



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 Septembre 2024

1. EVOLUTION DES PLAINTES REÇUES PAR CATEGORIE

Tableau 1 : Evolution des plaintes reçues par catégorie

DESIGNATION	T3-2023	T4-2023	T1-2024	T2-2024	T3-2024
Plaintes Commerciales	56	48	22	25	21
Plaintes Techniques	15	3	3	6	2
Total Plaintes traitées	71	51	25	31	23
Taux de croissance	136,71%	28,16%	-50,98%	24%	-25,8%

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

2. REPARTITION DES PLAINTES SELON LE GENRE

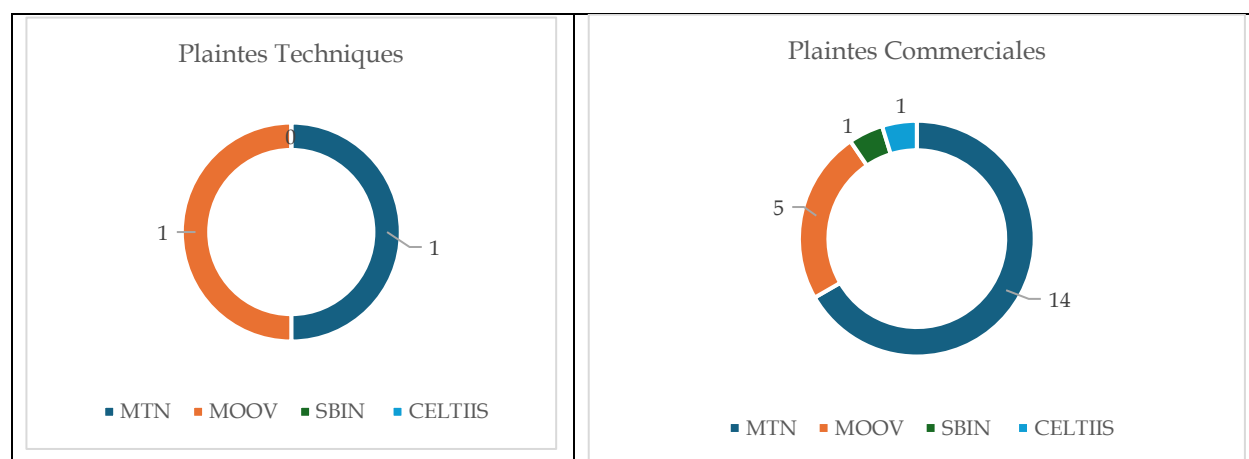
Tableau 2 : répartition des plaintes des opérateurs selon le genre

DESIGNATION	GENRE	T3-2023	T4-2023	T1-2024	T2-2024	T3-2024
Plaintes Commerciales	F	8	7	4	3	3
	M	48	41	18	22	18
	Total	56	48	22	25	21
Plaintes Techniques	F	1	0	0	0	0
	M	14	3	3	6	2
	Total	15	3	3	6	2
Plaintes enregistrées	F	9	7	4	3	3
	M	62	44	21	28	20
	Total	71	51	25	31	23
Taux de croissance		-	- 28,1%	-50,98%	24%	-25,8%

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

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

Graphique 1 : Répartition des plaintes par catégorie et par opérateur



4. EVOLUTION DES PLAINTES TRAITÉES

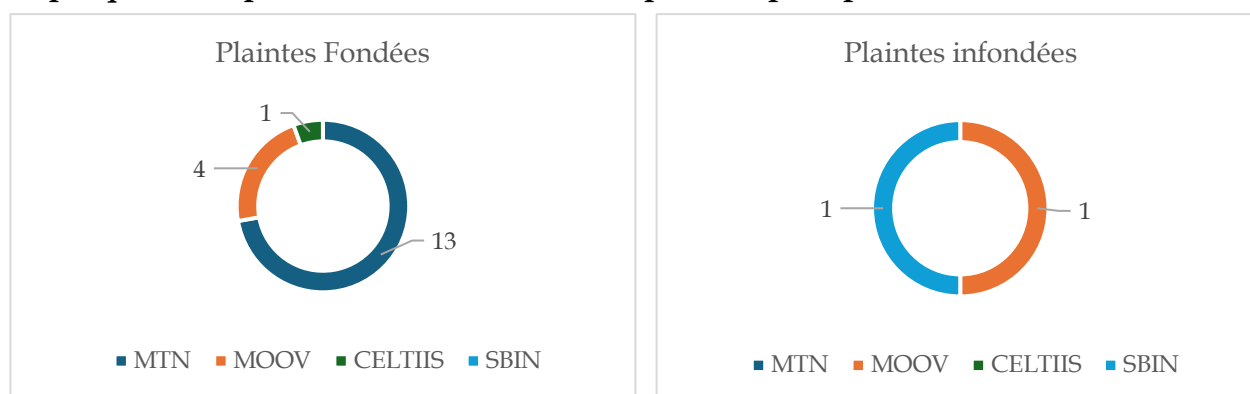
Tableau 3 : Evolution des plaintes traitées

	T3-2023	T4-2023	T1-2024	T2-2024	T3-2024
Plaintes fondées	62	48	16	26	18
Plaintes infondées	2	2	6	4	2
Plaintes classées	7	1	3	1	3
Total plaintes traitées	71	51	25	31	23

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

5. REPARTITION DU TRAITEMENT DES PLAINTES PAR OPERATEUR AU 3^{ème} 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

	T3-2023	T4-2023	T1-2024	T2-2024	T3-2024
Remboursement	7	6	3	7	7
Mesures correctives	55	42	13	17	11
Total	62	48	16	24	18

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

7. RESULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES DU 3^{ème} TRIMESTRE 2024

Graphique 3 : Résultats du traitement des plaintes

