

Déclaration de services de l'IB

Notre objectif est de fournir à chaque membre de la communauté de l'IB des services de haute qualité avec diligence, précision, intégrité et professionnalisme. Nous cherchons continuellement à améliorer les services que nous proposons et recevrons donc volontiers vos commentaires.

Nos services

L'organisation de l'IB propose toute une gamme de services à l'appui de ses trois programmes. Ils couvrent les aspects suivants :

- le programme d'études ;
- l'évaluation des élèves ;
- le perfectionnement professionnel des enseignants et membres de la direction des établissements scolaires ;
- le soutien apporté aux établissements ainsi que l'évaluation de leur mise en œuvre des programmes ;
- les services de reconnaissance.

Une description détaillée des programmes et services que nous proposons est disponible sur www.ibo.org, dans les manuels fournis aux coordonnateurs de chaque programme et dans le livret *Services proposés aux établissements scolaires*.

Nos engagements

Cette déclaration précise les normes que nous nous engageons à respecter dans les services que nous vous proposons.

Correspondance générale (lettre, télécopie ou courriel)

- Un accusé de réception dans les trois jours ouvrés.
- Une réponse complète dans les dix jours ouvrés. Si nous ne sommes pas en mesure de respecter cette échéance, nous accuserons réception de votre courrier et établirons une date à laquelle nous pourrions vous répondre.
- Une réponse en anglais, en français ou en espagnol, selon le cas.
- Le nom et les coordonnées d'un membre du personnel de l'IB dans toutes les lettres, télécopies ou courriels.

Téléphone

- Nous répondrons à votre appel avec promptitude et courtoisie.

- Si la personne que vous appelez n'est pas disponible, vous serez informé(e) du moment où elle sera de retour, votre appel sera transmis à un collègue susceptible de vous aider ou vous serez invité(e) à lui laisser un message sur sa boîte vocale.

Règlement des factures

- Nous réglerons les factures dans les délais convenus.

Magasin de l'IB

- Nous expédierons les articles commandés dans les trois jours ouvrés et vous informerons de la date estimée de leur livraison. Le magasin de l'IB est accessible à <http://store.ibo.org>.

Nos politiques et procédures

Dans le cadre des services que nous vous proposons, nous nous engageons à constamment adhérer à nos politiques et procédures en matière d'égalité des chances, de protection des données et de traitement des plaintes.

Égalité des chances

L'IB applique une politique d'égalité des chances et ne tolère aucune forme de discrimination.

Protection des données

L'IB suit une politique de protection des données qui souligne l'engagement de l'organisation à satisfaire aux obligations auxquelles elle est soumise en vertu des lois pertinentes en vigueur dans les pays où elle agit. L'organisation s'engage à utiliser les données qu'elle possède exclusivement en accord avec la poursuite de ses objectifs et l'exercice de ses fonctions légitimes. Elle fera preuve de prudence lors du recueil et du stockage de données sensibles et fera tout ce qui est en son pouvoir pour maintenir ses données correctes et à jour et pour en préserver la confidentialité.

Plaintes

L'organisation a mis en place des procédures de traitement des plaintes. Pour obtenir des informations détaillées, consultez le document intitulé *Procédure de traitement des plaintes en vigueur à l'IB* publié sur notre site Web à l'adresse <http://www.ibo.org>.

Contrôle des performances

Nous évaluons nos performances par rapport aux normes établies dans cette déclaration par l'intermédiaire d'une enquête de satisfaction menée chaque année auprès des établissements et par l'analyse régulière des plaintes que nous recevons.

Pour nous joindre

Vous trouverez ci-après les heures (locales) auxquelles la réception de chacun de nos bureaux est ouverte du lundi au vendredi. Une messagerie vocale opère en dehors de ces horaires.

Fonction	Heures d'ouverture	Ville	Téléphone	Courriel
Siège	8 h 00 à 12 h 00 13 h 00 à 17 h 00	Genève	+41 22 791 7740	ibhq@ibo.org
Évaluation des élèves	8 h 30 à 17 h 30	Cardiff	+44 29 2054 7777	ibca@ibo.org
Programme d'études	8 h 30 à 17 h 30	Cardiff	+44 29 2054 7777	ibca@ibo.org
Finances	8 h 30 à 17 h 30	Cardiff	+44 29 2054 7777	cardiffpurchasing@ibo.org
Ressources humaines	8 h 30 à 17 h 30	Cardiff	+44 29 2054 7777	recruit@ibo.org
Technologies de l'information et de la communication	8 h 30 à 17 h 30	Cardiff	+44 29 2054 7777	
Vente de publications	9 h 00 à 17 h 00 (septembre à mai) 9 h 00 à 16 h 00 (juin à août)	Cardiff	+44 29 2054 7746	sales@ibo.org
Planification stratégique	8 h 30 à 17 h 30	Cardiff	+44 29 2054 7777	strategy@ibo.org
Bureaux régionaux				
Afrique/Europe/Moyen-Orient	8 h 00 à 12 h 00 13 h 00 à 17 h 00	Genève	+41 22 791 7740	ibaem@ibo.org
Asie-Pacifique	8 h 00 à 17 h 00	Singapour	+65 6 776 0249	ibap@ibo.org
Amérique latine	8 h 30 à 17 h 00	Buenos Aires	+54 11 4766 3900	ibla@ibo.org
Amérique du Nord et Caraïbe	New York : 9 h 00 à 17 h 00 Vancouver : 8 h 30 à 17 h 00 (lundi et vendredi) 7 h 30 à 17 h 00 (mardi à jeudi)	New York Vancouver	+1 212 696 4464 +1 604 733 8980 Appel gratuit : +1 866 826 4262	ibna@ibo.org vancouver@ibo.org
Les coordonnées complètes de tous les bureaux et représentants de l'IB (y compris ceux repris ci-dessus) se trouvent sur le site public de l'IB à l'adresse http://www.ibo.org/fr/offices/regions/ .				

Version 2.0

Avril 2007