



RAPPORT D'ÉTUDE

ÉVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE EN AGENCE DE LA COMMERCIAL BANK-CAMEROON

SOMMAIRE

DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE MYSTÈRE

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

- Signalisation et orientation extérieures en agence
- Personnel de sécurité
- Locaux et espace d'accueil de la clientèle
- Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle
- Efficacité du personnel en contact téléphonique avec la clientèle (Aïcha)
- Mesure de commodités
- Guichets fonctionnels
- Scores de satisfaction globaux
- Synthèse des résultats par agence de banque
- Les top 3 des agences CBC

ENSEIGNEMENTS & RECOMMANDATIONS

Dans sa quête d'amélioration continue du service et la satisfaction de la clientèle, la CBC depuis 2021 procède annuellement à l'évaluation du parcours et de l'expérience client en son sein. A cet effet, des **enquêtes mystères** ont permis, en **2021 et 2022**, d'apprécier la *signalisation et l'orientation extérieure en agence, le personnel de sécurité et l'orientation interne en agence, les locaux et l'espace d'accueil de la clientèle, l'efficacité du personnel en contact physique/téléphonique avec la clientèle, les guichets fonctionnels et la satisfaction globale* dans **12** agences CBC des villes de **Douala, Yaoundé, Garoua, Bafoussam, Dschang**. Les scores de performance calculés sur chacune des **07** rubriques d'appréciation débouchent sur l'identification des points à améliorer pour chacune des agences.

Depuis **2023**, afin de tenir compte de l'étendue du réseau CBC, outre les **05** villes précédemment échantillonnées pour les études antérieures, les enquêtes mystères se sont déroulées dans **19** agences CBC de **11** villes dont celles de **Kekem, Kousseri, Kribi, Maroua**, prises en compte à l'évaluation de **Juin 2023**, celles de **Mbouda, Limbé**, prises en compte à l'évaluation de **Décembre 2023**. Pour une capitalisation des enseignements s'appuyant aussi bien sur le réseau CBC que sur la concurrence, **24** agences de **banques concurrentes** font partie de l'ensemble des agences visitées. La comparaison avec la concurrence s'est faite autant pour les 07 rubriques évoquées ci-dessus que pour de nouveaux axes d'appréciation.

En substance, **la performance moyenne des agences de la CBC 2024-4T est en baisse de 3% à celle de 2024-2T (81%)**. Aussi, les agences du **réseau CBC se distinguent positivement par rapport à la concurrence** dans l'ensemble. Cependant, la banque devrait accorder une attention particulière à la **signalisation et l'orientation extérieur en agence, le personnel de sécurité et la fonctionnalité des guichets**



DÉROULEMENT DE L'ENQUETE MYSTERE

DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE MYSTÈRE (I)



Agences CBC

Agences de banques	Date de visite	Heure de visite
Sous-Direction des Grandes Entreprises		
Bafoussam rond point Biao	16/12/2024	08:50
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	17/12/2024	14:00
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	16/12/2024	10:08
Douala Bonaberi sodiko	17/12/2024	08:46
Douala Bonanjo avenue de gaule	17/12/2024	10:30
Douala Makepe Happy sport	16/12/2024	08:45
Douala Yassa	17/12/2024	08:50
Dschang : Avenue principale	17/12/2024	08:30
Garoua : Avenue des banques	16/12/2024	10:10
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry		
Kousseri	17/12/2024	08:50
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	16/12/2024	10:25
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	17/12/2024	08:46
Yaoundé Intendance face entrée état major	17/12/2024	08:45
Yaoundé Messassi	17/12/2024	16:00
Yaoundé Mokolo	16/12/2024	10:00
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	16/12/2024	12:15
Limbé		
Mbouda	17/12/2024	15:55
New Yaoundé CBC Ahala	17/12/2024	12:05
New Yaoundé CBC Mbokabang	17/12/2024	10:05

Cette enquête s'est déroulée à l'aide d'un **questionnaire** préalablement établie par l'agence. **13 enquêteurs** se sont déployés dans les villes (**Douala, Yaoundé, Garoua, Bafoussam, Dschang, Kousseri, Kekem, Kribi, Maroua et Mbouda**) dans **22** agences du groupe Commercial Bank-Cameroun et celles des agences de banques concurrentes (**24**) en décembre 2024-4T.

DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE MYSTÈRE (2)



Agence des banques concurrentes	Date de visite	Heure de visite
Bafoussam Afriland	16/12/2024	12:20
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	17/12/2024	10:25
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	17/12/2024	14:05
Douala SGC Bonanjo face Afriland	17/12/2024	16:00
Dschang Afriland	16/12/2024	10:14
Garoua Afriland	16/12/2024	11:00
Garoua Ecobank	16/12/2024	16:00
Kousseri Afriland	16/12/2024	10:45
Maroua Afriland	16/12/2024	14:09
Maroua SCB	16/12/2024	10:16
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	19/12/2024	16:05
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	17/12/2024	14:30
Yaoundé Afriland Omnisports	18/12/2024	16:26
Bafoussam Bicec Avenue Biao	17/12/2024	11:15
Kribi Afriland	16/12/2024	11:30
<i>New</i> BGFI : Citrine collège étoile logpom	16/12/2024	16:33
<i>New</i> BGFI Bafoussam	16/12/2024	16:30
<i>New</i> BGFI Omnisport	17/12/2024	11:05
<i>New</i> BGFI bonamoussadi	17/12/2024	16:29
<i>New</i> BGFI garoua	18/12/2024	14:00
<i>New</i> UBA Avenue des banques	19/12/2024	14:02
<i>New</i> UBA Bafoussam	16/12/2024	15:35
<i>New</i> UBA Bonamoussadi	16/12/2024	16:18
<i>New</i> UBA GAROUA	17/12/2024	10:55

Afin de mieux cerner les résultats de cette enquête mystère, nous avons choisi de présenter les résultats en tenant comme des différents points négatifs/positifs. Les résultats obtenus sont comparés à ceux de 2021/2022. Grâce à un indicateur coloré, les points négatifs et positifs sont identifiés sur la base suivante :

Vert : Situation Normale (80-100%)

Jaune : situation passable (60-79%)

Rouge : situation critique (-de 60%)

SCENARIS MIS EN ŒUVRE : Centre d'appel AICHA

SCENARIS MIS EN ŒUVRE : Contact physique avec le personnel

- ✓ J'aimerais déposer un courrier pour une réclamation, où puis je le faire ?
- ✓ Le distributeur a avalé ma carte. Comment je peux faire pour la récupérer ?
- ✓ J'aimerais faire une opération (Dépôt ou retrait) au guichet. Ça se passe comment ici ? & CHEF D'AGENCE
- ✓ J'aimerais être client et j'ai besoin d'informations pour l'ouverture de compte personnel, courant ou d'épargne. Comment faire ? Quels avantages j'ai avec votre banque.
- ✓ J'aimerais être client et j'ai besoin d'informations pour un compte d'entreprise.
- ✓ J'ai eu un débit injustifié dans mon compte courant (J'ai une carte classique).
- ✓ J'aimerais faire des achats en ligne avec une carte prépayée. Comment ça se passe ? Quels sont les frais induits ?
- ✓ J'ai besoin d'un financement pour un projet. Comment ça se passe ?
- ✓ Je suis étudiant et j'aimerais avoir une carte bancaire, laquelle me conviendrait mieux ?
- ✓ J'ai des soucis avec SPEEDOH. Comment l'activer ?

DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE MYSTÈRE (4)



STAFF CONTACTÉ/APPROCHÉ EN AGENCE - CBC

	2024-4T	2024-2T	2023
Bafoussam rond point Biao	Agent d'accueil	Agent d'accueil/ Virgile	Agent d'accueil/Guichetier
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Chef service client / Staff su service client	Chef service client / Staff su service client/	Chef service client & Staff du service client/Le Chef d'agence/Virgile
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Le Vigile	Agent d'accueil/ Virgile	Agent d'accueil
Douala Bonaberi sodiko	Chef service client / Staff su service client	Agent d'accueil	Chef service client & Staff su service client/Chef d'agence/le Virgile
Douala Bonanjo avenue de gaulle & Sous-Direction des Grandes entreprises	Agent d'accueil/Chef service client	Agent d'accueil/Gestionnaire & Agent d'accueil/ Virgile/Chef service client / Staff su service client	Agent d'accueil/Chef service client & Staff su service /Service de courrier/Virgile
Douala Makepe Happy sport	Chef service client / Staff su service client	Chef service client / Staff su service client/Virgile/Guichetier	Agent d'accueil/Virgile
Douala Yassa	Chef service client / Staff su service client	Chef service client / Staff su service client/Virgile	Gestionnaire
Kousseri	Le gestionnaire/le Fondé	Agent d'accueil/ Service courrier	Gestionnaire
Dschang : Avenue principale	Agent d'accueil	Agent d'accueil/ Virgile/Chef service client / Staff su service client	Agent d'accueil/Le Virgile/Chef service client & Staff su service client/Le Virgile

Garoua : Avenue des banques	Agent d'accueil	Chef service client / Staff su service client/Agent d'accueil/Guichetier	Gestionnaire/le Guichetier/Chef d'agence Agent d'accueil/Gestionnaire /Virgile
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	Le guichetier	Agent d'accueil/ Virgile/Guichetier	Agent d'accueil/Gestionnaire /Virgile
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	Chef service client / Staff su service client	Chef service client / Staff su service client/Agent d'accueil/Virgile	Agent d'accueil/Gestionnaire /Virgile
Yaoundé Intendance face entrée état major	Le guichetier	Agent d'accueil/	Chef service client & Staff su service client/Le Virgile/Gestionnaire
Yaoundé Messassi	Le guichetier/Chef service client	Virgile/Guichetier	Agent d'accueil/Le guichetier/le Virgile
Yaoundé Mokolo	Agent d'accueil/ Le Vigile	Agent d'accueil/ Virgile/Gestionnaire	Chef service client & Staff su service client/Le Virgile/Guichetier
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Le guichetier	Chef d'agence/Virgile	Chef service client & Staff su service client/Le Virgile/Guichetier/ Service du courrier Agent d'accueil/Gestionnaire
Mbouda	Agent d'accueil	Guichetier	
Yaoundé CBC Ahala	Chef service client / Staff su service client		
Yaoundé CBC Mbokabang	Le Vigile		

STAFF CONTACTÉ/APPROCHÉ EN AGENCES - CONCURRENTES

Bafoussam Afriland

Le Vigile

Douala Ecobank Bonanjo Rue
Délégation des transports

Chef service client / Staff su service client

Douala SCB Bonanjo Poste
centrale

Agent d'accueil/Virgile

Douala SGC Bonanjo face Afriland

Chef service client / Staff su service client

Dschang Afriland

Agent d'accueil/Chef service client

Garoua Afriland

Agent d'accueil

Garoua Ecobank

Chef service client / Staff su service client

Kousseri Afriland

Agent d'accueil/Chef service client

Maroua Afriland

Agent d'accueil

Agent d'accueil/Chef service client &
Staff du service client/

Maroua SCB

Agent d'accueil/Le guichetier

Yaoundé : Bicec Biyemassi école

Le guichetier/Chef service client

Yaoundé : SGC Carrefour des
carreaux

Chef service client / Staff su service client

Yaoundé Afriland Omnisports

Le guichetier/Chef service client

Bafoussam Bicec Avenue Biao

Le guichetier

Kribi Afriland

Le gestionnaire/Chef d'agence

BGFI : Citrine collège étoile logpom

Agent d'accueil

BGFI Bafoussam

Le guichetier

BGFI Omnisport

Le Vigile/Le guichetier

BGFI bonamoussadi

Agent d'accueil

BGFI garoua

Chef service client / Staff su service client

UBA Avenue des banques

Agent d'accueil

UBA Bafoussam

Agent d'accueil

UBA Bonamoussadi

Chef service client / Staff su service client

UBA GAROUA

Agent d'accueil

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Signalisation et orientation extérieure en agence



Signalisation et orientation extérieures en agence (1)



5: Excellent
4: Très bien
3: Acceptable
2: A peine

	Visibilité du panneau signalétique			Etat du panneau signalétique			Existence d'un parking client			Ressource/Agent de sécurité pour orienter lors du stationnement			Gratuité du stationnement			Score				
	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2021	2022	2023	2024-2T	2024-4T
Agences CBC																				
Sous Direction des Grandes Entreprises		5			4			Oui			Oui			Oui					96%	
Bafoussam rond point Biao	3	4	4	1	5	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%	100%	76%	96%	92%
Douala Akwa centre	5	5	3	5	5	3	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%	77%	100%	100%	84%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	5	4	5	5	4	5	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	77%	77%	80%	92%	100%
Douala Bonaberi sodiko	4	5	3	5	5	3	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	77%	46%	96%	60%	84%
Douala Bonanjo avenue de gaule	5	5	4	5	5	3	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	69%	100%	100%	100%	88%
Douala Makepe Happy sport	5	5	4	1	5	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	92%	85%	84%	100%	92%
Douala Yassa	5	5	5	5	5	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			100%	100%	96%
Dschang : Avenue principale	3	4	3	3	3	3	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui		69%	84%	88%	84%
Garoua : Avenue des banques	3	5	5	3	5	5	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	69%	85%	84%	100%	100%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	4	4		4	3		Non	Oui		Oui	Oui		Oui	Oui				72%	88%	
Kousseri	4	4	4	4	4	3	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			92%	92%	88%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	2	4	3	3	3	3	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			60%	88%	64%
Maroua : Marché central	2	5	4	3	5	5	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui			80%	100%	76%
Yaoundé Intendance face entrée état major	5	4	4	5	4	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%	85%	100%	92%	92%
Yaoundé Messassi	3	3	4	4	4	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui		85%	88%	88%	92%
Yaoundé Mokolo	5	5	4	4	5	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%	85%	96%	100%	92%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	5	5	4	5	5	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%	77%	100%	100%	92%
Limbé	4	3		4	3		Oui	Oui		Oui	Oui		Oui	Oui				92%	84%	
Mbouda	4	5	5	4	5	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui			92%	100%	96%
Yaoundé CBC Ahala			5			5				Oui					Oui					100%
Yaoundé CBC Mbokabang			4			3				Oui					Oui					88%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	4	4,5	4,1	3,8	4,4	3,8	84%	95%	81%	100%	100%	82%	100%	100%	86%	88%	81%	88%	93%	89%
		+ 0,1				+ 0,1				- 15				- 2				- 10		
																				- 1

Le score global **régresse de 4 points**. Cependant cette rubrique de l'expérience/parcours clients garde un très bon niveau de performance depuis 2021. Toutes les variables de cette rubrique ont un niveau appréciable malgré les écarts observés par rapport à 2023. La quasi-totalité des agences de la CBC garde un bon niveau pour ce qui est de la Signalisation et Orientation extérieures exceptions faites pour les agences de Kribi et de Maroua

Signalisation et orientation extérieures en agence (1)

5: Excellent
4: Très bien
3: Acceptable
2: A peine

Agences de banques concurrentes

	Visibilité du panneau signalétique		Etat du panneau signalétique		Existence d'un parking client		Ressource/Agent de sécurité pour orienter lors du stationnement		Gratuité du stationnement		Score	
	2024-2T	2024-4T	2024-2T	2024-4T	2024-2T	2024-4T	2024-2T	2024-4T	2024-2T	2024-4T	2024-2T	2024-4T
Bafoussam Afriland		4	5	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	80%	95%
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	5	4	5	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%	95%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	4	4	4	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	92%	95%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	4	5	5	5	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	96%	100%
Dschang Afriland	4	4	4	3	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	72%	65%
Garoua Afriland	4	3	4	3	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	92%	90%
Garoua Ecobank	4	4	4	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	92%	95%
Kousseri Afriland	4	4	4	3	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	92%	90%
Maroua Afriland	4	4	5	4	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	96%	70%
Maroua SCB	5	5	5	4	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	100%	70%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	5	4	5	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%	95%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	5	5	4	5	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	96%	100%
Yaoundé Afriland Omnisports	4	3	4	3	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	92%	90%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	5	3	4	2	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	96%	85%
Kribi Afriland	4	3	3	2	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	88%	85%
Limbé Afriland	3		4		Oui		Oui		Oui		88%	
BGFI : Citrine collège étoile logpom		5		5		Oui		Oui		Oui		100%
BGFI Bafoussam		3		2		Oui		Oui		Oui		85%
BGFI Omnisport		4		5		Oui		Oui		Oui		100%
BGFI bonamoussadi		4		4		Oui		Oui		Oui		95%
BGFI garoua		4		4		Oui		Oui		Oui		95%
UBA Avenue des banques		4		4		Oui		Oui		Oui		95%
UBA Bafoussam		3		2		Oui		Oui		Oui		85%
UBA Bonamoussadi		5		5		Oui		Oui		Oui		100%
UBA GAROUA		4		4		Oui		Oui		Oui		95%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	4,3	4,0	4,3	3,7	64%	96%	60%	84%	64%	96%	93%	90%
	- 0,1		- 0,1		+ 15		+ 2		+ 10		+ 1	

Le score global de la signalisation et d'orientation extérieures des banques concurrentes est presque qu'au même niveau que celui de la CBC. Toutefois, l'orientation des agents de sécurité lors du stationnement est légèrement meilleure que dans les agences de la CBC.



PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Personnel de sécurité

Personnel de sécurité (1)

Agences CBC	Présence d'agents de sécurité à l'entrée de la banque			Présence de forces de l'ordre dans le personnel de la sécurité			Agents de sécurité Extérieurs - Être présent au poste de travail			Agents de sécurité Extérieurs - Soigné et entièrement équipé		
	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises		Oui			Oui							
Bafoussam rond point Biao	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala Akwa centre	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Douala Bonaberi sodiko	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala Bonanjo avenue de gaule	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala Makepe Happy sport	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Douala Yassa	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Dschang : Avenue principale	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Garoua : Avenue des banques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	Oui	Oui		Non	Non		Oui	Oui		Oui	Oui	
Kousseri	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Kribi : Administratif Immeuble II Émergence	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Maroua : Marché central	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé Intendance face entrée état major	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé Messassi	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé Mokolo	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Limbé	Oui	Oui		Oui	Oui		Oui	Oui		Non	Non	
Mbouda	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé CBC Ahala			Non			Non			Oui			Oui
Yaoundé CBC Mbokabang			Non			Non			Oui			Oui
PROPORTION "Oui"	100%	100%	87%	79%	75%	64%	100%	100%	86%	74%	95%	86%

Par rapport à la concurrence

- 9

- 16

+ 2

+ 2

En 2024-4T, la proportion des agences CBC visitées avec des agents de sécurité soignés et entièrement équipés dépasse celle de la concurrence de 2 %. Toutefois, cette proportion a enregistré une baisse de 9 % par rapport au 2^e trimestre 2024, où elle était estimée à 95 %.

Personnel de sécurité (2)

Agences CBC

	Agents de sécurité Extérieurs - Alerte			Agents de sécurité Extérieurs - Salue les clients de manière appropriée			Agents de sécurité Extérieurs - Serviabilité			Agents de sécurité Extérieurs - Conduite non professionnelle			Agents de sécurité Extérieurs - Respect des descriptions de poste et des directives comportementales			Score				
	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2021	2022	2023	2024-2T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises		Oui			Oui			Oui			Non			Oui					88%	
Bafoussam rond point Biao	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	70%	88%	65%	88%	75%
Douala Akwa centre	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	90%	63%	65%	88%	88%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	80%	88%	55%	75%	75%
Douala Bonaberi sodiko	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	70%	88%	78%	78%	75%
Douala Bonanjo avenue de gaule	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	60%	100%	88%	65%	100%
Douala Makepe Happy sport	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	100%	75%	55%	78%	75%
Douala Yassa	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui			58%	63%	75%
Dschang : Avenue principale	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui		88%	75%	75%	75%
Garoua : Avenue des banques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	70%	88%	88%	100%	88%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	Oui	Oui		Oui	Oui		Oui	Oui		Non	Non		Oui	Oui				78%	78%	
Kousseri	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui		63%	75%	63%	
Kribi : Administratif Immeuble II Émergence	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non			65%	78%	50%
Maroua : Marché central	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui			88%	88%	88%
Yaoundé Intendance face entrée état major	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	80%	88%	78%	88%	75%
Yaoundé Messassi	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui		50%	88%	88%	63%
Yaoundé Mokolo	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	70%	88%	43%	75%	63%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	80%	50%	65%	75%	88%
Limbé	Oui	Oui		Oui	Oui		Oui	Oui		Non	Non		Oui	Oui				78%	78%	
Mbouada	Oui	Oui		Non	Oui		Oui	Oui		Oui	Non		Oui	Oui				88%	88%	75%
Yaoundé CBC Ahala			Oui			Non			Non			Non			Oui					50%
Yaoundé CBC Mbokabang			Oui			Non			Non			Non			Non					38%
PROPORTION "Oui"	58%	100%	86%	84%	70%	50%	58%	90%	41%	5%	5%	9%	95%	100%	77%	77%	80%	71%	80%	72%

Par rapport à la concurrence

- 14

+ 6

+ 11

+ 16

+ 3

+ 1

Le score global pour ce qui est des **personnels de sécurité en agence dans le réseau CBC** est en **progression comparé à 2023**. Les appréciations portant sur le niveau d'alerte, la serviabilité et le respect des descriptions du poste sont en net amélioration comparée à 2023. Par contre, celles portant sur la salutation de manière appropriée sont en baisse par rapport à 2023

Personnel de sécurité (3)



Agences concurrentes

	Présence d'agents de sécurité à l'entrée de la banque	Présence de forces de l'ordre dans le personnel de la sécurité	Agents de sécurité Extérieurs - Être présent au poste de travail	Agents de sécurité Extérieurs - Soigné et entièrement équipé
	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T
Bafoussam Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala SGC Bonanjo face Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui
Dschang Afriland	Oui	Oui	Non	Non
Garoua Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui
Garoua Ecobank	Oui	Oui	Oui	Oui
Kousseri Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui
Maroua Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui
Maroua SCB	Oui	Oui	Non	Oui
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	Oui	Non	Oui	Non
Yaoundé Afriland Omnisports	Oui	Non	Oui	Oui
Bafoussam Bicec Avenue Biao	Oui	Oui	Oui	Oui
Kribi Afriland	Oui	Non	Non	Non
Limbé Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui
	Oui	Oui	Oui	Oui
	Oui	Oui	Oui	Oui
	Oui	Oui	Oui	Oui
	Oui	Oui	Oui	Oui
	Oui	Oui	Oui	Oui
	Oui	Oui	Oui	Oui
	Oui	Oui	Oui	Oui
	Oui	Non	Oui	Oui
	Oui	Oui	Oui	Oui
	Oui	Oui	Oui	Oui
PROPORTION "Oui"	96%	80%	84%	84%
	+ 9	+ 16	- 2	- 2

Pour le personnel de sécurité des **agences concurrentes** visitées, l'on **enregistre des points faibles par rapport à la CBC** en particulier pour ce qui est de la présence au poste de travail des agents de sécurité.

Personnel de sécurité (4)



	Agents de sécurité Extérieurs - Alerte	Agents de sécurité Extérieurs - Salue les clients de manière appropriée	Agents de sécurité Extérieurs - Serviabilité	Agents de sécurité Extérieurs - Conduite non professionnelle	Agents de sécurité Extérieurs - Respect des descriptions de poste et des directives comportementales	Score
Agences concurrentes	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T
Bafoussam Afriland	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	89%
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	Oui	Non	Non	Non	Oui	67%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	Oui	Non	Non	Non	Oui	67%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	89%
Dschang Afriland	Non	Non	Non	Non	Non	22%
Garoua Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%
Garoua Ecobank	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	89%
Kousseri Afriland	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	89%
Maroua Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%
Maroua SCB	Non	Non	Non	Oui	Non	44%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	Oui	Non	Non	Non	Oui	67%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	Non	Non	Non	Non	Non	22%
Yaoundé Afriland Omnisports	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	89%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	Non	Non	Non	Non	Oui	56%
Kribi Afriland	Non	Non	Non	Non	Non	11%
Limbe Afriland	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	89%
	Oui	Oui	Non	Non	Oui	78%
	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	89%
	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	89%
	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%
	Oui	Non	Non	Non	Oui	67%
	Non	Oui	Oui	Non	Oui	67%
	Oui	Non	Non	Non	Oui	67%
	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%
PROPORTION "Oui"	72%	56%	52%	24%	80%	73%

+ 14

- 6

- 11

- 16

- 3

- 1

Pour le personnel de sécurité des **agences concurrentes** visitées, l'on enregistre des points faibles par rapport à la CBC notamment pour ce qui est du respect des descriptions des postes, l'alerte des agents de sécurité et la serviabilité. **Le score global pour les concurrents est de 10% inférieur à celui de la CBC**



PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Locaux et espace d'accueil de la clientèle

Locaux et espace d'accueil de la clientèle (1)

5: Excellent
4: Très bien- Très propre
3: Acceptable
2: A peine visible
1- Pas vraiment propre

Agences CBC

Sous Direction des **Grandes Entreprises**

Bafoussam rond point Biao

Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo

Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi

Douala Bonaberi sodiko

Douala Bonanjo avenue de gaule

Douala Makepe Happy sport

Douala Yassa

Dschang : Avenue principale

Garoua : Avenue des banques

Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry

Kousseri

Kribi : Administratif Immeuble II Emergence

Maroua : Marché central

Yaoundé Intendance face entrée état major

Yaoundé Messassi

Yaoundé Mokolo

Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton

Limbé

Mbouda

	Propreté des portes de l'agence			Température ambiante est propice			Présence de camera dans la salle d'accueil			Propreté des portes du bureau du chef d'agence			Propreté du GAB/DAB et des environs		
	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T
		4			5			Oui			5			4	
	3	5	4	3	5	5	Non	Oui	Oui	3	4	4	4	5	4
	4		5	4	5	4	Oui	Oui	Non	4	5	5	5	5	5
	3	4	5	4	4	4	Oui	Oui	Oui	3	4	5	3	3	5
	3		4	4	5	4	Oui	Oui	Oui	4	5	4	3	4	5
	3	4	5	3	4	5	Oui	Oui	Oui	3	4	5	3	4	5
	3	4	4	3	4	5	Oui	Oui	Oui	3	4	5	3	3	4
	4	4	4	4	4	5	Oui	Oui	Oui	4	4	5	5	4	4
	3	4	5	3	3	5	Oui	Oui	Oui	3	4	4	3	3	5
	3	5	5	4	5	5	Oui	Oui	Oui	4	5	4	4	5	4
	3	3		4	4		Oui	Oui		3	3		3	3	
	3	4	5	3	4	5	Oui	Oui	Oui	3	4	3	4	3	4
	3	4	5	3	1	3	Oui	Oui	Oui	3	4	3	3	2	1
	3	5	4	4	5	5	Oui	Oui	Oui	4	5	5	4	5	4
	3	5	4	3	5	4	Oui	Oui	Oui	3	5	5	1	4	4
	4	4	4	3	4	4	Oui	Oui	Oui	3	4	5	4	3	5
	3	5	4	1	3	4	Oui	Oui	Oui	3	5	5	4	5	4
	4	4	4	4	4	4	Oui	Oui	Oui		5	5		3	4
	4	1	3	4	1		Oui	Oui		4	3		4	3	
	4	5	5	4	5	4	Oui	Oui	Oui	4	5	4	4	5	4
			4			3			Oui			5			4
			5			4			Oui			4			3
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	3,3	4,1	4,4	3,4	4	4,3	90%	100%	82%	3,4	4,4	4,5	3,6	3,8	4,1

Par rapport à la concurrence

+ 0,1

+ 0,2

- 14

+ 0,5

- 0,2

La CBC est bien plus notée en 2024-4T comparé à 2024-2T pour les axes d'appréciation observés ci dessus

Locaux et espace d'accueil de la clientèle (2)

5: Excellent
4: Très bien- Très propre
3: Acceptable
2: pas assez propre
1-Pas vraiment propre

Agences CBC	Présence d'une poubelles dans la zone du GAB/DAB			Présence de panneaux directionnels dans la salle d'accueil			Le guichet automatique distribue des espèces			Etat des sièges de la zone d'attente des clients			Nombre suffisant de places assises pour tous les clients		
	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises		Oui			Oui			Oui			5			Oui	
Bafoussam rond point Biao	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non		Oui	3	5	4	Non	Oui	Oui
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	5	5	3	Oui	Oui	Non
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	4	3	4	Non	Oui	Oui
Douala Bonaberi sodiko	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	3	4	3	Non	Oui	Non
Douala Bonanjo avenue de gaule	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	4	4	3	Non	Oui	Oui
Douala Makepe Happy sport	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	4	4	4	Non	Oui	Oui
Douala Yassa	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	5	4	4	Non	Non	Non
Dschang : Avenue principale	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	4	4	4	Non	Oui	Non
Garoua : Avenue des banques	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	4	5	5	Oui	Oui	Oui
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	Oui	Oui		Oui	Oui		Oui	Oui		4	3		Oui	Oui	
Kousseri	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	4	4	4	Oui	Oui	Oui
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	4	4	3	Oui	Oui	Oui
Maroua : Marché central	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	4	5	5	Oui	Oui	Oui
Yaoundé Intendance face entrée état major		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	4	4	4	Oui	Oui	Oui
Yaoundé Messassi	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	5	4	4	Oui	Oui	Oui
Yaoundé Mokolo	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	4	5	4	Oui	Oui	Oui
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	5	5	4	Oui	Oui	Oui
Limbé	Oui	Oui		Oui	Oui		Oui	Oui		4	3		Oui	Oui	
Mbouda	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	5	5	5	Oui	Oui	Oui
			Oui			Non			Oui			4			Non
			Oui			Non			Oui			4			Non
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	59%	85%	68%	79%	90%	64%	79%	79%	73%	4,2	4,3	3,9	63%	95%	59%
Par rapport à la concurrence			0			- 16			+ 1			+ 0,2			+ 7

Locaux et espace d'accueil de la clientèle (3)

Agences CBC	Entretien et propreté du sol en agence			Eclairage du lieu de travail/l'intérieur de l'agence			Fonctionnement des lumières			Visibilité des offres (conditions & Tarifs) dans l'agence			Score				
	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2021	2022	2023	2024-2T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises		5			4			4			Oui					94%	
Bafoussam rond point Biao	2	5	5	2	5	5	3	5	4	Oui	Oui	Oui	91%	89%	55%	85%	93%
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	5	5	4	5	5	5	5	5	5	Oui	Oui	Non	96%	85%	89%	93%	92%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	3	4	5	4	4	5	4	4	5	Oui	Oui	Oui	78%	83%	69%	79%	97%
Douala Bonaberi sodiko	4	5	4	5	5	4	5	5	4	Oui	Oui	Oui	93%	67%	74%	84%	84%
Douala Bonanjo avenue de gaule	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Non	Oui	Oui	57%	72%	58%	82%	91%
Douala Makepe Happy sport	4	4	5	5	4	5	5	4	5	Oui	Non	Oui	89%	89%	73%	65%	95%
Douala Yassa	5	4	3	5	4	3	5	4	3	Oui	Oui	Non			83%	75%	84%
Dschang : Avenue principale	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Oui	Oui	Oui		78%	70%	86%	92%
Garoua : Avenue des banques	4	5	5	4	5	5	4	5	5	Oui	Oui	Oui	76%	87%	87%	100%	97%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	4	4		4	4		4	3		Oui	Oui				84%	81%	
Kousseri	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Oui	Non	Oui			84%	77%	90%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	4	3	4	4	4	4	4	3	4	Oui	Oui	Oui			76%	72%	80%
Maroua : Marché central	4	5	5	3	5	5	4	5	5	Non	Oui	Oui			64%	100%	97%
Yaoundé Intendance face entrée état major	5	5	4	5	5	4	5	5	4	Oui	Oui	Oui	89%	80%	79%	97%	90%
Yaoundé Messassi	4	4	4	4	4	4	4	3	3	Oui	Oui	Oui		80%	74%	85%	90%
Yaoundé Mokolo	4	5	4	4	5	4	4	5	4	Non	Oui	Oui	93%	78%	60%	97%	90%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	4	4	4	4	5	4	4	5	4	Oui	Oui	Oui	76%	83%	72%	93%	90%
Limbé	5	4		4	2		4	3		Oui	Oui				90%	71%	60%
Mbouda	5	5	5	5	5	5	4	5	5	Oui	Oui	Oui			93%	93%	94%
			5			5			5			Oui					92%
			4			3			3			Non					82%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	4,1	4,4	4,3	4,1	4,4	4,3	4,2	4,3	4,2	80%	90%	73%	84%	81%	76%	85%	89%
Par rapport à la concurrence			- 0,7			- 0,3			- 0,3			+ 15					- 8

