



## RAPPORT D'ÉTUDE

# EVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE EN AGENCE DE LA COMMERCIAL BANK-CAMEROON



**MEDIA**  
INTELLIGENCE

**MSPA** EUROPE/AFRICA  
MYSTERY SHOPPING PROFESSIONALS ASSOCIATION



**pamro**  
Pan African Media  
Research Organisation

Décembre 2023



# SOMMAIRE

## DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE MYSTÈRE

## PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

- Signalisation et orientation extérieure en agence
- Personnel de sécurité et orientation interne en agence
- 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 & NPS
- 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 **06** rubriques d'appréciation débouchent sur l'identification des points à améliorer pour chacune des agences.

En **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** et 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, **16** agences de **banques concurrentes** font partie de l'ensemble des agences visitées en 2023. La comparaison avec la concurrence s'est faite autant pour les 06 rubriques évoquées ci-dessus que pour de nouveaux axes d'appréciation, en l'occurrence les *mesures de commodités*.

En substance, **la performance moyenne des agences de la CBC en décembre 2023 est inférieure de 2% à celle de 2022 (78%). Elle était de 84% en juin**. Aussi, les agences du **réseau CBC se distinguent positivement par rapport à la concurrence** dans l'ensemble. En outre, la banque devrait accorder une attention particulière au parcours client pour ce qui est des **mesures de commodités, l'organisation des files d'attente** et aux **boxes à fiches de renseignement**.



# **DEROULEMENT DE L'ENQUETE MYSTERE**

Cette enquête s'est déroulée à l'aide d'un **questionnaire** préalablement établie par l'agence. **Douze enquêteurs** se sont déployés dans les villes (**Douala, Yaoundé, Garoua, Bafoussam, Dschang, Kekem, Kousseri, Kribi, Maroua, Limbé et Mbouda**) dans **19** agences du groupe Commercial Bank-Cameroun et celles des agences de banques concurrentes (**16**) en décembre 2023.

Agences CBC	Agences de banques	Date de visite	Heure de visite	Observations
	<b>Bafoussam</b> rond point Biao	13/12/2023	11:30	<i>Agences évaluées en 2022</i>
	<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	11/12/2023	11:24	
	<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	12/12/2023	10:25	
	<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	12/12/2023	08:34	
	<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	11/12/2023	14:18	
	<b>Douala</b> Makepe Happy sport	12/12/2023	09:00	<i>Agence nouvelle à évaluer</i>
	<b>Douala</b> Yassa	12/12/2023	14:00	
	<b>Dschang</b> : Avenue principale	12/12/2023	10:12	<i>Agences évaluées en 2022</i>
	<b>Garoua</b> : Avenue des banques	12/12/2023	08:40	
	<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry	12/12/2023	10:20	<i>Agence nouvelle à évaluer</i>
	<b>Kousseri</b>	12/12/2023	08:30	
	<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence	12/12/2023	08:58	
	<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanence RDPC	11/12/2023	08:30	<i>Agences évaluées en 2022</i>
	<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	12/12/2023	08:45	
	<b>Yaoundé</b> Messassi	12/12/2023	08:30	
	<b>Yaoundé</b> Mokolo	11/12/2023	10:15	
	<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	11/12/2023	14:20	<i>Agence nouvelle à évaluer</i>
	<b>Limbé</b>	12/12/2023	10:20	
	<b>Mbouda</b>	17/12/2023	12:41	

Agences concurrentes	Agences de banques	Date de visite	Heure de visite	Observations
	<b>Bafoussam</b> Afriland	14/12/2023	09:10	Agences nouvelles à évaluer
	<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	12/12/2023	14:26	
	<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	11/12/2023	10:15	
	<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	11/12/2023	14:23	
	<b>Dschang</b> Afriland	12/12/2023	08:58	
	<b>Garoua</b> Afriland	11/12/2023	10:05	
	<b>Garoua</b> Ecobank	11/12/2023	14:32	
	<b>Kousseri</b> Afriland	12/12/2023	10:30	
	<b>Maroua</b> Afriland	11/12/2023	14:15	
	<b>Maroua</b> SCB	11/12/2023	11:20	
	<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	12/12/2023	16:20	
	<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	11/12/2023	13:00	
	<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	11/12/2023	10:00	
	<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	13/12/2023	14:45	
	<b>Kribi</b> Afriland	12/12/2023	16:54	
	<b>Limbé</b> Afriland	12/12/2023	15:20	

Afin de mieux cerner les résultats de cette enquête mystère, nous avons choisi de présenter les résultats en tenant compte de 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 : 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 ?

**SCENARIS MIS EN ŒUVRE : Centre d'appel AICHA**

- J'aimerais savoir où se trouve l'agence CBC de Nlongkak à Yaoundé ?
- Avez-vous une agence CBC à Nkongsamba (Changer de ville au besoin. Voir la liste ci-dessous)
- 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 ?
- J'aimerais être client et j'ai besoin d'information 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 ?



## STAFF CONTACTE/APPROCHE EN AGENCE - CBC

	2022	2023			
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	Agent d'Orientation/ Le Virgile	Agent d'accueil/Guichetier	<b>Dschang</b> : Avenue principale	Agent d'Orientation/ Le Virgile	Agent d'accueil/Le Virgile/Chef service client & Staff su service client/Le Virgile
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Chef service client / Staff su service client	Chef service client & Staff du service client/Le Chef d'agence/Virgile	<b>Garoua</b> : Avenue des banques	Le gestionnaire/le Fondé	Gestionnaire/le Guichetier/Chef d'agence
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Chef service client / Staff su service client	Agent d'accueil	<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence		Agent d'accueil/Gestionnaire /Virgile
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	Agent d'Orientation/ Le Virgile	Chef service client & Staff su service client/Chef d'agence/le Virgile	<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanence RDPC		Agent d'accueil/Gestionnaire /Virgile
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	Agent d'Orientation/ Le Virgile & Chef service client / Staff su service client & Le gestionnaire/le Fondé	Agent d'accueil/Chef service client & Staff su service /Service de courrier/Virgile	<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	Chef service client / Staff su service client	Chef service client & Staff su service client/Le Virgile/Gestionnaire
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	Agent d'Orientation/ Le Virgile & Le gestionnaire/le Fondé	Agent d'accueil/Virgile	<b>Yaoundé</b> Messassi	Agent d'Orientation/ Le Virgile	Agent d'accueil/Le guichetier/le Virgile
<b>Douala</b> Yassa		Gestionnaire	<b>Yaoundé</b> Mokolo	Chef service client / Staff su service client	Chef service client & Staff su service client/Le Virgile/Guichetier
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry		Gestionnaire/le Guichetier/Virgile	<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Chef service client / Staff su service client	Chef service client & Staff su service client/Le Virgile/Guichetier/ Service du courrier
<b>Kousseri</b>		Gestionnaire	<b>Limbé</b>		Chef service client & Staff su service client
			<b>Mbouda</b>		Agent d'accueil/Gestionnaire



## STAFF CONTACTE/APPROCHE EN AGENCES - CONCURRENTES

**Bafoussam** Afriland

Agent d'accueil/Chef service client &amp; Staff du service client/Le gestionnaire

**Douala** Ecobank Bonanjo  
Rue Délégation des transports

Agent d'accueil/Virgile

**Douala** SCB Bonanjo Poste centrale

Agent d'accueil/Chef service client &amp; Staff du service client/Le Virgile/Service du courrier

**Douala** SGC Bonanjo face Afriland

Agent d'accueil/Le guichetier/Le Virgile

**Dschang** Afriland

Agent d'accueil/Chef service client / Staff du service client/Le gestionnaire

**Garoua** Afriland

Agent d'accueil/Le gestionnaire/Le Virgile

**Garoua** Ecobank

Agent d'accueil/Le Virgile

**Kousseri** Afriland

Chef service client &amp; Staff service client

**Maroua** Afriland

Agent d'accueil/Gestionnaire/Virgile

**Maroua** SCB

Agent d'accueil/Guichetier/Virgile

**Yaoundé** : Bicec Biyemassi école

Gestionnaire/Le Virgile

**Yaoundé** : SGC Carrefour des carreaux

Agent d'accueil/Gestionnaire

**Yaoundé** Afriland Omnisports

Chef service client &amp; Staff du service client/Le Virgile

**Bafoussam** Bicec Avenue Biao

Agent d'accueil/Gestionnaire

**Kribi** Afriland

Guichetier/Gestionnaire/Virgile

**Limbé** Afriland

Agent d'accueil

## DEPLOIEMENT DES APPELS AU Centre d'appel AICHA

Période de la journée	Journées	Heure d'appels	Période de la journée	Journées	Heure d'appels	Période de la journée	Journées	Heure d'appels
Matinée	14/12/2023	08:15	Matinée	15/12/2023	08:05	Matinée - Samedi	16/12/2023	10:10
	14/12/2023	08:30		15/12/2023	08:54		16/12/2023	11:16
	14/12/2023	09:11		15/12/2023	10:11	Après midi - Samedi	16/12/2023	12:18
	14/12/2023	11:16		15/12/2023	11:17		16/12/2023	16:56
Après-midi	14/12/2023	12:18	Après-midi	15/12/2023	12:19	Soirée - Samedi	16/12/2023	19:30
	14/12/2023	13:20		15/12/2023	13:15		16/12/2023	21:13
	14/12/2023	15:16		15/12/2023	13:26	Matinée	18/12/2023	08:30
	14/12/2023	15:40		15/12/2023	15:19		18/12/2023	10:20
Soirée	14/12/2023	17:42	Soirée	15/12/2023	15:35		18/12/2023	11:45
	14/12/2023	18:00		15/12/2023	18:10	Après midi	16/12/2023	13:50
	14/12/2023	18:19		15/12/2023	19:10		16/12/2023	14:54
	14/12/2023	19:25		15/12/2023	19:50		16/12/2023	16:17
							16/12/2023	17:40

# PRESENTATION DES RESULTATS

Signalisation et orientation extérieure en agence

CommercialBank

  
**CommercialBank**  
Let's Build the Future



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

## Agences CBC

	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			
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2021	2022	Juin 2023	Déc. 2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	4	3	5	1	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%	100%	88%	76%
<b>Douala</b> Akwa centre	4	5	3	5	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%	77%	84%	100%
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	3	5	4	5	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	77%	77%	100%	80%
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	2	4	2	5	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	77%	46%	96%	96%
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	5	5	5	5	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	69%	100%	92%	100%
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	4	5	4	1	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	92%	85%	100%	84%
<b>Douala</b> Yassa		5		5		Oui		Oui		Oui			100%	100%
<b>Dschang</b> : Avenue principale	3	3	3	3	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui		69%	84%	84%
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	4	3	4	3	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	69%	85%	100%	84%
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry		4		4		Non		Oui		Oui			48%	72%
<b>Kousseri</b>		4		4		Oui		Oui		Oui			96%	92%
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence		2		3		Non		Oui		Oui			100%	60%
<b>Maroua</b> : Marché central		2		3		Oui		Oui		Oui			92%	80%
<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	4	5	4	5	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%	85%	92%	100%
<b>Yaoundé</b> Messassi	4	3	4	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui		85%	84%	88%
<b>Yaoundé</b> Mokolo	4	5	4	4	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%	85%	88%	96%
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	4	5	3	5	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%	77%	88%	100%
<b>Limbé</b>		4		4		Oui		Oui		Oui				92%
<b>Mbouda</b>		4		4		Oui		Oui		Oui				92%
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>3,8</b>	<b>100%</b>	<b>84%</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>81%</b>	<b>91%</b>	<b>88%</b>
		<b>0,0</b>		<b>-0,2</b>		<b>-16%</b>		<b>+8,0%</b>		<b>0,0</b>			<b>+10%</b>	<b>+7%</b>

Le score global **progresses de 7 points**. Cette rubrique de l'expérience/parcours clients garde un très bon niveau de performance depuis 2021. Cependant, l'état des panneaux signalétiques et l'existence de parking sont notés **en baisse** comparée à l'année 2022. Par contre, la disponibilité des agents de sécurité pour l'orientation lors du stationnement est notée **en hausse** comparée à l'année 2022. Les agences les moins bien classées sont celles de **Douala Akwa Mboppi, Kribi, Kekem** et **Bafoussam**

