

ADA (Americans with Disabilities Act) : Traitement des plaintes

La VTA (Santa Clara Valley Transportation Authority) accorde à tous les citoyens un accès égal à tous ses services de transport.

La procédure de traitement des plaintes est établie pour répondre aux obligations de l'ADA de 1990. Elle peut être utilisée par toute personne qui souhaite déposer une plainte pour discrimination fondée sur le handicap lors de la fourniture de services, d'activités, de programmes ou d'avantages par la VTA. La politique du personnel de la VTA régit les plaintes pour discrimination fondée sur le handicap liées à l'emploi.

Dépôt d'une plainte

La plainte doit être déposée au plus tard 180 jours calendaires après l'incident discriminatoire allégué. La procédure préférée consiste à déposer votre plainte en utilisant le formulaire de dépôt d'une plainte en vertu de l'ADA (se trouvant ci-dessous) et de l'envoyer à l'adresse suivante :

ADA Coordinator
Office of Diversity and Inclusion
Santa Clara Valley Transportation Authority
3331 North First Street, B1
San Jose, CA 95134
(408) 321-2300
<http://www.vta.org/>

Les plaintes peuvent également être adressées oralement au centre de service à la clientèle de la VTA au (408) 321-2300. Les plaintes peuvent aussi être déposées auprès d'entités externes telles que l'[Equal Employment Opportunity Commission](#), la [Federal Transit Administration](#) ou le [Department of Fair Employment and Housing](#). Merci de consulter les sites Web de chacune de ces agences pour obtenir les informations concernant le dépôt de plaintes en vertu de l'ADA.

Dans le cas où une plainte serait déposée simultanément auprès de la VTA et d'une entité externe, la plainte externe supplantera la plainte à la VTA, et la procédure de la VTA sera suspendue en attendant le résultat de l'entité externe. La VTA continuera toutefois sa propre enquête concernant la plainte et en rendra les résultats disponibles.

Enquêtes

Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte officielle, le coordinateur de l'ADA notifiera le plaignant et ouvrira une enquête.

Les enquêtes pourront porter sur des plaintes à l'égard de n'importe quel service de la VTA. L'enquête sera menée avec la collaboration ou les conseils du service des relations avec les employés.

L'enquête pourra inclure une ou des discussions de la plainte avec toutes les parties concernées afin de déterminer précisément la nature du problème. Au cours de l'enquête, le plaignant pourra être représenté par un avocat ou tout autre représentant de son choix et pourra présenter des témoins, des témoignages et des preuves.

L'enquête sera menée à son terme dans un délai de 60 jours suivant la réception de la plainte officielle.

Sur la base de toutes les informations reçues, un rapport d'enquête sera rédigé par le coordinateur de l'ADA et sera soumis au directeur administratif.

Le plaignant recevra une lettre précisant la décision finale dans un délai maximal de 60 jours. La plupart des enquêtes sont effectuées dans les 30 jours.

Le plaignant sera informé de son droit d'appel de la décision. Les appels peuvent être soumis devant la [Federal Transit Administration](#), l'[Equal Employment Opportunity Commission](#) ou le [Department of Fair Employment and Housing](#).

Toutes les plaintes écrites reçues par le coordinateur de l'ADA ou son délégué, les appels à la Federal Transit Administration, l'Equal Employment Opportunity Commission ou le Department of Fair Employment and Housing et les réponses de ces administrations seront conservés par la VTA pendant au moins trois ans.

[ADA COMPLAINT FORM](#) (FORMULAIRE DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE EN VERTU DE L'ADA)

Formulaire de dépôt d'une plainte en vertu de l'ADA

Americans with Disabilities Act

Santa Clara Valley Transportation Authority (VTA)

La VTA (Santa Clara Valley Transportation Authority) s'engage à ce que nul ne soit exclu de ses services, ses programmes ou ses activités à cause de leur handicap, conformément au titre II de l'ADA (Americans with Disabilities Act) de 1990. Les plaintes en vertu de l'ADA doivent être déposées dans les 180 jours suivant la date de l'incident discriminatoire allégué.

Les informations suivantes sont nécessaires pour nous aider à traiter votre plainte. Si vous avez besoin d'aide pour remplir ce formulaire, ou si vous souhaitez transmettre votre plainte par voie orale, contactez le coordinateur de l'ADA (ADA Coordinator) au (408) 321-2300. Le formulaire dûment rempli doit être renvoyé au coordinateur de l'ADA : 3331 North First Street, Building B-1, San Jose, CA 95134.

Plaignant :	Téléphone :
Adresse :	Téléphone alt. :
	Ville, état et code postal
Personne préparant la plainte (si autre que le plaignant) :	
Adresse, ville, état et code postal	

Date de l'incident : _____

Veillez décrire l'incident discriminatoire allégué et, le cas échéant, où il s'est passé. Indiquez les noms et les titres des employés de la VTA impliqués, si vous les connaissez.

Suite à la page suivante

Description de l'incident (suite) :

Avez-vous déposé une plainte auprès d'une autre agence fédérale, de l'État ou locale ? Oui / Non (encerclez l'un des deux).

Si oui, indiquez la ou les agences et leurs coordonnées ci-dessous :

Agence

Nom du contact

Adresse, ville, état et code postal

Téléphone

Agence

Nom du contact

Adresse, ville, état et code postal

Téléphone

Je déclare sur l'honneur avoir lu l'accusation ci-dessus et que, à ma connaissance et selon des informations que je tiens pour véridiques, les faits qui y sont relatés sont exacts.

Signature du plaignant

Date

Veillez dactylographier ou écrire le nom du plaignant en caractères d'imprimerie

Date de réception : _____

Réceptionné par : _____