



**British Academy**  
School Marrakech  
— Belong Achieve Become —

# **HANDLING COMPLAINTS**

## **BASM 32**

## LIST OF CONTENTS

1. INTRODUCTION
2. BACKGROUND
3. WHAT IS A COMPLAINT?Stage 1  
Stage 2  
Stage 3
4. RECORDS AND CONFIDENTIALITY
5. RECORD OF FORMAL COMPLAINTS, STAGE 3 COMPLAINTS

British Academy School Marrakech

## **1. INTRODUCTION**

This Policy applies to parents (guardians) of all pupils currently at The British Academy School Marrakech (BASM). The Policy is available to all parents, on the School's website. Parents have the right to know how many formal complaints were received during the previous school year and this information can be requested from the Head.

This Policy operates in conjunction with the standard Terms and Conditions set out and agreed by parents on acceptance of a place at BASM.

## **2. BACKGROUND**

The BASM recognises the importance of regular interaction between staff and parents in order to ensure the highest quality of teaching and learning and pastoral care possible.

However, if parents do have a complaint, they can expect it to be treated by the School in accordance with this procedure. Parents should not be reluctant to express their concerns due to a fear that they will not be taken seriously or that their child will be prejudiced as a consequence of doing so. The School encourages parents to escalate matters which concern them and will treat all such concerns seriously, following them up promptly, politely and confidentially. The School will not discriminate against any pupil as a consequence of any parent raising a complaint.

## **3. WHAT IS A COMPLAINT?**

A complaint is any matter about which the parent of a pupil is unhappy and seeks action by the School. It may be made about the School as a whole or about a specific department or about an individual member of staff. We recognise that it is right and appropriate for a parent to make a complaint if they believe the School has done something wrong or failed to do something that it should have done, or acted unreasonably or unfairly.

### **STAGE 1 – Informal Resolution**

- It is anticipated that most complaints and concerns, in the first instance, contact the member of staff involved. In most cases, the matter will be resolved quickly and informally.
- The member of staff must decide if, at this stage, it is a complaint or simply a need for clarification. A response should be given within 3 working days, and 5 working days during holiday periods (or as soon as reasonably possible).
- In many cases the matter will be resolved immediately by this means, to the parents' satisfaction. It is anticipated that most complaints will be resolved at this stage and in which case no written record is required.

- If the staff member/parents cannot resolve the matter alone, it may be necessary for him/her to contact the line manager.
- Complaints made directly to the Head, Deputy Head will usually be referred to the relevant form teacher to deal with in the first instance unless they deem it appropriate for them to deal with the matter personally.
- The form teacher or Head will make a written record of all concerns and complaints and the date on which they were received. Should the matter not be resolved within five working days or in the event that the member of staff and parent fail to reach a satisfactory resolution, then parents will be advised to proceed with their complaint in accordance with Stage 2 of this procedure.

### **STAGE 2 – Formal Resolution**

- If the complaint cannot be resolved on an informal basis, then the parents should put their complaint in writing to the Head. The Head will decide, after considering the complaint, the appropriate course of action to take.
- In most cases, the Head will meet with or speak to the parents concerned, normally within five working days of receiving the written complaint, or within eight working days during holiday periods (or as soon as reasonably practical), to discuss the matter. If possible, a resolution will be reached at this stage.
- It may be necessary for the Head to carry out further investigations. Written records of all meetings and interviews held in relation to investigating the complaint will be kept.
- Once the Head is satisfied that, so far as is practicable, all of the relevant facts have been established, a decision will be made and parents will be informed of this decision in writing. The Head will also give reasons for this decision. This will be communicated to parents within ten working days of the initial stage two meeting with the Head (or as soon as reasonably practical). If the ten working day limit is not achievable, the Head will inform the parents as soon as possible to inform them of when they can expect a response. A copy of that response may also be provided to any individual member of staff complained of, as deemed appropriate by the Head.
- If parents are still not satisfied with the decision, they should proceed to Stage 3 of this Procedure.

### **STAGE 3 – Panel Hearing**

- If parents seek to invoke Stage 3 (following a failure to reach an earlier resolution), they will be referred by the Head to the Chair of the Advisory Board, and they should put their request in writing to the Chair of Advisory Board at the school address, within 5 school days of the decision by the Head, enclosing all relevant documents, grounds of complaint and statement outlining their desired outcome. The request will only usually be considered if the procedures at Stage 1 and 2 have been completed.
- The matter will then be referred to a Complaints Panel for consideration. The Panel will consist of three persons, selected by the Chair of the Advisory Board, not directly involved in the matters detailed in the complaint. One member

of the panel will be independent of the management and running of the School.

