



Campagne Nationale Qualité de Service - QoS des opérateurs mobiles

Première Campagne
Nationale 2024





Campagne Nationale Qualité de Service - QoS des opérateurs mobiles

Première Campagne Nationale 2024

CHIFFRES CLÉS

01 Mois et
demi de
mesures

Services voix, Internet
Mobile 3G/4G

94 Localités visitées

+ de 15.000
appels

+ 5.000 dans le Grand Lomé &
+10.000 en Hors du Grand Lomé

+ de 175.000

ouvertures de pages
web 3G/4G

+ 65.000 dans le Grand Lomé &
+ 110.000 en Hors du Grand Lomé

+ de 29.000

transferts ftp
3G/4G

+ 7000 dans le Grand Lomé &
+ 22.000 en dehors du Grand Lomé

I	CHIFFRES CLÉS	4
II	SEUILS DES INDICATEURS RÉGLEMENTAIRES	6
III	INTRODUCTION	7
IV	PÉRIMÈTRE DE LA CAMPAGNE	7
V	MÉTHODOLOGIE	7
VI	SYNTHÈSE DES RESULTATS	11
VII	RÉSULTATS DE LA CAMPAGNE DE LA QUALITÉ DE SERVICE	17
	01. Résultats des mesures et évolution	
	Grand Lomé et Hors Grand Lomé	18
	02. Estimation de la qualité	
	Au niveau de Grand Lomé & Hors Grand Lomé....	38
	1. GRAND LOMÉ	38
	2. HORS GRAND LOMÉ.....	40
	03. Estimation de la qualité - Au niveau national...	42
	1. GLOBAL.....	42
	2. PAR TYPE DE SERVICE.....	42
VIII	CONCLUSION	46

SOMMAIRE

SEUILS DES INDICATEURS RÉGLEMENTAIRES

Service Voix

- SV1 Délai d'établissement d'appel • $\leq 8s$ pour au moins **98%** des appels établis
- SV2 Taux de succès d'appels • $\geq 98\%$
- SV3 Qualité vocale • $\geq 3,5$ pour la moyenne des mesures
- SV4 Taux de coupure d'appel • $\leq 1\%$

Service Internet 3G

Navigation Web

- NW1 Taux d'échec de téléchargement de page web • $\leq 1\%$
- NW2 Délai de téléchargement d'une page web • $\leq 5s$

Transmission de Données

- TD1 Débit montant UPLINK • $\geq 2 Mbps$
- TD2 Débit descendant DOWNLINK • $\geq 3 Mbps$
- TD3 Taux de succès de transfert montant UPLINK • $\geq 96\%$
- TD4 Taux de succès de transfert descendant DOWNLINK • $\geq 96\%$

Service Internet 4G

Navigation Web

- NW1 Taux d'échec de téléchargement de page web • $\leq 1\%$
- NW2 Délai de téléchargement d'une page web • $\leq 5s$

Transmission de Données

- TD1 Débit montant UPLINK • $\geq 12 Mbps$
- TD2 Débit descendant DOWNLINK • $\geq 25 Mbps$
- TD3 Taux de succès de transfert montant UPLINK • $\geq 99\%$
- TD4 Taux de succès de transfert descendant DOWNLINK • $\geq 99\%$



Introduction

Dans le cadre de ses missions de contrôle des obligations des opérateurs exploitant les réseaux et services ouverts au public, l'ARCEP réalise chaque année deux (2) campagnes nationales de contrôle de la qualité de service des réseaux mobiles 2G, 3G & 4G.

Ces campagnes visent à apprécier le degré de conformité des services des opérateurs aux seuils fixés dans l'arrêté **N°005/MENTD/CAB** portant définition des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et leurs seuils.

C'est dans cette optique qu'une première campagne nationale a été organisée du **15 juillet au 23 août 2024**, avec la participation des deux (02) opérateurs mobiles, **Togo Cellulaire (TGC) et Moov Africa Togo (MAT)**.

Les mesures ont été réalisées sur la base de la décision **N°182/ARCEP/DG/22** portant protocoles de mesures des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G.

Le présent document est une analyse des résultats issus du traitement des données de mesures de la campagne.

Périmètre de la campagne

Le périmètre de la campagne a porté sur un échantillon de **94 localités administratives** réparties sur l'ensemble du territoire national*, dont **Lomé et ses environs** ainsi que **31** des

39 chefs-lieux de préfecture en plus d'autres localités. En termes de cible, cette campagne a porté sur environ **40% de la population** du pays.

** la région des savanes n'a pas été prise en compte pour cette campagne.*

Méthodologie

Les mesures ont porté sur les services, voix mobile et internet mobile (navigation web et transmission de données en 3G et 4G). La collecte de données, dans le cadre de cette campagne s'est faite en présence de représentants des deux (2) opérateurs de réseaux mobiles.

Trois (3) équipes ont été mises en place et fonctionnaient en parallèle pour des mesures effectuées tant en mobilité qu'en position fixe. Les mesures ont toutes été effectuées

en environnement extra-muros, avec des chaînes de mesures XCAL PU12 de ACCUVER, avec l'assistance d'un cabinet international spécialisé dans la mesure de qualité de service (Lillybelle France).

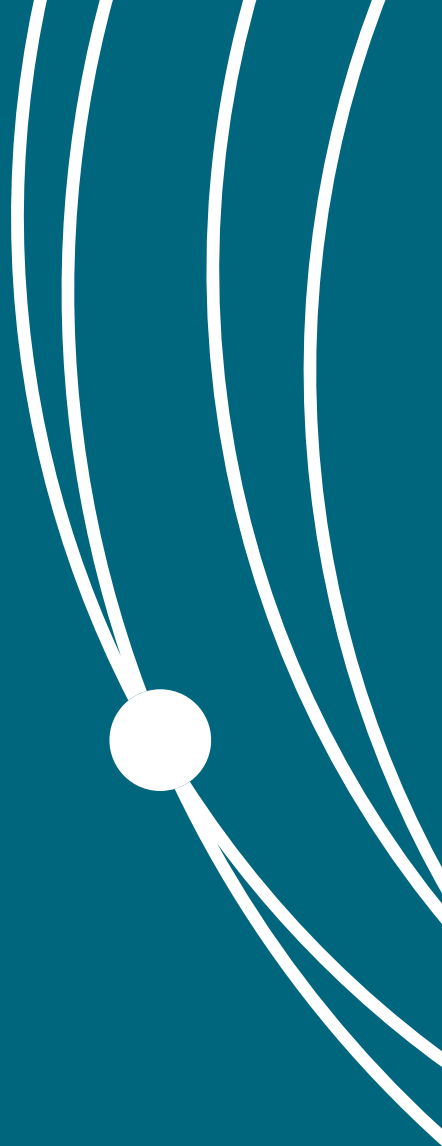
Les mesures de débits de téléchargement ont été réalisées par le biais d'un serveur installé à l'ARCEP et, par soucis de neutralité, connecté via une liaison (200 Mbps symétrique) souscrite auprès de l'opérateur GVA TOGO, fournisseur d'accès internet par FTTH.





arcep

Moov Africa



Campagne Nationale Qualité de Service - QoS
des opérateurs mobiles

SYNTHÈSE

DES RÉSULTATS

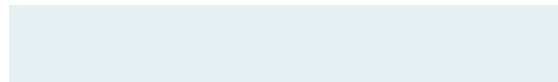


Synthèse des mesures - Campagne QoS - 1^{ère} campagne 2024

L'ARCEP a, conformément à sa mission, réalisé du 15 juillet au 23 Août 2024 une campagne nationale de mesures de la qualité des services offerts par les deux opérateurs mobiles, TogoCellulaire et Moov Africa Togo.

De manière générale, les deux (02) opérateurs n'atteignent pas encore les seuils réglementaires.

En effet, le taux de conformité global est de 70,68% pour TGC et de 44,61% pour MAT. Il s'agit, depuis la mise en demeure de l'ARCEP du 31 mai 2023, d'**une amélioration significative de 51,23% pour TGC et légère de 7,54% pour MAT.**



Globalement, les améliorations sont plus significatives dans le Grand Lomé qu'à l'intérieur du pays (Hors Grand Lomé). Pour les 3 services (voix, internet 3G et internet 4G), TGC est plus performant que MAT sur tout le territoire.

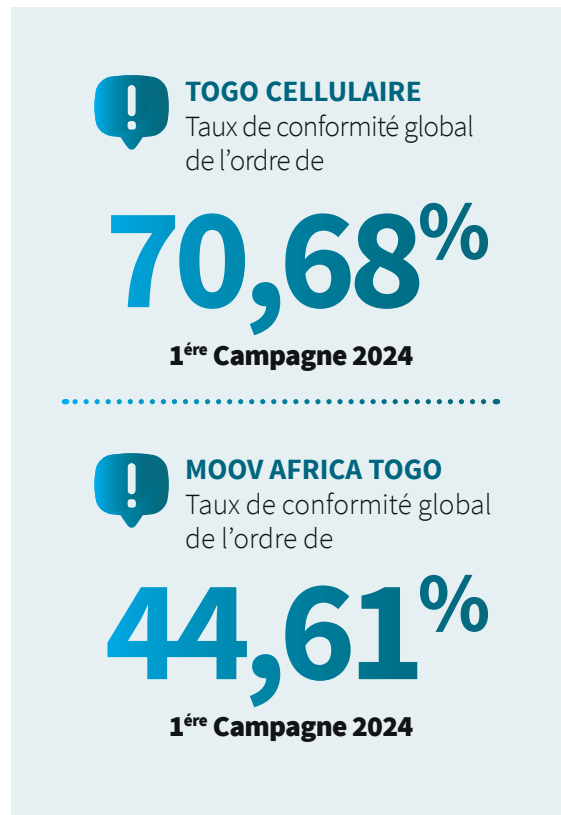
Pour le service voix, dans le Grand Lomé le taux de conformité est de 64,29% pour TGC et de 48,21% MAT. En dehors du Grand Lomé, TGC est à 66,56% contre 40,94% pour MAT.

Pour le service internet 3G, dans le Grand Lomé, le taux de conformité de TGC est de 88,10% alors que celui de MAT est de 72,62%.

En dehors du Grand Lomé, les valeurs de ces taux sont respectivement pour TGC et MAT de 65,63% et de 55,00%.

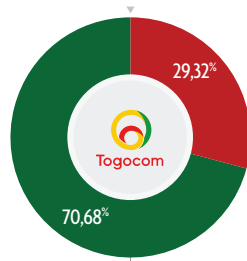
Enfin, Pour le service internet 4G, dans le Grand Lomé, le taux de conformité de TGC est de 84,52% alors que celui de MAT est de 51,19%.

En dehors du Grand Lomé, ce taux à 73,75% pour TGC contre 30,21% pour MAT.

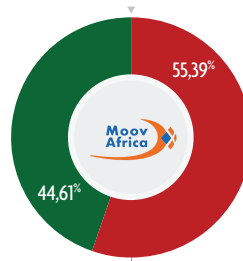




Campagne Nationale - QoS
PREMIÈRE CAMPAGNE 2024 - 94 LOCALITÉS
 ESTIMATION GLOBALE DE LA QUALITÉ DE SERVICE



TOGO CELLULAIRE



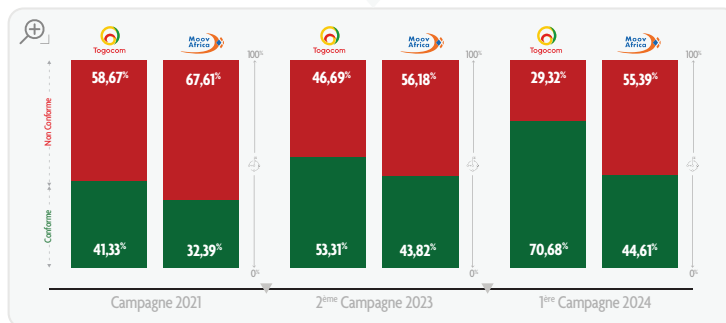
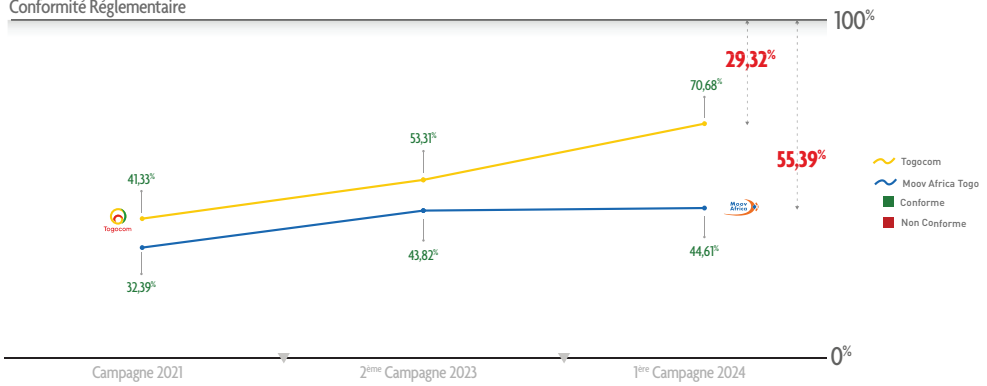
MOOV AFRICA TOGO

■ Conforme
 ■ Non Conforme



Évolution QoS
2021 - 2024
 EVOLUTION GLOBALE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Conformité Réglementaire



■ Conforme
 ■ Non Conforme

FIGURE I



SCAL-PTU] D16.2.10M1 (Smart App Status)

File Settings Message Statistics/Status Layouts XPI RF XPI SCAL Smart Reporting Aducal XPI User Definit Call Statistics Client Report Mobile Report Client Update Driver Update Windows Help

Tool Bar Icons: Print, Logging, Log Path, Master, Trace, Print, Alarm, Aducal, Location, Map, RTU, Working, Profile, Aducal Etc, TV, Webcam, Clear Log, Smart Status, Etc

Android Control (1) Android Control (2) Port Status (1) Port Setting Status (1) Call Statistics/Current Invoices (1) Smart App Status (1) All Ports Mobile XPI (1) Call Measurement (1) Android System Info Table (1)

1	2	3	4	5	6	7	8
1 = 8	Mobile1	Mobile2	Mobile3	Mobile4	Mobile5	Mobile6	Mobile7 Port Home
9 = 12	Mobile8 Port Home	Mobile9 Disconnected					

Searching...

