

RÉPUBLIQUE DU CONGO

UNITÉ TRAVAIL PROGRÈS

RAPPORT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR LES SERVICES DES POSTES ET COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES



• À l'initiative de



• Réalisé au



• Conduite par



SOMMAIRE

I - RÉSUMÉ.....	- 2 -
II - CONTEXTE.....	- 7 -
III - OBJECTIFS.....	- 9 -
IV - MÉTHODOLOGIE.....	- 10 -
V - PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	- 12 -
1 – La Satisfaction Globale	- 12 -
1.1. <i>Satisfaction client vis-à-vis des opérateurs mobiles, pour les appels et sms</i>	- 12 -
1.2. <i>Satisfaction client vis-à-vis des opérateurs mobiles, pour l'Internet</i>	- 12 -
1.3. <i>Satisfaction client vis-à-vis des opérateurs de téléphonie, pour les services financiers numériques</i>	- 13 -
1.4. <i>Satisfaction client vis-à-vis des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)</i>	- 13 -
2 – Accessibilité aux services en termes de prix	- 14 -
2.1. <i>Prix des services des opérateurs mobiles, pour les appels et sms</i>	- 14 -
2.2. <i>Prix des services des opérateurs mobiles, pour l'Internet</i>	- 14 -
2.3. <i>Prix des services des opérateurs mobiles, pour les services financiers numériques</i>	- 15 -
2.4. <i>Prix des services des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)</i>	- 15 -
3 – Perception de la qualité des services	- 16 -
3.1. <i>Perception de la qualité de service des opérateurs mobiles, pour les appels et sms</i>	- 16 -
3.2. <i>Perception de la qualité de service des opérateurs mobiles, pour l'Internet</i>	- 16 -
3.3. <i>Perception de la qualité de service des opérateurs mobiles, pour les services financiers numériques</i>	- 17 -
3.4. <i>Perception de la qualité de service des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)</i>	- 17 -
4 – Disponibilité des services	- 18 -
4.1. <i>Perception de la disponibilité des services des opérateurs mobiles</i>	- 18 -
4.2. <i>Perception de la disponibilité des services des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)</i>	- 18 -
5 – Accessibilité du service d'assistance clientèle	- 19 -
5.1. <i>Accessibilité du service client des opérateurs mobiles, pour les appels et sms</i>	- 19 -
5.2. <i>Accessibilité du service client des opérateurs mobiles, pour l'Internet</i>	- 20 -
5.3. <i>Accessibilité du service client des opérateurs mobiles, pour les services financiers numériques</i>	- 20 -
5.4. <i>Accessibilité du service client des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)</i>	- 21 -
6 – Les Plaintes	- 22 -
6.1. <i>Plaintes liées aux services des opérateurs mobiles, pour les appels et sms</i>	- 22 -
6.2. <i>Plaintes liées aux services des opérateurs mobiles, pour l'Internet</i>	- 23 -
6.3. <i>Plaintes liées aux services des opérateurs mobiles, pour les services financiers numériques</i>	- 24 -
6.4. <i>Plaintes liées aux services des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)</i>	- 25 -
7 – Résolution des Plaintes	- 26 -
7.1. <i>Délai de résolution des plaintes liées aux services des opérateurs mobiles</i>	- 26 -
7.2. <i>Délai de résolution des plaintes liées aux services des Fournisseurs d'Accès à Internet ...</i>	- 28 -
8 –Taux de recommandation	- 29 -
8.1. <i>Taux de recommandation des opérateurs mobiles</i>	- 29 -
8.2. <i>Taux de recommandation des Fournisseurs d'Accès à Internet Fixe (FAI)</i>	- 30 -
VI - L'ARPCE : Notoriété et appréciation des services.....	- 31 -
1 – Notoriété de l'ARPCE auprès des usagers.....	- 31 -
2 – Appréciation des services offerts par l'ARPCE	- 32 -
VII - CSAT PAR OPÉRATEUR (Customer Satisfaction Score)	- 33 -
VIII - CONCLUSION	- 34 -

Enquête de satisfaction client sur les services des postes et communications électroniques en République du Congo.

Mai 2024

I - RÉSUMÉ

Dans l'optique de mesurer le niveau de satisfaction des consommateurs sur le marché congolais des postes et communications électroniques, l'Autorité de régulation a choisi de réaliser une enquête de satisfaction par sondage auprès de ces derniers.

Généralement réalisée par collecte physique directement auprès des abonnés, notre enquête de satisfaction aura été élargie avec une collecte par voie numérique, pour la première fois.

La collecte de données a été réalisée sur la période du *19 Février au 09 Mars 2024* pour la partie physique et du *16 Mars au 13 Avril 2024* pour la partie numérique.

Au total, **11 978 réponses**, toutes enquêtes confondues, ont été enregistrées dont 11 677 pour le canal physique en face à face et 301 pour le canal numérique (plateformes PONA / MOTUNA).



11 978

réponses

(Collectes physique et numérique)

11 677

réponses



(Collecte physique)

301

réponses



(Collecte numérique)

Selon les tendances de la collecte Physique



Les clients des opérateurs de téléphonie mobile sont globalement « satisfaits » du service appels/sms (72.24%), du service Internet Mobile (51.69%) et des services financiers numériques (72.46%) fournis par les opérateurs Airtel et MTN.

En ce qui concerne les tarifs pratiqués, la plupart des consommateurs les considèrent « Abordables », qu'il s'agisse des appels/sms (64.19%) ou des services financiers numériques (65.05%). Bien que 45.77 % des usagers estiment que les prix offerts pour le service Internet Mobile restent « abordables », il y a tout de même 54.23 % des interviewés qui pensent que ces prix sont « chers » ou « trop chers ».

S'agissant de la Qualité de Service, plus de 60 % des usagers estiment que celle offerte par les opérateurs de téléphonie mobile est « bonne » en ce qui concerne les appels/sms (66.07%) et les services financiers numériques (66.22%). Globalement, près de 52.15 % des enquêtés considèrent que la qualité de service fournie pour l'Internet mobile est « bonne » bien que 40.86 % des usagers MTN et 33.54 % des usagers AIRTEL estiment qu'elle est « passable ».

Par ailleurs, les principales plaintes mentionnées par les enquêtés sont les problèmes de réseau / connexion et les problèmes liés à l'épuisement trop rapide des crédits/ forfaits, qu'il s'agisse des appels/sms (27.92 % et 37.69%) ou

du service Internet Mobile (35.33% et 30.59%).

Pour les clients des Fournisseurs d'Accès à Internet Fixe (FAI), le taux de satisfaction s'élève à 65.60 % chez les abonnés Canal Box et à 55.76 % chez les abonnés Congo Telecom. Globalement, les clients des FAI sont près de 61.55 % à être « satisfaits » des services offerts par leurs fournisseurs.

En ce qui concerne les tarifs pratiqués, globalement, les internautes rencontrés sont 51.89 % à les considérer comme étant « Abordables » bien que 48.11 % des répondants les trouvent « chers » ou « trop chers ».

S'agissant de la Qualité de Service, 61.21 % des usagers Canal Box et 52.75 % des usagers Congo Telecom estiment que la qualité de service offerte par les FAI est « bonne ». Globalement, ils sont 58.04 % à juger qu'elle est « Bonne » contre 36.17 % des usagers qui la trouvent « passable ».

Par ailleurs, les principales plaintes mentionnées par les usagers sont globalement liées aux problèmes de débit / connexion (41.53%) et de dépannage ou maintenance (32.57 %).

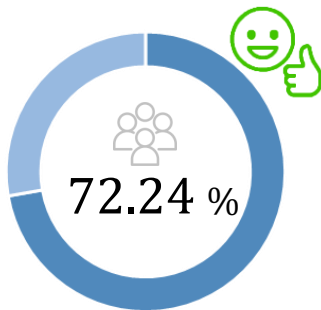
Pour l'ARPCE, 19.95 % des enquêtés ont affirmé savoir qui ils sont, tandis que 53.37 % de ceux-ci jugent leurs actions « efficaces ».



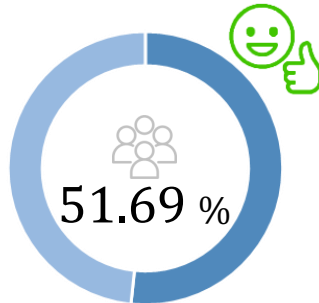


Satisfaction Globale

Appels / sms



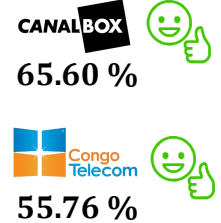
Internet Mobile



Tous confondus

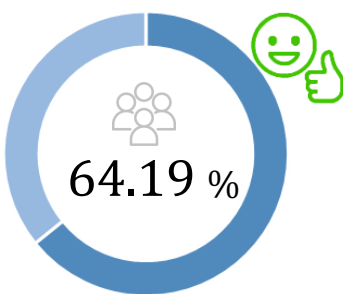


Par opérateur

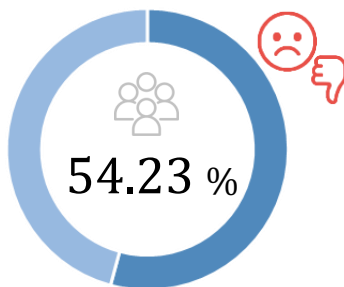


Tarifs

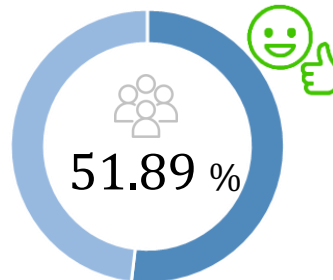
Appels / sms



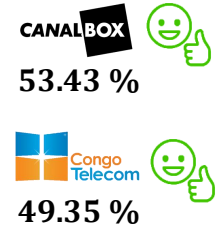
Internet Mobile



Tous confondus

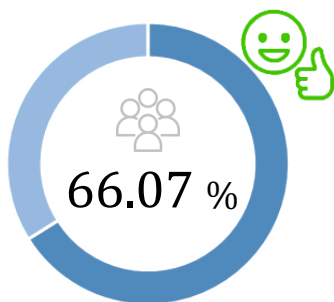


Par opérateur

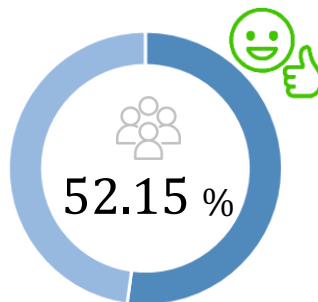


Qualité de Service

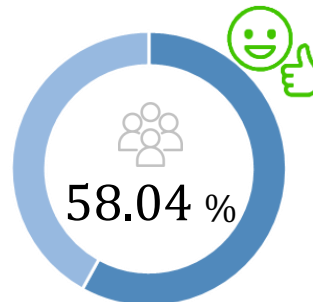
Appels / sms



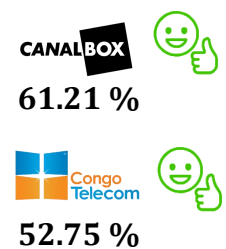
Internet Mobile



Tous confondus

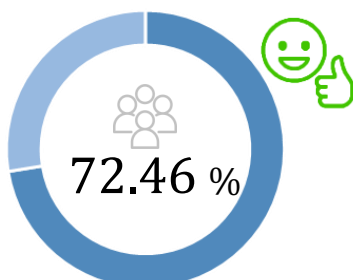


Par opérateur



Pour les usagers des services financiers numériques

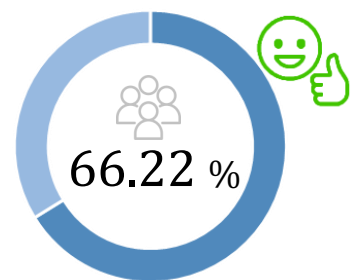
Satisfaction Globale



Tarifs



Qualité de service



Selon les tendances de la collecte numérique



Les clients des opérateurs de téléphonie mobile sont globalement « satisfaits » du service appels/sms (50.67%) et des services financiers numériques (73.75%) fournis par les opérateurs Airtel et MTN alors que le taux d'insatisfaction pour le service Internet Mobile s'élève globalement à 56.33%.

En ce qui concerne les tarifs pratiqués, si 48.50 % des usagers considèrent les prix pour les services financiers numériques « Abordables », 68.67 % de ceux-ci estiment que les prix offerts pour le service Internet Mobile sont « Chers ». Concernant la tarification pour les appels / sms, bien que 46.67 % des enquêtés la trouve « chère », il y a tout de même 45.67 % des interviewés qui pensent que ces prix restent « abordables ».

S'agissant de la Qualité de Service, celle offerte par les opérateurs de téléphonie mobile pour les services financiers numériques est « bonne » pour 58.25 % des enquêtés. Cependant, globalement, ces derniers jugent « passable » la qualité de service offerte pour les appels / sms (48.49%) et le service Internet mobile (55.03%).

Par ailleurs, les principales plaintes mentionnées par les enquêtés sont les problèmes de réseau / connexion et les problèmes liés à l'épuisement trop rapide des crédits/forfaits, qu'il s'agisse des appels/sms (33.23% et 44.41%) ou du service Internet Mobile (35.32% et 31.84%).

Pour les clients des Fournisseurs d'Accès à Internet Fixe (FAI), le taux de satisfaction s'élève à 65.71 % chez les abonnés Canal Box et à 56.52 % chez les abonnés Congo Telecom. Globalement, les clients des FAI sont près de 60.49 % à être « satisfaits » des services offerts par leurs fournisseurs.

En ce qui concerne les tarifs pratiqués, les internautes rencontrés sont 51.23 % à les considérer « Chers », qu'il s'agisse des abonnés Canal Box (57.75%) ou Congo Telecom (46.15%).

S'agissant de la Qualité de Service, globalement, 47.85 % des usagers la juge « Bonne » tandis que 47.24 % de ces derniers trouvent la qualité « passable ». Cette tendance 50 / 50 se ressent également dans les avis individuels des abonnés de Congo Telecom et de Canal Box.

Par ailleurs, les principales plaintes mentionnées par les usagers sont globalement liées aux problèmes de débit / connexion (33.33%) et de dépannage ou maintenance (36.56 %).

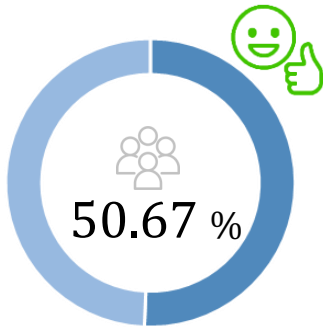
Pour l'ARPCE, 77.08 % des enquêtés ont affirmé savoir qui ils sont, tandis que 47.06 % de ceux qui ont exprimé leurs avis sur la qualité des services qu'ils fournissent, jugent leurs actions « passables ».



