



Ligne Directrice Relative a La Qualité de L'expérience Client Avec les Prestataires de Services

Accès et Expérience du Consommateur
Gt

APRIL 2026

Reference: WATRA/WG/CAE/23AGM/26/04/016



FEUILLE DE TRANSMISSION

HISTORIQUE		
Date	Auteur	Description
02 – 04 – 26	ACCÈS ET EXPÉRIENCE DU CONSOMMATEUR GT	Ligne directrice relative à la qualité de l'expérience client avec les prestataires de services

TABLEAU DE SUIVI DES DOCUMENTS			
Numéro de référence		WATRA : 00.....	
Index des révisions	Date	Objet	Nouvel indice

CONTACTEZ WATRA (ARTAO) :

Assemblée des régulateurs des télécommunications d'Afrique de l'Ouest
(ARTAO/WATRA)

- **Site web :** watra.org
- **Courriel :** info@watra.org
- **Adresse :** 19B Bobo Street, Maitama, Abuja, FCT, Nigéria.
- **Téléphone :** +2348033331053.

Contents

1	CONDITIONS GÉNÉRALES	1
1.1	Contexte	1
1.2	Objectif	1
1.3	Méthodologie	1
1.4	Dispositions	2
2	Perspectives D'une Expérience Consommateur Continue	3
2.1	Création du Tribunal des consommateurs	3
2.2	Mise en place d'une plateforme de formation et de sensibilisation des utilisateurs	4
2.3	Utiliser les données pour orienter la réglementation	4
3	Conclusion	6
4	Révision	7
5	Annexes	8
5.1	Références	8
5.2	Enquête de satisfaction client ciblant différents services et différents groupes cibles de régulateurs :	8
6	Annexe	1

1 CONDITIONS GÉNÉRALES

1.1 Contexte

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, l'ARN mettra en place un dispositif d'évaluation de la satisfaction visant à mesurer la performance de ses missions de régulation du secteur des télécommunications. À cet effet, un questionnaire de satisfaction sera élaboré et diffusé auprès des parties prenantes, notamment les plaignants, les opérateurs de télécommunications, les fournisseurs de services, les associations de consommateurs ainsi que l'ensemble des acteurs de l'écosystème numérique.

À l'issue de cette enquête, les retours d'expérience et recommandations recueillis permettront d'évaluer la qualité des services rendus, d'identifier les axes d'amélioration et de renforcer les relations de collaboration entre l'Autorité de régulation et ses partenaires.

1.2 Objectif

L'objectif de la mise en place de ce formulaire est d'évaluer la satisfaction globale des parties prenantes à l'égard de la réglementation, ainsi que d'identifier les axes d'amélioration pour améliorer les performances de l'ARN et celles des opérateurs.

1.3 Méthodologie

L'ARN met en place un lien vers le formulaire d'enquête de satisfaction qui permettra de recueillir automatiquement les commentaires des publics cibles pour chaque section proposée. Les contributions et suggestions sont les bienvenues.

D'autres parties prenantes, telles que les associations d'utilisateurs, pourront également formuler des suggestions pour améliorer les services.

L'Autorité nationale de réglementation (ARN) prend alors en charge la prise de contact avec les différentes cibles.