Pour les locaux et espace d'accueil de la clientèle des agences CBC visitées, l'on enregistre une **hausse du score de 4 points** comparée à 2024-2T. Cette hausse est due notamment à celle observée pour la **Propreté des portes de l'agence, la Température ambiante propice, la Présence de camera dans la salle d'accueil, la Propreté des portes du bureau du chef d'agence et la Propreté du GAB/DAB et des environs**

Locaux et espace d'accueil de la clientèle (3)



5: Excellent
4: Très bien- Très propre
3: Acceptable
2: A peine visible
1- Pas vraiment propre

Agences concurrentes

	Propreté des portes de l'agence	Température ambiante est propice	Présence de camera dans la salle d'accueil	Propreté des portes du bureau du chef d'agence	Propreté du GAB/DAB et des environs
	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T
Bafoussam Afriland	5	5	Oui	5	4
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	4	5	Oui	5	4
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	5	4	Oui	4	5
Douala SGC Bonanjo face Afriland	4	5	Oui	3	5
Dschang Afriland	3	4	Oui	3	4
Garoua Afriland	4	4	Oui	4	3
Garoua Ecobank	4	3	Oui	4	4
Kousseri Afriland	4	3	Oui	3	3
Maroua Afriland	5	5	Oui	4	5
Maroua SCB	3	5	Oui	4	4
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	4	4	Oui	4	4
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	5	5	Oui	4	5
Yaoundé Afriland Omnisports	5	4	Oui	4	5
Bafoussam Bicec Avenue Biao	3	3	Oui	3	4
Kribi Afriland	5	1	Oui	4	3
Limbé Afriland					
BGFI : Citrine collège étoile logpom	5	5	Oui	5	5
BGFI Bafoussam	5	4	Oui	3	5
BGFI Omnisport	4	4	Oui	4	5
BGFI bonamoussadi	4	5	Oui	4	5
BGFI garoua	4	5	Oui	5	4
UBA Avenue des banques	4	4	Oui	5	4
UBA Bafoussam	4	5	Oui	4	5
UBA Bonamoussadi	5	3	Oui	5	4
UBA GAROUA	4	4	Oui	4	5
PROPORTION "Oui"	4,3	4,1	96%	4,0	4,3

- 0,1

- 0,2

+ 14

- 0,5

+ 0,2

Locaux et espace d'accueil de la clientèle (4)



5: Excellent
4: Très bien- Très propre
3: Acceptable
2: A peine visible
1- Pas vraiment propre

Agences concurrentes

	Présence d'une poubelles dans la zone du GAB/DAB	Présence de panneaux directionnels dans la salle d'accueil	Le guichet automatique distribue des espèces	Etat des sièges de la zone d'attente des clients	Nombre suffisant de places assises pour tous les clients
	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T
Bafoussam Afriland	Non	Oui	Oui	4	Non
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	Oui	Oui	Non	4	Oui
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	Oui	Oui	Non	4	Oui
Douala SGC Bonanjo face Afriland	Oui	Non	Oui	4	Non
Dschang Afriland	Oui	Oui	Non	4	Oui
Garoua Afriland	Oui	Oui	Oui	4	Oui
Garoua Ecobank	Oui	Oui	Oui	4	Non
Kousseri Afriland	Oui	Oui	Oui	3	Oui
Maroua Afriland	Non	Oui	Oui	3	Non
Maroua SCB	Non	Oui	Oui	4	Oui
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	Oui	Oui	Oui	4	Oui
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	Non	Oui	Non	3	Oui
Yaoundé Afriland Omnisports	Oui	Oui	Non	4	Non
Bafoussam Bicec Avenue Biao	Non	Non	Oui	2	Oui
Kribi Afriland	Oui	Oui	Oui	3	Oui
Limbé Afriland					
BGFI : Citrine collège étoile logpom	Non	Oui	Oui	5	Non
BGFI Bafoussam	Oui	Non	Non	4	Non
BGFI Omnisport	Oui	Oui	Oui	5	Oui
BGFI bonamoussadi	Oui	Oui	Oui	3	Oui
BGFI garoua	Oui	Oui	Oui	4	Oui
UBA Avenue des banques	Oui	Oui	Oui	3	Non
UBA Bafoussam	Non	Non	Oui	4	Non
UBA Bonamoussadi	Oui	Oui	Oui	3	Non
UBA GAROUA	Oui	Oui	Oui	4	Non
PROPORTION "Oui"	68%	80%	72%	3,7	52%
	0	+ 16	- 1	- 0,2	- 7

Locaux et espace d'accueil de la clientèle (5)

5: Excellent
4: Très bien- Très propre
3: Acceptable
2: A peine visible
1- Pas vraiment propre

Agences concurrentes

	Entretien et propreté du sol en agence	Éclairage du lieu de travail/l'intérieur de l'agence	Fonctionnement des lumières	Visibilité des offres (conditions & Tarifs) dans l'agence	Score
	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T
Bafoussam Afriland	4	4	5	Oui	80%
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	4	4	4	Oui	84%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	4	4	4	Oui	84%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	5	5	5	Oui	80%
Dschang Afriland	3	4	4	Oui	77%
Garoua Afriland	4	4	4	Oui	87%
Garoua Ecobank	4	4	4	Oui	80%
Kousseri Afriland	3	4	4	Oui	81%
Maroua Afriland	3	4	4	Non	69%
Maroua SCB	4	5	5	Oui	84%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	4	4	4	Oui	89%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	1	3	3	Non	63%
Yaoundé Afriland Omnisports	3	3	3	Oui	73%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	2	3	2	Oui	60%
Kribi Afriland	4	4	4	Oui	83%
Limbé Afriland					
BGFI : Citrine collège étoile logpom	5	5	5	Oui	86%
BGFI Bafoussam	4	5	4	Oui	70%
BGFI Omnisport	5	5	4	Oui	94%
BGFI bonamoussadi	3	3	3	Oui	86%
BGFI garoua	4	4	3	Oui	90%
UBA Avenue des banques	3	3	3	Oui	77%
UBA Bafoussam	3	4	4	Oui	69%
UBA Bonamoussadi	3	4	4	Oui	80%
UBA GAROUA	4	4	4	Oui	83%
PROPORTION "Oui"	3,6	4,0	3,9	88%	81%
	+ 0,7	+ 0,3	+ 0,3	- 15	+ 8

L'appréciation des locaux et l'espace d'accueil de la clientèle **est moins bien notée dans les agences concurrentes**, comme en 2024-4T

Agences CBC

	Facilité à trouver les Caisses	Facilité à retrouver les toilettes	Facilité à trouver les Caisses pour transferts internationaux	Facilité à trouver les Points de renseignements	Facilité à trouver le Service courrier
	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises					
Bafoussam rond point Biao	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Oui	Non	Non	Non	Non
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala Bonaberi sodiko	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Douala Bonanjo avenue de gaule	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Douala Makepe Happy sport	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala Yassa	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Dschang : Avenue principale	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Garoua : Avenue des banques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry					
Kousseri	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé Intendance face entrée état major	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Yaoundé Messassi	Oui	Non	Non	Oui	Non
Yaoundé Mokolo	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Limbé					
Mbouda	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Yaoundé CBC Ahala	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Yaoundé CBC Mbokabang	Oui	Non	Non	Non	Non
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	86%	27%	32%	18%	23%
Par rapport à la concurrence	+ 3	- 23	- 31	- 57	- 44

Locaux et espace d'accueil de la clientèle – Autres axes d'appréciation (8)

5: 0-5 Min
4: 6-10 Min
3: 11-15 Min
2: 16-20 min
1: Plus de 20 Min

Agences CBC

	Temps mis pour être accueilli à l'intérieur de l'agence	Bonne organisation des chaises en salle d'attente	Observation de personnes en attente debout	Etat d'audibilité de la sonorité	Disponibilité du panneau donnant des mesures à prendre en cas d'incendie
	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises					
Bafoussam rond point Biao	5	5	Non	4	Oui
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	3	3	Non	3	Oui
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	5	5	Non	3	Oui
Douala Bonaberi sodiko	3	3	Non	4	
Douala Bonanjo avenue de gaule	3	3	Non	4	
Douala Makepe Happy sport	5	5	Non	5	Oui
Douala Yassa	5	5	Non	4	
Dschang : Avenue principale	3	3	Oui	3	Oui
Garoua : Avenue des banques	6	5	Non	5	Oui
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry					
Kousseri	5	5	Non	4	Oui
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	4	3	Oui	3	Oui
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	5	5	Non	6	Oui
Yaoundé Intendance face entrée état major	3	5	Non	4	Oui
Yaoundé Messassi	3	5	Non	4	Oui
Yaoundé Mokolo	3	5	Non	4	Oui
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	3	5	Non	4	Oui
Limbé					
Mbouda	5	5	Non	4	Oui
Yaoundé CBC Ahala	4	5	Oui	5	Non
Yaoundé CBC Mbokabang	4	5	Oui	3	Oui
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	4,1	4,5	18%	4,0	68%
Par rapport à la concurrence	+ 1	+ 1,3	- 28	+ 0,3	- 24

Locaux et espace d'accueil de la clientèle – Autres axes d'appréciation (9)

Agences CBC

	État des boxes pour remplissage des fiches. - Bon état	État des boxes pour remplissage des fiches. - Vieux	État des boxes pour remplissage des fiches. - Spacieux	État des boxes pour remplissage des fiches. - Stylos suffisants	État des boxes pour remplissage des fiches. - Bonne disposition des fiches	État des boxes pour remplissage des fiches. - Distinction facile de chaque type de fiche
	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises						
Bafoussam rond point Biao	Oui			Oui	Oui	
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo					Oui	
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi				Oui		
Douala Bonaberi sodiko	Oui				Oui	
Douala Bonanjo avenue de gaule			Oui			
Douala Makepe Happy sport	Oui			Oui		Oui
Douala Yassa			Oui			
Dschang : Avenue principale	Oui			Oui	Oui	
Garoua : Avenue des banques				Oui		Oui
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry						
Kousseri				Oui		Oui
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence			Oui			Oui
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	Oui					
Yaoundé Intendance face entrée état major	Oui		Oui		Oui	Oui
Yaoundé Messassi					Oui	
Yaoundé Mokolo			Oui			Oui
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton					Oui	Oui
Limbé						
Mbouda			Oui			
Yaoundé CBC Ahala		Oui				
Yaoundé CBC Mbokabang	Oui					Oui
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	36%	5%	27%	27%	32%	36%
Par rapport à la concurrence	- 12	- 7	- 1	- 5	+ 12	+ 4

Locaux et espace d'accueil de la clientèle – Autres axes d'appréciation (10)

Agences CBC

	Existence d'un système d'organisation les files d'attente - Numéro de jetons	Existence d'un système d'organisation les files d'attente - File organisée	Existence d'un système d'organisation les files d'attente - Matérialisation sur le sol	Score		
	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises					58%	
Bafoussam rond point Biao	Oui			56%	41%	81%
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo		Oui		57%	45%	46%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi		Oui		76%	32%	85%
Douala Bonaberi sodiko	Oui			67%	31%	64%
Douala Bonanjo avenue de gaule		Oui		49%	54%	61%
Douala Makepe Happy sport		Oui		62%	40%	89%
Douala Yassa		Oui		81%	33%	76%
Dschang : Avenue principale			Oui	72%	59%	89%
Garoua : Avenue des banques		Oui		91%	66%	90%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry				57%	30%	
Kousseri		Oui		33%	33%	87%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence		Oui		96%	43%	90%
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC		Oui		72%	59%	89%
Yaoundé Intendance face entrée état major	Oui			61%	58%	73%
Yaoundé Messassi	Oui			70%	39%	58%
Yaoundé Mokolo	Oui			85%	54%	85%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton				81%	65%	85%
Limbé				48%	61%	
Mbouda			Oui	69%	48%	69%
Yaoundé CBC Ahala		Oui				79%
Yaoundé CBC Mbokabang		Oui				62%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	27%	50%	9%	69%	47%	77%
Par rapport à la concurrence	+ 11	- 14	+ 1			+ 4

Pour les agences CBC visitées, et en ce qui concerne les **autres axes d'appréciation** de la qualité de service, **On observe une amélioration du score global** pour la quasi majorité desdites agences. La situation s'apprécie comparée à 2023-4T

Agences concurrentes	Facilité à trouver les Caisses	Facilité à retrouver les toilettes	Facilité à trouver les Caisses pour transferts internationaux	Facilité à trouver les Points de renseignements	Facilité à trouver le Service courrier
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	Oui	Non	Non	Non	Non
Douala Ecobank Bonanjo	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	Non	Non	Oui	Oui	Oui
Douala SGC Bonanjo face Afriland	Non	Non	Oui	Oui	Oui
Dschang Afriland	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Garoua Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Garoua Ecobank	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Kousseri Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Maroua Afriland	Oui	Oui	Non	Non	Non
Maroua SCB	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	Oui	Non	Oui	Oui	Non
Yaoundé Afriland Omnisports	Non	Oui	Non	Non	Oui
Bafoussam Bicec Avenue Biao	Oui	Non	Non	Non	Non
Kribi Afriland	Oui	Non	Non	Oui	Non
Limbé Afriland					
BGFI : Citrine collège étoile logpom	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
BGFI Bafoussam	Non	Non	Non	Non	Non
BGFI Omnisport	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
BGFI bonamoussadi	Oui	Non	Non	Oui	Non
BGFI garoua	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
UBA Avenue des banques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
UBA Bafoussam	Oui	Oui	Non	Non	Non
UBA Bonamoussadi	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
UBA GAROUA	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	83%	50%	63%	75%	67%
	+ 3	- 23	- 31	- 57	- 44

Locaux et espace d'accueil de la clientèle – Autres axes d'appréciation (12)

5: 0-5 Min
4: 6-10 Min
3: 11-15 Min
2: 16-20 min
1: Plus de 20 Min

Agences concurrentes

	Temps mis pour être accueilli à l'intérieur de l'agence	Bonne organisation des chaises en salle d'attente	Observation de personnes en attente debout	Etat d'audibilité de la sonorité	Disponibilité du panneau donnant des mesures à prendre en cas d'incendie
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	5	5	Oui	6	Oui
Douala Ecobank Bonanjo	2	5	Non	4	Non
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	2	5	Oui	3	Oui
Douala SGC Bonanjo face Afriland	2	3	Oui	6	Oui
Dschang Afriland	3	3	Non	4	Oui
Garoua Afriland	4	4	Oui	4	Oui
Garoua Ecobank	4	3	Non	3	Oui
Kousseri Afriland	3	4	Non	4	Oui
Maroua Afriland	3	5	Oui	4	Oui
Maroua SCB	5	5	Oui	4	Oui
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	3	5	Non	4	Oui
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	1	3	Non	2	Non
Yaoundé Afriland Omnisports	5	4	Non	4	Oui
Bafoussam Bicec Avenue Biao	3	2	Non	3	Oui
Kribi Afriland	3	3	Non	3	Oui
Limbé Afriland					
BGFI : Citrine collègue étoile logpom	5	5	Non	5	Oui
BGFI Bafoussam	2	3	Non	3	Oui
BGFI Omnisport	3	5	Non	4	Oui
BGFI bonamoussadi	3	3	Non	4	Oui
BGFI garoua	4	4	Oui	4	Oui
UBA Avenue des banques	3	3	Oui	3	Oui
UBA Bafoussam	2	3	Oui	2	Oui
UBA Bonamoussadi	1	3	Oui	3	Oui
UBA GAROUA	4	4	Oui	3	Oui
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	3,1	3,8	46%	3,7	92%

+ 1

+ 1,3

- 28

+ 0,3

- 24

Agences concurrentes

	État des boxes pour remplissage des fiches. - Bon état	État des boxes pour remplissage des fiches. - Vieux	État des boxes pour remplissage des fiches. - Spacieux	État des boxes pour remplissage des fiches. - Stylos suffisants	État des boxes pour remplissage des fiches. - Bonne disposition des fiches	État des boxes pour remplissage des fiches. - Distinction facile de chaque type de fiche
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland						Oui
Douala Ecobank Bonanjo	Oui		Oui	Oui		
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	Oui		Oui		Oui	Oui
Douala SGC Bonanjo face Afriland	Oui					Oui
Dschang Afriland	Oui			Oui		
Garoua Afriland				Oui		
Garoua Ecobank	Oui			Oui		Oui
Kousseri Afriland			Oui			Oui
Maroua Afriland			Oui			
Maroua SCB			Oui			
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	Oui					
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux		Oui				
Yaoundé Afriland Omnisports				Oui		
Bafoussam Bicec Avenue Biao		Oui				
Kribi Afriland	Oui			Oui		Oui
Limbé Afriland						
BGFI : Citrine collègue étoile logpom	Oui				Oui	
BGFI Bafoussam			Oui			
BGFI Omnisport			Oui		Oui	
BGFI bonamoussadi					Oui	Oui
BGFI garoua	Oui			Oui	Oui	
UBA Avenue des banques	Oui					
UBA Bafoussam		Oui				
UBA Bonamoussadi	Oui					Oui
UBA GAROUA	Oui			Oui	Oui	
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	48%	12%	28%	32%	24%	32%
	+ 12	+ 7	+ 1	+ 5	- 12	- 4

Agences concurrentes

	Existence d'un système d'organisation les files d'attente - Numéro de jetons	Existence d'un système d'organisation les files d'attente - File organisée	Existence d'un système d'organisation les files d'attente - Matérialisation sur le sol	Score
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	Oui			64%
Douala Ecobank Bonanjo				76%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale		Oui		78%
Douala SGC Bonanjo face Afriland				76%
Dschang Afriland			Oui	67%
Garoua Afriland		Oui		92%
Garoua Ecobank		Oui		76%
Kousseri Afriland			Oui	83%
Maroua Afriland	Oui			69%
Maroua SCB		Oui		86%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école		Oui		85%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux		Oui		54%
Yaoundé Afriland Omnisports	Oui			63%
Bafoussam Bicec Avenue Biao		Oui		44%
Kribi Afriland		Oui		61%
Limbé Afriland				
BGFI : Citrine collège étoile logpom		Oui		88%
BGFI Bafoussam		Oui		36%
BGFI Omnisport				85%
BGFI bonamoussadi	Oui	Oui		59%
BGFI garoua		Oui		93%
UBA Avenue des banques		Oui		88%
UBA Bafoussam		Oui		60%
UBA Bonamoussadi		Oui		86%
UBA GAROUA		Oui		85%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	16%	64%	8%	73%
	- 11	+ 14	- 1	- 4

Globalement, s'agissant des autres axes d'appréciation, la **concurrence fait moins bien que la CBC**. Cependant, l'on note en particulier que la concurrence fait bien mieux que la CBC pour ce qui est des files organisées.

