

Autorité des transports de Manchester
Plan du programme du Titre VI
Approbation de la Commission : 26 août 2025

I. OBJECTIFS

L'autorité de transport de Manchester a mis en place un programme basé sur le titre VI de la loi sur les droits civiques de 1964 (42 USC Section 2000d) et sur les directives du ministère des Transports des États-Unis. Règlement 49 CFR Partie 21 « Non-discrimination dans les programmes du ministère des Transports bénéficiant d'une aide fédérale ». Le programme est basé sur la circulaire FTA C 4702.1B de la Federal Transit Administration, « Titre VI et lignes directrices pour les bénéficiaires de la Federal Transit Administration », du 1er octobre 2012.

Les objectifs du programme sont les suivants :

- A. Afin de garantir que le niveau et la qualité du service de transport public soient assurés de manière non discriminatoire ;
- B. Promouvoir une participation pleine et équitable aux transports publics prise de décision sans considération de race, de couleur ou d'origine nationale ;
- C. Assurer un accès effectif aux programmes et activités liés au transport en commun pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais.

II. EXIGENCES GÉNÉRALES

Dans le cadre du programme Title VI de la Manchester Transit Authority, le système de transport en commun respecte certaines exigences de déclaration et fournit à la Federal Transit Administration les informations suivantes concernant ces exigences de déclaration.

A. Obligation de fournir une certification et une assurance annuelles en vertu du Titre VI

La MTA soumettra son attestation annuelle de conformité au Titre VI dans le cadre de sa déclaration annuelle de certifications et d'attestations à la FTA. Bien que la MTA n'ait actuellement aucun sous-bénéficiaire, si de tels sous-bénéficiaires venaient à apparaître, elle exigerait de ces derniers une attestation de conformité au Titre VI avant de leur verser les fonds de la FTA.

MTA a signé les certifications et les assurances pour l'exercice 2025 auprès de la FTA.

B. Obligation d'informer les bénéficiaires de la protection prévue par le Titre VI

La MTA a mis en place des procédures d'information du public concernant ses obligations au titre du Titre VI, les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur ses obligations en matière de non-discrimination et les procédures de dépôt de plainte pour discrimination à son encontre. Cet avis public figure à l'annexe A1, et sa traduction espagnole à l'annexe A2.

L'avis public est publié sur le site web de la MTA et sur tous les véhicules de transport de la MTA, en versions anglaise et espagnole. Le site web de la MTA est compatible avec Google Traduction, ce qui permet de traduire l'avis dans des dizaines de langues, au-delà des exigences de la sphère de sécurité, qui, pour la MTA, se limitent à l'espagnol.

La MTA publie également cet avis dans la presse locale tous les trois (3) ans. La dernière publication date du 12 septembre 2022 et est parue dans le Union Leader, le journal le plus diffusé de notre région. La prochaine parution aura lieu en septembre 2025.

C. Obligation d'élaborer des procédures de traitement des plaintes en vertu du Titre VI

La MTA a mis au point des procédures d'instruction et de suivi des plaintes relevant du Titre VI qui pourraient être déposées à son encontre, et met ces procédures à la disposition du public sur demande. Si la MTA fait appel à des sous-traitants à l'avenir, ces derniers seront tenus de se doter de telles procédures et seront encouragés à adopter celles de la MTA en matière d'instruction et de suivi des plaintes.

Une copie des procédures de plainte et d'enquête de la MTA en vertu du Titre VI figure à l'annexe B.

Ces procédures ont été adoptées par le Conseil des commissaires de la MTA, son organe décisionnel, le 27 août 2013. Le coordonnateur de la MTA pour le Titre VI est le directeur adjoint des opérations de transport en commun de la Manchester Transit Authority, 110 Elm Street, Manchester, NH 03101.

Un exemplaire du formulaire de plainte de la MTA en vertu du Titre VI figure à l'annexe C.

D. Obligation d'enregistrer les enquêtes, les plaintes et les

Poursuites judiciaires

Conformément à l'article 21.9(b) du titre 49 du CFR, la MTA (et tout sous-bénéficiaire) doit établir et tenir à jour une liste de toutes les enquêtes en cours menées par des entités autres que la FTA, ainsi que des poursuites ou plaintes visant la MTA (ou le sous-bénéficiaire) et faisant état d'une discrimination fondée sur la race, la couleur ou l'origine nationale. Cette liste doit indiquer la date de dépôt et de réception par la MTA de l'enquête, de la poursuite ou de la plainte, un résumé des allégations, l'état d'avancement de l'enquête, de la poursuite ou de la plainte, et les mesures prises par la MTA (ou le sous-bénéficiaire) en réponse à l'enquête, à la poursuite ou à la plainte.

Le formulaire de la MTA permettant d'enregistrer ces informations figure à l'annexe D. La liste doit comprendre tous les dossiers d'enquêtes, de poursuites et de plaintes en cours, consignés sur ces formulaires. Au cours du traitement d'enquêtes, de poursuites ou de plaintes en cours, le coordonnateur du Titre VI met à jour le formulaire d'enregistrement selon les besoins. Une fois une enquête, une poursuite ou une plainte résolue et classée, le coordonnateur du Titre VI consigne cette clôture sur ce formulaire.

Au cours de la dernière période de référence, aucune plainte, enquête ou poursuite en vertu du Titre VI n'a été déposée contre la MTA.

E. Obligation de déclarer les membres du conseil d'administration non élu et _____

Comités présentant la répartition raciale de leurs membres et description des efforts
déployés pour encourager la participation des minorités à ces comités.

La MTA ne dispose actuellement d'aucun comité, conseil ou instance de ce type.

Si la MTA souhaite créer un tel organisme, des mesures seront prises pour garantir la participation active des minorités tout au long du processus.

F. Obligation d'élaborer un plan de participation publique _____

La MTA a élaboré un plan de consultation publique, présenté en annexe E. Ce plan a été élaboré entre la fin de l'été et le début de l'automne 2016, avant d'être approuvé par la Commission de la MTA le 27 septembre 2016. Par conséquent, aucun changement de service ou de tarif susceptible de déclencher l'application de ce plan n'a encore été envisagé. La dernière proposition de modification de service remonte à 2015, lorsque la MTA envisageait de supprimer la desserte d'un centre commercial situé dans un quartier défavorisé. Suite à la consultation publique et aux observations reçues, la MTA a revu son projet et maintenu la desserte de ce centre commercial, qui est toujours en service aujourd'hui.