1.4 Dispositions

- Les autorités nationales de réglementation (ARN) sont chargées de faire appliquer la législation et la réglementation en matière de communications électroniques, tout en assurant la protection des consommateurs et l'amélioration continue des services.
- À ce titre, elles sont notamment responsables de :
- Surveiller et mettre à la disposition des autorités gouvernementales et des parties prenantes des secteurs des communications électroniques et postales les informations pertinentes relatives notamment à la performance des opérateurs, à la qualité des services fournis aux utilisateurs et à la satisfaction des utilisateurs, mesurées par rapport aux normes internationales existantes ;
- Assurer le traitement de toutes les questions relatives à la protection des intérêts des utilisateurs, y compris la mise en place d'un système approprié de réception des plaintes des utilisateurs et des enquêtes connexes et, le cas échéant, la transmission de ces plaintes aux institutions compétentes ;
- Consulter les entreprises des secteurs des communications électroniques et postales, les associations d'utilisateurs et, le cas échéant, le grand public, avant de soumettre des propositions argumentées aux ministères sectoriels concernés pour tout projet les concernant ;
- Préciser, par tout moyen approprié, les sujets sur lesquels les entreprises du secteur concerné, ainsi que les associations d'utilisateurs et, le cas échéant, le grand public, sont invités à donner leur avis, et fixera le délai de réponse. Elle déterminera les modalités de consultation par décision publiée au Journal officiel et mettra en place un site internet regroupant toutes ces informations.
- etc.

2 Perspectives D'une Expérience Consommateur Continue

L'Autorité de régulation demeure déterminée à répondre aux besoins évolutifs du secteur des communications électroniques et à mettre en œuvre des mesures correctives afin d'améliorer en permanence l'expérience des consommateurs. Le suivi des utilisateurs constitue un **indicateur fiable** de la performance et de la stabilité des secteurs réglementés.

Pour atteindre cet objectif, l'Autorité prévoit de mettre en œuvre des mesures novatrices, notamment :

2.1 Création du Tribunal des consommateurs

Le Tribunal des consommateurs est un mécanisme dédié à la prise en compte des préoccupations et des attentes des consommateurs. Il constituera un outil essentiel de représentation des consommateurs au niveau national. Le Tribunal sera composé de plusieurs membres, représentant les consommateurs des différentes régions et municipalités du pays. Ces interlocuteurs privilégiés agiront comme ambassadeurs des consommateurs, veillant à ce que leurs besoins soient entendus et que leurs intérêts soient défendus auprès de l'Autorité Nationale de Régulation. Cette initiative vise à :

- Assurer une politique de proximité avec les consommateurs ;
- Encourager l'expression des plaintes et des attentes des consommateurs ;
- Promouvoir la consultation des représentants locaux des consommateurs ;
- Établir un cadre de surveillance pour le suivi des services ;
- Garantir la qualité des services fournis par les opérateurs ;
- Garantir le droit à la représentation pour tous les utilisateurs ;
- Permettre aux consommateurs de contribuer activement au développement des secteurs réglementés.

➤ **Attentes**

- Suivi et amélioration de la qualité du service (mobile, fixe, internet) ;
- Recueil des avis et des recommandations adaptés aux réalités des secteurs ;
- Une meilleure connaissance du secteur.

2.2 Mise en place d'une plateforme de formation et de sensibilisation des utilisateurs

L'Autorité de régulation prévoit de créer une plateforme d'information et de sensibilisation continue à destination des associations d'utilisateurs et des consommateurs de services de communications électroniques et postales. L'objectif principal est de :

- Rendre les utilisateurs plus autonomes dans l'utilisation des produits et services ;
- Renforcer leurs relations avec l'autorité de régulation.
- Améliorer la relation entre les consommateurs et les opérateurs.

L'association du suivi numérique et des actions sur le terrain renforcera la responsabilité des parties prenantes et garantira un écosystème équilibré entre utilisateurs, opérateurs et régulateurs.

2.3 Utiliser les données pour orienter la réglementation

Cette plateforme fournira à long terme des informations et des analyses essentielles pour éclairer les choix stratégiques relatifs à la politique réglementaire et à sa mise en œuvre. Les utilisateurs, acteurs clés de ce processus, pourront :

- Participer à l'évaluation et à l'amélioration des services réglementés ;
- Accéder aux informations concernant leurs droits et obligations ;
- Contribuer à bâtir une communauté informée et responsable.

En outre, la reconnaissance par le Code des communications électroniques des droits des utilisateurs (égalité de traitement, non-discrimination, transparence, protection des données personnelles, réclamations, contrats et identification des utilisateurs) nécessite une communication continue et soutenue pour renforcer l'appropriation et la confiance au sein de la communauté.