- 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
	2023	2023	2023	2023	2023	Déc. 2023
<b>Bafoussam</b> Afriland		5	Oui	Oui	Oui	80%
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	4	4	Oui	Oui	Oui	92%
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	4	4	Oui	Oui	Oui	92%
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	4	5	Oui	Oui	Oui	96%
<b>Dschang</b> Afriland	4	3	Oui	Non	Oui	68%
<b>Garoua</b> Afriland	5	5	Oui	Oui	Oui	100%
<b>Garoua</b> Ecobank	5	5	Oui	Oui	Oui	100%
<b>Kousseri</b> Afriland	4	4	Oui	Oui	Oui	92%
<b>Maroua</b> Afriland	4	5	Oui	Oui	Oui	96%
<b>Maroua</b> SCB	1	1	Non	Oui	Non	28%
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	5	5	Oui	Oui	Oui	100%
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	3	3	Oui	Oui	Oui	84%
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	5	4	Oui	Oui	Oui	96%
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	5	4	Oui	Oui	Oui	96%
<b>Kribi</b> Afriland	4	3	Oui	Non	Oui	68%
<b>Limbé</b> Afriland	3	4	Oui	Oui	Oui	88%
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>94%</b>	<b>88%</b>	<b>94%</b>	<b>87%</b>
Par rapport à la CBC	+0,0	+0,2	+10%	- 12%	-6%	- 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, **les agents de sécurité y orientent moins bien lors du stationnement que dans les agences de la CBC.** Aussi, si l'on trouve beaucoup plus de parking client chez la concurrence, la gratuité du stationnement n'y est pas plus effective que dans les agences CBC

	Visibilité des GABS de l'extérieur	Opérationnalité des GABS à l'extérieur de l'agence	Repérabilité de l'agence
Agences CBC	2023	2023	2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	5	Oui	4
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	5	Oui	5
<b>Douala</b> Akwa Mboppi	5	Oui	5
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	5	Oui	4
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	5	Oui	5
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	3	Oui	4
<b>Douala</b> Yassa	5	Oui	5
<b>Dschang</b> : Avenue principale	3	Oui	3
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	5	Oui	3
<b>Kekem</b> : Fondjomoko	5	Oui	4
<b>Kousseri</b>	5	Oui	4
<b>Kribi</b> :	3	Oui	4
<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanence RDPC	1	Oui	5
<b>Yaoundé</b> Intendance	1	Non	5
<b>Yaoundé</b> Messassi	5	Oui	4
<b>Yaoundé</b> Mokolo	5	Oui	5
<b>Yaoundé</b> Nlongkak	1		5
<b>Mbouda</b>	1	Oui	4
<b>Limbé</b>	5	Oui	4
<b>Mbouda</b>	5	Oui	4
	<b>3,8</b>	<b>94%</b>	<b>4,3</b>

	Visibilité des GABS de l'extérieur	Opérationnalité des GABS à l'extérieur de l'agence	Repérabilité de l'agence
Agences concurrentes	2023	2023	2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	5	Oui	5
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	5	Oui	5
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	1	Non	5
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	5	Oui	5
<b>Dschang</b> Afriland	3	Oui	4
<b>Garoua</b> Afriland	5	Oui	5
<b>Garoua</b> Ecobank	5	Oui	5
<b>Kousseri</b> Afriland	5	Oui	4
<b>Maroua</b> Afriland	5	Oui	4
<b>Maroua</b> SCB	5	Oui	1
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	5	Oui	5
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	5	Oui	5
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	3	Oui	5
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	5	Oui	5
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	5	Oui	5
<b>Kribi</b> Afriland	2	Oui	4
<b>Limbé</b> Afriland	5	Oui	5
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>4,3</b>	<b>94%</b>	<b>4,5</b>
Par rapport à la CBC	<b>+0,5</b>	<b>+0,0</b>	<b>+0,2</b>

Dans la plupart des agences des banques concurrentes et du réseau de la CBC visitées, l'on enregistre de bons scores de visibilité et opérationnalité des GABS à l'extérieur ainsi que sur la repérabilité des agences. **Toutefois, les agences concurrentes sont un peu plus mieux notées que celles de la CBC**

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 glass window. Above the entrance, there is a sign that reads "CommercialBank" with the tagline "Let's Build the Future" below it. A white pillar with a yellow band is visible near the entrance. A person in a yellow uniform is standing near the entrance. A white car is partially visible on the right side of the image.

# PRESENTATION DES RESULTATS

Personnel de sécurité et orientation interne en agence



## 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	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	Oui	Oui		Non	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Douala</b> Akwa centre	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Non
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	Oui	Oui		Non	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Non
<b>Douala</b> Yassa		Oui		Non		Oui		Non
<b>Dschang</b> : Avenue principale	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry		Oui		Non		Oui		Oui
<b>Kousseri</b>		Oui		Oui		Oui		Oui
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence		Oui		Oui		Oui		Oui
<b>Maroua</b> : Marché central		Oui		Oui		Oui		Oui
<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Yaoundé</b> Messassi	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Yaoundé</b> Mokolo	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Non
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Limbé</b>		Oui		Oui		Oui		Non
<b>Mbouda</b>		Oui		Oui		Oui		Oui
<b>PROPORTION "Oui"</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		<b>79%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>74%</b>
		<b>0,0%</b>				<b>0,0%</b>		<b>-26%</b>

Comparativement à 2022, la proportion des agences CBC visitées ayant des agents de sécurité soigné et entièrement équipé a diminué passant de 100% à 74%.

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			
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2021	2022	Juin 2023	Déc. 2023
Bafoussam Biao	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non	70%	88%	70%	65%
Douala Akwa centre	Oui	Non	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	90%	63%	80%	65%
Douala Akwa Mboppi	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	80%	88%	70%	55%
Douala Bonaberi sodiko	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	70%	88%	70%	78%
Douala Bonanjo	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	60%	100%	90%	88%
Douala Makepe	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	100%	75%	80%	55%
Douala Yassa		Non		Oui		Oui		Non		Oui			70%	58%
Dschang :	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui		88%	50%	75%
Garoua : Avenue des banques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	70%	88%	90%	88%
Kekem : Fondjomoko		Oui		Oui		Oui		Non		Oui			60%	78%
Kousseri		Oui		Non		Non		Non		Oui			80%	63%
Kribi		Non		Oui		Non		Non		Oui			90%	65%
Maroua : Marché central		Oui		Oui		Oui		Non		Oui			90%	88%
Yaoundé Intendance	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	80%	88%	90%	78%
Yaoundé Messassi	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui		50%	80%	88%
Yaoundé Mokolo	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	70%	88%	70%	43%
Yaoundé Nlongkak	Non	Non	Non	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	80%	50%	90%	65%
Limbé		Oui		Oui		Oui		Non		Oui				78%
Mbouda		Oui		Non		Oui		Oui		Oui				88%
PROPORTION "Oui"	83%	58%	67%	84%	67%	58%	25%	5%	92%	95%	77%	80%	78%	71%
		-25%		+17%		-9%		-20%		+3%			-2%	-9%

**Le score global** pour ce qui est des **personnels de sécurité et de l'orientation en interne en agence dans le réseau CBC est en recul comparé aux niveaux de 2022 et 2021.** Les appréciations portant sur la salutation de manière appropriée, la conduite professionnelle et le respect des descriptions du poste sont en net amélioration comparées à 2022. Par contre, celles portant sur le niveau d'alerte, la serviabilité sont en baisse par rapport à 2022

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	2023	2023	2023
Oui	Non	Oui	Oui
Oui	Non	Oui	Oui
Oui	Oui	Oui	Oui
Oui	Oui	Oui	Oui
Non	Non	Non	Non
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	Non	Oui	Oui
Oui	Oui	Oui	Oui
Non	Oui	Oui	Oui
Oui	Oui	Oui	Non
<b>88%</b>	<b>69%</b>	<b>94%</b>	<b>88%</b>
la CBC <b>-12%</b>	<b>-10%</b>	<b>-6%</b>	<b>+14%</b>

*Par rapport à la CBC*

Pour le personnel de sécurité et l'orientation en interne des **agences concurrentes** visitées, l'on **enregistre des points faibles par rapport à la CBC** en particulier pour ce qui est de la présence d'agents de sécurité à l'entrée de la banque, de la présence des forces de l'ordre dans le personnel de sécurité et la présence au poste de travail des agents de sécurité. **La concurrence est mieux appréciée pour l'allure soignée et l'équipement entier des agents de sécurité**

## Agences concurrentes

	Agents de sécurité Extérieurs - Alerte	Agents de sécurité Extérieurs - Saluer 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	2023	2023	2023	2023	Déc.2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	78%
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	78%
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	Oui	Oui	Non	Non	Oui	75%
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	88%
<b>Dschang</b> Afriland	Non	Non	Non	Non	Non	0%
<b>Garoua</b> Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%
<b>Garoua</b> Ecobank	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	88%
<b>Kousseri</b> Afriland	Oui	Oui	Non	Non	Oui	75%
<b>Maroua</b> Afriland	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	88%
<b>Maroua</b> SCB	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	88%
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	Oui	Oui	Oui	Non	Non	75%
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	Oui	Oui	Non	Non	Oui	65%
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	78%
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	88%
<b>Kribi</b> Afriland	Non	Non	Non	Oui	Oui	55%
<b>Limbé</b> Afriland	Oui	Non	Non	Non	Non	40%
<b>PROPORTION "Oui"</b>	<b>88%</b>	<b>81%</b>	<b>63%</b>	<b>13%</b>	<b>81%</b>	<b>72%</b>
<i>Par rapport à la CBC</i>	<b>+30%</b>	<b>-3%</b>	<b>+5%</b>	<b>+8%</b>	<b>-14%</b>	<b>+1%</b>

Pour le personnel de sécurité et l'orientation en interne des **agences concurrentes** visitées, l'on enregistre des points forts par rapport à la CBC à savoir : l'alerte des agents de sécurité et la serviabilité. **Le score global pour les concurrents est de 1% supérieur à celui de la CBC; soit pratiquement au même niveau que la CBC.**

# PRESENTATION DES RESULTATS

Locaux et espace d'accueil de la clientèle



## Agences CBC

	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	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	5	3	5	3	Oui	Non	5	3	5	4
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	4	4	5	4	Oui	Oui	4	4	4	5
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	4	3	5	4	Oui	Oui	4	3	4	3
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	3	3	3	4	Oui	Oui	4	4	3	3
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	4	3	3	3	Oui	Oui	4	3	3	3
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	5	3	5	3	Oui	Oui	5	3	3	3
<b>Douala</b> Yassa		4		4		Oui		4		5
<b>Dschang</b> : Avenue principale	4	3	5	3	Oui	Oui	5	3	3	3
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	4	3	5	4	Oui	Oui	4	4	4	4
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry		3		4		Oui		3		3
<b>Kousseri</b>		3		3		Oui		3		4
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence		3		3		Oui		3		3
<b>Maroua</b> : Marché central		3		4		Oui		4		4
<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	4	3	4	3	Oui	Oui	4	3	4	1
<b>Yaoundé</b> Messassi	4	4	4	3	Oui	Oui	4	3	4	4
<b>Yaoundé</b> Mokolo	4	3	4	1	Oui	Oui	4	3	4	4
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	4	4	4	4	Oui	Oui	4		4	
<b>Limbé</b>		4		4		Oui		4		4
<b>Mbouda</b>		4		4		Oui		4		4
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>4,1</b>	<b>3,3</b>	<b>4,3</b>	<b>3,4</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>	<b>4,2</b>	<b>3,4</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>

-0,8

-0,9

-10%

-0,8

-0,1

5: Excellent

4: Très bien- Très propre

3: Acceptable

2: A peine visible-Pas vraiment propre

Sur ces cinq axes d'appréciation des locaux et espace d'accueil de la clientèle, la CBC est moins bien notée en 2023 comparé à 2022

## 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		État des sièges de la zone d'attente des clients		Nombre suffisant de places assises pour tous les clients	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	3	3	Oui	Non
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	5	5	Oui	Oui
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Non	Oui	Non	Non	Oui	Oui	4	4	Non	Non
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	3	3	Non	Non
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	3	4	Non	Non
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui	5	4	Non	Non
<b>Douala</b> Yassa		Oui		Non		Oui		5		Non
<b>Dschang</b> : Avenue principale	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	3	4	Oui	Non
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	5	4	Oui	Oui
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry		Oui		Oui		Oui		4		Oui
<b>Kousseri</b>		Oui		Oui		Oui		4		Oui
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence		Non		Oui		Oui		4		Oui
<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanence RDPC		Non		Oui		Non		4		Oui
<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	4	4	Oui	Oui
<b>Yaoundé</b> Messassi	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	4	5	Oui	Oui
<b>Yaoundé</b> Mokolo	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui	4	4	Non	Oui
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	4	5	Oui	Oui
<b>Limbé</b>		Oui		Oui		Oui		4		Oui
<b>Mbouda</b>		Oui		Oui		Oui		5		Oui
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>75%</b>	<b>59%</b>	<b>75%</b>	<b>79%</b>	<b>90%</b>	<b>79%</b>	<b>3,9</b>	<b>4,2</b>	<b>58%</b>	<b>63%</b>