Le partenariat public-privé (PPP) inclus dans ce plan devrait s'appuyer sur ce succès pour faciliter encore davantage le partage des commentaires et des préoccupations des parties prenantes avec la MTA, afin de garantir un accès égal à tous les résidents et de veiller à ce que la MTA fasse tout son possible pour répondre aux besoins de transport de notre communauté.

G. Obligation d'élaborer un plan d'assistance linguistique (PAL) _____

MTA a élaboré un Plan d'assistance linguistique (PAL) afin de garantir un accès effectif aux programmes et activités pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais (MLE). Pour élaborer ce plan, une analyse à quatre facteurs a été réalisée afin de déterminer les services linguistiques spécifiques appropriés. Cette analyse aide MTA à évaluer l'efficacité de sa communication avec les personnes MLE et oriente la planification de l'accès linguistique.

Facteur 1 : Nombre de personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais dans la région desservie

MTA commence par évaluer la proportion de personnes ayant des compétences limitées en anglais qui pourraient avoir recours à nos services, leurs compétences en lecture et en écriture en anglais et dans leur langue maternelle, la localisation de leurs communautés et de leurs quartiers et, plus important encore, si certaines d'entre elles sont mal desservies en raison d'une barrière linguistique.

Pour ce faire, MTA a évalué le niveau d'alphabétisation en anglais et la proportion de personnes parlant une autre langue que l'anglais dans sa zone de desserte, ainsi que les langues concernées. Les données de cette étude proviennent du site web « American Fact Finder » du Bureau du recensement des États-Unis. Les estimations quinquennales les plus récentes de l'American Community Survey (ACS) (2016-2020) ont été utilisées.

L'annexe F est un tableau présentant les résultats pour notre zone de desserte. Afin de garantir une inclusion maximale, la MTA détermine les seuils de la zone de sécurité en fonction de l'estimation des populations ayant des compétences limitées en anglais (LEP) pour l'ensemble de sa zone de desserte, y compris la zone récemment ajoutée au réseau CART. Si ce chiffre combiné atteint 1 000 personnes ou plus (la population de notre zone de desserte étant supérieure à 100 000 habitants, tout chiffre inférieur à 1 000 personnes est automatiquement inférieur au seuil alternatif de 5 %), cette population est incluse dans le plan LEP.

Comme l'illustre l'annexe F, la langue dont le niveau d'anglais est insuffisant est l'espagnol. On estime à 3 579 le nombre de personnes parlant mal l'anglais ; l'espagnol est donc inclus dans notre plan LEP et tous les documents et communications importants sont traduits en espagnol. Vient ensuite le français, avec une estimation de 1 230 personnes ; le français est donc également inclus dans notre plan LEP et tous les documents et communications importants sont traduits en français. La troisième langue la plus parlée est le vietnamien, avec une estimation de 832 personnes. Ce chiffre ne correspond pas au seuil requis pour les langues à faible niveau d'anglais. Toutes les autres langues représentent des volumes de population encore plus faibles.

Il convient de noter que si seuls l'espagnol et le français répondent aux critères de la sphère de sécurité, la MTA a pris des mesures pour rendre disponibles sur son site web, via Google Traduction, des documents dans des dizaines de langues, dont le russe. Les sections suivantes de ce plan, relatives aux tablettes et aux services de traduction, sont également disponibles dans davantage de langues que l'espagnol et le français, afin de dépasser les normes minimales requises pour les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais (LEP).

Facteur 2 : Fréquence d'utilisation du langage LEP

Les usagers de la MTA et les personnes ne maîtrisant pas l'anglais peuvent accéder aux services de la MTA à différents endroits : via le réseau de lignes régulières, le transport adapté, le service client, les réservations de transport adapté, les questions relatives aux objets trouvés, l'achat de titres de transport et les supports d'information de la MTA. L'évaluation des principaux points de contact est un élément essentiel du développement du plan d'accès local (LAP) de la MTA. Ces points de contact comprennent :

- Communication avec le personnel du service clientèle de la MTA
- Effectuer des ventes médias
- Documents de sensibilisation imprimés
- Ressources en ligne
- Réunions/audiences publiques
- Réservations de transport adapté et de services à la demande
- Affectations au service à bord
- Communication sur les réseaux sociaux

Dans le cadre de son examen triennal de 2016, la MTA a constaté la nécessité d'approfondir sa compréhension de l'analyse à quatre facteurs relative aux obstacles à ses services. À cette fin, la MTA a contacté le Département de la santé publique et lui a demandé d'organiser une réunion des organismes locaux œuvrant auprès des populations ne maîtrisant pas l'anglais, afin de mieux appréhender les restrictions auxquelles ils étaient confrontés. La réunion s'est tenue en septembre et a rassemblé divers organismes, notamment :

- Collège communautaire de Manchester
- Centre médical catholique
- Université du Sud du New Hampshire
- Centre de santé communautaire de Manchester
- Dartmouth Hitchcock
- Lancement du projet
- Repas à domicile
- Easter Seals
- Services à l'enfance et à la famille

La réunion a été très utile car elle a permis de mieux comprendre trois points essentiels. Premièrement, il a été convenu que l'âge jouait un rôle important pour déterminer si la langue constituait un obstacle. De nombreuses agences

Il a été constaté que les jeunes étaient beaucoup plus enclins à utiliser les outils en ligne pour accéder à l'information, ce qui réduisait le besoin de documents imprimés traduits.

Les personnes âgées, quant à elles, préféraient recevoir les documents traduits au format papier. La MTA a ainsi établi une liste de documents essentiels, tous traduits en espagnol et disponibles auprès de la MTA ou de nombreux organismes partenaires.

