

Campagne nationale de contrôle de la qualité de service des réseaux mobiles : **faible niveau de conformité mais amélioration notable**

LOME, Togo le 30 août 2022

L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) a conduit du 19 avril au 14 juin 2022, en présence des opérateurs mobiles, Togo Cellulaire (TGC) et Moov Africa Togo (MAT), une campagne nationale de mesure de la qualité des services (QoS) voix, internet 3G et 4G conformément à l'arrêté N°005/MENTD/CAB portant définition des indicateurs de qualité des services (QoS) mobiles et leurs seuils.

Les localités visitées étaient réparties en deux groupes ; le grand Lomé avec un échantillon de 13 localités situées dans un rayon de 30 kms autour du siège du district du grand Lomé et d'autres localités du pays, au nombre de 89. Les 102 localités ainsi concernées représentent environ 40% de la population.

L'analyse des résultats a révélé globalement un faible niveau de conformité des services par rapport aux exigences réglementaires.

En ce qui concerne les services voix :

Pour le taux d'établissement d'appel, les deux opérateurs mobiles ne sont conformes au seuil réglementaire dans aucune (0%) des 102 localités ; cependant TGC présente des valeurs plus proches de ce seuil alors que MAT en est très éloigné.

Pour le taux de succès d'appel, les deux opérateurs ne sont pas non plus conformes (0%) dans le grand Lomé ; en revanche, MAT présente un taux de conformité de 11,24% contre 5,62% pour TGC en dehors du grand Lomé.

Pour le taux de coupure des appels une fois établis, les deux opérateurs présentent des conformités bien meilleures dans le grand Lomé, soit 92,31% de localités conformes pour TGC contre 76,92% pour MAT et en dehors du grand Lomé, 66,29% pour MAT contre 61,80% pour TGC.

S'agissant, pour finir, de la qualité vocale, les deux opérateurs présentent plutôt de bonnes conformités dans le grand Lomé, soit 76,92% de localités pour MAT contre 53,85% pour TGC et en dehors du grand Lomé, 65,17% pour TGC contre 64,04% pour MAT.

En ce qui concerne les services 3G représentant la moitié du trafic global internet pour Moov et le tiers pour Togocel :

A l'exception du délai de téléchargement d'une page web (NW2) et du débit de transfert descendant (TD2), on note globalement que les deux opérateurs ne sont pas conformes, mais MAT présente toutefois de bien meilleures performances que TGC. En effet, il ressort que :

Pour les taux d'échec de téléchargement de page web (NW1), débit de transfert montant (TD1) et taux de succès de transfert montant (TD3), TGC affiche de très mauvaises

performances soit 0% de conformité dans le grand Lomé et ne dépassant pas 8,99% en dehors du grand Lomé. En revanche, MAT affiche un taux de conformité de 53,85% dans le grand Lomé et de 16,85% en dehors.

Pour le taux de succès de transfert descendant (TD4), les deux opérateurs sont aussi peu conformes, soit pour le grand Lomé 38,46% pour TGC contre 46,15% pour MAT, et en dehors du Grand Lomé, 30,34% pour TGC contre 25,84% pour MAT ;

Pour le délai de téléchargement d'une page web (NW2) et le débit de transfert descendant (TD2), les deux opérateurs affichent dans le Grand Lomé de très bonnes performances, soit 100% de conformité. En dehors de Lomé, pour le délai de téléchargement d'une page web (NW2), ce taux est de 85,39% pour les deux opérateurs, et pour le débit de transfert descendant (TD2), il est de 67,42% pour TGC et 65,17% pour MAT.

En ce qui concerne les services 4G représentant la moitié du trafic global internet pour Moov et les deux tiers pour Togocel :

On note que TGC affiche particulièrement dans le Grand Lomé, de très bonnes performances par rapport à son concurrent. Par contre, en dehors du Grand Lomé, les performances sont plus mitigées pour les deux opérateurs, quand bien même TGC s'en sort globalement un peu mieux.

En dehors du délai de téléchargement d'une page web (NW2), qui affiche une conformité de 100% dans le Grand Lomé et d'environ 90% pour les deux opérateurs en dehors du Grand Lomé, on note que pour les cinq autres indicateurs, les taux de conformité dans le Grand Lomé vont de 76,92% à 100% pour TGC contre 15,38% à 76,92% pour MAT ; en dehors du Grand Lomé, les taux vont de 35,96% à 53,93% pour TGC contre 5,62% à 50,56% pour MAT.