Mobile1 Connected

Mobile8 Connected

U Japan: 03.33

OK

Mobile network.

WiFi On/Off: On Off Toggle

Mobile Data On/Off: On Off Enable Disable

Flight Mode On/Off: On Off Enable Disable

Flight Mode Before On/Off: On Off Enable Disable

Mobile Number Check: On Off Sound

Power Off On/Off: Power Off Power On

Comment: Power Key Mobile (Toggle)

Search All Unselected All

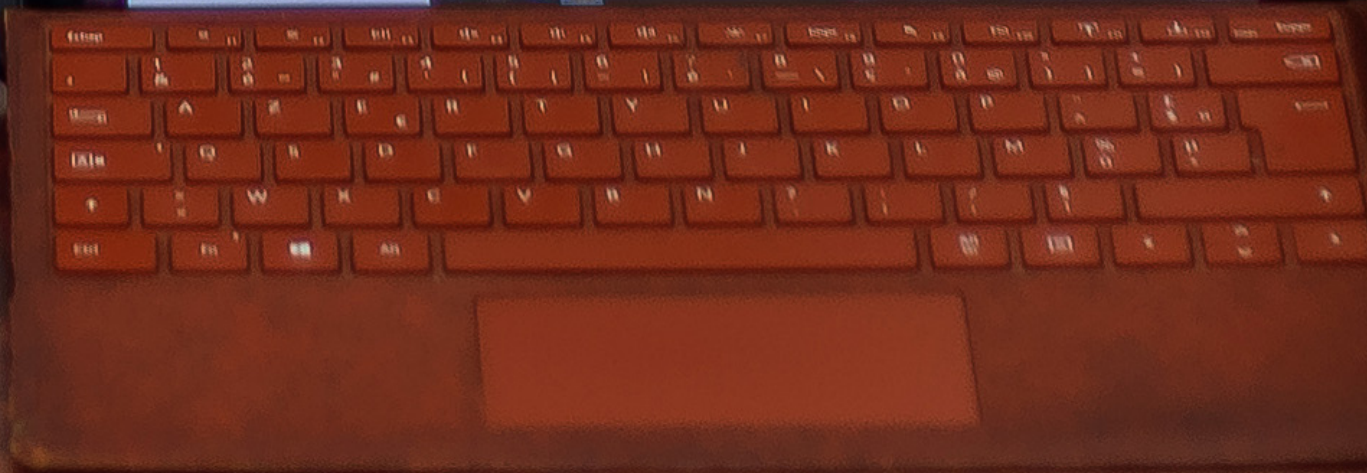
App Uninstalled New Mobile Dump Log Call Configuration Mobile Report Settings

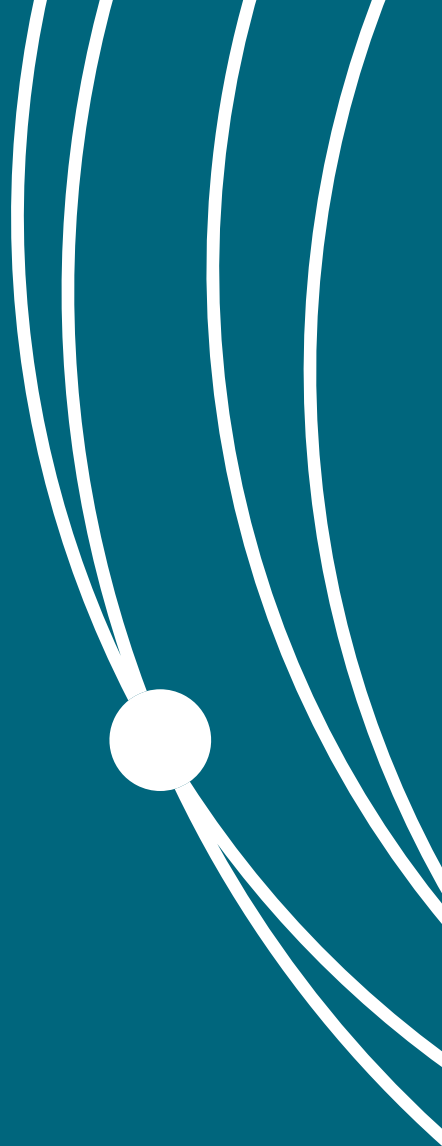
SCAL Smart Update C:\Program Files (x86)\SCAL\SCAL_PTU\Update\SCAL_Smart_V04.16.MI.msi

App Install

Taskbar: No CPU, CPU 0.0%, Memory 1.5%, [Date: 2020-10-31], [Internet Speed: 10], Total Home Energy: 8.00 (18.50)

System Tray: 10.40, 10/31/2020





Campagne Nationale Qualité de Service - QoS
des opérateurs mobiles

Résultats et évolution

DE LA CAMPAGNE QOS



I- Résultats des mesures et évolution - Grand Lomé et Hors Grand Lomé

Les résultats sont présentés sur une base comparative entre les deux opérateurs de réseaux mobiles, et par service de communications électroniques. Les localités ont été réparties en deux (02) groupes,

le grand Lomé regroupant les localités dans un rayon de 30 Kms autour du siège du district du grand Lomé (ancienne mairie centrale de Lomé) et les autres localités du pays.

Service Voix

Quatre indicateurs sont pris en compte pour le service voix.

- **SV1 : Délai d'établissement d'appel**

Dans le Grand Lomé, pour la première fois depuis 2021, 21,43% des localités sont conformes à cet indicateur et dans toutes les autres localités les

valeurs sont proches du seuil, pour TGC. Par contre pour MAT la situation demeure la même : aucune localité n'est conforme. • **CF FIGURE 1**

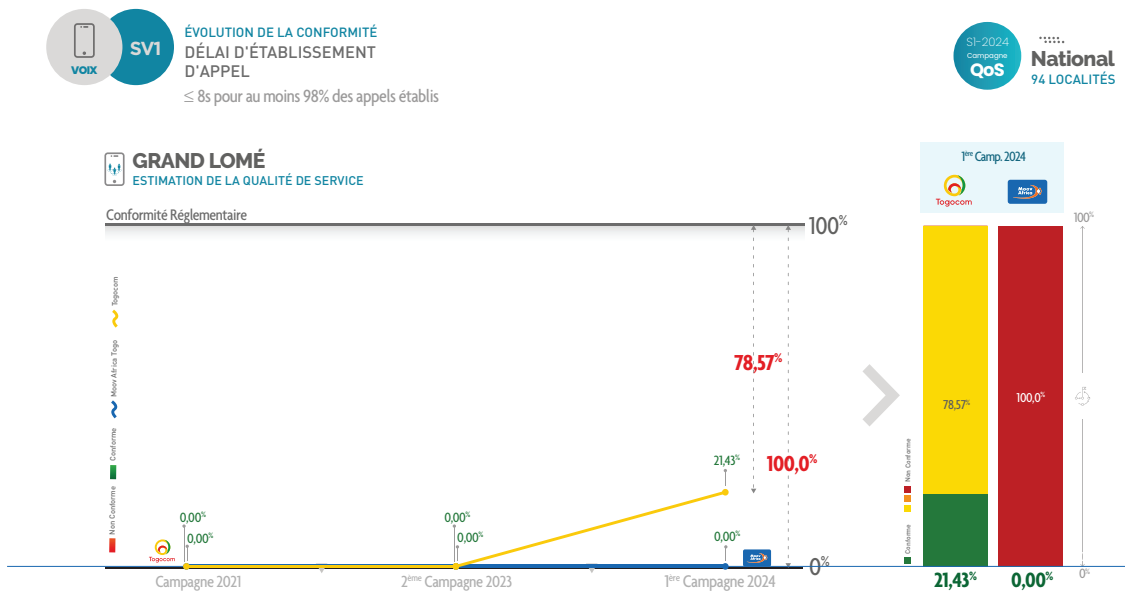


FIGURE 1

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 48,75% des localités pour TGC contre 0,00% pour MAT. Toutefois, toujours dans la même zone, TGC présente 38,75% de localités avec des valeurs proches du seuil de conformité contre 0,00% pour MAT.

Cet indicateur, dans cette zone après une progression de 29,71% en 2023 depuis 2021, a connu une régression de 5,1% pour TGC. Pour MAT, la progression de 3,85% observée en 2023 à partir de 2021, s'est annulée. • **CF FIGURE 2**

HORS GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

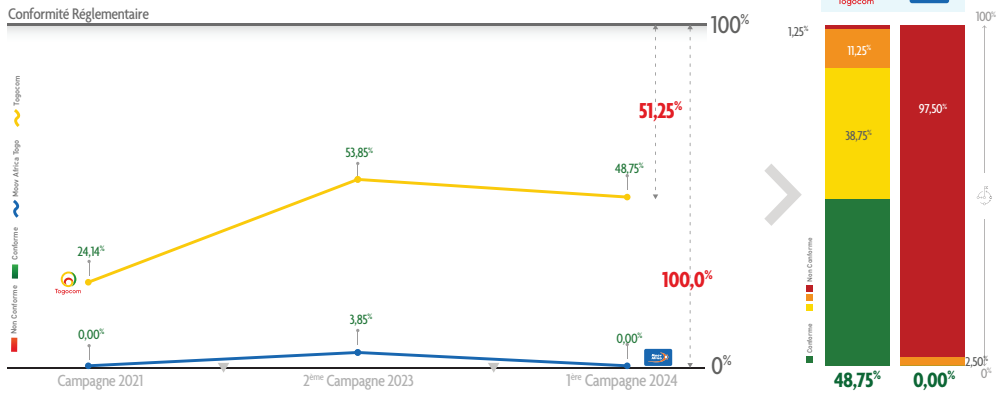


FIGURE 2

• **SV2 : Taux de succès d'appel**

On note que dans le grand Lomé, TGC présente une conformité dans 35,71% des localités contre 0,00% pour MAT. On note par ailleurs, dans cette même zone que 57,14% des localités présentent des valeurs proches

des seuils de conformité pour TGC contre 42,86% pour MAT. Cet indicateur, après une progression de 85,71% en 2023 depuis 2021, a régressé de 50% pour TGC. Pour MAT, la progression de 57,14% observée en 2023 à partir de 2021, s'est annulée. • **CF FIGURE 3**

SV2 ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ SUCCÈS D'APPELS
≥ 98%

5^{ème} 2024 Campagne QoS National
94 LOCALITÉS

GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

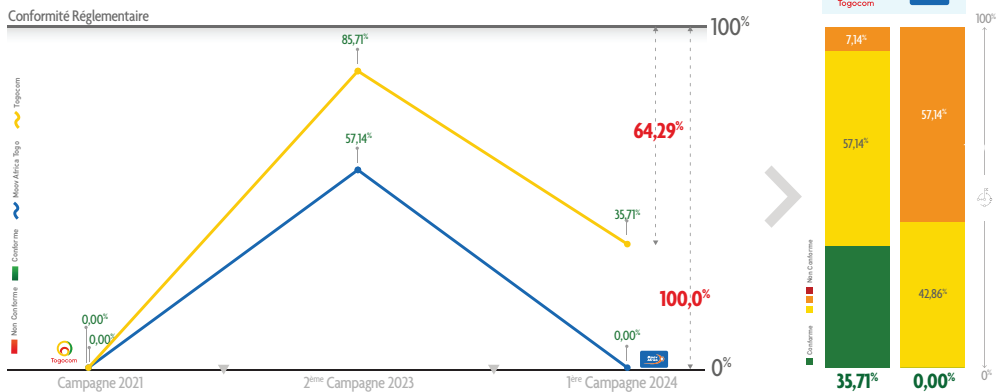


FIGURE 3

En dehors du Grand Lomé, on note une conformité dans 43,75% de localités pour TGC contre 10,00% pour MAT. Dans cette même zone, TGC présente 36,25% de localités avec des valeurs proches du seuil de conformité contre 26,25% pour MAT. Dans cette zone, cet

indicateur après une progression de 36,61% en 2023 depuis 2021, a régressé de 10,10% pour TGC. Pour le concurrent, il a également régressé de 14,36%, après une progression de 24,36% en 2023 depuis 2021. • **CF FIGURE 4**

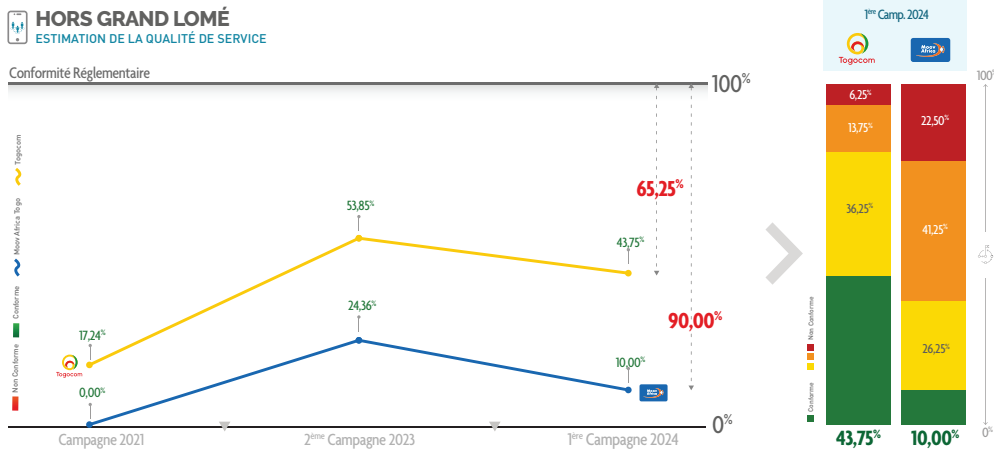


FIGURE 4

• **SV3 : Qualité vocale**

Les deux opérateurs sont conformes dans 100% des localités du Grand Lomé. Cet indicateur a connu une progression de 12,50% pour TGC depuis 2021 avec une conformité

maintenue à 100% depuis 2022. On note pour MAT une progression de la conformité de 25,00% depuis 2021. • **CF FIGURE 5**



Les campagnes QoS sont un des baromètres de l'évaluation de la satisfaction des consommateurs ...



ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ
QUALITÉ
VOCALE
≥ 3,5 pour la moyenne des mesures

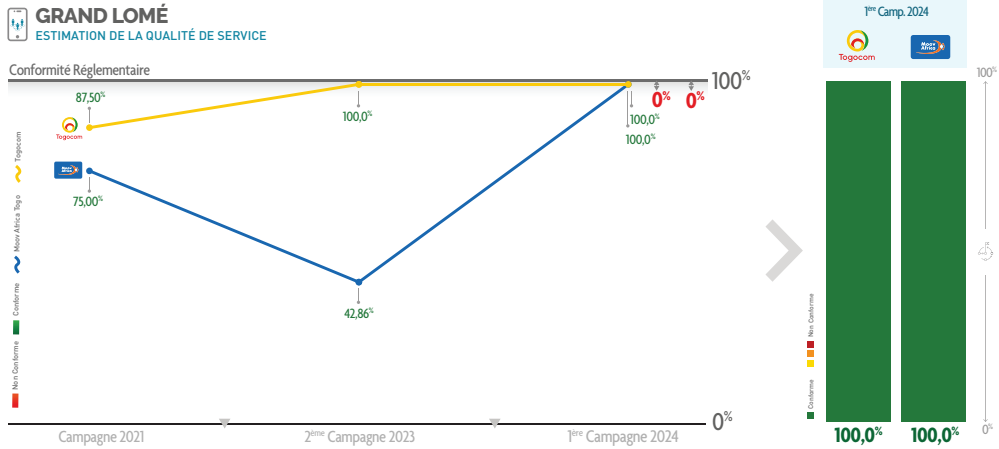


FIGURE 5

En dehors du Grand Lomé, on note une conformité dans 93,75% de localités pour TGC, contre 83,75% pour MAT. Dans cette même zone, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 3,75% des localités contre 10,00% pour MAT.

Cet indicateur a connu une progression de 48,92% pour TGC depuis 2021. Pour MAT, cette progression, depuis 2021 est de 32,03%.

• CF FIGURE 6

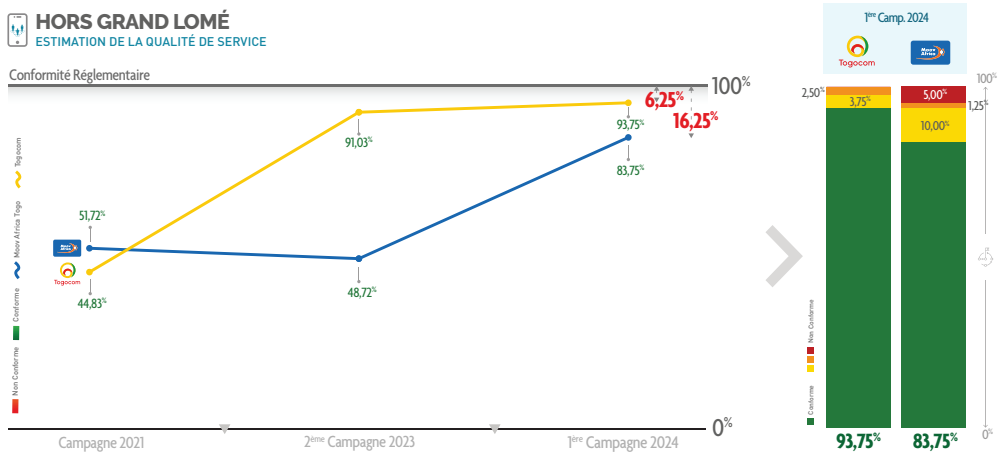


FIGURE 6

• **SV4 : Taux de coupure**

Dans le grand Lomé, TGC présente une conformité dans 100% des localités contre 92,86% pour MAT. Les autres localités de la zone pour ce dernier présentent des valeurs proches du seuil de conformité. Cet indicateur

a connu une progression de 12,50% pour TGC depuis 2021 avec une conformité maintenue à 100% depuis 2022. On note pour MAT, une progression de la conformité de 17,86% depuis 2021. • **CF FIGURE 7**

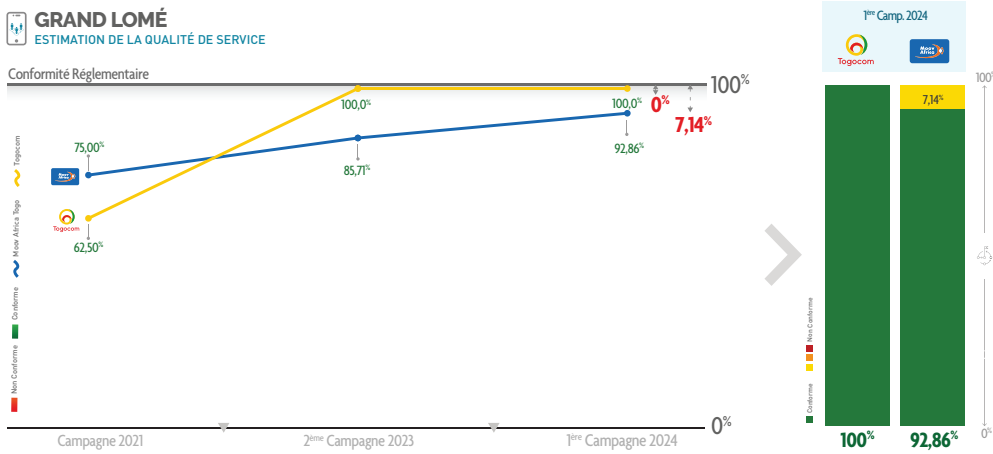


FIGURE 7

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 80,00% des localités pour TGC contre 70,00% pour MAT. Dans cette même zone, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 3,75% des localités contre 2,50% pour MAT. Dans cette même

zone, cet indicateur, après une progression de 32,49% en 2023 depuis 2021, a régressé de 0,77% pour TGC. De même, pour MAT, après une progression de 23,92% en 2023 depuis 2021, il a régressé de 5,64%. • **CF FIGURE 8**



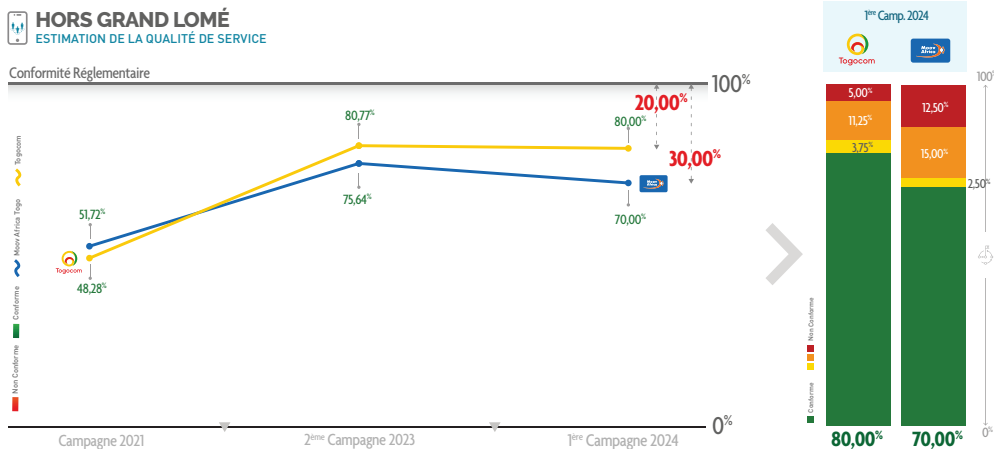


FIGURE 8

Service Internet 3G

Le service internet regroupe six (6) indicateurs dont deux (2) pour la navigation et quatre (4) pour les transferts de données.

- NW1 : Taux d'échec de téléchargement de page web**

On note que dans le grand Lomé, TGC est conforme pour la première fois à cet indicateur

dans 28,57% des localités alors que MAT est conforme dans 7,14% des localités. Dans cette même zone, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 14,29% des localités contre 7,14% pour MAT.

Depuis 2021, cet indicateur a connu une progression de 28,57% pour TGC. Pour MAT, après une progression de 14,29% en 2023 depuis 2021, il a régressé de 7,15%.

- CF FIGURE 9**

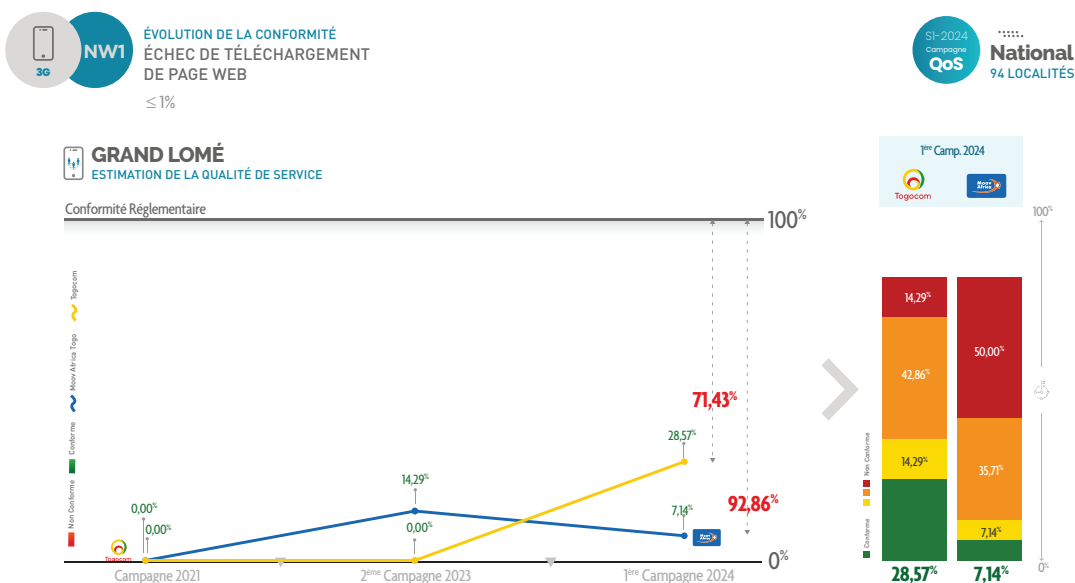


FIGURE 9

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 15,00% des localités pour TGC contre 22,50% pour MAT. Pour 5,00% des localités, TGC présente valeurs proches du seuil de conformité. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 8,10% pour TGC contre 22,50% pour MAT depuis 2021. • **CF FIGURE 10**

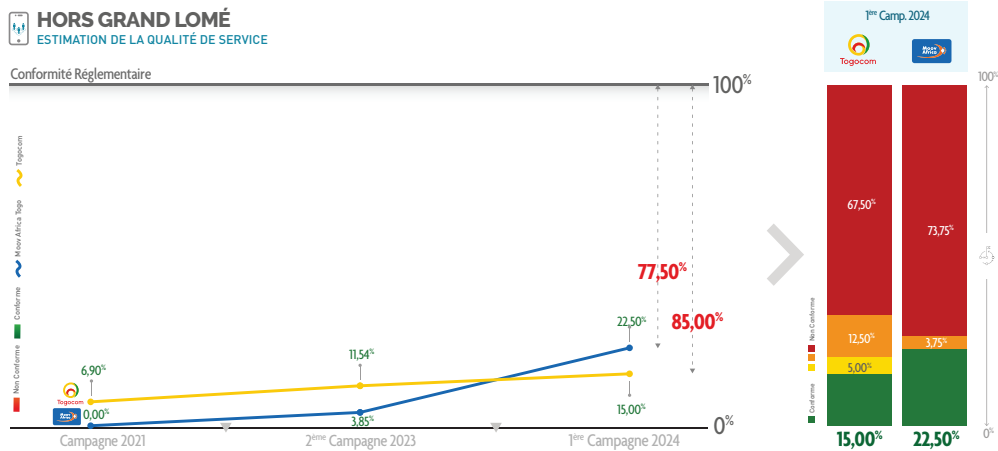


FIGURE 10

• **NW2 : Délai de téléchargement de page web**

Dans le grand Lomé, TGC présente une conformité dans 100% des localités contre 92,86% pour MAT. On note par ailleurs, dans cette même zone que dans toutes les autres localités, MAT présente des valeurs proches des seuils de conformité. TGC a maintenu une conformité de 100% pour cet indicateur depuis 2021. Par contre, MAT a connu une régression de 7,14% sur la même période. • **CF FIGURE 11**

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 56,25% des localités pour TGC contre 30% pour MAT. Par ailleurs, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 12,50% des localités de la zone contre 20,00% pour MAT. On note une régression de la conformité de 40,3% pour TGC contre 66,55% pour MAT depuis 2021.

