



Enquête de satisfaction client à l'endroit des consommateurs des services de communications électroniques mobiles et fixes au Togo

Juin 2022





Enquête de satisfaction client à l'endroit des consommateurs des services de communications électroniques mobiles et fixes au Togo

Juin 2022

Résumé

Dans le but de mesurer le niveau de satisfaction des consommateurs sur les services mobiles et fixes des opérateurs de communications électroniques, l'Autorité de Régulation a réalisé une enquête de satisfaction par sondage auprès de ces derniers.

La collecte de données a été réalisée sur la période du **30 mai au 17 juin 2022**. Au total, **32 009** réponses ont été enregistrées dont **30 334** à travers le canal USSD (*800#) et **1 675** à travers les canaux web, application mobile et centre d'appel (appels entrants et campagnes d'appels sortants sur un échantillon de numéros transmis par les deux opérateurs mobiles).



32 009
réponses

30 334
réponses



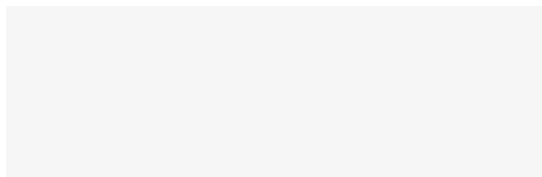
1 675
réponses





L'enquête de satisfaction a été conduite à partir des trois (03) préoccupations majeures exprimées à l'ARCEP de manière récurrente par les associations des consommateurs à savoir l'abordabilité des prix, la qualité de service et la disponibilité de service.

Au-delà, le consommateur a pu aussi se prononcer sur d'autres préoccupations.



Satisfaction des clients des opérateurs mobiles

• Abordabilité des prix

L'enquête a révélé que 75% des clients de Togo Cellulaire (TGC) sondés, trouvent chers ou très chers les tarifs de leur opérateur contre 64% pour ceux de Moov Africa Togo (MAT).

• Qualité de service

Les répondants ont révélé des problèmes importants en lien avec la qualité de service. Plus de la moitié des clients de Togo Cellulaire (55%) déclarent que les services offerts ne sont pas de bonne qualité contre 49% pour Moov Africa Togo.



Enquête de satisfaction client

• Disponibilité de service

Les clients de Togo Cellulaire ayant répondu à l'enquête sont 58% à avoir déclaré que les services offerts par leur opérateur ne sont pas toujours disponibles contre 57% pour Moov Africa Togo.

• Autres préoccupations

En outre, les clients se sont massivement plaints des réceptions de messages intempestifs à caractère publicitaire, des défaillances des services mobile money et des longs délais de résolution des dysfonctionnements.

De manière globale, les consommateurs sondés ont exprimé un taux d'insatisfaction de 54% pour les services de Togo Cellulaire et 45% pour ceux de Moov Africa Togo.

Satisfaction des clients des fournisseurs d'accès internet (FAI)

• Abordabilité des prix

Pour les FAIs offrant la fibre à domicile, 78% des clients de Togo Telecom (TGT) estiment que les tarifs des offres internet fixe de l'opérateur sont chers ou très chers contre 68% pour ceux de Group Vivendi Africa Togo (GVA).

• Qualité de service

Pour 40% des abonnés de GVA Togo ayant répondu à l'enquête, les services de leur opérateur ne sont pas de bonne qualité. Ce taux est de 32% pour Togo Telecom.

• Disponibilité de service

42% des clients de GVA Togo, ayant répondu à l'enquête, ont déclaré que les services de leur opérateur ne sont pas toujours disponibles. Pour Togo Telecom, ce taux est de 32%.

• Autres préoccupations

Les clients des FAIs se sont aussi plaints des longs délais de résolution des dysfonctionnements et des difficultés d'accès aux services d'assistance clientèle.

De manière globale, les consommateurs sondés ont exprimé un taux d'insatisfaction de 64% pour Togo Telecom et de 55% pour Group Vivendi Africa Togo.

Contexte

Le marché de la téléphonie mobile est animé par **deux (02) opérateurs** à savoir **Togo Cellulaire (TGC) et Moov Africa Togo (MAT)**. En ce qui concerne le marché de l'internet fixe, les fournisseurs d'accès sont au nombre de quatre (04) à savoir Togo Telecom, GVA Togo, CAFE Informatique & Télécommunications (CAFE) et TEOLIS SA. **Togo Telecom (TGT) et Group Vivendi Africa Togo (GVA)** sont les deux principaux FAIs offrant la fibre à domicile (FTTH).

À la fin du premier trimestre 2022, le nombre d'abonnés des deux opérateurs mobiles est de **6 007 346**. En termes d'abonnés, la part de marché des **services voix et data** est de **57% pour TGC** contre **43% pour MAT**; s'agissant du **service mobile money**, ces parts de marché sont de **53% pour Tmoney (TGC)** et **47% pour Flooz (MAT)**.

Sur les tarifs pratiqués, l'étude publiée au démarrage de l'enquête en fin mai 2022 par l'ARCEP, a révélé que Moov Africa Togo pratique les prix les moins chers sur tous les forfaits et dans toutes les gammes.

En ce qui concerne les services offerts par les deux opérateurs mobiles, l'étude publiée en novembre 2021, avait révélé que la qualité de service n'était pas conforme à la réglementation.

Sur l'internet fixe, le nombre d'abonnés FTTH est de **61 780** au premier trimestre 2022, dont **60%** de part de marché pour GVA Togo contre **40%** pour Togo Telecom. L'étude sur les tarifs FTTH réalisée en mai 2022 a révélé que GVA Togo pratiquait les meilleurs prix¹.

