



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

CERTIFIEE ISO 9001 : 2015

OBSERVATOIRE DE LA GESTION DES PLAINTES

Tableau de bord au 31 mars 2024

1. EVOLUTION DES PLAINTES REÇUES PAR CATEGORIE

Tableau 1 : Evolution des plaintes reçues par catégorie

DESIGNATION	T1-2023	T2-2023	T3-2023	T4-2023	T1-2024
Plaintes Commerciales	22	26	56	48	22
Plaintes Techniques	2	4	15	3	3
Total Plaintes traitées	24	30	71	51	25
Taux de croissance	-	25,0%	136,71%	28,16%	-50,98%

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

2. REPARTITION DES PLAINTES SELON LE GENRE

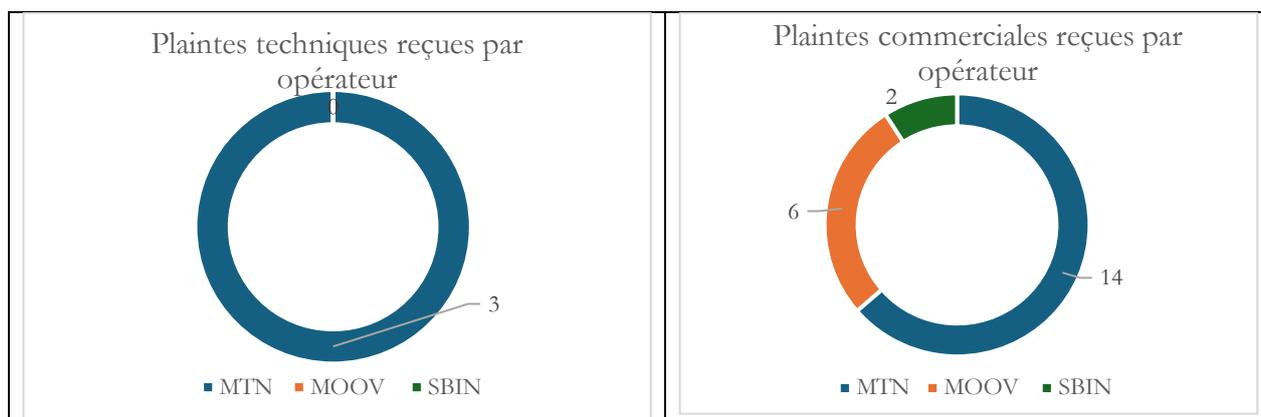
Tableau 2 : répartition des plaintes selon le genre

DESIGNATION	GENRE	T1-2023	T2-2023	T3-2023	T4-2023	T1-2024
Plaintes Commerciales	F	5	4	8	7	4
	M	17	22	48	41	18
	Total	22	26	56	48	22
Plaintes Techniques	F	0	1	1	0	0
	M	2	3	14	3	3
	Total	2	4	15	3	3
Plaintes enregistrées	F	5	5	9	7	4
	M	19	25	62	44	21
	Total	24	30	71	51	25
Taux de croissance		-	25,0%	136,6%	- 28,1%	-50,98%

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

3. REPARTITION DES PLAINTES PAR CATEGORIE ET PAR OPERATEUR AU 1^{ER} trimestre 2024

Graphique 1 : Répartition des plaintes par catégorie et par opérateur



4. EVOLUTION DES PLAINTES TRAITEES

Tableau 3 : Evolution des plaintes traitées

	T1-2023	T2-2023	T3-2023	T4-2023	T1-2024
Plaintes fondées	18	24	62	48	16
Plaintes infondées	1	3	2	2	6
Plaintes classées	5	3	7	1	3
Total plaintes traitées	24	30	71	51	25

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

5. REPARTITION DU TRAITEMENT DES PLAINTES PAR OPERATEUR AU 1^{ER} TRIMESTRE 2024

Graphique 2 : Répartition du traitement des plaintes par opérateur



6. EVOLUTION DES RESULTATS A L'ISSUE DES TRAITEMENTS DES PLAINTES

Tableau 4 : Evolution des résultats à l'issue des traitements des plaintes

	T1-2023	T2-2023	T3-2023	T4-2023	T1-2024
Dédommagement	11	6	7	6	3
Mesures correctives	7	18	55	42	13
Total	18	24	62	48	16

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

7. RESULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES AU 31 MARS 2024

Graphique 3 : Résultats du traitement des plaintes