-16%

+4%

-11%

+0,3

+5%

5: Excellent

4: Très bien- Très propre

3: Acceptable

2: A peine visible-Pas vraiment propre



## 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			
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2021	2022	Juin 2023	Déc.2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	3	2	5	2	4	3	Oui	Oui	91%	89%	62%	55%
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou	4	5	4	5	5	5	Oui	Oui	96%	85%	66%	89%
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	4	3	5	4	5	4	Oui	Oui	78%	83%	89%	69%
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	3	4	4	5	5	5	Oui	Oui	93%	67%	82%	74%
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	3	3	4	3	4	4	Oui	Non	57%	72%	80%	58%
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	4	4	5	5	5	5	Oui	Oui	89%	89%	92%	73%
<b>Douala</b> Yassa		5		5		5		Oui			87%	83%
<b>Dschang</b> : Avenue principale	4	4	3	4	3	4	Oui	Oui		78%	90%	70%
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	4	4	4	4	4	4	Oui	Oui	76%	87%	88%	87%
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry		4		4		4		Oui			53%	84%
<b>Kousseri</b>		4		4		4		Oui			80%	84%
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence		4		4		4		Oui			77%	76%
<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanence		4		3		4		Non			93%	64%
<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	4	5	4	5	4	5	Non	Oui	89%	80%	78%	79%
<b>Yaoundé</b> Messassi	4	4	4	4	4	4	Non	Oui		80%	88%	74%
<b>Yaoundé</b> Mokolo	4	4	4	4	4	4	Non	Non	93%	78%	88%	60%
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	4	4	4	4	4	4	Oui	Oui	76%	83%	88%	72%
<b>Limbé</b>		5		4		4		Oui				90%
<b>Mbouda</b>		5		5		4		Oui				93%
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>3,8</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>75%</b>	<b>80%</b>	<b>84%</b>	<b>81%</b>	<b>83%</b>	<b>76%</b>
		<b>+0,3</b>		<b>-0,1</b>		<b>-0,1</b>		<b>+5%</b>			<b>+2%</b>	<b>-5%</b>

Pour les locaux et espace d'accueil de la clientèle des agences CBC visitées, l'on enregistre une **baisse du score de 5 points** comparée à l'année 2022. Cette baisse est due notamment à celle observée pour la température ambiante, la présence de caméra dans la salle d'attente et la présence de poubelle dans la zone du GAB. **Les agences dans lesquelles la situation est critique sont celles de Bafoussam et Douala Bonanjo**

## Agences concurrentes

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	
	2023	2023	2023	2023	2023	
Bafoussam Afriland	4	4	Oui	4	5	
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	4	4	Oui	3	2	
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	3	3	Non	3	2	
Douala SGC Bonanjo face Afriland	3	4	Oui	3	5	
Dschang Afriland	3	3	Oui	3	3	
Garoua Afriland	4	4	Oui	4	5	
Garoua Ecobank	3	3	Oui	3	4	
Kousseri Afriland	3	3	Oui	3	3	
Maroua Afriland	4	4	Oui	4	5	
Maroua SCB	3	3	Oui	3	4	
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	4	3	Oui	4	4	
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	3	3	Oui	3	4	
Yaoundé Afriland Omnisports	4	3	Oui	3	4	
Bafoussam Bicec Avenue Biao	3	3	Oui	3	4	
Kribi Afriland	3	3	Oui	3	4	
Limbé Afriland	3	3	Oui	3	4	
PROPORTION "Oui"	3,4	3,3	94%	3,3	3,9	
	Par rapport à la CBC	+ 0,1	-0,1	+4%	- 0,1	+ 0,3

## 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
	2023	2023	2023	2023	2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	Oui	Oui	Oui	4	Non
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	Oui	Oui	Oui	4	Oui
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	Oui	Non	Non	3	Oui
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	Oui	Oui	Non	4	Oui
<b>Dschang</b> Afriland	Oui	Oui	Non	4	Oui
<b>Garoua</b> Afriland	Oui	Oui	Oui	4	Non
<b>Garoua</b> Ecobank	Oui	Oui	Oui	4	Oui
<b>Kousseri</b> Afriland	Oui	Non	Oui	3	Oui
<b>Maroua</b> Afriland	Non	Oui	Oui	5	Oui
<b>Maroua</b> SCB	Non	Non	Oui	4	Non
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	Non	Oui	Non	4	Oui
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	Non	Oui	Non	4	Oui
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	Non	Oui	Non	4	Oui
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	Oui	Oui	Oui	4	Oui
<b>Kribi</b> Afriland	Non	Oui	Oui	3	Non
<b>Limbé</b> Afriland	Oui	Oui	Oui	4	Non
<b>PROPORTION "Oui"</b>	<b>63%</b>	<b>81%</b>	<b>63%</b>	<b>3,9</b>	<b>69%</b>

Par rapport à la CBC

+4%

+2%

-16%

-0,3

+6%

## 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
	2023	2023	2023	2023	Déc.2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	5	5	5	Oui	88%
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo	4	5	4	Oui	86%
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	3	2	2	Non	44%
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	4	4	4	Oui	80%
<b>Dschang</b> Afriland	4	3	3	Oui	73%
<b>Garoua</b> Afriland	4	4	3	Oui	81%
<b>Garoua</b> Ecobank	4	4	4	Oui	84%
<b>Kousseri</b> Afriland	3	4	4	Non	65%
<b>Maroua</b> Afriland	4	4	4	Oui	84%
<b>Maroua</b> SCB	4	4	4	Non	56%
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	4	4	4	Oui	74%
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	3	4	4	Oui	69%
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	4	4	4	Oui	72%
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	4	4	4	Oui	84%
<b>Kribi</b> Afriland	3	3	3	Oui	65%
<b>Limbé</b> Afriland	3	2	2	Oui	69%
<b>PROPORTION "Oui"</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>	<b>81%</b>	<b>73%</b>

Par rapport à la CBC

-0,3

-0,3

-0,6

+1%

-3%

L'appréciation des locaux et l'espace d'accueil de la clientèle **est moins bien notée dans les agences concurrentes**

# 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
	2023	2023	2023	2023	2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	Oui	Oui		Oui	
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Oui	Oui		Oui	
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Oui		Oui	Oui	
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	Oui				
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	Oui			Oui	Oui
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	Oui		Oui	Oui	Oui
<b>Douala</b> Yassa	Oui		Oui	Oui	Oui
<b>Dschang</b> : Avenue principale	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry	Oui	Oui		Oui	
<b>Kousseri</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence	Oui	Oui		Oui	Oui
<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanence RDPC	Oui		Oui	Oui	
<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	Oui		Oui	Oui	
<b>Yaoundé</b> Messassi	Oui	Oui	Oui	Oui	
<b>Yaoundé</b> Mokolo	Oui		Oui		
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Oui	Oui		Oui	
<b>Limbé</b>	Oui			Oui	
<b>Mbouda</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>100%</b>	<b>53%</b>	<b>58%</b>	<b>89%</b>	<b>42%</b>

**Points faibles** : Facilité à trouver le **service courrier** (42%), les **toilettes** (53%), les **caisses pour transferts internationaux** (58%)

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
	2023	2023	2023	2023	2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	1	4	Oui	2	Non
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	2	5	Non		Non
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	2	4	Oui	3	Oui
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	2	4	Oui		Oui
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	1	4	Non		Non
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	2	4	Non	3	Non
<b>Douala</b> Yassa	1	5	Non	4	Non
<b>Dschang</b> : Avenue principale	2	4	Oui	2	Oui
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	1	5	Non	3	Oui
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry	1	4	Non		Oui
<b>Kousseri</b>	1	4	Non	4	Oui
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence	2	4	Non	3	Oui
<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanence RDPC	1	4	Non	3	Oui
<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	1	4	Non		Oui
<b>Yaoundé</b> Messassi	1	4	Non	3	Oui
<b>Yaoundé</b> Mokolo	2	4	Non		Non
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	2	4	Non		Oui
<b>Limbé</b>	1	4	Non	5	Oui
<b>Mbouda</b>	2	5	Oui	4	Oui
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>1,5</b>	<b>4,2</b>	<b>26%</b>	<b>3,3</b>	<b>68%</b>

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
	2023	2023	2023	2023	2023	2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	Oui					
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Oui			Oui	Oui	Oui
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Oui			Oui	Oui	Oui
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	Oui		Oui		Oui	Oui
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	Oui				Oui	Oui
<b>Douala</b> Yassa	Oui			Oui	Oui	Oui
<b>Dschang</b> : Avenue principale	Oui		Oui	Oui		
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry	Oui					
<b>Kousseri</b>	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence	Oui			Oui		
<b>Maroua</b> : Marché central						
Yaoundé Intendance face entrée état major	Oui		Oui		Oui	Oui
<b>Yaoundé</b> Messassi	Oui			Oui	Oui	Oui
<b>Yaoundé</b> Mokolo			Oui		Oui	Oui
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Limbe</b>	Oui		Oui	Oui	Oui	
<b>Mbouda</b>	Oui		Oui	Oui	Oui	
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>89%</b>	<b>5%</b>	<b>47%</b>	<b>63%</b>	<b>74%</b>	<b>63%</b>

**Points Forts** : Vieillesse des boxes de remplissage des fiches (5%), État des boxes de remplissage des fiches (89%)

**Points Faibles** : Espace réservé aux boxes (47%)



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	Existence d'un système d'organisation les files d'attente - Dispositif audio d'organisation des passages aux guichets	Score
	2023	2023	2023	2023	Déc.2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao			Oui		56%
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo		Oui			57%
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi		Oui			76%
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko		Oui			67%
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule		Oui			49%
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	Oui	Oui	Oui		62%
<b>Douala</b> Yassa	Oui	Oui			81%
<b>Dschang</b> : Avenue principale	Oui	Oui			72%
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	Oui	Oui			91%
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry					57%
<b>Kousseri</b>	Oui	Oui	Oui	Oui	33%
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence	Oui	Oui	Oui		96%
<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanenc					72%
Yaoundé Intendance face entrée état major		Oui			61%
<b>Yaoundé</b> Messassi		Oui			70%
<b>Yaoundé</b> Mokolo		Oui			85%
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton		Oui			81%
<b>Limbé</b>	Oui				48%
<b>Mbouda</b>		Oui			69%
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>36%</b>	<b>79%</b>	<b>21%</b>	<b>5%</b>	<b>69%</b>

Pour les agences CBC visitées, et en ce qui concerne les **autres axes d'appréciation** de la qualité de service, **le score global est plutôt critique** pour les agences de **Bafoussam Biao, Douala Akwa centre, Douala Bonanjo, Kekem, Kousseri et Limbé**

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
	2023	2023	2023	2023	2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo	Oui		Oui	Oui	
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	Oui			Oui	
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	Oui			Oui	Oui
<b>Dschang</b> Afriland	Oui		Oui	Oui	Oui
<b>Garoua</b> Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Garoua</b> Ecobank	Oui		Oui	Oui	
<b>Kousseri</b> Afriland	Oui				
<b>Maroua</b> Afriland	Oui		Oui		Oui
<b>Maroua</b> SCB	Oui		Oui		Oui
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	Oui		Oui	Oui	
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	Oui			Oui	
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	Oui			Oui	
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	Oui	Oui	Oui	Oui	
<b>Kribi</b> Afriland	Oui	Oui		Oui	
<b>Limbé</b> Afriland	Oui		Oui	Oui	
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>100%</b>	<b>25%</b>	<b>63%</b>	<b>81%</b>	<b>38%</b>
	<i>Par rapport à la CBC</i>	<b>0,0</b>	<b>-28%</b>	<b>+5%</b>	<b>-8%</b>

La concurrence fait mieux que la CBC pour ce qui est de **la facilité à trouver les caisses pour transferts internationaux**

**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
	2023	2023	2023	2023	2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	2	4	Oui	3	Oui
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo	1	5	Non	3	Non
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	2	4	Non	3	Non
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	1	4	Non	4	Non
<b>Dschang</b> Afriland	1	4	Non	2	Oui
<b>Garoua</b> Afriland	1	5	Oui	3	Oui
<b>Garoua</b> Ecobank	1	4	Non	3	Oui
<b>Kousseri</b> Afriland	3	2	Non	2	Oui
<b>Maroua</b> Afriland	2	4	Non	3	Oui
<b>Maroua</b> SCB	4	2	Oui	3	Oui
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	2	4	Non	3	Oui
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	2	4	Non	3	Oui
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	1	4	Non	3	Oui
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	3	4	Non	3	Oui
<b>Kribi</b> Afriland	2	4	Oui	3	Oui
<b>Limbé</b> Afriland	1	4	Oui	3	Oui
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>1,8</b>	<b>3,9</b>	<b>31%</b>	<b>3,0</b>	<b>81%</b>
Par rapport à la CBC	<b>+0,3</b>	<b>-0,3</b>	<b>+5%</b>	<b>-0,3</b>	<b>+13%</b>

La concurrence fait moins bien que la CBC pour ce qui est particulièrement de **la présence des personnes en attente debout**. On trouve donc plus des clients qui attendent debout pour être reçus. Il en est de même du **Temps mis pour être accueilli à l'intérieur de l'agence** pour lequel les clients mettent un peu plus de temps. La CBC fait moins bien que la concurrence pour ce qui est des panneaux indiquant les mesures en cas d'incendie

Agences concurrentes	Etat des boxes pour remplissage des fiches. - Bon état	Etat des boxes pour remplissage des fiches. - Vieux	Etat des boxes pour remplissage des fiches. - Spacieux	Etat des boxes pour remplissage des fiches. - Stylos suffisants	Etat des boxes pour remplissage des fiches. - Bonne disposition des fiches	État des boxes pour remplissage des fiches. - Distinction facile de chaque type de fiche
	2023	2023	2023	2023	2023	2023
<b>Bafoussam</b> Afriland			Oui		Oui	Oui
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	Oui				Oui	Oui
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	Oui				Oui	
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	Oui				Oui	Oui
<b>Dschang</b> Afriland	Oui		Oui	Oui		
<b>Garoua</b> Afriland	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Garoua</b> Ecobank	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Kousseri</b> Afriland		Oui			Oui	Oui
<b>Maroua</b> Afriland	Oui		Oui		Oui	
<b>Maroua</b> SCB					Oui	
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux					Oui	Oui
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	Oui		Oui		Oui	Oui
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao					Oui	
<b>Kribi</b> Afriland	Oui					Oui
<b>Limbé</b> Afriland	Oui		Oui		Oui	
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>68%</b>	<b>6%</b>	<b>50%</b>	<b>25%</b>	<b>81%</b>	<b>63%</b>
Par rapport à la CBC	-21%	+1%	+3%	-38%	+7%	0,0

La concurrence fait mieux que la CBC pour ce qui est particulièrement de la **bonne disposition des fiches** et de **l'espace réservé au remplissage des fiches**.

