



RAPPORT D'ÉTUDE

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

SOMMAIRE

DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE MYSTÈRE

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

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

ENSEIGNEMENTS & RECOMMANDATIONS

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

Depuis **2023**, afin de tenir compte de l'étendue du réseau CBC, outre les **05** villes précédemment échantillonnées pour les études antérieures, les enquêtes mystères se sont déroulées dans **19** agences CBC de **11** villes dont celles de **Kekem, Kousseri, Kribi, Maroua**, prises en compte à l'évaluation de **Juin 2023**, celles de **Mbouda, Limbé**, prises en compte à l'évaluation de **Décembre 2023**, ainsi que la **Sous – Direction des Grandes Entreprises** intégrée au cours de la présente évaluation. 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 depuis 2023. La comparaison avec la concurrence s'est faite autant pour les 07 rubriques évoquées ci-dessus que pour de nouveaux axes d'appréciation.

En substance, **la performance moyenne des agences de la CBC 2024-2T est supérieure de 3% à celle de 2023 (78%)**. Aussi, les agences du **réseau CBC se distinguent positivement par rapport à la concurrence** dans l'ensemble. Cependant, la banque devrait accorder une attention particulière au parcours client pour ce qui est de **l'efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle**, et la **fonctionnalité des guichets**



DÉROULEMENT DE L'ENQUETE MYSTERE

DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE MYSTÈRE (I)

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 **20** agences du groupe Commercial Bank-Cameroun et celles des agences de banques concurrentes (**16**) en juillet 2024-2T.

Agences CBC	Agences de banques	Date de visite	Heure de visite	Observations
	Sous-Direction des Grandes Entreprises	30/07/2024-2T	11:30	
	Bafoussam rond point Biao	19/07/2024-2T	8:30	
	Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	18/07/2024-2T	14:30	
	Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	18/07/2024-2T	10:30	<i>Agences évaluées en 2022</i>
	Douala Bonaberi sodiko	18/07/2024-2T	8:30	
	Douala Bonanjo avenue de gaule	18/07/2024-2T	14:30	
	Douala Makepe Happy sport	18/07/2024-2T	9:00	
	Douala Yassa	18/07/2024-2T	15:25	<i>Agence évaluée dès 2023</i>
	Dschang : Avenue principale	18/07/2024-2T	8:30	<i>Agences évaluées en 2022</i>
	Garoua : Avenue des banques	18/07/2024-2T	9:00	
	Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	18/07/2024-2T	10:00	
	Kousseri	19/07/2024-2T	8:30	<i>Agence évaluée dès 2023</i>
	Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	19/07/2024-2T	8:30	
	Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	19/07/2024-2T	8:30	
	Yaoundé Intendance face entrée état major	18/07/2024-2T	8:30	
	Yaoundé Messassi	19/07/2024-2T	10:00	<i>Agences évaluées en 2022</i>
	Yaoundé Mokolo	18/07/2024-2T	8:30	
	Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	18/07/2024-2T	16:00	
	Limbé	18/07/2024-2T	14:30	<i>Agence évaluée dès 2023</i>
	Mbouda	19/07/2024-2T	11:00	<i>Agence évaluée dès 2023</i>

DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE MYSTÈRE (2)



Agences concurrentes

Agences de banques	Date de visite	Heure de visite	Observations
Bafoussam Afriland	19/07/2024-2T	14:30	
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	19/07/2024-2T	8:00	
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	18/07/2024-2T	11:00	
Douala SGC Bonanjo face Afriland	18/07/2024-2T	10:30	
Dschang Afriland	18/07/2024-2T	11:00	
Garoua Afriland	18/07/2024-2T	11:00	
Garoua Ecobank	18/07/2024-2T	14:30	Agences évaluées depuis 2023
Kousseri Afriland	18/07/2024-2T	10:30	
Maroua Afriland	18/07/2024-2T	8:30	
Maroua SCB	18/07/2024-2T	10:30	
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	19/07/2024-2T	16:30	
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	19/07/2024-2T	14:30	
Yaoundé Afriland Omnisports	19/07/2024-2T	10:00	
Bafoussam Bicec Avenue Biao	18/07/2024-2T	10:30	
Kribi Afriland	18/07/2024-2T	10:30	
Limbé Afriland	18/07/2024-2T	9:00	

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 ?

DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE MYSTÈRE (4)



STAFF CONTACTÉ/APPROCHÉ EN AGENCE - CBC

	2024-2T	2023
Bafoussam rond point Biao	Agent d'accueil/ Virgile	Agent d'accueil/Guichetier
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Chef service client / Staff su service client/	Chef service client & Staff du service client/Le Chef d'agence/Virgile
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Agent d'accueil/ Virgile	Agent d'accueil
Douala Bonaberi sodiko	Agent d'accueil	Chef service client & Staff su service client/Chef d'agence/le Virgile
Douala Bonanjo avenue de gaule & Sous-Direction des Grandes entreprises	Agent d'accueil/Gestionnaire & Agent d'accueil/ Virgile/Chef service client / Staff su service client	Agent d'accueil/Chef service client & Staff su service /Service de courrier/Virgile
Douala Makepe Happy sport	Chef service client / Staff su service client/Virgile/Guichetier	Agent d'accueil/Virgile
Douala Yassa	Chef service client / Staff su service client/Virgile	Gestionnaire
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	Agent d'accueil/ Guichetier/Gestionnaire	Gestionnaire/le Guichetier/Virgile
Kousseri	Agent d'accueil/ Service courrier	Gestionnaire

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

STAFF CONTACTÉ/APPROCHÉ EN AGENCES - CONCURRENTES

Bafoussam Afriland

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

Douala Ecobank Bonanjo
Rue Délégation des
transports

Agent d'accueil/Guichetier

Douala SCB Bonanjo
Poste centrale

Agent d'accueil/Virgile

Douala SGC Bonanjo face
Afriland

Agent d'accueil/Le guichetier/Le
Virgile

Dschang Afriland

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

Garoua Afriland

Agent d'accueil

Garoua Ecobank

Agent d'accueil

Kousseri Afriland

Chef service client & Staff service
client

Maroua Afriland

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

Maroua SCB

Agent d'accueil/Chef service client &
Staff du service client/
Guichetier/Chef d'agence/Virgile

Yaoundé : Bicec Biyemassi
école

Gestionnaire/Le Virgile

Yaoundé : SGC Carrefour des
carreaux

Chef service client & Staff du service
client

Yaoundé Afriland Omnisports

Guichetier

Bafoussam Bicec Avenue
Biao

Agent d'accueil/Gestionnaire

Kribi Afriland

Agent d'accueil/Gestionnaire/Virgile

Limbé Afriland

Agent d'accueil

DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE MYSTÈRE (6)



DEPLOIEMENT DES APPELS AU Centre d'appel AICHA

Période de la journée	Journées	Heure d'appels
Matinée	19/07/2024-2T	08:35
	19/07/2024-2T	10:20
	19/07/2024-2T	10:08
	19/07/2024-2T	11:20
	19/07/2024-2T	11:25
Après-midi	19/07/2024-2T	12:17
	19/07/2024-2T	12:30
	19/07/2024-2T	13:23
	19/07/2024-2T	13:25
	19/07/2024-2T	15:15
	19/07/2024-2T	15:15
	19/07/2024-2T	15:35
	19/07/2024-2T	15:55
Soirée	19/07/2024-2T	17:48
	19/07/2024-2T	18:02
Matinée	22/07/2024-2T	10:05
	22/07/2024-2T	10:25
	22/07/2024-2T	11:25
	22/07/2024-2T	11:30

Période de la journée	Journées	Heure d'appels
Matinée - Samedi	20/07/2024-2T	08:05
	20/07/2024-2T	08:19
	20/07/2024-2T	09:10
	20/07/2024-2T	10:20
	20/07/2024-2T	11:17
Après-midi - Samedi	20/07/2024-2T	12:20
	20/07/2024-2T	14:25
	20/07/2024-2T	14:35
	20/07/2024-2T	17:47
Soirée - Samedi	20/07/2024-2T	18:30
	20/07/2024-2T	19:16
Après-midi	22/07/2024-2T	12:15
	22/07/2024-2T	12:35
	22/07/2024-2T	14:15
	22/07/2024-2T	14:30
	22/07/2024-2T	15:50
	22/07/2024-2T	16:30

Période de la journée	Journées	Heure d'appels
Matinée	23/07/2024-2T	09:52
	23/07/2024-2T	10:30
	23/07/2024-2T	10:34
	23/07/2024-2T	11:05
	23/07/2024-2T	11:15
	23/07/2024-2T	11:23
	23/07/2024-2T	11:30
	23/07/2024-2T	11:50
	23/07/2024-2T	12:15
	23/07/2024-2T	12:40
Après-midi	23/07/2024-2T	12:57
	23/07/2024-2T	13:30
	23/07/2024-2T	13:50
	23/07/2024-2T	14:37
	23/07/2024-2T	

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Signalisation et orientation extérieure en agence



Signalisation et orientation extérieures en agence (1)



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

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

Le score global **progresses de 6 points**. Cette rubrique de l'expérience/parcours clients garde un très bon niveau de performance depuis 2021. Toutes les variables de cette rubrique ont un niveau appréciable et progressent comparé à 2023 ou se maintiennent tout au moins. La quasi-totalité des agences de la CBC garde un bon niveau pour ce qui est de la Signalisation et Orientation extérieures

Signalisation et orientation extérieures en agence (1)

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

Agences de banques concurrentes

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

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



	Visibilité des GABS de l'extérieur	Opérationnalité des GABS à l'extérieur de l'agence	Repérabilité de l'agence	Visibilité des GABS de l'extérieur	Opérationnalité des GABS à l'extérieur de l'agence	Repérabilité de l'agence
Agences CBC	20					
SD des Grandes Entreprises						
Bafoussam rond point Biao						
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo						
Douala Akwa Mboppi						
Douala Bonaberi sodiko						
Douala Bonanjo avenue de gaule						
Douala Makepe Happy sport						
Douala Yassa						
Dschang : Avenue principale						
Garoua : Avenue des banques						
Kekem : Fondjomoko						
Kousseri						
Kribi :						
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC						
Yaoundé Intendance						
Yaoundé Messassi						
Yaoundé Mokolo						
Yaoundé Nlongkak						
Mbouda						
Limbé						
Mbouda						
	3,6	95%	4,5			

Par rapport à la CBC -0,1

+5%

0,0

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 mieux notées que celles de la CBC**



PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Personnel de sécurité

Personnel de sécurité (1)

Agences CBC	Présence d'agents de sécurité à l'entrée de la banque			Présence de forces de l'ordre dans le personnel de la sécurité			Agents de sécurité Extérieurs - Être présent au poste de travail			Agents de sécurité Extérieurs - Soigné et entièrement équipé		
	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T	2023	2024-2T	2024-4T
Sous Direction des Grandes Entreprises		Oui			Oui							
Bafoussam rond point Biao	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala Akwa centre	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Douala Bonaberi sodiko	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala Bonanjo avenue de gaule	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala Makepe Happy sport	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Douala Yassa	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Dschang : Avenue principale	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Garoua : Avenue des banques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	Oui	Oui		Non	Non		Oui	Oui		Oui	Oui	
Kousseri	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Kribi : Administratif Immeuble II Émergence	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Maroua : Marché central	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé Intendance face entrée état major	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé Messassi	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé Mokolo	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Limbé	Oui	Oui		Oui	Oui		Oui	Oui		Non	Non	
Mbouda	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé CBC Ahala			Non			Non			Oui			Oui
Yaoundé CBC Mbokabang			Non			Non			Oui			Oui
PROPORTION "Oui"	100%	100%	77%	79%	75%	64%	100%	100%	86%	74%	95%	86%

Comparativement à 2023, la proportion des agences CBC visitées ayant des agents de sécurité soigné et entièrement équipé a augmenté passant de 74% à 95% (100% en 2022).

