



AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS  
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE

**CERTIFIEE ISO 9001 : 2015**

## **OBSERVATOIRE DE LA GESTION DES PLAINTES**

**Tableau de bord au 30 Juin 2024**

## 1. EVOLUTION DES PLAINTES REÇUES PAR CATEGORIE

**Tableau 1 :** Evolution des plaintes reçues par catégorie

DESIGNATION	T2-2023	T3-2023	T4-2023	T1-2024	T2-2024
Plaintes Commerciales	26	56	48	22	25
Plaintes Techniques	4	15	3	3	6
<b>Total Plaintes traitées</b>	<b>30</b>	<b>71</b>	<b>51</b>	<b>25</b>	<b>31</b>
<b>Taux de croissance</b>	<b>-</b>	<b>136,71%</b>	<b>28,16%</b>	<b>-50,98%</b>	<b>24%</b>

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

## 2. REPARTITION DES PLAINTES SELON LE GENRE

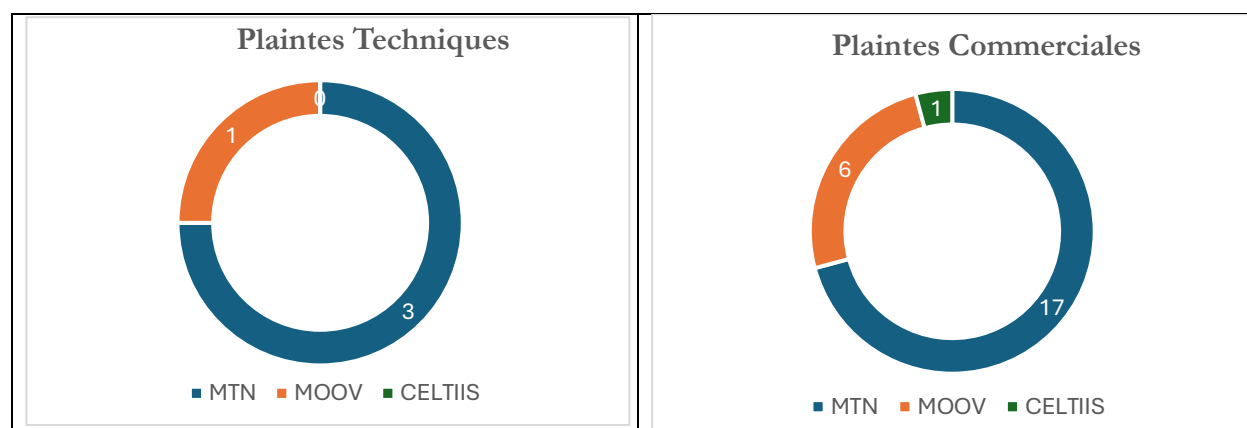
**Tableau 2 :** répartition des plaintes des opérateurs selon le genre

DESIGNATION	GENRE	T2-2023	T3-2023	T4-2023	T1-2024	T2-2024
Plaintes Commerciales	F	4	8	7	4	3
	M	22	48	41	18	22
	<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>56</b>	<b>48</b>	<b>22</b>	<b>25</b>
Plaintes Techniques	F	1	1	0	0	0
	M	3	14	3	3	6
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
Plaintes enregistrées	F	5	9	7	4	3
	M	25	62	44	21	28
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>71</b>	<b>51</b>	<b>25</b>	<b>31</b>
<b>Taux de croissance</b>		<b>-</b>	<b>136,6%</b>	<b>- 28,1%</b>	<b>-50,98%</b>	<b>24%</b>

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

## 3. REPARTITION DES PLAINTES PAR CATEGORIE ET PAR OPERATEUR AU 2<sup>ème</sup> trimestre 2024

**Graphique 1 :** Répartition des plaintes par catégorie et par opérateur



## 4. EVOLUTION DES PLAINTES TRAITEES

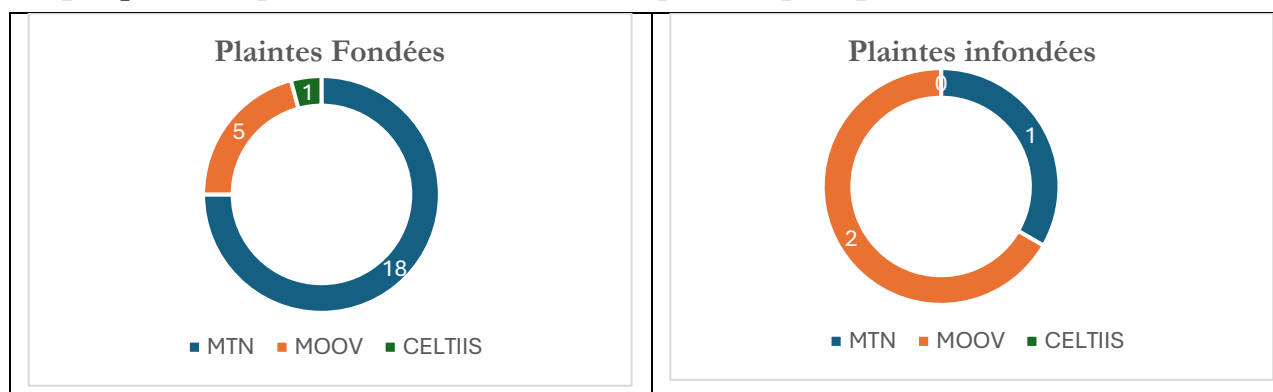
**Tableau 3 : Evolution des plaintes traitées**

	T2-2023	T3-2023	T4-2023	T1-2024	T2-2024
Plaintes fondées	24	62	48	16	26
Plaintes infondées	3	2	2	6	4
Plaintes classées	3	7	1	3	1
<b>Total plaintes traitées</b>	<b>30</b>	<b>71</b>	<b>51</b>	<b>25</b>	<b>31</b>

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

## 5. REPARTITION DU TRAITEMENT DES PLAINTES PAR OPERATEUR AU 2<sup>ème</sup> 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 a l'issue des traitements des plaintes**

	T2-2023	T3-2023	T4-2023	T1-2024	T2-2024
Dédommagement	6	7	6	3	7
Mesures correctives	18	55	42	13	17
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>62</b>	<b>48</b>	<b>16</b>	<b>24</b>

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

## 7. RESULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES AU 30 JUIN 2024

**Graphique 3 : Résultats du traitement des plaintes**

