

Processus en matière de traitement des plaintes

en lien avec l'enseignement du programme international

(Toutes autres plaintes doivent être traitées par l'enseignant(e), la direction, le CSSDM ou le Ministère de l'Éducation du Québec.)

Cette procédure est en conformité avec les attentes de l'IB contenues dans ce document officiel: [Traitement des plaintes](#).

Qui peut formuler une plainte ?

Un parent ou un élève fréquentant une école du baccalauréat international

- 1- Si vous avez une question en lien avec l'enseignement du baccalauréat international, vous pouvez vous adresser au système *L'IB vous répond* à l'adresse : <http://ibanswers-fr.ibo.org/> .
- 2- Si vous désirez formuler une plainte qui est en lien direct avec l'enseignement du programme primaire de l'IB, vous devez, dans un premier temps, communiquer votre mécontentement à l'enseignant(e) titulaire de votre enfant.
- 3- Si elle n'est pas en mesure de vous répondre, vous pouvez vous adresser à la coordonnatrice de l'établissement, Mme Vicky Desaulniers à l'adresse : desaulniers.v@cscdm.qc.ca .
- 4- Si la situation n'est pas réglée à votre entière satisfaction, communiquez votre plainte par écrit à la direction de l'école à l'adresse courriel laverendrye@cscdm.qc.ca .
- 5- S'il n'a pas été possible de trouver une solution, vous pouvez formuler une plainte officielle à l'adresse L'organisation du baccalauréat internationale à l'adresse : complaints@ibo.org en indiquant les éléments suivants :
 - « 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 : 002961.
 - 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). »
 - L'équipe du service client accusera réception de votre plainte dans les trois jours ouvrables 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 ouvrables 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. »

Si vous n'êtes toujours pas satisfaits, vous devez faire appel de la décision dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci. Adressez votre courriel au directeur général à l'adresse : director.general@ibo.org.

Indiquez clairement qu'il s'agit d'un « appel de la réponse reçue suite à une plainte ». Inscrivez les raisons pour lesquelles vous faites appel, les faits et la décision reçue. Vous recevrez une réponse dans les 30 jours ouvrables.