

Enquête de satisfaction client des opérateurs mobiles, des fournisseurs d'accès Internet fixes, des exploitants postaux et de l'ARCEP au Togo

Juillet 2024





Enquête de satisfaction client des opérateurs mobiles, des fournisseurs d'accès Internet fixes, des exploitants postaux et de l'ARCEP au Togo

Juillet 2024

Résumé

Dans le but de mesurer le niveau de satisfaction des consommateurs sur les services mobiles et fixes des opérateurs de communications électroniques et des postes, 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 03 au 23 juin 2023**. Au total 15 531 réponses, toutes les enquêtes confondues, ont été enregistrées dont 11 533 pour le canal USSD et 3 998 pour les canaux, site web, centre d'appel (entrant et sortant) et application mobile.

Cette troisième enquête de satisfaction client réalisée par l'ARCEP au premier semestre 2024, a permis de constater que les clients sont majoritairement satisfaits des services offerts par les opérateurs mobiles et fixes avec un taux de satisfaction au-dessus de 50%. Les motifs d'insatisfaction sont principalement l'indisponibilité des services, des tarifs jugés élevés et la mauvaise qualité de service.



15 531
réponses

11 533
réponses



3 998
réponses



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) correspondant à une amélioration de 1 point pour MAT et une amélioration de 9 points pour TGC entre le premier semestre 2023 et le premier semestre 2024. Pour 73% des clients des opérateurs mobiles, les prix sont en baisse ou stables par rapport à 2023. Ils sont 79% pour MAT contre 70% pour TGC à l'affirmer.

S'agissant des clients des fournisseurs d'accès Internet fixe (FAI), le taux de satisfaction globale s'est amélioré passant de 46% en 2023 à 53% en 2024. Le niveau de satisfaction des abonnés de Group Vivendi Africa Togo (GVA) est de 61% et de 50% pour ceux de Togo Telecom (TGT) correspondant à une amélioration de 1 point pour GVA et 6 points pour TGT entre le premier semestre 2023 et le premier semestre 2024. En comparaison avec l'année 2023, trois quarts des clients sondés estiment que les prix des offres des FAI sont restés stables ou sont en baisse. Ils sont 72% pour Togo Telecom contre 87% pour GVA, 76% pour CAFE Informatique et 75% pour Télolis SA.

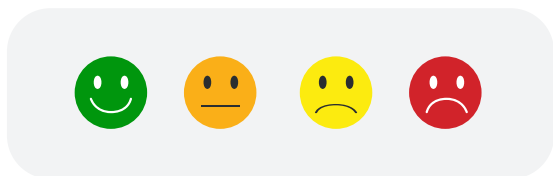
Pour les clients des opérateurs postaux, le taux de satisfaction globale est de 64%. Sur les tarifs, 60% des clients des opérateurs postaux jugent qu'ils sont élevés. Les clients de la Société des Postes du Togo sont 59% à affirmer que les prix sont élevés contre 62% pour DHL, 58% pour FEDEX, 81% pour UPS, 80% pour

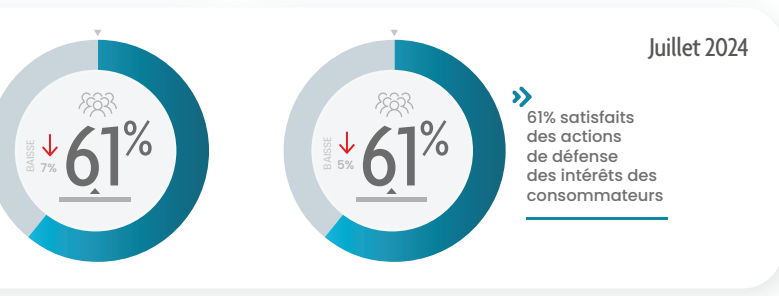
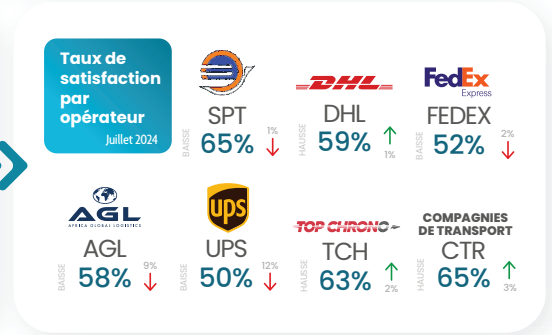
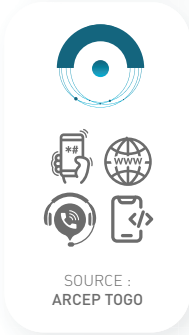
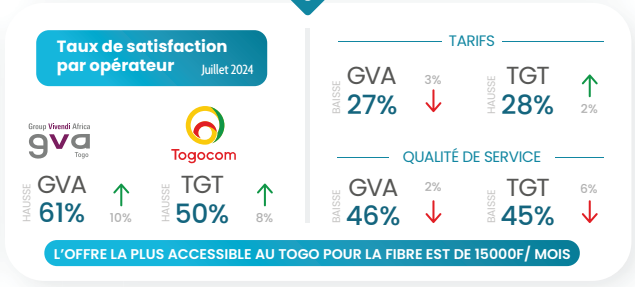
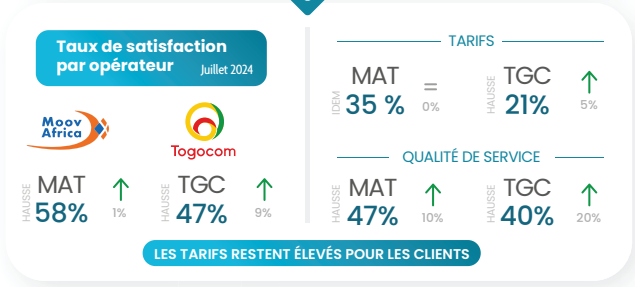
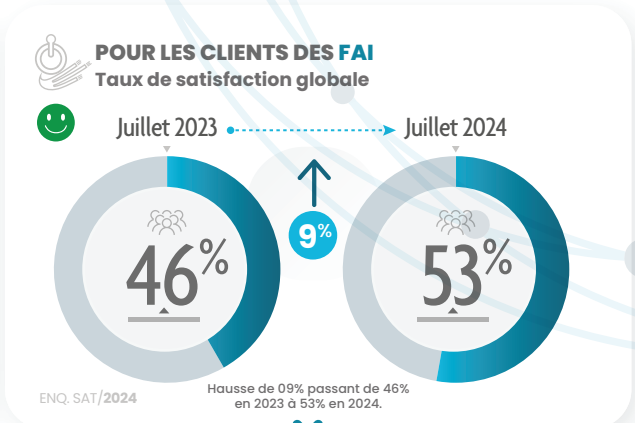
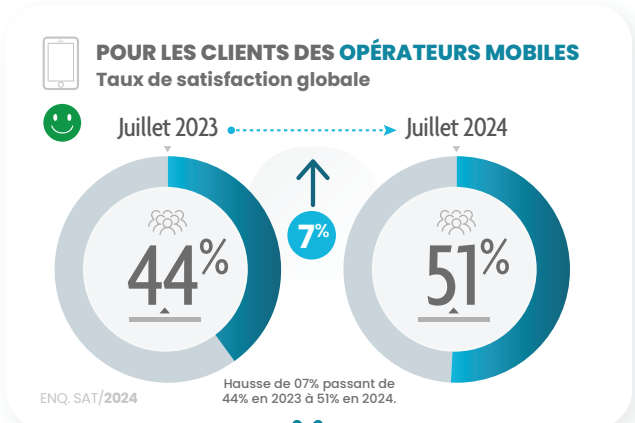
Top Chrono, 61% pour Africa Global Logistics et 59% pour les compagnies de transport.

Pour l'ARCEP, 61% des personnes ayant participé à l'enquête apprécient globalement ses actions visant à l'amélioration de la couverture des réseaux, de la qualité de service, à la baisse des tarifs et à la défense des intérêts des consommateurs. Pour les différents clients ses services, 73% sont satisfaits de ses prestations.

En somme, le sentiment de satisfaction vis-à-vis des opérateurs de communications électroniques est amélioré par rapport à l'année dernière. La majorité des consommateurs estiment que les prix des services sont en baisse ou stables par rapport à l'année 2023.

Toutefois, les consommateurs ont relevé l'épuisement anormal des forfaits et la réception des SMS publicitaires indésirables comme principales plaintes dont environ 40% d'entre eux estiment qu'elles n'ont jamais été résolues. D'après les réponses des consommateurs, aucun opérateur n'a pu traiter plus de 95% de leurs plaintes dans le délai règlementaire qui est moins de 7 jours. Des efforts sont à effectuer pour baisser davantage des tarifs, améliorer la qualité et la couverture du réseau ainsi que la qualité de l'expérience client.







I. Contexte

Le marché de la téléphonie mobile est animé par deux (02) opérateurs à savoir Togo Cellulaire et Moov Africa Togo qui sont tous titulaires de licence. En ce qui concerne le marché de d'internet fixe, les fournisseurs d'accès sont au nombre de quatre (04) à savoir Togo Telecom, GVA, CAFE Informatique et TEOLIS SA. Togo Telecom et GVA offre l'internet fixe à travers la fibre à domicile (FTTH), alors que pour CAFE Informatique et TEOLIS SA, c'est la technologie non filaire (boucle locale radio et faisceau hertzien) qui est utilisée pour fournir l'internet.

La Société des Postes du Togo (SPT) et cinq (5) opérateurs privés autorisés, DHL International Togo, PAKO FEDEX, TOP CHRONO, UPS, BOLLORE TRANSPORT & LOGISTICS, se partagent le marché postal au Togo.

Au premier trimestre 2024, le nombre d'abonnés des deux opérateurs mobiles représente 7 295 031, soit une croissance de 9% par rapport à la même période en 2023. Togo Cellulaire détient majoritairement 60% de part de marché contre 40% pour MOOV Africa Togo.

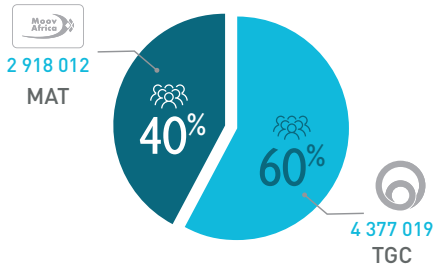
L'étude réalisée sur l'analyse des indicateurs clés de la qualité des services en 2024 par l'ARCEP a révélé que les deux opérateurs mobiles sont les meilleurs dans la zone UEMOA et que Moov Africa Togo offre les meilleurs débits descendants et montants avec 31,6 Mb/s et 8,88 Mb/s. Sur le fixe, le nombre d'abonnés des FAI est de 110 345 dont 58,8% de part de marché pour GVA, 39,6% pour Togo Telecom, 1% pour CAFE Informatique et 0,6% pour TEOLIS SA.



Enquête de satisfaction client



OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

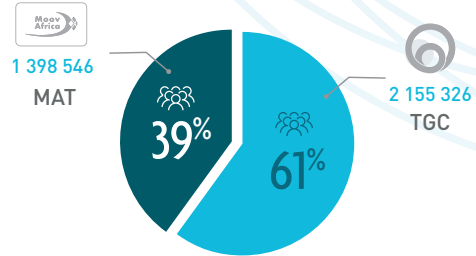


7 295 031

D'ABONNÉS MOBILE AU TOGO



OPÉRATEURS MOBILE MONEY

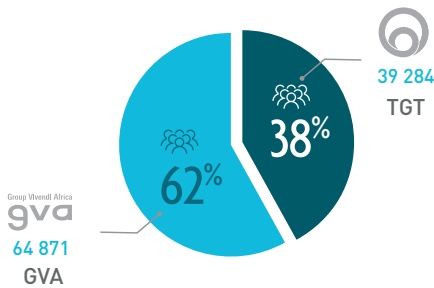


3 553 872

D'ABONNÉS MOBILE MONEY AU TOGO



FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

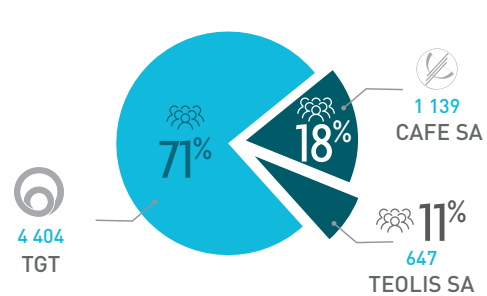


104 155

D'ABONNÉS INTERNET FTTH AU TOGO



FAI AUTRES QUE FIBRE À DOMICILE



6 190

D'ABONNÉS INTERNET AUTRES QUE FTTH AU TOGO

Enquête de satisfaction client



II. Objectifs

Afin de connaître le ressenti ou les opinions des clients des opérateurs de communications électroniques mobiles et fixes et des opérateurs postaux, l'Autorité de Régulation a réalisé une enquête par sondage auprès de ces derniers. L'objectif principal de cette enquête est de mesurer la perception globale des utilisateurs vis-à-vis de leurs opérateurs respectifs 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 fournisseurs d'accès à Internet fixe ;**
- **mesurer l'occurrence des causes d'insatisfaction et des dysfonctionnements rencontrés par les utilisateurs et la durée de leur résolution.**

III. Méthodologie

Les données ont été collectées à partir d'un questionnaire développé et déployé sur les canaux suivants :

- **le service interactif USSD (*800#) ;**
- **le site web (www.arcep.tg) ;**
- **le centre d'appel de l'ARCEP (8000) ;**
- **l'application mobile (ARCEP TOGO) sur Play store.**

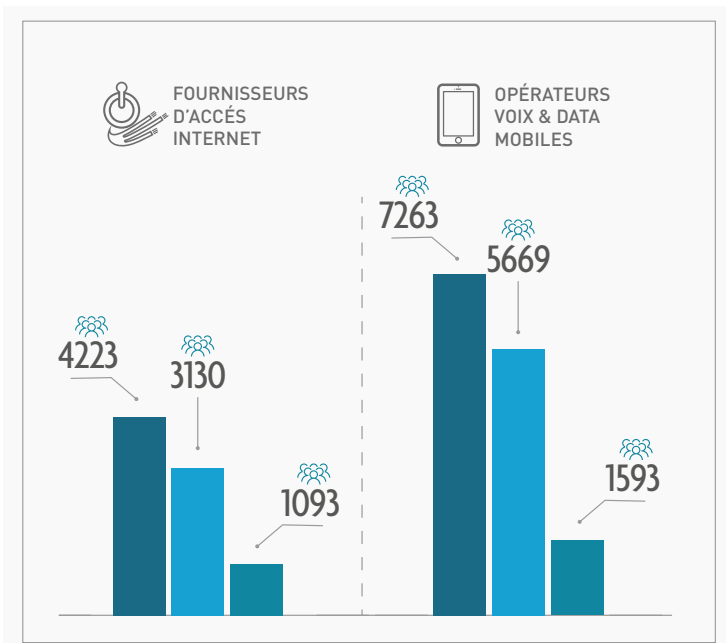
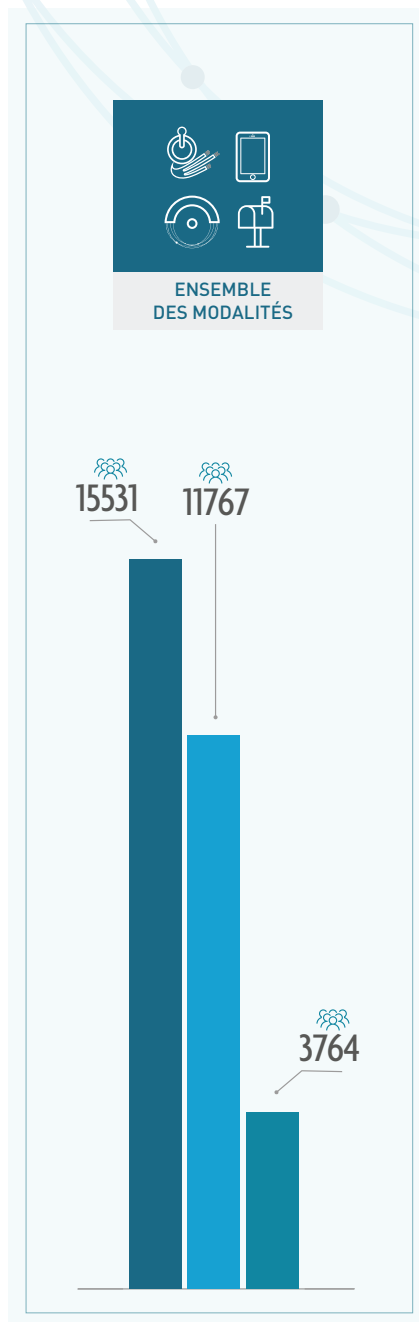
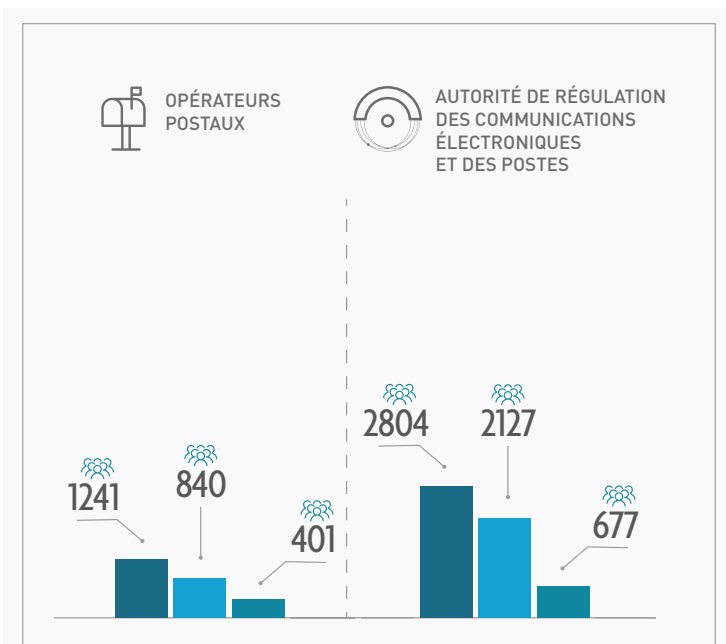
La collecte de données a été réalisée sur la période du **03 au 23 juin 2024.**

Au total **15 531 réponses**, toutes les enquêtes confondues, ont été enregistrées dont **11 533** pour le canal USSD et **3 998** pour les canaux, site web, centre d'appel (entrant et sortant) et application mobile. Les répondants de sexe féminin représentent **3 764, soit 24%** du total.

Seules les réponses complètes des personnes ayant renseignés les questionnaires ont fait l'objet d'analyse statistique.



Enquête de satisfaction client



■ Ensemble ■ Masculin ■ Féminin

Enquête de satisfaction client



IV. Résultats globaux

4.1. Enquêtes de satisfaction client des opérateurs mobiles, fixes et postaux

• Satisfaction client

Satisfaction vis-à-vis des opérateurs mobiles

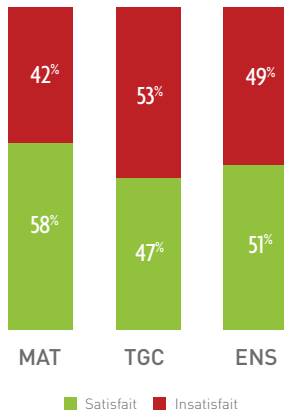
Le taux de satisfaction global des opérateurs mobile est de 51% au premier semestre 2024 contre 44% constaté à la même période en 2023, soit une augmentation de 7%.

Au premier semestre 2024, ce taux de satisfaction est de 58% pour MAT contre 47% pour TGC. On observe pour ce taux, une augmentation de 1% pour Moov Africa Togo (MAT) contre 9% pour Togo Cellulaire (TGC).

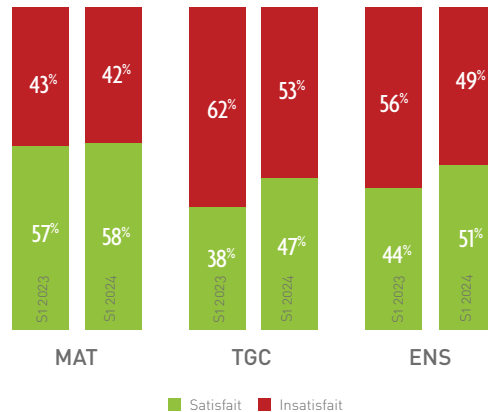


OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

ETES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE DE VOTRE OPÉRATEUR MOBILE?



ETES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE DE VOTRE OPÉRATEUR MOBILE?



Satisfaction vis-à-vis des fournisseurs d'accès internet (FAI)

Pour l'ensemble des clients FAI, le taux de satisfaction est de 53% en 2024 contre 46% en 2023, soit une amélioration de 7% du niveau de satisfaction.

Au premier semestre 2024, le taux de satisfaction client est 61% pour GVA Togo contre 50% pour Togo Telecom. On note une amélioration de 1% pour GVA et de 6% pour Togo Telecom par rapport au premier semestre 2023.



Enquête de satisfaction client

Tout comme en 2023, les clients de GVA Togo sont plus satisfaits de leur opérateur que ceux de Togo Telecom.

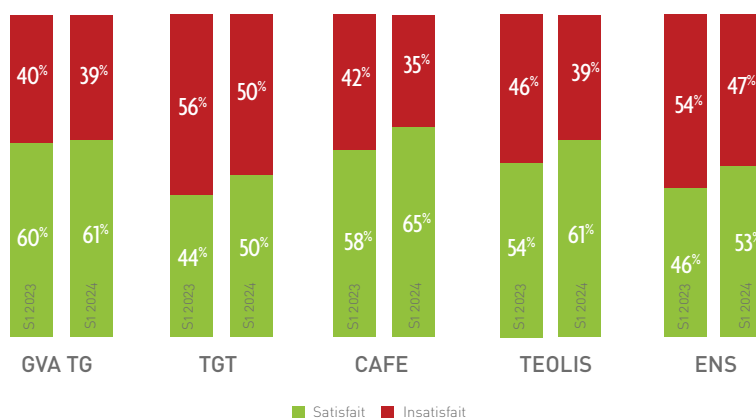
Pour CAFE Informatique et Teolis SA, le taux de satisfaction est respectivement de 65% et

61% en 2024 contre 58% et 54% en 2023, soit une amélioration de 7% pour chacun des deux opérateurs.



FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

ETES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE VOTRE OPÉRATEUR FAI?



