



# ÉTUDE DE SATISFACTION CLIENT MUPECI

Approche Optimisée sur 20 Agences Stratégiques

**20**

Agences Couvertes  
(65% du réseau)

**500**

Clients  
Interrogés

**5**

Dimensions  
Analysées

**8**

Régions  
Couvertes

**Budget : 7 500 000 FCFA - Durée : 7 semaines**

Devenez le Premier FMF du Cameroun avec une Connaissance Client

### ✔ Position de MUPECI

- 🏆 **Top 5 des EMF au Cameroun** depuis 2015
- 👥 **17 000 membres actifs** sur l'ensemble du territoire
- 🏠 **31 agences** sur le territoire national
- 📍 Présence dans les **10 régions du Cameroun**
- 💰 Services diversifiés : **Épargne, crédit, transferts, AMANA**



### ⚠ Défis Actuels



#### Concurrence intensifiée

ADVANS, MC², CEC, EXPRESS UNION renforcent leurs positions avec des stratégies d'innovation et d'expansion



#### Transformation digitale

Nouvelle app mobile et services en ligne nécessitant une compréhension approfondie des attentes clients



#### Harmonisation qualité

Maintenir une cohérence d'expérience client sur l'ensemble des 31 agences du territoire



#### Attentes clients évolutives

Standards bancaires et fintech influençant les attentes des clients en matière de service



#### Opportunité Unique

### 🎯 Objectif Général

Évaluer l'expérience client complète dans les **20 agences stratégiques MUPECI** selon une approche 5 dimensions, et analyser la perception de l'institution en physique et digital.



#### Expérience Opérationnelle

- ✓ Parcours client intégral : parking → services → sortie
- ✓ Qualité de l'expérience à chaque étape
- ✓ Points de friction par région



#### Expérience Omnicanale

- ✓ Application mobile et site web
- ✓ Cohérence physique-digital
- ✓ E-réputation et présence en ligne



#### Satisfaction et Fidélité

- ✓ Net Promoter Score (NPS)
- ✓ Drivers de satisfaction par segment
- ✓ Benchmark vs concurrents



#### Plan d'Actions

- ✓ Recommandations différenciées par région
- ✓ Quick wins et projets structurants
- ✓ Indicateurs de suivi.



## Physique

### Analyse

Accessibilité, infrastructures, équipements, ambiance, gestion des flux clients

### Méthodes

- ✓ Audit technique
- ✓ Mystery shopping
- ✓ Observation



## Relationnelle

### Analyse

Accueil, conseil, accompagnement, communication, personnalisation

### Méthodes

- ✓ Entretiens clients
- ✓ Évaluation personnel



## Digitale

### Analyse

App mobile, site web, GAB, services en ligne, cohérence omnicanale

### Méthodes

- ✓ Tests usabilité
- ✓ Analyse e-réputation



## Satisfaction Globale

### Analyse

NPS, fidélité, moments de vérité, drivers de satisfaction

### Méthodes

- ✓ Enquête satisfaction
- ✓ Analyse comportementale



## Image de Marque

### Analyse

Notoriété, perception, positionnement, e-réputation

### Méthodes

- ✓ Enquête image
- ✓ Social listening

### 🏆 Niveau 1 (10)

Analyse Complète

#### Centre (3)

- Yaoundé Marché Central
- Yaoundé Mokolo
- Yaoundé Mfoundi

#### Littoral (4)

- Douala Akwa
- Douala Bépanda
- Douala New Bell
- Douala Bonaberi

#### Régionaux (3)

- Bafoussam (Ouest)
- Garoua (Nord)
- Bertoua (Est)

