



British Academy
School Marrakech
— Belong Achieve Become —

HANDLING COMPLAINTS

BASM 32

LIST OF CONTENTS

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

1. INTRODUCTION

This policy applies to all parents/carers of pupils at The British Academy School Marrakech (BASM) and is available on the school's website. Parents may request from the Head the number of formal complaints received in the previous academic year. It operates alongside the Terms and Conditions agreed upon when accepting a place at BASM.

2. BACKGROUND

BASM values regular communication between staff and parents to ensure the highest standards of education and care. Parents are encouraged to raise concerns without fear of prejudice. Complaints will be treated seriously, promptly, confidentially, and with courtesy. No pupil will suffer disadvantage because of a complaint.

3. PARENT CONDUCT

Parents are expected to mirror the school's values of respect, courtesy, and integrity. BASM actively welcomes constructive feedback and legitimate complaints but will not tolerate aggression, unfounded accusations, or gossip. Concerns must always be raised responsibly and respectfully, with evidence where appropriate.

Any violent, abusive, or defamatory behaviour may lead to restrictions on communication or access to school premises, including a requirement to withdraw children from the school

4. 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 or a pupil. We recognize 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

- Parents should usually contact the staff member involved, allowing most matters to be resolved quickly and informally.
- The staff member must determine whether the issue is a complaint or a request for clarification.
- A full explanation will be offered within 3 working days during term time; responses during holidays may be delayed until the new term, given the school's international context.
- If the matter remains unresolved, a Senior Leadership Team (SLT) member may intervene.
- Complaints made directly to the Headteacher or SLT will usually be referred to the relevant teacher, unless they judge it appropriate to handle the matter personally.
- The school will decide which Stage 1 complaints require a written or electronic record.
- Should the matter not be resolved within five working days parents will be advised to proceed with their complaint in accordance with Stage 2 of this procedure.

STAGE 2 – Formal Resolution

- Parents should submit their complaint in writing to the Headteacher, who will decide the appropriate course of action after considering it.
- In most cases, the Headteacher will meet parents in person or virtually within five working days to discuss the matter, and a resolution will usually be reached at this stage.
- Once the Headteacher has gathered the relevant facts, often after consulting SLT, a decision will be made. Parents will be informed in writing of the outcome, with reasons, within ten working days of the initial Stage 2 meeting. If this is not achievable, parents will be informed.
- A copy of the Headteacher's response may be shared with any staff member concerned, as deemed appropriate.
- Electronic records of emails, meetings, and interviews relating to a Stage 2 investigation will be retained.
- During holiday periods, response times may be extended due to the international nature of the school.
- If parents remain dissatisfied, they should proceed to Stage 3.

STAGE 3 Advisory Board

- After completing Stage 2, parents may submit a Stage 3 complaint to the Non-Executive Chair of the Advisory Board, in writing within 5 school days.
- The complaint must state the grounds, include supporting evidence, and specify the desired outcome.
- The Chair will meet parents in person or virtually, usually within 21 days, or sooner if urgent, and may refer the matter to another Advisory Board member with greater availability or expertise.
- The school will coordinate with parents and the Chair to schedule the hearing, providing at least seven days' notice.
- Parents and any staff member involved (if requested by the Chair) may each be accompanied by one person (e.g., relative, teacher, or friend). Legal representation is not permitted.
- Parents will present their complaint, seek clarification, and discuss resolution.
- Courtesy, self-restraint, and a resolution-focused approach are expected. The Chair has discretion to adjourn and / or cancel the meeting.
- The Chair will aim to resolve the matter immediately or, if necessary, direct further investigation.
- A decision, with or without recommendations, will be made within fifteen working days after consultation with relevant Advisory Board members.
- Findings will be emailed to parents, the Headteacher, core Advisory Board members, and any relevant individuals.
- The Chair's decision is final.
- Records will be retained by the school and made available to BSO Inspectors.

COMPLAINTS LOG

- The Headteacher will retain an electronic record of selected Stage 1 complaints, and all Stage 2 and Stage 3 complaints. The log will list the nature of the complaint, the key parties involved, the key decision, and the stage at which the matter was resolved, or remained unresolved. This information will be reviewed by the SLT on a termly basis.

5. 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.

6. RECORD OF FORMAL COMPLAINTS, STAGE 3 COMPLAINTS

There were no Stage 3 Panel Complaints in 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022, 2022-2023, or 2023-2024 reported to The Board of Governors

SIGNED BY: HEAD

Head's Signature *N D Bussetil*

RATIFIED BY: ADVISORY BOARD OF GOVERNORS

Advisory Board Member's Signature: PP: Nigel Taylor

REVIEWED: August 2022, August 2023, August 2024
NEXT REVIEW DATE: September 2025

Version Française

LISTE DES MATIÈRES

- **INTRODUCTION**
- **CONTEXTE**
- **QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION ?**
- **Étape 1**
- **Étape 2**
- **Étape 3**
- **ENREGISTREMENTS ET CONFIDENTIALITÉ**
- **REGISTRE DES RÉCLAMATIONS FORMELLES, RÉCLAMATIONS DE L'ÉTAPE 3**

1. INTRODUCTION

Cette politique s'applique à tous les parents/tuteurs des élèves de la British Academy School Marrakech (BASM) et est disponible sur le site Internet de l'école. Les parents peuvent demander à la Directrice le nombre de plaintes formelles reçues au cours de l'année scolaire précédente.