A photograph of a Commercial Bank branch building. The facade features a prominent yellow grid-like structure on the left side, with a window integrated into it. Above the entrance, there is a sign that reads "CommercialBank" with the tagline "Let's build the future" below it. A person in a yellow uniform is standing near the entrance. A white car is partially visible on the right side of the frame.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle

Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle (1)



5: 0-5 Min
4: 6-10 Min
3: 11-15 Min
2: 16-20 min
1: Plus de 20 Min

Agences CBC

Sous Direction des **Grandes Entreprises**
Bafoussam rond point Biao
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi
Douala Bonaberi sodiko
Douala Bonanjo avenue de gaule
Douala Makepe Happy sport
Douala Yassa
Dschang : Avenue principale
Garoua : Avenue des banques
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry
Kousseri
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC
Yaoundé Intendance face entrée état major
Yaoundé Messassi
Yaoundé Mokolo
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton
Limbé
Mbouda
Yaoundé CBC Ahala
Yaoundé CBC Mbokabang

Système de gestion de la file d'attente			Temps d'attente pour prise en charge par un gestionnaire			Formule de politesse à l'accueil			Sourire et contact visuel			Convivialité & langage corporel positif		
2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T
	Oui			1			100%			100%			100%	
Oui	Oui	Oui	2	1	4	100%	100%	64%	100%	50%	64%	100%	100%	64%
Oui	Oui	Oui	2	1	5	0%	100%	50%	100%	100%	50%	100%	100%	64%
Oui	Oui	Oui	2	2	5	0%	50%	64%	100%	50%	64%	100%	100%	64%
Oui	Oui	Oui	1	2	4	0%	100%	50%	100%	100%	93%	100%	100%	93%
Oui	Oui	Oui	1	2	5	25%	0%	50%	75%	100%	64%	100%	100%	64%
Oui	Oui	Oui	1	1	5	0%	100%	64%	100%	0%	64%	100%	67%	64%
Oui	Oui	Oui	1	1	5	0%	50%	64%	100%	50%	79%	100%	50%	50%
Oui	Oui	Oui	2	1	5	100%	67%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%
Oui	Oui	Oui	1	1	5	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oui	Oui		1	1		67%	67%		67%	67%		67%	100%	
Oui	Oui	Oui	1	2	5	100%	100%	64%	100%	100%	50%	100%	100%	64%
Oui	Oui	Oui	2	1	4	100%	100%	93%		100%	93%	100%	100%	93%
Non	Oui	Oui	1	1	5	0%	100%	79%	67%	100%	79%	33%	100%	79%
Oui	Oui	Oui	2	2	4	0%	67%	64%	67%	100%	64%	100%	67%	64%
Oui	Oui	Oui	2	2	4	100%	100%	79%	100%	100%	64%	100%	100%	64%
Oui	Oui	Oui	4	1	5	0%	67%	64%	14%	33%	64%	43%	67%	50%
Oui	Oui	Oui	2	1	5	0%	50%	64%	50%	50%	64%	100%	50%	64%
Oui	Oui		2	3		83%	50%		100%	0%		50%	33%	
Oui	Oui	Oui	2	1	4	100%	100%	64%	100%		64%	100%		64%
		Oui			4			64%			64%			64%
		Oui			5			50%			64%			64%
95%	100%	100%	1,7	1,4	4,6	46%	78%	66%	86%	74%	69%	89%	86%	68%

Par rapport à la concurrence

0

+ 0,9

0

+ 9

+ 3

Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle (2)

Agences CBC	Echanges sur un ton discret avec les clients et les collègues,			Non-manipulation de téléphone pendant l'interaction avec le client			Courtoisie de l'agent lors de la mise en attente du client			Fourniture des informations supplémentaires sur les produits et services			Remerciement pour votre visite		
	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises		100%			100%			100%			100%			33%	
Bafoussam rond point Biao	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%		64%	100%	100%	64%
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	100%	100%	64%	100%	100%	50%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	33%	100%	50%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	100%	100%	93%	100%	0%	64%	0%	50%	64%	0%	50%	64%	0%	50%	64%
Douala Bonaberi sodiko	100%		93%	100%	100%	50%	100%	100%	79%	100%	100%	64%	33%	50%	50%
Douala Bonanjo avenue de gaule	100%	100%	79%	100%	0%	50%	75%	100%	64%	100%	100%	50%	0%	100%	50%
Douala Makepe Happy sport	100%	33%	64%	100%	100%	64%	0%	33%	64%	0%	67%	64%	50%	0%	64%
Douala Yassa	100%	0%	64%	100%	50%	64%		50%	64%	100%	50%	64%	100%	50%	64%
Dschang : Avenue principale	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	33%	33%	64%	33%	33%	64%
Garoua : Avenue des banques	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	100%	100%	33%	100%	100%	100%	100%	100%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	100%	100%			67%	67%		0%		33%	33%		67%	67%	
Kousseri	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	0%	64%	100%	50%	64%	100%	100%	64%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	67%	67%	79%	33%	67%	79%	100%	0%	93%	67%	100%	50%	67%	33%	79%
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	67%	100%	79%	100%	100%	79%	67%	100%	79%	67%	100%	79%	67%	100%	79%
Yaoundé Intendance face entrée état major	40%	0%	64%	100%	67%	64%			64%	100%	33%	50%	33%	33%	50%
Yaoundé Messassi	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	50%	64%	100%	50%	64%	100%	100%	50%
Yaoundé Mokolo	100%	0%	64%	86%	100%	50%	0%		64%	14%		50%	0%	100%	50%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	100%	0%	64%	100%	100%	64%			64%	100%	100%	64%	100%	50%	50%
Limbé	100%	0%		100%	0%			0%		100%	0%		100%	0%	
Mbouda	50%		64%	100%		64%	100%		64%	50%		50%	50%		64%
Yaoundé CBC Ahala			64%			64%			64%			64%			50%
Yaoundé CBC Mbokabang			50%			64%			64%			50%			64%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	91%	67%	71%	94%	76%	62%	74%	61%	69%	68%	69%	62%	60%	63%	62%
Par rapport à la concurrence			+ 17			- 5			+ 3			0			0

Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle (3)

Agences CBC	Formule de politesse lors de la séparation			Vitesse de réponse aux demandes de renseignements			Traitement compétent de la demande			Réponses aux questions sans se référer à d'autres			Le personnel pose des questions pertinentes pour comprendre vos requêtes		
	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises		33%			100%			100%			100%			100%	
Bafoussam rond point Biao	100%	100%	64%	100%	100%	64%	71%	100%	64%	57%	100%	64%	100%	100%	50%
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	67%	100%	64%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	0%	50%	64%	0%	100%	79%	0%	100%	64%		100%	64%	0%	50%	50%
Douala Bonaberi sodiko	67%	100%	64%	100%	100%	93%	100%	100%	93%	100%	100%	93%	100%	100%	79%
Douala Bonanjo avenue de gaule	75%	0%	64%	100%	0%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%
Douala Makepe Happy sport	0%	0%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	67%	64%	100%	100%	64%
Douala Yassa	100%	50%	64%	100%	50%	50%	100%	100%	64%	100%	100%	50%	100%		50%
Dschang : Avenue principale	67%	67%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	67%	67%	64%
Garoua : Avenue des banques	100%	100%	100%	100%	100%	86%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	86%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	67%	67%		100%	100%		100%	100%		67%	33%		67%	67%	
Kousseri	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	33%	64%	100%	33%	64%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	67%	0%	79%	100%	100%	79%	100%	100%	93%	67%	100%	79%	67%	67%	93%
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	67%	100%	79%	100%	100%	79%	100%	100%	79%	33%	100%	79%	100%	100%	79%
Yaoundé Intendance face entrée état major	100%	0%	50%	100%	100%	64%	100%	100%	50%	100%	100%	64%	67%	100%	64%
Yaoundé Messassi	100%	50%	50%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	50%	64%
Yaoundé Mokolo	29%	0%	50%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	100%	100%	64%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	50%	50%	50%	100%	100%	64%	100%	100%	64%	75%	100%	64%	100%	100%	64%
Limbé	100%	50%		75%	50%		100%	0%		100%	50%		0%	0%	
Mbouda	100%		64%	100%		64%	50%		64%	0%		64%	50%		79%
Yaoundé CBC Ahala			64%			64%			50%			64%			64%
Yaoundé CBC Mbokabang			64%			64%			64%			64%			50%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	73%	54%	65%	93%	89%	68%	91%	95%	68%	83%	83%	68%	78%	80%	66%

Par rapport à la concurrence

+ 2

- 1

- 2

+ 3

+ 2

Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle (4)

Agences CBC	Le personnel vous a informé des documents requis pour le produit demandé			Prospection systématique de l'agent sur les services/produits			Score				
	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2021	2022	2023	2024-2T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises		100%			50%					88%	
Bafoussam rond point Biao	100%	100%	64%	100%	0%	50%	57%	67%	95%	89%	66%
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	100%	100%	64%	33%	100%	64%	86%	67%	82%	100%	65%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	100%	67%	64%	0%	50%	50%	81%	76%	36%	64%	69%
Douala Bonaberi sodiko	67%	100%	64%	0%		64%	90%	62%	78%	96%	77%
Douala Bonanjo avenue de gaule	50%	100%	64%	25%	100%	50%	43%	76%	75%	73%	65%
Douala Makepe Happy sport	100%	67%	64%	50%	0%	64%	95%	62%	67%	56%	68%
Douala Yassa	100%	50%	64%	100%	50%	64%			93%	54%	66%
Dschang : Avenue principale	100%	33%	64%	33%	0%	64%		76%	82%	73%	68%
Garoua : Avenue des banques	33%	100%	100%	33%	100%	100%	43%	76%	87%	93%	95%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	33%	33%		33%	0%				67%	60%	
Kousseri	100%	100%	64%	100%	50%	64%			100%	78%	68%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	67%	67%	79%	0%	0%	64%			71%	67%	82%
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	33%	67%	79%	33%	33%	64%			62%	93%	80%
Yaoundé Intendance face entrée état major	100%	100%	64%	0%	0%	50%	90%	67%	72%	62%	63%
Yaoundé Messassi	100%	50%	64%	50%	50%	64%		71%	97%	80%	66%
Yaoundé Mokolo	100%	100%	64%	33%	0%	50%	90%	67%	55%	67%	63%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	100%	100%	64%	25%	100%	64%	90%	71%	79%	75%	67%
Limbé	100%	50%		0%	0%				79%	19%	
Mbouda	50%		64%	100%		64%			73%	100%	67%
Yaoundé CBC Ahala			64%			50%					65%
Yaoundé CBC Mbokabang			50%			50%					63%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	81%	78%	67%	39%	38%	61%	77%	70%	76%	74%	70%

Par rapport à la concurrence

- 1

+ 1

+ 3

Pour l'efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle dans les agences CBC visitées, l'on enregistre une **baisse du score de 4 points** comparée à l'année 2024-4T. Cette baisse est due notamment à celle observée pour l'**information des documents requis pour le produit demandé**, la **Vitesse de réponse aux demandes de renseignements**, le **Traitement compétent de la demande**, la **Réponses aux questions sans se référer à d'autres**, la **compréhension des requêtes**

Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle (5)



5: 0-5 Min
4: 6-10 Min
3: 11-15 Min
2: 16-20 min
1: Plus de 20 Min

Agences concurrentes

Bafoussam Afriland
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des tran...
Douala SCB Bonanjo Poste centrale
Douala SGC Bonanjo face Afriland
Dschang Afriland
Garoua Afriland
Garoua Afriland
Garoua Ecobank
Kousseri Afriland
Maroua Afriland
Maroua Afriland
Maroua SCB
Yaoundé : Bicec Biyemassi école
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux
Yaoundé Afriland Omnisports
Bafoussam Bicec Avenue Biao
Kribi Afriland
Limbe Afriland
BGFI : Citrine collège étoile logpom
BGFI Bafoussam
BGFI Omnisport
BGFI bonamoussadi
BGFI garoua
UBA Avenue des banques
UBA Bafoussam
UBA Bonamoussadi
UBA GAROUA

Système de gestion de la file d'attente	Temps d'attente pour prise en charge par un gestionnaire	Formule de politesse à l'accueil	Sourire et contact visuel	Convivialité & langage corporel positif
2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Oui	4	64%	64%	64%
Oui	3	50%	50%	50%
Oui	2	50%	50%	50%
Oui	2	50%	79%	79%
Oui	5	64%	64%	64%
Oui	5	64%	50%	64%
Oui	5	64%	64%	64%
Oui	5	79%	79%	79%
Oui	5	64%	50%	64%
Oui	1	93%	50%	64%
	1	79%	64%	64%
Oui	5	79%	64%	79%
Oui	4	64%	64%	64%
Oui	2	64%	64%	64%
Oui	5	64%	64%	64%
Oui	4	64%	50%	64%
Oui	3	64%	64%	64%
Oui				
	5	64%	50%	64%
Oui	5	64%	50%	50%
Oui	5	64%	64%	64%
Oui	5	50%	64%	64%
Oui	3	79%	64%	64%
Oui	3	64%	64%	64%
	4	93%	64%	79%
Oui	1	50%	50%	64%
Oui	5	79%	64%	79%
100%	3,7	66%	60%	65%
0	- 0.9	0	- 9	- 3

Pour les axes d'évaluation ci-dessus la CBC fait mieux que la concurrence pour toutes les critères.

Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle (6)

Agences concurrentes	Echanges sur un ton discret avec les clients et les collègues.	Non-manipulation de téléphone pendant l'interaction avec le client	Courtoisie de l'agent lors de la mise en attente du client	Fourniture des informations supplémentaires sur les produits et services	Remerciement pour votre visite
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	79%	50%	93%	64%	93%
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des tran...	64%	64%	50%	50%	50%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	64%	79%	64%	64%	50%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	79%	64%	79%	64%	50%
Dschang Afriland	50%	64%	50%	64%	64%
Garoua Afriland	64%	64%	64%	64%	64%
Garoua Afriland	64%	64%	64%	64%	64%
Garoua Ecobank	79%	79%	79%	79%	50%
Kousseri Afriland	64%	64%	64%	50%	64%
Maroua Afriland	93%	79%	93%	79%	79%
Maroua Afriland	93%	79%	79%	79%	64%
Maroua SCB	64%	79%	79%	64%	64%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	64%	64%	64%	64%	50%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	64%	64%	64%	50%	50%
Yaoundé Afriland Omnisports	64%	50%	50%	50%	64%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	64%	64%	64%	50%	64%
Kribi Afriland	50%	50%	50%	64%	64%
Limbé Afriland					
BGFI : Citrine collège étoile logpom	64%	64%	64%	64%	50%
BGFI Bafoussam	64%	64%	64%	64%	64%
BGFI Omnisport	64%	64%	50%	50%	64%
BGFI bonamoussadi	64%	50%	64%	50%	64%
BGFI garoua	64%	64%	64%	64%	64%
UBA Avenue des banques	64%	64%	64%	64%	64%
UBA Bafoussam	64%	107%	79%	64%	64%
UBA Bonamoussadi	64%	64%	50%	50%	50%
UBA GAROUA	79%	79%	79%	79%	79%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	68%	67%	66%	62%	62%
	- 17	+ 5	- 3	0	0

La concurrence fait mieux que la CBC pour ce qui est de la **non manipulation du téléphone pendant l'interaction.**

Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle (7)

Agences concurrentes	Formule de politesse lors de la séparation	Vitesse de réponse aux demandes de renseignements	Traitement compétent de la demande	Réponses aux questions sans se référer à d'autres	Le personnel pose des questions pertinentes pour comprendre vos requêtes
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	93%	79%	93%	64%	64%
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des tran...	50%	64%	64%	64%	50%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	50%	64%	79%	64%	64%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	79%	79%	79%	64%	79%
Dschang Afriland	50%	64%	64%	64%	64%
Garoua Afriland	64%	64%	64%	64%	64%
Garoua Afriland	64%	64%	64%	64%	64%
Garoua Ecobank	79%	79%	79%	64%	79%
Kousseri Afriland	64%	50%	64%	64%	64%
Maroua Afriland	50%	93%	93%	79%	79%
Maroua Afriland	50%	93%	79%	64%	64%
Maroua SCB	64%	79%	79%	64%	64%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	64%	64%	64%	64%	64%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	50%	64%	64%	64%	64%
Yaoundé Afriland Omnisports	64%	64%	64%	50%	50%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	64%	64%	64%	64%	50%
Kribi Afriland	64%	64%	64%	64%	64%
Limbé Afriland					
BGFI : Citrine collège étoile logpom	50%	64%	64%	64%	64%
BGFI Bafoussam	64%	64%	64%	64%	64%
BGFI Omnisport	64%	64%	64%	64%	50%
BGFI bonamoussadi	64%	64%	64%	64%	64%
BGFI garoua	64%	64%	64%	64%	64%
UBA Avenue des banques	64%	64%	64%	64%	64%
UBA Bafoussam	64%	79%	64%	79%	64%
UBA Bonamoussadi	50%	64%	64%	64%	64%
UBA GAROUA	79%	79%	79%	79%	79%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	63%	69%	70%	65%	64%
	- 2	+ 1	+ 2	- 3	- 2

La concurrence fait moins mieux que la CBC pour ce qui est de la formule de politesse de séparation, la réponse aux questions sans se référer à d'autres et de la pertinence des questions posées pour comprendre la requête et la vitesse des réponses.

Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle (8)



Agences concurrentes	Le personnel vous a informé des documents requis pour le produit demandé	Prospection systématique de l'agent sur les services/produits	
	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	79%	64%	76%
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des tran...	64%	50%	59%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	64%	50%	62%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	64%	64%	70%
Dschang Afriland	64%	50%	65%
Garoua Afriland	64%	50%	67%
Garoua Ecobank	79%	79%	79%
Kousséri Afriland	64%	64%	66%
Maroua Afriland	79%	79%	76%
Maroua SCB	64%	50%	73%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	64%	64%	66%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	64%	50%	62%
Yaoundé Afriland Omnisports	64%	50%	63%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	64%	50%	64%
Kribi Afriland	64%	64%	64%
Limbé Afriland			
BGFI : Citrine collège étoile logpom	64%	50%	65%
BGFI Bafoussam	64%	64%	67%
BGFI Omnisport	64%	50%	65%
BGFI bonamoussadi	64%	50%	65%
BGFI garoua	64%	64%	67%
UBA Avenue des banques	64%	50%	65%
UBA Bafoussam	64%	64%	
UBA Bonamoussadi	64%	50%	58%
UBA GAROUA	79%	79%	80%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	68%	60%	67%
	+ 1	- 1	- 3

S'agissant de l'efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle, la **concurrence fait moins mieux que la CBC dans l'ensemble**, en l'occurrence pour ce qui est de la **prospection systématique sur les produits**.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Guichets fonctionnels



Guichets fonctionnels

Agences CBC

	Nombre de guichet actifs durant la visite			Nombre de guichet de l'agence			Score				
	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2021	2022	2023	2024-2T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises		5			5					100%	
Bafoussam rond point Biao		3	3	3	5	5	100%	80%		60%	72%
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	2	4	3	4	4	4	33%	75%	50%	100%	63%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	3	1	2	4	2	2	50%	67%	75%	50%	37%
Douala Bonaberi sodiko	3	3	3	3	3	3	100%	67%	100%	100%	55%
Douala Bonanjo avenue de gaule	4	5	4	6	6	6	40%	100%	67%	83%	90%
Douala Makepe Happy sport	3	1	2	4	3	3	100%	50%	75%	33%	45%
Douala Yassa	5	2	2	5	2	2			100%	100%	37%
Dschang : Avenue principale	2	3	4	3	4	4		100%	67%	75%	73%
Garoua : Avenue des banques	2	3	2	4	3	3	75%	100%	50%	100%	45%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	1	1		2	2				50%	50%	
Kousseri	5	3	4	6	5	5			83%	60%	82%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	2	1	1	3	1	1			67%	100%	18%
Maroua : Marché central	1	3	3	3	4	4			33%	75%	63%
Yaoundé Intendance face entrée état major	1	3	2	1	3	3	100%	100%	100%	100%	45%
Yaoundé Messassi	2	1	1	3	1	1		100%	67%	100%	18%
Yaoundé Mokolo	1	3	3	1	3	3	100%	100%	100%	100%	55%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	1	4	4	1	4	4	100%	100%	100%	100%	73%
Limbé	2	3		2	4				100%	75%	
Mbouda	3	2	2	3	3	3			100%	67%	45%
Yaoundé CBC Ahala			2		3	3					45%
Yaoundé CBC Mbokabang			1		2	2					27%
MOYENNE	2,5	2,7	2,5	3,4	3,4	3,2	80%	87%	74%	81%	52%

Par rapport à la concurrence

- 0,5

- 0,2

- 6

Les efforts faits pour davantage mettre à disposition des clients des guichets (le nombre de guichets actifs au passage des enquêteurs a légèrement augmenté (+0,2) ont permis d'observer que **la part du nombre de guichets actifs sur le nombre total de guichets a augmenté de 7 points** comparé à l'année 2023

Guichets fonctionnels (2)



Agences CBC	Nombre de guichet actifs durant la visite	Nombre de guichet de l'agence	Score
	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	4	4	73%
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	3	4	63%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	5	6	100%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	5	6	100%
Dschang Afriland	2	2	37%
Garoua Afriland	3	3	55%
Garoua Ecobank	3	3	55%
Kousseri Afriland	3	4	63%
Maroua Afriland	4	4	73%
Maroua SCB	3	4	63%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	2	2	37%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	3	3	55%
Yaoundé Afriland Omnisports	2	3	45%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	2	2	37%
Kribi Afriland	2	2	37%
Limbé Afriland			
BGFI : Citrine collège étoile logpom	3	3	55%
BGFI Bafoussam	2	4	53%
BGFI Omnisport	3	4	63%
BGFI bonamoussadi	4	4	73%
BGFI garoua	3	3	55%
UBA Avenue des banques	4	4	73%
UBA Bafoussam	2	3	45%
UBA Bonamoussadi	2	2	37%
UBA GAROUA	2	3	45%
MOYENNE	3,0	3,4	58%
	+ 0,5	+ 0,2	+ 6

S'agissant de la fonctionnalité des guichets dans les agences visitées, la **concurrence fait mieux que la CBC**.

The image shows the exterior of a Commercial Bank branch. The building features a prominent yellow facade on the left side, composed of large square panels. A large window is set into this yellow section. To the right, the facade is white with a grey horizontal band. The bank's logo, 'CommercialBank', is displayed in gold and black letters on the white band, with the tagline 'Let's build the future' underneath. A white pillar with a yellow band is visible on the right. A person in a yellow uniform is standing near the entrance. A white car is partially visible on the far right.

PRESENTATION DES RESULTATS

Mesures de commodité

Mesures de commodité (1)

Agences CBC

	Évaluation de la présentation physique des bâtiments - État des peintures	Évaluation de la présentation physique des bâtiments - État des murs	Évaluation de la présentation physique des bâtiments - État des portes	Disponibilité de l'eau dans le distributeur d'eau/ des gobelets jetables	Propreté des toilettes	Disponibilité du papier hygiénique	Présence d'odeur désagréable dans les toilettes	Score		
	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises									90%	
Bafoussam rond point Biao	5	2	5	Oui	Oui	Oui	Non	68%	81%	77%
Douala Akwa centre	5	5	5	Oui	Oui	Oui	Non	93%	88%	86%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	0	0	0	Non	Oui	Oui	Non	90%	71%	50%
Douala Bonaberi sodiko	4	4	4	Oui	Oui	Oui	Non	78%	62%	77%
Douala Bonanjo avenue de gaule	5	5	5	Oui	Oui	Non	Non	65%	88%	71%
Douala Makepe Happy sport	5	5	5	Non	Oui	Oui	Non	74%	78%	71%
Douala Yassa	5	5	5	Oui	Oui	Oui	Non	97%	68%	86%
Dschang : Avenue principale	4	3	4	Non	Oui	Non	Non	71%	65%	46%
Garoua : Avenue des banques	5	5	5	Oui	Oui	Oui	Oui	93%	88%	100%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry								87%	68%	
Kousseri	4	4	4	Oui	Oui	Non	Non	97%	78%	63%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	4	4	4	Oui	Oui	Oui	Non	88%	53%	77%
Maroua : Marché central	5	5	5	Oui	Oui	Oui	Non	90%	81%	86%
Yaoundé Intendance face entrée état major	5	5	4	Oui	Oui	Oui	Non	81%	88%	83%
Yaoundé Messassi	5	5	5	Oui	Oui	Oui	Non	84%	33%	86%
Yaoundé Mokolo	5	4	4	Oui	Oui	Oui	Non	53%	84%	80%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	5	5	5	Oui	Oui	Oui	Non	88%	63%	86%
Limbé								90%	68%	
Mbouda	5	4	4	Oui	Oui	Oui	Non	97%	88%	80%
Yaoundé CBC Ahala	4	5	5	Non	Oui	Oui	Non			69%
Yaoundé CBC Mbokabang	5	4	5	Non	Oui	Oui	Non			69%
MOYENNE	4,5	4,2	4,4	74%	100%	84%	5%	83%	74%	76%
Par rapport à la concurrence	- 0,1	- 0,1	+ 0,1	+ 24	+ 8	+ 7	- 8			+ 4

Baisse de 9% de l'appréciation des agences du réseau CBC pour ce qui est des **mesures de commodité**.

Mesures de commodité (2)

Agences concurrentes

	Évaluation de la présentation physique des bâtiments - Etat des peintures	Évaluation de la présentation physique des bâtiments - Etat des murs	Évaluation de la présentation physique des bâtiments - Etat des portes	Disponibilité de l'eau dans le distributeur d'eau/ des gobelets jetables	Propreté des toilettes	Disponibilité du papier hygiénique	Présence d'odeur désagréable dans les toilettes	Score
	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T
Bafoussam Afriland	5	5	4	Oui	Oui	Oui	Non	83%
Douala Ecobank Bonanjo	5	5	5	Oui	Oui	Oui	Non	86%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	5	4	4	Non	Oui	Oui	Non	66%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	5	5	5	Non	Oui	Oui	Non	71%
Dschang Afriland	4	4	4	Non	Oui	Non	Non	49%
Garoua Afriland	5	5	5	Oui	Oui	Oui	Non	86%
Garoua Ecobank	4	4	4	Oui	Oui	Oui	Non	77%
Kousseri Afriland	5	4	4	Oui	Oui	Oui	Non	80%
Maroua Afriland	5	5	4	Oui	Oui	Oui	Oui	97%
Maroua SCB	5	5	4	Oui	Non	Non	Oui	69%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	5	5	5	Oui	Oui	Oui	Non	86%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	3	2	3	Non	Non	Non	Oui	37%
Yaoundé Afriland Omnisports	4	0	5	Non	Oui	Oui	Non	63%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	4	5	4	Non	Oui	Non	Non	51%
Kribi Afriland	4	3	4	Non	Oui	Oui	Non	60%
Limbé Afriland								
BGFI : Citrine collège étoile logpom	5	5	5	Non	Oui	Oui	Non	71%
BGFI Bafoussam	5	4	5	Non	Oui	Non	Non	54%
BGFI Omnisport	5	5	5	Oui	Oui	Oui	Non	86%
BGFI bonamoussadi	3	3	3	Oui	Oui	Oui	Non	69%
BGFI garoua	5	4	5	Oui	Oui	Oui	Non	83%
UBA Avenue des banques	3	4	4	Oui	Oui	Oui	Non	74%
UBA Bafoussam	4	3	3	Oui	Oui	Non	Non	57%
UBA Bonamoussadi	4	5	4	Non	Oui	Non	Non	51%
UBA GAROUA	4	5	5	Oui	Oui	Oui	Non	83%
MOYENNE	4,4	4,1	4,3	58%	92%	71%	13%	72%
	+ 0,1	+ 0,1	- 0,1	- 24	- 8	- 7	+ 8	- 4

S'agissant des mesures de commodités dans les agences visitées, la **concurrence se distingue positivement de la CBC**, pour ce qui est de l'absence des **odeurs désagréables dans les toilettes**

A photograph of a Commercial Bank branch. The building has a modern facade with large yellow rectangular panels and grey sections. The bank's logo, "CommercialBank" with the tagline "Let's build the future", is visible on a grey panel above the entrance. A large window is framed by yellow panels. A person is standing near the entrance, and a white car is partially visible on the right.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Satisfaction et Recommandation de la banque

Detractors (0-6)

Client détracteur: pas satisfait ou plus/moins

Passives (7-8)

Client passif: satisfait pas plus

Promoters (9-10)

Client promoteur: très satisfait et capable de recommander l'agence

Satisfaction & Recommandation (1)

Agences CBC

	Satisfaction globale du service reçu lors de la visite					Propension à recommander la CBC à ses proches					Niveau de satisfaction par rapport au personnel de l'agence de la CBC				
	2021	2022	2023	2024-2T	2024-4T	2021	2022	2023	2024-2T	2024-4T	2021	2022	2023	2024-2T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises				10					8					10	
Bafoussam rond point Biao	1	9	6	9	10	1	7	6	9	10	5	9	6	9	9
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	6	8	9	7	6	6	7	1	7	7	7	9	8	7	5
Douala Akwa Mboppi carrefour camp Yabassi	7	9	7	8	8	7	7	7	8	9	8	7	7	8	9
Douala Bonaberi sodiko	7	6	7	10	8	7	5	6	10	8	6	6	6	10	8
Douala Bonanjo avenue de gaule	1	8	9	8	7	1	8	1	8	8	1	8	8	7	8
Douala Makepe Happy sport	9	9	7	7	8	6	9	7	7	8	8	9	8	7	8
Douala Yassa			9	8	7			9	7	8			9	8	7
Dschang : Avenue principale		8	8	9	7		8	8	9	7		7	8	9	8
Garoua : Avenue des banques	6	9	8	6	10	6	8	9	7	10	6	8	9	7	10
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry			7	6				6	5				6	5	
Kousseri			8	6	8			9	6	9			9	6	9
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence			7	10	7			7	10	6			6	10	6
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC			7	9	10			8	9	10			6	10	10
Yaoundé Intendance face entrée état major	7	7	8	8	9	8	7	7	9	9	7	7	5	7	9
Yaoundé Messassi		8	9	10	7		7	8	9	8		6	7	9	8
Yaoundé Mokolo	9	7	7	10	8	9	7	9	9	9	9	7	5	8	7
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	9	8	8	5	8	9	8	9	5	8	9	7	10	5	8
Limbé			9	10				9	9				9	10	
Mbouda			8	8	9			9	9	10			9	9	10
Yaoundé CBC Ahala					9					10					9
Yaoundé CBC Mbokabang					6					6					5
MOYENNE	6,2	8	7,8	8,2	8	6	7,3	7,1	8	8,4	6,6	7,5	7,4	8,1	8,1

Par rapport à la concurrence

+ 0,8

+ 2,5

+ 1,1

Alors que la **satisfaction sur le service rendu, le personnel**, ainsi que la **recommandation-client ont augmenté**, en moyenne, les clients rencontrés lors de la visite des agences CBC sont des « **Clients Passifs** » autrement dit des clients tout au plus satisfaits et qui ne font pas du tout de promotion de la banque.