• **CF FIGURE 12**



ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ
DÉLAI DE TÉLÉCHARGEMENT
D'UNE PAGE WEB
≤ 96%

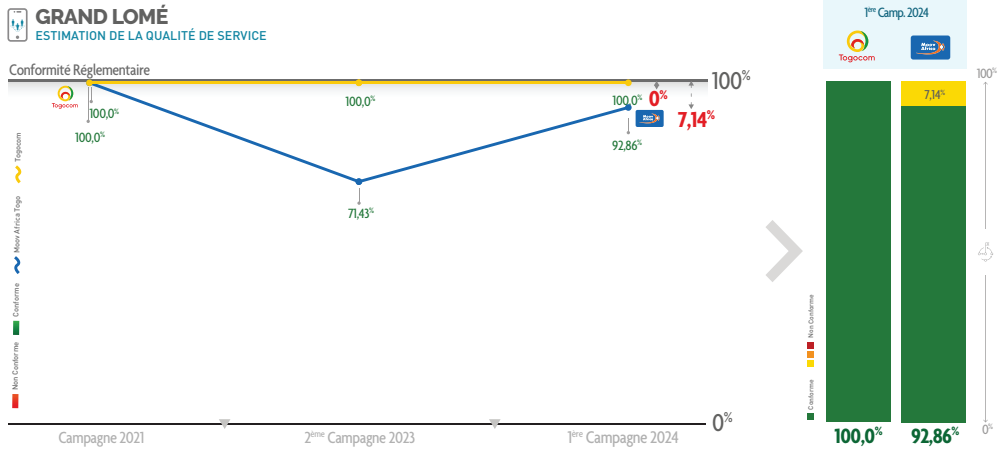


FIGURE 11

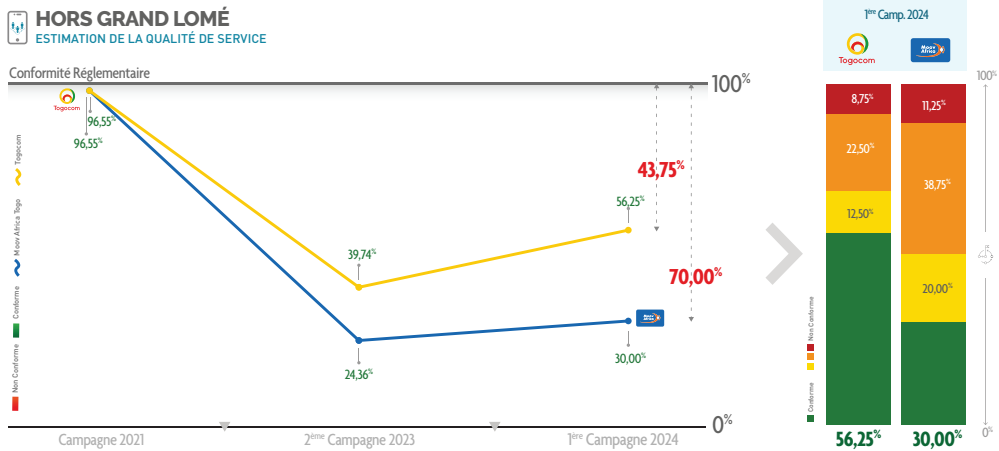


FIGURE 12

• **TD3 : Taux de succès de transfert montant (uplink)**

Dans le grand Lomé, TGC présente une conformité dans 100,00% des localités contre 78,57% pour MAT. Par ailleurs, ce dernier

présente des valeurs proches du seuil de conformité dans des toutes les autres localités de la zone. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 87,50% pour TGC contre 78,57% pour MAT depuis 2021.

• **CF FIGURE 13**

TD3 ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ
SUCRÈS DE TRANSFERT
MONTANT (UPLINK)
≥ 96%

S1-2024
Campagne
QoS
National
94 LOCALITÉS

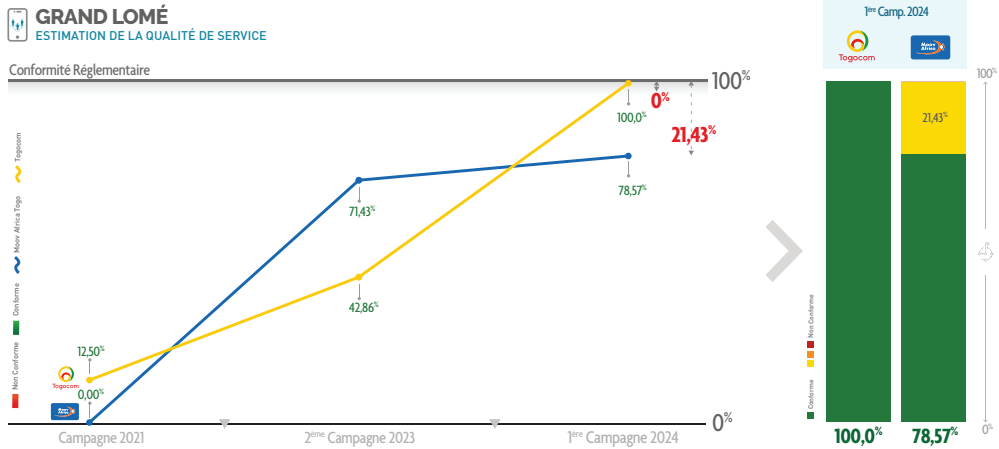


FIGURE 13

En dehors du grand Lomé, TGC présente une conformité dans 70,00% des localités contre 47,50% pour MAT. Par ailleurs, TGC et MAT présentent des valeurs proches du seuil de conformité respectivement dans 8,75% et

7,5% des localités de la zone. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 46,92% pour TGC contre 28,27% pour MAT depuis 2021. • CF FIGURE 14

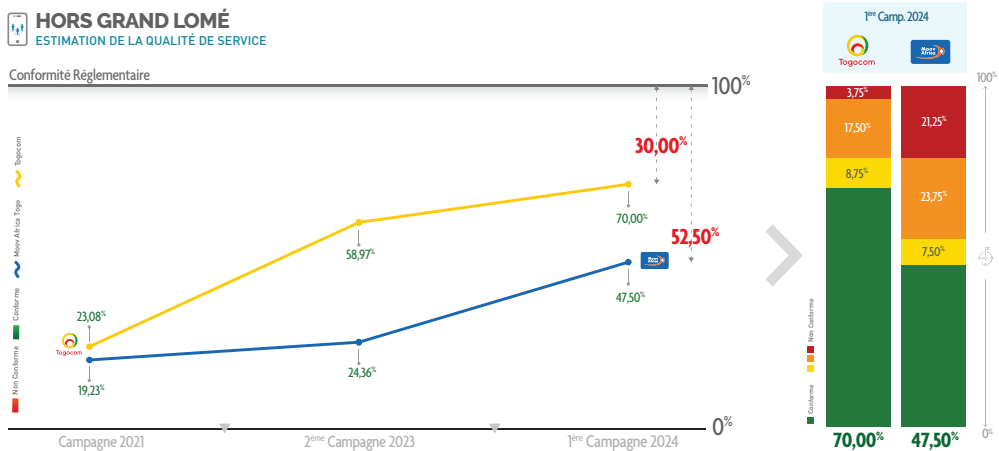


FIGURE 14

• **TD4 : Taux de succès de transfert descendant (Downlink)**

Dans le grand Lomé, on note un taux de conformité de 100,00% pour TGC contre 57,14% pour MAT. Par ailleurs, MAT présente des valeurs proches du seuil de conformité

dans 21,43% des localités de la zone.

Cet indicateur a connu une progression de 87,50% pour TGC depuis 2021. On note pour MAT une progression de la conformité de 57,14% depuis 2021. • **CF FIGURE 15**



GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

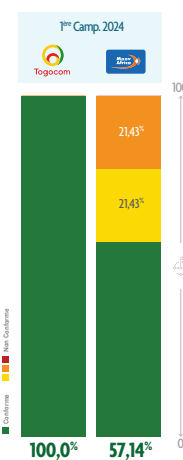
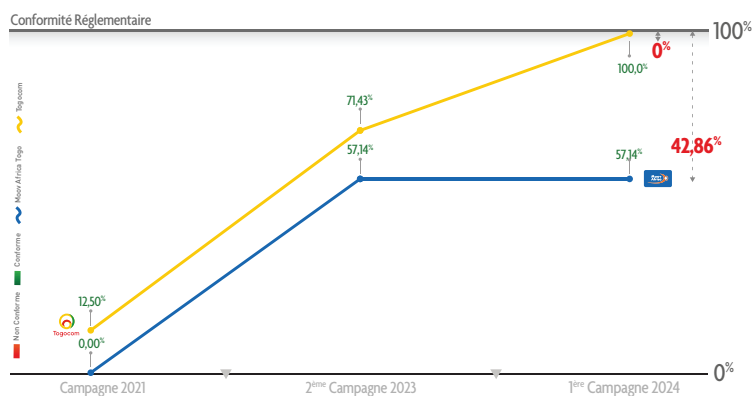


FIGURE 15

HORS GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

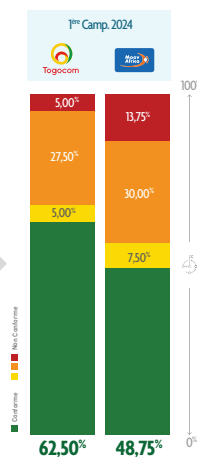
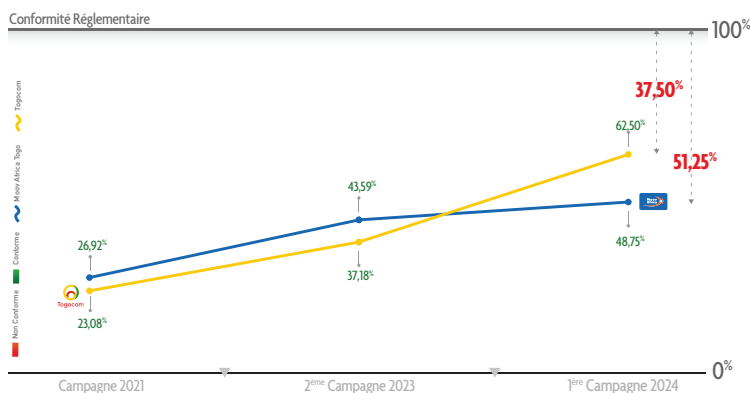


FIGURE 16

En dehors du grand Lomé, on note un taux de conformité de 62,50% pour TGC contre 48,75% pour MAT. Par ailleurs, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 5,00% des localités de la zone contre 7,50% pour MAT. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 39,42% pour TGC contre 21,83% pour MAT depuis 2021. • **CF FIGURE 16**

• **TD1 : Débit de transfert montant (Uplink)**

TGC et MAT sont conformes dans toutes les localités du grand Lomé. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 100% pour TGC contre 87,50% pour MAT depuis 2021. • **CF FIGURE 17**

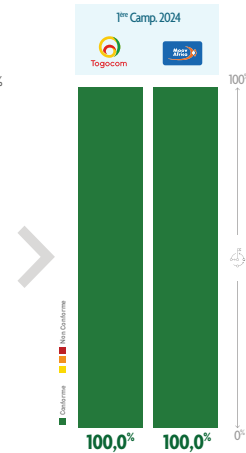
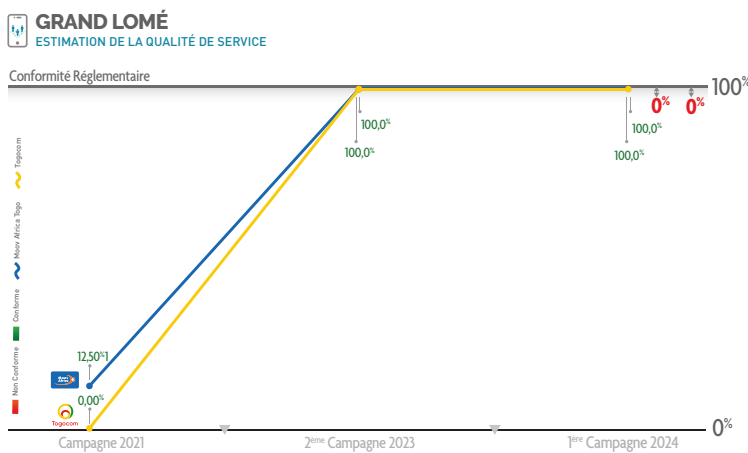
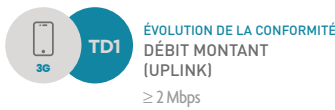


FIGURE 17

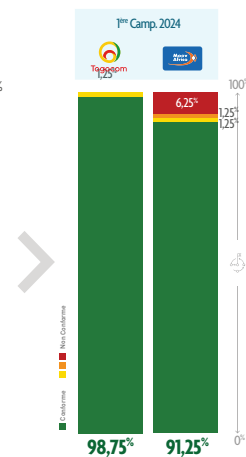
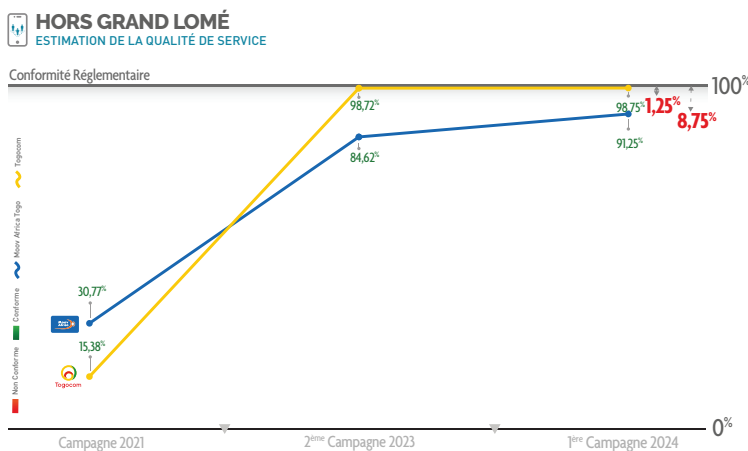


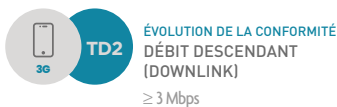
FIGURE 18

En dehors du grand Lomé, TGC a une conformité dans 98,75% des localités contre 91,25% pour MAT. Par ailleurs, les 2 opérateurs présentent des valeurs proches du seuil de conformité dans 1,25% des localités de la zone. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 83,37% pour TGC contre 60,48% pour MAT depuis 2021. • **CF FIGURE 18**

• **TD2 : Débit de transfert descendant (Downlink)**

Dans le grand Lomé, les deux opérateurs sont conformes pour cet indicateur. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression pour TGC et MAT de 12,50% depuis 2021.