### 📍 Niveau 2 (10)

Évaluation Ciblée

#### Ouest (3)

- Dschang
- Mbouda
- Bandjoun

#### Nord (2)

- Maroua
- Ngaoundéré

#### Sud/Est (3)

- Sangmélina
- Ebolowa
- Batouri

#### Littoral (2)

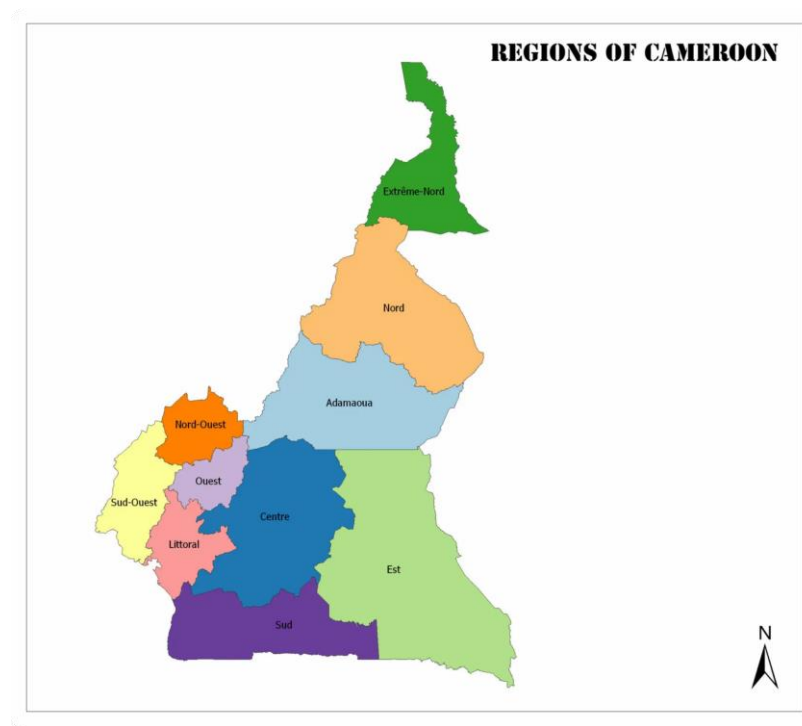
- Nkongsamba
- Edéa

Statistiques de Couverture

📊 65% du Réseau

🏠 50 Mystery Shopping

🗺️ 8 Régions



● Agences Niveau 1 (10)

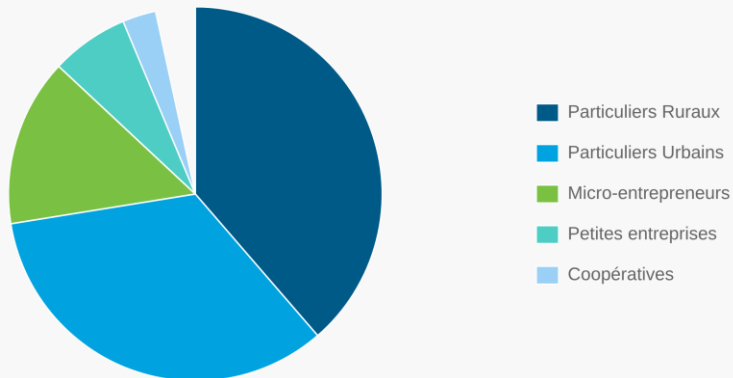
● Agences Niveau 2 (10)

● Agences couvertes (65%)

● Agences non couvertes (35%)

### Échantillon Unique : Clients MUPECI (500 clients)

Répartition par segment



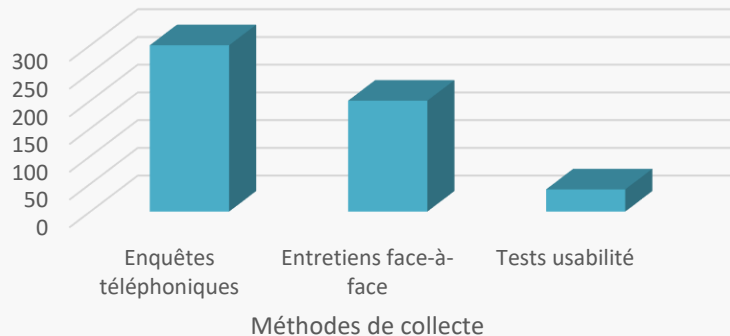
Répartition par Niveau d'Agence

- **Niveau 1 (10 agences):** 350 clients  
35 clients/agence
- **Niveau 2 (10 agences):** 150 clients  
15 clients/agence

