



# Campagne Nationale Qualité de Service - QoS des opérateurs mobiles

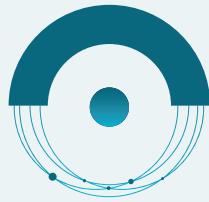
Deuxième Semestre 2023





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

**Deuxième Semestre 2023**



**arcep**  
autorité de régulation des  
communications électroniques  
et des postes

## CHIFFRES CLÉS

**01** Mois de  
mesures

Services voix, Internet  
Mobile 3G/4G

85 Localités visitées

**+ de 12000**  
appels

+ 3500 dans le Grand Lomé &  
+8.500 en Hors du Grand Lomé

**+ de 900.000**

ouvertures de pages  
web 3G/4G

+ 400.000 dans le Grand Lomé &  
+ 500.000 en Hors du Grand Lomé

**+ de 24.000**

transferts ftp  
3G/4G

+ 4000 dans le Grand Lomé &  
+ 20.000 en dehors du Grand Lomé



## Sommaire

<b>SEUILS DES INDICATEURS RÉGLEMENTAIRES .....</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>7</b>
<b>PÉRIMÈTRE DE LA CAMPAGNE .....</b>	<b>7</b>
<b>MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>7</b>
<b>SYNTHÈSE DES RESULTATS .....</b>	<b>11</b>
<b>RÉSULTATS DE LA CAMPAGNE DE LA QUALITÉ DE SERVICE .....</b>	<b>17</b>
<b>I. Résultats des mesures et évolution - Grand Lomé et Hors Grand Lomé .....</b>	<b>18</b>
<b>II. Estimation de la qualité - Au niveau de Grand Lomé &amp; Hors Grand Lomé .....</b>	<b>38</b>
1. GRAND LOMÉ .....	38
2. HORS GRAND LOMÉ.....	40
<b>III. Estimation de la qualité - Au niveau national .....</b>	<b>42</b>
1. GLOBAL .....	42
2. PAR TYPE DE SERVICE.....	42
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>46</b>

# 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 organise semestriellement des 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 campagne nationale a été organisée **du 04 au 31 décembre 2023**, avec la participation des deux 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 **85 localités administratives** réparties sur l'ensemble du territoire national, dont **Lomé et ses environs** ainsi que **34** des

**39 chefs-lieux de préfecture** en plus d'autres localités. En termes de cible, cette campagne a porté sur environ **30% de la population** du pays.

## 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 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 - 2<sup>ème</sup> semestre 2022

L'ARCEP a, conformément à sa mission, réalisé du 4 au 31 décembre 2023 une campagne nationale de mesures de la qualité des services offerts par les deux opérateurs mobiles, Togo Cellulaire et Moov Africa Togo.

De manière générale, les deux (02) opérateurs restent toujours assez loin des seuils réglementaires.

En effet, le taux de conformité global est de 53,16% pour TGC et de 42,35% pour MAT. Il s'agit, depuis la mise en demeure de l'ARCEP du 31 mai 2023, d'**une légère amélioration de 1,94% pour TGC et 5,28% pour MAT.**

Les améliorations sont plus significatives dans le Grand Lomé qu'à l'intérieur du pays (Hors Grand Lomé).

Pour le service voix, TGC est plus performant que MAT sur tout le territoire. En effet, dans le Grand Lomé le taux de conformité est de 71,43% pour TGC et de 46,43% MAT. En dehors du Grand Lomé, TGC dépasse MAT avec un taux de conformité de 69,55% contre 38,14%.

Pour le service internet 3G, les deux opérateurs affichent globalement des performances internet 3G assez proches.

En effet, dans le Grand Lomé, ils ont un taux de conformité identique de 69,05%.

En dehors du Grand Lomé, TGC dépasse MAT avec un taux de conformité de 48,08% contre 42,95%.

Pour le service internet 4G, MAT, pour la première fois, est plus performant que TGC dans le Grand Lomé sur l'internet 4G avec un taux de conformité de 85,71% contre 57,14%.

Par contre, en dehors du Grand Lomé, TGC dépasse MAT avec un taux de conformité de 44,44% contre 38,03%.



### TOGO CELLULAIRE

Taux de conformité global de l'ordre de

# 53,16%

2<sup>ème</sup> Semestre 2023



### MOOV AFRICA TOGO

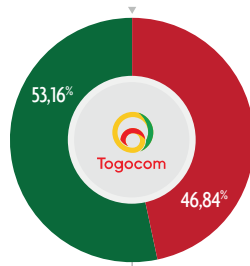
Taux de conformité global de l'ordre de

# 42,35%

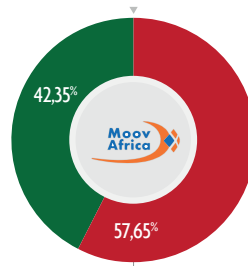
2<sup>ème</sup> Semestre 2023



**Campagne Nationale - QoS**  
**DEUXIÈME SEMESTRE 2023 - 85 LOCALITÉS**  
 ESTIMATION GLOBALE DE LA QUALITÉ DE SERVICE



TOGO CELLULAIRE



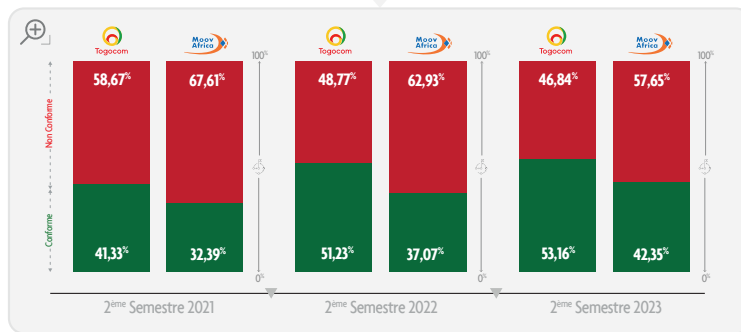
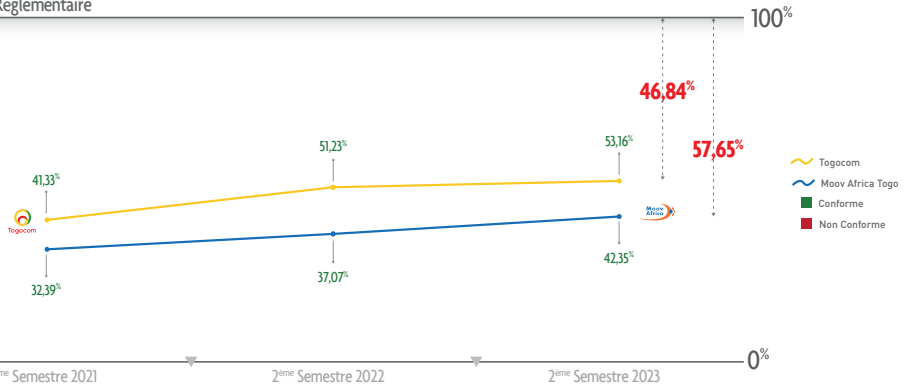
MOOV AFRICA TOGO

■ Conforme  
 ■ Non Conforme



**Évolution QoS**  
**2022 - 2023**  
 ÉVOLUTION GLOBALE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Conformité Réglementaire



NB: Valeurs revues par rapport à la publication précédente suite à la mise à jour de la formule de calcul d'un indicateur

**FIGURE I**







**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 communication électronique. 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.

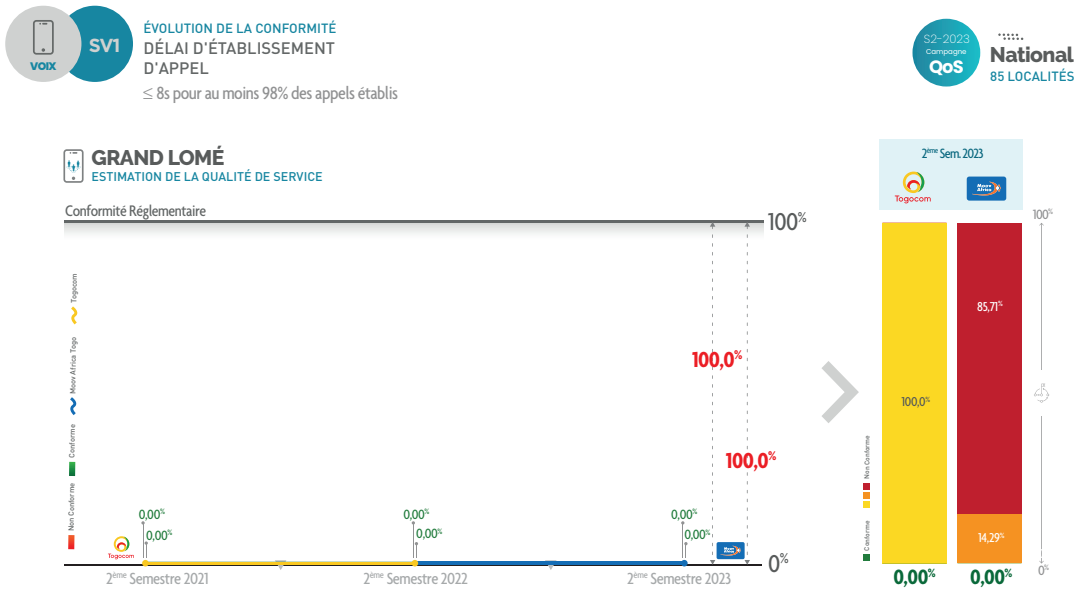
### Service Voix

Quatre indicateurs sont pris en compte pour le service voix.

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

Dans le grand Lomé, aucun des deux opérateurs n'est conforme à cet indicateur. Cette situation n'a pas varié depuis 2021.

- **CF FIGURE 1**



**FIGURE 1**

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 52,56% des localités pour TGC contre 3,85% pour MAT. Toutefois, toujours dans la même zone, TGC présente 29,49% de localités avec des valeurs proches du seuil de

conformité contre 11,54% pour MAT. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 28,42% pour TGC contre 3,85% pour MAT depuis 2021.

- **CF FIGURE 2**

**HORS GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

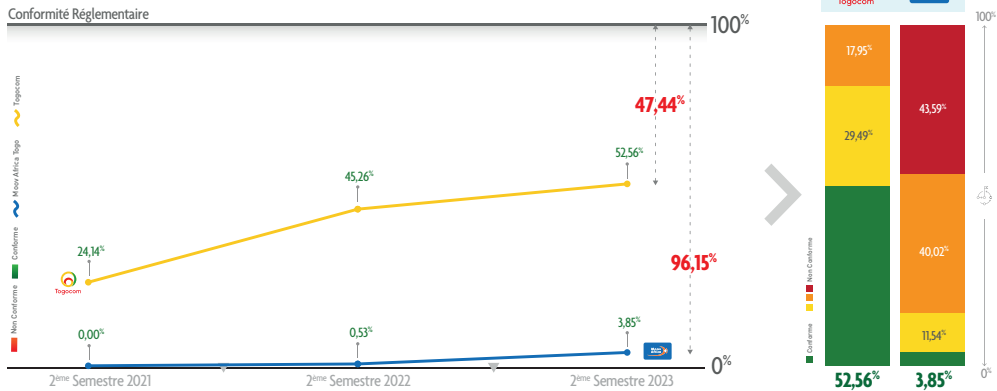


FIGURE 2

• **SV2 : Taux de succès d'appel**

On note que dans le grand Lomé, TGC présente une conformité dans 85,71% des localités contre 57,14% 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 a connu une progression de 85,71% pour TGC et 57,14% pour MAT depuis 2021. • **CF FIGURE 3**

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

2022-2023 Campagne **QoS National**  
85 LOCALITÉS

**GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

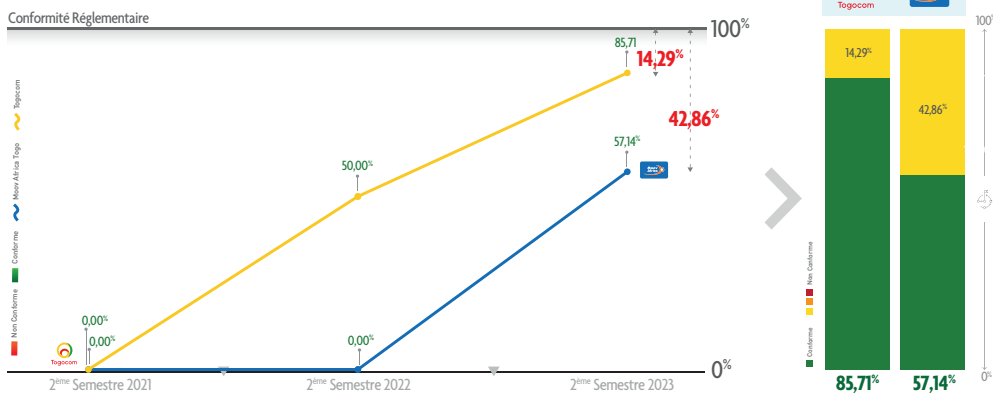


FIGURE 3

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 53,85% de localités pour TGC contre 24,36% pour MAT. Dans cette même zone, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 20,51% des localités

contre 21,79% pour MAT. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 36,61% pour TGC contre 24,36% pour MAT depuis 2021.

