

# 20<sup>e</sup> SEMAINAIRE FRATEL

09 – 10 MAI  
À LAUSANNE

EXPERIENCES DU TOGO

## Points abordés

- 1 Introduction
- 2 Outils mis à la disposition des consommateurs
- 3 Les consommateurs et la régulation
- 4 Défis et perspectives

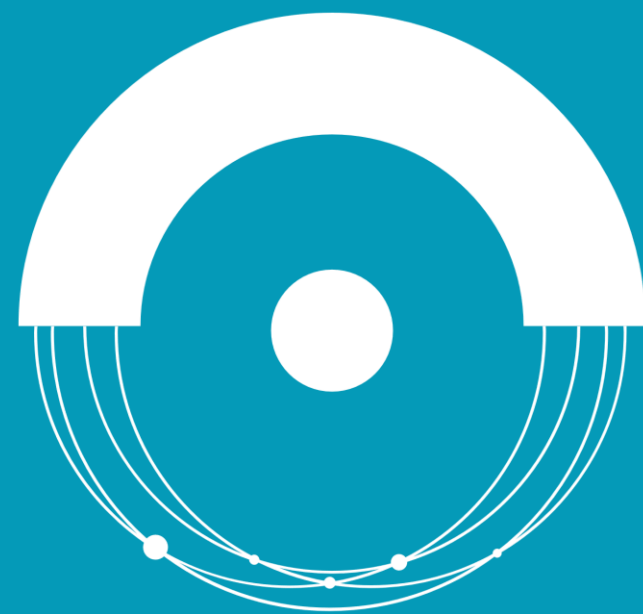


## Introduction et Contexte

L'ARCEP dès le démarrage de ses activités en **octobre 2020** s'est résolument tournée vers une stratégie de régulation par la donnée qui vient compléter les outils traditionnels du régulateur.

La démarche de régulation par la donnée consiste à utiliser la puissance de l'information pour comprendre le marché et éclairer son fonctionnement de manière factuelle pour mieux l'orienter et mieux assurer la protection du consommateur.

Le secteur est animé par un duopole mobile et 4 FAIs.



**Les consommateurs  
au cœur de la régulation  
par la data**

## MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DONNER LA PAROLE AUX UTILISATEURS ET REMONTER LES INFORMATIONS au TOGO



**PROJET DE  
SIMULATEUR  
TARIFAIRE**



**PROJET D'OUTILS  
CROWDSOURCING :  
MYPERF ARCEP**



**MISE EN PLACE  
D'UN CENTRE  
DE CONTACT  
OMNICAL**



**ENQUÊTE DE  
SATISFACTION  
DES SERVICES  
DES OPÉRATEURS**



**PARTENARIAT AVEC  
LES ASSOCIATIONS  
DES CONSOMMATEURS**

Plusieurs autres outils sont en cours  
de développement afin de conférer  
un pouvoir régulateur aux  
consommateurs



PROJET DE  
SIMULATEUR  
TARIFAIRE

## Projet de simulateur tarifaire

Le simulateur doit permettre aux consommateurs de visualiser les offres disponibles sur le marché et les tarifs y afférents par le biais d'une interface publique accessible gratuitement à partir d'ordinateurs, tablettes et/ou smartphones.