• **CF FIGURE 19**



GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

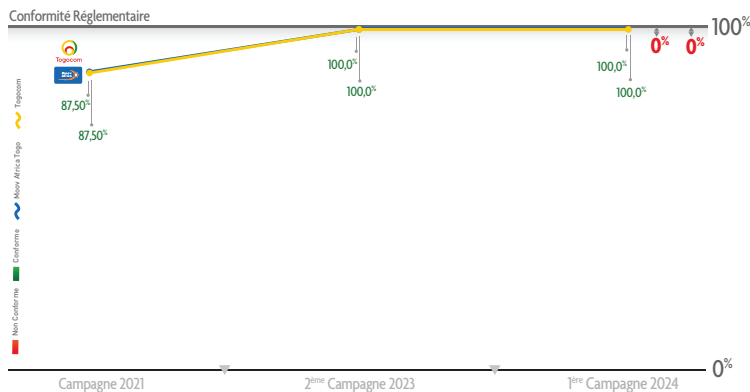


FIGURE 19

HORS GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

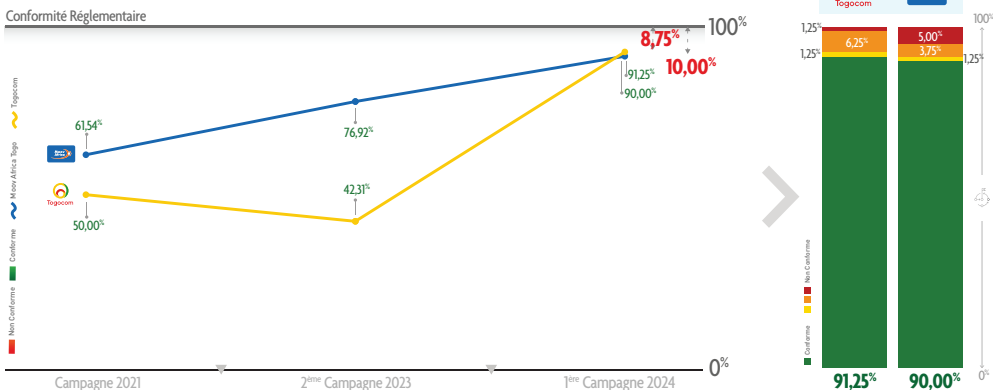


FIGURE 20

En dehors du grand Lomé, TGC a une conformité dans 91,25% des localités contre 90,00% pour MAT. Par ailleurs, les 2 opérateurs présentent des valeurs proches du seuil de conformité dans 1,25% des localités de la zone.

Cet indicateur a connu une progression de la conformité de 41,25% depuis 2021 pour TGC. Pour MAT, on note une progression de 28,46% depuis 2021.

• **CF FIGURE 20**

Service Internet 4G

Le service internet regroupe six (6) indicateurs dont deux (2) pour la navigation et quatre (4) pour les transferts de données.

• **NW1 : Taux d'échec de téléchargement de page web**

Dans le grand Lomé, on note une conformité dans 92,86% des localités pour TGC contre 50% pour MAT. On note une progression de la conformité de 55,36% pour TGC contre 37,50% pour MAT depuis 2021.

• **CF FIGURE 21**

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 62,5% des localités pour TGC contre 26,25% pour MAT. Pour 3,75% des localités, MAT présente des valeurs proches du seuil de conformité. On note une progression de la conformité de 24,57% pour TGC contre 9,01% pour MAT depuis 2021.

SI-2024
Campagne
QoS
National
94 LOCALITÉS

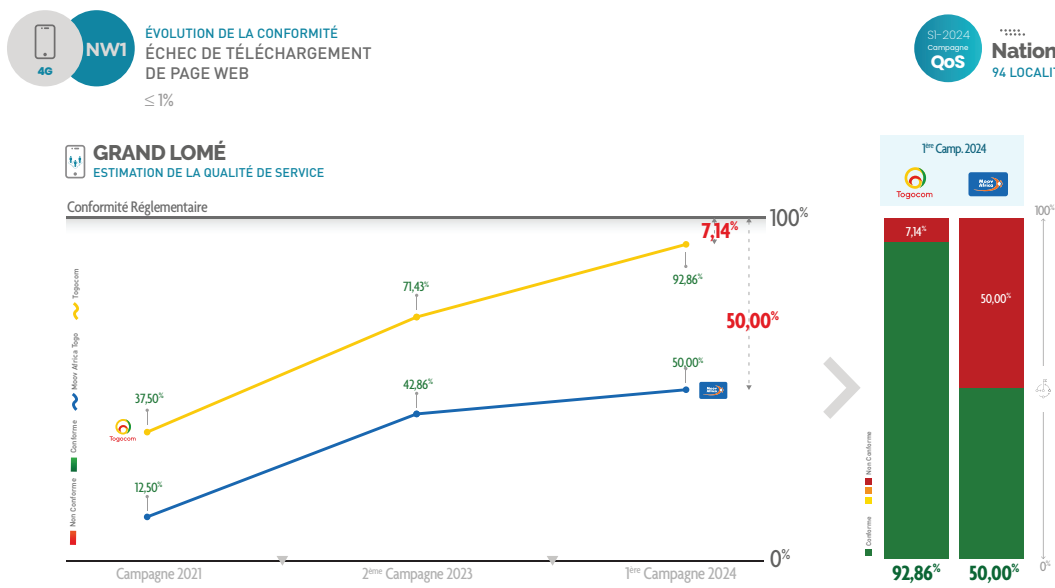


FIGURE 21

HORS GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

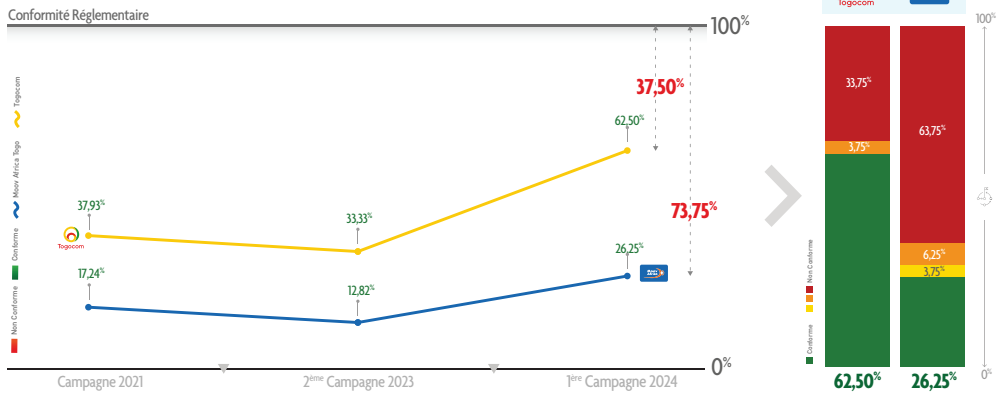


FIGURE 22

• **NW2 : Délai de téléchargement de page web**

TGC et MAT sont conformes dans le grand Lomé. On note un maintien de la conformité de 100% pour cet indicateur depuis 2021.

• **CF FIGURE 23**

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 98,75% des localités pour

TGC contre 82,50% pour MAT. Par ailleurs, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 1,25% des localités de la zone contre 10,00% pour MAT. On note une progression de la conformité de 5,65% pour TGC depuis 2021. Par contre, sur la même période une régression de 17,5% est observée pour MAT. • **CF FIGURE 24**

NW2
ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ
DÉLAI DE TÉLÉCHARGEMENT
D'UNE PAGE WEB
≤ 5s

SF-2024
Campagne
QoS
National
94 LOCALITÉS

GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

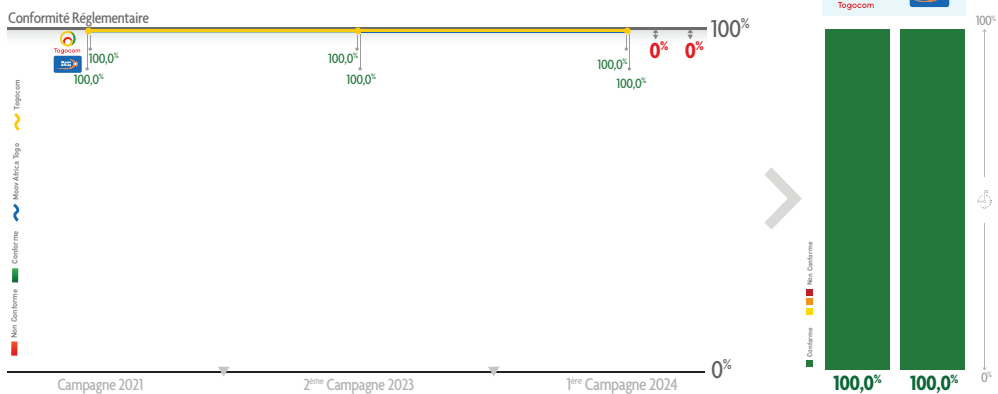


FIGURE 23

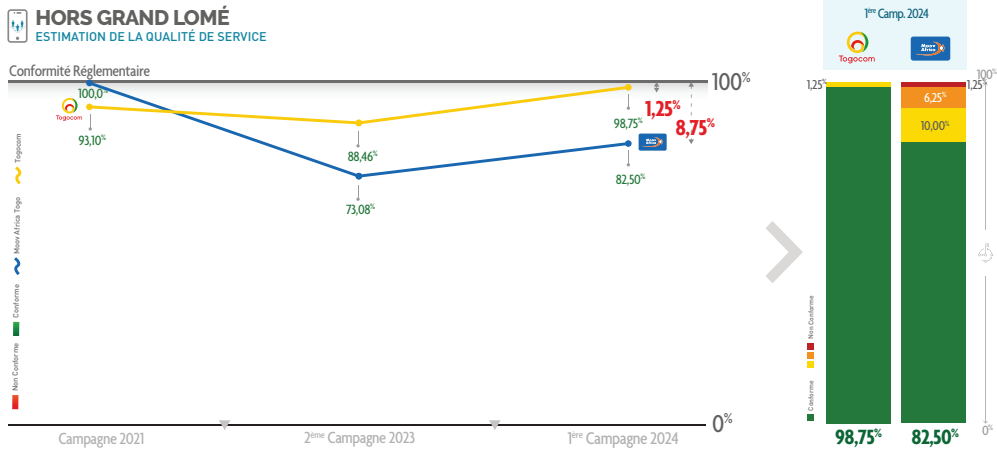


FIGURE 24

• **TD3 : Taux de succès de transfert montant (uplink)**

On note que dans le grand Lomé, TGC présente une conformité dans 71,43% des localités contre 85,71% pour MAT. On note par ailleurs, dans cette même zone que toutes les autres

localités présentent des valeurs proches des seuils de conformité. Cet indicateur après une progression de 48,21% en 2023 depuis 2021, a connu une régression de 14,28% pour TGC. Pour MAT, il a connu une progression de 60,71% depuis 2021.

