

# Insatisfaction client

M1 PB PR 03

Tout collaborateur

Réceptionner une insatisfaction

Accuser réception de l'insatisfaction au Client

Désigner le responsable du traitement\*

Mettre en place des actions curatives et informer le Client

Analyse : rechercher les causes à l'origine de l'insatisfaction

Dysfonctionnement interne ?

Mettre en place des actions correctives et informer le Client

Suivre les actions mises en place

Non

Client satisfait ?

Oui

Clôturer le dossier

Responsable du traitement ou DQS

Manager de l'entité/unité concernée ou DQS

\* DQS en cas de plainte ([dqs@socotec.com](mailto:dqs@socotec.com) ou 5 place Montgolfier – 78280 Guyancourt)

DQS RÉPONDRE / CONSIDÉRER

SOCOTEC - Juin 2023

# Dysfonctionnement

M1 PB PR 01

Tout collaborateur ou DQS\*

Identifier un dysfonctionnement

Analyse\* de :  
- Risques  
- Impact  
- Cause

Criticité avérée

Proposer/Décider d'une d'action curative

Mettre en œuvre une action curative

Non

Action curative satisfaisante ?

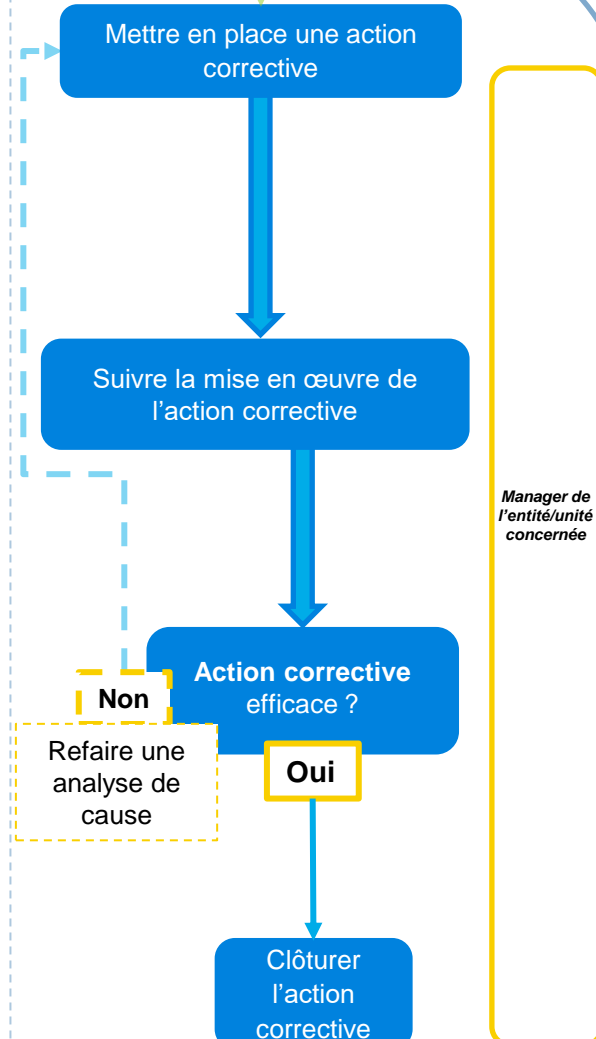
Oui

Clôturer le dysfonctionnement

\* Direction centrale à l'origine du dysfonctionnement = transmettre à la DQS

Agir sur l'effet : SOIGNER

# Plan de Progrès Permanent PPP



Manager de l'entité/unité concernée

Agir sur la Cause : PRÉVENIR LA RÉPÉTITION

Les différents constats doivent faire l'objet d'un enregistrement et d'un suivi