• **CF FIGURE 4**

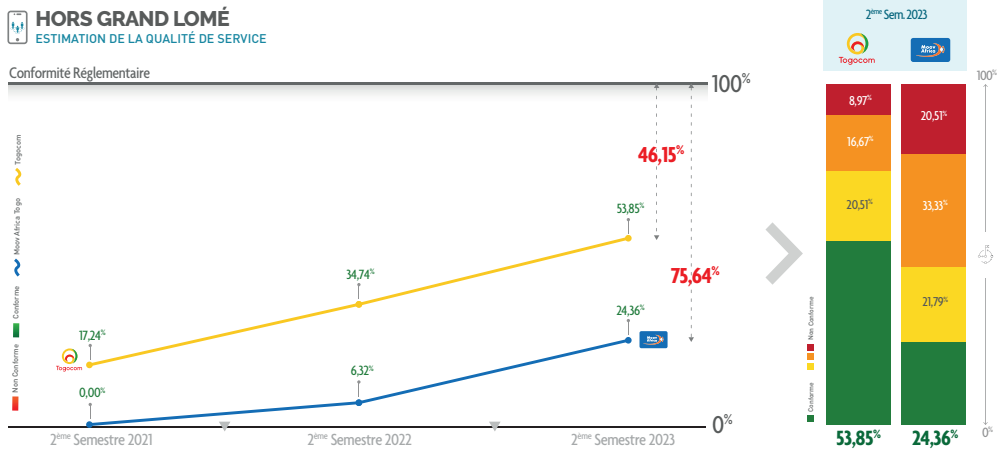


FIGURE 4

• **SV3 : Qualité vocale**

TGC présente une conformité dans 100% des localités du grand Lomé, contre 42,86% pour MAT. MAT présente toutefois, une qualité vocale proche du seuil de conformité dans 14,29% de localités.

Cet indicateur a connu une progression de 12,50% pour TGC depuis 2021 avec une conformité maintenue à 100% depuis 2022. On note par contre pour MAT une regression de la conformité de 32,14% 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

S2-2023  
Campagne  
QoS  
National  
85 LOCALITÉS

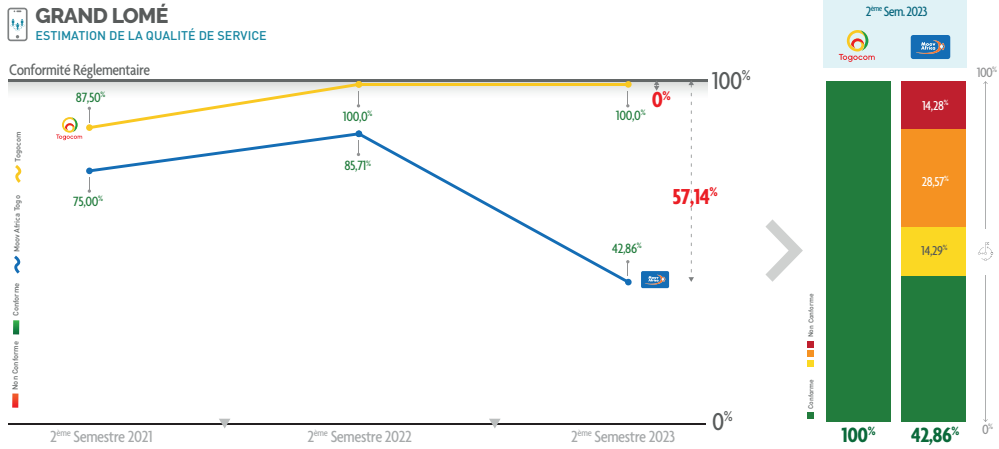


FIGURE 5

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 91,03% de localités pour TGC, contre 48,72% pour MAT. Dans cette même zone, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 3,84% des localités contre 10,26% pour MAT.

Cet indicateur a connu une progression de 39,31% pour TGC depuis 2021. On note par contre pour MAT une regression de la conformité de 3,89% depuis 2021 avec toutefois une conformité de 81,05% observée en 2022. • CF FIGURE 6

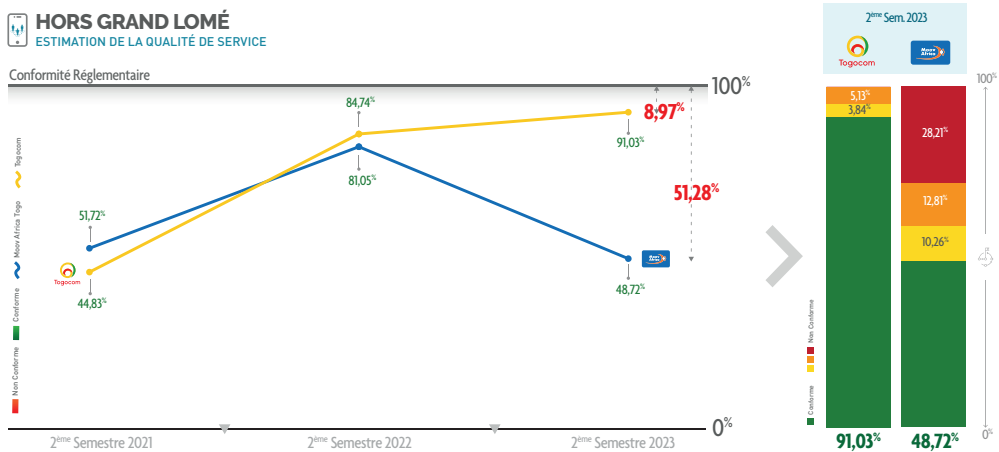


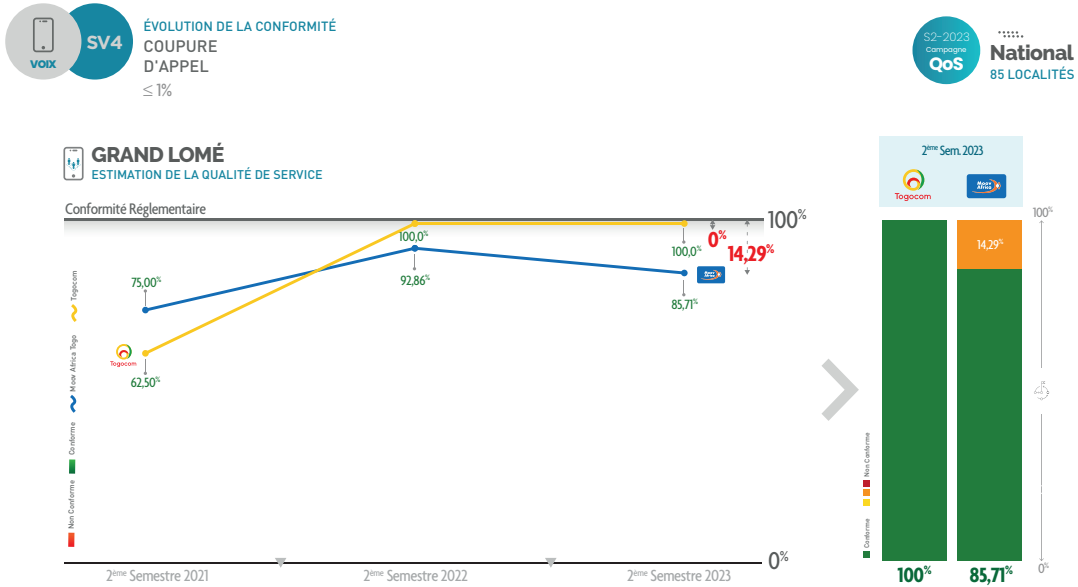
FIGURE 6

• **SV4 :Taux de coupure**

Dans le grand Lomé, TGC présente une conformité dans 100% des localités contre 85,71% pour MAT. 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 10,71% depuis 2021 avec toutefois une conformité de 92,86% observée en 2022.

• **CF FIGURE 7**

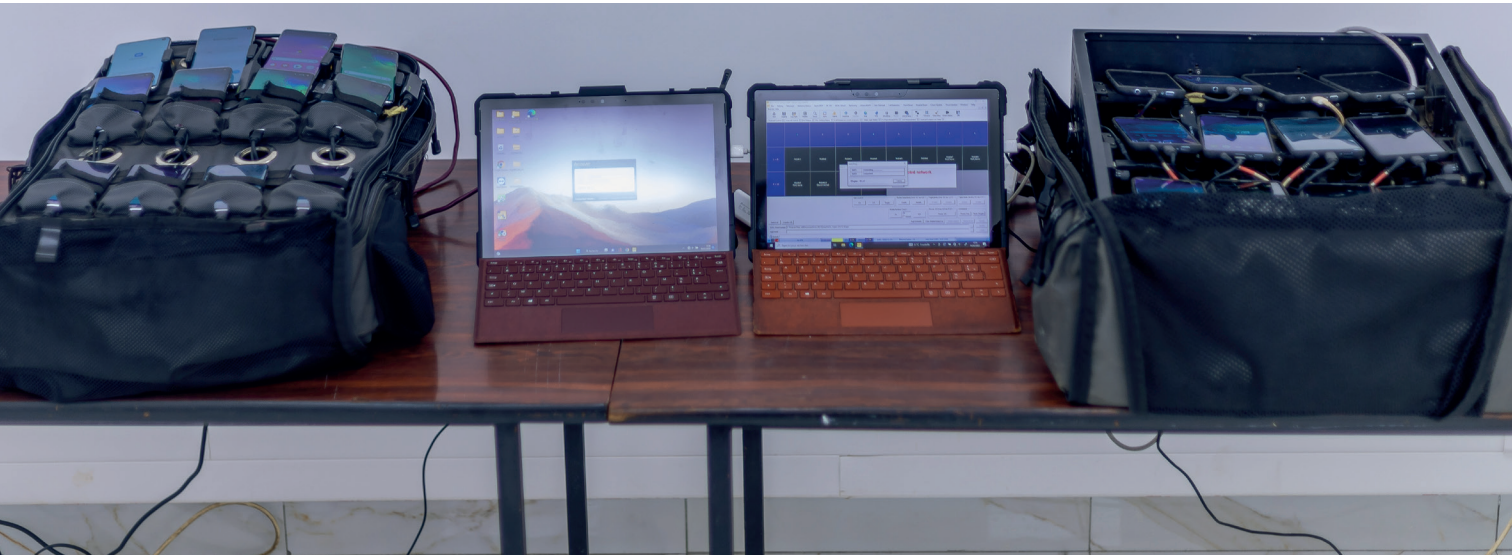


**FIGURE 7**

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 80,77% des localités pour TGC contre 75,64% pour MAT. Dans cette même zone, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 3,85% des localités contre

7,69% pour MAT. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 32,49% pour TGC contre 27,36% pour MAT depuis 2021.