## 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	Existence d'un système d'organisation les files d'attente - Dispositif audio d'organisation des passages aux guichets	Score
	2023	2023	2023	2023	Déc.2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	Oui				88%
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo				Oui	61%
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale					56%
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	Oui			Oui	70%
<b>Dschang</b> Afriland	Oui	Oui	Oui		70%
<b>Garoua</b> Afriland	Oui	Oui		Oui	66%
<b>Garoua</b> Ecobank	Oui	Oui		Oui	96%
<b>Kousseri</b> Afriland			Oui		73%
<b>Maroua</b> Afriland					71%
<b>Maroua</b> SCB		Oui			70%
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école		Oui			51%
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux		Oui			82%
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports		Oui			75%
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao		Oui			45%
<b>Kribi</b> Afriland		Oui			49%
<b>Limbé</b> Afriland			Oui		52%
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>31%</b>	<b>56%</b>	<b>19%</b>	<b>25%</b>	<b>68%</b>
<i>Par rapport à la CBC</i>	<b>-5%</b>	<b>-23%</b>	<b>-2%</b>	<b>+20%</b>	<b>-1%</b>

S'agissant des autres axes d'appréciation, la **concurrence fait un peu moins bien que la CBC dans l'ensemble**. Cependant, l'on note en particulier que la concurrence fait moins bien que la CBC pour ce qui est de la **file d'organisation**, des **numéros de jetons** et la **matérialisation au sol des files d'attente**

The image shows the exterior of a Commercial Bank branch. The building features a prominent yellow facade on the left side, composed of large rectangular 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**

Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle

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

## Agences CBC

	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	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	Oui	Oui	1	2	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Non	Oui	1	2	Oui	0%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Oui	Oui	1	2	Oui	0%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	Non	Oui	2	1	Non	0%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	Oui	Oui	1	1	Oui	25%	Oui	75%	Oui	100%
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	Oui	Oui	1	1	Oui	0%	Non	100%	Oui	100%
<b>Douala</b> Yassa		Oui		1		0%		100%		100%
<b>Dschang</b> : Avenue principale	Oui	Oui	2	2	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	Oui	Oui	2	1	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry		Oui		1		67%		67%		67%
<b>Kousseri</b>		Oui		1		100%		100%		100%
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence		Oui		2		100%				100%
<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanence RDPC		Non		1		0%		67%		33%
<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	Non	Oui	1	2	Oui	0%	Oui	67%	Oui	100%
<b>Yaoundé</b> Messassi	Non	Oui	1	2	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Yaoundé</b> Mokolo	Non	Oui	1	4	Oui	0%	Oui	14%	Oui	43%
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Non	Oui	1	2	Oui	0%	Oui	50%	Oui	100%
<b>Limbé</b>		Oui		2		83%		100%		50%
<b>Mbouda</b>		Oui		2		100%		100%		100%
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>50%</b>	<b>95%</b>	<b>1,3</b>	<b>1,7</b>	<b>90%</b>	<b>46%</b>	<b>90%</b>	<b>86%</b>	<b>100%</b>	<b>89%</b>

+45%

+0,4

-44%

-4%

-11%



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	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Non	100%	Oui	33%
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Oui	100%	Oui	100%	Oui	0%	Oui	0%	Oui	0%
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	Oui	100%	Oui	100%	Non	100%	Oui	100%	Non	33%
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	Oui	100%	Oui	100%	Oui	75%	Oui	100%	Oui	0%
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	Non	100%	Non	100%	Oui	0%	Oui	0%	Oui	50%
<b>Douala</b> Yassa		100%		100%				100%		100%
<b>Dschang</b> : Avenue principale	Non	100%	Non	100%	Oui	100%	Oui	33%	Non	33%
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	33%	Oui	100%
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry		100%		67%				33%		67%
<b>Kousseri</b>		100%		100%		100%		100%		100%
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence		67%		33%		100%		67%		67%
<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanence RDPC		67%		100%		67%		67%		67%
<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	Oui	40%	Non	100%	Oui		Oui	100%	Oui	33%
<b>Yaoundé</b> Messassi	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Yaoundé</b> Mokolo	Oui	100%	Non	86%	Oui	0%	Oui	14%	Oui	0%
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Oui	100%	Oui	100%	Oui		Oui	100%	Oui	100%
<b>Limbé</b>		100%		100%				100%		100%
<b>Mbouda</b>		50%		100%		100%		50%		50%
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>80%</b>	<b>91%</b>	<b>70%</b>	<b>94%</b>	<b>90%</b>	<b>74%</b>	<b>90%</b>	<b>68%</b>	<b>80%</b>	<b>60%</b>
		<b>+11%</b>		<b>+24%</b>		<b>-16%</b>		<b>-22%</b>		<b>-20%</b>

## 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	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	Oui	100%	Non	100%	Oui	71%	Non	57%	Oui	100%
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	67%
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Oui	0%	Oui	0%	Oui	0%	Oui		Oui	0%
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	Non	67%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	Oui	75%	Oui	100%	Oui	100%	Non	100%	Oui	100%
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	Oui	0%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Douala</b> Yassa		100%		100%		100%		100%		100%
<b>Dschang</b> : Avenue principale	Oui	67%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	67%
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	Oui	100%	Non	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry		67%		100%		100%		67%		67%
<b>Kousseri</b>		100%		100%		100%		100%		100%
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence		67%		100%		100%		67%		67%
<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanence RDPC		67%		100%		100%		33%		100%
<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	67%
<b>Yaoundé</b> Messassi	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Yaoundé</b> Mokolo	Oui	29%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	100%
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Oui	50%	Oui	100%	Oui	100%	Oui	75%	Oui	100%
<b>Limbé</b>		100%		75%		100%		100%		0%
<b>Mbouda</b>		100%		100%		50%		0%		50%
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>90%</b>	<b>73%</b>	<b>80%</b>	<b>93%</b>	<b>100%</b>	<b>91%</b>	<b>81%</b>	<b>83%</b>	<b>100%</b>	<b>78%</b>
		-17%		+13%		-9%		+2%		-22%

Agences CBC	Le personnel vous a informé des documents requis pour le produit demandé		Prospection systématique de l'agent sur les services/produits		Score			
	2022	2023	2022	2023	2021	2022	Juin 2023	Déc.2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	Oui	100%	Oui	100%	57%	67%	96%	95%
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Oui	100%	Non	33%	86%	67%	89%	82%
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Oui	100%	Non	0%	81%	76%	80%	36%
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	Oui	67%	Oui	0%	90%	62%	93%	78%
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	Oui	50%	Oui	25%	43%	76%	67%	75%
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	Oui	100%	Non	50%	95%	62%	97%	67%
<b>Douala</b> Yassa		100%		100%			71%	93%
<b>Dschang</b> : Avenue principale	Oui	100%	Oui	33%		76%	71%	82%
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	Oui	33%	Non	33%	43%	76%	87%	87%
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry		33%		33%			32%	67%
<b>Kousseri</b>		100%		100%			87%	100%
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence		67%		0%			70%	71%
<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanence RDPC		33%		33%			73%	62%
<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	Oui	100%	Non	0%	90%	67%	69%	72%
<b>Yaoundé</b> Messassi	Oui	100%	Non	50%		71%	100%	97%
<b>Yaoundé</b> Mokolo	Oui	100%	Non	33%	90%	67%	100%	55%
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Oui	100%	Non	25%	90%	71%	100%	79%
<b>Limbé</b>		100%		0%				79%
<b>Mbouda</b>		50%		100%				73%
<b>Limbé</b>	100%	81%	30%	39%	77%	70%	87%	76%
		-19%		+9%			+17%	+6%

Pour l'efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle dans les agences CBC visitées, l'on enregistre une **hausse du score de 6 points** comparée à l'année 2022. Cette hausse est due notamment à celle observée pour la **présence accrue de système de gestion des files d'attente** (+45%), la **non manipulation du téléphone pendant l'interaction** (+24%) et la **vitesse de réponse des agents** (+13%). Cette rubrique de **l'expérience/parcours clients se stabilise à un bon niveau de performance comme en 2021.**

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

## Agences concurrentes

	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	2023	2023	2023	2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	Oui	4	100%	100%	67%
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo	Oui	2	0%	100%	100%
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	Non	2	0%	75%	75%
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	Oui	2	100%	100%	67%
<b>Dschang</b> Afriland	Oui	1	100%	100%	100%
<b>Garoua</b> Afriland	Oui	2	67%	67%	67%
<b>Garoua</b> Ecobank	Oui	1	50%	100%	100%
<b>Kousseri</b> Afriland	Oui	3	100%	100%	100%
<b>Maroua</b> Afriland	Non	1	0%	67%	67%
<b>Maroua</b> SCB	Oui	4	0%	33%	33%
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	Oui	2	100%	100%	100%
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	Oui	2	100%	100%	100%
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	Oui	2	100%	100%	100%
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	Oui	2	43%	100%	100%
<b>Kribi</b> Afriland	Oui	3	67%	33%	33%
<b>Limbé</b> Afriland	Oui		100%	100%	
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>88%</b>	<b>2,2</b>	<b>64%</b>	<b>86%</b>	<b>81%</b>

Par rapport à la CBC

-7%

+0,5

+18%

0,0

-8%

La concurrence fait mieux que la CBC pour ce qui est de la **formule de politesse à l'accueil**

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

## 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
	2023	2023	2023	2023	2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	67%	100%	100%	67%	67%
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	50%	100%	50%	50%	50%
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	50%	100%	100%	100%	100%
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	33%	100%	100%	50%	100%
<b>Dschang</b> Afriland	100%	67%	100%	100%	0%
<b>Garoua</b> Afriland	100%	100%	67%	67%	67%
<b>Garoua</b> Ecobank	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Kousseri</b> Afriland	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Maroua</b> Afriland	67%	33%	67%	67%	33%
<b>Maroua</b> SCB	67%	0%	33%	67%	0%
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	100%	100%	100%	50%	100%
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	100%	100%	100%	0%	100%
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	100%	33%	100%	100%	100%
<b>Kribi</b> Afriland	33%	0%	67%	33%	33%
<b>Limbé</b> Afriland	0%	100%	100%	0%	100%
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>73%</b>	<b>77%</b>	<b>86%</b>	<b>66%</b>	<b>72%</b>

Par rapport à la CBC **-18%** **+17%** **+12%** **-2%** **+12%**

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

## 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
	2023	2023	2023	2023	2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	100%	100%	67%	67%	100%
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	100%	100%	100%	67%	67%
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	100%	100%	100%	67%	100%
<b>Dschang</b> Afriland	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Garoua</b> Afriland	67%	100%	100%	67%	100%
<b>Garoua</b> Ecobank	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Kousseri</b> Afriland	100%	100%	100%	100%	0%
<b>Maroua</b> Afriland	33%	100%	100%	33%	100%
<b>Maroua</b> SCB	33%	100%	100%	100%	100%
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	100%	100%	50%	100%	100%
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	50%	100%	100%	100%	100%
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	100%	50%	100%	100%	100%
<b>Kribi</b> Afriland	33%	0%	100%	33%	33%
<b>Limbé</b> Afriland	100%	100%	100%	100%	0%
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>82%</b>	<b>91%</b>	<b>95%</b>	<b>83%</b>	<b>81%</b>

Par rapport à la CBC

+9%

-2%

+4%

0,0

+3%

La concurrence fait mieux que la CBC pour ce qui est de la formule de politesse, du traitement compétent de la demande et de la pertinence des questions posées pour comprendre la requête.