Elle fonctionne en parallèle avec les Conditions Générales acceptées lors de l'inscription à BASM.

2. CONTEXTE

BASM valorise une communication régulière entre le personnel et les parents pour garantir les standards les plus élevés en matière d'éducation et de soins. Les parents sont encouragés à exprimer leurs préoccupations sans crainte de préjugé. Les réclamations seront traitées sérieusement, rapidement, confidentiellement et avec courtoisie. Aucun élève ne subira de préjudice du fait d'une réclamation.

3. QU'EST-CE QU'UNE RÉCLAMATION?

Une réclamation est toute situation dans laquelle un parent est mécontent et cherche une intervention de l'école. Elle peut concerner l'école dans son ensemble, un département spécifique, un membre du personnel ou un élève. Il est tout à fait approprié pour un parent de porter réclamation s'il pense que l'école a mal agi, a omis de faire quelque chose ou a agi de manière injuste ou déraisonnable.

ETAPE 1 – Resolution informelle

- Les parents doivent généralement contacter le membre du personnel concerné afin de résoudre la majorité des problèmes rapidement et de manière informelle.
- Le membre du personnel doit déterminer s'il s'agit d'une réclamation ou d'une demande de clarification.
- Une explication complète sera fournie dans un délai de 3 jours ouvrables pendant la période scolaire; les réponses peuvent être retardées pendant les vacances.

- Si le problème persiste, un membre de l'équipe de direction (SLT) peut intervenir.
- Les réclamations faites directement à la Directrice ou à la SLT seront généralement transmises à l'enseignant concerné, sauf si elles doivent être traitées personnellement.

ETAPE 2 – Resolution formelle

- Les parents doivent soumettre leur réclamation par écrit à la Directrice, qui décidera de la suite à donner.
- Dans la majorité des cas, la Directrice rencontrera les parents en personne ou en ligne dans les cinq jours ouvrables.
- Une fois tous les faits recueillis, souvent en consultation avec la SLT, une décision sera prise. Les parents seront informés par écrit du résultat, avec justification, dans les dix jours ouvrables suivant la réunion initiale. Si ce délai ne peut être respecté, les parents en seront informés.
- Une copie de la réponse de la Directrice pourra être partagée avec le membre du personnel concerné si jugé approprié.
- Des enregistrements électroniques des e-mails, réunions et entretiens de la deuxième étape seront conservés.
- Les délais peuvent être prolongés durant les vacances scolaires.
- Si les parents restent insatisfaits, ils doivent passer à l'étape 3.

ETAPE 3 – Conseil Consultatif

- Une fois l'étape 2 terminée, les parents peuvent soumettre une réclamation de l'étape 3 au Président non exécutif du Conseil Consultatif, par écrit, dans les 5 jours scolaires.
- La plainte doit être motivée, accompagnée de preuves et indiquer le résultat souhaité.
- Le Président rencontrera les parents en personne ou en ligne sous 21 jours (ou plus tôt si urgent) et peut déléguer à un autre membre du Conseil ayant plus de disponibilité ou d'expertise.
- L'école coordonnera l'organisation de la réunion, avec un préavis d'au moins 7 jours.
- Les parents et les membres du personnel concernés peuvent être accompagnés d'une personne (parent, enseignant ou ami), mais sans représentation légale.
- Les parents présenteront leur plainte, poseront des questions et discuteront des solutions.
- Le respect, la retenue et un esprit de résolution sont attendus. Le Président peut reporter ou annuler la réunion.
- Le Président visera à résoudre immédiatement ou ordonnera une enquête complémentaire.
- Une décision, avec ou sans recommandations, sera prise dans les 15 jours ouvrables suivant consultation des membres concernés du Conseil.
- Les résultats seront envoyés par e-mail aux parents, à la Directrice, aux membres principaux du Conseil et aux personnes concernées.
- La décision du Président est finale.
- Les dossiers seront conservés par l'école et disponibles pour les inspecteurs du BSO.

REGISTRE DES RÉCLAMATIONS

La Directrice conservera un registre électronique des réclamations sélectionnées de l'étape 1, ainsi que de toutes celles des étapes 2 et 3. Le registre inclura : la nature de la réclamation, les personnes concernées, la décision prise, et le niveau auquel le problème a été résolu (ou non). Cette information sera examinée chaque trimestre par la SLT.

4. ENREGISTREMENTS ET CONFIDENTIALITÉ

Un enregistrement de toutes les réclamations contre l'école, les élèves et les membres du personnel est conservé pendant trois ans, incluant la date, les circonstances et la manière dont elles ont été traitées. Les parents peuvent être assurés que toutes les réclamations sont traitées sérieusement et de manière confidentielle. Les documents ne seront communiqués qu'en cas d'inspection ou d'obligation légale.

5. REGISTRE DES RÉCLAMATIONS FORMELLES, ÉTAPE 3

Aucune réclamation de niveau 3 n'a été transmise au Conseil en 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022, 2022-2023, ni en 2023-2024

SIGNÉ PAR : LA DIRECTRICE

Signature de la **Directrice** : Septembre 2024

RATIFIÉ PAR : LE CONSEIL CONSULTATIF

Signature du membre du Conseil :

RÉVISÉ : Août 2022, Août 2023, Août 2024

PROCHAINE RÉVISION : Septembre 2025