



Enquête de satisfaction client des opérateurs mobiles, des fournisseurs d'accès Internet fixes, des exploitants postaux et de l'ARCEP au Togo

Août 2023





Enquête de satisfaction client des opérateurs mobiles, des fournisseurs d'accès Internet fixes, des exploitants postaux et de l'ARCEP au Togo

Août 2023

Résumé

Dans le but de mesurer le niveau de satisfaction des consommateurs sur les services mobiles et fixes des opérateurs de communications électroniques et des postes, l'Autorité de Régulation a réalisé une enquête de satisfaction par sondage auprès de ces derniers.

Cette enquête s'est élargie pour la première fois aux services postaux et aux actions de l'ARCEP.

La collecte de données a été réalisée sur la période **du 19 juin au 14 juillet 2023**. Au total 30 933 réponses, toutes les enquêtes confondues, ont été enregistrées dont 25 320 pour le canal USSD et 5 613 pour les canaux, site web, centre d'appel (entrant et sortant) et application mobile.



30 933
réponses

25 320
réponses



5 613
réponses



Pour les clients des opérateurs mobiles, le taux d'insatisfaction globale est de 56% alors qu'il était de 51% en 2022. En effet, le niveau d'insatisfaction des abonnés de Moov Africa Togo (MAT) est de 43% et de 62% pour ceux de Togo Cellulaire (TGC) soit une amélioration de deux (02) points pour MAT et une dégradation de neuf (09) points pour TGC entre 2022 et 2023.

S'agissant des tarifs, malgré les refontes ayant conduit à une baisse globale de 67% au cours des deux dernières années, 84% des clients de TGC estiment que les tarifs demeurent toujours élevés contre 65% pour MAT. Il faut souligner que la proportion des abonnés ayant cette perception a augmenté de 10% pour TGC et est restée inchangée pour MAT.

En ce qui concerne la qualité de service (QoS), 69% des utilisateurs estiment que la QoS fournie par leurs opérateurs est mauvaise, soit 74% pour les clients de TGC contre 59% pour ceux de MAT. Comparativement au premier semestre 2022, de moins en moins de consommateurs ont une bonne perception de la QoS : 26% pour TGC contre 46% en 2022, et 41% pour MAT contre 51% en 2022.

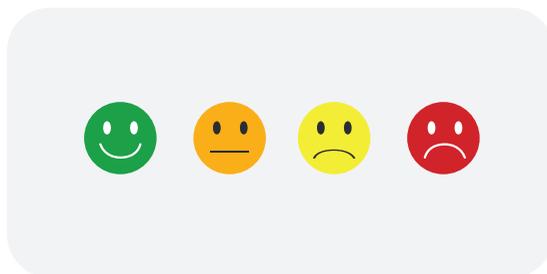
Pour les clients des fournisseurs d'accès Internet fixe (FAI), le taux d'insatisfaction globale est de 54% contre 63% en 2022. En effet, le niveau d'insatisfaction des abonnés de GVA Togo est de 46% et de 56% pour ceux de Togo Telecom (TGT) soit une amélioration de dix (10) points pour GVA et de huit (8) points pour TGT par rapport à 2022.

S'agissant des tarifs, malgré la position des FAI au Togo parmi les pays les moins chers de la zone UEMOA, 75% des clients des FAI estiment que les tarifs sont élevés. Pour rappel, l'offre la plus accessible au Togo pour la fibre est de 15 000 Fcfa/mois chez GVA et TGT.

Concernant la qualité de service (QoS), 42% des clients des FAI estiment que les services offerts sont de mauvaise qualité, plus particulièrement 41% des clients de TGT et 52% des clients de GVA.

Pour les clients des opérateurs postaux, le taux de satisfaction globale est de 64,5%. Plus particulièrement, 65,5% pour la Société des Postes du Togo, 58% pour DHL, 54% pour Fedex, 62% pour UPS, 61,5% pour Top Chrono, 68% pour Bollore Transport & Logistics et 62% pour les compagnies de transport.

Pour l'ARCEP, 68% des personnes ayant participé à l'enquête apprécient globalement ses actions visant à l'amélioration de la couverture des réseaux, de la qualité de service et de la baisse des tarifs. Quant à sa mission de défense des intérêts des consommateurs, 66% des répondants se disent satisfaits.

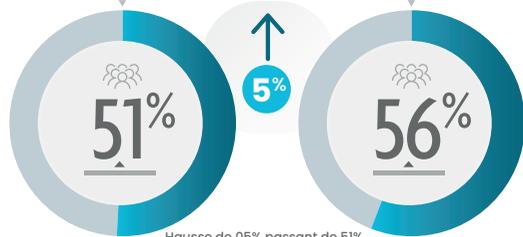




POUR LES CLIENTS DES OPÉRATEURS MOBILES Taux d'insatisfaction globale



Juillet 2022 → Juillet 2023



ENQ. SAT/2023

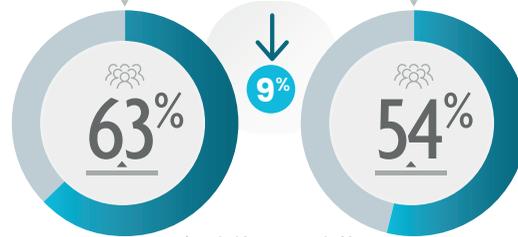
Hausse de 05% passant de 51% en 2022 à 56% en 2023.



POUR LES CLIENTS DES FAI Taux d'insatisfaction globale



Juillet 2022 → Juillet 2023



ENQ. SAT/2023

Baisse de 09% passant de 63% en 2022 à 54% en 2023.

Taux d'insatisfaction par opérateur

Juillet 2023



MAT 43%
BASSE 2%

TGC 62%
HAUSSE 9%

TARIFS

MAT 65%
HAUSSE 1%

TGC 84%
HAUSSE 10%

QUALITÉ DE SERVICE

MAT 59%
HAUSSE 10%

TGC 74%
HAUSSE 20%

LES TARIFS RESTENT ÉLEVÉS POUR LES CLIENTS

Taux d'insatisfaction par opérateur

Juillet 2023



GVA 46%
BASSE 10%

TGT 56%
BASSE 8%

TARIFS

GVA 72%
HAUSSE 3%

TGT 76%
HAUSSE 2%

QUALITÉ DE SERVICE

GVA 52%
HAUSSE 12%

TGT 41%
HAUSSE 9%

L'OFFRE LA PLUS ACCESSIBLE AU TOGO POUR LA FIBRE EST DE 15000F/ MOIS



SOURCE : ARCEP TOGO



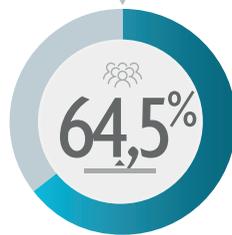
POUR LES CLIENTS DES OPÉRATEURS POSTAUX Taux de satisfaction globale

Juillet 2023



Taux de satisfaction globale

ENQ. SAT/2023



Taux de satisfaction par opérateur

Juillet 2023



SPT 65,5%



DHL 58%



FEDEX 54%



BTL 68%



UPS 62%



TCH 61,5%

COMPAGNIES DE TRANSPORT 62%

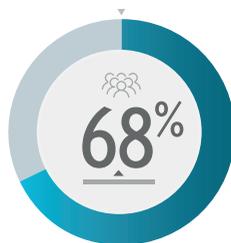


POUR L'ARCEP Taux de satisfaction globale

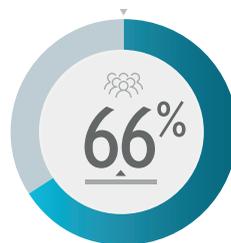


Que pensent les consommateurs des actions de l'ARCEP ?

ENQ. SAT/2023



» 68% satisfaits des actions pour la baisse des tarifs et l'amélioration Qualité de Service



» 66% satisfaits des actions de défense des intérêts des consommateurs

Juillet 2023

Enquête de satisfaction client





Contexte

Le marché de la téléphonie mobile est animé par deux (02) opérateurs à savoir Togo Cellulaire (TGC) et Moov Africa Togo (MAT) avec 58% de part de marché en termes d'abonnés pour Togo Cellulaire au deuxième trimestre 2023.

Le marché de l'internet fixe est occupé par quatre (4) fournisseurs d'accès Internet (FAI) à savoir Togo Telecom (TGT), Group Vivendi Africa Togo (GVA), CAFE Informatique et TEOLIS SA. TGT avec 45% de part de marché en termes d'abonnés au deuxième trimestre 2023 déploie les technologies FTTH, ADSL et LTE. GVA déploie la technologie FTTH et détient 53% de part de marché. CAFE Informatique et TEOLIS SA déploient respectivement la technologie radio et le faisceaux hertziens, se partagent les 2% de part de marché.

La Société des Postes du Togo (SPT) et cinq (5) opérateurs privés autorisés, DHL International Togo (DHL), PAKO FEDEX (FEDEX), TOP CHRONO, UPS, BOLLORE TRANSPORT & LOGISTICS, animent le marché postal au Togo. La SPT et DHL sont les deux principaux acteurs respectivement sur le courrier national et l'Express international.

Conformément à sa mission de défendre les intérêts des consommateurs et à sa vision stratégique fondée sur la régulation par la donnée, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) prévoit réaliser au moins une fois par an, une enquête de satisfaction client afin de connaître le ressenti et les opinions des consommateurs des services mobiles, de l'Internet fixe et des services postaux.

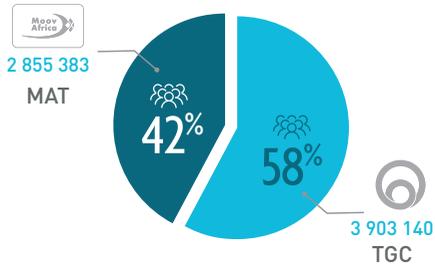


Enquête de satisfaction client





OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

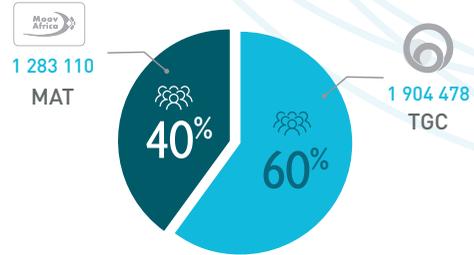


6 758 623

D'ABONNÉS MOBILE AU TOGO



OPÉRATEURS MOBILE MONEY

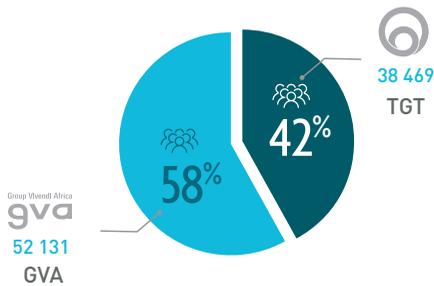


3 187 588

D'ABONNÉS MOBILE MONEY AU TOGO



FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

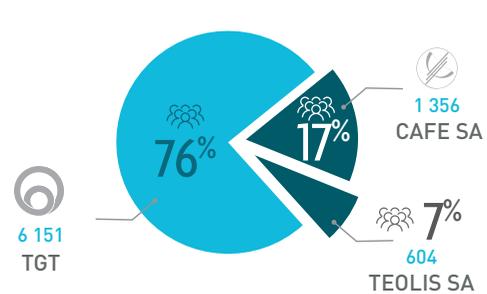


90 600

D'ABONNÉS INTERNET FTTH AU TOGO



FAI AUTRES QUE FIBRE À DOMICILE



8 111

D'ABONNÉS INTERNET AUTRES QUE FTTH AU TOGO

Enquête de satisfaction client



I. Objectifs

L'objectif de cette enquête est de connaître la perception globale des utilisateurs vis-à-vis de leurs fournisseurs afin de mesurer leur satisfaction globale et d'identifier les sources d'insatisfaction.

