

## Procédure de l'IB en matière de traitement des plaintes et de dénonciation de pratiques abusives

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* ([ibid@ibo.org](mailto:ibid@ibo.org), <http://ibanswers-fr.ibo.org/>) est une ligne d'assistance mise en place spécialement pour répondre à vos questions.

Pour toute question, veuillez vous mettre en relation avec *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 certains 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 ou ayant eu un accès direct à nos programmes ou services (par exemple, ateliers, produits vendus sur le magasin de l'IB ou certificats de professionnel de l'éducation de l'IB) peut transmettre une plainte à l'IB et recevra, dans la majorité des cas, une réponse officielle.

Toute personne ayant ou ayant eu un accès direct à nos programmes ou services (par exemple, ateliers, produits vendus sur le magasin de l'IB ou certificats de professionnel de l'éducation de l'IB) et préoccupée par l'utilisation de pratiques abusives au sein d'une école du monde de l'IB doit se référer à la section de cette procédure consacrée à la dénonciation de pratiques abusives pour plus d'informations.

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 vous mettre en relation avec 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 du service *L'IB vous répond*, l'équipe chargée des services aux établissements dans la région concernée en sera avertie. Le cas échéant, ces problèmes peuvent être abordés avec l'établissement en question ou transmis à celui-ci.

- *Demandes de recorection de travaux du Programme du diplôme, appels des résultats aux examens ou d'autres décisions du comité d'attribution des notes finales*

Une procédure distincte existe concernant la recorection de travaux du Programme du diplôme et les demandes de reconsidération ou d'appels des décisions du comité d'attribution des notes finales. Toutes les demandes de recorection ou d'appels des résultats aux examens ou d'autres décisions du comité d'attribution des notes finales doivent suivre les procédures indiquées dans les manuels de procédures destinés aux coordonnateurs et dans le règlement général. Les demandes de recorection doivent être faites par le coordonnateur du Programme du diplôme de l'IB, lequel inscrit également les candidats de reprise et aide à régler tous les problèmes lié à l'évaluation. Les candidats ou leurs tuteurs légaux doivent se mettre en relation avec le coordonnateur de l'IB de leur établissement.

- *Autres domaines relevant d'une politique ou de procédures distinctes*

## 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 processus.<sup>1</sup>

1. Vous devez tout d'abord vérifier, en consultant la section ci-dessus, si l'IB peut vous aider à régler votre problème, et déterminer le canal le plus approprié pour transmettre votre problème.
2. Si votre problème concerne une décision du comité d'attribution des notes finales ou la notation de travaux d'examen, vous devez suivre les procédures figurant dans le *Règlement général du Programme du diplôme* (<http://www.ibo.org/fr/become-an-ib-school/useful-resources/resource-library/>) ou vous mettre en relation avec le coordonnateur du Programme du diplôme de votre établissement, le cas échéant.
3. 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 officielle<sup>2</sup>**

*L'IB vous répond* est le service d'assistance spécialement mis à disposition par l'IB pour répondre à toutes vos questions et, le cas échéant, traiter vos plaintes. Le personnel de cette équipe est formé pour traiter les plaintes en toute efficacité. Il s'assure que votre plainte est transmise à la personne la plus apte à régler le problème, et suit le traitement de votre plainte.

Lorsque vous transmettez votre plainte au service *L'IB vous répond*, il est important que vous indiquiez clairement si vous avez besoin d'aide ou si vous souhaitez transmettre une plainte, car une définition claire de la nature de votre demande permettra de régler plus rapidement le problème.

Pour vous assurer que votre plainte est identifiée et traitée rapidement, elle doit être envoyée par courriel à l'adresse [complaints@ibo.org](mailto:complaints@ibo.org).<sup>3</sup>

Veuillez donner autant d'informations que possible sur la nature de votre plainte, ainsi que sur l'école du monde de l'IB, les départements ou les services impliqués. Vous devez nous donner les informations spécifiques suivantes :

- votre nom, vos coordonnées et votre numéro de téléphone ou votre courriel, afin de permettre à l'IB de vous contacter au sujet de votre plainte ;

---

<sup>1</sup> Les 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 *L'IB vous répond* vous répondra et essaiera de vous orienter vers la personne appropriée ou de vous donner la marche à suivre qui convient.

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

<sup>3</sup> Veuillez noter que l'IB n'accepte aucune plainte officielle par téléphone.

- 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 ;
- l'école du monde de l'IB, le service, le processus, le département ou la décision concerné(e) 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).

Le service *L'IB vous répond* 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 par l'intermédiaire du service *L'IB vous répond* dans les 15 jours ouvrés suivant la réception de votre plainte par le service. 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 leur correspondance est futile, blessante ou injurieuse.

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

Si 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](mailto:director.general@ibo.org).

Veuillez noter que vous ne recevrez aucune réponse si vous n'avez pas tout d'abord transmis votre plainte au service *L'IB vous répond* 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.

### **Dénonciation de pratiques abusives**

Cette section est destinée à toute personne ayant ou ayant eu un accès direct à nos programmes ou services (par exemple, ateliers, produits vendus sur le magasin de l'IB ou certificats de professionnel de l'éducation de l'IB) et préoccupée par l'utilisation de pratiques abusives au sein d'une école du monde de l'IB. Les

pratiques abusives peuvent inclure, sans s'y limiter, une mauvaise conduite lors des examens et des évaluations, des irrégularités d'ordre financier ou des activités dangereuses ou illégales.