Personnel de sécurité (2)

Agences CBC

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

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

Agences concurrentes

	Présence d'agents de sécurité à l'entrée de la banque	Présence de forces de l'ordre dans le personnel de la sécurité	Agents de sécurité Extérieurs - Être présent au poste de travail	Agents de sécurité Extérieurs - Soigné et entièrement équipé
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	Oui	Non	Oui	Oui
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	Oui	Non	Oui	Oui
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	Oui	Oui	Oui	Oui
Douala SGC Bonanjo face Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui
Dschang Afriland	Non	Non	Non	Non
Garoua Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui
Garoua Ecobank	Oui	Oui	Oui	Oui
Kousseri Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui
Maroua Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui
Maroua SCB	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	Oui	Oui	Oui	Oui
Yaoundé Afriland Omnisports	Oui	Oui	Oui	Oui
Bafoussam Bicec Avenue Biao	Oui	Oui	Oui	Oui
Kribi Afriland	Oui	Non	Non	Oui
Limbé Afriland	Oui	Oui	Oui	Non
PROPORTION "Oui"	94%	75%	88%	88%
<i>Par rapport à la CBC</i>	-6%	0%	-12%	-7%

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

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

Personnel de sécurité (4)



Agences concurrentes

	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
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	78%
Douala Ecobank Bonanjo	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	78%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	88%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	88%
Dschang Afriland	Non	Non	Non	Non	Non	0%
Garoua Afriland	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%
Garoua Ecobank	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	100%
Kousseri Afriland	Oui	Oui	Non	Non	Oui	75%
Maroua Afriland	Oui	Non	Non	Non	Non	50%
Maroua SCB	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	88%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	88%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	Oui	Non	Non	Non	Non	50%
Yaoundé Afriland Omnisports	Oui	Non	Non	Non	Oui	63%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	88%
Kribi Afriland	Non	Oui	Non	Oui	Non	45%
Limbé Afriland	Oui	Non	Non	Non	Non	40%
PROPORTION "Oui"	88%	69%	56%	19%	69%	70%
<i>Par rapport à la CBC</i>	-12%	-1%	-24%	+14%	-31%	-10%

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

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

A low-angle shot of a modern glass skyscraper. The word "bank" is mounted on the facade in large, three-dimensional, gold-colored letters. The glass reflects the sky and surrounding buildings, creating a complex pattern of light and dark blue. The perspective is looking up, emphasizing the height of the building.

bank

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Locaux et espace d'accueil de la clientèle

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



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

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	
	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T
Sous Direction des Grandes Entreprises		4		5		Oui		5		4
Bafoussam rond point Biao	3	5	3	5	Non	Oui	3	4	4	5
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	4		4	5	Oui	Oui	4	5	5	5
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	3	4	4	4	Oui	Oui	3	4	3	3
Douala Bonaberi sodiko	3		4	5	Oui	Oui	4	5	3	4
Douala Bonanjo avenue de gaule	3	4	3	4	Oui	Oui	3	4	3	4
Douala Makepe Happy sport	3	4	3	4	Oui	Oui	3	4	3	3
Douala Yassa	4	4	4	4	Oui	Oui	4	4	5	4
Dschang : Avenue principale	3	4	3	3	Oui	Oui	3	4	3	3
Garoua : Avenue des banques	3	5	4	5	Oui	Oui	4	5	4	5
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	3	3	4	4	Oui	Oui	3	3	3	3
Kousseri	3	4	3	4	Oui	Oui	3	4	4	3
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	3	4	3	1	Oui	Oui	3	4	3	2
Maroua : Marché central	3	5	4	5	Oui	Oui	4	5	4	5
Yaoundé Intendance face entrée état major	3	5	3	5	Oui	Oui	3	5	1	4
Yaoundé Messassi	4	4	3	4	Oui	Oui	3	4	4	3
Yaoundé Mokolo	3	5	1	3	Oui	Oui	3	5	4	5
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	4	4	4	4	Oui	Oui		5		3
Limbé	4	1	4	1	Oui	Oui	4	3	4	3
Mbouda	4	5	4	5	Oui	Oui	4	5	4	5
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	3,3	4,1	3,4	4,0	90%	100%	3,4	4,4	3,6	3,8
		+0,8		+0,6		+10%		+1,0		+0,2

Sur ces cinq axes d'appréciation des locaux et espace d'accueil de la clientèle, la CBC est bien plus notée en 2024-2T comparé à 2023

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



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

Agences CBC

	Présence d'une poubelles dans la zone du GAB/DAB		Présence de panneaux directionnels dans la salle d'accueil		Le guichet automatique distribue des espèces		État des sièges de la zone d'attente des clients		Nombre suffisant de places assises pour tous les clients	
	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T
Sous Direction des Grandes Entreprises		Oui		Oui		Oui		5		Oui
Bafoussam rond point Biao	Oui	Oui	Oui	Non	Non		3	5	Non	Oui
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	5	5	Oui	Oui
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	4	3	Non	Oui
Douala Bonaberi sodiko	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	3	4	Non	Oui
Douala Bonanjo avenue de gaule	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	4	4	Non	Oui
Douala Makepe Happy sport	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	4	4	Non	Oui
Douala Yassa	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	5	4	Non	Non
Dschang : Avenue principale	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	4	4	Non	Oui
Garoua : Avenue des banques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	4	5	Oui	Oui
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	4	3	Oui	Oui
Kousseri	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	4	4	Oui	Oui
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	4	4	Oui	Oui
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	4	5	Oui	Oui
Yaoundé Intendance face entrée état major		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	4	4	Oui	Oui
Yaoundé Messassi	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	5	4	Oui	Oui
Yaoundé Mokolo	Non	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	4	5	Oui	Oui
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	5	5	Oui	Oui
Limbé	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	4	3	Oui	Oui
Mbouda	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	5	5	Oui	Oui
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	59%	85%	79%	90%	79%	79%	4,2	4,3	63%	95%
		+26%		+11%		0%		+0,1		+32%

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



Agences CBC	Entretien et propreté du sol en agence		Eclairage du lieu de travail/l'intérieur de l'agence		Fonctionnement des lumières		Visibilité des offres (conditions & Tarifs) dans l'agence		Score			
	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2021	2022	2023	2024-2T
Sous Direction des Grandes Entreprises		5		4		4		Oui				94%
Bafoussam rond point Biao	2	5	2	5	3	5	Oui	Oui	91%	89%	55%	85%
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou	5	5	5	5	5	5	Oui	Oui	96%	85%	89%	93%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	3	4	4	4	4	4	Oui	Oui	78%	83%	69%	79%
Douala Bonaberi sodiko	4	5	5	5	5	5	Oui	Oui	93%	67%	74%	84%
Douala Bonanjo avenue de gauche	3	4	3	4	4	4	Non	Oui	57%	72%	58%	82%
Douala Makepe Happy sport	4	4	5	4	5	4	Oui	Non	89%	89%	73%	65%
Douala Yassa	5	4	5	4	5	4	Oui	Oui			83%	75%
Dschang : Avenue principale	4	4	4	4	4	4	Oui	Oui		78%	70%	86%
Garoua : Avenue des banques	4	5	4	5	4	5	Oui	Oui	76%	87%	87%	100%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	4	4	4	4	4	3	Oui	Oui			84%	81%
Kousseri	4	3	4	4	4	4	Oui	Non			84%	77%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	4	3	4	4	4	3	Oui	Oui			76%	72%
Maroua : Marché central face la Permanence	4	5	3	5	4	5	Non	Oui			64%	100%
Yaoundé Intendance face entrée état major	5	5	5	5	5	5	Oui	Oui	89%	80%	79%	97%
Yaoundé Messassi	4	4	4	4	4	3	Oui	Oui		80%	74%	85%
Yaoundé Mokolo	4	5	4	5	4	5	Non	Oui	93%	78%	60%	97%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	4	4	4	5	4	5	Oui	Oui	76%	83%	72%	93%
Limbé	5	4	4	2	4	3	Oui	Oui			90%	71%
Mbouda	5	5	5	5	4	5	Oui	Oui			93%	93%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	4,1	4,4	4,1	4,4	4,2	4,3	80%	90%	84%	81%	76%	86%
		+0,3		+0,3		+0,1		+10%				+10%

Pour les locaux et espace d'accueil de la clientèle des agences CBC visitées, l'on enregistre une **hausse du score de 10 points** comparée à l'année 2023. Cette hausse est due notamment à celle observée pour le nombre suffisant de places assises, la présence de caméra dans la salle d'attente et la présence de poubelle dans la zone du GAB.

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



Agences concurrentes

	Propreté des portes de l'agence	Température ambiante est propice	Présence de camera dans la salle d'accueil	Propreté des portes du bureau du chef d'agence	Propreté du GAB/DAB et des environs
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	4	4	1	4	5
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	5	5	1	5	4
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	5	4	1	4	4
Douala SGC Bonanjo face Afriland	3	4	1	3	5
Dschang Afriland	3	4	1	4	4
Garoua Afriland	4	4	1	4	4
Garoua Ecobank	4	4	1	4	4
Kousseri Afriland	3	3	1	3	3
Maroua Afriland	5	5	1	4	5
Maroua SCB	4	5	1	5	4
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	4	4	1	4	4
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	4	4	1	4	3
Yaoundé Afriland Omnisports	4	4	1	4	4
Bafoussam Bicec Avenue Biao	3	3	1	3	4
Kribi Afriland	4	1	1	4	3
Limbé Afriland	3	3	1	3	4
PROPORTION "Oui"	3,9	3,8	100%	3,9	4,0
Par rapport à la CBC	-0,2	-0,2	0%	-0,5	+0,2

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



Agences concurrentes

	Présence d'une poubelles dans la zone du GAB/DAB	Présence de panneaux directionnels dans la salle d'accueil	Le guichet automatique distribue des espèces	Etat des sièges de la zone d'attente des clients	Nombre suffisant de places assises pour tous les clients
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	1	1	1	4	0
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	1	1	1	4	1
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	1	1	1	4	0
Douala SGC Bonanjo face Afriland	1	1	0	4	1
Dschang Afriland	1	1	1	4	1
Garoua Afriland	1	1	1	4	1
Garoua Ecobank	1	1	1	3	1
Kousseri Afriland	1	0	1	3	1
Maroua Afriland	0	1	1	4	1
Maroua SCB	0	1	1	5	1
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	1	1	1	4	1
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	0	1	1	3	0
Yaoundé Afriland Omnisports	0	1	1	4	1
Bafoussam Bicec Avenue Biao	1	1	1	4	1
Kribi Afriland	1	1	1	3	0
Limbé Afriland	1	1	1	4	0
PROPORTION "Oui"	80%	90%	90%	3,8	70%