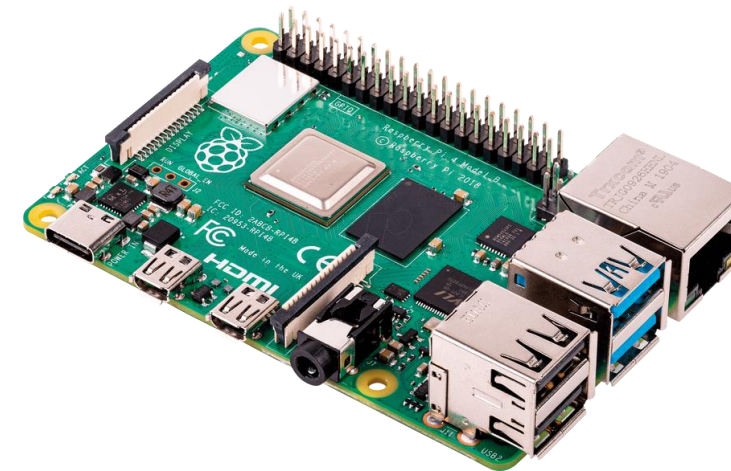


PROJET DE  
SIMULATEUR  
TARIFAIRE

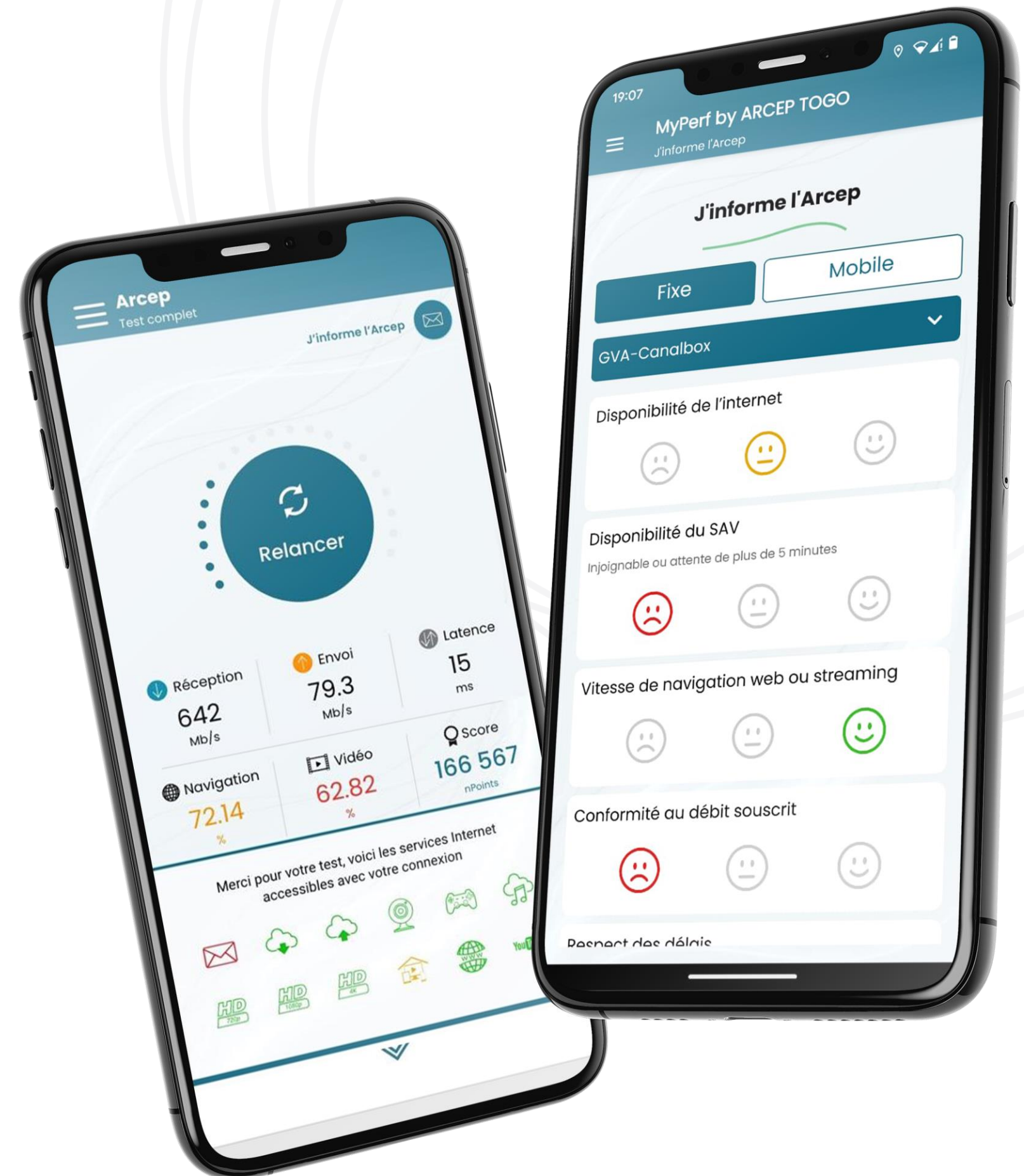


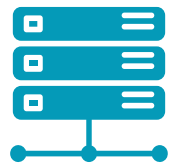
PROJET D'OUTILS  
CROWDSOURCING :  
**MYPERF ARCEP**

## Crowdsourcing : **MyPERF by ARCEP TOGO**



Grâce à cet outil, les consommateurs pourront faire des remontées d'expérience relativement à l'internet fixe et mobile. Il comporte également un module de satisfaction des services d'internet fixe.