Satisfaction vis-à-vis des opérateurs postaux

Les clients des opérateurs postaux sont globalement satisfaits des services que ceux-ci leur offrent avec un taux de satisfaction

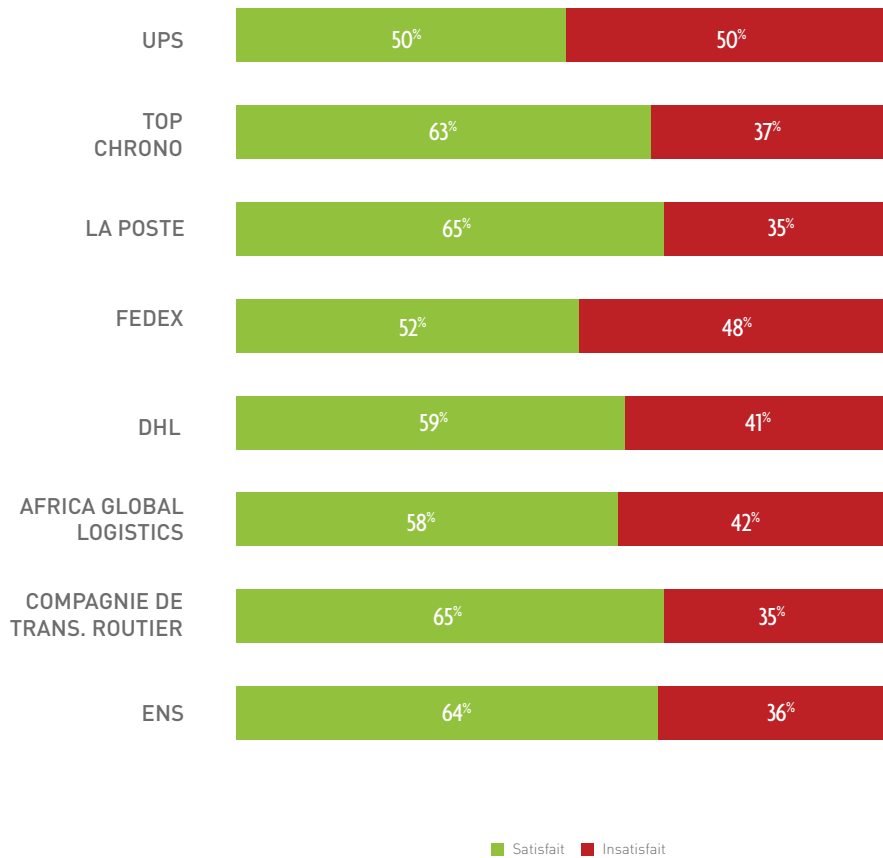
au-delà de 64%. Les clients de la SPT sont plus satisfaits des services offerts celle-ci que ceux des autres opérateurs postaux avec un taux de satisfaction de 65%. La situation est quasiment la même par rapport à 2023.

Enquête de satisfaction client



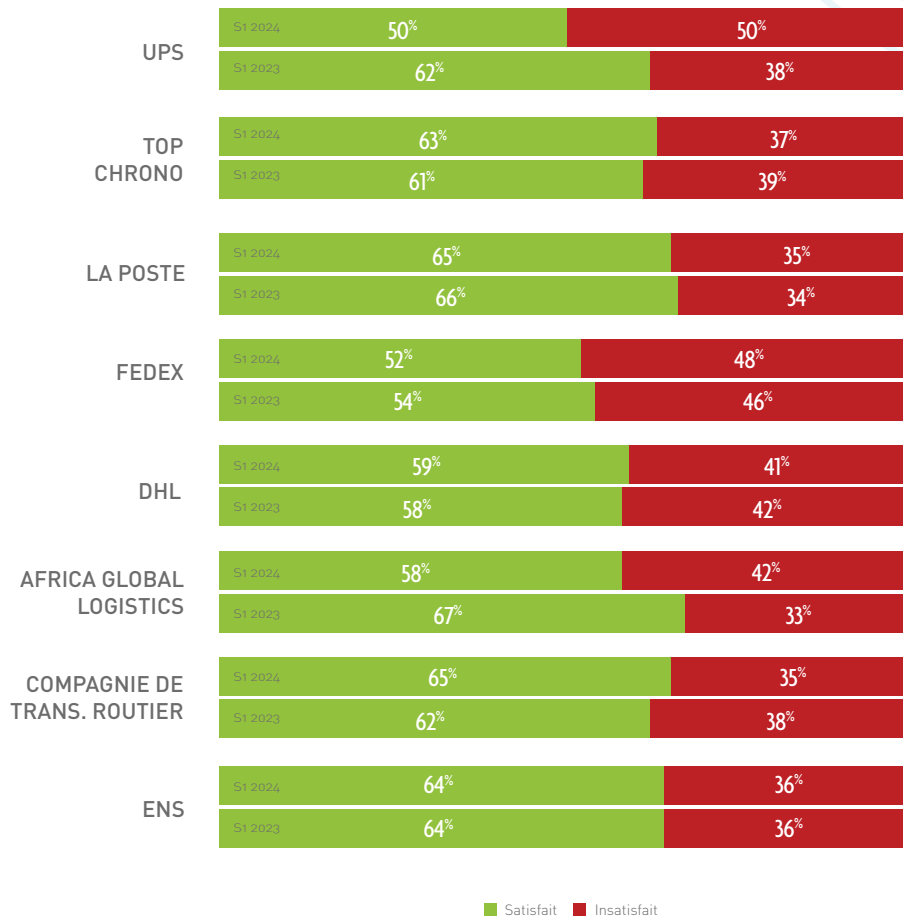
OPÉRATEURS POSTAUX

ÊTES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE VOTRE OPÉRATEUR POSTAL



Enquête de satisfaction client

ETES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE OPÉRATEUR POSTAL ?



• Accessibilité de services en termes de prix

Accessibilité de services en termes de prix des services des opérateurs mobiles

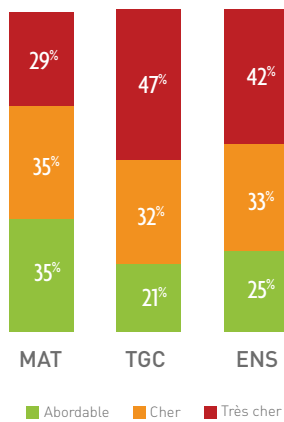
Selon 79% des clients de Togo Cellulaire, les tarifs pratiqués par l'opérateur sont élevés contre 65% pour Moov Africa Togo. Le taux d'abordabilité des prix est passé de 16% pour TGC à 21% entre 2023 et 2024. Quant à MAT, ce taux est resté stable pour la même période, soit 35%.

Pour 73% des clients des opérateurs mobile, les prix sont en baisse ou stables par rapport à 2023. Ils sont 79% pour MAT contre 70% pour TGC à l'affirmer. Par contre pour 27% des client du mobile, les prix sont en hausse par rapport à 2023.

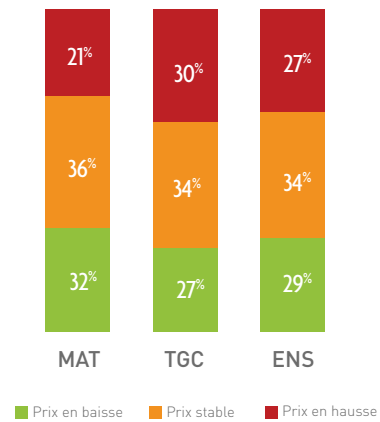


OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS DANS L'ENSEMBLE LE PRIX DU SERVICE ?



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS L'ÉVOLUTION DU PRIX DE SERVICE DEPUIS 2023 ?



Accessibilité de services en termes de prix des services des fournisseurs d'accès internet

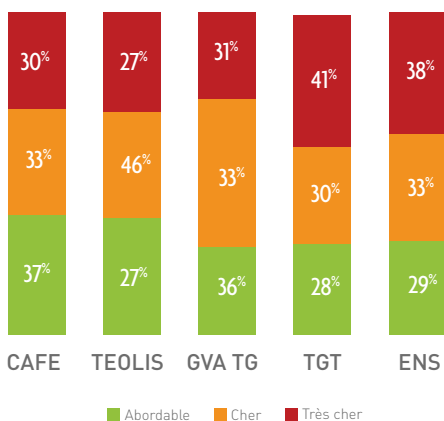
Selon 71% des clients des FAIs, les tarifs pratiqués par leur opérateur sont élevés. Pour Togo Telecom, ils sont 72% à l'affirmer contre 73% pour GVA, 63% pour CAFE Informatique et 64% pour TEOLIS SA.

En comparaison avec l'année 2023, trois quarts des clients sondés estiment que les prix des offres des FAI sont restés stables ou en sont en baisses. Ils sont 72% pour Togo Telecom contre 87% pour GVA, 76% pour CAFE Informatique et 75% pour Téolis SA.

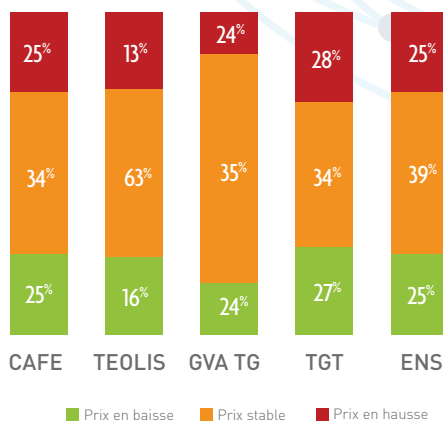


Enquête de satisfaction client

COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS LE PRIX DU SERVICE ?



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS L'ÉVOLUTION DU PRIX DE SERVICE DEPUIS L'ANNÉE 2023 ?



Accessibilité de services en termes de prix des services des opérateurs postaux

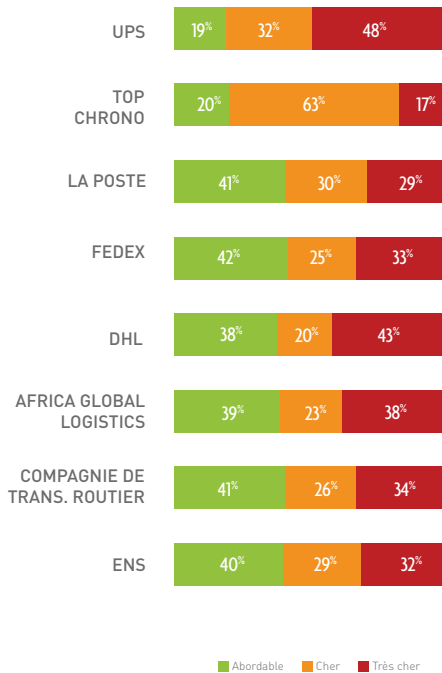
Pour 60% des clients des opérateurs postaux, les tarifs pratiqués par ces derniers sont élevés. Les clients de la Poste sont 59% à affirmer que les prix pratiqués sont élevés contre 62% pour de DHL, 58% pour Fedex, 81% pour UPS, 80% pour TOP CHRONO, 61% pour Africa Global

Logistics et 59% pour les compagnies de transport.

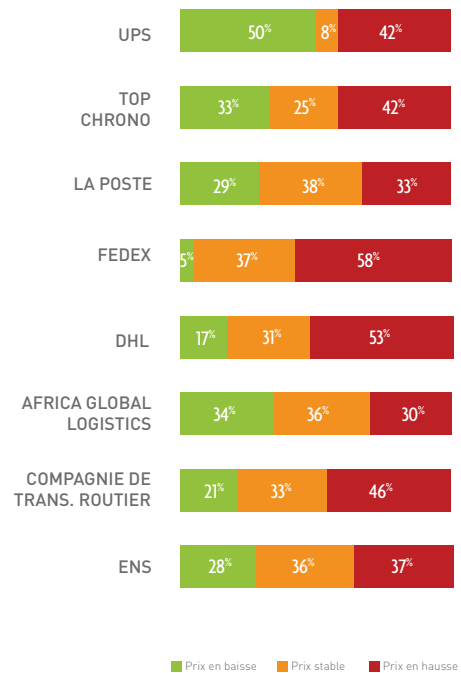
En comparaison avec la situation de 2023, 63% des clients des opérateurs postaux estiment que les prix sont stables ou en baisse. Pour 53% des clients de DHL ; les prix de leur service sont en hausse contre 58% pour ceux de Fedex.

OPÉRATEURS POSTAUX

COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS DANS L'ENSEMBLE LE PRIX DES SERVICES ?



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS DANS L'ENSEMBLE LE PRIX DES SERVICES ?



• Perception de la qualité des services

Perception de la qualité de service des opérateurs mobiles

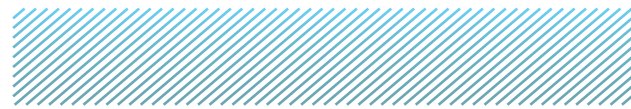
Au premier semestre 2024, 57% des clients de FAI révèlent que les services offerts par leur opérateur ne sont pas de bonne qualité. A la même période en 2023, 69% des usagers des services mobiles, dans l'ensemble, estimaient que ceux-ci ne sont pas de bonne qualité. On note une amélioration de de la qualité de service de 12% par rapport 2023.

En comparaison avec 2023, la majorité des clients estiment que la qualité de la connexion internet s'est améliorée. Ils sont 50% pour MAT contre 49% pour TGC. Soit une amélioration respective de 9% pour MAT contre 25% pour TGC.

Pour 28% des clients du mobile, la qualité de la connexion internet est resté la même. Ils sont 26% pour MAT contre 29% pour TGC à l'affirmer.



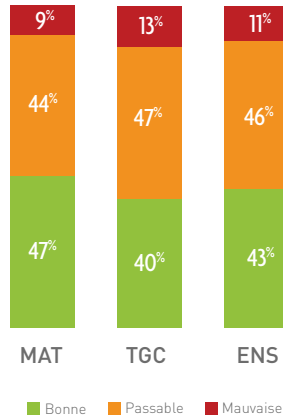
Enquête de satisfaction client



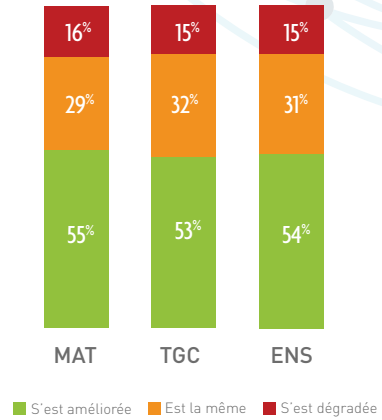


OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DES SERVICES MOBILES ?



COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DE LA CONNEXION INTERNET DEPUIS 2023 ?



Perception de la qualité de services des fournisseurs d'accès internet

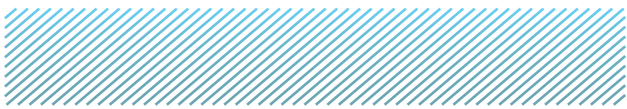
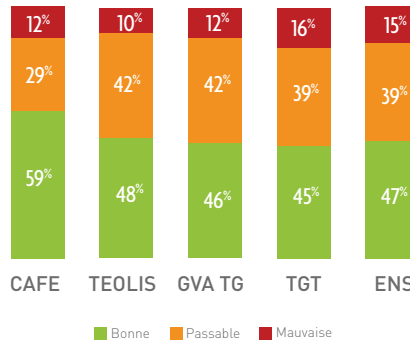
Pour les clients des FAIs, 53% estiment que les services offerts ne sont pas de bonne qualité

contre 42% en 2023. Selon 55% des clients de TGT, les services ne sont pas de bonne qualité contre 54% pour ceux de GVA Togo, 52% pour TEOLIS SA et 41% pour CAFE Informatique.



FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DE LA CONNEXION INTERNET ?



Enquête de satisfaction client



ENQUÊTE de SATISFACTION

03-23
juin
2024

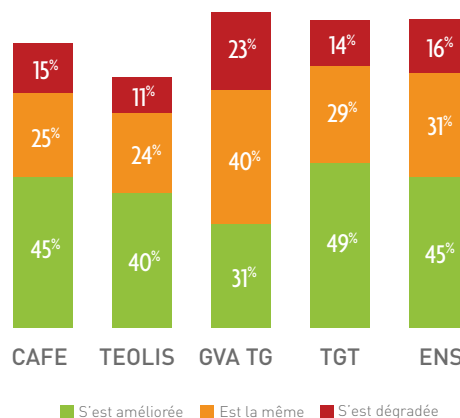
Par rapport à 2023, 45% des client de FAI révèlent que la qualité de la connexion s'est améliorée contre 16% de ceux qui estiment qu'elle s'est plutôt dégradée.

Ils sont à affirmer que cette qualité de service est la même par rapport de 2023.



FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DE LA CONNEXION INTERNET DEPUIS 2023



Enquête de satisfaction client

• Disponibilité de services des opérateurs mobiles et des fournisseurs d'accès internet

Perception de la disponibilité des services des opérateurs mobiles

D'après le cahier des charges des opérateurs mobiles « le service doit être disponible de façon continue, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, sauf cas de force majeure ». Les clients de TGC interrogés sont

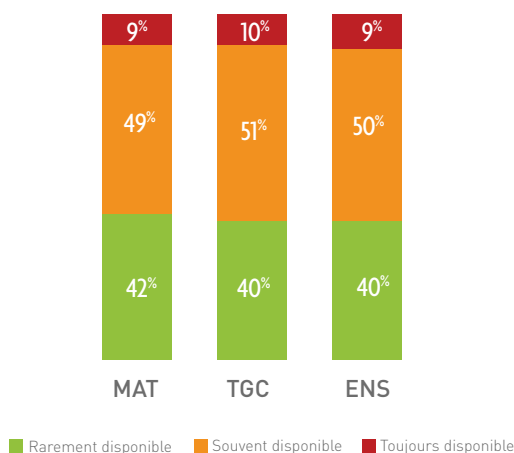
60% à déclarer que les services offerts par ce dernier ne sont pas toujours disponibles. En ce qui concerne les clients interrogés de MAT, ils sont 58%.

Dans l'ensemble, on observe une amélioration de 8% par rapport à 2023 dont 13% pour Togo Cellulaire et 1% pour Moov Africa Togo



OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION SUR LA DISPONIBILITÉ DES SERVICES ?



Perception de la disponibilité des services des fournisseurs d'accès internet

Au niveau des FAI, 54% des clients de Togo Telecom interrogés affirment que le service n'était pas toujours disponible.

Ils sont 67% des clients de GVA, 56% de ceux de CAFE Informatique et 58% pour Teolis SA sondés à l'affirmer.

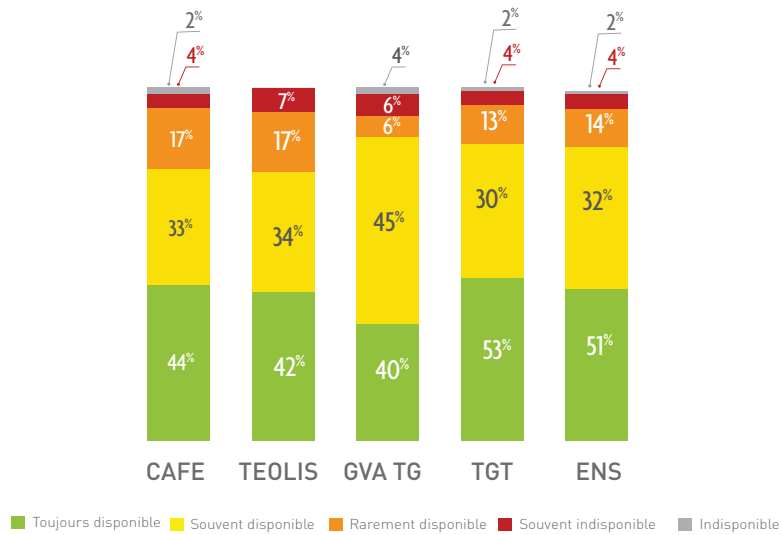
Enquête de satisfaction client





FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION SUR LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE ?



• Accessibilité du service d'assistance clientèle

Service d'assistance clientèle des opérateurs mobiles

L'accessibilité du service d'assistance client des opérateurs mobiles est difficile pour 40% des clients sondés.

Pour 41% des clients de Togo Telecom sondés, l'accès au service d'assistance client est difficile contre 38% pour ceux de Moov Africa Togo.

Par rapport à 2023, Togo Cellulaire a amélioré l'accès au service clientèle de 8%, alors pour Moov Africa Togo, les difficultés d'accès à son service clientèle ont augmenté de 1%.

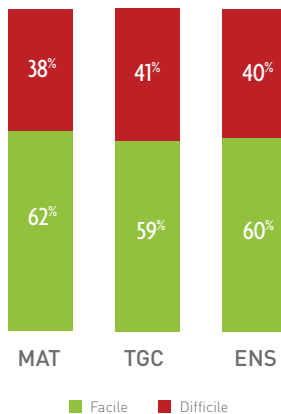


Enquête de satisfaction client



OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS L'ACCESSIBILITÉ AU SERVICE D'ASSISTANCE CLIENTÈLE DE VOTRE OPÉRATEUR



Service d'assistance clientèle des fournisseurs d'accès internet

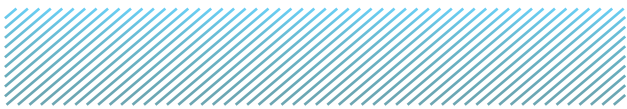
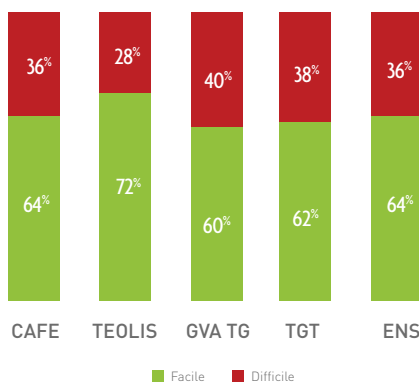
Pour les clients des fournisseurs d'accès internet, 36% affirment que l'accès au service d'assistance est difficile. Ils sont 38% chez

Togo Telecom, 28% chez GVA Togo, 40% chez Teolis SA et 36% chez CAFE Informatique à affirmer que l'accès au service d'assistance clientèle est difficile.



FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

ETES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE VOTRE OPÉRATEUR FAI?