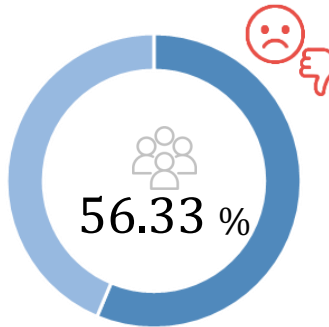


Satisfaction Globale

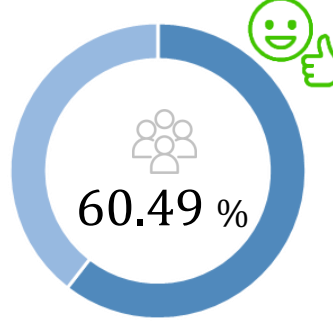
Appels / sms



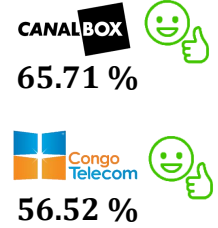
Internet Mobile



Tous confondus

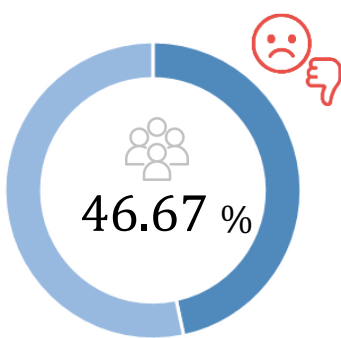


Par opérateur

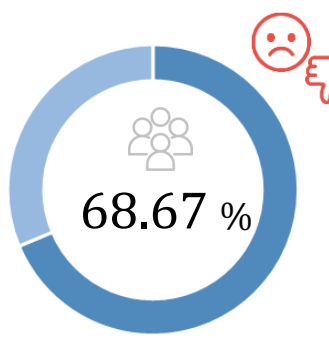


Tarifs

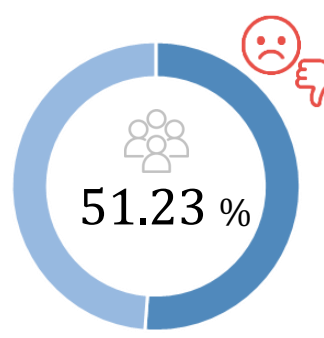
Appels / sms



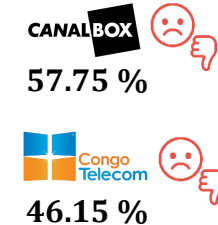
Internet Mobile



Tous confondus

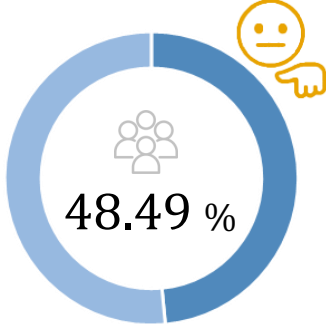


Par opérateur

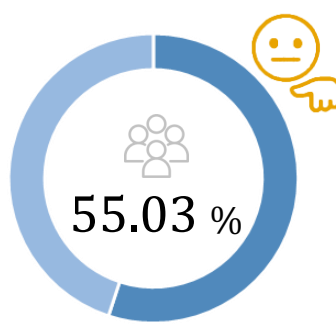


Qualité de Service

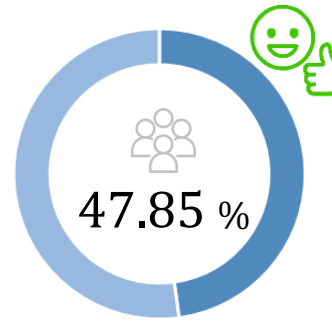
Appels / sms



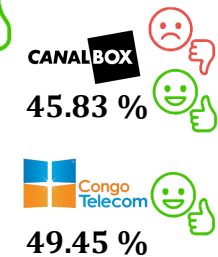
Internet Mobile



Tous confondus

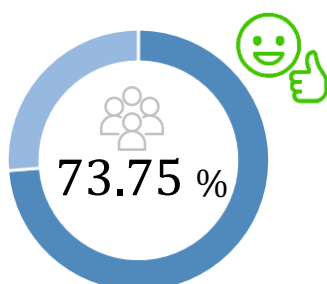


Par opérateur

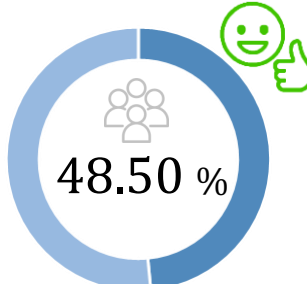


Pour les usagers des services financiers numériques

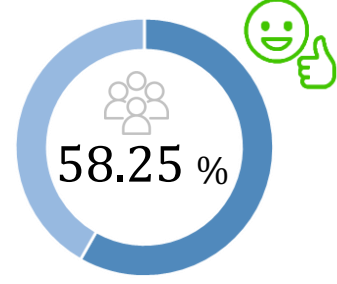
Satisfaction Globale



Tarifs



Qualité de service





II - CONTEXTE

Créée en 2009, l'Agence de Régulation des Postes et Communications Electroniques (ARPE) a pour mission et pour rôle d'assurer le suivi et l'évaluation du marché des postes et communications électroniques.

Le Marché des postes et communications électroniques regroupe les opérateurs de téléphonie mobile, les fournisseurs d'Accès à Internet Fixe (FAI) et les opérateurs postaux.

Le marché de la téléphonie mobile est animé par deux principaux acteurs que sont Airtel et MTN.

Le marché de l'Internet fixe à destination du grand public est

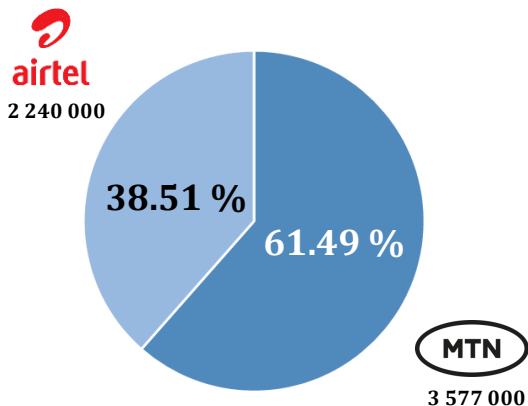
principalement occupé par Canal Box et Congo Telecom.

Le marché postal regroupe une pluralité d'acteurs à l'image de DHL, Océan du Nord, Stelmac, etc....

Afin de promouvoir et de protéger les intérêts des usagers, de définir, établir et contrôler les normes de qualité de service et garantir l'exercice d'une concurrence saine et loyale sur le marché, l'Agence de Régulation des Postes et Communications Electroniques réalise régulièrement des enquêtes ou des études sur le marché des télécommunications en République du Congo.



Marché de la Téléphonie Mobile (Aout 2023)

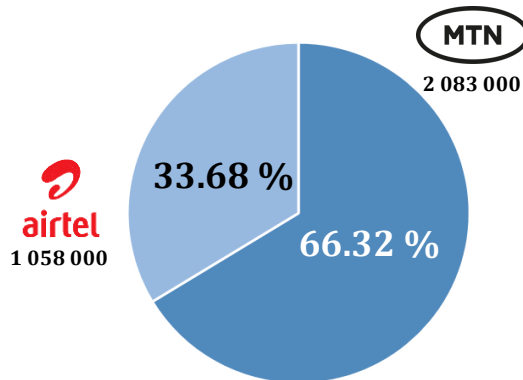


5 817 000

Abonnés à la Téléphonie Mobile



Marché de la Téléphonie Mobile (Juillet 2023)

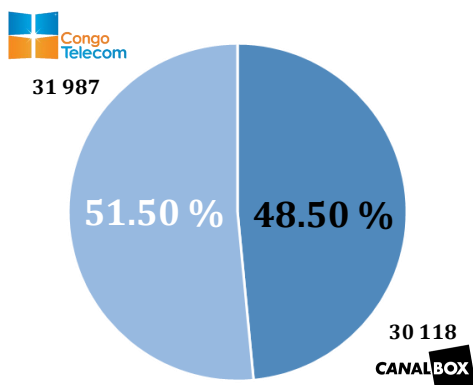


3 141 000

Abonnés à l'Internet Mobile



Marché de L'Internet Fixe (FAI) (Octobre 2023)

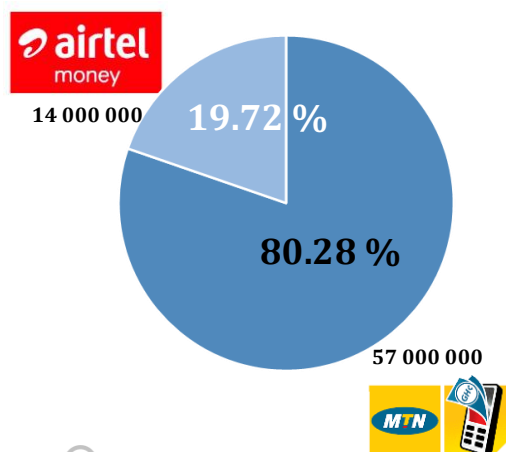


62 105

Abonnés à l'Internet Fixe



Marché de la Téléphonie Mobile (Mai 2023)



71 000 000

Transactions liées aux services
Financiers Numériques

Sources : ARPCE / Publications 2023



**ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR LES SERVICES
DES POSTES ET COMMUNICATION
ÉLECTRONIQUES**

#EXPRIMEZ VOUS !

DU 19 FEV. AU 09 MARS 2024

CONDUITE PAR **PUSH**
MANAGEMENT

f t i : ARPCE



III - OBJECTIFS

L'objectif principal de cette enquête est de disposer des informations sur la satisfaction et l'expérience globale des consommateurs concernant les services de communications électroniques offerts par les opérateurs de téléphonie mobile et les fournisseurs d'accès Internet en République du Congo.

Dans cette vision, l'enquête s'est focalisée sur le marché de la téléphonie mobile, le marché des fournisseurs d'accès à Internet et la compréhension des actions de l'ARPCE par le grand public.

Au travers de l'enquête, nous avons dégagé des indicateurs permettant de mieux observer la qualité de service, d'évaluer la satisfaction globale des consommateurs sur les services (CSAT), d'apprécier les tarifs et d'identifier les problèmes spécifiques rencontrés par les usagers des services fournis par les divers opérateurs de communications électroniques présents sur le marché.

Le CSAT, qui est l'acronyme de Customer Satisfaction, est un indicateur de performance clé qui évalue la satisfaction globale du client envers une marque

Cette démarche devrait permettre au régulateur de prendre connaissance des tendances, habitudes et attentes des consommateurs et de mesurer leur satisfaction vis-à-vis des services offerts et des prix pratiqués par les différents opérateurs.

APPEL GRATUIT !
**LE CENTRE D'ÉCOUTE
DES CONSOMMATEURS**

50/50

HORAIRE
08 À 17

<http://infoduconsommateur.arpce.cg>

PLUS QU'UN NUMÉRO, UN SERVICE




IV - MÉTHODOLOGIE

L'enquête de satisfaction est une enquête avec recueil des données à partir d'interviews directes et indirectes réalisées auprès des consommateurs.

La population cible prise en compte dans le cadre de cette enquête de satisfaction est constituée par les abonnés des opérateurs de téléphonie mobile et des fournisseurs d'accès à l'Internet fixe, résidant dans les villes de Pointe-Noire et de Brazzaville et âgés de 15 ans au minimum.

L'unité statistique de cette enquête était donc constituée par un individu âgé d'au moins 15 ans, ayant un numéro de téléphone et résidant en République du Congo, à Pointe Noire ou à Brazzaville.

La base de sondage utilisée dans le cadre de cette enquête est constituée par le listing des abonnés, des opérateurs de téléphonie mobile et des fournisseurs d'accès à l'Internet fixe, qui résident à Pointe-Noire ou à Brazzaville.

La méthode de sondage qui a été utilisée pour le choix de l'échantillon est la méthode non probabiliste par choix raisonné. Cette méthode revient à choisir l'échantillon des abonnés par rapport à leurs caractères typiques et en fonction de leurs capacités à répondre de manière volontaire au questionnaire.

Nous avons pris la décision d'interroger des groupes spécifiques de la population cible afin d'obtenir des tendances qui

soient représentatives pour l'ensemble des abonnés.

En ce qui concerne la méthodologie mise en place, en partant de la variable des numéros téléphoniques des abonnés en République du Congo et en ajustant au poids des abonnés pour les localités de Pointe-Noire et Brazzaville, nous avons retenu un échantillon représentatif des consommateurs par rapport au poids du nombre d'utilisateurs des services concernés au niveau national. Les délais impartis et le budget alloué auront eu un impact sur la taille de l'échantillon obtenu.

Le principal outil défini pour la collecte est le Questionnaire d'enquête qui aura servi pour la collecte physique, par le biais de l'application Kobo Collect, et qui aura été légèrement aménagé pour la collecte numérique, par le biais des plateformes PONA (sms) et MOTUNA (web).

Dans le cadre de la collecte physique, les enquêteurs ont pu collecter, au hasard, dans les rues des différents arrondissements des villes concernées, 11 677 avis d'abonnés.

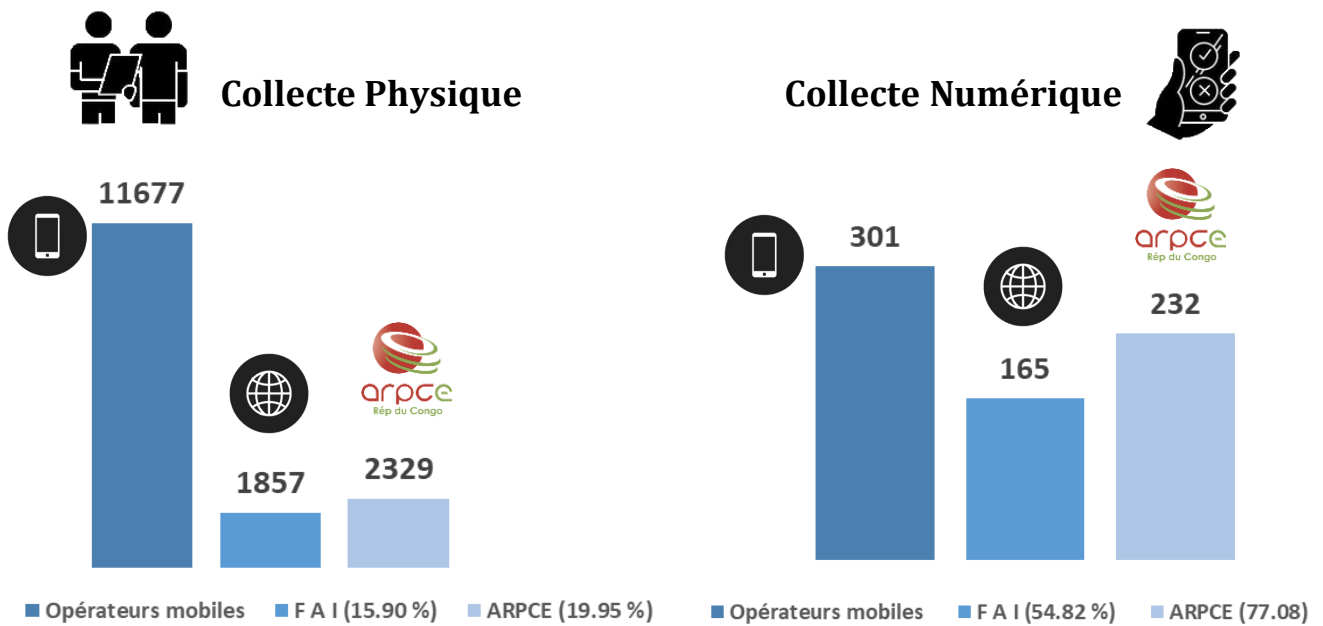
En marge de l'enquête physique, nous avons voulu expérimenter une approche indirecte par le biais de la collecte numérique qui devait nous permettre de toucher plus de consommateurs, mais qui a généré un faible taux de retours.

