



**CERTIFIEE ISO 9001 : 2015**

## **TABLEAU DE BORD DE LA GESTION DES PLAINTES**

**Tableau de bord au 31 Décembre 2022**

## **SOMMAIRE**

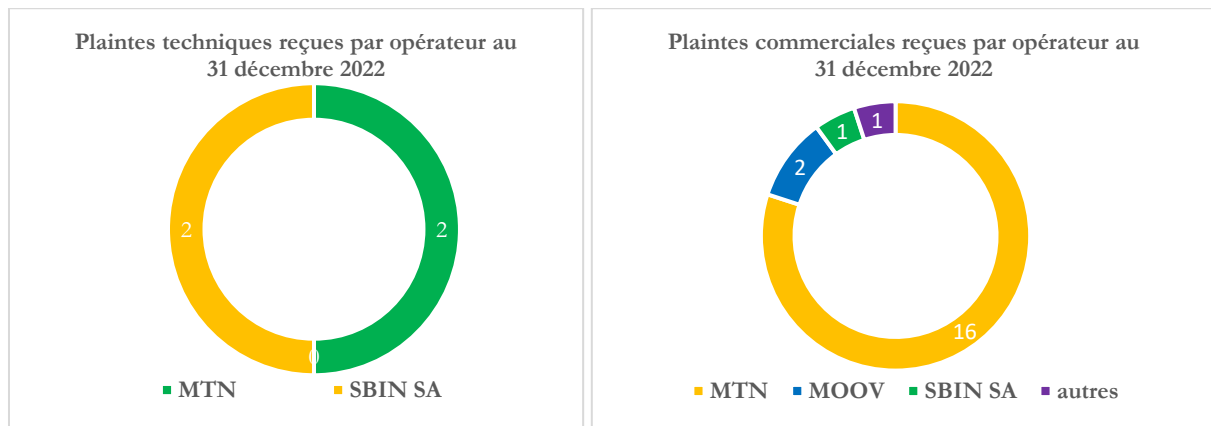
- 1. Evolution des plaintes reçues par catégories d'opérateur**
- 2. Répartition des plaintes reçues par opérateur**
- 3. Evolution du nombre de plaintes traitées**
- 4. Répartition du traitement des plaintes par opérateur**
- 5. Evolution des résultats à l'issue du traitement des plaintes**
- 6. Résultats du traitement des plaintes**

## 1. Evolution des plaintes reçues par catégorie

	T4-2021	T1-2022	T2-2022	T3-2022	T4-2022
<b>Plaintes Commerciales</b>	35	42	21	32	20
<b>Plaintes Techniques</b>	4	11	6	6	4
<b>Total</b>	39	53	27	38	24
<b>Taux de croissance</b>	-	35,90%	-49,06%	40,74%	-38,84%

*Source : (Observatoire ARCEP BENIN Décembre 2022)*

## 2. Répartition des plaintes reçues par opérateur

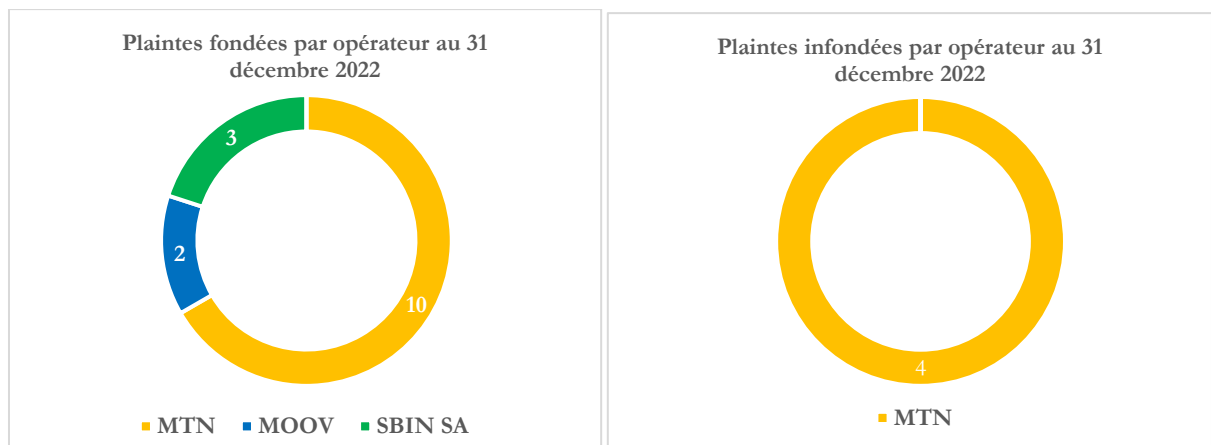


## 3. Evolution du nombre de plaintes traitées

	T4-2021	T1-2022	T2-2022	T3-2022	T4-2022
<b>Plaintes fondées</b>	24	46	16	25	15
<b>Plaintes infondées</b>	15	7	6	9	4
<b>Plaintes classées</b>	-	-	5	4	5
<b>Total plaintes traitées</b>	39	53	27	38	24

*Source : (Observatoire ARCEP BENIN Décembre 2022)*

## 4. Répartition du traitement de plaintes par opérateur



## 5. Evolution des résultats à l'issue des traitements

	T4-2021	T1-2022	T2-2022	T3-2022	T4-2022
<b>Dédommagement</b>	14	20	7	16	7
<b>Mesures correctives</b>	10	26	9	9	8

*Source : (Observatoire ARCEP BENIN Décembre 2022)*

## 6. Résultats du traitement des plaintes