Enquête de satisfaction client



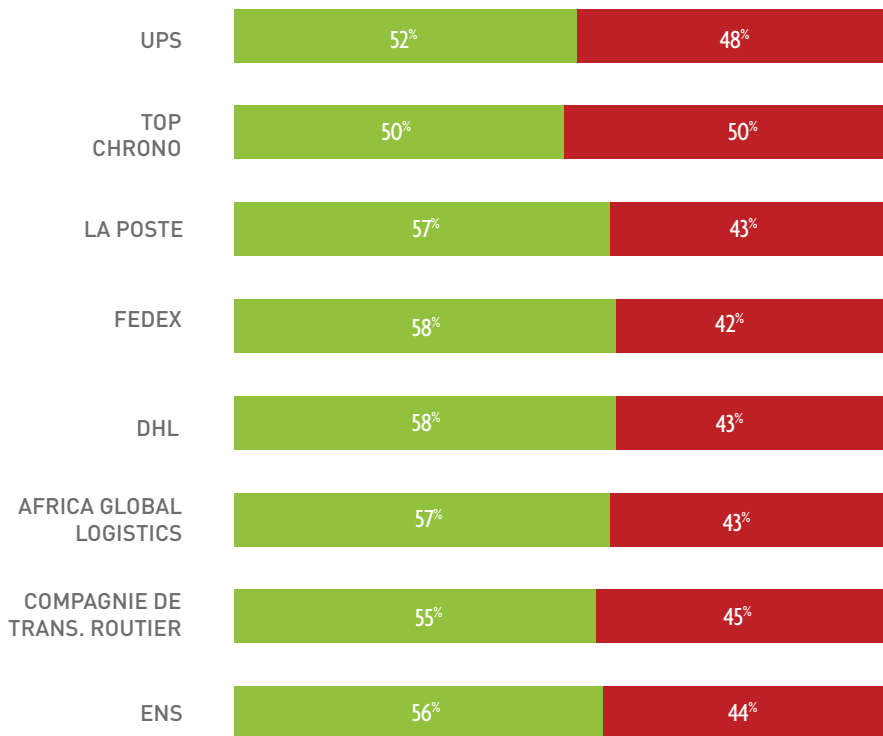
Service d'assistance clientèle des opérateurs postaux

Pour 44% des clients les opérateurs postaux, ceux-ci n'ont pas mis en place le service d'assistance clientèle, alors que cette proportion représentait 56% en 2023.

Ils sont 43% pour les clients de la Poste contre 57% pour ceux de DHL, 42% pour Fedex, 48% pour UPS, 43% pour Boloré Transport & Logistic, 50% pour Top Chrono et 45% pour les compagnies de transport. Par rapport à 2023, il y'a eu une amélioration relative à connaissance du service d'assistance clientèle.



VOTRE OPÉRATEUR A -T-IL MIS EN PLACE UN SERVICE D'ASSISTANCE CLIENTÈLE ?



■ Oui ■ Non



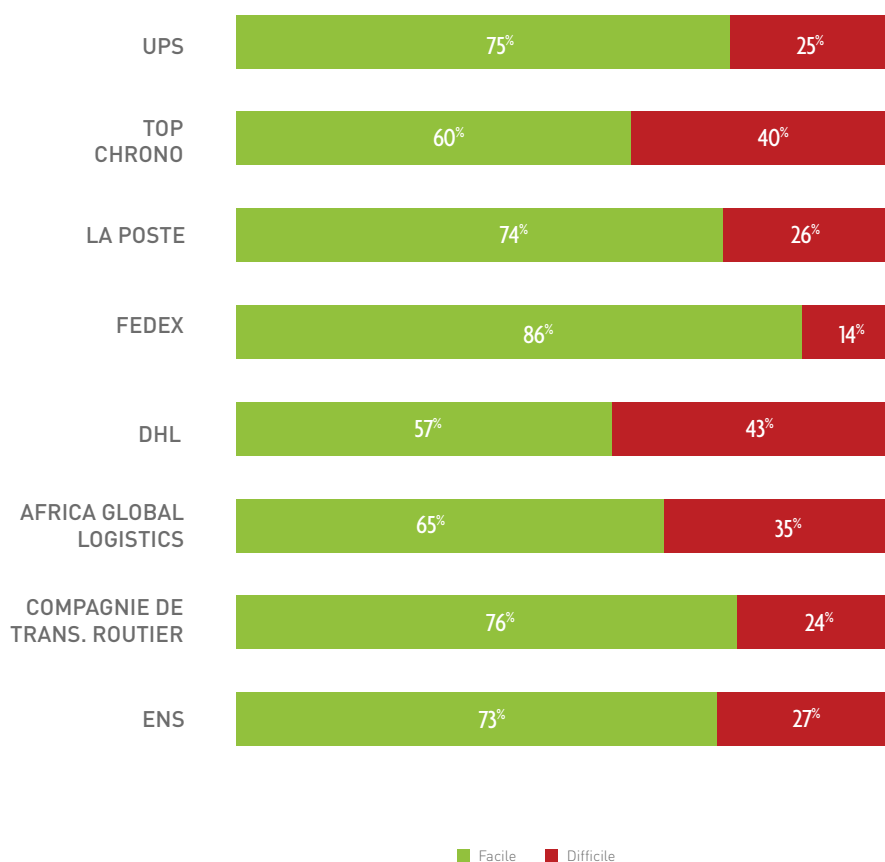
Enquête de satisfaction client

Ils sont 26% des clients sondé de la Poste à affirmer que l'accès au service d'assistance clientèle est difficile contre 43% pour DHL, 14% pour FEDEX, 25% pour UPS, 35% pour Africa

Global Logistics, 40% pour TOP CHRONO et 24% pour les compagnies de transport à affirmer l'accès au service d'assistance clientèle est difficile.

OPÉRATEURS POSTAUX

OUI, QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION SUR L'ACCESSIBILITÉ AU SERVICE D'ASSISTANCE CLIENTÈLE ?



Enquête de satisfaction client



• Catégorie de plaintes

Plaintes liées aux services des opérateurs mobiles

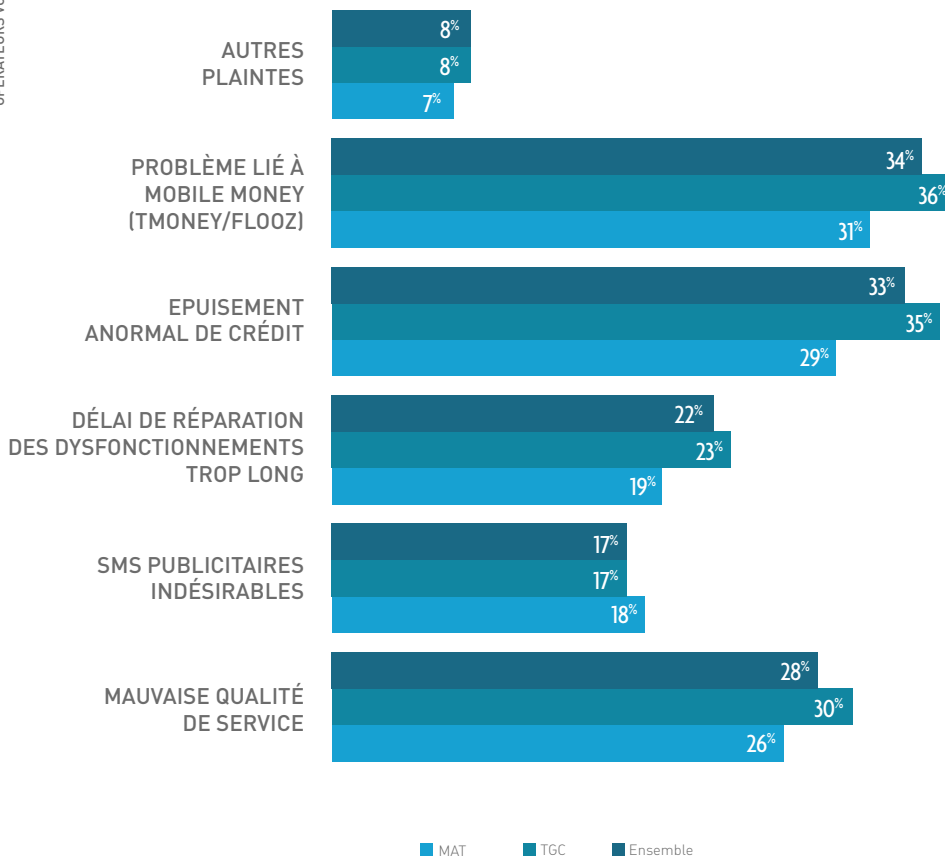
Les plaintes récurrentes des clients des opérateurs mobiles rapportées sont principalement les problèmes liés à mobiles money pour 34% des cas, l'épuisement

anormal de crédit pour 33%, la mauvaise qualité de service pour 28%, le délai de réparation de dysfonctionnement et pour 22% la réception des SMS publicitaires indésirables pour 17% des cas.



OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

AVEZ-VOUS DÉJÀ SAISI VOTRE OPÉRATEUR POUR UNE PLAINTÉ LIÉE AUX PROBLÈMES SUIVANTS?



Enquête de satisfaction client

Plaintes liées au service des fournisseurs d'accès internet

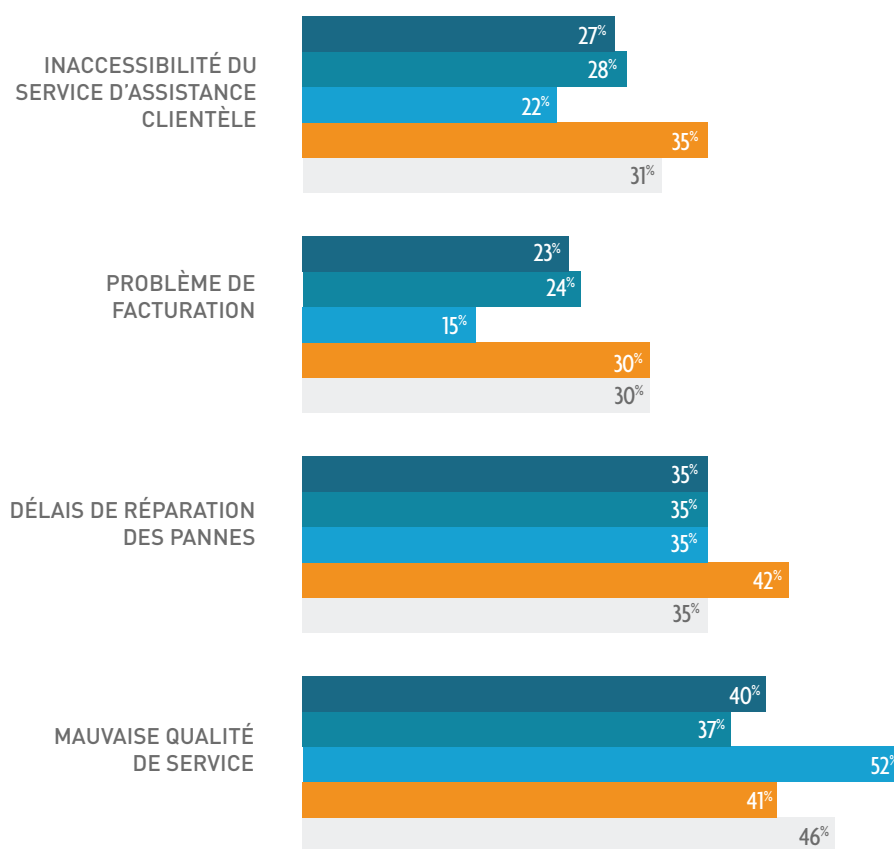
Pour les clients des FAIs, les plaintes récurrentes des clients rapportées sont principalement la mauvaise qualité de service

pour 40%, la réparation des pannes trop longue pour 35% ; l'inaccessibilité du service d'assistance clientèle pour 27%, les problèmes de facturation pour 23%.



FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES CLIENTS DES FAI



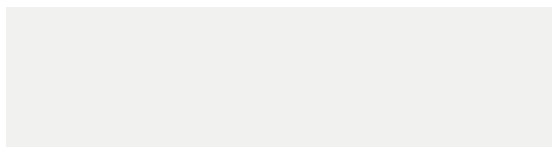
■ CAFE ■ TEOLIS ■ GVA TG ■ TGT ■ Ensemble

Enquête de satisfaction client



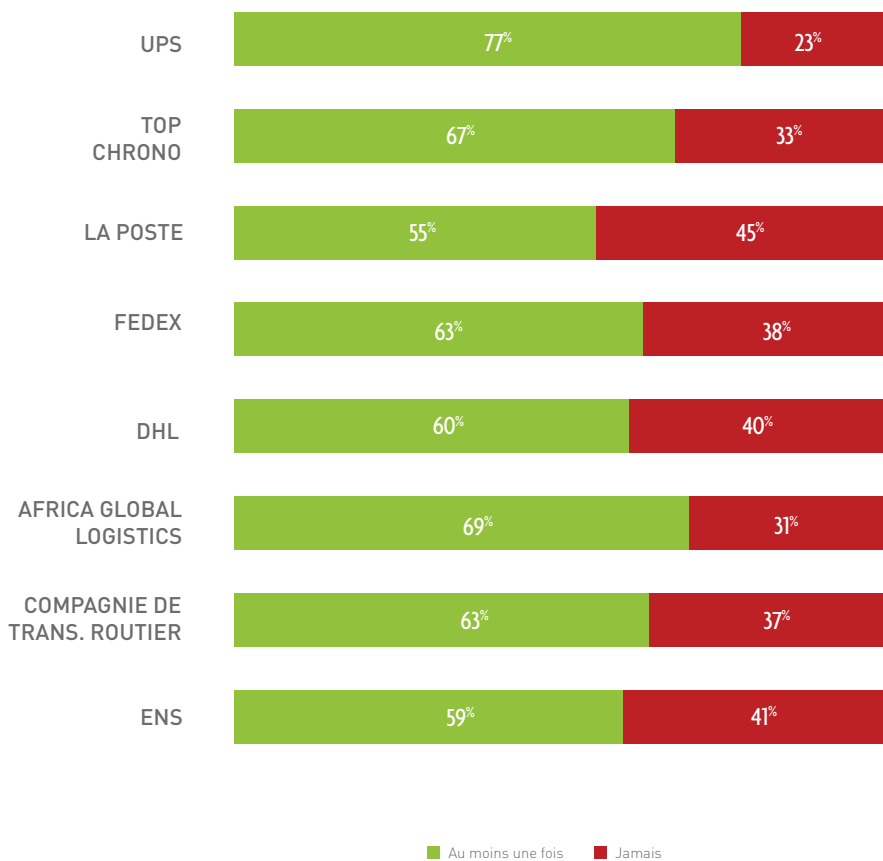
Plaintes liées aux services des opérateurs postaux

Près de six clients sur dix ont au moins une fois saisi leur opérateur pour une plainte.



OPÉRATEURS POSTAUX

AVEZ-VOUS DÉJÀ SAISI VOTRE OPÉRATEUR POUR UNE PLAINTE?



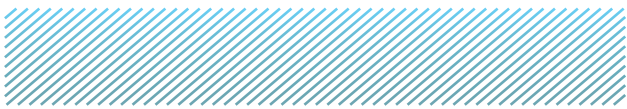
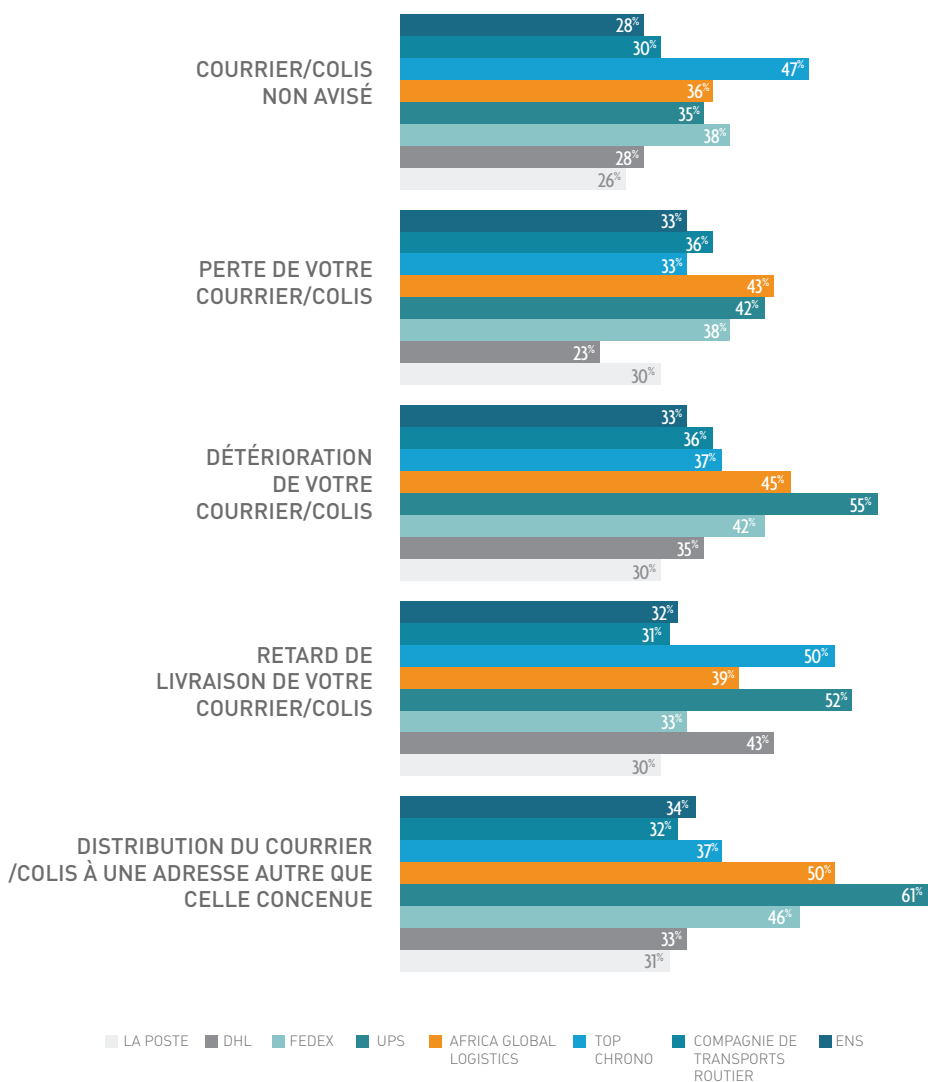
Enquête de satisfaction client

Pour les clients des opérateurs postaux, les problèmes récurrents rencontrés sont principalement la distribution du courrier à une adresse autre que celle convenue pour 34%,

la détérioration du courriers / colis pour 33%, la perte de courrier / colis pour 33%, le retard de livraison pour 32%, et le courrier/colis non avisé pour 32%.



AVEZ-VOUS DÉJÀ SAISI VOTRE OPÉRATEUR POUR UNE PLAINTE LIÉE AUX PROBLÈMES SUIVANTS ?



Enquête de satisfaction client



• Résolution des plaintes

Délai de résolution des plaintes liées aux services des opérateurs mobiles

Pour rappel, d'après l'arrêté n°005/MENTD/CAB du 12 août 2022 portant définition des indicateurs de qualité des services mobiles 2G, 3G, 4G et leur seuil, le taux de traitement des réclamations en moins de 7 jours devra être supérieur ou égal 95%.

D'après les résultats de l'enquête, ce taux varie entre 45% et 68% quelle que soit la plainte soulevée par les répondants. Ces résultats montrent clairement qu'aucun opérateur n'a

atteint le seuil de traitement des plaintes dans le délai réglementaire.

L'épuisement anormal de crédit est une plainte dont 49% des clients de Togo Cellulaire contre 39% pour ceux de Moov Africa Togo estiment que cela n'a jamais été résolu.

Pour les problèmes de Tmoney/Flooz, près d'un tiers des clients affirment que leur plainte n'a jamais été résolue.

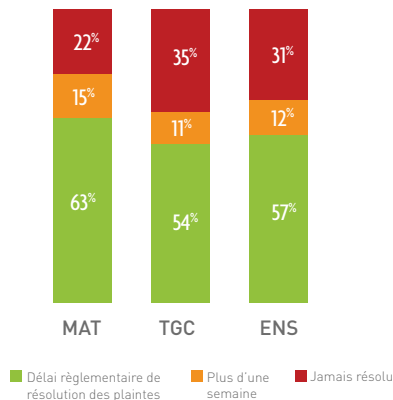
Près d'un quart des plaintes relatives à la mauvaise qualité de service des opérateurs mobiles n'ont jamais été résolues.



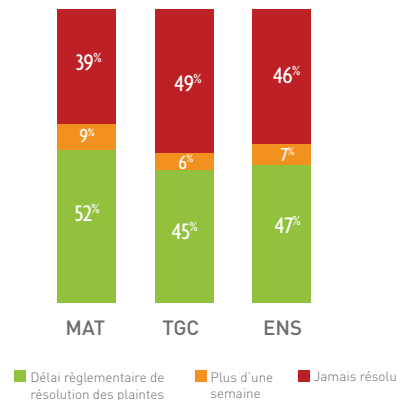
OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

DÉLAI DE RÉOLUTION DES PLAINTES LIÉES AU SERVICE DES FOURNISSEURS D'ACCÈS INTERNET

POUR LE PROBLÈME LIÉ À TMONEY/FLOOZ, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?

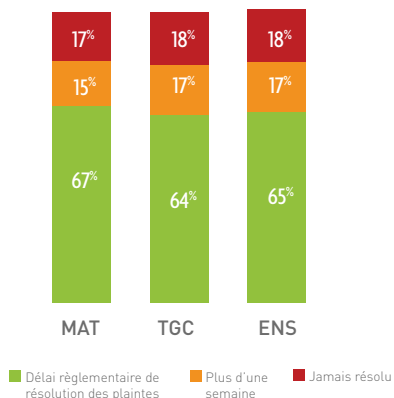


POUR L'ÉPUISEMENT ANORMAL DE CRÉDIT, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?

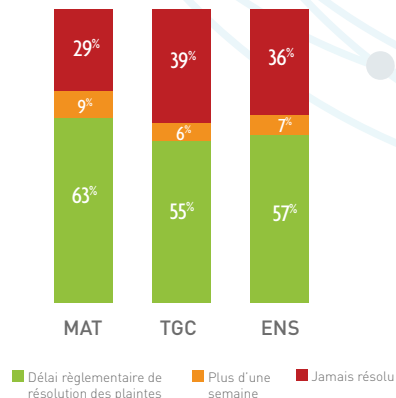


Enquête de satisfaction client

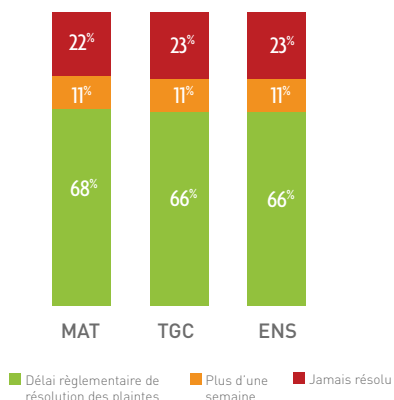
POUR LE DÉLAI LONG DE RÉPARATION DES
DYSFONCTIONNEMENTS, EN COMBIEN DE
TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSO LU ?



RÉCEPTION DE SMS PUBLICITAIRES
INDÉSIRABLES, EN COMBIEN DE TEMPS
CELA A ÉTÉ RÉSO LU ?