Détail des Segments

- 40% **Particuliers Ruraux:** 200 clients
- 35% **Particuliers Urbains:** 175 clients
- 15% **Micro-entrepreneurs:** 75 clients
- 7% **Petites entreprises:** 35 clients
- 3% **Coopératives:** 15 clients

### Méthodes de Collecte



#### ● 60% Enquêtes téléphoniques

300 clients

#### ● 40% Entretiens face-à-face

200 clients

#### ● Tests usabilité

40 utilisateurs répartis sur les régions

### Entretiens individuels Renforcés

Les entretiens face-à-face nous permettront d'obtenir des insights sur :

- ✓ Motivations et freins clients
- ✓ Suggestions d'amélioration
- ✓ Perception de l'expérience MUPECI
- ✓ Besoins non satisfaits

## Stratégie de Parallélisation Intelligente



### Semaine 1 : Lancement

4 personnes

- Réunion de cadrage avec MUPECI
- Formation des enquêteurs
- Lancement social listening
- Préparation logistique

### Semaine 2 : Centre-Littoral

10 personnes

- 9 agences principales (7 N1 + 2 N2)
- Mystery shopping et entretiens
- 275 questionnaires clients

### Semaine 3 : Ouest-Nord

8 personnes

- 7 agences (2 N1 + 5 N2)
- Mystery shopping et entretiens
- 145 questionnaires clients

### Semaine 4 : Est-Sud

6 personnes

- 4 agences (1 N1 + 3 N2)
- Mystery shopping et entretiens
- 80 questionnaires clients

## Analyse et Livraison

### Semaine 5 : Sondage Global

7 personnes

- Sondages téléphoniques
- Mesure du NPS segmenté
- Entretiens face-à-face
- Tests usabilité digitale

### Semaine 6 : Analyse Intensive

6 personnes

- Traitement statistique
- Modélisation drivers
- Analyse qualitative

### Semaine 7 : Livrables et Restitution

4 personnes

- Rapport final
- 20 fiches agences
- Formation équipes MUPECI

### Points de Contrôle et Validation

- ✓ Points de contrôle hebdomadaires
- ✓ Plans de contingence
- ✓ Validation des phases critiques
- ✓ Ressources de backup

## Direction et Coordination



### M. Rostant Tane

*Directeur de Projet*

- ✓ Expert senior en intelligence stratégique et marketing
- ✓ 17+ ans d'expérience dans les medias et l'intelligence économique en Afrique
- ✓ Fondateur et Directeur Général de Media Intelligence SARL



## Expertise Technique



### Mme Christeva Djomou

*Experte Data Analyst*

- ✓ Ingénieur en Statistiques Appliquées
- ✓ Spécialiste des analyses multivariées et segmentations clients



### M. Rodrigue Daniel Bakena

*Expert Data Analyst*

- ✓ Ingénieur en Statistiques Appliquées
- ✓ Spécialiste des analyses multivariées et segmentations clients



