OBSERVATOIRE DE LA GESTION DES PLAINTES

Tableau de bord au 30 juin 2026

1. EVOLUTION DES PLAINTES REÇUES PAR CATEGORIE

Tableau 1 : Évolution des plaintes reçues par catégorie

DESIGNATION		T2-2025	T3-2025	T4-2025	T1-2026	T2-2026
Opérateurs de services de communications électroniques mobiles	Plaintes Commerciales	21	28	16	17	15
	Plaintes Techniques	2	7	1	1	2
Plaintes Services postaux		-	-	-	2	0
Total Plaintes traitées		**23**	**35**	**17**	**20**	**17**
Taux de croissance (%)		**-**	**52,17**	**-51,42**	**17,64**	**-0,15**

Source : (*Observatoire ARCEP, 2026*)

2. REPARTITION DES PLAINTES SELON LE GENRE

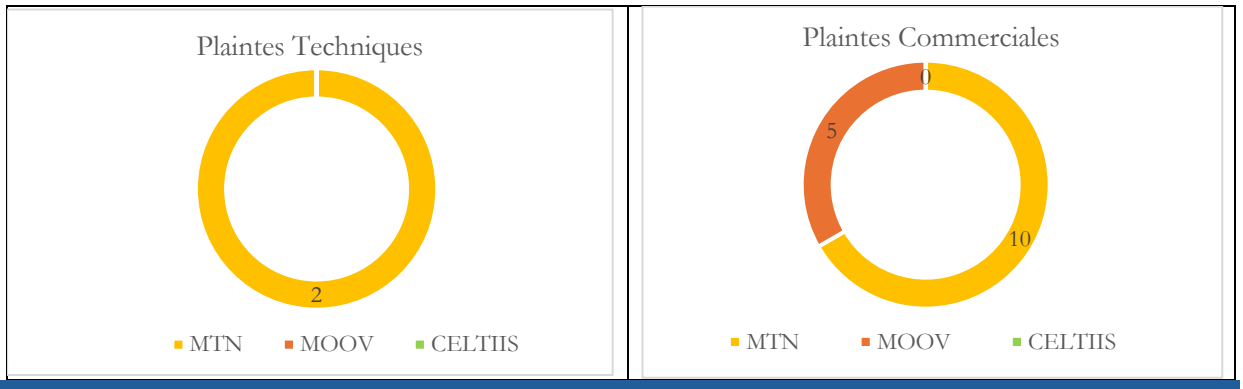
Tableau 2 : Répartition des plaintes des opérateurs selon le genre

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

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

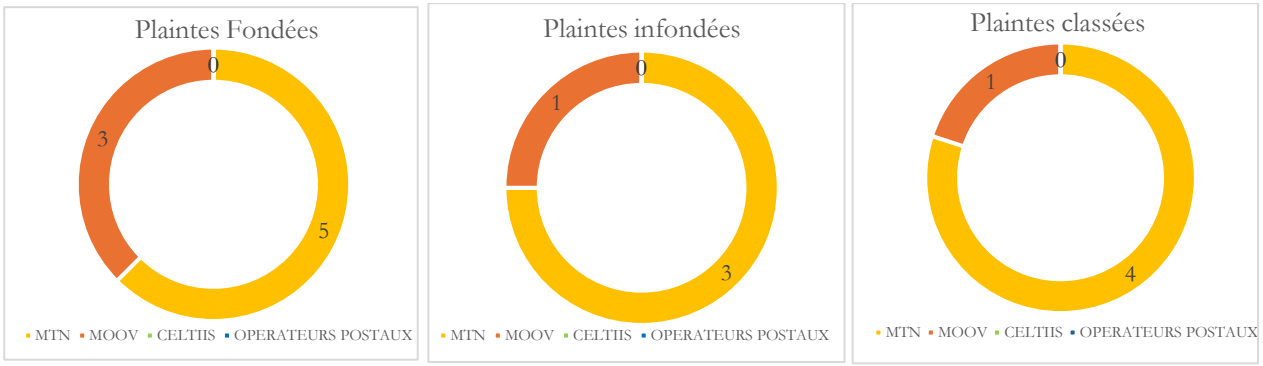
Tableau 3 : Evolution des plaintes traitées

	T2-2025	T3-2025	T4-2025	T1-2026	T2-2026
Plaintes fondées	12	24	16	7	8
Plaintes infondées	5	0	1	1	4
Plaintes classées	6	11	0	12	5
Total plaintes traitées	**23**	**35**	**17**	**20**	**17**

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

	T2-2025	T3-2025	T4-2025	T1-2026	T2-2026
Dédommagement	3	4	7	5	3
Mesures correctives	9	20	9	2	5
Total	**12**	**24**	**16**	**7**	**8**

Source : (Observatoire ARCEP, 2026)

7. RESULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Graphique 3 : Résultats du traitement des plaintes