3 Conclusion

Ces initiatives permettent non seulement de mesurer et d'améliorer la qualité des services fournis par les opérateurs, mais aussi de promouvoir une interaction constructive entre les utilisateurs, les fournisseurs et l'autorité de régulation. En renforçant sa proximité avec les consommateurs, en promouvant leur autonomie et en assurant la transparence et la protection de leurs droits, l'Autorité contribue à la création d'un écosystème équilibré et dynamique dans le secteur des communications électroniques. En définitive, ces actions contribuent à l'amélioration continue de la qualité de l'expérience client en faisant des utilisateurs des acteurs centraux de la réglementation, capables d'influencer et d'orienter les politiques publiques et les pratiques des opérateurs.

4 Révision

Ces lignes directrices peuvent être révisées périodiquement par l'Assemblée des régulateurs des télécommunications d'Afrique de l'Ouest (ARTAO/WATRA) afin de prendre en compte les évolutions technologiques, économiques et réglementaires du secteur.

5 Annexes

5.1 Références

- WATRA/WG/CAE/2024/001
- Réunion : Conakry, Guinée, le 22 novembre 2024
- 4 exemples d'enquête de satisfaction

5.2 Enquête de satisfaction client ciblant différents services et différents groupes cibles de régulateurs :

Exemple de 4 types de formulaires

- Aux Opérateurs de Communications Électroniques et de Services Postaux, et Aux Utilisateurs D'arn (2026)

Questionnaire sur les applications Web et mobiles

En continuant, vous acceptez que vos données puissent être utilisées dans le cadre d'une enquête de satisfaction client.

- ➤ Continue
- ➤ Sortie

(Si Continuer)

Lieu de résidence

- Lomé

- En dehors de Lomé

Genre

- Masculin
- Féminin

Sélection des enquêtes (une ou plusieurs) :
Sélectionnez toutes les enquêtes que vous souhaitez remplir avant de continuer :

- Enquête de satisfaction client auprès des fournisseurs d'accès Internet (FAI)
- Enquête de satisfaction client auprès des opérateurs mobiles
- Enquête de satisfaction client auprès des prestataires de services postaux
- Enquête de satisfaction client/utilisateur ARCEP
- Sortie

Enquête de satisfaction client auprès des fournisseurs d'accès Internet (FAI)

1. Qui est votre fournisseur d'accès Internet ?
 - FAI 1
 - FAI 2

Si votre opérateur est Togo Telecom, répondez également aux trois questions suivantes. Sinon, passez à la question 2.

a. Saviez-vous que vous pouvez passer et recevoir des appels sur votre ligne FTTH ?

- Oui
- Non

b. Si oui, utilisez-vous ce service ?

- Oui
- Non

c. Sinon, pourquoi ?

- Je n'en ai pas besoin
- Je n'ai pas de combiné téléphonique.
- Le service ne fonctionne pas correctement

2. Quel est le délai d'activation après la demande ?

- 48 heures
- Une semaine
- Plus d'une semaine

3. Comment évaluez-vous la qualité de la connexion internet ?

- Bonne
- Passable
- Mauvaise

4. Comment évaluez-vous la qualité d'Internet en 2025 ?

- Amélioré
- Détérioré
- Je ne sais pas

5. Comment évaluez-vous actuellement la disponibilité du service ?

- Disponible en permanence (sans interruption durant le mois)
- Souvent disponible (interruptions totalisant environ 2 jours/mois)
- Rarement disponible (interruptions $\geq$ 10 jours/mois)

