

PROCÉDURE PLAINTES, LITIGES ET SUIVI

INTERNATIONAL MANAGEMENT SCHOOL GENEVA

PROC-LITPLAI-V2026-10

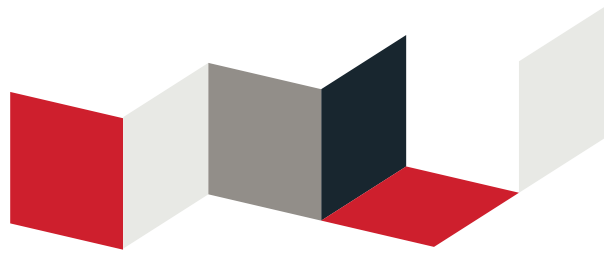


INTERNATIONAL
MANAGEMENT SCHOOL
GENEVA

Certified



Corporation



PROCÉDURE PLAINTES, LITIGES ET SUIVI

Version 2026 – remplace PROC-LITPLAI-V2026-09

Objectif :

La présente procédure établit un processus clair, transparent et accessible pour la gestion des plaintes et réclamations adressées à l'IMSG. Elle vise une résolution efficace, impartiale et équitable des problèmes soulevés, et l'amélioration continue des pratiques de l'institution.

Champ d'application :

Peut déposer une plainte toute personne ou organisation affectée, ou susceptible de l'être, par les activités de l'IMSG, notamment :

- les étudiants, candidats et alumni ;
- les enseignants, intervenants et collaborateurs ;
- les entreprises d'accueil, partenaires académiques et fournisseurs ;
- toute autre partie prenante, y compris la communauté locale.

Une plainte peut également être déposée par un représentant dûment mandaté par la personne concernée.

1. Dépôt de la plainte :

Les plaignants sont encouragés à déposer leur plainte dès qu'ils rencontrent un problème ou une préoccupation liée aux activités de l'IMSG.

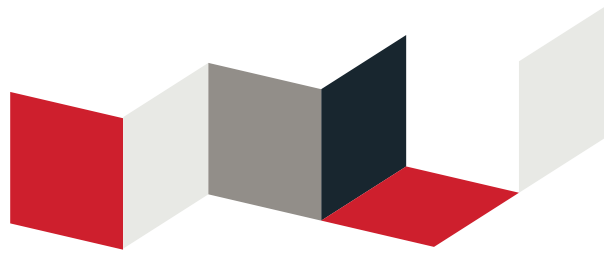
Les plaintes peuvent être déposées :

- en ligne, via le formulaire confidentiel « Nous faire part d'une préoccupation » : <https://imgeneva.ch/nous-faire-part-dune-preoccupation/> ;
- via le formulaire FICHE LITIGE PLAINTÉ INDIVIDUELLE - FICT-LITPLAI-V2023-09, disponible dans MyCube® ;
- par courrier électronique en l'envoyant à litiges@imgeneva.ch ;
- en personne auprès de la personne de confiance désignée.

Le formulaire en ligne permet au plaignant de préciser sa relation avec l'IMSG, le programme ou l'organisation concernés, la catégorie de la préoccupation, une description de la situation, l'arrangement souhaité et le niveau d'urgence perçu. Il lui permet également de demander que son identité demeure confidentielle et d'indiquer s'il craint des représailles et, le cas échéant, lesquelles.

Personne de confiance :

Les plaintes sont reçues et traitées par la personne de confiance désignée par l'IMSG, garante de la confidentialité et de l'impartialité du traitement. Son identité et ses coordonnées sont publiées sur la page « Nous faire part d'une préoccupation » du site internet de l'IMSG. Seule la personne de confiance a accès aux plaintes. Elle ne peut associer un service ou un tiers à leur traitement qu'avec le consentement du plaignant.



