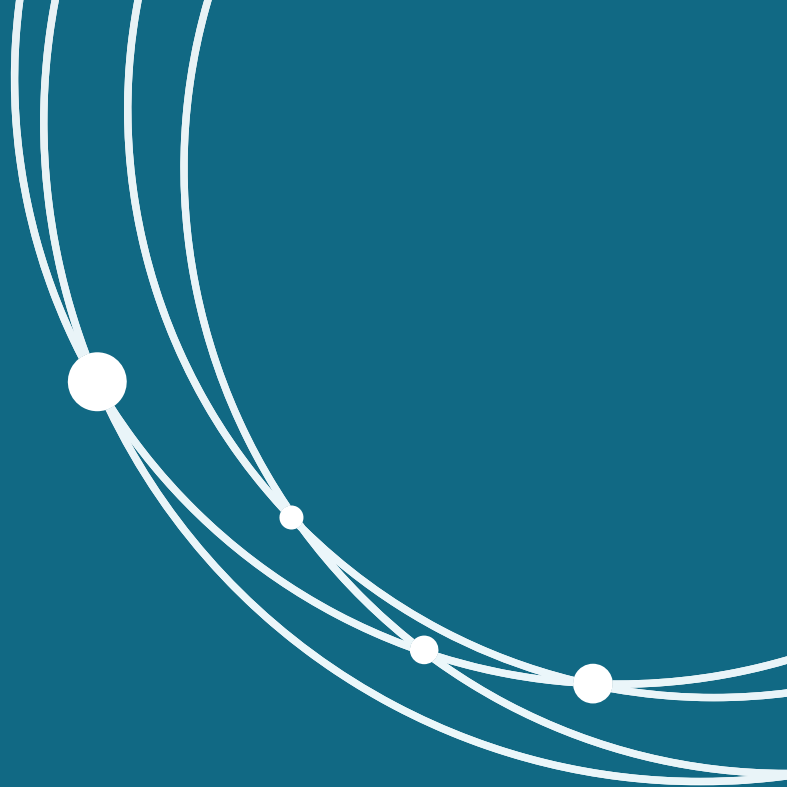




ANALYSE COMPARATIVE DES
INDICATEURS CLÉS DE

LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE DE L'INTERNET FIXE

AVRIL 2025





ANALYSE COMPARATIVE DES
INDICATEURS CLÉS DE

LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE DE L'INTERNET FIXE

AVRIL 2025

Introduction

L'ARCEP, en partenariat avec le leader mondial du crowdsourcing nPerf, complète l'analyse comparative des indicateurs clés de la qualité d'expérience (QoE) internet mobile par une étude similaire sur l'internet fixe, en utilisant les données remontées par les utilisateurs et publiées dans le baromètre nPerf. Ces données pour le Togo couvrent la période du 01 avril 2024 au 31 mars 2025 et pour les autres pays du 01/01/2024 au 31/12/2024. Les deux principaux fournisseurs d'accès Internet offrant la fibre à domicile sont Canalbox et Yas Togo, qui détiennent respectivement 61% et 39% de parts de marché, au dernier trimestre 2024.

L'étude se base principalement sur le score de nPerf, les débits descendant (Mb/s) et montant (Mb/s), la latence (ms), la navigation (%) et le streaming de vidéo YouTube (%) mesurés tout au long de l'année 2024.

Par définition,

- Le débit descendant indique la quantité de données que l'utilisateur peut recevoir en une seconde ;
- Le débit montant indique la quantité de données que l'utilisateur peut envoyer en une seconde ;
- La latence est le temps nécessaire à un petit paquet de données pour effectuer un aller-retour entre l'ordinateur de l'utilisateur et le serveur de test débit ;
- Le test de navigation mesure le temps de chargement des cinq (5) sites les plus couramment utilisés dans le pays. Chaque page est entièrement chargée, y compris les images, javascript, CSS et polices ;
- Le test de streaming mesure le temps de chargement d'une vidéo en trois (3) résolutions sur YouTube.

Le présent rapport est structuré en deux parties : la première est consacrée à une analyse comparative à l'échelle nationale et la deuxième porte sur la comparaison du Togo avec les pays de l'UEMOA pour lesquels les données sont disponibles.

