

# Rapport Mensuel Novembre 2025 du centre d'écoute des consommateurs sur la ligne 155 de l'ARPTC



# TERMES USUELS DU CALL CENTER

## Clés de performances

- **KPI'S** : Key Performance Indicator ( Indicateur de performances)
- **SLA** : Service Agreement Level (Niveau de Service)
- **DMC** : Durée Moyenne De Communication (qui est la durée moyenne qui va du décrochage de l'appel jusqu'à sa clôture)

## Flux d'appels

- **Appels distribués** : Appels transmis aux opérateurs
- **Appels clôturés** : Appels arrivés au call center en dehors des heures des services
- **Appels abandonnés** : Appels abandonnés du fait que l'appelant n'a pas pu patienter qu'un opérateur se libère
- **Appels pris** : les appels pris en charge par les téléopérateurs

# ORGANISATION DE LA PLATEFORME



Le call Center est ouvert de Lundi à Vendredi  
De : 8h00' à 18h00'  
Et Samedi de 9h00' à 14h00'



Le call ARPTC fonctionne avec 6 téléopérateurs planifiés en shifts

- Shift 1 : De 08h00' à 13h00'
- Shift 2 : De 13h00' à 18h00'

**EVENT**

RAS

# QUALIFICATION DES APPELS



Appels pris

Appels argumentés

**Appel conforme :**  
Appel totalement traité par les téléopérateurs

**Échange interrompu après Motif :** Appel répondu mais interrompu avant la clôture de l'appel, avec mention de l'objet de l'appel

**Appels non pertinent :** Appel concernant une requête qui ne cadre pas avec l'objet de la ligne

Appels non Argumentés

**Communication inaudible:** Appels pris mais interrompu pour mauvaise qualité de la communication.

**Appel de vérification :** interrompu par l'appelant aussitôt décroché par l'opérateur

**Appel silencieux :** Appel répondu mais sans conversation car aucun son ne s'entend

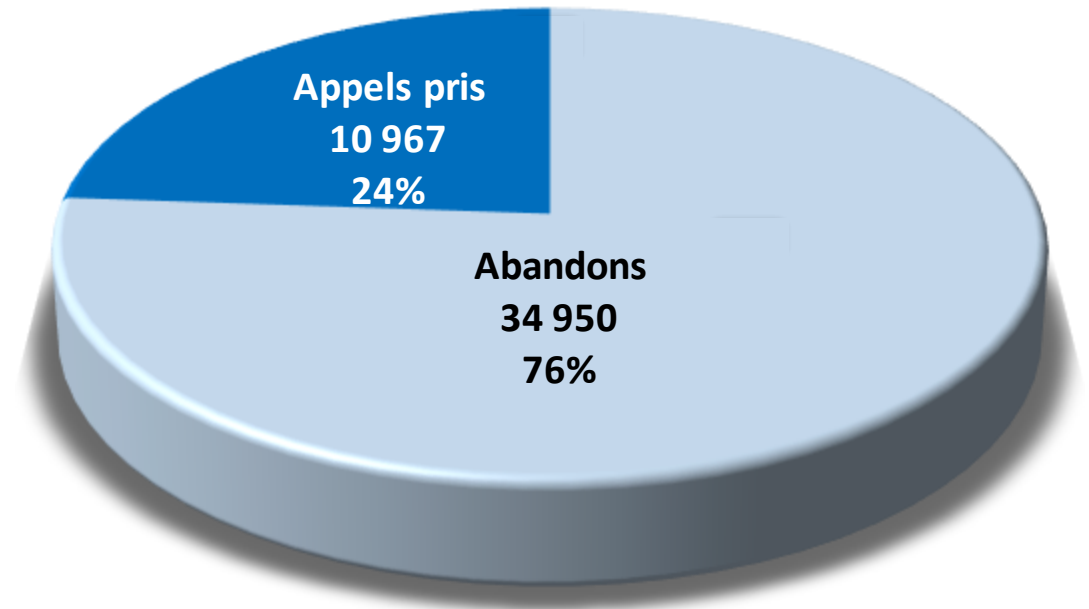
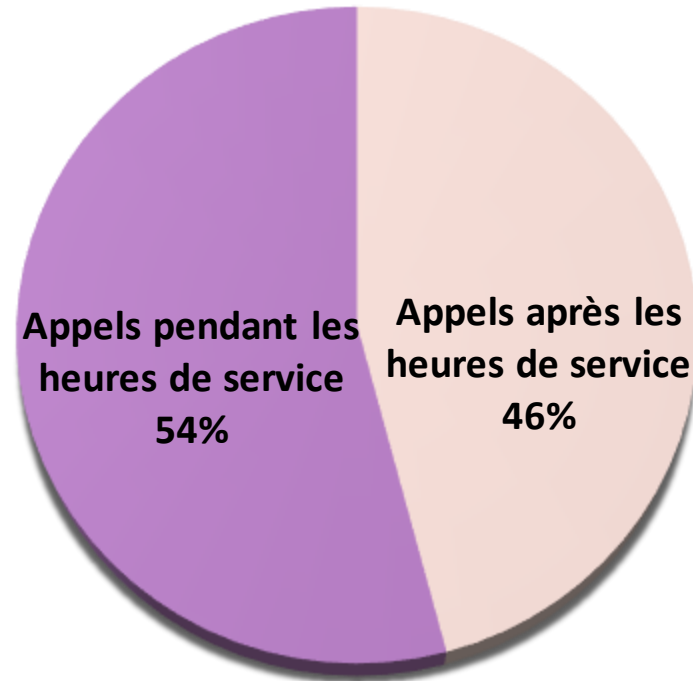
**Échange interrompu avant motif :** Appel répondu mais interrompu avant la clôture de l'appel et sans mention de l'objet de l'appel

A hand in a light-colored sleeve points to a specific location on a complex, multi-colored transit map. The map features a dense network of lines in various colors (blue, orange, red, green, purple) representing different transit routes. The background is dark, and the map is brightly lit, creating a strong contrast.

# SUIVI OPÉRATIONNEL

|

# GESTION DES FLUX



- 84862 appels entrants au centre d'appels au Mois Novembre 2025;
- 45917 appels soit 54% enregistrés pendant les heures de service;
- 38945 appels soit 46% enregistrés en dehors des heures de service;
- 45917 appels distribués dont 24% Pris par les opérateurs et 76 % d'abandon

La DMC a évolué positivement, nous sommes partis de 3min52 en Octobre à 3min 46 en Novembre 2025.

Le flux global part de 73739 en Janvier à 84862 en Novembre 2025 soit une Hausse de 13%.

## EVOLUTION DU FLUX

## KPI's PRODUCTION

	Flux global	Flux en heures ouvrées	Flux en heures fermées	Appels Distribués	Appels Pris	Appels Abandonnés	Niveau de Service (SLA)	DMC
<b>janv-25</b>	73 739	36 194	37 545	36 194	12 338	66%	34%	00:03:59
<b>févr-25</b>	71 621	41 790	29 831	41 790	10 089	76%	24%	00:03:34
<b>mars-25</b>	65846	35275	30571	35275	9559	73%	27%	00:03:27
<b>avr-25</b>	86513	49879	36634	49879	9896	80%	20%	00:03:30
<b>mai-25</b>	85989	44682	41307	44682	10953	75%	25%	00:03:52
<b>juin-25</b>	92115	50786	41329	50786	9138	82%	18%	00:03:48
<b>juil-25</b>	170632	100392	70240	100392	10061	90%	10%	00:03:52
<b>août-25</b>	95194	49944	45250	49944	9135	82%	18%	00:03:40
<b>sept-25</b>	95847	55153	40694	55153	11768	79%	21%	00:03:40
<b>oct-25</b>	105850	60404	45446	60404	15958	74%	26%	00:03:52
<b>nov-25</b>	84862	45917	38945	45917	10967	76%	23%	00:03:46
<b>Total</b>	<b>1028208</b>	<b>570416</b>	<b>457792</b>	<b>570416</b>	<b>119862</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>00:03:44</b>

# PERFORMANCES REALISEES

23 % de niveau de service; face à un flux croissant, il est difficile d'atteindre l'objectif qui est fixé à 70%, si on garde le même effectif d'agents.

6972 appels soit 15 d'écarts entre les appels entrés en heures ouvrées et les appels en heures fermés

# FLUX D'APPELS COMPARES : Octobre Vs Novembre

	Flux Comparés Octobre Vs Novembre						KPI's PRODUCTION	
	Flux global	Flux en heures ouvrées	Flux en heures fermées	Appels Distribués	Appels Pris	Appels Abandonnés	Niveau de Service (SLA)	DMC
<b>Janvier</b>	<b>73739</b>	<b>36194</b>	<b>37545</b>	<b>36194</b>	<b>12338</b>	<b>66%</b>	<b>34%</b>	<b>00:03:59</b>
<b>Février</b>	<b>71621</b>	<b>41790</b>	<b>29831</b>	<b>41790</b>	<b>10089</b>	<b>76%</b>	<b>24%</b>	<b>00:03:46</b>
<b>Mars</b>	<b>65846</b>	<b>35275</b>	<b>30571</b>	<b>35275</b>	<b>9559</b>	<b>73%</b>	<b>27%</b>	<b>00:03:27</b>
<b>Avril</b>	<b>86513</b>	<b>49879</b>	<b>36634</b>	<b>49879</b>	<b>9896</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>	<b>00:03:30</b>
<b>Mai</b>	<b>85989</b>	<b>44682</b>	<b>41307</b>	<b>44682</b>	<b>10953</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>00:03:52</b>
<b>Juin</b>	<b>92115</b>	<b>50786</b>	<b>41329</b>	<b>50786</b>	<b>9138</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>	<b>00:03:48</b>
<b>Juillet</b>	<b>170632</b>	<b>100392</b>	<b>70240</b>	<b>100392</b>	<b>10061</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>	<b>00:03:52</b>
<b>Août</b>	<b>95194</b>	<b>49944</b>	<b>45250</b>	<b>49944</b>	<b>9135</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>	<b>00:03:40</b>
<b>Septembre</b>	<b>95847</b>	<b>55153</b>	<b>40694</b>	<b>55153</b>	<b>11768</b>	<b>79%</b>	<b>21%</b>	<b>00:03:40</b>
<b>Octobre</b>	<b>105850</b>	<b>60404</b>	<b>45446</b>	<b>60404</b>	<b>15958</b>	<b>79%</b>	<b>26%</b>	<b>00:03:52</b>
<b>Novembre</b>	<b>84862</b>	<b>45917</b>	<b>38945</b>	<b>45917</b>	<b>10967</b>	<b>76%</b>	<b>23%</b>	<b>00:03:46</b>

Le flux global est passé de 105850 en Octobre à 84862 en Novembre soit une décroissance de 20 %

Le flux distribué part de 60404 en Octobre à 45917 en Novembre soit une décroissance de 24 %.

## Observations

26 % de niveau de service en Octobre; face à un flux en baisse , il est passé à 23 % en Novembre.

