

SONDAGE SUR LA PERCEPTION DE LA QUALITE DES PRESTATIONS DE SERVICES DE TELECOMMUNICATION AU BURKINA FASO

Avril 2018

Ce présent rapport synthétique a connu la participation de :

- **Dr. Cyriaque PARE**, Expert en communication, et fondateur du Fasonet.net
- **Soukalo DRABO**, Expert Statisticien- informaticien et Directeur général de OBAAS Consulting
- **Toute l'équipe de OBAAS** (Djamila Coulibaly, Mariam SONDO)

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
LISTE DES TABLEAUX.....	3
LISTE DES GRAPHIQUES	4
SIGLES ET ABREVIATIONS.....	5
INTRODUCTION.....	6
METHODOLOGIE.....	7
RESULTATS DE L'ENQUETE	8
I. Présentation l'échantillon	8
II. Utilisation des services Télécom	9
2.1. Choix de l'opérateur & usage des services offerts	9
2.2. Le service de connexion mobile.....	10
2.3. Le service de mobile Money	12
III. Gestion des plaintes des services telecoms	13
3.1. Définition d'une plainte	13
3.2. Plainte sur les services des opérateurs télécoms.....	13
3.3. Motifs des plaintes	14
IV. Appreciation globale	16
4.1. Niveau de satisfaction globale.....	16
4.2. Suggestions aux opérateurs pour la prise en charge des besoins des utilisateurs	17
CONCLUSION.....	19

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1:Age.....	8
Tableau 2:Niveau d'étude	8
Tableau 3:Situation professionnelle	8
Tableau 4:Zone de résidence/Ville de résidence	8
Tableau 5:Services télécoms	10
Tableau 6: Situation professionnelle.....	11
Tableau 7:Opinion sur les ajustements de prix ORANGE MONEY.....	13
Tableau 8:Plainte d'un service télécom	14
Tableau 9:Niveau de satisfaction globale.....	16
Tableau 10:Tableau des recommandations	17

LISTE DES GRAPHIQUES

Figure 1:Choix de l'opérateur.....	9
Figure 2:Votre opérateur principal	9
Figure 3:Carte factorielle choix opérateurs en fonction de la tranche d'Age.	10
Figure 4:Service de connexion mobile	11
Figure 5:Carte factorielle.....	12
Figure 6:le service de mobile money	12
Figure 7:Motifs de plaintes	14
Figure 8:Préférence des consommateurs de services de télécommunications	17

SIGLE ET ABREVIATION

ABCE	:	Association Burkinabé des Consommateurs des Services de Communication Electronique
ADSL	:	Asymmetric Digital Subscriber Line
ARCEP	:	Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
OBAAS	:	Observatoire Africain d'Analyse Statistique et Informatique
ONATEL	:	Office National de la Télécommunication
PNDES	:	Plan National de Développement Economique et Social
SMS	:	Short Message Service

:

INTRODUCTION

Le Burkina Faso est un pays enclavé d'Afrique subsaharienne, à faible revenu et aux ressources naturelles limitées. La population, qui croît au rythme annuel moyen de 3,1%, était estimée à près de 19 millions en 2016 avec plus 15 400 003 d'abonnements mobiles, soit un taux de pénétration mobile de 80,9 téléphones pour 100 habitants (Données ARCEP –Burkina Faso), le mobile a pris une place centrale dans la vie des citoyens.

Le marché de la téléphonie mobile est occupé par les **trois (03)** opérateurs à savoir **ONATEL, ORANGE-Burkina Faso et TELECEL Faso** qui sont tous titulaires de licence globale. Ils offrent des services de téléphonie mobile de 3ème génération et des services Internet ainsi que des transactions électroniques.

En dépit des actions de l'ARCEP allant dans le sens de l'amélioration des offres de services de ces opérateurs, force est de constater que l'offre demeure toujours insuffisante, irrégulière et coûteuse contre une demande en forte croissance et en besoin de qualité de service.

Aussi, plusieurs récriminations ont été formulés par l'Association Burkinabè des Consommateurs des services de Communication Electroniques (ABCE) contre les opérateurs de téléphonie mobile et les fournisseurs d'accès internet portant sur

- (i) la qualité du service ;
- (ii) les offres tarifaires des opérateurs ;
- (iii) L'accès au service internet stable

C'est dans ce contexte que notre bureau (OBAAS Consulting) en partenariat avec le portail d'informations sur internet **LEFASO.NET** a demandé l'avis des internautes sur le sujet. « **La perception de la qualité des prestations des services de télécommunications au Burkina Faso** ».

Le sondage vise principalement à :

- (i) Recueillir les avis sur la perception des services offerts par les opérateurs
- (ii) Faire une photographie instantanée des points positifs ou négatifs sur les services.
- (iii) Evaluer le degré de satisfaction des utilisateurs aux services proposés
- (iv) Formuler des suggestions aux opérateurs pour la satisfaction des clients

METHODOLOGIE

La démarche méthodologique de l'étude s'est structuré comme suit :

➤ **L'exploitation documentaire :**

Des ouvrages sur services des télécommunications, des résultats d'études et des rapports sur les gestions des plaintes .

