



Rapport d'Analyse des Retours Clients

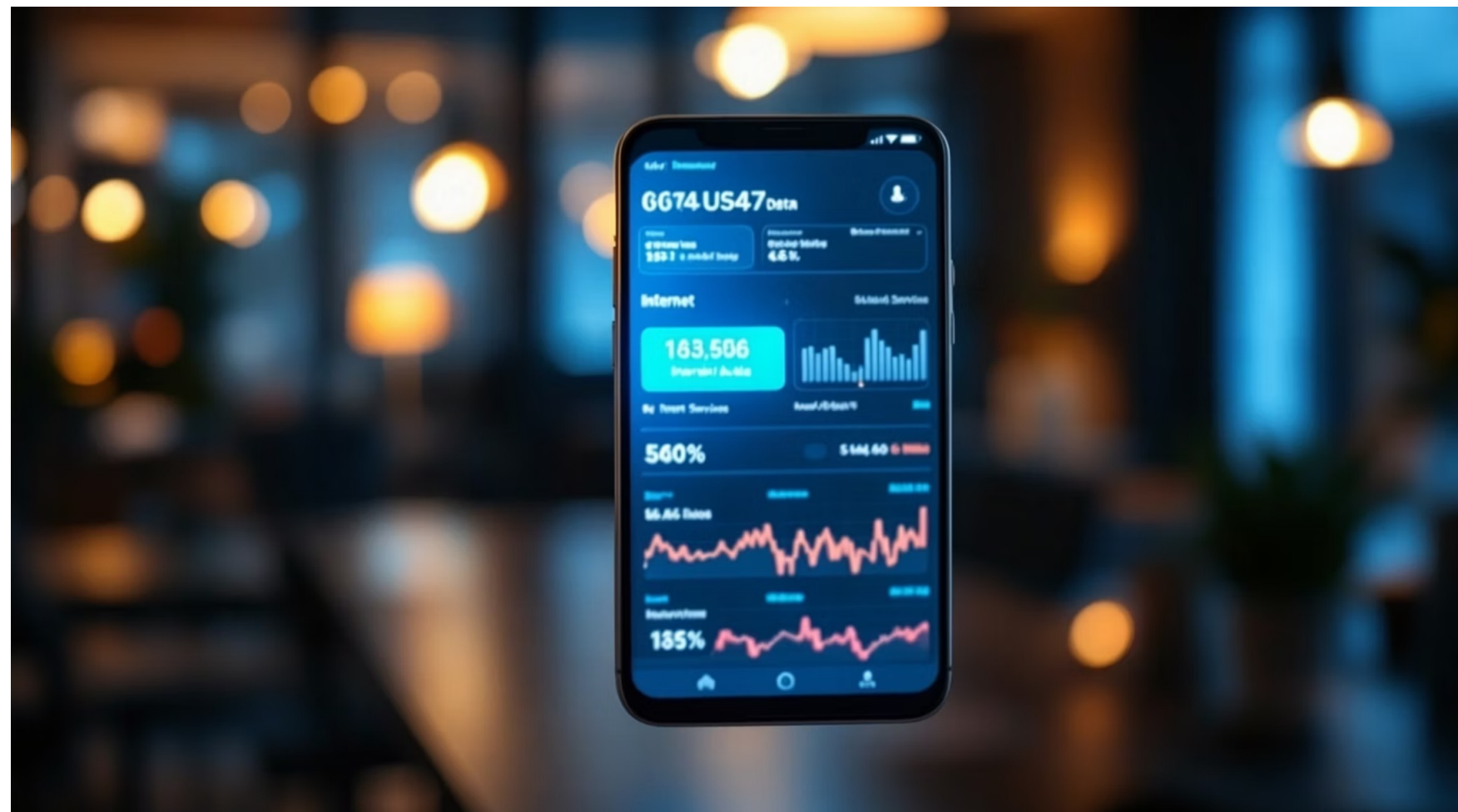
Moov Africa Gabon Telecom | Période : 1-7 mars 2026



Vue d'Ensemble de la Période

Au cours de la semaine analysée, les conversations autour de Moov Africa Gabon Telecom ont principalement porté sur les services internet mobile, la qualité du réseau et les offres promotionnelles.