L'outil de traduction du site web de la MTA s'est avéré très utile et la MTA s'est engagée à maintenir ce site à jour afin de faciliter l'accès aux traductions. Par ailleurs, la plupart des organismes estimaient que leurs usagers ne maîtrisant pas l'anglais utilisaient peu les transports en commun, non pas en raison d'une barrière linguistique, mais plutôt à cause des horaires. La MTA propose un service toutes les heures, le dernier départ étant à 17h30. De nombreux organismes ont signalé que les travailleurs ne maîtrisant pas l'anglais, employés dans le secteur des services, ne quittaient pas leur domicile à temps pour utiliser les transports en commun de la MTA. De ce fait, beaucoup pratiquent le covoiturage ou comptent sur les trajets proposés par leurs proches. Les établissements d'enseignement supérieur ont indiqué que de nombreux cours se terminaient après la fin du service. Le seul segment ayant signalé une utilisation fréquente était celui des soins de santé, ce qui est logique, car les rendez-vous ont généralement lieu davantage en journée qu'en soirée. La MTA a utilisé cette information pour commencer à étendre le service en soirée, à partir de 2018, et exploite désormais trois lignes en soirée afin de mieux répondre aux besoins de cette population. Enfin, il est intéressant de noter que l'espagnol était de loin le groupe prédominant.

Les agences ont déclaré collaborer avec ces langues. Il est intéressant de noter que, bien que le français soit la deuxième langue la plus parlée selon le recensement, on ne recense pratiquement aucun client francophone ne maîtrisant pas l'anglais, alors que les clients népalais et arabes sont fréquemment mentionnés. La MTA évaluera ces deux populations dans les années à venir afin de déterminer si leur inclusion dans le Programme d'accès limité à l'anglais (PAL) est justifiée.

La MTA a constaté que la proportion de personnes ne maîtrisant pas l'anglais parmi ses usagers est relativement faible (à l'instar de la population générale du New Hampshire, où les difficultés de financement rendent très complexe la mise en œuvre d'options de service visant à attirer une clientèle plus diversifiée). Toutefois, parmi ces personnes, la fréquence de leurs interactions avec le personnel et les documents de la MTA est élevée. Le Plan de transport à court terme de la MTA, élaboré par la Commission de planification du sud du New Hampshire (SNHPC), fournit des données permettant d'estimer la fréquence d'utilisation spécifique pour les populations ne maîtrisant pas l'anglais. Ce plan indique que 85 % des résidents vivent à moins de 400 mètres (environ quatre pâtés de maisons) d'un centre de la MTA.

En appliquant ce chiffre aux 5 271 personnes estimées comme ayant une maîtrise limitée de l'anglais, citées dans le tableau de l'American Fact Finder, on obtient 4 480 personnes considérées comme ayant accès au service de la MTA. La MTA utilise ensuite le Plan de transport coordonné des services à la personne, également élaboré par le SNHPC, qui indique que 0,6 % des déplacements sont effectués en transports en commun. Par prudence, la MTA considère que 100 % de ces déplacements sont effectués avec son réseau, bien que d'autres opérateurs soient présents dans la ville. Cela donne environ 28,55 personnes utilisant le service de la MTA et ayant une maîtrise limitée de l'anglais. Sur la base d'une fréquentation journalière moyenne de la MTA d'environ 1 875 passagers, cela représente environ 1,0 % de la fréquentation.

Facteur 3 : L'importance du service MTA dans la vie des gens

L'accès aux services de la MTA, qu'il s'agisse des lignes régulières ou du transport adapté, est essentiel à la vie de nombreux habitants de notre zone de desserte. Beaucoup dépendent de la MTA pour accéder à l'emploi et aux services communautaires essentiels tels que les écoles, les commerces et les rendez-vous médicaux. Un grand nombre d'utilisateurs de la MTA sont dépendants des transports en commun ; sans le service de la MTA, ils n'ont aucun autre moyen de transport. Compte tenu du caractère essentiel de ces services et de l'importance de ces programmes pour de nombreux résidents de la région, il est impératif de veiller à ce que la langue ne constitue pas un obstacle à leur accessibilité.

Documents essentiels de la MTA (disponibles en espagnol ou en français sur demande) :

- Informations sur l'itinéraire et les horaires
- Informations sur les tarifs et les paiements
- Demande d'inscription au programme StepSaver (transport adapté), description du service, procédure d'appel et politique en cas d'absence non justifiée
- Avis relatif au Titre VI, procédure de plainte et formulaire de plainte
- Avis de convocation à une audience/réunion publique
- Publication des modifications de service et options de commentaires publics
- Documents/brochure du service CART

Un exemple de traduction de document essentiel figure aux annexes A1 et A2, qui présentent les versions anglaise, française et espagnole de l'avis relatif au Titre VI apposé sur les véhicules. Tous ces documents essentiels sont disponibles en espagnol et en français sur demande.

reçu. MTA tentera également d'obtenir d'autres traductions, comme décrit dans le facteur 4.

Facteur 4 : Les ressources dont dispose MTA pour la sensibilisation des personnes ayant des compétences limitées en anglais, ainsi que les coûts associés à cette sensibilisation.

La MTA a investi des ressources pour améliorer l'accès à ses services et programmes pour les personnes ne maîtrisant pas l'anglais. Des informations bilingues (anglais/espagnol/français) sont diffusées par de nombreux moyens, notamment :

1. Des conducteurs de bus bilingues qui peuvent faciliter communication entre les passagers et les autres conducteurs ou répartition via la radio de bord
2. Traduction de notre site web et de tous les documents publiés dans des dizaines de langues.
3. Traduction de la page Facebook et des publications via la traduction en ligne.
4. Participation active du personnel de la MTA aux conseils et comités locaux de services sociaux œuvrant auprès des populations ne maîtrisant pas l'anglais
5. Disponibilité des documents essentiels en espagnol et en français.
De plus, la MTA a établi un partenariat avec le Manchester Community Health Center, qui dispose d'interprètes au sein de son personnel, ce qui nous permet d'obtenir des documents traduits dans d'autres langues sur demande. Un délai d'une semaine peut être nécessaire pour ces traductions, tandis que la version espagnole est disponible immédiatement sur demande.
6. Des tablettes embarquées permettent la traduction de l'espagnol ou du français vers l'anglais et vice versa, ainsi que dans d'autres langues. La MTA est en cours de formation pour l'intégration avec CART et déploiera cette technologie dans la zone de desserte de CART cet automne.

