



Rapport Mensuel Février 2026 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'



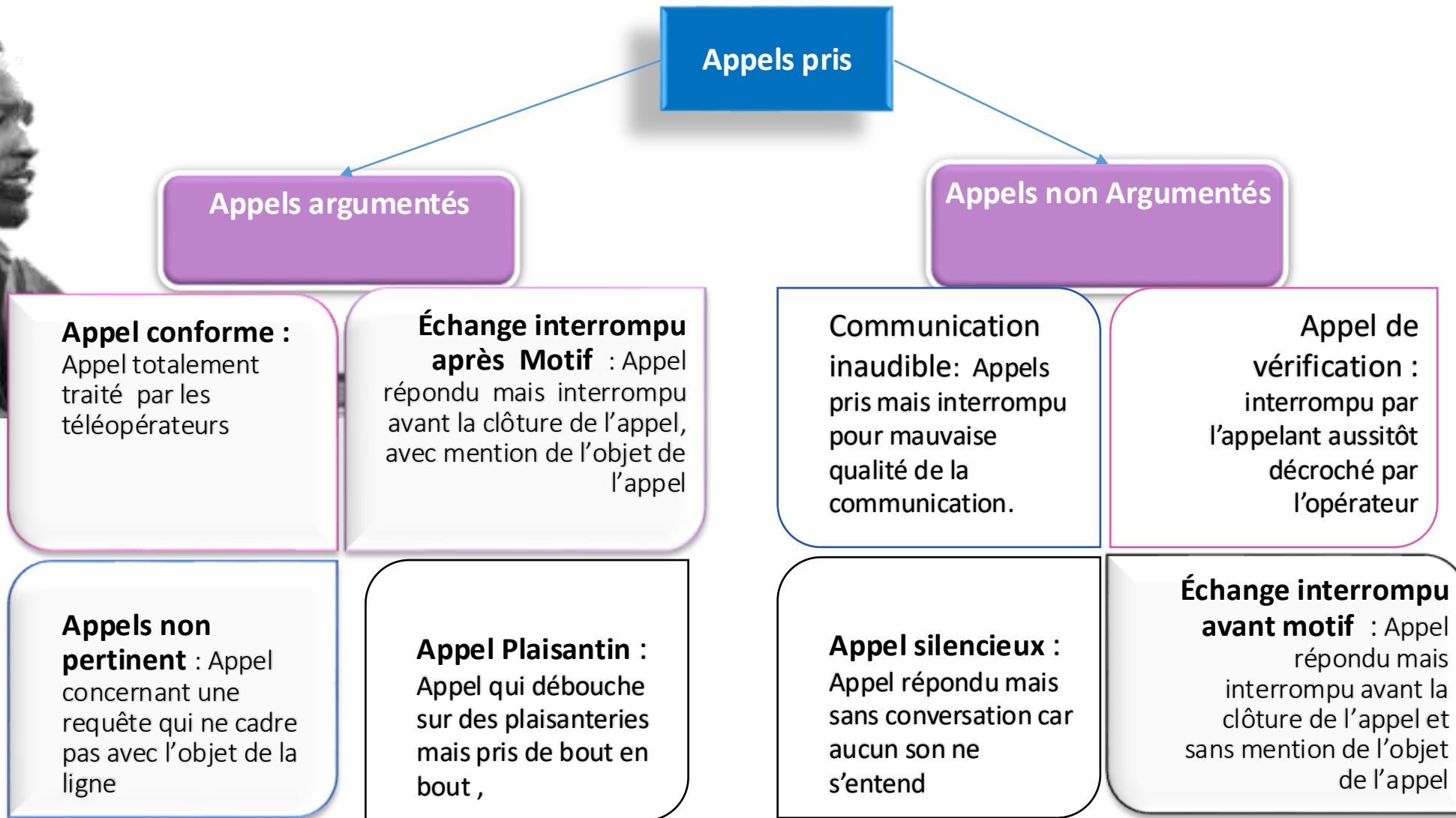
Le call ARPTC fonctionne avec 6 téléopérateurs planifiés en shifts