Le volume global de conversations reste stable avec une légère progression des mentions positives liées aux offres internet, reflétant une perception globalement favorable de la marque.



Indicateurs Clés de Performance

1,020

Mentions Totales

Volume de conversations analysées
durant la période

145

Mentions Quotidiennes

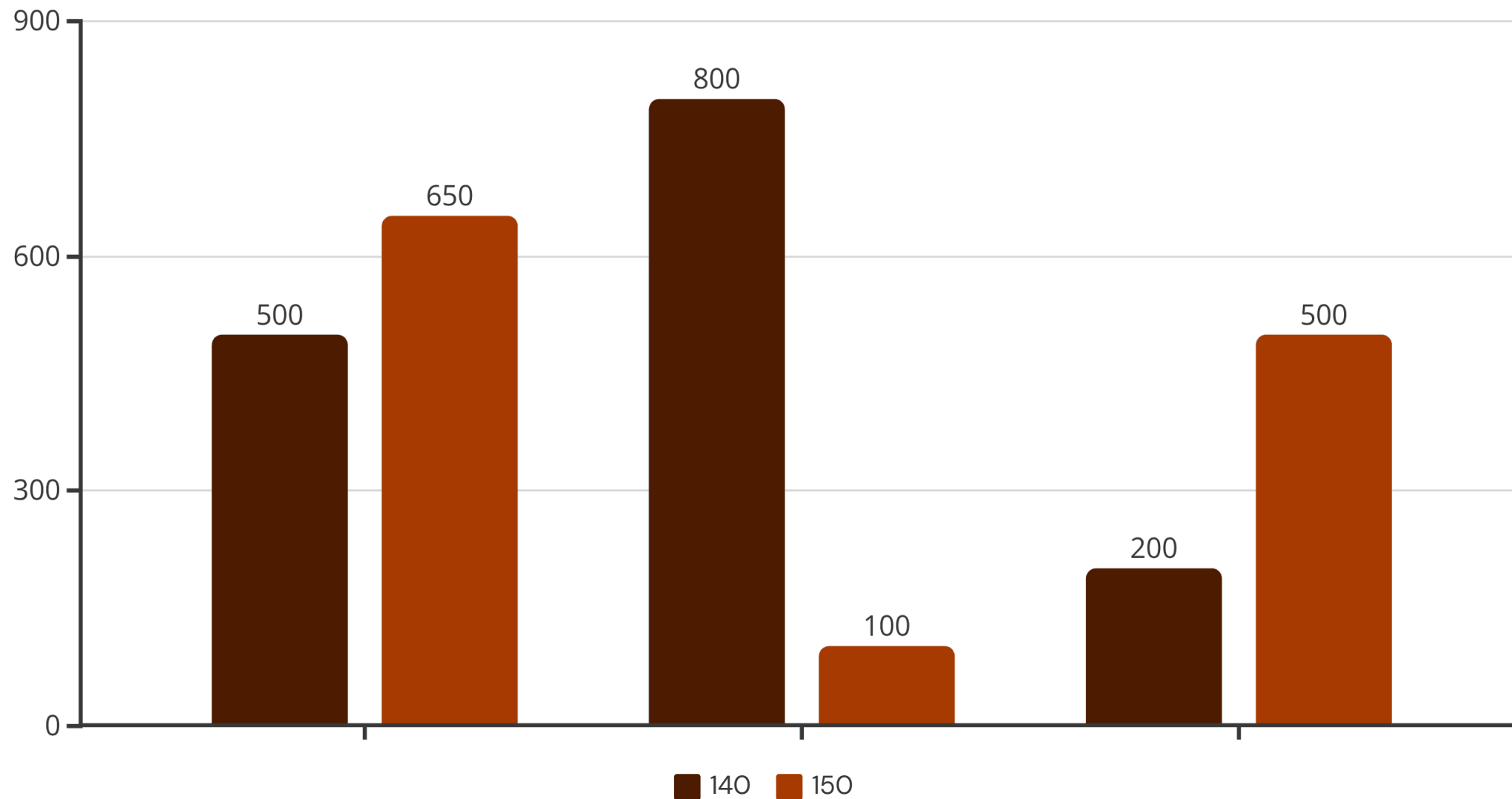
Nombre moyen d'interactions par jour

63%

Sentiment Positif

Majorité des commentaires favorables

Répartition des Sentiments



Les conversations positives représentent la majorité des discussions observées durant la période. Les commentaires positifs sont principalement associés aux offres internet mobile et aux promotions, tandis que les commentaires négatifs restent principalement liés aux performances du réseau.