### **Avant d'envoyer un rapport à l'IB**

Selon la nature de votre allégation, la ligne de conduite la plus adaptée serait d'en discuter avec l'administration de l'école du monde de l'IB concernée. Si la réponse de cette dernière ne vous satisfait pas pleinement, si vous ne vous sentez pas capable d'effectuer un signalement ou si vous pensez que la ligne de conduite la plus adaptée consiste à porter l'allégation à l'attention de l'IB, il vous faudra envoyer un rapport écrit à l'adresse : [complaints@ibo.org](mailto:complaints@ibo.org).

### **Que se passe-t-il après l'envoi d'un rapport de dénonciation de pratiques abusives à l'IB ?**

L'IB accusera réception de votre allégation et la transmettra au service concerné pour une enquête plus approfondie. Si nécessaire, l'IB contactera les parties intéressées afin d'obtenir davantage d'informations qui pourraient faire avancer l'enquête. Veuillez noter que, pour des raisons de confidentialité, l'IB ne fournira aucune information à la personne à l'origine de la dénonciation de pratiques abusives concernant les mesures prises ou les résultats découlant de l'allégation ou des enquêtes ultérieures.

Autant que faire se peut, l'IB traitera toutes les informations reçues avec tact et confidentialité. L'identité de la personne à l'origine de la dénonciation de pratiques abusives restera confidentielle en cas de demande expresse. Cependant, l'IB pourra la révéler si la loi l'exige.

### **Que se passe-t-il si l'interlocuteur souhaite envoyer un rapport au médiateur de l'IB ?**

L'interlocuteur a la possibilité de porter une allégation à l'attention du médiateur de l'IB. Cependant, une discussion avec le médiateur de l'IB ne constitue pas une notification à l'IB et ne garantit donc pas que d'autres mesures seront prises par l'IB, comme indiqué dans la section ci-dessous.

### **Alternative : le bureau du médiateur (option informelle)**

Le bureau du médiateur de l'IB est une ressource indépendante, informelle, impartiale et confidentielle, qui obéit au code de déontologie et aux normes d'exercice de la profession de l'International Ombudsman Association (IOA, association internationale des médiateurs). Ce bureau est à la disposition des personnes ayant des préoccupations liées à l'IB, par exemple, par rapport à une décision, un processus, une politique ou une pratique de l'IB.

Le médiateur de l'IB offre un autre réseau de communication indépendant permettant de traiter, de manière informelle et confidentielle, votre plainte ou préoccupation. Il ne peut toutefois pas changer une décision prise par l'IB dans le cadre de la procédure officielle de traitement des plaintes.

Ressource confidentielle et impartiale, le médiateur est à l'écoute et aide à évaluer et à apprécier la situation. Il peut travailler avec une seule personne ou un groupe pour trouver des moyens de régler un problème. En tant que réseau parallèle, il peut servir de tierce partie afin de faciliter ou négocier une résolution, le cas échéant. Le médiateur peut également aider à identifier des procédures, politiques ou informations pertinentes, et peut accepter des cas ou les orienter vers d'autres ressources de l'IB, notamment en les conseillant sur la procédure officielle de l'IB en matière de traitement des plaintes. Le médiateur prend en compte les différents points de vue et essaie d'aider les parties intéressées à arriver à un accord convenant à tous. Il ne sert pas les intérêts d'un individu, d'une entité ou d'un poste. Les retours d'information sur l'IB

transmis par le biais du médiateur sont toujours les bienvenus et ce dernier les communiquera au(x) département(s) de l'IB concerné(s).

Il est important de noter que le médiateur est un point de contact reposant sur le volontariat, qu'il complète la procédure de l'IB en matière de traitement des plaintes, mais qu'il ne fait pas partie de cette procédure ou de tout autre processus officiel.

Le bureau du médiateur ne conserve aucun dossier identifiant les personnes concernées et respecte strictement leur confidentialité (sauf en cas de risque imminent de préjudice grave). En tant que ressource indépendante, informelle, confidentielle et impartiale, le médiateur ne sert pas de personne notifiant les problèmes à l'IB, n'agit pas en tant qu'agent de l'IB, et ne peut pas prendre parti lors d'un différend ou participer à des processus officiels au nom de l'IB ou de toute personne contactant le bureau. Le travail du médiateur de l'IB se déroule dans le cadre de l'IB en tant qu'organisation, et il est important de comprendre qu'il ne peut pas intervenir dans les activités internes ou la gouvernance d'un établissement scolaire. Les personnes utilisant le bureau du médiateur comme ressource se doivent de respecter la fonction du médiateur encadrée par le code de déontologie et les normes d'exercice de la profession de l'IOA, auxquels les médiateurs ne peuvent déroger.

Pour plus d'informations sur le bureau du médiateur de l'IB, veuillez consulter la page <http://www.ibo.org/fr/contact-the-ib/complaints-and-compliments/ib-office-of-the-ombudsman/about-the-ib-ombudsman/>. Appelez le +1 301 202 3018 pour joindre la messagerie confidentielle du médiateur en indiquant votre nom, votre numéro de téléphone, la zone horaire dans laquelle vous vous trouvez et vos disponibilités.