Dans le cadre de cette collecte numérique, nous disposons d'une base de données d'abonnés des opérateurs du secteur, mise à disposition par l'ARPCE. Nous avons envoyé, par sms, un lien pour participer à l'enquête en ligne à un panel d'utilisateurs sélectionnés dans la base et avons pu recueillir 301 avis.

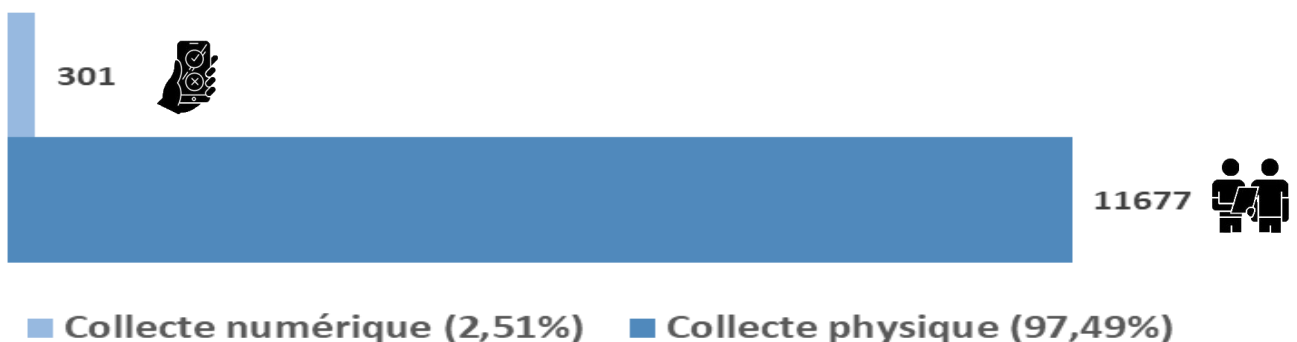
Au total, toutes enquêtes confondues, 11 978 avis de consommateurs auront été recueillis via les deux méthodes de collecte.

Seules les réponses complètes des personnes ayant participé à l'enquête auront fait l'objet d'analyse statistique.

Vue d'ensemble de la Participation



Nous noterons que les données recueillies par le biais de la collecte numérique ne représentent que 2.51 % de l'ensemble des avis recueillis.



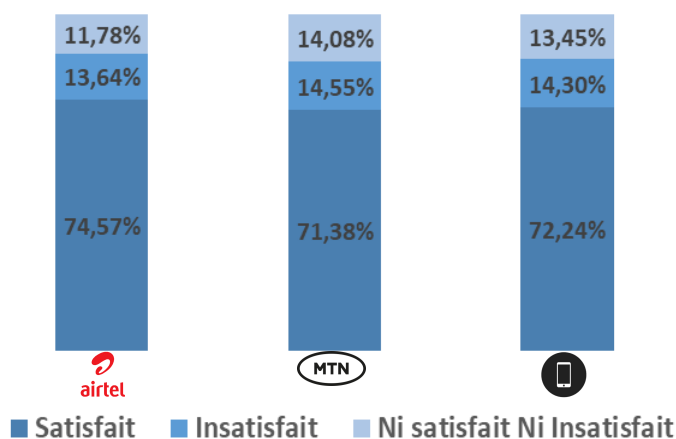
Considérant que le nombre de répondants à la collecte numérique ne représente pas 5 % de l'ensemble des consommateurs enquêtés, nous avons choisi de concentrer principalement l'analyse et la présentation des résultats de la présente enquête, sur la base des informations recueillies au cours de la collecte physique.



1 – La Satisfaction Globale

1.1. Satisfaction client vis-à-vis des opérateurs mobiles, pour les appels et sms

Etes vous globalement satisfaits des services appels / sms fournis par votre opérateur mobile ?



Le taux de satisfaction global pour l'ensemble des enquêtés de la collecte physique, concernant les services appels/sms fournis par les opérateurs mobiles, est de 72,4%.

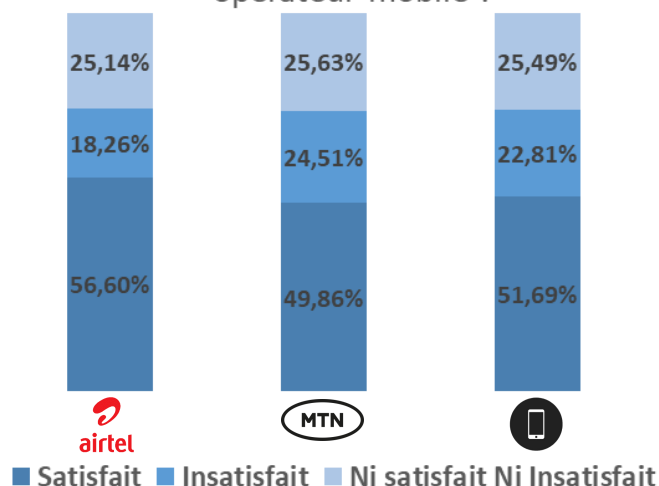
Individuellement, ce taux dépasse les 70 % d'abonnés satisfaits chez Airtel (74.57%) et chez MTN (71.38%).

1.2. Satisfaction client vis-à-vis des opérateurs mobiles, pour l'Internet

De l'ensemble des enquêtés de la collecte physique, 51.69 % sont globalement satisfaits concernant les services Internet Mobile fournis par les opérateurs de téléphonie.

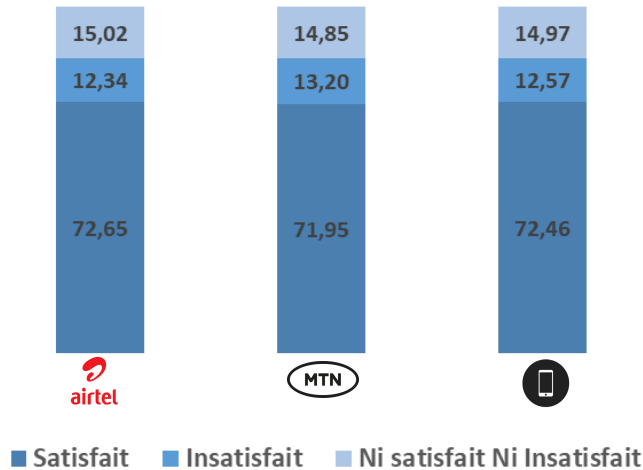
Individuellement, les abonnés Airtel sont plus nombreux à avoir déclaré être satisfaits (56.60 %) en comparaison aux abonnés MTN (49.86 %).

Etes vous globalement satisfaits des services Internet Mobile offerts par votre opérateur mobile ?



1.3. Satisfaction client vis-à-vis des opérateurs de téléphonie, pour les services financiers numériques

Etes vous globalement satisfaits des services Mobile Banking offerts par votre opérateur ?



Concernant les services financiers numériques fournis par les opérateurs de téléphonie mobile, la satisfaction globale des abonnés s'élève à 72.46 %.

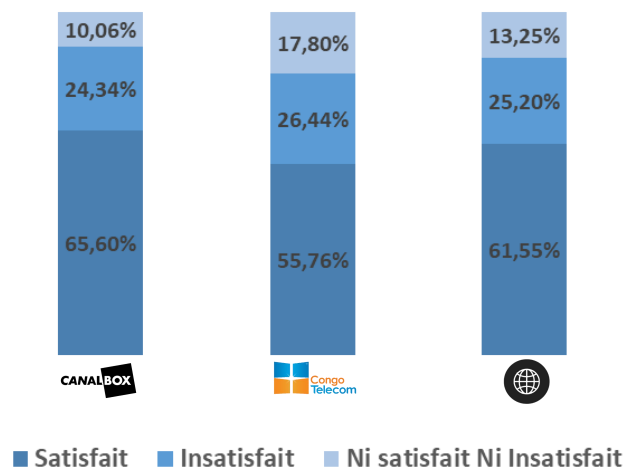
Individuellement, ce taux dépasse les 70 % d'abonnés satisfaits chez Airtel (72.65%) et chez MTN (71.95%).

1.4. Satisfaction client vis-à-vis des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)

Pour le marché des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI), nous avons pu noter que la satisfaction globale des abonnés se rapproche de 61.55 % sur l'ensemble des enquêtés de la collecte physique, alors que près du quart des enquêtés est insatisfait.

Individuellement, les abonnés Canal Box sont plus nombreux à avoir déclaré être satisfaits (65.60%) en comparaison aux abonnés Congo Telecom (55.76 %).

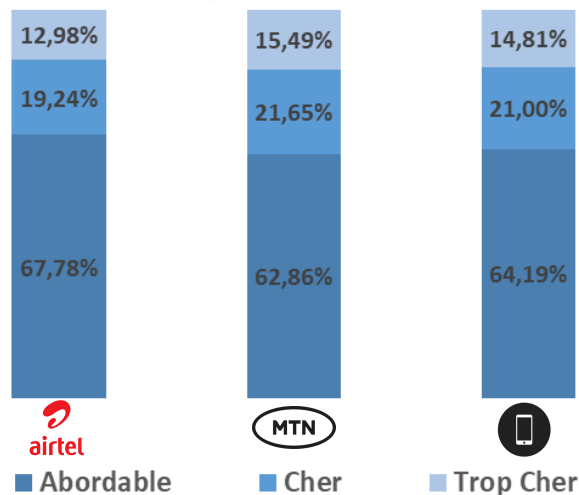
Etes vous globalement satisfaits des services offerts par vos Fournisseurs d'accès à Internet ?



2 – Accessibilité aux services en termes de prix

2.1. Prix des services des opérateurs mobiles, pour les appels et sms

Que pensez vous des tarifs pratiqués par votre opérateur mobile pour les services appels / sms ?



Pour 64.19 % des abonnés rencontrés lors de la collecte physique, les prix pratiqués pour les services des appels / sms par les opérateurs mobiles sont « abordables » ; individuellement, plus de 60 % des abonnés Airtel (67.78%) et MTN (62.86%) sont du même avis.

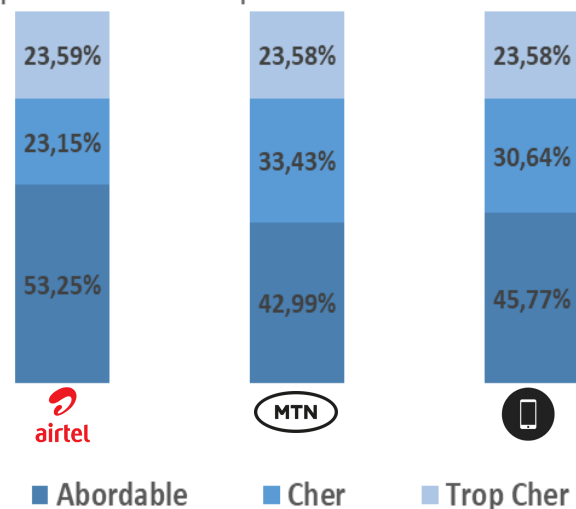
Cependant, nous noterons que, sur le marché, 35.81 % des abonnés estiment que les prix sont « chers » ou « trop chers ».

2.2. Prix des services des opérateurs mobiles, pour l'Internet

Concernant les prix pratiqués par les opérateurs de téléphonie pour le service Internet Mobile, si 45.77 % des interviewés de la collecte physique les trouvent « abordables », près de 54.23 % des personnes interrogées les trouvent « chers » ou « trop chers ».

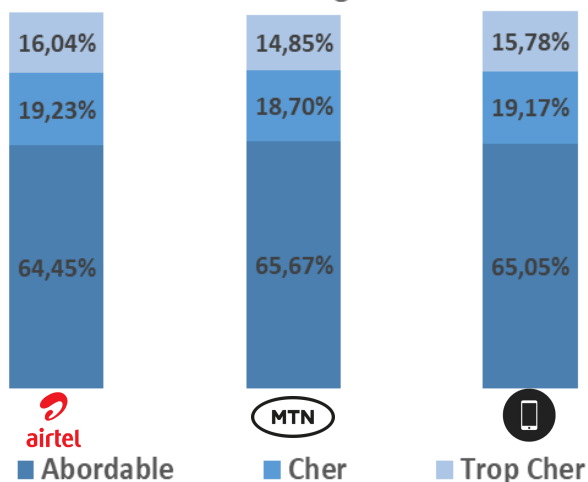
Individuellement, chez Airtel, la majorité considère que les prix sont « abordables » (53.25%) alors que chez MTN c'est plutôt l'inverse, ils sont près de 57.01 % à les considérer « chers » ou « trop chers ».

Que pensez vous des tarifs pratiqués par votre opérateur mobile pour le service Internet ?



2.3. Prix des services des opérateurs mobiles, pour les services financiers numériques

Que pensez vous des tarifs pratiqués par votre opérateur mobile pour le service Mobile Banking ?



La tarification appliquée pour les services financiers numériques par les opérateurs mobiles semble convenir à 65.05 % des abonnés rencontrés au cours de la collecte physique qui la trouvent « abordable ». Individuellement, plus de 60 % des abonnés Airtel (64.45%) et MTN (65.67%) sont du même avis.

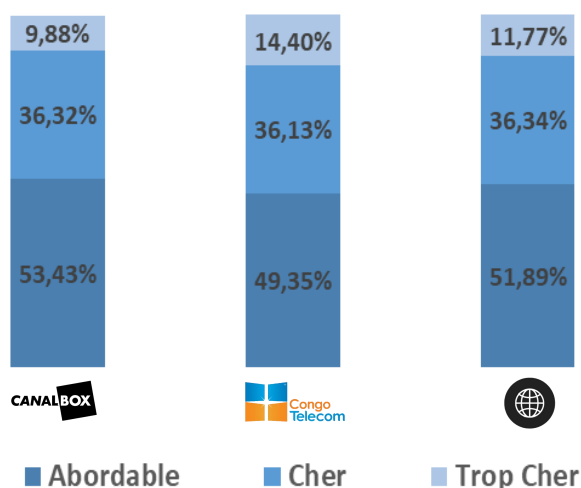
Par ailleurs, nous noterons que 34.95 % de l'ensemble des abonnés enquêtés trouvent les prix des services financiers numériques « chers » ou « trop chers ».