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

EVENT

RAS

QUALIFICATION DES APPELS

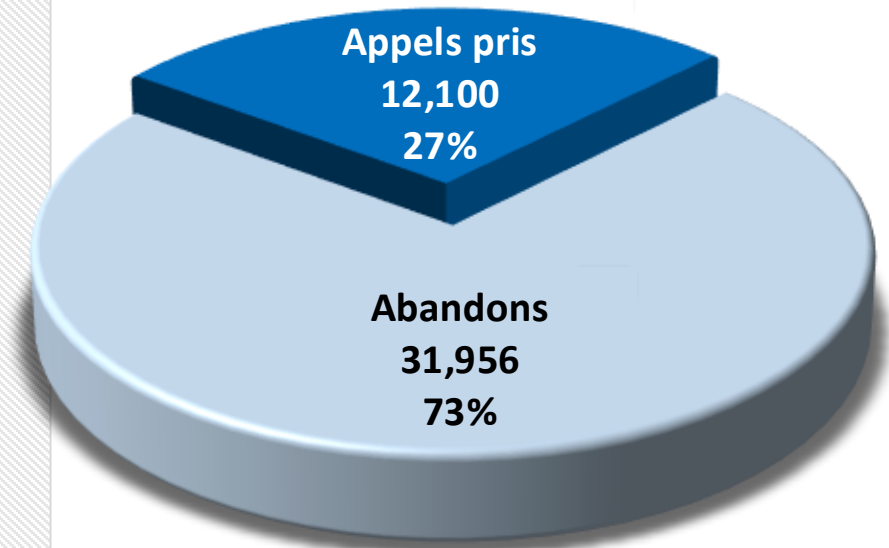
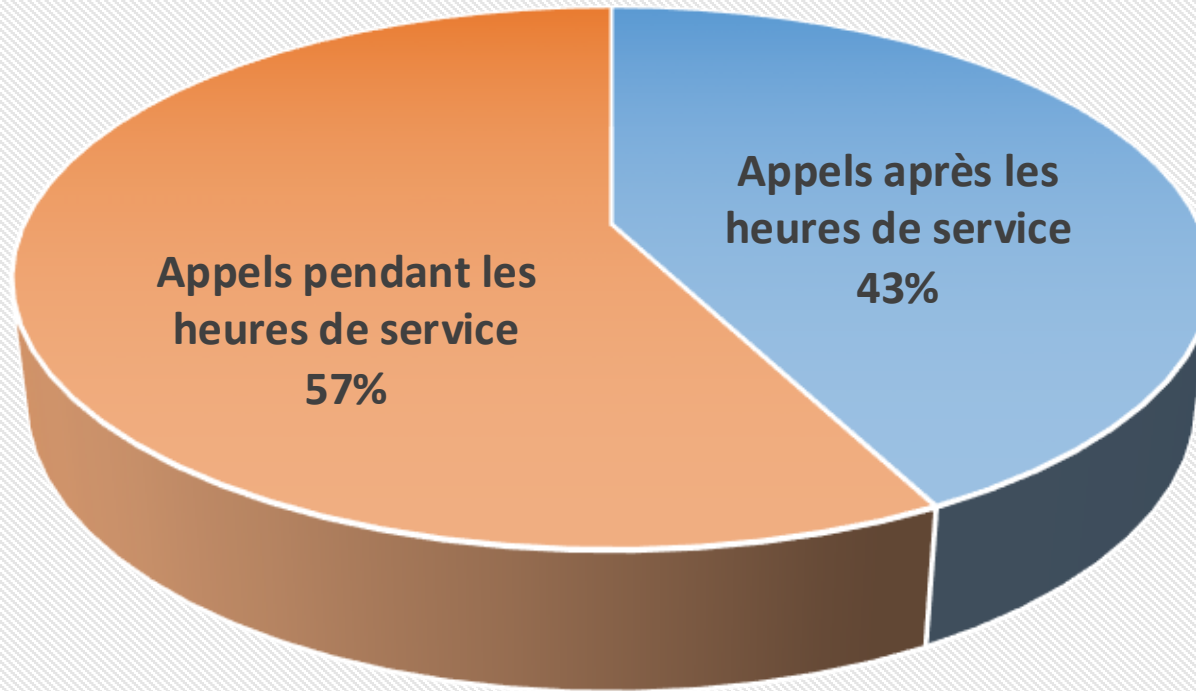


A hand in a light-colored shirt sleeve points to a specific location on a complex, multi-colored transit map. The map features various colored lines (blue, orange, red, green, purple) representing different transit routes. The background is dark, and the map is brightly lit, creating a strong contrast.

SUIVI OPÉRATIONNEL

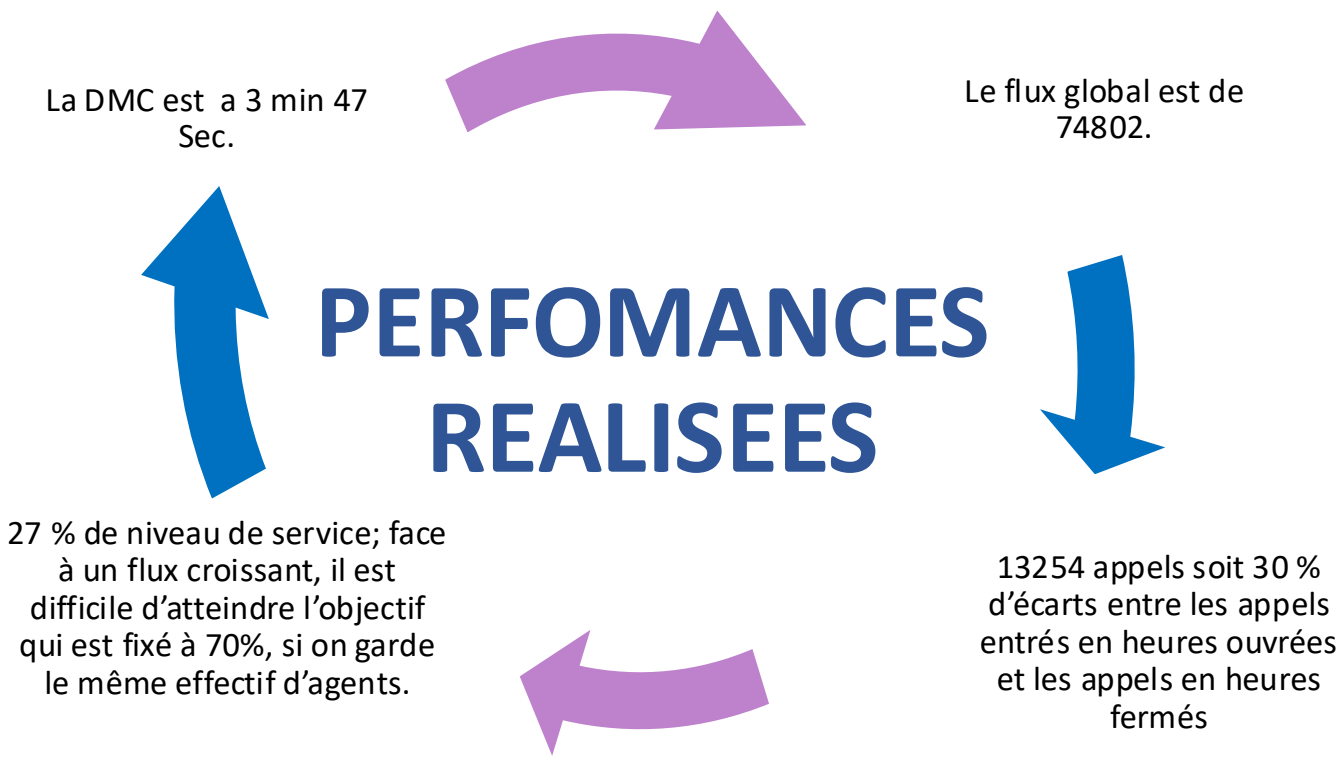
|

GESTION DES FLUX



- 83293 appels entrants au centre d'appels au Mois de Février 2026
- 47892 appels soit 57% enregistrés pendant les heures de service
- 35401 appels soit 43% enregistrés en dehors des heures de service
- 44056 appels distribués dont 27% Pris par les opérateurs et 73 % d'abandon