I. Au niveau national

1.1. Sur l'internet fixe

En 2024 comme en 2023, GVA a été le meilleur opérateur de l'internet fixe au Togo avec un score de **67 987** contre **58 539** pour Yas Togo. Pour tous les indicateurs mesurés, son concurrent Yas Togo comme l'illustre la figure1 ci-après :

- Les débits descendants et montants sont de 35,08 Mb/s et 8,08 Mb/s pour Canalbox contre 29,64 Mb/s et 6,70 Mb/s pour Yas Togo ;

- Pour la latence, Canalbox est presque trois fois plus performant avec 12,30 ms contre 33,3 ms pour Yas Togo ;
- Concernant le test de navigation, le taux de succès est de 48,09% chez Canalbox contre 43,35% chez Yas Togo
- Pour le streaming de vidéo Youtube, le taux est de 71,55% chez Canalbox alors qu'il est de 68,25% chez Yas Togo

Figure 1
Connexions internet fixes au Togo

	Canalbox	Yas Togo
 Débit descendant en Mb/s	35,08	29,64
 Débit montant en Mb/s	8,08	6,70
 Latence (ms)	12,30	33,30
 Navigation (%)	48,09	43,35
 Streaming (%)	71,55	68,25
 Score nperf (nPoints)	67 987	51 701

Source des données : nPerf

² https://arcep.tg/wp-content/uploads/2025/03/Obs-marches_T4-2024.pdf

Canalbox, meilleur opérateur de l'internet fixe au Togo avec un score de 67 987

1.2. Sur l'internet Wifi

Sur l'internet fixe Wifi, Canalbox reste également le meilleur avec un score de 68621 contre 46131 pour Yas Togo dont les performances sont moins bonnes que sur l'internet fixe. On note particulièrement une de faibles

débits descendants et montants pour Yas Togo qui sont respectivement de 20,50 Mbps et 3,20 Mbps pour Yas Togo contre 35,25 Mbps et 7,15 Mbps pour Canalbox.

Figure 2

Connexions internet fixes Wifi au Togo

	Canalbox	Yas Togo
 Débit descendant en Mb/s	35,08	20,50
 Débit montant en Mb/s	7,15	3,20
 Latence (ms)	11,37	33,46
 Navigation (%)	48,80	44,23
 Streaming (%)	71,97	69,33
 Score nperf (nPoints)	68 621	46 131

Source des données : nPerf

1.3. Dynamique des performances de Canalbox et Yas Togo

Bien que les deux principaux fournisseurs d'accès à Internet aient enregistré une progression globale de leurs performances sur la période 2023-2025, l'évolution de Canalbox se révèle plus marquée, avec une augmentation de plus de 10 000 points de son score initial contre environ 6 000 points pour Yas Togo. Tous les indicateurs de qualité ont affiché une amélioration chez les deux opérateurs, à l'exception de la latence chez Canalbox, qui a connu une dégradation de 6,39 %. Par ailleurs, en ce qui concerne les usages, le taux de succès des tests de navigation web,

CanalBox domine l'internet fixe Wifi au Togo avec un score de 68 621

bien qu'en hausse de 30 % pour les deux fournisseurs, demeure inférieur au seuil de 50 %, traduisant une marge d'amélioration significative.

