

OBSERVATOIRE DE LA GESTION DES PLAINTES

Tableau de bord au 31 mars 2025

1. EVOLUTION DES PLAINTES REÇUES PAR CATEGORIE

Tableau 1 : Évolution des plaintes reçues par catégorie

DESIGNATION	T1-2024	T2-2024	T3-2024	T4-2024	T1-2025
Plaintes Commerciales	22	25	21	25	32
Plaintes Techniques	3	6	2	1	10
Total Plaintes traitées	25	31	23	26	42
Taux de croissance	-50,98%	24%	-25,8%	-13,04%	61,54%

Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

2. REPARTITION DES PLAINTES SELON LE GENRE

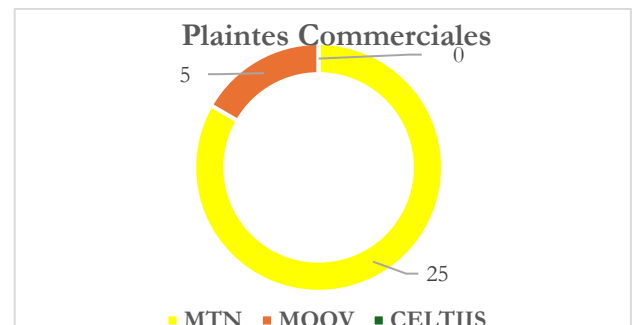
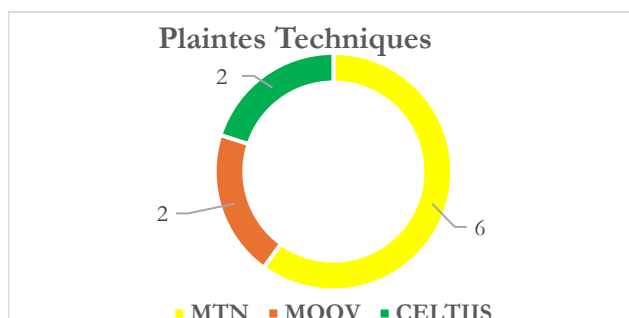
Tableau 2 : répartition des plaintes des opérateurs selon le genre

DESIGNATION	GENRE	T1-2024	T2-2024	T3-2024	T4-2024	T1-2025
Plaintes Commerciales	F	4	3	3	2	4
	M	18	22	18	23	28
	Total	22	25	21	25	32
Plaintes Techniques	F	0	0	0	0	1
	M	3	6	2	1	9
	Total	3	6	2	1	10
Plaintes enregistrées	F	4	3	3	2	5
	M	21	28	20	24	37
	Total	25	31	23	26	42
Taux de croissance		-	24%	-25,8%	13,04%	61,54

Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

3. REPARTITION DES PLAINTES PAR CATEGORIE ET PAR OPERATEUR

Graphique 1 : Répartition des plaintes par catégorie et par opérateur



4. EVOLUTION DES PLAINTES TRAITEES

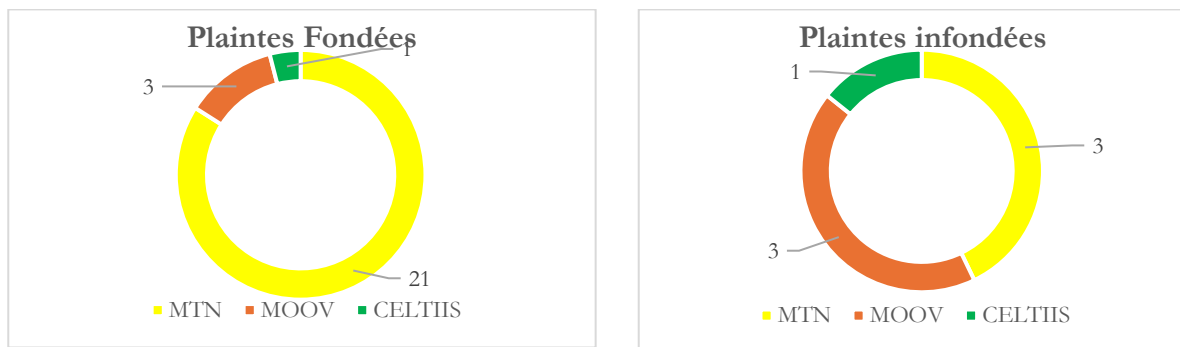
Tableau 3 : Evolution des plaintes traitées

	T1-2024	T2-2024	T3-2024	T1-2024	T1-2025
Plaintes fondées	16	26	18	15	26
Plaintes infondées	6	4	2	3	7
Plaintes classées	3	1	3	8	9
Total plaintes traitées	25	31	23	26	42

Source : (Observatoire ARCEP, 2024)

5. REPARTITION DU TRAITEMENT DES PLAINTES PAR OPERATEUR

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

	T1-2024	T2-2024	T3-2024	T4-2024	T1-2025
Dédommagement	3	7	7	4	9
Mesures correctives	13	17	11	11	17
Total	16	24	18	15	26

Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

7. RESULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Graphique 3 : Résultats du traitement des plaintes