| | EVOLUTION DU FLUX | | | | | | KPI's PRODUCTION | |
|----------------|-------------------|----------------|----------------|------------|--------|------------|-------------------------|----------|
| | Flux global | Flux en heures | Flux en heures | Appels | Appels | Appels | Niveau de Service (SLA) | DMC |
| | | ouvrées | fermées | Distribués | Pris | Abandonnés | | |
| janv-26 | 81 559 | 36 880 | 44 679 | 36 880 | 10 206 | 72% | 27% | 00:03:52 |
| févr-26 | 83293 | 47892 | 35 401 | 44 056 | 12 100 | 73% | 27% | 00:03:47 |
| Total | 164 852 | 84 772 | 80080 | 80 936 | 22 306 | 73% | 27% | 02:03:49 |



FLUX D'APPELS COMPARES : Janvier 2026 Vs Février 2026

| | Flux Comparés décembre 2025 Vs janvier 2026 | | | | | KPI's PRODUCTION | | |
|---------|---|------------------------|------------------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------------------|----------|
| | Flux global | Flux en heures ouvrées | Flux en heures fermées | Appels Distribués | Appels Pris | Appels Abandonnés | Niveau de Service (SLA) | DMC |
| Janvier | 81559 | 36880 | 44679 | 36880 | 10206 | 72% | 27% | 00:03:52 |
| Février | 74858 | 44056 | 30802 | 44056 | 12100 | 73% | 27% | 00:03:47 |

Le flux global est passé de 81559 en janvier 2026 à 74858 en Février soit une décroissance de 8 % .

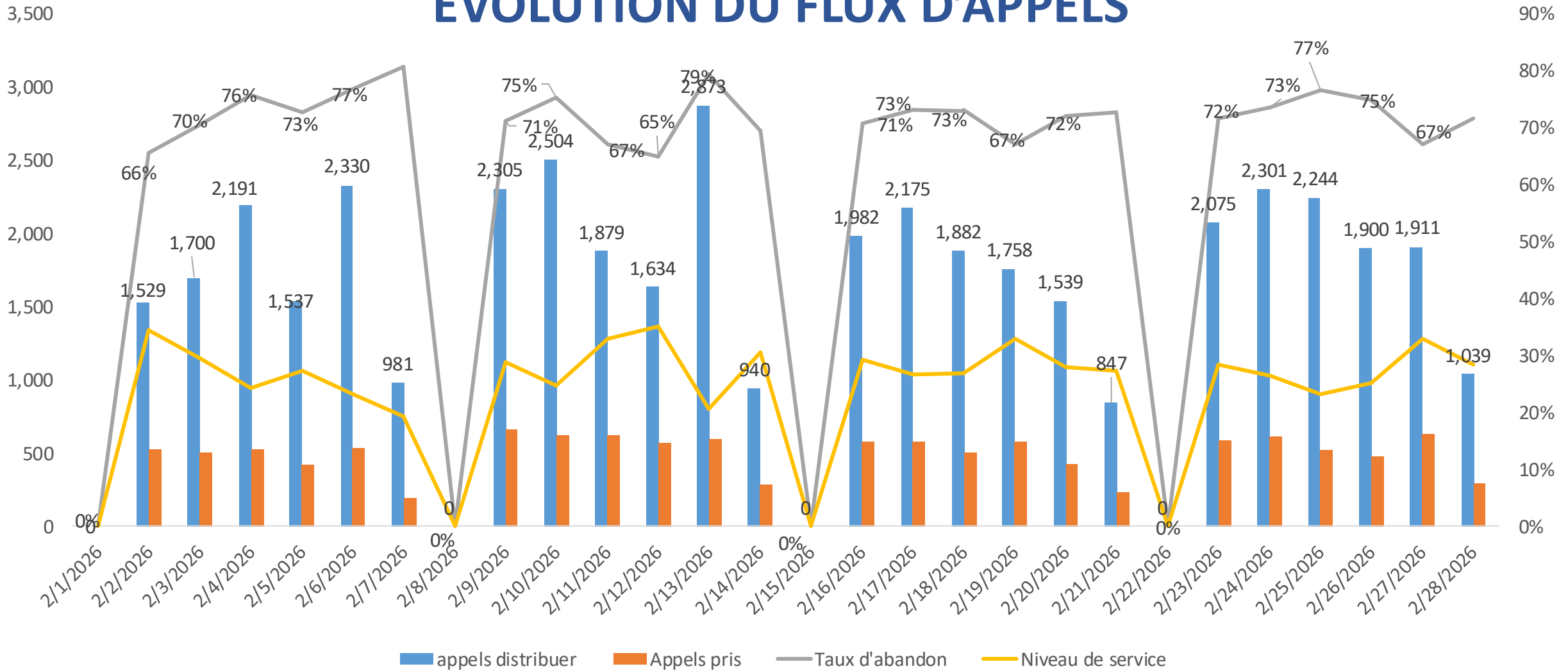
Le flux distribué part de 36880 en Janvier 2026 à 44056 en Février 2026 soit une croissance de 16 %.

Observations

27 % de niveau de service Janvier; face à un flux en baisse , il est maintenu à 27 % en Février 2026.

