

Audit Qualité par Client Mystère

Banque Continentale des Antilles - Réseau Antilles-Guyane

Vague 1 (T2 2025)

Confidentiel. Usage interne BCA uniquement

Juin 2025

Table des matières

Liste des abréviations	4
Note de synthèse	5
1 Contexte et méthodologie	6
1.1 Objectif de l'audit	6
1.2 Dispositif	6
1.3 Protocole de collecte	6
1.4 Architecture de scoring	6
2 Résultats globaux	7
2.1 Score composite du réseau	7
2.2 Distribution par bande de performance	7
2.3 Scores moyens par dimension	7
2.4 Durées de visite déclarées	7
3 Résultats par territoire	9
3.1 Comparaison des scores	9
3.2 Profil dimensionnel par territoire	9
4 Résultats par agence	11
4.1 Classement général	11
4.2 Top 5 et Bottom 5	11
4.3 Scores par tier	11
5 Analyse des associations structurelles	13
5.1 Ancienneté et performance	13
5.2 Zone géographique et performance	13
5.3 Créneau horaire et performance	13
6 Écarts systémiques et localisés	15
7 Recommandations	16
7.1 Priorités par bande	16
7.2 Trois priorités réseau	16
8 Annexes	17
8.1 Répartition des visites par agence et scénario	17
8.2 Scores détaillés par agence	17
8.3 Références méthodologiques	18

Table des figures

1	Distribution des visites par bande de performance	7
2	Score moyen par dimension en pourcentage du maximum	9
3	Distribution des scores composites par territoire	10
4	Profil dimensionnel par territoire	10
5	Classement des 24 agences BCA	12
6	Distribution des scores par tier d'agence	13
7	Relation entre ancienneté de l'agence et score composite	14
8	Score moyen par type de zone d'implantation	14

Liste des tableaux

2	Paramètres du dispositif d'audit	6
3	Architecture de scoring par dimension	6
4	Statistiques descriptives du score composite	7
5	Durées moyennes déclarées par scénario	7
6	Scores composites par territoire	9
7	Top 5 et Bottom 5 des agences BCA	11
8	Score composite par groupe d'ancienneté	13
9	Score composite par créneau horaire de visite	13
10	Agences dont l'écart à la moyenne du territoire dépasse 5 points	15
11	Actions recommandées par bande de performance	16
12	Nombre de visites par agence et par scénario	17
13	Scores détaillés par agence et par dimension	17

Liste des abréviations

Abréviation	Définition
BARS	Behaviorally Anchored Rating Scale
BCA	Banque Continentale des Antilles
GF	Guyane française
GP	Guadeloupe
GPS	Global Positioning System
KYC	Know Your Customer
LAB	Lutte Anti-Blanchiment
LCB-FT	Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme
MSPA	Mystery Shopping Professionals Association
MQ	Martinique
ODK	Open Data Kit
REC	Référentiel Excellence Client
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
TAEG	Taux Annuel Effectif Global

Note de synthèse

La BCA a mandaté cet audit pour mesurer la qualité de service dans ses 24 agences du réseau Antilles-Guyane. Cent vingt visites étaient planifiées. **120 ont été retenues** après exclusion des cas frauduleux.

Score réseau. La moyenne composite s'établit à **60 / 100**, bande **C**. Les écarts entre territoires et entre tiers d'agences sont statistiquement significatifs.

Ce qui fonctionne. Le professionnalisme du personnel (M4) et les environnements physiques (M2, M6) dépassent les 75 % de conformité dans la majorité des agences.

Ce qui pose problème. L'exécution du service (M5) et les services numériques (M7) concentrent les scores les plus faibles, notamment dans les agences de Tier 3 en Guyane française.

1 Contexte et méthodologie

1.1 Objectif de l'audit

La BCA exploite 24 agences sur trois territoires français d'outre-mer. Depuis 2024, le service client reçoit des remontées divergentes selon les territoires, sans qu'il soit possible de trancher entre écart réel de qualité et biais de perception dans les enquêtes de satisfaction. Cet audit tranche la question en produisant des données observationnelles sur les 24 agences, collectées selon un protocole identique, notées sur une grille comportementale commune.

1.2 Dispositif

TABLE 2 – Paramètres du dispositif d'audit

Paramètre	Valeur
Méthode	Client mystère - observation structurée
Scénarios	5 (ouverture de compte, crédit personnel, réclamation, dépôt d'espèces, digital)
Agences	24 (MQ 11, GP 8, GF 5)
Visites planifiées	120 (5 par agence)
Visites retenues	120 après exclusion des cas frauduleux
Période	T2 2025
Instrument	ODK Collect, grille BARS, GPS, horodatages T1 et T4, durées déclarées

1.3 Protocole de collecte

Chaque enquêteur enregistre deux horodatages dans ODK Collect :

- **T1** : juste avant de franchir la porte de l'agence ;
- **T4** : juste après en être sorti.

Les durées d'attente et de service sont renseignées après la visite sous forme de valeurs déclarées en minutes. Ce protocole évite tout usage du téléphone pendant l'interaction avec l'agent, condition nécessaire pour préserver la couverture de l'enquêteur en agence bancaire.