Pour cette année 2023, l'enquête de satisfaction s'est élargie aux services postaux et aux actions de l'ARCEP afin de recueillir les opinions et la perception des consommateurs et de ses parties intéressées pertinentes sur l'efficacité de ses actions.

II. Méthodologie

Les données ont été collectées à partir d'un questionnaire développé et déployé sur les canaux suivants :

- **le service interactif USSD (*800#)** ;
- **le site web (www.arcep.tg)** ;
- **le centre d'appel de l'ARCEP (8000)** ;
- **l'application mobile (ARCEP TOGO) sur Play store.**

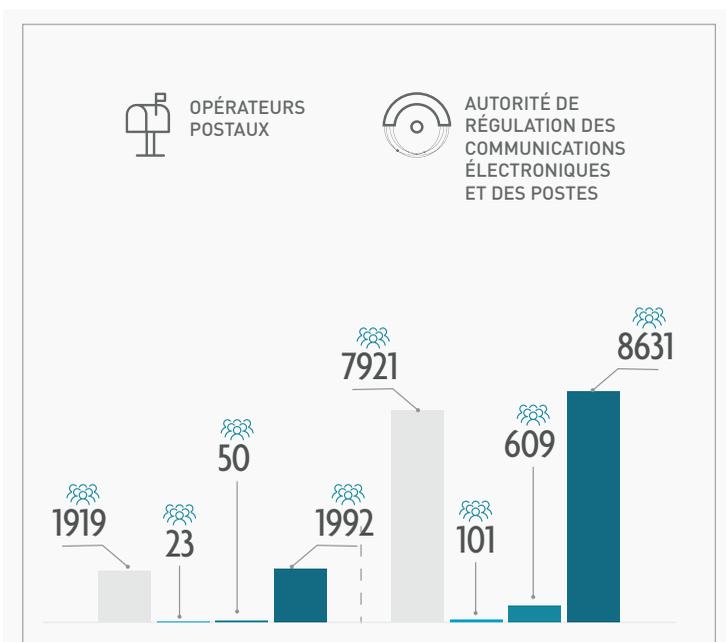
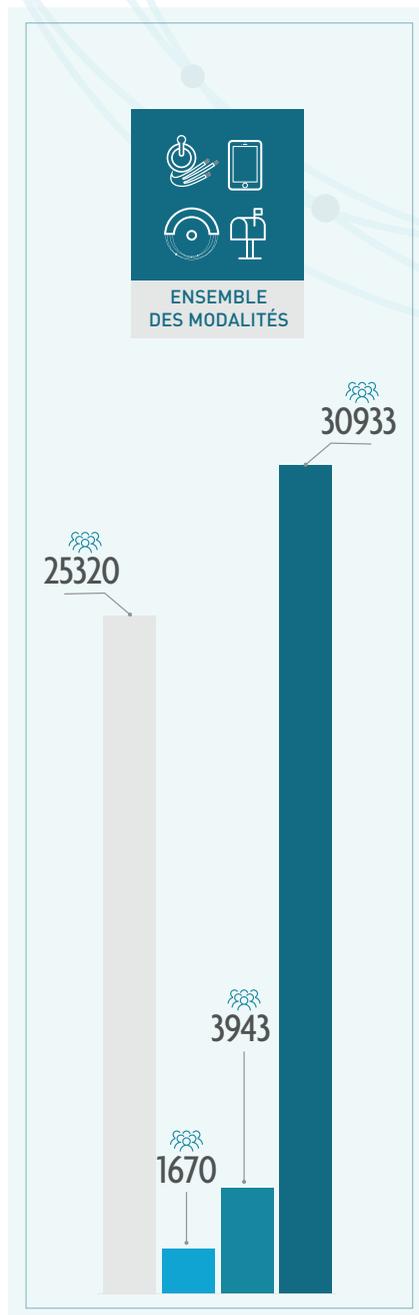
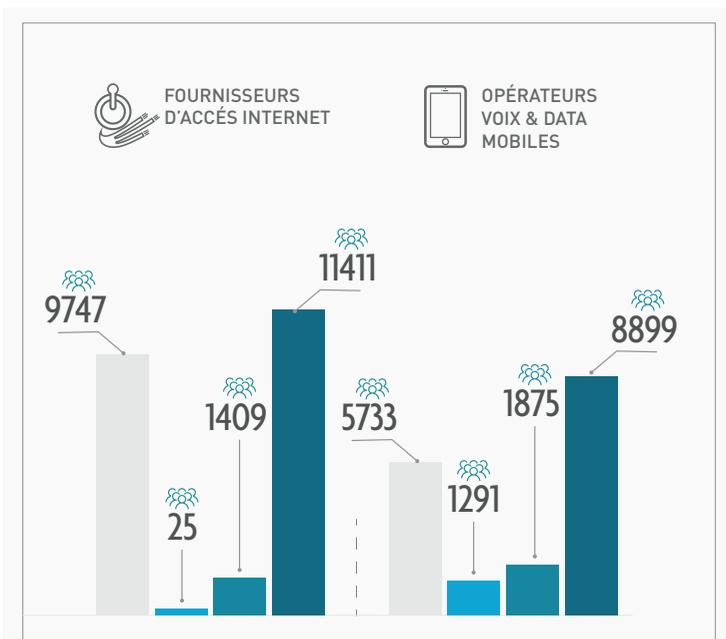
La collecte des données a été réalisée sur la période du 19 juin au 14 juillet 2023. Au total, 30 933 réponses, toutes enquêtes confondues, ont été enregistrées dont 25 320 pour le canal

USSD (800) et 5 613 pour les canaux site web, centre d'appel (campagnes entrantes et sortantes) et application mobile.

Sur 5 613 répondants, le centre d'appel de l'ARCEP à travers le canal 8000 a enquêté 3 943 personnes pour les appels sortants et entrants.

Seules les réponses complètes des personnes ayant renseigné les questionnaires ont fait l'objet d'analyse statistique.





■ USSD 800 ■ Web&AP ■ Appel 8000 ■ Enquêtes

Enquête de satisfaction client



III. Présentation des résultats pour les opérateurs

3.1. Satisfaction globale

- **Satisfaction client vis-à-vis des opérateurs mobiles**

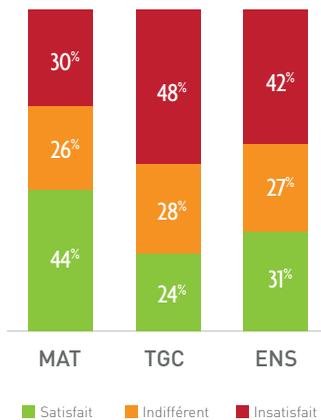
Le taux d'insatisfaction des clients sondés des opérateurs mobiles est de 43% pour Moov Africa Togo (MAT) et de 62% pour Togo Cellulaire (TGC).

Ce niveau d'insatisfaction a augmenté de 5 points dans l'ensemble entre le premier semestre 2022 et le premier semestre 2023. On note une diminution de 2 points pour Moov Africa Togo (MAT) contre une augmentation de 9 points pour Togo Cellulaire (TGC).

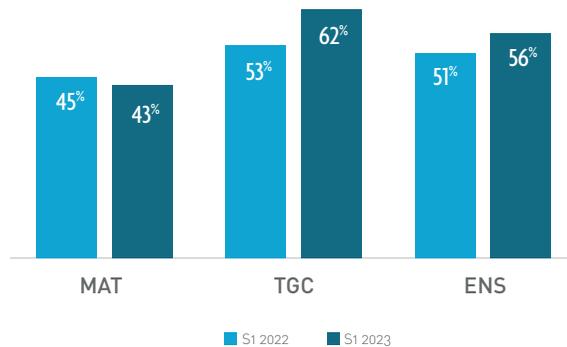


OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

ÊTES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE VOTRE OPÉRATEUR?



TAUX D'INSATISFACTION DE 2023 PAR RAPPORT À 2022



- **Satisfaction client vis-à-vis des fournisseurs d'accès internet (FAI)**

Le taux d'insatisfaction est de 46% pour les clients de GVA contre 56% pour ceux de TGT. Le niveau d'insatisfaction est passé de 56% à 46% pour GVA et de 64% à 56% pour Togo

Telecom entre le premier semestre 2022 et le premier semestre 2023. On note une baisse de 10 points pour GVA et 8 points pour TGT. Pour CAFE Informatique et TEOLIS SA, le taux d'insatisfaction est respectivement de 41,5% et 40%.

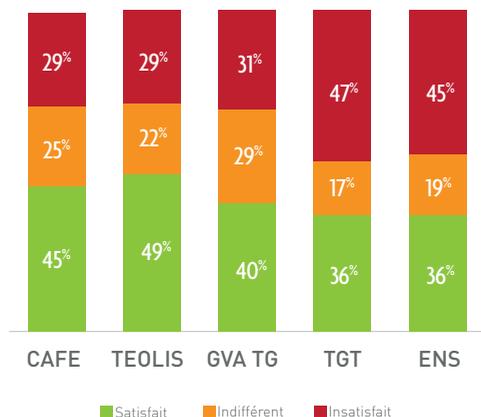


Enquête de satisfaction client

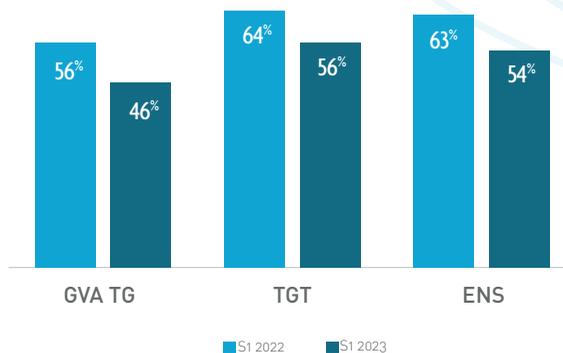


FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

ÊTES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE VOTRE OPÉRATEUR ?



