

ETUDE D'EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CLIENTS DE LA CBC BANK

Bonjour Mme/M. (Nom du répondant). Je me nomme (Nom de l'opérateur). Je vous appelle de la part de la CBC Bank. Nous souhaitons, si vous le voulez bien, recueillir vos avis dans le cadre d'une étude d'évaluation de la satisfaction des clients que nous menons, en vue de l'amélioration de la qualité de service.

[L'ENQUÊTEUR S'ASSURE DE L'ELIGIBILITE DU REpondant EN VERIFIANT QU'IL REpond AUX CRITERES DE SELECTION ET QU'IL A UN COMPTE ACTIF]

A. IMAGE ET PERCEPTION

A1. Quand vous pensez à CBC Bank, qu'est-ce qui vous vient à l'esprit en premier ? (Quel est le premier attribut/Particularité de la marque en un mot ? [\[SINGLE TEXTBOX\]](#) _____

A2. Sur une échelle de 1(Je déteste) à 5 (J'aime), comment décririez-vous votre sentiment vis-à-vis de la CBC Bank ? [\[RATING\]](#)

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

A3. Sur une échelle de 1(Pas du tout unique) à 5 (Très unique), à combien estimez-vous que la CBC Bank est unique ? [\[RATING\]](#)

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

A4. Sur une échelle de 1(Pas du tout innovatrice) à 5 (Très innovatrice), à combien estimez-vous que la CBC Bank est innovatrice? [\[RATING\]](#)

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

A5. Sur une échelle de 1(Pas du tout confiance) à 5 (Très confiance), à combien estimez-vous que la CBC Bank vous inspire confiance? [\[RATING\]](#)

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

A6. À quel objet associez-vous CBC?

.....

A7. À quel animal associez-vous CBC ?

.....

B. EVALUATION DE LA SATISFACTION PAR RAPPORT AUX PRODUITS ET SERVICES DE CBC

B1. Quel(s) service(s) de CBC utilisez-vous ou avez-vous déjà utilisé ? [\[MULTIPLE CHOICE\]](#)

#	OPTION TEXT	CODE
COMPTES		
1	Compte épargne	1
2	Compte épargne projet	2
3	Compte courant	3
4	Cash Deposit	4
MONETIQUE		

5	Carte bancaire	5
6	Carte VISA Business	6
7	GABS	7
8	Mobile Payment (SPEEDOH)	8
FINANCEMENT		
9	Crédit (immobilier & scolaire)	9
10	Banque assurance	10
11	Découverts	11
PLACEMENTS		
12	Dépôt à terme	12
13	Bon de caisse	13
14	Obligation/Bon de Trésor Assimilable (OTA/BTA)	14
BANQUE À DISTANCE		
15	Banque à distance/CB Online	15
16	Aicha chat-Bot (Centre d'appel)	16
17	Alerte SMS/CB-Infos	17
AUTRES		
18	Opérations internationales	18

B2. Sur une échelle de 1 (totalement insatisfait) à 5 (totalement satisfait), notez votre satisfaction. 2 (insatisfait), 3 (indifférent), 4 (satisfait) noter votre satisfaction des produits que vous utilisez [\[MATRIX / RATING SCALE\]](#)

#		Totalement insatisfait	Insatisfait	Satisfait	Indifférent	Totalement satisfait	Je n'utilise pas
COMPTES							
	Compte épargne	1	2	3	4	5	6
	Compte épargne projet	1	2	3	4	5	6
	Compte courant	1	2	3	4	5	6
	Cash Deposit	1	2	3	4	5	6
MONETIQUE							
	Carte bancaire	1	2	3	4	5	6
	Carte VISA Business	1	2	3	4	5	6
	GABS	1	2	3	4	5	6
	Mobile Payment (SPEEDOH)	1	2	3	4	5	6
FINANCEMENT							
	Crédit (immobilier & scolaire)	1	2	3	4	5	6
	Banque assurance	1	2	3	4	5	6
	Découverts	1	2	3	4	5	6
PLACEMENTS							
	Dépôt à terme	1	2	3	4	5	6
	Bon de caisse	1	2	3	4	5	6
	Obligation/Bon de Trésor Assimilable (OTA/BTA)	1	2	3	4	5	6
BANQUE À DISTANCE							
	Banque à distance/CB Online	1	2	3	4	5	6
	Aicha chat-Bot (Centre d'appel)	1	2	3	4	5	6

Alerte SMS/CB-Infos	1	2	3	4	5	6
AUTRES						
Opérations internationales	1	2	3	4	5	6