Agences concurrentes	Le personnel vous a informé des documents requis pour le produit demandé	Prospection systématique de l'agent sur les services/produits	Score
	2023	2023	Déc.2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	33%	67%	80%
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo	50%	50%	73%
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	100%	0%	76%
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	67%	0%	79%
<b>Dschang</b> Afriland	100%	67%	89%
<b>Garoua</b> Afriland	67%	33%	76%
<b>Garoua</b> Ecobank	50%	50%	90%
<b>Kousseri</b> Afriland	100%	100%	93%
<b>Maroua</b> Afriland	33%	67%	58%
<b>Maroua</b> SCB	67%	67%	53%
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	0%	0%	83%
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	100%	100%	97%
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	100%	100%	90%
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	100%	100%	88%
<b>Kribi</b> Afriland	67%	33%	40%
<b>Limbé</b> Afriland	100%	50%	75%
<b>MOYENNE / PROPORTION "Oui"</b>	<b>71%</b>	<b>55%</b>	<b>78%</b>

Par rapport à la CBC

-10%

+16%

+2%

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

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 a small wooden counter on the right. A white car is partially visible on the far right. The overall scene is brightly lit, suggesting daytime.

# **PRESENTATION DES RESULTATS**

Efficacité du personnel en contact téléphonique avec la clientèle



Nombre d'appels : **37** (39 en juin)  
 Nombre d'appels en matinée : **13**  
 Nombre d'appels dans l'après-midi : **16**  
 Nombre d'appels en soirée : **8**

**76%** des appels émis au 8080 ont reçu une réponse dès la première tentative (en baisse de 9% comparé à juin)

La proportion des appels émis au 8080 et pour lesquels la question « Comment puis-je vous aider » a été posée est de **97%** (+2% comparé à juin)

Période de la journée	Réponse après un seul appel	Vous accueillir avec Bonjour/Bonsoir, Monsieur Madame. Mon nom est...Comment puis-je vous aider?	Vous a informé poliment sur la conduite à tenir et la prise en charge de ma requête ?	Le personnel pose des questions pertinentes pour comprendre vos requêtes?	Il m'a dit au revoir et "Passer une bonne journée"	Score
Matinée	85%	100%	100%	85%	100%	<b>94%</b>
Après-midi	75%	94%	94%	94%	94%	<b>90%</b>
Soirée	63%	100%	100%	100%	100%	<b>93%</b>
<b>Ensemble</b>	<b>76%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>92%</b>	<b>97%</b>	

La proportion des appels émis au 8080 et pour lesquels des questions pertinentes ont été posées est de **92%** (+2% comparé à juin)

La proportion des appels émis au 8080 et pour lesquels la conduite à tenir et la prise en charge de la requête ont été indiquées est de **97%** (+2% comparé à juin)

Le personnel est davantage apte à bien répondre aux appelants **autant dans l'après-midi** qu'en **matinée**. Il est noté une performance en hausse pour la matinée comparé à juin.

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 a small wooden counter on the right. A white car is partially visible on the far right. The text 'PRESENTATION DES RESULTATS' is overlaid in large white letters on the left side of the image.

# PRESENTATION DES RESULTATS

Guichets fonctionnels

## Agences CBC

	Nombre de guichet actifs durant la visite		Nombre de guichet de l'agence		Score			
	2022	2023	2022	2023	2021	2022	Juin 2023	Déc.2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	4		5		100%	80%	60%	
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	3	2	4	4	33%	75%	67%	50%
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	2	3	3	4	50%	67%	67%	75%
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	2	3	3	3	100%	67%	67%	100%
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	5	4	5	6	40%	100%	40%	67%
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	1	3	2	4	100%	50%	67%	75%
<b>Douala</b> Yassa		5		5			33%	100%
<b>Dschang</b> : Avenue principale	2	2	2	3		100%	67%	67%
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	2	2	2	4	75%	100%	50%	50%
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry		1		2			50%	50%
<b>Kousseri</b>		5		6			60%	83%
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence		2		3			100%	67%
<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanence RDPC		1		3			67%	33%
<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	2	1	2	1	100%	100%	100%	100%
<b>Yaoundé</b> Messassi	1	2	1	3		100%	100%	67%
<b>Yaoundé</b> Mokolo	1	1	1	1	100%	100%	100%	100%
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	1	1	1	1	100%	100%	100%	100%
<b>Limbé</b>		2		2				100%
<b>Mbouda</b>		3		3				100%
<b>MOYENNE</b>	<b>2,2</b>	<b>2,5</b>	<b>2,6</b>	<b>3,4</b>	<b>80%</b>	<b>87%</b>	<b>74%</b>	<b>74%</b>

+0,3

+0,8

-13%

Bien que des efforts ont été faits pour davantage mettre à disposition des clients des guichets (+0,8), le nombre de guichets actifs au passage des enquêteurs a légèrement augmenté (+0,3). Ainsi, **la part du nombre de guichets actifs sur le nombre total de guichets a diminué de 13 points** comparé à l'année 2022, niveau tout aussi inférieur à celui de 2021.

## Agences CBC

	Nombre de guichet actifs durant la visite	Nombre de guichet de l'agence	Score
	2023	2023	Déc.2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	4	4	100%
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	1	5	20%
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	2	4	50%
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	5	6	83%
<b>Dschang</b> Afriland	2	3	67%
<b>Garoua</b> Afriland	3	3	100%
<b>Garoua</b> Ecobank	2	3	67%
<b>Kousseri</b> Afriland	3	4	75%
<b>Maroua</b> Afriland	2	3	67%
<b>Maroua</b> SCB	3	3	100%
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	3	3	100%
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	2	2	100%
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	2	2	100%
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	2	2	100%
<b>Kribi</b> Afriland	2	2	100%
<b>Limbé</b> Afriland	3	3	100%
<b>MOYENNE</b>	<b>2,6</b>	<b>3,3</b>	<b>79%</b>

Par rapport à la CBC

+0,1

-0,1

+5%

S'agissant de la fonctionnalité des guichets dans les agences CBC visitées, la **concurrence fait par rapport au nombre de guichets en agences.**

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 a small wooden desk on the right side of the entrance. A white car is partially visible on the far right. The text 'PRESENTATION DES RESULTATS' is overlaid in large white letters on the left side of the image.

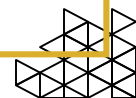
# PRESENTATION DES RESULTATS

Mesures de commodité

## 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
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	3	3	3	1	1	1	0	68%
<b>Douala</b> Akwa centre	4	4	5	1	1	1	1	93%
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	4	4	4	1	1	1	1	90%
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	4	4	4	1	1	0	1	78%
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	4	4	4	0	1	0	1	65%
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	3	4	4	1	1	1	0	74%
<b>Douala</b> Yassa	4	5	5	1	1	1	1	97%
<b>Dschang</b> : Avenue principale	3	3	4	0	1	1	1	71%
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	4	4	5	1	1	1	1	93%
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry	4	4	3	1	1	1	1	87%
<b>Kousseri</b>	5	4	5	1	1	1	1	97%
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence	5	5	5	1	1	0	1	88%
<b>Maroua</b> : Marché central	4	4	4	1	1	1	1	90%
Yaoundé Intendance face entrée état major	5	4	4	1	1	1	0	81%
<b>Yaoundé</b> Messassi	5	4	5	0	1	1	1	84%
<b>Yaoundé</b> Mokolo	4	4	4	0	0	1	0	53%
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	5	5	5	1	1	1	0	88%
<b>Limbé</b>	4	4	4	1	1	1	1	90%
<b>Mbouda</b>	4	5	5	1	1	1	1	97%
<b>MOYENNE</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>79%</b>	<b>95%</b>	<b>84%</b>	<b>74%</b>	<b>83%</b>

Les agences du réseau CBC dans quasiment toutes les villes visitées ont de bons scores en terme de mesures de commodité.



## 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
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	
<b>Bafoussam</b> Afriland	5	4	5	1	1	1	1	97%
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo	5	5	5	1	1	0	1	88%
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	4	4	5	0	1	0	1	68%
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	4	4	4	1	1	1	1	90%
<b>Dschang</b> Afriland	3	3	3	0	1	1	1	68%
<b>Garoua</b> Afriland	4	4	4	1	1	1	1	90%
<b>Garoua</b> Ecobank	5	4	4	1	1	1	1	93%
<b>Kousseri</b> Afriland	5	5	4	1	1	1	1	97%
<b>Maroua</b> Afriland	5	5	5	0	1	1	1	88%
<b>Maroua</b> SCB	4	4	4	0	1	1	1	78%
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	5	5	5	0	1	1	1	88%
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	3	3	3	0	1	1	1	68%
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	4	4	4	0	1	1	1	78%
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	4	4	4	1	1	1	0	78%
<b>Kribi</b> Afriland	4	4	4	1	1	1	1	90%
<b>Limbé</b> Afriland	3	3	3	0	1	0	1	55%
<b>MOYENNE</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>81%</b>	<b>94%</b>	<b>82%</b>
Par rapport à la CBC	<b>+0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,2</b>	<b>-29%</b>	<b>+5%</b>	<b>-3%</b>	<b>+20%</b>	<b>-1%</b>

S'agissant des mesures de commodités dans les agences visitées, la **concurrence se distingue de la CBC**, pour ce qui est de la **propreté des toilettes**





# PRESENTATION DES RESULTATS

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



## 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	2021	2022	2023	2021	2022	2023
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	1	9	6	1	7	6	5	9	6
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	6	8	9	6	7	1	7	9	8
<b>Douala</b> Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	7	9	7	7	7	7	8	7	7
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	7	6	7	7	5	6	6	6	6
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	1	8	9	1	8	1	1	8	8
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	9	9	7	6	9	7	8	9	8
<b>Douala</b> Yassa			9			9			9
<b>Dschang</b> : Avenue principale		8	8		8	8		7	8
<b>Garoua</b> : Avenue des banques	6	9	8	6	8	9	6	8	9
<b>Kekem</b> : Fondjomoko Usine Neo Industry			7			6			6
<b>Kousseri</b>			8			9			9
<b>Kribi</b> : Administratif Immeuble II Emergence			7			7			6
<b>Maroua</b> : Marché central face la Permanence RDPC			7			8			6
<b>Yaoundé</b> Intendance face entrée état major	7	7	8	8	7	7	7	7	5
<b>Yaoundé</b> Messassi		8	9		7	8		6	7
<b>Yaoundé</b> Mokolo	9	7	7	9	7	9	9	7	5
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	9	8	8	9	8	9	9	7	10
<b>Limbé</b>			9			9			9
<b>Mbouda</b>			8			9			9
<b>MOYENNE</b>	<b>6,2</b>	<b>8</b>	<b>7,8</b>	<b>6,0</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>6,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>
			-0,2			-0,2			-0,1

Alors que la **satisfaction sur le service rendu, le personnel**, ainsi que la **recommandation-client ont légèrement diminué**, 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**.

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	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	Juin 2023	Déc.2023
<b>Bafoussam</b> rond point	3	10	7	5	8	7	5	10	7	33%	88%	80%	65%
<b>Douala</b> Akwa centre	7	8	8	7	8	9	7	9		67%	82%	88%	58%
<b>Douala</b> Akwa Mboppi	8	7	7	7	8	7	8	8	7	75%	77%	83%	70%
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	5	6	7	7	5	9	6	6	8	63%	57%	73%	72%
<b>Douala</b> Bonanjo	1	8	8	2	8	8	1	9	7	12%	82%	50%	68%
<b>Douala</b> Makepe	8	10	8	6	10	7	8	10	8	75%	95%	100%	75%
<b>Douala</b> Yassa			9			9			9			100%	90%
<b>Dschang</b> : Avenue		7	8		9	7		9	8		80%	78%	78%
<b>Garoua</b> : Avenue des	6	8	8	6	7	9	6	9	9	60%	82%	88%	87%
<b>Kekem</b> : Fondjomoko			7			9			7			20%	70%
<b>Kousseri</b>			9			9			9			75%	88%
<b>Kribi</b> : Administratif			6			5			5			87%	60%
<b>Maroua</b> : Marché central			6			8			8			75%	72%
<b>Yaoundé</b> Intendance	7	7	5	8	8	6	9	7	7	77%	72%	70%	63%
<b>Yaoundé</b> Messassi		7	8		8	8		8	7		73%	83%	78%
<b>Yaoundé</b> Mokolo	9	7	8	9	8	5	9	8	8	90%	73%	82%	70%
<b>Yaoundé</b> Nlongkak	8	7	9	9	8	6	9	6	9	88%	73%	78%	85%
<b>Limbé</b>			9			9			9				90%
<b>Mbouda</b>			9			8			9				87%
<b>MOYENNE</b>	<b>6,2</b>	<b>7,7</b>	<b>7,7</b>	<b>6,6</b>	<b>7,9</b>	<b>7,6</b>	<b>6,8</b>	<b>8,2</b>	<b>7,8</b>	<b>64%</b>	<b>78%</b>	<b>80%</b>	<b>76%</b>
			0,0			-0,3			-0,4			+2%	-2%

La satisfaction globale qui reste bonne, a légèrement diminué de 2 points, mis à part celle sur le niveau de satisfaction sur la compétence globale du personnel resté constant.