Le nombre d'abonnés à internet fixe pour les autres technologies (ADSL, LSI, BLR et autres) à la fin du premier trimestre 2022 est de **11 198**, dont **78%** de part de marché pour Togo Telecom, **17%** pour CAFE et **5%** pour TEOLIS SA.

Afin de connaître le retour d'expérience clients, l'Autorité de Régulation a réalisé une enquête par sondage auprès de ces derniers.

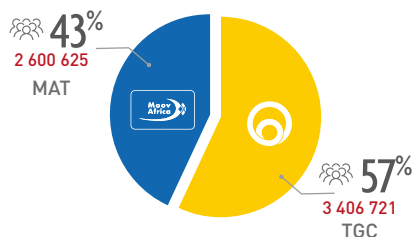
¹ Togo Telecom s'est aligné sur les tarifs de GVA Togo dans sa refonte tarifaire de fin juin 2022



Enquête de satisfaction client



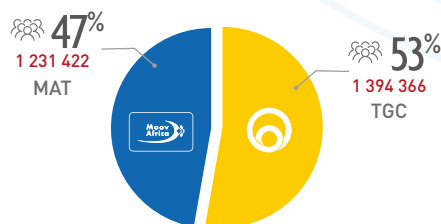
OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES



6 007 346
D'ABONNÉS MOBILE
AU TOGO



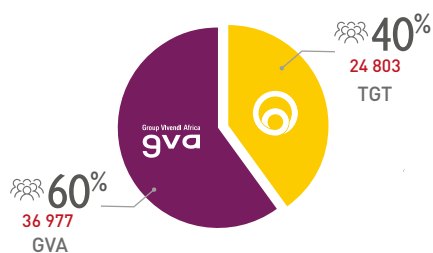
OPÉRATEURS MOBILE MONEY



2 625 788
D'ABONNÉS MOBILE
MONEY AU TOGO



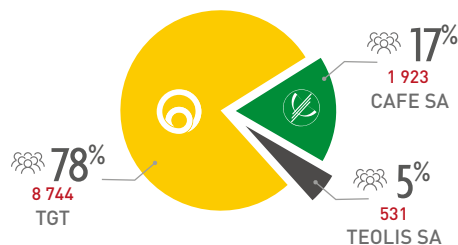
FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)



61 780
D'ABONNÉS INTERNET
FTTH AU TOGO



FAI AUTRES QUE FIBRE À DOMICILE



11 198
D'ABONNÉS INTERNET
AUTRES QUE FTTH AU TOGO

Enquête de satisfaction client



Objectifs

L'objectif principal de cette enquête est de mesurer la perception globale des consommateurs vis-à-vis de leur(s) opérateur(s) de communications électroniques à travers des services qu'ils commercialisent et de leur relation client.

Plus spécifiquement, il s'agit :

- *de mesurer la satisfaction globale des utilisateurs quant aux services délivrés par les opérateurs mobiles et les fournisseurs d'accès internet fixe ;*
- *d'identifier les motifs d'insatisfaction.*

Méthodologie

Les données ont été collectées à partir d'un questionnaire accessible à travers quatre (04) différents canaux :

- *les services interactifs USSD (*800#) ;*
- *le site web (www.arcep.tg) ;*
- *la plateforme du centre d'appel de l'ARCEP (8000) ;*
- *l'application mobile (ARCEP TOGO) sur Play store.*

La collecte de données a été réalisée sur la période du 30 mai au 17 juin 2022. L'enquête a connu la participation de **32 009** utilisateurs

dont **30 334** pour le canal USSD (*800#) et **1 675** pour les canaux web, application mobile et centre d'appel (appels entrants et campagnes d'appels sortants sur des numéros transmis par les opérateurs). Sur 1 675 répondants en ligne, le centre d'appel de l'ARCEP, à travers le canal 8000, a sondé **643** personnes. Seules les réponses complètes ont fait l'objet d'analyse statistique.

Pour les FAIs, l'analyse ne tient pas compte des réponses relatives aux services de CAFE et de TEOLIS SA dont le nombre de répondants n'est pas suffisamment représentatif.



SERVICES
INTERACTIFS
USSD *800#



PLATEFORME DU
CENTRE D'APPEL DE
L'ARCEP 8000



APPLICATION MOBILE
ARCEP TOGO SUR
PLAY STORE



SITE WEB
www.arcep.tg



Enquête de satisfaction client

Présentation des résultats

L'enquête de satisfaction a été conduite à partir des trois (03) préoccupations majeures exprimées à l'ARCEP de manière récurrente par les associations des consommateurs à

savoir l'abordabilité des prix, la qualité de service et la disponibilité de service. Au-delà, le consommateur a pu aussi se prononcer sur d'autres préoccupations.

