

COMMUNIQUÉ
DE PRESSE**Enquête de satisfaction client 2024 : les consommateurs sont globalement plus satisfaits des opérateurs par rapport à 2023, mais dénoncent des tarifs toujours élevés****LOME, Togo, le 30 septembre 2024**

L'ARCEP a réalisé **du 3 au 23 juin 2024**, la troisième enquête de satisfaction client auprès des consommateurs des services de communications électroniques et des postes. Cette enquête large public, a enregistré **plus de 15 000 réponses** à travers divers canaux. L'ARCEP exprime toute sa reconnaissance aux consommateurs pour leur participation.

Les résultats de l'enquête affichent que les consommateurs se montrent globalement plus satisfaits par rapport à juin 2023. En effet :

Pour les clients des opérateurs mobiles, le taux de satisfaction globale s'est amélioré de 7 points, passant de 44% en 2023 à 51% en 2024. Précisément, le niveau de satisfaction des abonnés de Moov Africa Togo (MAT) est de 58% et de 47% pour ceux de Togo Cellulaire (TGC). Cependant, les tarifs sont jugés élevés pour 79% des clients de Togo Cellulaire et 65% de ceux de Moov Africa Togo.

S'agissant des clients des fournisseurs d'accès Internet fixe (FAI), le taux de satisfaction globale s'est aussi amélioré, passant de 46% en 2023 à 53% en 2024. Le niveau de satisfaction des abonnés de GVA Togo (Canal Box) est de 61% et de 50% pour ceux de Togo Telecom. Néanmoins, 71% des consommateurs ayant participé à l'enquête jugent les tarifs élevés, 73% pour Togo Telecom, 71% pour GVA Togo, 63% pour CAFE Informatique et 64% pour Téoilis SA.

Pour les clients des opérateurs postaux, le taux de satisfaction globale est de 64% et n'a pas varié par rapport à 2023. Sur les tarifs, 60% des clients des opérateurs postaux jugent qu'ils sont élevés, 59% pour la Société des Postes du Togo, 62% pour DHL, 58% pour FEDEX, 81% pour UPS, 80% pour Top Chrono, 61% pour Africa Global Logistics et 59% pour les compagnies de transport.

Les consommateurs et les clients de l'ARCEP ont été également invités à exprimer leur niveau de satisfaction sur ses prestations. 61% (contre 64% en 2023) des personnes ayant participé à l'enquête apprécient globalement les actions de l'ARCEP visant l'amélioration de la couverture et de la qualité de service, la baisse des tarifs et la défense des intérêts des consommateurs.

A l'issue des résultats de l'enquête de 2024, l'ARCEP note **qu'en dehors des tarifs jugés élevés pour tous les services de télécommunications mobiles et fixes**, les principaux motifs d'insatisfaction relevés par les consommateurs concernent : l'indisponibilité de service, l'absence de couverture dans certaines localités, la réception intempestive de SMS de masse à caractère publicitaire, le sentiment d'épuisement anormal des forfaits de la data mobile, les arnaques à travers le service mobile, la vente à la sauvette des cartes SIM sans identification et les nouveaux frais appliqués au service TMoney.

L'ARCEP rappelle à l'ensemble des opérateurs sur les marchés des communications électroniques et des postes que les consommateurs doivent demeurer au cœur de leurs prestations et les invite à prendre en considération les points d'insatisfaction relevés et à œuvrer pour améliorer l'expérience client.

Le Rapport complet de l'enquête peut être consulté sur :
www.arcep.tg/enquete-satisfaction-juillet-2024