➤ **Collecte de données**

Les données ont été collectées de façon aléatoire à partir d'un questionnaire web développé sur la plateforme « **OBAAS WEB REPORT** » ; et diffusé sur le portail d'information Lefaso.net du **28 mars au 05 avril 2018**.

➤ **Analyse et traitement**

Seules les réponses complètes des internautes enquêtés, ont fait l'objet de notre analyse statistique. Pour le traitement statistique des réponses, les outils statistiques utilisés sont :

- le logiciel « **Sphinx LEXICA** » a été utilisé pour le dépouillement des questionnaires et pour le tri à plat des données recueillies ;
- le logiciel **MS EXCEL** a aidé à la réalisation des graphes ;
- les logiciels « **SPSS 23.0** » et **XLSTAT** ont été utilisé pour l'analyse de l'aspect modélisation de la satisfaction clients.

RESULTATS DE L'ENQUETE

I PRESENTATION L'ECHANTILLON

➤ Age

Tableau 1:Age

Age	Nb. Citation	Fréquence
] 0 – 21 ans [4	0,95%
[21 – 30 ans [86	20,48%
[30 - 45ans [223	53,10%
[46 ans et + [107	25,48%
Total	420	100,00%

➤ Niveau d'éducation

Tableau 2:Niveau d'études

Niveau d'éducation	Nb. Citation	Fréquence
Bac	40	9,52%
Bac +3	80	19,05%
Bac +4	57	13,57%
Bac +5	185	44,05%
Doctorat / PhD	48	11,43%
Moins du BEPC	10	2,38%
Total	420	100,00%

➤ Situation professionnelle

Tableau 3:Situation professionnelle

Situation professionnelle	Nb. Citation	Fréquence
Agent du secteur public/Parapublic/Administration local	142	33,81%
Chef d'entreprise	19	4,52%
Employé du secteur privé/Commerce	173	41,19%
Etudiant/Elève	26	6,19%
Retraité	15	3,57%
Sans emploi	10	2,38%
Travailleur Independent / Consultant	35	8,33%
Total	420	100,00%

➤ Zone de résidence / Ville de résidence

Tableau 4:Zone de résidence/Ville de résidence

Zone de résidence / Ville de résidence	Nb. Citation	Fréquence
Urbain (chef-lieu de région)	395	94,05%
Semi urbain (chef-lieu de province)	17	4,05%
Rural (commune rurale/village)	8	1,90%
Total	420	100,00%

II UTILISATION DES SERVICES TELECOMS

2.1.Choix de l'opérateur & usage des services offerts

- **Choix de l'opérateur**

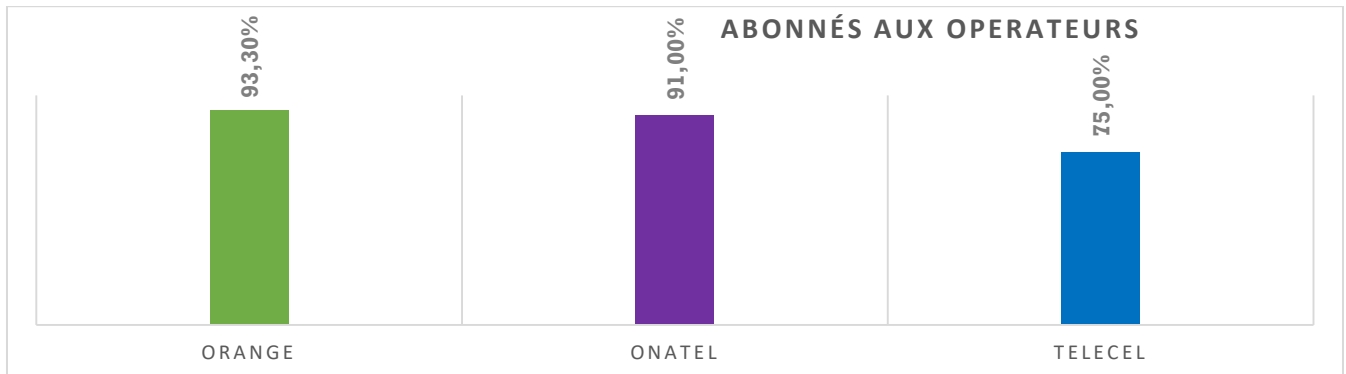


Figure 1:Choix de l'opérateur

En termes de volume d'abonnés, le réseau **ORANGE** regorge sensiblement plus d'abonnés (93 %) que ces concurrents **ONATEL** (91 %) et **TELECEL** (75%).

Cependant, l'étude montre que globalement un utilisateur sur deux (57%) considère le réseau **ONATEL** comme son opérateur principal comme l'indique le suivant.