TAUX D'INSATISFACTION DES CLIENTS FAIS DE 2023 PAR RAPPORT À 2022



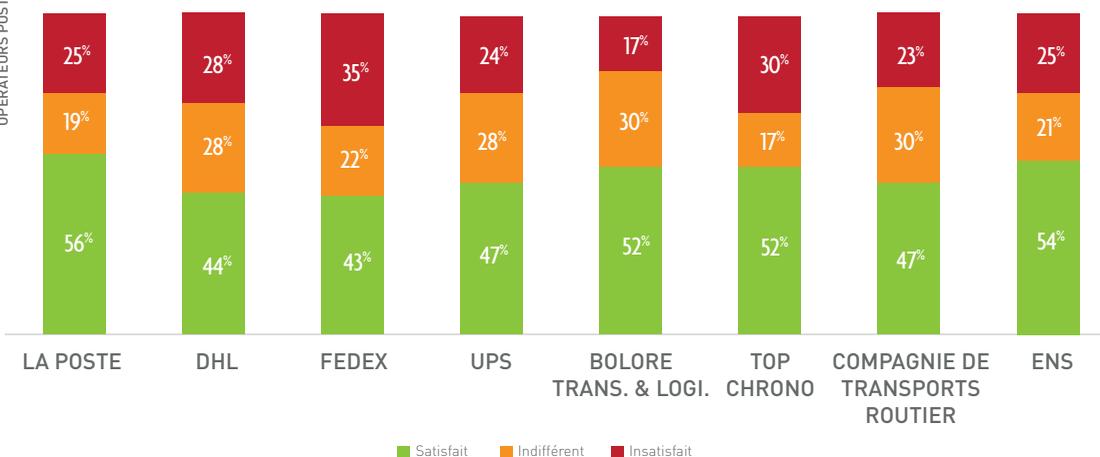
- **Satisfaction client vis-à-vis des opérateurs postaux**

Les clients des opérateurs postaux sont globalement satisfaits des services que ceux-ci

leur offrent avec un taux d'insatisfaction de 35,5%. Les clients de la Société des Postes du Togo (SPT) sont plus satisfaits des services offerts que ceux des autres opérateurs postaux avec un taux de satisfaction de 65,5%.

OPÉRATEURS POSTAUX

ÊTES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE VOTRE OPÉRATEUR POSTAL ?



Enquête de satisfaction client



3.2 Accessibilité aux services en termes de prix

• Prix des services mobiles

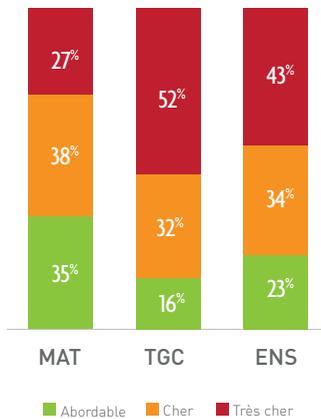
Pour 84% des clients sondés de TGC, les tarifs pratiqués par l'opérateur sont élevés contre 65% pour ceux de MAT.

Si pour MAT, ce taux était presque le même au premier semestre 2022, il a augmenté de 10 points pour TGC.

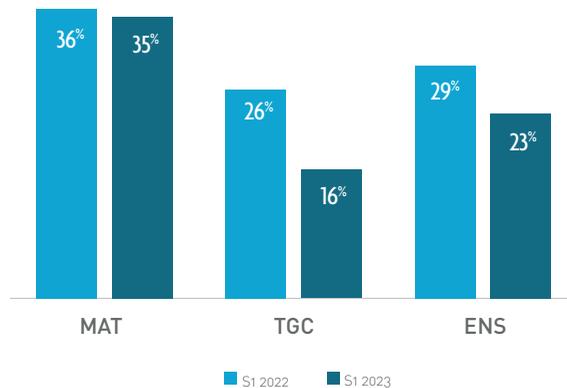


OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS DANS L'ENSEMBLE LE PRIX DU SERVICE ?



TAUX D'ABORDABILITÉ DES PRIX DU PREMIER SEMESTRE 2023 PAR RAPPORT AU PREMIER SEMESTRE 2022



• Prix des services des fournisseurs d'accès internet

Trois quart des clients sondés (75%) des FAI estiment que les tarifs pratiqués par leurs opérateurs sont élevés. Ils sont 76% des clients de TGT, 72% des clients GVA, 65%

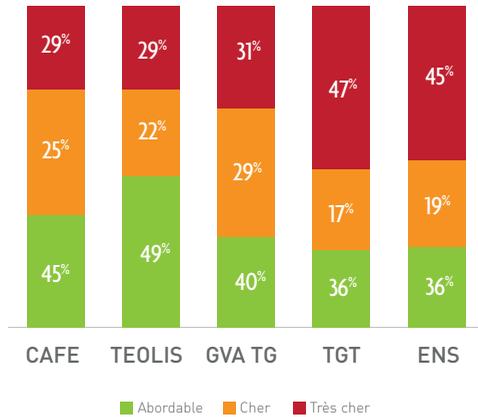
pour CAFE Informatique et 53% pour TEOLIS SA, à l'affirmer. Comparativement au premier semestre 2022, il faut noter que la proportion des clients qui jugeait que les tarifs étaient abordables, a diminué de 3 points chez GVA et a augmenté de 2 points Togo Telecom.



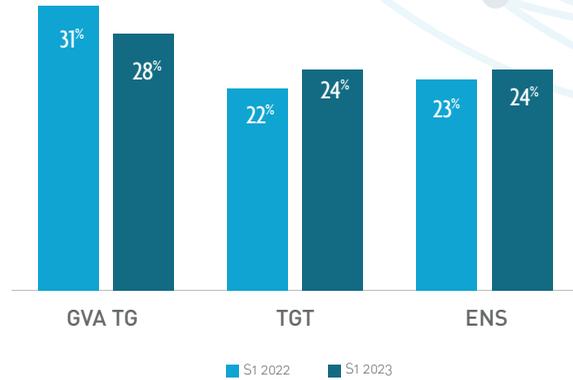
Enquête de satisfaction client

FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS LE PRIX DU SERVICE ?



TAUX D'ABORDABILITÉ DES PRIX DU PREMIER SEMESTRE 2023 PAR RAPPORT AU PREMIER SEMESTRE 2022



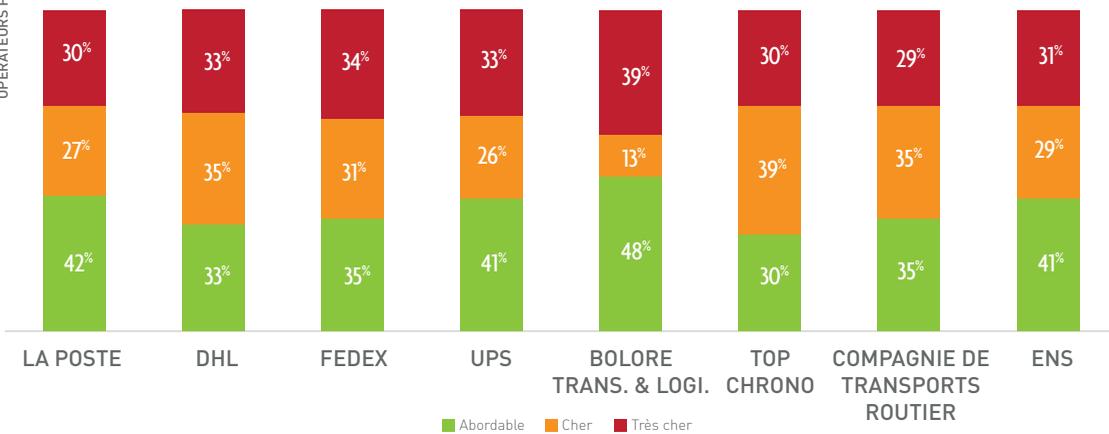
• Prix des services des opérateurs postaux

Pour 59% des clients des opérateurs postaux, les tarifs pratiqués par ces derniers sont élevés. Les clients de la Poste sont 58% à affirmer

que les prix pratiqués sont élevés contre 67% pour DHL, 65% pour Fedex, 59% pour UPS, 70% pour TOP CHRONO, 52% pour BOLLORE TRANSPORT & LOGISTICS et 65% pour les compagnies de transport.

OPÉRATEURS POSTAUX

COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS DANS L'ENSEMBLE LE PRIX DU SERVICE ?



Enquête de satisfaction client



3.3 Perception de la qualité des services

- Perception de la qualité de service des opérateurs mobiles

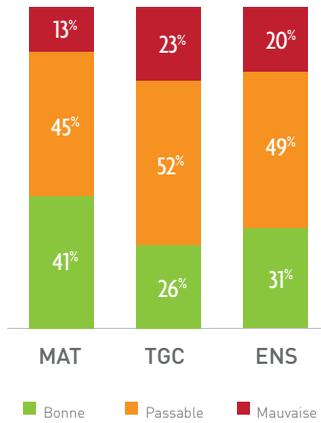
L'enquête a révélé que 69% des répondants estiment que la qualité de service n'est pas bonne. Ils sont 74% pour TGC contre 59% pour MAT à l'affirmer. Comparativement au

premier semestre 2022, de moins en moins de consommateurs jugent que la qualité de service est bonne : 26% pour Togo Cellulaire contre 46% en 2022, et 41% pour Moov Africa Togo contre 51% en 2022.

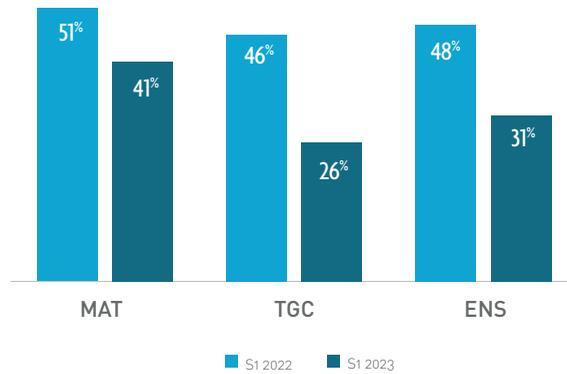


OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DE LA CONNEXION INTERNET ?