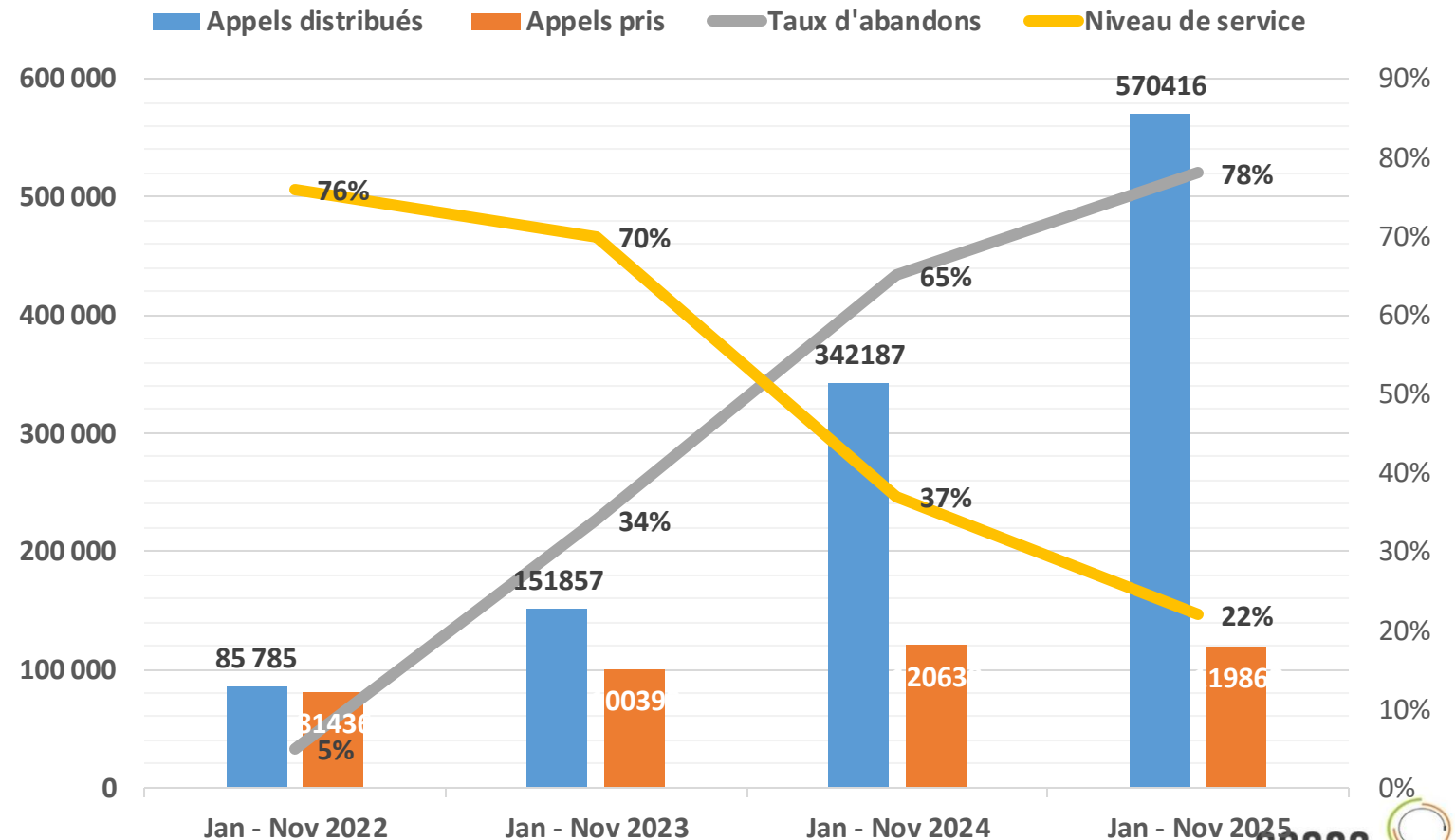
9496 appels soit 21 % d'écarts entre les appels abandonnés en Octobre Vs Novembre

# EVOLUTION DE FLUX D'APPELS COMPARES :

## Jan – Nov. 2024 Vs Jan – Nov. 2025

### Observations

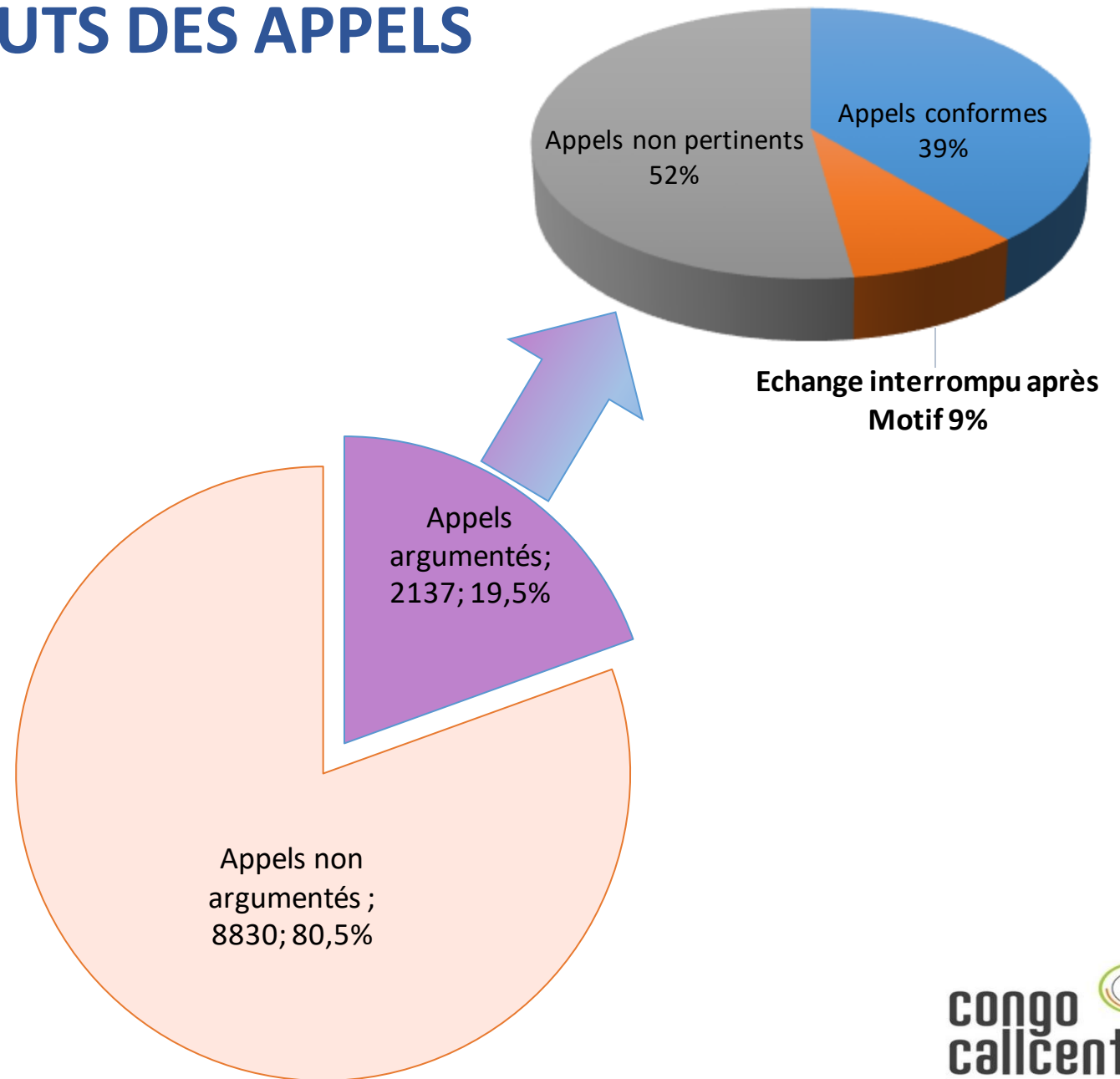
- Le flux distribué part de 342 187 De Jan à Nov 2024 à 570 416 (Jan – Nov. 2025)  
Novembre soit une décroissance de +40 %.
- Le Flux distribué ne fait que croître chaque année
- Le nombre d'agents ( soit 6 agents)  
n'évolue pas nonobstant l'augmentation de flux d'appels distribués



# STATUTS DES APPELS

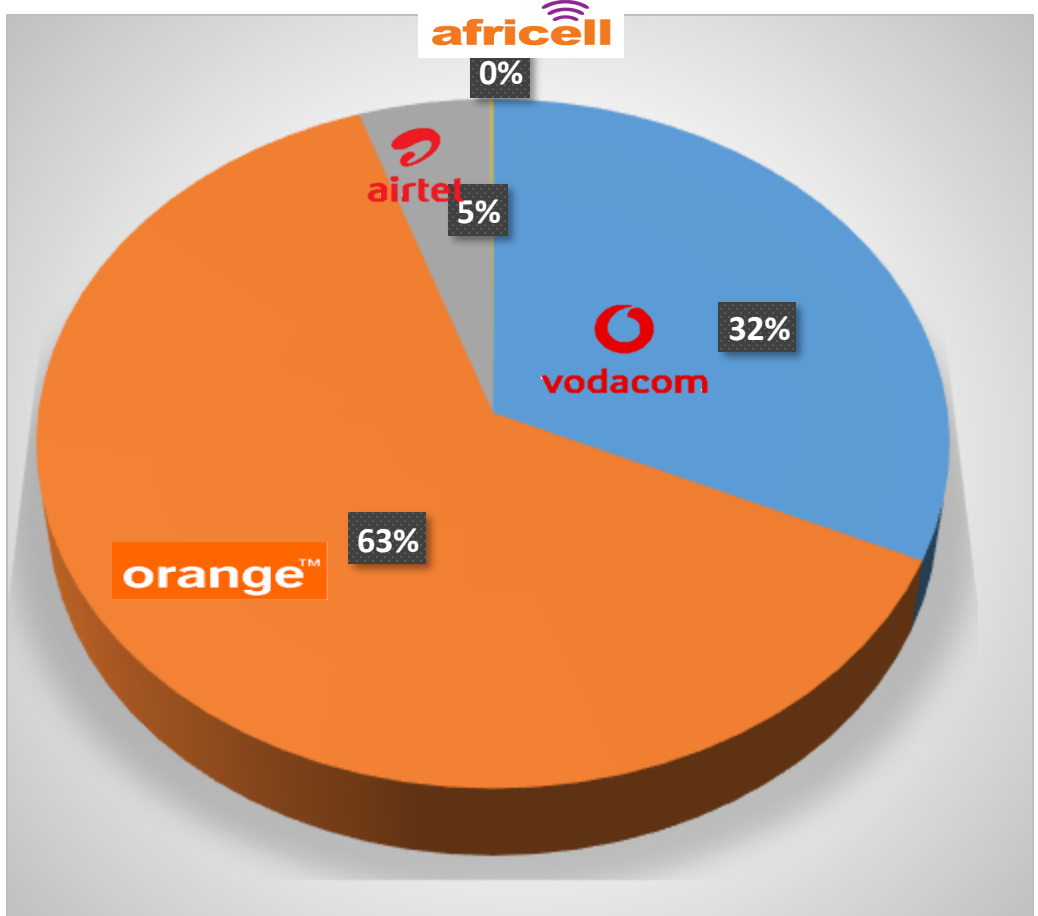
	TOTAL APPELS
APPELS ARGUMENTES	2137
APPELS NON ARGUMENTES	8830

- 10967 appels décrochés par les opérateurs en Novembre.
- Parmi les appels pris, 19,5% argumentés c.à.d. qu'il y a eu échange entre les opérateurs et les appelants
- 80,5% ont été non argumentés c.à.d. pas d'échange entre les opérateurs et les appelants (Des appels silencieux, Vérification, appels inaudibles, Echanges interrompus avant motif etc.)