Satisfaction & Recommandation (2)

Agences CBC

	Niveau de satisfaction sur la compétence globale du personnel					Niveau de satisfaction sur la rapidité globale du service					Niveau de satisfaction sur le niveau d'attention du personnel					Score				
	2021	2022	2023	2024-2T	2024-4T	2021	2022	2023	2024-2T	2024-4T	2021	2022	2023	2024-2T	2024-4T	2021	2022	2023	2024-2T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises				10					10					10					97%	
Bafoussam rond point Biao	3	10	7	9	9	5	8	7		10	5	10	7		10	33%	88%	65%	60%	97%
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	7	8	8	7	6	7	8	9	7	6	7	9		7	6	67%	82%	58%	70%	60%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp Yabassi	8	7	7	8	9	7	8	7		9	8	8	7		9	75%	77%	70%	53%	88%
Douala Bonaberi sodiko	5	6	7	9	7	7	5	9	9	7	6	6	8	10	5	63%	57%	72%	97%	72%
Douala Bonanjo avenue de gaule	1	8	8	8	6	2	8	8	7	7	1	9	7	7	9	12%	82%	68%	75%	75%
Douala Makepe Happy sport	8	10	8	6	9	6	10	7	7	9	8	10	8	7	9	75%	95%	75%	68%	85%
Douala Yassa			9	8	8			9	8	7			9	9	7			90%	80%	73%
Dschang : Avenue principale		7	8	9	9		9	7	10	7		9	8	10	8		80%	78%	93%	77%
Garoua : Avenue des banques	6	8	8	7	10	6	7	9	9	10	6	9	9	7	10	60%	82%	87%	72%	100%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry			7	5				9	5				7	5				70%	52%	
Kousseri			9	6	9			9	7	9			9	7	9			88%	63%	88%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence			6	10	6			5	10	5			5	10	7			60%	100%	62%
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC			6	10	10			8	10	10			8	10	10			72%	97%	100%
Yaoundé Intendance face entrée état major	7	7	5	7	8	8	8	6	7	9	9	7	7	8	8	77%	72%	63%	77%	87%
Yaoundé Messassi		7	8	10	7		8	8	10	8		8	7	10	7		73%	78%	97%	75%
Yaoundé Mokolo	9	7	8	9	7	9	8	5	10	8	9	8	8	10	8	90%	73%	70%	93%	78%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	8	7	9	5	8	9	8	6	5	8	9	6	9	5	7	88%	73%	85%	50%	78%
Limbé			9	10				9	10				9	10				90%	98%	
Mbouda			9	9	9			8	8	9			9	9	9			87%	87%	93%
Yaoundé CBC Ahala					8					10					10					93%
Yaoundé CBC Mbokabang					5					4					6					53%
MOYENNE	6,2	7,7	7,7	8,1	7,9	6,6	7,9	7,6	8,3	8,0	6,8	8,2	7,8	8,4	8,1	64%	78%	76%	82%	81%

Par rapport à la Concurrence :

+ 0,7

+ 1

+ 1,1

+ 8

La satisfaction globale qui reste bonne, a augmenté de 6 points, et dépasse le seuil souhaitable de 80%

Satisfaction & Recommandation (3)



Agences concurrentes

	Satisfaction globale du service reçu lors de la visite	Propension à recommander la CBC à ses proches	Niveau de satisfaction par rapport au personnel de l'agence de la CBC.
	2024-4T	2024-4T	2024-4T
Bafoussam Afriland	8	9	10
Douala Ecobank Bonanjo	7	7	7
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	6	6	6
Douala SGC Bonanjo face Afriland	6	8	7
Dschang Afriland	7	6	8
Garoua Afriland	8	8	8
Garoua Ecobank	8	8	7
Kousseri Afriland	7	8	7
Maroua Afriland	10	10	10
Maroua SCB	10	10	10
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	9	9	8
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	4	3	5
Yaoundé Afriland Omnisports	9	9	8
Bafoussam Bicec Avenue Biao	4	3	4
Kribi Afriland	6	5	6
Limbé Afriland	0	0	0
BGFI : Citrine collège étoile logpom	9	9	9
BGFI Bafoussam	7	4	4
BGFI Omnisport	8	9	9
BGFI bonamoussadi	7	7	6
BGFI garoua	8	7	8
UBA Avenue des banques	8	8	8
UBA Bafoussam	10	5	4
UBA Bonamoussadi	7	7	7
UBA GAROUA	8	7	8
MOYENNE	7,2	6,9	7
	- 0,8	- 2,5	- 1,1

La satisfaction sur le service rendu, le personnel, ainsi que la recommandation-client dans les agences des concurrents sont inférieures à celles du réseau d'agences CBC

Satisfaction & Recommandation (4)



Agences concurrentes

	Niveau de satisfaction sur la compétence globale du personnel	Niveau de satisfaction sur la rapidité globale du service	Niveau de satisfaction sur le niveau d'attention du personnel	Score
	2024-4T	2024-4T	2024-4T	2024-4T
Bafoussam Afriland	10	10	9	93%
Douala Ecobank Bonanjo	7	7	7	70%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	6	6	5	58%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	7	7	6	68%
Dschang Afriland	8	7	7	72%
Garoua Afriland	8	8	6	77%
Garoua Ecobank	7	8	7	75%
Kousséri Afriland	7	7	8	73%
Maroua Afriland	10	10	10	100%
Maroua SCB	10	10	10	100%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	9	9	8	87%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	5	2	4	38%
Yaoundé Afriland Omnisports	7	7	8	80%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	6	4	5	43%
Kribi Afriland	7	5	5	57%
Limbé Afriland	0	0	0	
BGFI : Citrine collège étoile logpom	9	9	8	88%
BGFI Bafoussam	5	6	6	53%
BGFI Omnisport	8	8	9	85%
BGFI bonamoussadi	6	6	6	63%
BGFI garoua	8	8	8	78%
UBA Avenue des banques	8	8	8	80%
UBA Bafoussam	7	8	10	73%
UBA Bonamoussadi	8	5	7	68%
UBA GAROUA	8	8	8	78%
MOYENNE	7,2	7	7	73%
Par rapport à la CBC :	+ 0,7	+ 1	+ 1,1	+ 8

La satisfaction globale dans les agences des concurrents est légèrement inférieure à celle du réseau d'agences CBC.
Pour la concurrence, les clients sont tout aussi passifs.

The image shows the exterior of a Commercial Bank branch. The building features a prominent yellow and white facade. A large yellow rectangular structure on the left contains a window. Above the entrance, there is a sign that reads "CommercialBank" with the tagline "Let's build the future" below it. A person in a yellow uniform is standing near the entrance. A white car is partially visible on the right side of the frame.

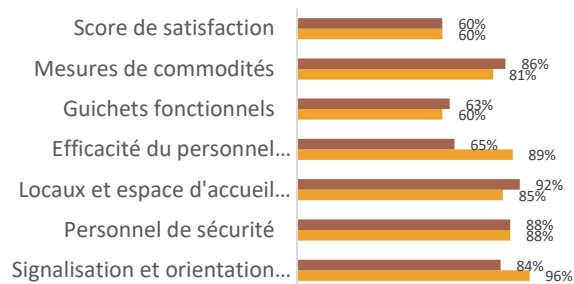
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Synthèse par Agence CBC

Synthèse des résultats par agence (1)

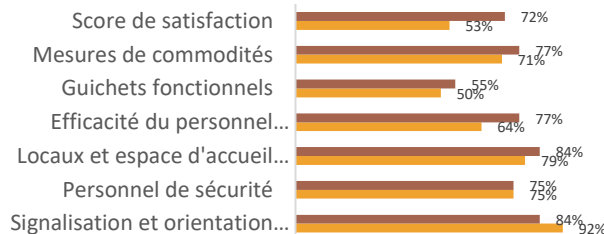


Bafoussam rond point Biao



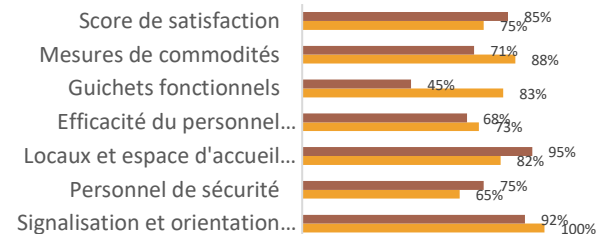
■ 2024-4T ■ 2024-2T

Douala Akwa Mboppi carrefour camp Yabassi



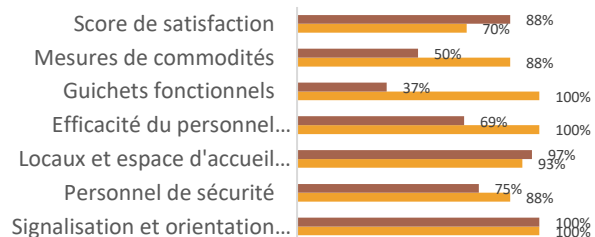
■ 2024-4T ■ 2024-2T

Douala Bonanjo avenue de gaule



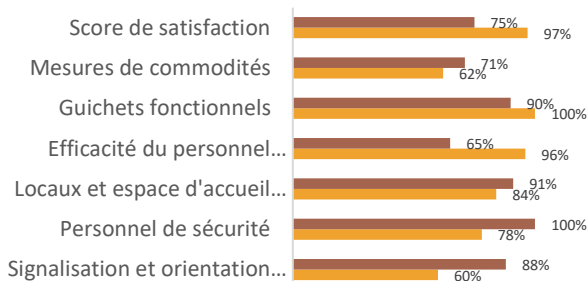
■ 2024-4T ■ 2024-2T

Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo



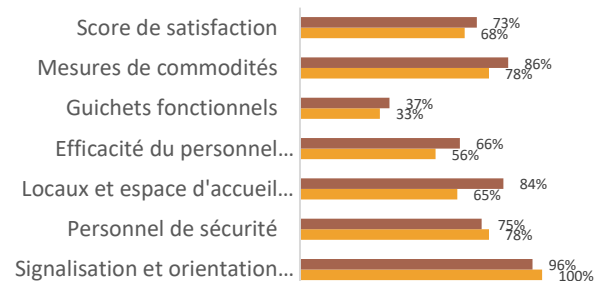
■ 2024-4T ■ 2024-2T

Douala Bonaberi sodiko



■ 2024-4T ■ 2024-2T

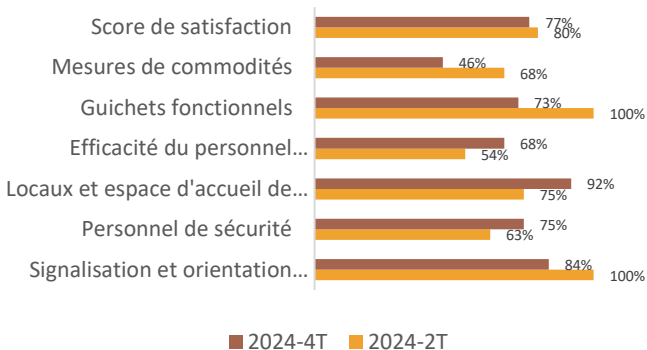
Douala Makepe Happy sport



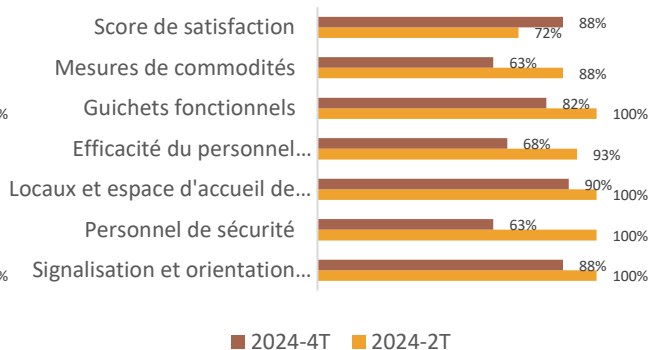
■ 2024-4T ■ 2024-2T

Synthèse des résultats par agence (2)

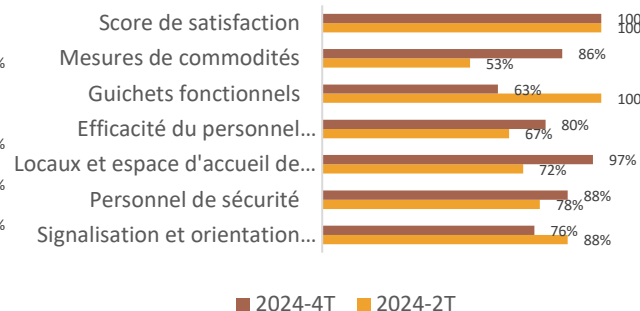
Douala Yassa



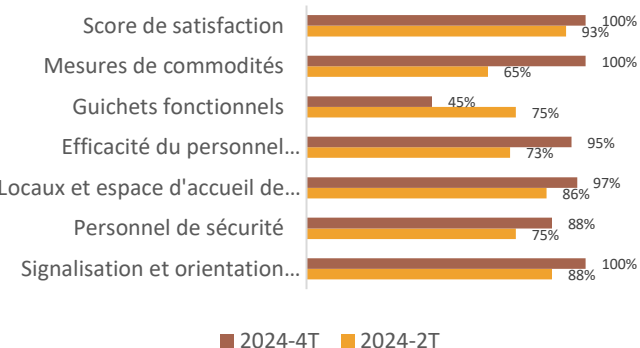
Garoua : Avenue des banques



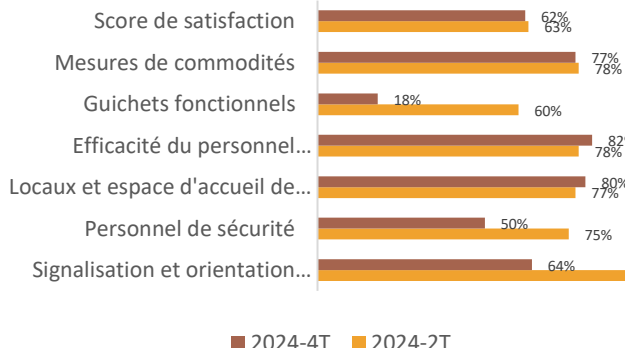
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence



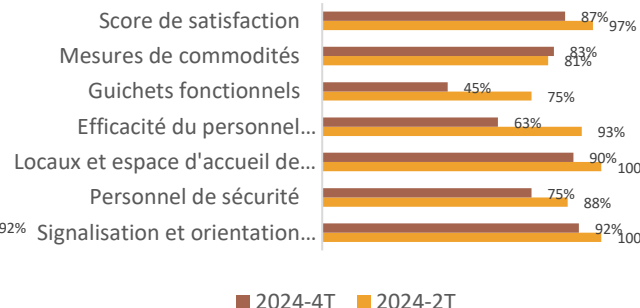
Dschang : Avenue principale



Kousseri

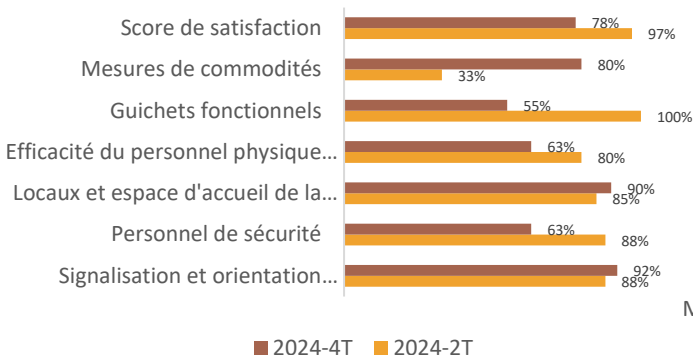


Maroua : Marché central face la Permanence RDPC

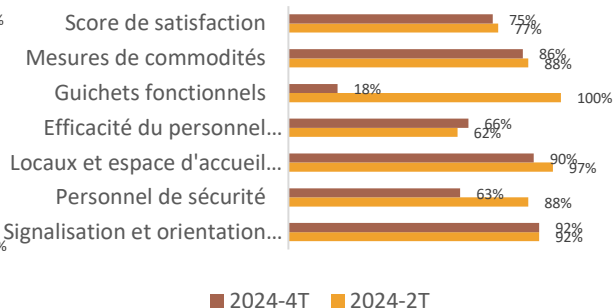


Synthèse des résultats par agence (3)