QUALITÉ DE SERVICE DU PREMIER SEMESTRE 2023 PAR RAPPORT AU PREMIER SEMESTRE 2022



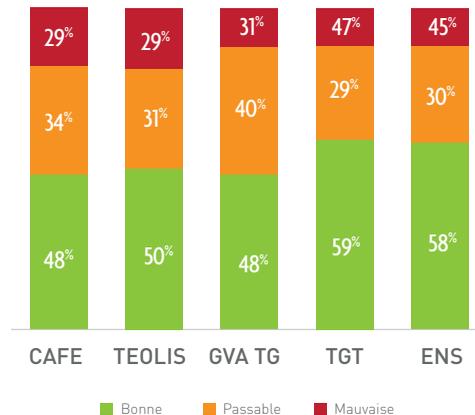
- Perception de la qualité de services des fournisseurs d'accès internet

Pour les clients des FAI, 42% estiment que les services offerts ne sont pas de bonne qualité. Ils sont 41% pour TGT, 52% pour GVA, 50% pour TEOLIS SA et 52% pour CAFE Informatique.



FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DE LA CONNEXION INTERNET ?



Enquête de satisfaction client



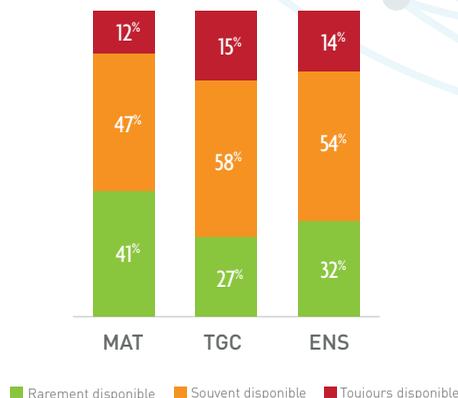
3.4 Disponibilité des services mobiles et Internet fixes

- Perception de la disponibilité des services des opérateurs mobiles

Conformément aux cahiers de charges des opérateurs mobiles « le service doit être disponible de façon continue, régulière, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, sauf cas de force majeure ». Les clients de TGC interrogés sont 63% à déclarer que les services offerts par l'opérateur ne sont pas toujours disponibles ; pour MAT, ce taux est de 49%.

OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DE LA CONNEXION INTERNET ?



- Perception de la disponibilité des services des fournisseurs d'accès internet

Au niveau des FAI, 47% des clients de TGT interrogés affirment que le service n'est pas toujours disponible, contre 60% pour GVA

et 69% pour CAFE Informatique et pour TEOLIS SA. Par rapport au premier semestre 2022, on note une dégradation de la situation, car la disponibilité permanente du service internet fixe a diminué de 15 points pour TGT et de 18 points pour GVA.

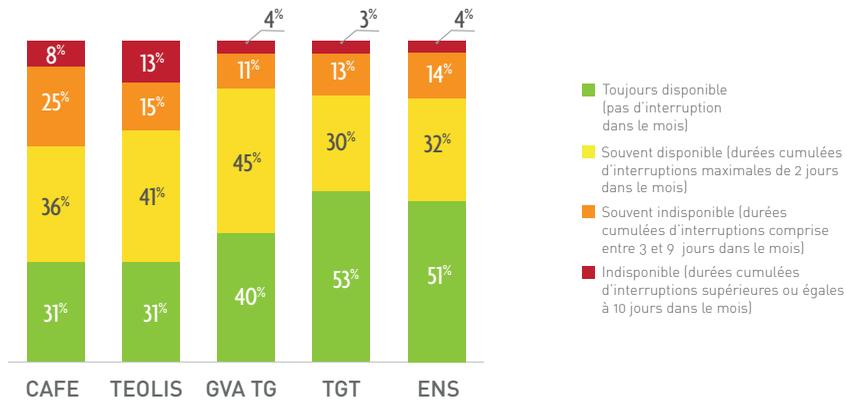
Enquête de satisfaction client





FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION SUR LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE ?



3.5 Accessibilité du service d'assistance clientèle

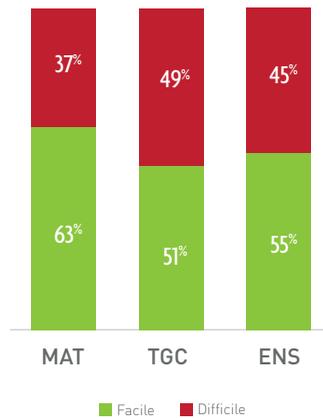
• Service d'assistance clientèle des opérateurs mobiles

Les clients des services mobiles ayant répondu à l'enquête, estiment à 45% que l'accès au service d'assistance client des opérateurs mobiles est difficile. Près de la moitié des clients sondés (49%) de TGC affirment que l'accès au service d'assistance client est difficile contre 37% pour ceux de MAT.



OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS L'ACCESSIBILITÉ AU SERVICE D'ASSISTANCE CLIENTÈLE DE VOTRE OPÉRATEUR ?



Enquête de satisfaction client



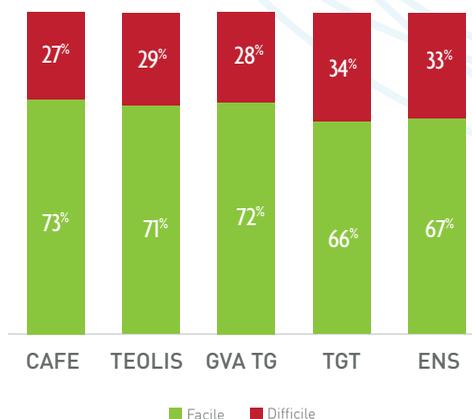
- **Service d'assistance clientèle des fournisseurs d'accès internet**

Un client sondé sur trois des fournisseurs d'accès internet ont déclaré que l'accès au service d'assistance de l'opérateur est difficile. Ils sont 34% chez TGT, 28% chez GVA, 29% chez TEOLIS SA et 27% chez CAFE Informatique.



FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS L'ACCESSIBILITÉ AU SERVICE D'ASSISTANCE CLIENTÈLE DE VOTRE OPÉRATEUR ?



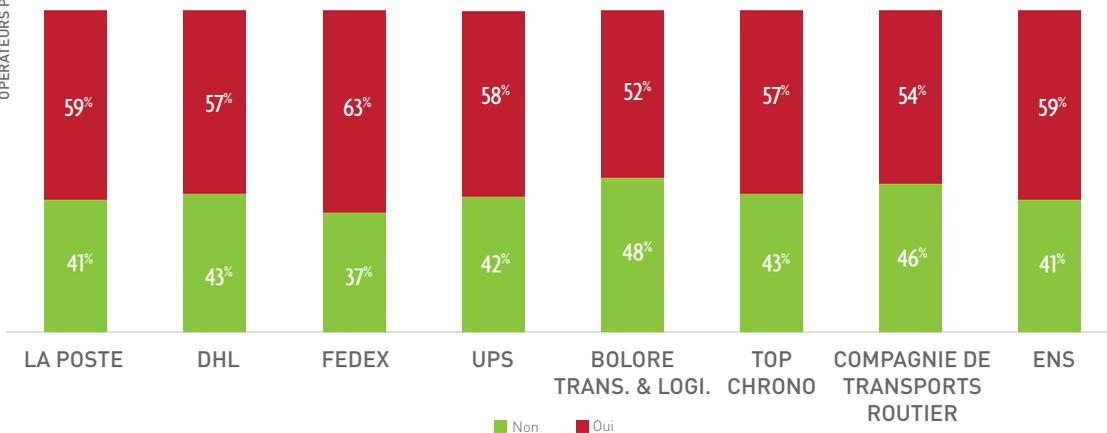
- **Service d'assistance clientèle des opérateurs postaux**

Pour 59% des utilisateurs de services postaux, l'opérateur ne dispose pas de service d'assistance clientèle.



OPÉRATEURS POSTAUX

VOTRE OPÉRATEUR A-T-IL MIS EN PLACE UN SERVICE D'ASSISTANCE CLIENTÈLE ?

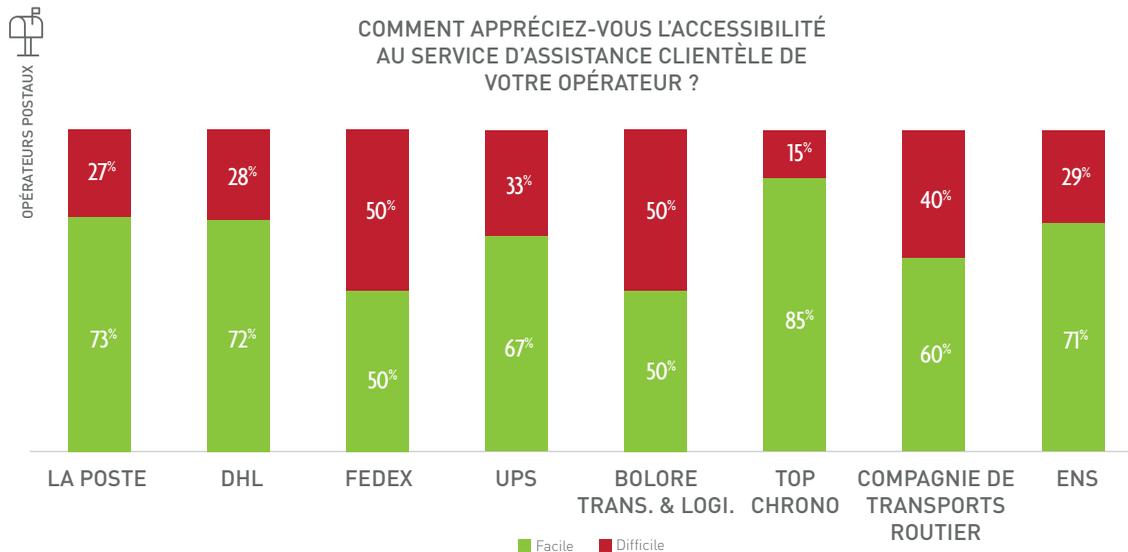


Enquête de satisfaction client



Pour ceux qui ont connaissance de l'existence d'un service clientèle de l'opérateur, 27% des clients de la SPT affirment que l'accès au service d'assistance clientèle est difficile

contre 28% pour DHL, 50% pour FEDEX, 33% pour UPS, 50% pour BOLLORE TRANSPORT & LOGISTICS, 15% pour TOP CHRONO et 40% pour les compagnies de transport.