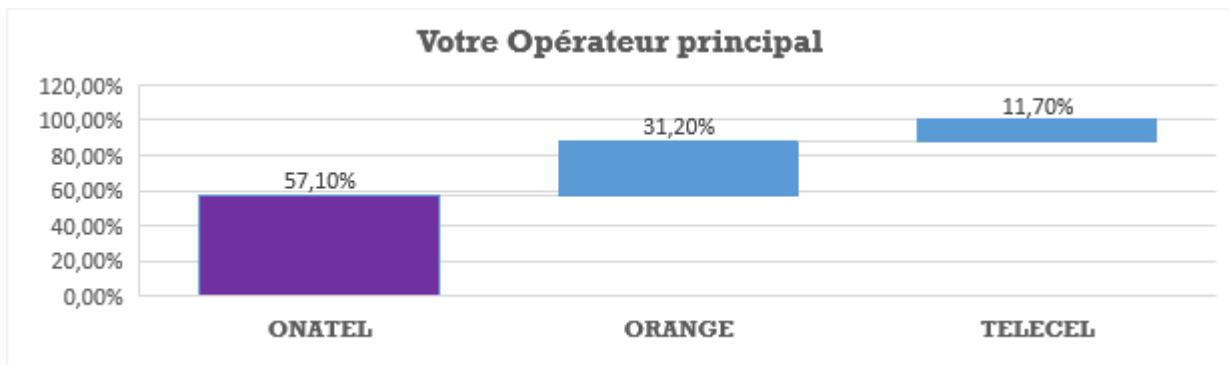


Figure 2:Votre opérateur principal

L'analyse croisée de cet item (choix de l'opérateur télécom principale) avec le profil tranche d'âge des enquêtés, révèle une dépendance statistique significative ($\chi^2 = 16,71$, $ddl = 4$, $P_value = 0,22$).

Ainsi, comme l'illustre la carte factoriel ci-dessous, l'opérateur **ORANGE** demeure le réseau des jeunes (moins de 30 ans) tandis que les moins jeunes (46 ans et plus) restent attachés au premier opérateur national en télécommunication

(ONATEL).

Carte : analyse factorielle des correspondances sur le tableau croisé

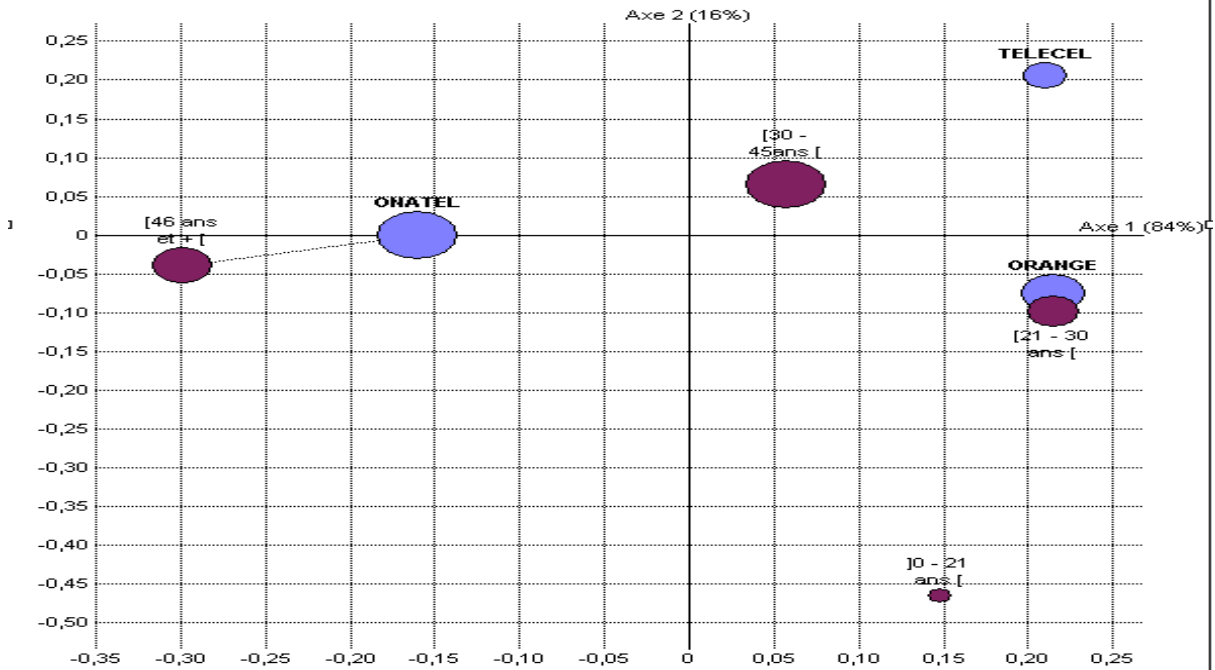


Figure 3: Carte factorielle choix opérateurs en fonction de la tranche d'Age.

- **Utilisation globale des services télécoms**

En ce qui concerne les services télécoms utilisés, le **service d'appel** est le plus cité par les enquêtés (31,9%). Il est suivi de service de **connexion mobile** (28%). On a une proportion similaire pour ce qui est de l'usage des services SMS & Mobile money (19%).

Tableau 5: Services télécoms

SERVICES TELECOMS	Nb. Citation	Fréquence
APPEL	398	31,90%
CONNEXION MOBILE	358	28,70%
MOBILE MONEY	248	19,90%
SMS	244	19,60%
TOTAL	1248	100%

2.2. Le service de connexion mobile

A la question « A votre avis, quelle est la connexion mobile la plus fiable des opérateurs TELECOMS ? », Le sondage montre que la connexion de l'**ONATEL** offre la **connexion la plus fiable** selon la moitié des enquêtés (51.2%). Le réseau

ORANGE et **TELECEL FASO** se partage l'autre moitié des avis dont 27% pour le premier contre 22% pour le second.