1.4 Architecture de scoring

Six dimensions composent le score final sur 100.

TABLE 3 – Architecture de scoring par dimension

Dimension	Module	Max brut	Poids
M2 Env. extérieur	M2	11	10 %
M3 Accueil	M3	14	15 %
M4 Professionnalisme	M4	16	20 %
M5 Exécution	M5	17 à 18	30 %
M6 Env. intérieur	M6	11	10 %
M7 Digital	M7	13	15 %

2 Résultats globaux

2.1 Score composite du réseau

TABLE 4 – Statistiques descriptives du score composite

Statistique	Valeur
Moyenne	60.0
Médiane	55.9
Écart-type	20.4
Minimum	31.8
Maximum	98.0

2.2 Distribution par bande de performance

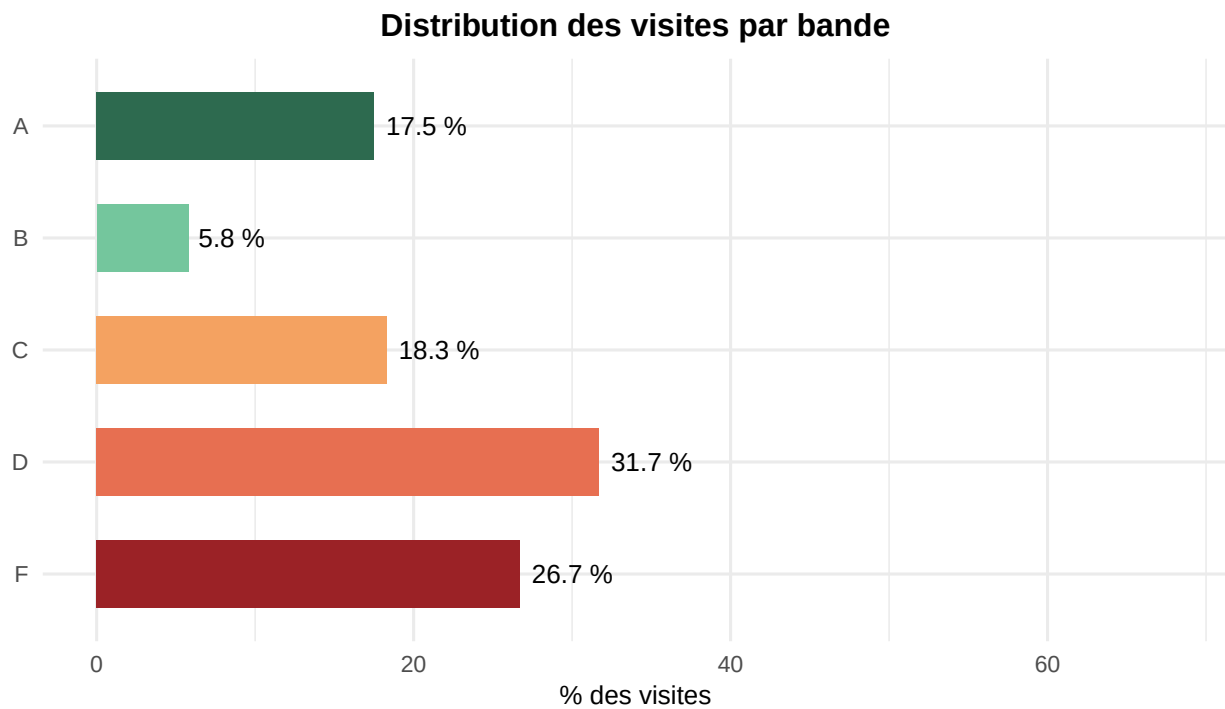


FIGURE 1 – Distribution des visites par bande de performance

2.3 Scores moyens par dimension

2.4 Durées de visite déclarées

TABLE 5 – Durées moyennes déclarées par scénario

Scénario	Attente moy. (min)	Service moy. (min)	Totale moy. (min)
S1	3.5	26.9	30.4
S2	2.8	20.8	23.7
S3	3.4	15.5	17.6
S4	3.5	9.7	13.2

Scénario	Attente moy. (min)	Service moy. (min)	Totale moy. (min)
S5	3.3	15.0	18.3