Par rapport à la CBC

-5%

0%

+11%

-0,5

-25%

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



Agences concurrentes

	Entretien et propreté du sol en agence	Éclairage du lieu de travail/l'intérieur de l'agence	Fonctionnement des lumières	Visibilité des offres (conditions & Tarifs) dans l'agence	Score
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	5	5	5	1	88%
Douala Ecobank Bonanjo	4	4	4	1	92%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	4	3	4	1	81%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	4	4	4	1	80%
Dschang Afriland	4	4	4	1	87%
Garoua Afriland	4	4	4	1	88%
Garoua Ecobank	3	3	3	1	82%
Kousseri Afriland	3	4	4	0	65%
Maroua Afriland	5	4	5	1	89%
Maroua SCB	4	5	5	0	81%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	4	4	4	1	88%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	4	4	4	0	64%
Yaoundé Afriland Omnisports	4	4	5	1	83%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	4	4	4	1	65%
Kribi Afriland	3	3	3	1	70%
Limbé Afriland	3	2	2	1	69%
PROPORTION "Oui"	3,9	3,8	4,0	80%	81%
<i>Par rapport à la CBC</i>	-0,5	-0,6	-0,3	-10%	-5%

L'appréciation des locaux et l'espace d'accueil de la clientèle **est moins bien notée dans les agences concurrentes**, comme en 2023

Agences CBC

	Facilité à trouver les Caisses	Facilité à retrouver les toilettes	Facilité à trouver les Caisses pour transferts internationaux	Facilité à trouver les Points de renseignements	Facilité à trouver le Service courrier
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Sous Direction des Grandes Entreprises	1	1	1	1	1
Bafoussam rond point Biao	1			1	
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	1	1		1	
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	1	1			
Douala Bonaberi sodiko	1			1	
Douala Bonanjo avenue de gaule	1			1	1
Douala Makepe Happy sport	1	1			
Douala Yassa	1	1		1	
Dschang : Avenue principale	1	1		1	1
Garoua : Avenue des banques	1	1	1	1	1
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	1	1			
Kousseri				1	
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	1	1			1
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	1	1		1	
Yaoundé Intendance face entrée état major	1		1	1	
Yaoundé Messassi	1			1	1
Yaoundé Mokolo	1		1	1	1
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	1	1	1	1	1
Limbé	1		1		
Mbouda	1	1		1	
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	95%	60%	30%	75%	40%

Points faibles : Facilité à trouver le **service courrier** (40%), les **caisses pour transferts internationaux** (30%)

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

Agences CBC

	Temps mis pour être accueilli à l'intérieur de l'agence	Bonne organisation des chaises en salle d'attente	Observation de personnes en attente debout	Etat d'audibilité de la sonorité	Disponibilité du panneau donnant des mesures à prendre en cas d'incendie
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Sous Direction des Grandes Entreprises	1	4	0	4	1
Bafoussam rond point Biao	1	5	0	3	1
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	1	5	0		1
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	1	3	0	3	0
Douala Bonaberi sodiko	2	4	0		0
Douala Bonanjo avenue de gaule	2	5	0	4	1
Douala Makepe Happy sport	1	4	0	3	1
Douala Yassa	1	4	0	3	0
Dschang : Avenue principale	1	3	0	1	1
Garoua : Avenue des banques	1	4	1	3	1
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	1	4	0		1
Kousseri	2	3	0	3	1
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	1	4	0	3	1
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	1	5	0	4	1
Yaoundé Intendance face entrée état major	1	5	0	3	1
Yaoundé Messassi	1	3	0	3	0
Yaoundé Mokolo	1	5	0		1
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	1	5	0		1
Limbé	4	4	0	3	1
Mbouda	1	5	0	3	1
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	1,3	4,2	5%	2,3	80%

Points faibles : État d'audibilité de la sonorité

Agences CBC

	État des boxes pour remplissage des fiches. - Bon état	État des boxes pour remplissage des fiches. - Vieux	État des boxes pour remplissage des fiches. - Spacieux	État des boxes pour remplissage des fiches. - Stylos suffisants	État des boxes pour remplissage des fiches. - Bonne disposition des fiches	État des boxes pour remplissage des fiches. - Distinction facile de chaque type de fiche
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Sous Direction des Grandes Entreprises	1	Non			1	1
Bafoussam rond point Biao	1	Non				
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	1	Non		1	1	
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	1	Non			1	
Douala Bonaberi sodiko	1	Non		1		
Douala Bonanjo avenue de gaule	1	Non	1	1	1	
Douala Makepe Happy sport		Non	1	1	1	1
Douala Yassa	1	Non				
Dschang : Avenue principale	1	Non	1	1	1	
Garoua : Avenue des banques	1	Non		1	1	1
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	1	Non				
Kousseri		Non			1	1
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	1	Non				1
Maroua : Marché central	1	Non	1	1	1	
Yaoundé Intendance face entrée état major		Non	1	1	1	1
Yaoundé Messassi	1	Non				
Yaoundé Mokolo		Non	1	1	1	1
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton		Non	1	1	1	1
Limbé	1	Non	1	1	1	
Mbouda	1	Non		1	1	
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	75%	100%	40%	60%	70%	40%

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

Points Faibles : Espace réservé aux boxes (40%), Distinction facile de chaque type de fiche (40%)

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	
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2023	2024-2T
Sous Direction des Grandes Entreprises		1				58%
Bafoussam rond point Biao		1	1		56%	41%
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo		1			57%	45%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi		1			76%	32%
Douala Bonaberi sodiko		1			67%	31%
Douala Bonanjo avenue de gaule	1				49%	54%
Douala Makepe Happy sport					62%	40%
Douala Yassa		1			81%	33%
Dschang : Avenue principale		1	1		72%	59%
Garoua : Avenue des banques			1		91%	66%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry		1			57%	30%
Kousseri			1		33%	33%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence		1			96%	43%
Maroua : Marché central face la Permanenc	1	1			72%	59%
Yaoundé Intendance face entrée état major	1	1			61%	58%
Yaoundé Messassi	1	1			70%	39%
Yaoundé Mokolo		1			85%	54%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton		1		1	81%	65%
Limbé		1	1	1	48%	61%
Mbouda		1			69%	48%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	20%	80%	25%	10%	69%	

Pour les agences CBC visitées, et en ce qui concerne les **autres axes d'appréciation** de la qualité de service, **le score global demeure critique** pour la quasi majorité desdites agences. La situation se dégrade comparée à 2023

Agences concurrentes	Facilité à trouver les Caisses	Facilité à retrouver les toilettes	Facilité à trouver les Caisses pour transferts internationaux	Facilité à trouver les Points de renseignements	Facilité à trouver le Service courrier
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	1	1	1	1	1
Douala Ecobank Bonanjo	1			1	
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	1			1	
Douala SGC Bonanjo face Afriland	1			1	1
Dschang Afriland	1			1	
Garoua Afriland	1	1		1	1
Garoua Ecobank	1	1		1	1
Kousseri Afriland	1				
Maroua Afriland	1	1		1	
Maroua SCB	1			1	
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	1	1		1	1
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	1	1			
Yaoundé Afriland Omnisports	1				
Bafoussam Bicec Avenue Biao	1	1	1	1	
Kribi Afriland	1				
Limbé Afriland	1		1	1	
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	80%	35%	15%	60%	25%
<i>Par rapport à la CBC</i>	-15%	-25%	-15%	-15%	-15%

La concurrence **fait moins bien que la CBC** pour ces cinq variables

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

Agences concurrentes

	Temps mis pour être accueilli à l'intérieur de l'agence	Bonne organisation des chaises en salle d'attente	Observation de personnes en attente debout	Etat d'audibilité de la sonorité	Disponibilité du panneau donnant des mesures à prendre en cas d'incendie
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	2	4	1	3	1
Douala Ecobank Bonanjo	1	4	0		1
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	2	4	1	1	0
Douala SGC Bonanjo face Afriland	1	4	0	4	0
Dschang Afriland	1	5	0	3	1
Garoua Afriland	1	4	1	3	1
Garoua Ecobank	1	3	1	3	1
Kousseri Afriland	3	2	0	2	1
Maroua Afriland	1	5	0	4	1
Maroua SCB	1	5	0	4	1
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	1	4	0	3	1
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	1	1	1	3	0
Yaoundé Afriland Omnisports	1	4	0	4	0
Bafoussam Bicec Avenue Biao	3	4	0	3	1
Kribi Afriland	2	4	1	1	1
Limbé Afriland	1	4	1	3	1
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	1,2	3,1	35%	2,2	60%
<i>Par rapport à la CBC</i>	-0,1	-1,1	+30%	-0,1	-20%

La concurrence **fait moins bien que la CBC** pour ces cinq variables

Agences concurrentes

	État des boxes pour remplissage des fiches. - Bon état	État des boxes pour remplissage des fiches. - Vieux	État des boxes pour remplissage des fiches. - Spacieux	État des boxes pour remplissage des fiches. - Stylos suffisants	État des boxes pour remplissage des fiches. - Bonne disposition des fiches	État des boxes pour remplissage des fiches. - Distinction facile de chaque type de fiche
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland			1		1	1
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	1		1	1	1	
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	1			1	1	1
Douala SGC Bonanjo face Afriland	1				1	1
Dschang Afriland	1		1	1		
Garoua Afriland	1			1	1	1
Garoua Ecobank	1			1	1	1
Kousseri Afriland		1			1	1
Maroua Afriland	1		1	1	1	
Maroua SCB	1			1	1	
Yaoundé : Bicec Biyemassi école					1	
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux		1				
Yaoundé Afriland Omnisports			1			
Bafoussam Bicec Avenue Biao					1	
Kribi Afriland	1					1
Limbé Afriland	1		1		1	
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	50%	90%	30%	35%	60%	35%
<i>Par rapport à la CBC</i>	-25%	-10%	-10%	-25%	-10%	5%

La concurrence **fait moins bien que la CBC** pour ces six variables

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
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	1				63%
Douala Ecobank Bonanjo		1			43%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale		1			45%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	1			1	49%
Dschang Afriland	1	1	1		55%
Garoua Afriland	1		1		67%
Garoua Ecobank			1		60%
Kousseri Afriland			1		36%
Maroua Afriland		1		1	59%
Maroua SCB		1			44%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	1	1		1	56%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	1			1	37%
Yaoundé Afriland Omnisports	1			1	31%
Bafoussam Bicec Avenue Biao		1			45%
Kribi Afriland		1			37%
Limbé Afriland			1		52%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	35%	40%	25%	25%	
Par rapport à la CBC	+15%	-40%	0%	+15%	

Globalement, s'agissant des autres axes d'appréciation, la **concurrence fait moins bien que la CBC**. Cependant, l'on note en particulier que la concurrence fait bien mieux que la CBC pour ce qui est du **dispositif audio d'organisation des passages aux guichets** et des **numéros de jetons**

A photograph of a Commercial Bank branch building. The facade features large yellow rectangular panels on the left and right sides, with a central entrance area. The bank's logo, 'CommercialBank' with the tagline 'Let's build the future', is visible above 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 frame.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle

