# Titre VI Énoncé de politique

 C’est la politique de C.A.T.S. d’exploiter ses programmes et services en pleine conformité avec le titre VI de la loi sur les droits civils de 1964, telle que modifiée, qui exige que nul ne soit exclu, pour des raisons de race, de couleur, d’origine nationale ou de langue d’origine, de participation, se voie refuser les avantages de, ou ne soit autrement soumis à la discrimination dans tout programme ou activité financé par le gouvernement fédéral. De plus, le décret présidentiel 12898 établit une mission de justice environnementale pour les populations minoritaires et à faible revenu dans tous les programmes, politiques et activités fédéraux.

À cette fin, c’est C.A.T.S. ' objectif de:

* Veiller à ce que le niveau et la qualité de ses programmes et services soient fournis de manière non discriminatoire;
* Promouvoir la participation pleine et équitable de toutes les collectivités potentiellement touchées au processus décisionnel en matière de transport (participation du public);
* Éviter, minimiser ou atténuer les répercussions disproportionnellement élevées et néfastes sur la santé humaine et l’environnement, y compris les effets sociaux et économiques, de ses programmes, de ses politiques et de ses activités sur les populations à faible revenu et minoritaires;
* Prévenir le refus, la réduction ou le retard important dans l’obtention des prestations de transport par les populations à faible revenu et minoritaires; et
* Assurer un accès significatif aux programmes et activités liés au transport en commun pour les personnes ayant une maîtrise de l’anglais (LEP).

Le C.A.T.S. L’officier aux droits civils est chargé de lancer et de surveiller les activités du titre VI, de préparer les rapports requis et de veiller à ce que C.A.T.S. adhère aux lois et règlements applicables.

Lorsqu’il s’agit de fonds fédéraux, C.A.T.S. surveillera et assurera la conformité des entrepreneurs tiers à n’importe quel niveau et de chaque sous-bénéficiaire à n’importe quel niveau du projet avec toutes les exigences interdisant la discrimination sur la base de la race, de la couleur ou de l’origine nationale, et inclura un langage de non-discrimination dans tous les accords écrits.

Toute personne qui souhaite demander plus d’informations concernant C.A.T.S. programmes de droits civils, C.A.T.S. Les obligations du titre VI, ou qui estiment avoir été lésées par une pratique discriminatoire illégale en vertu du titre VI, peuvent contacter ou déposer une plainte formelle directement auprès d’un ou de plusieurs des éléments suivants:

* **C.A.T.S.**, via :
	+ téléphone au (704) 336-RIDE(7433) TDD: 704-336-5051
	+ internet à [www.ridetransit.org](http://www.ridetransit.org)
	+ e-mail à telltransit@charlottenc.gov
	+ Courrier américain à ATTN: C.A.T.S. Agent des droits civils, 600 East Fourth Street, Charlotte, NC 28202
* **Service des ressources humaines de la Ville de Charlotte**, 600 East Fourth Street, Charlotte, NC 28202
* **Federal Transit Administration** (FTA) en déposant une plainte auprès du Bureau des droits civils, à l’attention de : Complaint Team, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590

C.A.T.S. fournit une traduction écrite de documents vitaux conformément à la disposition de la sphère de sécurité contenue dans la circulaire 4702.1B de l’ALE, chapitre III, section 19.

Une autre langue? www.ridetransit.org a Google Translate ou appelez le 704-336-7433. ¿Otro idioma? www.ridetransit.org tiene Google Translate o llame al 704-336-7433. Une langue ? www.ridetransit.org Google Translate ou appelez le 704-336-7433. 另一种语言? www.ridetransit.org 有谷歌翻译,或致电704-336-7433. 另一種語言? www.ridetransit.org 有谷歌翻譯,或致電704-336-7433. Une autre langue? www.ridetransit.org a Google Translate ou appelez 704-336-7433. Другой язык? www.ridetransit.org имеет Google Translate или позвоните 704-336-7433. અન્ય ભાષા? www.ridetransit.org Google અનુવાદ અથવા 704-336-7433 પર ફોન કરો છે. 다른 언어? www.ridetransit.org 구글 번역 또는 704-336-7433로 전화있다. Outra Lingua? www.ridetransit.org Google Translate stamps ou ligue para 704-336-7433. Langue Wani? www.ridetransit.org yana da Google Translate ko kira 704-336-7433. Grinçant? www.ridetransit.org nwere Google Creaking na-akpcrea 704-336-7433. Miran ti Ede? www.ridetransit.org ni Google sélédemírán tabi pe 704-336-7433. Luqad kale? www.ridetransit.org ayaa Google Translate ama wac 704-336-7433.

