

Conformément aux exigences de la norme ISO 9001 : 2015 et dans le but de contribuer à l'atteinte de l'objectif de son plan stratégique 2022-2026 intitulé : « **renforcer l'implication des parties prenantes dans le processus de régulation** », l'ARCEP procède tous les deux (2) ans, à une enquête de satisfaction des utilisateurs des services de communications électroniques et de la poste. À l'image des précédentes enquêtes de satisfaction, l'objectif de l'enquête de 2024 demeure inchangé : mesurer le niveau de satisfaction des utilisateurs et des opérateurs des communications électroniques et de la poste. Sur une échelle de 10, les résultats de l'enquête de satisfaction 2024 se présentent comme suit :

Parties prenantes	Valeurs cibles	Niveau 2024
Opérateurs des communications électroniques	07/10	8,88
Opérateurs postaux	07/10	9,67
Association de consommateurs partenaires	07/10	8,05
Utilisateurs des services postaux	07/10	8,10
Utilisateurs des services CE	07/10	8,50

Source : (Enquêtes satisfaction, 2024)

L'ensemble des cinq segments interrogés dépassent la valeur cible fixée à 7/10, avec une note moyenne globale de 8,64/10, la dynamique est positive.

- *La note globale de satisfaction des opérateurs des communications électroniques est de 8,88 contre 8,82 en 2022. On note une évolution de 0,06 points du niveau de satisfaction globale des entités régulées du secteur des communications électroniques.*
- *La note globale de satisfaction des opérateurs postaux est de 9,67 contre 8,71 en 2022, soit une hausse du niveau de satisfaction globale des entités régulées du secteur postal de 0,96 points.*
- *La note globale de satisfaction des Associations de Consommateurs Partenaires est de 8,05 contre 7,79 en 2022. On note une hausse de 0,26 points du niveau de perception de l'action du régulateur.*
- *La note de satisfaction des utilisateurs des services postaux est de 8,10 contre 7,78 en 2022, soit une hausse de 0,32 points.*
- *La note de satisfaction des utilisateurs des services de communications électroniques est de 8,50 contre 8,59 en 2022, soit une baisse de 0,09 points.*

Un plan d'actions à été élaboré pour la mise en œuvre des suggestions et recommandations issues des résultats de ladite enquête.