Détails par Catégorie de Sentiment



Sentiment Positif (63%)

- Offres internet mobile attractives
- Satisfaction des promotions sur les forfaits
- Expérience générale satisfaisante des services



Sentiment Neutre (22%)

- Demandes d'informations sur les services
- Comparaisons avec d'autres opérateurs
- Discussions générales non évaluatives



Sentiment Négatif (15%)

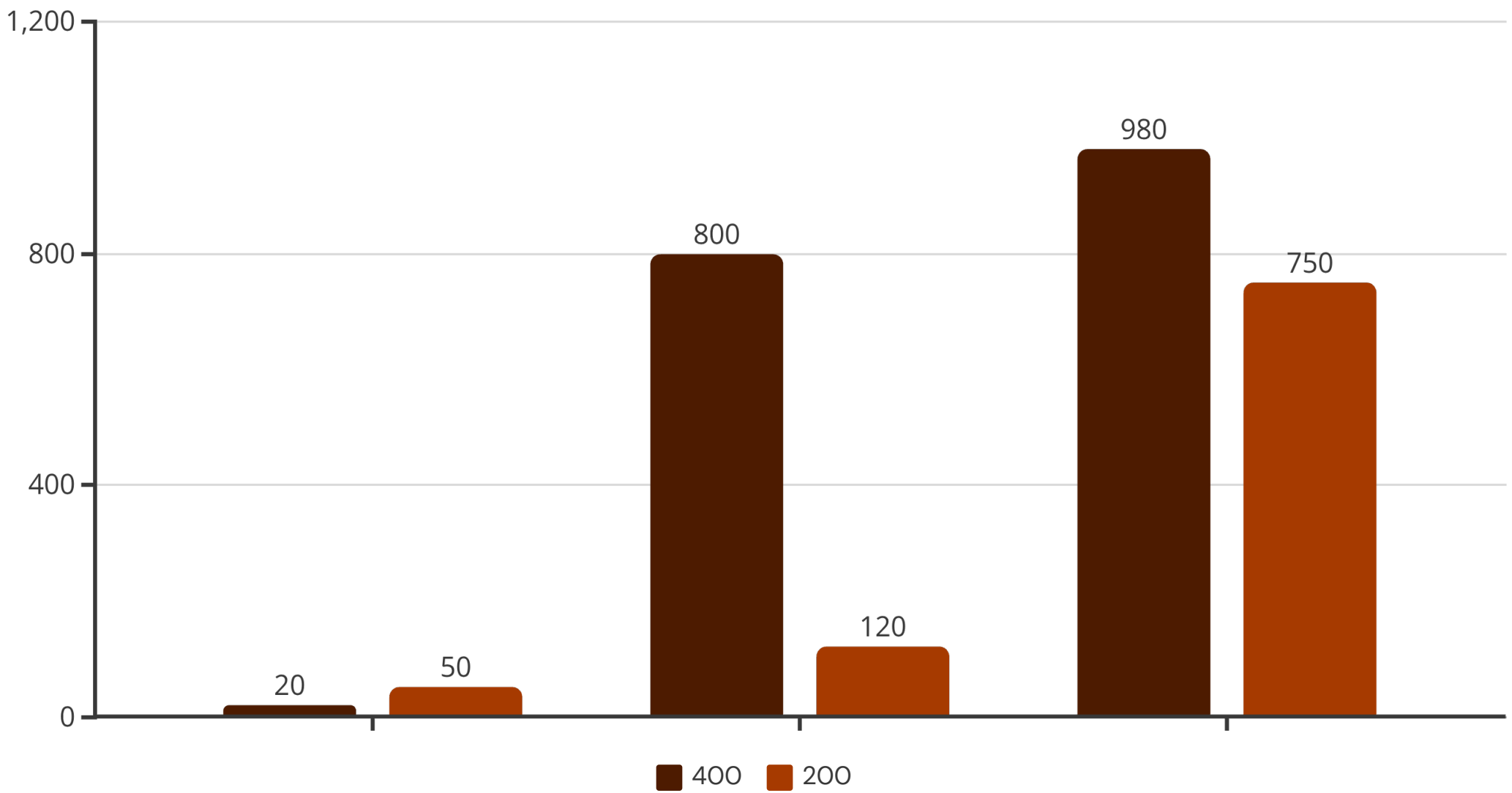
- Qualité du réseau insuffisante
- Vitesse de connexion internet lente
- Difficultés d'accès aux services