• **CF FIGURE 25**

TD3 ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ SUCCÈS DE TRANSFERT MONTANT (UPLINK)
≥ 99%

SI-2024 Campagne QoS National
94 LOCALITÉS

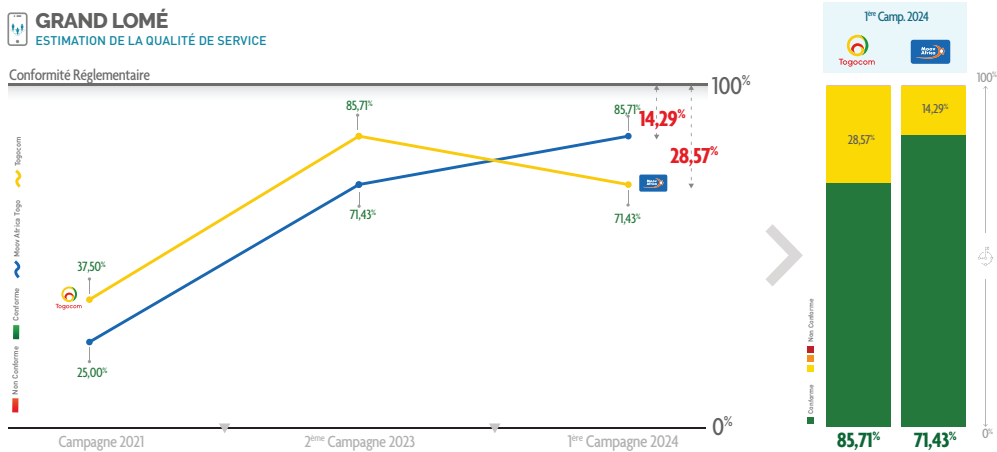


FIGURE 25

En dehors du grand Lomé, TGC a une conformité dans 71,25% des localités contre 40,00% pour MAT. Par ailleurs, des valeurs proches du seuil de conformité sont observées

dans 11,25% de localités de la zone pour TGC contre 8,75% pour MAT. Cet indicateur a connu une progression de 40,48% pour TGC et 16,92% pour MAT depuis 2021. • CF FIGURE 26

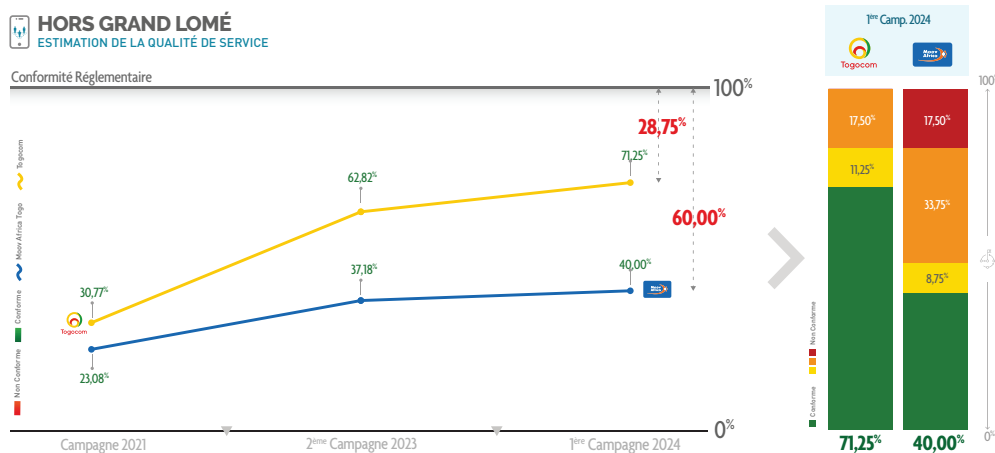


FIGURE 26

• **TD4 : Taux de succès de transfert descendant (Downlink)**

Dans le grand Lomé, on note une conformité dans 92,86% de localités pour TGC, contre 71,43% pour MAT. On note par ailleurs, dans cette même zone que les 2 opérateurs

présentent des valeurs proches des seuils de conformité dans 7,14% des localités. Cet indicateur a connu une progression de 17,86% pour TGC depuis 2021. Par contre pour MAT, après une progression 50,00% en 2023 depuis 2021, cet indicateur a connu une régression de 28,57%. • CF FIGURE 27

TD4 ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ SUCCÈS DE TRANSFERT DESCENDANT (DOWNLINK) ≥ 99%

SI-2024 Campagne QoS National 94 LOCALITÉS

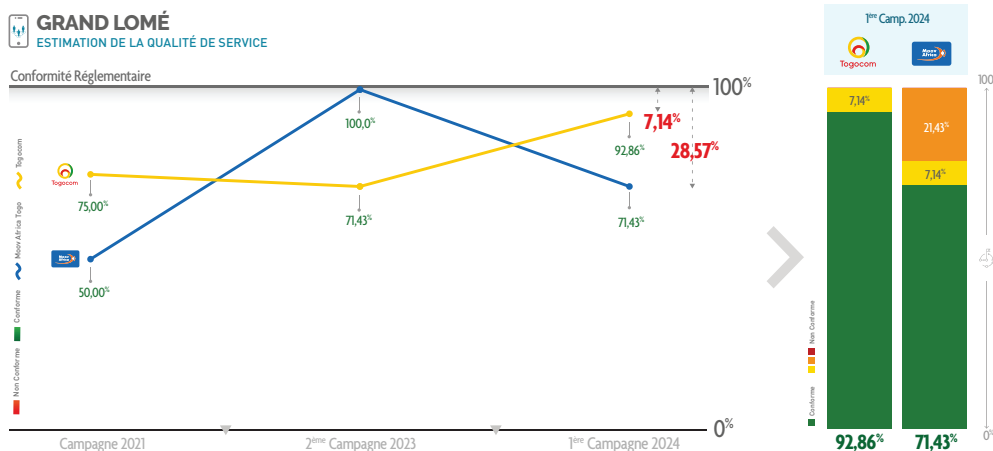


FIGURE 27

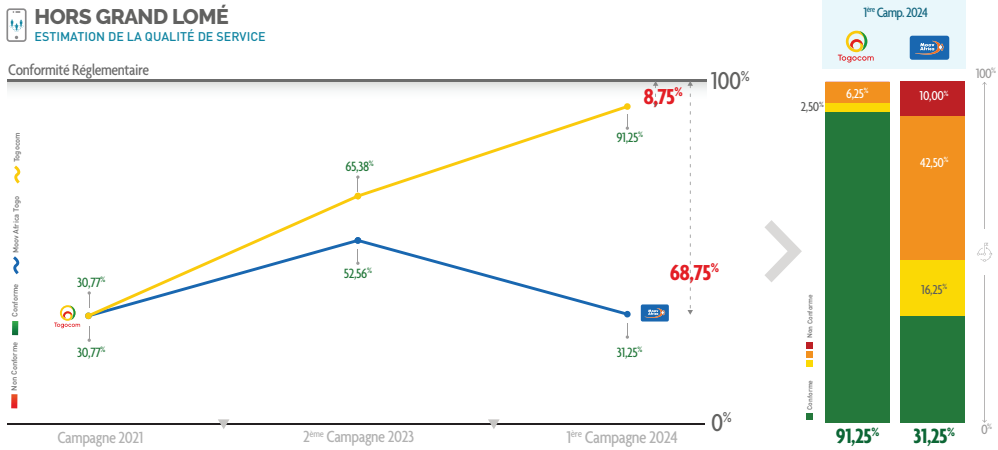


FIGURE 28

En dehors du grand Lomé, TGC a une conformité dans 91,25% des localités contre 31,25% pour MAT. Par ailleurs, des valeurs proches du seuil de conformité sont observées dans 2,50% de localités de la zone pour TGC contre 16,25% pour MAT. Cet indicateur a connu une progression de 60,48% pour TGC. Pour MAT, après une progression de 21,79% en 2023 depuis 2021, cet indicateur a connu une régression de 21,31%. • CF FIGURE 28

• TD1 : Débit de transfert montant (Uplink)

Dans le grand Lomé, on note une conformité dans 50,00% de localités pour TGC contre 0,00% pour MAT. Par ailleurs, des valeurs proches du seuil de conformité sont observées dans 14,29% de localités de la zone pour TGC. Cet indicateur a connu, depuis 2021, une régression de 50,00% pour TGC. Pour MAT la progression de 100% connue en 2023 depuis 2021. s'est annulée. • CF FIGURE 29

TD1 ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ DÉBIT MONTANT (UPLINK) ≥ 12 Mbps

SI-2024 Campagne QoS National 94 LOCALITÉS

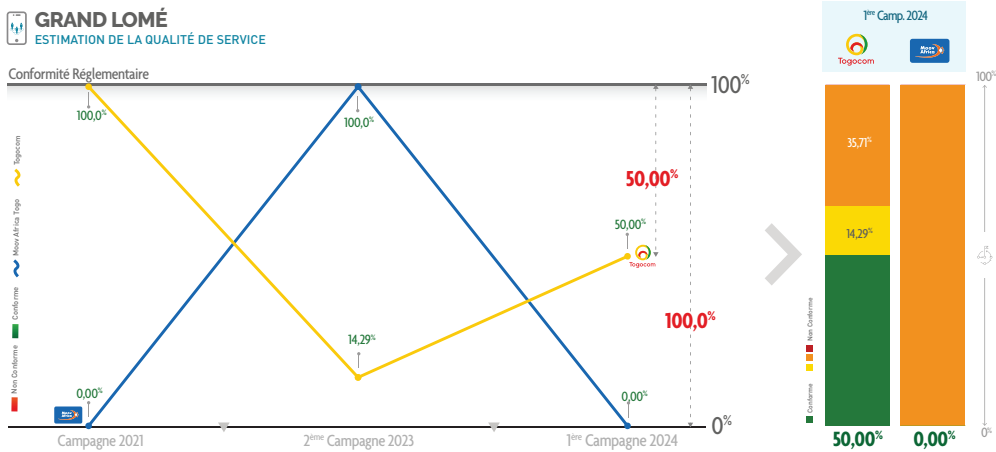


FIGURE 29

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 57,50% de localités pour TGC contre 0,00% pour MAT. Par ailleurs, des valeurs proches du seuil de conformité sont observées dans 6,25% de localités de la zone pour TGC.

Cet indicateur a connu, depuis 2021, une progression de 19,04% pour TGC. Pour MAT la progression de 26,92% connue en 2023 depuis 2021, s'est annulée. • CF FIGURE 30

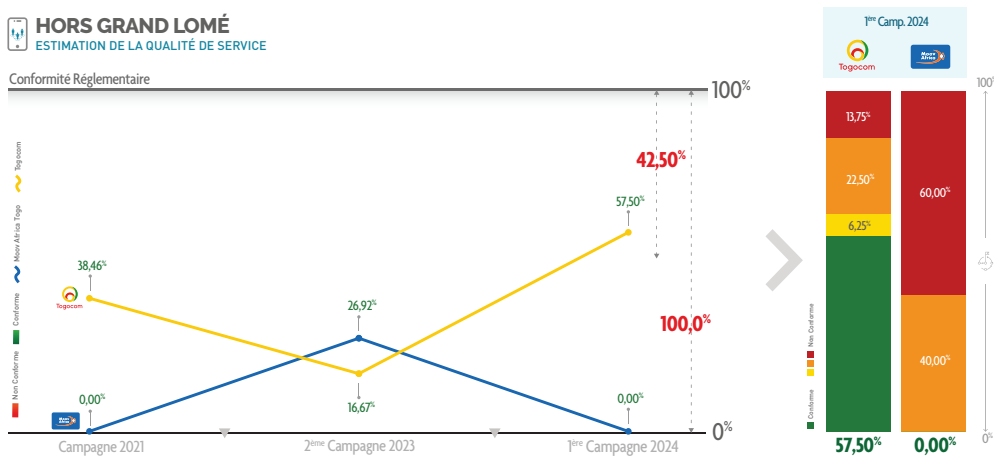


FIGURE 30

• **TD2 : Débit de transfert descendant (Downlink)**

Dans le grand Lomé, TGC est conforme dans l'ensemble des localités alors que MAT n'est conforme dans aucune des localités. Toutefois, des valeurs proches du seuil de conformité sont

observées dans 7,14% de localités de la zone pour MAT. Cet indicateur après une régression de 100% en 2023 depuis 2021, a connu une progression de 100% pour TGC. Pour MAT la progression de 100% connue en 2023 depuis 2021, s'est annulée. • CF FIGURE 31



ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ DÉBIT DESCENDANT (DOWNLINK)
≥ 25 Mbps

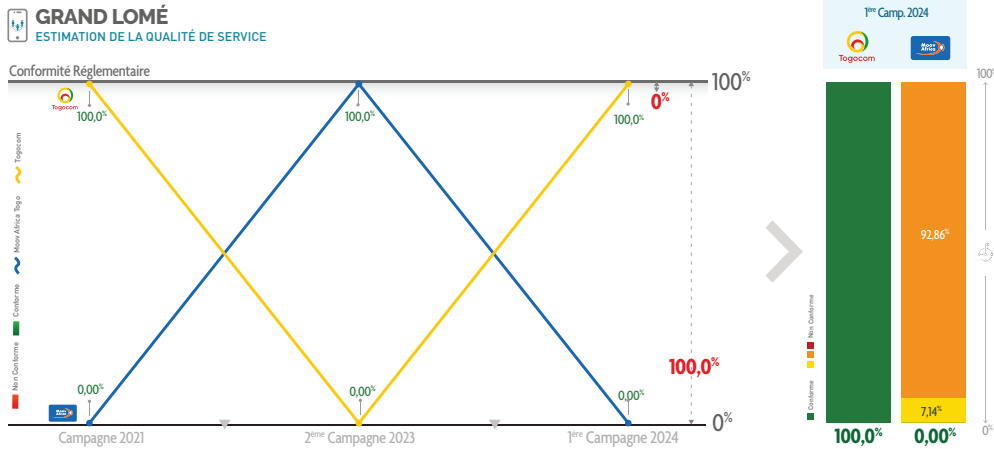


FIGURE 31

En dehors du grand Lomé, TGC est conforme dans 61,25% des localités contre 1,25% pour MAT. Par ailleurs, des valeurs proches du seuil de conformité sont observées dans 2,50% de localités de la zone pour les 2 opérateurs.