Opérateurs Mobiles

Abordabilité des prix des services des opérateurs mobiles

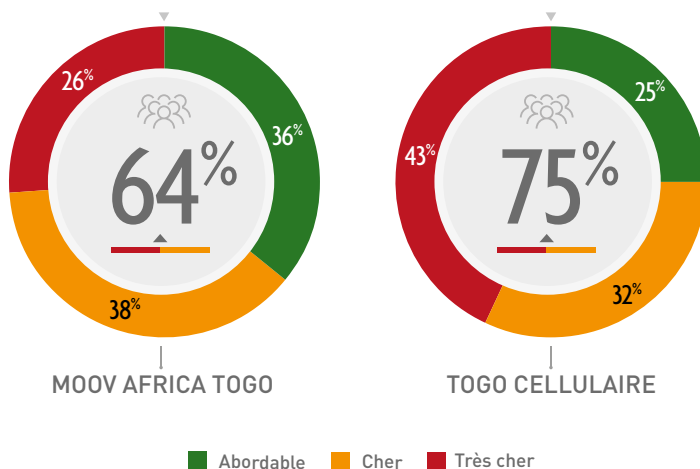
Selon 75% des clients de Togo Cellulaire, le prix des services mobiles sont chers ou très chers contre 64% pour Moov Africa Togo.

Pour Togo Cellulaire, 32% des prix sont chers et 43% très chers. En ce qui concerne Moov Africa Togo, 38% des clients trouvent les prix chers et 26% très chers.



OPÉRATEURS
MOBILES

Répondants déclarant les prix chers ou très chers de service des opérateurs mobiles



* Pour rappel, le benchmark sur les tarifs du Togo et des pays de l'UEMOA publié par l'ARCEP en avril 2022, avait révélé que le prix des services était parmi les plus chers de la zone UEMOA.



https://arcep.tg/wp-content/uploads/2022/05/Benchmark-sur-les-tarifs_Togo-et-pays-de-l-UEMOA-3.pdf

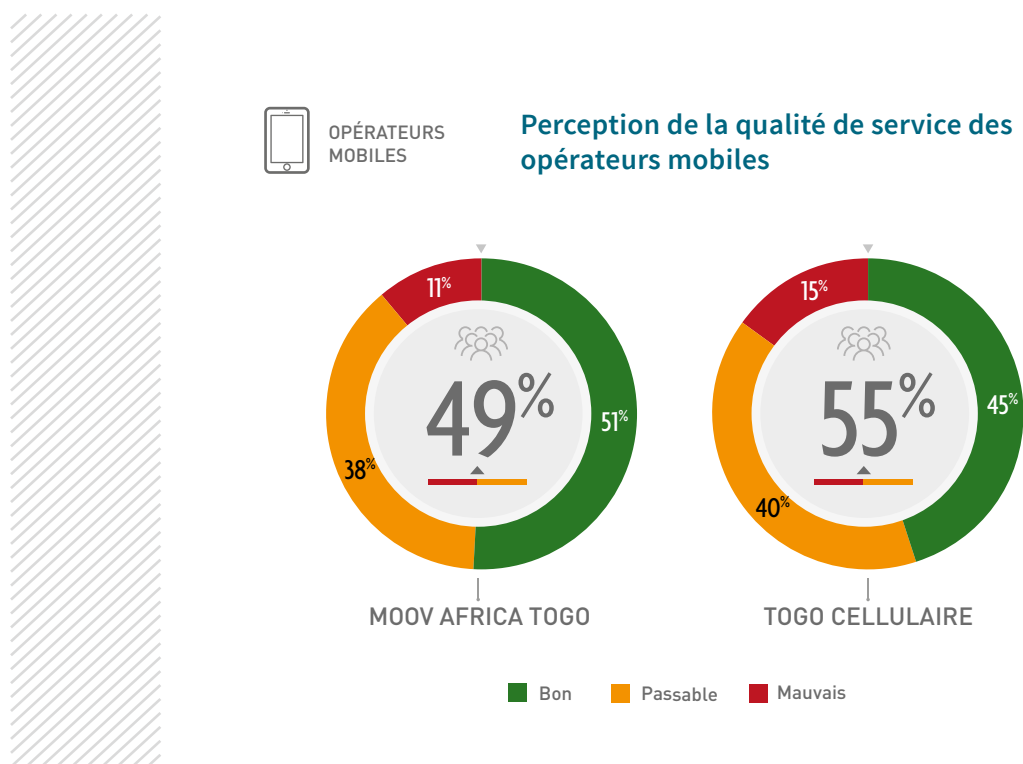
Enquête de satisfaction client



Perception de la qualité de service des opérateurs mobiles

L'enquête a révélé que 55% des consommateurs des services mobiles de Togo Cellulaire estiment que les services offerts par leur opérateur ne sont pas de bonne qualité contre 49% pour les clients de Moov Africa Togo.

Pour Togo Cellulaire, 40% des sondés trouvent la qualité de service passable et 15% mauvaise. En ce qui concerne Moov Africa Togo, 38% des sondés trouvent la qualité de service passable et 11% mauvaise.



* Pour rappel, les résultats des mesures de qualité des services mobiles publiées en novembre 2021 révélaient la non conformité des opérateurs à la réglementation.



<https://arcep.tg/wp-content/uploads/2022/04/Resultats-QoS-2021-der-1.pdf>



Enquête de satisfaction client

Disponibilité de service des opérateurs mobiles

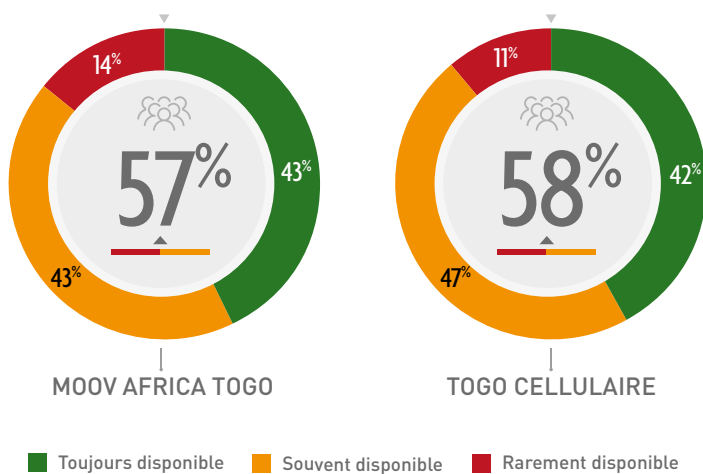
L'enquête a révélé que 58% des clients de Togo Cellulaire trouvent que les services offerts par leur opérateur ne sont pas toujours disponibles contre 57% pour les clients de Moov Africa Togo.

