

# Field Museum of Natural History

## Procédure de réclamation pour les visiteurs au titre de la loi en faveur des personnes disposant de compétences limitées en anglais

Le Musée a adopté cette procédure de réclamation interne qui permet la résolution rapide et équitable des plaintes concernant un accès insuffisant aux services, programmes et activités du Musée pour les personnes disposant de compétences limitées en anglais (limited English proficiency "LEP"). Le Musée a adopté cette procédure de réclamation pour se conformer à ses obligations prévues par l'intitulé VI du Civil Rights Act de 1964. En tant que bénéficiaire de subventions fédérales, le Musée doit prendre des mesures raisonnables afin d'offrir aux personnes disposant de compétences limitées en anglais un accès véritable à ses programmes et services, sans coût supplémentaire.

## Fondement des réclamations

Le Musée s'efforce de rendre accessibles à tous ses programmes, expositions, et locaux, y compris aux personnes disposant de compétences écrites ou orales limitées en anglais. Alors que nous ne pouvons pas fournir des traductions de tous les contenus dans toutes les langues, nous faisons tout notre possible pour mettre à disposition les informations essentielles dans les langues les plus parlées par nos visiteurs<sup>1</sup> et pour offrir une assistance linguistique raisonnable aux visiteurs locuteurs de langues moins répandues.

Vous pouvez déposer plainte en suivant la procédure de réclamation ci-dessous si vous estimez : que le Musée n' a pas fourni une assistance linguistique raisonnable ; si vous avez été victime de discrimination ou de harcèlement de la part du personnel du Musée en raison de vos compétences limitées en anglais ; ou si vous pensez que le Musée ne satisfait pas aux exigences de l'intitulé VI du Civil Rights Act.

## Comment déposer plainte

Les réclamations doivent être adressées à Jolynn Willink, personne désignée pour coordonner les efforts de conformité de LEP du Musée (« Coordinateur LEP »). Vous pouvez déposer une plainte en personne au Visitor's Center du Musée, ou bien envoyer un e-mail à

---

<sup>1</sup> Depuis juillet 2017, le Musée a désigné l'Espagnol, le Mandarin, le Portugais, le Français et le Polonais comme langues prioritaires pour la traduction des informations essentielles, et ce, sur la base des données démographiques et de sondage concernant nos visiteurs.

accessibility@fieldmuseum.org ou un courrier à l'adresse The Field Museum, à l'attention de: Jolynn Willink, 1400 S. Lake Shore Drive, Chicago IL 60605. Vous pouvez également appeler le 312-665-7278 ou envoyer un e-mail à accessibility@fieldmuseum.org si vous souhaitez obtenir de plus amples informations, de l'aide pour déposer une plainte ou la mise à disposition d'un moyen alternatif pour déposer plainte.

Le Musée fera en sorte que les personnes handicapées ou disposant de compétences limitées en anglais reçoivent les aides et services ou une assistance linguistique si besoin, afin d'effectuer cette procédure de réclamation. Si votre réclamation concerne le défaut du Musée de fournir un arrangement pour un handicap, merci de vous reporter à la procédure de réclamation ADA du Musée.

## **Procédure de réclamation**

Les plaintes doivent être déposées par écrit et comporter (a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne qui fait la réclamation (le « Plaignant ») ; (b) une brève description de la nature de la réclamation et de la violation supposée ; et (c) une description des circonstances à l'origine de la plainte, y compris la date, le lieu et les noms des personnes concernées. Le Musée met à disposition un Formulaire de réclamation, mais les visiteurs ne sont pas obligés de s'en servir à condition que la plainte soit formulée par écrit (ou, à la demande du Plaignant, sous un format accessible différent) et contienne les informations requises.

Une réclamation doit être faite dans un délai de trente (30) jours calendaires après que le Plaignant a pris connaissance de la violation supposée.

Le Coordinateur LEP (ou son représentant) mènera une enquête, en tant que de besoin, suite à la réception d'une réclamation. L'enquête sera rapide et informelle, mais néanmoins approfondie et offrira à toutes les personnes concernées et leurs représentants la possibilité d'apporter des informations ayant trait à la plainte. Le Coordinateur LEP contactera le Plaignant dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception de la réclamation pour discuter de la violation supposée, recueillir si besoin des informations complémentaires et évoquer les solutions possibles.