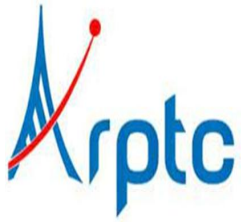


# APPELS NON ARGUMENTES



Durant le mois Novembre 2025, la plateforme ARPTC a reçu **8394** appels non argumentés





## DETAILS DES APPELS NON ARGUMENTES PAR OPERATEUR

Vodacom	Nombre	Taux
Appels de Vérification	884	33%
Appels interrompus avant motif	509	19%
Appels Silencieux	1055	39%
Inaudibles	225	8%
<b>Total général</b>	<b>2673</b>	<b>100%</b>

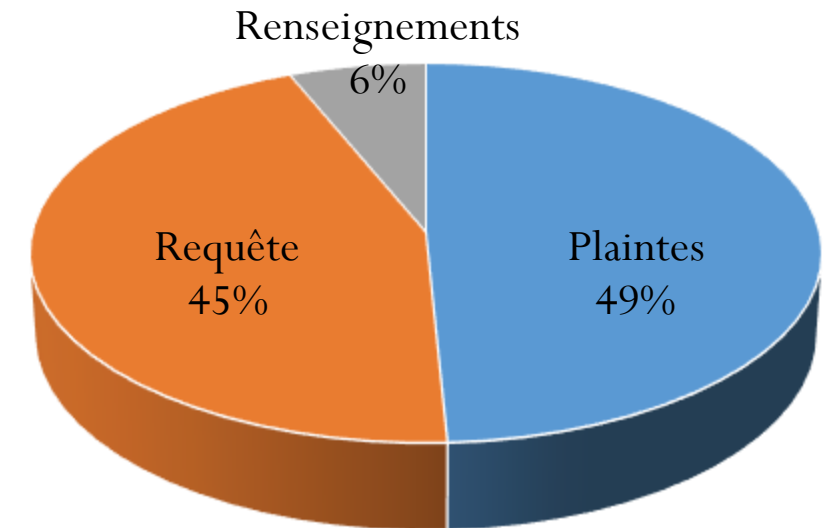
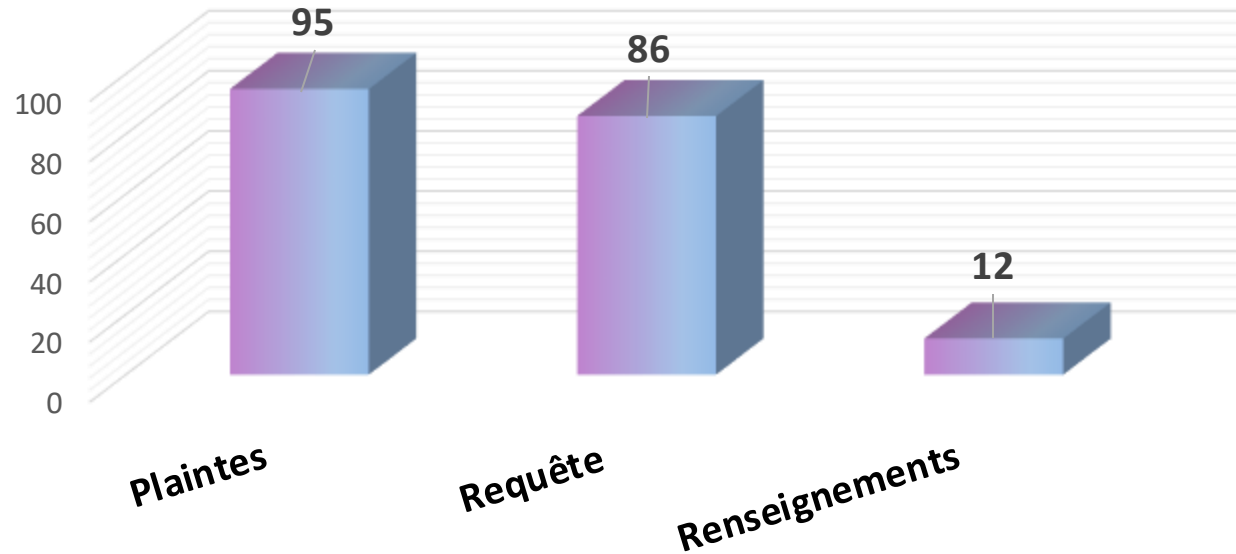
Airtel	Nombre	Taux
Appels de Vérification	143	33%
Appels interrompus avant motif	80	19%
Appels Silencieux	168	39%
Inaudibles	37	9%
<b>Total général</b>	<b>428</b>	<b>100%</b>

Orange	Nombre	Taux
Appels de Vérification	1779	34%
Appels interrompus avant motif	1044	20%
Appels Silencieux	2125	40%
Inaudibles	338	6%
<b>Total général</b>	<b>5286</b>	<b>100%</b>

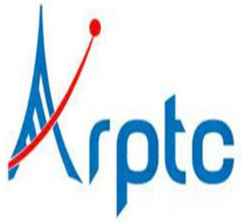
Africell	Nombre	Taux
Appels de Vérification	2	29%
Appels interrompus avant motif	1	14%
Appels Silencieux	3	43%
Inaudibles	1	14%
<b>Total général</b>	<b>7</b>	<b>100 %</b>

# CATEGORIES D'ECHANGES INTERROMPUS APRES MOTIF

193 Echanges  
Interrompus  
après motif

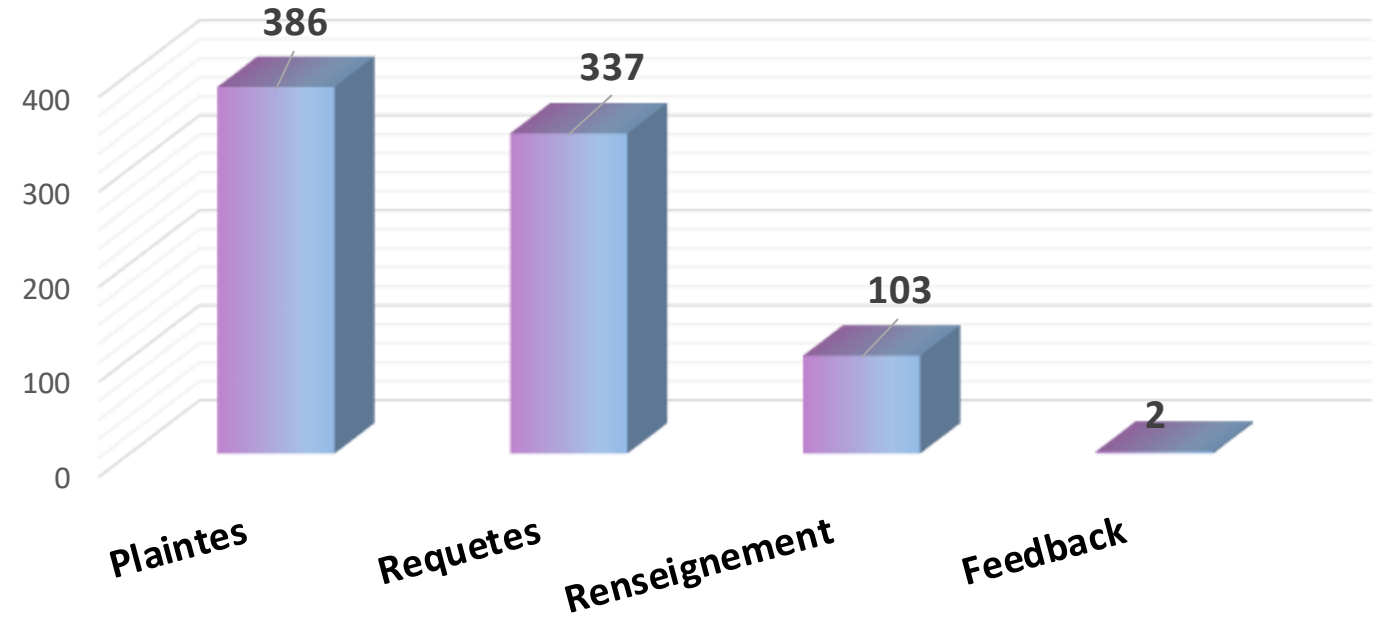


- 193 Echanges interrompus après motif dont:
- 49% des plaintes
- 6% des renseignements
- 45 % des requêtes