2.4. Prix des services des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)

Au sujet des prix pratiqués par les Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI), si 51.89 % des enquêtés de la collecte physique les trouvent « abordables », ils sont près de 48.11 % à les trouver « chers » ou « trop chers ».

Si la majorité des abonnés de Canal Box trouvent les prix « abordables » (53.43 %), pour Congo Telecom, il apparait que le plus grand nombre (50.65 %) estime que les prix pratiqués pour le service sont « chers » ou « trop chers ».

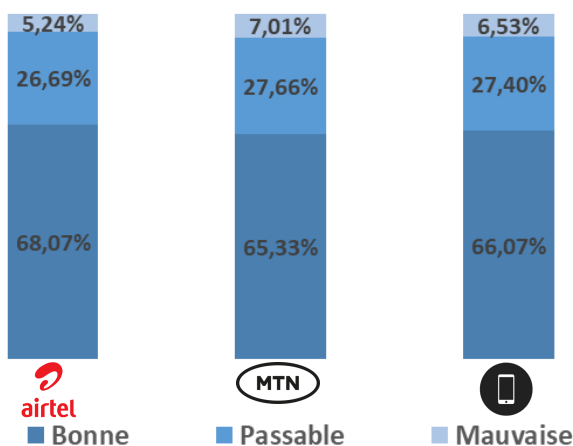
Que pensez vous des tarifs pratiqués par votre Fournisseur d'Accès à Internet ?



3 – Perception de la qualité des services

3.1. Perception de la qualité de service des opérateurs mobiles, pour les appels et sms

Que pensez vous de la qualité de service offerte par votre opérateur mobile, pour les appels / sms?



Il ressort de la présente enquête de satisfaction, que la qualité de service des opérateurs mobiles, pour les appels / sms, est « Bonne » pour 66.07 % des abonnés rencontrés. Individuellement, plus de 65 % des abonnés Airtel (68.07%) et MTN (65.33%) la trouvent également « Bonne ».

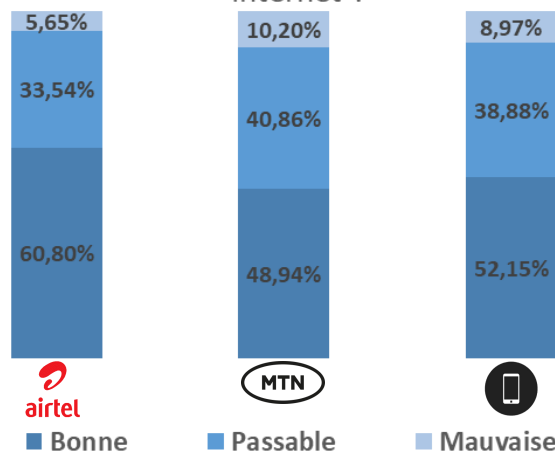
Notons qu'un peu plus du quart des abonnés (27.40 %) considère la qualité de service comme étant « passable ».

3.2. Perception de la qualité de service des opérateurs mobiles, pour l'Internet

Sur l'ensemble des enquêtés de la collecte physique, 52.15 % estiment que la qualité de service fournie pour l'Internet Mobile est « Bonne » alors qu'ils sont près de 38.88 % à la considérer comme étant « passable ».

Individuellement, les abonnés Airtel sont plus nombreux à apprécier la qualité de service fournie par leur opérateur pour l'Internet mobile (60.80 %) en comparaison aux abonnés MTN (48.94 %).

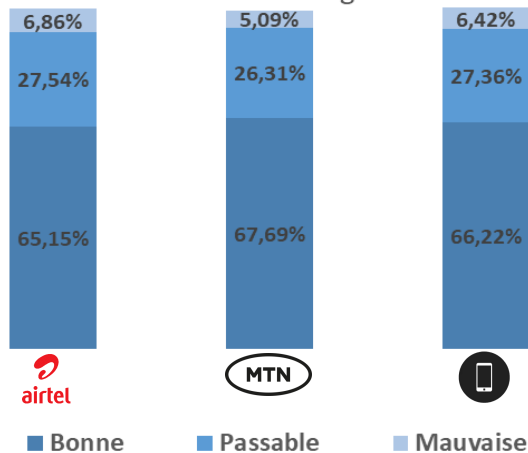
Que pensez vous de la qualité de service offerte par votre opérateur mobile, pour le service Internet ?



3.3. Perception de la qualité de service des opérateurs mobiles, pour les services financiers numériques

Que pensez vous de la qualité de service offerte par votre opérateur mobile, pour le service

Mobile Banking ?



Pour 66.22 % des abonnés rencontrés, la qualité de service fournie par les opérateurs mobiles pour les services financiers numériques est « bonne » bien que pour 27.36 % des enquêtés, elle est plutôt « passable ».

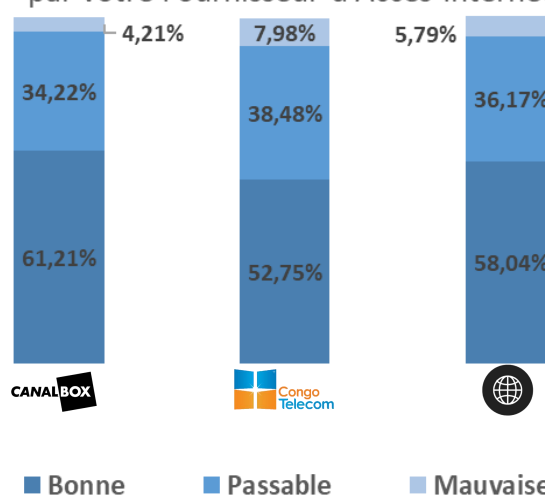
Individuellement, un peu plus de 65 % des abonnés Airtel (65.15%) et MTN (67.69%) perçoivent la qualité de service comme étant « bonne » alors que près du quart des usagers des opérateurs la juge « passable ».

3.4. Perception de la qualité de service des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)

Pour 58.04 % des usagers des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) que nous avons pu interviewer, la qualité de service fournie par leur opérateur est « bonne » tandis qu'ils sont près de 36.17 % à la trouver « passable ».

Individuellement, les abonnés Canal Box sont plus nombreux à être satisfaits (61.21%) de la qualité de service fournie par leur opérateur en comparaison aux abonnés Congo Telecom (52.75 %).

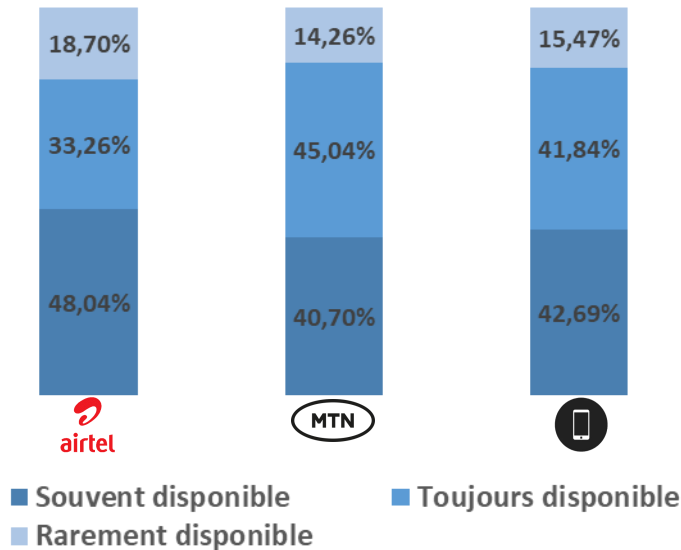
Que pensez vous de la qualité de service offerte par votre Fournisseur d'Accès Internet?



4 – Disponibilité des services

4.1. Perception de la disponibilité des services des opérateurs mobiles

Comment jugez vous la disponibilité de votre opérateur de téléphonie mobile ?



Lorsque nous avons demandé, aux abonnés rencontrés au cours de la collecte physique, comment ils jugeaient la disponibilité de leur opérateur mobile (en termes de réseau mais également en termes d'agences et de points de vente aux alentours de leurs domiciles), ils ont été près de 42.69 % à les juger « Souvent disponible » et 41.84 % à les trouver « toujours disponible ».

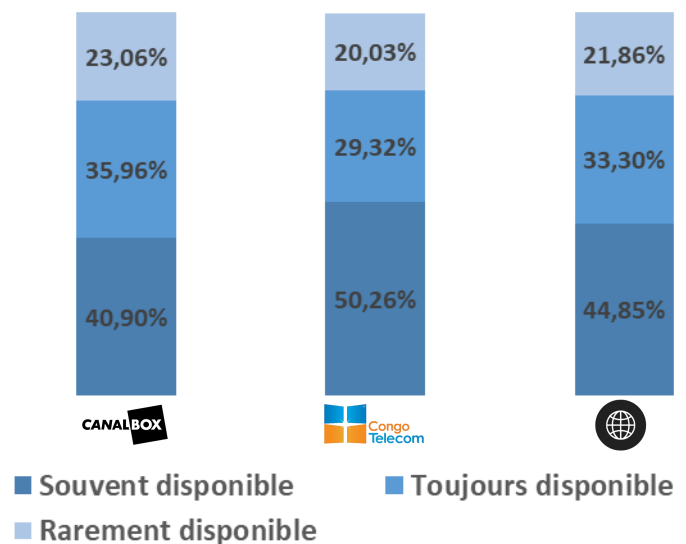
Par ailleurs, la perception de la disponibilité du réseau MTN semble être meilleure que celle du réseau AIRTEL selon les abonnés.

4.2. Perception de la disponibilité des services des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)

La perception de la disponibilité des services des Fournisseurs d'accès Internet est positive vu qu'ils sont près de 44.85 % des enquêtés à juger que les FAI sont « souvent disponibles » pour 33.30 % qui les trouvent « toujours disponibles ».

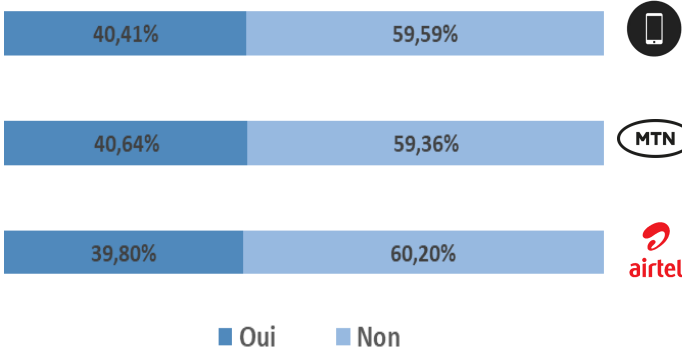
Cependant, nous devons noter que les abonnés qui estiment que les FAI sont « rarement disponibles » dépassent la barre des 20 %.

Comment jugez vous la disponibilité de votre Fournisseur d'Accès Internet ?



5 – Accessibilité du service d'assistance clientèle

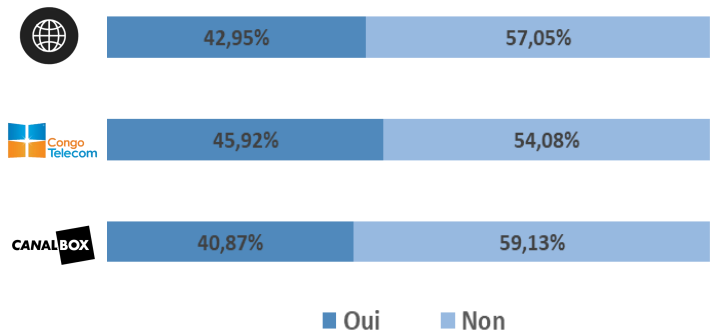
Avez vous déjà contacté le service client de votre opérateur de téléphonie mobile ?



Près de 40 % des abonnés enquêtés au cours de la collecte physique ont déjà contacté le service client de leur opérateur de téléphonie mobile.

Environ 42.95 % des abonnés enquêtés au cours de la collecte physique ont déjà contacté le service client de leur Fournisseur d'Accès Internet.

Avez vous déjà contacté le service client de votre Fournisseur d'Accès Internet ?

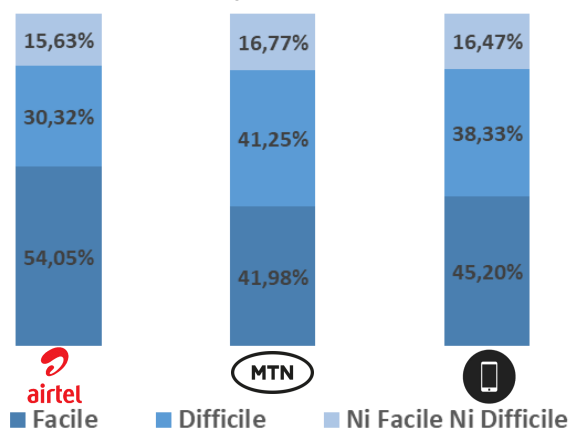


5.1. Accessibilité du service client des opérateurs mobiles, pour les appels et sms

Les consommateurs, rencontrés au cours de la collecte physique et ayant déjà contacté le service clientèle de leur opérateur de téléphonie, estiment à 45.20 % que l'accès au service est « facile » pour tout ce qui concerne les appels / sms.

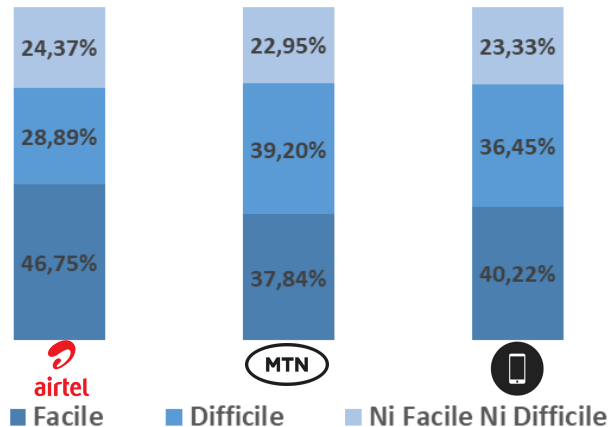
A l'opposé, 38.33 % de cet échantillon considère que cela reste « difficile » de joindre leur service client au sujet des appels/sms.

Comment appréciez vous l'accessibilité du service client de votre opérateur mobile, pour les appels / sms ?



5.2. Accessibilité du service client des opérateurs mobiles, pour l'Internet

Comment appréciez vous l'accessibilité du service client de votre opérateur mobile, pour le service Internet ?



Pour 40.22 % des interviewés, l'accès au service d'assistance clientèle des opérateurs mobiles, en ce qui concerne l'Internet, est « facile » tandis qu'ils sont près de 36.45 % à le trouver « difficile ».