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

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

Agences CBC

Sous Direction des **Grandes Entreprises**

	Système de gestion de la file d'attente		Temps d'attente pour prise en charge par un gestionnaire		Formule de politesse à l'accueil		Sourire et contact visuel		Convivialité & langage corporel positif	
	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T
		Oui		1		100%		100%		100%
Bafoussam rond point Biao	Oui	Oui	2	1	100%	100%	100%	50%	100%	100%
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	Oui	Oui	2	1	0%	100%	100%	100%	100%	100%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	Oui	Oui	2	2	0%	50%	100%	50%	100%	100%
Douala Bonaberi sodiko	Oui	Oui	1	2	0%	100%	100%	100%	100%	100%
Douala Bonanjo avenue de gaule	Oui	Oui	1	2	25%	0%	75%	100%	100%	100%
Douala Makepe Happy sport	Oui	Oui	1	1	0%	100%	100%	0%	100%	67%
Douala Yassa	Oui	Oui	1	1	0%	50%	100%	50%	100%	50%
Dschang : Avenue principale	Oui	Oui	2	1	100%	67%	100%	100%	100%	100%
Garoua : Avenue des banques	Oui	Oui	1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	Oui	Oui	1	1	67%	67%	67%	67%	67%	100%
Kousseri	Oui	Oui	1	2	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	Oui	Oui	2	1	100%	100%		100%	100%	100%
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	Non	Oui	1	1	0%	100%	67%	100%	33%	100%
Yaoundé Intendance face entrée état major	Oui	Oui	2	2	0%	67%	67%	100%	100%	67%
Yaoundé Messassi	Oui	Oui	2	2	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Yaoundé Mokolo	Oui	Oui	4	1	0%	67%	14%	33%	43%	67%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	Oui	Oui	2	1	0%	50%	50%	50%	100%	50%
Limbé	Oui	Oui	2	3	83%	50%	100%	0%	50%	33%
Mbouda	Oui	Oui	2	1	100%	100%	100%		100%	
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	95%	100	1,7	1,4	46%	78%	86%	74%	89%	86%
		+5%		-0,3		+32%		-12%		-3%

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



Agences CBC

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

-24%

-18%

-13%

+1%

+3%

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

Agences CBC

	Formule de politesse lors de la séparation		Vitesse de réponse aux demandes de renseignements		Traitement compétent de la demande		Réponses aux questions sans se référer à d'autres		Le personnel pose des questions pertinentes pour comprendre vos requêtes	
	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2023	2024-2T
Sous Direction des Grandes Entreprises		33%		100%		100%		100%		100%
Bafoussam rond point Biao	100%	100%	100%	100%	71%	100%	57%	100%	100%	100%
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	67%	100%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	0%	50%	0%	100%	0%	100%		100%	0%	50%
Douala Bonaberi sodiko	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Douala Bonanjo avenue de gaule	75%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Douala Makepe Happy sport	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	67%	100%	100%
Douala Yassa	100%	50%	100%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	
Dschang : Avenue principale	67%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	67%	67%
Garoua : Avenue des banques	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	67%	67%	100%	100%	100%	100%	67%	33%	67%	67%
Kousseri	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	33%	100%	33%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	67%	0%	100%	100%	100%	100%	67%	100%	67%	67%
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC	67%	100%	100%	100%	100%	100%	33%	100%	100%	100%
Yaoundé Intendance face entrée état major	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	67%	100%
Yaoundé Messassi	100%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%
Yaoundé Mokolo	29%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	50%	50%	100%	100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%
Limbé	100%	50%	75%	50%	100%	0%	100%	50%	0%	0%
Mbouda	100%		100%		50%		0%		50%	
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	73%	54%	93%	89%	91%	95%	83%	83%	78%	80%
		-19%		-4%		+4%		0%		+2%

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

Agences CBC

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

-3%

-1%

-2%

Pour l'efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle dans les agences CBC visitées, l'on enregistre une **baisse du score de 2 points** comparée à l'année 2023. Cette baisse est due notamment à celle observée pour le **sourire et le contact visuel**, les **échanges sur un ton discret avec les clients** et les **collègues, la formule de politesse lors de la séparation, la non-manipulation de téléphone pendant l'interaction avec le client** et la **courtoisie de l'agent lors de la mise en attente du client**

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



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

Agences concurrentes

	Système de gestion de la file d'attente	Temps d'attente pour prise en charge par un gestionnaire	Formule de politesse à l'accueil	Sourire et contact visuel	Convivialité & langage corporel positif
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	Oui	4	100%	100%	67%
Douala Ecobank Bonanjo	Oui	1	0%	50%	100%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	Oui	2	0%	50%	100%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	Oui	2	100%	100%	67%
Dschang Afriland	Oui	1	100%	100%	100%
Garoua Afriland	Oui	1	100%	100%	100%
Garoua Ecobank	Oui	1	100%	100%	100%
Kousseri Afriland	Oui	3	100%	100%	100%
Maroua Afriland	Oui	1	80%	80%	80%
Maroua SCB	Oui	2	100%	80%	80%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	Oui	2	100%	100%	100%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	Oui	2	100%	100%	100%
Yaoundé Afriland Omnisports	Oui	2	100%	100%	100%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	Oui	2	43%	100%	100%
Kribi Afriland	Oui	3	67%	67%	67%
Limbé Afriland	Oui		100%	100%	
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	100%	1,9	81%	89%	91%

Par rapport à la CBC

0%

+0,5

+3%

+15%

+5%

La concurrence fait mieux que la CBC pour ce qui est de la **Formule de politesse à l'accueil, du Sourire et contact visuel, de la Convivialité & langage corporel positif**

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



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

Agences concurrentes

	Échanges sur un ton discret avec les clients et les collègues.	Non-manipulation de téléphone pendant l'interaction avec le client	Courtoisie de l'agent lors de la mise en attente du client	Fourniture des informations supplémentaires sur les produits et services	Remerciement pour votre visite
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	67%	100%	100%	67%	67%
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	50%	100%	50%	100%	50%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	100%	100%	50%	100%	50%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	33%	100%	100%	50%	100%
Dschang Afriland	100%	100%	100%	100%	100%
Garoua Afriland	100%	100%	100%	100%	100%
Garoua Ecobank	100%	100%	100%	100%	100%
Kousseri Afriland	100%	100%	100%	100%	100%
Maroua Afriland	80%	100%	60%	80%	80%
Maroua SCB	100%	100%	20%	60%	80%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	100%	100%	100%	100%	100%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	100%	100%	0%	100%	100%
Yaoundé Afriland Omnisports	100%	100%	100%	100%	100%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	100%	33%	100%	100%	100%
Kribi Afriland	33%	100%	0%	67%	67%
Limbé Afriland	0%	100%	100%	0%	100%
MOYENNE / PROPORTION "Oui" Par rapport à la CBC	75%	96%	74%	83%	87%

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**, **des échanges sur un ton discret avec les clients et les collègues** et **de la Fourniture des informations supplémentaires sur les produits** .

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



Agences concurrentes

	Formule de politesse lors de la séparation	Vitesse de réponse aux demandes de renseignements	Traitement compétent de la demande	Réponses aux questions sans se référer à d'autres	Le personnel pose des questions pertinentes pour comprendre vos requêtes
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	100%	100%	67%	67%	100%
Douala Ecobank Bonanjo	50%	50%	100%	100%	50%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	0%	100%	100%	100%	100%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	100%	100%	100%	67%	100%
Dschang Afriland	50%	100%	100%	50%	100%
Garoua Afriland	100%	100%	100%	100%	100%
Garoua Ecobank	100%	100%	100%	100%	100%
Kousseri Afriland	100%	100%	100%	100%	0%
Maroua Afriland	80%	100%	80%	40%	80%
Maroua SCB	80%	100%	100%	0%	60%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	100%	100%	100%	100%	100%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux		100%	100%	100%	100%
Yaoundé Afriland Omnisports	0%	100%	100%	100%	100%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	100%	50%	100%	100%	100%
Kribi Afriland	67%	100%	100%	67%	67%
Limbé Afriland	100%	100%	100%	100%	0%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	75%	94%	97%	81%	79%

Par rapport à la CBC

+21%

+5%

+2%

-2%

-1%

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



Agences concurrentes

	Le personnel vous a informé des documents requis pour le produit demandé	Prospection systématique de l'agent sur les services/produits	Score
	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	33%	67%	80%
Douala Ecobank Bonanjo	100%	0%	63%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	100%	100%	77%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	67%	0%	79%
Dschang Afriland	50%	50%	87%
Garoua Afriland	100%	100%	100%
Garoua Ecobank	100%	100%	100%
Kousseri Afriland	100%	100%	47%
Maroua Afriland	40%	40%	73%
Maroua SCB	40%	60%	71%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	100%	100%	100%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	100%	100%	93%
Yaoundé Afriland Omnisports	100%	100%	93%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	100%	100%	88%
Kribi Afriland	67%	0%	62%
Limbé Afriland	100%	50%	75%
MOYENNE / PROPORTION "Oui"	81%	67%	81%
<div> <div>Par rapport à la CBC</div> <div>+3%</div> <div>+29%</div> <div>+7%</div> </div>			

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

P
D

ique

Efficacité du personnel en contact téléphonique avec la clientèle



Nombre d'appels : 50 (37 en Déc. 2023)

Nombre d'appels en matinée : 22

Nombre d'appels

Nombre d'appels

98% des appels émis au 8080 ont

La proportion des appels émis au 8080

» a été
é à

Période

Matinée

Après-

Soirée

Ensem

Ensem

2T

La proportion des appels émis au 8080 et pour lesquels des questions pertinentes ont été posées est de **96%** (+4% comparé à 2023)

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 **96%** (-1% comparé à 2023)

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 comparé à 2023.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Guichets fonctionnels



Guichets fonctionnels

Agences CBC	Nombre de guichet actifs durant la visite		Nombre de guichet de l'agence		Score			
	2023	2024-2T	2023	2024-2T	2021	2022	2023	2024-2T
Sous Direction des Grandes Entreprises		5		5				100%
Bafoussam rond point Biao		3		5	100%	80%		60%
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	2	4	4	4	33%	75%	50%	100%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	3	1	4	2	50%	67%	75%	50%
Douala Bonaberi sodiko	3	3	3	3	100%	67%	100%	100%
Douala Bonanjo avenue de gaule	4	5	6	6	40%	100%	67%	83%
Douala Makepe Happy sport	3	1	4	3	100%	50%	75%	33%
Douala Yassa	5	2	5	2			100%	100%
Dschang : Avenue principale	2	3	3	4		100%	67%	75%
Garoua : Avenue des banques	2	3	4	3	75%	100%	50%	100%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	1	1	2	2			50%	50%
Kousseri	5	3	6	5			83%	60%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	2	1	3	1			67%	100%
Maroua : Marché central	1	3	3	4			33%	75%
Yaoundé Intendance face entrée état major	1	3	1	3	100%	100%	100%	100%
Yaoundé Messassi	2	1	3	1		100%	67%	100%
Yaoundé Mokolo	1	3	1	3	100%	100%	100%	100%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	1	4	1	4	100%	100%	100%	100%
Limbé	2	3	2	4			100%	75%
Mbouda	3	2	3	3			100%	67%
MOYENNE	2,5	2,7	3,4	3,4	80%	87%	74%	81%
		+0,2		0,0				+7%

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

Guichets fonctionnels (2)



Agences CBC

	Nombre de guichet actifs durant la visite	Nombre de guichet de l'agence	Score
	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	4	4	100%
Douala Ecobank Bonanjo Rue Délégation des transports	3	4	75%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	5	6	83%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	5	6	83%
Dschang Afriland	2	2	100%
Garoua Afriland	3	3	100%
Garoua Ecobank	3	3	100%
Kousseri Afriland	3	4	75%
Maroua Afriland	4	4	100%
Maroua SCB	3	4	75%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	2	2	100%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	3	3	100%
Yaoundé Afriland Omnisports	2	3	67%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	2	2	100%
Kribi Afriland	2	2	100%
Limbé Afriland	3	3	100%
MOYENNE	2,9	3,3	90%
Par rapport à la CBC			
	+0,2	-0,1	+9%