2. Enregistrement et accusé de réception :

Toutes les plaintes reçues sont enregistrées dans le registre de suivi des plaintes, avec les informations suivantes : nom du plaignant, relation avec l'IMSG, programme ou organisation concernés, catégorie, nature de la plainte, arrangement souhaité, niveau d'urgence perçu, demande de confidentialité de l'identité, crainte de représailles signalée et mesures de protection prises, date de réception, description détaillée, décision de recevabilité et, le cas échéant, motif d'irrecevabilité.

Un accusé de réception est adressé au plaignant dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Il rappelle les critères de recevabilité et les étapes ultérieures du processus.

3. Recevabilité :

3.1 Critères de recevabilité

Une plainte est recevable lorsqu'elle remplit les quatre conditions suivantes :

1. **Qualité du plaignant** : le plaignant relève du champ d'application défini ci-dessus.
2. **Objet** : la plainte porte sur un acte, une décision, une omission ou un impact imputable à l'IMSG, à ses personnels ou à un prestataire agissant pour son compte. Sont notamment couverts les domaines proposés dans le formulaire en ligne : pédagogie et contenu des formations ; administratif et gestion des dossiers ; questions financières (frais, bourses, facturation) ; relations interpersonnelles et comportement, y compris le harcèlement et la discrimination ; infrastructures et conditions d'accueil ; services numériques et outils pédagogiques ; partenariats et mobilité internationale ; éthique, déontologie et B Corp, y compris les impacts sociaux et environnementaux de l'IMSG.
3. **Précision** : les faits sont décrits de manière suffisamment précise pour permettre leur examen (date ou période, service ou personnes concernés, nature des faits).
4. **Délai** : la plainte est déposée dans les 12 mois suivant les faits ou la date à laquelle le plaignant en a eu connaissance. Ce délai peut être levé lorsque la gravité des faits le justifie.

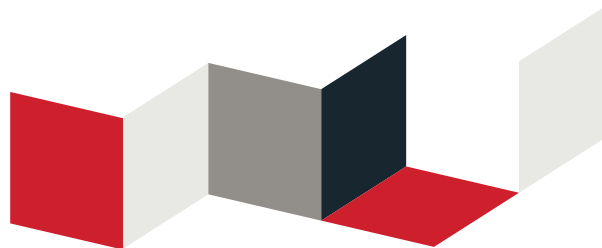
Lorsqu'une plainte est incomplète, le plaignant est invité à la compléter dans un délai de 10 jours ouvrables avant qu'une décision de recevabilité ne soit prise.

3.2 Motifs d'irrecevabilité

Une plainte ne peut être déclarée irrecevable que pour l'un des motifs suivants, dont la liste est limitative :

- a) elle ne relève pas du champ d'application ou de l'objet définis au 3.1 ;
- b) elle porte sur un litige déjà tranché par une juridiction, ou faisant l'objet d'une procédure judiciaire en cours sur le même objet ;
- c) elle est manifestement abusive, ou elle reproduit une plainte déjà traitée sans apporter d'élément nouveau ;
- d) elle conteste l'appréciation souveraine d'un jury (notes, délibérations, décisions VAE). Une plainte portant sur une irrégularité de procédure dans le fonctionnement d'un jury reste recevable ;
- e) le délai de dépôt est dépassé sans que la gravité des faits ne justifie sa levée.

En cas de doute, la plainte est déclarée recevable.



3.3 Décision et notification

La décision de recevabilité est prise par la personne de confiance et notifiée par écrit au plaignant dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte complète.

Toute décision d'irrecevabilité est motivée. Elle indique le motif retenu parmi ceux du 3.2, oriente le plaignant vers l'instance compétente lorsque la plainte relève d'une autre instance, et mentionne la possibilité de recours devant le Comité d'éthique et de déontologie (article 10).

3.4 Confidentialité de l'identité du plaignant

Le plaignant peut demander que son identité demeure confidentielle. Dans ce cas, la personne de confiance ne la communique ni aux personnes visées par la plainte, ni aux services associés au traitement, sans son accord écrit, sous réserve des obligations légales.