Pour Togo Cellulaire, 47% des sondés trouvent les services offerts souvent disponibles et 11% rarement disponibles. En ce qui concerne Moov Africa Togo, 43% des sondés trouvent les services offerts souvent disponibles et 14% rarement disponibles.



OPÉRATEURS
MOBILES

Perception de l'indisponibilité des services des opérateurs mobiles



Enquête de satisfaction client



Satisfaction globale vis-à-vis des opérateurs mobiles

De manière globale, les consommateurs sondés affichent leur insatisfaction vis-à-vis des services offerts par les deux opérateurs mobiles.

Le taux d'insatisfaction est de 54% pour Togo Cellulaire (TGC) et de 45% pour Moov Africa Togo (MAT).

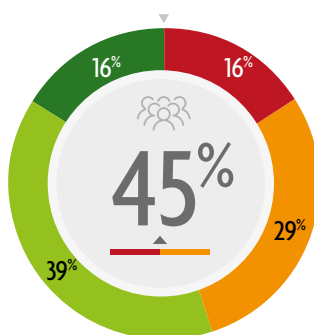
Pour Togo Cellulaire, 35% des clients sont insatisfaits et 19% très insatisfaits. En ce qui concerne Moov Africa Togo, 29% des clients se disent insatisfaits et 16% très insatisfaits.

Les principaux motifs d'insatisfaction sont la cherté des services, la mauvaise qualité et l'indisponibilité de service.

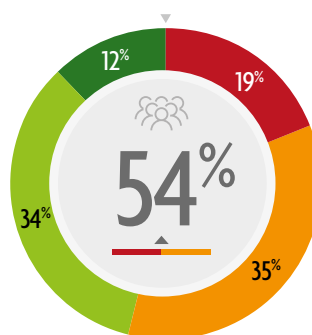


OPÉRATEURS
MOBILES

Taux d'insatisfaction des clients des opérateurs mobiles



MOOV AFRICA TOGO



TOGO CELLULAIRE

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait



Enquête de satisfaction client

Fournisseurs d'accès internet - FAIs

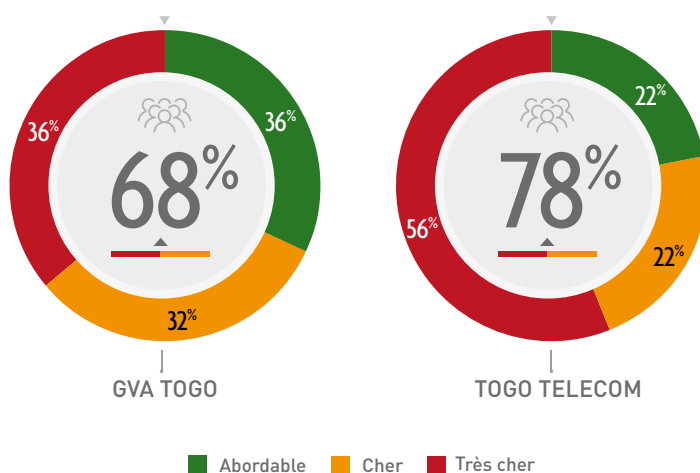
Abordabilité des prix des services des fournisseurs d'accès internet offrant la fibre à domicile

Selon 78% des clients de Togo Telecom, le prix des services internet fixe sont chers ou très chers contre 68% pour GVA Togo.

Pour Togo Telecom, 22% des clients trouvent les prix chers et 56% très chers. En ce qui concerne GVA Togo, 32% des prix sont chers et 36% très chers.



Répondants déclarant les prix chers ou très chers de service des FAIs



* Pour rappel, le benchmark sur les tarifs FTTH du Togo et des pays de l'UEMOA publié en avril 2022, avait révélé que les tarifs étaient dans la moyenne régionale.

Après une refonte tarifaire de GVA Togo (fin mai) et de Togo Telecom (fin juin), les tarifs des offres résidentielles FTTH au Togo sont désormais les moins chers de la zone UEMOA.



https://arcep.tg/wp-content/uploads/2022/05/Benchmark-sur-les-tarifs_Togo-et-pays-de-l-UEMOA-3.pdf

Enquête de satisfaction client



Perception de la qualité de service des fournisseurs d'accès internet (FTTH)

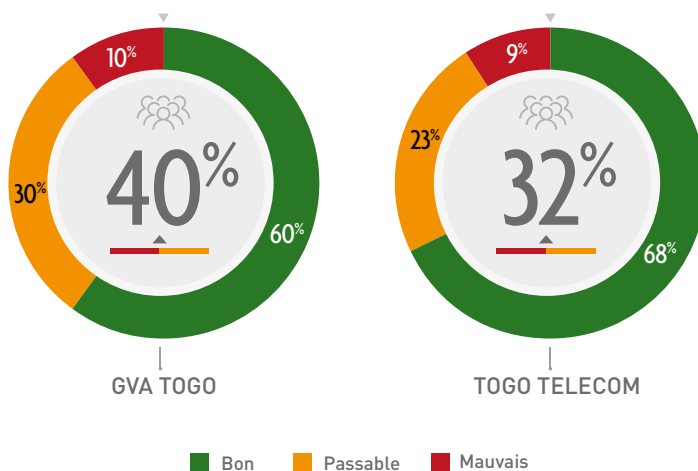
Selon 40% des clients de GVA Togo, les services offerts par leur opérateur ne sont pas de bonne qualité contre 32% pour les clients de Togo Telecom.