Figure 3
Performances de Canalbox entre 2023 et 2025

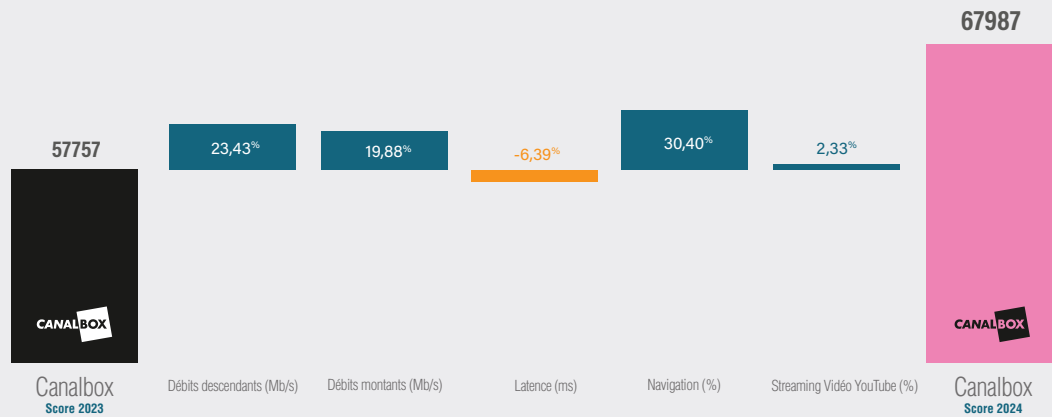
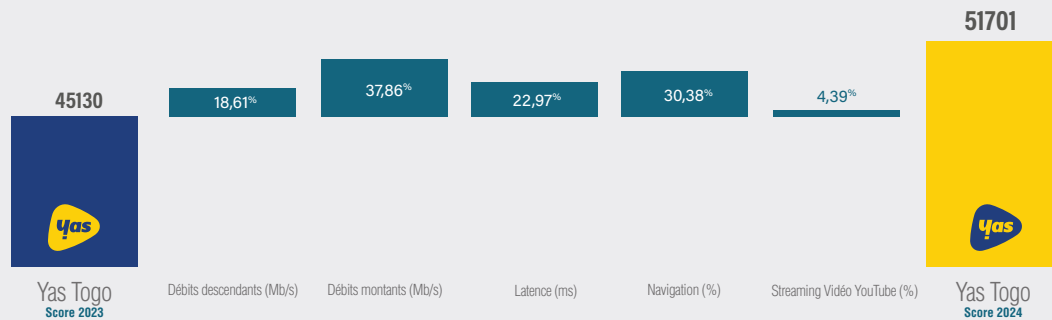


Figure 4
Performances de Yas Togo entre 2023 et 2025



Togo - Opérateur Mobile
Canalbox_Togo
Yas_Togo

Source des données : nPerf

1.4. Internet mobile vs Internet fixe au Togo

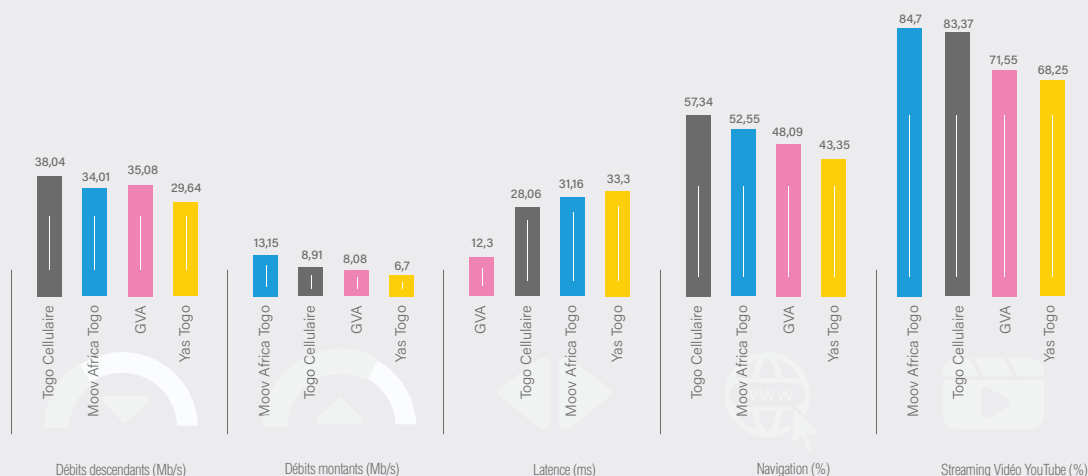
Les fournisseurs d'accès à Internet (FAI) opérant au Togo affichent des performances globalement inférieures à celles des opérateurs mobiles en matière de qualité d'expérience Internet. Tel est le principal enseignement dégagé de la figure 5.

