

Procédure de l'IB en matière de traitement des plaintes

Cette procédure a été créée pour aider tous les interlocuteurs externes du Baccalauréat International (« IB ») à transmettre leurs plaintes concernant des services de l'IB en vue d'y trouver une solution.

L'IB s'engage à fournir un service d'excellence. Nous cherchons à nous améliorer continuellement dans cet objectif et, à ce titre, les informations et commentaires que vous nous envoyez nous sont précieux.

Le service L'IB vous répond (<http://ibanswers-fr.ibo.org/>) est une ligne d'assistance mise en place spécialement pour répondre à vos questions.

Pour toute question, veuillez contacter L'IB vous répond. Nous ferons tout notre possible pour y répondre avant que cette question ne devienne une plainte.

Pour que l'IB puisse traiter vos plaintes en toute efficacité, nous vous demandons de suivre la procédure définie ci-dessous.

Principes de la procédure

Pour garantir un processus de traitement des plaintes efficace, nous mettons en œuvre les principes suivants tout au long du processus pour encadrer les communications entre les interlocuteurs et le personnel de l'IB.

Équité – Notre objectif est de disposer d'une procédure de traitement des plaintes garantissant un traitement équitable pour tous.

Courtoisie – Toutes les communications en relation avec cette procédure se fondent sur le respect mutuel, la confiance et la courtoisie.

Accessibilité – Notre objectif est de disposer d'une procédure de traitement des plaintes facile à comprendre, facile d'accès et bien connue de tous.

Rapidité – Notre objectif est de nous assurer que toutes les plaintes sont traitées dans un délai raisonnable.

Efficacité – La procédure de traitement des plaintes est contrôlée et révisée pour s'assurer qu'elle reste efficace.

Attention – Vous aurez l'occasion de faire part de votre plainte, et vous pouvez être certain(e) qu'elle sera entendue. Nous vous tiendrons informé(e) de l'avancée et du statut de votre plainte comme il convient.

Champ d'application de la procédure

Ce que cette procédure couvre

Toute personne ayant eu accès aux services proposés directement par l'IB et ayant des préoccupations par rapport à ces services peut transmettre une plainte à l'IB et recevra, dans la majorité des cas, une réponse officielle.

Afin de résoudre votre plainte aussi rapidement que possible, nous vous demandons de la transmettre dans les trois mois qui suivent l'incident. L'IB s'engage à la traiter avec tact et efficacité, conformément aux principes de notre procédure susmentionnés.

Ce que cette procédure ne couvre pas

Sachez que certains problèmes ne peuvent pas être résolus dans le cadre de cette procédure, car l'IB n'a légalement pas le droit de s'en charger ou car une procédure distincte est déjà en place. Ces problèmes sont décrits ci-après.

- *Plaintes concernant les décisions prises par une école du monde de l'IB*

Les écoles du monde de l'IB sont entièrement indépendantes de l'IB et sont seules responsables de la mise en œuvre des programmes et de la qualité de leur enseignement. Les décisions qu'elles prennent ne sont pas du ressort de l'IB, comme l'indique le règlement général.

C'est pourquoi l'IB ne résout pas les plaintes formulées par les élèves, leurs tuteurs légaux ou les enseignants concernant les décisions qui relèvent de la compétence des écoles du monde de l'IB. Si vous souhaitez transmettre une plainte concernant de telles décisions, vous devez contacter l'école du monde de l'IB concernée et, le cas échéant, suivre les procédures internes de traitement des plaintes mises en œuvre par celle-ci.

Bien que nous ne puissions pas traiter ces problèmes comme des plaintes dans le cadre de la présente politique, lorsque des problèmes concernant la mise en œuvre des programmes de l'IB par une école du monde de l'IB sont portés à l'attention de l'équipe du service client, celle-ci en avertira l'équipe appropriée. Le cas échéant, ces problèmes peuvent être abordés avec l'établissement en question ou transmis à celui-ci. Si les préoccupations concernent des pratiques abusives au sein d'une école du monde de l'IB, [la politique de l'IB en matière de dénonciation de pratiques abusives](#) peut être applicable. Toute personne souhaitant signaler un problème lié à des pratiques abusives doit en premier lieu passer en revue la politique de l'IB en matière de dénonciation de pratiques abusives.

- *Demandes de recorection de travaux du Programme du diplôme, du Programme à orientation professionnelle ou du Programme d'éducation intermédiaire ; appels des résultats aux examens ou d'autres décisions en matière d'évaluation.*

Une procédure distincte existe concernant la recorection de travaux du Programme du diplôme, du Programme à orientation professionnelle ou du Programme d'éducation intermédiaire. Toutes les demandes de recorection ou d'appels des résultats aux examens ou d'autres décisions en matière d'évaluation doivent suivre les procédures indiquées dans le manuel de procédures destiné aux coordonnateurs et dans le règlement général. Les demandes de recorection doivent être faites par le coordonnateur, lequel inscrit également les candidats de reprise et aide à régler tous les problèmes liés à l'évaluation. Les candidats ou leurs tuteurs légaux doivent contacter le coordonnateur de l'IB de leur établissement.