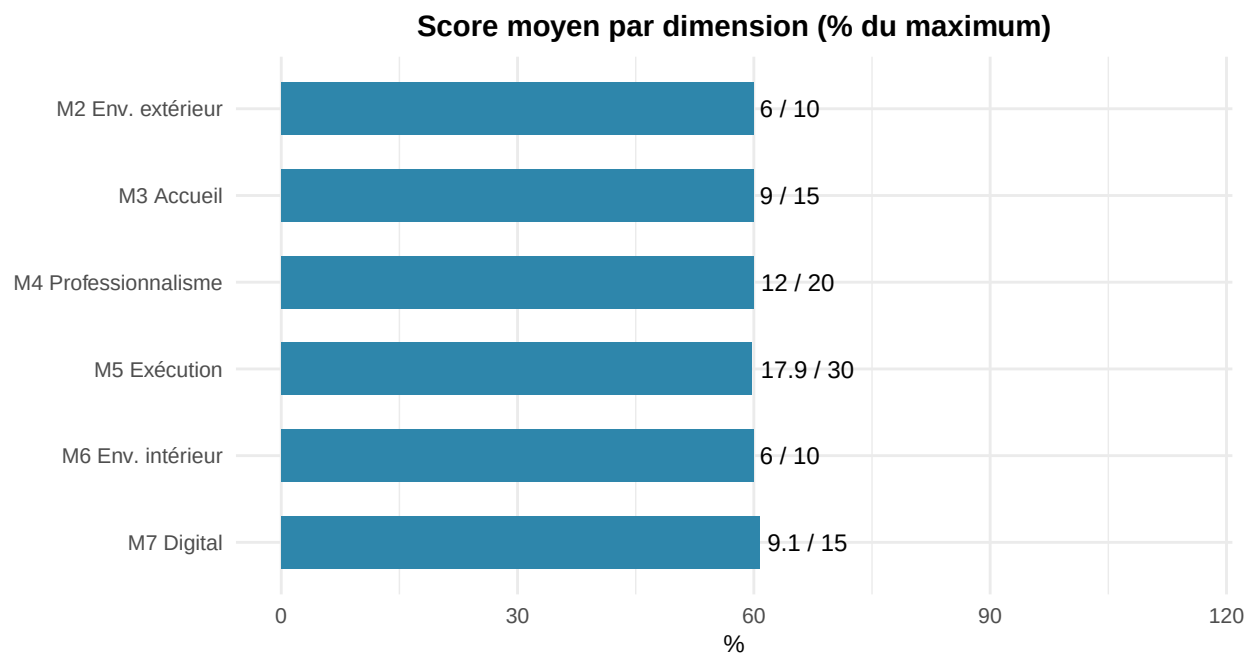


FIGURE 2 – Score moyen par dimension en pourcentage du maximum

3 Résultats par territoire

3.1 Comparaison des scores

TABLE 6 – Scores composites par territoire

Territoire	N	Moyenne	Éc.-type	Min	Max	Écart réseau	Rang
Martinique	55	61.9	19.4	32.8	98.0	2.7	1
Guadeloupe	40	60.3	22.4	32.3	97.1	1.1	2
Guyane française	25	55.4	19.3	31.8	93.2	-3.8	3