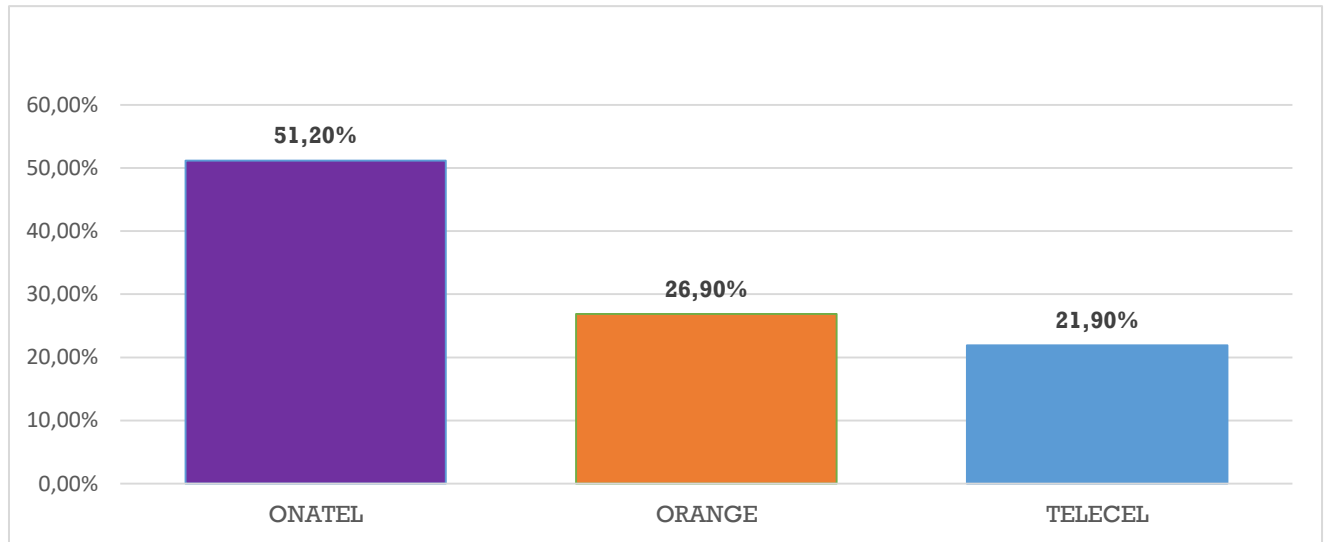


Figure 4:Service de connexion mobile

Toutefois, cette appréciation est fortement nuancée selon le profil socio-professionnel des enquêtes et selon le profil Age.

En effet, chez l'opérateur **TELECEL FASO**, nos résultats d'analyse selon le profil de l'enquêté montrent que les profils « chef d'entreprises » et les « étudiants/élèves » trouvent sa connexion fiable tandis que chez **ONATEL**, ce sont les utilisateurs de l'administration publique qui apprécient son service **connexion mobile**.

Tableau 6: Situation professionnelle

Situation professionnelle	CONNEXION DE			Total
	ONATEL	ORANGE	TELECEL	
Agent du secteur public/Parapublic/Administration local	78	32	32	142
Chef d'entreprise	8	3	8	19
Employé du secteur prive/Commerce	95	50	28	173
Etudiant/Elève	7	7	12	26
Retraite	7	6	2	15
Travailleur Independent / Consultant	17	10	8	35
Sans emploi	3	5	2	10
Total	215	113	92	420