5283 appels soit 17 % d'écarts entre les appels abandonnés en Janvier Vs Février

EVOLUTION DU FLUX D'APPELS

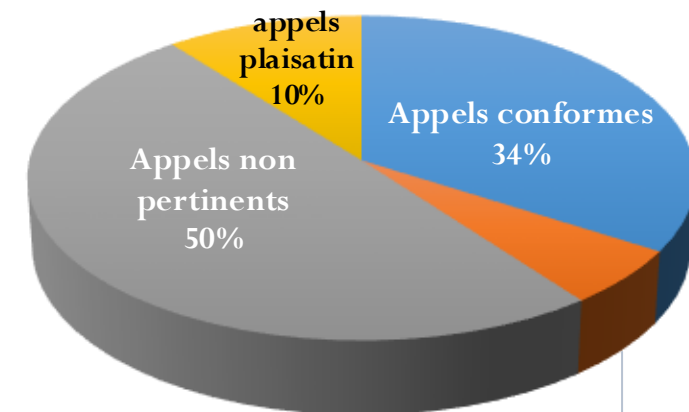
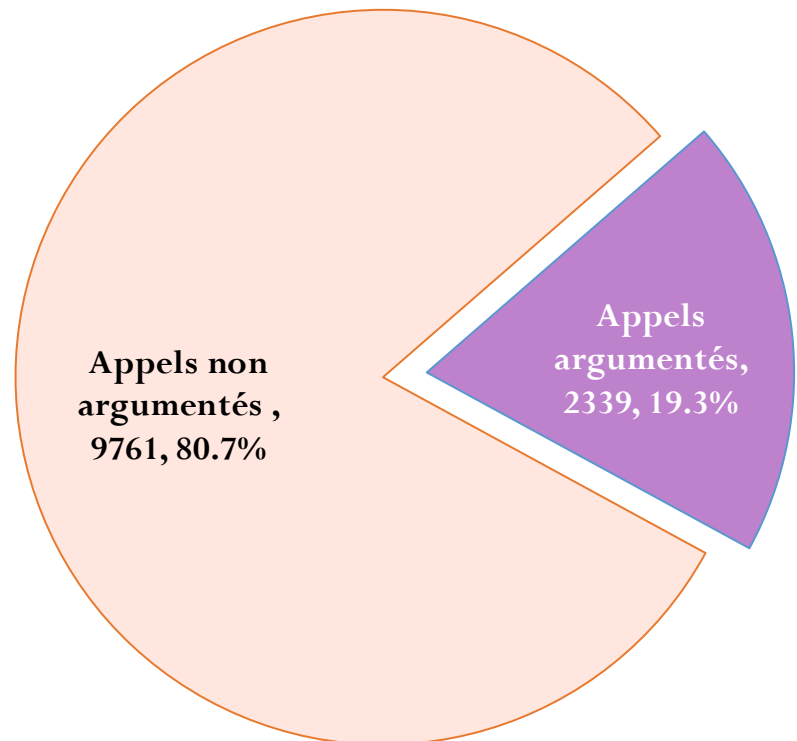


- Le flux d'appels a connu une croissance en Février (Voir slide 7) mais la qualité de service a été maintenue.
- Le taux d'abandons en Février est de 73 % pendant qu'il doit être $\leq 5\%$

STATUTS DES APPELS

| TOTAL APPELS | |
|-----------------------|------|
| APPELS ARGUMENTES | 2339 |
| APPELS NON ARGUMENTES | 9761 |

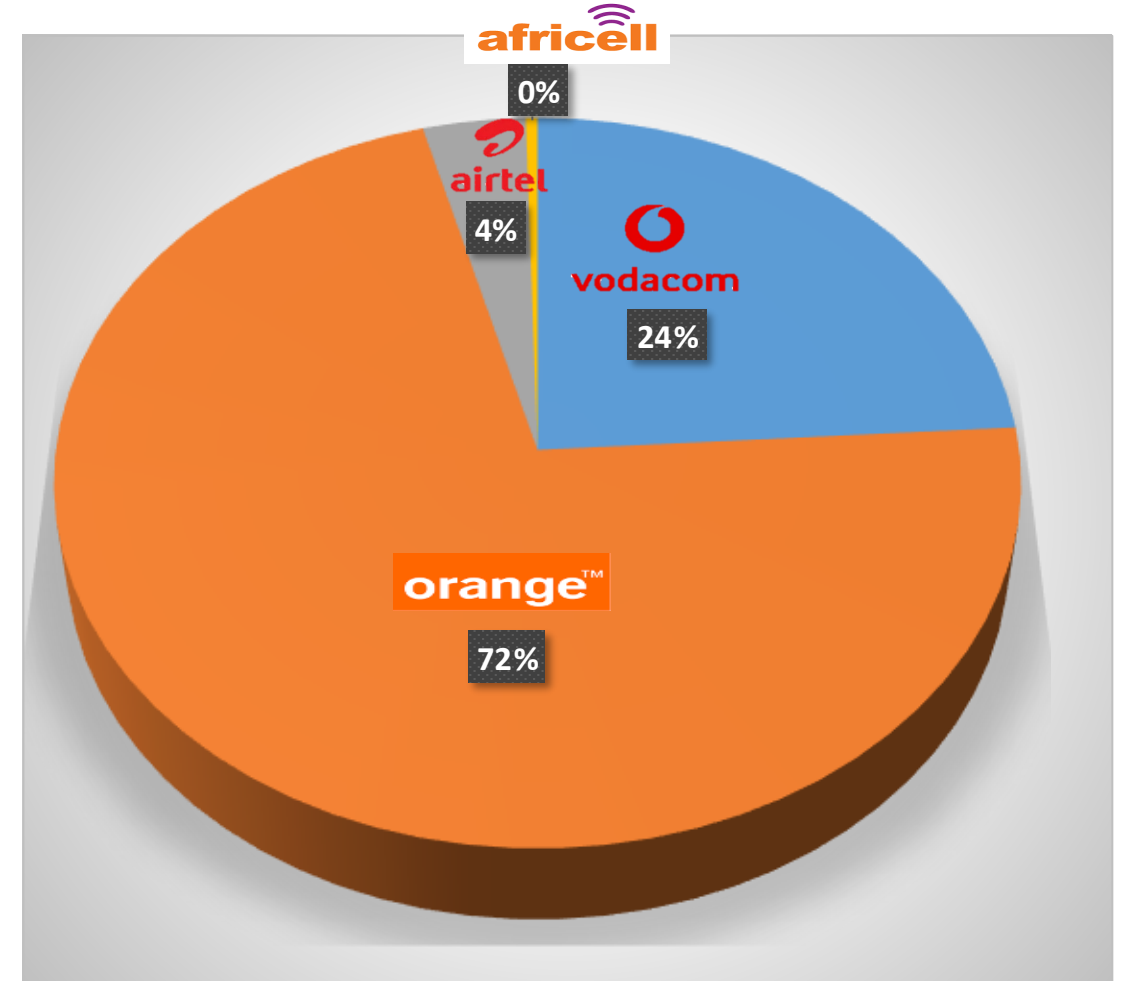
- 12100 appels décrochés par les opérateurs en Février.
- Parmi les appels pris, 19,3% d'argumentés c.à.d. qu'il y a eu échange entre les opérateurs et les appelants
- 80,7% ont été non argumentés c.à.d. pas d'échange entre les opérateurs et les appelants (Des appels silencieux, vérification, appels inaudibles, échanges interrompus avant motif etc.)