À l'analyse des indicateurs, Yas Togo apparaît comme l'opérateur le moins performant au niveau national, et ce, quelle que soit la dimension de l'expérience utilisateur

considérée. Cette situation contraste avec celle de Togo Cellulaire, société sœur au sein du même groupe, qui se distingue par les meilleurs résultats observés en matière de débit descendant (38,04 Mb/s) et de navigation web (57,34 %).

En parallèle, Moov Africa Togo (MAT) qui est le meilleur opérateur en termes de qualité d'expérience, performe mieux sur le débit descendant et le taux de succès pour le streaming de vidéos YouTube, atteignant 84,7 %.

Figure 5
Performances FAI vs Opérateurs mobiles



Source des données : nPerf

II. Au sein de l'UEMOA

2.1. Au sein de l'UEMOA

L'analyse comparative menée à l'échelle de l'UEMOA a porté sur neuf (09) fournisseurs d'accès à Internet (FAI) répartis dans quatre (4) États membres, à savoir la Côte d'Ivoire, le Sénégal, le Burkina Faso et le Togo.

Dans ce cadre, Yas Togo se positionne à la huitième place sur les neuf opérateurs évalués, tandis que Canalbox Togo occupe la quatrième position. À titre de rappel, en 2023, les deux FAI togolais figuraient aux deux dernières places d'un classement qui comptait alors onze opérateurs.

Par ailleurs, les deux premières places du classement sont respectivement occupées par Orange Côte d'Ivoire

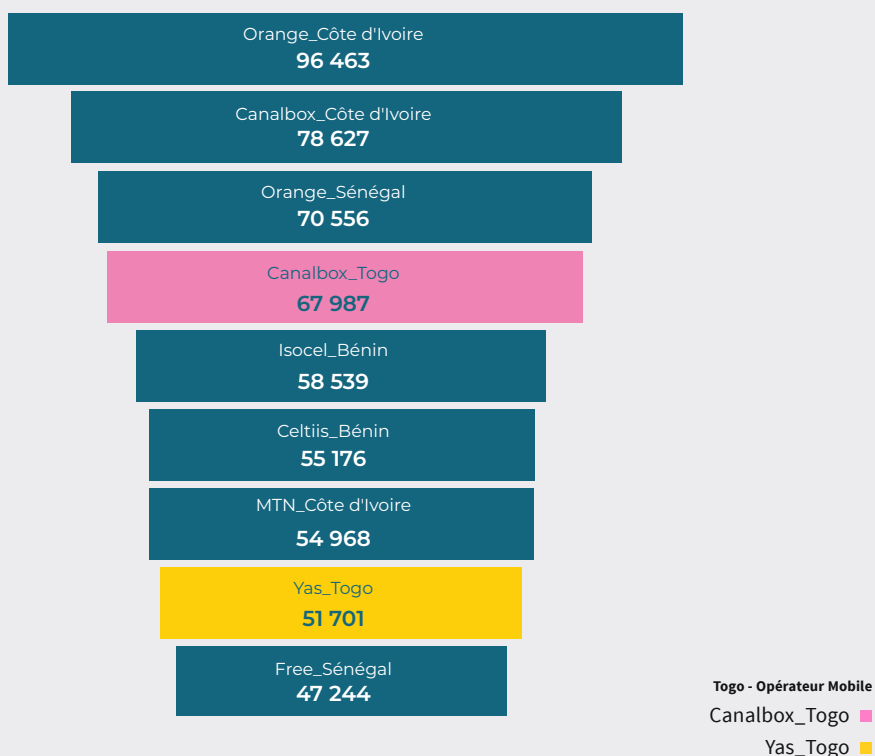
et Canalbox Côte d'Ivoire, suivis d'Orange Sénégal, témoignant de la domination des opérateurs ivoiriens et sénégalais sur la sous-région en matière de qualité de service.

Il est également significatif de noter que GVA Côte d'Ivoire, classé deuxième avec un score de 78 627 points (soit plus de 10 000 points d'écart par rapport à Canalbox Togo), propose des offres commerciales quasi identiques à celles de sa filiale togolaise, ce qui interroge sur les facteurs contextuels ou opérationnels expliquant une telle différence de performance.