MAUVAISE QUALITÉ DE SERVICE, EN
COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSO LU ?



Délai de résolution des plaintes liées au service des fournisseurs d'accès internet

Pour les FAI, le taux de résolution des plaintes en moins de 7 jours varie entre 64% et 83%.

Le problème de facturation

Pour cette plainte, environ 15% des répondants estiment qu'elle n'a jamais été résolue, 13% de résolue en plus d'une semaine et 72% de résolues en moins d'une semaine.

Pour 20% de répondants de TEOLIS SA contre 12% de CAFE Informatique et 15% de ceux de Togo Telecom et de GVA, la plainte n'a jamais été résolue.

La mauvaise qualité de service

Pour 15% de client de Togo Telecom, 8% de ceux de GVA et 9% de ceux de CAFE Informatique la plainte n'a jamais été résolue. La résolution du problème de la qualité de service dans un délai de moins d'une semaine concerne 81% des plaignants de TEOLIS SA contre 66% de ceux de Togo Telecom, 80% de ceux de GVA et 79% de ceux de CAFE Informatique.

L'inaccessibilité du service d'assistance clientèle

Dans l'ensemble, 68% des client des FAI révèlent que la plainte a été résolue en moins

d'une semaine contre 16% de résolue en moins d'une semaine et 16% de jamais résolue.

Ils sont 21% de répondants de TEOLIS SA contre 17% de ceux de Togo Telecom, 15% de ceux de GVA et 11% de ceux de CAFE Informatique à affirmer que leur plainte n'a jamais été résolue. La résolution de l'inaccessibilité du service d'assistance clientèle de moins d'une semaine concerne 67% des plaignants de TEOLIS SA contre 66% de ceux de Togo Telecom, 73% de ceux de GVA et 68% de ceux de CAFE Informatique.

Le problème de délai de réparation des pannes trop long

Pour 68% des client des FAI cette plainte a été résolue en moins d'une semaine contre 22% de résolue en moins d'une semaine et 11% de jamais résolue.

Ils sont 3% de répondants de TEOLIS SA contre 11% de ceux de Togo Telecom, 9% de ceux de GVA et 10% de ceux de CAFE Informatique dont la plainte n'a jamais été résolue.

La résolution de de réparation de pannes en moins d'une semaine concerne 83% des plaignants de TEOLIS SA contre 64% de ceux de Togo Telecom, 75% de ceux de GVA et 77% de ceux de CAFE Informatique.

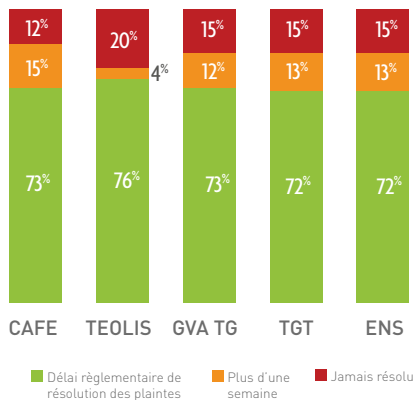




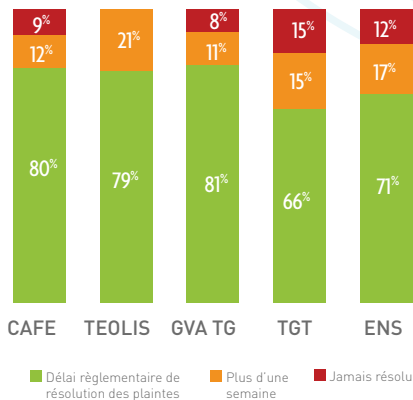
FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

DÉLAI DE RÉPARATION DES PLAINTES DES CLIENTS DES FAI

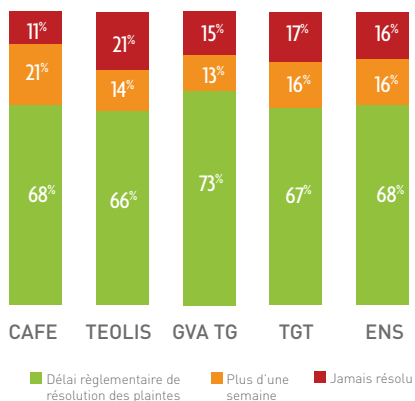
PROBLÈME DE FACTURATION, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



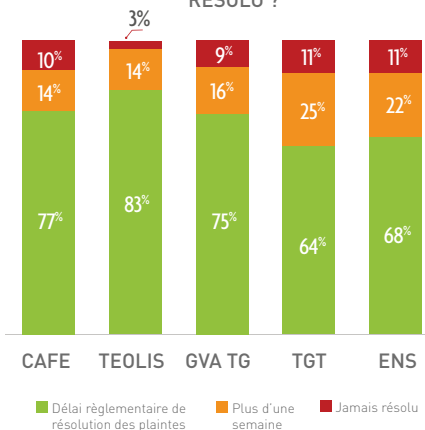
MAUVAISE QUALITÉ DE SERVICE, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



INACCESSIBILITÉ DU SERVICE D'ASSISTANCE CLIENTÈLE, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



DÉLAI DE RÉPARATION DES PANNES TROP LONG, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



Enquête de satisfaction client



Délai de résolution des plaintes liées aux services des opérateurs postaux

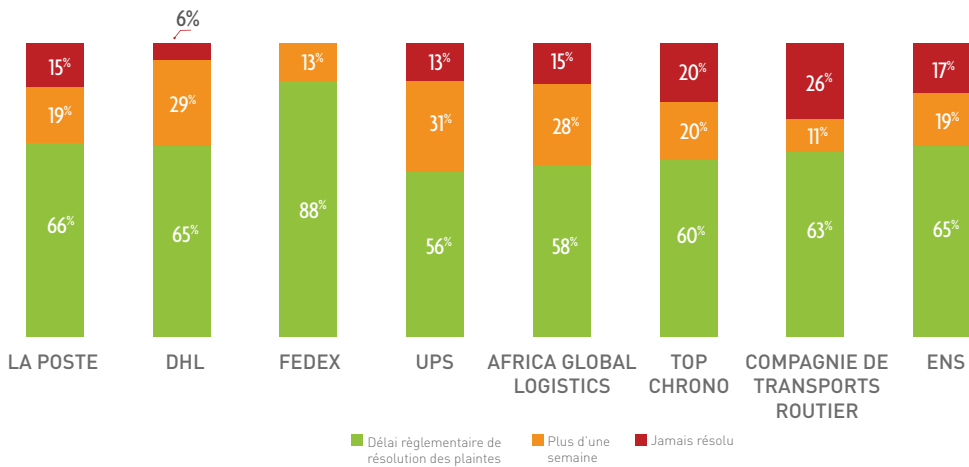
Le graphique ci-dessous renseigne les délais de résolution des plaintes des clients des opérateurs postaux.

Le taux de résolution des plaintes en moins d'une semaine varie entre 45% et 92%

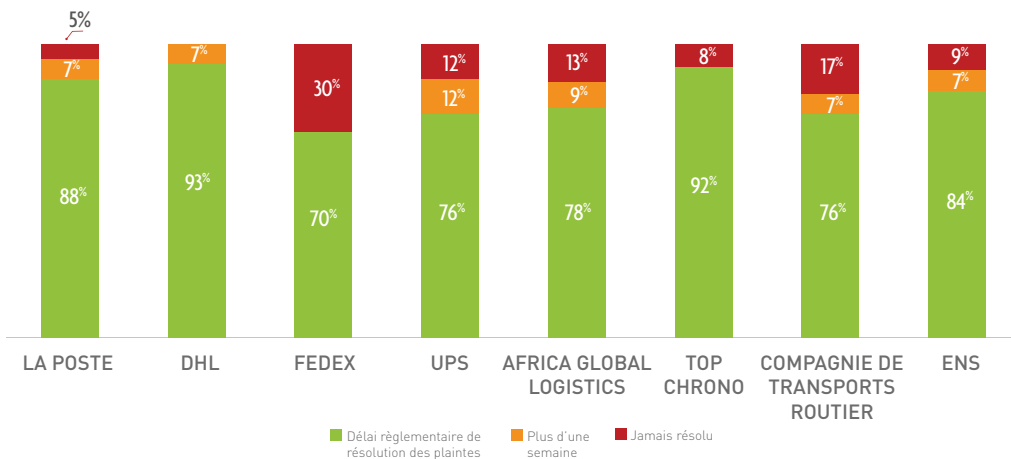


DÉLAI DE RÉOLUTION DES PLAINTES LIÉES AUX SERVICES DES OPÉRATEURS POSTAUX

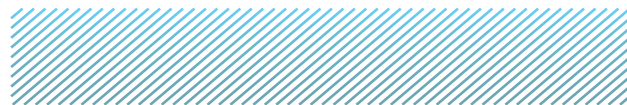
RETARD DE LIVRAISON DE VOTRE COURRIER/COLIS, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



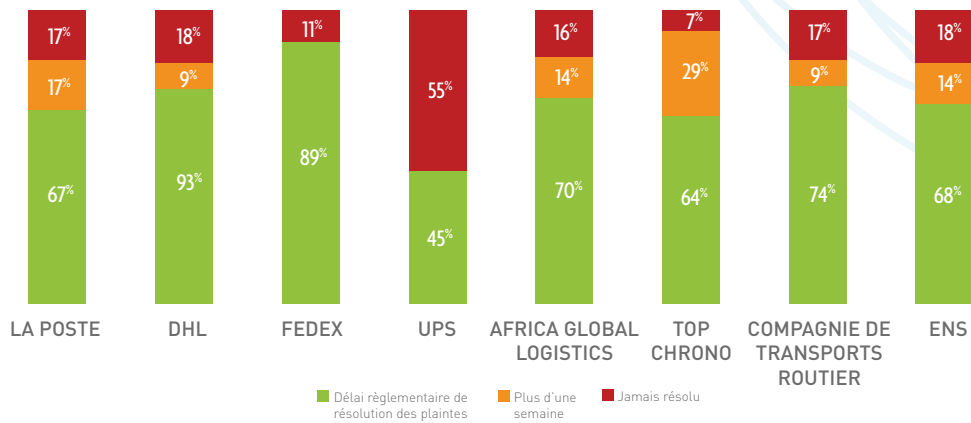
DÉTÉRIORATION OU SPOLIATION DE COURRIER/COLIS, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



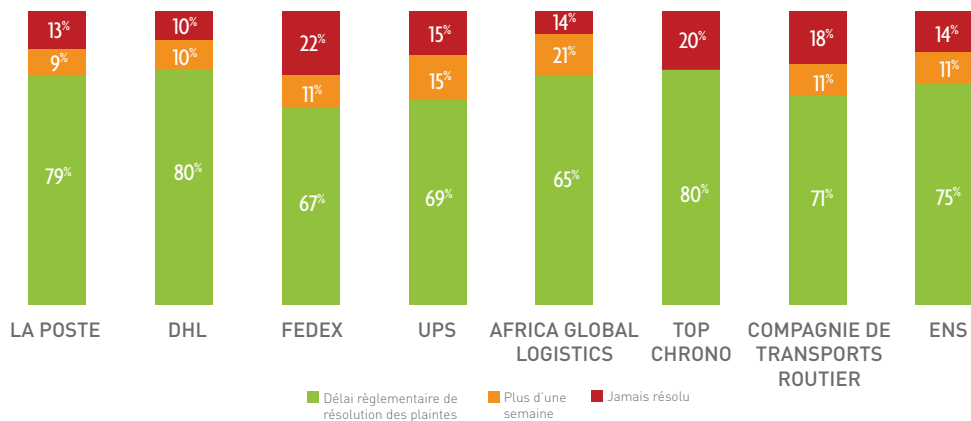
Enquête de satisfaction client



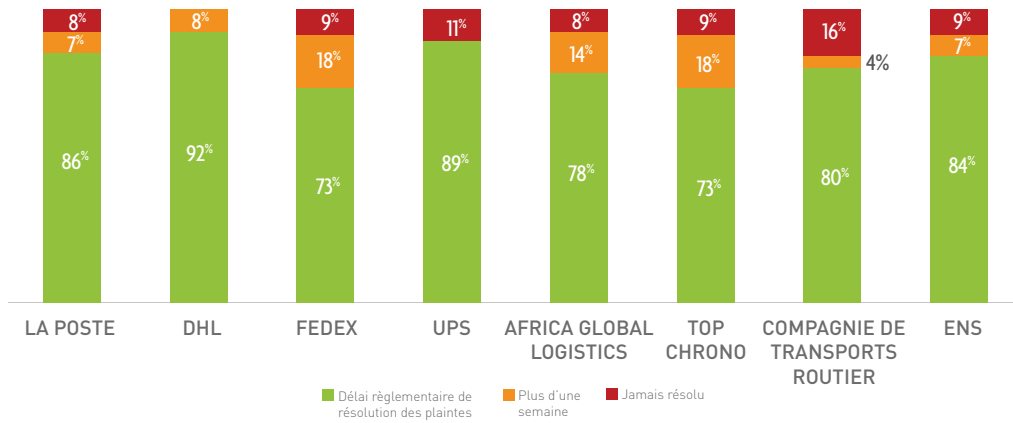
COURRIER/COLIS NON AVISÉ, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



PERTE DE VOTRE COURRIER/COLIS, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



DISTRIBUTUON DU COURRIER/COLIS À UNE ADRESSE AUTRE QUE CELLE CONVENUE EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSO LU ?



• **Service mobile money**

Usage du service mobile money

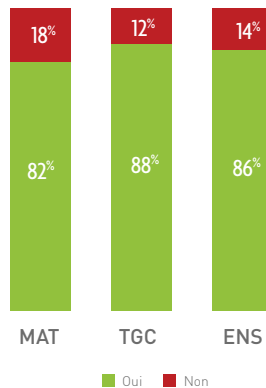
L'enquête révèle que 86% des abonnés des opérateurs mobiles disposent d'un compte

mobile money. Ils sont 88% pour les clients de Togo Cellulaires contre 82% pour ceux de Moov Africa Togo disposant de compte mobile money.



OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

AVEZ-VOUS UN COMPTE MOBILE MONEY (FLOOZ/TMONEY)?



Enquête de satisfaction client

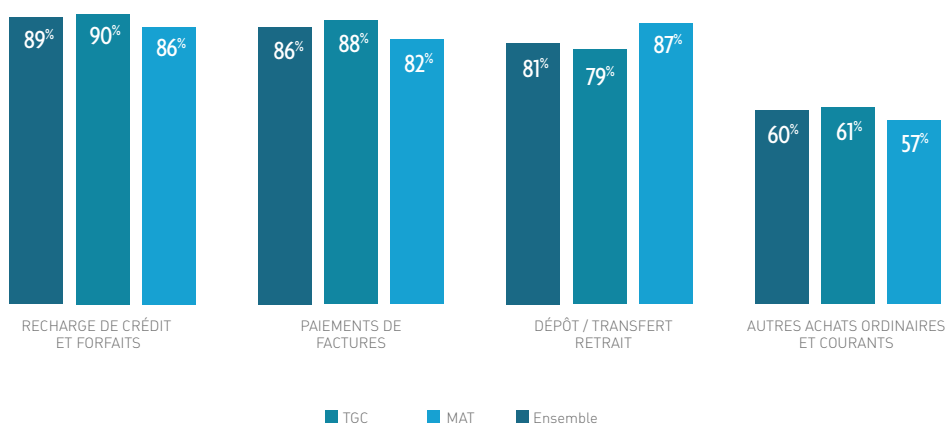
Les comptes mobiles money sont utilisés principalement pour effectuer des opérations de recharges de crédit/forfait selon 89% de sondés, les paiements de facture pour 86%

des sondés, les dépôts/transferts/retraits pour 81% des sondés et les autres achats ordinaires et courants pour 60%.



OPÉRATEURS MOBILE MONEY

QUELLES UTILISATIONS FAITES-VOUS DE VOTRE COMPTE FLOOZ/TMONEY ?



Obstacles liés à utilisation du service mobile money

Pour 93% des clients du mobile, il en existe au moins un obstacle relatif à l'utilisation de du service mobile money. Ils sont 7% à déclarer n'avoir connaissance d'aucun obstacle lié à ce service.

Selon 94% de clients de Tmoney de TGC contre 89% de ceux de Flooz de MAT, il existe des obstacles sur l'utilisation de mobile money.

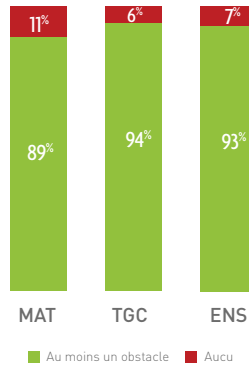
Enquête de satisfaction client





OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

EXISTENCE D'OBSTACLES POUR UTILISER DAVANTAGE FLOOZ/TMONEY DANS VOS ACHATS AU QUOTIDIEN



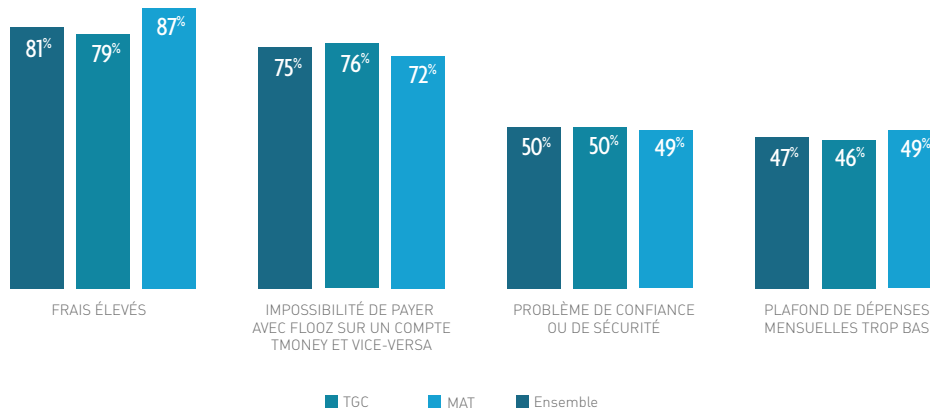
Les frais élevés des transactions pour 81% des sondés et le problème d'interopérabilité entre Tmoney et Flooz pour 75% des clients sondés sont les principaux obstacles liés à l'utilisation du service mobile money. Pour environ la

moitié des clients de chaque opérateur mobile, le problème de confiance ou de sécurité et le montant de plafond mensuel bas sont aussi des obstacles sur l'utilisation de mobile money.



OPÉRATEURS MOBILE MONEY

QUELS SONT LES OBSTACLES POUR UTILISER DAVANTAGE FLOOZ/TMONEY DANS VOS ACHATS AU QUOTIDIEN?



Enquête de satisfaction client

4.2 Enquêtes de satisfaction des usagers et clients de l'ARCEP

• Perception des consommateurs et les usagers

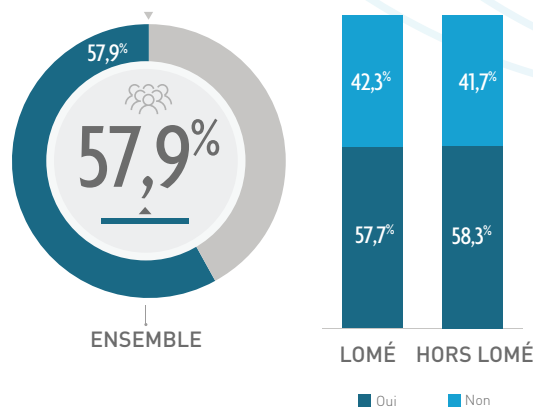
Connaissance de l'ARCEP par les consommateurs et les usagers

L'enquête révèle que 58% des sondés ont une fois entendu parler de l'ARCEP dont 58,3% résident à l'intérieur du pays et 57,7% à Lomé.

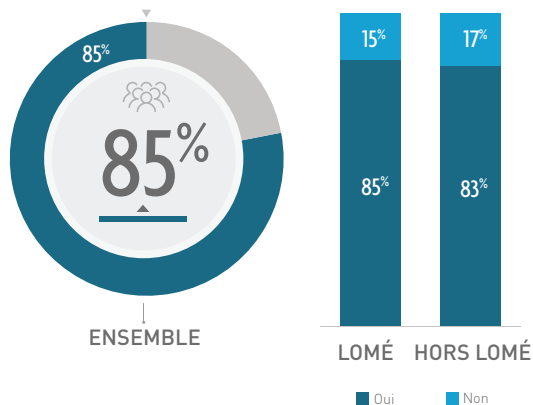
Parmi ceux ayant déclaré qu'ils ont une fois entendu parlé de l'ARCEP, 85% connaissent ses missions. Cette proportion était 78% en 2023, soit une amélioration 8% sur la connaissance des missions de l'ARCEP par les sondés. Ils sont 85% à Lomé contre 83% en hors Lomé qui connaissent les missions de l'ARCEP.



AVEZ-VOUS UNE FOIS ENTENDU PARLER DE L'ARCEP ?



CONNAISSEZ-VOUS LES MISSIONS DE L'ARCEP ?

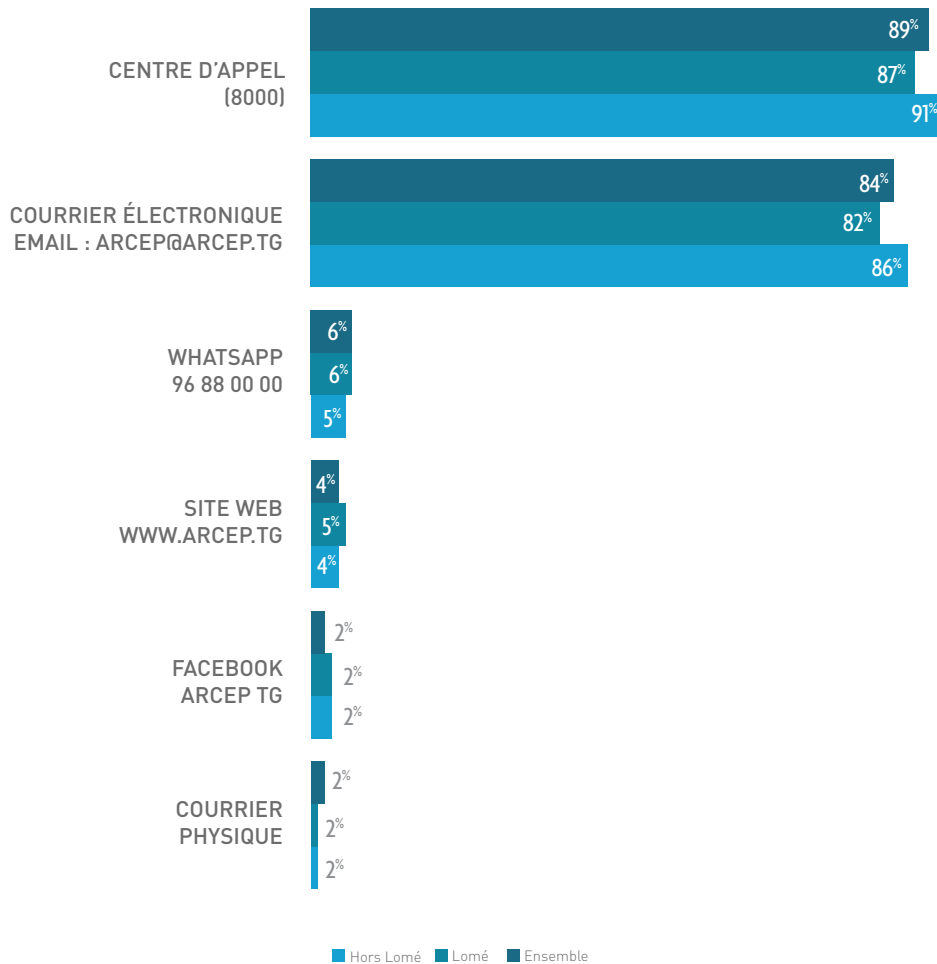


Le centre d'appel pour 89% des sondés, l'email pour 84% sont les principaux canaux de contact des clients, usagers et consommateurs des

services des communications électroniques et des postes avec l'autorité de régulation.



