|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tableau de bord : Sommes-nous au service de la clientèle?** | | | |
| Période du : | | | |
| Objectif  Taux de satisfaction de la clientèle | Cible | Résultat obtenu | Bilan |
| Qualité de l’accueil | XX % | ZZ % | Un écart de ..% - Bravo! On continue |
| Qualité des services | YY % | WW % | Nous n’avons pas atteint notre objectif. Les remarques les plus récurrentes concernent …. |
| Qualité de… |  |  |  |