Pour GVA Togo, 30% des sondés trouvent la qualité de service passable et 10% mauvaise. En ce qui concerne Togo Telecom, 23% des sondés trouvent la qualité de service passable et 9% mauvaise.



FAI OFFRANT
LA FIBRE
À DOMICILE

Pourcentage de perception de mauvaise qualité de service des clients des FAI



Enquête de satisfaction client

Disponibilité de service des fournisseurs d'accès internet offrant la fibre à domicile

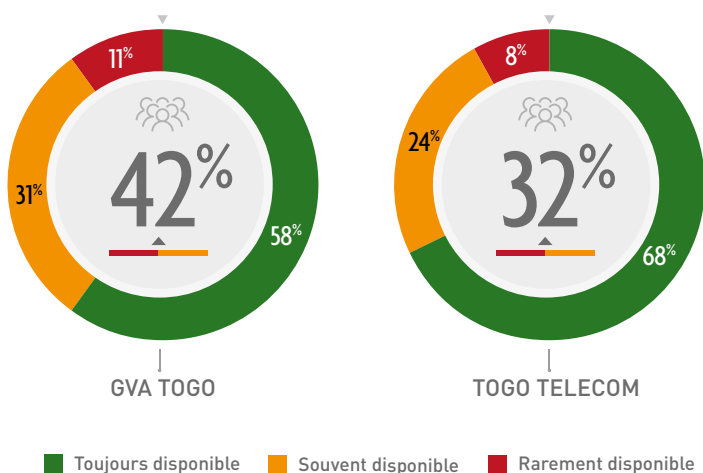
L'enquête a révélé que 42% des clients de GVA Togo trouvent que les services offerts par leur opérateur ne sont pas toujours disponibles contre 32% pour les clients de Togo Telecom.

Pour GVA Togo, 31% des clients sondés trouvent les services offerts souvent

disponibles et 11% rarement disponibles. En ce qui concerne Togo Telecom, 24% des sondés trouvent les services offerts souvent disponibles et 8% rarement disponibles.



Perception de l'indisponibilité des services des FAI offrant la fibre à domicile



Enquête de satisfaction client



Satisfaction globale vis-à-vis des fournisseurs d'accès internet (FAI) offrant la fibre à domicile (FTTH)

Environ 6 clients sur 10 sondés affichent leur insatisfaction vis-à-vis des services offerts par les deux opérateurs fixes offrant la fibre à domicile.

Le taux d'insatisfaction est de 64% pour Togo Telecom et de 55% pour GVA Togo.

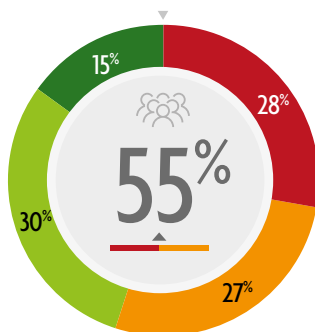
Pour Togo Telecom, 21% des clients se disent insatisfaits et 43% très insatisfaits. En ce qui concerne GVA Togo, 27% des clients sont insatisfaits et 28% très insatisfaits.

Les principaux motifs d'insatisfaction sont la cherté des services, la mauvaise qualité et l'indisponibilité de service.

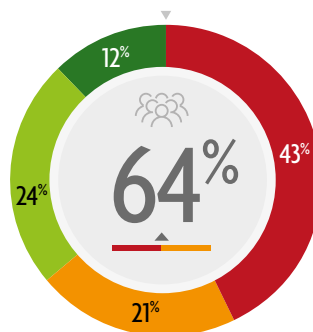


FAI OFFRANT
LA FIBRE
À DOMICILE

Satisfaction vis à vis de services des FAIs selon la technologie



GVA TOGO



TOGO TELECOM

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait



Enquête de satisfaction client



Enquête de satisfaction client

Plaintes des consommateurs

Plaintes liées aux services des opérateurs mobiles

Plus de 9 clients sur 10 sondés de Togo Cellulaire (93%) estiment avoir rencontré au moins un problème contre 79% des clients sondés de Moov Africa Togo.

Les plaintes les plus récurrentes des abonnés portent sur :

- **L'épuisement anormal de crédit** : 35% des clients de Moov Africa Togo ayant répondu contre 25% de ceux de Togo Cellulaire.

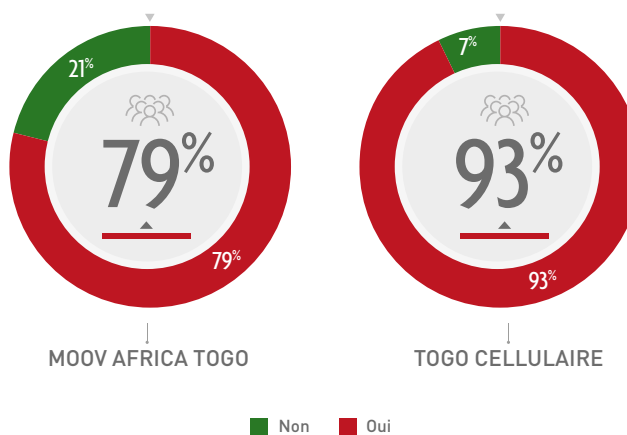
- **Le mobile money** : 25% des clients de Togo Cellulaire estiment avoir rencontré des problèmes avec Tmoney contre 16% des clients de Moov Africa Togo pour Flooz.