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

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

PRESENTATION DES RESULTATS

Mesures de commodité

Agences CBC

	Évaluation de la présentation physique des bâtiments - État des peintures	Évaluation de la présentation physique des bâtiments - État des murs	Évaluation de la présentation physique des bâtiments - État des portes	Disponibilité de l'eau dans le distributeur d'eau/ des gobelets jetables	Propreté des toilettes	Disponibilité du papier hygiénique	Présence d'odeur désagréable dans les toilettes	Score	
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2023	2024-2T
Sous Direction des Grandes Entreprises	4	4	4	1	1	1	1		90%
Bafoussam rond point Biao	4	4	5	1	1	1	0	68%	81%
Douala Akwa centre	5	5	5	1	1	1	0	93%	88%
Douala Akwa Mboppi carrefour camp yabassi	4	3	3	1	1	1	0	90%	71%
Douala Bonaberi sodiko	4	3	4	0	1	1	0	78%	62%
Douala Bonanjo avenue de gaule	5	5	5	1	1	1	0	65%	88%
Douala Makepe Happy sport	4	4	4	1	1	1	0	74%	78%
Douala Yassa	4	4	5	0	1	1	0	97%	68%
Dschang : Avenue principale	4	4	4	0	1	1	0	71%	65%
Garoua : Avenue des banques	5	5	5	1	1	1	0	93%	88%
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry	3	3	3	1	1	1	0	87%	68%
Kousseri	4	4	4	1	1	1	0	97%	78%
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence	4	4	4	0	1	0	0	88%	53%
Maroua : Marché central	5	5	3	1	1	1	0	90%	81%
Yaoundé Intendance face entrée état major	5	5	5	1	1	1	0	81%	88%
Yaoundé Messassi	4	3	3	0	0	0	0	84%	33%
Yaoundé Mokolo	5	5	4	1	1	1	0	53%	84%
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	5	5	5	0	1	0	0	88%	63%
Limbé	3	3	3	1	1	1	0	90%	68%
Mbouda	5	5	5	1	1	1	0	97%	88%
MOYENNE	4.3	4.2	4.2	70%	95%	85%	5%	83%	74%

Baisse de 9% de l'appréciation des agences du réseau CBC pour ce qui est des 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
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T	
Bafoussam Afriland	5	4	5	1	1	1	1	97%
Douala Ecobank Bonanjo	5	5	5	1	1	1	0	88%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	4	4	4	1	1	1	0	78%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	4	4	4	1	1	1	1	90%
Dschang Afriland	3	3	4	0	1	1	0	58%
Garoua Afriland	4	4	4	1	1	1	0	78%
Garoua Ecobank	4	4	4	1	1	1	0	78%
Kousseri Afriland	5	5	4	1	1	1	1	97%
Maroua Afriland	3	3	4	1	1	0	0	58%
Maroua SCB	5	5	5	0	0	0	1	63%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	5	4	5	1	1	1	0	84%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	1	3	3	0	1	1	0	48%
Yaoundé Afriland Omnisports	4	4	4	0	0	0		40%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	4	4	4	1	1	1	0	78%
Kribi Afriland	4	4	4	0	1	0	0	53%
Limbé Afriland	3	3	3	0	1	0	1	55%
MOYENNE	3,9	3,9	4,1	63%	88%	69%	33%	72%
Par rapport à la CBC	-0,4	-0,3	-0,1	-7%	-7%	-16%	+28%	-2%

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



PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Satisfaction et Recommandation de la banque

Detractors (0-6)

Client détracteur: pas satisfait ou plus/moins

Passives (7-8)

Client passif: satisfait pas plus

Promoters (9-10)

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

Satisfaction & Recommandation (1)

Agences CBC

	Satisfaction globale du service reçu lors de la visite				Propension à recommander la CBC à ses proches				Niveau de satisfaction par rapport au personnel de l'agence de la CBC			
	2021	2022	2023	2024-2T	2021	2022	2023	2024-2T	2021	2022	2023	2024-2T
Sous Direction des Grandes Entreprises				10				8				10
Bafoussam rond point Biao	1	9	6	9	1	7	6	9	5	9	6	9
Douala Akwa centre boulevard Ahmadou Ahidjo	6	8	9	7	6	7	1	7	7	9	8	7
Douala Akwa Mboppi carrefour camp Yabassi	7	9	7	8	7	7	7	8	8	7	7	8
Douala Bonaberi sodiko	7	6	7	10	7	5	6	10	6	6	6	10
Douala Bonanjo avenue de gaule	1	8	9	8	1	8	1	8	1	8	8	7
Douala Makepe Happy sport	9	9	7	7	6	9	7	7	8	9	8	7
Douala Yassa			9	8			9	7			9	8
Dschang : Avenue principale		8	8	9		8	8	9		7	8	9
Garoua : Avenue des banques	6	9	8	6	6	8	9	7	6	8	9	7
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry			7	6			6	5			6	5
Kousseri			8	6			9	6			9	6
Kribi : Administratif Immeuble II Emergence			7	10			7	10			6	10
Maroua : Marché central face la Permanence RDPC			7	9			8	9			6	10
Yaoundé Intendance face entrée état major	7	7	8	8	8	7	7	9	7	7	5	7
Yaoundé Messassi		8	9	10		7	8	9		6	7	9
Yaoundé Mokolo	9	7	7	10	9	7	9	9	9	7	5	8
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	9	8	8	5	9	8	9	5	9	7	10	5
Limbé			9	10			9	9			9	10
Mbouda			8	8			9	9			9	9
MOYENNE	6,2	8	7,8	+8,2	6,0	7,3	7,1	+8,0	6,6	7,5	7,4	+8,1

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

Satisfaction & Recommandation (2)

Agences CBC

	Niveau de satisfaction sur la compétence globale du personnel				Niveau de satisfaction sur la rapidité globale du service				Niveau de satisfaction sur le niveau d'attention du personnel				Score			
	2021	2022	2023	2024-2T	2021	2022	2023	2024-2T	2021	2022	2023	2024-2T	2021	2022	2023	2024-2T
Sous Direction des Grandes Entreprises				10				10				10				97%
Bafoussam rond point	3	10	7	9	5	8	7		5	10	7		33%	88%	65%	60%
Douala Akwa centre	7	8	8	7	7	8	9	7	7	9		7	67%	82%	58%	70%
Douala Akwa Mboppi	8	7	7	8	7	8	7		8	8	7		75%	77%	70%	53%
Douala Bonaberi sodiko	5	6	7	9	7	5	9	9	6	6	8	10	63%	57%	72%	97%
Douala Bonanjo	1	8	8	8	2	8	8	7	1	9	7	7	12%	82%	68%	75%
Douala Makepe	8	10	8	6	6	10	7	7	8	10	8	7	75%	95%	75%	68%
Douala Yassa			9	8			9	8			9	9			90%	80%
Dschang : Avenue		7	8	9		9	7	10		9	8	10		80%	78%	93%
Garoua : Avenue des	6	8	8	7	6	7	9	9	6	9	9	7	60%	82%	87%	72%
Kekem : Fondjomoko			7	5			9	5			7	5			70%	52%
Kousseri			9	6			9	7			9	7			88%	63%
Kribi : Administratif			6	10			5	10			5	10			60%	100%
Maroua : Marché central			6	10			8	10			8	10			72%	97%
Yaoundé Intendance	7	7	5	7	8	8	6	7	9	7	7	8	77%	72%	63%	77%
Yaoundé Messassi		7	8	10		8	8	10		8	7	10		73%	78%	97%
Yaoundé Mokolo	9	7	8	9	9	8	5	10	9	8	8	10	90%	73%	70%	93%
Yaoundé Nlongkak	8	7	9	5	9	8	6	5	9	6	9	5	88%	73%	85%	50%
Limbé			9	10			9	10			9	10			90%	98%
Mbouda			9	9			8	8			9	9			87%	87%
MOYENNE	6,2	7,7	7,7	+0,1	6,6	7,9	7,6	+0,5	6,8	8,2	7,8	+0,4	64%	78%	76%	+2%

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

Satisfaction & Recommandation (3)



Agences concurrentes

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

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

Satisfaction & Recommandation (4)



Agences concurrentes	Niveau de satisfaction sur la compétence globale du personnel	Niveau de satisfaction sur la rapidité globale du service	Niveau de satisfaction sur le niveau d'attention du personnel	Score
	2024-2T	2024-2T	2024-2T	2024-2T
Bafoussam Afriland	9	8	10	90%
Douala Ecobank Bonanjo	9	9	9	92%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	9	9	8	88%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	8	8	8	83%
Dschang Afriland	7	7	7	72%
Garoua Afriland	8	8	8	80%
Garoua Ecobank	9	8	8	83%
Kousseri Afriland	5	4	7	45%
Maroua Afriland	10	10	10	92%
Maroua SCB	10	10	10	100%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	10	9	9	95%
Yaoundé : SGC Carref. des carreaux	9	10	9	92%
Yaoundé Afriland Omnisports	7	7	6	65%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	10	9	9	95%
Kribi Afriland	5	5	3	45%
Limbé Afriland	6	6	6	60%
MOYENNE	8,2	7,9	7,9	80%
Par rapport à la CBC				
	+0,1	-0,4	-0,5	-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.

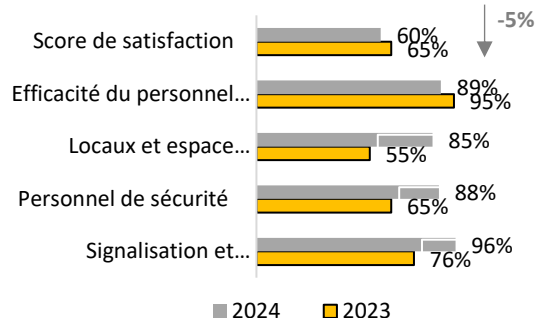
The background image shows the exterior of a Commercial Bank branch. The building features a prominent yellow and white facade. A large yellow rectangular structure on the left contains a window. Above the entrance, there is a sign that reads "CommercialBank" with the tagline "Let's build the future"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

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

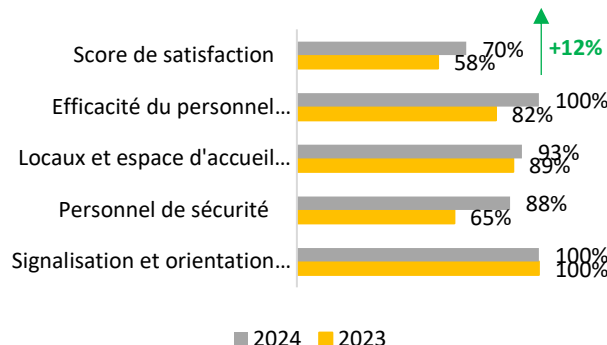
Synthèse par Agence CBC

Synthèse des résultats par agence (1)

