Taux de pénétration de la téléphonie mobile à Madagascar

étude réalisée par https://stilexx.xyz

Les Tananariviens ont-ils au moins un téléphone mobile ?

Oui **75%** — Non **25%**

L'opérateur mobile le plus utilisé à Madagascar

- Telma 68%
- Orange 18%
- airtel 13%
- bip 1%

Les sondés sont clients de cet opérateur depuis :

Telma
- Moins de 1 an 2%
- Entre 1 an et 3 ans 16%
- Entre 3.1 ans et 5 ans 34%
- Entre 5.1 ans et 7 ans 23%
- Entre 7.1 ans et 9 ans 6%
- 9.1 ans et plus 12%
- Ne se souvient pas 6%
- Sans réponse 1%

airtel
- Moins de 1 an 8%
- Entre 1 an et 3 ans 11%
- Entre 3.1 ans et 5 ans 33%
- Entre 5.1 ans et 7 ans 23%
- Entre 7.1 ans et 9 ans 5%
- 9.1 ans et plus 11%
- Ne se souvient pas 8%
- Sans réponse 1%

Orange
- Moins de 1 an 7%
- Entre 1 an et 3 ans 14%
- Entre 3.1 ans et 5 ans 40%
- Entre 5.1 ans et 7 ans 24%
- Entre 7.1 ans et 9 ans 5%
- 9.1 ans et plus 11%
- Ne se souvient pas 5%

bip
- Entre 1 an et 3 ans 100%

Le type d'offre tarifaire utilisé :

Telma
- Prépayé 97%
- Postpayé 0%
- Flotte (entreprise) 2%
- Sans réponse 1%

Orange
- Prépayé 99%
- Postpayé 0%
- Sans réponse 1%

airtel
- Prépayé 100%

bip
- Prépayé 100%

Si prépayé, utilisation des tarifs :

Telma
- Non 10%
- Journaliers 81%
- Hebdomadaires 4%
- Mensuels 2%
- Sans réponse 3%

Orange
- Non 7%
- Journaliers 82%
- Hebdomadaires 11%
- Mensuels 0%

airtel
- Non 12%
- Journaliers 85%
- Hebdomadaires 3%
- Mensuels 0%

bip
- Non 100%

Lieu d'achat des cartes de recharge

Telma
- Epiceries 59%
- Mobile money 8%
- Shops 1%
- Telephones (points de recharge) 86%

Orange
- Epiceries 62%
- Mobile money 1%
- Shops 1%
- Telephones (points de recharge) 87%

airtel
- Epiceries 59%
- Mobile money 7%
- Telephones (points de recharge) 86%

bip
- Telephones (points de recharge) 100%

Les dépenses mensuelles en recharge :

Telma
- 2 001 à 5 000 ar 7%
- 5 001 à 10 000 ar 30%
- 10 001 à 20 000 ar 34%
- 20 001 à 40 000 ar 16%
- 40 001 à 60 000 ar 9%
- 60 001 à 80 000 ar 3%
- 80 001 à 100 000 ar 1%

Orange
- 2 001 à 5 000 ar 13%
- 5 001 à 10 000 ar 29%
- 10 001 à 20 000 ar 39%
- 20 001 à 40 000 ar 13%
- 40 001 à 60 000 ar 3%
- 60 001 à 80 000 ar 1%
- 100 001 à 150 000 ar 2%

airtel
- Moins de 2 000 ar 2%
- 2 001 à 5 000 ar 2%
- 5 001 à 10 000 ar 28%
- 10 001 à 20 000 ar 43%
- 20 001 à 40 000 ar 9%
- 40 001 à 60 000 ar 4%
- 60 001 à 80 000 ar 2%

bip
- 10 001 à 20 000 ar 43%

La satisfaction des clients suivant l'opérateur :

Telma
- Très satisfaits 26%
- Satisfaits 29%
- Assez satisfaits 7%
- Moyennement satisfaits 34%
- Plutôt insatisfaits 2%
- Insatisfaits 2%

Orange
- Très satisfaits 24%
- Satisfaits 29%
- Assez satisfaits 5%
- Moyennement satisfaits 35%
- Plutôt insatisfaits 4%
- Insatisfaits 3%

airtel
- Très satisfaits 21%
- Satisfaits 25%
- Assez satisfaits 6%
- Moyennement satisfaits 31%
- Plutôt insatisfaits 10%
- Insatisfaits 3%

bip
- Satisfaits 100%

Pour les clients « très satisfaits », « satisfaits » et « assez satisfaits », en voici les raisons :

Telma
- 53% Bonne qualité du réseau
- 21% Tarifs abordables
- 13% Bon rapport qualité/prix
- 6% Attentes combiées
- 3% Service client de qualité
- 2% Service commercial de qualité
- 2% Sans réponse