• **CF FIGURE 6**



**HORS GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

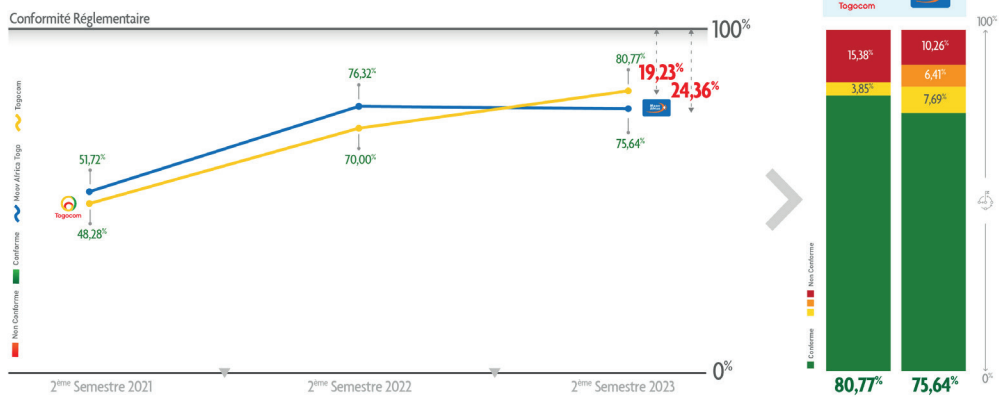


FIGURE 8

**Service Internet 3G**

Le service internet regroupe 6 indicateurs dont 2 pour la navigation et 4 pour les transferts de données.

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

On note que dans le grand Lomé, TGC n'est conforme à cet indicateur dans aucune localité alors que MAT conforme dans 14,29% des localités. Cet indicateur a stagné à 0% pour TGC de puis 2021 alors qu'il a progressé de 14,29% pour TGC et 57,14% pour MAT depuis 2021.

• **CF FIGURE 9**

**NW1** ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ ÉCHEC DE TÉLÉCHARGEMENT DE PAGE WEB  
≤ 1%

S2-2023  
**QoS National**  
85 LOCALITÉS

**GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

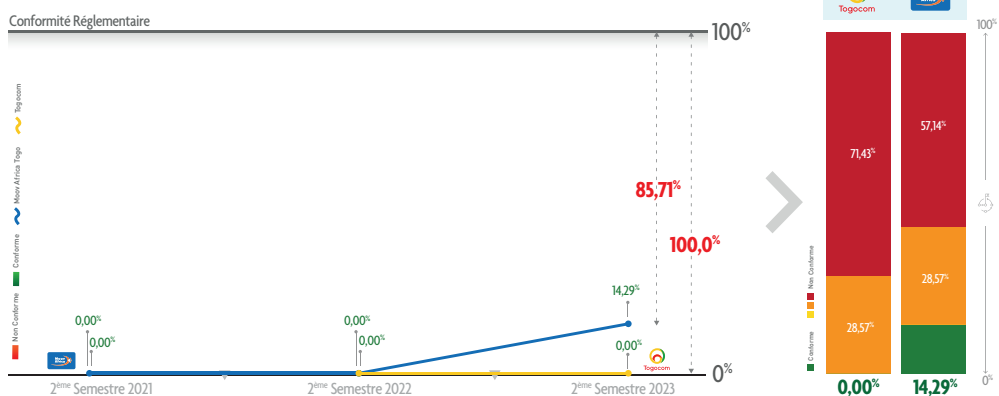


FIGURE 9

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 11,54% des localités pour TGC contre 3,85% pour MAT. Pour 2,56% des localités, MAT présente valeurs proches du seuil de conformité. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 4,64% pour TGC contre 3,85% pour MAT depuis 2021.



• **CF FIGURE 10**

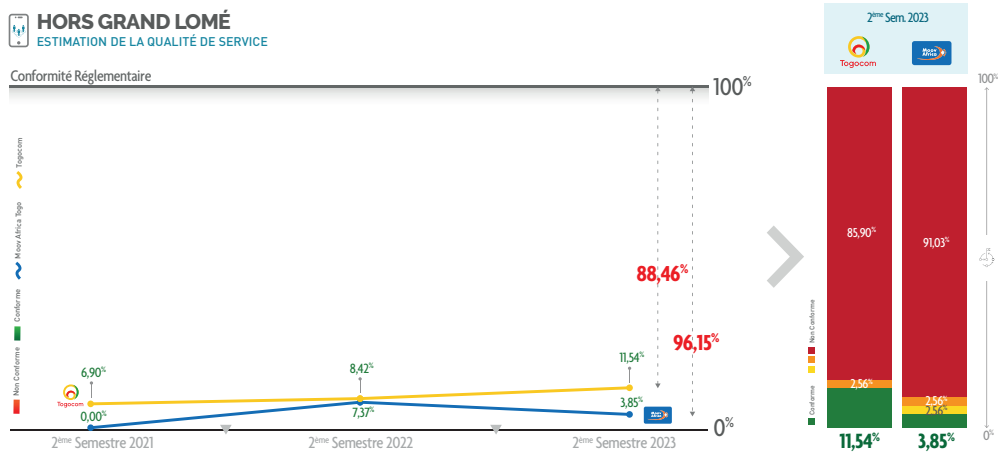


FIGURE 10

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

Dans le grand Lomé, TGC présente une conformité dans 100% des localités contre 71,43% 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 28,57% sur la même période. • **CF FIGURE 11**

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 39,74% des localités pour TGC contre 24,36% pour MAT. Par ailleurs, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 19,23% des localités de la zone contre 15,38% pour MAT. On note une régression de la conformité de 56,81% pour TGC contre 72,19% pour MAT depuis 2021

• **CF FIGURE 12**





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

S2-2023  
Campagne  
QoS  
National  
85 LOCALITÉS

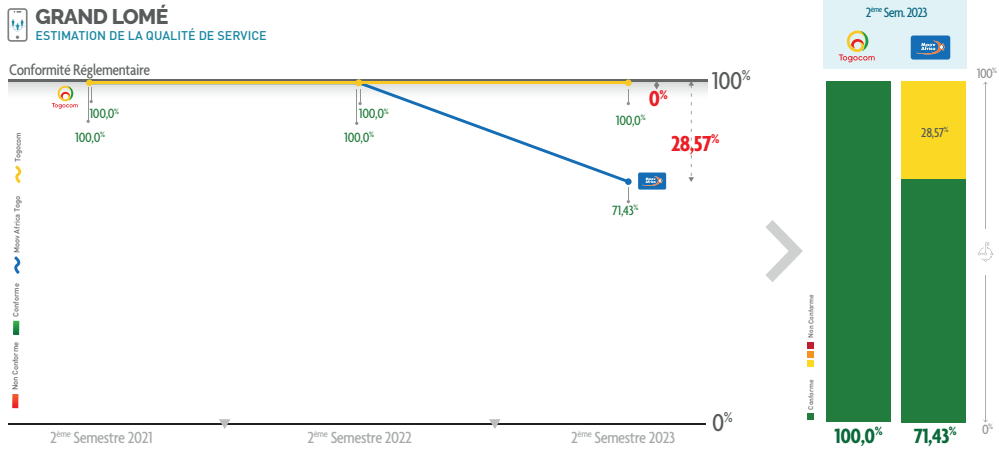


FIGURE 11

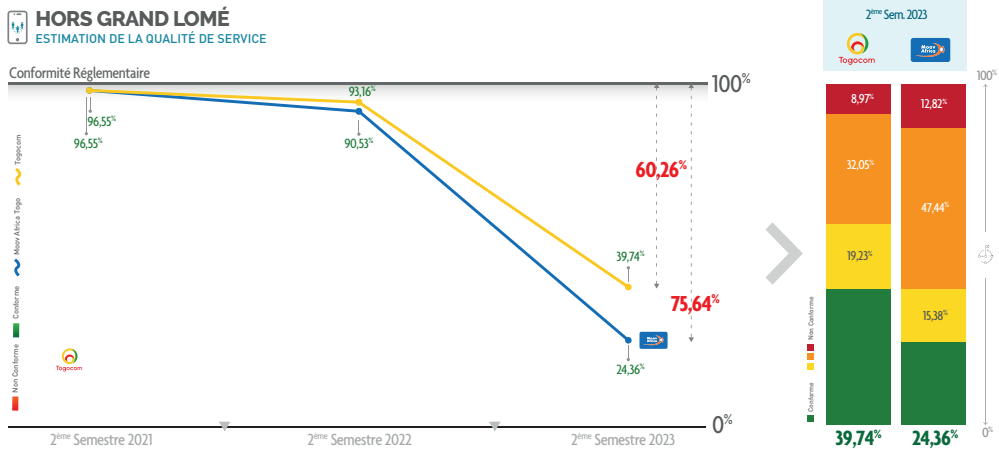


FIGURE 12

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

Dans le grand Lomé, TGC présente une conformité dans 42,86% des localités contre 71,43% pour MAT. Par ailleurs, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité

dans 42,85% des localités de la zone contre 14,29% pour MAT. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 30,36% pour TGC contre 71,43% pour MAT depuis 2021.

• **CF FIGURE 13**

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

S2-2023  
Campagne  
**QoS**  
National  
85 LOCALITÉS

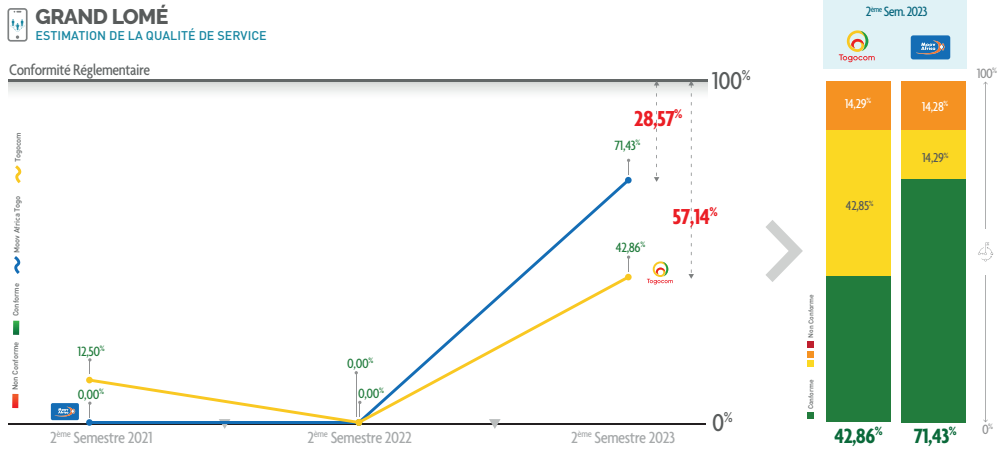


FIGURE 13

En dehors du grand Lomé, TGC présente une conformité dans 58,97% des localités contre 24,36% pour MAT. Par ailleurs, TGC et MAT présentent des valeurs proches du seuil de conformité dans 11,54% des localités de la

zone. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 35,89% pour TGC contre 5,13% pour MAT depuis 2021.