3.2 Profil dimensionnel par territoire

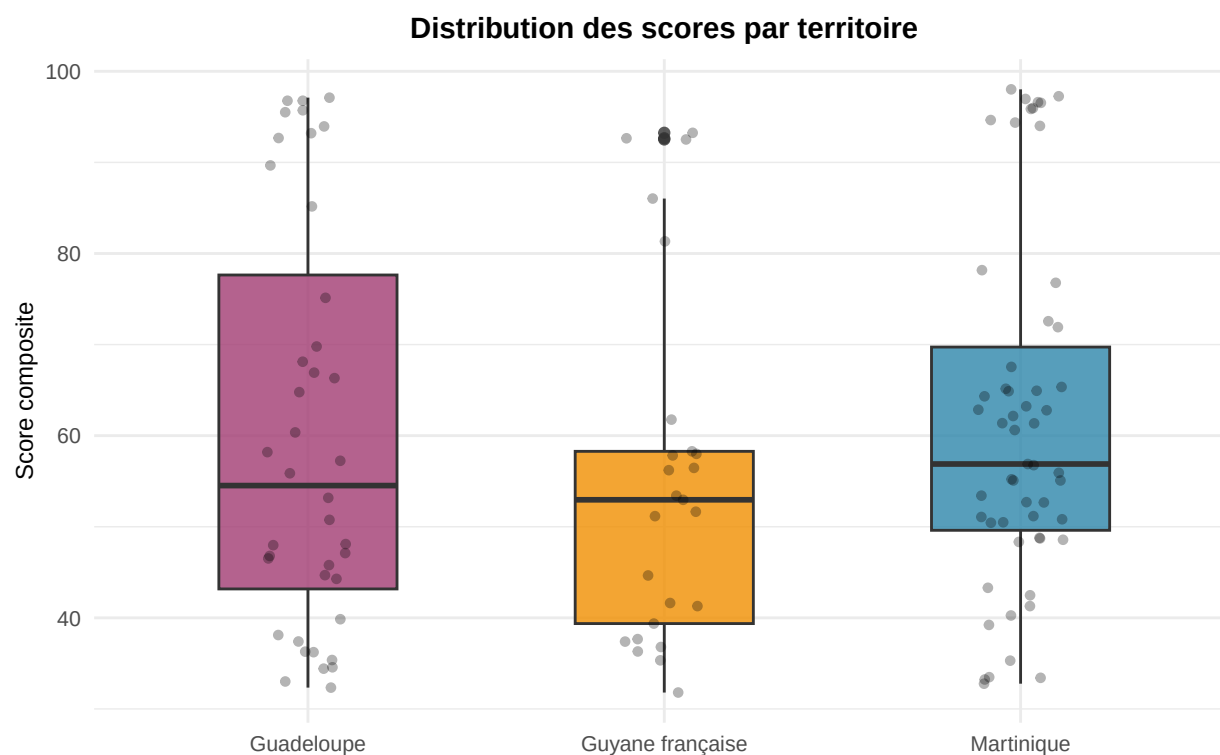


FIGURE 3 – Distribution des scores composites par territoire

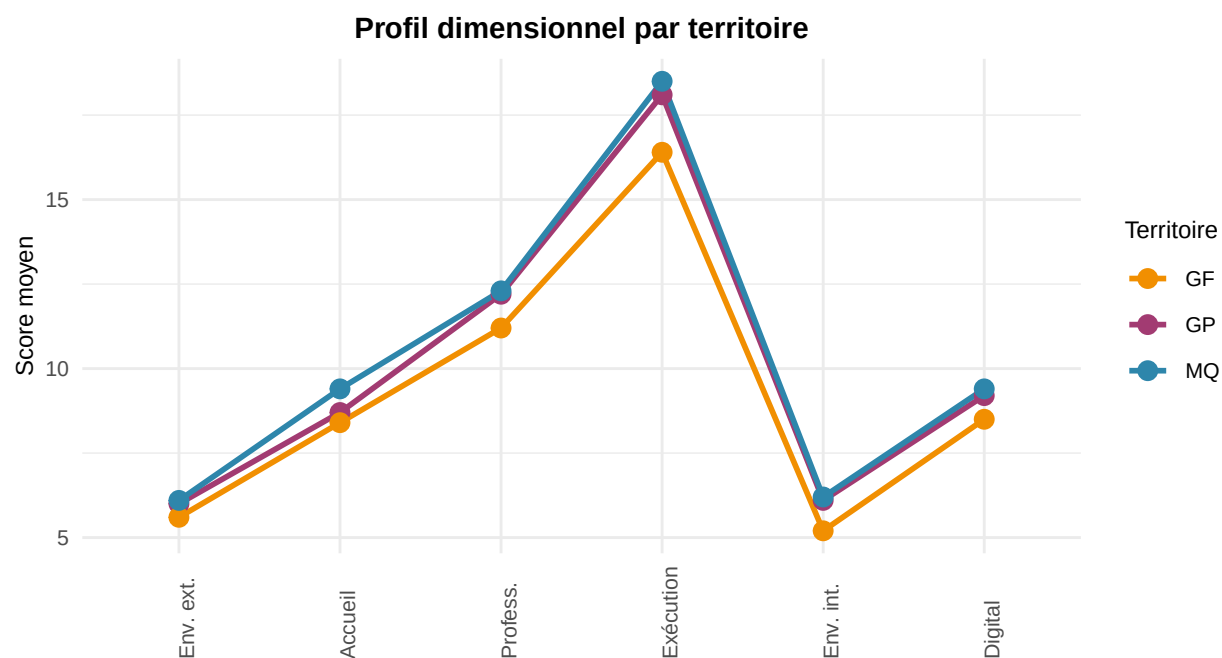


FIGURE 4 – Profil dimensionnel par territoire

4 Résultats par agence

4.1 Classement général

4.2 Top 5 et Bottom 5

TABLE 7 – Top 5 et Bottom 5 des agences BCA

Groupe	Agence	Territoire	Tier	Score	Bande	Rang
Top 5	BCA-MQ-01	Martinique	1	96.7	A	1
Top 5	BCA-GP-02	Guadeloupe	1	95.7	A	2
Top 5	BCA-MQ-02	Martinique	1	95.4	A	3
Top 5	BCA-GP-01	Guadeloupe	1	91.6	A	4
Top 5	BCA-GF-01	Guyane française	1	89.2	B	5
Bottom 5	BCA-GF-05	Guyane française	3	39.1	F	20
Bottom 5	BCA-GF-04	Guyane française	3	37.4	F	21
Bottom 5	BCA-GP-08	Guadeloupe	3	36.1	F	22
Bottom 5	BCA-GP-07	Guadeloupe	3	35.4	F	23
Bottom 5	BCA-MQ-11	Martinique	3	33.6	F	24

