

OBSERVATOIRE DE LA GESTION DES PLAINTES

Tableau de bord au 30 Juin 2025

1. EVOLUTION DES PLAINTES REÇUES PAR CATEGORIE

Tableau 1 : Évolution des plaintes reçues par catégorie

DESIGNATION	T2-2024	T3-2024	T4-2024	T1-2025	T2-2025
Plaintes Commerciales	25	21	25	32	21
Plaintes Techniques	6	2	1	10	2
Total Plaintes traitées	31	23	26	42	23
Taux de croissance	24%	-25,8%	-13,04%	61,54%	-45,24%

Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

2. REPARTITION DES PLAINTES SELON LE GENRE

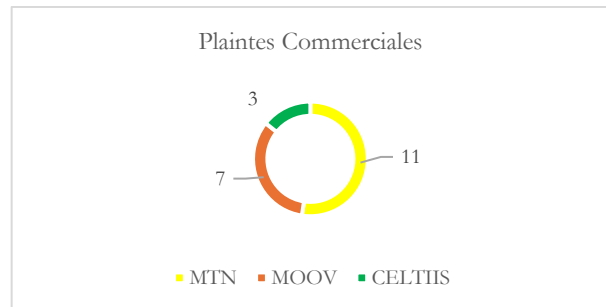
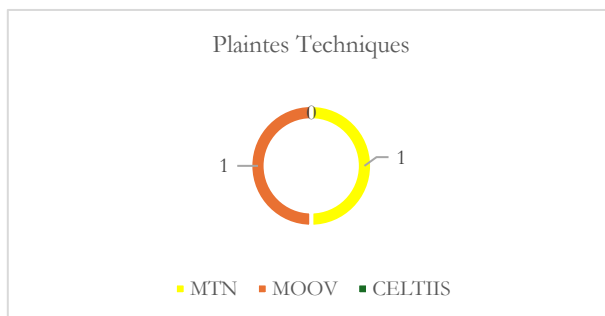
Tableau 2 : répartition des plaintes des opérateurs selon le genre

DESIGNATION	GENRE	T2-2024	T3-2024	T4-2024	T1-2025	T2-2025
Plaintes Commerciales	F	3	3	2	4	4
	M	22	18	23	28	17
	Total	25	21	25	32	21
Plaintes Techniques	F	0	0	0	1	0
	M	6	2	1	9	2
	Total	6	2	1	10	2
Plaintes enregistrées	F	3	3	2	5	4
	M	28	20	24	37	19
	Total	31	23	26	42	23
Taux de croissance		-	-25,8%	13,04%	61,54	-45,24%

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

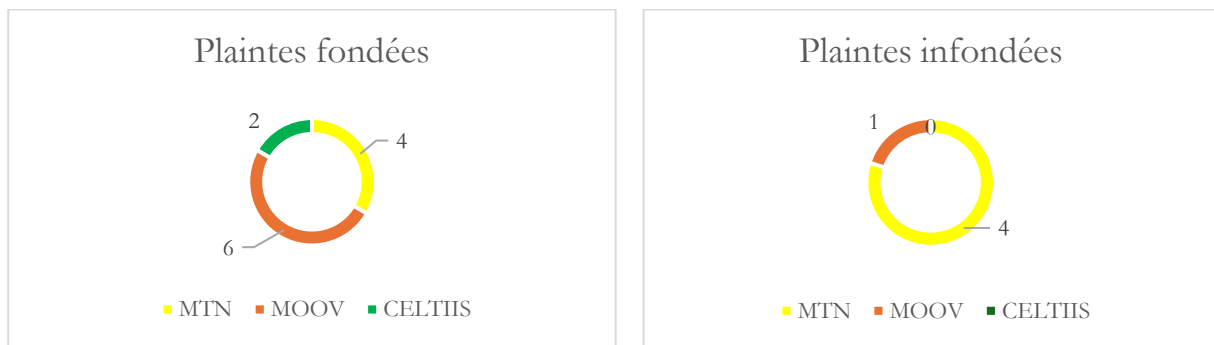
Tableau 3 : Evolution des plaintes traitées

	T2-2024	T3-2024	T1-2024	T1-2025	T2-2025
Plaintes fondées	26	18	15	26	12
Plaintes infondées	4	2	3	7	5
Plaintes classées	1	3	8	9	6
Total plaintes traitées	31	23	26	42	23

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 à l'issue des traitements des plaintes

	T2-2024	T3-2024	T4-2024	T1-2025	T2-2025
Dédommagement	7	7	4	9	3
Mesures correctives	17	11	11	17	9
Total	24	18	15	26	12

Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

7. RESULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Graphique 3 : Résultats du traitement des plaintes

