

MM-018D Indice : A Date : 10/2021 Page : 1/1	ENREGISTREMENT ET TRAITEMENT DES ANOMALIES, PLAINTES ET RECLAMATIONS	
--	---	---

Numéro de CD : _____ Client : _____

Anomalie = tout dysfonctionnement perturbant l'organisation ou le déroulement d'une activité de formation
Réclamation = non-satisfaction d'une exigence spécifiée (financier ou juridique) ex : norme, Référentiel qualité, critères de contrôles...
Plainte = Mécontentement par le non-respect des méthodologies utilisés, du comportement du formateur...

ENREGISTREMENT		
Origine : Anomalies <input type="checkbox"/> Plaintes <input type="checkbox"/> Réclamations <input type="checkbox"/>		
Client <input type="checkbox"/> Fournisseur <input type="checkbox"/> Stagiaire <input type="checkbox"/> Audit interne <input type="checkbox"/> Personnel MAN-MAT <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/>		
Date :	Référentiel :	Rédigé par :
Description :		
Cause :		
Signature :		

TRAITEMENT		
Date :	N° d'ordre : (à remplir par MAN-MAT)	Traité(e) par :
Action recevable <input type="checkbox"/>		Action non recevable <input type="checkbox"/>
Action(s) corrective(s) et préventive(s) :		
Date de réalisation :	Par :	Signature :
Vérification de l'efficacité : (à remplir par MAN-MAT)		
Délai de réalisation :	Par :	Signature :
Soldé le :		Signature :
Remarques :		