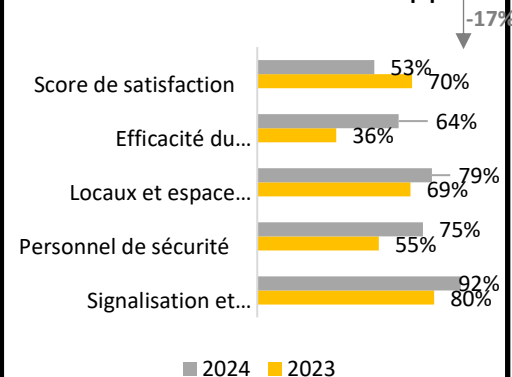
Bafoussam rond point Biao



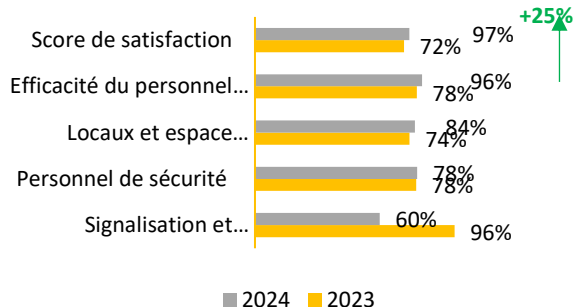
Douala Akwa centre



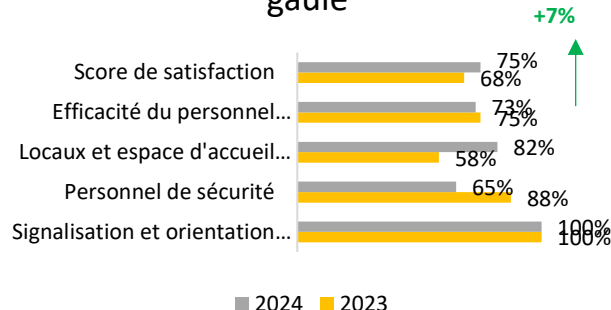
Douala Akwa Mboppi



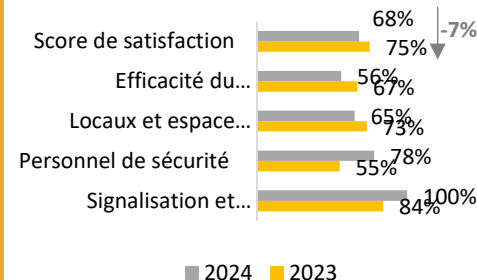
Douala Bonaberi sodiko



Douala Bonanjo avenue de gaule

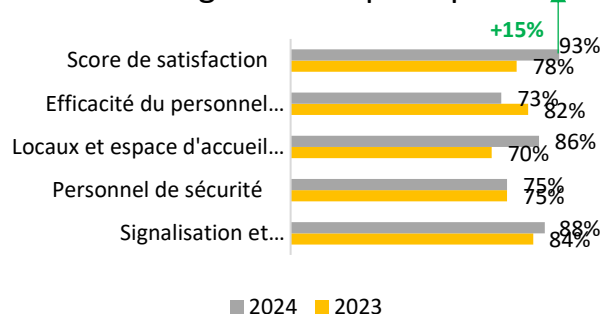


Douala Makepe Happy sport

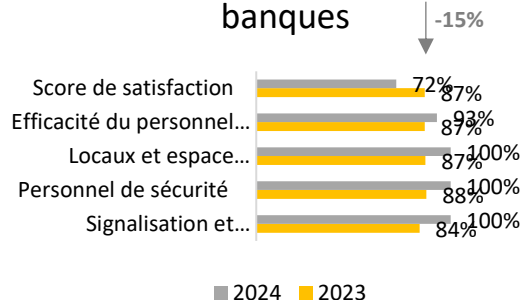


Synthèse des résultats par agence (2)

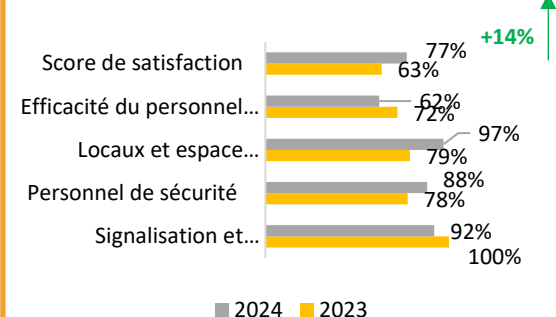
Dschang : Avenue principale



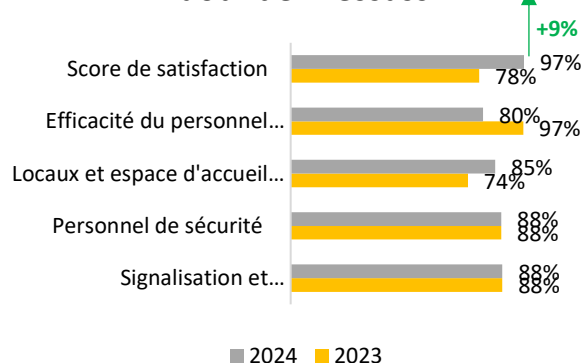
Garoua : Avenue des banques



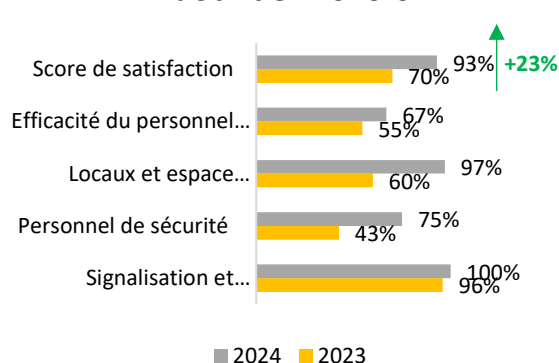
Yaoundé Intendance



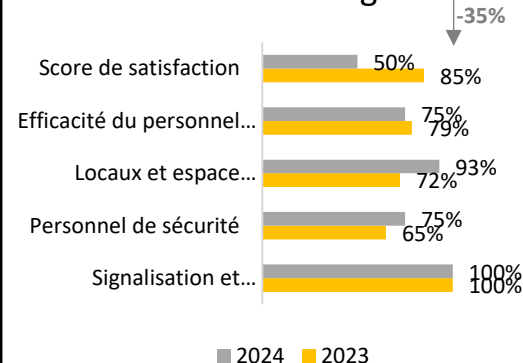
Yaoundé Messassi



Yaoundé Mokolo

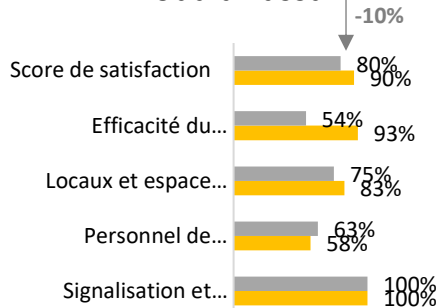


Yaoundé Nlongkak

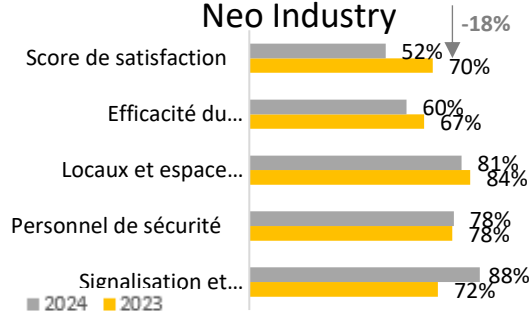


Synthèse des résultats par agence (3)

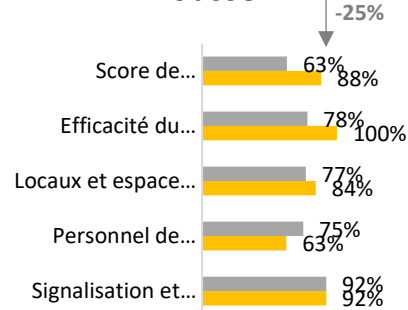
Douala Yassa



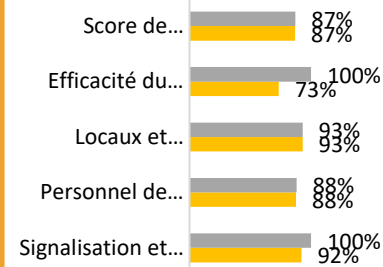
Kekem : Fondjomoko Usine Neo Industry



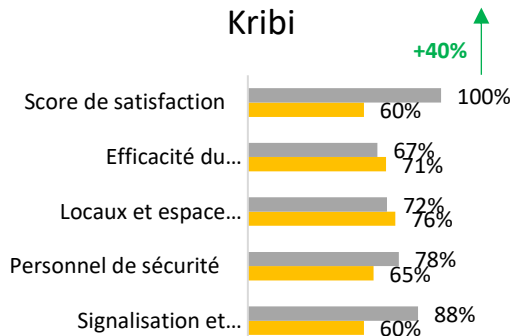
Kousseri



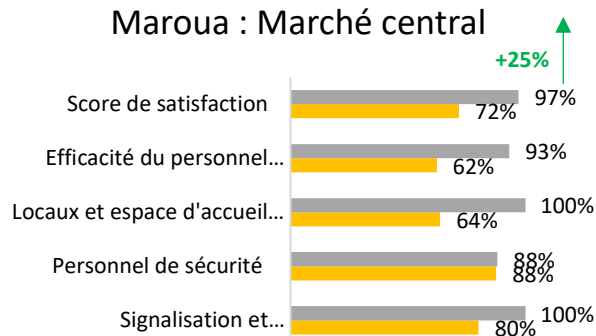
Mbouda



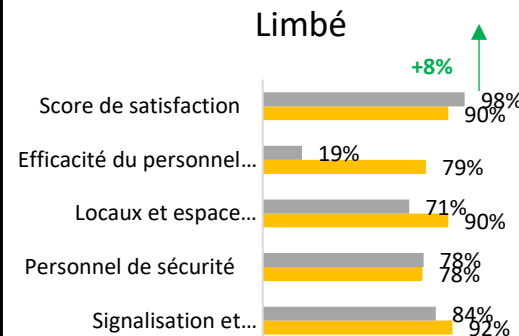
Kribi



Maroua : Marché central



Limbé



Synthèse des résultats par agence – Réseau CBC (4)

