Protocole de gestion des conflits/réclamations

Un élève vient au bureau pour une réclamation ou une réclamation est envoyée par mail

Les secrétaires arrivent à un terrain d'entente, le conflit est résolu. Il est tout de même remonté à la direction.

Les secrétaires n'arrivent pas à gérer le conflit

L'élève est redirigé vers l'adresse mail des responsables : fc-direction@hotmail.com

Gestion des conflits pour les bureaux de Châteaugiron, Janzé et Nouvoitou : Jérôme BENUREAU

Gestion des conflits pour les bureaux de Rennes et Acigné : Isabelle URBAN