

## **Conflits**

Afin de régler une réclamation, dès lors que nous rencontrons une difficulté, un mécontentement, une fiche « Gestion des conflits » est ouverte.

Cette fiche permet de retracer l'historique de la situation.

L'ouverture de la fiche permet une résolution rapide.

L'archivage dans un classeur dédié nous permet lors de nos réunions de reprendre les différentes situations et de les analyser et y apporter des ajustements de notre fonctionnement au besoin.

Si cela n'était pas suffisant, une information sur le médiateur est présente dans le livre d'accueil ainsi que dans le contrat de formation (IX règlement des litiges).