ENQUÊTE de SATISFACTION

DES CLIENTS DES OPÉRATEURS DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES ET DES CLIENTS/USAGERS DE L'ARCEP

19 juin - 7 juillet 2023



***800#**
CODE USSD



arcep.tg
SITE WEB



8000
CENTRE D'APPEL



ARCEP TOGO
APPLICATION MOBILE

3.6 Les plaintes

- **Plaintes liées aux services des opérateurs mobiles**

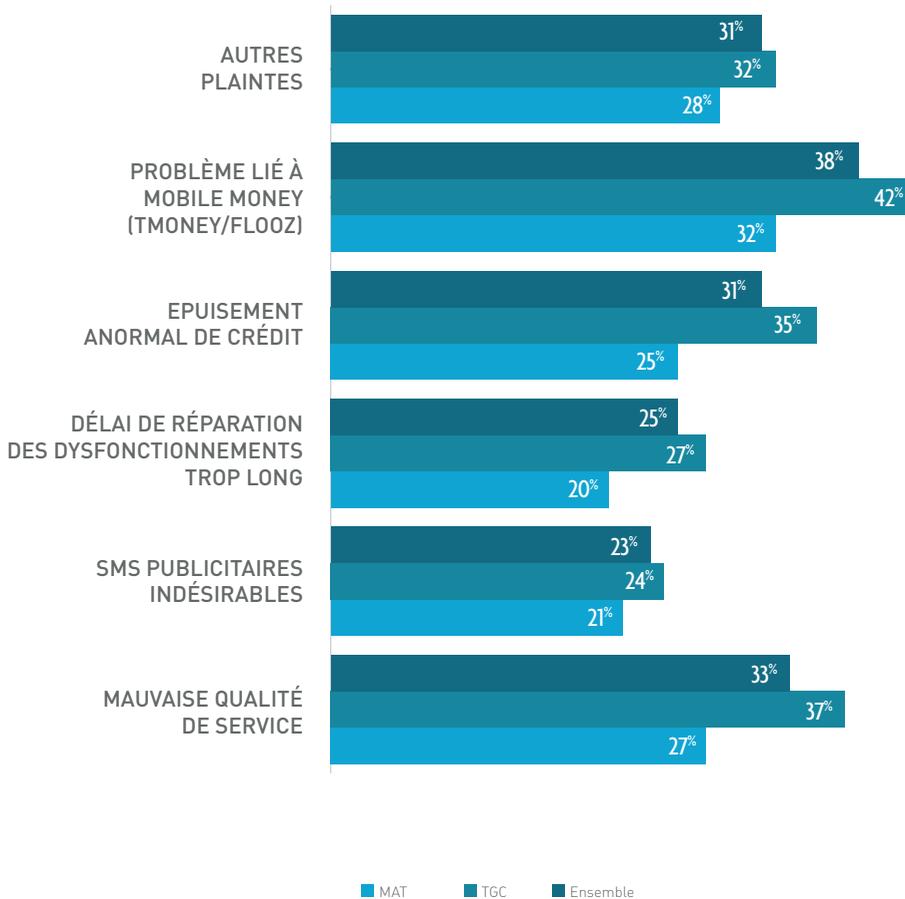
Les plaintes récurrentes des clients des opérateurs mobiles rapportées sont principalement les problèmes liés à mobiles

money pour 38% des cas, à la mauvaise qualité de service pour 33%, à l'épuisement anormal de crédit pour 31%, aux SMS publicitaires indésirables pour 23% et au délai de réparation de dysfonctionnement pour 25% des cas.



OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES CLIENTS DES OPÉRATEURS MOBILES



Enquête de satisfaction client



• **Plaintes liées aux services des fournisseurs d'accès internet**

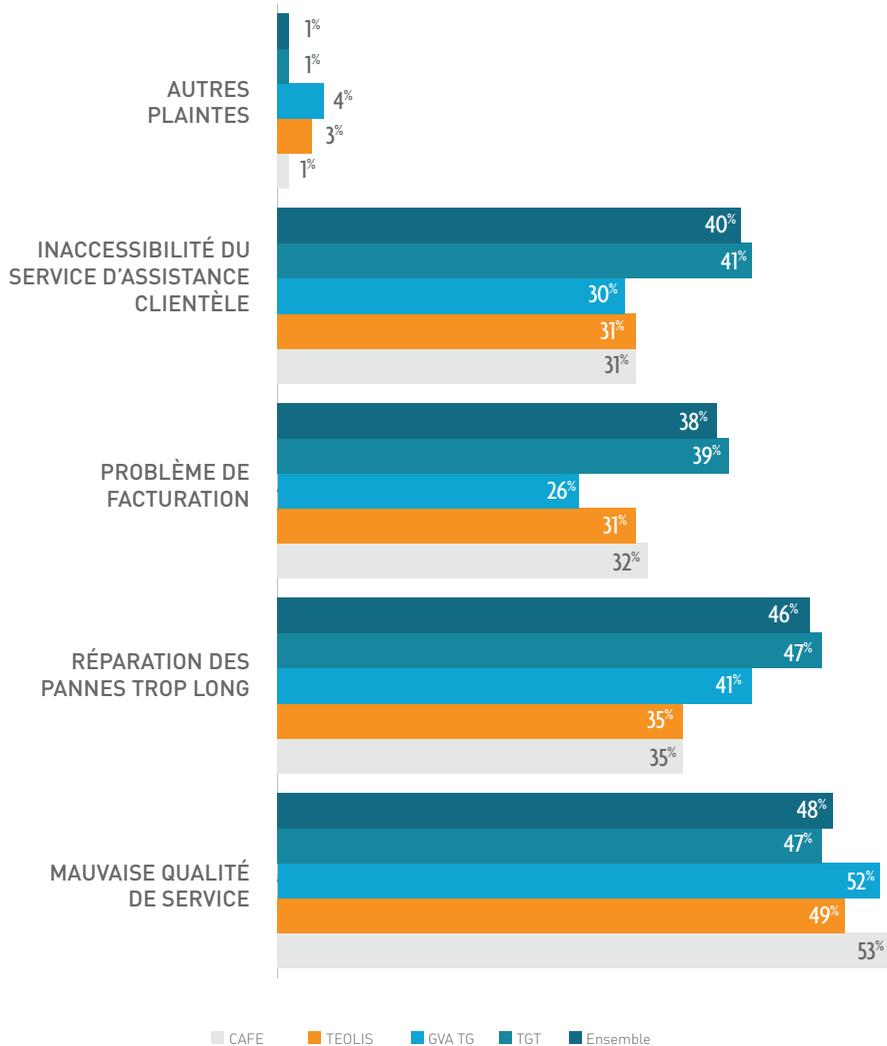
Pour les clients des FAI, les plaintes récurrentes des clients rapportées sont principalement

la mauvaise qualité de service pour 48%, la réparation des pannes trop longue pour 46%, la réparation des pannes trop longue pour 46%, l'inaccessibilité du service d'assistance clientèle pour 40%, les problèmes de facturation pour 38%.



FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES CLIENTS DES FAIS



Enquête de satisfaction client



Enquête de
satisfaction
client

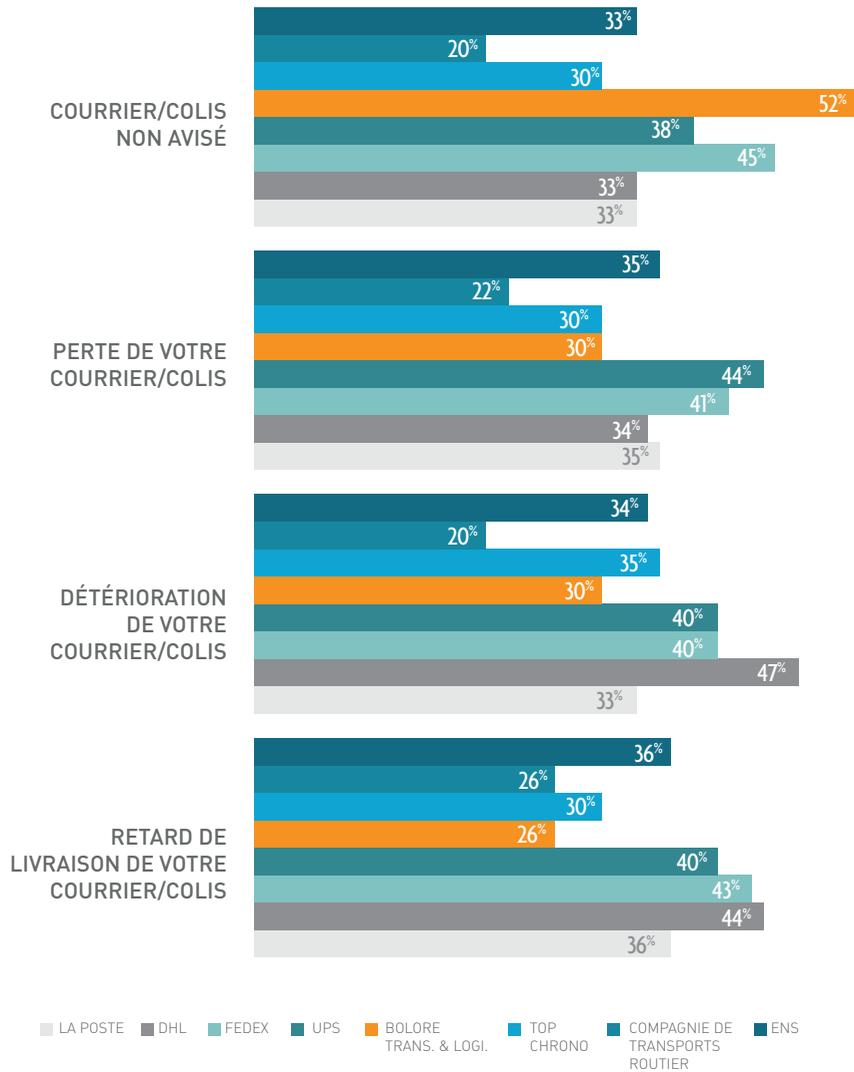
• **Plaintes liées aux services des opérateurs postaux**

Pour les clients des opérateurs postaux, les plaintes récurrentes ont porté principalement

sur le retard de livraison pour 36%, la détérioration de courrier/colis pour 34%, la perte de courrier/colis pour 35% et le courrier/colis non avisé pour 33%.

OPÉRATEURS POSTAUX

PROBLÈMES RENCONTRÉS LES CLIENTS DES OPÉRATEURS POSTAUX



Enquête de satisfaction client

3.7 Résolution des plaintes

- **Délai de résolution des plaintes liées aux services des opérateurs mobiles**

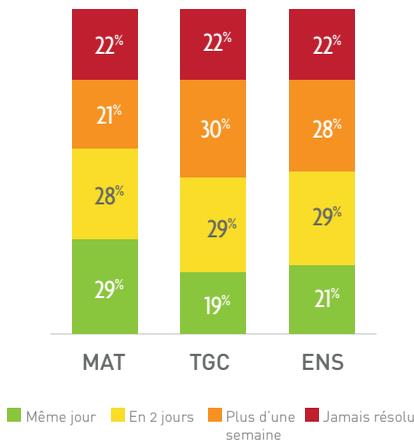
Près du quart des plaintes relatives à la mauvaise qualité de service, du délai de réparation des dysfonctionnements et des

plaintes liées au mobile money n'ont jamais été résolues. L'épuisement anormal de crédit est une plainte dont les clients estiment que cela n'a jamais été résolu par TGC pour 41% contre 30% pour MAT.