4.3 Scores par tier

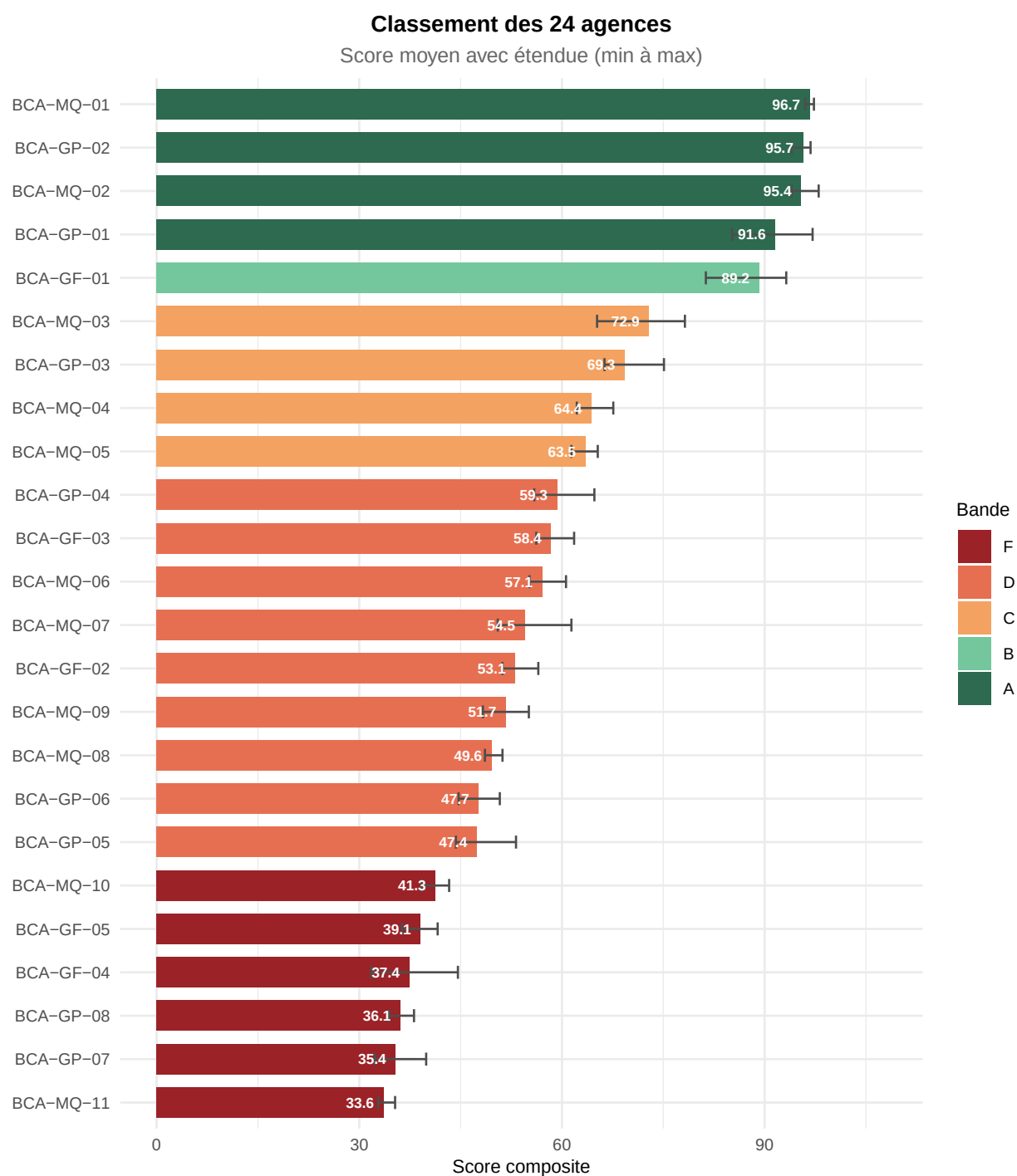


FIGURE 5 – Classement des 24 agences BCA

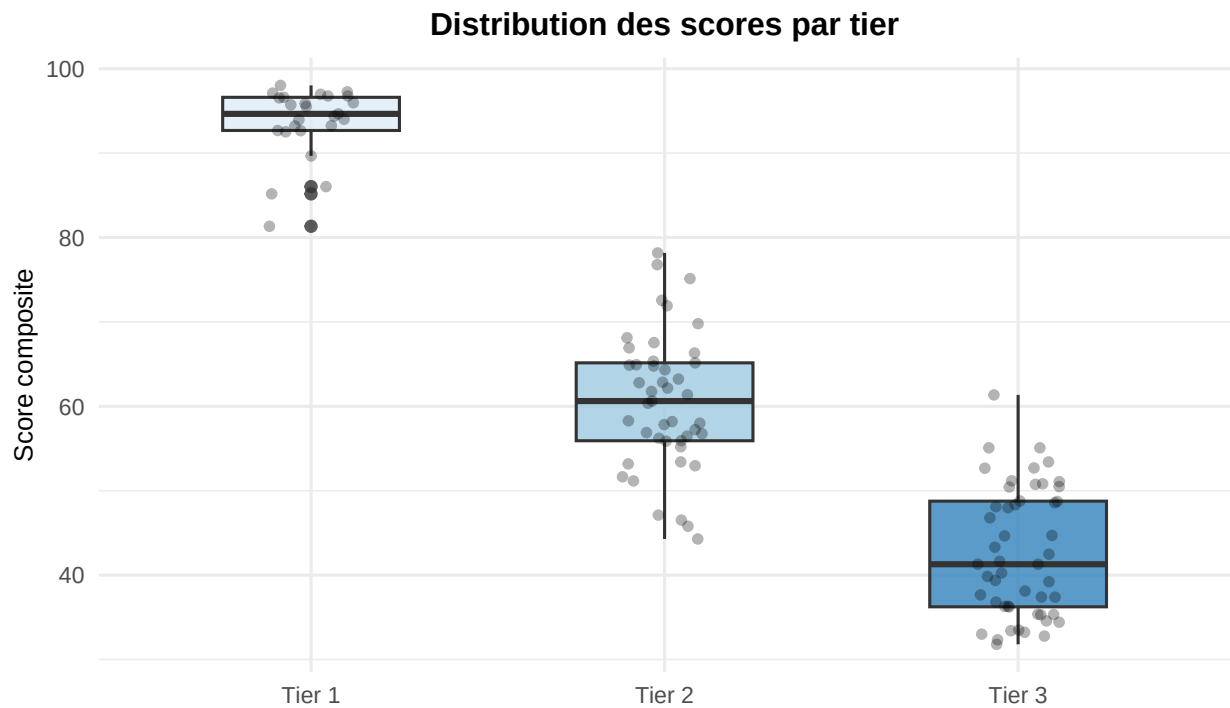


FIGURE 6 – Distribution des scores par tier d’agence

5 Analyse des associations structurelles

5.1 Ancienneté et performance

TABLE 8 – Score composite par groupe d’ancienneté

Groupe	N	Score moy.	Écart-type
Historique (25 ans et plus)	30	90.2	8.9
Récente (6 à 14 ans)	40	42.3	6.6
Très récente (5 ans ou moins)	5	33.6	1.0
Établie (15 à 24 ans)	45	58.5	6.8

5.2 Zone géographique et performance

5.3 Créneau horaire et performance

TABLE 9 – Score composite par créneau horaire de visite

Créneau	N	Score moy.	Écart-type
Matin (8h-12h)	48	60.3	20.9
Midi (12h-14h)	24	59.7	20.8
Après-midi (14h-17h)	48	59.9	20.2