Lorsque la nature des faits ne permet pas de mener l'enquête sans que le plaignant puisse être identifié, la personne de confiance l'en informe avant toute démarche et recueille son accord sur la suite à donner.

3.5 Protection contre les représailles

Aucune mesure de représailles ne peut être prise à l'encontre d'une personne ayant déposé une plainte de bonne foi, que celle-ci soit déclarée recevable ou non, ni à l'encontre des témoins ou des personnes ayant participé à l'enquête.

Lorsque le plaignant indique craindre des représailles, la personne de confiance examine sa situation en priorité et propose, avec son accord, les mesures de protection appropriées.

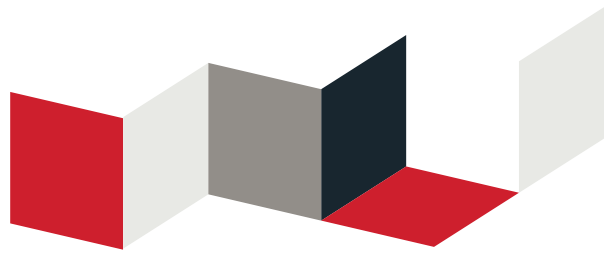
Le licenciement d'un collaborateur au motif qu'il a déposé une plainte de bonne foi constitue un congé abusif au sens de l'article 336, alinéa 1, lettre d, du Code des obligations (CO).

3.6 Sanctions

Toute violation de la confidentialité prévue par la présente procédure, ainsi que toute mesure de représailles, constitue une faute. Les sanctions sont prononcées par la Direction de l'IMSG sur la base des conclusions de l'enquête, dans le respect du droit suisse et du principe de proportionnalité. La personne mise en cause est informée des faits qui lui sont reprochés et peut s'exprimer avant toute décision. La décision est écrite et motivée. Selon le statut de l'auteur et la gravité des faits, les mesures suivantes peuvent être prises :

- **Collaborateurs sous contrat de travail** : avertissement écrit, assorti le cas échéant de la menace d'un licenciement ; licenciement ordinaire (art. 335 CO), dans le respect des délais de congé et de l'interdiction du congé abusif (art. 336 CO) ; licenciement avec effet immédiat pour justes motifs (art. 337 CO), notamment en cas de violation grave de la confidentialité ou de représailles caractérisées ; réparation du dommage causé (art. 321e CO). Des amendes, mutations ou suspensions disciplinaires ne peuvent être prononcées que si elles sont expressément prévues par le contrat de travail ou par un règlement d'entreprise.
- **Enseignants et intervenants sous mandat** : avertissement écrit ; retrait de missions ; résiliation du mandat (art. 404 CO).
- **Étudiants et participants** : mesures prévues par le règlement intérieur et les règlements des études, à savoir l'avertissement, le blâme, l'exclusion temporaire ou l'exclusion définitive.
- **Prestataires et partenaires** : mesures prévues par le contrat ou la convention, notamment la mise en demeure, la peine conventionnelle lorsqu'elle a été convenue (art. 160 CO) et la résiliation.

Ces mesures s'appliquent sans préjudice des actions civiles, notamment pour atteinte à la personnalité (art. 28 du Code civil), ou pénales que la personne lésée peut engager. La révélation intentionnelle de données personnelles secrètes est notamment punissable, sur plainte, d'une amende de 250 000 francs au plus (art. 62 de la loi fédérale sur la protection des données).



4. Évaluation préliminaire :

Une évaluation préliminaire de la plainte recevable est réalisée par la personne de confiance afin de déterminer sa gravité, en tenant compte du niveau d'urgence perçu indiqué par le plaignant, et le service ou l'instance compétente pour la traiter.

