



Processus de résolution des conflits		
1	Rencontres individuelles	Rencontrer individuellement les deux parties pour connaître la version de chacun sur l'événement conflictuel.
1A	Informé de l'objectif de cette démarche	Demander aux deux parties une amélioration claire pour éliminer les tensions présentes.
1B	S'enquérir de l'origine des tensions	Demander quelles sont les raisons de ces tensions après avoir pris connaissance des faits. Le médiateur va ainsi chercher à déterminer, après avoir pris connaissance des faits, quelles sont les origines du conflit.
2	Rencontre avec les deux partis pour que chacun donne sa version	Rencontrer ensemble les deux parties en laissant chacun donner sa version des faits sans être interrompu. Le médiateur doit s'assurer que le climat reste respectueux et n'intervient que pour clarifier les faits apportés qui pourraient porter à confusion.
3	Recherche de solutions possibles	Demander aux parties des suggestions pour remédier à cette mésentente. Le médiateur leur indique qu'ils sont les mieux placés pour trouver des solutions pour régler ce conflit.
4	Choix d'une solution et mise en œuvre d'un plan d'action	Résumer les propositions suggérées et s'entendre sur la solution optimale à adopter. Ils décident ensuite des étapes à suivre pour en arriver à la résolution.
5	Planification d'un calendrier de suivi	Déterminer un calendrier pour effectuer des rencontres de suivi et fixer la prochaine rencontre.