**Internet Fixe :
Canalbox Togo place le Togo à la 4e place du classement des six (06) pays de l'UEMOA.**

Figure 6

Score nperf des opérateurs de l'UEMOA

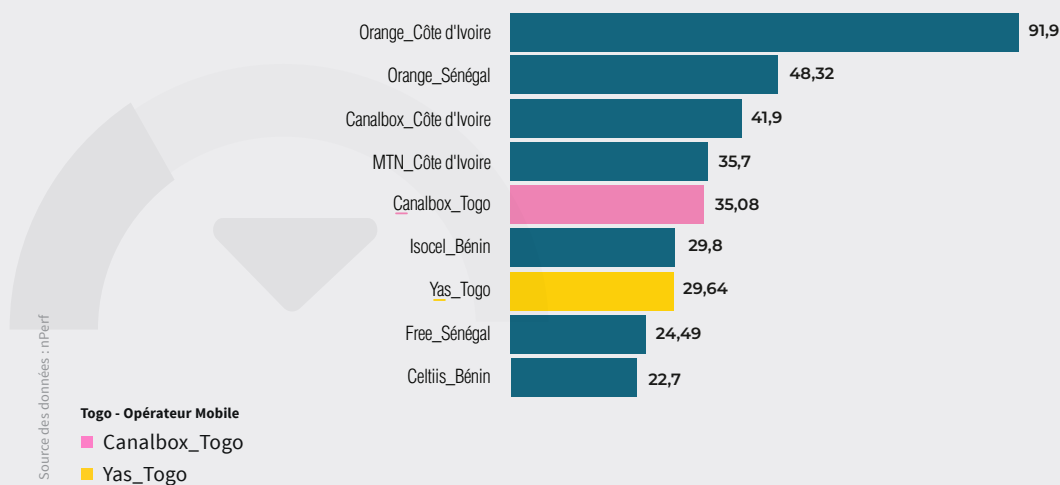


Les débits descendants moyens observés chez Orange Côte d'Ivoire, atteignant 91,9 Mb/s, demeurent de loin les plus élevés de toute la sous-région. À l'inverse, les performances les plus faibles ont été enregistrées par

Celtis Bénin (22,7 Mb/s), Free Sénégal (24,49 Mb/s), Yas Togo (29,64 Mb/s) et Isoce Bénin (29,8 Mb/s), tous affichant une moyenne annuelle inférieure à 30 Mb/s.

Figure 7

Débits descendants en Mb/s des opérateurs de l'UEMOA



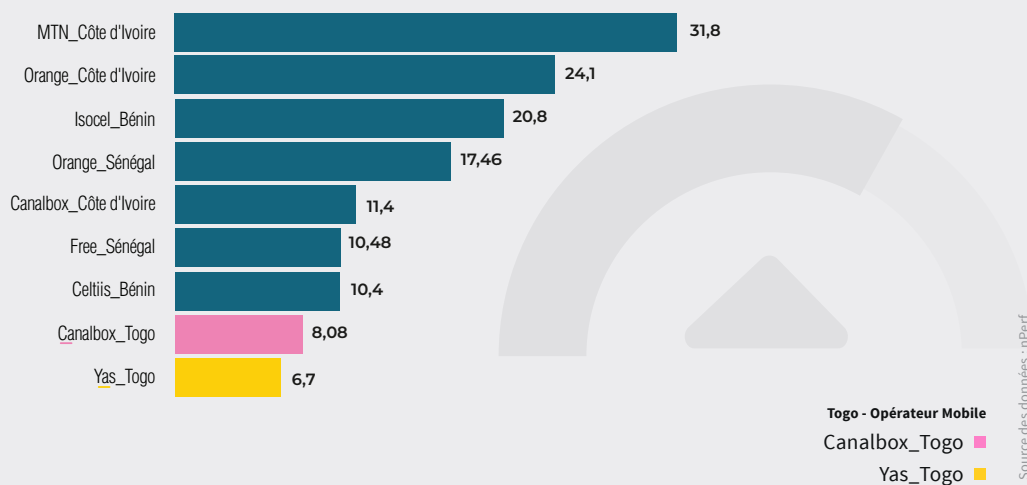
Le débits descendants de Yas Togo affiche une moyenne annuelle inférieure à 30 Mb/s.