C. EVALUATION DE LA SATISFACTION SUR LES DIFFERENTS ASPECTS DU SERVICE

C1. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects de l'utilisation de votre **Compte d'épargne CBC** ? [\[RATING\]](#)

#	Aspects du service						
1	Capacité de répondre mes besoins	1	2	3	4	5	6
2	Procédure d'ouverture de compte	1	2	3	4	5	6
3	Délais d'ouverture de compte	1	2	3	4	5	6
4	Transactions possibles avec les comptes	1	2	3	4	5	6
5	Taux d'intérêt	1	2	3	4	5	6
6	Solde minimum en compte	1	2	3	4	5	6

C2. De quels aspects liés à l'utilisation des **Compte épargne** de CBC êtes-vous insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C3. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects de l'utilisation de votre **Compte courant**? [\[RATING\]](#)

#	Aspects du service						
1	Capacité à répondre à mes besoins	1	2	3	4	5	6
2	Procédure d'ouverture de compte	1	2	3	4	5	6
3	Délais d'ouverture de compte	1	2	3	4	5	6
4	Coût du service	1	2	3	4	5	6
5	Carte de Débit associée	1	2	3	4	5	6
6	Fiabilité perçue	1	2	3	4	5	6
7	Transactions possibles avec les comptes	1	2	3	4	5	6
8	Agios ou frais de tenue du compte	1	2	3	4	5	6
9	Clarté de la facturation sur le compte	1	2	3	4	5	6
10	Possible de transfert dans mon compte Wallet (Speedoh)	1	2	3	4	5	6

C4. De quels aspects liés à l'utilisation des **Compte courant** de CBC êtes-vous insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C5. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects de l'utilisation de votre **Compte épargne projet** de la CBC? [\[RATING\]](#)

#	Aspects du service						
1	Flexibilité	1	2	3	4	5	6
2	Délais de maturité	1	2	3	4	5	6
3	Taux d'intérêt	1	2	3	4	5	6
4	Procédures de mise en place	1	2	3	4	5	6

C6. De quels aspects liés à l'utilisation de votre **Compte épargne projet** de CBC êtes-vous insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C7. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects liés à l'utilisation de la **carte de crédit** (bancaire) proposé par CBC [\[RATING\]](#)

#	Aspects du service						
1	Capacité à répondre à mes besoins	1	2	3	4	5	6
2	Délai d'acquisition de la carte	1	2	3	4	5	6
3	Plafond de retrait	1	2	3	4	5	6
4	Disponibilité du service	1	2	3	4	5	6
5	Fiabilité et sécurité perçue	1	2	3	4	5	6
6	Réseau de GAB	1	2	3	4	5	6
7	Coûts de retraits appliqués à l'étranger	1	2	3	4	5	6
8	Coûts des services	1	2	3	4	5	6
9	Réseau d'acceptation	1	2	3	4	5	6
10	Avantages liés à son utilisation	1	2	3	4	5	6

C8. Quels sont les aspects liés à l'utilisation de la **Carte de crédit** CBC dont vous êtes insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C9. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service des **opérations internationales** proposées par CBC? [\[RATING\]](#)

#	Aspects du service						
1	Capacité à répondre à mes besoins	1	2	3	4	5	6
2	Disponibilité du service	1	2	3	4	5	6
3	Rapidité du service	1	2	3	4	5	6
4	Coûts du service	1	2	3	4	5	6
5	Réseau d'agence	1	2	3	4	5	6
6	Fiabilité et sécurité perçue	1	2	3	4	5	6
7	Procédures / Pièces à fournir	1	2	3	4	5	6
8	Corridors de transferts	1	2	3	4	5	6
9	Taux de change	1	2	3	4	5	6
10	Compétences du personnel	1	2	3	4	5	6

C10. Quels sont les aspects des **opérations internationales** dont vous êtes insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C11. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects des **Crédits** proposés par CBC? [\[RATING\]](#)

#	Aspects du service						
1	Conditions d'éligibilité	1	2	3	4	5	6
2	Capacité à répondre à mes besoins	1	2	3	4	5	6
3	Coûts du service	1	2	3	4	5	6
4	Délai de traitement du dossier	1	2	3	4	5	6
5	Taux d'intérêt	1	2	3	4	5	6
6	Montant maximum accordé	1	2	3	4	5	6
7	Garanties bancaires demandées	1	2	3	4	5	6

8	Mode d'amortissements	1	2	3	4	5	6
9	Délais d'amortissement	1	2	3	4	5	6

C12. Quels sont les aspects des **Crédits** de CBC dont vous êtes insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C13. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service de la **Banque assurance** proposé par CBC? [\[RATING\]](#)