- **La qualité de service** : 17% des clients sondés de Togo Cellulaire contre 14% de ceux de Moov Africa Togo ont au moins une fois rencontré des soucis liés à la qualité de service.



OPÉRATEURS
MOBILES

Proportion des clients sondés ayant déclaré avoir rencontré au moins un problème

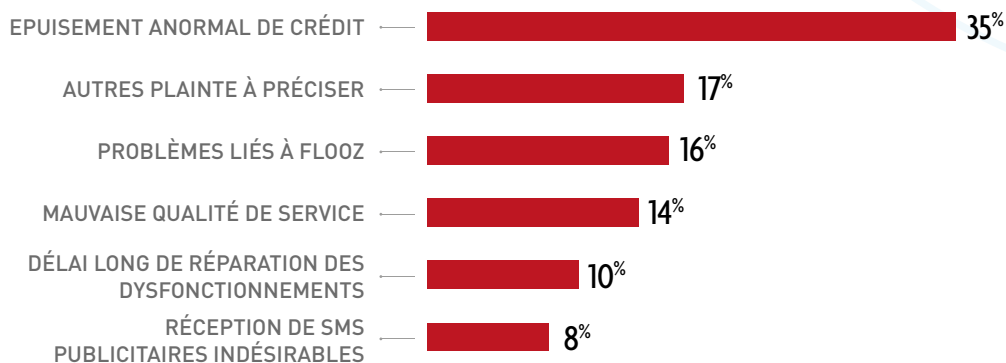


Enquête de satisfaction client

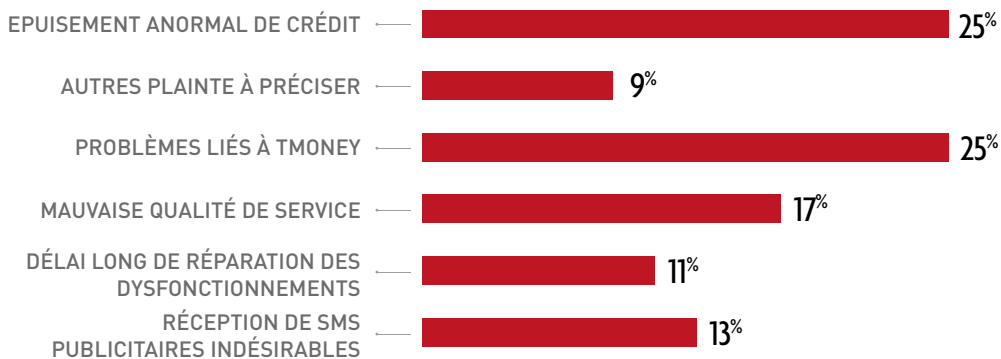


OPÉRATEURS
MOBILES

Répartition des plaintes par motifs



MOOV AFRICA TOGO



TOGO CELLULAIRE

Enquête de satisfaction client



Plaintes liées au service des fournisseurs d'accès internet offrant la fibre à domicile

L'enquête a révélé que 9 clients sur 10 de Togo Telecom ont eu au moins un souci lié aux services de leur opérateur contre 8 clients sondés sur 10 pour GVA Togo.

Les plaintes les plus récurrentes des abonnés FTTH portent sur :

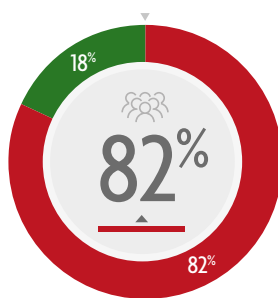
- **La qualité de service** : 48% des clients sondés de Togo Telecom contre 32% de ceux de GVA Togo ont au moins une fois été confrontés à des soucis de qualité de service.

- **La facturation** : 43% des clients sondés de GVA Togo contre 33% de ceux de Togo Telecom ont au moins une fois rencontré des problèmes de facturation.

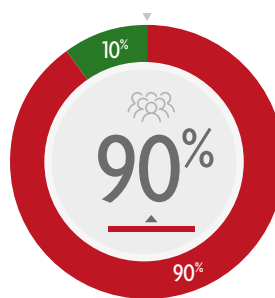
- **L'inaccessibilité du service d'assistance clientèle** : 23% des clients sondés de GVA Togo contre 18% de ceux de Togo Telecom se sont plaints de ce problème.