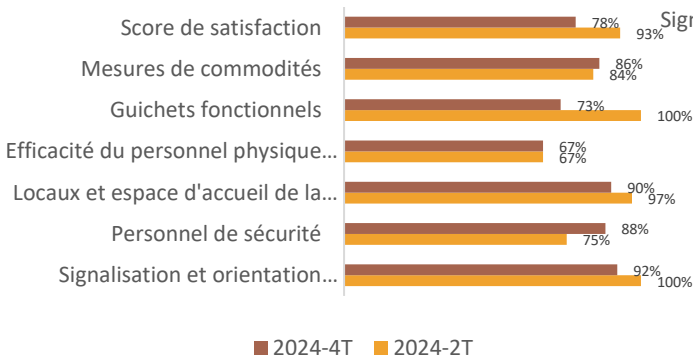
Yaoundé Messassi



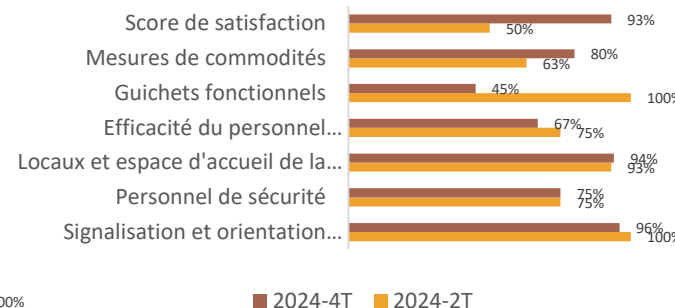
Yaoundé Intendance face entrée état major



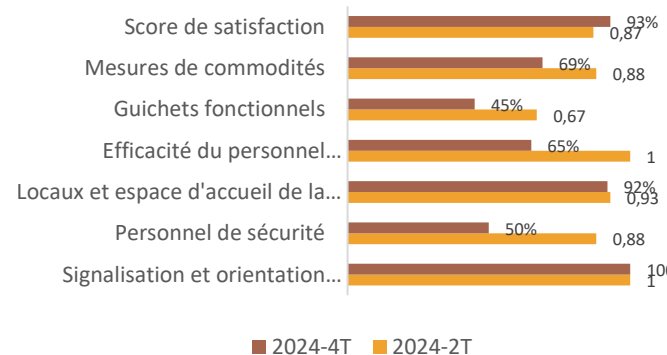
Yaoundé Mokolo



Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton

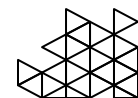
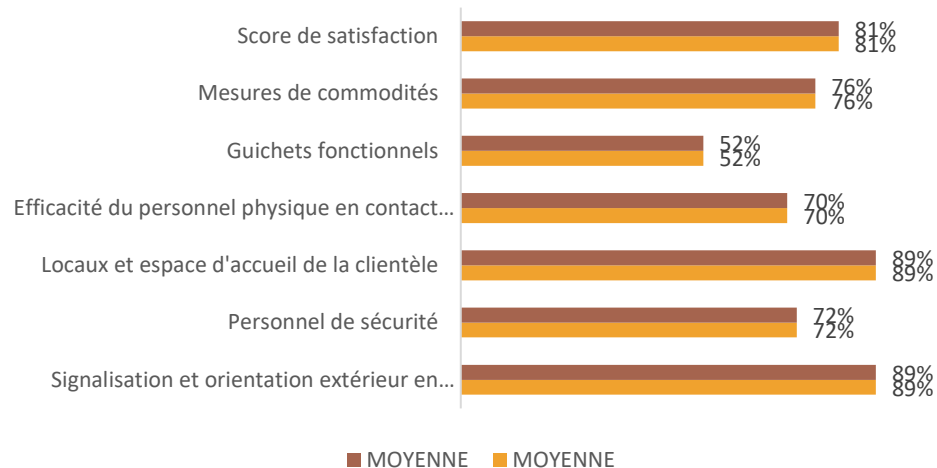
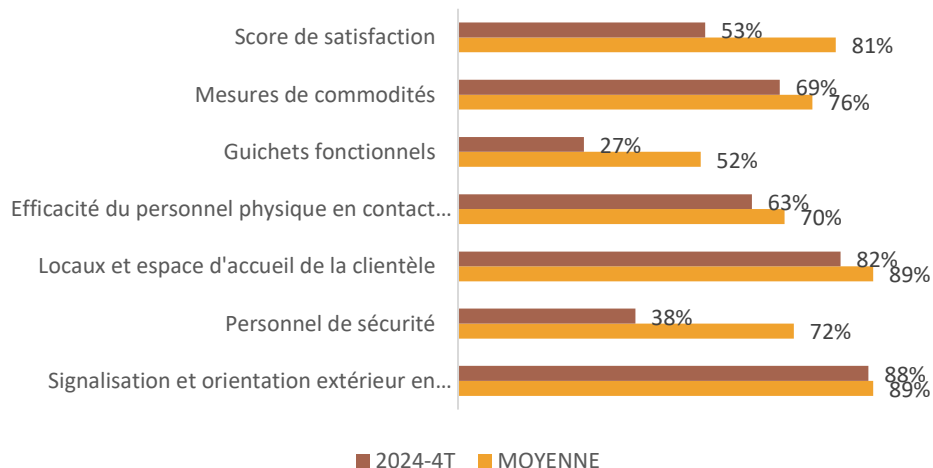


Mbouda



Yaoundé CBC Ahala

Yaoundé CBC Mbokabang



Synthèse des résultats par agence – Réseau CBC (4)



	Signalisation et orientation extérieur en agence	Personnel de sécurité	Locaux et espace d'accueil de la clientèle	Efficacité du personnel physique en contact avec la clientèle	Guichets fonctionnels	Mesures de commodités	Score de satisfaction	Score moyen	Score moyen	Par rapport à 2023	
Agences CBC								2023	2024-2T	2024-4T	
Garoua: Avenue des banques	92%	75%	93%	66%	72%	77%	97%	86%	93%	82%	-11
Douala Akwa centre	84%	88%	92%	65%	63%	86%	60%	79%	91%	77%	-14
Maroua : Marché central	100%	75%	97%	69%	37%	50%	88%	73%	90%	74%	-16
Mbouda	84%	75%	84%	77%	55%	77%	72%	87%	89%	75%	-14
Yaoundé Mokolo	88%	100%	91%	65%	90%	71%	75%	65%	88%	83%	-5
Yaoundé Intendance	92%	75%	95%	68%	45%	71%	85%	78%	86%	76%	-10
Douala Bonaberi sodiko	96%	75%	84%	66%	37%	86%	73%	79%	82%	74%	-8
Yaoundé Messassi	84%	75%	92%	68%	73%	46%	77%	85%	82%	74%	-8
Douala Bonanjo avenue de gaule	100%	88%	97%	95%	45%	100%	100%	78%	81%	89%	+8
Kribi : Administratif	88%	63%	90%	68%	82%	63%	88%	67%	79%	77%	-2
Yaoundé Nlongkak	64%	50%	80%	82%	18%	77%	62%	80%	79%	62%	-17
Dschang : Avenue principale	76%	88%	97%	80%	63%	86%	100%	78%	79%	84%	+5
Douala Yassa	92%	75%	90%	63%	45%	83%	87%	85%	77%	76%	-1
Kousseri :	92%	63%	90%	66%	18%	86%	75%	85%	75%	70%	-5
Limbé	92%	63%	90%	63%	55%	80%	78%	86%	70%	74%	+4
Douala Akwa Mboppi	92%	88%	90%	67%	73%	86%	78%	62%	69%	82%	+13
Kekem : Fondjomoko	96%	75%	94%	67%	45%	80%	93%	74%	68%	79%	+11
Yaoundé CBC Ahala	100%	50%	92%	65%	45%	69%	93%			73%	+73
Yaoundé CBC Mbokabang	88%	38%	82%	63%	27%	69%	53%			60%	+60
MOYENNE	89%	72%	89%	70%	52%	76%	81%	78%	81%	76%	-5
Par rapport à la concurrence :											
	- 1	- 1	+ 8	+ 3	- 6	+ 4	+ 8			+ 3	

Synthèse des résultats par agence – Concurrents (5)



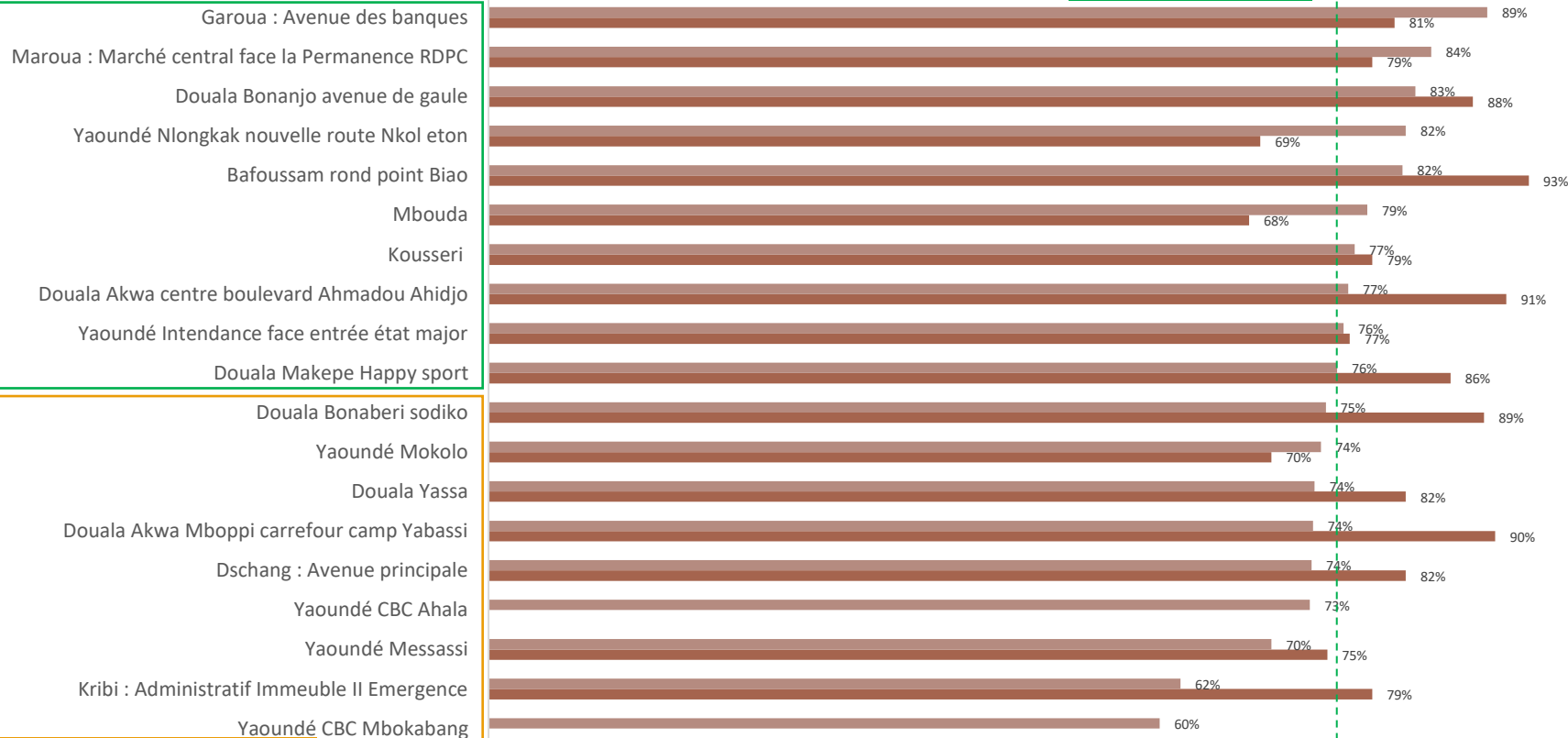
Agences concurrentes	Signalisation et orientation extérieur en agence	Personnel de sécurité	Locaux et espace d'accueil de la clientèle	Efficacité du personnel physique en contact avec la clientèle	Guichets fonctionnels	Mesures de commodités	Score de satisfaction	Score moyen
Bafoussam Afriland	95%	89%	80%	76%	73%	83%	93%	84%
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	95%	67%	84%	59%	63%	86%	70%	75%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	95%	67%	84%	62%	100%	66%	58%	76%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	100%	89%	80%	70%	100%	71%	68%	83%
Dschang Afriland	65%	22%	77%	65%	37%	49%	72%	55%
Garoua Afriland	90%	100%	87%	67%	55%	86%	77%	80%
Garoua Ecobank	95%	89%	80%	79%	55%	77%	75%	79%
Kousseri Afriland	90%	89%	81%	66%	63%	80%	73%	77%
Maroua Afriland	70%	100%	69%	76%	73%	97%	100%	84%
Maroua SCB	70%	44%	84%	73%	63%	69%	100%	72%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	95%	67%	89%	66%	37%	86%	87%	75%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	100%	22%	63%	62%	55%	37%	38%	54%
Yaoundé Afriland Omnisports	90%	89%	73%	63%	45%	63%	80%	72%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	85%	56%	60%	64%	37%	51%	43%	57%
Kribi Afriland	85%	11%	83%	64%	37%	60%	57%	57%
BGFI : Citrine collège étoile logpom	100%	89%	86%	65%	55%	71%	88%	82%
BGFI Bafoussam	85%	78%	70%	67%	53%	54%	53%	66%
BGFI Omnisport	100%	89%	94%	65%	63%	86%	85%	83%
BGFI bonamoussadi	95%	89%	86%	65%	73%	69%	63%	77%
BGFI garoua	95%	100%	90%	67%	55%	83%	78%	81%
UBA Avenue des banques	95%	67%	77%	65%	73%	74%	80%	76%
UBA Bafoussam	85%	67%	69%		45%	57%	73%	66%
UBA Bonamoussadi	100%	67%	80%	58%	37%	51%	68%	66%
UBA GAROUA	95%	100%	83%	80%	45%	83%	78%	81%
MOYENNE	90%	73%	81%	67%	58%	72%	73%	73%
Par rapport à la CBC :	+ 1	+ 1	- 8	- 3	+ 6	- 4	- 8	- 3

Synthèse des résultats par agence – Score moyen (6)



Agence au dessus de la moyenne

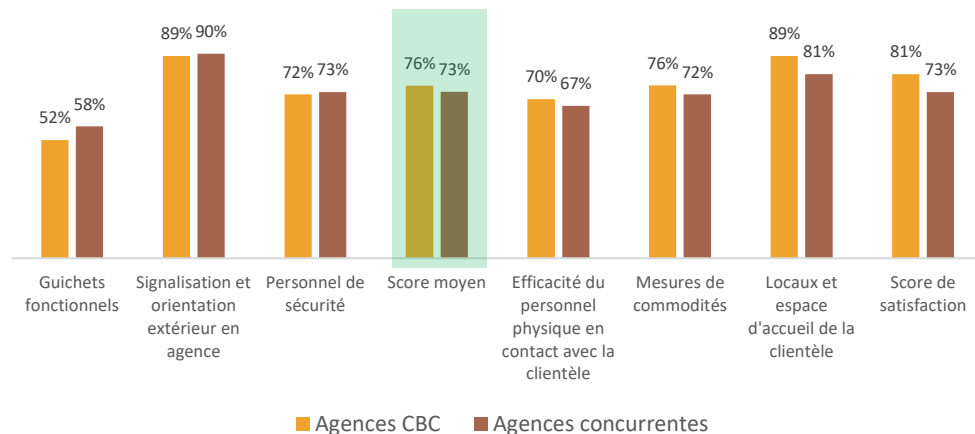
Moyenne 2024-4T : 76%



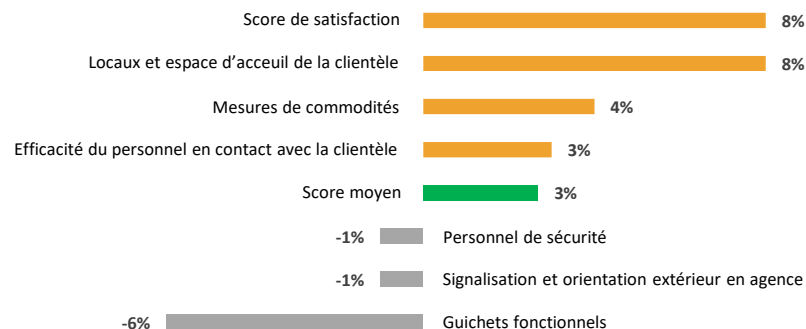
Agence en dessous de la moyenne

■ 2024-4T ■ 2024-2T

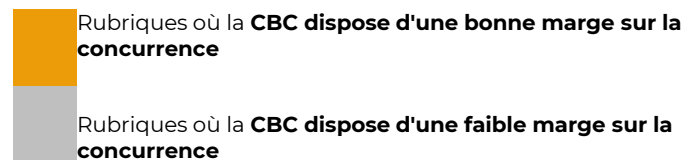
Comparaison de la qualité de service entre le réseau CBC et concurrents