# PORTÉE

Cette procédure explique les procédures de plainte formelles et informelles pour les plaintes relevant du titre VI, communique les droits et responsabilités du plaignant et énonce les responsabilités de C.A.T.S. . Elle n’exclut pas le droit de tout plaignant de déposer des plaintes directement auprès de la Federal Transit Administration (FTA) ou de demander une représentation juridique privée.

Les plaintes informelles et formelles doivent être déposées dans les 180 jours civils suivant l’événement qui constitue le fondement de la réclamation. Si la préoccupation est en cours, la plainte doit être déposée dans les 180 jours civils suivant la dernière occurrence. Le temps nécessaire pour traiter la plainte et enquêter sur celle-ci variera en fonction de la complexité de la question; toutefois, tous les efforts seront déployés pour assurer le règlement des plaintes informelles dans les 30 jours ouvrables et des plaintes officielles dans les 60 jours ouvrables.

L’option de réunions de médiation informelles entre les parties touchées peut être utilisée pour le règlement.

Le respect du Titre VI est de la responsabilité de chaque C.A.T.S. employé. Le C.A.T.S. Le Bureau des droits civils est chargé de surveiller et de signaler la conformité, d’enquêter sur les plaintes et d’administrer le programme.

# références

49 CFR Partie 21

Circulaire FTA 4702.1B

Circulaire 4703.1 de l’ALE

Décret exécutif 12898, *Mesures fédérales visant à lutter contre la justice environnementale dans les populations minoritaires et les populations à faible revenu*.

 *Processus* de suivi C.A.T.S. CSVS04 *Customer Insights*

# DÉFINITIONS

Une  **plainte** **informelle au titre VI** est une communication verbale ou écrite reçue par la Ville de Charlotte ou C.A.T.S. des membres du public faisant référence à une plainte générale de Discrimination concernant C.A.T.S. avantages, services, commodités, programmes ou activités.

Une plainte **officielle au titre VI** est une plainte écrite signée de discrimination fondée sur la race, la couleur, l’origine nationale ou la langue d’origine déposée directement auprès du Bureau des droits civils de l’ALE, du Département des ressources humaines de la ville de Charlotte ou du C.A.T.S. . C.A.T.S. Le formulaire de plainte pour discrimination au titre VI (CivRF01) est disponible en plusieurs langues et est signé par la partie plaignante qui cherche à remédier à la discrimination perçue.

**La discrimination** est une action ou une inaction, intentionnelle ou non, dans tout C.A.T.S. programme, activité ou service qui entraîne un traitement disparate, un impact disparate ou la perpétuation des effets d’une discrimination antérieure fondée sur la race, la couleur ou l’origine nationale (définition de la *circulaire 4702.1B de l’ALE*).

**Les personnes ayant une maîtrise limitée de l’anglais** (LEP) désignent les personnes pour lesquelles l’anglais n’est pas leur langue principale et qui ont une capacité limitée à lire, écrire, parler ou comprendre l’anglais. Cela inclut les personnes qui ont déclaré au recensement américain qu’elles parlaient moins bien l’anglais, pas bien ou pas du tout. (*Définition de la circulaire 4702.1B de l’ALE*)

# RESPONSABILITÉ

Le centre d’appels C.A.T.S. sera principalement responsable de la réception des plaintes informelles au titre VI.

Les gestionnaires de division doivent fournir une réponse écrite, qui comprend la résolution de la plainte ou un plan d’action, au Bureau des droits civils dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. S’il n’est pas complété dans les 15 jours ouvrables, le gestionnaire de division communiquera la nécessité d’une prolongation par écrit à la C.A.T.S. Bureau des droits civils.

Le Bureau des droits civils a la responsabilité de :

* Évaluer la conformité des plaintes au titre VI,
* Track se plaint de s’assurer que les divisions touchées ont pris toutes les mesures correctives recommandées,
* Surveiller les dates de réponse,
* communiquer les conclusions au plaignant, et
* Tendances Report, plans d’action et non-conformité à la C.A.T.S. ' Leadership Team.