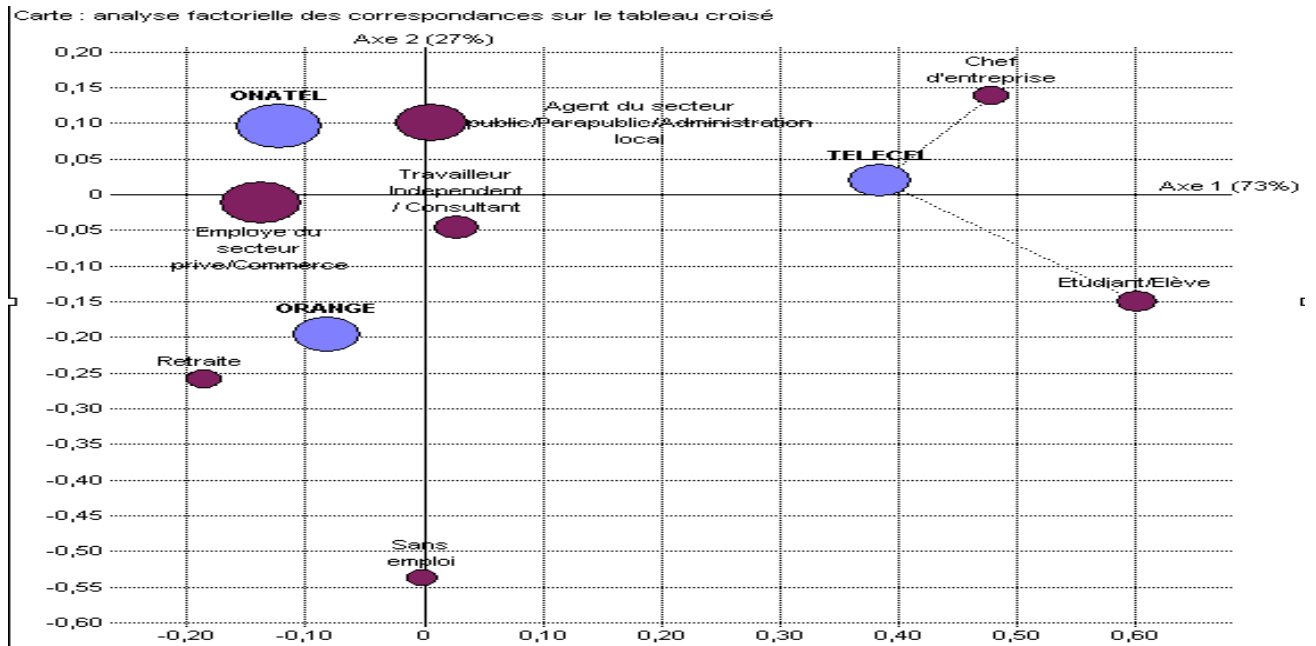


Figure 5: Carte factorielle

2.3. Le service de mobile Money

Parmi les offres de mobile money mises à la disposition des usagers, l'enquête montre que le service **ORANGE Money** est la solution préférée des utilisateurs (68%).

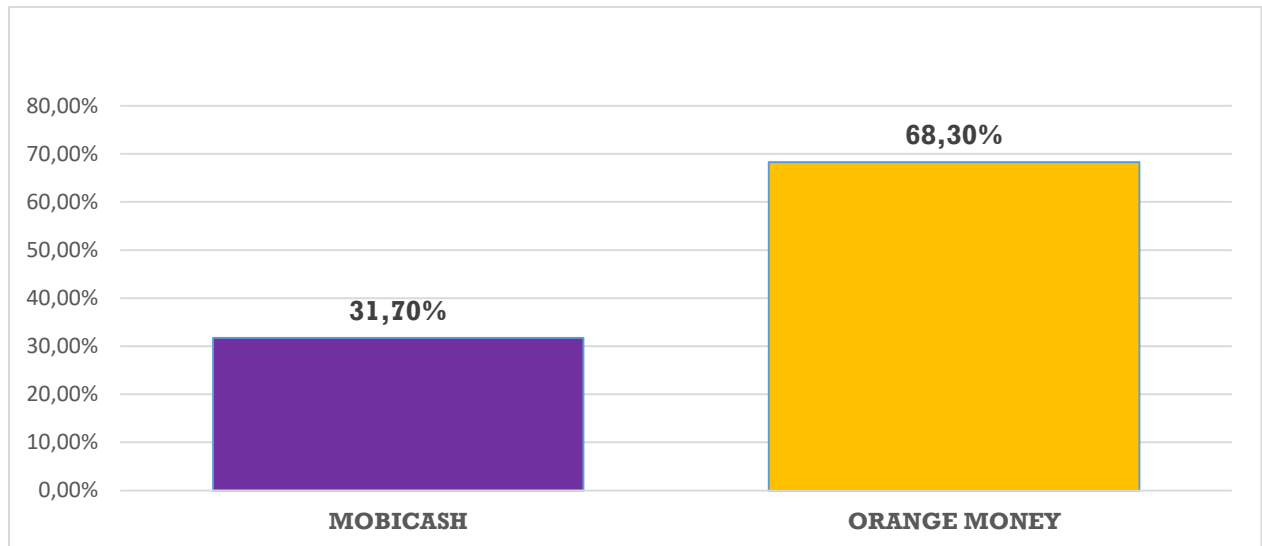


Figure 6: le service de mobile money

Et ce malgré les ajustements portés au courant du mois de mars 2018 par la direction de **ORANGE MONEY** sur les transactions mobiles. Tel qu'illustré dans le tableau ci-dessous, seule une proportion faible des enquêtés (9 %) sont favorables à l'opération d'ajustement de prix alors que la majorité des enquêtés le trouve respectivement inopportun et illégal (77%).

Tableau 7:Opinion sur les ajustements de prix ORANGE MONEY

Opinion sur les ajustements de prix ORANGE MONEY	Nb. citation	Fréquence
INOOPORTUN	184	43,80%
ILLEGAL	156	37,10%
NORMAL	38	9,00%
Autres	42	10,00%
TOTAL	420	100%

III GESTION DES PLAINTES DES SERVICES TELECOMS

3.1.Définition d'une plainte

Une plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité du service ou du produit fourni, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part de l'organisation qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse chez le client. Les plaintes sont directement liées aux engagements pris par une organisation, en ce qui concerne le type et les modalités de services et produits offerts. Les utilisateurs de ces services ont le droit de se plaindre si les normes ne sont pas respectées. En effet, les exigences de la norme **ISO 9001-2008** en matière de réclamations sont très claires :

- **§ 7.2.3 Communication avec les clients** : « L'organisme doit déterminer et mettre en œuvre des dispositions efficaces pour communiquer avec les clients à propos (...) des retours d'information des clients, y compris leurs réclamations ».
- **§ 8.5.2 Actions correctives** : « L'organisme doit (...) établir une procédure documentée afin de définir les exigences pour procéder à la revue des non-conformités (y compris les réclamations du client) ».