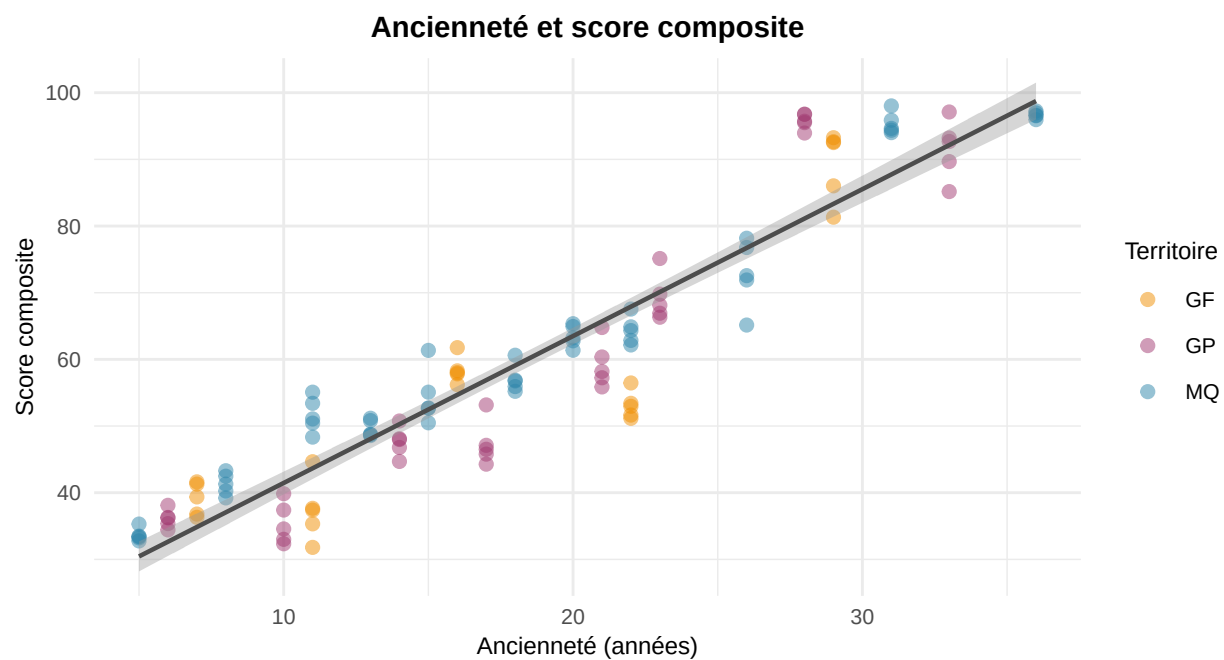


FIGURE 7 – Relation entre ancienneté de l'agence et score composite

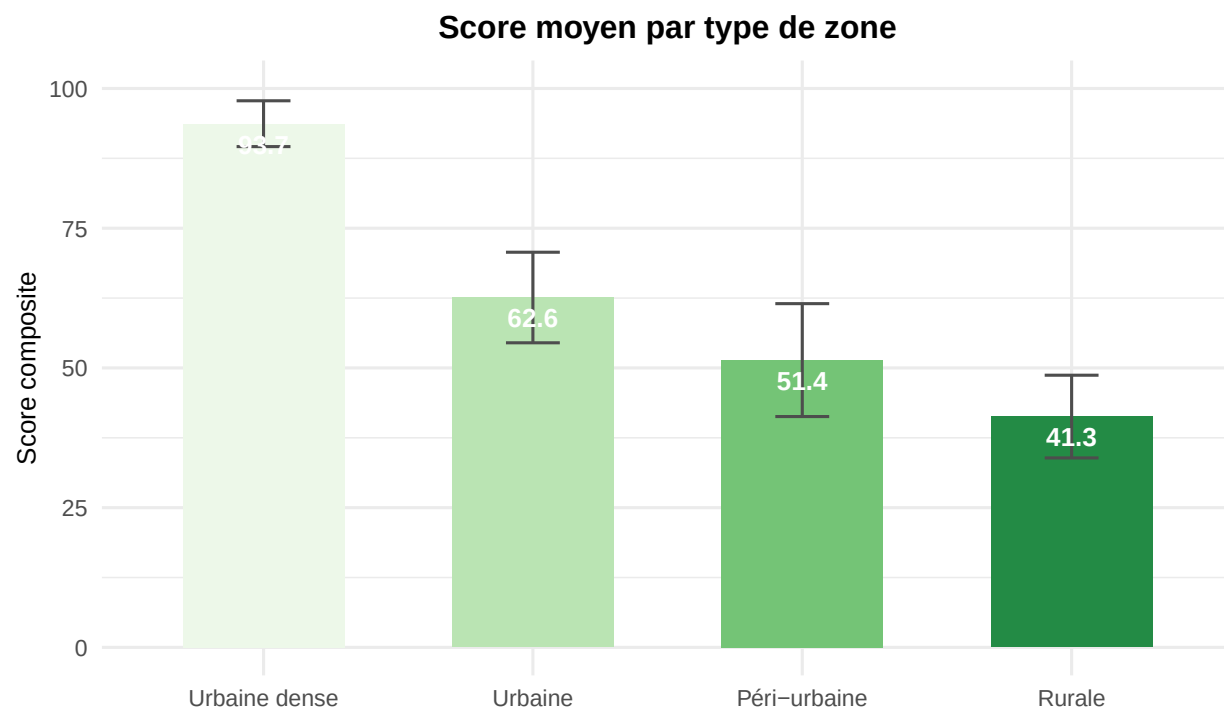


FIGURE 8 – Score moyen par type de zone d'implantation

6 Écarts systémiques et localisés

Un **écart systémique** touche plusieurs agences d'un même territoire ou d'un même tier. Un **écart localisé** est propre à une seule agence.

TABLE 10 – Agences dont l'écart à la moyenne du territoire dépasse 5 points

Agence	Territoire	Score	Moy. territoire	Écart	Statut
BCA-MQ-11	Martinique	33.6	61.88182	-28.3	En retard
BCA-GP-07	Guadeloupe	35.4	60.31250	-24.9	En retard
BCA-GP-08	Guadeloupe	36.1	60.31250	-24.2	En retard
BCA-MQ-10	Martinique	41.3	61.88182	-20.6	En retard
BCA-GF-04	Guyane française	37.4	55.44000	-18.0	En retard
BCA-GF-05	Guyane française	39.1	55.44000	-16.3	En retard
BCA-GP-05	Guadeloupe	47.4	60.31250	-12.9	En retard
BCA-GP-06	Guadeloupe	47.7	60.31250	-12.6	En retard
BCA-MQ-08	Martinique	49.6	61.88182	-12.3	En retard
BCA-MQ-09	Martinique	51.7	61.88182	-10.2	En retard
BCA-MQ-07	Martinique	54.5	61.88182	-7.4	En retard
BCA-GP-03	Guadeloupe	69.3	60.31250	9.0	Au-dessus
BCA-MQ-03	Martinique	72.9	61.88182	11.0	Au-dessus
BCA-GP-01	Guadeloupe	91.6	60.31250	31.3	Au-dessus
BCA-MQ-02	Martinique	95.4	61.88182	33.5	Au-dessus
BCA-GF-01	Guyane française	89.2	55.44000	33.8	Au-dessus