Les plaintes mineures peuvent être résolues immédiatement, tandis que les plaintes plus complexes nécessiteront une enquête approfondie. Le plaignant est informé des étapes ultérieures du processus.

5. Enquête :

Si la plainte nécessite une enquête plus approfondie, un enquêteur est désigné pour mener l'enquête de manière impartiale. Il ne peut être impliqué dans les faits faisant l'objet de la plainte et il est tenu à la même obligation de confidentialité que la personne de confiance.

Toutes les parties impliquées sont invitées à fournir des informations et des preuves pertinentes. La personne visée par la plainte est informée des faits qui lui sont reprochés et peut faire valoir son point de vue, dans le respect de l'article 3.4.

6. Résolution :

Une fois l'enquête terminée, des mesures correctives sont prises pour résoudre le problème à l'origine de la plainte.

La personne de confiance s'assure que le plaignant est informé des mesures prises et de la résolution de la plainte.

7. Suivi :

Après la résolution de la plainte, un suivi est effectué pour vérifier que les mesures correctives ont été mises en œuvre efficacement et que le plaignant est satisfait de la résolution. La personne de confiance recontacte le plaignant dans le mois qui suit la résolution.

Un suivi régulier est effectué par la direction de l'IMSG, selon la fréquence suivante :

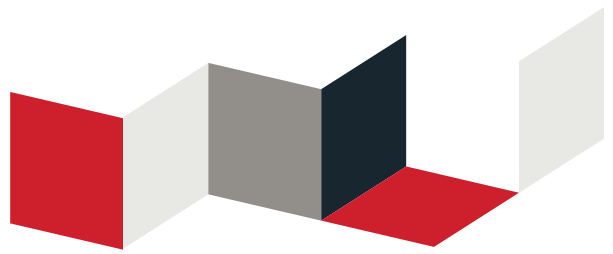
- **en continu** : la personne de confiance suit les plaintes en cours, le respect des délais de l'article 3 et les situations signalées comme urgentes ou comportant une crainte de représailles ;
- **chaque trimestre** : une séance est organisée entre la direction de l'IMSG et la personne de confiance pour faire le point sur les plaintes et contestations (plaintes reçues, décisions de recevabilité, délais de traitement, mesures correctives et mesures de protection en cours) ;
- **chaque année** : un état précis de toutes les plaintes et réclamations de l'année est présenté à l'occasion de la séance de gouvernance et du Comité d'orientation stratégique (COS), ainsi qu'au Comité qualité (article 8).

Ces points de suivi respectent la confidentialité prévue aux articles 3.4 et 9 : les informations y sont présentées sous forme anonymisée, et l'identité des plaignants n'y figure pas sans leur accord.

7.1 Satisfaction du plaignant

Lors du contact prévu dans le mois qui suit la résolution, la personne de confiance adresse au plaignant un questionnaire de satisfaction (annexe 2). Ce questionnaire est également adressé au plaignant dont la plainte a été déclarée irrecevable, au moment de la notification de la décision. Il porte sur la qualité du traitement (délais, information, écoute, impartialité), indépendamment de l'issue de la plainte.

Répondre est facultatif. Les réponses sont recueillies sans champ d'identité, conservées séparément du dossier de plainte et exploitées uniquement de manière agrégée.



8. Évaluation :

Les données relatives aux plaintes sont régulièrement évaluées pour identifier les tendances, les domaines à problèmes récurrents et les opportunités d'amélioration du processus de gestion des plaintes. Cette évaluation porte notamment sur le nombre de plaintes reçues, la part de plaintes déclarées recevables, les motifs d'irrecevabilité, les délais de traitement et la satisfaction des plaignants. Elle fait l'objet d'un état annuel présenté à la séance de gouvernance, au Comité d'orientation stratégique (COS) et au Comité qualité, sous forme anonymisée.

