



VTS | ASET

Verband Textilpflege Schweiz  
Association suisse des entreprises  
d'entretien des textiles

## **Service de médiation de l'Association suisse des entreprises d'entretien des textiles ASET**

### **Des questions, des problèmes ou des réclamations durant l'apprentissage qui ne peuvent être résolus sur place?**

Le service de médiation de l'ASET est à la disposition des apprenants en formation professionnelle initiale de «nettoyeur/nettoyeuse de textiles CFC». Durant la période de formation, il peut y avoir des relations difficiles entre l'entreprise formatrice et l'apprenant. Des tensions ou des conflits peuvent surgir que l'apprenant n'est pas en mesure de résoudre seul. Si un tel cas se produit, vous pouvez vous adresser à la médiatrice Melanie Saner. Elle examine la situation, donne des conseils, arbitre et intervient dans les conflits.

### **Procédure à suivre**

- Le problème doit, dans un premier temps, être annoncé par téléphone, mais dans chaque cas, les faits doivent en outre être précisés par écrit.
- La médiatrice examine la situation avec la personne concernée et essaie de trouver des pistes de solutions. Si besoin est, le service de médiation peut demander le conseil d'autres experts.

### **Important à savoir**

- Les questions sont traitées confidentiellement et ne sont communiquées à des tiers qu'avec l'accord de la personne concernée.
- Les plaintes concernant l'échec à des examens ne sont pas du ressort de la médiatrice.
- Le service de médiation n'a aucune possibilité de sanction. Ses conseils n'ont aucune valeur (juridiquement) contraignante ni pour l'entreprise formatrice ni pour l'apprenant.

### **Contact**

Melanie Saner, MSc BA  
Médiatrice apprenants / directrice de projets ASET

Tél. 031 310 20 30  
Mail [office@textilpflege.ch](mailto:office@textilpflege.ch)