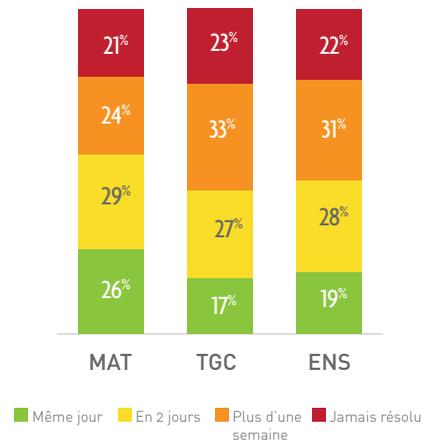


OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

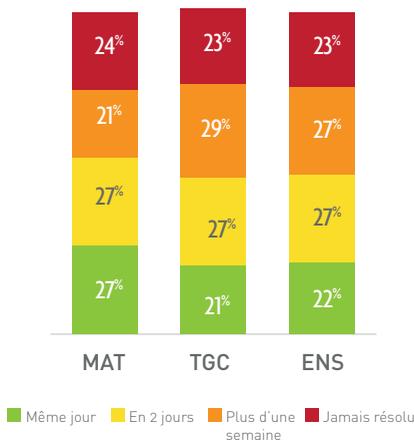
POUR LA MAUVAISE QUALITÉ DE SERVICE, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



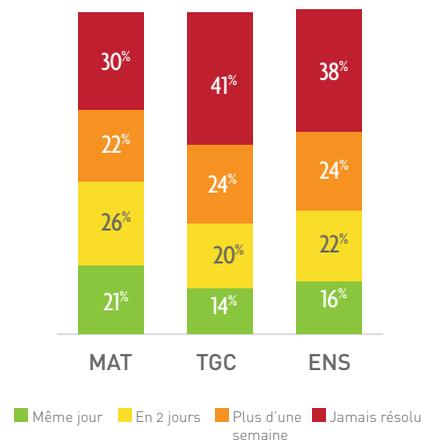
POUR LE DÉLAI LONG DE RÉPARATION DES DYSFONCTIONNEMENTS, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



POUR LE PROBLÈME LIÉ À TMONEY/-FLOOZ, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



POUR L'ÉPUISEMENT ANORMAL DE CRÉDIT, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



Enquête de satisfaction client



• **Délai de résolution des plaintes liées aux services des FAI**

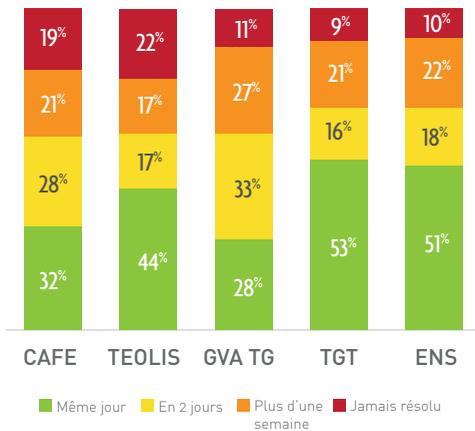
Le problème de facturation : 38% de répondants de TEOLIS SA, 12% de ceux de TGT, 18% de ceux de GVA 18% de ceux de CAFE Informatique ont estimé que leur plainte n’a jamais été résolue. La résolution du problème de facturation dans un délai de plus d’une semaine concerne 22% des plaignants de TEOLIS SA contre 13% de ceux de TGT, 8% de ceux de GVA et 15% de ceux de CAFE Informatique.

Le problème de délai de réparation des pannes trop long : 22% des répondants de TEOLIS SA, 9% de ceux de TGT, 11% de ceux de GVA et 19% de ceux de CAFE Informatique ont déclaré que leur plainte n’a jamais été résolue. La résolution du problème de délai de réparation dans un délai de plus d’une semaine concerne 22% des plaignants de TEOLIS SA contre 9% de ceux de TGT, 11% de ceux de GVA et 19% de ceux de CAFE Informatique.

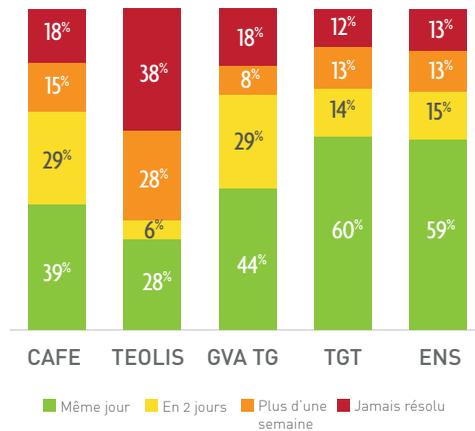


FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

POUR LE DÉLAI DE RÉPARATION DES PANNES TROP LONG, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



POUR LE PROBLÈME DE FACTURATION, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



Enquête de satisfaction client

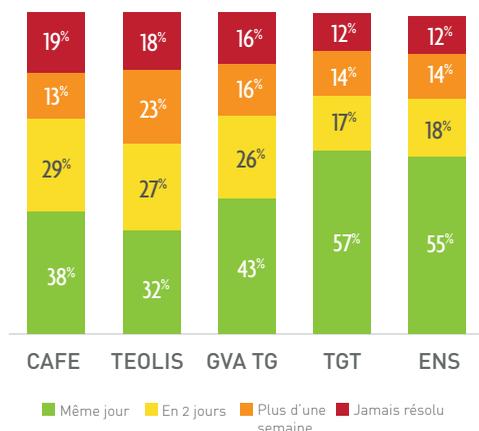
L'inaccessibilité du service d'assistance clientèle : 18% de répondants de TEOLIS SA contre 12% de ceux de TGT, 16% de ceux de GVA et 19% de ceux de CAFE Informatique ont déclaré que leur plainte n'a jamais été résolue. La résolution de l'inaccessibilité du service d'assistance dans un délai de plus d'une semaine concerne 23% des plaignants de TEOLIS SA contre 14% de ceux de TGT, 16% de ceux de GVA et 13% de ceux de CAFE Informatique.

La mauvaise qualité de service : 21% de répondants de TEOLIS SA contre 11% de ceux de TGT, 13% de ceux de GVA et 14% de ceux de CAFE Informatique ont déclaré que leur plainte n'a jamais été résolue. La résolution du problème de la qualité de service dans un délai de plus d'une semaine concerne 10% des plaignants de TEOLIS SA contre 18% de ceux de TGT, 22% de ceux de GVA et 24% de ceux de CAFE Informatique.

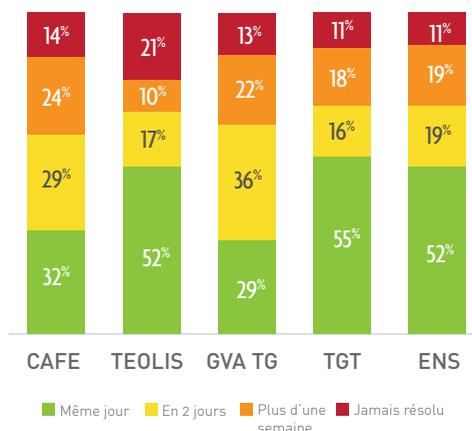


FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

POUR L'INACCESSIBILITÉ DU SERVICE D'ASSISTANCE CLIENTÈLE, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



POUR LA MAUVAISE QUALITÉ DE SERVICE, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



Enquête de satisfaction client

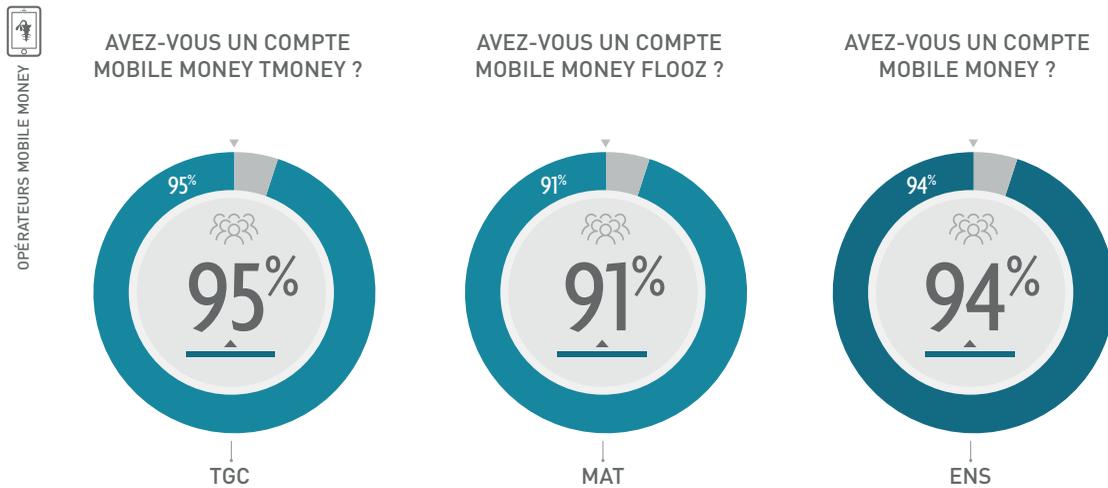


3.8 Service mobile money

- Usage du service mobile money

L'enquête révèle que 94% des répondants déclarent disposer d'un compte mobile

money. Ils sont 95% des clients de TGC (Tmoney) contre 91% pour ceux de MAT (Flooz) à l'affirmer.



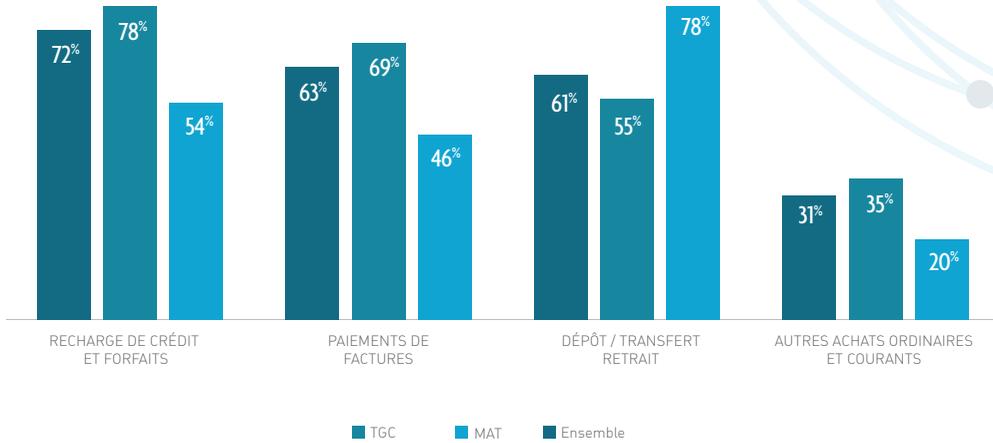
Les comptes mobiles money sont utilisés principalement pour effectuer des opérations de recharges de crédits et forfaits selon 72% des personnes ayant répondu, pour des paiements de factures pour 63%, pour les opérations de dépôts/transferts/retraits pour

61% et pour les autres achats ordinaires et courants pour 31%. Il faut préciser que 35% des clients ayant un compte Tmoney l'utilisent pour des achats ordinaires et courants contre seulement 20% pour les clients Flooz.