6. Comment évaluez-vous le prix actuel du service ?

- Très cher
- Cher

- Abordable
7. **Comment le prix a-t-il évolué depuis 2025 ?**
- Diminué
 - Augmenté
 - Stable
 - Je ne sais pas
8. **Avez-vous déjà contacté votre fournisseur pour vous plaindre des problèmes suivants ?**
- Mauvaise qualité de service
 - Délais de réparation longs en cas de panne
 - Problèmes de facturation
 - Service client indisponible
 - Je ne me suis jamais plaint.
9. *(Le cas échéant)* **Combien de temps faut-il pour régler vos réclamations ?**
- Le même jour
 - Dans un délai de 2 jours
 - En une semaine
 - Plus d'une semaine
 - Jamais résolu
10. **Comment évaluez-vous l'accès au service client ?**
- Facile
 - Difficile
11. **Globalement, êtes-vous satisfait de votre fournisseur ?**
- Satisfait
 - Neutre
 - Insatisfait

12. Avez-vous subi une interruption ou une dégradation de service en raison d'un problème avec votre fournisseur d'accès Internet ?

- Oui
- Non

a. Si oui, votre abonnement a-t-il été prolongé pour compenser l'indisponibilité du service ?

- Oui
- Non

13. Avez-vous rencontré un problème qui a été signalé mais non résolu dans les 48 heures ?

- Oui
- Non

a. Si oui, avez-vous demandé une compensation ?

- Oui
- Non

b. Si oui, étiez-vous satisfait ?

- Oui
- Non

14. Avez-vous constaté des retards d'installation/d'activation au-delà des délais convenus ?

- Oui
- Non

a. Avez-vous demandé un remboursement ?

- Oui
- Non

b. Avez-vous demandé des pénalités ?

- Oui

- Non

c. Avez-vous été satisfait ?

- Oui
- Non

15. Avez-vous déjà eu des rendez-vous manqués par l'opérateur ?

- Oui
- Non

a. Avez-vous demandé des pénalités ?

- Oui
- Non

b. Avez-vous été satisfait ?

- Oui
- Non

Merci de votre coopération.

II. Enquête de Satisfaction Client Auprès des Opérateurs de Services Mobiles

1. Quel est votre opérateur mobile ?

- Opérateur 1
- Opérateur 2

2. Délai d'activation de la carte SIM :

- Le même jour
- 24 heures
- Plus de 24 heures

- Je ne sais pas
3. **Comment évaluez-vous la qualité du service mobile ?**
- Bonne
 - Passable
 - Mauvaise
4. **Disponibilité du service :**
- Toujours disponible
 - Souvent disponible
 - Rarement disponible
5. **Qualité d'Internet depuis 2025 :**
- Amélioré
 - Détérioré
 - Je ne sais pas
6. **Note globale sur le prix :**
- Très cher
 - Cher
 - Abordable
7. **Évolution des prix depuis 2025 :**
- Diminué
 - Augmenté
 - Stable
 - Je ne sais pas
8. **Avez-vous un compte de paiement mobile ?**
- Oui
 - Non
9. **Si oui, à quoi cela vous sert-il ?**

- Paiements de factures
- Recharge de crédit/données
- Achats/Paiements
- Dépôt/transfert/retrait

10. Obstacles à l'utilisation accrue des services de paiement mobile :

- Coûts élevés
- Manque d'interopérabilité
- Limites de dépenses minimales
- Problèmes de confiance et de sécurité
- Autres

11. Avez-vous signalé les problèmes suivants ?

- Mauvaise qualité de service
- SMS promotionnels indésirables
- Problèmes de facturation
- Temps de réparation longs
- Épuisement anormal du crédit
- Problèmes liés à l'argent mobile
- Je ne me suis jamais plaint.

12. (*Le cas échéant*) Délai de résolution des plaintes :

- Le même jour
- Dans un délai de 2 jours
- En une semaine
- Plus d'une semaine
- Jamais résolu

13. Accès au service client :

- Facile

- Difficile

14. Satisfaction globale :

- Satisfait
- Neutre
- Insatisfait

15. Avez-vous utilisé les services de portabilité des numéros ?

- Oui
- Non

16. Si oui, êtes-vous satisfait ?

- Oui
- Non

17. Sinon, pourquoi pas ?

Merci de votre coopération.