Ainsi, une plainte officielle exige une réponse et une organisation qui reçoit une plainte a le devoir de répondre à la personne plaignante.

3.2. Plainte sur les services des opérateurs télécoms

A l'analyse des résultats de l'enquête, **78,30%** des personnes sondées déclarent avoir déjà formulé des plaintes sur les services des opérateurs. Et cela en utilisant principalement (i) le numéro clientèle mis à leur disposition (65%) ; (ii) en se rendant dans une agence de proximité (15%) ;(iii) au siège de l'opérateur (environ 12%). En outre, une partie des plaignants disent utiliser les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) de l'opérateur ou font appel au régulateur l'ARCEP

(un formulaire de plainte est accessible sur son site web dans la rubrique **CONSOmmATEUR**).

Enfin, l'enquête illustre que les plaintes concernent en grande partie les services de l'opérateur **ORANGE** (65%), suivi de ONATEL (36%) ainsi que de TELETEL FASO (20%).

Tableau 8:Plainte auprès d'un service télécom

Plainte auprès service télécom		Fréquence
Avez-vous déjà eu à vous plaindre des services d'un opérateur donné	Oui	78,3%
	ORANGE	65,5%
	ONATEL	36,2%
	TELECEL	20,5%
	Non	21,7%
TOTAL		100%

3.3.Motifs des plaintes

Les motifs de plaintes des usagers portent en grande partie sur (i) la qualité de fonctionnement du réseau (Perte de réseau) & Connexion très lente (plus de 50%) ; (ii) Redondance des SMS publicitaires (43%) ;(iii) Facturation/Tarifification (38%) ;(iv) Interruption de service internet (35%) ;(v) Inaccessibilité du service client & assistance (25%)

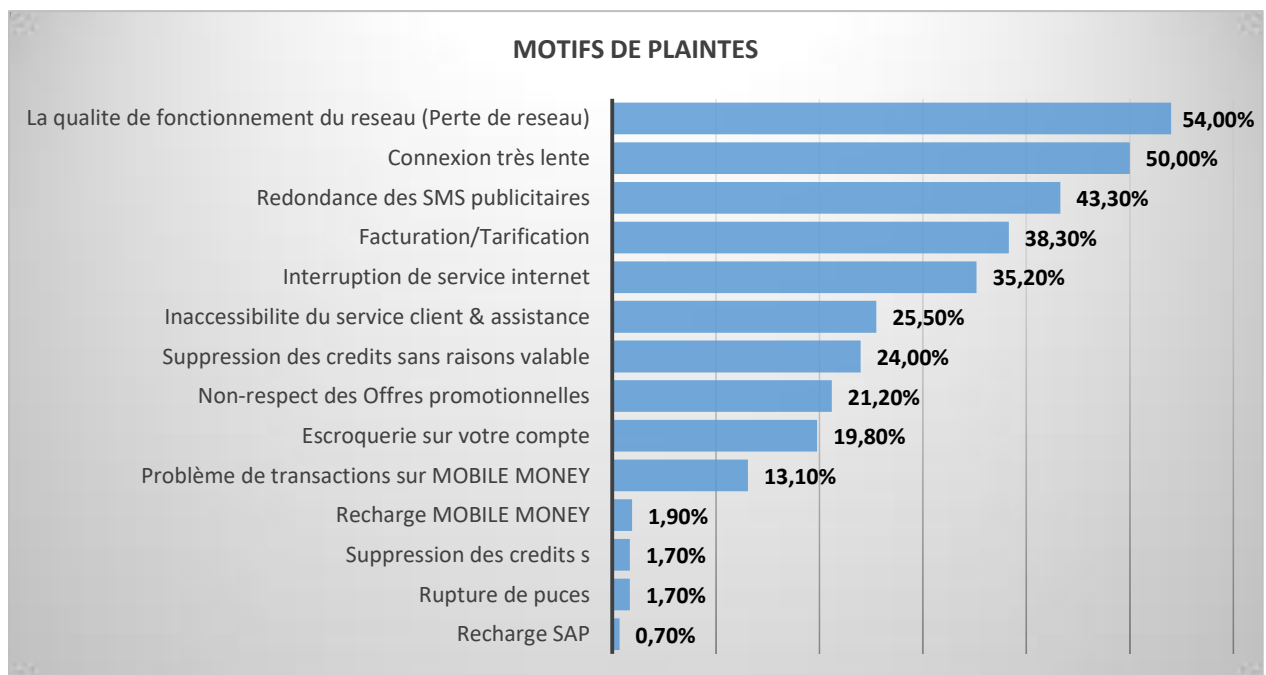


Figure 7:Motifs de plaintes

Pour ce qui est de la résolution de ces plaintes, une grande proportion (80%) des enquêtés considèrent que le traitement de leur plainte n'aboutisse pas. Cette situation pourrait expliquer en grande partie l'argument principal des non-plaignants (40%) : « je savais qu'aucune action ne serait prise ».