- One member of the Advisory Board will act as the Convenor, on behalf of the Panel. They will acknowledge the complaint and schedule a hearing to take place as soon as practicable and within 21 days but it may be substantially less if the matter is of particular urgency.
- Written notification will be sent to parents of the date, time and location, at least seven days before the hearing. It may be most practical to hold the panel meeting virtually by Zoom etc.
- If the Panel deems it necessary, it may require that further particulars of the complaint or any related matter be supplied in advance of the hearing. Copies of such particulars shall be supplied to all parties not later than five working days prior to the hearing.
- The parents and any member of staff about whom the complaint may be made and whom the Panel wishes to appear at the Panel Hearing, may be accompanied to the hearing by one other person. This may be a relative, teacher or friend. The hearing is not a legal proceeding and so legal representation will not normally be appropriate.
- The Chair of the panel will conduct the hearing in such a way as to ensure that all those present have the opportunity to explain the complaint, seek clarification and make comments in an appropriate manner. All those attending, are expected to show courtesy and restraint at all times. The Chair may decide to adjourn a meeting.
- If possible, the Panel will resolve the parents' complaint immediately without the need for further investigation. Where further investigation is required, the Panel will decide how it should be carried out.
- After due consideration of all facts they consider relevant, the Panel will reach a decision and may make recommendations, which it will normally complete within a further fourteen days of the Panel Hearing.
- The decision of the Panel will be final.
- The Panel's findings and, if any, recommendations will be sent in writing to the parents, the Head, the Chair of the Advisory Board and, where relevant, the person of whom a complaint has been made.
- Any recommendations which are made by the panel with regard to the school's practices and procedures (irrespective of whether or not the complaint is upheld), will be reviewed by the full governing body.
- A copy of the correspondence, findings and recommendations will be kept at the School for inspection by the Head or Chair of Advisory Board. If requested by an appropriate Inspection body such as BSO, ISI the Panel will provide a written record of all complaints made during any specified period, and the action which was taken as a result of each complaint.
- A written record of complaints will be kept which shows whether they were resolved at the preliminary stage or at the Panel hearing, and the date of resolution of each complaint (in a Complaints Log – See Annex 1). A written record will be kept of action taken by the School as a result of these complaints regardless of whether the complaint is upheld or not.

#### 4. RECORDS AND CONFIDENTIALITY

A record of all complaints against the School and/or the children and/or the adults working in our setting is kept for three years, including the date, the circumstances of the complaint and how the complaint was managed.

Parents can be assured that all concerns and complaints will be treated seriously and confidentially. Correspondence, statements and records will be kept confidential except in so far as is required in the course of the School's inspection; or where any other legal obligation prevails.

#### 5. RECORD OF FORMAL COMPLAINTS, STAGE 3 COMPLAINTS

There were no Stage 3 Panel Complaints in 2019-2020 or 2020-2021 reported to The Board of Governors

SIGNED BY: HEAD

Head's Signature.....  ..... September 2022

RATIFIED BY: ADVISORY BOARD OF GOVERNORS

Advisory Board Member's Signature.....  .....

REVIEWED: August 2022. NEXT REVIEW DATE: August 2023

## Version Française

### LISTE DES MATIÈRES

- INTRODUCTION
- CONTEXTE
- QU'EST-CE QU'UNE PLAINTE ?
  - Étape 1
  - Étape 2
  - Étape 3
- DOSSIERS ET CONFIDENTIALITÉ
- ENREGISTREMENT DES PLAINTES FORMELLES, PLAINTES DE PHASE 3

#### 6. INTRODUCTION

Cette politique s'applique aux parents (tuteurs) de tous les élèves actuellement à la British Academy School Marrakech (BASM). La Politique est accessible à tous les parents, sur le site Internet de l'École. Les parents ont le droit de savoir combien de plaintes formelles ont été reçues au cours de l'année scolaire précédente et cette information peut être demandée au directeur.

Cette politique fonctionne en conjonction avec les conditions générales standard définies et acceptées par les parents lors de l'acceptation d'une place à BASM.

#### 7. CONTEXTE

La BASM reconnaît l'importance d'une interaction régulière entre le personnel et les parents afin d'assurer la meilleure qualité d'enseignement, d'apprentissage et de pastorale possible.