## 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.
	2023	2023	2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	8	10	9
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo	7	7	7
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	7	7	7
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	9	9	8
<b>Dschang</b> Afriland	8	7	7
<b>Garoua</b> Afriland	9		
<b>Garoua</b> Ecobank	8		
<b>Kousseri</b> Afriland	4	2	5
<b>Maroua</b> Afriland	8	7	8
<b>Maroua</b> SCB	7	5	5
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	9	9	9
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	7	7	6
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	8	7	7
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	9	10	10
<b>Kribi</b> Afriland	7	7	7
<b>Limbé</b> Afriland	6	6	6
<b>MOYENNE</b>	<b>7,6</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>
Par rapport à la CBC	-0,2	0,0	-0,2

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

## 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
	2023	2023	2023	Déc.2023
<b>Bafoussam</b> Afriland	9	8	10	90%
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo	6	7	7	68%
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	6	7	8	70%
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	8	8	8	83%
<b>Dschang</b> Afriland	7	8	8	75%
<b>Garoua</b> Afriland	8	5		37%
<b>Garoua</b> Ecobank			6	23%
<b>Kousseri</b> Afriland	5	4	7	45%
<b>Maroua</b> Afriland	8	8	9	80%
<b>Maroua</b> SCB	7	7	7	63%
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	9	10	10	93%
<b>Yaoundé</b> : SGC Carref. des carreaux	7	8	7	70%
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	8	8	7	75%
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	10	9	9	95%
<b>Kribi</b> Afriland	6	6	6	65%
<b>Limbé</b> Afriland	6	6	6	60%
<b>MOYENNE</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,7</b>	<b>74%</b>

Par rapport à la CBC -0,4

-0,3

-0,1

-2%

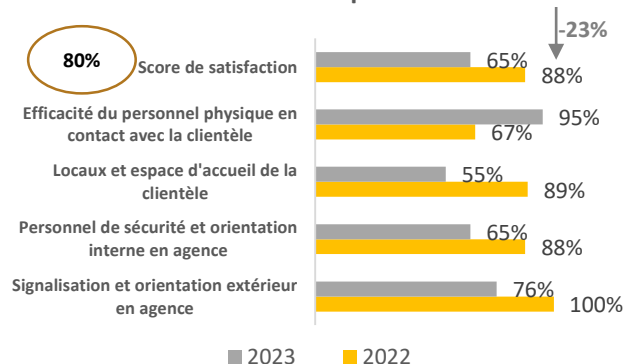
**La satisfaction globale dans les agences des concurrents est légèrement inférieure** à celle du réseau d'agences CBC. Pour la concurrence, les clients sont tout aussi passifs.

The background image shows the exterior of a Commercial Bank branch. The building features a prominent yellow section on the left with a large 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 visible near the entrance, and a white car is partially visible on the right side of the frame.