Aussi, ces derniers justifient leur position par les arguments ci-dessous ;

- (i) je ne sais pas comment me plaindre,
- (ii) j'ai abandonné le produit concerné de l'opérateur,
- (iii) j'ai changé d'opérateur,
- (iv) l'Etat doit faire quelque chose dans ce sens,
- (v) je me confie à l'association des consommateurs,
- (vi) l'ARCEP doit faire correctement son travail.

IV APPRECIATION GLOBALE

4.1. Niveau de satisfaction globale

Sur 420 utilisateurs de services télécoms environ 328 sont insatisfaits, soit 78%.

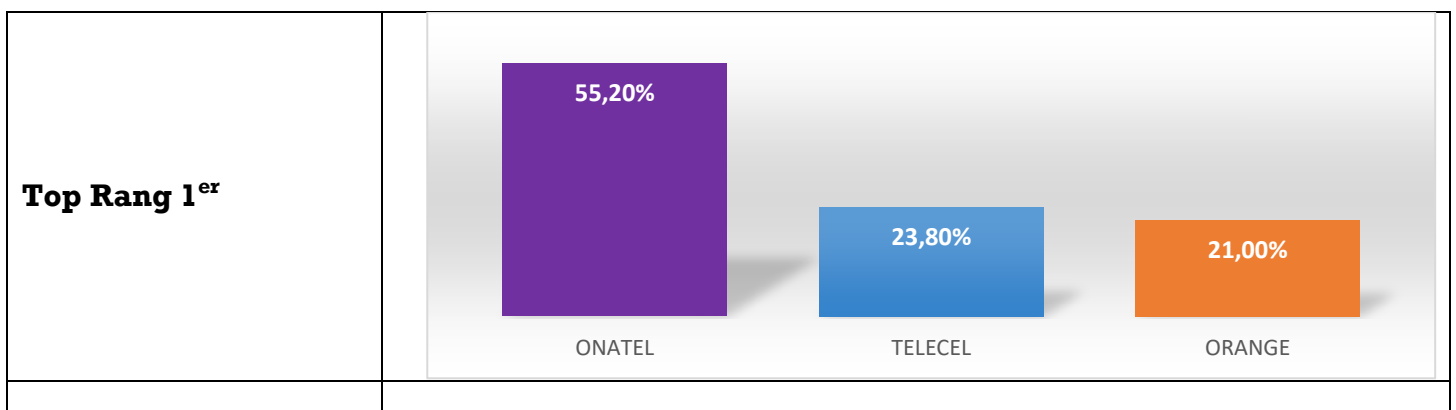
Le taux de satisfaction globale de services et produits des opérateurs télécoms est donc de 22% comme on peut constater sur le tableau ci-dessous :

Tableau 9: Niveau de satisfaction globale

Niveau de Satisfaction globale	Nb. Citation	Fréquence
Très insatisfait	65	15,5%
Insatisfait	263	62,6%
Satisfait	84	20,0%
Très satisfait	8	1,9%
TOTAL	420	100%

Ce faible taux de satisfaction des consommateurs (22%) des services télécoms pourrait se justifier essentiellement par (i) le coût élevé des prestations de services offerts (80%) ; (ii) le faible retour d'information sur le traitement des plaintes et des réclamations des usagers (80%) ;

Enfin, pour définir les préférences en tenant compte de tout ce qui précède les utilisateurs ont classé les trois (3) opérateurs par ordre de préférence :