# Traitement des plaintes informelles

## Prise

Réception d’une plainte au titre VI, C.A.T.S. ' Les représentants du centre d’appels codent la plainte dans leur base de données comme TVI (Titre VI) et traitent la plainte par C.A.T.S. Processus de suivi CSVS04 *Customer Insights.* La plainte est ensuite transmise au contact divisionnaire approprié et à l’officier des droits civils dans les trois (3) jours ouvrables suivant sa réception.

## Traitement des plaintes et résolution

Si l’officier aux droits civils détermine que la plainte identifie une violation potentielle du titre VI, il attribue un numéro de suivi de la plainte, saisit la plainte dans la base de données des plaintes du titre VI, informe le responsable de la division concernée, et enquête sur la violation présumée. Trois (3) jours ouvrables après réception, le responsable de la division transmettra la plainte au membre du personnel le plus approprié pour résoudre le problème.

La division consultera le Bureau des droits civils et proposera une proposition de résolution par écrit. Dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de la résolution proposée, le Bureau des droits civils proposera des suggestions ou des modifications à la résolution proposée, le cas échéant.

Le Bureau des droits civils communiquera ses conclusions écrites, y compris les mesures prises pour résoudre l’affaire, au plaignant, dans la langue de réception de la plainte, dans un délai raisonnable après le règlement de la plainte auprès de la division. Le Bureau des droits civils transmettra également les informations de cette communication à la ou aux divisions concernées et à la C.A.T.S. Centre d’appels.

Si le Bureau des droits civils détermine que la plainte n’identifie pas une violation potentielle du titre VI, le Bureau des droits civils en informera C.A.T.S. Le centre d’appels, le gestionnaire de la division touchée et le plaignant dans un délai raisonnable et l’affaire sera traitée par le biais du *processus de suivi Customer Insights* (C.A.T.S. CSVS04) .

Tous les efforts doivent être faits pour traiter et résoudre les plaintes informelles au titre VI dans un délai de 30 jours ouvrables.

## Appel

Il n’y a pas de droit d’appel pour la résolution d’une plainte informelle. Toutefois, la partie a le droit de déposer une plainte officielle dans les 180 jours civils suivant l’événement ou la dernière occurrence de l’événement.

# traitement des PLAINTES formelles

## Prise

Le Bureau des droits civils fournira un document de discrimination au titre VI dans la langue demandée par le plaignant. Les formulaires de plainte pour discrimination au titre VI sont disponibles sur www.ridetransit.org dans les langues de la sphère de sécurité identifiées dans C.A.T.S. programme actuel du titre VI.

## Traitement

L’officier des droits civils examine la plainte officielle pour déterminer si la plainte allègue une violation potentielle du titre VI. Une plainte fait l’objet d’une enquête à moins que:

* Elle omet d’alléguer des faits qui établissent la discrimination telle que décrite dans la section Définitions de cette procédure, ou
* Elle ne concerne pas un programme ou une activité contrôlée par C.A.T.S. ou la Ville.

Si le Bureau des droits civils détermine que la plainte allègue une violation potentielle du titre VI, il attribue un numéro de suivi de la plainte, saisit la plainte dans la base de données des plaintes du titre VI et notifie la division concernée m anager.

Si le Bureau des droits civils détermine que la plainte n’identifie pas une violation potentielle du titre VI, le Bureau des droits civils en informera C.A.T.S. Le centre d’appels, le responsable de la division concernée et le plaignant par écrit dans un délai raisonnable et l’affaire sera traitée par le biais du *processus de suivi Customer Insights* (C.A.T.S. CSVS04) .

## Enquête, détermination et recommandation

Si une enquête est justifiée, le Bureau des droits civils enquêtera ou affectera un enquêteur à :

* Identifier le fondement de la discrimination alléguée;
* Établir quand et où la discrimination alléguée s’est produite;
* Identifier et interroger toutes les parties concernées;
* Review documents pertinents; et
* Visites sur place de Make pour obtenir des informations factuelles.

Si le plaignant ne répond pas aux demandes d’informations supplémentaires et que les informations fournies ne sont pas suffisantes pour poursuivre l’enquête, l’officier aux droits civils peut clore la plainte.

À la fin d’une enquête approfondie, l’enquêteur préparera un rapport d’enquête pour résumer les conclusions et suggérer les mesures correctives appropriées. Le rapport doit être soumis au Bureau des droits civils à la fin de l’enquête.