BCA-MQ-01	Martinique	96.7	61.88182	34.8	Au-dessus
BCA-GP-02	Guadeloupe	95.7	60.31250	35.4	Au-dessus

7 Recommandations

7.1 Priorités par bande

TABLE 11 – Actions recommandées par bande de performance

Bande	Action	N agences
A - Exempleaire	Reconnaissance et partage des pratiques avec le réseau	4
B - Compétent	Maintien des acquis et améliorations ciblées sur les dimensions faibles	1
C - En développement	Plan d'amélioration structuré à déployer sous 60 jours	4
D - Insuffisant	Intervention prioritaire et revisite sous 60 jours	9
F - Préoccupant	Escalade Direction Générale et audit complémentaire immédiat	6

7.2 Trois priorités réseau

Services numériques (M7). M7 est la dimension la plus faible du réseau. Les 10 agences de Tier 3 concentrent les scores les plus bas. La Vague 2 doit s'appuyer sur un plan de formation digitale déployé avant T4 2025.

Gestion des réclamations et conformité LCB-FT en Guyane. Les agences GF signent les scores M5 les plus bas du réseau, portés par les scénarios S3 et S4. Un rappel des procédures formalisé sur ces deux points est la mesure la plus directe.

Agences rurales de Tier 3. Les cinq agences rurales de Martinique et les deux de Guadeloupe cumulent les effectifs les plus réduits et les scores les plus faibles. Un dispositif d'accompagnement dédié, distinct du plan généraliste réseau, est la seule réponse proportionnée à leur situation.