CANAUX DE CONTACT DE L'ARCEP



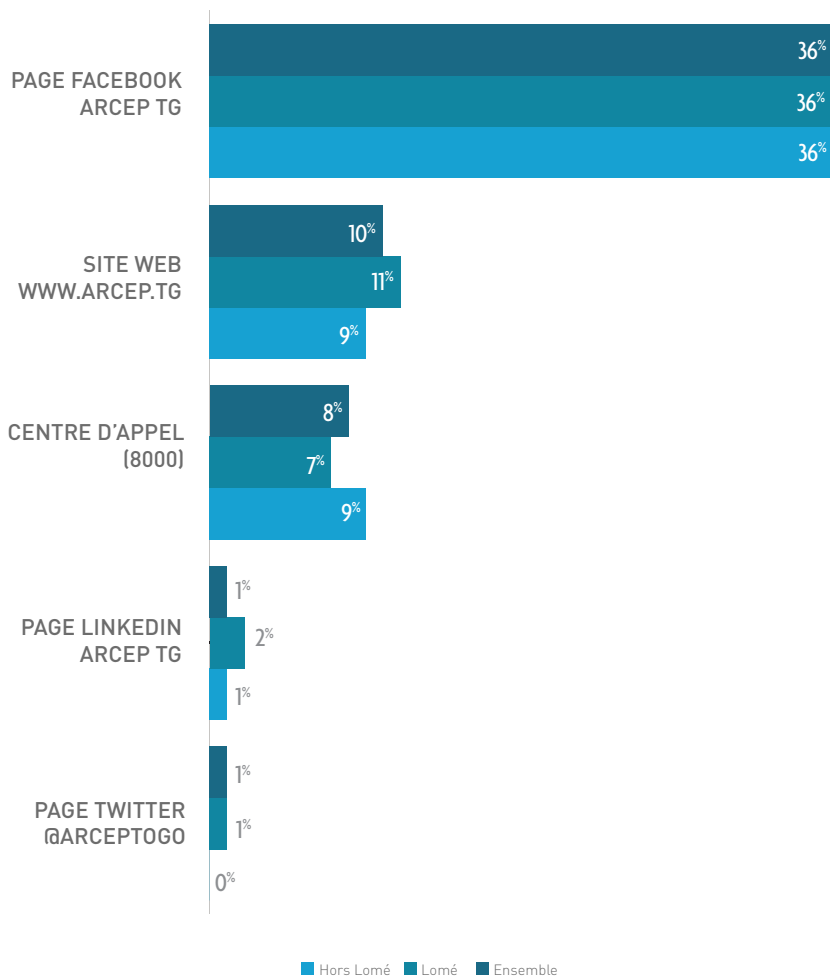
Enquête de satisfaction client

Pour accéder aux informations sur l'ARCEP, principalement 36% de sondés utilisent

Facebook, 10% pour le site web et 8% pour le centre d'appel.



QUELS CANAUX UTILISEZ-VOUS HABITUELLEMENT POUR ACCÉDER AUX INFORMATIONS SUR L'ARCEP ?



Enquête de satisfaction client



Appréciation des actions de l'ARCEP

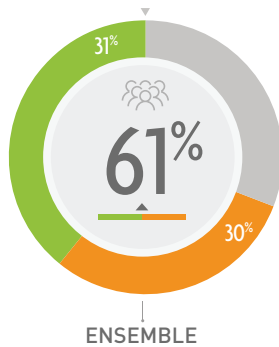
Globalement, les actions de l'ARCEP sur la couverture des réseaux, la qualité de service et les tarifs sont appréciées par 61% des personnes ayant participé à l'enquête de

satisfaction. En 2023, ce taux était 68%, soit une baisse de 7% de taux d'efficacité.

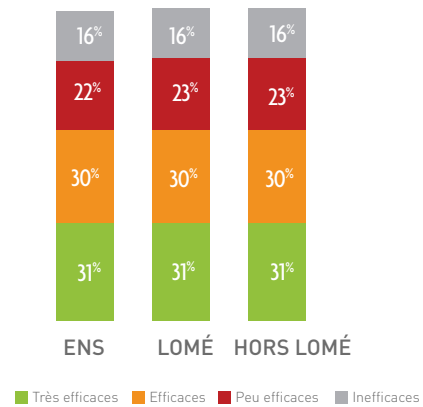
Quel que soit le milieu de résidence, ce taux est presque la même.



TAUX D'EFFICACITÉ DE L'ARCEP SUR LA COUVERTURE DES RÉSEAUX, LA QUALITÉ DE SERVICE ET LES TARIFS



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS GLOBALEMENT LES ACTIONS DE L'ARCEP SUR LA COUVERTURE DES RÉSEAUX, LA QUALITÉ DE SERVICE ET LES TARIFS ?



Quant à l'appréciation dans sa mission de défense des intérêts des consommateurs, 61% des sondés sont satisfaits contre 39%

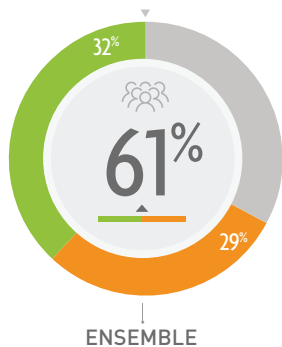
d'insatisfaits, soit une baisse de 5% par rapport à l'année dernière où ce taux était 66%



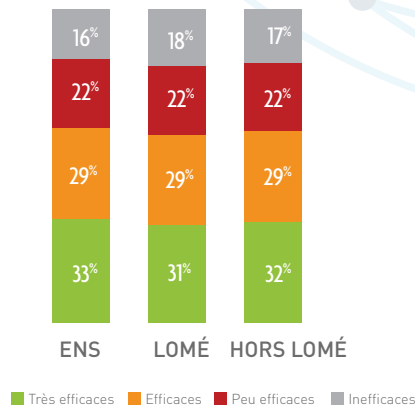
Enquête de satisfaction client



TAUX D'EFFICACITÉ DE L'ARCEP DANS SA MISSION DE DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS L'ARCEP DANS SA MISSION DE DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS ?

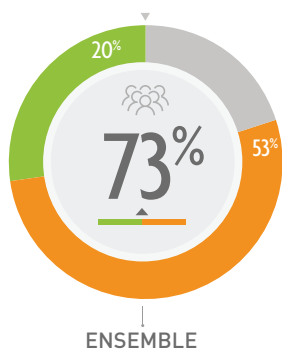


Pour 73% des consommateurs, les données publiées sont utiles et pertinentes pour leur

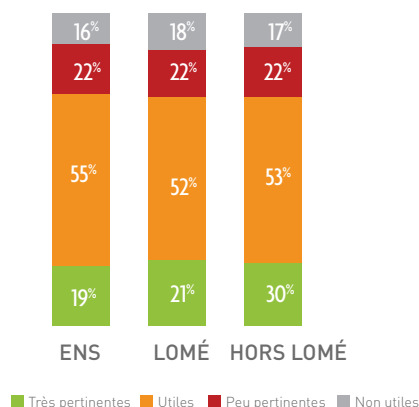
participation à la régulation du secteur des communications électroniques et des postes.



TAUX D'APPRÉCIATION DES PUBLICATIONS DE DONNÉES DE L'ARCEP



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS LES PUBLICATIONS DE DONNÉES DE L'ARCEP ?

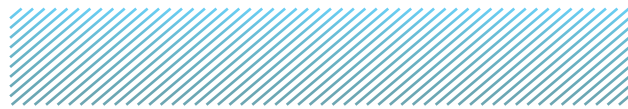


Enquête de satisfaction client





Enquête de satisfaction client





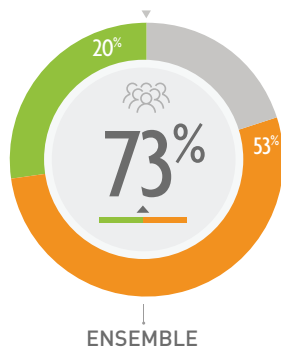
Enquête de
satisfaction
client

Pour 73% des consommateurs, les applications mises à leurs dispositions sont utiles et pertinentes pour leur participation à

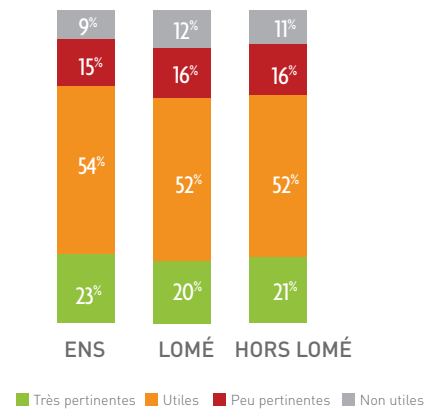
la régulation du secteur des communications électroniques et des postes.



APPRÉCIATION DES APPLICATIONS MISES À DISPOSITION DU PUBLIC



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS LES APPLICATIONS QUE L'ARCEP MET À DISPOSITION DU PUBLIC POUR AMENER CHAQUE CONSOMMATEUR À ÊTRE UN RÉGULATEUR (SIMULATEUR TARIFAIRE, MYPERF BY ARCEP, ... ?)



• Perception des clients de services offerts par l'ARCEP

L'attribution de numéro, la déclaration de services, l'agrément d'équipement et d'installateurs, le réseau indépendant, la qualification des services de confiance

et l'assignation des fréquences sont les principaux services offerts aux clients de l'ARCEP.

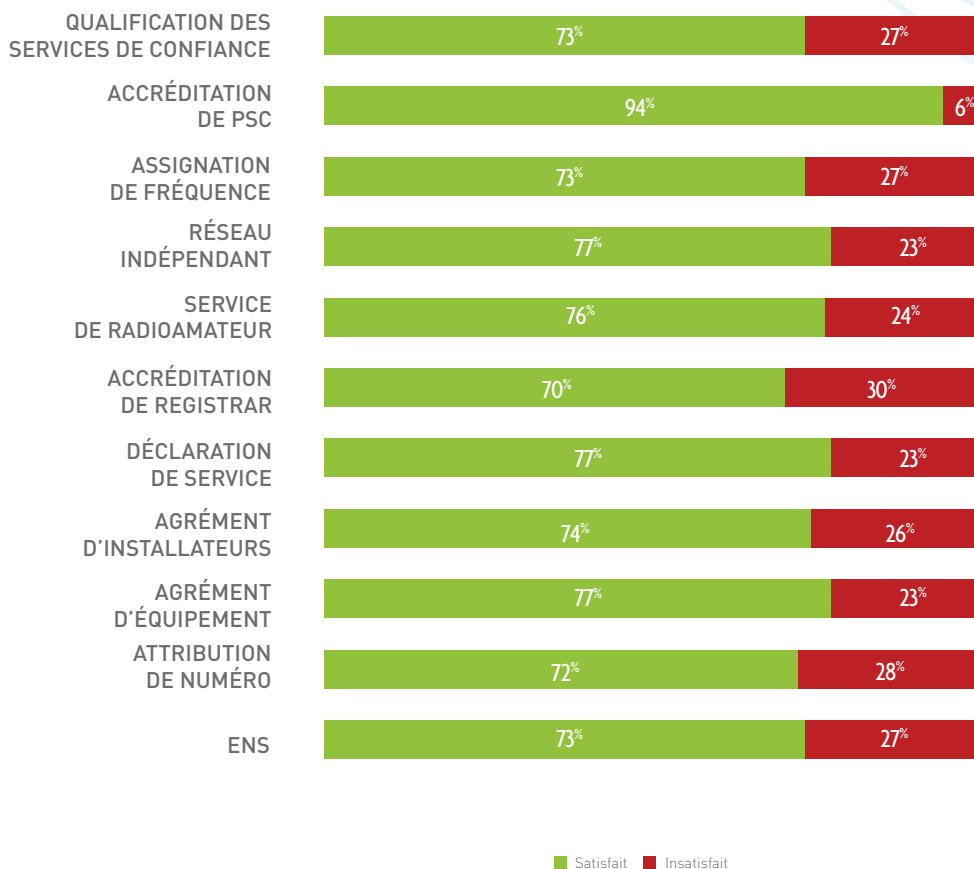
Dans l'ensemble, 73% des clients de l'ARCEP sont satisfaits du traitement de leur demande contre 27% d'insatisfaits. Pour tous ces services, au moins sept sur dix sont satisfaits.



Enquête de satisfaction client



QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION SUR LE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES ?



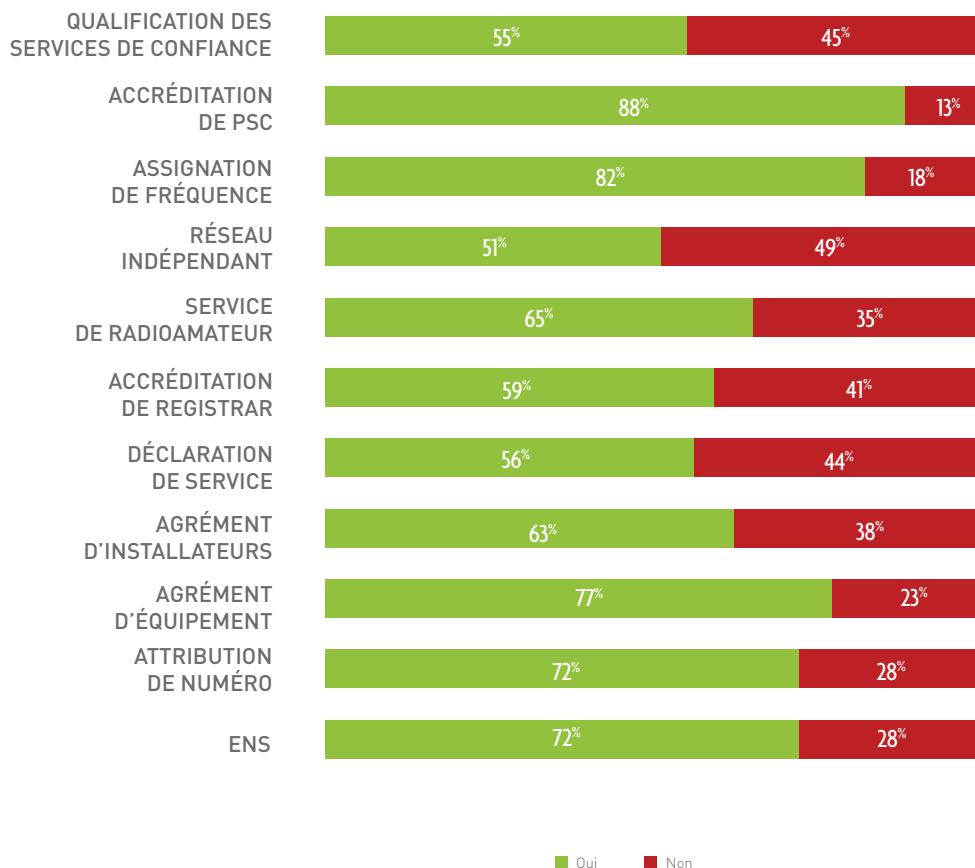
Sept clients sur dix déclarent connaître les procédures de demande des services offerts par l'ARCEP Cette proportion varie d'un service à un autre En effet, pour le service d'assignation de fréquence, 82% de ses

clients déclarent connaître les procédures de demande, alors qu'ils sont 51% pour le réseau indépendant et 55% pour la qualification du service de confiance.





CONNAISSEZ-VOUS LA PROCÉDURE DE DEMANDE POUR CES SERVICES ?



Appréciation du délai de traitement des demandes de services

Selon 30% des clients sondés bénéficiant directement des services de l'ARCEP, le délai de traitement de leurs demandes est long contre 70% qui estiment que ce délai est acceptable ou court.

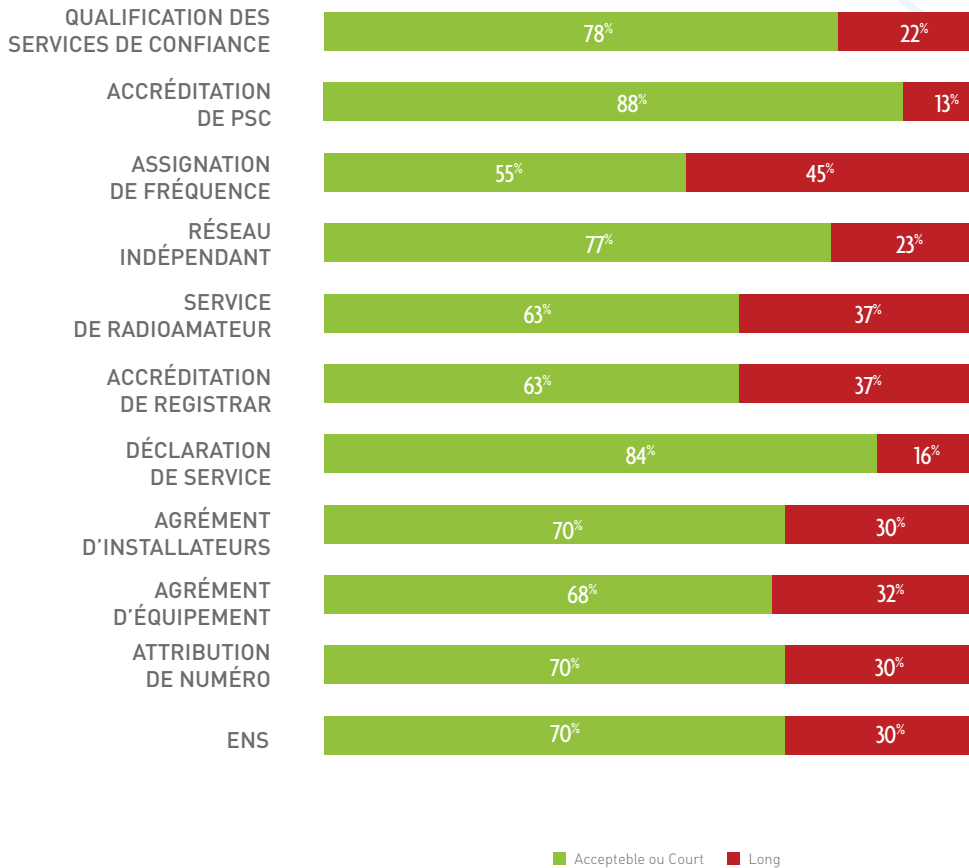
Pour le service d'assignation de fréquence, 45% de clients jugent le délai long contre 55% qui l'estiment court ou acceptable. Pour plus de 30% de clients des services de radioamateur, d'accréditation de registrar et d'agrément d'équipement, les délais de traitement des demandes sont longs.



Enquête de satisfaction client



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS LE DÉLAI DE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE ?



• Perception des principales PIP de l'ARCEP

Les questions spécifiques ont été adressées aux principales parties intéressées pertinentes (PIP), notamment les opérateurs mobiles, les

fournisseurs d'accès internet et les opérateurs postaux pour recueillir leurs avis sur les prestations de service de l'ARCEP. Six PIP sur douze ont répondu aux questionnaires dont deux par catégorie.

Enquête de satisfaction client



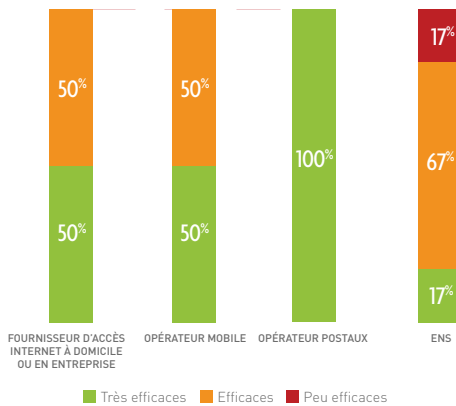
Les PIP ont demandé à l'ARCEP de faire une meilleure ouverture pour des échanges sur tous les sujets en vue d'une amélioration continue des différentes prestations de services. D'autres ont suggéré que les enquêtes de satisfaction se fasse régulièrement et surtout auprès des utilisateurs du mobile money.

Appréciation des actions de l'ARCEP sur sa mission de régulateur

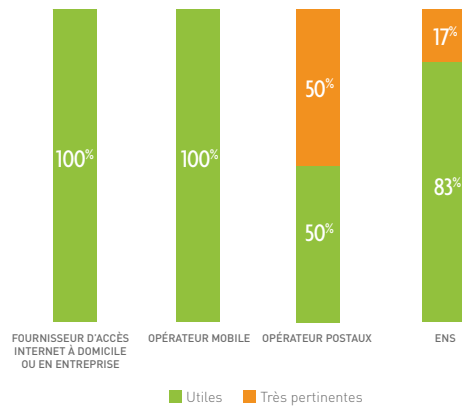
Pour 83% des principales PIP, l'ARCEP est efficace ou très efficace dans sa mission de régulateur contre 17% qui la trouvent peu efficace.



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS GLOBALEMENT L'ARCEP DANS SA MISSION DE RÉGULATEUR DES MARCHÉS DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DES POSTES ?



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS LES PUBLICATIONS DE DONNÉES DE L'ARCEP EN LIEN AVEC SA STRATÉGIE DE RÉGULATION PAR LA DONNÉE ?



Sur les publications de l'ARCEP en lien avec sa stratégie de régulation par la donnée, 83% les trouvent utiles et 17% pensent qu'elles sont très pertinentes. L'ensemble des opérateurs mobiles et des FAI ayant participé à l'enquête

trouve les publications de données de l'ARCEP utiles. Pour les opérateurs postaux, la moitié pensent qu'elles sont très pertinentes tandis que l'autre moitié les trouvent utiles.



