**TABLEAU D’ANALYSE ET DE GESTION DES APPRÉCIATIONS ET DES RÉCLAMATIONS**

Pour répondre aux difficultés rencontrées et aux réclamations exprimées par les parties prenantes, et aux aléas survenus en cours de prestation, nous avons mis en place un tableau Excel directement lié à un questionnaire Google Forms. Toutes les parties prenantes ont accès à ce questionnaire.

Dès l’arrivée d’une nouvelle réclamation, et suivant la raison de celle-ci, le service concerné doit la prendre en charge. Il doit préciser sur la feuille de suivi Excel la date de la réponse, l’action (si immédiate) ou la résolution (si non immédiate) apportée. Enfin il est demandé d’évaluer la satisfaction client, de 1\* à 3\*.