Cet indicateur a connu, depuis 2021, une progression de 26,63% pour TGC. Pour MAT, après une progression de 21,79% en 2023 depuis 2021, cet indicateur a connu une régression de 24,39%. • CF FIGURE 32

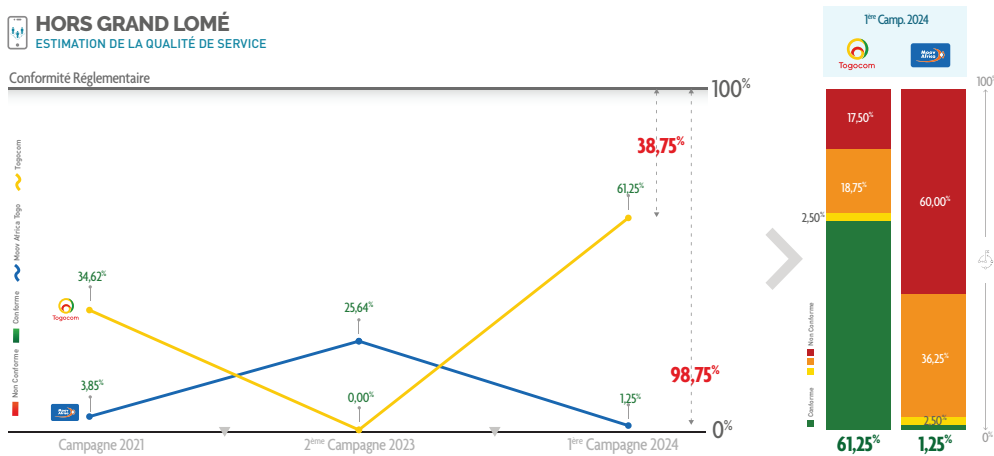


FIGURE 32

PIU-S4

RUN
HDD
LAN

PORT 1

PORT 2

PORT 3

PORT 4

PIU-S4

RUN
HDD
LAN

PORT 1

PORT 2

PORT 3

PORT 4

PIU-S4

RUN
HDD
LAN

PORT 1

PORT 2

PORT 3

PORT 4

PIU-S4

RUN
HDD
LAN

PORT 1

PORT 2

PORT 3

PORT 4

MCU[®]

GPS

DEBUG

ACCUVER

VGA

II - Estimation de la qualité - Au niveau de Grand Lomé & Hors Grand Lomé

1. GRAND LOMÉ

Dans la zone du grand Lomé, on note une conformité globale dans 80,80% des localités pour TGC contre 58,48% pour MAT. La qualité globale estimée a connu dans cette zone une progression de 30,02% pour TGC. Pour MAT, après une progression de 38,73% en 2023 depuis 2021, la qualité globale estimée a connu une régression de 13,84%. • **CF FIGURE 33**

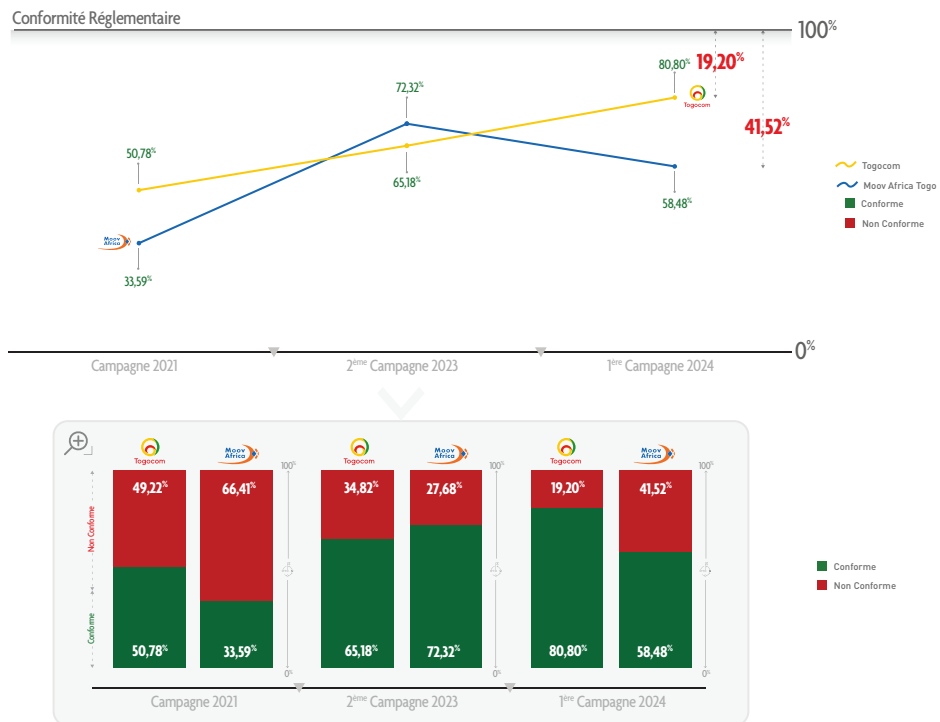


FIGURE 33

Pour TGC, la conformité dans la zone du grand Lomé est observée pour 64,29% des localités pour la voix, 88,10% pour la 3G et 84,52% pour la 4G.

Comparée à 2021, on note des progressions de 26,79% pour la voix, de 52,68% pour la 3G et de 9,52% pour la 4G.

Pour MAT, la conformité dans la zone du grand Lomé est observée pour 48,21% des localités pour la voix, 72,62% pour la 3G et 51,19% pour la 4G.

Les progressions depuis 2021 sont de 10,71% pour la voix, 39,29% pour la 3G et 19,94% pour la 4G. • **CF FIGURE 34-36**

SV GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

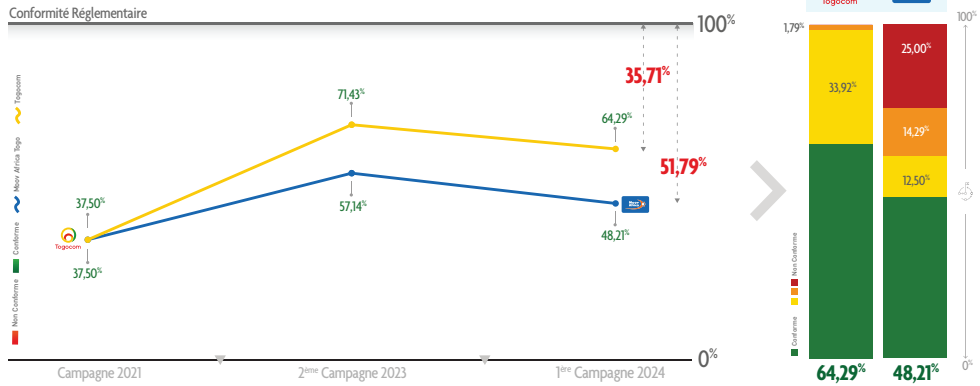


FIGURE 34

3G GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

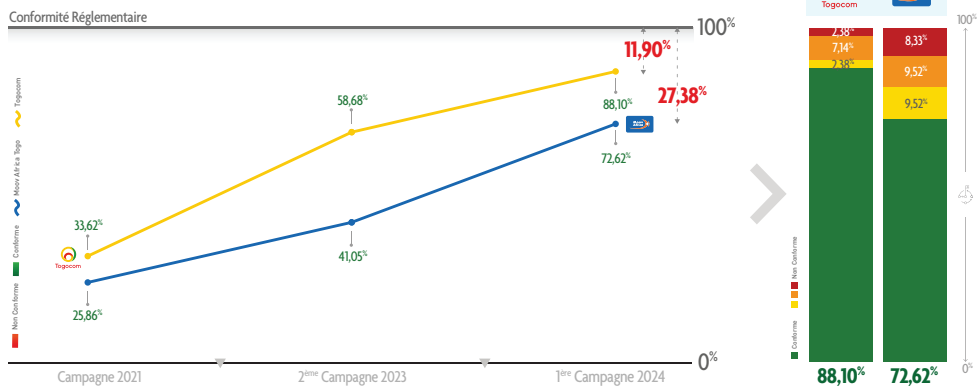


FIGURE 35

4G GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

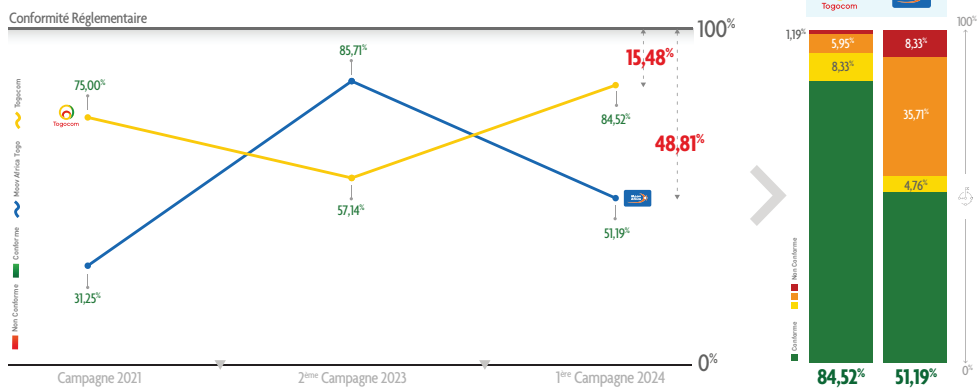


FIGURE 36

2. HORS GRAND LOMÉ

Dans la zone en dehors du grand Lomé, on note une conformité globale dans 68,91% des localités pour TGC contre 42,19% pour MAT. La qualité globale estimée a connu dans cette zone une progression de 30,47% pour TGC contre 10,10% pour MAT depuis 2021.

• CF FIGURE 37

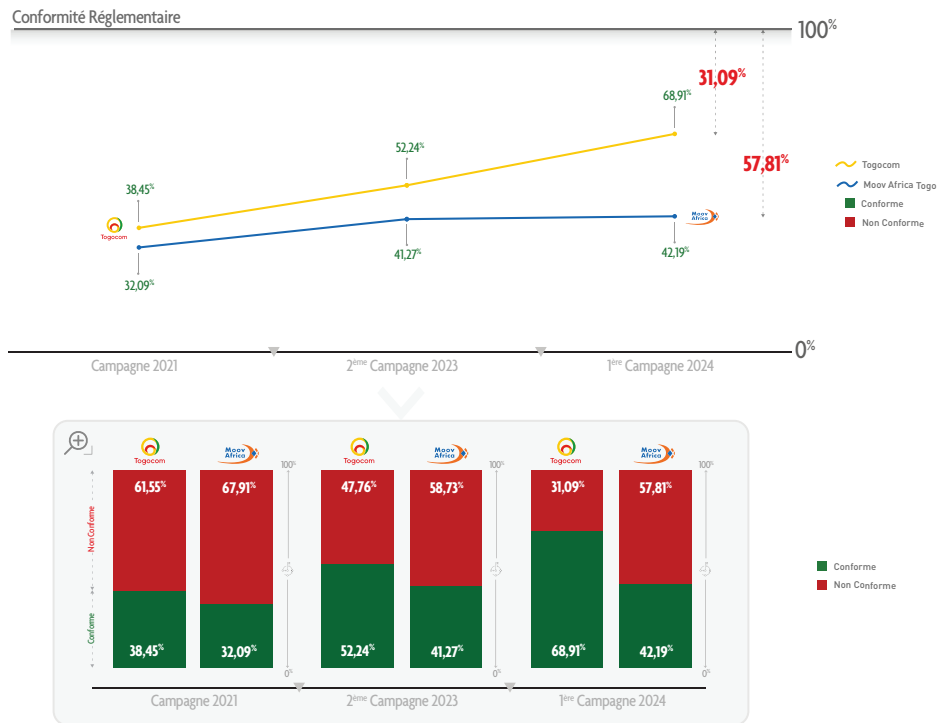


FIGURE 37

Pour TGC, la conformité dans la zone en dehors du grand Lomé est observée pour 66,56% des localités pour la voix, 65,63% pour la 3G et 73,75% pour la 4G.

Comparée à 2021, on note des progressions de 32,94% pour la voix, de 29,80% pour la 3G et 29,48% pour la 4G.

Pour MAT, la conformité dans la zone en dehors du grand Lomé est observée pour 40,94% des localités pour la voix, 55,00% pour la 3G et 30,21% pour la 4G.