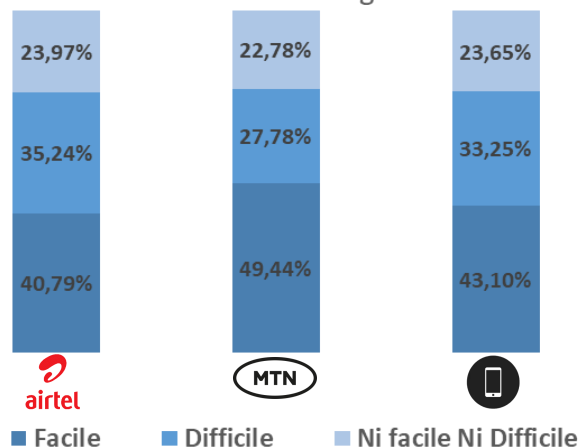
Chez les abonnés MTN, le plus grand nombre (39.20 %) pense que la démarche est « difficile » alors que pour AIRTEL, ils sont 46.75 % à considérer que joindre le service client est « facile ».

5.3. Accessibilité du service client des opérateurs mobiles, pour les services financiers numériques

Pour les services financiers numériques, 43.10 % des abonnés rencontrés au cours de la collecte physique, considèrent qu'il est « facile » de joindre le service client des opérateurs mobiles, tandis qu'ils sont 33.25 % à considérer que c'est « difficile ».

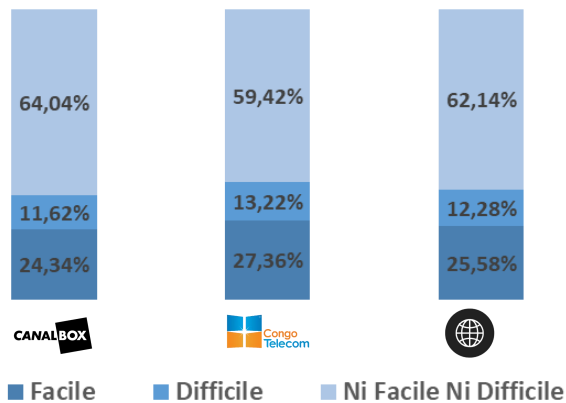
Par ailleurs, il semble que les abonnés d'AIRTEL éprouvent plus de difficulté que ceux de MTN dans l'accessibilité au service client pour les services financiers numériques.

Comment appréciez vous l'accessibilité du service client de votre opérateur mobile, pour le service Mobile Banking ?



5.4. Accessibilité du service client des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)

Comment appréciez vous l'accessibilité du service client de votre Fournisseur d'Accès Internet ?



Près d'un quart des clients sondés (25.58 %) des Fournisseurs d'Accès Internet (FAI), rencontrés lors de la collecte physique, considèrent qu'il est « facile » de joindre le service client de leur opérateur.

Nous noterons, tout de même que plus de 60 % du panel ne se prononce pas et considère que joindre le service client n'est « ni facile ni difficile ».

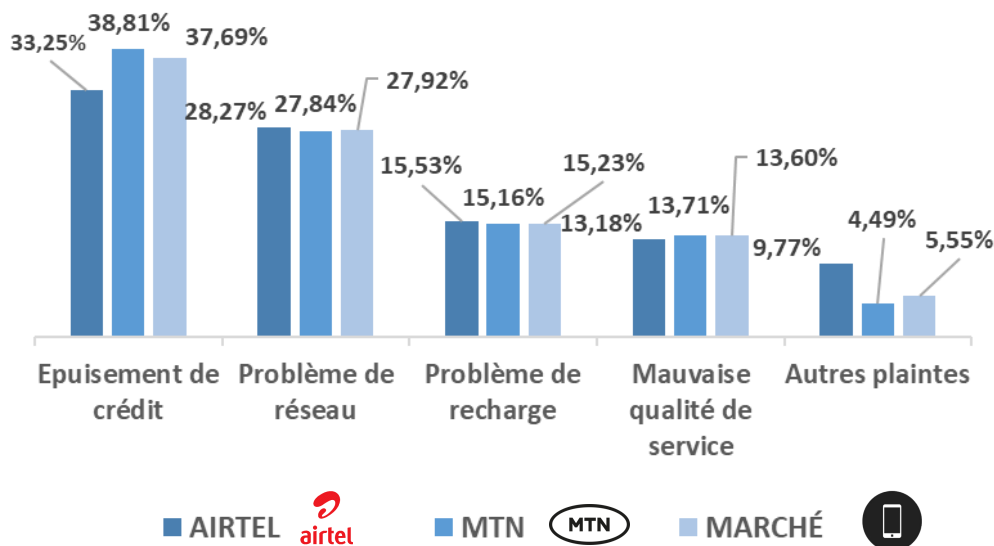


6 – Les Plaintes

6.1. Plaintes liées aux services des opérateurs mobiles, pour les appels et sms

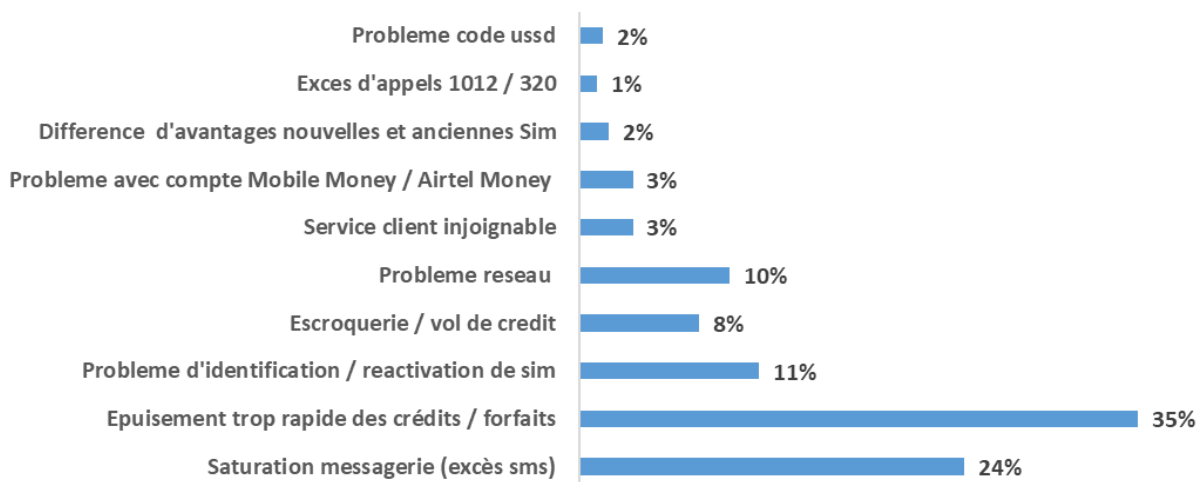
Concernant les appels / sms, les clients des opérateurs mobiles rencontrés lors de la collecte physique se plaignent principalement de « l'épuisement anormal de crédit » (37.69 %) et des « problèmes de réseau » (27.92 %).

Problèmes rencontrés par les clients des opérateurs mobiles, pour les appels / sms



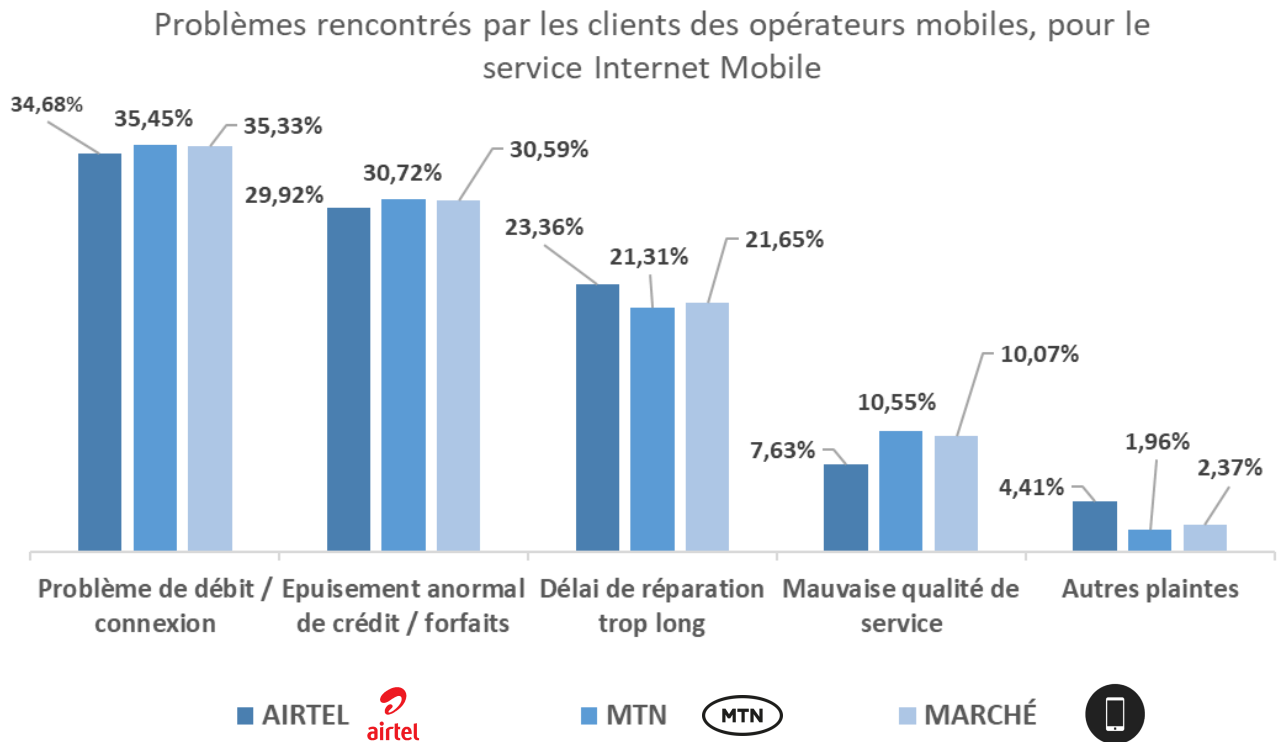
Parmi les autres plaintes émises spontanément par les clients, « la saturation des messages publicitaires » (24%) considérés comme abusifs et « l'épuisement rapide du crédit » (35 %) reviennent principalement en ce qui concerne les appels / sms.

Autres plaintes émises spontanément par les clients des opérateurs mobiles, concernant le service appels et sms



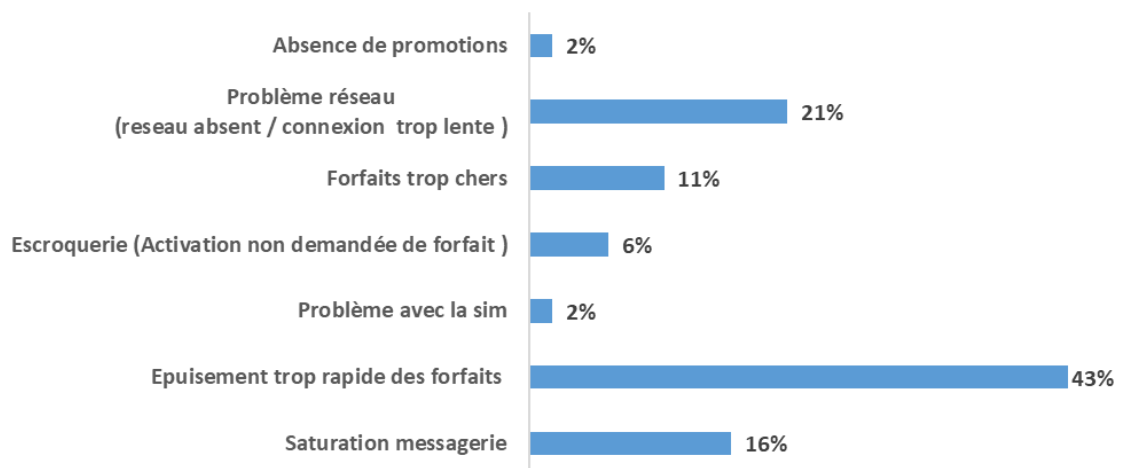
6.2. Plaintes liées aux services des opérateurs mobiles, pour l'Internet

Pour plus de 30 % des clients des opérateurs de téléphonie rencontrés sur le terrain, les principaux problèmes relatifs au service Internet Mobile sont liés au « débit ou à la connexion » (35.33 %) et à « l'épuisement anormal des forfaits » (30.59 %).



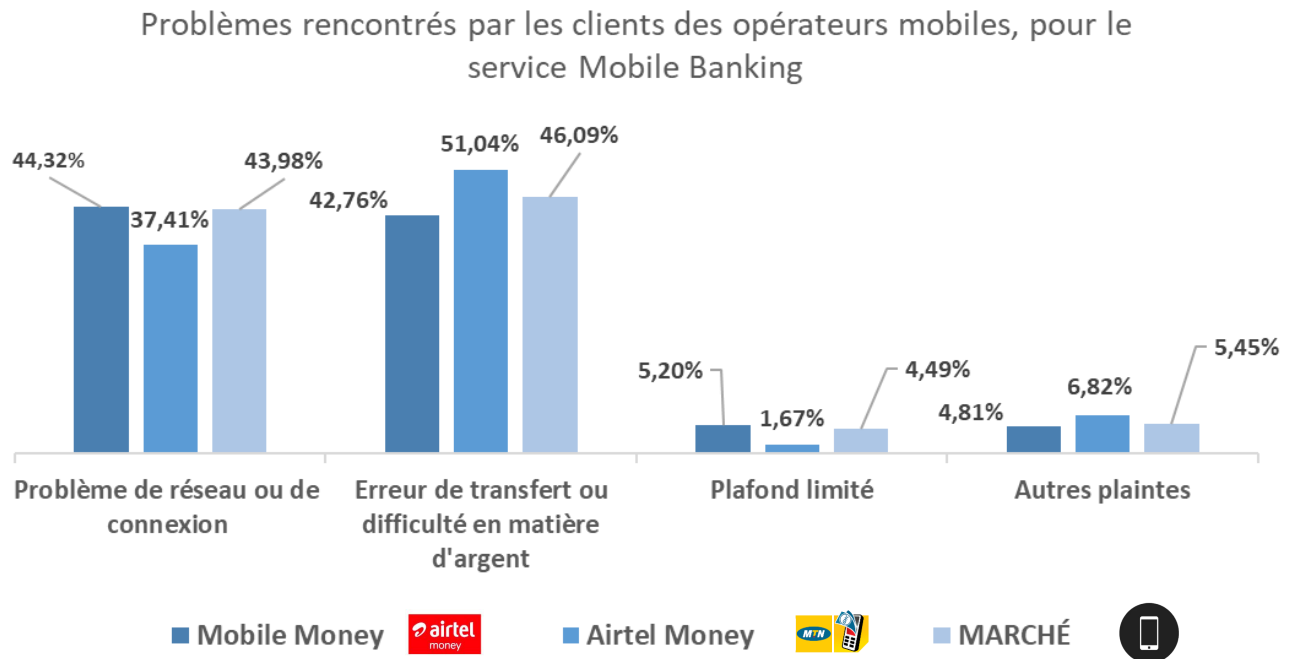
Lorsque l'on examine les autres plaintes émises spontanément par les clients, « l'épuisement rapide des forfaits » (43 %) et « les problèmes de réseau/connexion » (21%) sont ceux les plus exprimés en ce qui concerne le service Internet Mobile.