#	Aspects du service						
1	Capacité à répondre à mes besoins	1	2	3	4	5	6
2	Coûts du service	1	2	3	4	5	6
3	Disponibilité des produits/services	1	2	3	4	5	6
4	Fiabilité et sécurité perçue	1	2	3	4	5	6
5	Procédures	1	2	3	4	5	6
6	Taux de cotisation	1	2	3	4	5	6
7	Taux couverture	1	2	3	4	5	6

C14. Quels sont les aspects de la **Banque assurance** de CBC dont vous êtes insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C15. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service de la **Banque en ligne /CB Online** [\[RATING\]](#)

#	Aspects du service						
1	Capacité à répondre à mes besoins	1	2	3	4	5	6
2	Facilité de souscription	1	2	3	4	5	6
3	Délai de souscription	1	2	3	4	5	6
4	Disponibilité du service	1	2	3	4	5	6
5	Coûts du service	1	2	3	4	5	6
6	Fonctionnalités proposées	1	2	3	4	5	6
7	Facilité d'utilisation	1	2	3	4	5	6
8	Ergonomie de l'interface	1	2	3	4	5	6
9	Fiabilité et sécurité perçue	1	2	3	4	5	6

C16. Quels sont les aspects de **Banque en ligne /CB Online** de CBC dont vous êtes insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C17. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du **service Speedoh** (Mobile Payment) [\[RATING\]](#)

1	Sécurité	1	2	3	4	5	6
2	Procédures de souscription	1	2	3	4	5	6
3	Fiabilité	1	2	3	4	5	6
4	Facilité d'usage	1	2	3	4	5	6
5	Coûts des services	1	2	3	4	5	6

C18. Quels sont les aspects de **service Speedoh** de CBC dont vous êtes insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C19. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du service de **Aicha chat-Bot (Centre d'appel)** [RATING]

#	Aspects du service						
1	Capacité à répondre à mes besoins	1	2	3	4	5	6
2	Fonctionnalités proposées	1	2	3	4	5	6
3	Coûts du service	1	2	3	4	5	6
4	Facilité d'utilisation	1	2	3	4	5	6
5	Disponibilité du service	1	2	3	4	5	6
6	Fiabilité et sécurité perçue	1	2	3	4	5	6

C20. Quels sont les aspects du service de **Aicha chat-Bot (Centre d'appel)** de CBC dont vous êtes insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [SINGLE TEXTBOX]

C21. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects de l'offre de **Découverts** [RATING]

#	Aspects du service						
1	Capacité à répondre à mes besoins	1	2	3	4	5	6
2	Coûts des services	1	2	3	4	5	6
3	Délai de traitement du dossier	1	2	3	4	5	6
4	Taux d'intérêt	1	2	3	4	5	6
5	Montant max	1	2	3	4	5	6
6	Garanties bancaires demandées	1	2	3	4	5	6
7	Conditions de paiement	1	2	3	4	5	6

C22. Quels sont les aspects des **Découverts** de CBC dont vous êtes insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [SINGLE TEXTBOX]

C23. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du **réseau de GABs**? [RATING]

#	Aspects du service						
1	Capacité à répondre à mes besoins	1	2	3	4	5	6
2	Coûts des services	1	2	3	4	5	6
3	Plafond de retrait	1	2	3	4	5	6
4	Disponibilité des GABs	1	2	3	4	5	6
5	Nombres de GABs	1	2	3	4	5	6
6	Fiabilité et sécurité perçue	1	2	3	4	5	6

C24. Quels sont les aspects liés à l'utilisation de **GABs** de CBC dont vous êtes insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [SINGLE TEXTBOX]

C25. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du **service de virement internationaux** de CBC? [RATING]

#	Aspects du service						
1	Le réseau des correspondants internationaux	1	2	3	4	5	6
3	Feedback gestionnaire	1	2	3	4	5	6
4	Coûts des services	1	2	3	4	5	6

5	Compétences du personnel	1	2	3	4	5	6
6	Fiabilité et sécurité perçue	1	2	3	4	5	6
7	Communication	1	2	3	4	5	6

C26. Quels sont les aspects liés à l'utilisation du **service de virement internationaux** de CBC dont vous êtes insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C27. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du **service dépôt à termes** de CBC? [\[RATING\]](#)

