

Résultats de l'enquête de satisfaction client du 1^{er} semestre 2023 :

« Les consommateurs des services de communications électroniques mobiles sont de plus en plus insatisfaits de leurs opérateurs »

Lomé, Togo, le 10 août 2023

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a réalisé **du 19 juin au 14 juillet 2023**, une enquête de satisfaction des consommateurs des services de communications électroniques et des postes au Togo, afin de connaître la perception des utilisateurs vis-à-vis de leurs fournisseurs et d'apprécier leur satisfaction globale. Cette enquête s'est élargie pour la première fois aux services postaux et aux actions de l'ARCEP.

Au total, **30 933** réponses complètes ont été enregistrées à travers les différents canaux mis à disposition.

L'ARCEP exprime toute sa reconnaissance aux consommateurs qui ont participé à l'enquête.

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 Bolloré 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 conclusion, l'ARCEP note que 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. Même si les résultats ne sont pas surprenants au vu des conclusions des différentes études tarifaires et des mesures de qualité de service (QoS) déjà publiées par l'ARCEP, ce niveau d'insatisfaction en hausse par rapport à 2022, devient une préoccupation majeure.

En conséquence, 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.

Le Rapport de l'enquête peut être consulté sur :
<https://arcep.tg/enquete-satisfaction-aout-2023>

