentiel d'établir une violation des droits civils, il doit alors aviser le plaignant et le spécialiste du Titre VI par écrit de ses conclusions et l'affaire sera considérée classée.

C. Mener une enquête approfondie sur les allégations contenues dans la plainte.

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 en fonction des conclusions qu'il aura tirées :

A. Une lettre de résolution expliquant les mesures que l'intimé a prises ou prendra pour se conformer au Titre VI.

B. Une lettre de conclusion qui est émise lorsque le comportement de l'intimé s'avère être conforme aux normes du Titre VI. Cette lettre comportera une explication des raisons

pour lesquelles le comportement de l'intimé s'est avéré conforme et avertira le plaignant de ses droits en termes d'appel.

C. Une lettre de conclusion qui est émise lorsque le comportement de l'intimé est jugé être en non-conformité.

Cette lettre comprendra chaque violation avec un renvoi aux règlements applicables, une description succincte des conclusions et 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. Droits de recours

Si le plaignant ou l'intimé n'accepte pas les conclusions du CRI, il/elle peut faire appel auprès du Directeur/de la Directrice de la diversité *(Chief Diversity Officer)*. La partie faisant appel doit fournir toute **nouvelle information qui n'était pas disponible lors de l'enquête initiale et qui conduirait le MassDOT/la MBTA à reconsidérer ses conclusions.** La demande en appel et toute nouvelle information doivent être soumises dans les soixante (60) jours de la date à laquelle la lettre de conclusion a été envoyée. Après avoir examiné ces informations, le MassDOT/la MBTA répondront soit en publiant une lettre révisée de la résolution, soit en avisant la partie faisant appel que la lettre originale de résolution ou de conclusion reste en vigueur.