## Communication des conclusions et règlement des plaintes

Le Bureau des droits civils acceptera, rejettera ou modifiera le rapport d’enquête, puis consultera la division touchée pour élaborer un plan de mesures correctives. Le Bureau des droits civils préparera une décision écrite et la soumettra à C.A.T.S. ' Bureau Legal pour l’examen et l’analyse. Une fois que la décision finale est prête pour la publication, le Bureau des droits civils et C.A.T.S. Le bureau de Legal rencontrera le responsable de la ou des divisions touchées pour communiquer la décision finale et les recommandations de mesures correctives, le cas échéant.

Le Bureau des droits civils informera par écrit le plaignant des conclusions de l’enquête et de la C.A.T.S. ' a proposé des mesures correctives, le cas échéant. Le Bureau des droits civils transmettra des copies de cette communication à C.A.T.S. Centre d’appels et division(s) concernée(s). Le Bureau des droits civils tiendra un registre de toutes les discussions et conservera tous les documents relatifs à l’enquête dans un dossier confidentiel.

Si une non-conformité est constatée, le Bureau des droits civils communiquera les conclusions à C.A.T.S. ' Leadership Team avant de communiquer les conclusions au plaignant.

## Appel

La notification écrite au plaignant expliquera qu’il a le droit de faire appel auprès du Bureau des droits civils de l’ALE ou de demander une représentation juridique privée.

# Dossiers requis

* CivRF01 Title VI Discrimination Complaint Form (anglais) disponible en plusieurs langues comme indiqué au point 7.1.
* Pièce jointe A – Énoncé du titre VI pour l’affichage dans les lieux publics
* Le Bureau des droits civils de C.A.T.S. conservera tous les documents relatifs à l’enquête
* Les plaintes et les renseignements de suivi seront saisis et conservés dans Cityworks.

Résumé des changements

Document entier : Modifications mineures du libellé pour améliorer la clarté. Remplacement de « Traitement inégal » par « Discrimination » tout au long du processus.

 1.0Ajout de la référence au décret présidentiel 12898.

C.A.T.S. révisé ' objectifs.

Mise à jour des coordonnées du Bureau des droits civils de l’ALE.

 3.0Ajout de la partie 21 du 49 CFR et du décret 12898 à la liste des références.

 4.0Définitions révisées de « plainte informelle au titre VI » et de « plainte officielle au titre VI ».

 Ajout d’une définition de « discrimination ».

 Suppression des définitions de « traitement inégal » et de « disposition de la sphère de sécurité ».

 5.0Révisé pour préciser que le Bureau des droits civils a la responsabilité de suivre les plaintes pour s’assurer que les divisions touchées ont pris toutes les mesures correctives recommandées.

6.1Modification de « dans les trois jours suivant la réception » à « dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception ».

 6.2Révisé pour préciser que l’officier aux droits civils fera des suggestions ou des modifications à la résolution proposée, le cas échéant.

Révisé pour préciser que le Bureau des droits civils communiquera ses conclusions écrites, y compris les mesures prises pour résoudre l’affaire, au plaignant, dans la langue de réception de la plainte, dans un délai raisonnable après le règlement de la plainte avec la division (auparavant dans les 30 jours ouvrables suivant la résolution de la plainte auprès de la division).

Révisé pour préciser si le Bureau des droits civils détermine que la plainte n’identifie pas une violation potentielle du titre VI, l’affaire sera traitée par le biais du *processus de suivi customer insights* (C.A.T.S. CSVS04).

 7.3Ajouté « Si le plaignant ne répond pas aux demandes d’informations supplémentaires et que les informations fournies ne sont pas suffisantes pour poursuivre l’enquête, l’officier aux droits civils peut clore la plainte. »

7.4Modification de « résolution proposée » en « plan de mesures correctives ».

 8.0Révisé pour préciser C.A.T.S. Le Bureau des droits civils conservera tous les documents liés à l’enquête.

Révisé pour préciser les plaintes et les renseignements de suivi qui seront saisis et conservés dans Cityworks (anciennement CALLTRAK).