En matière de débits montants, MTN Côte d'Ivoire, Orange Côte d'Ivoire et Isocel Bénin forment le trio de tête avec des performances respectives de 29,2 Mb/s, 26,3 Mb/s et 25,5 Mb/s, soit des moyennes nettement supérieures à 20

Mb/s. À l'inverse, Yas Togo et Canalbox Togo affichent des résultats nettement en retrait, avec des débits moyens montants respectifs de 6,7 Mb/s et 8,08 Mb/s.

Figure 8

Débits montants en Mb/s des opérateurs de l'UEMOA



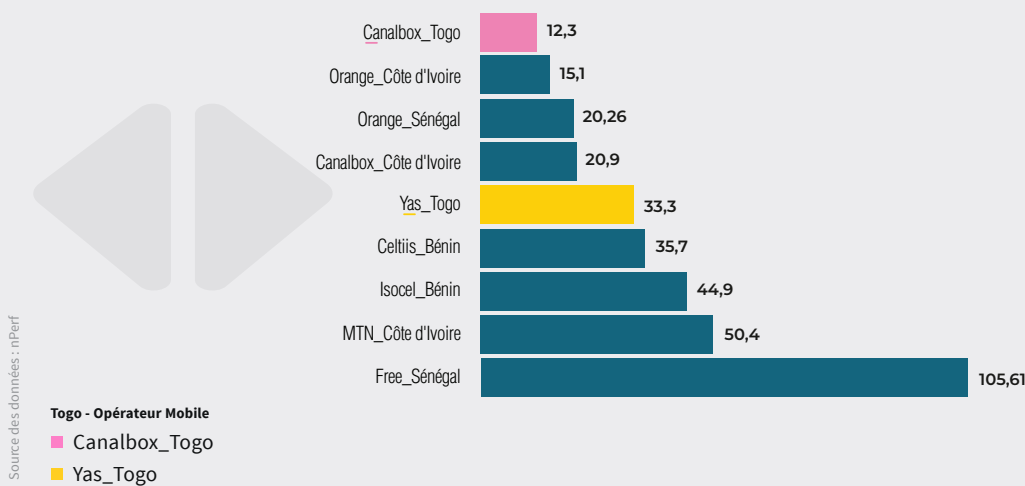
MTN et Orange Côte d'Ivoire sont meilleurs en débits montants avec respectivement 31,8 Mb/s et 24,1 Mb/s.

En matière de latence, Canalbox Togo affiche la meilleure performance au sein de la sous-région avec une valeur moyenne de 12,3 millisecondes, devant Orange Côte d'Ivoire (15,1 ms) et Orange Sénégal (20,26 ms). Yas Togo occupe quant à lui la cinquième position, avec une latence moyenne de 33,3 millisecondes.

Il convient de souligner que Free Sénégal enregistre les performances les plus faibles avec un temps de réponse moyen de 105,61 millisecondes, bien au-delà des seuils recommandés pour une expérience utilisateur optimale.

Figure 9

Latence en ms des opérateurs de l'UEMOA



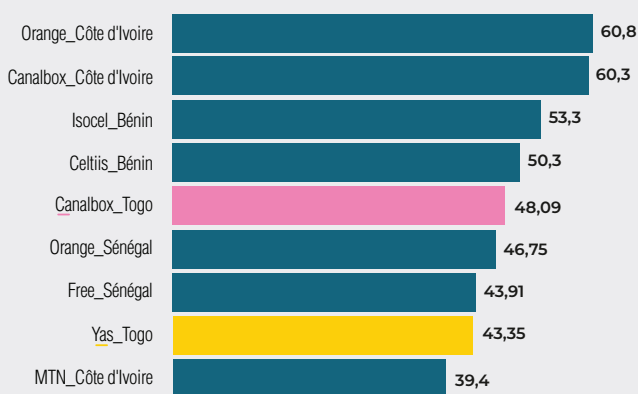
**Canalbox Togo
et Orange Côte
d'Ivoire affichent
les meilleurs temps
de réponses.**

S'agissant de navigation, les meilleures performances ont été enregistrées par Orange Côte d'Ivoire (60,8 %), Canalbox Côte d'Ivoire (60,3 %) et Isocel Bénin (53,5 %), formant ainsi le trio de tête de la sous-région. Canalbox Togo, avec un taux de réussite de 48,09 %, se positionne à la sixième place du classement.

