

# **ALITHIA**

*Sur le Chemin de la Performance RH*

## **Procédure de réclamation et de médiation de l'organisme de formation ALITHIA**

Toute l'équipe d'Alithia et ses formateurs ont pour objectif de vous fournir au quotidien des actions de formation de qualité.

Si, malgré nos efforts, il s'avérait qu'une de nos formations ne vous ait pas satisfait, nous vous proposons de nous envoyer vos réclamations par écrit (mail ou courrier).

Notre dirigeante, Céline Delort, sera votre relais qualité et vous contactera dans les 72 heures pour faire un point avec vous, écouter vos remarques et vous proposer une solution pour compenser les défauts de qualité.

Si cette première tentative de gestion de votre plainte échouait, nous vous proposerions alors de rencontrer un médiateur professionnel, à nos frais, pour parvenir à un accord commercial permettant de répondre à vos souhaits.

Vous pouvez également contacter AFNOR certification pour signaler tout manquement à l'une des exigences du décret du 30 juin 2015 et déposer un avis sur AFNOR Pro Contact.

## **ALITHIA**

Sarl au capital de 7 500 €

26 Grande Rue -91150 LA FORET SAINTE CROIX

RCS EVRY B 481 165 231 Code APE 741G TVA intracommunautaire : FR 02 481 165 231