Orange
- 55% Bonne qualité du réseau
- 17% Tarifs abordables
- 16% Attentes combiées
- 10% Bon rapport qualité/prix
- 1% Service client de qualité
- 2% Service commercial de qualité

airtel
- 61% Bonne qualité du réseau
- 13% Tarifs abordables
- 9% Attentes combiées
- 7% Bon rapport qualité/prix
- 7% Service client de qualité
- 2% Sans réponse

bip
- 100% Bonne qualité du réseau

Pour les clients « plutôt insatisfaits », et « insatisfaits », en voici les raisons :

Telma
- 50% Mauvaise qualité du service client
- 25% Mauvaise qualité du réseau
- 25% Tarifs trop élevés

Orange
- 43% Mauvaise qualité du service client
- 29% Tarifs trop élevés
- 14% Mauvaise qualité du réseau
- 14% Problème de recharge

airtel
- 23% Mauvaise qualité du réseau
- 23% Mauvaise qualité du service client
- 17% Mauvaise qualité du service commercial
- 15% Tarifs trop élevés
- 8% Mauvaise qualité de service
- 8% Problème de recharge
- 8% Sans réponse

Taux de consultation du service client :

Telma
- Jamais 81%
- Rarement 15%
- Souvent 3%
- Très souvent 0%
- Sans réponse 1%

Orange
- Jamais 81%
- Rarement 17%
- Souvent 1%
- Très souvent 1%
- Sans réponse 1%

airtel
- Jamais 80%
- Rarement 15%
- Souvent 5%
- Très souvent 0%
- Sans réponse 1%

bip
- Jamais 100%

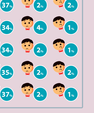
Les raisons de ces consultations :

Telma
- 63% Demande d'aide suite à un problème
- 18% Pour une réclamation
- 31% Demande d'informations

Orange
- 47% Demande d'aide suite à un problème
- 37% Demande d'informations
- 26% Pour une réclamation

airtel
- 47% Demande d'aide suite à un problème
- 37% Demande d'informations
- 26% Pour une réclamation

Qualité du service commercial dans les shops



Telma
- Clarté des informations sur les tarifs: Très satisfaits 100%, Plutôt satisfaits 0%, Plutôt insatisfaits 0%, Insatisfaits 0%
- Courtoisie des employés: Très satisfaits 97%, Plutôt satisfaits 2%, Plutôt insatisfaits 1%, Insatisfaits 1%
- Nombre du personnel: Très satisfaits 96%, Plutôt satisfaits 3%, Plutôt insatisfaits 1%, Insatisfaits 1%
- Horaires d'ouverture: Très satisfaits 96%, Plutôt satisfaits 2%, Plutôt insatisfaits 1%, Insatisfaits 1%
- Capacité des employés à résoudre le problème: Très satisfaits 96%, Plutôt satisfaits 2%, Plutôt insatisfaits 1%, Insatisfaits 1%

Orange
- Clarté des informations sur les tarifs: Très satisfaits 79%, Plutôt satisfaits 37%, Plutôt insatisfaits 2%, Insatisfaits 2%
- Courtoisie des employés: Très satisfaits 71%, Plutôt satisfaits 34%, Plutôt insatisfaits 4%, Insatisfaits 1%
- Nombre du personnel: Très satisfaits 68%, Plutôt satisfaits 34%, Plutôt insatisfaits 2%, Insatisfaits 1%
- Horaires d'ouverture: Très satisfaits 71%, Plutôt satisfaits 35%, Plutôt insatisfaits 2%, Insatisfaits 2%
- Capacité des employés à résoudre le problème: Très satisfaits 65%, Plutôt satisfaits 37%, Plutôt insatisfaits 2%, Insatisfaits 1%

airtel
- Clarté des informations sur les tarifs: Très satisfaits 57%, Plutôt satisfaits 38%, Plutôt insatisfaits 2%, Insatisfaits 3%
- Courtoisie des employés: Très satisfaits 56%, Plutôt satisfaits 41%, Plutôt insatisfaits 2%, Insatisfaits 2%
- Nombre du personnel: Très satisfaits 57%, Plutôt satisfaits 38%, Plutôt insatisfaits 3%, Insatisfaits 2%
- Horaires d'ouverture: Très satisfaits 56%, Plutôt satisfaits 39%, Plutôt insatisfaits 3%, Insatisfaits 2%
- Capacité des employés à résoudre le problème: Très satisfaits 58%, Plutôt satisfaits 37%, Plutôt insatisfaits 2%, Insatisfaits 1%

bip
- Clarté des informations sur les tarifs: Très satisfaits 100%
- Courtoisie des employés: Très satisfaits 100%
- Nombre du personnel: Très satisfaits 100%
- Horaires d'ouverture: Très satisfaits 100%
- Capacité des employés à résoudre le problème: Très satisfaits 100%