

OBSERVATOIRE DE LA GESTION DES PLAINTES

Tableau de bord au 31 DECEMBRE 2024

1. EVOLUTION DES PLAINTES REÇUES PAR CATEGORIE

Tableau 1 : Evolution des plaintes reçues par catégorie

DESIGNATION	T4-2023	T1-2024	T2-2024	T3-2024	T4-2024
Plaintes Commerciales	48	22	25	21	25
Plaintes Techniques	3	3	6	2	1
Total Plaintes traitées	51	25	31	23	26
Taux de croissance	28,16%	-50,98%	24%	-25,8%	-13,04%

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

2. REPARTITION DES PLAINTES SELON LE GENRE

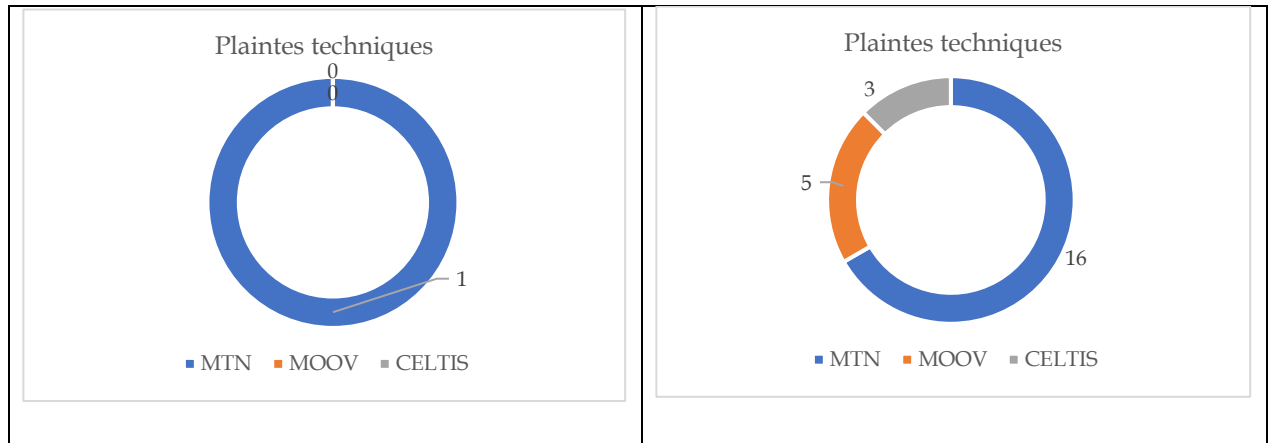
Tableau 2 : répartition des plaintes des opérateurs selon le genre

DESIGNATION	GENRE	T4-2023	T1-2024	T2-2024	T3-2024	T4-2024
Plaintes Commerciales	F	7	4	3	3	2
	M	41	18	22	18	23
	Total	48	22	25	21	25
Plaintes Techniques	F	0	0	0	0	0
	M	3	3	6	2	1
	Total	3	3	6	2	1
Plaintes enregistrées	F	7	4	3	3	2
	M	44	21	28	20	24
	Total	51	25	31	23	26
Taux de croissance		-	-50,98%	24%	-25,8%	-13,04%

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

3. REPARTITION DES PLAINTES PAR CATEGORIE ET PAR OPERATEUR AU 4^{ème} trimestre 2024

Graphique 1 : Répartition des plaintes par catégorie et par opérateur



4. EVOLUTION DES PLAINTES TRAITEES

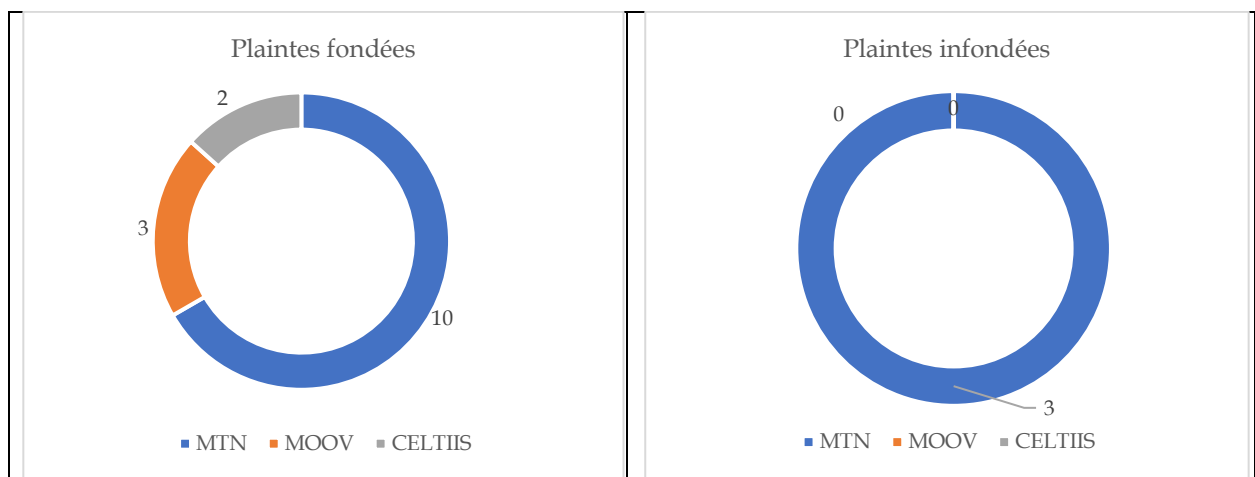
Tableau 3 : Evolution des plaintes traitées

	T4-2023	T1-2024	T2-2024	T3-2024	T4-2024
Plaintes fondées	48	16	26	18	15
Plaintes infondées	2	6	4	2	3
Plaintes classées	1	3	1	3	8
Total plaintes traitées	51	25	31	23	26

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

5. REPARTITION DU TRAITEMENT DES PLAINTES PAR OPERATEUR AU 4^{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

	T4-2023	T1-2024	T2-2024	T3-2024	T4-2024
Dédommagement	6	3	7	7	4
Mesures correctives	42	13	17	11	11
Total	48	16	24	18	15

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

7. RESULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES AU COURS DU 4^{ème} TRIMESTRE 2024

Graphique 3 : Résultats du traitement des plaintes

