Exemple de normes de service et d'objectifs en matière de satisfaction				
Normes de service Nos engagements envers les clients	**Objectifs**	**Vérification**	**Fréquence des rapports**	**Reddition de comptes**
Répondre dans les trois heures aux messages laissés sur les boîtes vocales	80 % du temps	Client mystère	Deux fois par année (aux six mois)	Directeur, Services à la clientèle
Vous servir dans nos locaux dans les 20 minutes de votre arrivée	75 % du temps	Dispositif électronique	Mensuel	Gestionnaires des bureaux locaux
Répondre aux demandes adressées par la poste dans un délai de trois semaines	90 % du temps	Dossiers de la correspondance	Deux fois par année (aux six mois)	Directeur, Services à la clientèle
Fournir un service dans les deux langues officielles	100 % du temps	Client mystère	Semestriel	Agent des Langues officielles
	Objectifs de satisfaction	**Vérification**	**Fréquence des rapports**	**Reddition de comptes**
	75 % très satisfaits dans l'ensemble à l'égard de l'accessibilité du service	Sondage auprès des clients	Annuel	
	90 % très satisfaits à l'égard de la courtoisie du personnel de service	Sondage auprès des clients	Annuel	