À partir de l'analyse des quatre facteurs présentée ci-dessus, MTA a élaboré le plan d'assistance linguistique (PAL) suivant. MTA procédera comme suit :

- Fournir des services de traduction pour tous les éléments de notre Site web traduit via Google Traduction. Veuillez noter que, bien que cette étape ne soit requise que pour l'espagnol et le français, la MTA peut prendre en charge des dizaines d'autres langues.
- Fournir des copies papier ou électroniques de tous les documents essentiels en espagnol et en français. Si possible, MTA assurera également les traductions dans d'autres langues, au-delà des exigences minimales.
- Inclure les lignes « Si des informations sont nécessaires dans un autre Si vous avez besoin d'informations dans une autre langue, veuillez contacter la MTA au 603-623-8801. Ces mentions doivent figurer sur tous les affichages. • Faites appel aux services de Language Line Solutions pour l'interprétation téléphonique destinée aux appelants hispanophones. • Mettez à disposition des opérateurs des tablettes permettant la traduction entre l'anglais et l'espagnol pour les passagers ayant besoin d'assistance. • Revoyez les étapes ci-dessus si une autre langue est ajoutée ou si la MTA reçoit des commentaires concernant des besoins non satisfaits dans le cadre de son Plan de participation du public.

Formation des opérateurs

La MTA exige que tous les conducteurs de transport en commun suivent une formation annuelle minimale de 8 heures en matière de sécurité et de service à la clientèle. Cette formation comprend notamment une familiarisation avec la technologie de traduction sur tablette et le service à la clientèle destiné aux passagers handicapés ou ayant une maîtrise limitée de l'anglais.

H. Obligation de fournir des informations supplémentaires sur demande

À la discrétion de l'Autorité fiscale fédérale (FTA), des renseignements autres que ceux exigés par la circulaire mentionnée peuvent être demandés par écrit à un destinataire afin d'enquêter sur des plaintes de discrimination ou de résoudre des problèmes concernant

Il est possible que vous n'ayez pas respecté les exigences du Titre VI. Le coordonnateur des plaintes relatives au Titre VI de la MTA (directeur adjoint des opérations de transport en commun) est disponible pour fournir des renseignements supplémentaires au besoin et répondre à toute question.

III. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET D'IMPLICATION DU PUBLIC

ACTIVITÉS

La MTA publie chaque année son Programme de projets en collaboration avec son organisme de planification métropolitaine, la Commission de planification du sud du New Hampshire (SNHPC). Ce processus satisfait aux exigences de la présente section.

Un travail de sensibilisation régulier est mené auprès des communautés minoritaires par la diffusion d'avis à la Minority Health Coalition et à Latinos Unidos afin qu'elles intègrent ces informations dans leurs supports de communication. La MTA est membre du programme HEAL (Healthy Eating, Active Living), qui vise à améliorer la santé et la qualité de vie des populations à faibles revenus et des minorités, notamment de nombreuses personnes ne maîtrisant pas l'anglais. La MTA s'est assurée que les difficultés de transport soient prises en compte lors de l'élaboration des supports de communication par ces acteurs et d'autres parties prenantes. La MTA a rejoint l'initiative Project LAUNCH et le comité du centre-ville de la Chambre de commerce, et a développé un partenariat de traduction avec le Manchester Community Health Center pour fournir des services de traduction dans d'autres langues que l'espagnol, sur demande. Le directeur exécutif de la MTA est vice-président du Conseil de coordination de la région 8, qui supervise plusieurs projets destinés aux populations à faibles revenus et aux personnes âgées, et a pour mission d'améliorer l'accès aux transports en réduisant les redondances de service.

Des actions de sensibilisation supplémentaires ont été menées grâce à la participation au système d'information 211 du New Hampshire. En composant le 211, les résidents de l'État du New Hampshire peuvent accéder à de nombreuses ressources dans un large éventail de domaines, notamment les transports en commun (MTA). Une assistance est également disponible via le 211 pour les appelants qui préfèrent une autre langue.

G. Obligation d'élaborer des normes de service quantitatives.

La MTA applique un taux de remplissage de 1,0 sur l'ensemble de ses lignes régulières. Bien que les passagers debout soient autorisés à bord, l'objectif est de garantir une place assise à chaque voyageur. La MTA a atteint cet objectif avec un taux de réussite de 100 % au cours des trois dernières années.

La MTA n'applique pas de normes d'intervalle entre les véhicules, car aucune ligne fixe n'est desservie par plus d'un bus à la fois. La MTA exploite un système en étoile basé sur le centre-ville de Manchester, avec des navettes partant du centre puis y retournant. À aucun moment, plus d'un véhicule n'assure le service sur une même ligne.

- La MTA considère qu'un véhicule est à l'heure s'il part à l'heure prévue.
Le véhicule est considéré comme en retard à moins de cinq minutes de l'heure prévue. À six minutes de retard, il est considéré comme en retard. À quinze minutes de retard, il est considéré comme manqué.
L'objectif de la MTA est d'atteindre un taux de ponctualité d'au moins 90 %.
La MTA surveille en permanence cet indicateur et communique mensuellement ses résultats au conseil municipal de Manchester. Ces résultats sont rendus publics.

La MTA s'est fixé pour objectif d'assurer un accès aux transports en commun réguliers à moins de 1,2 km de 85 % des résidents de sa zone de desserte. Cette zone comprend la quasi-totalité de Manchester, avec une desserte très limitée de certains quartiers de Bedford, Londonderry, Hooksett et Goffstown. À compter du 1er octobre, la MTA intégrera le réseau CART et un service de transport à la demande sera mis en place à Derry, Londonderry, Salem, Hampstead et Chester, ainsi qu'une ligne de bus dédiée aux commerces à Salem.

H. Obligation d'élaborer des procédures de service qualitatives.

- La MTA ne dispose que d'un seul dépôt où tous les véhicules sont entreposés. La flotte est Le parc comprend seize véhicules à itinéraire fixe, dont seize autobus ADI à plancher bas de 9 mètres. Un autobus à plancher bas aménagé est également utilisé exclusivement sur la ligne Green DASH. L'affectation des véhicules et des itinéraires est modifiée quotidiennement afin de répartir équitablement le kilométrage parcouru sur l'ensemble du réseau.
- L'installation d'aménagements de transport en commun le long des lignes de bus par la MTA serait en fonction du nombre de passagers montant à bord aux arrêts le long de ces lignes. Actuellement, la MTA ne fournit aucun aménagement. Les arrêts de bus se résument principalement à un panneau sur un poteau. À certains endroits, des abribus (n'appartenant pas à la MTA et n'étant pas entretenus par elle) peuvent être installés à sa discrétion.