Cependant, si les parents ont une plainte, ils peuvent s'attendre à ce qu'elle soit traitée par l'École conformément à cette procédure. Les parents ne devraient pas hésiter à exprimer leurs inquiétudes par crainte qu'ils ne soient pas pris au sérieux ou que leur enfant subisse des préjugés en conséquence. L'école encourage les parents à signaler les problèmes qui les concernent et traitera toutes ces préoccupations au sérieux, en les suivant rapidement, poliment et confidentiellement. L'école ne fera aucune discrimination à l'encontre d'un élève à la suite d'une plainte d'un parent.

#### 8. QU'EST QU'UNE PLAINTE?

Une plainte est une affaire pour laquelle le parent d'un élève est mécontent et demande une action à l'école. Il peut être fait sur l'école dans son ensemble ou sur un département spécifique ou sur un membre individuel du personnel. Nous reconnaissons qu'il est juste et approprié pour un parent de déposer une plainte s'il



pense que l'école a fait quelque chose de mal ou n'a pas fait quelque chose qu'elle aurait dû faire, ou a agi de manière déraisonnable ou injuste.

### **ETAPE 1 – Resolution informelle**

- Il est prévu que la plupart des plaintes et des préoccupations contactent en premier lieu le membre du personnel concerné. Dans la plupart des cas, le problème sera résolu rapidement et de manière informelle.
- Le membre du personnel doit décider s'il s'agit, à ce stade, d'une plainte ou simplement d'un besoin de clarification. Une réponse doit être donnée dans les 3 jours ouvrables, et 5 jours ouvrables pendant les périodes de vacances (ou dès que cela est raisonnablement possible).
- Dans de nombreux cas, le problème sera résolu immédiatement par ce moyen, à la satisfaction des parents. Il est prévu que la plupart des plaintes seront résolues à ce stade et auquel cas aucun enregistrement écrit n'est requis.
- Si le membre du personnel/les parents ne peuvent pas résoudre le problème seuls, il peut être nécessaire qu'il/elle contacte le supérieur hiérarchique.
- Les plaintes déposées directement auprès du directeur, des directeurs adjoints seront généralement renvoyées à l'enseignant compétent pour qu'il les traite en premier lieu, à moins qu'ils ne jugent approprié qu'ils traitent la question personnellement.
- L'enseignant du formulaire ou le directeur consignera par écrit toutes les préoccupations et plaintes et la date à laquelle elles ont été reçues. Si le problème n'est pas résolu dans les cinq jours ouvrables ou si le membre du personnel et le parent ne parviennent pas à une résolution satisfaisante, il sera alors conseillé aux parents de traiter leur plainte conformément à l'étape 2 de cette procédure.

### **ETAPE 2 – Resolution formelle**

- Si la plainte ne peut pas être résolue de manière informelle, les parents doivent alors adresser leur plainte par écrit au directeur. Le responsable décidera, après examen de la plainte, de la marche à suivre appropriée.
- Dans la plupart des cas, le directeur rencontrera ou parlera aux parents concernés, normalement dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte écrite, ou dans les huit jours ouvrables pendant les périodes de vacances (ou dès que cela est raisonnablement possible), pour discuter de la question. Si possible, une résolution sera atteinte à ce stade.



- Il peut être nécessaire pour le chef de procéder à des investigations complémentaires. Des enregistrements écrits de toutes les réunions et entretiens tenus dans le cadre de l'enquête sur la plainte seront conservés.
- Une fois que le directeur est convaincu que, dans la mesure du possible, tous les faits pertinents ont été établis, une décision sera prise et les parents seront informés de cette décision par écrit. Le chef motivera également cette décision. Cela sera communiqué aux parents dans les dix jours ouvrables suivant la réunion initiale de la deuxième étape avec le directeur (ou dès que cela sera raisonnablement possible). Si le délai de dix jours ouvrables n'est pas réalisable, le directeur informera les parents dès que possible pour les informer du moment où ils peuvent espérer une réponse. Une copie de cette réponse peut également être fournie à tout membre du personnel faisant l'objet d'une plainte, si le directeur le juge approprié.
- Si les parents ne sont toujours pas satisfaits de la décision, ils doivent passer à l'étape 3 de cette procédure.