Echange interrompu après
Motif 6%



APPELS NON ARGUMENTES



Durant le mois de Février 2026, la plateforme ARPTC a reçu **9761** appels non argumentés sur lesquels **9723** sont attachés aux opérateurs répertoriés.

DETAILS DES APPELS NON ARGUMENTES PAR OPERATEUR

| Vodacom | Nombre | Taux |
|--------------------------------|-------------|-------------|
| Appels de Vérification | 908 | 39% |
| Appels interrompus avant motif | 355 | 15% |
| Appels Silencieux | 967 | 41% |
| Inaudibles | 104 | 4% |
| Total général | 2334 | 100% |

| Airtel | Nombre | Taux |
|--------------------------------|------------|-------------|
| Appels de Vérification | 165 | 45% |
| Appels interrompus avant motif | 58 | 16% |
| Appels Silencieux | 127 | 35% |
| Inaudibles | 15 | 4% |
| Total général | 365 | 100% |

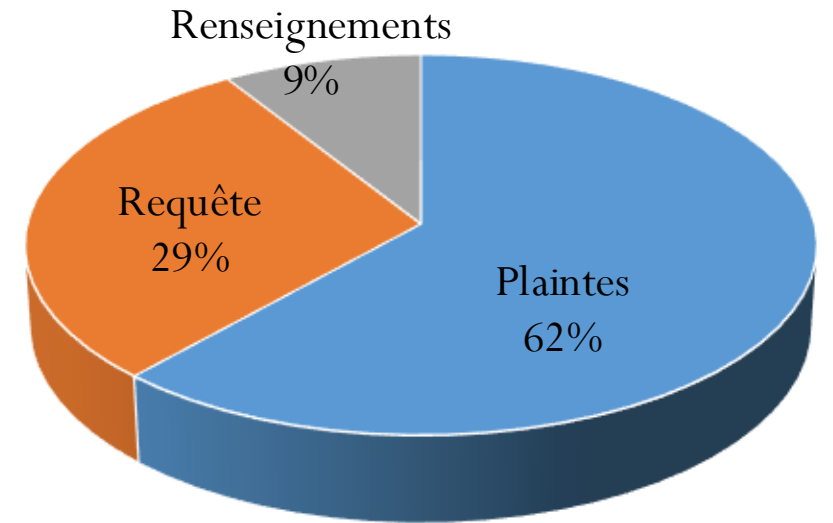
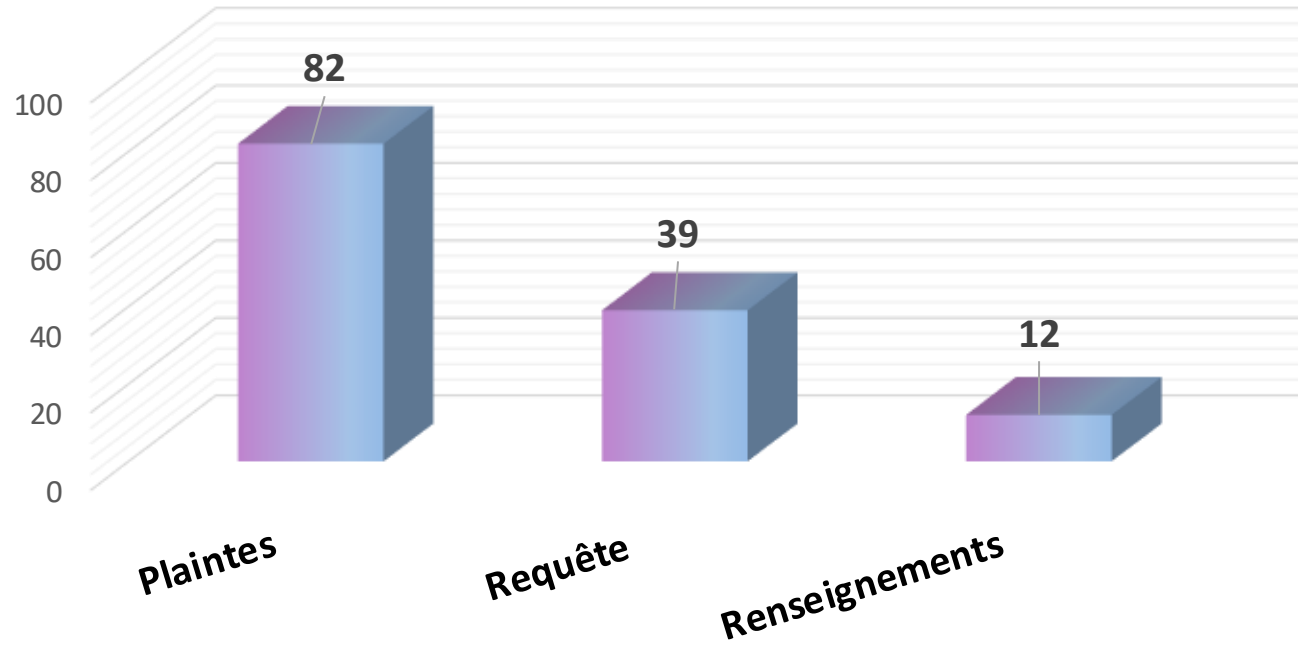
| Orange | Nombre | Taux |
|--------------------------------|-------------|-------------|
| Appels de Vérification | 2890 | 41% |
| Appels interrompus avant motif | 1032 | 15% |
| Appels Silencieux | 2868 | 41% |
| Inaudibles | 193 | 3% |
| Total général | 6983 | 100% |

| Africell | Nombre | Taux |
|--------------------------------|-----------|--------------|
| Appels de Vérification | 19 | 46% |
| Appels interrompus avant motif | 3 | 7% |
| Appels Silencieux | 19 | 46% |
| Total général | 41 | 100 % |