À l'opposé, MTN Côte d'Ivoire (39,4 %) et Yas Togo (43,45 %) ferment la marche, illustrant une marge significative d'amélioration en matière d'expérience de navigation.

Figure 10

Navigation en % des opérateurs de l'UEMOA



Togo - Opérateur Mobile
 Canalbox_Togo
 Yas_Togo

Source des données : nPerf

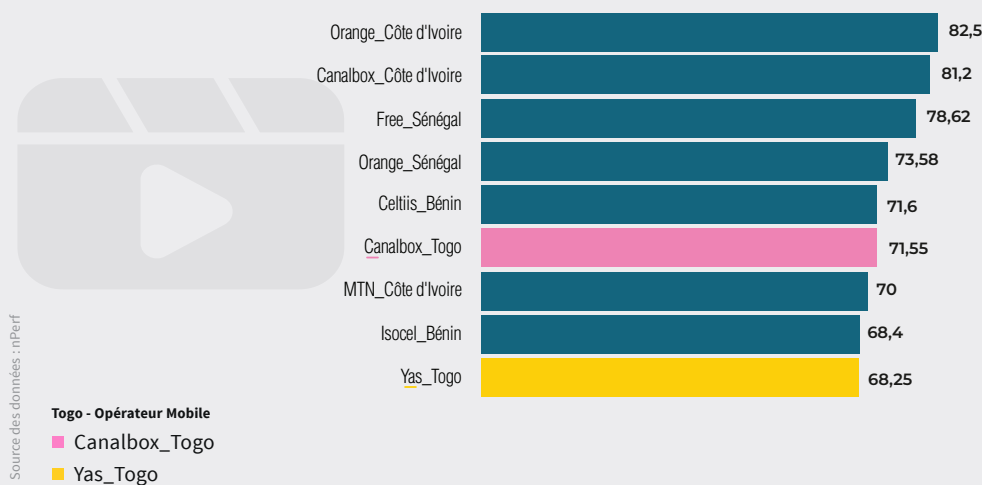
Les meilleures performances en matière d'expérience de navigation ont été enregistrées par Orange et Canalbox Côte d'Ivoire avec respectivement 60,8 % et 60,3%.

S'agissant du streaming de vidéos sur YouTube, les meilleures performances ont été enregistrées par Orange Côte d'Ivoire (82,5 %) et Canalbox Côte d'Ivoire (81,2 %), qui se positionnent respectivement en première et deuxième place du classement. À l'inverse, Canalbox Togo et Yas Togo occupent la sixième et neuvième position avec des taux de réussite de 71,55 % et 68,25 %.

Il est intéressant de relever que Canalbox Côte d'Ivoire et Free Sénégal respectivement deuxième et troisième du classement appartiennent aux groupes GVA et YAS, également présents au Togo, ce qui met en lumière des écarts de performance notables entre filiales d'un même groupe au sein de la sous-région.

Figure 7

Streaming de vidéo Youtube en % des opérateurs de l'UEMOA



Canalbox Togo et Yas Togo occupent la sixième et neuvième position avec des taux de réussite de 71,55 % et 68,25 %.

Conclusion

Ce qu'il faut retenir à l'issue de cette étude :

Sur le plan national

- Pour la deuxième année consécutive, Canalbox maintient sa première place sur la qualité d'expérience de l'internet fixe avec un score de 67 987 points contre 51 701 pour Yas Togo. Par rapport aux scores publiés l'année précédente, Canalbox creuse davantage l'écart vis-à-vis de son concurrent Yas Togo.
- Canalbox s'impose sur l'ensemble des 5 indicateurs de performances mesurés. En effet, les performances sur les débits descendants sont de 35,08 Mbps pour Canalbox contre 29,64 Mbps pour Yas Togo ; les débits montants étant respectivement de 8,08 Mbps pour Canalbox et de 6,70 Mbps pour Yas Togo. Sur la navigation, Canalbox affiche là aussi des meilleures performances avec 48,09% contre 43,35% pour Yas Togo et pour le streaming 71,55% pour Canalbox contre 68,25% pour Yas Togo.