• CF FIGURE 14

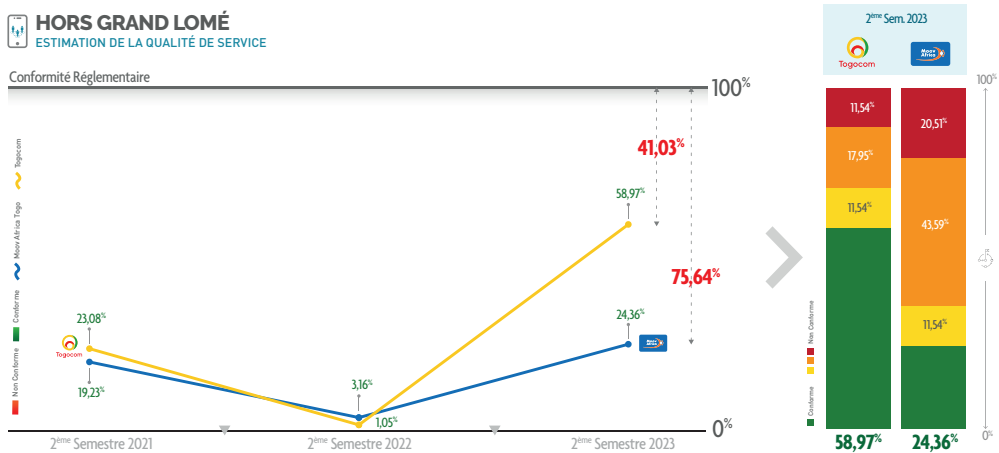


FIGURE 14



TD4

ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ  
SUCCÈS DE TRANSFERT  
DESCENDANT (DOWNLINK)

≥ 96%



National  
85 LOCALITÉS

### GRAND LOMÉ ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Conformité Réglementaire

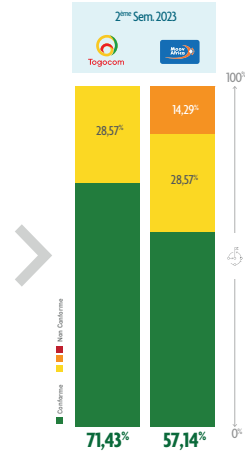
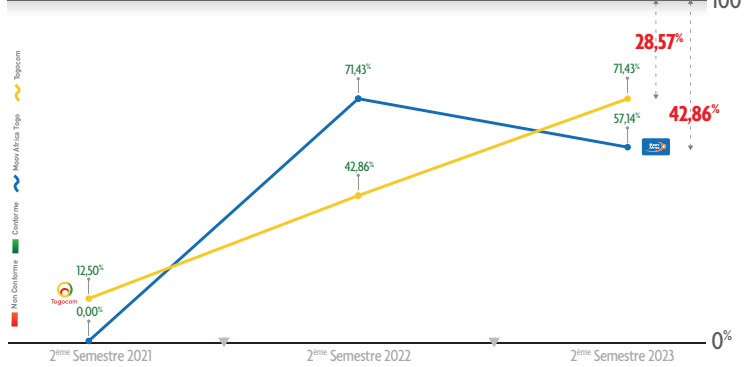


FIGURE 15

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

Dans le grand Lomé, on note un taux de conformité de 71,43% pour TGC contre 57,14% pour MAT. Par ailleurs, TGC et MAT présentent des valeurs proches du seuil de conformité

dans 28,57% des localités de la zone. Cet indicateur a connu une progression de 58,93% pour TGC depuis 2021. On note pour MAT une progression de la conformité de 57,14% depuis 2021 avec toutefois une conformité de 71,43% observée en 2022.

• CF FIGURE 15

### HORS GRAND LOMÉ ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Conformité Réglementaire

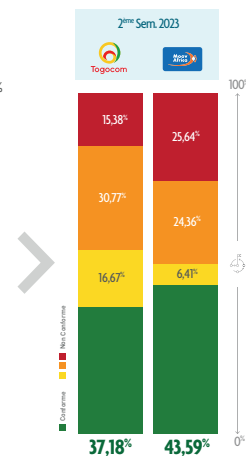
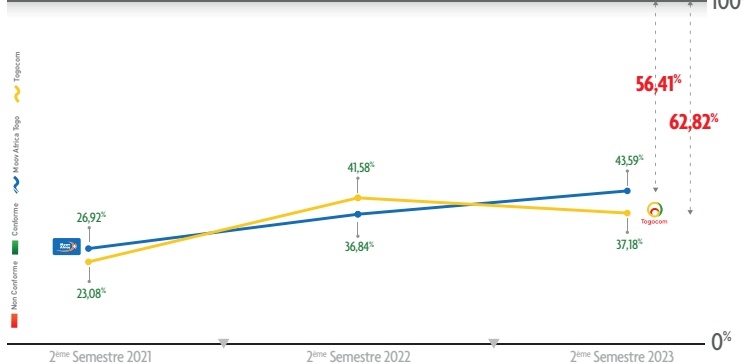


FIGURE 16

En dehors du grand Lomé, on note un taux de conformité de 37,18% pour TGC contre 43,59% pour MAT. Par ailleurs, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 16,67% des localités de la zone contre 6,41% pour MAT. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 14,10% pour TGC contre 16,67% 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**

**TD1** ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ DÉBIT MONTANT (UPLINK)  $\geq 2$  Mbps

S2-2023 Campagne QoS National 85 LOCALITÉS

**GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

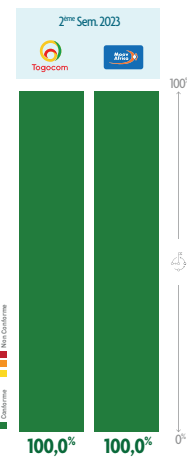
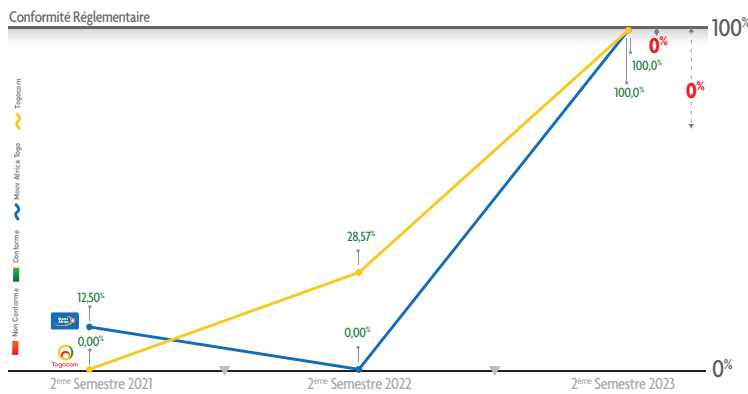


FIGURE 17

**HORS GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

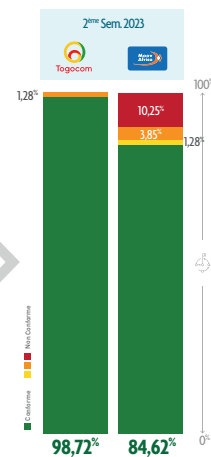
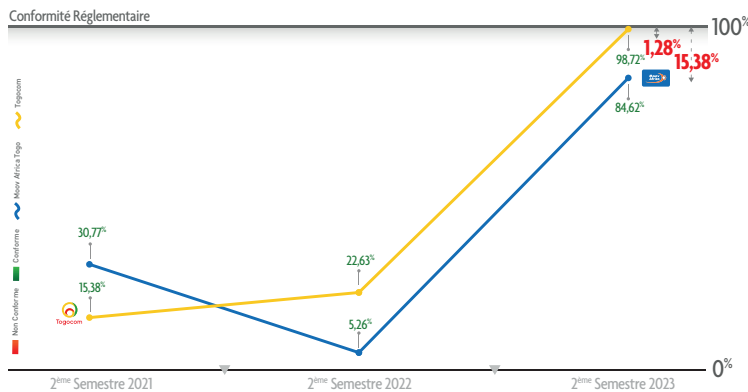


FIGURE 18

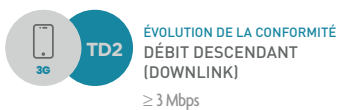
En dehors du grand Lomé, TGC a une conformité dans 98,72% des localités contre 84,62% pour MAT. Par ailleurs, MAT présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 1,28% des localités de la zone. On note pour cet indicateur et dans cette zone, une progression de 83,34% pour TGC contre 53,85% pour 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

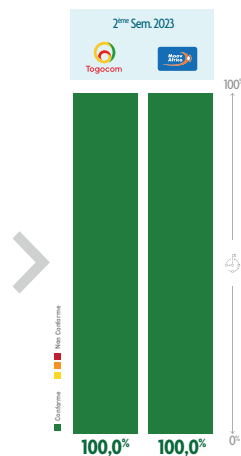
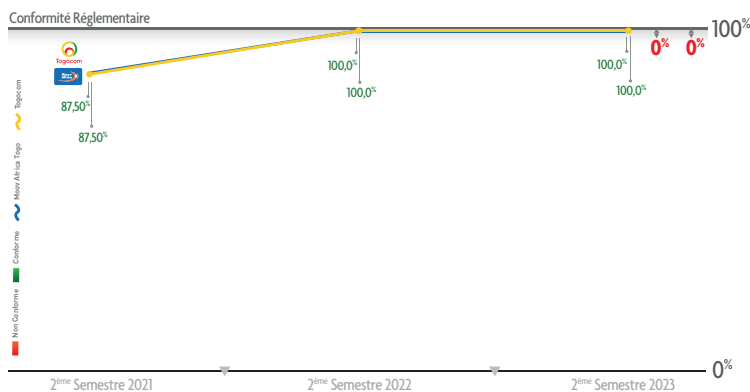


FIGURE 19

**HORS GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

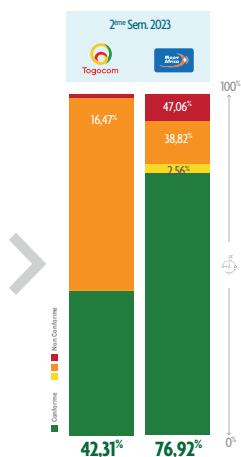
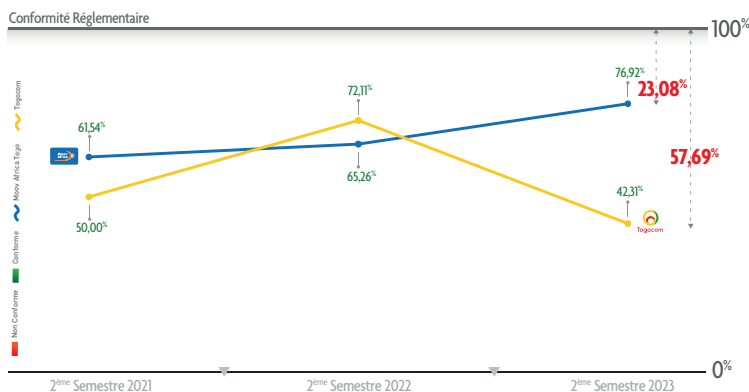


FIGURE 20

En dehors du grand Lomé, TGC a une conformité dans 42,31% des localités contre 76,92% pour MAT. Par ailleurs, MAT présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 2,56% des localités de la zone.

Cet indicateur a connu une regression de la conformité de 7,69% depuis 2021 pour TGC avec toutefois une conformité de 72,11% observée en 2022. On note par contre pour MAT une progression de 15,38% depuis 2021.

• CF FIGURE 20

## Service Internet 4G

Le service internet regroupe 6 indicateurs dont 2 pour la navigation et 4 pour les transferts de données.

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

Dans le grand Lomé, on note une conformité dans 71,43% des localités pour TGC contre 42,86% pour MAT. Par ailleurs, MAT présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 14,29% des localités de la zone.

On note une progression de la conformité de 33,93% pour TGC contre 30,36% pour MAT depuis 2021. • CF FIGURE 21

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 33,33% des localités pour TGC contre 12,82% pour MAT. Pour 6,41% des localités, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité contre 3,85% pour MAT.