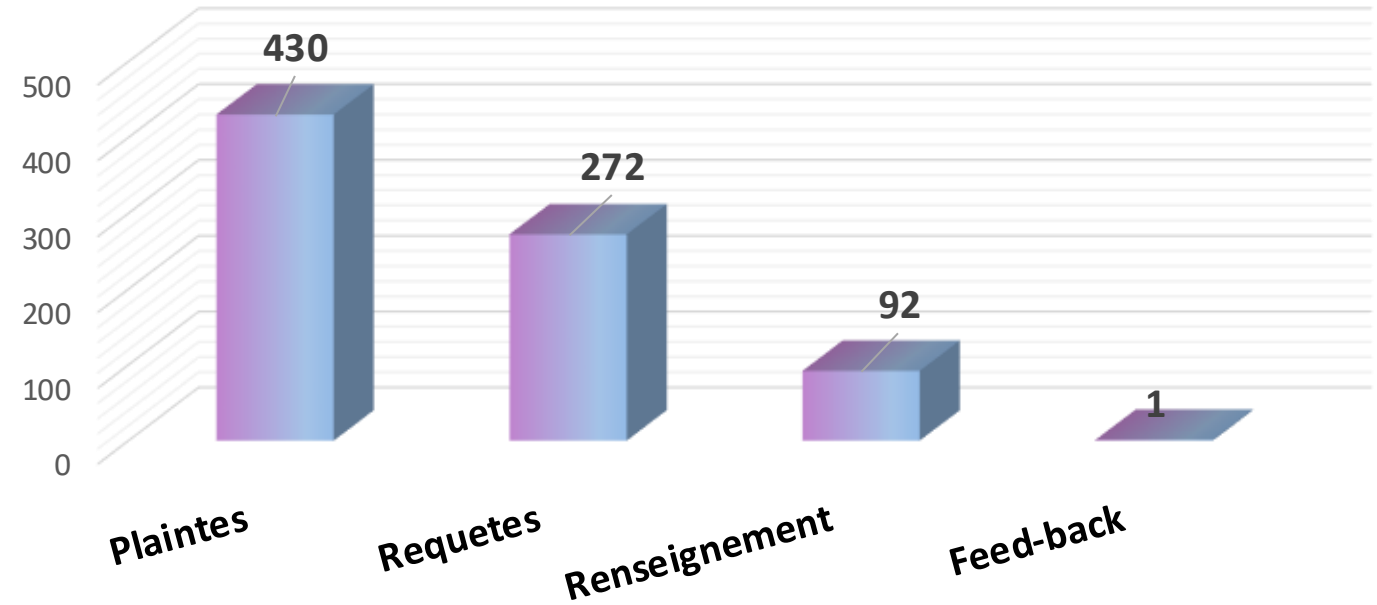
CATEGORIES D'ECHANGES INTERROMPUS APRES MOTIF

133 Echanges Interrompus après motif

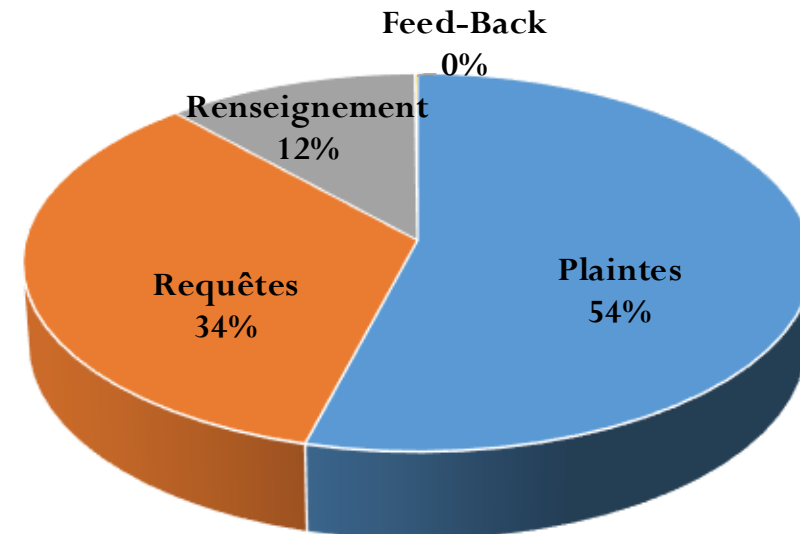


CATEGORIES DES APPELS CONFORMES

795 Appels
Argumentés Complets



- 54% des plaintes
- 34% des requêtes
- 12% des renseignements



STATISTIQUES DES PLAINTES

| | janv-26 | févr-26 | Nombre | %. |
|-------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Plaintes techniques | 11 | 216 | 227 | 100% |
| Vodacom | 1 | 54 | 55 | 24% |
| Orange | 4 | 142 | 146 | 64% |
| Airtel | 6 | 19 | 25 | 11% |
| Africell | 0 | 1 | 1 | 0% |
| Réclamation commerciale | 40 | 44 | 84 | 100% |
| Vodacom | 6 | 9 | 15 | 18% |
| Orange | 27 | 33 | 60 | 71% |
| Airtel | 6 | 2 | 8 | 10% |
| Africell | 1 | 0 | 1 | 1% |
| Services | 302 | 170 | 472 | 100% |
| Vodacom | 54 | 23 | 77 | 16% |
| Orange | 220 | 134 | 354 | 75% |
| Airtel | 25 | 12 | 37 | 8% |
| Africell | 3 | 1 | 4 | 1% |
| Total général | 353 | 430 | 783 | 100% |

