

RAPPORT D'ÉTUDE

Analyse de positionnement de marque et benchmark concurrentiel

Client :



Objet de l'étude : Analyse de la perception de la marque et comparaison concurrentielle avec Airtel Gabon

Période d'étude : Janvier – Mars 2026

1. Méthodologie de l'étude

L'analyse repose sur une approche combinant l'étude des données digitales et une enquête terrain afin d'obtenir une vision globale de la perception des opérateurs télécom au Gabon.



Analyse des données digitales

- Analyse des conversations sur les réseaux sociaux
- Analyse des interactions sur les pages officielles
- Analyse des avis publiés sur les plateformes en ligne
- Suivi des mentions des marques sur les espaces publics du web



Benchmark concurrentiel

Comparaison des performances digitales et de la perception des deux principaux opérateurs :

- Moov Africa Gabon Télécom
- Airtel Gabon



Enquête terrain

Des enquêtes ont été réalisées auprès des clients afin de mesurer leur perception des services.

- Échantillon total : 100 répondants
- 60 sondages réalisés en agences Moov et dans des zones commerciales
- 40 sondages réalisés en ligne

2. Contexte du marché télécom au Gabon

Le marché gabonais des télécommunications est dominé par deux opérateurs principaux : Moov Africa Gabon Télécom et Airtel Gabon. Ces deux acteurs se partagent l'essentiel du parc d'abonnés mobiles du pays.

3.2M

Parc total d'abonnés mobiles

Parts de marché (abonnés mobiles)

Opérateur	Part de marché
Moov Africa	≈ 51 %
Airtel Gabon	≈ 49 %

Internet mobile

Opérateur	Part de marché
Moov Africa	∞
Airtel Gabon	≈ 41 %

Le marché se caractérise par une structure de duopole fortement concurrentielle.

3. Analyse de la présence digitale

Audience sur les réseaux sociaux

Indicateur	Moov Africa	Airtel Gabon
Facebook followers	310 000	450 000
Instagram followers	42 000	95 000
X (Twitter)	18 000	33 000
TikTok	12 000	40 000

Plateforme	Moov	Airtel
Facebook engagement	3,8 %	4,5 %
Instagram engagement	2,9 %	3,7 %

Les résultats montrent que :

- Airtel bénéficie d'une audience digitale plus importante
- Le taux d'engagement est également supérieur chez Airtel
- Moov publie principalement des contenus institutionnels
- Airtel privilégie des contenus promotionnels et orientés vers un public jeune

4 & 5. Sentiment en ligne et avis clients

L'analyse repose sur l'étude de 3 200 mentions collectées sur une période de trois mois.ç

Analyse du sentiment

Sentiment	Moov	Airtel
Positif	41 %	
Neutre	29 %	
Négatif	30 %	

Principales critiques Moov :

- **Lenteur de la data**
- **Qualité du service client**
- **Pannes réseau**

Principales critiques Airtel :

- **Prix élevés de la data**
- **Couverture réseau limitée en province**

Analyse des avis en ligne

Sources analysées : Google Reviews, App Store / Google Play, Commentaires Facebook

Indicateur	Moov	Airtel
Note moyenne Google	3,6 / 5	3,8 / 5
Note application mobile	3,9 / 5	4,2 / 5
Avis négatifs	32 %	28 %

6. Résultats de l'enquête terrain

Cette étude repose sur un échantillon de 100 répondants, répartis entre 60 sondages réalisés en agences ou zones commerciales et 40 sondages effectués en ligne.

Profil des répondants (tranche d'âge)

Tranche d'âge	Pourcentage
18 – 25 ans	34 %
26 – 35 ans	38 %
36 – 50 ans	21 %
+50 ans	7 %

Usage principal du mobile

Usage	%
Internet mobile	72 %
Appels	18 %
Mobile money	10 %

❏ L'Internet mobile constitue aujourd'hui l'usage principal des abonnés.

7-10. Notoriété, Image, Satisfaction & NPS

7. Notoriété des marques

Question : Quel opérateur télécom connaissez-vous ?

Marque	Notoriété
Moov Africa	94 %
Airtel Gabon	96 %

Note: Les deux marques bénéficient d’une notoriété extrêmement élevée sur le marché gabonais.

8. Image de marque

Question : Quel opérateur associez-vous aux qualités suivantes ?

Critère	Moov	Airtel
Meilleur réseau	46 %	42 %
Meilleur internet	44 %	48 %
Meilleur prix	39 %	41 %
Meilleur service client	33 %	36 %

9. Satisfaction client

Note moyenne sur 10:

Opérateur	Satisfaction
Moov	7,2
Airtel	7,5

Principaux irritants : prix de la data, vitesse de connexion internet, délais de réponse du service client

10. Net Promoter Score (NPS)

Question : Recommanderiez-vous votre opérateur ?

Opérateur	NPS
Moov	+18
Airtel	+24

Note: Un NPS positif indique une base client globalement satisfaite.

11. Forces et faiblesses perçues

Moov Africa

Forces :

- **Couverture réseau**
- **Présence nationale**
- **Image historique**

Faiblesses :

- **Perception d'innovation**
- **Expérience client**

Airtel Gabon

Forces :

- **Marketing dynamique**
- **Perception d'une data plus rapide**

Faiblesses :

- **Prix élevés**
- **Couverture réseau hors grandes villes**

Moov Africa Gabon Telecom

12. Opportunités stratégiques pour Moov

Les résultats de l'étude mettent en évidence plusieurs axes d'amélioration prioritaires.



Expérience client

Renforcer l'expérience client à travers une meilleure réactivité du service client et une réduction des délais de traitement.



Performance Internet

Améliorer la perception de la vitesse Internet et communiquer davantage sur les investissements réseau réalisés.



Communication digitale

Investir davantage dans la communication digitale, notamment sur les plateformes où Airtel domine (Instagram, TikTok), avec des contenus orientés jeunes.



Couverture réseau

Valoriser la couverture réseau nationale, principal avantage concurrentiel de Moov face à Airtel.

Moov Africa Gabon Telecom

13. Conclusion

Position solide sur le marché

L'étude montre que Moov Africa conserve une position solide sur le marché gabonais, avec une part de marché légèrement supérieure à celle d'Airtel (51 % vs 49 %) et une forte notoriété de marque (94 %).

Un challenger digital dynamique

Airtel bénéficie d'une image plus dynamique sur le plan digital, notamment auprès des publics jeunes, avec une audience et un engagement supérieurs sur les réseaux sociaux.

Levier stratégique prioritaire

Dans ce contexte concurrentiel, l'amélioration de l'expérience client et de la perception de la performance Internet constitue le levier stratégique prioritaire pour renforcer la position de Moov sur le marché.

12. Opportunités stratégiques pour Moov

Les résultats de l'étude mettent en évidence plusieurs axes d'amélioration.



Renforcer l'expérience client



Améliorer la perception de la vitesse Internet



Investir davantage dans la communication digitale



Valoriser la couverture réseau nationale