Un rapport exposant les conclusions du Coordinateur LEP, expliquant la position du Musée et présentant une ou plusieurs options pour la résolution de la plainte, le cas échéant, sera établi par le Coordinateur LEP par écrit ou sous une autre forme accessible au plus tard soixante (60) jours calendaires après réception de la réclamation. Ce rapport sera transmis au Plaignant au plus tard cinq (5) jours ouvrés après sa publication. Ce calendrier pourra être modifié pour des raisons valables, notamment la complexité de l'enquête ou la disponibilité des personnes concernées. Le coordinateur LEP informera le Plaignant de l'extension des délais et de la nouvelle date d'achèvement.

Le Plaignant peut demander à ce que sa plainte soit réexaminée s'il n'est pas satisfait de l'issue. La demande de réexamen doit être faite dans les dix (10) jours suivant la

réception du rapport du Coordinateur LEP. La demande de réexamen doit être faite par écrit ou sous une autre forme accessible et adressée au Coordinateur LEP. Le Coordinateur LEP transmettra la demande au vice-président du Musée approprié (par exemple le directeur du Marketing pour les questions liées à l'accessibilité des expositions ou à l'expérience des visiteurs, le directeur des Ressources Humaines dans le cas où un membre du personnel est supposé avoir enfreint l'intitulé VI ; le vice-président Science & Éducation lorsque la plainte porte sur un programme pédagogique, etc.). Le vice-président répondra à la réclamation par écrit ou sous une autre forme accessible dans un délai de quinze (15) jours calendaires. La décision du vice-président est définitive.

Le Coordinateur LEP conservera les fichiers et les registres du Musée relatifs aux réclamations conformément à la Politique de gestion des dossiers du Musée.

Le droit d'un individu à une résolution prompte et équitable d'une réclamation faite par lui n'est pas un processus qui ne saurait être remis en cause par l'exercice d'autres voies de recours et l'utilisation de cette procédure n'est pas une condition préalable à l'exercice d'autres voies de recours. Parmi les autres voies de recours figure le dépôt d'une plainte auprès du ministère de la justice : Federal Coordination and Compliance Section-NWB, Civil Rights Division, U.S. Department of Justice, 950 Pennsylvania Avenue NW, Washington, D.C. 20530.

Cette procédure doit être interprétée dans le sens où elle protège les droits fondamentaux des personnes concernées, obéit aux normes appropriées de régularité des procédures et veille à ce que le Field Museum respecte toutes les lois applicables.

La politique décrite dans les présentes est susceptible d'être modifiée à tout moment. De nouvelles politiques, procédures, réglementations ou révisions s'y rapportant pourront être introduites par le Field Museum à tout moment sans préavis.

*Approuvé le 12.14.2018 par le président Richard Larivière.*

## **Field Museum**

### **Formulaire de réclamation au titre de l'ADA et de la section 504**

À retourner par e-mail à : [accessibility@fieldmuseum.org](mailto:accessibility@fieldmuseum.org)

Ou en personne ou par courrier au :

Field Museum

Attn : Accessibility Coordinator

1400 S. Lake Shore Dr.  
Chicago, IL 60605

Nom du plaignant : \_\_\_\_\_  
(Prénom et nom de famille)

Adresse : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_  
État : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Téléphone en journée : (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ Téléphone en soirée : (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Adresse e-mail : \_\_\_\_\_

Quel est le meilleur moyen pour vous joindre ? \_\_\_\_\_  
*Merci d'indiquer si vous souhaitez recevoir les communications écrites sous une forme spécifique (p.ex. gros caractères, Braille, documents électroniques) ou si vous avez besoin de communiquer par visiophone ou téléscripteur.*

Date de l'incident : \_\_\_\_\_

Lieu de l'incident : \_\_\_\_\_

Nom de la personne ayant fait l'objet d'une discrimination (si différente du plaignant) :  
\_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_  
État : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_ Numéro de téléphone : (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Merci de fournir une description des événements et des personnes impliquées :

\_\_\_\_\_

Expliquez les mesures que vous ou le Musée avez déjà prises le cas échéant en vue de résoudre ce problème :

\_\_\_\_\_

Décrivez comment vous souhaiteriez que le problème soit résolu :

\_\_\_\_\_

Décrivez toutes autres mesures correctives que vous souhaiteriez voir mises en œuvre :

\_\_\_\_\_

---

Signature du plaignant/parent/tuteur

---

Date

Pour des informations concernant le programme d'accessibilité du Field Museum, visitez notre site Web : [www.fieldmuseum.org/accessibility](http://www.fieldmuseum.org/accessibility).