On note une regression de la conformité de 4,60% pour TGC contre 4,42% pour MAT depuis 2021. Des conformités respectives de 54,74% et 28,95% ont été observées pour TGC et MAT en 2022. • CF FIGURE 22

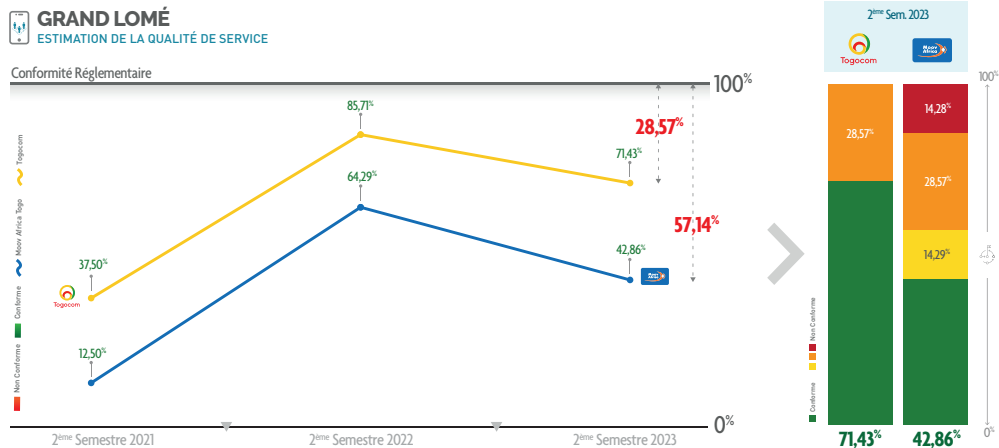


FIGURE 21

**HORS GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

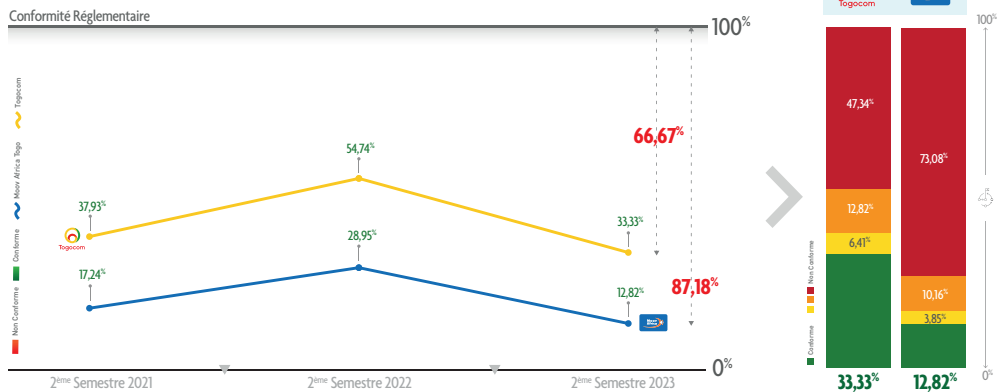


FIGURE 22

• **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 88,46% des localités pour

TGC contre 73,08% pour MAT. Par ailleurs, TGC présente des valeurs proches du seuil de conformité dans 5,13% des localités de la zone contre 10,26% pour MAT. On note une regression de la conformité de 4,64% pour TGC contre 26,92% pour MAT depuis 2021.

• **CF FIGURE 24**

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

**GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

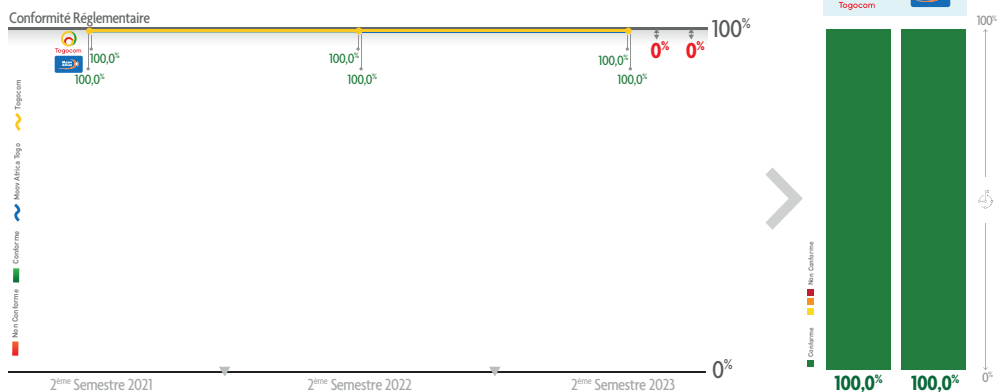


FIGURE 23

**QoS National**  
85 LOCALITÉS

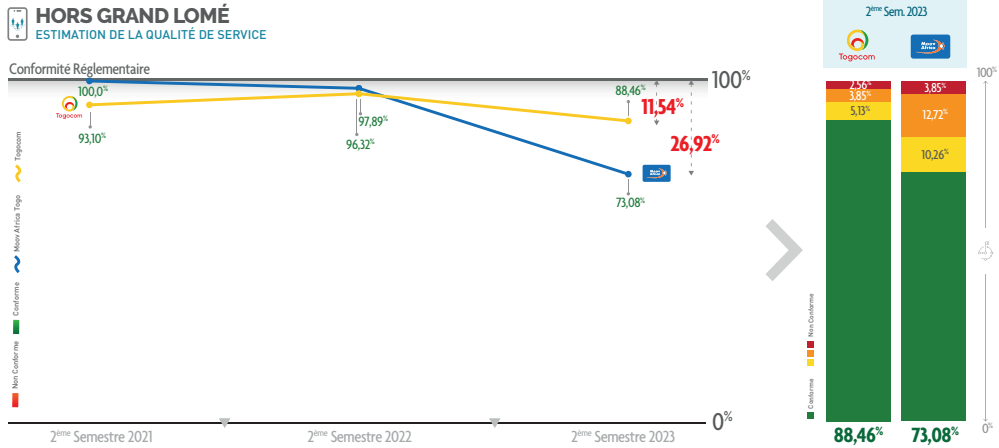


FIGURE 24

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

On note que dans le grand Lomé, TGC présente une conformité dans 85,71% des localités contre 71,43% 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 a connu une progression de 48,21% pour TGC et 46,43% pour MAT depuis 2021.

• **CF FIGURE 25**

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

S2-2023  
Campagne  
**QoS**  
National  
85 LOCALITÉS

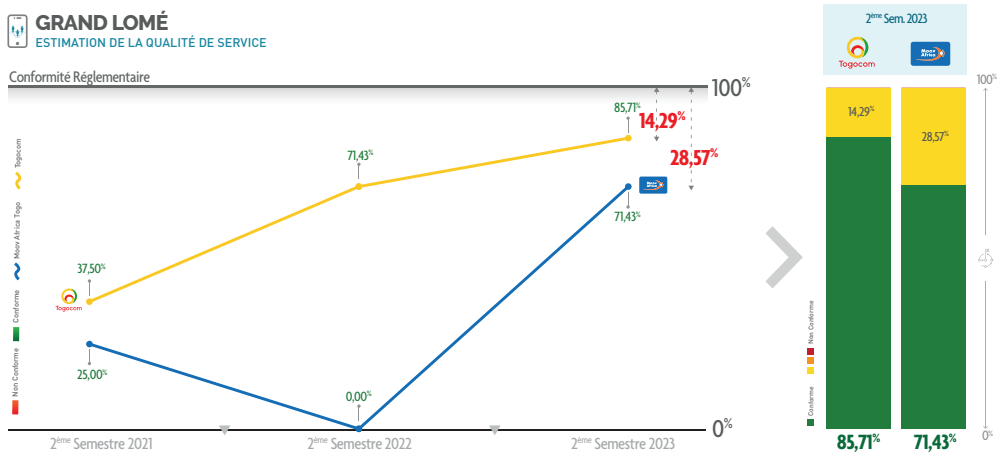


FIGURE 25



En dehors du grand Lomé, TGC a une conformité dans 62,82% des localités contre 37,18% pour MAT. Par ailleurs, des valeurs proches du seuil de conformité sont observées

dans 11,54% de localités de la zone pour TGC contre 16,67% pour MAT. Cet indicateur a connu une progression de 48,21% pour TGC et 46,43% pour MAT depuis 2021. • CF FIGURE 26

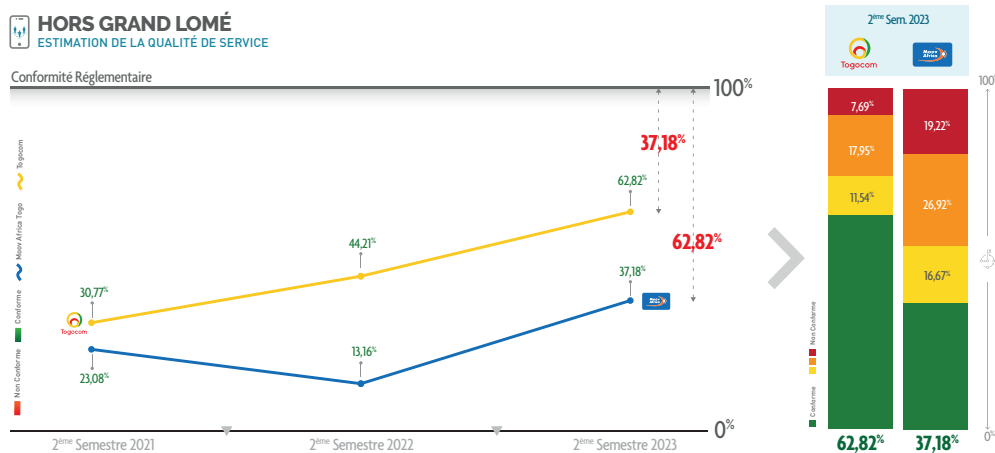


FIGURE 26

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

Dans le grand Lomé, on note une conformité dans 71,43% de localités pour TGC, contre 100% pour MAT. On note par ailleurs, dans cette même zone que TGC présente des

valeurs proches des seuils de conformité pour toutes les autres localités. Cet indicateur a connu une regression de 3,57% pour TGC depuis 2021 avec toutefois une conformité de 92,86% observée en 2022. On note par contre pour MAT une progression de la conformité de 50,00% depuis 2021. • CF FIGURE 27

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

S2-2023 Campagne QoS National 85 LOCALITÉS

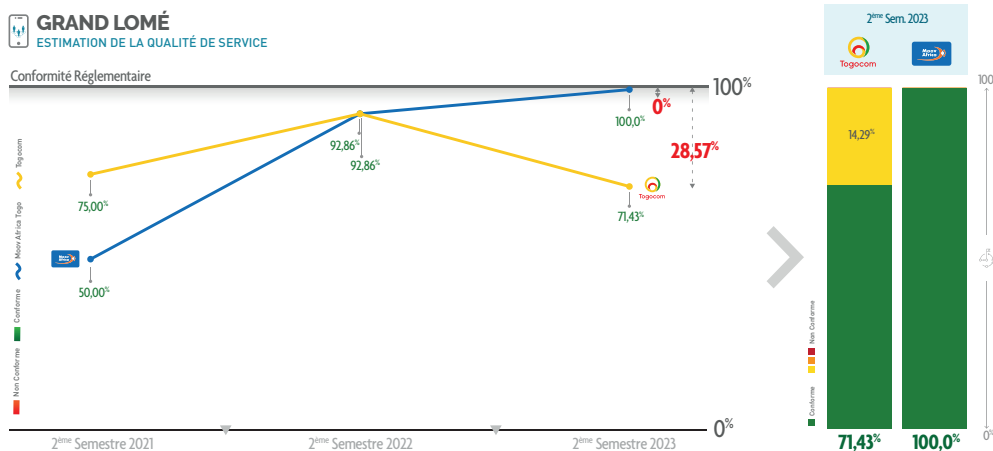


FIGURE 27

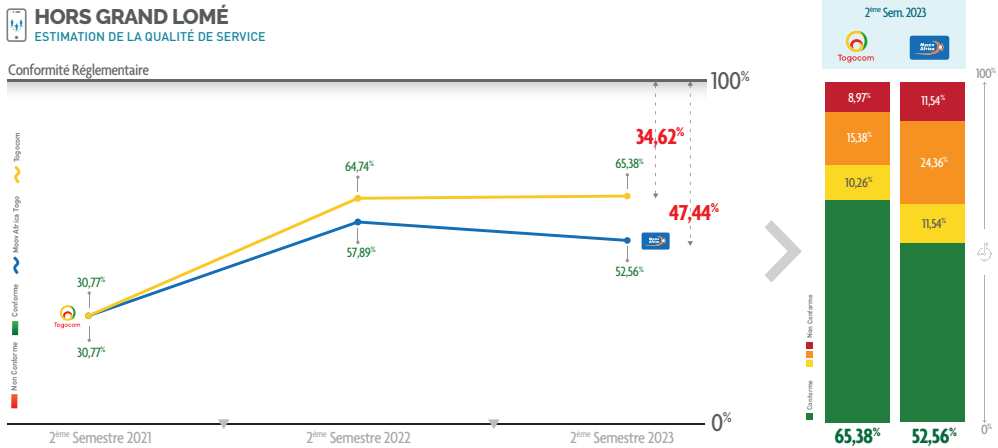


FIGURE 28

En dehors du grand Lomé, TGC a une conformité dans 65,38% des localités contre 52,56% pour MAT. Par ailleurs, des valeurs proches du seuil de conformité sont observées dans 10,26% de localités de la zone pour TGC contre 11,54% pour MAT. Cet indicateur a connu une progression de 34,61% pour TGC et 21,79% pour MAT depuis 2021. • **CF FIGURE 28**

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

Dans le grand Lomé, on note une conformité dans 14,29% de localités pour TGC contre 100% pour MAT. Par ailleurs, des valeurs proches du seuil de conformité sont observées dans 28,57% de localités de la zone pour TGC. Cet indicateur a connu, depuis 2021, une regression de 85,71% pour TGC alors que MAT connaît une progression de 100%.