### **ETAPE 3 – Audience du comité**

- Si les parents cherchent à invoquer l'étape 3 (à la suite d'un échec à parvenir à une résolution plus tôt), ils seront référés par le directeur au président des gouverneurs, et ils doivent soumettre leur demande par écrit au président des gouverneurs à l'adresse de l'école, dans les 5 jours scolaires suivant la décision du directeur de l'école, en joignant tous les documents pertinents, les motifs de plainte et la déclaration décrivant le résultat souhaité. La demande ne sera généralement prise en compte que si les procédures des étapes 1 et 2 ont été menées à bien.
- L'affaire sera ensuite renvoyée à un comité des plaintes pour examen. Le comité sera composée de trois personnes, choisies par le Président des Gouverneurs, qui ne sont pas directement impliquées dans les questions détaillées dans la plainte. Un membre du jury sera indépendant de la direction et du fonctionnement de l'École.
- Un des gouverneurs agira en tant qu'animateur, au nom du comité. Ils accuseront réception de la plainte et fixeront une audience pour qu'elle ait lieu dès que possible et dans les 21 jours, mais cela peut être beaucoup moins si la question est d'une urgence particulière.
- Un avis écrit sera envoyé aux parents de la date, de l'heure et du lieu, au moins sept jours avant l'audience. Il peut être plus pratique de tenir la réunion du comité virtuellement par Zoom, etc.
- Si le comité le juge nécessaire, il peut exiger que d'autres détails de la plainte ou de toute question connexe soient fournis avant l'audience. Des copies de ces détails doivent être fournies à toutes les parties au plus tard cinq jours ouvrables avant l'audience.
- Les parents et tout membre du personnel au sujet duquel la plainte peut être déposée et que le comité souhaite comparaître à l'audience, peuvent être accompagnés à l'audience par une autre personne. Il peut s'agir d'un parent,

d'un enseignant ou d'un ami. L'audience n'est pas une procédure judiciaire et une représentation légale ne sera donc normalement pas appropriée.

- Le président du comité mènera l'audience de manière à s'assurer que toutes les personnes présentes ont la possibilité d'expliquer la plainte, de demander des éclaircissements et de faire des commentaires de manière appropriée. Tous les participants doivent faire preuve de courtoisie et de retenue à tout moment. Le président peut décider d'ajourner une réunion.
- Si possible, le Comité résoudra immédiatement la plainte des parents sans qu'il soit nécessaire de procéder à une enquête plus approfondie. Lorsqu'une enquête plus approfondie est nécessaire, le Comité décidera de la manière dont elle doit être menée.
- Après un examen approfondi de tous les faits qu'il juge pertinents, le panel prendra une décision et pourra faire des recommandations, qu'il terminera normalement dans les quatorze jours suivant l'audience du comité.
- La décision du Comité sera définitive.
- Les conclusions du comité et, le cas échéant, les recommandations seront envoyées par écrit aux parents, au directeur, au président des gouverneurs et, le cas échéant, à la personne faisant l'objet d'une plainte.
- Toutes les recommandations formulées par le comité concernant les pratiques et procédures de l'école (que la plainte soit ou non confirmée) seront examinées par l'ensemble de l'organe directeur.
- Une copie de la correspondance, des conclusions et des recommandations sera conservée à l'École pour inspection par le directeur ou le président des gouverneurs. À la demande d'un organisme d'inspection approprié tel que BSO, ISI, le Comité fournira un enregistrement écrit de toutes les plaintes déposées au cours d'une période spécifiée et des mesures prises à la suite de chaque plainte.
- Un enregistrement écrit des plaintes sera conservé, indiquant si elles ont été résolues au stade préliminaire ou lors de l'audience du Comité, et la date de résolution de chaque plainte (dans un Registre des plaintes – Voir Annexe 1). Un enregistrement écrit sera conservé des mesures prises par l'école à la suite de ces plaintes, que la plainte soit confirmée ou non.

## **9. DOSSIER ET CONFIDENTIALITE**

Un enregistrement de toutes les plaintes contre l'École et/ou les enfants et/ou les adultes travaillant dans notre établissement est conservé pendant trois ans, incluant la date, les circonstances de la plainte et la façon dont la plainte a été gérée.

Les parents peuvent être assurés que toutes les préoccupations et plaintes seront traitées avec sérieux et confidentialité. La correspondance, les déclarations et les dossiers seront gardés confidentiels, sauf dans la mesure où cela est requis dans le cadre de l'inspection de l'École ; ou lorsque toute autre obligation légale prévaut.

## **10. ENREGISTREMENT DES PLAINTES FORMELLES, PLAINTES DE PHA**

Il n'y a eu aucune plainte de groupe d'étape 3 en 2019-2020 ou 2020-2021 signalée au Conseil des gouverneurs.

British Academy School Marrakech