Ces abris sont mis à disposition par des entreprises privées ou des propriétaires pour la commodité de leurs clients ou locataires. Bien que la MTA s'arrête à ces abris, elle n'exerce aucun contrôle ni autorité sur eux et aucun fonds de la FTA n'y est associé. En 2018, la MTA est devenue propriétaire de 15 abris, mais ceux-ci sont restés sur place, à l'endroit où ils avaient été installés par l'entreprise privée d'origine.

Ce plan a été approuvé par le conseil d'administration de la MTA le 26 août 2025. Une copie du procès-verbal de cette réunion est incluse dans ce plan en tant qu'annexe G.

ANNEXE A1

Autorité des transports de Manchester Avis au public relatif au titre VI

L'Autorité des transports de Manchester informe publiquement de sa politique visant à respecter et à garantir le plein respect du Titre VI de la Loi sur les droits civiques de 1964, de la Loi sur le rétablissement des droits civiques de 1987 et de toutes les lois connexes. Le Titre VI et les lois connexes interdisant la discrimination dans les programmes bénéficiant d'une aide fédérale exigent qu'aucune personne aux États-Unis d'Amérique ne soit exclue de la participation à un programme ou une activité bénéficiant d'une aide fédérale, privée de ses avantages ou soumise à une discrimination fondée sur la race, la couleur, l'origine nationale, le sexe, l'âge ou le handicap.

Toute personne s'estimant lésée par une pratique discriminatoire illégale relative aux programmes de la MTA a le droit de déposer une plainte officielle auprès de la MTA. Cette plainte doit être formulée par écrit et adressée au coordonnateur du Titre VI de la MTA dans un délai de cent quatre-vingts (180) jours suivant la date de l'incident allégué.
occurrence.

Pour plus d'informations concernant les plaintes relatives aux droits civiques, veuillez contacter :

Coordonnateur du Titre VI
Autorité des transports de Manchester
110, rue Elm
Manchester, NH 03101

(603) 623-8801

Ou visitez :

<http://www.mtabus.org/about-mta/customer-service/>

ANNEXE A2 (espagnol)

Autorité des transports de Manchester

Notification publique du titre VI

L'Autorité des transports de Manchester annonce publiquement sa politique de soutien et de respect intégral du Titre VI de la Loi sur les droits civiques de 1964, de la Loi sur le rétablissement des droits civiques de 1987 et de toutes les lois connexes. Le Titre VI et les lois connexes interdisant la discrimination dans les programmes bénéficiant d'une aide fédérale exigent qu'aucune personne aux États-Unis d'Amérique ne soit exclue de la participation à un programme ou une activité bénéficiant d'une aide fédérale, ni ne fasse l'objet de discrimination fondée sur la race, la couleur, l'origine nationale, le sexe, l'âge ou le handicap.

Toute personne s'estimant lésée par une pratique discriminatoire illégale relative aux programmes de la MTA a le droit de déposer une plainte officielle auprès de la MTA. Cette plainte doit être formulée par écrit et adressée au coordonnateur du Titre VI de la MTA dans un délai de cent quatre-vingts (180) jours à compter de la date de l'incident allégué.

Pour plus d'informations sur les plaintes relatives aux droits civiques, veuillez contacter Gårding en contact avec :

Coordonnateur du Titre VI
Autorité des transports de Manchester
110, rue Elm
Manchester, NH 03101

(603) 623-8801

Visite :

<http://www.mtabus.org/about-mta/customer-service/>

ANNEXE A3 (français)

Autorité des transports de Manchester Titre VI Avis au public

La Manchester Transit Authority annonce publiquement sa politique visant à maintenir et à assurer le plein respect du titre VI de la loi sur les droits civils de 1964, de la loi sur la restauration des droits civils de 1987 et de toutes les lois connexes. Le Titre VI et les lois connexes interdisant la discrimination dans les programmes bénéficiant de l'aide du gouvernement fédéral exigent qu'aucune personne aux États-Unis d'Amérique ne soit, en raison de sa race, de sa couleur, de son origine nationale, de son sexe, de son âge ou de son handicap, avantages, ou être autrement soumis à la discrimination dans le cadre de tout programme ou activité bénéficiant de l'aide fédérale.

Toute personne qui pense avoir été lésée par une pratique discriminatoire illégale à l'égard des programmes du MTA a le droit de déposer une plainte formelle auprès du MTA. Toute plainte de ce type doit être écrite et soumise au coordonnateur du titre VI du MTA dans les cent quatre vingt (180) jours suivant la date du prétendu événement.

Pour plus d'informations sur les plaintes en matière de droits civils, veuillez contacter:

Titre VI Coordinateur
Autorité des transports de Manchester
110 rue Elm
Manchester, NH 03101

(603) 623-8801

Ou visitez:

<http://www.mtabus.org/about-mta/customer-service/>

ANNEXE B

Procédures de plainte et d'enquête en vertu du Titre VI

Ces procédures couvrent toutes les plaintes déposées en vertu du Titre VI de la Loi sur les droits civils de 1964, de l'article 504 de la Loi sur la réadaptation de 1973 et de la Loi sur les Américains handicapés de 1990, pour discrimination présumée dans tout programme ou activité administré par la Manchester Transit Authority (MTA).

Ces procédures ne privent pas le plaignant du droit de déposer des plaintes officielles auprès d'autres agences étatiques ou fédérales ou de solliciter les services d'un avocat privé pour des plaintes alléguant une discrimination.

Tout sera mis en œuvre pour obtenir un règlement rapide des réclamations au niveau le plus bas possible.