OPÉRATEURS MOBILE MONEY

QUELLES UTILISATIONS FAITES-VOUS DE VOTRE COMPTE FLOOZ/TMONEY ?



• Obstacles liés à utilisation du mobile money dans les transactions

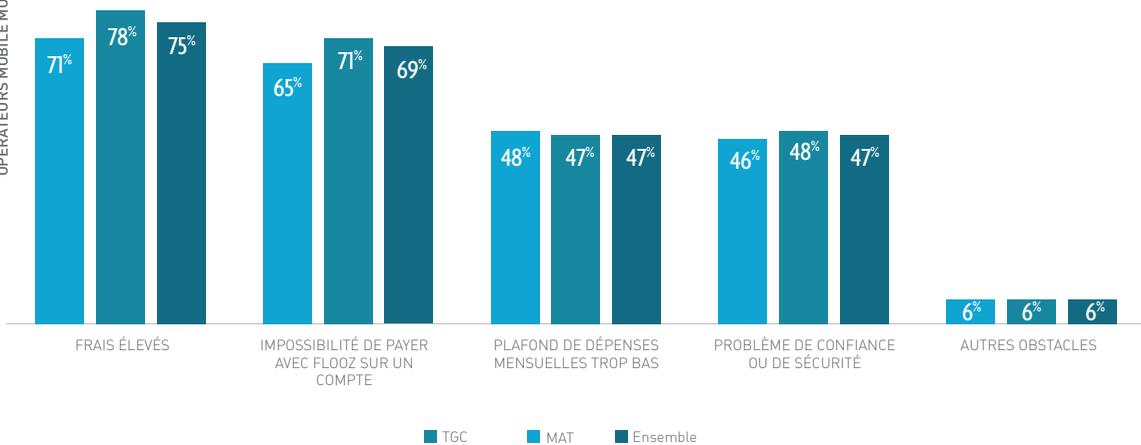
Les principaux obstacles à l'utilisation du mobile money dans les transactions courantes

sont liés, pour 75% des personnes ayant répondu, aux frais élevés des transactions et pour 69%, à l'absence d'interopérabilité entre Tmoney et Flooz.



OPÉRATEURS MOBILE MONEY

QUELLES UTILISATIONS FAITES-VOUS DE VOTRE COMPTE FLOOZ/TMONEY ?



Enquête de satisfaction client





IV. Enquêtes de satisfaction des consommateurs et clients de l'ARCEP

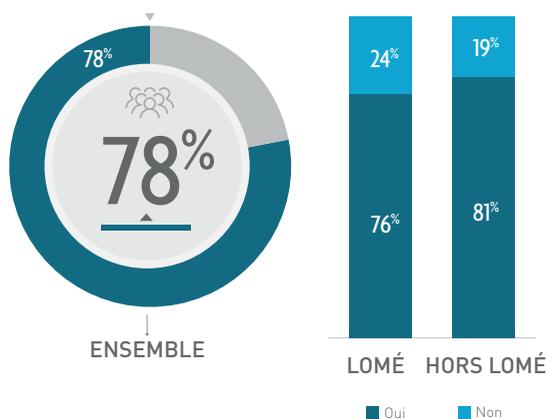
4.1 Connaissance de l'ARCEP par les consommateurs, les usagers et clients

L'enquête révèle que 78% des personnes ayant répondu ont une fois entendu parler de l'ARCEP. Elles sont 81% hors Lomé et 76% à Lomé.

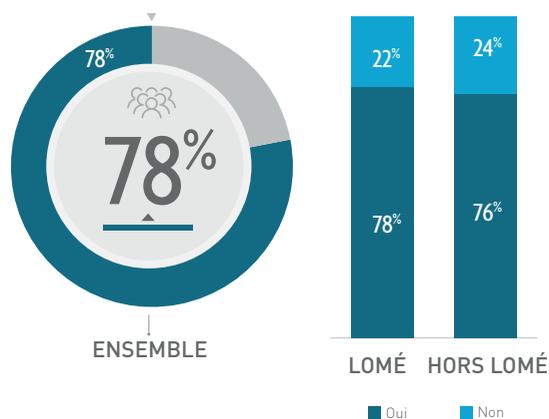
Parmi les personnes ayant déclaré connaître l'ARCEP, 22% ne connaissent pas ses missions (22% à Lomé et 24% hors Lomé).



AVEZ-VOUS UNE FOIS ENTENDU PARLER DE L'ARCEP ?



CONNAISSEZ-VOUS LES MISSIONS DE L'ARCEP ?



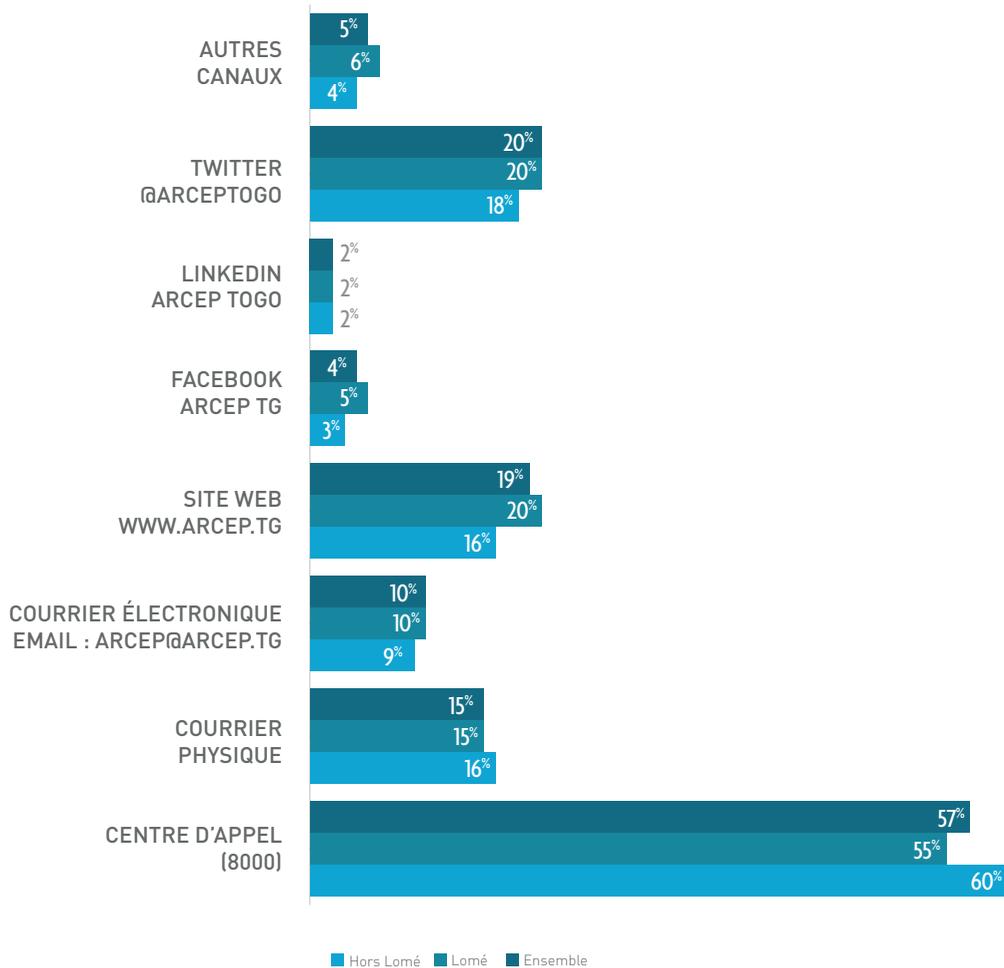
Enquête de satisfaction client

Le centre d'appel de l'ARCEP (pour 57% de ceux qui ont répondu), le compte Twitter (pour 20%) et le site web de l'ARCEP (pour 19%) sont

les principaux canaux de contact utilisés par les clients et consommateurs pour connaître l'ARCEP ou interagir avec elle.



QUELS CANAUX UTILISEZ-VOUS HABITUELLEMENT POUR CONTACTER L'ARCEP OU ACCÉDER AUX INFORMATIONS ?



Enquête de satisfaction client



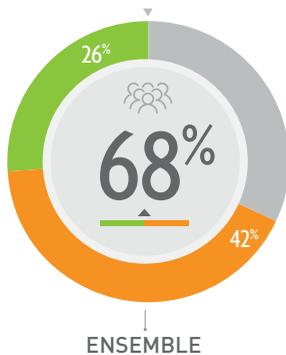
4.2 Appréciation des actions de l'ARCEP

Globalement, les actions de l'ARCEP sur la couverture des réseaux, la qualité de service et les tarifs sont appréciées par 68% des personnes ayant participé à l'enquête

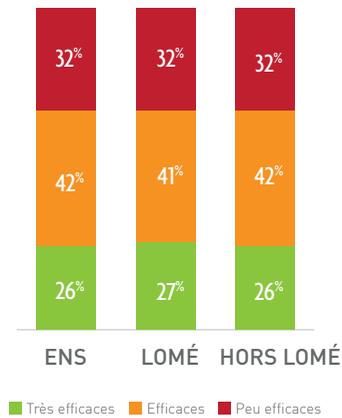
de satisfaction. Quant à l'appréciation de sa mission de défense des intérêts des consommateurs, 66% des répondants sont satisfaits contre 34% d'insatisfaits.



TAUX DE SATISFACTION DES CONSOMMATEURS VIS-À-VIS DES ACTIONS DE L'ARCEP SUR LA COUVERTURE DES RÉSEAUX, LA QUALITÉ DE SERVICE ET LES TARIFS



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS GLOBALEMENT LES ACTIONS DE L'ARCEP SUR LA COUVERTURE DES RÉSEAUX, LA QUALITÉ DE SERVICE ET LES TARIFS ?



Pour 81% des répondants, les données publiées et les applications mises à leur disposition par l'ARCEP sont utiles

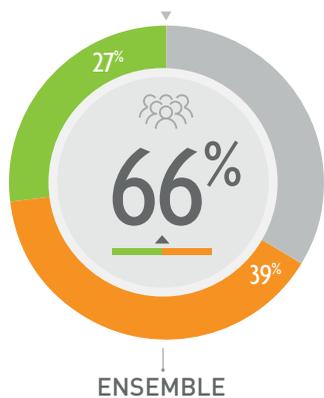
et pertinentes pour leur participation et implication à la régulation des communications électroniques et des postes.