Autres plaintes émises spontanément par les clients des opérateurs mobiles, concernant le service Internet Mobile



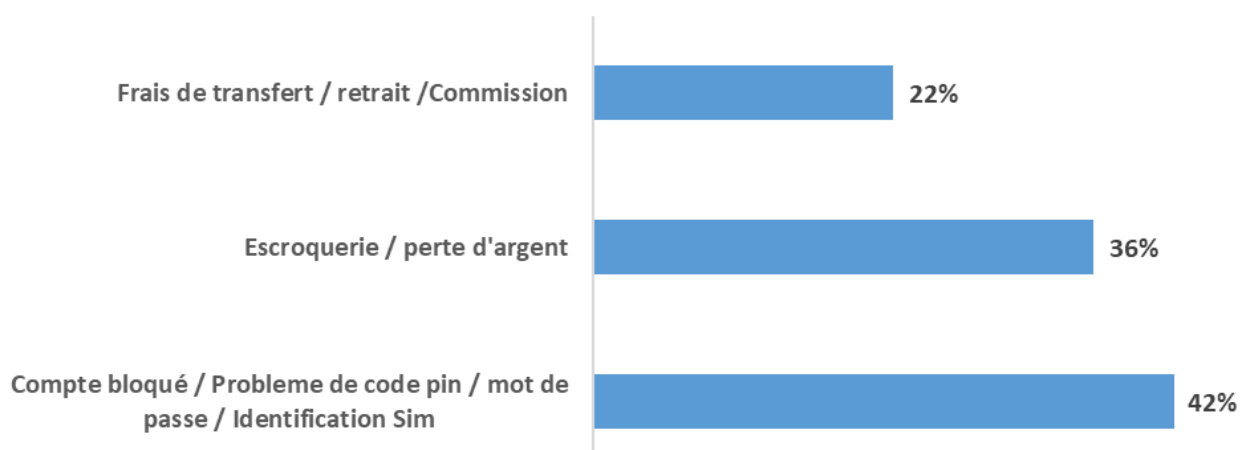
6.3. Plaintes liées aux services des opérateurs mobiles, pour les services financiers numériques

Pour tout ce qui a trait aux services financiers numériques, l'enquête de satisfaction a pu révéler que pour plus de 40 % des usagers des opérateurs de téléphonie, « les problèmes de réseau / connexion » (43.98 %) et « d'erreur de transfert ou difficulté en matière d'argent » (46.09 %) sont les plus récurrents.



Parmi les quelques autres plaintes émises spontanément par les clients, les problèmes liés à des « escroqueries / pertes d'argent » (36 %) et aux soucis de « compte bloqué / problème code pin / mot de passe / Identification » (42 %) sont ceux qui ont été le plus déclaré pour les services financiers numériques.

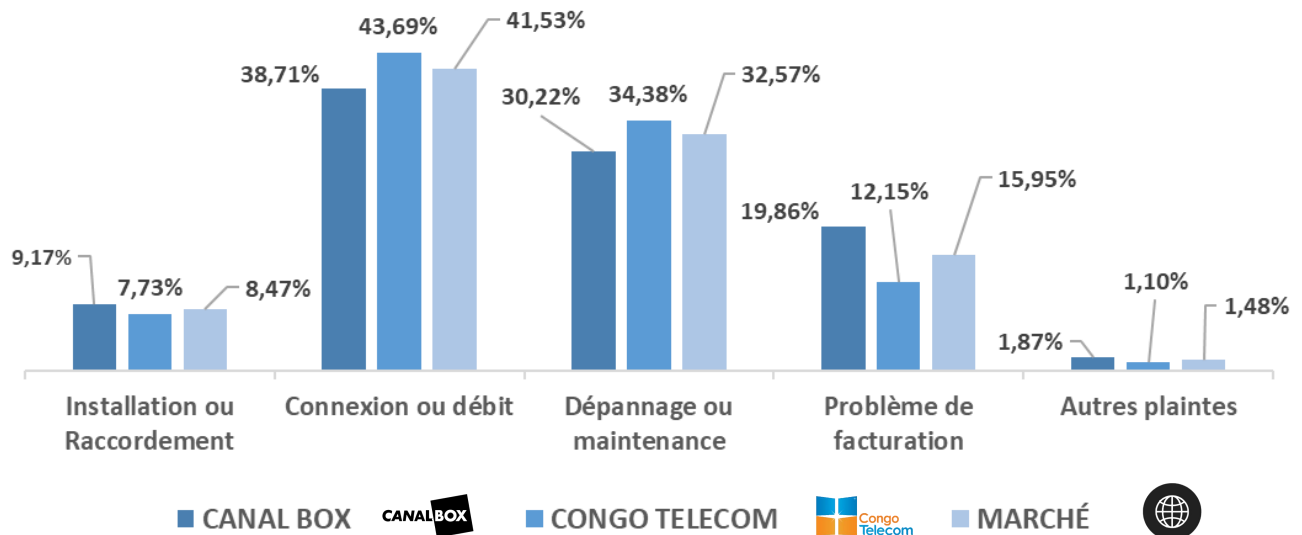
Autres plaintes émises spontanément par les clients des opérateurs mobiles, concernant le service Mobile Banking



6.4. Plaintes liées aux services des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)

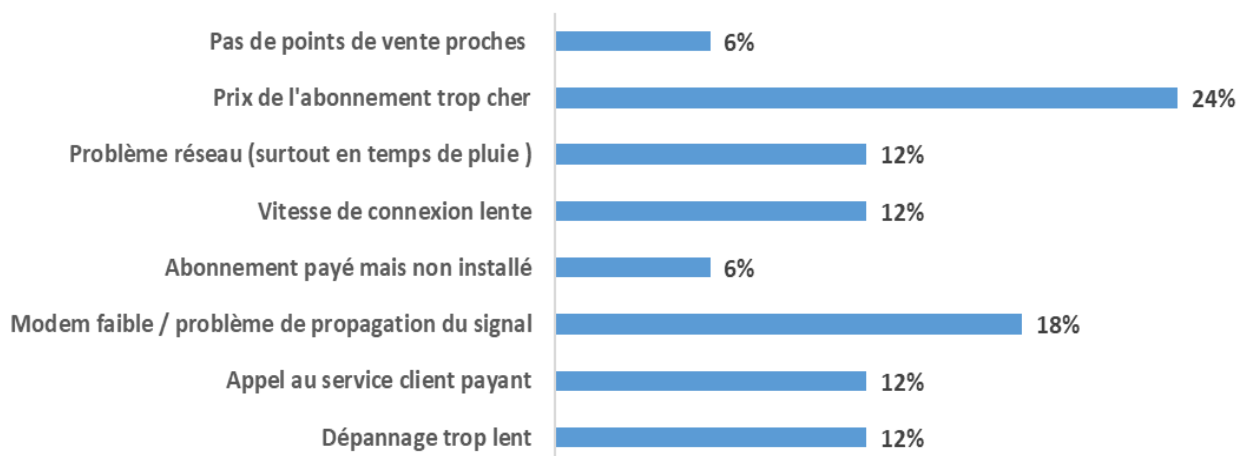
En ce qui concerne les plaintes liées aux services des Fournisseurs d'Accès Internet, « la connexion ou le débit » (41.53 %) et « le dépannage ou la maintenance » (32.57 %) ont recueilli le plus de voix parmi les consommateurs enquêtés physiquement.

Problèmes rencontrés par les clients des Fournisseurs d'Accès Internet



Les autres plaintes émises spontanément par les consommateurs enquêtés, concernant les FAI, sont diverses mais celles qui ont le plus fédéré les usagers sont liées au « prix de l'abonnement trop cher » (24 %) et aux problèmes de « modem faible / problème de propagation du signal » (18 %).

Autres plaintes émises spontanément par les clients des Fournisseurs d'Accès Internet

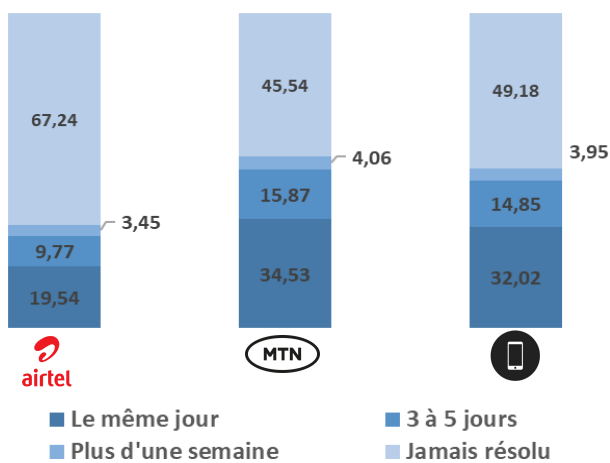


7 – Résolution des Plaintes

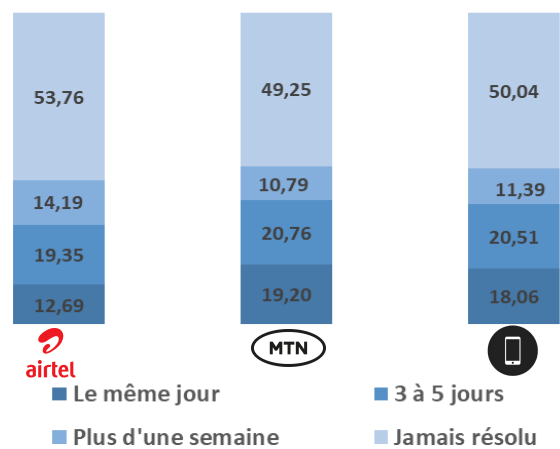
7.1. Délai de résolution des plaintes liées aux services des opérateurs mobiles

Près de la moitié des enquêtés estiment que les problèmes liés à « la mauvaise qualité de service » (49.18 %) et à « l'épuisement anormal des crédits/forfaits » (50.04 %) n'ont « jamais été résolu », que ce soit pour les appels/sms ou pour l'internet mobile.

Délai de resolution des problemes liés à la mauvaise qualité de service (%)

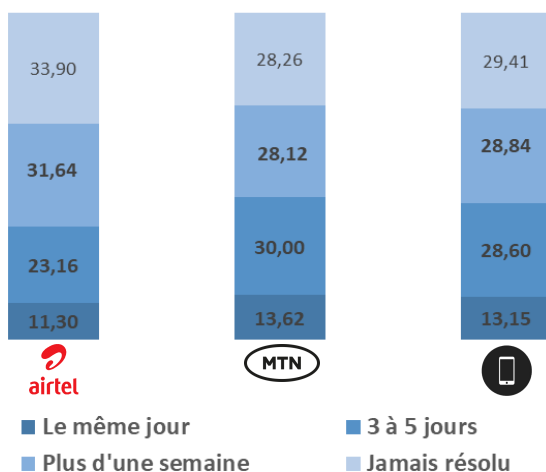


Délai de resolution des problemes liés à l'épuisement anormal de crédit / forfait (%)

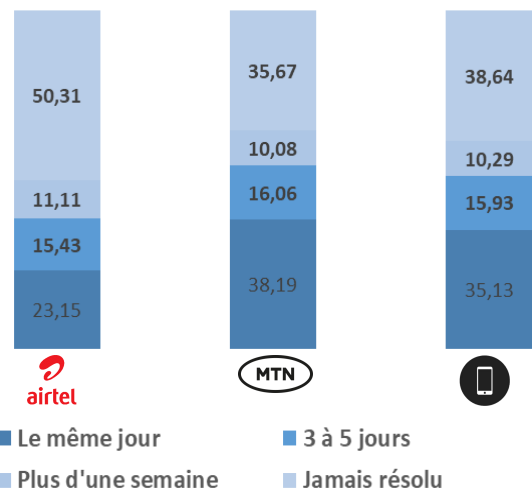


Concernant les soucis liés à « la recharge de crédit » pour les appels/sms, si pour 29.41 % des enquêtés, ils n'ont « jamais été résolu », ils sont tout aussi nombreux à penser qu'ils ont été résolu dans les « 3 à 5 jours » (29.60 %) ou en « plus d'une semaine » (28.84 %).

Délai de resolution des problemes liés à la recharge de crédit (%)



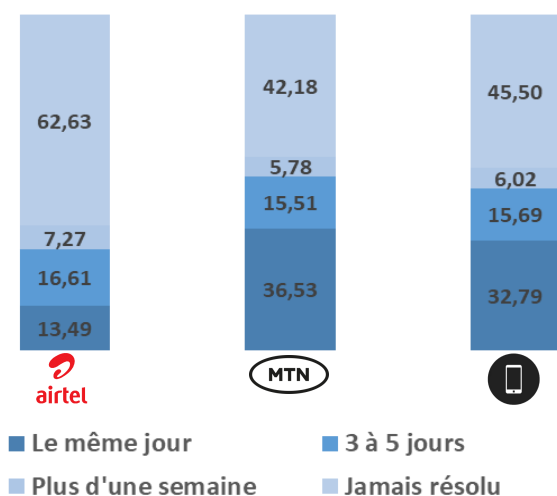
Délai de resolution des problemes liés au réseau (en %)



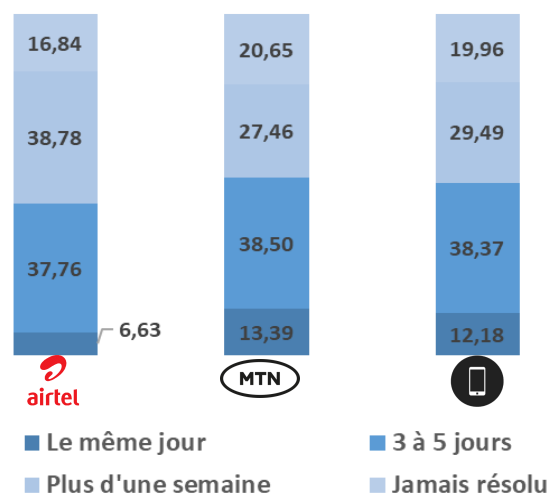
« Les problèmes liés au réseau », concernant les appels/sms, sont considérés par certains usagers, comme étant résolus le « même jour » (35.13%), bien que ces derniers soient plus nombreux à avoir le sentiment que cette situation liée au réseau n'a « jamais été résolue » (38.64%).

Pour l'internet mobile, concernant les problèmes liés au « débit ou à la connexion », près de 32.79 % des abonnés rencontrés considèrent que la situation a été résolue « le même jour » tandis qu'ils sont près de 45.50 % à avoir le ressenti que cela n'a « jamais été résolu ».