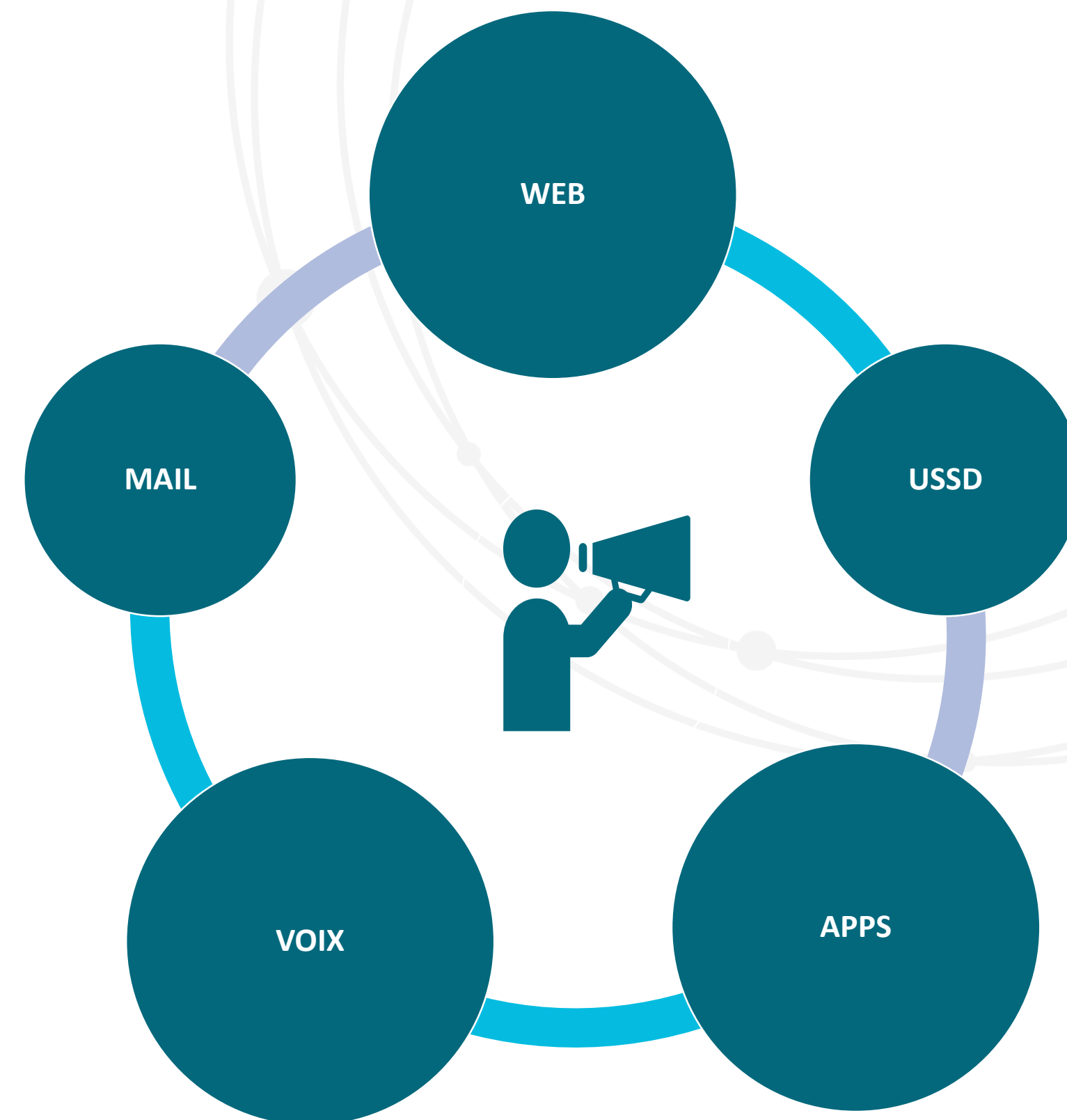




MISE EN PLACE D'UN  
CENTRE DE CONTACT  
OMNICAL

## Mise en place d'un centre de contact omnical

L'écoute et la prise en charge efficace des plaintes des consommateurs passent inéluctablement par une réelle modernisation du centre d'appel. L'omnical permet d'optimiser ainsi l'expérience client en établissant une synchronisation des canaux utilisés.