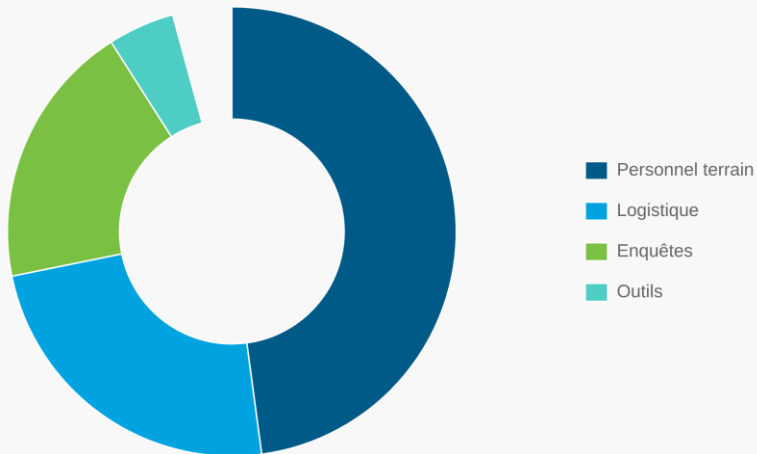
### M. Vana Zokom Elie

*Consultant Data*

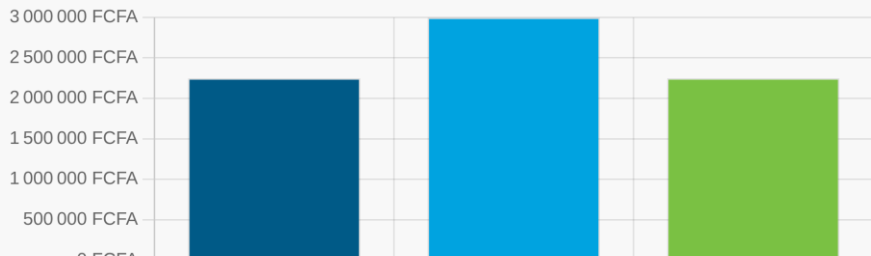
- ✓ Ingénieur Data Science
- ✓ Machine Learning, Big Data, Artificial Intelligence.



## Répartition Budgétaire



## Échéancier de Paiement



## Détail des Postes Budgétaires

### Personnel Terrain

**3 750 000 FCFA (50%)**



- Équipe de direction et coordination
- Enquêteurs spécialisés (8 personnes)
- Experts techniques (UX, e-réputation)
- Analystes et data scientists

### Logistique

**1 875 000 FCFA (25%)**



- Déplacements sur 8 régions
- Hébergement équipes terrain
- Matériel et équipements

### Enquêtes

**1 500 000 FCFA (20%)**



- Mystery shopping (50 visites)
- Sondages téléphoniques (300 clients)
- Entretiens face-à-face (200 clients)

### Outils

**375 000 FCFA (5%)**



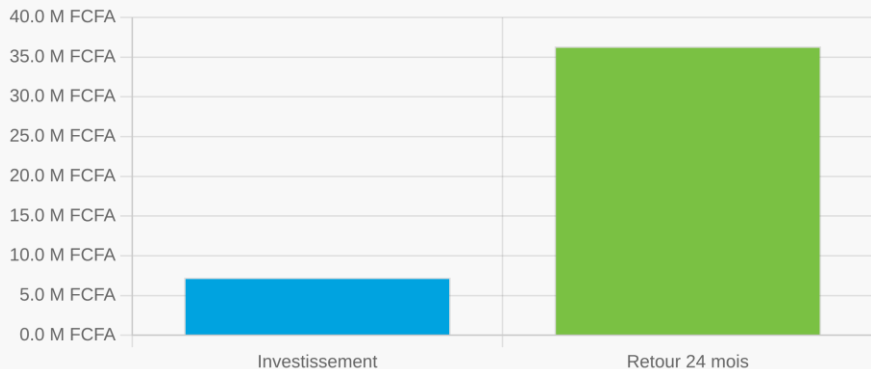
- Développement dashboard interactif
- Licences logiciels d'analyse

## 500%

ROI sur 24 mois

Investissement : 7,5M FCFA → Gain : 37,5M FCFA

## Comparaison Investissement / Retour



## Progression du ROI sur 24 mois



## Sources de Retour sur Investissement



### Amélioration de la Rétention Client

**15 000 000 FCFA**

- Réduction de 2% du taux d'attrition
- 340 clients fidélisés × 22 000 FCFA de marge/client/an
- Impact sur 2 ans : 15M FCFA



### Acquisition de Nouveaux Clients

**12 500 000 FCFA**

- Amélioration du NPS de 15 points
- 250 nouveaux clients par recommandation
- 25 000 FCFA de marge/nouveau client sur 2 ans