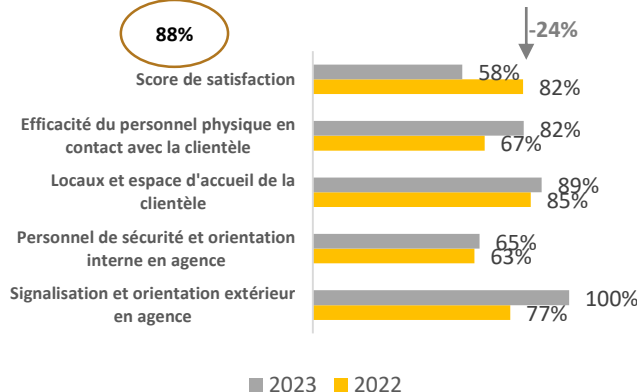
# **PRESENTATION DES RESULTATS**

Synthèse par Agence CBC

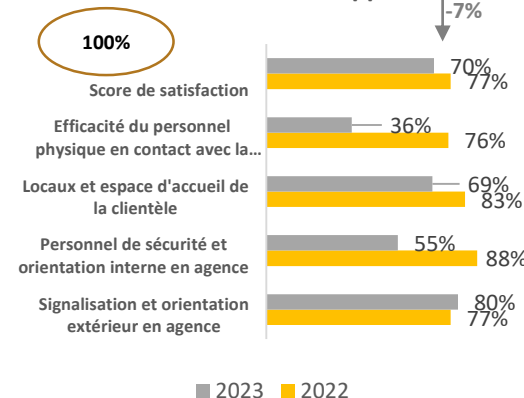
## Bafoussam rond point Biao



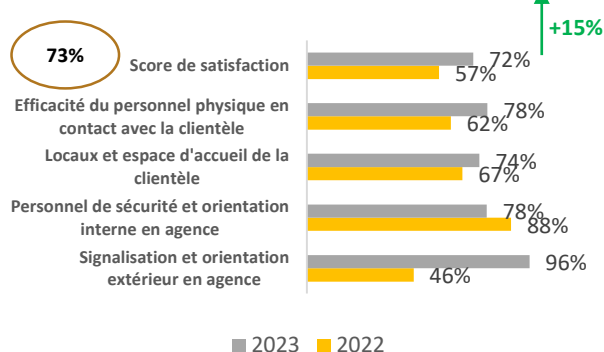
## Douala Akwa centre



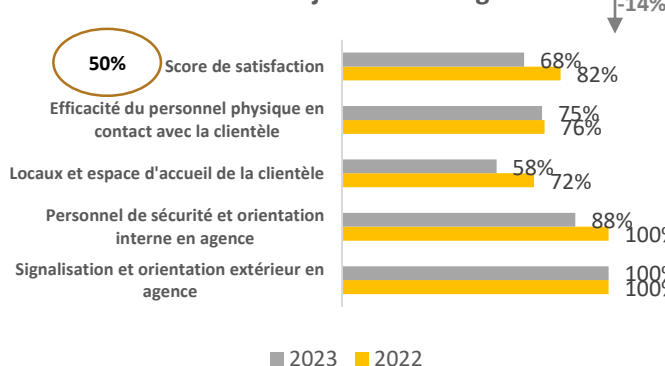
## Douala Akwa Mboppi



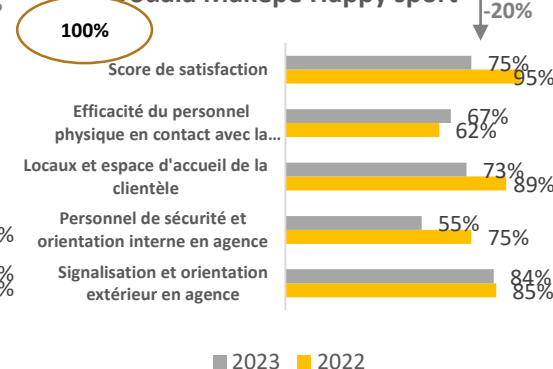
## Douala Bonaberi sodiko



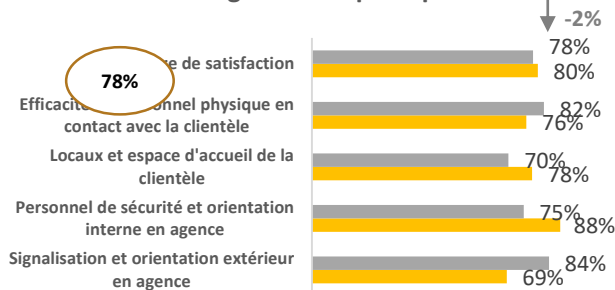
## Douala Bonanjo avenue de gaule



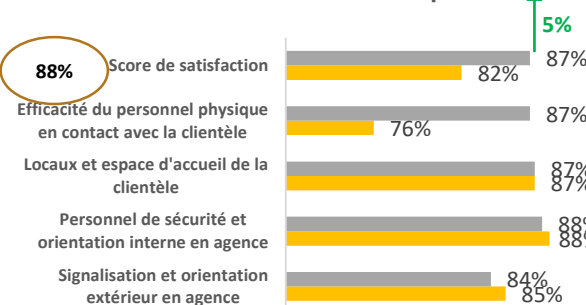
## Douala Makepe Happy sport



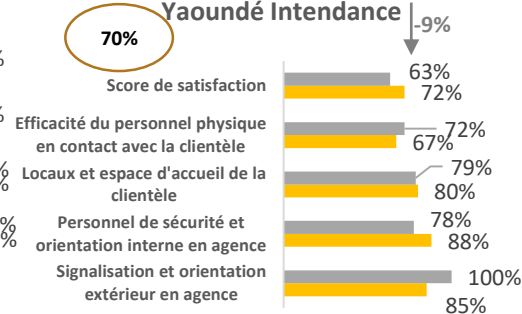
## Dschang : Avenue principale



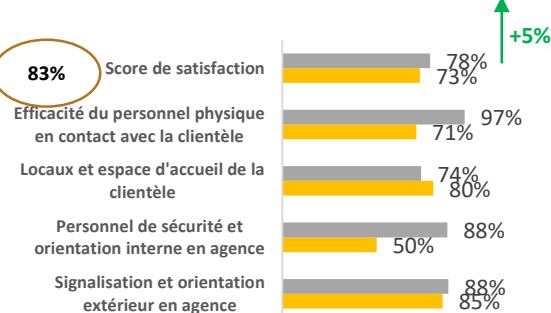
## Garoua : Avenue des banques



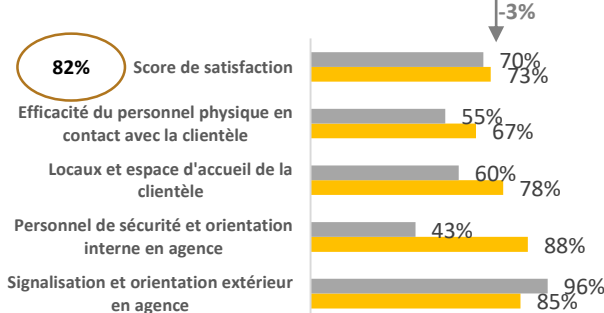
## Yaoundé Intendance



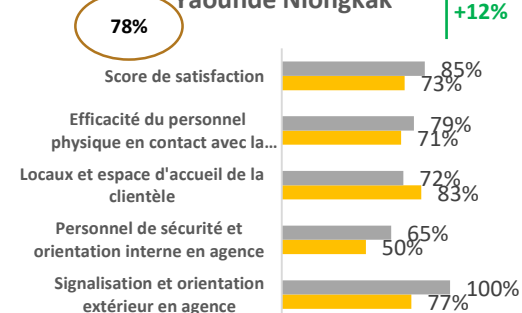
## Yaoundé Messassi



## Yaoundé Mokolo

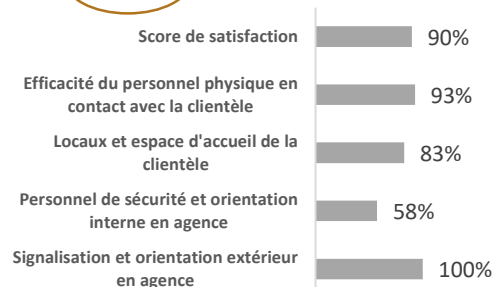


## Yaoundé Nlongkak



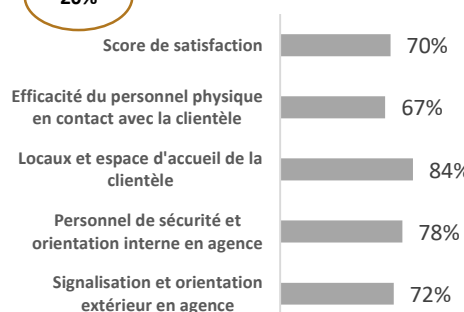
100%

**Douala Yassa : 2023**



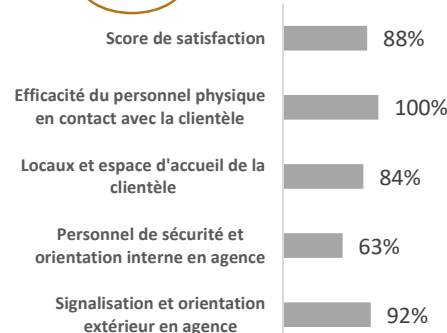
20%

**Kekem : Fondjomoko : 2023**

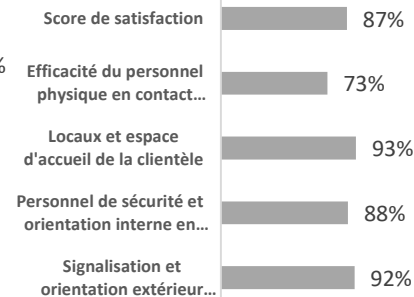


75%

**Kousseri : 2023**



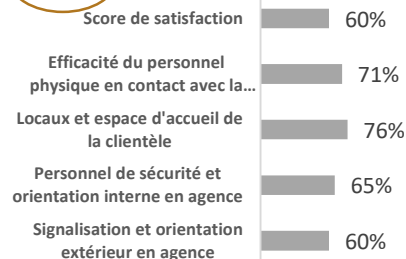
**Mbouda : 2023**



**Kribi : Administratif Immeuble II**

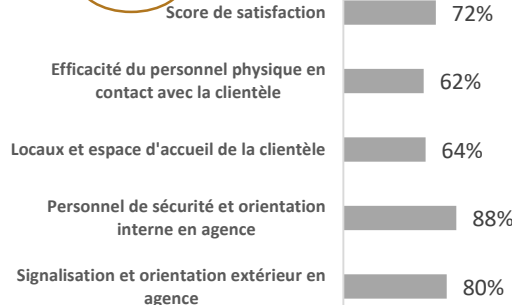
**Emergence : 2023**

87%

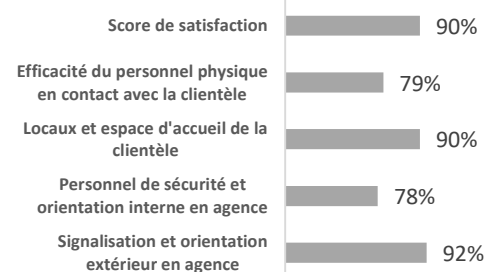


75%

**Maroua Marché central : 2023**

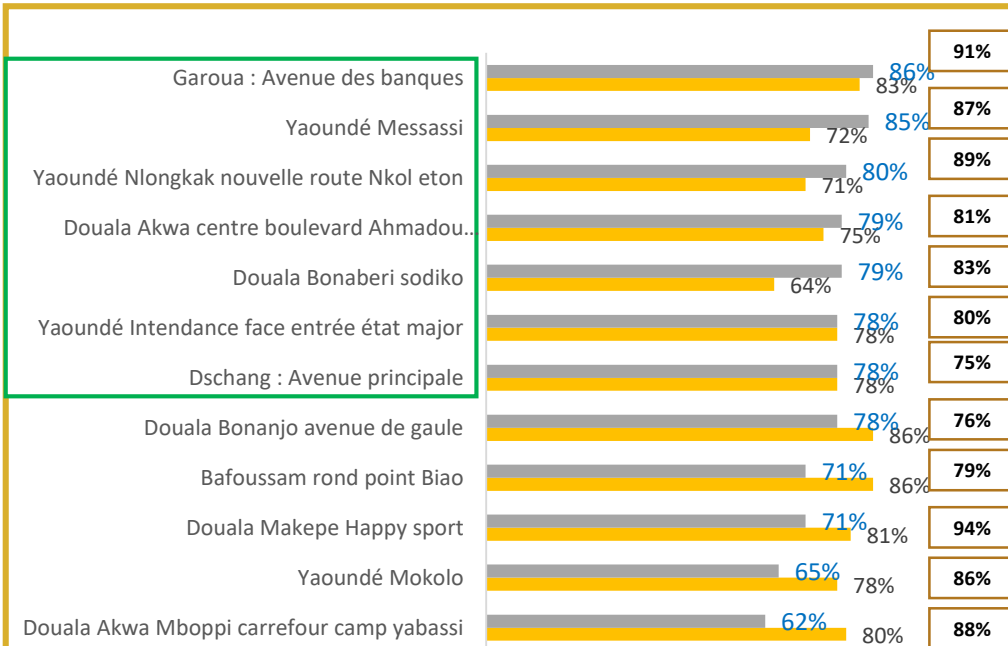


**Limbe : 2023**



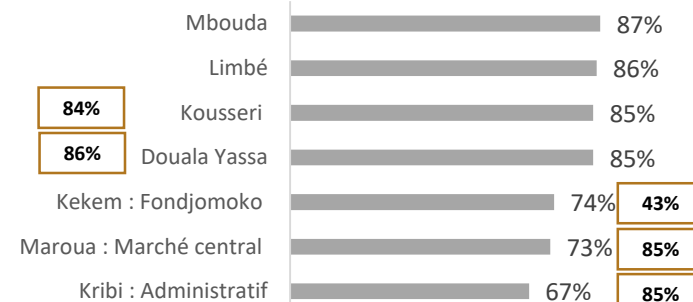


Agences concurrentes	Signalisation et orientation extérieur en agence	Personnel de sécurité et orientation interne en agence	Locaux et espace d'accueil de la clientèle	Efficacité du personnel physique en contact avec la clientèle	Score de satisfaction	Score moyen
<b>Bafoussam</b> Afriland	80%	78%	88%	80%	90%	<b>83%</b>
<b>Douala</b> Ecobank Bonanjo Rue Déléation des transports	92%	78%	86%	73%	68%	<b>79%</b>
<b>Douala</b> SCB Bonanjo Poste centrale	92%	75%	44%	76%	70%	<b>71%</b>
<b>Douala</b> SGC Bonanjo face Afriland	96%	88%	80%	79%	83%	<b>85%</b>
<b>Dschang</b> Afriland	68%	0%	73%	89%	75%	<b>61%</b>
<b>Garoua</b> Afriland	100%	100%	81%	76%	37%	<b>79%</b>
<b>Garoua</b> Ecobank	100%	88%	84%	90%	23%	<b>77%</b>
<b>Kousseri</b> Afriland	92%	75%	65%	93%	45%	<b>74%</b>
<b>Maroua</b> Afriland	96%	88%	84%	58%	80%	<b>81%</b>
<b>Maroua</b> SCB	28%	88%	56%	53%	63%	<b>58%</b>
<b>Yaoundé</b> : Bicec Biyemassi école	100%	75%	74%	83%	93%	<b>85%</b>
<b>Yaoundé</b> : SGC Carrefour des carreaux	84%	65%	69%	97%	70%	<b>77%</b>
<b>Yaoundé</b> Afriland Omnisports	96%	78%	72%	90%	75%	<b>82%</b>
<b>Bafoussam</b> Bicec Avenue Biao	96%	88%	84%	88%	95%	<b>90%</b>
<b>Kribi</b> Afriland	68%	55%	65%	40%	65%	<b>59%</b>
<b>Limbé</b> Afriland	88%	40%	69%	75%	60%	<b>66%</b>
<b>MOYENNE</b>	<b>86%</b>	<b>72%</b>	<b>73%</b>	<b>78%</b>	<b>68%</b>	<b>76%</b>
Par rapport à la CBC						
	<b>-2%</b>	<b>+1%</b>	<b>-2%</b>	<b>+1%</b>	<b>-7%</b>	<b>-2%</b>



■ 2023 ■ 2022

Sur les 07 nouvelles agences évaluées en 2023, celle de **Kribi** est celle enregistrant sur l'ensemble des 19 agences, la performance moyenne la plus faible.

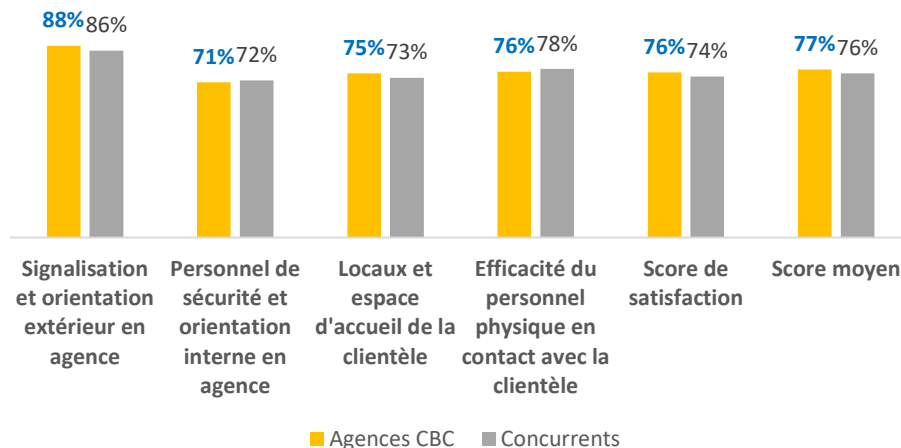


En moyenne, sur l'ensemble des 05 rubriques d'évaluation de la qualité du service en agence CBC, il apparait que **sur les 12 agences évaluées à l'année 2022, 05 d'entre elles ont une performance en hausse en 2023**. Pour ces 05 agences, la performance moyenne est très bonne.

Le Top 5 des agences dont la performance moyenne est en régression sont :

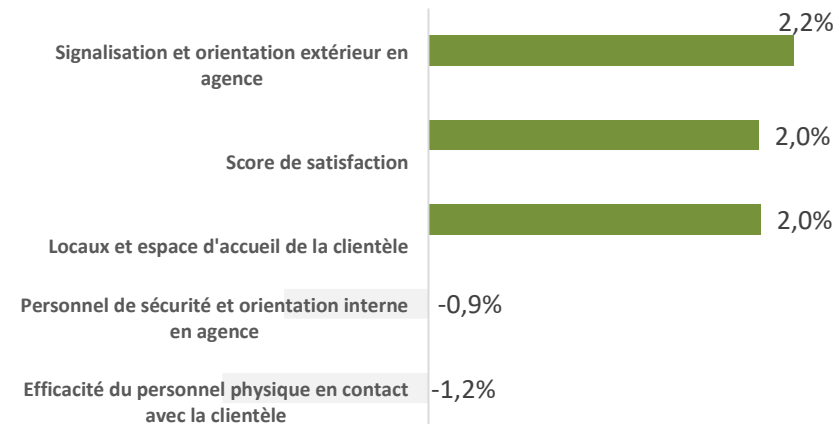
- Douala Bonanjo,
- Bafoussam Rond point Biao
- Douala Makepe
- Yaoundé Mokolo
- Douala Akwa Mboppi

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



En moyenne, sur l'ensemble des 05 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 légèrement supérieure à celle des concurrents.**

## Ecart de performance entre CBC et concurrentes



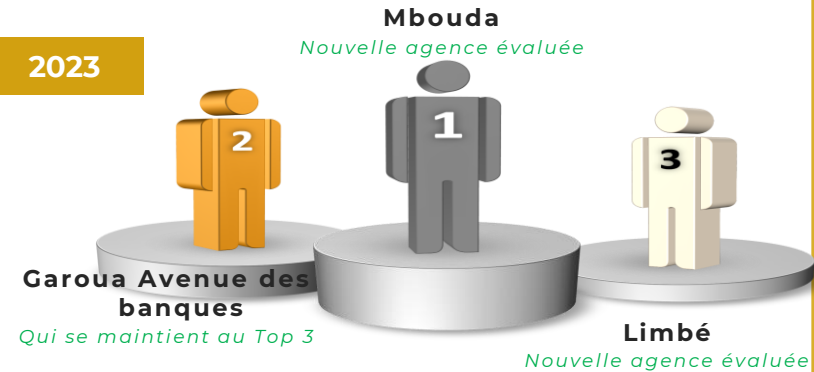
■ Rubriques où la **CBC dispose d'une bonne marge sur la concurrence**  
 ■ Rubriques où la **CBC dispose d'une faible marge sur la concurrence**

## Top 3 des agences les mieux notées

2022



2023

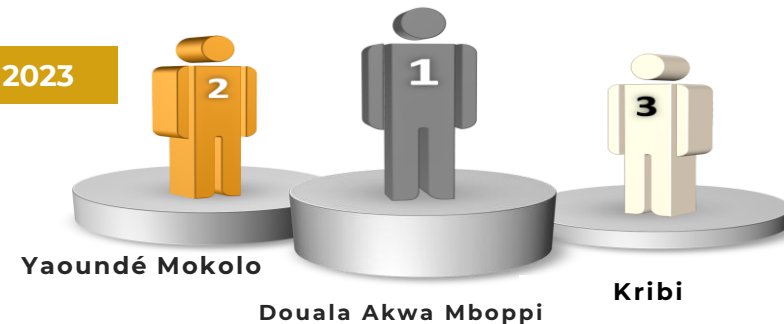


## Top 3 des agences les moins bien notées

2022



2023





**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

Dimension affective avec la relation du client avec la banque

- Visibilité des agences +
- Parcours client en agence -
- Dimension affective assez développée se maintient en 2023

Dimension émotionnelle du contact avec le client

- Ergonomie de l'agence -
- Ergonomie des plates formes digitales +
- Qualité de contact avec le client -
- Professionnalisme du staff -
- Dimension émotionnelle assez développée se détériore en 2023

Dimension opérationnelle du service

- Temps d'attente avant réception -
- Savoir du personnel -
- Réactivité +
- Qualité globale perçue du service -
- Dimension Opérationnelle assez développée se détériore en 2023

Les efforts en matière de gestion de la relation client se traduisent en 2023 par un maintien du niveau de la dimension affective de l'expérience et parcours client. Cependant, les dimensions émotionnelle et opérationnelle se sont légèrement détériorées. Il reste que l'orientation stratégique pour la banque doit se faire pour les trois. L'enjeu est de créer une expérience unique avec le client. Ainsi bâtir une relation sur le long terme