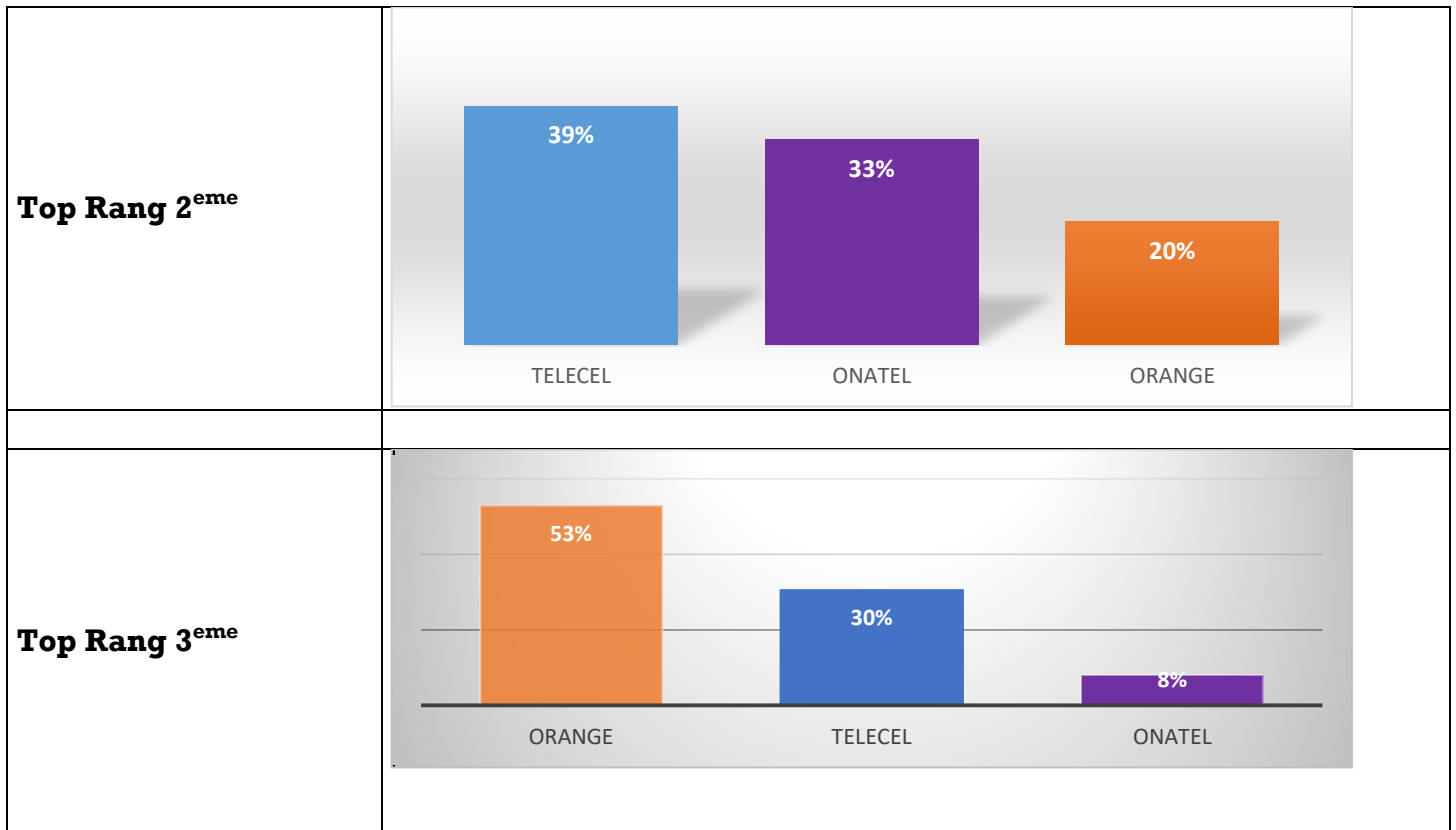


Figure 8:Préférence des consommateurs de services de télécommunications

4.2.Suggestions aux opérateurs pour la prise en charge des besoins des utilisateurs

Dans le tableau ci –dessous la synthèse des recommandations en vue de l'amélioration des services pour les consommateurs

Tableau 10:Tableau des recommandations

SERVICES	RECOMMANDATIONS
APPEL	<ul style="list-style-type: none"> • travailler à augmenter la qualité des appels , • ORANGE arrêter de faire payer les appels qui n'aboutissent pas, • stabilité du réseau à tout moment pour une satisfaction totale, • donnez l'information aux clients, • réduction considérable du coût de communication
SMS	<ul style="list-style-type: none"> • Donner la possibilité de désactivation de la pub par SMS. • Meilleur qualité du réseau, Moins de SMS publicitaires, • Limiter au strict minimum les SMS publicitaires • Réduire les coûts et arrêter les sms en boucle • Arrêter de voler les consommateurs, Il faut que ONATEL revoit son

	<p>service SMS</p> <ul style="list-style-type: none"> • arrêter des sms publicitaires. • Arrêt des communiqués-annonces intempestifs, la disponibilité • Arrêt des sms publicitaires, proposer une grille tarifaire pour ceux qui ne désirent pas recevoir les sms publicitaires... • Que les opérateurs tiennent compte de la précarité des coûts de revenus afin de nous alléger la tâche, un service de qualité et un arrêt des arnaques ! • arrêt des sms en longueur de journée-prolonger les délais des unités bonus. • arrêt des messages publicitaires intempestifs, Revoir les tarifs appliqués,
MOBILE MONEY	<ul style="list-style-type: none"> • Retour à l'ancienne facturation de ORANGE Money • Prendre en compte les plaintes des clients, revoir les tarifs • Réduire les tarifs des produits, conserver la gratuité des transferts d'un compte à un autre.
CONNEXION MOBILE	<ul style="list-style-type: none"> • pour les mégas de connexion, prévenir le client de la date d'expiration avec des relances et à la date indiquée, • améliorer de la qualité de la connexion internet (moins de rupture câble) • revoir les coûts (surtout internet) conformément au pouvoir d'achat réel du pays. • réduire les coûts de communication et de connexion internet en proposant des forfaits illimités mensuels. • avoir une large couverture sur le territoire, apprendre à respecter les clients, amélioration des services • travailler à améliorer la qualité des services (fluidité de la connexion internet, • revoir les coûts (surtout internet) conformément au pouvoir d'achat réel du pays

CONCLUSION

En somme le sondage a permis mettre en relief les principaux motifs de plaintes des usagers et par la même occasion, d'évaluer leur niveau de satisfaction par rapport aux produits et services proposés par les opérateurs.

Ces plaintes portent essentiellement sur :

- l'instabilité des réseaux GSM ,
- lenteur de la connexion internet ,
- la redondance des sms publicitaires ,
- la facturation/tarifcation des services ,
- l'interruption des services internet sans ,
- l'inaccessibilité du service client.

Aussi les consommateurs ont suggéré des recommandations à l'endroit des acteurs de ce secteur en vue de l'amélioration de l'accessibilité et de la qualité des produits et services.