Déclare avoir rencontré au moins un problème lié aux services des FAI



GVA TOGO

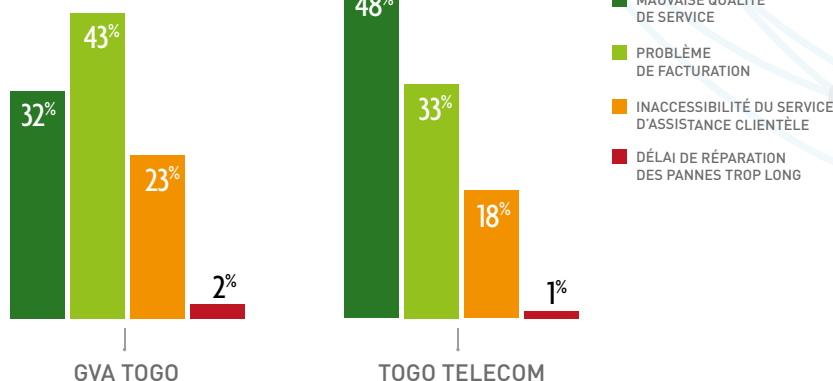


TOGO TELECOM

■ Non ■ Oui



Enquête de satisfaction client



Résolution des plaintes

Délai de résolution des plaintes liées aux services des opérateurs mobiles

Pour la résolution des plaintes, les opérateurs mobiles ont une obligation de donner suite à toute plainte des clients dans un délai de sept (7) jours au maximum.

Les plaintes soulevées par les clients des opérateurs mobiles sont principalement l'épuisement anormal de crédit, la qualité des services et le problème lié à Tmoney / Flooz.

Épuisement anormal de crédit : 63% des clients sondés de Togo Cellulaire ayant rencontré cette anomalie déclarent que leurs plaintes n'ont jamais été résolues contre 53% pour les clients sondés de Moov Africa Togo.

La résolution de plainte dans un délai de plus d'une semaine représente 11% pour les clients interrogés de Togo Cellulaire contre 10% pour ceux de Moov Africa Togo.

Qualité de service : 25% des clients de Moov Africa Togo contre 22% de Togo Cellulaire déclarent que leurs plaintes n'ont jamais été résolues. 21% des clients de Moov Africa Togo contre 19% de Togo Cellulaire ont eu des plaintes résolues dans un délai de plus d'une semaine.

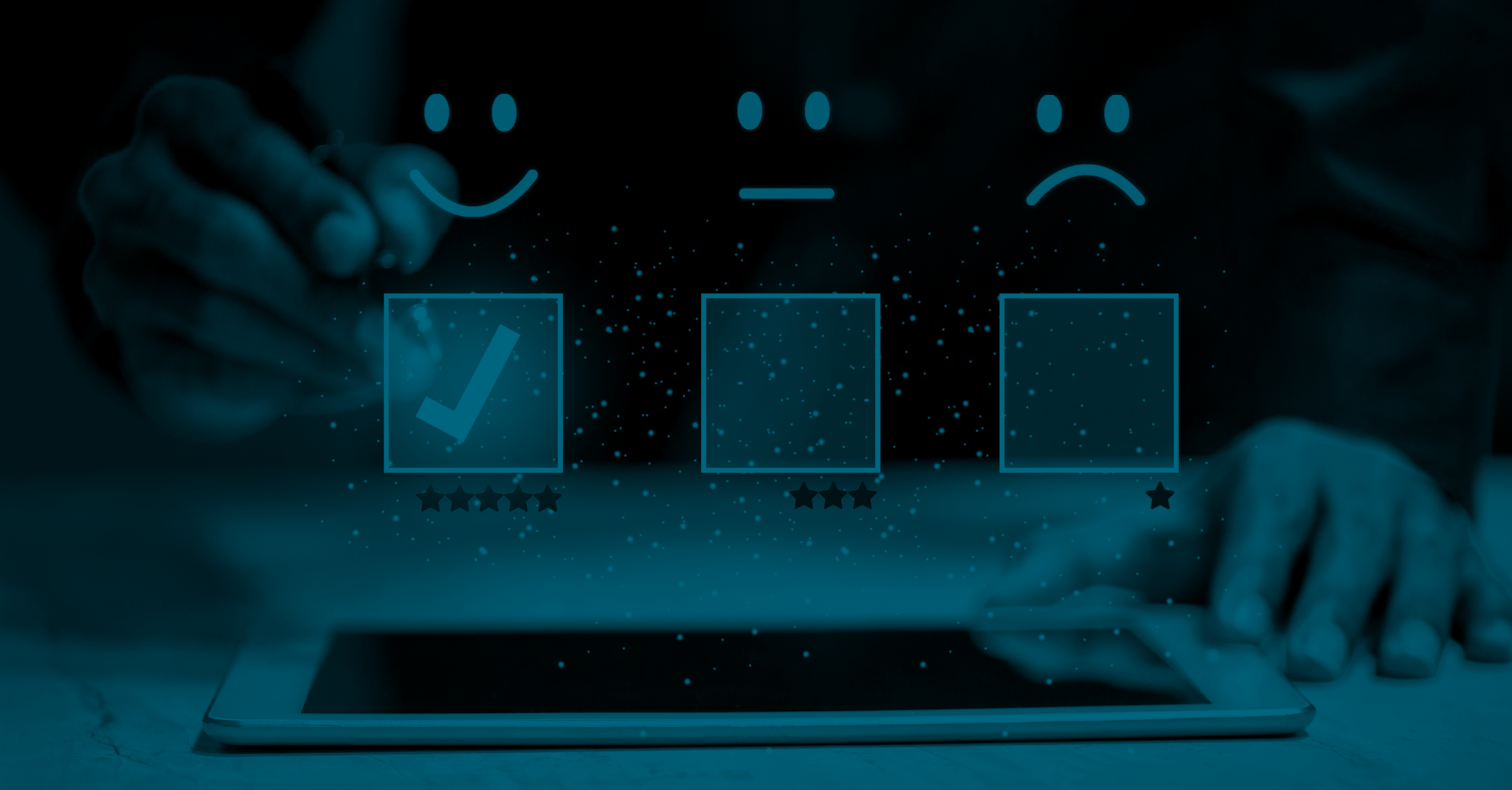
Problèmes liés à Tmoney / Flooz : 25% des clients de Moov Africa Togo contre 16% de Togo Cellulaire déclarent que leurs plaintes n'ont jamais été résolues. Pour 29% des clients de Moov Africa Togo contre 23% de Togo Cellulaire, leurs plaintes ont été résolues dans un délai de plus d'une semaine.