#							
1	Temps de maturité	1	2	3	4	5	6
2	Rémunération	1	2	3	4	5	6
3	Taux de rémunération	1	2	3	4	5	6
4	Procédure de souscription	1	2	3	4	5	6
5	Remboursements anticipés						
6	Durée	1	2	3	4	5	6
7	Montant	1	2	3	4	5	6

C28. Quels sont les aspects liés à l'utilisation du **service dépôt à termes** de CBC dont vous êtes insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C29. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du **Bon de caisse** de CBC? [\[RATING\]](#)

#							
1	Temps de maturité	1	2	3	4	5	6
2	Rémunération	1	2	3	4	5	6
3	Taux de rémunération	1	2	3	4	5	6
4	Procédure de souscription	1	2	3	4	5	6
5	Remboursements anticipés						
6	Durée	1	2	3	4	5	6
7	Montant	1	2	3	4	5	6

C30. Quels sont les aspects liés à l'utilisation du **Bon de caisse** de CBC dont vous êtes insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C31. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects liés à l'utilisation de la **carte VISA Business** proposé par Commercial Bank – Cameroun? [\[RATING\]](#)

#							
1	Capacité à répondre à mes besoins	1	2	3	4	5	6
2	Délai d'acquisition de la carte	1	2	3	4	5	6
3	Plafond de retrait	1	2	3	4	5	6
4	Plafond de paiement	1	2	3	4	5	6
5	Disponibilité du service	1	2	3	4	5	6
6	Fiabilité et sécurité perçue	1	2	3	4	5	6
7	Réseau de GAB	1	2	3	4	5	6
8	Couts de retraits appliqués à l'étranger	1	2	3	4	5	6

9	Coûts des services	1	2	3	4	5	6
10	Réseau d'acceptation	1	2	3	4	5	6
11	Avantages liés à son utilisation	1	2	3	4	5	6
12	Coût de souscription	1	2	3	4	5	6
13	Durée de validité de la carte	1	2	3	4	5	6

C32. Quels sont les aspects liés à l'utilisation de la **Carte VISA Business** dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficultés d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C33. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects du **service Cash Deposit** ? [\[RATING\]](#)

#							
1	Capacité à répondre à mes besoins	1	2	3	4	5	6
2	Coûts des services	1	2	3	4	5	6
3	Délais de traitement du dossier	1	2	3	4	5	6
4	Taux d'intérêt	1	2	3	4	5	6
5	Montant max	1	2	3	4	5	6
6	Garanties bancaires demandé	1	2	3	4	5	6
7	Conditions de paiement	1	2	3	4	5	6
8	Fiabilité et sécurité perçue	1	2	3	4	5	6

C34. Quels sont les aspects du service **Cash Deposit** de CBC dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C35. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects d'utilisation du **service Alerte SMS/CB-Infos** [\[RATING\]](#)

#							
1	Capacité à répondre à mes besoins	1	2	3	4	5	6
2	Fonctionnalités proposées	1	2	3	4	5	6
3	Coûts du service	1	2	3	4	5	6
4	Facilité d'utilisation	1	2	3	4	5	6
5	Disponibilité du service	1	2	3	4	5	6
6	Fiabilité et sécurité perçue	1	2	3	4	5	6

C36. Quels sont les aspects du **service Alerte SMS/CB-Infos** de Commercial Bank-Cameroun dont vous étiez insatisfait ? (Éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C37. Sur une échelle de 1 à 5 quel est votre niveau de satisfaction sur les différents aspects des **Obligations/Bon de Trésor Assimilable (OTA/BTA)** de CBC? [\[RATING\]](#)

#	Aspects du service						
1	Capacité à répondre à mes besoins	1	2	3	4	5	6
2	Coûts des services	1	2	3	4	5	6
3	Délai de traitement du dossier	1	2	3	4	5	6
4	Taux d'intérêt	1	2	3	4	5	6
5	Transmission de l'information						

6	Compétence du personnel	1	2	3	4	5	6
---	-------------------------	---	---	---	---	---	---

C38. Quels sont les aspects liés à l'utilisation des **Obligations/Bon de Trésor Assimilable (OTA/BTA)** de CBC dont vous êtes insatisfait ? (éléments qualitatifs) (exemple : difficulté d'utilisation, procédure longue etc.) [\[SINGLE TEXTBOX\]](#)

C39. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport au **service d'accueil** en agence de CBC? [\[NET PROMOTER SCORE\]](#)

0-Pas du tout satisfait	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10-Très satisfait
-------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------

C40. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à **l'accueil du Centre d'appel AICHA** de CBC? [\[NET PROMOTER SCORE\]](#) [SI L'ENQUETE UTILISE LE SERVICE AICHA](#)