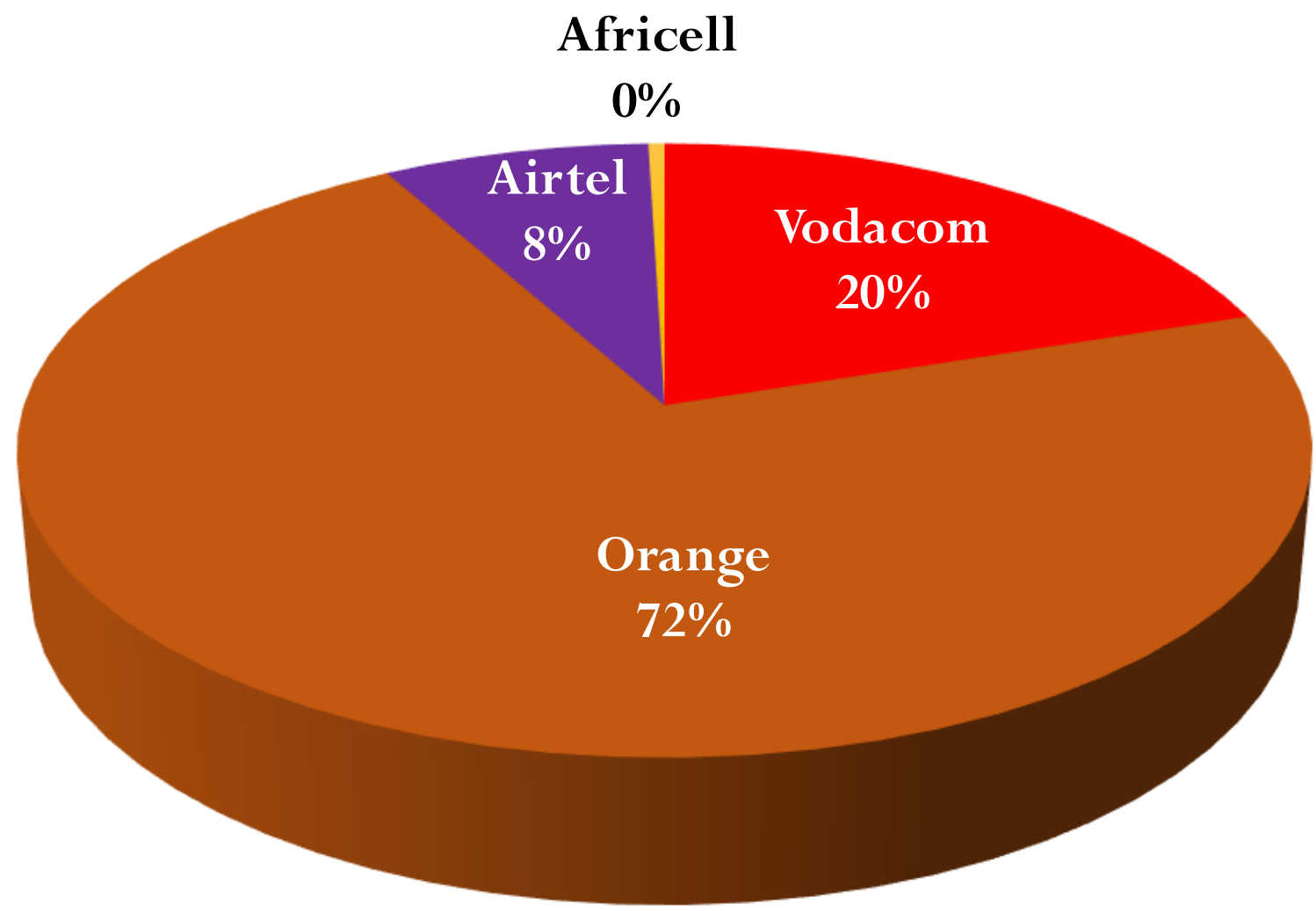
- 216 plaintes techniques enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**
- 44 Réclamations commerciales enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**
- 170 demandes de service enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**