L'option d'une ou plusieurs séances de médiation informelles entre les parties concernées et la MTA peut être utilisée pour résoudre le différend. Toute personne, groupe de personnes ou entité s'estimant victime de discrimination interdite par le Titre VI et les lois connexes peut déposer une plainte écrite à l'adresse suivante :

Coordonnatrice du Titre VI
Autorité des transports de Manchester
110, rue Elm
Manchester, NH 03101
Téléphone : (603) 623-8801

Les mesures suivantes seront prises pour résoudre les plaintes relevant du Titre VI :

- 1.) Un formulaire de plainte officiel doit être déposé dans les 180 jours suivant l'incident allégué. Les formulaires de plainte relatifs au Titre VI sont disponibles par courrier ou auprès de la MTA sur demande, ainsi qu'en ligne sur www.mtabus.org. Le formulaire de plainte doit être signé par la personne concernée ou son représentant et comportera ses nom, adresse et numéro de téléphone ; le nom de l'agent ou responsable présumé de la discrimination ; le motif de la plainte (race, couleur, origine nationale, sexe, handicap, âge) et la date du ou des actes allégués. Une déclaration détaillant les faits et circonstances de la discrimination alléguée doit accompagner toute plainte.
- 2.) Dans le cas où un plaignant est incapable de fournir une déclaration écrite, une plainte verbale pour discrimination peut être adressée au coordonnateur du titre VI de la MTA.
Dans ces circonstances, le plaignant sera interrogé et le coordonnateur du titre VI de la MTA l'aidera à convertir ses allégations verbales en écrit.
- 3.) Lorsqu'une plainte est reçue, le coordonnateur du Titre VI fournira un accusé de réception écrit au plaignant dans un délai de dix (10) jours par courrier recommandé.
- 4.) Si une plainte est jugée incomplète, des informations supplémentaires seront demandées et le plaignant disposera de 60 jours ouvrables pour soumettre les informations requises.
Le fait de ne pas le faire peut être considéré comme un motif valable pour conclure à l'absence de fondement de l'enquête.

5) Dans les 15 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte complète, la MTA déterminera sa compétence pour traiter l'affaire et si la plainte est suffisamment fondée pour justifier une enquête. Dans les cinq (5) jours suivant cette décision, le directeur général ou son représentant autorisé avisera le plaignant et le défendeur, par courrier recommandé, de la décision prise.

- un. Si la décision est de ne pas enquêter sur la plainte, la notification doit indiquer précisément le motif de cette décision.
- b. Si la plainte doit faire l'objet d'une enquête, la notification devra indiquer les fondements de la compétence de la MTA, tout en informant les parties que leur pleine coopération sera requise pour recueillir des informations supplémentaires et assister l'enquêteur.

6.) Lorsque la MTA n'a pas la compétence suffisante, le directeur exécutif ou son représentant autorisé transmettra la plainte à l'agence étatique ou fédérale compétente.

7) Si la plainte est fondée, le directeur général ou son représentant désigné désignera un enquêteur. Une enquête complète sera menée et un rapport d'enquête sera remis au directeur général dans les 60 jours suivant la réception de la plainte. Ce rapport comprendra une description détaillée de l'incident, des résumés des entretiens avec toutes les personnes interrogées, ainsi qu'une conclusion assortie de recommandations.

Des mesures conciliantes seront mises en œuvre le cas échéant. Si l'enquête est retardée pour quelque raison que ce soit, l'enquêteur en informera les autorités compétentes et demandera une prolongation.

8.) Le directeur exécutif ou son représentant autorisé délivrera des lettres de constatation au plaignant et au défendeur dans les 90 jours suivant la réception de la plainte.

9.) Si le plaignant est insatisfait de la résolution de sa plainte par la MTA, il a le droit de déposer une plainte auprès de :

Administration fédérale des transports en commun
Bureau des droits civiques de la FTA
1200 New Jersey Avenue SE
Washington DC 20590

- Si vous avez besoin d'informations dans une autre langue, veuillez contacter MTA au 603-623-8801.
- Si vous avez besoin d'informations dans une autre langue, contactez MTA au 603-623-8801.



Dan Elliott, président
Mariana Trombley, vice-présidente
Michelle Lauder
Alexandra Horton
Patrick Arnold

Mike Whitten, directeur général

Formulaire de plainte relatif au Titre VI et à l'ADA

La mission de la MTA est d'assurer un service de transport public sûr, fiable, abordable et efficace, sans discrimination fondée sur la race, la couleur ou l'origine nationale. Si vous estimez que la MTA a manqué à cette mission, veuillez remplir le formulaire ci-dessous et le soumettre à la MTA en personne ou par courrier à l'adresse suivante dans les cent quatre-vingts (180) jours suivant l'incident présumé.

Autorité des transports de Manchester
Ryan Renault-Smith, directeur adjoint
110, rue Elm
Manchester, NH 03101

603-623-8801

Section I :

Nom: _____

Adresse: _____

Téléphone (domicile) : _____

Téléphone (travail) : _____

Adresse électronique (courriel) : _____

Exigences en matière de format accessible ? (Veuillez cocher celles qui s'appliquent)

Gros caractères _____ Bande audio _____ TDD _____ Autre _____

Section II :

Déposez-vous cette plainte en votre nom propre ? (Veuillez cocher la bonne réponse.)

Oui*

Non

*Si vous avez répondu « oui » à cette question, veuillez passer à la section III.

Sinon, veuillez indiquer le nom et le lien de parenté de la personne concernée par votre plainte : _____

Veillez expliquer pourquoi vous avez déposé une demande pour un tiers : _____

Veillez confirmer que vous avez obtenu l'autorisation de la partie lésée si vous déposez la plainte au nom d'un tiers. (Veillez cocher la case appropriée.)

	Oui	Non
--	-----	-----

Section III :

Je crois que la discrimination dont j'ai été victime était fondée sur (cochez toutes les réponses qui s'appliquent) :

Course Couleur Origine nationale Handicap

Date de la discrimination présumée (mois, jour, année) : _____

Expliquez aussi clairement que possible ce qui s'est passé et pourquoi vous pensez avoir été victime de discrimination. Décrivez toutes les personnes impliquées. Indiquez le nom et les coordonnées de la ou des personnes qui vous ont discriminé(e) (si vous les connaissez), ainsi que les noms et coordonnées des témoins. Si vous avez besoin de plus d'espace, veuillez utiliser le verso de ce formulaire.