Enquête de satisfaction client

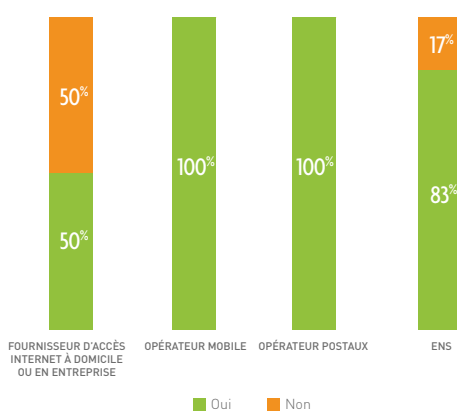
Appréciations et connaissance des procédures de traitement des demandes

A l'exception des FAI, 100% des opérateurs mobiles et postaux connaissent les procédures de demande de leur service à l'ARCEP.

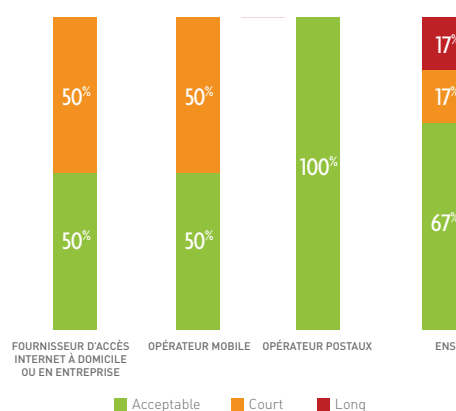
Pour les FAI, la moitié connaît ces procédures de demande de service tandis que l'autre moitié n'en connaît pas.



CONNAISSEZ-VOUS LA PROCÉDURE DE DEMANDE POUR CES SERVICES ?



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS LE DÉLAI DE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE ?



Les opérateurs postaux et mobiles trouvent le délai de traitement de leur demande acceptable ou court. Pour les FAI, 50% pense

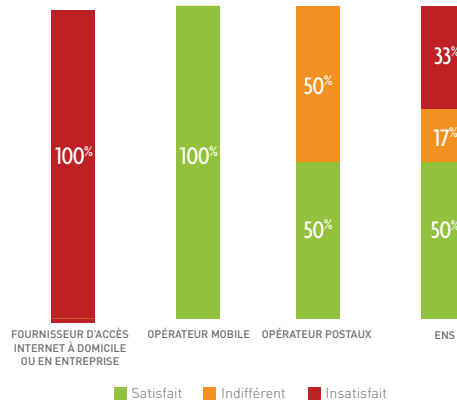
que le délai de traitement de demande est long.



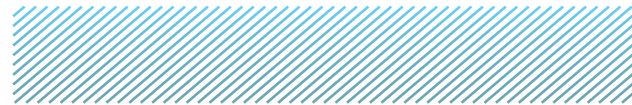
Sur le traitement de des demandes à l'ARCEP, tous les FAI répondants sont insatisfaits tandis que tous les opérateurs mobiles sont satisfaits. Pour les opérateurs postaux, 50% sont satisfaits contre 50% indifférents.



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS LE DÉLAI DE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE ?



Enquête de satisfaction client



Nous alerter

L'ARCEP met à votre disposition un centre de contact omnicanal pour la remontée des plaintes et réclamations et pour vous informer.

**8000**

CENTRE D'APPEL

**96880000**

WHATSAPP

**arcep.tg**

SITE WEB

**ARCEP TG**

FACEBOOK

**callcenter@arcep.tg**

ADRESSE MAIL

Jours et heures ouvrés : Lundi au vendredi
de 7H30 à 12H30 et 14H00 à 17H00

Aux heures de fermeture, laissez votre message.

Conclusion

Cette troisième enquête de satisfaction client réalisée par l'ARCEP au premier semestre 2024, a permis de constater que les clients sont majoritairement satisfaits des services offerts par les opérateurs mobiles et fixes avec un taux de satisfaction au-dessus de 50%. Les motifs d'insatisfaction sont principalement l'indisponibilité des services, des tarifs jugés élevés et la mauvaise qualité de service.

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) correspondant à une amélioration de 1 point pour MAT et une amélioration de 9 points pour TGC entre le premier 2023 et le premier semestre 2024. Pour 73% des clients des opérateurs mobiles, les prix sont en baisse ou stables par rapport à 2023. Ils sont 79% pour MAT contre 70% pour TGC à l'affirmer. Par contre pour 27% des clients du mobile, les prix sont en hausse par rapport à 2023.

S'agissant des clients des fournisseurs d'accès Internet fixe (FAI), le taux de

satisfaction globale s'est amélioré passant de 46% en 2023 à 53% en 2024. Le niveau de satisfaction des abonnés de Group Vivendi Africa Togo (GVA) est de 61% et de 50% pour ceux de Togo Telecom (TGT) correspondant à une amélioration de 1 point pour GVA et 6 points pour TGT entre le premier semestre 2023 et le premier semestre 2024. En comparaison avec l'année 2023, trois quarts des clients sondés estiment que les prix des offres des FAI sont restés stables ou en sont en baisse. Ils sont 72% pour Togo Telecom contre 87% pour GVA, 76% pour CAFE Informatique et 75% pour Téoilis SA

Pour les clients des opérateurs postaux, le taux de satisfaction globale est de 64%. Sur les tarifs, 60% des clients des opérateurs postaux jugent qu'ils sont élevés. Les clients de la Société des Postes du Togo sont 59% à affirmer que les prix sont élevés contre 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.

Pour l'ARCEP, 61% des personnes ayant participé à l'enquête apprécient globalement ses actions visant à l'amélioration de la couverture des



réseaux, de la qualité de service, à la baisse des tarifs et à la défense des intérêts des consommateurs. Pour ses différents clients de services offerts, 73% sont satisfaits de ses prestations.

En somme, le sentiment de satisfaction vis-à-vis des opérateurs de communications électroniques est amélioré par rapport à l'année dernière. La majorité des consommateurs estiment que les prix des services sont en baisse ou stables par rapport à l'année 2023.

Toutefois, les consommateurs ont relevé l'épuisement anormal des forfaits et la réception des SMS publicitaires indésirables comme principales plaintes dont environ 40% d'entre eux estiment qu'elles n'ont jamais été résolues. D'après les réponses des consommateurs, aucun opérateur n'a pu traiter plus de 95% de leurs plaintes dans le délai réglementaire qui est moins de 7 jours.

Des efforts sont à effectuer pour baisser davantage les tarifs, améliorer la qualité et la couverture du réseau ainsi que la qualité de l'expérience client.







ANNEXES

Annexe 1 : Commentaire et suggestion des PIP de l'ARCEP

Appréciation

- Accomplissement et amélioration. Merci pour vos services
- ARCEP peut mieux faire
- Bonne initiative pour cette enquête de satisfaction
- Bonne initiative pour être proche de la population
- Bonne mission
- C'est bien ce que l'arcep fait pour nous
- Cette enquête est une bonne initiative. ARCEP n'est pas très connu du grand public.
- Dans l'ensemble je trouve les services très pertinent, car ils répondent aux besoins de la communauté malgré toutes les difficultés qu'elle rencontre.
- Dans notre environnement actuel c'est un service tres competent et efficace
- Développer davantage le design de l'appli ARCEP. Merci pour le travail formidable que vous faites !
- J'apprécie beaucoup ce que vous faites, surtout vos rapports d'enquête, ils sont très bien réalisés.
- Je remercie beaucoup cette institution qui joue un rôle remarquable dans la défense des intérêts des consommateurs numériques auprès des fournisseurs.
- Je suis très satisfait pour ce formulaire d'enquête. Ça nous permet d'exposer nos insatisfactions afin que l'ARCEP puisse prendre en compte pour mieux défendre les consommateurs. Un grand merci pour tout ce que l'ARCEP fait pour nous !
- L'ARCEP fait du bon boulot
- Merci beaucoup pour votre enquête et nous osons croire que c'est dans le but d'améliorer la qualité de service fournis
- Merci pour ce que vous faites pour les consommateurs. Continuez dans ce sens dans le but de baisser le coût de la communication au Togo
- Merci pour le combat que vous menez pour l'amélioration des conditions de vie des togolais.
- Merci. C'est bien ce que vous faites.
- Très bien, magnifique. Je suis fier de ce dernier
- Un service public à caractère professionnel qui défend les consommateurs dans le domaine des télécommunications.



Plainte

- ARCEP est là pour régulariser mais ce qu'on voit c'est une arnaque car togocel dit qu'il augmente ses volumes et en même temps ces volumes s'épuisent en un rien de temps
- Arcep reste insensible à des facturations fantaisistes de togocel, peut être même complice de ces situations prélèvement des frais sur cashpower, ...
- Avant le mois de Juin avec moov, on pouvait cumuler les différents forfait internet (par exemple 100f, 200f, 5000, 15 000 etc) et en plus rallonger la durée des mégas grâce à *400*5#. En ce mois ci, ils ont décidé de tout arrêter sans même nous prévenir. Pour *400*5# je peux comprendre, mais pour le cumule des data c'est très embêtant. En tout humilité, moi d'habitude j'achète pour 75gb(15000) ce qui fait un mois et pour rallonger car des fois il reste 20 ou 30gb avant le terme, des fois je fais *400*5# ou je rajoute des datas. Tout ça n'est plus possible(tu es obligé de refaire les 15 000) et à la fin des 1 mois si tu ne te rappelles pas, ils ramassent sans te prévenir. Ça fait mal, très mal. Dans l'attente d'une suite favorable, merci
- Il serait souhaitable que ARCEP intervienne auprès des opérateurs de téléphonie mobile pour qu'il soit mis fin le système mis en place pour la durée de validité d'un crédit (forfait ou autres). Lorsqu'un consommateur achète un article, le vendeur ne peut pas l'obliger à utiliser ou consommer le produit selon

les exigences de délai du vendeur. Il faut que les opérateurs cessent d'indiquer un délai de validité d'un crédit. Qu'ils cessent de rendre inactif un compte. Dans d'autres pays un compte activé a un délai illimité. Pourquoi au Togo, nos crédits, nos comptes doivent être soumis à des délais de validité? L'information qui s'affiche dans le cas d'espèce est: <votre crédit est valable jusqu'au..... Vous pouvez émettre des appels jusqu'au..... Cette pratique commerciale doit cesser pour une question de bon sens.

- Coût des forfaits internet trop élevé
- Des frais prélevés sans raison, sans aucune demande de service. C'est frauduleux.
- Fibre Internet togocom très instable fibre
- Je ne connais pas à fond arcep
- L'ARCEP fait globalement du beau boulot mais certains opérateurs (surtout TOGOCOM) trouve toujours des subterfuges pour tenter de couvrir sa mauvaise foie dans certaines prestations /interactions avec les consommateurs. Et ça, j'ignore si l'ARCEP arrive toujours à le percevoir.
- Les messages publicitaires sont de trop. Les mêmes messages tombent à intervalles de temps régulier. Ça devient nuisible
- Merci à ARCEP Pour les nombreuses initiatives. Leurs efficacités résident dans le fait que les clients que nous sommes ressentent des améliorations significatives en termes de services et de tarification.

Par exemple : Vous avez un forfait appel qui fini sans que vous ne sachiez. Au même moment, vous disposez de crédit de communication sur votre téléphone. Sans le savoir, vous pouvez vider votre crédit et ce n'est qu'après épuisement que togocel vous envoie un message pour notifier que vous n'avez plus de crédit. Pourquoi ne pas notifier au client que son forfait est épuisé et qu'il va utiliser son propre crédit à partir de cet instant ou dans 5 secondes ??

- Merci pour les efforts en faveur des clients de la communication électronique au Togo. Mais j'ai le regret de vos taxes Wi-Fi zone, la communication de plus en plus chère de moov et Togocom malgré vos appels à l'ordre.
- Quand nous faisons des forfaits internet ou autres, lorsque nous n'arrivons pas à les utiliser avant le délai, les opérateurs mobiles reprennent le reste. Ce qui n'est pas normal. Ils devraient laisser en permettant aux clients de les utiliser s'ils refont dans les prochains jours un nouveau forfait. Les durées des bonus sont trop courts. Il est souhaitable que les opérateurs fassent régulièrement les promotions sur les recharges de crédits et que le crédit propre puisse être reconverti en connexion internet ou forfait appel. Les promotions entre lundi et vendredi sont faibles. Le système de double prélèvement de Tmoney quand tu fais un transfert d'argent avec ton propre numéro est très mauvais. Pourquoi l'ARCEP ne peut pas

lutter pour que nous puissions avoir un troisième opérateur téléphonique au Togo et aussi Wave dont les coûts de transferts d'argent sont bas et que certains pays de la sous-région utilisent ? A cause de certaines actions de Togocom, les coûts restent toujours élevés. La communication est trop chère dans ce pays où la majorité de la population n'arrive pas à avoir trois repas par jour. Nous sommes fatigués. On dirait que l'ARCEP est là pour aider plus les opérateurs que les consommateurs. Regarder comment vous avez rendu compliquer la vie des Togolais et coupant les wifi zones et en rendant les conditions d'accès plus compliqué. On dirait que dans ce pays, vous n'aimez pas voir la population heureuse. Les wifi zones avant étaient nombreux et aidaient beaucoup ceux qui n'ont pas assez de moyens pour acheter chaque fois la connexion mobile, mais vous avez tout gâté. Dieu vous voit.

- Récurrence du Problème de réseau sur les deux réseaux chaque jour, création inopinée des frais de retrait et dépôt sur les dépôts mobile sans informer la population, manque d'informations aux utilisateurs, prélèvement abusif du crédit et de la connexion. Cherté de la connexion et des forfaits.
- Trop de l'anarchie surtout sur le réseau togocom utilisé par des personnes de mauvais foi



Remarques

- Il y a certaines questions que je n'ai pas compris. Par exemple : les services que je bénéficie d'ARCEP
- L'arcep a pris en charge de défendre mes droits vis à vis de Togocom. Aucun resultat depuis plus de 6 mois, et on continue de tourner en rond
- L'autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes fait certes des efforts pour la plus grande satisfaction des consommateurs mais qu'elle influence encore plus les opérateurs mobiles sur les tarifs.
- Le 8000 ne marche pas certaines fois et il faudrait contacter les compagnies au plus vite quand on appelle pour se plaindre
- Le commerce de service de télécommunications est d'abord très mauvais et avec des coup très élevés pour le consommateur. L'ARCEP a promis lutter contre ces hausses des prix mais des chansons pour rien. Nous avons besoin d'un nouveau opérateur de service de communication pour tester l'efficacité et en même temps livrer les existants à la concurrence. Des anarques de plus en plus accrues sans un véritable service pour assister le consommateur dans cette expérience pénible. Que ARCEP prenne ses responsabilités vis-à-vis des prix de prestation de service des télécommunications. On ne sait pas si on peut compter sur vous ou pas. Svp agissez ...

- Le service mobile au Togo est trop cher. Les délais de validité sont des casses têtes. Les unités sont directement branchées à la fin d'un forfait appel. Cela dérange beaucoup.
- Les services de communication sont cédés en général à un coût très élevé au Togo

Suggestions

- Apporter le rôle de l'ARCEP au plus loin possible. Ne pas être trop dur dans les sanctions. Toujours sensibiliser sur le code des bonnes conduite sur les réseaux sociaux. N'attendez pas l'infraction avant d'agir
- Arcep a souvent d'appliquer des sanctions aux opérateurs comme Togocom et en plus autorisée la concurrence d'autres opérateurs dans le secteur pour que le client puisse profiter
- ARCEP doit se faire beaucoup plus connaître sur sa mission et intensifier ses actions
- Contribuer à la réduction du prix de la communication téléphonique et de la connexion internet au Togo. Amener les opérateurs à prolonger la suite de validité des forfaits et crédits
- En commentaire, j'aime bien cette enquête de satisfaction, et je souhaiterai que les réponses soit mis en considération.

En ce qui concerne mon observation, je demanderai que l'ARCEP fasse un effort pour annuler le vole mise au point part les opérateurs de téléphonie à propos des 30 F CFA qu'on enlève sur les dépôts de fond sur notre propre compte.

- Faire baisser les prix des connexions Internet. Revoir la validité du crédit de communication. Revoir le plafonnement mensuel
- Faire beaucoup plus d'efforts dans la réduction des coûts de communication et protéger davantage les consommateurs permettre aux autres opérateurs de téléphonie mobile de s'installer au Togo pour plus de concurrence au grand bonheur de la population togolaise
- Faite de tel sortes que les operateur respect les clients
- Faites tout pour que la connexion internet soit diminuer au Togo comme dans les autres pays limitrophes
- Félicitations à l'ARCEP pour les efforts sans cesse consentis dans le but de mettre à l'aise les consommateurs des produits des réseaux téléphoniques du pays. Ma suggestion est de faire mieux en luttant en faveur de la baisse des tarifs fixés par les opérateurs mobiles. Le constat amer est que la communication est trop coûteuse au Togo, comparativement aux autres pays de la sous-région. Merci pour la compréhension, et bonne suite de mission à vous.

- Frais de tmoney et flooz élevé, qu'ils proposent des abonnements mensuels abordables,

- Il faut multiplier les émissions radiophoniques sur les médias ruraux pour atteindre plus de population.

- Je souhaite que les délais d'utilisation des crédits téléphone et data soient supprimés par les opérateurs Moov et Togocel. C'est déjà le cas au Sénégal depuis plusieurs années.

- J'espère que plusieurs mesures seront prises à la suite de ce questionnaire, surtout concernant la cherté des services mobiles et internet

- La communication reste trop chère au Togo. La durée imposée par les opérateurs pour la consommation des différents forfaits est non soutenable

- L'ARCEP doit s'impliquer davantage dans la lutte pour la réduction des coûts de communication au Togo.

- L'ARCEP doit sensibiliser la population sur leur droits en consommateur de services technologique. Les canaux de saisine d'ARCEP sont méconnus au grand public. Qui défend le droit des consommateurs ? Est-ce ARCEP ? A quoi servent les amendes infligées aux opérateurs en cas de manquements ? Merci

- L'ARCEP doit veiller à contraindre les opérateurs à revoir à la baisse leurs tarifs, surtout le coût de l'internet (abonnement à la fibre) et améliorer la qualité de leurs services.



- L'ARCEP peut mieux aider la population en accentuant des efforts sur la diminution des coûts de communication très élevés. Merci

- L'ARCEP pourrait communiquer plus autour de ses services

- Le coût de l'accès à l'internet et d'appel sont trop élevé, il faut vraiment une politique de réduction de tarif pour faciliter les recherches et la communication. Merci à ARCEP

- Le tarif de base pour la FTTH/GVA de 10 000 FCFA serait très appréciable. Les délais des bonus tout réseau au niveau de Moov sont très faibles. c'est fait à dessein pour qu'on ne profite pas pleinement desdits bonus.

- Les enquêtes sont faites mais il serait plus préférable d'appeler les consommateurs puisque plus de 70% des consommateurs de téléphonie mobile ne pourront pas participer à l'enquête.

- Mener un lobbying pour l'installation d'un troisième opérateur téléphonique pour susciter une meilleure concurrence et de meilleurs services

- Merci à ARCEP pour ces enquêtes, par conséquent nous osons croire à notre satisfaction ! Surtout la cherté des tarifs Togo Telecom, et aussi le délai de validité des forfaits appels et internet sont trop courtes, veiller à ce que cela puisse être corrigé svp. Nous vous portons confiance. Dans la sous-région seul le Togo souffre de cette expérience.

- Merci beaucoup à ARCEP Togo pour cette opportunité, moi mon point de vue est que les opérateurs restituent les forfaits internet tout comme les forfaits appels et mixtes en élargissant leurs validités ou carrément rendre illimitées les validités. Merci

- Merci pour l'initiative, je pense qu'il faut à chaque trimestre entreprendre cette démarche pour avoir des idées afin d'améliorer vos services, merci.

- Nous souhaitons que soit revu considérablement à la baisse les coûts des connexions données mobiles et wifi. Merci à l'ARCEP.

- Que l'ARCEP soit plus forte que les ego surdimensionnés des sociétés

- Que l'inspection du Travail copie chez vous

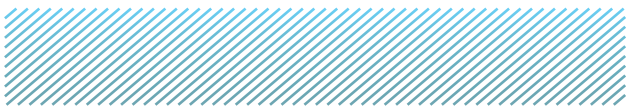
- Réduction du coût de la connexion internet

- Répondre au besoin de la clientèle et revoir l'efficacité et la cherté de la connexion

- Revoir la durée des prestations de togocom. Une fois le forfait payé il incombe à l'utilisateur de déterminer son temps d'utilisation sans délai.

- Revoir la présentation des services de togocom et de Moov Africa dans tous les sens.

- Revoir sérieusement à la baisse le prix des transferts tmoney/flooz, le prix et la qualité de la connexion internet



- L'ARCEP se doit intervenir dans la baisse des tarifs de consommation des MEGA et giga. Les coûts d'abonnement aux réseaux sociaux tels que Moov et Togocel sont trop élevés. La durée des bonus ou crédit aussi très limitée. L'Association se doit intervenir dans ces domaines pour réduire les coûts de consommation. En d'autres endroits, il y a difficulté de connexion due au manque de réseau. Toutefois, nous vous remercions d'avance pour votre générosité et votre aptitude d'être plus proche de nous.
- Sensibilisation de masse sur l'ARCEP.
- Si l'ARCEP pouvait prendre des mesures contraignantes obligeant les opérateurs mobiles à rendre les opérations tmoney/flooz interoperable, cela serait vraiment super.

- Togo cellulaire doit revoir les coût par rapport au forfait internet très cher et augmenter d'avantage la durée de ses forfaits
- Togocom doit revoir ses installations techniques pour mieux nous servir car son réseau nous cause assez de problèmes
- Togocom n'a qu'à revoir le délai des forfaits internet. Avant quand on active le forfait internet de Togocom ça expire le lendemain à 00h mais maintenant l'heure à laquelle tu active le forfait aujourd'hui c'est à cette heure ça expire le lendemain ça nous avantes pas nous qui sommes les consommateurs. GVA Togo n'a qu'à revoir sa connexion, la connexion est faible c'est difficile de l'utiliser pour suivre streaming et match en direct.