L'indicateur de satisfaction retenu est la part des répondants « satisfaits » ou « très satisfaits » du traitement de leur demande (question 4 du questionnaire), avec une cible de 80 %. Ses résultats sont examinés lors de la séance trimestrielle avec la personne de confiance et intégrés à l'état annuel. Afin de préserver la confidentialité, les résultats chiffrés ne sont présentés qu'à partir de cinq réponses ; en deçà, une synthèse qualitative est présentée.

9. Confidentialité :

Toutes les informations liées à la plainte sont traitées de manière strictement confidentielle, conformément à la loi fédérale sur la protection des données (nLPD) et, le cas échéant, au règlement général sur la protection des données (RGPD). Les données recueillies se limitent à celles qui sont nécessaires au traitement de la plainte.

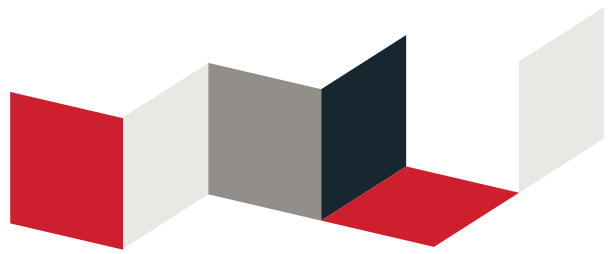
- **Accès** : l'accès est réservé à la personne de confiance et, dans la mesure strictement nécessaire, à l'enquêteur et aux membres du Comité d'éthique et de déontologie saisis d'un recours, tous tenus à la confidentialité.
- **Divulgarion** : aucune information n'est communiquée à un tiers sans le consentement du plaignant, sous réserve des obligations légales et des articles 3.4 et 5. Les prestataires techniques qui hébergent les données agissent comme sous-traitants, sur instruction de l'IMSG, et sont soumis à une obligation de confidentialité.
- **Sécurité** : les données sont conservées dans un espace à accès restreint, séparé des dossiers académiques et administratifs.
- **Conservation** : les données sont conservées pendant la durée du traitement et du suivi, puis trois ans après la clôture de la plainte, avant d'être détruites ou anonymisées. Seules des statistiques anonymisées sont conservées au-delà.
- **Droits** : le plaignant, comme la personne visée par la plainte, peut exercer ses droits d'accès, de rectification et d'opposition auprès de la personne de confiance. Ces droits peuvent être restreints lorsque cela est nécessaire pour protéger l'identité du plaignant ou le bon déroulement de l'enquête, dans les limites prévues par la loi.

10. Ressources et Appels :

Le plaignant peut former un recours devant le Comité d'éthique et de déontologie de l'IMSG (ced@imsgeneva.ch) dans les 30 jours suivant la notification :

- d'une décision d'irrecevabilité ;
- de la résolution de sa plainte, s'il n'en est pas satisfait.

Le Comité réexamine la plainte de manière indépendante. Ses membres ne peuvent avoir été impliqués dans le traitement initial de la plainte.



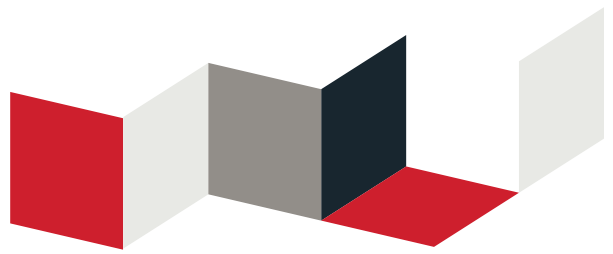
11. Communication :

La présente procédure, y compris les critères de recevabilité et les motifs d'irrecevabilité, est rendue publique sur le site internet de l'IMSG, notamment sur la page <https://imsgeneva.ch/nous-faire-part-dune-preoccupation/>, et dans MyCube®. Elle est référencée dans le règlement intérieur, les contrats d'écologie et les conventions avec les partenaires et fournisseurs.