Délai de resolution des problemes liés au débit ou à la connexion (%)

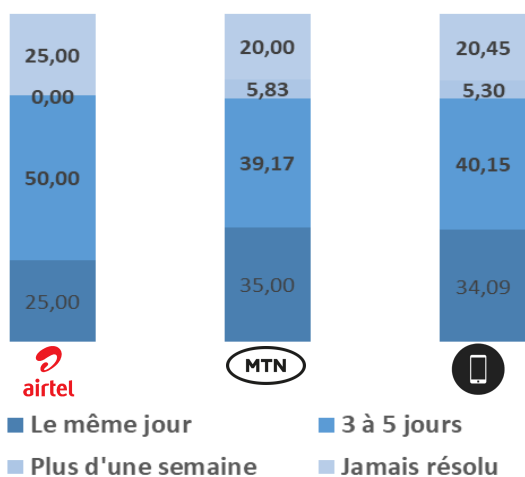


Délai de resolution des problemes liés à la réparation des dysfonctionnements (%)

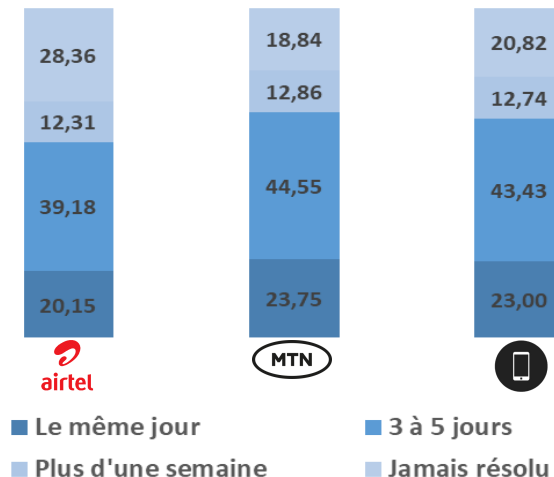


Par ailleurs, pour tout ce qui a trait au « délai de réparation des dysfonctionnements » pour l'Internet, les abonnés des opérateurs de téléphonie mobile estiment que les problèmes ont principalement été résolu en « 3 à 5 jours » (38.37%) ou en « plus d'une semaine » (29.49%).

Délai de résolution des problèmes liés au plafond limité (en %)

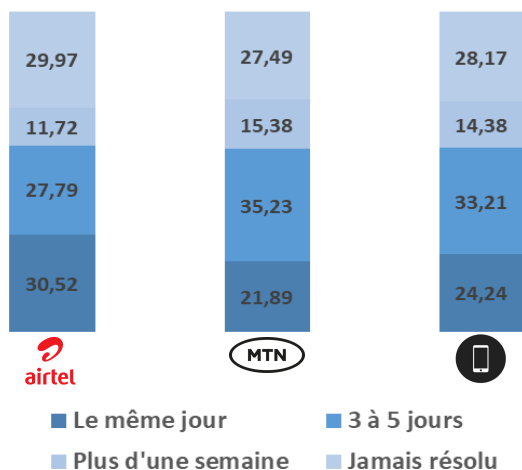


Délai de résolution des problèmes liés au réseau ou à la connexion (%)

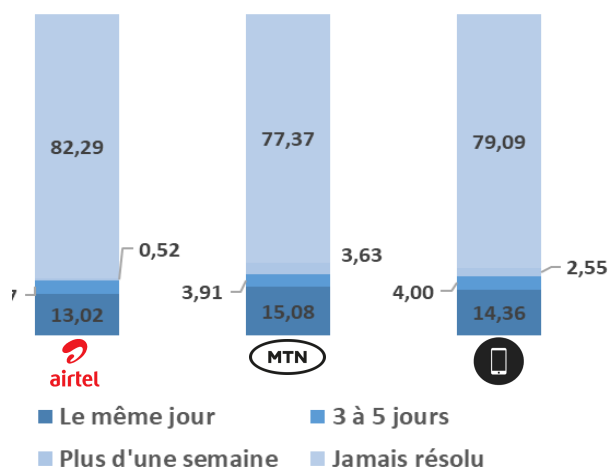


Sur un tout autre plan, pour les services financiers numériques, près de 40 % des abonnés rencontrés estiment que les problèmes liés « au plafond limité » (40.15%) et « au réseau ou à la connexion » (43.43%) ont trouvé une résolution dans une période de « 3 à 5 jours ».

Délai de résolution des problèmes liés aux erreurs de transfert ou aux difficultés en matière d'argent (%)



Délai de résolution des problèmes liés aux autres plaintes (%)

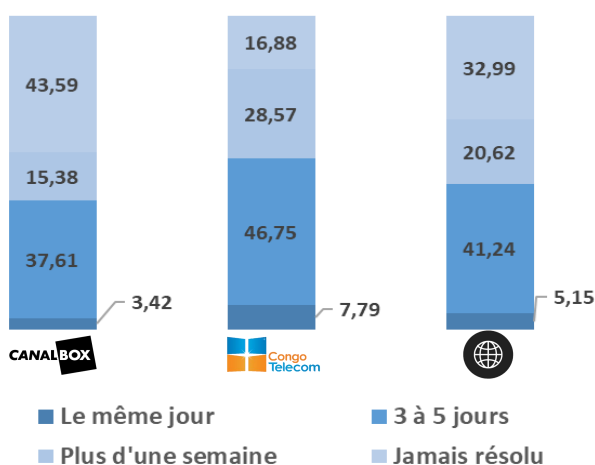


Si pour 28.17 % des usagers des services financiers numériques, les problèmes liés aux « erreurs de transfert » n'ont « jamais été résolu », ils sont près du tiers (33.21%) à considérer qu'une solution a été trouvée dans les « 3 à 5 jours ». Enfin, plus des trois quarts des abonnés (79.09%) estiment que les autres plaintes émises spontanément, parmi lesquelles les sms abusifs, n'ont « jamais été résolues ».

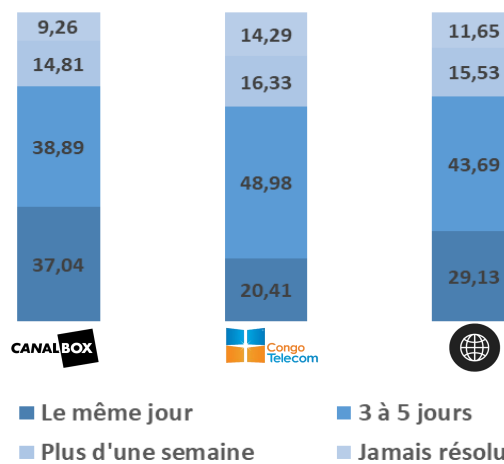
7.2. Délai de résolution des plaintes liées aux services des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI)

Pour plus de 40 % des abonnés des FAI, les problèmes de « facturation » (41.24%) et « d'installation ou raccordement » (43.69%) sont résolus dans les « 3 à 5 jours ».

Délai de résolution des problèmes liés à la facturation (%)



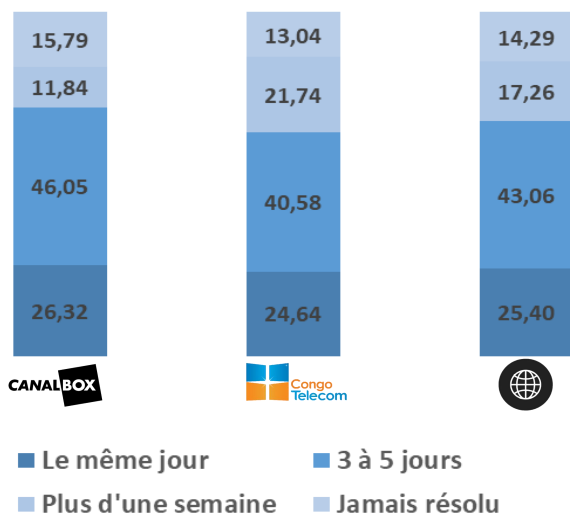
Délai de résolution des problèmes liés à l'installation ou le raccordement (%)



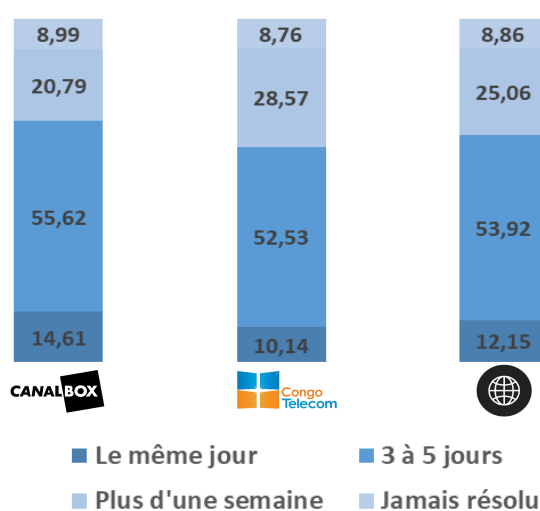
Cependant, en ce qui concerne la facturation, près du tiers des abonnés des FAI (32.99%) estiment que la situation n'a « jamais été résolue ».

La période allant de « 3 à 5 jours » reste le délai de résolution qui émerge pour tous les problèmes liés « à la connexion ou au débit » (43.06%) et « au dépannage ou à la maintenance » (53.92%).

Délai de résolution des problèmes liés à la connexion ou au débit (%)



Délai de résolution des problèmes liés au dépannage ou à la maintenance (%)

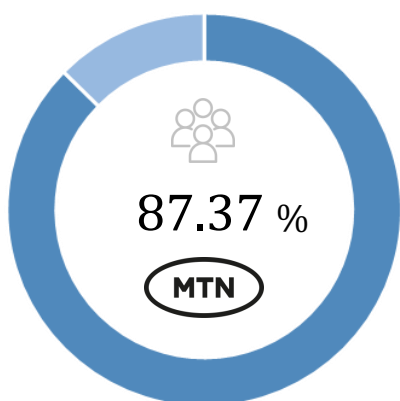


8 - Taux de recommandation

Nous avons souhaité quantifier le nombre d'abonnés prêts à recommander les services de leur opérateur à des proches ou des amis ; Au cours des prochaines enquêtes, il serait opportun d'affiner ce taux afin d'obtenir un score NPS (Net Promoter Score) plus significatif.

8.1. Taux de recommandation des opérateurs mobiles

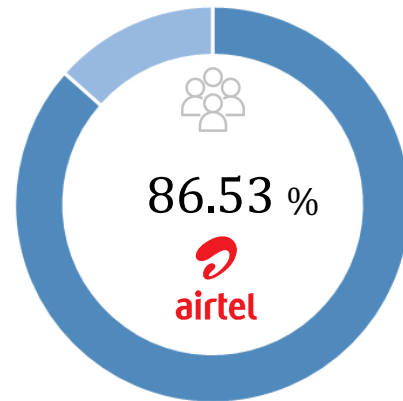
Taux de recommandation MTN



Au cours de la présente enquête de satisfaction, 87.37 % des abonnés de MTN ont affirmé qu'ils seraient capables de recommander leur opérateur à un ami ou un proche.

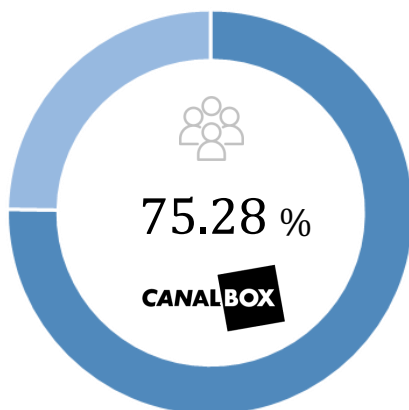
Taux de recommandation AIRTEL

86.53 % des abonnés de AIRTEL, rencontrés au cours de la collecte physique, ont répondu « Oui » quand à leur capacité à recommander leur opérateur à un ami ou un collègue.



8.2. Taux de recommandation des Fournisseurs d'Accès à Internet Fixe (FAI)

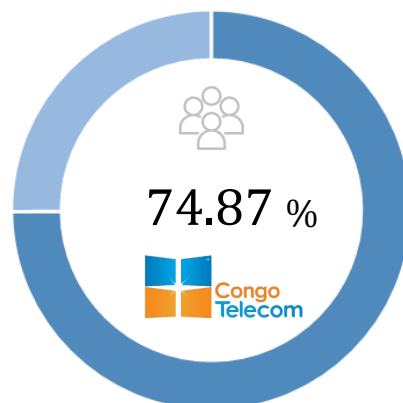
Taux de recommandation CANAL BOX



Près des trois quarts des abonnés de CANAL BOX rencontrés au cours de la campagne de collecte (75.28 %) ont certifié être prêts à recommander leur opérateur à une tierce personne.

Taux de recommandation CONGO TELECOM

De tous les abonnés CONGO TELECOM rencontrés au cours de l'enquête de satisfaction des consommateurs, 74.87 % seraient prêts à conseiller un ami ou un proche pour qu'il souscrive un abonnement auprès de l'opérateur.



VI - L'ARPCE : Notoriété et appréciation des services

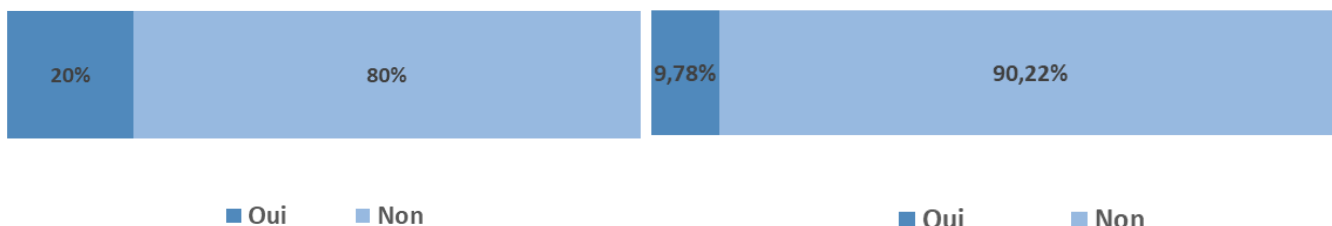
1 – Notoriété de l'ARPCE auprès des usagers

L'enquête de satisfaction auprès des consommateurs a pu révéler que près de 20 % des abonnés enquêtés au sein des départements de Pointe-Noire et Brazzaville, au cours de la collecte physique, ont déjà entendu parler de l'ARPCE.

Parmi les personnes ayant déclaré connaître l'ARPCE, 9,78 % ont déjà contacté l'agence afin de se plaindre de la non résolution d'une plainte par leur opérateur.