III. Enquête de Satisfaction Client/Utilisateur D'arn

1. Avez-vous entendu parler d'ARCEP ?

- Oui
- Non

2. Connaissez-vous le mandat d'ARCEP ?

- Oui
- Non

3. Comment évaluez-vous les performances d'ARCEP en termes de couverture, de qualité de service et de prix ?

- Inefficace
- Légèrement efficace
- Efficace
- Très efficace

4. Comment évaluez-vous la performance d'ARCEP en matière de protection des intérêts des consommateurs ?

- Inefficace
- Légèrement efficace
- Efficace
- Très efficace

5. Canaux utilisés pour contacter ARCEP :

- Appel téléphonique (code court)
- E-mail
- Chat du site Web
- WhatsApp
- Facebook Messenger
- Courrier physique

6. Accessibilité de ces chaînes :

- Difficile
- Facile

7. Canaux utilisés pour les informations ARCEP :

- Site web
- Facebook
- LinkedIn
- Twitter/X

8. Utilité des publications de l'ARCEP :

- Inutile
- Utile
- Très utile

9. Utilité des applications ARCEP pour les consommateurs :

- Inutile

- Très utile
- Très utile

10. Services accessibles via l'ARCEP :

- Attribution des numéros
- Homologation des équipements
- Accréditation des installateurs
- Déclaration de service
- Accréditation du registraire
- Services de radioamateur
- Réseaux privés
- Allocation de fréquence
- Accréditation PSC
- Qualification en matière de service de confiance

11. Connaissez-vous la procédure de demande pour ces services ?

- Oui
- Non

12. Délai de traitement de votre demande :

- Long
- Acceptable
- Court

13. Satisfaction générale quant au traitement des demandes :

- Insatisfait
- Neutre
- Satisfait

Merci de votre coopération.

IV. Enquête de Satisfaction des Partenaires Techniques et Institutionnels/Clients D'arn

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, l'ARN souhaite recueillir votre avis sur la qualité de ses services et de ses relations avec ses parties prenantes.

Le formulaire contient 5 questions et ne vous prendra que quelques minutes.

ARN vous remercie de votre disponibilité.

Veillez indiquer votre secteur d'activité en utilisant les différentes cases ci-dessous :

A

Télécommunications

B

Emploi

C

État

D

SVA

E

Radiodiffusion

F

Utilisateurs ou associations d'utilisateurs

G

Autres points à préciser

Pour préciser

1. Comment évaluez-vous la qualité des interactions et de la communication ?

Entre votre structure/organisme et l'ARN ?

A

Excellent

B

Satisfaisant

C

Moyenne

D

Insatisfaisant

E

Très insatisfaisant

2. Dans quelle mesure pensez-vous que l'ARN tient compte des besoins et des attentes de votre corps ?

A

Toujours

B

Souvent

C

Parfois

D

Rarement

E

Jamais

3. Comment évaluez-vous la clarté, la transparence et la régularité des informations fournies par l'ARTP (règlement, appels à contributions, décisions, etc.) ?

A

Très satisfaisant

B

Satisfaisant

C

Moyenne

D

Insatisfaisant

E

Très insatisfaisant

4. Quel est votre niveau de satisfaction concernant les services ou les avantages ?

Les spécificités fournies par l'ARN (par exemple, la demande et l'octroi de l'accréditation, fréquences, licences, numérotation, visites de site, assistance, renforcement des capacités, etc.) ?

A

Très satisfait

B

Satisfait

C

Plutôt satisfait

D

Pas très satisfait

E

Pas du tout satisfait

Vos suggestions sont les bienvenues (Réponse ouverte)

.....

Merci de votre coopération.

6 Annexe

Compte rendu de la réunion : Accra, Ghana, 21-24 juillet 2025

Référence : WATRA/WG/CAE/2025/003