- *Décisions concernant la candidature ou l'autorisation d'un établissement scolaire*
- *Autres questions dont l'IB estime que l'examen et l'issue ne relèvent pas de sa compétence*

Transmission d'une plainte

Avant de transmettre une plainte

Avant de transmettre une plainte dans le cadre de la présente procédure, vous devez déterminer si elle concerne un problème qui peut être réglé par le présent processus¹. Veuillez tout d'abord vérifier, en consultant la section ci-dessus, si l'IB peut vous aider à régler votre problème.

1. Si votre problème concerne une décision en matière d'évaluation, vous devez suivre les procédures figurant dans le *Règlement général du Programme du diplôme, du Programme à orientation professionnelle* ou du *Programme d'éducation intermédiaire* (<http://www.ibo.org/fr/become-an-ib-school/useful-resources/resource-library/>), ou contacter le coordonnateur de votre établissement, le cas échéant.
2. Si vous avez un problème concernant un service ou un département de l'IB avec lequel vous êtes déjà en contact, nous vous invitons, dans la mesure du possible, à tout d'abord essayer de remédier à cette situation de manière informelle avant de transmettre une plainte officielle dans le cadre de la présente procédure. Le fait d'essayer de remédier à la situation de manière informelle ne vous empêche pas de transmettre une plainte officielle par la suite, si cela est nécessaire.

Transmission d'une plainte officielle

Si vous n'avez pas pu régler votre problème de manière informelle ou si vous souhaitez transmettre une plainte officielle, la marche à suivre pour déposer votre plainte auprès de l'IB est expliquée ci-après.

Transmission initiale d'une plainte officielle²

Les plaintes doivent être envoyées par écrit à l'adresse complaints@ibo.org³.

Veillez donner autant d'informations que possible sur la nature de votre plainte, ainsi que sur les départements ou les services impliqués. En particulier, vous devez nous donner les informations suivantes :

- votre nom, vos coordonnées et votre numéro de téléphone ou votre adresse électronique, afin que l'IB puisse vous contacter au sujet de votre plainte ;
- si vous êtes un élève de l'IB (ou le tuteur légal d'un élève de l'IB), le nom et le code de l'école du monde de l'IB que vous fréquentez ou avez fréquentée ;
- si vous êtes un professionnel de l'éducation de l'IB, votre code personnel et le ou les postes que vous occupez ;
- le service et/ou le département concerné par votre plainte ;
- des informations détaillées sur votre plainte, y compris toutes les tentatives précédentes de régler le problème et des copies de tous les documents pertinents (le cas échéant).

¹Les plaintes transmises qui concernent des problèmes ne pouvant pas être réglés dans le cadre de la présente procédure ne seront pas traitées comme des plaintes. L'équipe du service client vous répondra et s'efforcera de vous orienter vers la personne appropriée ou de vous donner la marche à suivre qui convient.

² Veuillez noter que toute plainte qui n'est pas transmise conformément au présent processus ne sera pas traitée.

³ Veuillez noter que l'IB n'accepte aucune plainte officielle par téléphone.

L'équipe du service client accusera réception de votre plainte dans les trois jours ouvrés et la transmettra au responsable en chef, au directeur ou au chef de la direction concerné.

Celui-ci ordonnera une enquête et il pourra vous être demandé de fournir de plus amples informations si nécessaire. Le responsable en chef, le directeur ou le chef de la direction vous fera part de ses conclusions dans les 15 jours ouvrés suivant la réception de votre plainte par l'équipe du service client. S'il a besoin de plus de temps, vous en serez averti(e) et nous vous donnerons une estimation de la date à laquelle vous recevrez une réponse définitive.

L'IB se réserve le droit de cesser toute correspondance avec un plaignant s'il juge de manière raisonnable que sa correspondance est futile, blessante ou injurieuse, ou si une conclusion a été atteinte concernant le problème dans le cadre du processus de traitement des plaintes officielles.

Appel de la réponse du responsable en chef, du directeur ou du chef de la direction

Si votre plainte rentre dans le champ d'application de la présente procédure, et que vous n'êtes toujours pas satisfait(e) de la réponse que vous avez reçue, vous pouvez faire appel auprès du directeur général de l'IB.

Cet appel doit être fait dans les 15 jours ouvrés suivant la réception de la réponse définitive du responsable en chef, du directeur ou du chef de la direction. Veuillez préciser les raisons de votre appel et donner toutes les informations pertinentes, notamment toute la correspondance avec l'IB dans le cadre de la plainte, ainsi que la réponse que vous avez reçue du responsable en chef, du directeur ou du chef de la direction.

Indiquez clairement que votre appel est un « appel de la réponse reçue suite à une plainte » et adressez-le au directeur général par courriel à l'adresse director.general@ibo.org.

Veuillez noter que vous ne recevrez aucune réponse si vous n'avez pas tout d'abord transmis votre plainte à l'adresse complaints@ibo.org et si vous n'avez pas reçu de réponse d'un responsable en chef, d'un directeur ou d'un chef de la direction. Comme lors de la transmission d'une plainte, vous recevrez un accusé de réception de votre demande dans les trois jours ouvrés.

Le directeur général vous communiquera le résultat de son examen dans les 30 jours ouvrés suivant la réception de votre demande. S'il a besoin de plus de temps, vous en serez averti(e) dans les plus brefs délais et nous vous informerons de l'avancée de l'examen. Nous vous donnerons également une estimation de la date à laquelle vous recevrez une réponse définitive.