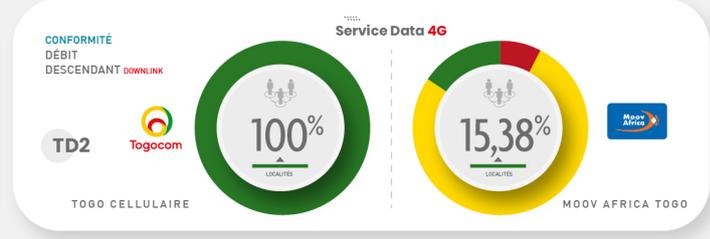
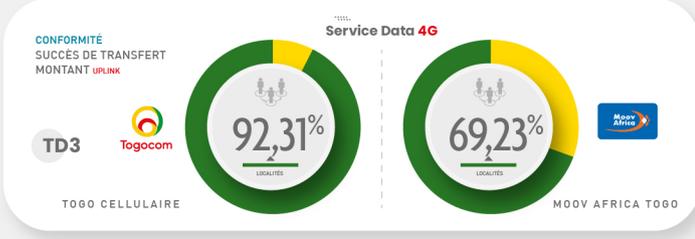
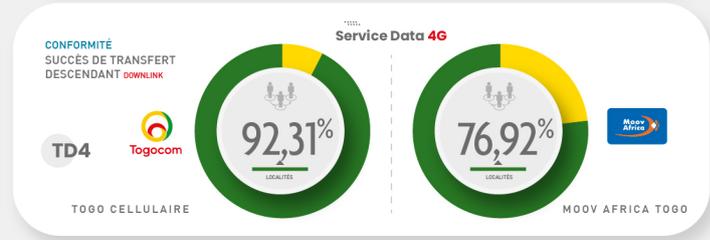
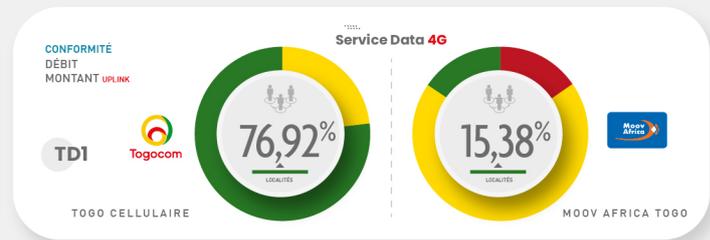
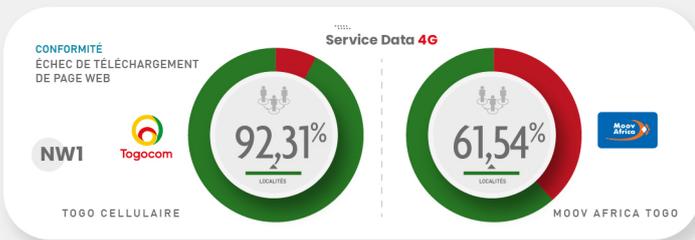
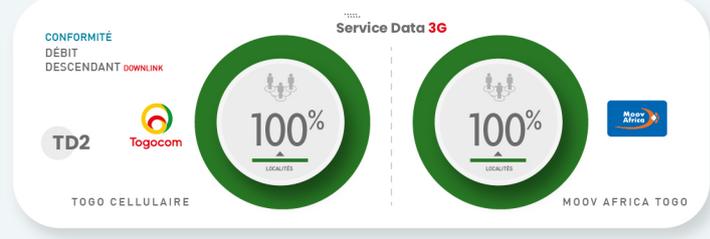
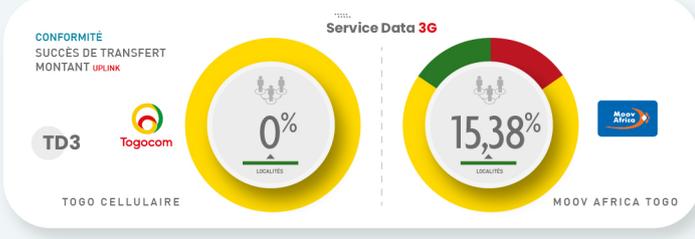
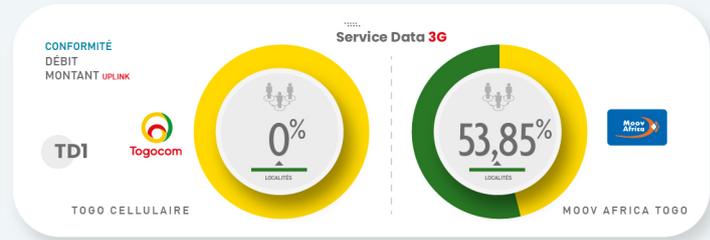
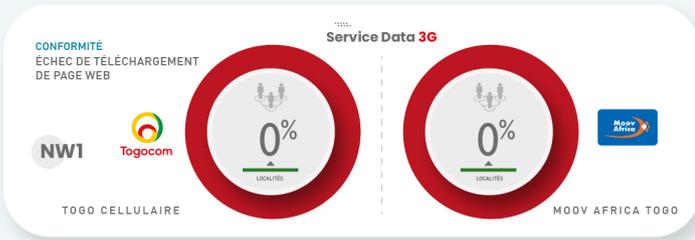
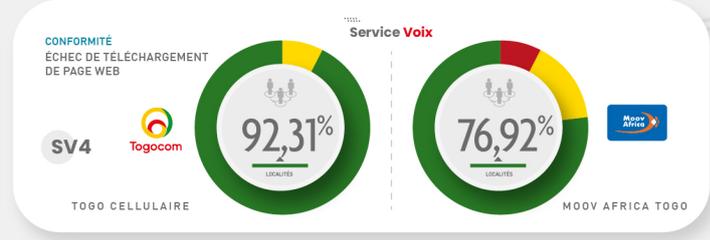
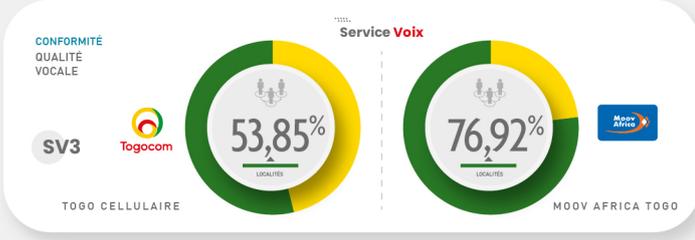
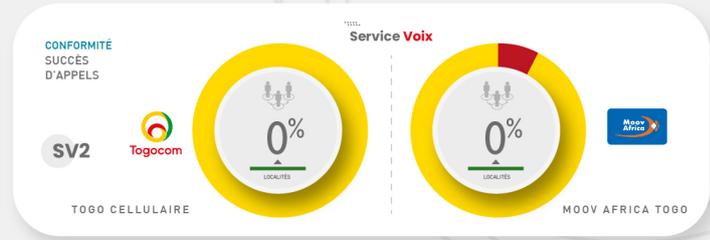
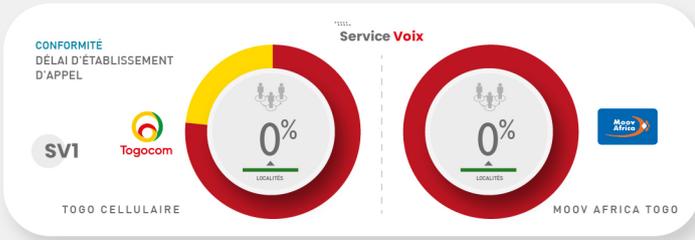
De manière générale, il ressort que les localités de l'intérieur du pays affichent un plus faible niveau de conformité QoS que les autres localités du grand Lomé, créant ainsi une disparité inacceptable entre les consommateurs qui paient pourtant le même prix sur l'ensemble du territoire national.

Par ailleurs, **on note globalement une amélioration notable sur tous les services des deux opérateurs** par rapport aux résultats de la dernière campagne publiée en novembre 2021.

L'ARCEP exhorte les deux opérateurs mobiles à améliorer dans les plus brefs délais la qualité des services afin de la rendre conforme aux exigences réglementaires et ce dans toutes les localités du pays.

Le Rapport de la campagne peut être consulté sur : www.arcep.tg/QoS-2022-S1





AUTRES LOCALITÉS

■ Conforme ■ Non Conforme

Le **jaune** est non conforme mais plus proche du seuil réglementaire
Le **rouge** est non conforme mais plus éloigné du seuil réglementaire