 C’est la politique de C.A.T.S. d’exploiter ses programmes et services en pleine conformité avec le titre VI de la loi sur les droits civils de 1964, telle que modifiée, qui exige que nul ne soit exclu, pour des raisons de race, de couleur, d’origine nationale ou de langue d’origine, de participation, se voie refuser les avantages de, ou ne soit autrement soumis à la discrimination dans tout programme ou activité financé par le gouvernement fédéral. De plus, le décret présidentiel 12898 établit une mission de justice environnementale pour les populations minoritaires et à revenu de fortune dans tous les programmes, politiques et activités fédéraux. À cette fin, c’est C.A.T.S. objectif de :

* Veiller à ce que le niveau et la qualité de ses programmes et services soient fournis de manière non discriminatoire;
* Promouvoir la participation pleine et équitable de toutes les collectivités potentiellement touchées au processus décisionnel en matière de transport (participation du public);
* Éviter, minimiser ou atténuer les répercussions disproportionnellement élevées et néfastes sur la santé humaine et l’environnement, y compris les effets sociaux et économiques, de ses programmes, de ses politiques et de ses activités sur les populations à faible revenu et minoritaires;
* Prévenir le refus, la réduction ou le retard important dans l’obtention des prestations de transport par les populations à faible revenu et minoritaires; et
* Assurer un accès significatif aux programmes et activités liés au transport en commun pour les personnes ayant une proficience anglaise limited (LEP).

C.A.T.S. Civil Rights Officer est responsable du lancement et du suivi des activités du titre VI, de la préparation des rapports requis et de la garantie que C.A.T.S. adhère aux lois et règlements applicables.

Lorsqu’il s’agit de fonds fédéraux, C.A.T.S. surveillera et assurera la conformité des entrepreneurs tiers à n’importe quel niveau et de chaque sous-bénéficiaire à n’importe quel niveau du projet avec toutes les exigences interdisant la discrimination sur la base de la race, de la couleur ou de l’origine nationale, et inclura un langage de non-discrimination dans tous les accords écrits.

Toute personne qui souhaite demander plus d’informations concernant C.A.T.S. programme des droits civils, C.A.T.S. Les obligations du titre VI, ou qui estiment avoir été lésées par une pratique discriminatoire illégale en vertu du titre VI, peuvent contacter ou déposer une plainte formelle directement auprès d’un ou de plusieurs des éléments suivants:

* **C.A.T.S.**, via :
	+ téléphone au (704) 336-RIDE(7433) TDD: 704-336-5051
	+ internet à [www.ridetransit.org](http://www.ridetransit.org)
	+ e-mail à telltransit@charlottenc.gov
	+ Courrier américain à ATTN: C.A.T.S. Agent des droits civils, 600 East Fourth Street, Charlotte, NC 28202
* **Service des ressources humaines de la Ville de Charlotte**, 600 East Fourth Street, Charlotte, NC 28202
* **Federal Transit Administration** (FTA) en déposant une plainte auprès du Bureau des droits civils, à l’attention de : Complaint Team, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590

C.A.T.S. fournit une traduction écrite de documents vitaux conformément à la disposition de la sphère de sécurité contenue dans la circulaire FTA 4702.1B, chapitre III, section 9.

Une autre langue? www.ridetransit.org a Google Translate ou appelez le 704-336-7433. ¿Otro idioma? www.ridetransit.org tiene Google Translate o llame al 704-336-7433. Une langue ? www.ridetransit.org Google Translate ou appelez le 704-336-7433. 另一种语言? www.ridetransit.org 有谷歌翻译,或致电704-336-7433. 另一種語言? www.ridetransit.org 有谷歌翻譯,或致電704-336-7433. Une autre langue? www.ridetransit.org a Google Translate ou appelez 704-336-7433. Другой язык? www.ridetransit.org имеет Google Translate или позвоните 704-336-7433. અન્ય ભાષા? www.ridetransit.org Google અનુવાદ અથવા 704-336-7433 પર ફોન કરો છે. 다른 언어? www.ridetransit.org 구글 번역 또는 704-336-7433로 전화있다. Outra Lingua? www.ridetransit.org Google Translate stamps ou ligue para 704-336-7433. Langue Wani? www.ridetransit.org yana da Google Translate ko kira 704-336-7433. Grinçant? www.ridetransit.org nwere Google Creaking na-akpcrea 704-336-7433. Miran ti Ede? www.ridetransit.org ni Google sélédemírán tabi pe 704-336-7433. Luqad kale? www.ridetransit.org ayaa Google Translate ama wac 704-336-7433.



 03/14/2018

John M. Lewis, Jr. Date

Chef de la direction, Charlotte Area Transit System

Directeur du transport en commun, Ville de Charlotte