## Enquête de satisfaction des services des opérateurs

L'ARCEP donne régulièrement la parole aux consommateurs à travers des enquêtes de satisfaction des services de communication électroniques. Leurs avis et opinions comptent.

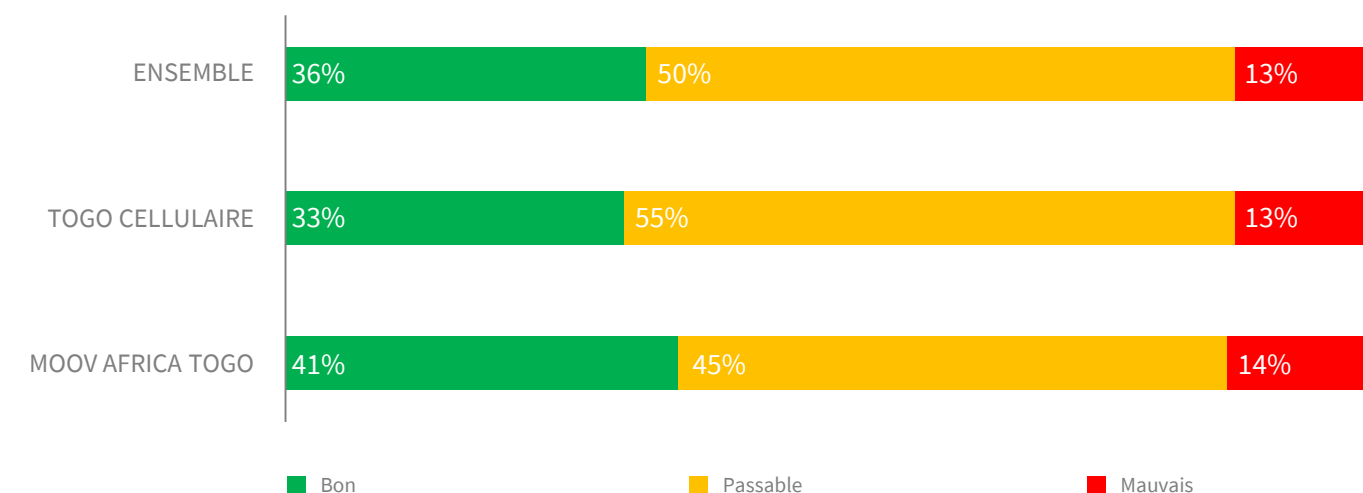
Illustration

### Taux d'insatisfaction global des clients des opérateurs mobiles



Le taux d'insatisfaction global de 51% est au dessous de la moyenne, dont 53% pour Togo Cellulaire et 47% pour MAT.

### Qualité de service des opérateurs mobiles







PARTENARIAT AVEC LES  
ASSOCIATIONS DES  
CONSOMMATEURS

## Partenariat avec les associations des consommateurs

L'ARCEP collabore avec trois (03) associations de consommateurs majeures dans son rôle de protection des droits des consommateurs. Ce partenariat se traduit par la réalisation de tournées de sensibilisation et d'éducation des consommateurs.





PARTENARIAT AVEC LES  
ASSOCIATIONS DES  
CONSOmmATEURS

Illustration

## Les consommateurs et la régulation au Togo

- Loi n°2019-014 relative à la protection des données à caractère personnel
- Décision N°011/ARCEP/DG/21 portant définition de principes tarifaires applicables aux services des communications électroniques
- Mesures donnant **la possibilité aux consommateurs d'activer ou non les sms à caractère publicitaire**
- Décision N°185/ARCEP/DG/22 fixant les modalités de compensation des abonnés aux services d'accès internet fixe
- Décision N°137/ARCEP/DG/22 pour la mise en œuvre de la portabilité des numéros mobiles (93% d'adhésion des consommateurs)
- Publication de toutes les décisions et diffusion de plusieurs études (QoS, Benchmark Tarifs etc ..) à l'endroit des consommateurs





## Défis et perspectives

- Finalisation des chantiers sus mentionnés
- Poursuite de la transformation digitale de l'ARCEP afin de rendre de plus en plus efficace son pouvoir de régulateur
- Renforcement du partenariat avec les associations de consommateurs afin d'intensifier la sensibilisation et l'éducation numérique

PREMIUM STATS

67 %

37 %

50 %

87 %

**MERCI DE VOTRE  
AIMABLE ATTENTION**