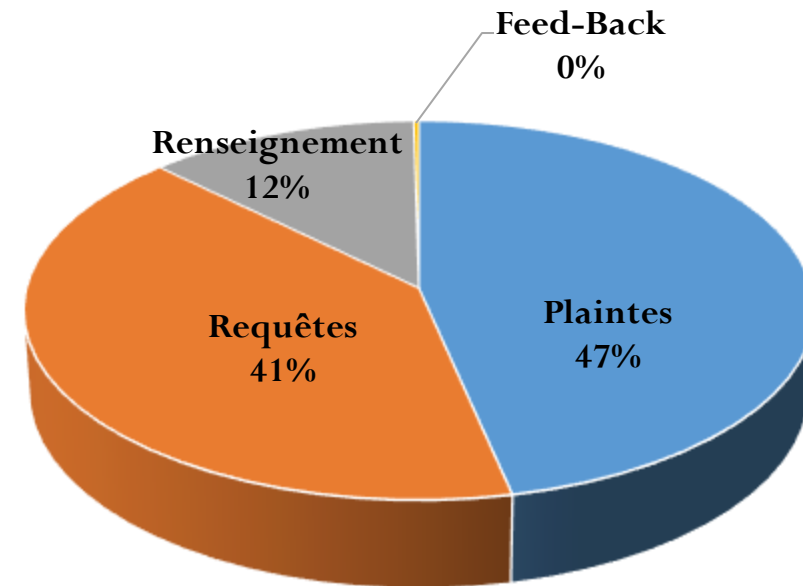


# CATEGORIES DES APPELS CONFORMES

828 Appels  
Argumentés Complets



- 47% des plaintes
- 41% des requêtes
- 12% des renseignements
- 0% Feed-Back

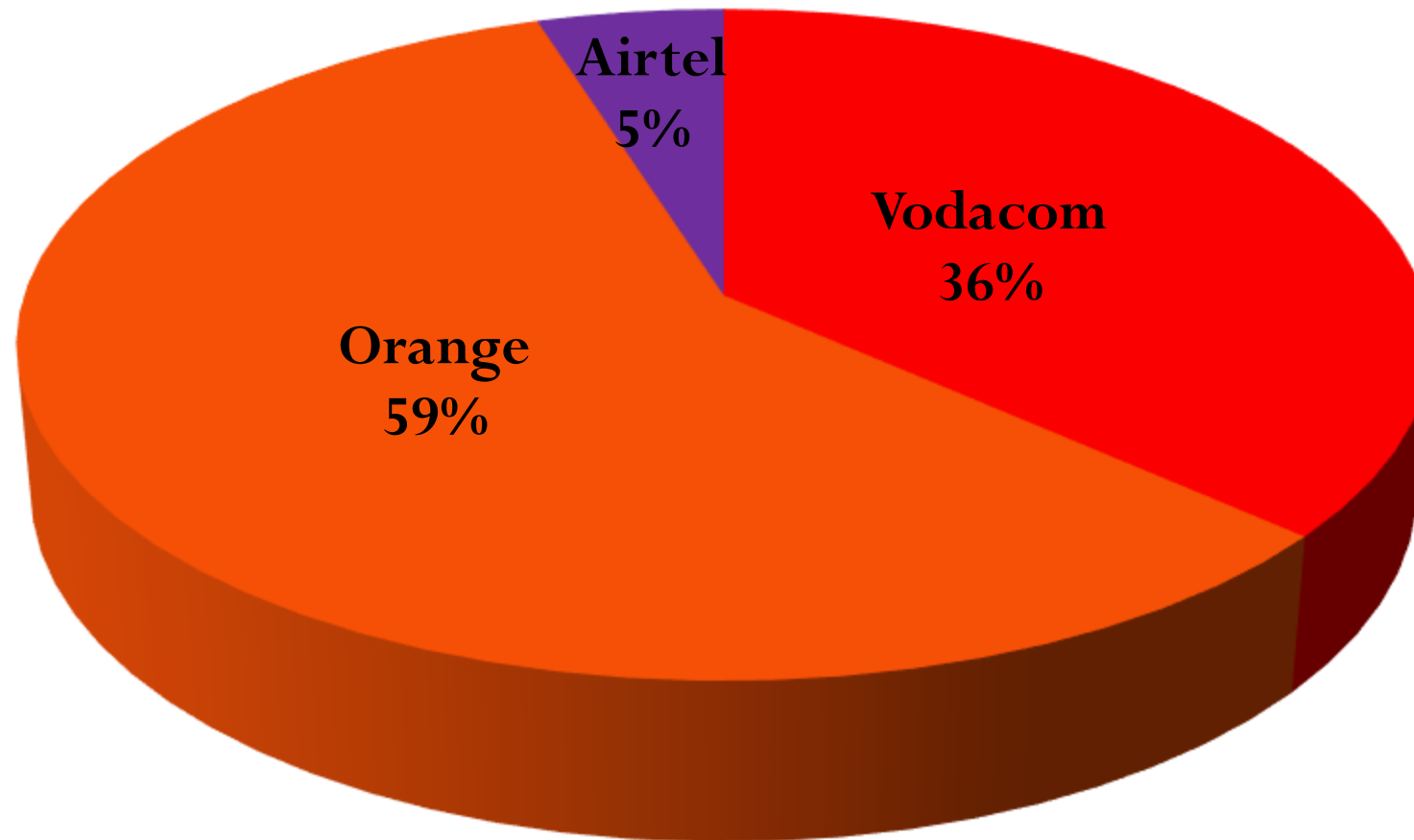


	janv-25	févr-25	mars-25	avr-25	mai-25	juin-25	juil-25	août-25	sept-25	oct-25	nov-25	Nombre	%.
<b>Plaintes techniques</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>308</b>	<b>100%</b>
Vodacom	16	27	31	20	13	11	6	8	5	5	3	145	50%
Orange	11	9	15	24	12	7	4	10	13	10	12	127	38%
Airtel	3	5	0	8	3	3	4	4	2	4	0	36	12%
Africell	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Réclamation commerciale</b>	<b>72</b>	<b>66</b>	<b>82</b>	<b>49</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>67</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>570</b>	<b>100%</b>
Vodacom	28	20	32	26	27	7	14	5	14	13	13	199	35%
Orange	32	26	33	18	17	16	20	20	46	25	22	275	47%
Airtel	11	20	17	5	4	9	10	4	6	7	1	94	18%
Africell	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0%
<b>Services</b>	<b>268</b>	<b>325</b>	<b>315</b>	<b>261</b>	<b>275</b>	<b>225</b>	<b>230</b>	<b>244</b>	<b>338</b>	<b>434</b>	<b>335</b>	<b>3250</b>	<b>100%</b>
Vodacom	96	124	100	110	131	96	77	81	85	166	125	1191	36%
Orange	122	142	159	125	112	94	127	129	220	231	192	1653	50%
Airtel	50	59	55	26	32	34	26	32	30	34	18	396	14%
Africell	0	0	1	0	0	1	0	2	3	3	0	10	0%
<b>Total général</b>	<b>370</b>	<b>432</b>	<b>443</b>	<b>362</b>	<b>351</b>	<b>278</b>	<b>288</b>	<b>295</b>	<b>425</b>	<b>498</b>	<b>386</b>	<b>4128</b>	<b>100%</b>

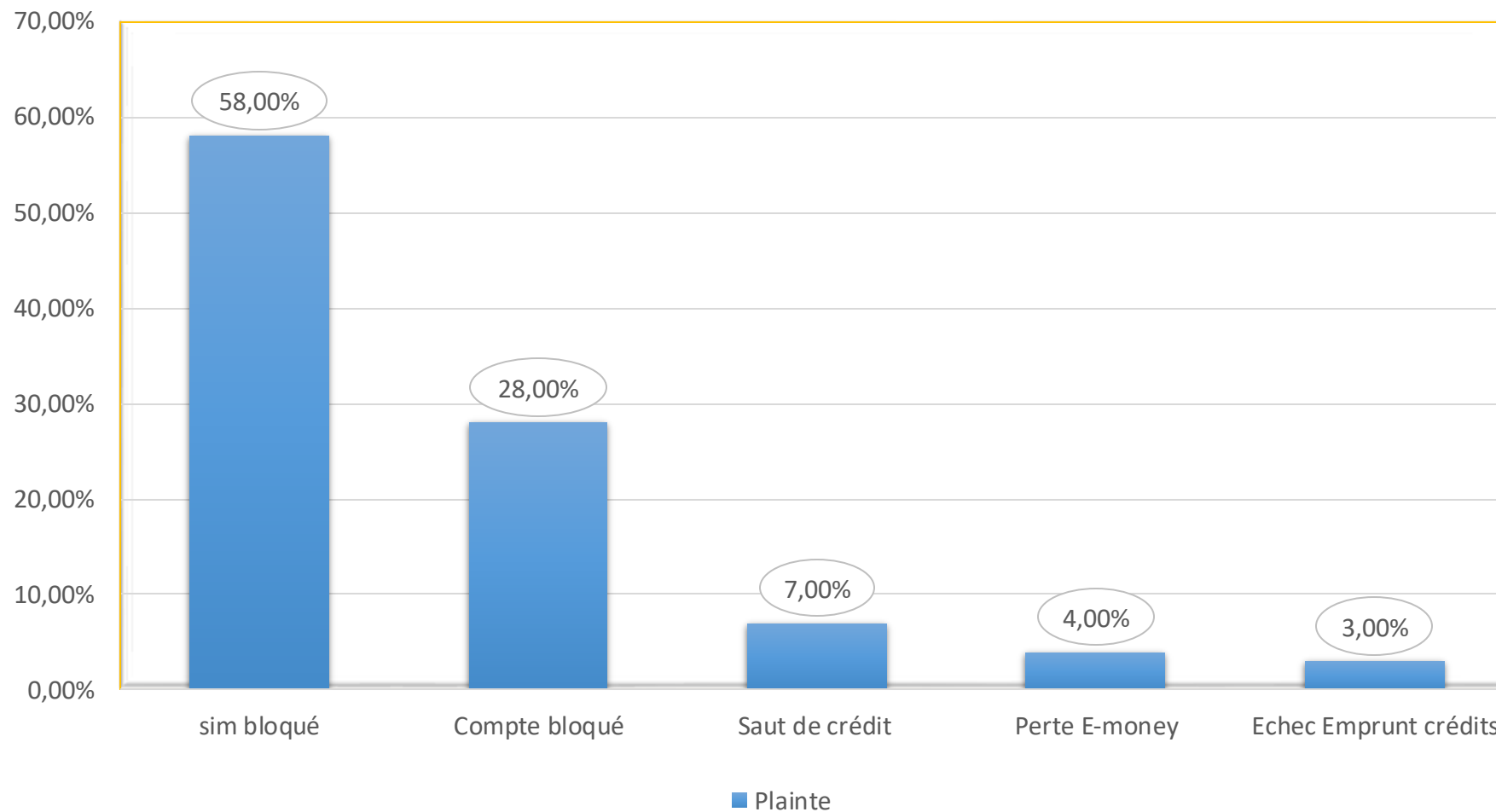
- 15 plaintes techniques enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 36 Réclamation commerciale enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 335 demandes de service enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**.

Plaintes	Nombres des plaintes	Taux
Code PIN/PUK	1	0%
déblocage compte	1	0%
Echec achat service	1	0%
Echec réception E-money	1	0%
Echec Reinitialisation mot de pass	1	0%
Echec rétrait e-money	1	0%
Elargissement compte	1	0%
Erreur recharge	1	0%
Lenteur de la connexion	1	0%
Offres et forfaits	1	0%
Pas de signal à certains endroits	1	0%
Perte signal dans un bâtiment (maison), en voiture	1	0%
Probleme de transaction	1	0%
Recharge de crédit	1	0%
voix inaudibles	1	0%
Problème de transfert de fonds	2	1%
Reinitialisation mot de pass	2	1%
Problème d'achat des services	2	1%
Echec émission appel	2	1%
Bonus et offres	2	1%
Echec réception E-money	2	1%
Echec recharge	2	1%
Coupures de communication	3	1%
Echec de connexion	4	1%
Echec élargissement compte	4	1%
Echec envoi SMS	4	1%
Problème de réception de fonds	5	1%
Erreur Transfert fond	5	1%
Echec Ouverture compte	6	2%
Autre	8	2%
Echec Emprunt crédits	11	3%
Perte E-money	12	3%
Saut de crédit	22	6%
Compte bloqué	89	23%
sim bloqué	184	48%
	386	100%

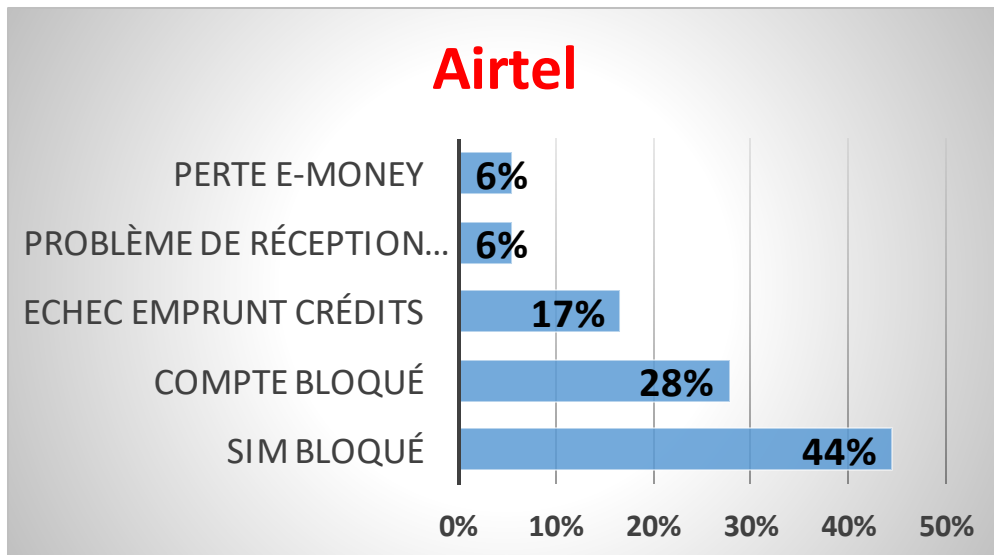
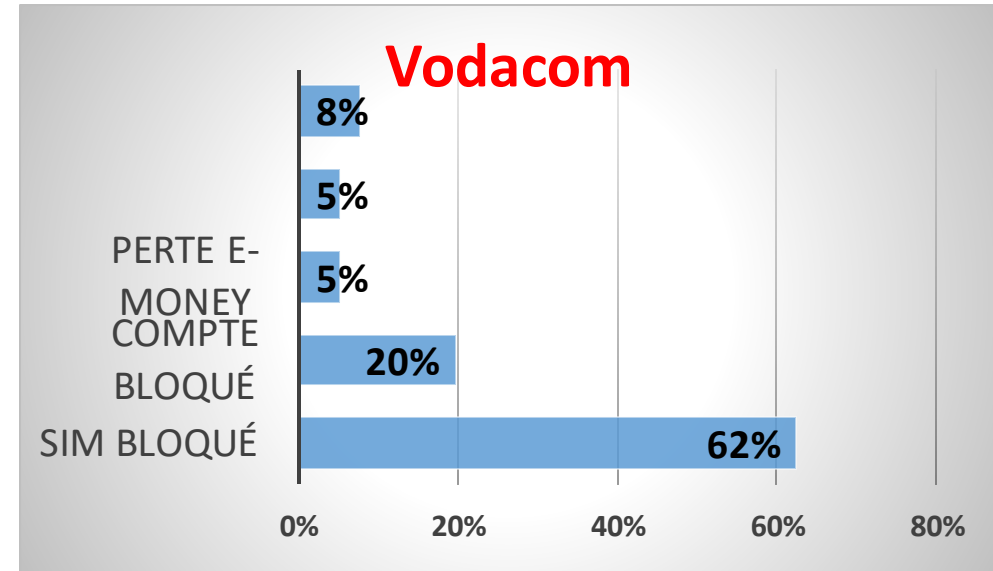
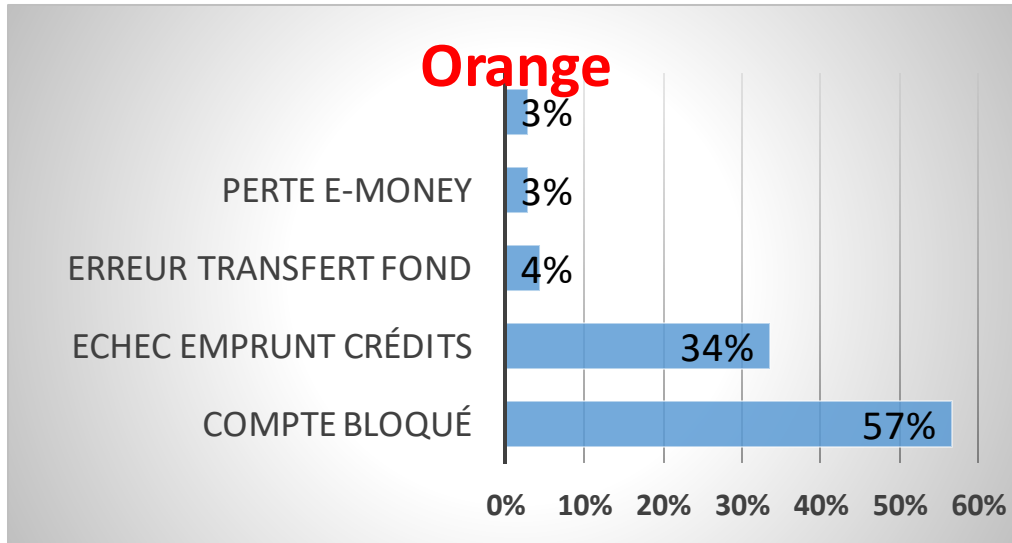
# TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR



# TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES LES PLUS COURANTES

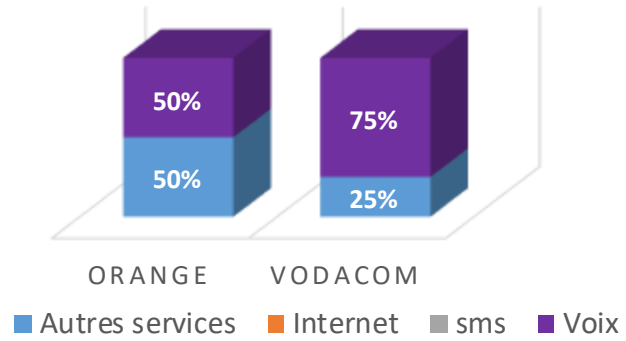


# TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES PAR OPERATEUR

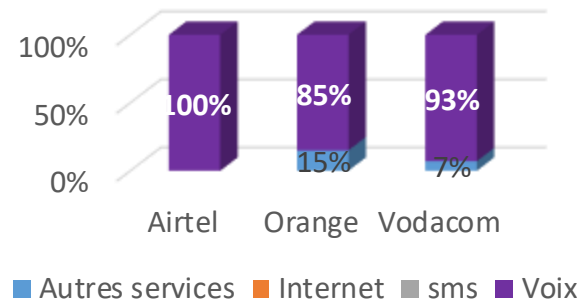


# TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE

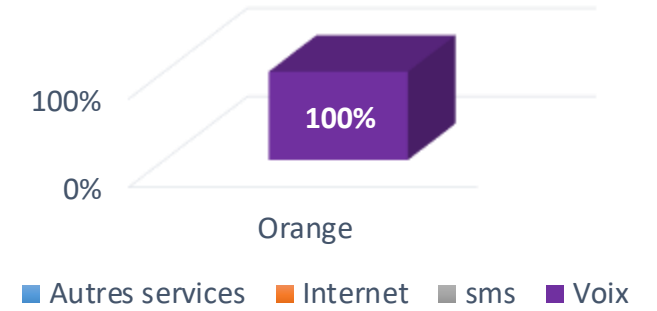
## BAS-UELE



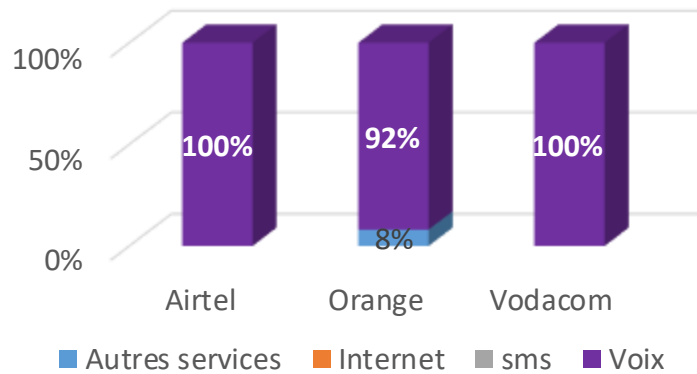
## EQUATEUR



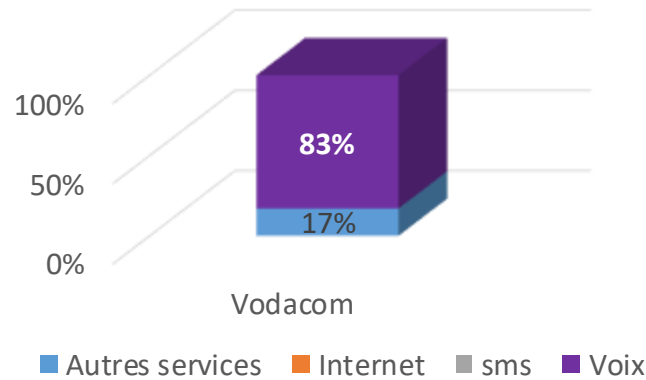
## HAUT KATANGA



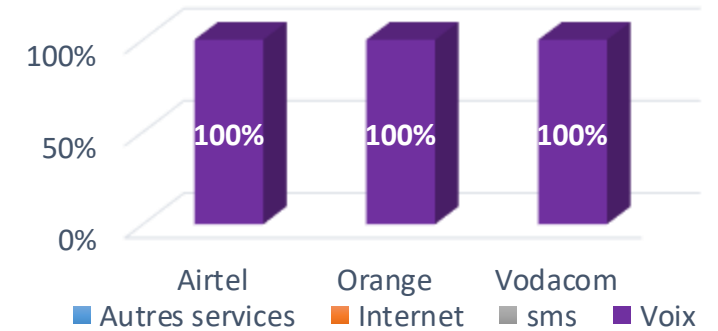
## HAUT-LOMAMI

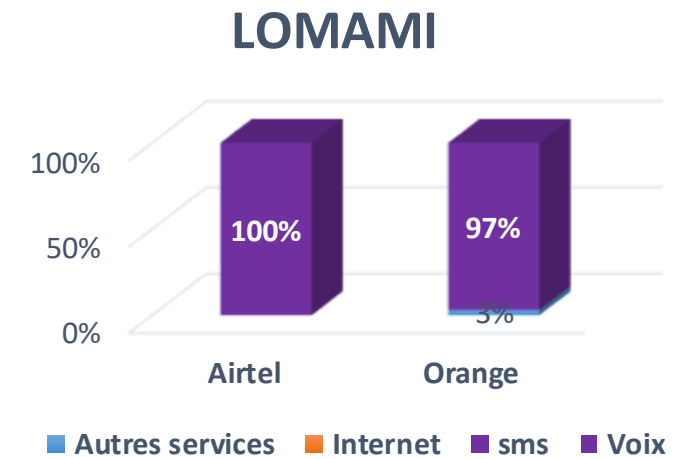
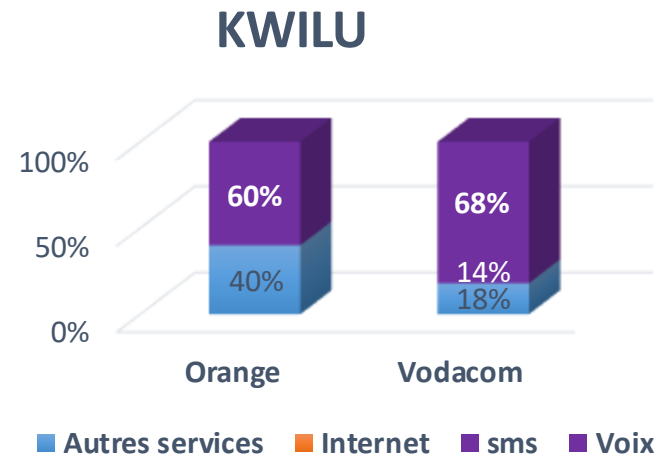
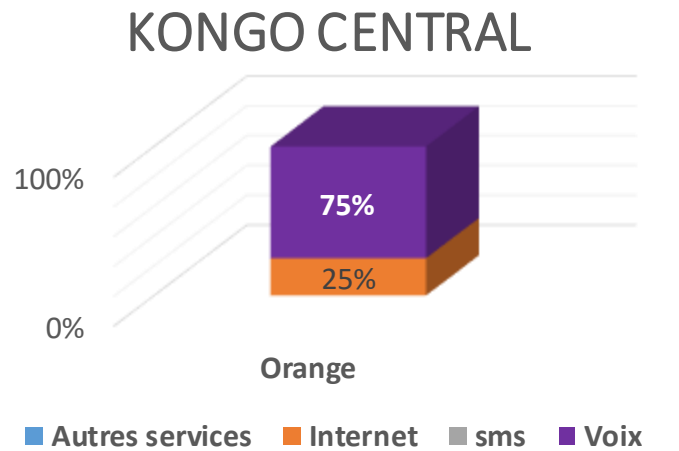
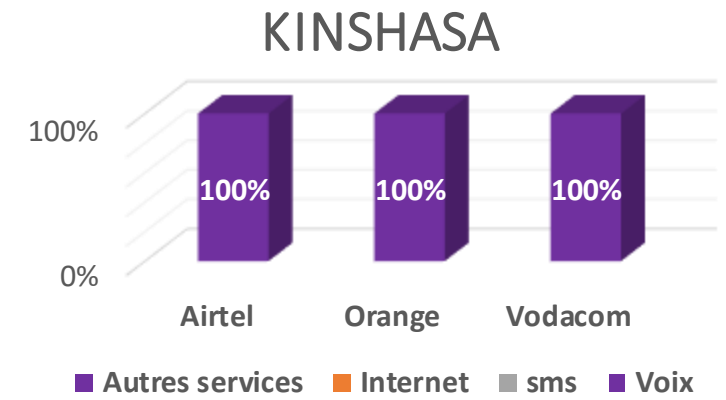
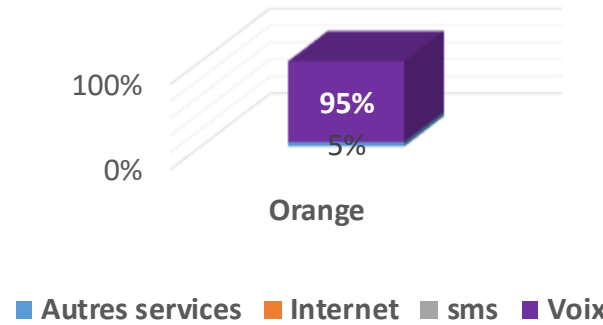
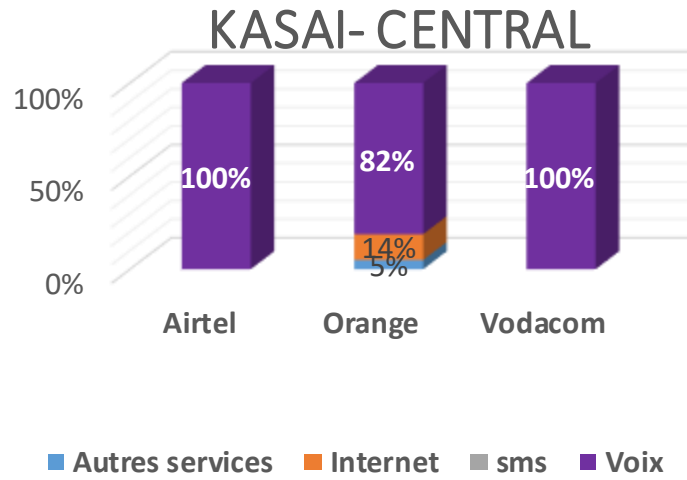


