AUTORITE DE REGULATION DES COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES ET DE LA POSTE
CERTIFIÉE ISO 9001 : 2015

OBSERVATOIRE DE LA GESTION DES PLAINTES

Tableau de bord au 30 septembre 2026

1. EVOLUTION DES PLAINTES REÇUES PAR CATEGORIE

Tableau 1 : Évolution des plaintes reçues par catégorie

DESIGNATION		T3-2025	T4-2025	T1-2026	T2-2026	T3-2026
Opérateurs de services de communications électroniques mobiles	Plaintes Commerciales	28	16	17	15	17
	Plaintes Techniques	7	1	1	2	8
Plaintes Services postaux		-	-	2	0	1
Total Plaintes traitées		**35**	**17**	**20**	**17**	**26**
Taux de croissance (%)		**-**	**-51,42**	**17,64**	**-0,15**	**52,94**

Source : (*Observatoire ARCEP, 2026*)

2. REPARTITION DES PLAINTES SELON LE GENRE

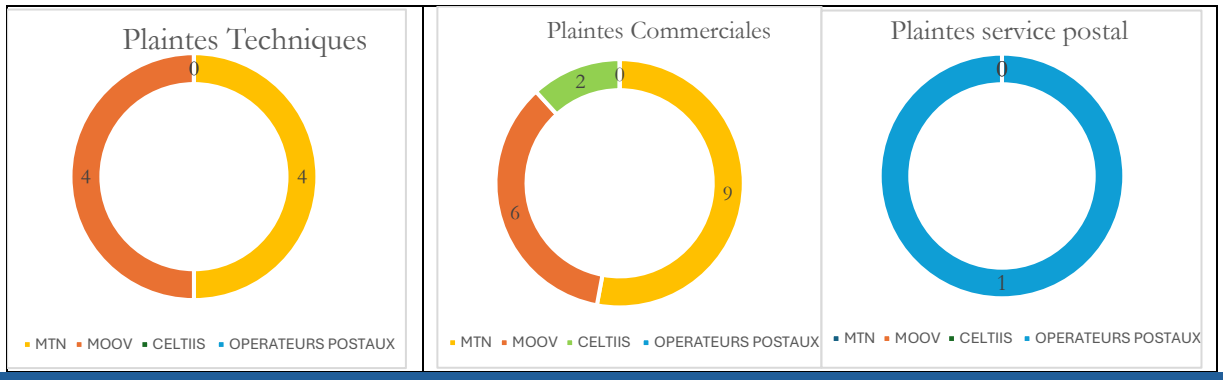
Tableau 2 : répartition des plaintes des opérateurs selon le genre

DESIGNATION	GENRE	T3-2025	T4-2025	T1-2026	T2-2026	
Plaintes Commerciales	F	5	1	4	1	4
	M	23	15	13	14	13
	Total	**28**	**16**	**17**	**15**	**17**
Plaintes Techniques	F	0	0	0	1	0
	M	7	1	1	1	8
	Total	**7**	**1**	**1**	**2**	**8**
Plaintes Services postaux	F	-	-	0	0	1
	M	-	-	2	0	0
	Total	**-**	**-**	**2**	**0**	**1**
Plaintes enregistrées	F	5	1	4	2	5
	M	30	16	14	15	21
	Total	**35**	**17**	**20**	**17**	**26**
Taux de croissance (%)		**-**	**- 51,42**	**17,64**	**-0,15**	**52,94**

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

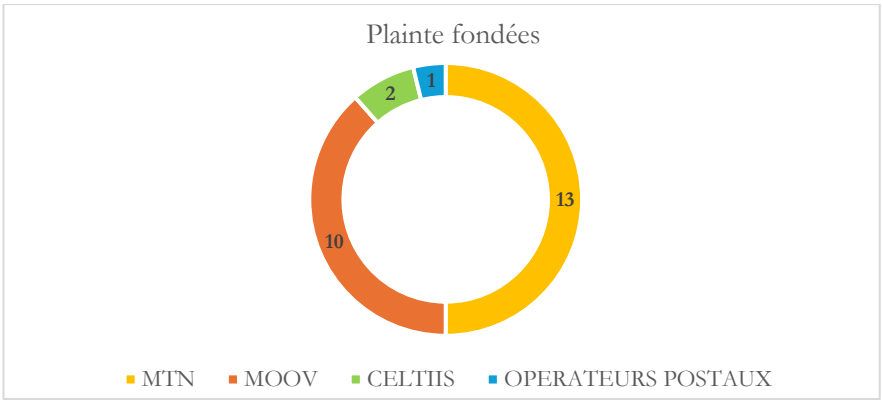
Tableau 3 : Evolution des plaintes traitées

	T3-2025	T4-2025	T1-2026	T2-2026	
Plaintes fondées	24	16	7	8	26
Plaintes infondées	0	1	1	4	0
Plaintes classées	11	0	12	5	0
Total plaintes traitées	**35**	**17**	**20**	**17**	**26**

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 a l'issue des traitements des plaintes

	T3-2025	T4-2025	T1-2026	T2-2026	T3-2026
Dédommagement	4	7	5	3	12
Mesures correctives	20	9	2	5	14
Total	**24**	**16**	**7**	**8**	**26**

Source : (Observatoire ARCEP, 2026)

7. RESULTATS DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Graphique 3 : Résultats du traitement des plaintes

