

OBSERVATOIRE DE LA GESTION DES PLAINTES

Tableau de bord au 31 décembre 2025

1. EVOLUTION DES PLAINTES REÇUES PAR CATEGORIE

Tableau 1 : Évolution des plaintes reçues par catégorie

DESIGNATION	T4-2024	T1-2025	T2-2025	T3-2025	T4-2025
Plaintes Commerciales	25	32	21	28	16
Plaintes Techniques	1	10	2	7	1
Total Plaintes traitées	26	42	23	35	17
Taux de croissance	13,04%	61,54%	-45,24%	52,17%	-51,42

Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

2. REPARTITION DES PLAINTES SELON LE GENRE

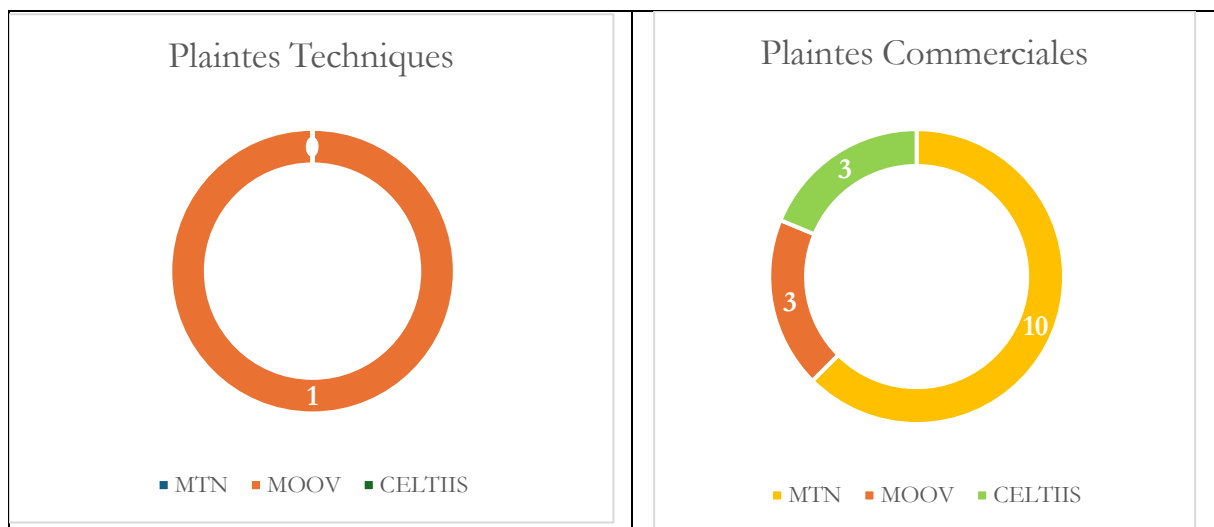
Tableau 2 : répartition des plaintes des opérateurs selon le genre

DESIGNATION	GENRE	T4-2024	T1-2025	T2-2025	T3-2025	T4-2025
Plaintes Commerciales	F	2	4	4	5	1
	M	23	28	17	23	15
	Total	25	32	21	28	16
Plaintes Techniques	F	0	1	0	0	0
	M	1	9	2	7	1
	Total	1	10	2	7	1
Plaintes enregistrées	F	2	5	4	5	1
	M	24	37	19	30	16
	Total	26	42	23	35	17
Taux de croissance		-	13,04%	61,54	-45,24%	-51,42%

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

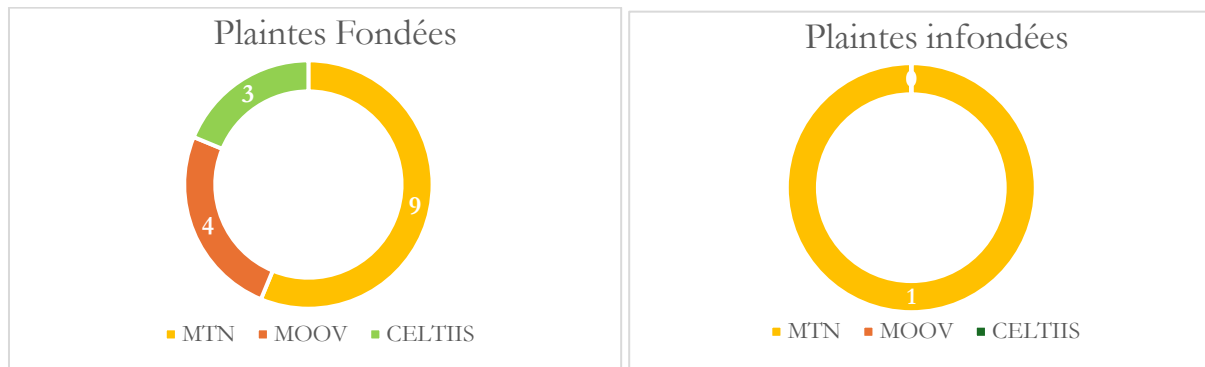
Tableau 3 : Evolution des plaintes traitées

	T1-2024	T1-2025	T2-2025	T3-2025	T4-2025
Plaintes fondées	15	26	12	24	16
Plaintes infondées	3	7	5	0	1
Plaintes classées	8	9	6	11	0
Total plaintes traitées	26	42	23	35	17

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

	T4-2024	T1-2025	T2-2025	T3-2025	T4-2025
Dédommagement	4	9	3	4	7
Mesures correctives	11	17	9	20	9
Total	15	26	12	24	16

Source : (Observatoire ARCEP, 2025)

7. RESULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Graphique 3 : Résultats du traitement des plaintes

