

COMMUNIQUÉ
DE PRESSE**Qualité d'expérience client de l'internet mobile sur l'année 2023 :
Moov Africa Togo et Togo Cellulaire dans une dynamique d'amélioration**

Lomé, Togo, le 06 mai 2024

Fidèle à sa démarche basée sur la régulation par la donnée et se fondant sur les données publiées par son partenaire nPerf, le leader mondial du crowdsourcing, l'ARCEP a effectué une analyse comparative des indicateurs de qualité d'expérience (QoE) de services Internet mobile mesurés tout au long de l'année 2023. Cette analyse a concerné cent vingt-huit (128) opérateurs de téléphonie mobile dans le monde pour lesquels les données sont disponibles dont quarante-neuf (49) opérateurs de téléphonie mobile d'Afrique et seize (16) issus de l'espace UEMOA (*).

L'analyse comparative s'est basée sur les cinq (5) indicateurs de la QoE Internet mobile suivants : le débit moyen descendant, le débit moyen montant, le temps de latence, la navigation et le streaming de vidéo YouTube. L'analyse a permis de dresser le bilan de la performance du service internet mobile au Togo par rapport aux autres pays. De cette étude, il ressort principalement qu' :

- **Au plan national**

Moov Africa Togo (MAT) et Togo Cellulaire (TGC) affichent de bonnes performances pour le streaming vidéo et les débits descendants (31,6 Mb/s pour MAT et 27,8 Mb/s pour TGC). Cependant, les deux opérateurs affichent de moins bonnes performances pour les débits montants, la navigation et le temps de latence.

- **Au plan international**

- Dans l'UEMOA, MAT et TGC se placent respectivement aux 1^{er} et 2^{ème} rang sur les seize (16) opérateurs mobiles concernés.
- En Afrique, MAT et TGC se placent aux 9^{ème} et 10^{ème} rang sur les quarante-neuf (49) opérateurs mais loin des deux meilleurs, Orange du Maroc et EMTEL de l'Ile Maurice.
- En dehors de l'Afrique, MAT et TGC ont des performances bien en deçà de celles de beaucoup d'opérateurs de la zone Europe qui affichent par exemple des débits descendants largement supérieurs à 100 Mb/s soit trois fois plus rapide que le meilleur opérateur au Togo.

L'ARCEP salue les performances de MAT et TGC sur les débits descendants et le streaming vidéo ainsi que le bon classement de MAT et TGC à l'échelle de l'UEMOA. En revanche, la qualité d'expérience est beaucoup moins bonne sur la navigation web, les débits montants, le temps de latence. Ceci explique d'ailleurs en partie le faible taux de conformité aux exigences réglementaires de qualité de service sur le plan national de l'ordre de 44% pour MAT et 53% pour TGC.

L'ARCEP exhorte donc les deux opérateurs mobiles à inscrire cette nouvelle dynamique dans une perspective d'amélioration continue afin de se conformer aux exigences réglementaires de qualité de service et de se rapprocher des performances des meilleurs opérateurs en Afrique et dans le monde.

L'étude complète est disponible sur le site de l'ARCEP :

<https://arcep.tg/analyse-comparative-des-indicateurs-cles-avril-2024>



(* Les opérateurs mobiles du Mali et du Niger n'ont pas été pris en compte par cette étude pour cause d'insuffisance de données collectées