OPÉRATEURS
MOBILES



Enquête de satisfaction client



Délai de résolution des plaintes liées au service des fournisseurs d'accès internet offrant la fibre à domicile

Pour les clients des FAI offrant la fibre à domicile, la mauvaise qualité de service, le problème de facturation et l'inaccessibilité des services d'assistance client constituent les principaux motifs des plaintes et anomalies constatées.

Problème de facturation : Pour 17% de clients de Togo Telecom contre 15% de GVA Togo, leurs plaintes n'ont jamais été résolues. La résolution du problème de facturation dans un délai de plus d'une semaine concerne 17% des plaignants de GVA Togo contre 15% de ceux de Togo Telecom.

Inaccessibilité des services d'assistance client :

Pour 18% de clients de Togo Telecom contre 16% de ceux de GVA Togo, leurs plaintes n'ont jamais été résolues. La résolution de ce problème au-delà d'une semaine concerne 23% des clients sondés de GVA Togo contre 17% de ceux de Togo Telecom.

Qualité de service : Pour 10% des clients de GVA Togo contre 7% de ceux de Togo Telecom, leurs plaintes n'ont jamais été résolues. 11% des clients sondés de GVA Togo contre 9% de ceux de Togo Telecom ont déclaré que leurs plaintes ont été résolues au-delà d'une semaine.

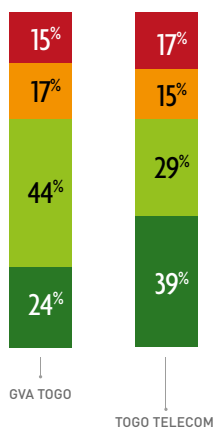
Enquête de satisfaction client



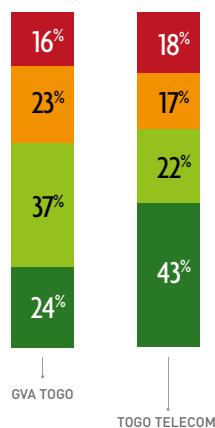


FAI OFFRANT
LA FIBRE À DOMICILE

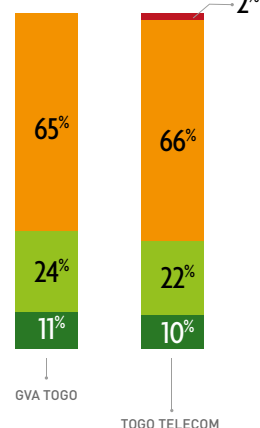
PROBLÈME DE
FACTURATION



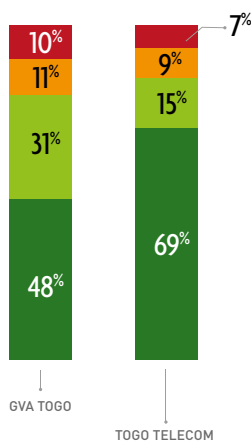
INACCESSIBILITÉ DU SERVICE
D'ASSISTANCE CLIENTÈLE



DÉLAI DE RÉPARATION
DES PANNES TROP LONG



MAUVAISE QUALITÉ
DE SERVICE



Enquête de satisfaction client

Conclusion

Cette enquête, large public, révèle un niveau élevé d'insatisfaction de la majorité des consommateurs sur les services offerts par les opérateurs mobiles et fixes.

Pour les clients des opérateurs mobiles, l'insatisfaction porte sur **les prix non abordables** (75% pour TGC et 64% pour MAT), **la qualité des services** (55% pour TGC et 49% pour MAT) et **l'indisponibilité des services** (58% pour TGC et 57% pour MAT).

Par ailleurs, les clients se sont aussi plaints des **réceptions de messages intempestifs à caractère publicitaire**, **d'épuisement anormal des forfaits** et des **délais longs de réparation des dysfonctionnements**.

Pour les clients des fournisseurs d'accès internet fixe offrant la fibre à domicile, l'insatisfaction porte sur **la cherté des services** (78% pour TGT et 68% pour GVA), **la qualité des services**

(40% pour GVA et 32% pour TGT) et **l'indisponibilité des services** (42% pour GVA et 32% pour TGT).

En outre, les clients se sont aussi plaints des **problèmes de facturation**, de **l'inaccessibilité des services d'assistance clientèle** et des **délais de réparation des pannes trop longs**.

Les résultats de cette enquête qui reflètent le ressenti de plus de 32 000 personnes, sont en phase avec les conclusions des différentes études sur les tarifs et les mesures de qualité de service (QoS) publiées par l'ARCEP.

L'ARCEP exhorte encore une fois les opérateurs mobiles et fixes à **plus d'investissements pour améliorer la qualité et la disponibilité des services et à davantage d'efforts pour la baisse des tarifs**, notamment pour les services mobiles qui demeurent toujours parmi les plus chers de la zone UEMOA en entrée de gamme.





Enquête de satisfaction client





Enquête de satisfaction client à l'endroit des consommateurs des services de communications électroniques mobiles et fixes au Togo

Juin 2022