Section IV

Avez-vous déjà déposé une plainte en vertu du Titre VI auprès de cet organisme ? (Veillez cocher la case correspondante) Oui Non

Section V

Avez-vous déposé cette plainte auprès d'un autre organisme fédéral, étatique ou local, ou auprès d'un tribunal fédéral ou étatique ?

Oui Non

Si oui, cochez toutes les réponses qui s'appliquent :

Agence fédérale : _____

Cour fédérale : _____

Agence d'État : _____

Tribunal d'État : _____

Agence locale : _____

Veillez fournir les coordonnées d'une personne à contacter au sein de l'organisme/du tribunal où la plainte a été déposée.

Nom : _____ Titre : _____

Agence: _____

Adresse: _____

Téléphone: _____

Section VI

Nom de l'organisme contre lequel la plainte est déposée : _____

Personne de contact: _____

Titre: _____

Numéro de téléphone: _____

Vous pouvez joindre tout document écrit ou autre information que vous jugez pertinente à votre plainte.

Signature et date requises ci-dessous

Signature

Date

Veillez remettre ce formulaire en personne à l'adresse ci-dessous ou l'envoyer par courrier à :

Coordonnatrice du Titre VI
Autorité des transports de Manchester
110, rue Elm
Manchester, NH 03101

ANNEXE D

AUTORITÉ DES TRANSPORTS DE MANCHESTER
TITRE VI ENQUÊTES, POURSUITES ET PLAINTES

	Date	Résumé (inclure le motif de la plainte : race, couleur ou origine nationale)	Statut	Actes) Pris
Enquêtes				
1				
2				
<small>Poursuites judiciaires</small>				
1				
2				
Plaintes				
1				
2				

Au 28 novembre 2022, il n'y a aucune enquête, poursuite ou plainte en cours contre la MTA en vertu du Titre VI.



ANNEXE E

Plan de participation du public

La MTA a élaboré ce Plan de participation publique (PPP) afin de garantir que personne ne soit exclu de son processus de planification et de développement des services. La MTA s'engage à ce que :

- Les membres de la communauté potentiellement touchés auront une réponse appropriée
possibilité de participer aux décisions concernant une activité proposée qui aura une
incidence sur leur environnement et/ou leur santé ;
- La contribution du public peut influencer et influencera les décisions de la MTA
fabrication;
- Les préoccupations de tous les participants concernés seront prises en compte dans le
processus décisionnel; et
- La MTA recherchera et facilitera la participation des personnes potentiellement intéressées.
affecté.

Ce plan vise à encourager et à orienter la participation citoyenne et à améliorer l'accès des minorités et des personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais (LEP) aux processus décisionnels en matière de transport de la MTA. Par « personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais », on entend les personnes dont l'anglais n'est pas la langue maternelle et qui ont des difficultés à lire, à écrire, à parler ou à comprendre l'anglais. Cela inclut les personnes qui ont déclaré au Bureau du recensement des États-Unis qu'elles parlaient anglais de manière superficielle.

Les étapes décrites dans le plan de participation publique offrent au public, dès le début du processus de planification, des occasions continues et concrètes de participer à l'identification des impacts sociaux, économiques et environnementaux des décisions de transport proposées par la MTA. Ce plan sert de guide à la MTA pour mobiliser sa communauté diversifiée. La MTA pourra continuer d'améliorer ses méthodes de participation publique au fil du temps en fonction des commentaires reçus.

les usagers et les membres de la communauté, y compris les populations à faible revenu, les minorités et les personnes ne maîtrisant pas l'anglais, ainsi que les organisations de clients et communautaires.

Objectifs spécifiques du PPP

1. Clarté du potentiel d'influence - Le processus identifie et communique clairement où et comment les participants peuvent avoir une influence et un impact direct sur la prise de décision.
2. Engagement constant – MTA communique régulièrement et développe instaura la confiance avec les cyclistes et notre communauté et renforce la capacité de cette dernière à donner son avis au public.
3. Diversité – Les participants représentent un éventail de milieux socio-économiques, ethniques, et des perspectives culturelles, avec des participants représentatifs comprenant des résidents de quartiers à faibles revenus, des communautés ethniques et des résidents ayant des compétences limitées en anglais.
4. Accessibilité - Tous les efforts raisonnables sont déployés pour garantir que les possibilités de participation soient accessibles physiquement, géographiquement, temporellement, linguistiquement et culturellement.
5. Pertinence - Les enjeux sont formulés de manière à ce que les participants comprennent leur importance et leur effet potentiel.
6. Satisfaction des participants - Les personnes qui prennent le temps de participer estiment que l'effort fourni pour participer à la discussion et donner leur avis en vaut la peine.
7. Partenariats – La MTA développe et entretient des partenariats avec les communautés par le biais des méthodes décrites dans ce plan.
8. Contribution et participation de qualité - Que les commentaires reçus par la MTA soient utiles, pertinents et constructifs, contribuant à de meilleurs plans, projets, stratégies et décisions.

Objectifs spécifiques du PPP

1. Flexibilité – Le processus de mobilisation tiendra compte de la participation de diverses manières et pouvoir être ajusté au besoin.
2. Inclusion - La MTA s'efforcera de manière proactive de contacter et d'impliquer les populations à faible revenu, les minorités et les personnes ayant une maîtrise limitée de l'anglais de la zone desservie par la MTA.
3. Respect – Tous les commentaires seront formulés avec soin et respect. considération.
4. Proactivité et réactivité – Les méthodes de participation permettront une implication précoce et continue.
5. Clairs, ciblés et compréhensibles - Les méthodes de participation auront un objectif et une utilisation clairs pour les contributions, et seront décrites dans un langage facile à comprendre.
6. Réactivité – La MTA répondra aux commentaires du public et les intégrera dans ses décisions en matière de transport.
7. Accessibilité – Les réunions se tiendront dans des lieux entièrement accessibles. Accessible aux personnes handicapées et facilement accessible par les transports en commun, toutes les réunions se tiennent actuellement soit à la MTA, soit à l'Hôtel de Ville. Ces deux lieux répondent à cet objectif.

Quand le PPP sera-t-il utilisé ?