Les progressions depuis 2021 sont de 15,08% pour la voix, 15,83% pour la 3G et 1,05% pour la 4G. • CF FIGURE 38-40

SV HORS GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

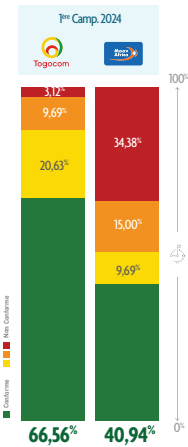
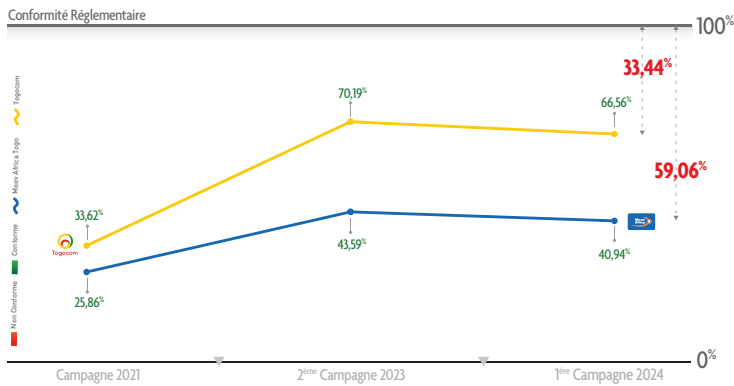


FIGURE 38

3G HORS GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

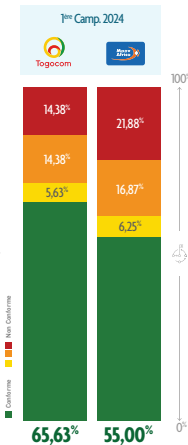
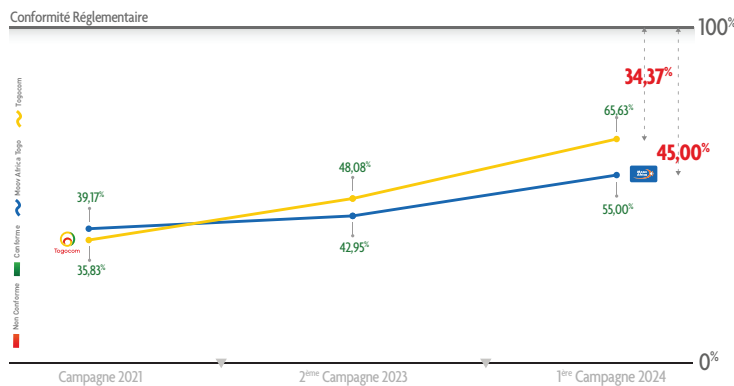


FIGURE 39

4G HORS GRAND LOMÉ
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

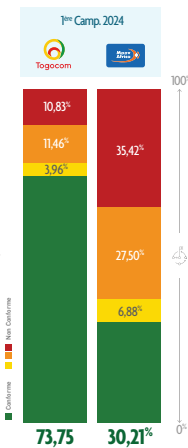
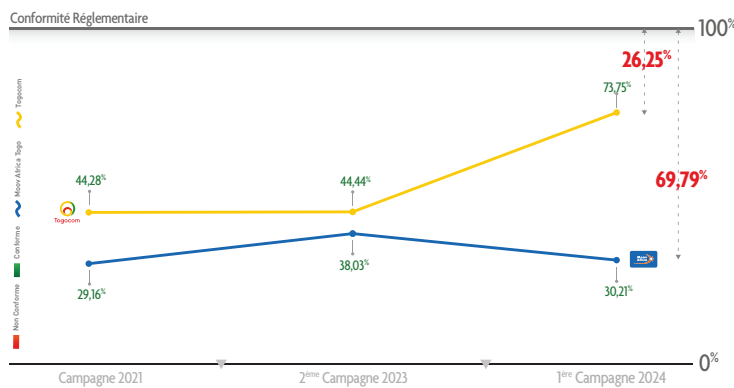


FIGURE 40

III - Estimation de la qualité - Au niveau national

1. GLOBALE

Sur le plan national, la conformité globale est estimée à 70,68% des localités pour TGC contre 44,61% pour MAT.

La qualité globale estimée a connu une progression de 29,35% pour TGC contre 12,22% pour MAT depuis 2021. • **CF FIGURE 41**

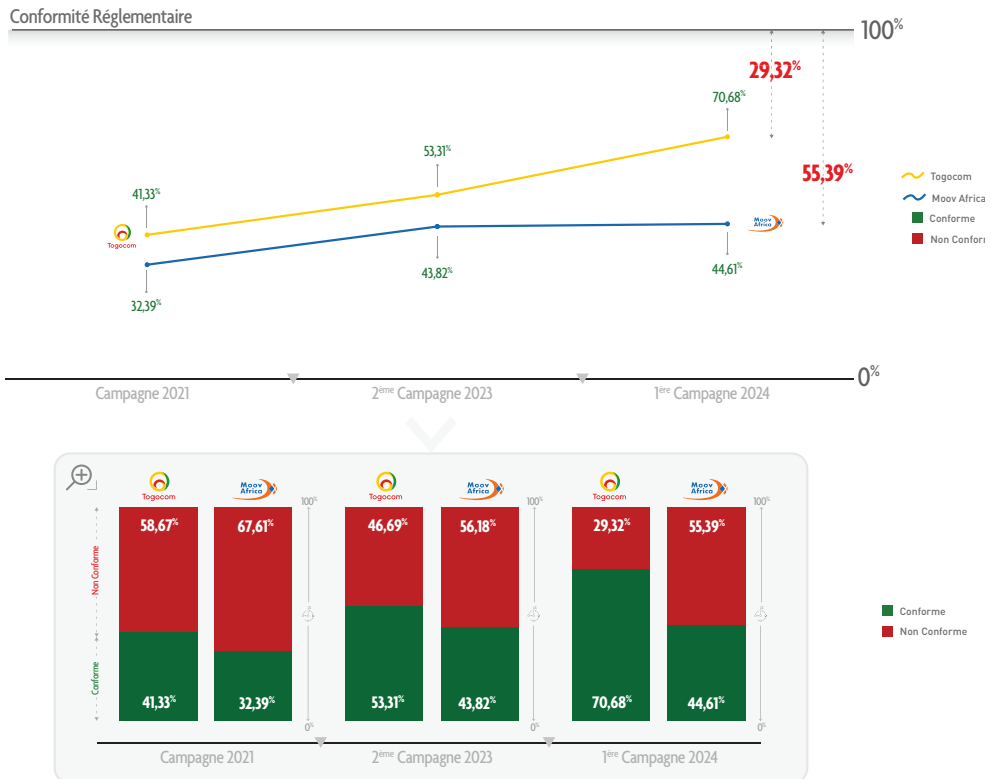


FIGURE 41

2. PAR TYPE DE SERVICE

A l'issue de cette dernière campagne de mesures, la situation globale de la qualité par

type de service se présente comme suit :

Service Voix

Le taux de conformité du service voix est estimé à 66,22% pour TGC contre 42,02% pour MAT à l'échelle nationale. La qualité estimée a connu une progression de 31,76% pour TGC contre 13,64% pour MAT depuis 2021.

• CF FIGURE 42



FIGURE 42

Service Internet 3G

Le taux de conformité du service internet 3G est estimé à 68,97% pour TGC contre 57,62% pour MAT à l'échelle nationale. La qualité estimée a connu une progression de 33,23% pour TGC contre 19,84% pour MAT depuis 2021.

• CF FIGURE 43

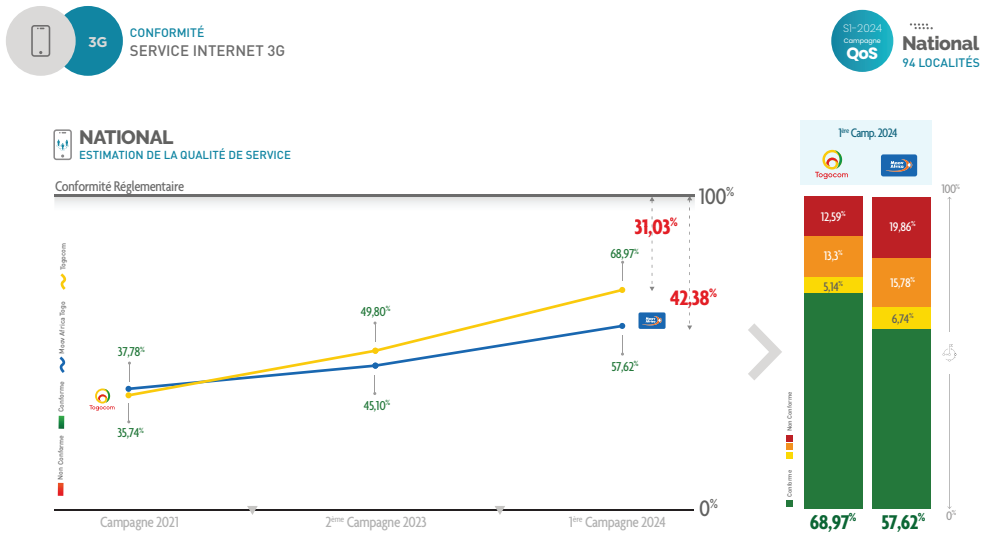


FIGURE 43

Service Internet 4G

Le taux de conformité du service internet 4G est estimé à 75,35% pour TGC contre 33,33% pour MAT à l'échelle nationale. La qualité estimée a connu une progression de 23,87% pour TGC contre 3,67% pour MAT depuis 2021.

• CF FIGURE 44

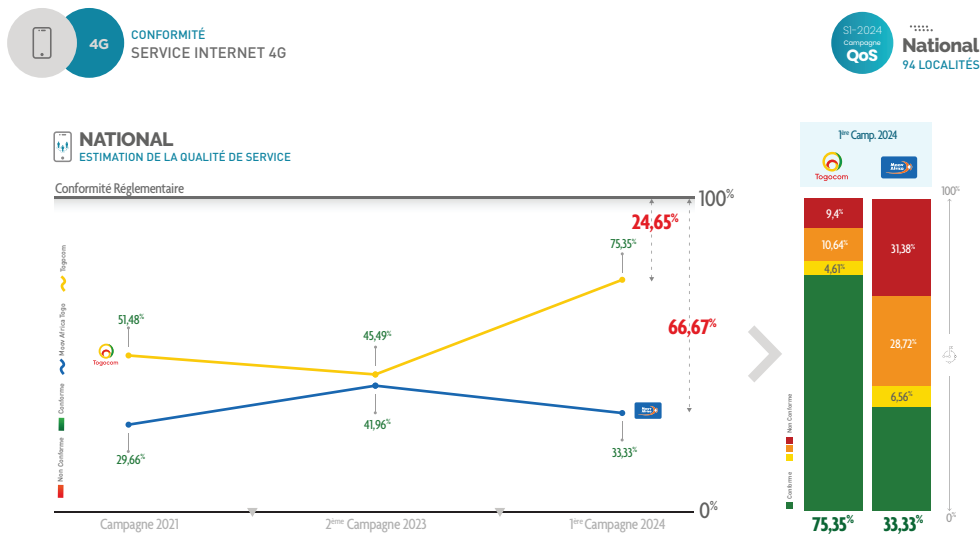


FIGURE 44

Conclusion

Cette campagne nationale de mesures a révélé que la qualité des services voix et internet offerts par les deux opérateurs mobiles a connu une amélioration significative pour TGC et légère pour MAT, même si les seuils réglementaires ne sont pas encore atteints. En comparaison à la campagne précédente, ces améliorations sont portées surtout par les services 3G et 4G pour TGC et uniquement la 3G pour MAT. Pour les 2 opérateurs le service voix s'est dégradé.

Les taux de non-conformité sont de 29,32% pour Togo Cellulaire et de 55,39% pour Moov Africa Togo.

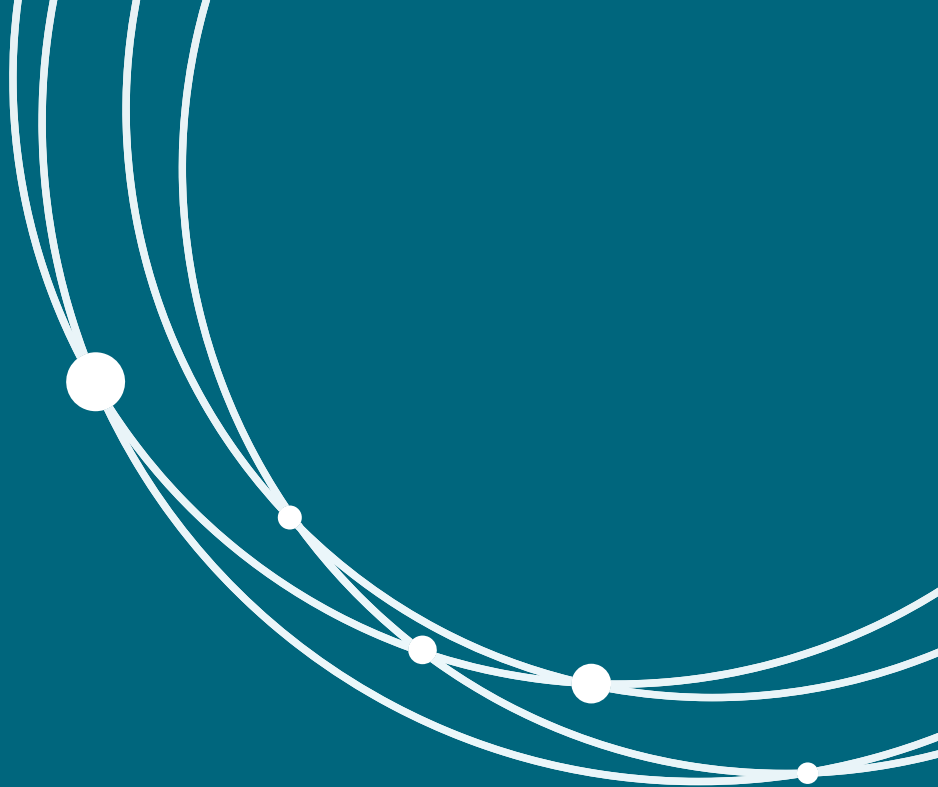
Sur les campagnes réalisées depuis 2021, la qualité de service des opérateurs mobiles a évolué de **29,35% pour Togo Cellulaire et de 12,22% pour Moov Africa Togo.**

Les disparités de qualité de service déjà observées entre le Grand Lomé et le reste du pays sont toujours d'actualité.

La forte croissance observée au niveau de l'utilisation des services TIC en général et data en particulier rend impérative l'atteinte des objectifs réglementaires relatifs au secteur.

L'ARCEP encourage la dynamique d'amélioration appréciable de Togo cellulaire. Elle exhorte les deux opérateurs mobiles à davantage d'efforts afin d'améliorer plus significativement dans les meilleurs délais, la qualité de service et résorber le déficit persistant entre le Grand Lomé et le reste du pays.





**Campagne Nationale
Qualité de Service - QoS
des opérateurs mobiles**

Première Campagne Nationale 2024