Enquête de satisfaction client



ENQUÊTE de SATISFACTION

03-23
juin
2024

Participe à l'enquête de satisfaction
en utilisant le canal qui vous
convient le mieux



***800#**
CANAL USSD



8000
CENTRE D'APPEL



arcep.tg
SITE WEB



ARCEP TOGO
APPLICATION MOBILE

Enquête de satisfaction client



Annexe 2 : Résultats par sexe

Enquêtes de satisfaction client des opérateurs mobiles, fixes et postaux par sexe

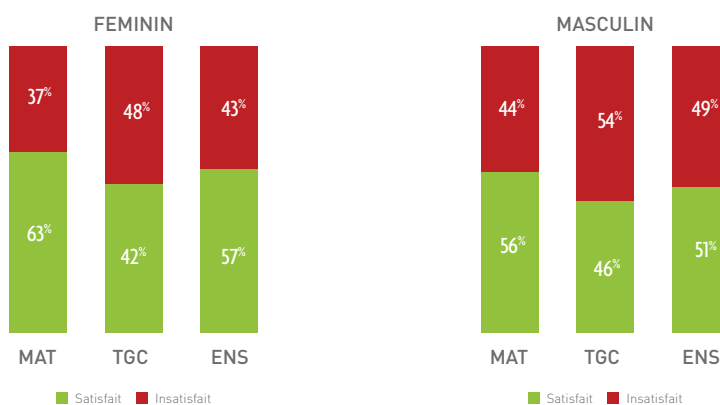
- **Satisfaction client**

Satisfaction vis-à-vis des opérateurs mobiles par sexe



OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

ETES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE DE VOTRE OPÉRATEUR MOBILE?

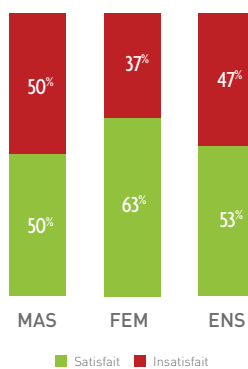


Satisfaction vis-à-vis des fournisseurs d'accès internet (FAI) offrant la fibre à domicile (FTTH)



FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

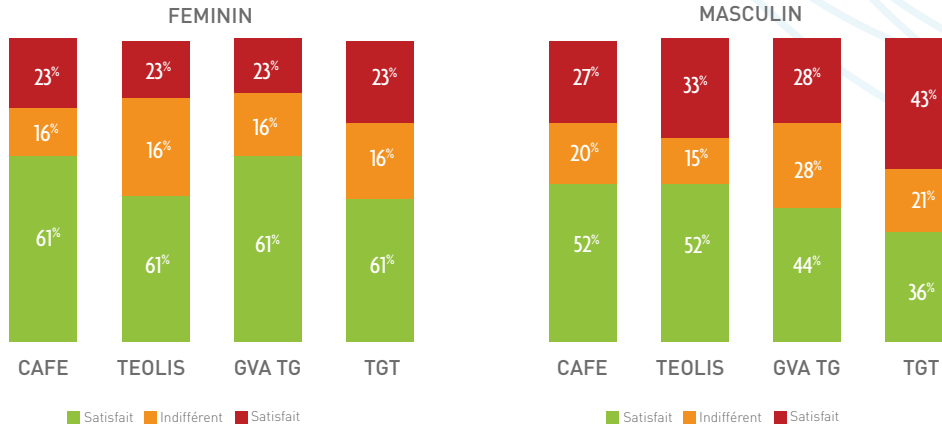
ETES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE VOTRE OPÉRATEUR FAI?



Enquête de satisfaction client

FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

ETES VOUS GLOBALEMENT SATISFAITS DE VOTRE OPÉRATEUR?



Satisfaction vis-à-vis des opérateurs postaux

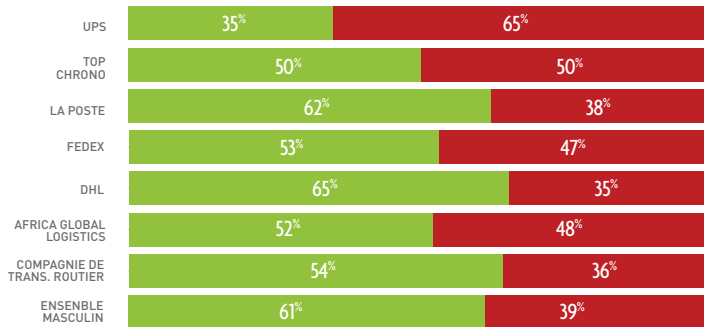
OPÉRATEURS POSTAUX

ETES-VOUS GLOBALEMENT SATISFAIT DE VOTRE OPÉRATEUR POSTAL

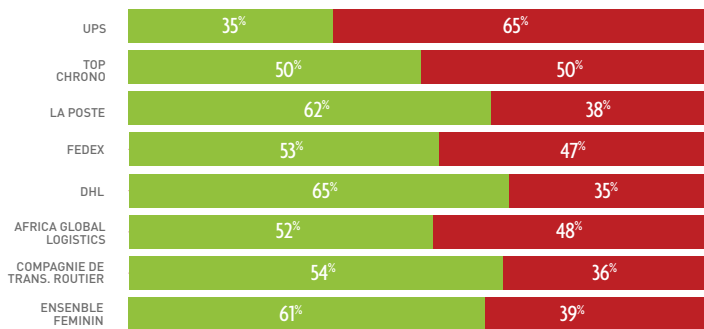


OPÉRATEURS POSTAUX

VOTRE OPÉRATEUR A - T-IL MIS EN PLACE UN SERVICE D'ASSISTANCE CLIENTÈLE ?



M
A
S
C
U
L
I
N

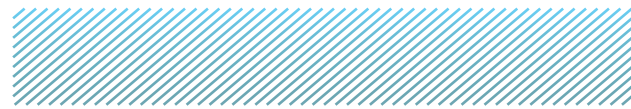


F
E
M
I
N
I
N

■ Satisfait ■ Insatisfait



Enquête de satisfaction client



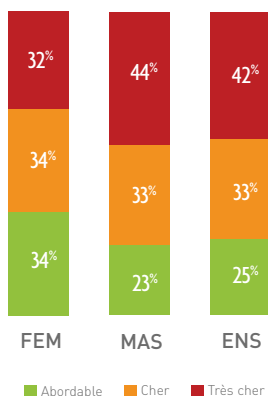
• Accessibilité de services en termes de prix

Accessibilité de services en termes de prix des services des opérateurs mobiles

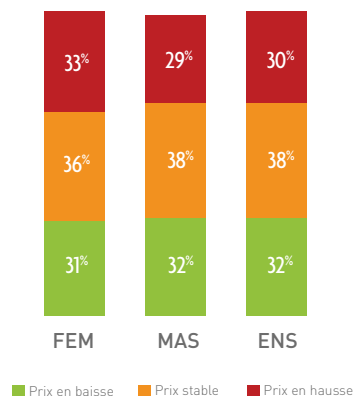


OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS DANS L'ENSEMBLE LE PRIX DU SERVICE ?



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS L'ÉVOLUTION DU PRIX DE SERVICE DEPUIS 2023 ?

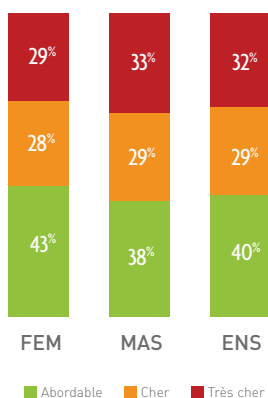


Accessibilité de services en termes de prix des services des fournisseurs d'accès internet

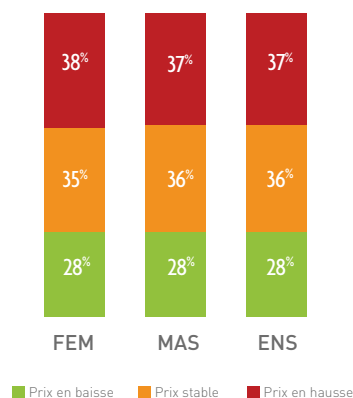


FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS DANS L'ENSEMBLE LE PRIX DES SERVICES ?



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS L'ÉVOLUTION DU PRIX DE SERVICE DEPUIS 2023 ?



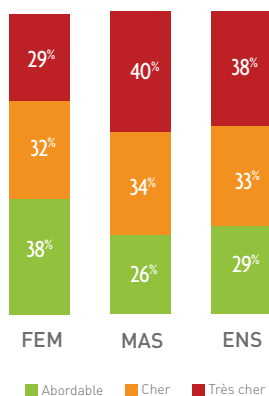
Enquête de satisfaction client



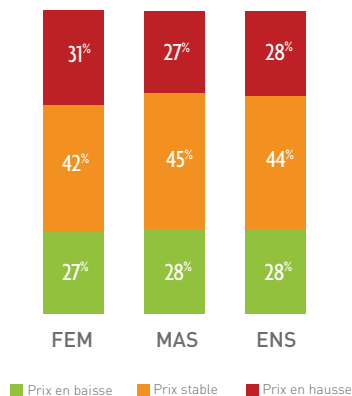
Accessibilité de services en termes de prix des services des opérateurs postaux

OPÉRATEURS POSTAUX

COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS DANS L'ENSEMBLE LE PRIX DU SERVICE ?



COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS L'ÉVOLUTION DU PRIX DE SERVICE DEPUIS 2023 ?

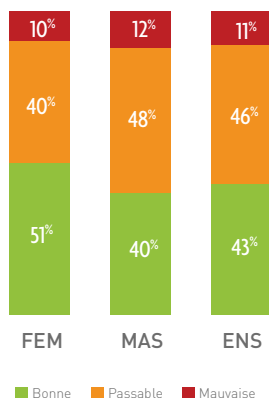


• Perception de la qualité des services

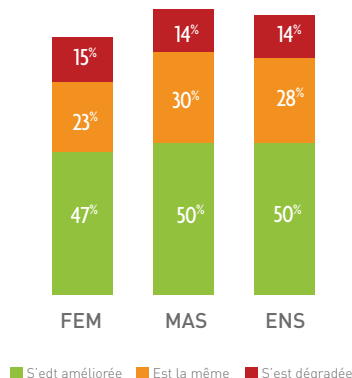
Perception de la qualité de service des opérateurs mobiles

OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DES SERVICES MOBILES ?



COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DE LA CONNEXION INTERNET DEPUIS 2023 ?

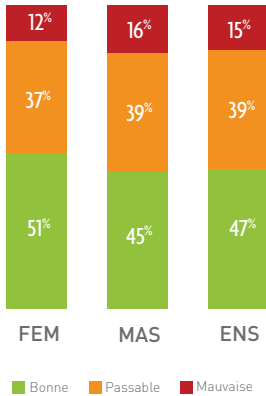


Enquête de satisfaction client

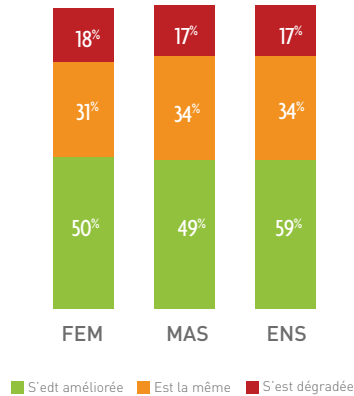
Perception de la qualité de services des fournisseurs d'accès internet

FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DE LA CONNEXION INTERNET ?



COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DE LA CONNEXION INTERNET DEPUIS 2023



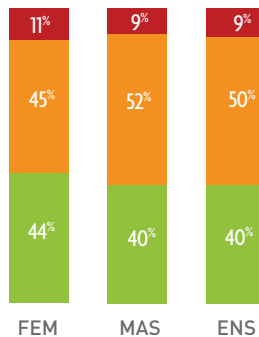
• Disponibilité de services des opérateurs mobiles et des fournisseurs d'accès internet

Perception de la qualité de service des opérateurs mobiles



OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION SUR LA DISPONIBILITÉ DES SERVICES ?

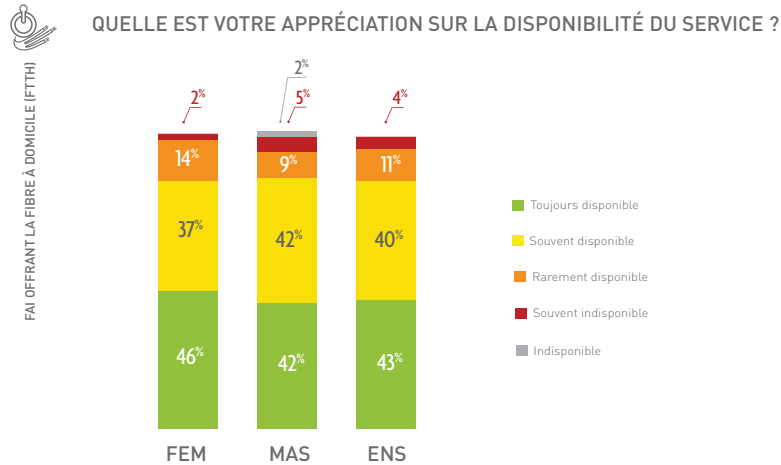


■ Rarement disponible ■ Souvent disponible ■ Toujours disponible

Enquête de satisfaction client

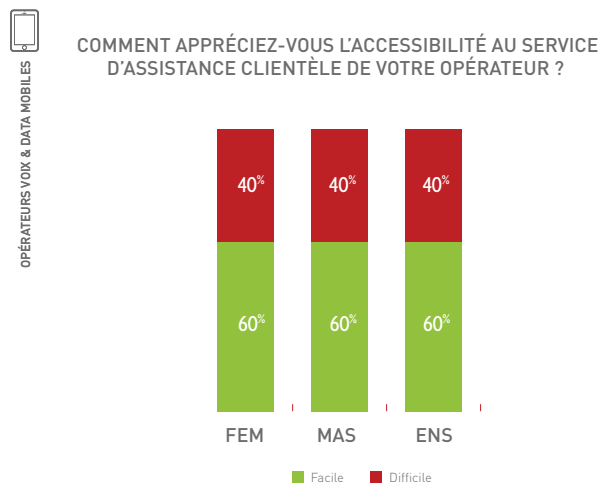


Perception de la disponibilité des services des fournisseurs d'accès internet



• Accessibilité du service d'assistance clientèle

Service d'assistance clientèle des opérateurs mobiles



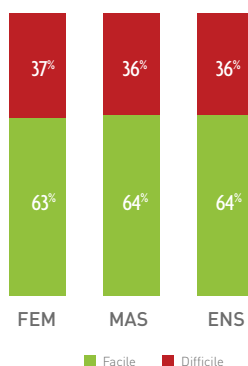
Enquête de satisfaction client

Service d'assistance clientèle des fournisseurs d'accès internet



FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS L'ACCESSIBILITÉ AU SERVICE D'ASSISTANCE CLIENTÈLE DE VOTRE OPÉRATEUR ?

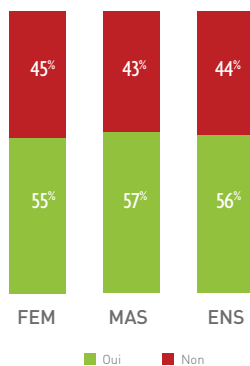


Service d'assistance clientèle des opérateurs postaux



OPÉRATEURS POSTAUX

VOTRE OPÉRATEUR A -T-IL MIS EN PLACE UN SERVICE D'ASSISTANCE CLIENTÈLE ?



OPÉRATEURS POSTAUX

VOTRE OPÉRATEUR A -T-IL MIS EN PLACE UN SERVICE D'ASSISTANCE CLIENTÈLE ?



Enquête de satisfaction client



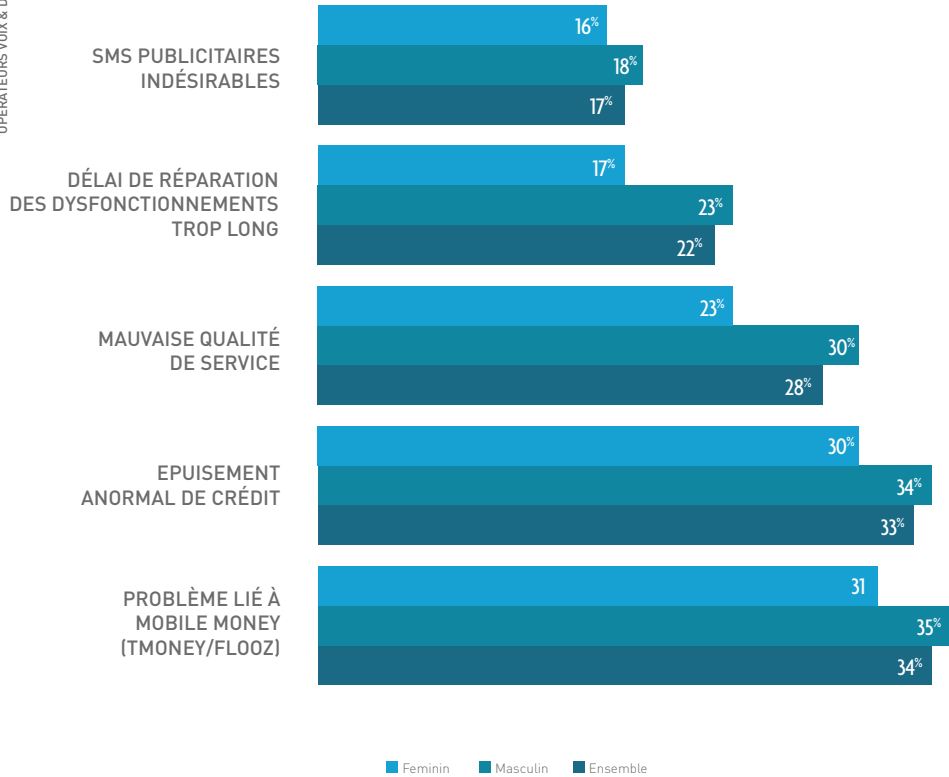
• **Catégorie de plaintes**

Plaintes liées aux services des opérateurs mobiles



OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

AVEZ-VOUS DÉJÀ SAISI VOTRE OPÉRATEUR POUR UNE PLAINTÉ LIÉE AUX PROBLÈMES SUIVANTS ?



Enquête de satisfaction client

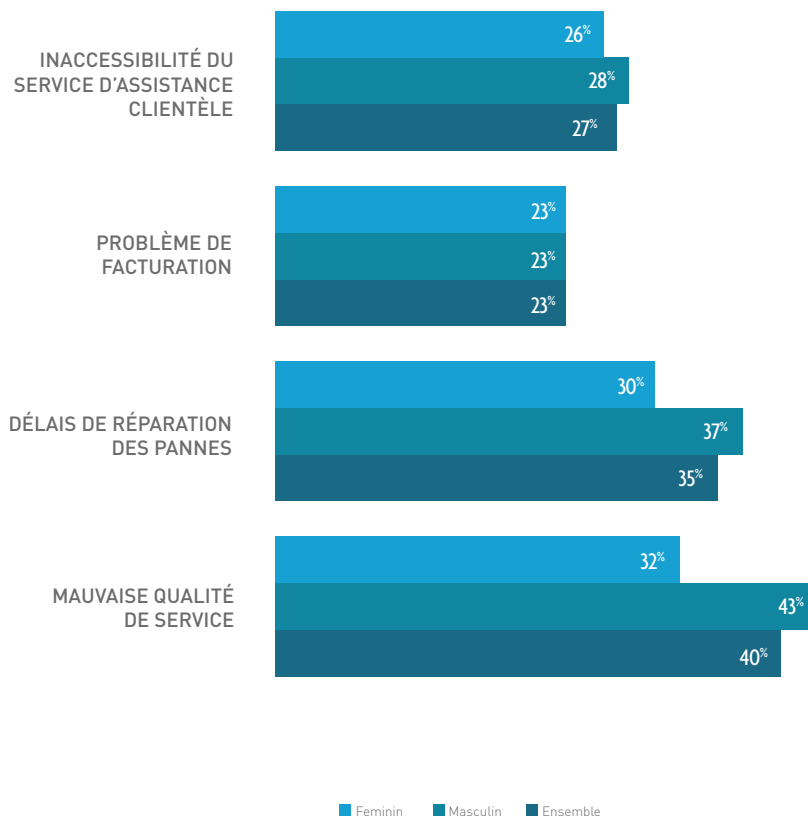


Plaintes liées au service des fournisseurs d'accès internet



FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

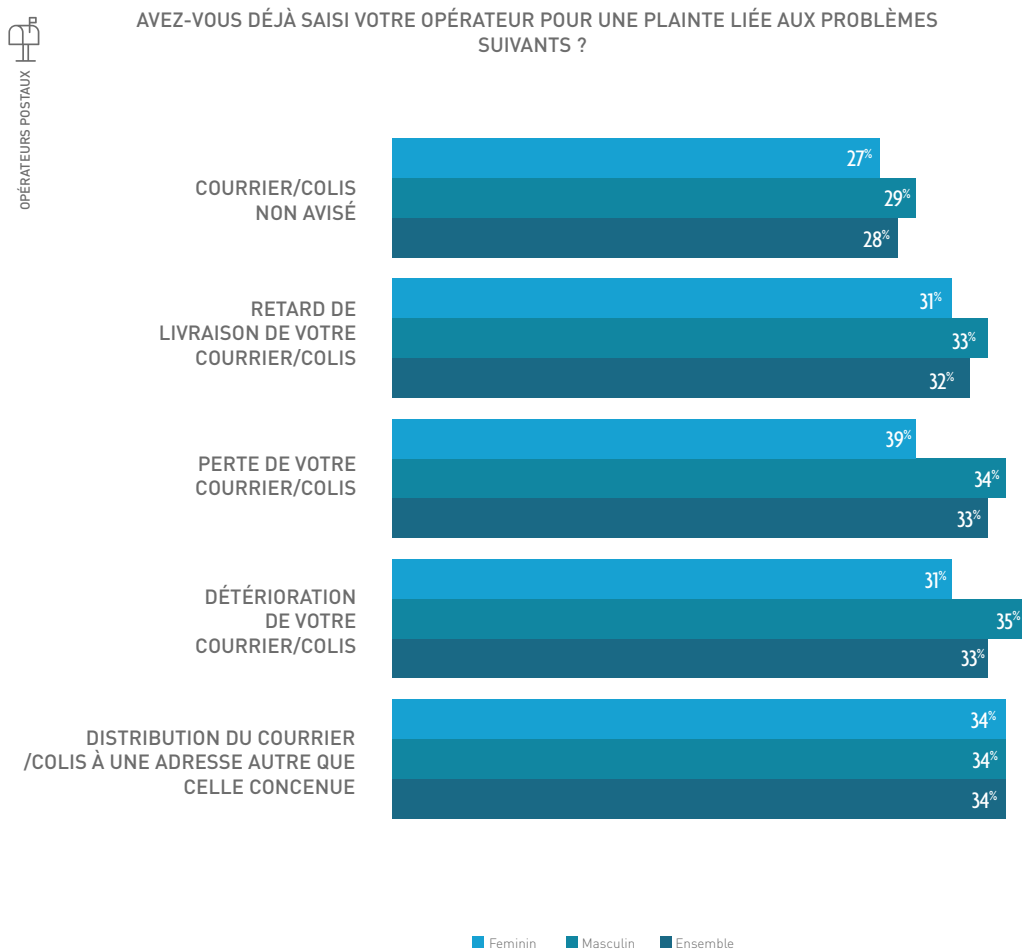
PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES CLIENTS DES FAI



Enquête de satisfaction client



Plaintes liées aux services des opérateurs postaux



Enquête de satisfaction client

• Résolution des plaintes

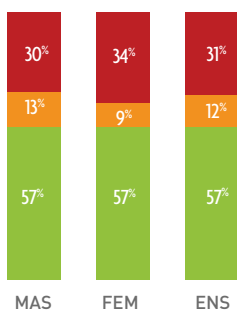
Délai de résolution des plaintes liées aux services des opérateurs mobiles



OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

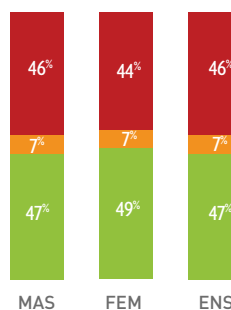
DÉLAI DE RÉOLUTION DES PLAINTES LIÉES AUX SERVICES DES OPÉRATEURS MOBILES

POUR LE PROBLÈME LIÉ À TMONEY/FLOOZ, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



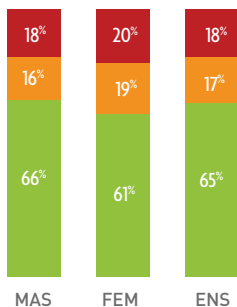
■ Délai réglementaire de résolution des plaintes ■ Plus d'une semaine ■ Jamais résolu

POUR L'ÉPUISEMENT ANORMAL DE CRÉDIT, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



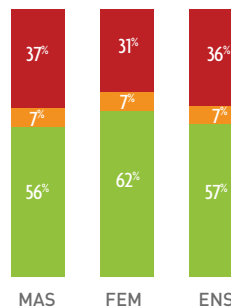
■ Délai réglementaire de résolution des plaintes ■ Plus d'une semaine ■ Jamais résolu

POUR LE DÉLAI LONG DE RÉPARATION DES DYSFONCTIONNEMENTS, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?