0-Pas du tout satisfait	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10-Très satisfait
-------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------

C41. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux **délais de traitement des requêtes & réclamations** par CBC? [\[NET PROMOTER SCORE\]](#)

0-Pas du tout satisfait	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10-Très satisfait
-------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------

C42. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux **délais de traitement des requêtes & réclamations** à travers le **Centre d'appel AICHA** de la CBC? [\[NET PROMOTER SCORE\]](#) [SI L'ENQUETE UTILISE LE SERVICE AICHA](#)

0-Pas du tout satisfait	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10-Très satisfait
-------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------

C43. Combien de temps en jours a duré le traitement de votre requête ou réclamation ? _____ Jours [SI L'ENQUETE UTILISE LE SERVICE AICHA](#)

C44. Quel est votre niveau de satisfaction global par rapport aux **produits & services proposés** par CBC? [\[NET PROMOTER SCORE\]](#)

0-Pas du tout satisfait	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10-Très satisfait
-------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------

C45. Sur la base de votre expérience globale avec les services de la banque, quelle est la probabilité que vous recommandiez CBC à vos amis et à votre famille ? [\[NET PROMOTER SCORE\]](#)

0-Peu probable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10-Très probable
----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------------------

C46. Sur une échelle de 1(Peu d'efforts) à 5(Trop d'efforts), à combien évaluez-vous l'effort que vous avez consenti pour [\[RATING\]](#)

#										
1	Effectuer un transfert d'argent national	1	2	3	4	5	6			
3	Utiliser sa carte de débit	1	2	3	4	5	6			
4	Ouvrir un compte épargne	1	2	3	4	5	6			
5	Ouvrir un compte courant	1	2	3	4	5	6			
6	Obtenir un crédit immobilier	1	2	3	4	5	6			
7	Obtenir un crédit scolaire	1	2	3	4	5	6			
8	Souscrire au Mobile money (SPEEDOH)	1	2	3	4	5	6			
9	Souscrire à au service de banque assurance	1	2	3	4	5	6			
10	Souscrire au service de Banque à distance/CB Online	1	2	3	4	5	6			
11	Utiliser Aicha chat-Bot (Centre d'appel)	1	2	3	4	5	6			

12	Souscrire à un dépôt à terme	1	2	3	4	5	6
13	Obtenir un découvert	1	2	3	4	5	6
14	Utiliser les GABS	1	2	3	4	5	6

D. IDENTIFICATION

D1. Genre [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	CODE
1	Homme	1
2	Femme	2

D2. Profession – Personnes morales [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	CODE
1	Administration Publique Centrale	1
2	Administration Publique Locale	2
3	Organismes Publics	3
4	Représentations étrangères	4
5	Entreprises Publiques	5
6	Entreprises Privées	6
7	Sociétés d'Assurance et de Capital	7
8	Entreprises individuelles	8
9	Professions libérales (Avocats, Notaires, ...)	9
10	Associations	10
11	Successions	11
12	Organismes religieux	12

D3. Profession – Personnes physiques [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	CODE
1	Jeunes indépendants	1
2	Salarié du privé	2
3	Fonctionnaire/Agent de l'État/Contractuel Salariés du public	3
4	Retraités	4
5	CBC & Apparentés	5

D4. Age [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	CODE
1	[18 – 25[1
2	[26 – 35[2
3	[36 – 45[3
4	[46 – +[4

D5. Revenu/ Chiffres d'affaires [SINGLE CHOICE]

#	OPTION TEXT	CODE
1	Moins de 50 000	1
2	[50000 – 100000[2

3	[100001 - 200000[3
4	[200001 – 300000[4
5	[300001 – 500000[5
6	Plus de 500000	6

D6. Profil [\[SINGLE CHOICE\]](#)

#	OPTION TEXT	CODE
1	Entreprise	1
2	Particulier	2

D7. Région/Ville [\[SINGLE CHOICE\]](#)

#	OPTION TEXT	CODE
1	Garoua	1
2	Bafoussam	2
3	Dschang	3
4	Yaoundé	4
5	Douala	5
6	Kribi	6
7	Maroua	7
8	Kousseri	8
9	Kekem	9
10	Limbé	10
11	Mbouda	11
12	Grandes Entreprises (Siège social)	12

M/Mme (Nom du répondant), nous vous remercions du temps que vous avez voulu nous accorder. Votre avis sera certainement pris en compte dans l'amélioration de la qualité de service de la banque.

Contact téléphonique du répondant [\[A RENSEIGNER À LA FIN DE L'ENTRETIEN\]](#)
