Procédures de traitement des plaintes

Programme du diplôme du Baccalauréat International

École secondaire catholique Saint-Frère-André

Révisée avril 2023

Procédures en matière de traitement des plaintes des élèves et des tuteurs légaux associées au programme du diplôme de l'IB

La transparence et la communication sont les clés du bien-être et du succès des élèves. Lorsqu'un élève et/ou son parent/tuteur.trice n'est pas satisfait de la mise en œuvre des cours de l'IB qu'il/elle suit ou de la/ des notes finales on suit le processus du traitement des plaintes ou des réclamations suivant :

Insatisfaction avec un membre de l'équipe IB de l'école ou avec l'école ÉSCSFA ou le programme de l'IB offert par l'école

Les procédures suivantes ont été mises en place afin de maintenir des relations harmonieuses entre tous les intervenants. Une communication respectueuse permet de trouver des solutions gagnantes.

On demande à l'élève de :

Étape 1 : Communiquer avec le membre de l'équipe IB concerné. S'il.elle le désire, une rencontre peut être établie afin que l'élève, accompagné.e de son parent/tuteur.trice, puisse expliquer la nature de sa plainte et indiquer l'action corrective demandée. S'il n'y a pas de résolution satisfaisante, l'élève passe à la prochaine étape.

Étape 2 : Communiquer avec le.a coordonnateur.trice du programme de l'IB. Il.elle prend connaissance des informations fournies par les deux parties, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées. Une rencontre peut être établie avec l'élève, accompagné.e de son parent/tuteur.trice. S'il n'y a pas de résolution satisfaisante, l'élève passe à la prochaine étape.

Étape 3 : Communiquer avec la direction (chef de l'établissement). Il.elle prend connaissance des informations fournies par les trois parties, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées. Une rencontre peut être établie avec l'élève, accompagné de son parent/tuteur.trice.

Dans toutes les étapes, le membre de l'école concerné communiquera avec vous dans les deux jours ouvrables suivants la réception de votre plainte.

Demandes soumises par les élèves pour faire appel des décisions que l'école ÉSCSFA prend relativement au programme de l'IB

Il est possible de faire appel à une décision prise par l'école ÉSCSFA relative au programme de l'IB. Cette demande sera adressée à la coordonnatrice ou au coordinateur du programme de l'IB.

Insatisfaction avec l'organisation de l'IB

L'ÉSCSFA ne peut pas être tenue responsable des évaluations externes administrées par l'entremise de l'école, pour les notes finales attribuées par l'IB et/ou l'obtention ou non de diplôme ou de certificat.

Insatisfaction avec une décision de l'organisation de l'IB en matière d'évaluation

Malgré que l'ÉSCSFA n'est pas responsable en matière de l'évaluation externe et des notes attribuées par l'IB, les demandes de recorrections et de réclamations concernant les résultats se font par l'entremise de la coordonnatrice ou du coordonnateur. Il est à noter que toute recorrection ou réclamation entraîne une facturation de frais. Les résultats des réclamations faites à l'IB sont communiqués uniquement à la coordonnatrice ou au coordinateur du programme de l'IB de notre établissement.

Autres insatisfactions quant à l'organisation de l'IB

Pour toutes autres insatisfactions / plaintes, il faut les adresser à l'organisation de l'IB au service « L'IB vous répond » au site http://ibanswers-fr.ibo.org/.

S'il n'y a pas de résolution satisfaisante, une plainte officielle peut être envoyée à l'adresse : complaints@ibo.org.

Bibliographie

IBO, *Procédure d'appel de l'évaluation du Programme du diplôme*, septembre 2016, 14 pages.

IBO, *Procédure de l'IB en matière de traitement des plaintes*, novembre 2018, 4 pages.

IBO, *Procédures d'évaluation du Programme du diplôme 2023*, B1 Règlement général du Programme du diplôme, Article 17 : recevabilité d'un appel, révisé février 2023, page 39.

IBO, *Règlement pour les écoles du monde de l'IB*, Article 6 : procédure interne de traitement des plaintes, révisé novembre 2022, page 4.