AGENCE	2022		2023	
	Points positifs	Points à améliorer	Points positifs	Points à améliorer
<b>Douala</b> Bonanjo avenue de gaule	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel de sécurité et orientation interne en agence</li> <li>'- Signalisation et orientation extérieur en agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller au bon fonctionnement des climatiseurs</li> <li>'- S'assurer de la propreté des GAB/DAB et environs</li> <li>'- Veiller à la propreté du sol</li> <li>'- Augmenter le nombre de places assises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signalisation et orientation extérieure</li> <li>- Personnel de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formule de politesse à l'accueil et à la séparation</li> <li>- Informations supplémentaires sur les produits</li> <li>- Raccourcir le temps d'attente de la clientèle</li> <li>- Faire la prospection systématique sur les produits et services</li> <li>- Améliorer les mesures de commodité (Propreté des toilettes, odeur désagréable, disponibilité des papiers hygiéniques, distributeur d'eau et gobelets)</li> </ul>
<b>Douala</b> Akwa Mboppi,	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel de sécurité et orientation interne en agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la visibilité du panneau signalétique à distance</li> <li>'- Intensifier la formation systématique de l'agent sur les services/produits de la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesures des commodités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alerte permanente des agents de sécurité</li> <li>- Veiller à la serviabilité/Courtoisie des agents de sécurité</li> <li>- Soins et équipement entier des agents de sécurité</li> <li>- Visibilité des panneaux directionnels dans la salle d'accueil</li> <li>- Places assises</li> <li>- Formule de politesse à l'accueil et à la séparation</li> <li>- Informations supplémentaires sur les produits</li> </ul>
<b>Douala</b> Bonaberi sodiko	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel de sécurité et orientation interne en agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller sur le bon état de la signalisation extérieur, Améliorer la visibilité du panneau signalétique à distance, S'assurer de la disponibilité de ressource/Agent de sécurité pour orienter lors du stationnement du véhicule, Courtoisie de l'agent lors de la mise en attente du client, Formule de politesse à l'accueil, Système de gestion de la file d'attente, Formule de politesse/Merci lors de séparation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>'- Signalisation et orientation extérieur en agence</li> <li>- Efficacité du personnel</li> <li>- Locaux et espace d'accueil de la clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présence des forces de l'ordre dans le personnel de sécurité</li> <li>- Présence de poubelles dans la zone de DAB/GAB</li> <li>- Places assises</li> <li>- Formule de politesse à l'accueil et à la séparation</li> <li>- Remerciements après visite</li> <li>- Améliorer les mesures de commodité (Disponibilité des papiers hygiéniques)</li> </ul>

AGENCE	2022		2023	
	Points positifs	Points à améliorer	Points positifs	Points à améliorer
<b>Douala</b> Akwa centre boulevard ahmadou ahidjo	Locaux et espace d'accueil de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller sur le bon état de la signalisation extérieur</li> <li>- Agents de sécurité Extérieurs - Salue les clients de manière appropriée à leur arrivée dans l'établissement, être plus serviable (offre de l'aide sans qu'on la demande attitude amicale etc.);</li> <li>- Présence d'une poubelles dans la zone du GAB/DAB , Prendre des dispositions pour Conduite non professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signalisation et orientation extérieur en agence</li> <li>- Locaux et espace d'accueil de la clientèle</li> <li>- Mesures de commodités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer d'un nombre suffisant de places assises pour les clients</li> <li>- Disposer des poubelles dans la zone des GAB</li> <li>- Alerte permanente des agents de sécurité</li> <li>- Remerciements après visite</li> <li>- Faire la prospection systématique sur les produits et services</li> </ul>
<b>Yaoundé</b> intendance	Personnel de sécurité et orientation interne en agence	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Système de gestion de la file d'attente</li> <li>- Non-manipulation de téléphone portable pendant l'interaction avec le client</li> <li>- Formation systématique de l'agent sur les autres services/produits de la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signalisation et orientation extérieur en agence</li> <li>- Locaux et espace d'accueil de la clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prospection systématique des produits</li> <li>- Alerte permanente des agents de sécurité</li> <li>- Améliorer les mesures de commodité (odeur désagréable)</li> <li>- Formule de politesse à l'accueil et à la séparation</li> <li>- Ton discret lors des échanges</li> <li>- Poser des questions pertinentes</li> <li>- Remerciement pour la visite</li> <li>- Faire la prospection systématique sur les produits et services</li> </ul>
<b>Yaoundé</b> Mokolo	Personnel de sécurité et orientation interne en agence	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre sur pied un meilleur système de gestion de la file d'attente</li> <li>- Non-manipulation de téléphone portable pendant l'interaction avec le client</li> <li>- Prospection systématique de l'agent sur les autres services/produits de la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signalisation et orientation extérieur en agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposer des poubelles dans la zone des GAB</li> <li>- Alerte permanente des agents de sécurité</li> <li>- Remerciements après visite/Servabilité</li> <li>- Faire la prospection systématique sur les produits et services</li> <li>- Alerte permanente des agents de sécurité</li> <li>- Température ambiante/formule de politesse</li> <li>- Améliorer les mesures de commodité (Propreté des toilettes, odeur désagréable, distributeur d'eau et gobelets)</li> </ul>



AGENCE	2022		2023	
	Points positifs	Points à améliorer	Points positifs	Points à améliorer
<b>Yaoundé</b> Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Locaux et espace d'accueil de la clientèle	- Agents de sécurité Extérieurs - Alerte - Saluer les clients de manière appropriée à leur arrivée, être serviable (offre de l'aide sans qu'on la demande attitude amicale etc.), prendre des dispositions pour des Conduites non professionnelle (pourboires bavardages inutiles etc )	- Signalisation et orientation extérieure	- Alerte permanente des agents de sécurité - Faire la prospection systématique sur les produits et services - Formule de politesse à l'accueil et à la séparation - Améliorer les mesures de commodité (odeur désagréable)
<b>Garoua:</b> Avenue des banque	Personnel de sécurité et orientation interne en agence	- Vitesse de réponse aux demandes de renseignements '- Formation systématique de l'agent sur les services/produits de la banque	- Efficacité du personnel - Locaux et espace d'accueil de la clientèle - Personnel de sécurité	- Visibilité du panneau signalétique à distance - État de la signalétique extérieur - Faire la prospection systématique sur les produits et services - Documents requis pour le produit demandé - Infos supplémentaires sur les produits et services
<b>Bafoussam</b> rond point Biao	Signalisation et orientation extérieur en agence	- Remerciement pour visite, répondre promptement aux demandes de renseignements '- Réponses aux questions sans se référer à d'autres personnes	Efficacité du personnel	- S'assurer d'un nombre suffisant de places assises pour les clients - Visibilité du panneau signalétique à distance - État de la signalétique extérieur - État des peintures/murs/portes - Fonctionnement des lumières - Améliorer les mesures de commodité (odeur désagréable)

AGENCE	2022		2023	
	Points positifs	Points à améliorer	Points positifs	Points à améliorer
<b>Dschang</b> avenue principale	Personnel de sécurité et orientation interne en agence	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer l'Etat et la visibilité du panneau signalétique à distance</li> <li>- Echanges sur un ton discret lors des échanges avec les clients et les collègues</li> <li>- Non-manipulation de téléphone portable pendant l'interaction avec le client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efficacité du personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller à la serviabilité des agents de sécurité</li> <li>- Remerciement pour la visite</li> <li>- Prospection systématique es produits</li> <li>- État des peintures/murs/portes</li> <li>- S'assurer d'un nombre suffisant de places assises pour les clients</li> <li>- Visibilité du panneau signalétique à distance</li> <li>- État de la signalétique extérieur</li> <li>- Améliorer les mesures de commodité (distributeur d'eau et gobelets)</li> </ul>
<b>Douala</b> Makepe Happy sport	Locaux et espace d'accueil de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sourire et contact visuel</li> <li>- Echanges sur un ton discret lors des échanges avec les clients et les collègue, non-manipulation de téléphone portable pendant l'interaction avec le client</li> <li>- Prospection systématique de l'agent sur les autres services/produits de la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signalisation et orientation</li> <li>- Efficacité du personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer les mesures de commodité (odeur désagréable)</li> <li>- Alerte des agents de sécurité</li> <li>- État de la signalétique extérieur</li> <li>- Veiller à la serviabilité des agents de sécurité</li> <li>- Formule de politesse à l'accueil et à la séparation</li> <li>- Faire la prospection systématique sur les produits et services</li> <li>- S'assurer d'un nombre suffisant de places assises pour les clients</li> </ul>
<b>Yaoundé</b> Messassi	Signalisation et orientation extérieur en agence	<p>Agents de sécurité Extérieurs - Saluer les clients de manière appropriée à leur arrivée dans l'établissement, être plus serviable (offre de l'aide sans qu'on la demande attitude amicale etc.), respect des descriptions de poste et des directives comportementales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place un système de gestion de la file d'attente</li> <li>- Prospection systématique de l'agent sur les autres services/produits de la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efficacité du personnel</li> <li>- Personnel de sécurité et orientation interne en agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer les mesures de commodité (distributeur d'eau et gobelets)</li> <li>- Visibilité du panneau signalétique à distance</li> <li>- Prospection systématique es produits</li> <li>- Présence de poubelles dans la zone de DAB/GAB</li> </ul>

AGENCE	- 2023	
	Points positifs	Points à améliorer
<b>Douala</b> Yassa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signalisation et orientation</li> <li>- Efficacité du personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alerte permanente des agents de sécurité</li> <li>- Formule de politesse à l'accueil et à la séparation</li> <li>- Soins et équipement entier des agents de sécurité</li> <li>- Visibilité des panneaux directionnels dans la salle d'accueil</li> <li>- Places assises</li> </ul>
<b>Kribi</b> Administratif Immeuble II Emergence	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Locaux et espace d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alerte permanente des agents de sécurité</li> <li>- Visibilité des panneaux directionnels dans la salle d'accueil</li> <li>- Améliorer les mesures de commodité (disponibilité des papiers hygiéniques)</li> <li>- Disposer des poubelles dans la zone des GAB</li> <li>- Faire la prospection systématique sur les produits et services</li> <li>- État de la signalétique extérieure</li> </ul>
<b>Maroua</b> Marché central	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel de sécurité et orientation interne en agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visibilité des panneaux directionnels dans la salle d'accueil</li> <li>- Formule de politesse à l'accueil et à la séparation</li> <li>- Disposer des poubelles dans la zone des GAB</li> <li>- Faire la prospection systématique sur les produits et services</li> <li>- État de la signalétique extérieure</li> <li>- Documents requis pour un produit/service</li> <li>- Visibilité des conditions de banque</li> <li>- Convivialité et langage corporel</li> </ul>
<b>Kekem</b> Fondjomoko	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Locaux et espace d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visibilité du parking</li> <li>- Présence de forces de l'ordre dans le personnel de sécurité</li> <li>- Informations supplémentaires sur les produits</li> <li>- Documents requis pour le produit demandé</li> <li>- Faire la prospection systématique sur les produits et services</li> </ul>

AGENCE	2023	
	Points positifs	Points à améliorer
<b>Kousseri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signalisation et orientation extérieure</li> <li>- Efficacité du personnel</li> <li>- Locaux et espace d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salutation des clients de manière appropriée à leur arrivée</li> <li>- Veiller à la serviabilité des agents de sécurité</li> </ul>
<b>Mbouda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signalisation et orientation extérieure</li> <li>- Personnel de sécurité</li> <li>- Locaux et espace d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduite non professionnelle des agents de sécurité</li> <li>- Réponses des personnels sans se référer aux collègues</li> <li>- Informations supplémentaires sur les produits et services</li> <li>- Remerciements à la fin de la visite</li> </ul>
<b>Limbé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signalisation et orientation extérieure</li> <li>- Locaux et espace d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Équipement entier et soigné des agents de sécurité</li> <li>- Faire la prospection systématique sur le produits et services</li> <li>- Personnel pose des questions pertinentes</li> </ul>
<b>Centre d'appel AICHA 8080</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questions pertinentes posées : <b>92%</b></li> <li>- Conduite à tenir et prise en charge de la requête indiquées : <b>97%</b></li> <li>- Formule de politesse d'entrée : <b>97%</b></li> <li>- Formule de politesse de sortie : <b>97%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>76%</b> des appels émis au 8080 ont reçu une réponse dès la première tentative</li> <li>- Performance <b>tout aussi bonne</b> en <b>matinée</b> (94%) qu'en <b>soirée (93%), mais moins bonne dans l'après-midi (90%)</b></li> </ul>

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

La banque devrait tout aussi accorder une attention particulière à :

- 🔑 La facilité à trouver les **toilettes**, les **caisses pour transferts internationaux**, les **points de renseignement**, le **service courrier**
- 🔑 Des **mesures de commodités** liées aux **toilettes (propreté, papier hygiénique, odeur désagréable)**, distributeur d'eau avec **gobelets jetables**
- 🔑 L'état des boxes de remplissage des fiches pour ce qui est de leur **dimensionnement (spacieux)**, le **nombre suffisant et permanent des stylos à bille**, la **bonne disposition des fiches**, la **distinction facile des types de fiches**
- 🔑 La disponibilité du panneau donnant des mesures à prendre en cas d'incendie

# Contactez-nous



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

Douala - Face Hotel le NDE



[Mediaintelligence.fr](http://Mediaintelligence.fr)



[info@mediaintelligence.fr](mailto:info@mediaintelligence.fr)

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