• **CF FIGURE 29**

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

S2-2023 Campagne QoS National 85 LOCALITÉS

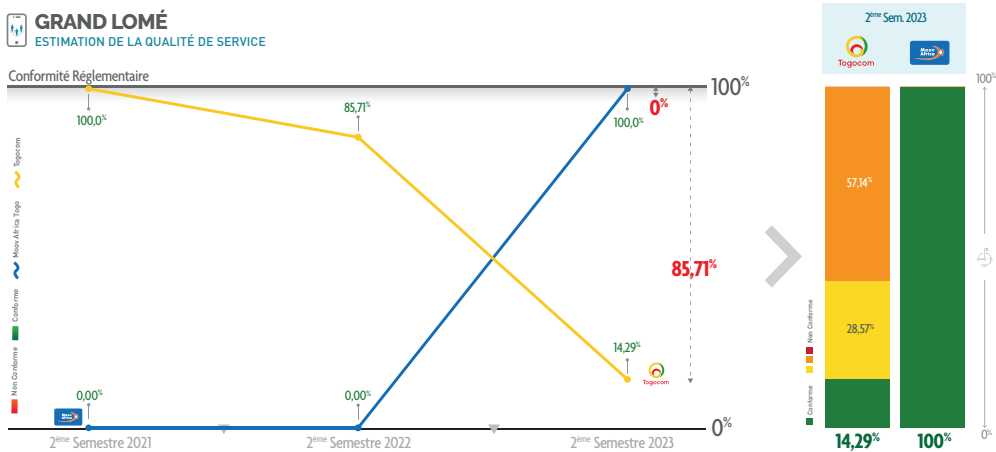


FIGURE 29

**HORS GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

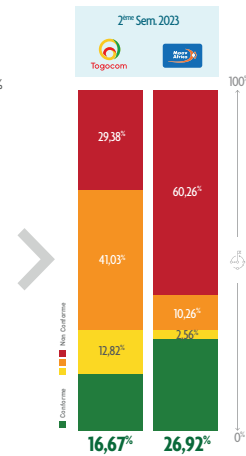
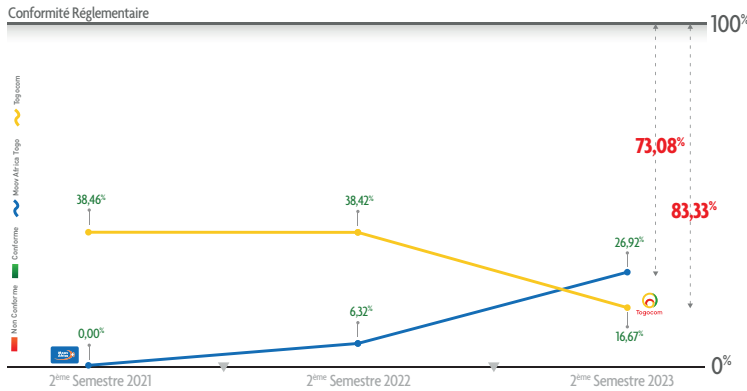


FIGURE 30

En dehors du grand Lomé, on note une conformité dans 16,67% de localités pour TGC contre 26,92% pour MAT. Par ailleurs, des valeurs proches du seuil de conformité sont observées dans 12,82% de localités de la zone pour TGC et 2,56% pour MAT. Cet indicateur a connu, depuis 2021, une regression de 21,79% pour TGC alors que MAT connaît une progression de 26,92%.

• CF FIGURE 30

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

Dans le grand Lomé, TGC n'est conforme dans aucune localité alors que MAT est conforme dans l'ensemble des localités. Cet indicateur a connu, depuis 2021, une regression de 100% pour TGC contre MAT une progression de 100% pour MAT.

• CF FIGURE 31

**TD2** ÉVOLUTION DE LA CONFORMITÉ DÉBIT DESCENDANT (DOWNLINK)  
≥ 25 Mbps

S2-2023 Campagne QoS National 85 LOCALITÉS

**GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

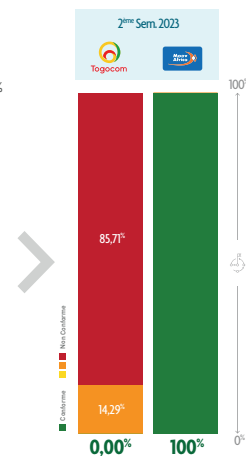
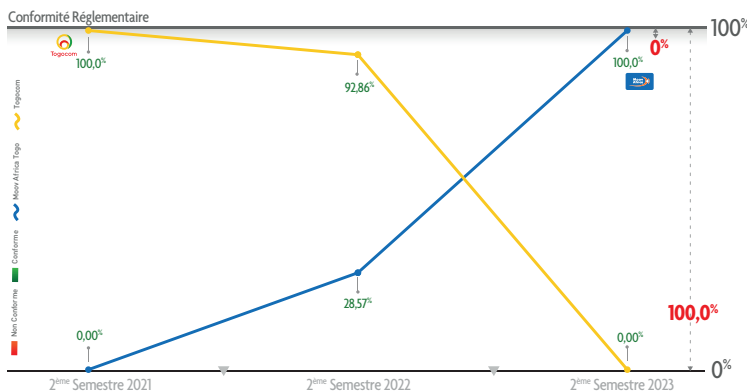
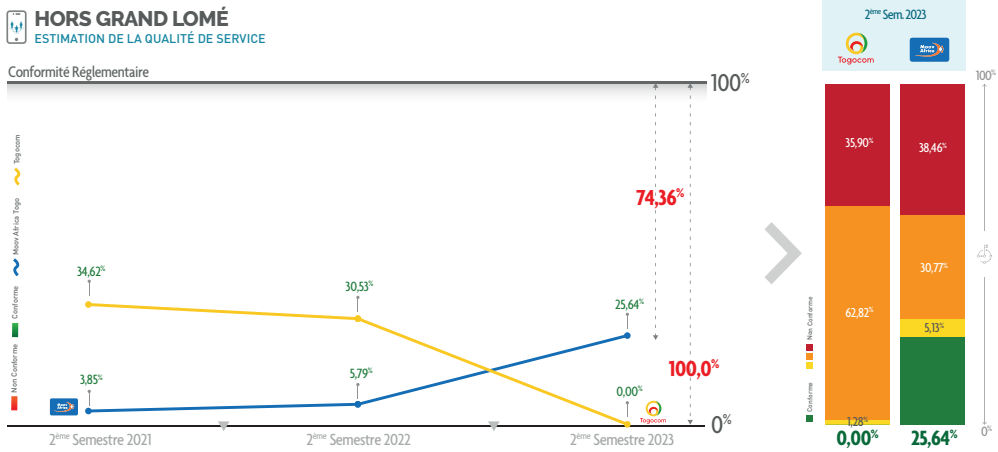


FIGURE 31



**FIGURE 32**

En dehors du grand Lomé, TGC n'est conforme dans aucune localité alors que MAT est conforme dans 25,64% des localités. Par ailleurs, des valeurs proches du seuil de conformité sont observées dans 1,28% de

localités de la zone pour TGC et 5,13% pour MAT. Cet indicateur a connu, depuis 2021, une regression de 34,62% pour TGC alors que MAT connaît une progression de 21,79%.

• **CF FIGURE 32**



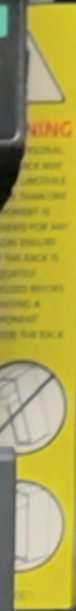
ProLiant  
DL380  
Gen10

ProLiant  
DL380  
Gen10

ProLiant  
DL380  
Gen10

ProLiant  
DL380  
Gen10

ProLiant  
DL380  
Gen10



12

1

0

9

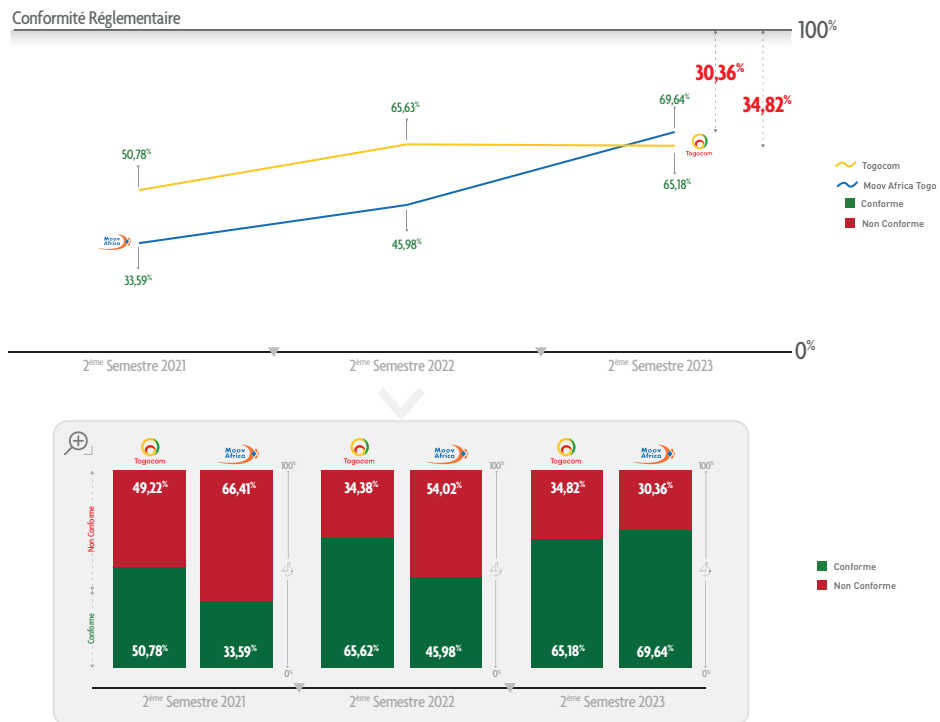
8

## 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 65,18% des localités pour TGC contre 69,64% pour MAT. La qualité globale estimée a connu dans cette zone une progression de 14,40% pour TGC contre 36,05% pour MAT depuis 2021.

• **CF FIGURE 33**



NB: Valeurs revues par rapport à la publication précédente suite à la mise à jour de la formule de calcul d'un indicateur

**FIGURE 33**

Pour TGC, la conformité dans la zone du grand Lomé est observée pour 71,43% des localités pour la voix, 69,05% pour la 3G et 57,14% pour la 4G.

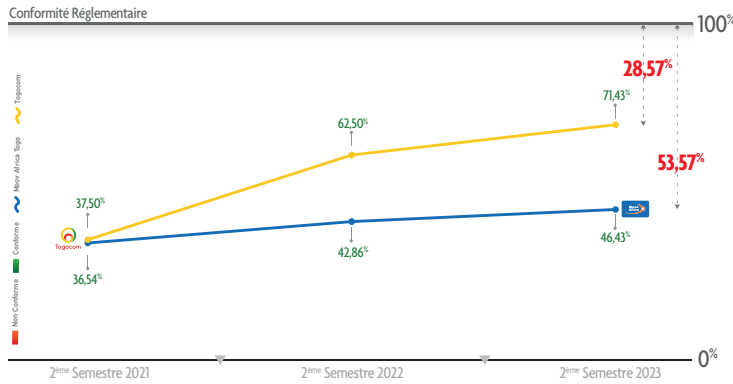
Comparée à 2021, on note des progressions respectives de 33,93% pour la voix et de 33,63% pour la 3G alors que la 4G connaît une régression de 17,86%.