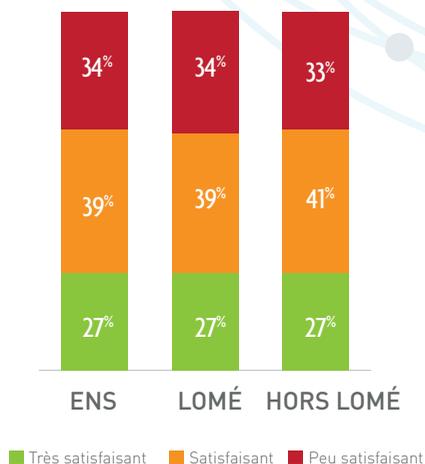
Enquête de satisfaction client



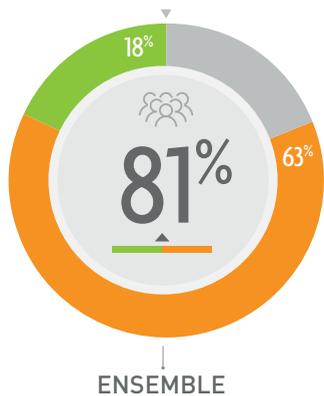
TAUX SATISFACTION DES CONSOMMATEURS VIS-À-VIS DE L'ARCEP DANS SA MISSION DE DÉFENDRE LEURS INTÉRÊTS



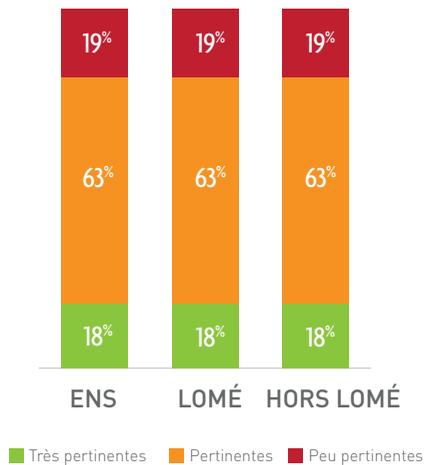
COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS L'ARCEP DANS SA MISSION DE DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS ?



TAUX D'APPRÉCIATION DES INFORMATIONS ET OUTILS MIS À LA DISPOSITION DES CONSOMMATEURS PAR L'ARCEP



POUR AMENER CHAQUE CONSOMMATEUR À PARTICIPER À LA RÉGULATION, L'ARCEP PUBLIE DES DONNÉES ET MET À VOTRE DISPOSITION DES APPLICATIONS. COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS CES ACTIONS ?



Enquête de satisfaction client



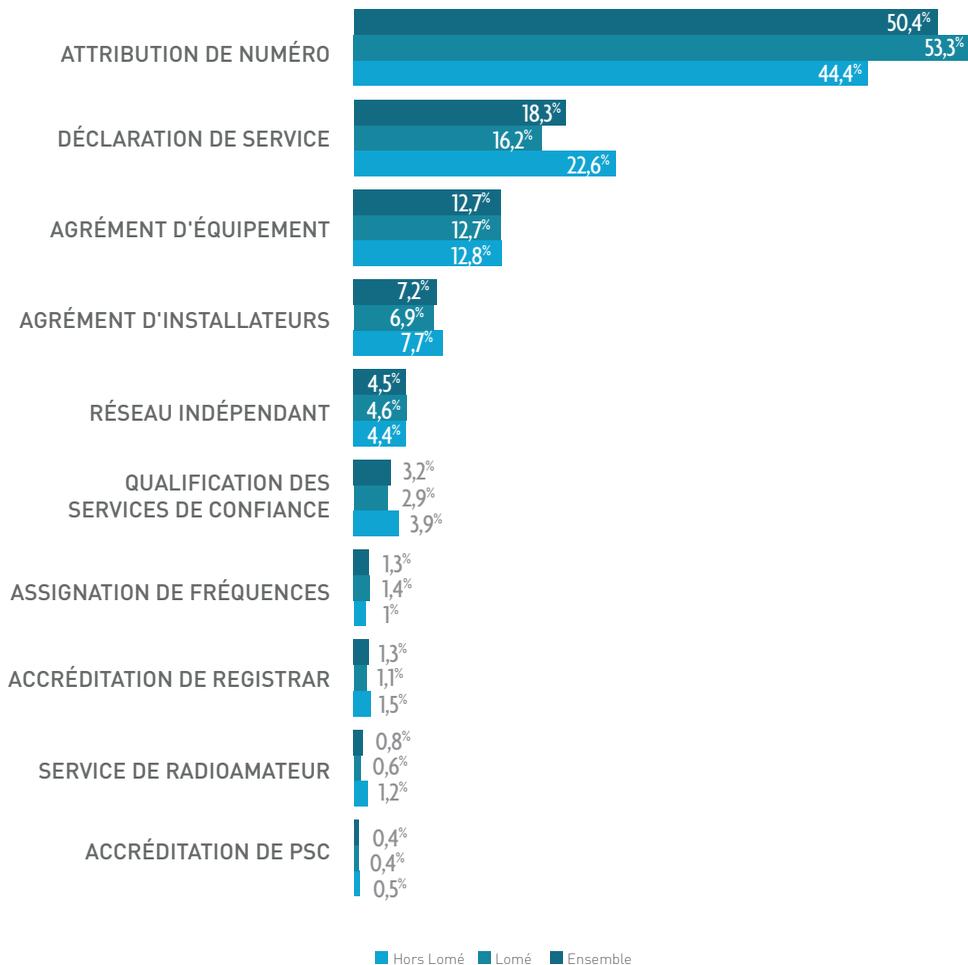
4.3 Clients des services offerts par l'ARCEP

L'attribution de numéro, la déclaration de services, l'agrément d'équipement et d'installateurs, l'autorisation de réseau indépendant, la qualification des services de confiance et l'assignation des fréquences

sont les principaux services offerts par l'ARCEP aux clients. Parmi les répondants, 50,4% ont déclaré être attributaires de numéros auprès de l'ARCEP.



RÉPARTITION DES CLIENTS DES SERVICES OFFERTS PAR L'ARCEP



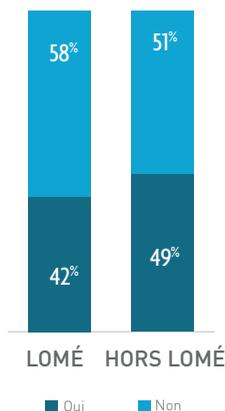
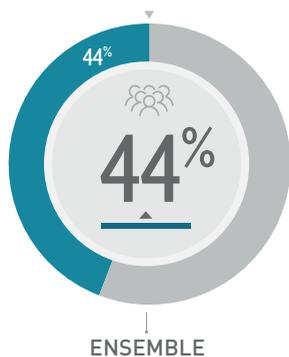
Enquête de satisfaction client

La majorité des clients ayant répondu (56%) déclarent ne pas connaître les procédures de

demande des services offerts par l'ARCEP dont 58% sont à Lomé et 51% hors Lomé.



CONNAISSEZ-VOUS LA PROCÉDURE DE DEMANDE POUR CES SERVICES ?

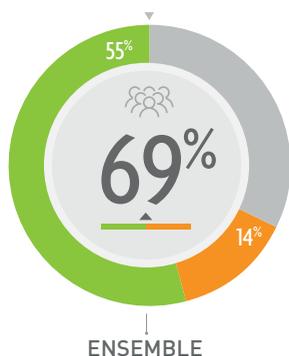


Selon les clients ayant répondu et bénéficiant directement des services de l'ARCEP, 31% estiment que le délai de traitement de leurs

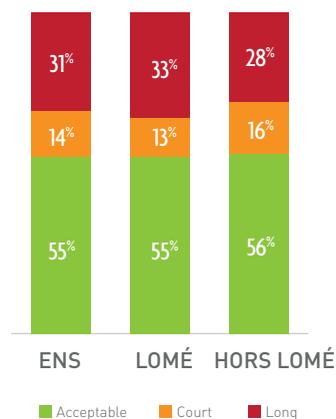
demandes est long contre 69% acceptable (55%) ou court (14%).



TAUX DE SATISFACTION DU TRAITEMENT DES DEMANDES DE SERVICES À L'ARCEP



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS LE DÉLAI DE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE ?



Enquête de satisfaction client



Conclusion

Cette deuxième enquête de satisfaction client réalisée par l'ARCEP au premier semestre 2023, a permis de constater que les clients sont majoritairement insatisfaits des services offerts par les opérateurs mobiles et fixes avec un taux d'insatisfaction au-dessus de 50%. Les motifs d'insatisfaction sont principalement **l'indisponibilité des services, des tarifs jugés élevés et la mauvaise qualité de service.**

Pour les clients des opérateurs mobiles, le taux d'insatisfaction globale est de 56% alors qu'il était de 51% en 2022. En effet, le niveau d'insatisfaction des abonnés de Moov Africa Togo (MAT) est de 43% et de 62% pour ceux de Togo Cellulaire (TGC) soit une amélioration de deux (02) points pour MAT et une dégradation de neuf (09) points pour TGC entre 2022 et 2023.

Pour les clients des fournisseurs d'accès Internet fixe (FAI), le taux d'insatisfaction globale est de 54% contre 63% en 2022. En effet, le niveau d'insatisfaction des abonnés de GVA Togo est de 46% et de 56% pour ceux de Togo Telecom (TGT) soit une amélioration de dix (10) points pour GVA et de huit (8) points pour TGT par rapport à 2022.

Pour les clients des opérateurs postaux, le taux de satisfaction globale est de 64,5%. Plus particulièrement, 65,5% pour la Société des Postes du Togo, 58% pour DHL, 54% pour Fedex, 62% pour UPS, 61,5% pour Top Chrono, 68% pour Bollore Transport & Logistics et 62% pour les compagnies de transport.

Pour l'ARCEP, 68% des personnes ayant participé à l'enquête apprécient globalement ses actions visant à l'amélioration de la couverture des réseaux, de la qualité de service et de la baisse des tarifs. Quant à sa mission de défense des intérêts des consommateurs, 66% des répondants se disent satisfaits.

En somme, le taux d'insatisfaction vis-à-vis des opérateurs de communications électroniques reste très élevé, au-dessus de 50%, surtout en ce qui concerne les opérateurs mobiles et est en hausse par rapport à 2022.

L'ARCEP exhorte les opérateurs mobiles et les fournisseurs d'accès Internet à prendre la mesure de la situation pour s'investir davantage dans l'amélioration de la qualité de service et dans la baisse des tarifs.







**Enquête de satisfaction client
des opérateurs mobiles, des
fournisseurs d'accès Internet fixes,
des exploitants postaux et de
l'ARCEP au Togo**

Août 2023