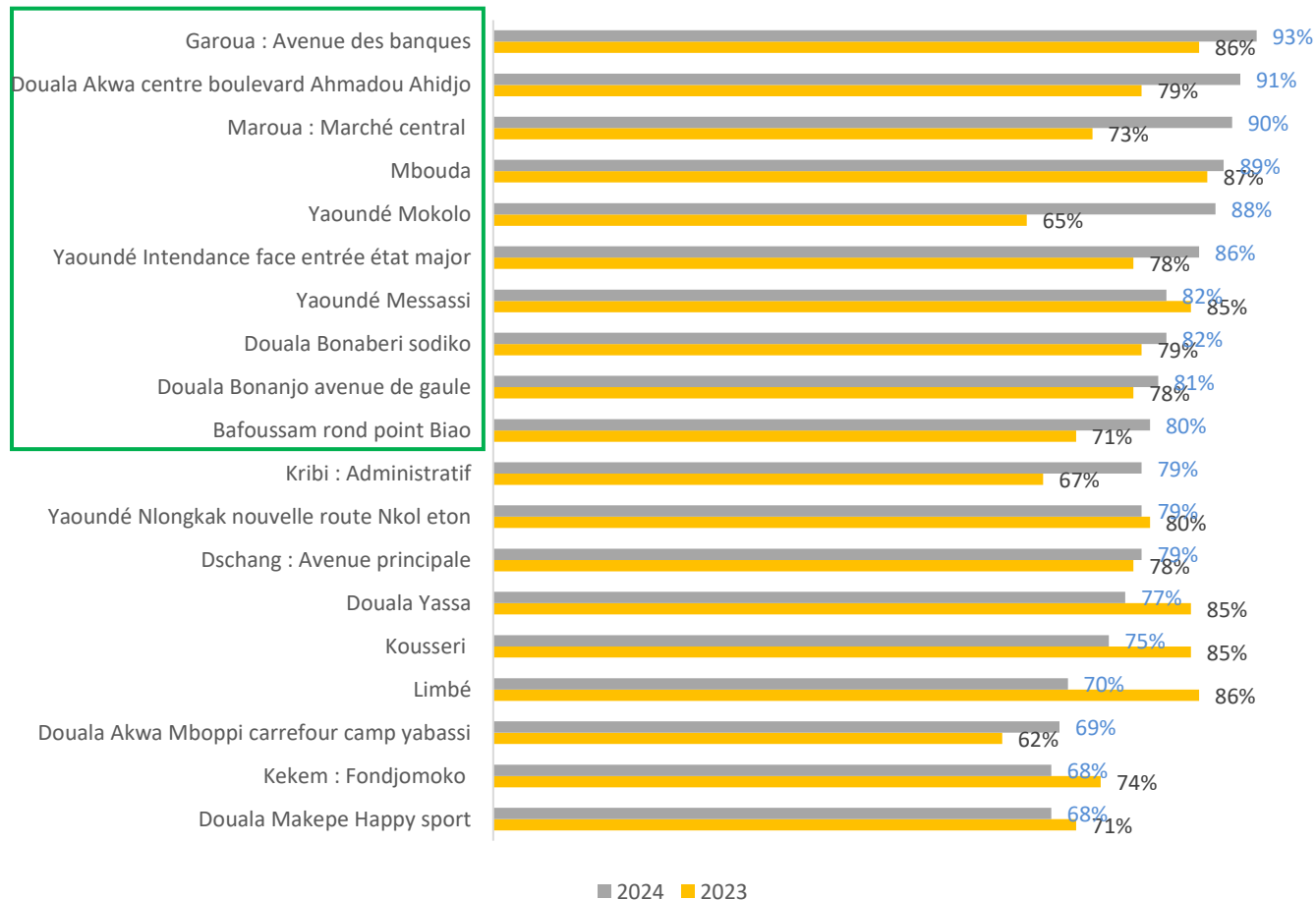
Agences CBC	Signalisation et orientation extérieur en agence	Personnel de sécurité	Locaux et espace d'accueil de la clientèle	Efficacité du personnel physique en contact avec la clientèle	Guichets fonctionnels	Mesures de commodités	Score de satisfaction	Score moyen 2023	Score moyen 2024-2T	Par rapport à 2023
Sous-Direction des Grandes Entreprises	96%	88%	94%	88%	100%	90%	97%		93%	
Garoua: Avenue des banques	100%	100%	100%	93%	100%	88%	72%	86%	93%	+7%
Douala Akwa centre	100%	88%	93%	100%	100%	88%	70%	79%	91%	+2%
Maroua : Marché central	100%	88%	100%	93%	75%	81%	97%	73%	90%	+17%
Mbouda	100%	88%	93%	100%	67%	88%	87%	87%	89%	+2%
Yaoundé Mokolo	100%	75%	97%	67%	100%	84%	93%	65%	88%	+23%
Yaoundé Intendance	92%	88%	97%	62%	100%	88%	77%	78%	86%	+8%
Douala Bonaberi sodiko	60%	78%	84%	96%	100%	62%	97%	79%	82%	+3%
Yaoundé Messassi	88%	88%	85%	80%	100%	33%	97%	85%	82%	-3%
Douala Bonanjo avenue de gaule	100%	65%	82%	73%	83%	88%	75%	78%	81%	+3%
Bafoussam rond point Biao	96%	88%	85%	89%	60%	81%	60%	71%	80%	+9%
Kribi : Administratif	88%	78%	72%	67%	100%	53%	100%	67%	79%	+12%
Yaoundé Nlongkak	100%	75%	93%	75%	100%	63%	50%	80%	79%	-1%
Dschang : Avenue principale	88%	75%	86%	73%	75%	65%	93%	78%	79%	+1%
Douala Yassa	100%	63%	75%	54%	100%	68%	80%	85%	77%	-8%
Kousseri :	92%	75%	77%	78%	60%	78%	63%	85%	75%	-10%
Limbé	84%	78%	71%	19%	75%	68%	98%	86%	70%	-16%
Douala Akwa Mboppi	92%	75%	79%	64%	50%	71%	53%	62%	69%	+7%
Douala Makepe Happy sport	100%	78%	65%	56%	33%	78%	68%	71%	68%	-3%
Kekem : Fondjomoko	88%	78%	81%	60%	50%	68%	52%	74%	68%	-6%
MOYENNE	94%	80%	86%	74%	81%	74%	82%	78%	81%	+3%
Par rapport aux concurrents	+1%	+10%	+5%	-7%	-10%	+2%	+2%		+1%	

Synthèse des résultats par agence – Concurrents (5)

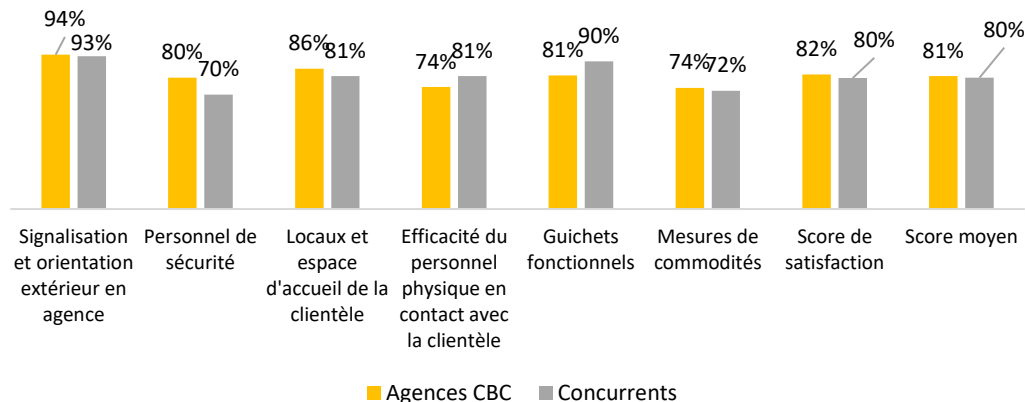


Agences concurrentes	Signalisation et orientation extérieur en agence	Personnel de sécurité	Locaux et espace d'accueil de la clientèle	Efficacité du personnel physique en contact avec la clientèle	Guichets fonctionnels	Mesures de commodités	Score de satisfaction	Score moyen
Bafoussam Afriland	80%	78%	88%	80%	100%	97%	90%	87%
Douala Ecobank Bonanjo Rue Déléation des transports	100%	78%	92%	63%	75%	88%	92%	84%
Douala SCB Bonanjo Poste centrale	92%	88%	81%	77%	83%	78%	88%	84%
Douala SGC Bonanjo face Afriland	96%	88%	80%	79%	83%	90%	83%	86%
Dschang Afriland	72%	0%	87%	87%	100%	58%	72%	68%
Garoua Afriland	92%	100%	88%	100%	100%	78%	80%	91%
Garoua Ecobank	92%	100%	82%	100%	100%	78%	83%	91%
Kousseri Afriland	92%	75%	65%	80%	75%	97%	45%	76%
Maroua Afriland	96%	50%	89%	73%	100%	58%	92%	80%
Maroua SCB	100%	88%	81%	71%	75%	63%	100%	82%
Yaoundé : Bicec Biyemassi école	100%	88%	88%	100%	100%	84%	95%	94%
Yaoundé : SGC Carrefour des carreaux	96%	50%	64%	93%	100%	48%	92%	78%
Yaoundé Afriland Omnisports	92%	63%	83%	93%	67%	40%	65%	72%
Bafoussam Bicec Avenue Biao	96%	88%	65%	88%	100%	78%	95%	87%
Kribi Afriland	88%	45%	70%	62%	100%	53%	45%	66%
Limbé Afriland	88%	40%	69%	75%	100%	55%	60%	70%
MOYENNE	93%	70%	81%	81%	90%	72%	80%	80%

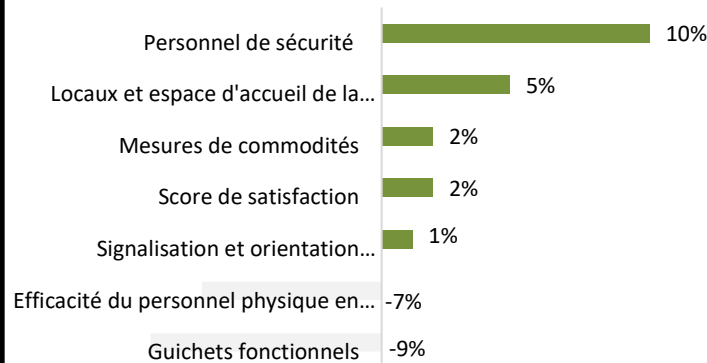
Synthèse des résultats par agence – Score moyen (6)



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



Ecarts de performance entre CBC et concurrentes



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

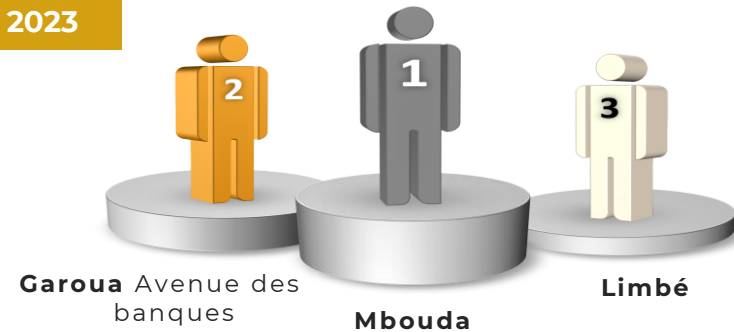
■ Rubriques où la **CBC dispose d'une bonne marge sur la concurrence**
 ■ Rubriques où la **CBC dispose d'une faible marge sur la concurrence**

Top 3 des agences les mieux notées

2024-2T



2023

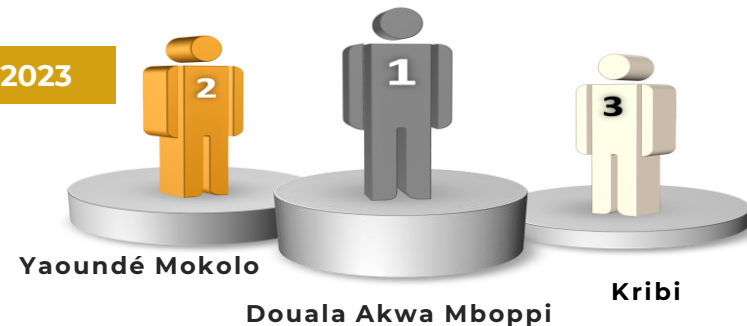


Top 3 des agences les moins bien notées

2024-2T



2023



A businessman in a suit and red tie is pointing his right index finger at a digital interface. The interface features a grid of icons: a lightbulb, gears, a pie chart, a bar chart with an upward arrow, and a person silhouette. A central blue square contains the word "Execution" in white, with the businessman's finger pointing directly at it. On the left side of the image, there is a decorative graphic of overlapping yellow diamonds.