Pour MAT, la conformité dans la zone du grand Lomé est observée pour 46,43% des localités pour la voix, 69,05% pour la 3G et 85,71% pour la 4G.

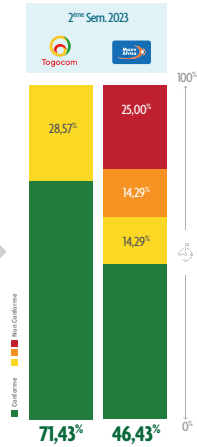
Les progressions depuis 2021 sont de 8,93% pour la voix, 35,72% pour la 3G et 54,46% pour la 4G.

• **CF FIGURE 34-36**

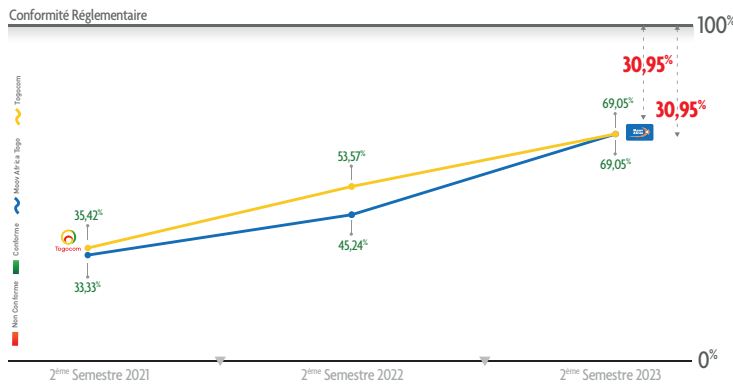
**SV** **GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE



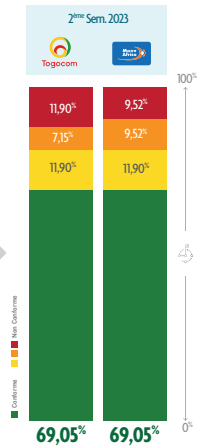
**FIGURE 34**



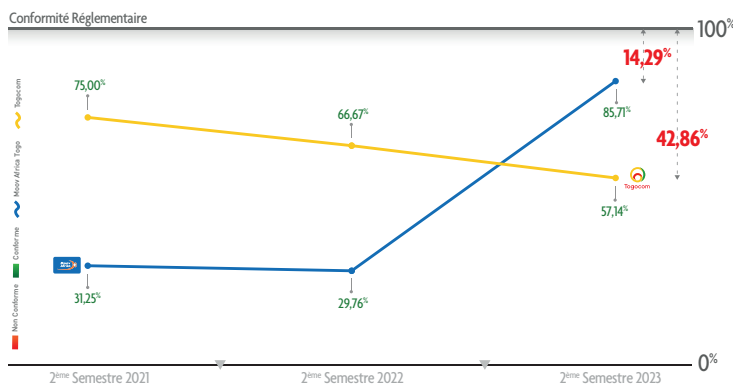
**3G** **GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE



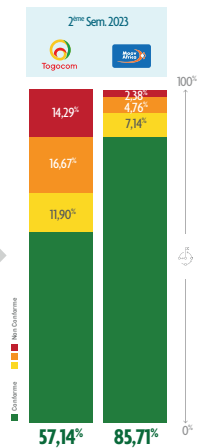
**FIGURE 35**



**4G** **GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE



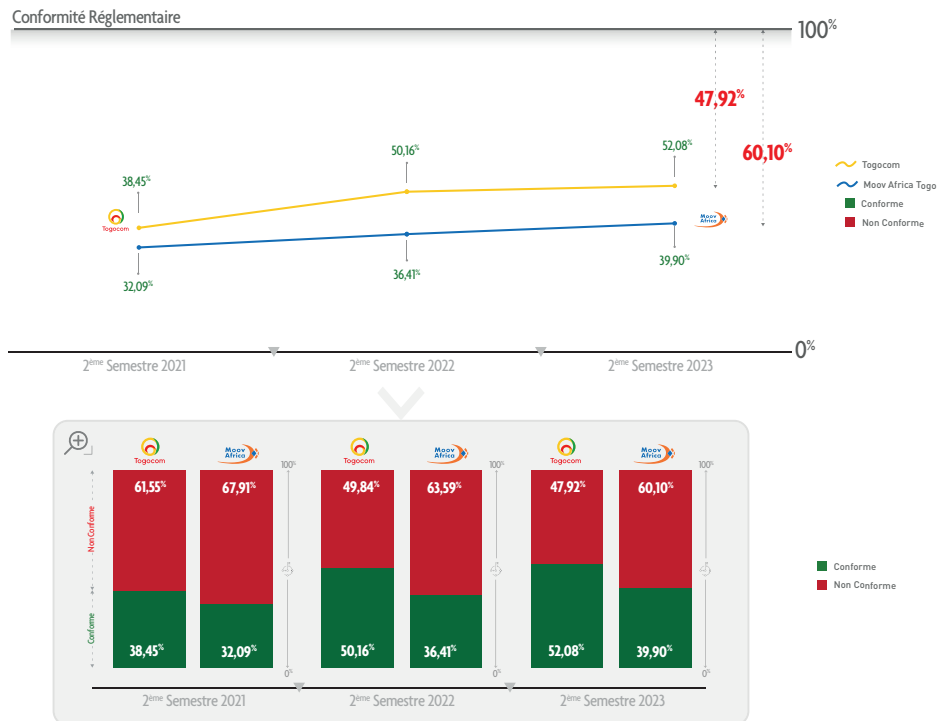
**FIGURE 36**



## 2. HORS GRAND LOMÉ

Dans la zone en dehors du grand Lomé, on note une conformité globale dans 52,08% des localités pour TGC contre 39,90% pour MAT. La qualité globale estimée a connu dans cette zone une progression de 13,63% pour TGC contre 7,81% pour MAT depuis 2021.

• CF FIGURE 37



NB: Valeurs revues par rapport à la publication précédente suite à la mise à jour de la formule de calcul d'un indicateur

FIGURE 37

Pour TGC, la conformité dans la zone en dehors du grand Lomé est observée pour 69,55% des localités pour la voix, 48,08% pour la 3G et 44,44% pour la 4G.

Comparée à 2021, on note des progressions de 35,93% pour la voix et de 12,25% pour la 3G et 0,16% pour la 4G.

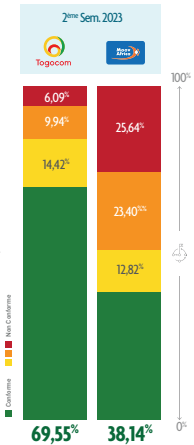
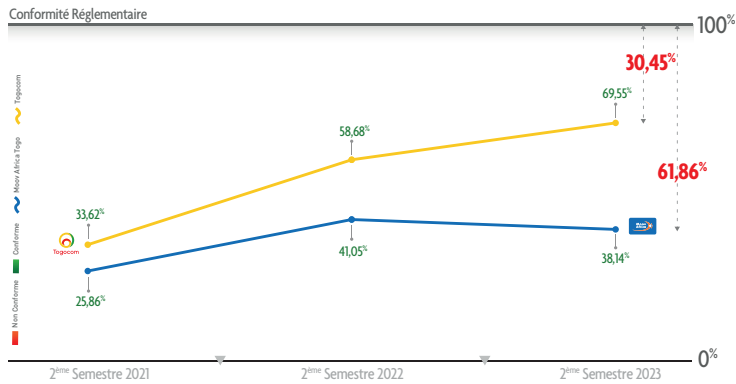
Pour MAT, la conformité dans la zone du grand Lomé est observée pour 38,14% des localités pour la voix, 42,95% pour la 3G et 38,03% pour la 4G.

Les progressions depuis 2021 sont de 12,28% pour la voix, 3,78% pour la 3G et 8,87% pour la 4G.

• CF FIGURE 38-40

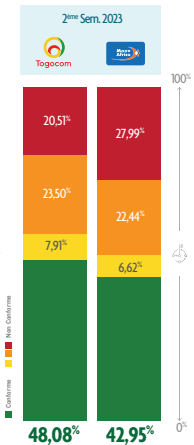
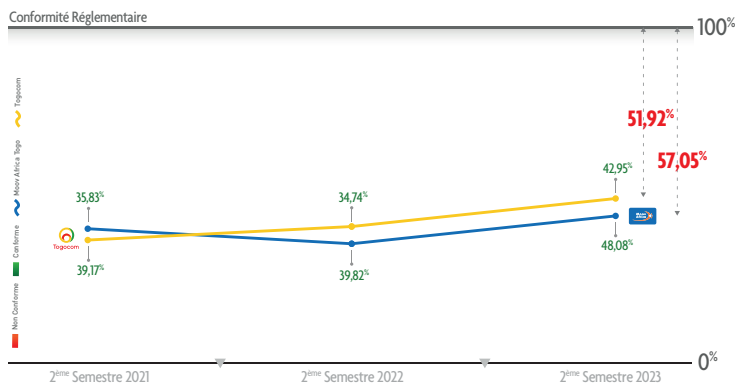


**SV** **HORS GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE



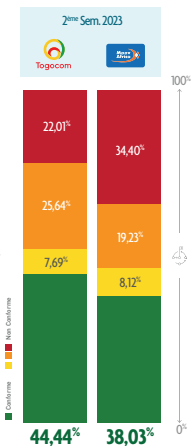
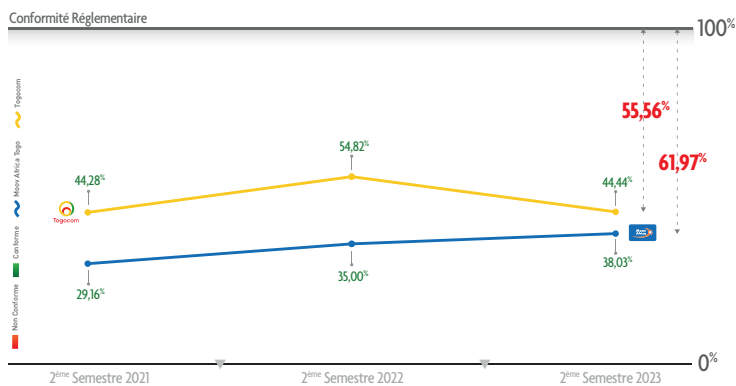
**FIGURE 38**

**3G** **HORS GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE



**FIGURE 39**

**4G** **HORS GRAND LOMÉ**  
ESTIMATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE



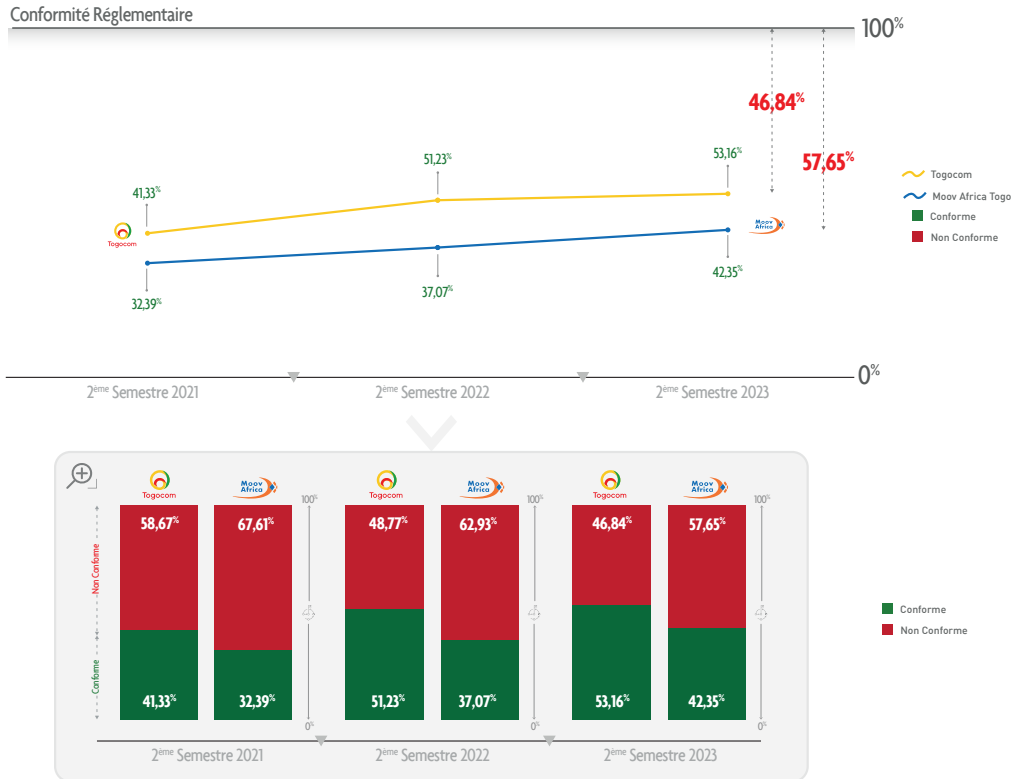
**FIGURE 40**

### III - Estimation de la qualité - Au niveau national

#### 1. GLOBALE

Sur le plan national, la conformité globale est estimée à 53,16% des localités pour TGC contre 42,35% pour MAT.