Principaux Sujets Évoqués

Sujet	Mentions	Sentiment
Internet mobile	310	Positif
Qualité du réseau	240	Négatif
Offres promotionnelles	180	Positif
Service client	120	Neutre
Couverture réseau	90	Négatif

Les discussions liées aux offres internet mobile restent dominantes et contribuent fortement à la perception positive de la marque. Les conversations liées à la qualité du réseau représentent cependant une part importante des commentaires négatifs.

Répartition des Conversations par Plateforme



Facebook reste la principale plateforme d'expression des clients concernant les services. Les commentaires publiés sur les avis Google sont généralement plus détaillés et concernent souvent l'expérience globale avec les services.

Exemples de Commentaires Clients

✓ Positifs

"Les forfaits internet sont vraiment intéressants."

"Bonne promotion ce mois-ci sur les données mobiles."

! Négatifs

"La connexion internet est lente dans mon quartier."

"Le réseau coupe souvent pendant les appels."

○ Neutres

"Quel est le meilleur forfait internet actuellement ?"

"Les prix sont corrects mais la couverture pourrait être meilleure."

Points d'Attention Observés

Qualité du Réseau

Plusieurs commentaires ont signalé des difficultés concernant la qualité de la connexion internet, particulièrement présentes dans certaines zones urbaines.

Stabilité de Connexion

Des préoccupations récurrentes sur la stabilité de la connexion ont été identifiées dans les retours clients durant la période.

Couverture Géographique

Les discussions autour de la couverture réseau représentent le principal point d'attention observé durant la période analysée.



Conclusion et Perspectives

Les discussions observées durant la période montrent une perception globalement positive de Moov Africa Gabon Telecom, principalement portée par les offres internet et les promotions.

Toutefois, certains commentaires mettent en évidence des préoccupations liées à la qualité du réseau et à la stabilité de la connexion. Le suivi régulier des conversations et des retours clients permet d'identifier ces tendances et de mieux comprendre les attentes des utilisateurs.

 **Recommandation :** Action prioritaire sur l'amélioration de la qualité du réseau dans les zones urbaines identifiées comme problématiques.

Synthèse de la période

Au cours de la période analysée, les discussions concernant Moov Africa Gabon Telecom ont principalement porté sur les services internet mobile, la qualité du réseau et les offres promotionnelles.

Le volume global de conversations reste stable par rapport à la période précédente, avec une légère progression des mentions positives liées aux offres internet.

Points clés observés

- Maintien d'un volume de conversations élevé autour des services internet
- Perception globalement positive des offres promotionnelles
- Apparition de plusieurs signalements concernant la qualité du réseau dans certaines zones

Globalement, la perception de la marque reste majoritairement positive, bien que certains points d'attention persistent.

Indicateurs Clés de la Période

Indicateur	Valeur
Nombre total de mentions	1 020
Sentiment positif	63 %
Sentiment neutre	22 %
Sentiment négatif	15 %
Nombre moyen de mentions par jour	145

Les conversations positives représentent la majorité des discussions observées durant la période. Les commentaires positifs sont principalement associés aux offres internet mobile et aux promotions. Les commentaires négatifs restent principalement liés aux performances du réseau.

Principaux Sujets Évoqués

Sujet	Mentions	Sentiment dominant
Internet mobile	310	Positif
Qualité du réseau	240	Négatif
Offres promotionnelles	180	Positif
Service client	120	Neutre
Couverture réseau	90	Négatif

Les discussions liées aux offres internet mobile restent dominantes et contribuent fortement à la perception positive de la marque. Les conversations liées à la qualité du réseau représentent cependant une part importante des commentaires négatifs.