8 Annexes

8.1 Répartition des visites par agence et scénario

TABLE 12 – Nombre de visites par agence et par scénario

id_agence	S1	S2	S3	S4	S5
BCA-GF-01	1	1	1	1	1
BCA-GF-02	1	1	1	1	1
BCA-GF-03	1	1	1	1	1
BCA-GF-04	1	1	1	1	1
BCA-GF-05	1	1	1	1	1
BCA-GP-01	1	1	1	1	1
BCA-GP-02	1	1	1	1	1
BCA-GP-03	1	1	1	1	1
BCA-GP-04	1	1	1	1	1
BCA-GP-05	1	1	1	1	1
BCA-GP-06	1	1	1	1	1
BCA-GP-07	1	1	1	1	1
BCA-GP-08	1	1	1	1	1
BCA-MQ-01	1	1	1	1	1
BCA-MQ-02	1	1	1	1	1
BCA-MQ-03	1	1	1	1	1
BCA-MQ-04	1	1	1	1	1
BCA-MQ-05	1	1	1	1	1
BCA-MQ-06	1	1	1	1	1
BCA-MQ-07	1	1	1	1	1
BCA-MQ-08	1	1	1	1	1
BCA-MQ-09	1	1	1	1	1
BCA-MQ-10	1	1	1	1	1
BCA-MQ-11	1	1	1	1	1

8.2 Scores détaillés par agence

TABLE 13 – Scores détaillés par agence et par dimension

Agence	Territoire	Tier	Score	SD	M2	M3	M4	M5	M6	M7	Bande	Rang
BCA-MQ-01	Martinique	1	96.7	0.5	9.8	14.1	19.8	29.3	9.8	13.8	A	1
BCA-GP-02	Guadeloupe	1	95.7	1.2	9.5	14.4	19.0	28.6	10.0	14.3	A	2
BCA-MQ-02	Martinique	1	95.4	1.6	9.3	14.1	19.5	28.9	9.5	14.1	A	3
BCA-GP-01	Guadeloupe	1	91.6	4.4	9.5	13.9	18.2	26.9	9.6	13.4	A	4
BCA-GF-01	Guyane française	1	89.2	5.3	9.5	12.4	18.2	26.6	8.4	14.1	B	5
BCA-MQ-03	Martinique	2	72.9	5.1	7.1	10.9	14.8	20.7	7.6	11.8	C	6
BCA-GP-03	Guadeloupe	2	69.3	3.5	6.9	10.5	14.2	20.7	6.7	10.2	C	7

Agence	Territoire	Tier	Score	SD	M2	M3	M4	M5	M6	M7	Bande	Rang
BCA-MQ-04	Martinique	2	64.4	2.1	6.4	10.1	11.5	19.7	6.5	10.2	C	8
BCA-MQ-05	Martinique	2	63.5	1.6	6.0	9.9	12.0	19.7	6.7	9.2	C	9
BCA-GP-04	Guadeloupe	2	59.3	3.5	5.8	8.6	12.0	17.6	5.6	9.7	D	10
BCA-GF-03	Guyane française	2	58.4	2.0	6.2	9.6	11.5	16.6	6.0	8.5	D	11
BCA-MQ-06	Martinique	2	57.1	2.1	5.3	9.0	11.8	16.6	5.3	9.2	D	12
BCA-MQ-07	Martinique	3	54.5	4.2	4.7	8.8	10.8	16.8	5.3	8.1	D	13
BCA-GF-02	Guyane française	2	53.1	2.1	5.1	8.6	10.2	16.3	5.1	7.8	D	14
BCA-MQ-09	Martinique	3	51.7	2.6	5.1	7.9	10.5	15.5	5.3	7.4	D	15
BCA-MQ-08	Martinique	3	49.6	1.3	5.1	7.3	9.5	14.2	5.3	8.3	D	16
BCA-GP-06	Guadeloupe	3	47.7	2.2	4.5	6.6	9.8	14.8	4.7	7.2	D	17
BCA-GP-05	Guadeloupe	2	47.4	3.4	4.4	6.9	9.0	14.4	5.1	7.6	D	18
BCA-MQ-10	Martinique	3	41.3	1.6	4.7	6.6	8.5	12.0	3.6	5.8	F	19
BCA-GF-05	Guyane française	3	39.1	2.5	4.0	6.0	7.2	11.8	3.8	6.2	F	20
BCA-GF-04	Guyane française	3	37.4	4.7	3.5	5.6	9.0	10.7	2.9	5.8	F	21
BCA-GP-08	Guadeloupe	3	36.1	1.4	4.0	4.5	7.8	10.7	2.9	6.2	F	22
BCA-GP-07	Guadeloupe	3	35.4	3.1	3.5	4.5	7.2	10.7	4.2	5.3	F	23
BCA-MQ-11	Martinique	3	33.6	1.0	3.8	5.1	6.5	10.0	3.1	5.1	F	24

8.3 Références méthodologiques

Mystery Shopping Professionals Association (MSPA) Europe/Africa. (2023). *Guidelines for Mystery Shopping (v2)*. MSPA EA.

Wilson, A. M. (2001). Mystery shopping : Using deception to measure service performance. *Psychology & Marketing*, 18(7), 721–734.