■ Délai réglementaire de résolution des plaintes ■ Plus d'une semaine ■ Jamais résolu

RÉCEPTION DE SMS PUBLICITAIRES INDÉSIRABLES, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?

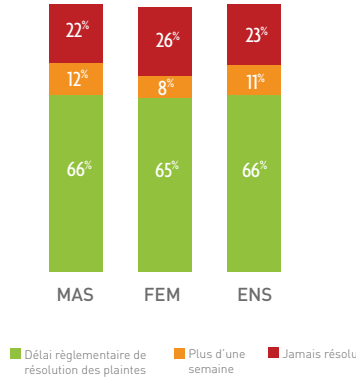


■ Délai réglementaire de résolution des plaintes ■ Plus d'une semaine ■ Jamais résolu

Enquête de satisfaction client



MAUVAISE QUALITÉ DE SERVICE, EN
COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?

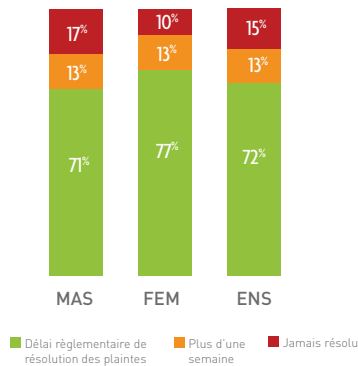


Délai de résolution des plaintes liées au service des fournisseurs d'accès internet

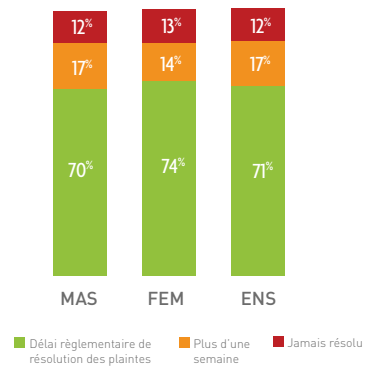
FAI OFFRANT LA FIBRE À DOMICILE (FTTH)

DÉLAI DE RÉPARATION DES PLAINTES DES CLIENTS DES FAI

PROBLÈME DE FACTURATION, EN
COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?

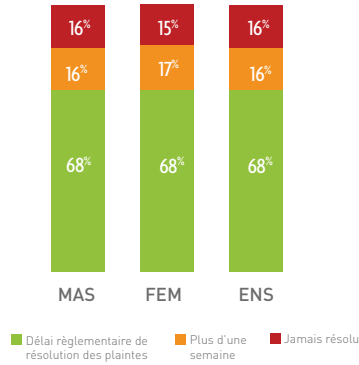


MAUVAISE QUALITÉ DE SERVICE, EN
COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?

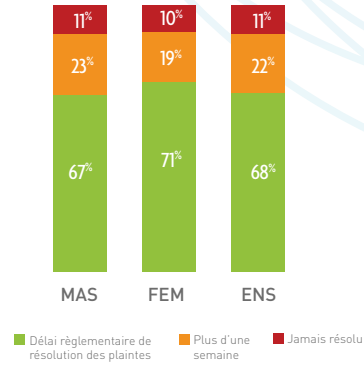


Enquête de satisfaction client

INACCESSIBILITÉ DU SERVICE D'ASSISTANCE CLIENTÈLE, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSO LU ?



DÉLAI DE RÉPARATION DES PANNES TROP LONG, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSO LU ?

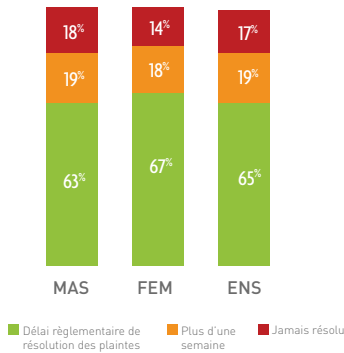


Délai de résolution des plaintes liées au service des opérateurs postaux

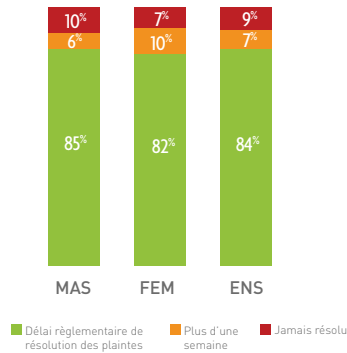
OPÉRATEURS POSTAUX

DÉLAI DE RÉSO LUTION DES PLAINTES LIÉES AUX SERVICES DES OPÉRATEURS POSTAUX

RETARD DE LIVRAISON DE VOTRE COURIER/COLIS, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSO LU ?



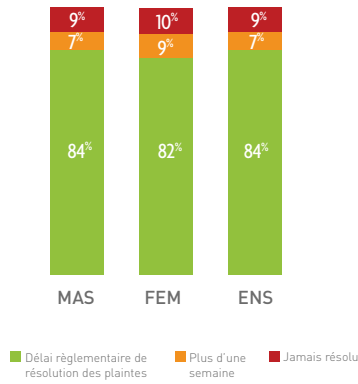
DÉTÉRIORATION OU SPOLATION DE COURIER/COLIS, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSO LU ?



Enquête de satisfaction client



DISTRIBUTION DU COURRIER/COLIS À UNE ADRESSE AUTRE QUE CELLE CONVENUE, EN COMBIEN DE TEMPS CELA A ÉTÉ RÉSOLU ?

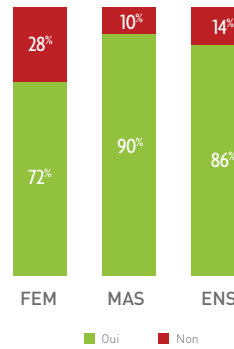


• **Service mobile money**
Usage du service mobile money



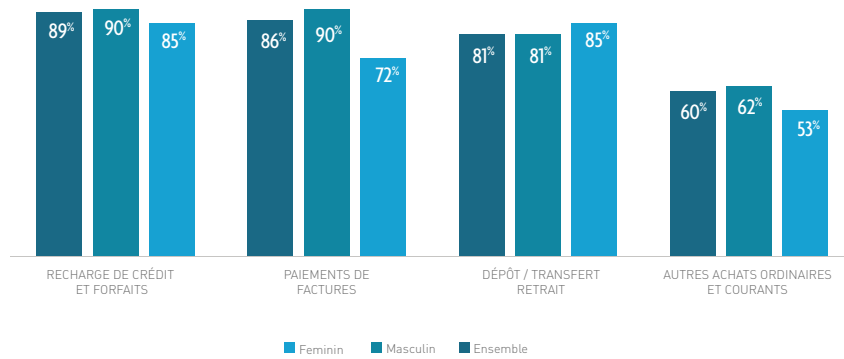
OPÉRATEURS VOIX & DATA MOBILES

AVEZ-VOUS UN COMPTE MOBILE MONEY (FLOOZ/TMONEY)?

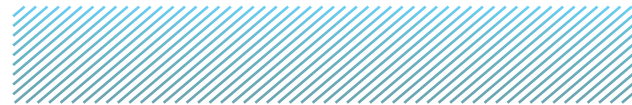


OPÉRATEURS MOBILE MONEY

QUELLES UTILISATIONS FAITES-VOUS DE VOTRE COMPTE FLOOZ/TMONEY ?



Enquête de satisfaction client

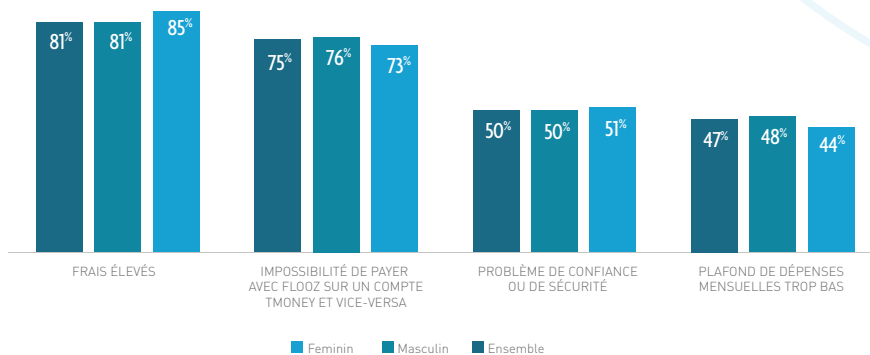


Obstacles liés à utilisation du service mobile money



OPÉRATEURS MOBILE MONEY

QUELS SONT LES OBSTACLES POUR UTILISER D'AVANTAGE FLOOZ/TMONEY DANS VOS ACHATS AU QUOTIDIEN?

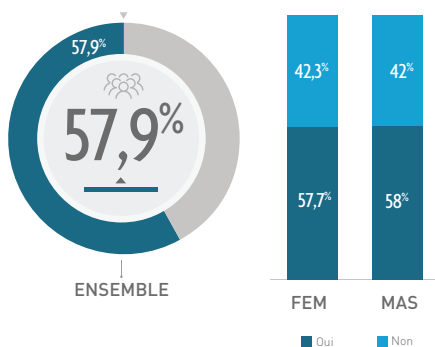


Résultat de l'enquête de satisfaction des usagers et clients de l'ARCEP par sexe

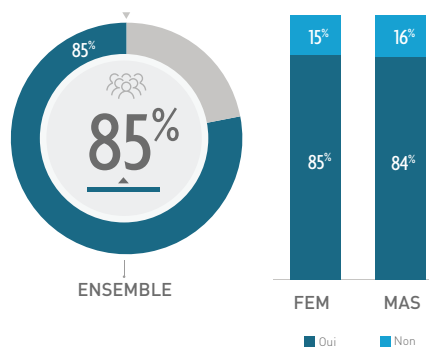
Connaissance de l'ARCEP par les consommateurs, les usagers et clients



AVEZ-VOUS UNE FOIS ENTENDU PARLER DE L'ARCEP ?



CONNAISSEZ-VOUS LES MISSIONS DE L'ARCEP ?

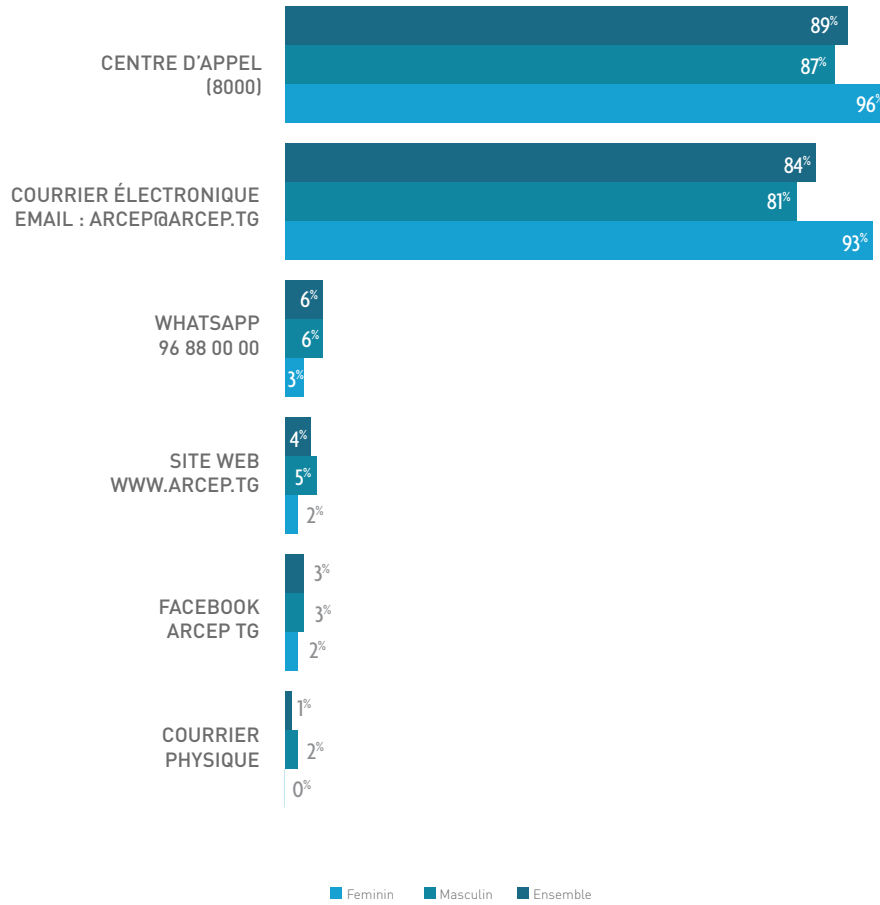


Enquête de satisfaction client

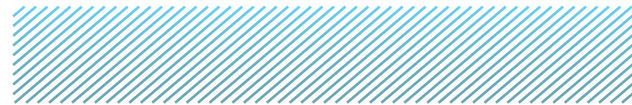




CANAUX DE CONTACT DE L'ARCEP

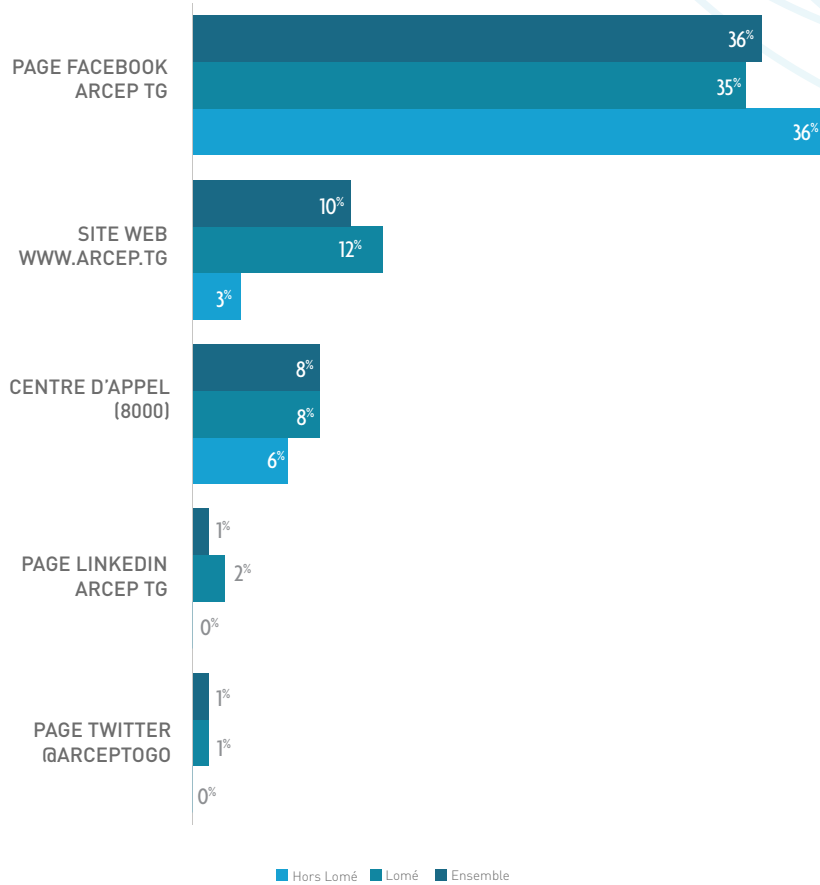


Enquête de satisfaction client





QUELS CANAUX UTILISEZ-VOUS HABITUELLEMENT POUR ACCÉDER AUX INFORMATIONS SUR L'ARCEP ?



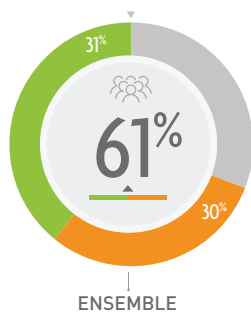
Enquête de satisfaction client



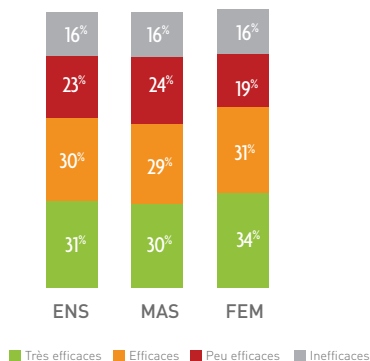
Appréciation des actions de l'ARCEP



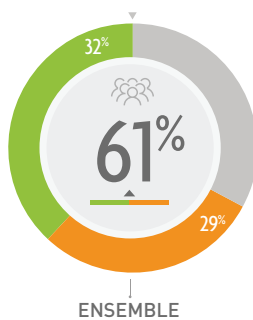
TAUX D'EFFICACITÉ DE L'ARCEP SUR LA COUVERTURE DES RÉSEAUX, LA QUALITÉ DE SERVICE ET LES TARIFS



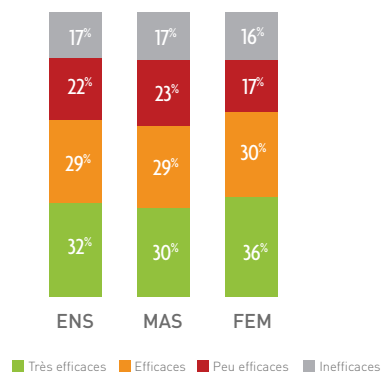
COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS GLOBALEMENT LES ACTIONS DE L'ARCEP SUR LA COUVERTURE DES RÉSEAUX, LA QUALITÉ DE SERVICE ET LES TARIFS ?



TAUX D'EFFICACITÉ DE L'ARCEP DANS SA MISSION DE DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS



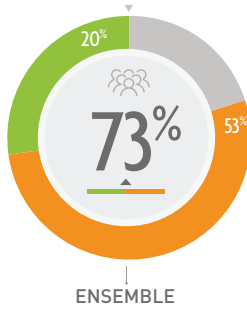
COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS L'ARCEP DANS SA MISSION DE DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS ?



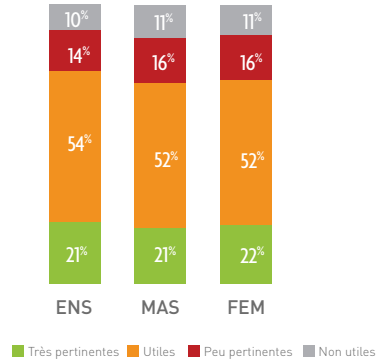
Enquête de satisfaction client



APPRÉCIATION DES APPLICATIONS MISES À DISPOSITION DU PUBLIC



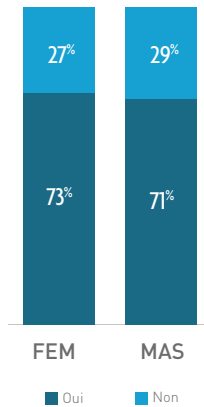
COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS LES APPLICATIONS QUE L'ARCEP MET À DISPOSITION DU PUBLIC POUR AMENER CHAQUE CONSOMMATEUR À ÊTRE UN RÉGULATEUR (SIMULATEUR TARIFAIRE, MYPERF BY ARCEP, ... ?)



Clients de services offerts par l'ARCEP



CONNAISSEZ-VOUS LA PROCÉDURE DE DEMANDE POUR CES SERVICES ?



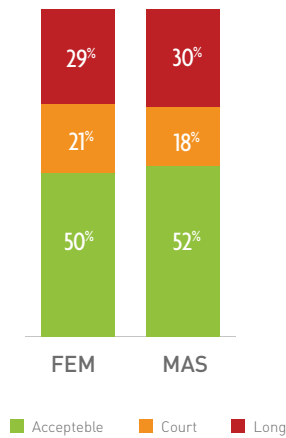
Enquête de satisfaction client



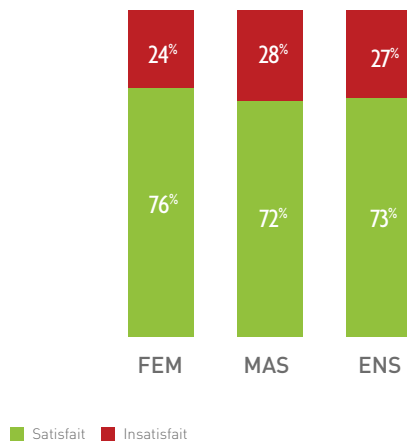
Appréciation du délai de traitement des demandes de services



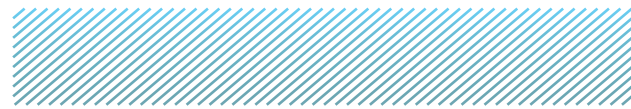
COMMENT APPRÉCIEZ-VOUS LE DÉLAI DE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE ?



QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION SUR LE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES ?



Enquête de satisfaction client







**Enquête de satisfaction client
des opérateurs mobiles, des
fournisseurs d'accès Internet fixes,
des exploitants postaux et de
l'ARCEP au Togo**

Juillet 2024