Au sein de l'UEMOA

- Dans l'espace UEMOA, Canalbox et Yas Togo sont respectivement classés 4ème et 8ème sur les neuf (09) opérateurs concernés par les publications nPerf à date.
- À titre de comparaison, Orange Côte d'Ivoire, opérateur le plus performant de la zone, affiche un débit descendant de 91,9 Mbps soit un débit 3 fois plus rapide que celui de Yas Togo et 2,5 fois plus rapide que celui de Canalbox Togo.

Par ailleurs, l'ARCEP note que la qualité d'expérience de l'internet fixe par fibre offerte au Togo est paradoxalement moins bonne que l'internet mobile 4G alors que la fibre optique permet d'offrir des débits largement plus importants.

Tout en saluant les progrès réalisés par les deux opérateurs, l'ARCEP les exhorte à se hisser au niveau des opérateurs les plus performants de la zone pour une meilleure expérience des utilisateurs de l'internet fixe par fibre au Togo.

Découvrez Myperf by ARCEP Togo,

l'application de crowdsourcing dédiée à la mesure de la qualité d'expérience des consommateurs !

SCANNE - MOI



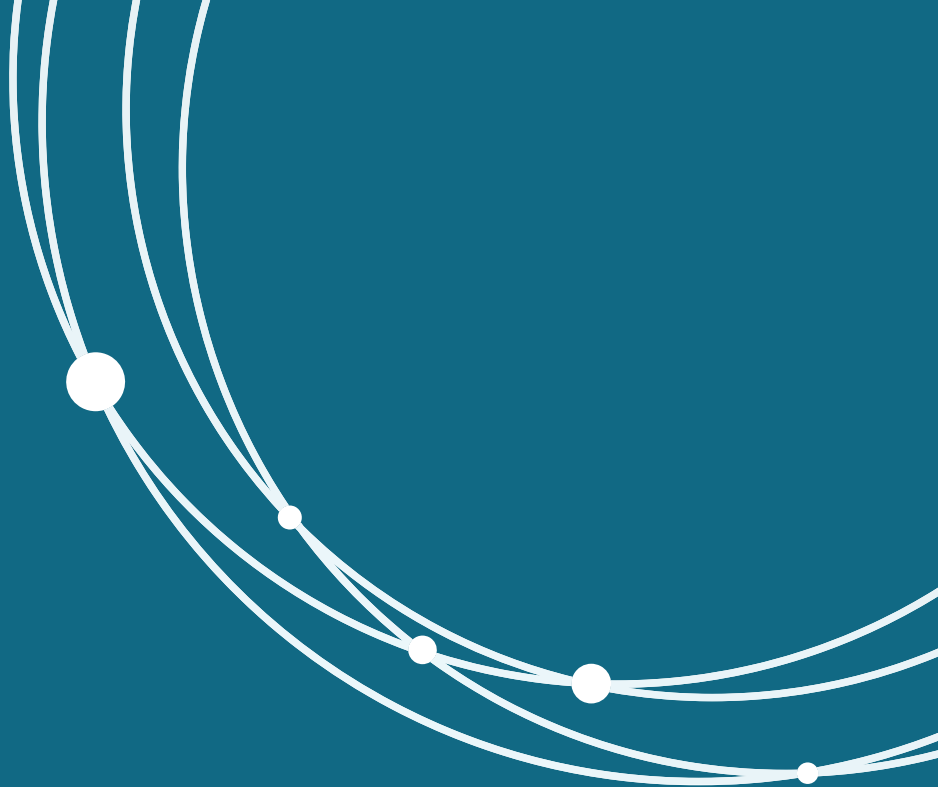
Télécharge gratuitement ton application
en scannant ce QR code



arcep
autorité de régulation des
communications électroniques
et des postes

CERTIFIÉE
ISO 9001-2015





**ANALYSE
COMPARATIVE DES
INDICATEURS CLÉS**
DE LA QUALITÉ DE
L'INTERNET FIXE