La qualité globale estimée a connu une progression de 11,83% pour TGC contre 9,96% pour MAT depuis 2021.



NB: Valeurs revues par rapport à la publication précédente suite à la mise à jour de la formule de calcul d'un indicateur

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 69,71% pour TGC contre 38,82% pour MAT à l'échelle nationale. La qualité estimée a connu une progression de 35,25% pour TGC contre 10,44% pour MAT depuis 2021.

• CF FIGURE 41

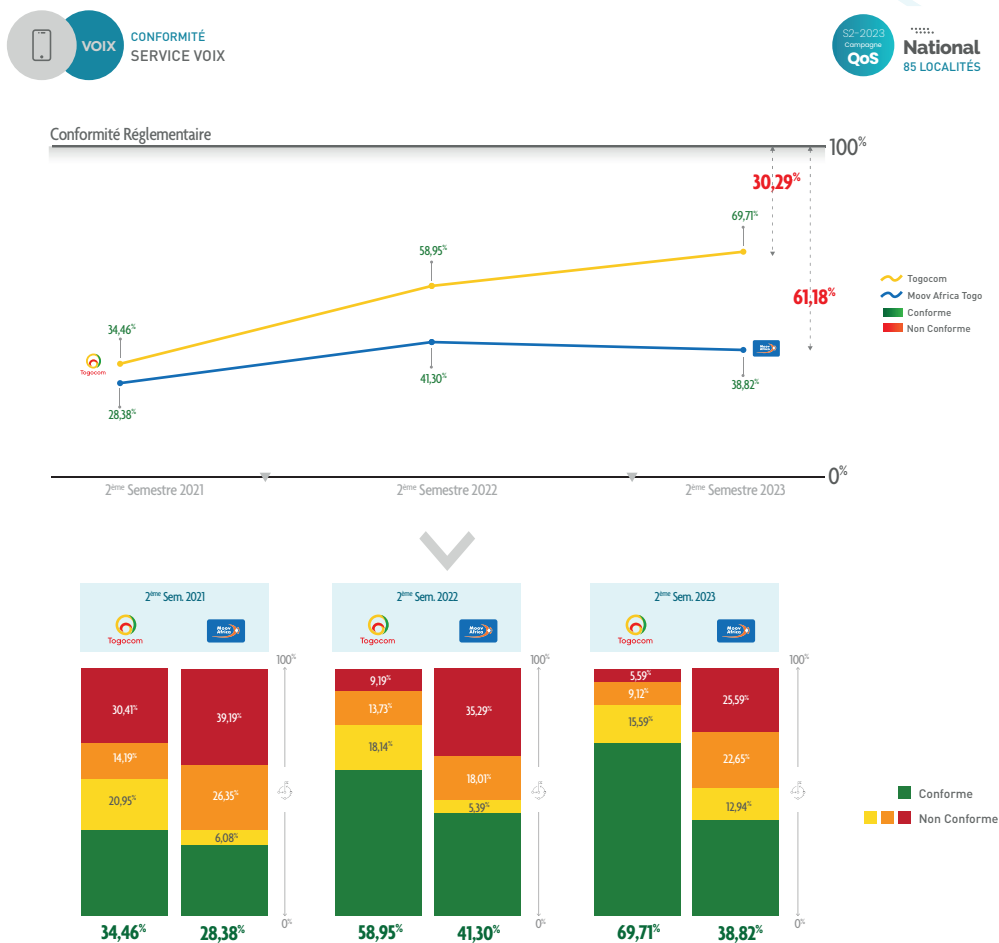


FIGURE 41

## Service Internet 3G

Le taux de conformité du service internet 3G est estimé à 49,80% pour TGC contre 45,10% pour MAT à l'échelle nationale. La qualité estimée a connu une progression de 12,02% pour TGC contre 9,36% pour MAT depuis 2021.

• CF FIGURE 42

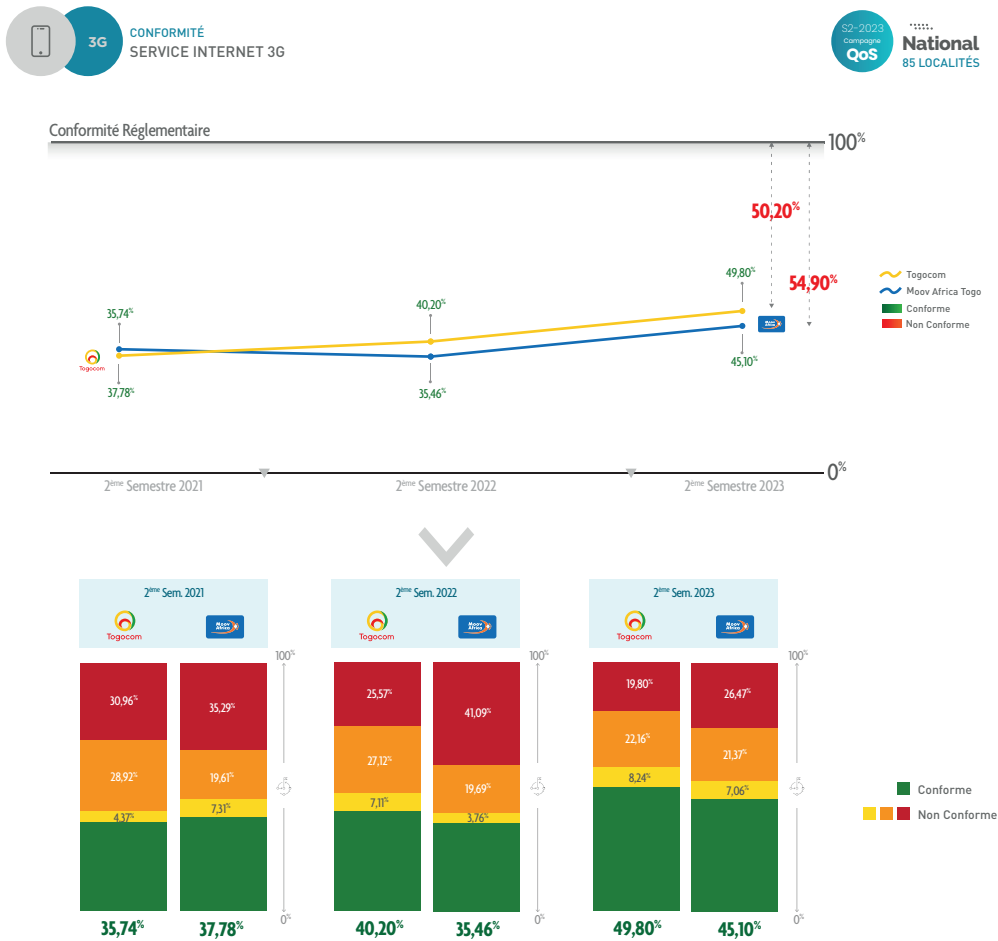


FIGURE 42

## Service Internet 4G

Le taux de conformité du service internet 4G est estimé à 45,49% pour TGC contre 41,96% pour MAT à l'échelle nationale. La qualité estimée a connu depuis 2021, une regression de 5,99% pour TGC alors que MAT a connu une progression de 12,30%.

• CF FIGURE 43

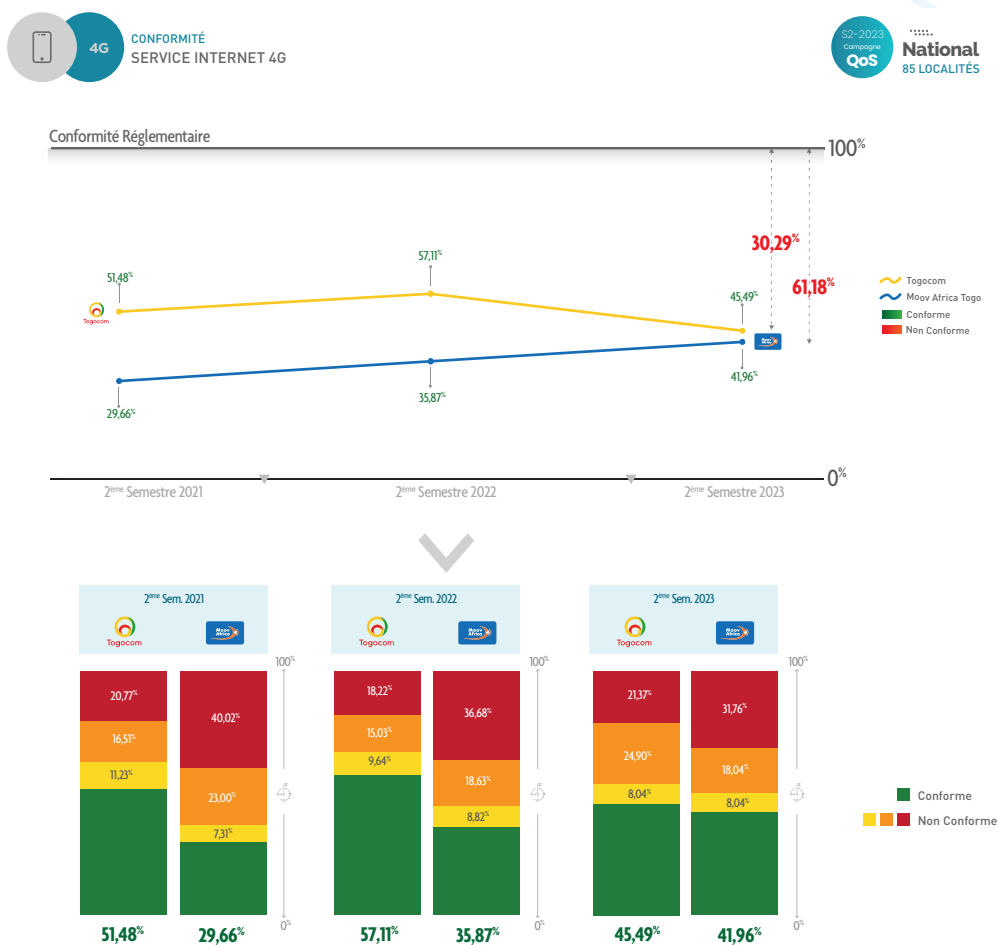


FIGURE 43



## 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 légère amélioration même si le niveau de conformité observé restent loin des obligations réglementaires. **Les taux de non-conformité sont de 46,84% pour Togo Cellulaire et de 57,65% pour Moov Africa Togo.**

Sur les campagnes réalisées depuis 2021, la qualité de service des opérateurs mobiles a évoluée de **11,83% pour Togo Cellulaire et de 9,96% pour Moov Africa Togo.**

Les disparités de qualité de service déjà observées entre le Grand Lomé et le reste du pays persistent toujours.

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 exhorte encore une fois les deux opérateurs mobiles à davantage d'efforts afin d'améliorer dans les meilleurs délais et de manière notable, 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**

Deuxième Semestre 2023