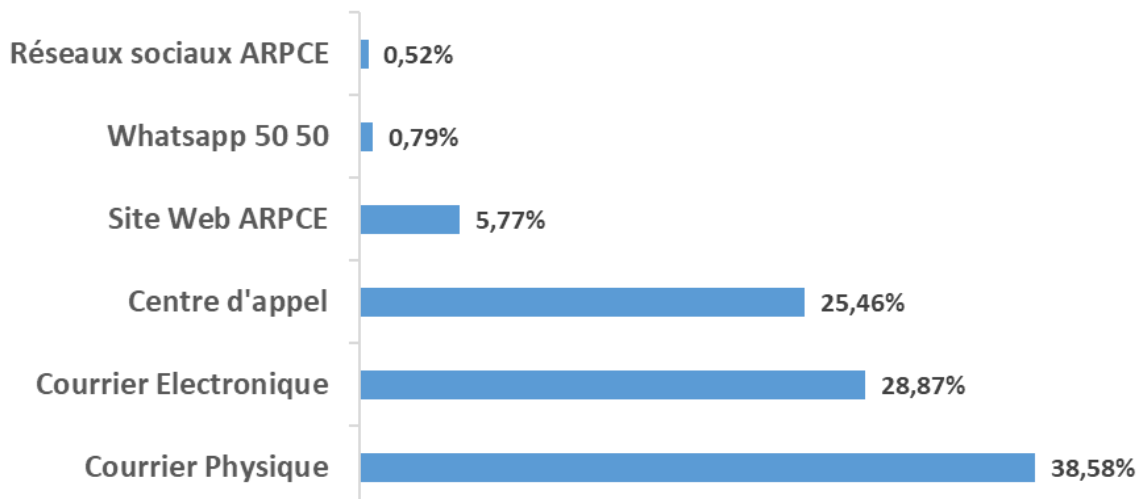
Enquêtés ayant déjà entendu parler de l'ARPCE

Enquêtés ayant déjà contacté l'ARPCE après la non satisfaction d'une plainte, par leur opérateur

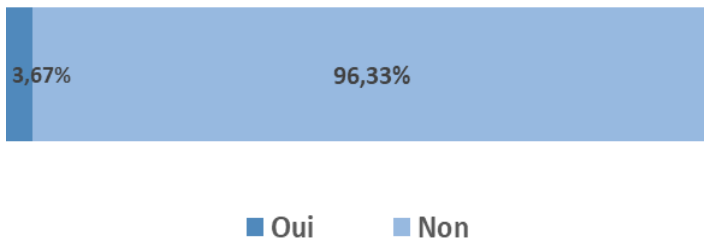


Les courriers physiques (38.58%), les courriers électroniques (28.87%) et le centre d'appel (25.46%) sont les principaux canaux utilisés par les consommateurs rencontrés qui ont affirmé avoir déjà contacté l'ARPCE au sujet de la non résolution d'une plainte.

Canaux utilisés par les enquêtés pour contacter l'ARPCE



Connaissance du 50 / 50, le centre d'écoute des consommateurs



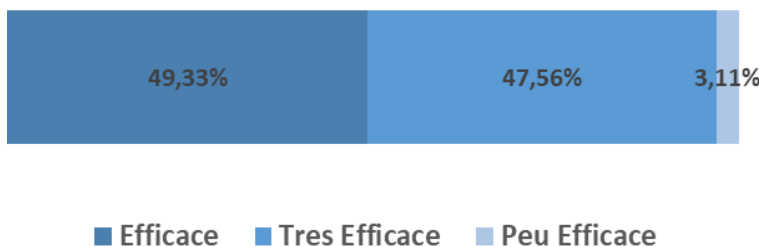
Les usagers rencontrés ayant affirmé connaître le numéro du centre d'écoute des consommateurs (le 50 50), représentent 3.67 % de l'ensemble des enquêtés.

Proportionnellement, les abonnés connaissant le 50 50 représentent près de 18.42 % des consommateurs ayant affirmé connaître l'ARPCE.

2 – Appréciation des services offerts par l'ARPCE

La majorité des abonnés, ayant contacté l'ARPCE pour se plaindre de la non résolution d'une plainte par leur opérateur, sont globalement satisfaits du suivi / traitement de leur plainte (47.56 % trouvent l'action de l'ARPCE « très efficace » tandis que 49.33 % la disent « efficace »).

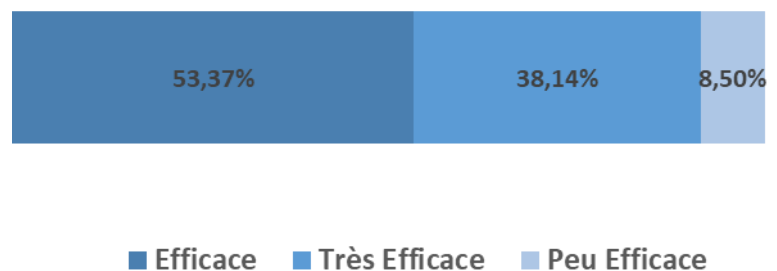
Avis des enquêtés sur le suivi / traitement de leur plainte, après avoir contacté l'ARPCE



La principale action de l'ARPCE identifiée dans le cadre de la présente enquête est « le suivi / traitement des plaintes », mais nous avons pu nous rendre compte que nombreux sont les usagers qui n'ont pas conscience des missions du régulateur.

Parmi les enquêtés, ayant déjà entendu parler de l'ARPCE et qui ont souhaité s'exprimer sur le sujet, ils sont près de 53.37 % à estimer que la qualité des services et les actions fournies par le régulateur sont « efficaces », contre 8.50 % de ceux-ci qui les jugent « peu efficaces ».

Avis des enquêtés sur la qualité des services de l'ARPCE



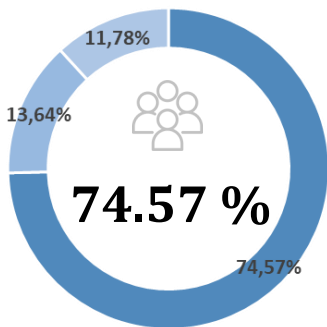
VII - CSAT PAR OPÉRATEUR (Customer Satisfaction Score)

■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Ni Satisfait Ni Instatisfait

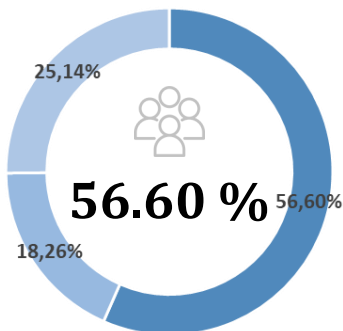


Satisfaction Globale

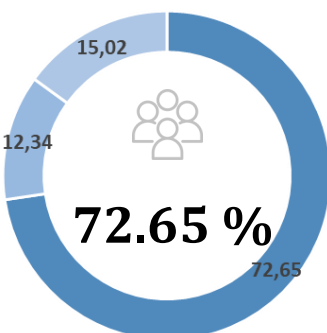
Pour les appels / Sms



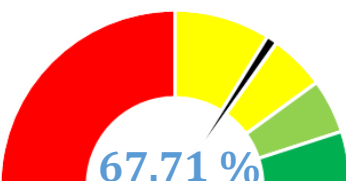
Pour l'Internet Mobile



Pour les Services Financiers Mobiles

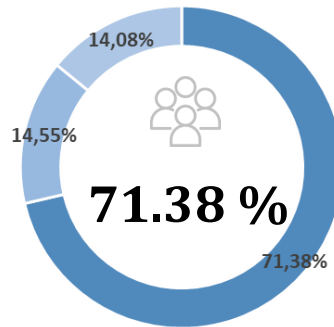


CSAT AIRTEL

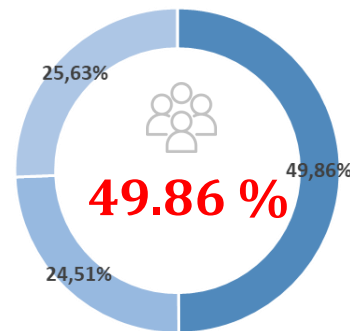


Satisfaction Globale

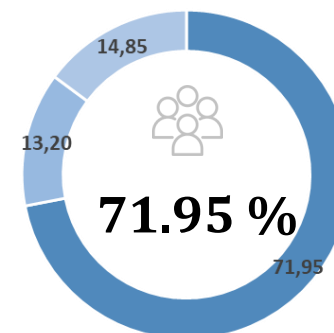
Pour les appels / Sms



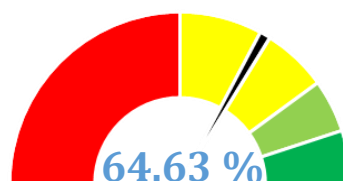
Pour l'Internet Mobile



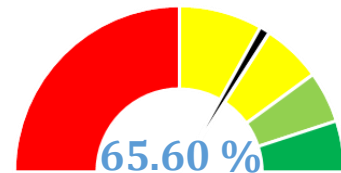
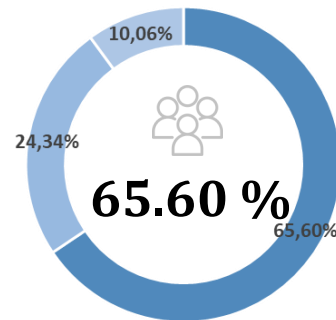
Pour les Services Financiers Mobiles



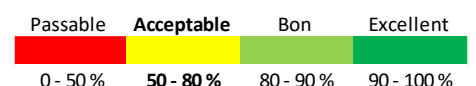
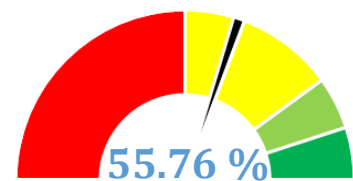
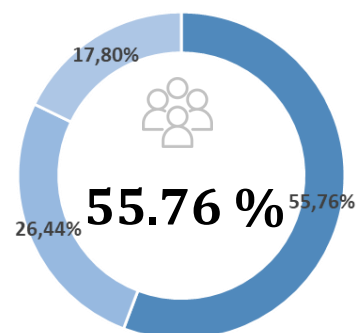
CSAT MTN



Satisfaction Globale



Satisfaction Globale



VIII - CONCLUSION

La présente enquête de satisfaction client a été réalisée au premier semestre 2024 et nous a permis de constater que les abonnés interrogés sont majoritairement satisfaits des différents services offerts par leurs opérateurs de téléphonie mobile (Appels/sms, Internet, Services financiers) et leurs fournisseurs d'accès Internet (Internet Fixe). Cependant, de nombreux usagers estiment que les tarifs pratiqués pour l'Internet mobile et l'Internet fixe sont trop élevés ; ils font partie des principaux motifs d'insatisfaction aux côtés des problèmes de réseau / connexion, de l'épuisement anormal du crédit / forfait, des sms publicitaires abusifs, etc...

Parmi les abonnés rencontrés physiquement, 54 % étaient issus de Pointe-Noire tandis que 46 % étaient des ressortissants de Brazzaville. Si les hommes ont représenté les deux tiers de la population enquêtée, les personnes âgées de « 25 à 34 ans » et de « 35 à 44 ans » représentaient respectivement 43.18 % et 30.52 % de l'échantillon. Les actifs occupés équivalaient à 66% de l'ensemble de l'effectif et étaient majoritairement constitués par des employés (49.65 %) et des commerçants (37.58 %).

Pour les abonnés des opérateurs de téléphonie mobile, 72.89 % des enquêtés ont déclaré utiliser principalement leur Sim MTN pour 27.11 % qui font de même avec leur Sim AIRTEL. Si les principaux critères dans

le choix d'un opérateur mobile sont la qualité du réseau (45.98 %) et les tarifs (33.5 %), les principales plaintes sont liées au « réseau ou à la connexion » et à « l'épuisement anormal des crédits / forfaits ». Bien que la qualité de service soit globalement bonne et que les clients soient satisfaits des tarifs pratiqués pour les appels/sms et les services financiers, les prix offerts pour l'Internet Mobile restent synonyme d'insatisfaction. Bien que nombreux estiment qu'il soit facile de joindre le service client (plus de 40 % des enquêtés), il reste encore des efforts à faire dans ce sens car cela reste difficile pour plus de 30 % des répondants.

A l'issue de cette enquête, AIRTEL et MTN obtiennent, respectivement, des taux moyens de satisfaction client (CSAT) « acceptables » de 67.71 % et de 64.63 %.

Parmi tous les abonnés rencontrés au cours de cette enquête de terrain, près de 84.10 % ne disposaient pas d'une connexion Internet fixe pour 15.90 % de consommateurs disposant d'un abonnement à un FAI (dont 9.36% chez CANAL BOX et 6.54% chez CONGO TELECOM).

Les principales raisons avancées par les non usagers des FAI pour expliquer le fait qu'ils ne disposent pas d'une connexion Internet Fixe sont le prix trop élevé de l'abonnement et le fait qu'ils naviguent déjà avec les données mobiles.

Pour les clients des Fournisseurs d'Accès Internet, les critères qui importent dans le choix d'un opérateur sont la qualité du réseau (43.18%) et les tarifs (34.60%) tandis que les principaux motifs de plaintes sont liés « au débit ou à la connexion » (41.53%) et « au dépannage ou à la maintenance » (32.57%). Les abonnés des FAI sont globalement satisfaits de la qualité de service qu'ils trouvent majoritairement bonne (58%) bien qu'il y ait quand même plus de 30 % de ces derniers qui la trouvent passable. Si dans l'ensemble, les usagers ne se prononcent pas concernant l'accessibilité du service client et considèrent en grand nombre que ce n'est ni facile ni difficile de les joindre, près de 51.89 % des enquêtés trouvent les tarifs pratiqués par les fournisseurs d'accès Internet abordables tandis qu'ils sont près de 48.11 % à les trouver chers ou trop chers.

Sur la base des avis clients, CANAL BOX ET CONGO TELECOM obtiennent, respectivement, des taux de satisfaction client (CSAT) « acceptables » de 65.60 % et de 55.76 %.

Pour l'ARPCE, 20 % des personnes enquêtées ont déjà entendu parler de l'Agence de Régulation des Postes et Communications Electroniques.

Moins de 10 % des personnes ayant déjà entendu parler de l'ARPCE l'ont déjà contacté tandis qu'au moins 50 % des personnes qui connaissent l'agence estiment que sa qualité de service est bonne et que son action est efficace.

Par ailleurs, nous avons remarqué que de nombreux usagers ont déjà entendu parler de l'ARPCE mais ne savent pas quelles sont ses missions, en témoigne le fait que seulement 18.42 % des personnes ayant déjà entendu parler de l'agence connaissent le 50 50, le centre d'écoute des consommateurs.

En somme, nous recommandons la mise en place d'une enquête de satisfaction client tous les ans afin d'observer l'évolution de certains indicateurs clés sur le marché.

En parallèle de toutes les tâches qui lui incombent déjà, le régulateur devrait amplifier sa communication sur ses actions et les services offerts (le 50/50, le centre d'appel, allo ARPCE, etc...) afin de vulgariser sa relation avec le grand public.



**CONTACTEZ
GRATUITEMENT**

LE 50/50

▶ 06 715 5050 ▶ 05 668 5050

**EN CAS DE LITIGE NON RÉSOLU
AVEC VOTRE OPÉRATEUR**

ARPCE Congo www.arpce.cg



IDENTIFICATION

POUR CONNAITRE LE NOMBRE DE NUMÉROS
IDENTIFIÉS EN VOTRE NOM.

COMPOSEZ DÈS MAINTENANT

***125*6#**
POUR MTN

***121*10#**
POUR AIRTEL

NE LAISSEZ PLUS LES FRAUDEURS
USURPER VOTRE IDENTITÉ !

Vous recevrez un sms de votre opérateur.

ARPCE Congo
Service Relations avec les Consommateurs



www.linforduconsommateur.arpce.cg /  50 50