## HAUT-UELE

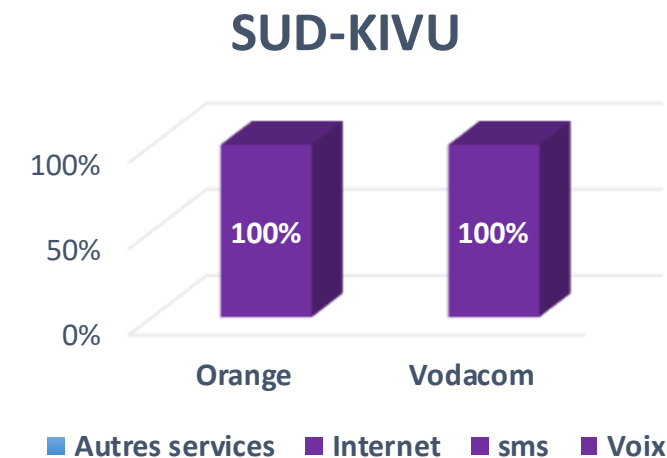
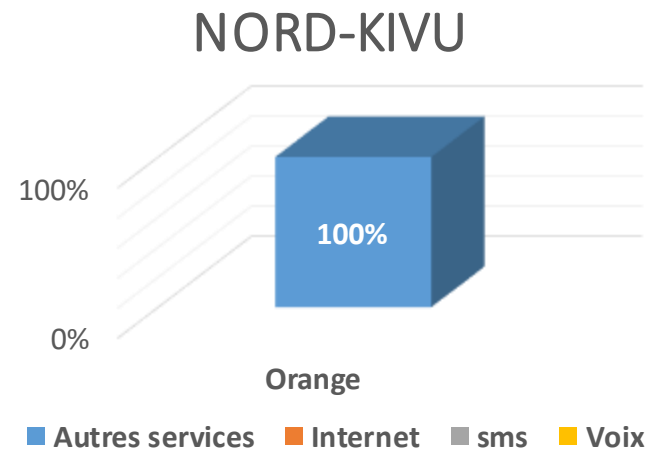
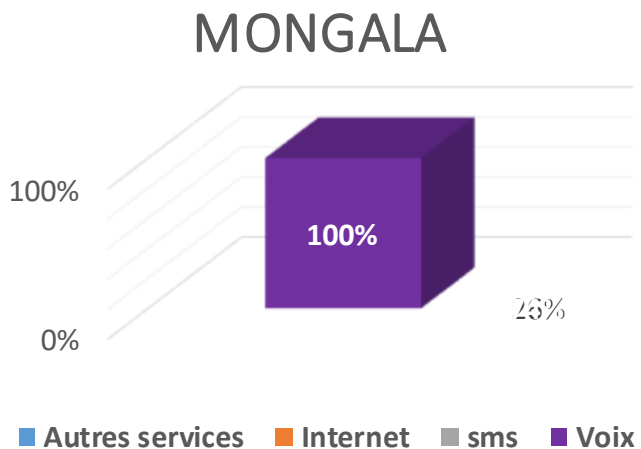
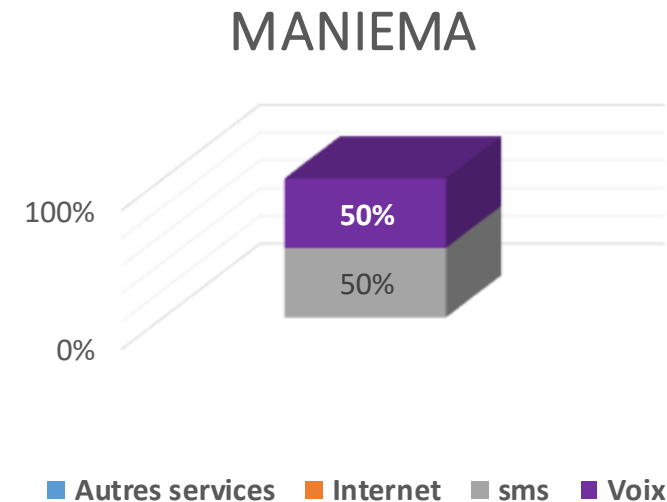
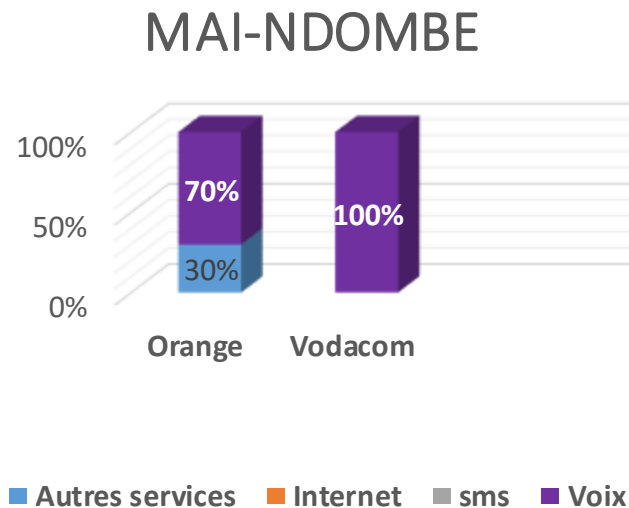
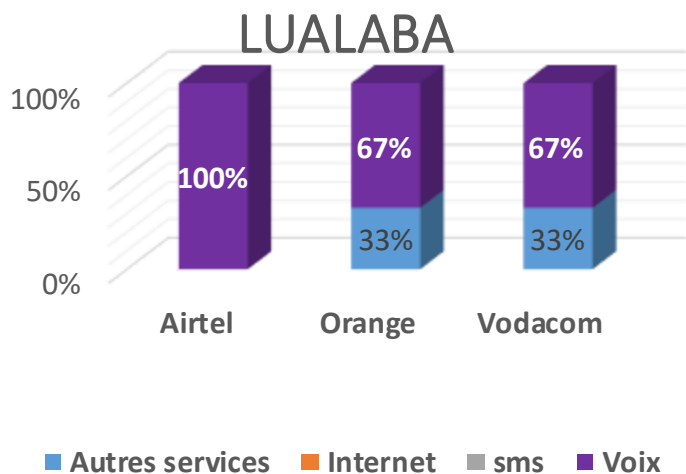


## KASAI

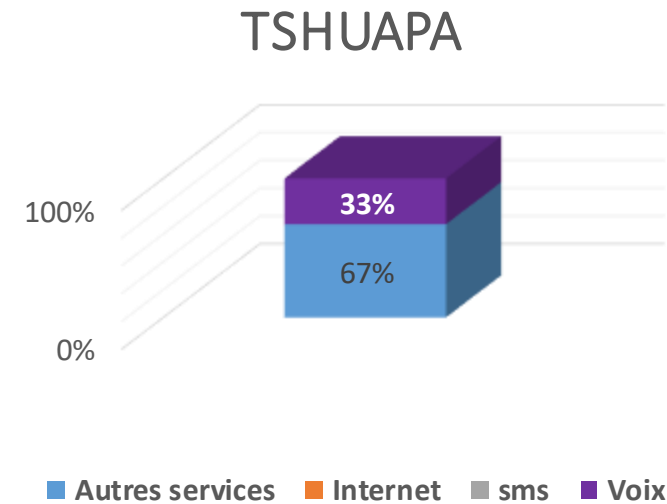
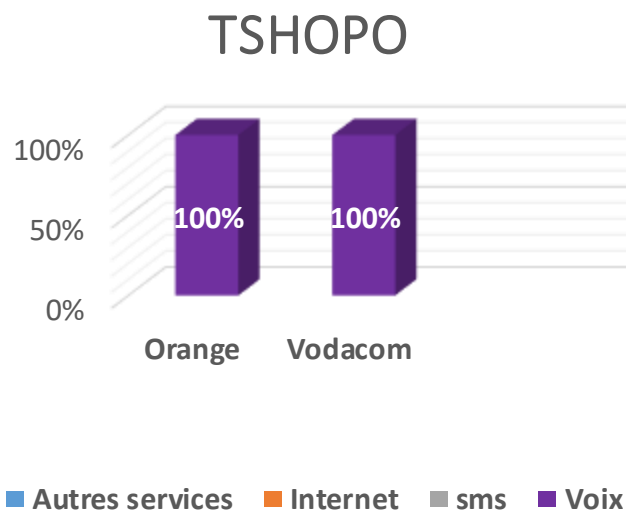
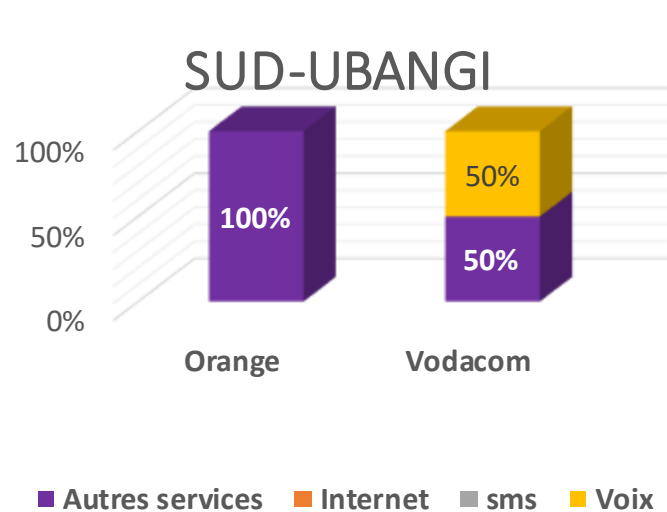




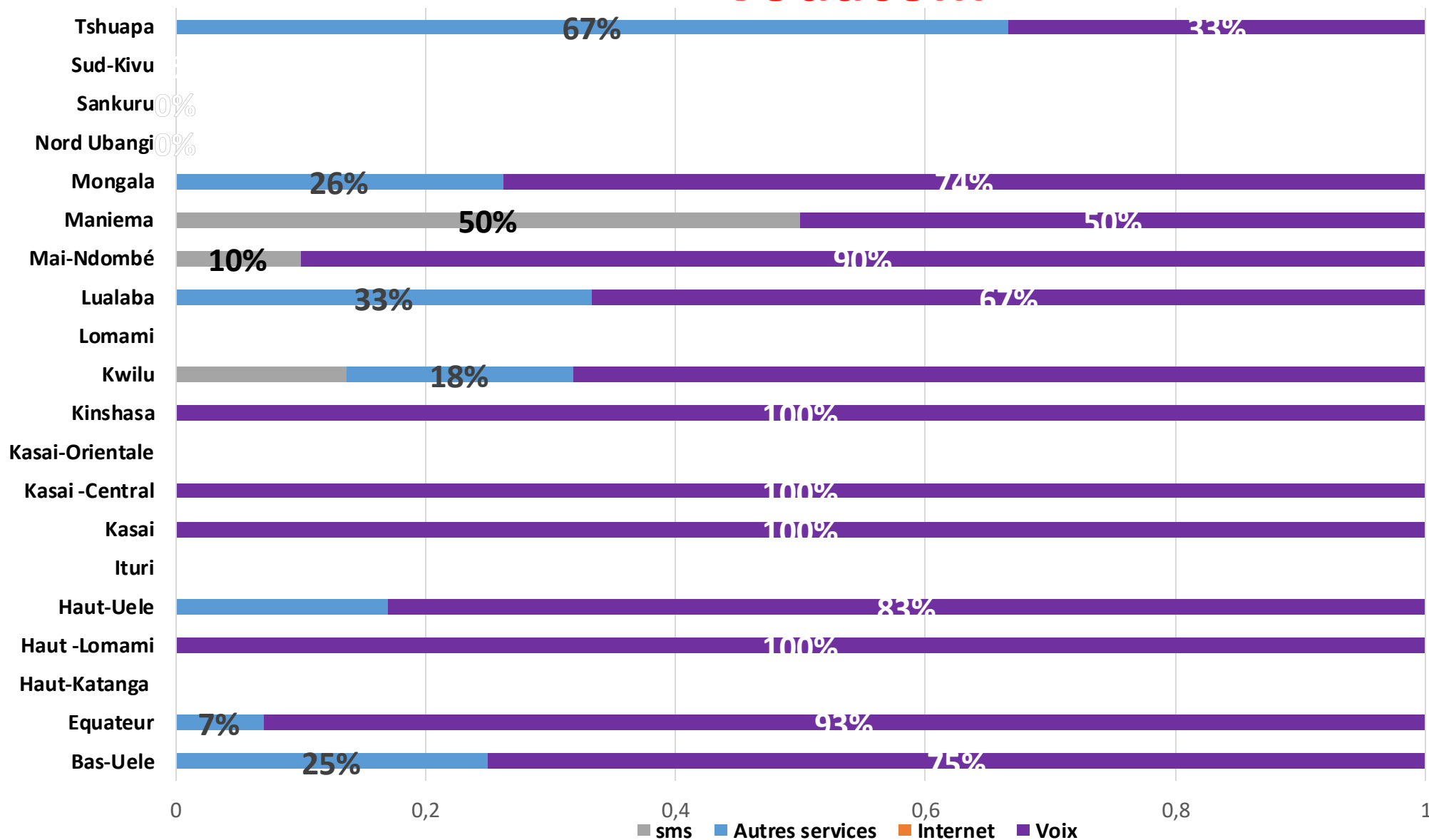
# TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)



# TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

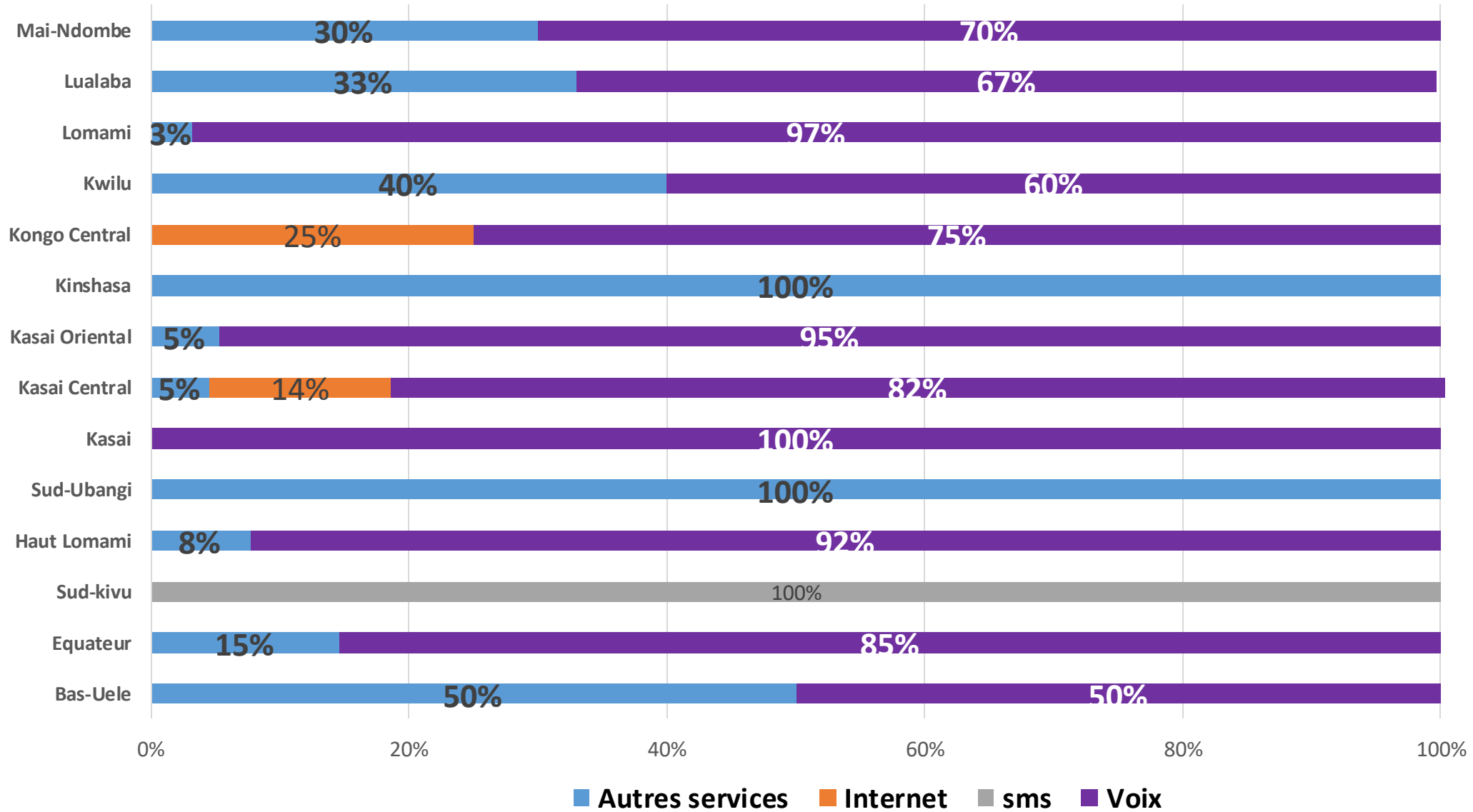


## Vodacom



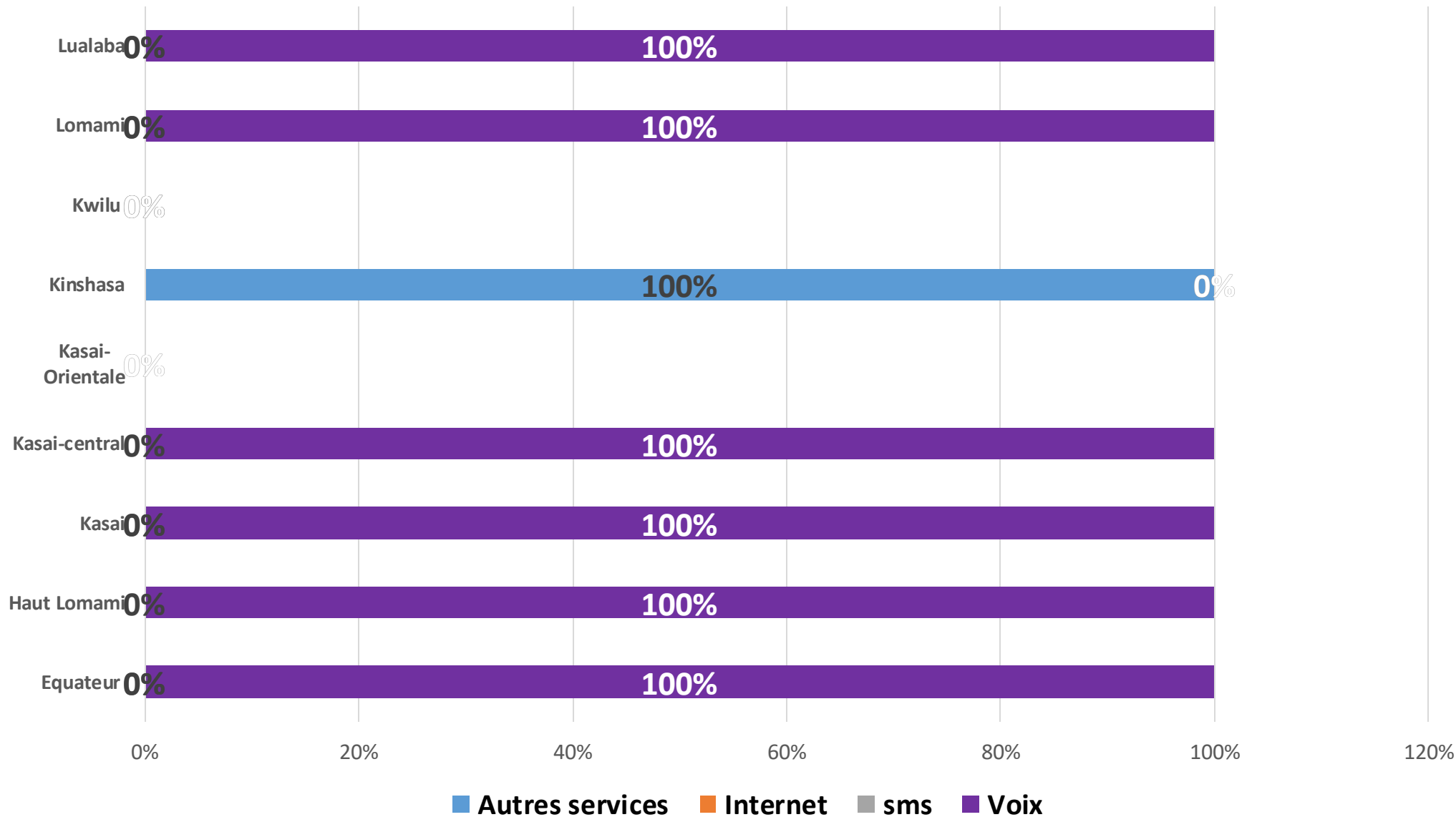
# TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

## Orange

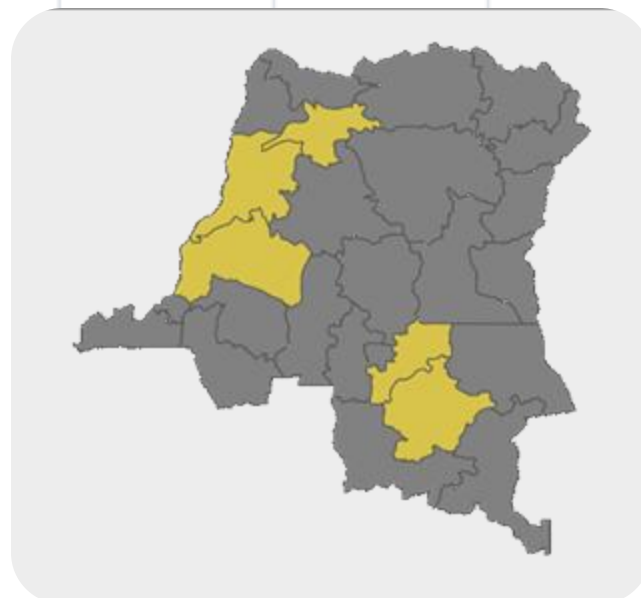
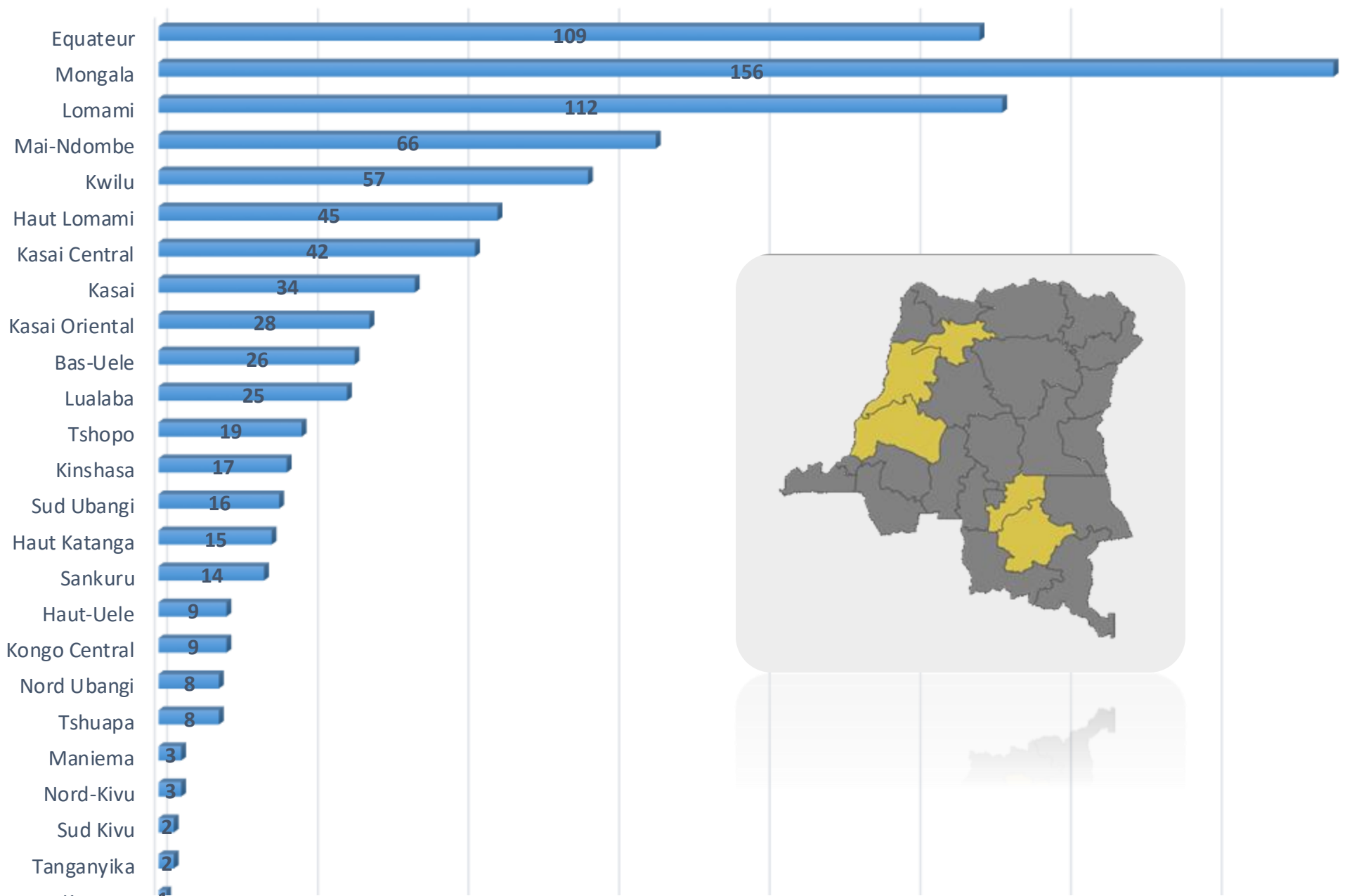


# TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

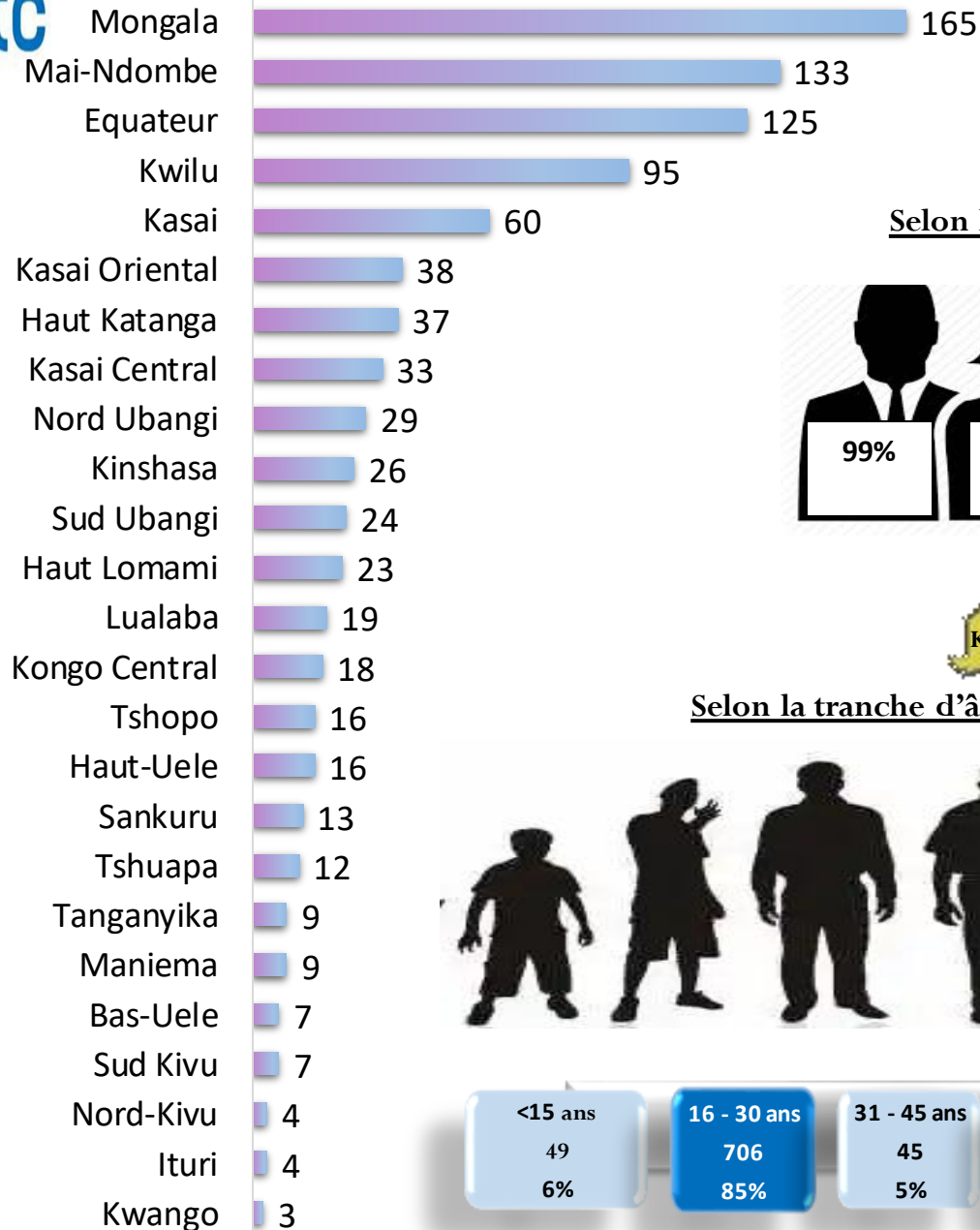
## Airtel



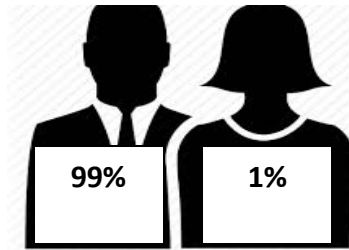
# REGIONALISATION DES PLAINTES



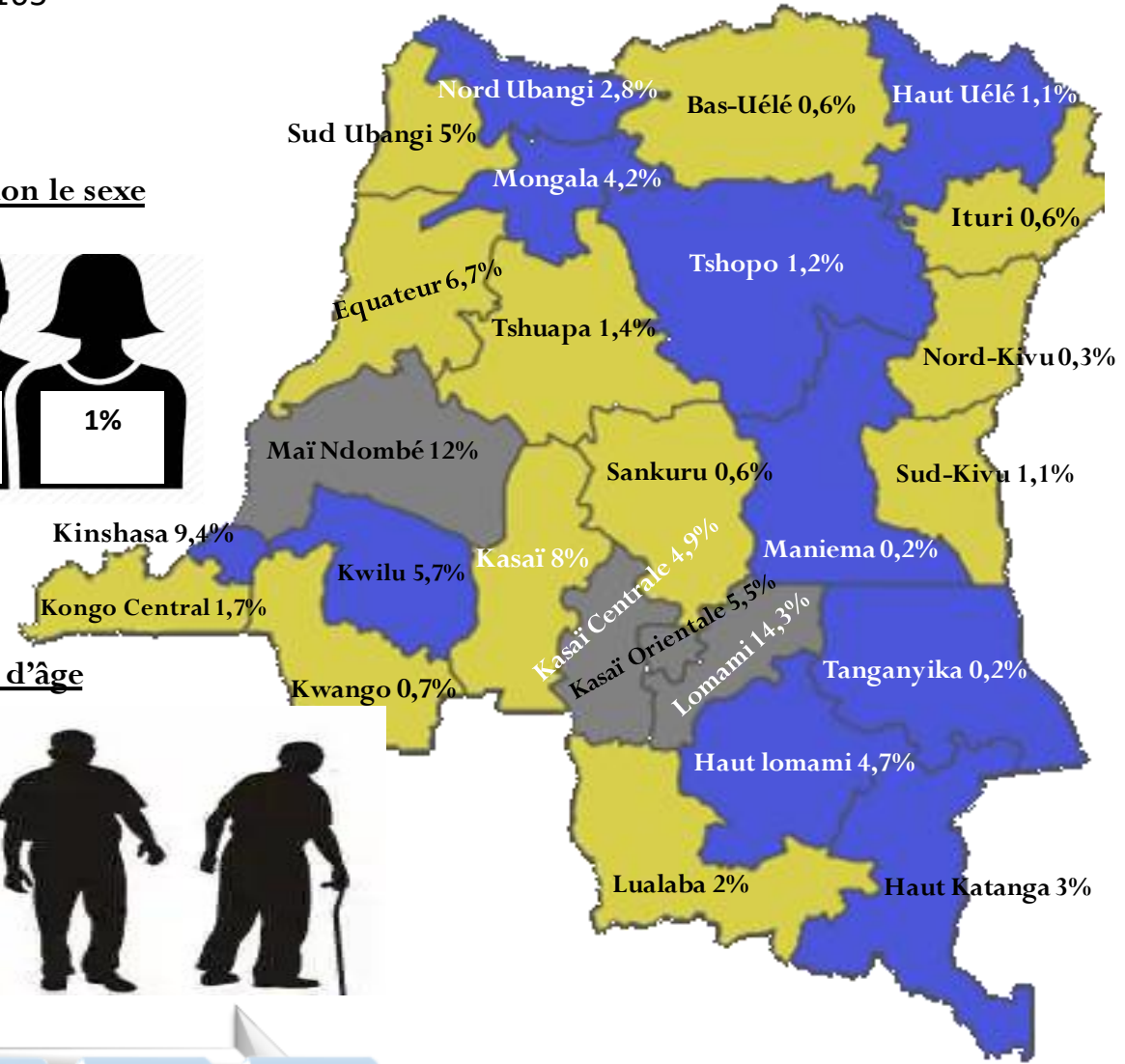
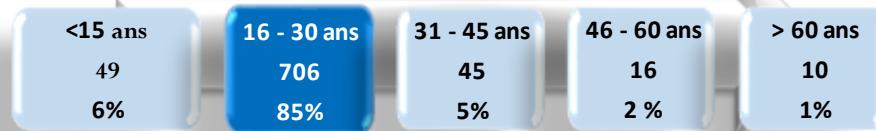
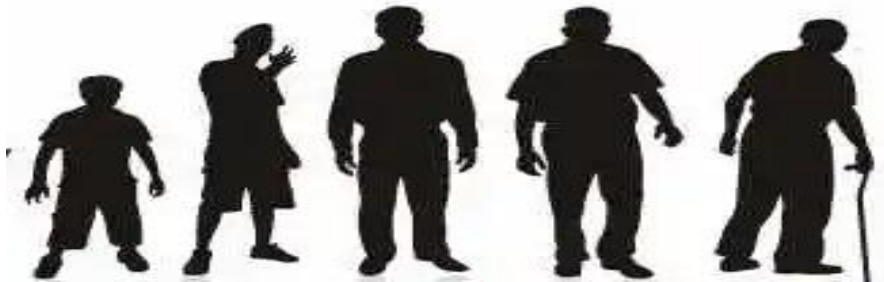
# Origine des appels



## Selon le sexe



## Selon la tranche d'âge



*for*  Arptc

 **congo**   
**callcenter**  
*Votre spécialiste en relation client*

**AKSANTI**

**MATONDO**

**MERCI**

**THANK YOU**

**TUASAKIDILA**