Execution

ENSEIGNEMENTS & RECOMMANDATIONS

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

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



Les efforts en matière de gestion de la relation client se traduisent en 2024-2T par une amélioration du niveau de la dimension affective de l'expérience et parcours client. Cependant, les dimensions émotionnelle et opérationnelle ne se sont pas assez appréciées. 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	2024-2T		2023	
	Points positifs	Points à améliorer	Points positifs	Points à améliorer
Douala Bonanjo avenue de gaule	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel de sécurité - Signalisation et orientation extérieur 	<ul style="list-style-type: none"> - Réduire le temps d'attente avant prise en charge des clients - Formule de politesse à l'accueil/ à la séparation - Vitesse de réponses aux demandes de renseignements 	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Personnel de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - Formule de politesse à l'accueil et à la séparation - Informations supplémentaires sur les produits - Raccourcir le temps d'attente de la clientèle - Faire la prospection systématique sur les produits et services - Améliorer les mesures de commodité (Propreté des toilettes, odeur désagréable, disponibilité des papiers hygiéniques, distributeur d'eau et gobelets)
Douala Akwa Mboppi,	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel de sécurité - Signalisation et orientation extérieur e 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à la propreté des GABs - S'assurer du bon état des sièges dans la salle d'attente - Garder le sourire et le contact visuel - Formule de politesse à l'accueil/fin visite des clients - Fourniture des informations supplémentaires /produits - Courtoisie et manipulation du téléphone - Poser des questions pertinentes de compréhension - Prospection systématique des produits/services - Opérationnalité des guichets - Améliorer les mesures de commodités 	Mesures des commodités	<ul style="list-style-type: none"> - Alerte permanente des agents de sécurité - Veiller à la serviabilité/Courtoisie des agents de sécurité - Soin et équipement entier des agents de sécurité - Visibilité des panneaux directionnels dans la salle d'accueil - Places assises - Formule de politesse à l'accueil et à la séparation - Informations supplémentaires sur les produits
Douala Bonaberi sodiko	Personnel de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à la propreté des GABs - Réduire le temps d'attente avant prise en charge des clients - Remerciements à la fin de la visite des clients - Améliorer les mesures de commodités 	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieur - Efficacité du personnel - Locaux et espace d'accueil de la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> - Présence des forces de l'ordre dans le personnel de sécurité - Présence de poubelles dans la zone de DAB/GAB - Places assises - Formule de politesse à l'accueil et à la séparation - Remerciements après visite - Améliorer les mesures de commodité (Disponibilité des papiers hygiéniques)

AGENCE	2024-2T		2023	
	Points positifs	Points à améliorer	Points positifs	Points à améliorer
Douala Akwa centre boulevard ahmadou ahidjo	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieur - Opérationnalité des guichets - Personnel de sécurité - Locaux et espace d'accueil 	Améliorer les mesures de commodités en agence notamment les toilettes	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieur en agence - Locaux et espace d'accueil de la clientèle - Mesures de commodités 	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer d'un nombre suffisant de places assises pour les clients - Disposer des poubelles dans la zone des GAB - Alerte permanente des agents de sécurité - Remerciements après visite - Faire la prospection systématique sur les produits et services
Yaoundé intendance	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieur - Personnel de sécurité - Locaux et espace d'accueil - Opérationnalité des guichets 	<ul style="list-style-type: none"> - Courtoisie lors de la mise en attente des clients - Fourniture des informations supplémentaires sur les produits - Échange sur un ton discret - Formule de politesse lors de la séparation - Prospection systématique de l'agent sur les services/produits 	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieur en agence - Locaux et espace d'accueil de la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> - Prospection systématique des produits - Alerte permanente des agents de sécurité - Améliorer les mesures de commodité (odeur désagréable) - Formule de politesse à l'accueil et à la séparation - Ton discret lors des échanges - Poser des questions pertinentes - Remerciement pour la visite - Faire la prospection systématique sur les produits et services
Yaoundé Mokolo	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation - Locaux et espace d'accueil - Opérationnalité des guichets 	<ul style="list-style-type: none"> - Politesse des agents de sécurité - Garder le sourire et le contact visuel avec les clients - Échange sur un ton discret - Formule de politesse lors de la séparation - Prospection systématique de l'agent sur les services/produits 	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieur en agence 	<ul style="list-style-type: none"> - Disposer des poubelles dans la zone des GAB - Alerte permanente des agents de sécurité - Remerciements après visite/Serviabilité - Faire la prospection systématique sur les produits et services - Alerte permanente des agents de sécurité - Température ambiante/formule de politesse - Améliorer les mesures de commodité (Propreté des toilettes, odeur désagréable, distributeur d'eau et gobelets)

AGENCE	2024-2T		2023	
	Points positifs	Points à améliorer	Points positifs	Points à améliorer
Yaoundé Nlongkak nouvelle route Nkol eton	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Locaux et espace d'accueil - Opérationnalité des guichets 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer le niveau de politesse des agents de sécurité - Propreté des GAB/DAB - Garder le sourire et le contact visuel - Formule de politesse à l'accueil/séparation - Échange discret - Remerciement à la fin de la visite 	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure 	<ul style="list-style-type: none"> - 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)
Garoua: Avenue des banque	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Personnel de sécurité - Locaux et espace d'accueil - Opérationnalité des guichets 	Réponses aux questions sans se référer à d'autres	<ul style="list-style-type: none"> - Efficacité du personnel - Locaux et espace d'accueil de la clientèle - Personnel de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
Bafoussam rond point Biao	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Personnel de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - Panneaux directionnels dans la salle d'accueil - Garder le sourire et le contact visuel - Prospection systématique de l'agent sur les services/produits - Opérationnalité des guichets - Mesures de commodités 	Efficacité du personnel	<ul style="list-style-type: none"> - 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	2024-2T		2023	
	Points positifs	Points à améliorer	Points positifs	Points à améliorer
Dschang avenue principale	- Locaux et espace d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller sur l'état du panneau signalétique - Travailler sur la serviabilité des agents de sécurité - Veiller à la propreté du GAB/DAB - Fourniture des informations supplémentaires sur les produits - Remerciement pour la visite - Prospection systématique de l'agent sur les services/produits 	- Efficacité du personnel	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à la serviabilité des agents de sécurité - Remerciement pour la visite - Prospection systématique es produits - État des peintures/murs/portes - S'assurer d'un nombre suffisant de places assises pour les clients - Visibilité du panneau signalétique à distance - État de la signalétique extérieur - Améliorer les mesures de commodité (distributeur d'eau et gobelets)
Douala Makepe Happy sport	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Locaux et espace d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller sur la présence régulière des forces de l'ordre - Veiller à la propreté du GAB/DAB - Sourire et contact visuel - Échange sur un ton discret - Remerciement pour la visite - Courtoisie lors de la mise en attente - Formule de politesse lors de la séparation - Prospection systématique de l'agent sur les services/produits - Opérationnalité des guichets 	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation - Efficacité du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer les mesures de commodité (odeur désagréable) - Alerte des agents de sécurité - État de la signalétique extérieur - Veiller à la serviabilité des agents de sécurité - Formule de politesse à l'accueil et à la séparation - Faire la prospection systématique sur les produits et services - S'assurer d'un nombre suffisant de places assises pour les clients
Yaoundé Messassi	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel de sécurité - Locaux et espace d'accueil - Opérationnalité des guichets 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller sur la visibilité du panneau signalétique - Veiller à la propreté du GAB/DAB - S'assurer de la bonne qualité des lumières - Fourniture des informations supplémentaires sur les produits - Courtoisie lors de la mise en attente 	<ul style="list-style-type: none"> - Efficacité du personnel - Personnel de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer les mesures de commodité (distributeur d'eau et gobelets) - Visibilité du panneau signalétique à distance - Prospection systématique es produits - Présence de poubelles dans la zone de DAB/GAB

AGENCE	2024-2T		2023	
	Points positifs	Points à améliorer	Points positifs	Points à améliorer
Douala Yassa	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Opérationnalité des guichets 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à la politesse et la serviabilité des agents de sécurité - Échange sur un ton discret - Convivialité des échanges - Formule de politesse à l'accueil/ et à la séparation - Sourire et contact visuel - Vitesse de réponses aux demandes de renseignements 		<ul style="list-style-type: none"> - Alerte permanente des agents de sécurité - Formule de politesse à l'accueil et à la séparation - Soins et équipement entier des agents de sécurité - Visibilité des panneaux directionnels dans la salle d'accueil - Places assises
Kribi Administratif Immeuble II Emergence	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Opérationnalité des guichets 	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer de la présence régulière des forces de l'ordre dans le personnel - Propreté des GABs et environs - Fonctionnement des lumières - Entretien et propreté du sol - Mesures de commodités 	<ul style="list-style-type: none"> - Locaux et espace d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Alerte permanente des agents de sécurité - Visibilité des panneaux directionnels dans la salle d'accueil - Améliorer les mesures de commodité (disponibilité des papiers hygiéniques) - Disposer des poubelles dans la zone des GAB - Faire la prospection systématique sur les produits et services - État de la signalétique extérieure
Maroua Marché central	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Personnel de sécurité - Locaux et espace d'accueil - Efficacité du personnel en contact physique avec la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> - Prospection systématique de l'agent sur les services/produits - Informations sur les documents requis pour le produit 	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - Visibilité des panneaux directionnels dans la salle d'accueil - Formule de politesse à l'accueil et à la séparation - Disposer des poubelles dans la zone des GAB - Faire la prospection systématique sur les produits et services - État de la signalétique extérieure - Documents requis pour un produit/service - Visibilité des conditions de banque - Convivialité et langage corporel

AGENCE	2024-2T		2023	
	Points positifs	Points à améliorer	Points positifs	Points à améliorer
Kousseri	- Signalisation et orientation extérieure	<ul style="list-style-type: none"> - Politesse des agents de sécurité - Propreté et entretien du sol - Propreté des zones de GAB et environs - Temps d'attente pour prise en charge par un gestionnaire - Courtoisie de l'agent lors de la mise en attente du client - Fourniture des informations supplémentaires sur les produits - Réponses aux questions sans se référer à d'autres 	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Efficacité du personnel - Locaux et espace d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Salutation des clients de manière appropriée à leur arrivée - Veiller à la serviabilité des agents de sécurité
Mbouda	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Personnel de sécurité - Locaux et espace d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer la régularité de la distribution des billets au niveau des GABs - Réponses des personnels sans se référer aux collègues - Informations supplémentaires sur les produits et services - Remerciements à la fin de la visite 	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Personnel de sécurité - Locaux et espace d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Conduite non professionnelle des agents de sécurité - Réponses des personnels sans se référer aux collègues - Informations supplémentaires sur les produits et services - Remerciements à la fin de la visite
Limbé		<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer la visibilité et l'état du panneau signalétique - Soins et équipement des agents de sécurité - Propreté des portes - Propreté des zones de GAB et environs - Éclairage et fonctionnement des lumières - Efficacité du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Locaux et espace d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Équipement entier et soigné des agents de sécurité - Faire la prospection systématique sur les produits et services - Personnel pose des questions pertinentes

AGENCE	2024-2T		2023	
	Points positifs	Points à améliorer	Points positifs	Points à améliorer
SD Grandes Entreprises	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Personnel de sécurité - Locaux et espace d'accueil - Mesures de commodités 	<ul style="list-style-type: none"> Formulation de remerciement après la visite Formule de politesse lors de la séparation Prospection systématique de l'agent sur les services/produits 	Non évalué	
Kekem Fondjomoko	<ul style="list-style-type: none"> - Signalisation et orientation extérieure - Locaux et espace d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - S'assurer de la présence régulière des forces de l'ordre dans le personnel - Propreté des portes et GAB/Environs - État des sièges de la zone d'attente des clients - Courtoisie de l'agent lors de la mise en attente du client - Fourniture des informations supplémentaires sur les produits - Réponses aux questions sans se référer à d'autres - Prospection systématique de l'agent sur les services/produits - Informations sur les documents requis pour le produit - Opérationnalité des guichets 	<ul style="list-style-type: none"> - Locaux et espace d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Visibilité du parking - Présence de forces de l'ordre dans le personnel de sécurité - Informations supplémentaires sur les produits - Documents requis pour le produit demandé - Faire la prospection systématique sur les produits et services

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



info@mediaintelligence.fr

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