### Augmentation du Cross-Selling

**10 000 000 FCFA**

- Hausse de 5% du taux d'équipement
- 850 produits additionnels
- 5 900 FCFA de marge moyenne par produit/an

## Bénéfices Additionnels Non Quantifiés



### Avantage concurrentiel

Différenciation face à ADVANS, MC², CEC



### Conformité réglementaire

Anticipation des exigences COBAC



### Optimisation opérationnelle

Réduction des coûts de service



### Valorisation de la marque

Renforcement de l'image institutionnelle



## Rapport Principal

- ✓ Analyse complète des 4 dimensions
- ✓ Résultats détaillés par région et segment
- ✓ Benchmark concurrentiel
- ✓ Recommandations stratégiques et opérationnelles



## 20 Fiches Agences Individuelles

- ✓ Diagnostic spécifique par agence
- ✓ Forces et points d'amélioration
- ✓ Plan d'action personnalisé
- ✓ Comparaison avec la moyenne du réseau



## Étude Image et Notoriété

- ✓ Analyse de l'e-réputation
- ✓ Cartographie des perceptions
- ✓ Positionnement concurrentiel
- ✓ Recommandations d'image de marque



## Kit d'Amélioration Continue

- ✓ Outils de mesure et suivi
- ✓ Templates d'enquêtes flash
- ✓ Guides d'entretien client
- ✓ Indicateurs de performance client



## Support Post-Étude (3 mois)

- ✓ Formation des équipes (4 heures)
- ✓ Assistance à la mise en œuvre
- ✓ Réunions de suivi mensuelles
- ✓ Ajustements du plan d'action

## Formats et Accessibilité



**Versions PDF et imprimées**  
Rapport principal et fiches agences



**Versions digitales interactives**  
Dashboard et outils de suivi



**Accès mobile**  
Dashboard responsive pour tablettes/mobiles



**Stockage cloud sécurisé**  
Accès permanent aux données et résultats

## Garanties et Engagements



**Confidentialité totale**  
Données sécurisées et anonymisées



**Qualité certifiée**  
Méthodologie aux standards internationaux



**Mises à jour gratuites**  
Dashboard et outils pendant 12 mois



**Satisfaction garantie**  
Ajustements après fin de mission

## Vers l'Excellence Client et le Leadership Sectoriel

Une opportunité unique de transformation pour MUPECI

### Caractéristiques Uniques

- ✓ Couverture Stratégique  
- 65% du réseau
- ✓ Échantillon Ciblé- 500 clients
- ✓ Approche Pentadimensionnelle

### Vision Transformationnelle

- ✓ Connaissance Client exhaustive
- ✓ Avantage Concurrentiel durable
- ✓ Outils de Pilotage avancés
- ✓ Leadership Sectoriel incontesté

### Positionnement Unique

Cette étude représente une **opportunité historique** pour MUPECI de devenir le premier EMF du Cameroun à disposer d'une connaissance client exhaustive et scientifiquement fondée.

Dans un secteur où la concurrence s'intensifie, cette initiative pionnière créera un **avantage concurrentiel durable** avec un ROI exceptionnel de **500% sur 24 mois**.

### Prochaines Étapes

Démarrage garanti dans les **7 jours** suivant la signature

1

Validation

2

Signature

3

Planification

4

Démarrage

**L'excellence client n'est plus une option mais un impératif stratégique.**

MUPECI a l'opportunité unique de devenir le pionnier et le leader de cette transformation dans la microfinance camerounaise.



*Competitive Business Intelligence – Media Research - Business Research - Digital*

*Since 2011*

# MERCI !

---

**Media Intelligence**

**Yaoundé ; Elig-Essono pont de la gare**

**BP.:11115 Yaoundé**

**Tel. Yaoundé:**

- **Fixe: (237) 222 23 44 01**
- **Portable: (237) 677 43 10 13**

**Mail : [info@Mediaintelligence.fr](mailto:info@Mediaintelligence.fr)**

**Web site : [www.mediaintelligence.fr](http://www.mediaintelligence.fr)**