Les étudiants et les autres parties prenantes sont informés régulièrement de la manière de déposer une plainte et des étapes du processus.

Cette procédure de gestion des plaintes vise à garantir une résolution équitable et efficace des problèmes, tout en préservant la confidentialité des plaignants. Elle montre l'engagement de l'institution envers le bien-être de ses étudiants et de l'ensemble de ses parties prenantes.





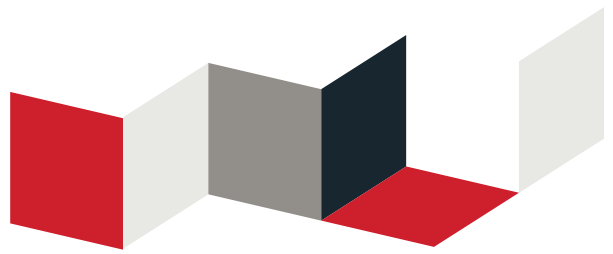
ANNEXE 1 – GRILLE D'EXAMEN DE RECEVABILITÉ

À compléter pour chaque plainte et à conserver dans le registre de suivi.

Critère	Rempli	Non rempli
Qualité du plaignant (champ d'application)	☐	☐
Objet relevant de l'IMSG (3.1)	☐	☐
Faits suffisamment précis	☐	☐
Délai de 12 mois respecté ou levé	☐	☐

Décision	Détail
☐ Recevable	Date de notification :
☐ Irrecevable	Motif retenu (3.2, lettre) :
	Orientation vers :
	Date de notification :

Protection du plaignant	Oui	Non
Confidentialité de l'identité demandée (3.4)	☐	☐
Crainte de représailles signalée (3.5)	☐	☐
Mesures de protection proposées / acceptées	☐	☐



ANNEXE 2 – QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Questionnaire facultatif et confidentiel, adressé par la personne de confiance dans le mois qui suit la résolution de la plainte, ou avec la notification d'une décision d'irrecevabilité. Durée : environ deux minutes. Aucun champ d'identité ; le numéro de dossier est facultatif.

Question	Réponse
1. Le délai de traitement de votre demande vous a-t-il paru raisonnable ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
2. Avez-vous été tenu informé à chaque étape ?	Oui – En partie – Non
3. Vous êtes-vous senti écouté et traité avec respect et impartialité ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
4. Au global, êtes-vous satisfait du traitement de votre demande, indépendamment de son issue ?	1 – 2 – 3 – 4 – 5
5. Que devrions-nous améliorer ?	Réponse libre (facultatif)

Échelle : 1 = pas du tout satisfait ; 5 = très satisfait. Les réponses 4 et 5 à la question 4 sont comptées comme « satisfaits » ou « très satisfaits » pour l'indicateur de l'article 8.

Historique des versions :

Référence	Date	Modifications
PROC-LITPLAI-V2023-09	Septembre 2023	Version initiale.
PROC-LITPLAI-V2026-09	Septembre 2026	Extension à toutes les parties prenantes ; formulaire en ligne comme premier canal ; personne de confiance indépendante.
PROC-LITPLAI-V2026-10	Octobre 2026	Rôle de la personne de confiance précisé ; fréquence du suivi : séance trimestrielle avec la personne de confiance, état annuel en séance de gouvernance et au COS (art. 7 et 8) ; questionnaire de satisfaction et indicateur (art. 7.1, art. 8, annexe 2) ; confidentialité de l'identité, protection contre les représailles et sanctions graduées selon le droit suisse (art. 3.4 à 3.6) ; règles de protection des données (art. 9) ; ajout des critères de recevabilité, des motifs d'irrecevabilité et de la décision motivée (art. 3) ; recours étendu aux décisions d'irrecevabilité ; indicateurs de suivi ; publication des critères.



Procédure plaintes, litiges et suivi.
Campus Biotech · Chemin des Mines 9 · CH-1202 Geneva · Switzerland