La MTA aura recours à ce partenariat public-privé (PPP) lorsqu'elle envisagera des modifications tarifaires, des changements d'itinéraires et d'horaires, ainsi que d'autres projets de planification des transports en commun :

- Une augmentation des tarifs est envisagée
- Une réduction des modes de paiement disponibles est en cours. considéré
- Une nouvelle route est établie
- Il est proposé de supprimer un itinéraire existant.
- Envisager l'interruption totale du service sur une ligne ou un groupe de lignes un jour donné, alors que le service est actuellement offert

- Toute modification à l'échelle du système des heures de service qui dépasse 10 % des heures actuelles heures de service totales
- Modification d'itinéraire sur un itinéraire ou un groupe d'itinéraires donné qui affecte plus de 25 % des usagers empruntant le ou les itinéraires concernés.
- Les horaires sont modifiés sur un itinéraire ou un groupe d'itinéraires donné.
réduit le nombre total de trajets en bus aller simple de plus de 25 % par rapport au nombre actuel de trajets.

Pour les modifications mineures d'horaires et de services qui ne dépassent pas le niveau de celles mentionnées ci-dessus, la MTA affichera des avis de modification de service dans les bus et sur notre site Web trente (30) jours avant la date de modification.

Programmation des investissements

Pour ses programmes d'investissement, notamment l'acquisition de grands équipements et de bus, la MTA utilise le plan de participation publique adopté par la Commission de planification du sud du New Hampshire (SNHPC). Ce plan indique clairement que le processus de participation publique de l'organisme de planification métropolitaine (MPO) satisfait aux exigences de la MTA en matière de participation publique pour son programme de projets. Les avis relatifs au Programme régional d'amélioration des transports (TIP) précisent également que l'avis concernant les activités de consultation publique et la période prévue pour l'examen et les commentaires du public sur le TIP satisfont aux exigences de la FTA en matière de programme de projets.

Le processus

Le processus de participation du public de la MTA comprend les étapes suivantes :

1. Une proposition de modification des services/tarifs est élaborée. Cela peut se faire en interne ou suite à une consultation publique.
2. Un examen de la proposition au titre du Titre VI est effectué.
3. Les lieux, dates et heures des activités de sensibilisation du public sont déterminés avec examen des changements proposés et de leur impact sur des lieux/populations spécifiques au sein de la zone de service de la MTA**.

4. Des outils de communication avec le public et un programme sont élaborés et mis à disposition.
en anglais et en espagnol.
5. Une campagne de communication est lancée avant la séance d'information publique. Elle s'effectue
par divers moyens, notamment des avis publics, le site web et la page Facebook de la
MTA, des affichages sur les véhicules de transport et des notifications aux groupes
communautaires tels que la Coordination régionale.
Conseil et autres parties prenantes.
6. Des interviews et des émissions peuvent être diffusées sur les stations de radio locales.
Les audiences publiques seront diffusées sur les chaînes de télévision locales, si
disponibles.
7. Une période de consultation publique de trente (30) jours s'ouvre. Les commentaires peuvent être
soumis à la MTA par courrier, courriel, message Facebook ou téléphone.
8. La période de consultation publique est close.
9. La MTA évalue les commentaires reçus et apporte des modifications au
proposition, le cas échéant.
10. Le conseil des commissaires de la MTA approuve la modification finale du service/tarif et un
avis est fait au public quant à la date d'entrée en vigueur.

** Note concernant les lieux de réunion. Pour la planification des réunions publiques, la MTA privilégiera des dates et des horaires adaptés et accessibles aux communautés minoritaires et aux personnes ne maîtrisant pas l'anglais. Ces réunions se tiennent généralement dans les locaux de la MTA ou à l'Hôtel de Ville, sous forme de réunions publiques, bien que d'autres formats puissent être utilisés au besoin. La MTA collaborera avec les organismes communautaires, les établissements d'enseignement et d'autres partenaires afin de mettre en œuvre des stratégies de participation citoyenne ciblant spécifiquement les membres des communautés minoritaires et/ou ne maîtrisant pas l'anglais concernées.

Les transports en commun seront toujours disponibles pour se rendre aux lieux de réunion.

Identification des parties prenantes

Les parties prenantes sont celles qui sont directement ou indirectement concernées par un plan ou par les recommandations de ce plan. Celles qui pourraient être lésées ou se voir refuser le bénéfice des recommandations du plan en font partie.

Un intérêt particulier est porté à l'identification des parties prenantes spécifiques.

Les parties prenantes peuvent provenir de divers groupes, notamment les citoyens et résidents, les personnes appartenant à des minorités ou à des personnes à faibles revenus, les organismes publics et les entreprises privées. Bien que la liste des parties prenantes puisse varier selon le plan ou le programme envisagé, la MTA en a dressé une liste.

Nous communiquons régulièrement par courriel et/ou par courrier postal avec les parties prenantes.

Pour vous inscrire, veuillez contacter MTA au 603-623-8801. Vous pouvez également contacter MTA pour demander la présence d'un représentant à une réunion de votre organisation.

MTA participe régulièrement aux activités des organisations communautaires suivantes :

- Conseil de coordination de la région 8, qui comprend la supervision et sélection de programmes destinés aux personnes âgées et aux populations à faible revenu et vise à élargir l'accès aux transports en éliminant les services redondants et en identifiant les lacunes en matière de transport
- Projet LAUCH – un partenariat entre un organisme local à but non lucratif et un service social agences œuvrant à réduire les obstacles à l'accès aux services communautaires, notamment aux transports publics, et accordant une attention particulière aux résidents ayant des compétences limitées en anglais et aux résidents issus de minorités ou réfugiés
- Healthy Eating Active Living (HEAL) – une initiative menée par le biais de Le département de la santé publique vise à améliorer la santé des populations à faible revenu et à risque grâce à l'alimentation, l'exercice physique et les soins médicaux préventifs.
- Comité du centre-ville – Ce comité, rattaché à la Chambre de commerce du Grand Manchester, a pour mission d'améliorer l'expérience du centre-ville pour les résidents, les clients, les visiteurs, les employeurs et toute personne s'y rendant. Compte tenu du nombre important de résidents à faibles revenus dans ce quartier et du nombre limité de places de stationnement pour les commerces, les transports en commun sont un sujet de discussion récurrent. Ce groupe a été à l'origine de la création de ce qui est aujourd'hui notre service Green DASH, reliant le centre-ville et le quartier de Millyard.