

OBSERVATOIRE DE LA GESTION DES PLAINTES

Tableau de bord au 31 mars 2026

1. EVOLUTION DES PLAINTES REÇUES PAR CATEGORIE

Tableau 1 : Évolution des plaintes reçues par catégorie

DESIGNATION	T1-2025	T2-2025	T3-2025	T4-2025	T1-2026
Plaintes Commerciales	32	21	28	16	17
Plaintes Techniques	10	2	7	1	1
Plaintes Services postaux	-	-	-	-	2
Total Plaintes traitées	42	23	35	17	20
Taux de croissance (%)	-	-45,24	52,17	-51,42	17,64

Source : (Observatoire ARCEP, 2026)

2. REPARTITION DES PLAINTES SELON LE GENRE

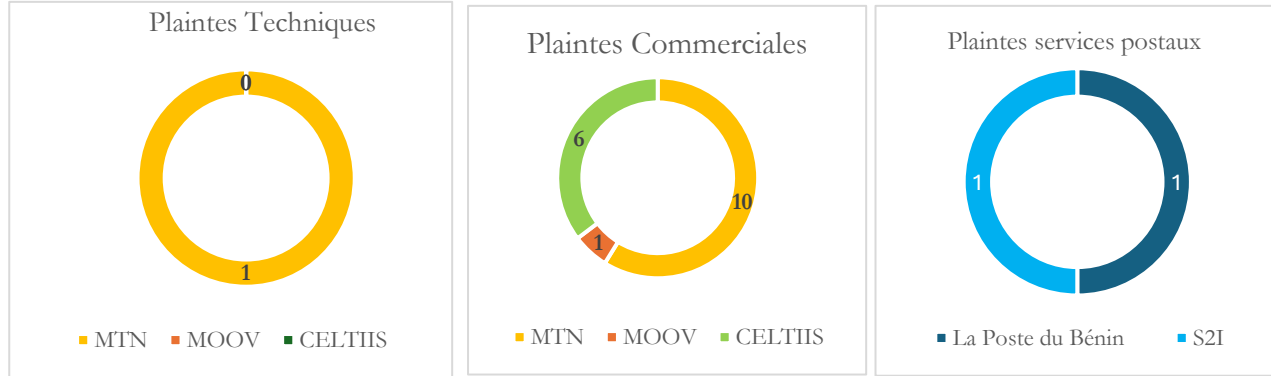
Tableau 2 : répartition des plaintes des opérateurs selon le genre

DESIGNATION	GENRE	T1-2025	T2-2025	T3-2025	T4-2025	T1-2026
Plaintes Commerciales	F	4	4	5	1	4
	M	28	17	23	15	13
	Total	32	21	28	16	17
Plaintes Techniques	F	1	0	0	0	0
	M	9	2	7	1	1
	Total	10	2	7	1	1
Plaintes Services postaux	F	-	-	-	-	0
	M	-	-	-	-	2
	Total	-	-	-	-	2
Plaintes enregistrées	F	5	4	5	1	4
	M	37	19	30	16	14
	Total	42	23	35	17	20
Taux de croissance (%)		-	- 45,24	52,17	- 51,42	17,64

Source : (Observatoire ARCEP, 2026)

3. REPARTITION DES PLAINTES PAR CATEGORIE ET PAR OPERATEUR

Graphique 1 : Répartition des plaintes par catégorie et par opérateur



4. EVOLUTION DES PLAINTES TRAITEES

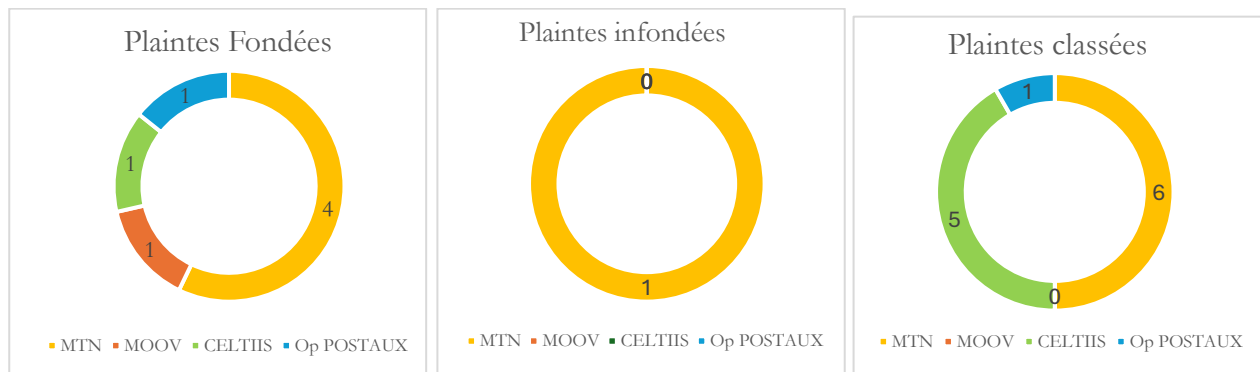
Tableau 3 : Evolution des plaintes traitées

	T1-2025	T2-2025	T3-2025	T4-2025	T1-2026
Plaintes fondées	26	12	24	16	7
Plaintes infondées	7	5	0	1	1
Plaintes classées	9	6	11	0	12
Total plaintes traitées	42	23	35	17	20

Source : (Observatoire ARCEP, 2026)

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

	T1-2025	T2-2025	T3-2025	T4-2025	T1-2026
Dédommagement	9	3	4	7	5
Mesures correctives	17	9	20	9	2
Total	26	12	24	16	7

Source : (Observatoire ARCEP, 2026)

7. RESULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Graphique 3 : Résultats du traitement des plaintes