Ecarts de performance entre CBC et concurrentes

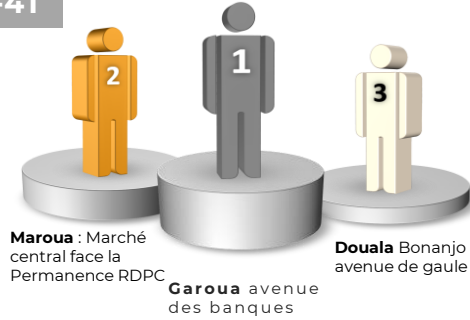


En moyenne, sur l'ensemble des 07 rubriques d'évaluation de la qualité du service en agence CBC, il apparaît que **les agences du réseau CBC ont une performance moyenne de qualité de service juste supérieure à celle des concurrents.**

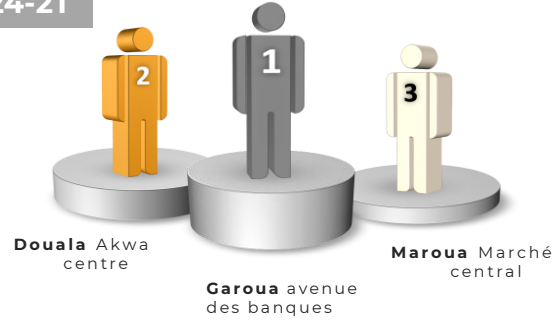


Top 3 des agences les mieux notées

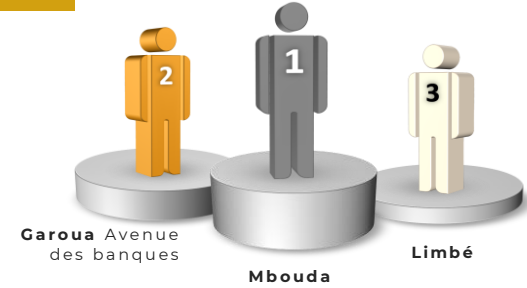
2024-4T



2024-2T

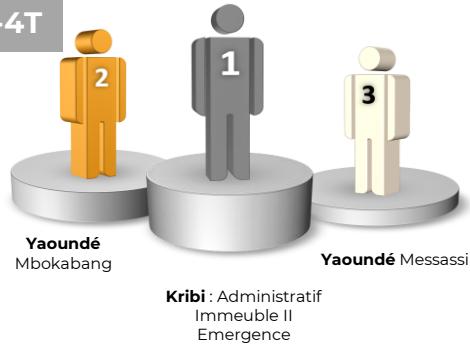


2023

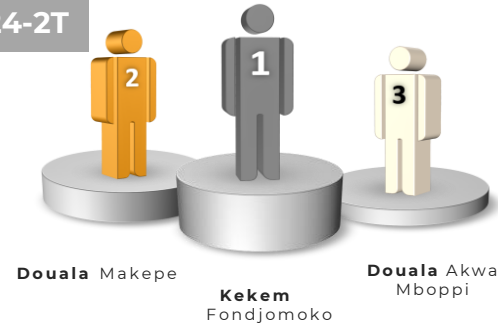


Top 3 des agences les moins bien notées

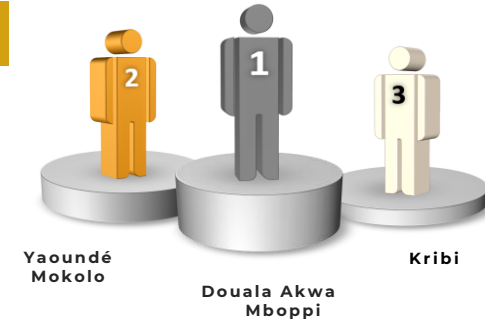
2024-4T



2024-2T



2023



A businessman in a suit and red tie is pointing his right index finger at a digital screen. The screen displays the word "Execution" in a bold, white, sans-serif font. The background is a blurred office setting. On the left side of the image, there is a yellow geometric pattern consisting of several overlapping diamonds. A horizontal bar with five icons (gears, pie chart, bar chart, line graph, and person silhouette) is visible behind the screen.

Execution

ENSEIGNEMENTS & RECOMMANDATIONS

L'expérience et parcours client : Une métrique à trois dimensions

Mesurer le ressenti post expérience des clients la qualité perçue de l'expérience du client avec le produit ou le service qu'il a utilisé



Les efforts en matière de gestion de la relation client se traduisent en 2024-4T par une amélioration du niveau de la dimension opérationnelle notamment par la qualité globale perçue du service et de la dimension émotionnelle avec le professionnel du staff et l'ergonomie de la salle. Cependant, la dimension affective ne se sont pas assez appréciées. Pour bâtir une expérience unique avec le client et garantir une relation sur le long terme, il est nécessaire que l'orientation stratégique se fait sur les trois dimensions

2024-4T

2024-2T

Agences

Bafoussam rond point Biao

Points positifs

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Locaux et espace d'accueil de
la clientèle

Points à améliorer

Personnel de sécurité
Efficacité du personnel
physique en contact avec la
clientèle
Guichets fonctionnels
Mesures de commodités

Points positifs

Signalisation et orientation
extérieure
Personnel de sécurité

Points à améliorer

Panneaux directionnels dans la
salle d'accueil
Garder le sourire et le contact
visuel
Prospection systématique de
l'agent sur les services/produits
Opérationnalité des guichets
Mesures de commodités

Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Personnel de sécurité
Locaux et espace d'accueil de
la clientèle
Mesures de commodités

Efficacité du personnel
physique en contact avec la
clientèle
Guichets fonctionnels

Signalisation et orientation
extérieur
Opérationnalité des guichets
Personnel de sécurité
Locaux et espace d'accueil

Améliorer les mesures de
commodités en agence
notamment les toilettes

Mbouda

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Locaux et espace d'accueil de
la clientèle
Mesures de commodités

Personnel de sécurité
Efficacité du personnel
physique en contact avec la
clientèle
Guichets fonctionnels

Signalisation et - orientation
extérieure
Personnel de sécurité
Locaux et espace d'accueil

Assurer la régularité de la
distribution des billets au
niveau des GABs
Réponses des personnels sans
se référer aux collègues
Informations supplémentaires
sur les produits et services
Remerciements à la fin de la
visite

2024-4T

2024-2T

Agences

**Douala Akwa Mboppi
carrefour camp Yabassi**

Points positifs

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Locaux et espace d'accueil de
la clientèle

Points à améliorer

Personnel de sécurité
Efficacité du personnel
physique en contact avec la
clientèle
Guichets fonctionnels
Mesures de commodités

Points positifs

Personnel de sécurité
Signalisation et orientation
extérieure

Points à améliorer

Veiller à la propreté des GABs
- S'assurer du bon état des
sièges dans la salle d'attente
- Garder le sourire et le contact
visuel
- Formule de politesse à
l'accueil/fin visite des clients
- Fourniture des informations
supplémentaires /produits
Courtoisie et manipulation du
téléphone
Poser des questions
pertinentes de compréhension
Prospection systématique des
produits/services
Opérationnalité des guichets -
Améliorer les mesures de
commodités

Douala Bonaberi sodiko

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Locaux et espace d'accueil de
la clientèle

Personnel de sécurité
Guichets fonctionnels
Mesures de commodités

Personnel de sécurité

Veiller à la propreté des GABs
Réduire le temps d'attente
avant prise en charge des
clients
Remerciements à la fin de la
visite des clients
Améliorer les mesures de
commodités

2024-4T

2024-2T

Agences

Douala Bonanjo avenue de gaule

Points positifs

Signalisation et orientation extérieur en agence
Personnel de sécurité
Locaux et espace d'accueil de la clientèle
Guichets fonctionnels

Points à améliorer

Efficacité du personnel physique en contact avec la clientèle
Mesures de commodités

Points positifs

Personnel de sécurité
Signalisation et orientation extérieure

Points à améliorer

Réduire le temps d'attente avant prise en charge des clients
- Formule de politesse à l'accueil/ à la séparation
- Vitesse de réponses aux demandes de renseignements

Douala Makepe Happy sport

Signalisation et orientation extérieur en agence
Locaux et espace d'accueil de la clientèle

Personnel de sécurité
Efficacité du personnel physique en contact avec la clientèle
Guichets fonctionnels
Mesures de commodités

Signalisation et orientation extérieure
Locaux et espace d'accueil

Veiller sur la présence régulière des forces de l'ordre
Veiller à la propreté du GAB/DAB
Sourire et contact visuel
Échange sur un ton discret
Remerciement pour la visite
Courtoisie lors de la mise en attente
Formule de politesse lors de la séparation
Prospection systématique de l'agent sur les services/produits
Opérationnalité des guichets

2024-4T

2024-2T

Agences

Points positifs

Points à améliorer

Points positifs

Points à améliorer

Douala Yassa

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Locaux et espace d'accueil de la
clientèle
Mesures de commodités

Personnel de sécurité
Efficacité du personnel physique
en contact avec la clientèle
Guichets fonctionnels
Score de satisfaction

Signalisation et orientation
extérieure
Opérationnalité des guichets

Veiller à la politesse et la
serviabilité des agents de sécurité
Échange sur un ton discret
Convivialité des échanges
Formule de politesse à l'accueil/
et à la séparation
Sourire et contact visuel
Vitesse de réponses aux
demandes de renseignements

Dschang : Avenue principale

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Locaux et espace d'accueil de la
clientèle

Personnel de sécurité
Efficacité du personnel physique
en contact avec la clientèle
Guichets fonctionnels
Mesures de commodités

Locaux et espace d'accueil

Veiller sur l'état du panneau
signalétique
- Travailler sur la serviabilité des
agents de sécurité
Veiller à la propreté du GAB/DAB
Fourniture des informations
supplémentaires sur les produits
Remerciement pour la visite
Prospection systématique de
l'agent sur les services/produits

Garoua : Avenue des banques

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Personnel de sécurité
Locaux et espace d'accueil de la
clientèle
Efficacité du personnel physique
en contact avec la clientèle
Mesures de commodités

Guichets fonctionnels

Signalisation et orientation
extérieure
Personnel de sécurité
Locaux et espace d'accueil
Opérationnalité des guichets

Réponses aux questions sans se
référer à d'autres

2024-4T

2024-2T

Agences

Points positifs

Points à améliorer

Points positifs

Points à améliorer

Kousseri

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Locaux et espace d'accueil de la
clientèle
Guichets fonctionnels

Personnel de sécurité
Efficacité du personnel physique
en contact avec la clientèle
Mesures de commodités

Signalisation et orientation
extérieure

Politesse des agents de sécurité
Propreté et entretien du sol
Propreté des zones de GAB et
environs
Temps d'attente pour prise en
charge par un gestionnaire
Courtoisie de l'agent lors de la
mise en attente du client
Fourniture des informations
supplémentaires sur les produits
Réponses aux questions sans se
référer à d'autres

Kribi : Administratif Immeuble II Emergence

Locaux et espace d'accueil de la
clientèle
Efficacité du personnel physique
en contact avec la clientèle

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Personnel de sécurité
Guichets fonctionnels
Mesures de commodités

Signalisation et orientation
extérieure
Opérationnalité des guichets

S'assurer de la présence régulière
des forces de l'ordre dans le
personnel
Propreté des GABs et environs
Fonctionnement des lumières
Entretien et propreté du sol
Mesures de commodités

Maroua : Marché central face la Permanence RDPC

Personnel de sécurité
Locaux et espace d'accueil de la
clientèle
Efficacité du personnel physique
en contact avec la clientèle
Mesures de commodités

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Guichets fonctionnels

Signalisation et orientation
extérieure
Personnel de sécurité
Locaux et espace d'accueil
Efficacité du personnel en
contact physique avec la
clientèle

Prospection systématique de
l'agent sur les services/produits
Informations sur les documents
requis pour le produit

2024-4T

2024-2T

Agences

Points positifs

Points à améliorer

Points positifs

Points à améliorer

Yaoundé Intendance face
entrée état major

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Locaux et espace d'accueil de la
clientèle
Mesures de commodités

Personnel de sécurité
Efficacité du personnel physique
en contact avec la clientèle
Guichets fonctionnels

Signalisation et orientation
extérieur
- Personnel de sécurité
- Locaux et espace d'accueil
- Opérationnalité des guichets

Courtoisie lors de la mise en
attente des clients
Fourniture des informations
supplémentaires sur les produits
Échange sur un ton discret
Formule de politesse lors de la
séparation
Prospection systématique de
l'agent sur les services/produits

Yaoundé Messassi

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Locaux et espace d'accueil de la
clientèle
Mesures de commodités

Personnel de sécurité
Efficacité du personnel physique
en contact avec la clientèle
Guichets fonctionnels

Personnel de sécurité
Locaux et espace d'accueil
Opérationnalité des guichets

Veiller sur la visibilité du panneau
signalétique
Veiller à la propreté du GAB/DAB
S'assurer de la bonne qualité des
lumières
Fourniture des informations
supplémentaires sur les produits
Courtoisie lors de la mise en
attente

Yaoundé Mokolo

Signalisation et orientation
extérieur en agence
Locaux et espace d'accueil de la
clientèle
Mesures de commodités

Personnel de sécurité
Efficacité du personnel physique
en contact avec la clientèle
Guichets fonctionnels

Signalisation et orientation
- Locaux et espace d'accueil
- Opérationnalité des guichets

Politesse des agents de sécurité
- Garder le sourire et le contact
visuel avec les clients
- Échange sur un ton discret
- Formule de politesse lors de la
séparation
- Prospection systématique de
l'agent sur les services/produits

2024-4T

2024-2T

Agences

Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton

Points positifs

Signalisation et orientation extérieur en agence
Personnel de sécurité
Locaux et espace d'accueil de la clientèle
Mesures de commodités

Points à améliorer

Efficacité du personnel physique en contact avec la clientèle
Guichets fonctionnels

Points positifs

Signalisation et orientation extérieure
Locaux et espace d'accueil
Opérationnalité des guichets

Points à améliorer

Améliorer le niveau de politesse des agents de sécurité
- Propreté des GAB/DAB
- Garder le sourire et le contact visuel
Formule de politesse à l'accueil/séparation
Échange discret
Remerciement à la fin de la visite

Yaoundé CBC Ahala

Signalisation et orientation extérieur en agence
Locaux et espace d'accueil de la clientèle

Personnel de sécurité
Efficacité du personnel physique en contact avec la clientèle
Guichets fonctionnels
Mesures de commodités

Yaoundé CBC Mbokabang

Signalisation et orientation extérieur en agence
Locaux et espace d'accueil de la clientèle

Personnel de sécurité
Efficacité du personnel physique en contact avec la clientèle
Guichets fonctionnels
Mesures de commodités



Autres aspects de l'expérience et du parcours client en agence

La banque devrait tout aussi accorder une attention particulière à :

- ❖ **Facilité d'accès aux services** : Localisation aisée des toilettes, des caisses dédiées aux transferts internationaux, des points de renseignement, et du service courrier.
- ❖ **État et fonctionnalité des équipements** : Boxes de remplissage des fiches suffisamment spacieux, présence constante et en nombre suffisant de stylos à bille, disposition ordonnée des fiches, et distinction claire entre les différents types de fiches.
- ❖ **Amélioration des commodités** : Propreté des toilettes, disponibilité de papier hygiénique, absence d'odeurs désagréables, ainsi que la mise à disposition de distributeurs d'eau équipés de gobelets jetables.
- ❖ **Sécurité** : Affichage visible et accessible des consignes à suivre en cas d'incendie.

Contactez-nous



Yaoundé – Elig-essono, Immeuble SCB, face entrée gare voyageur

Douala – Face Hotel le NDE



Mediaintelligence.fr



info@mediaintelligence.fr

(+237) 697 18 33 99 / (+237) 677 43 10 13