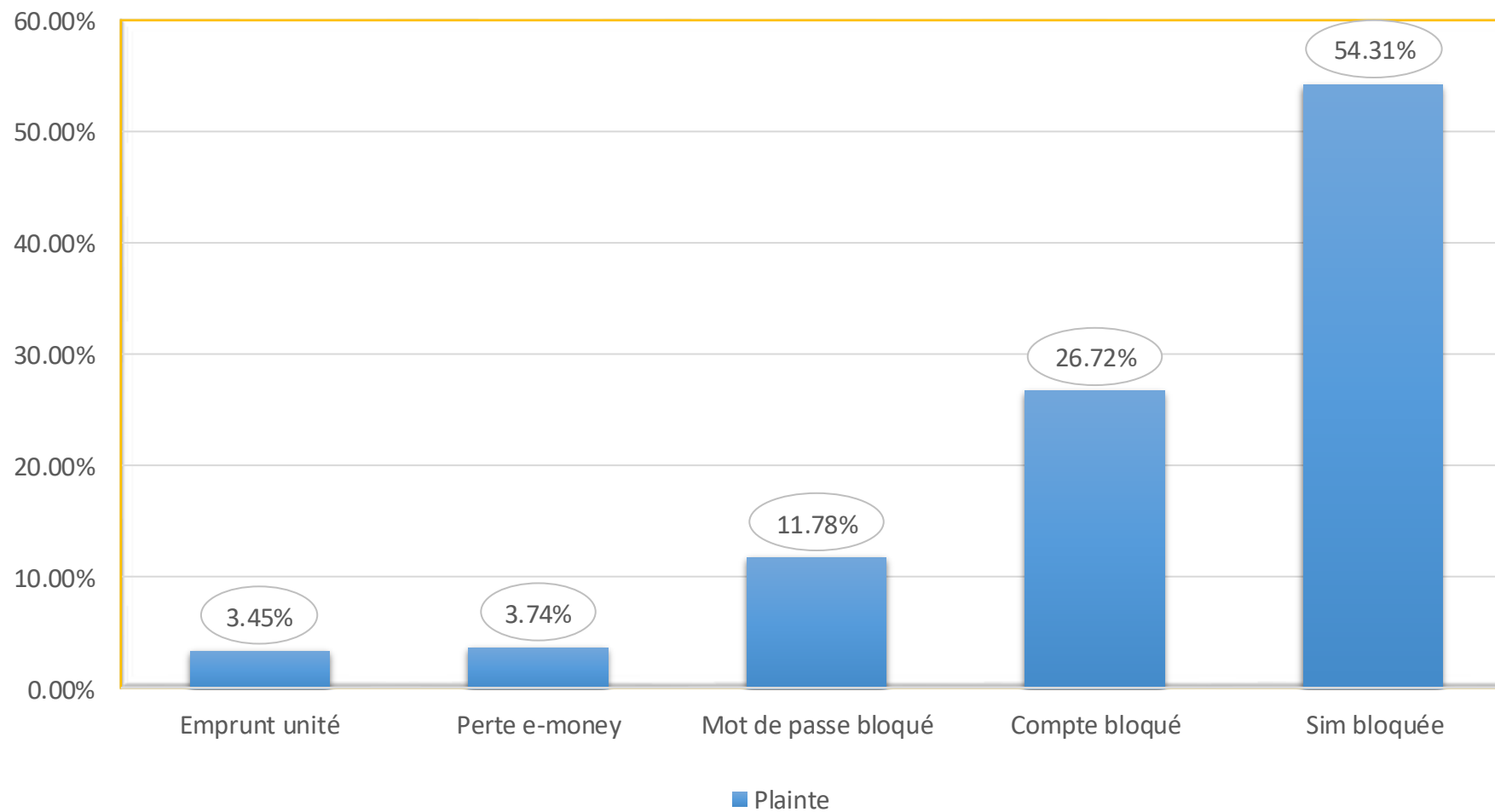
TAUX DE PLAINTES PAR OBJET

| Plaintes | Nombres des Plaintes | Taux |
|-------------------------------------|----------------------|-------------|
| Sim bloquée | 189 | 44% |
| Compte bloqué | 93 | 22% |
| Mot de passe bloqué | 41 | 10% |
| Autre | 16 | 4% |
| Perte e-money | 13 | 3% |
| Reinitialisation mot de pass | 12 | 3% |
| Emprunt unité | 12 | 3% |
| Saut de crédit | 10 | 2% |
| Mauvaise transaction | 5 | 1% |
| Echec rétrait fonds | 5 | 1% |
| Problème de transfert de fonds | 3 | 1% |
| Sim endommagée | 3 | 1% |
| Pas de signal à certains endroits | 3 | 1% |
| Bonus et offres | 3 | 1% |
| Echec emprunt unités | 2 | 0% |
| Echec envoi SMS | 2 | 0% |
| Echec réception appel inter réseaux | 2 | 0% |
| Mot de passe oublié | 2 | 0% |
| Code PIN/PUK | 1 | 0% |
| Coupures de communication | 1 | 0% |
| Echec appel inter réseaux | 1 | 0% |
| Echec de connexion | 1 | 0% |
| Echec emprunt mégas | 1 | 0% |
| Echec réception Bonus | 1 | 0% |
| Echec réception sms intra réseau | 1 | 0% |
| Elargissement Compte | 1 | 0% |
| Épuisement forfait avant/prématuré | 1 | 0% |
| Impossibilité de navigation | 1 | 0% |
| Mot de pass changé | 1 | 0% |
| Non réception bonus | 1 | 0% |
| Perte du répertoire | 1 | 0% |
| Problème de connexion | 1 | 0% |
| Total | 430 | 100% |

TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR

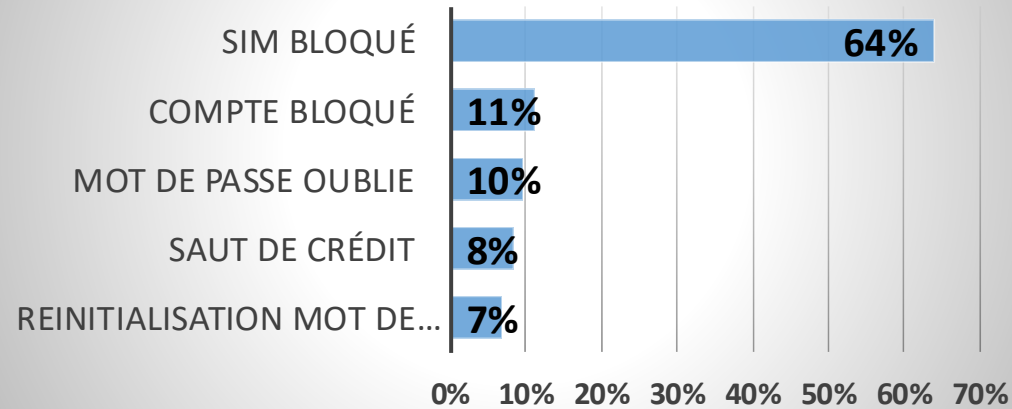


TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES LES PLUS COURANTES

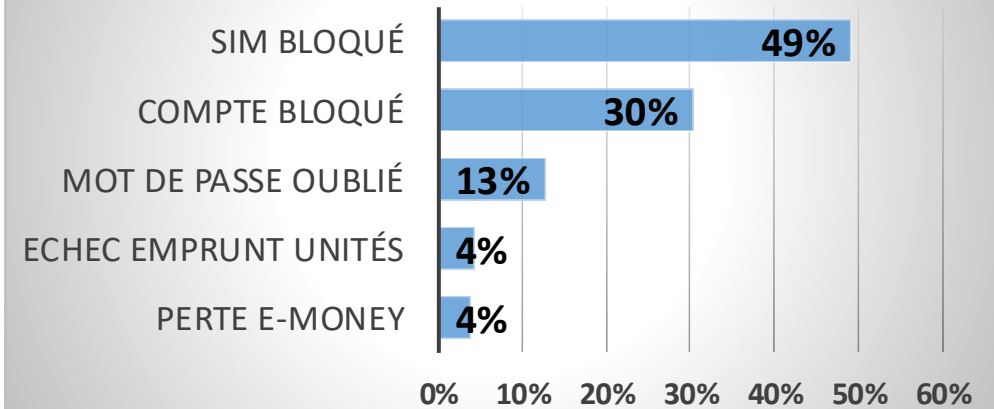


TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES PAR OPERATEUR

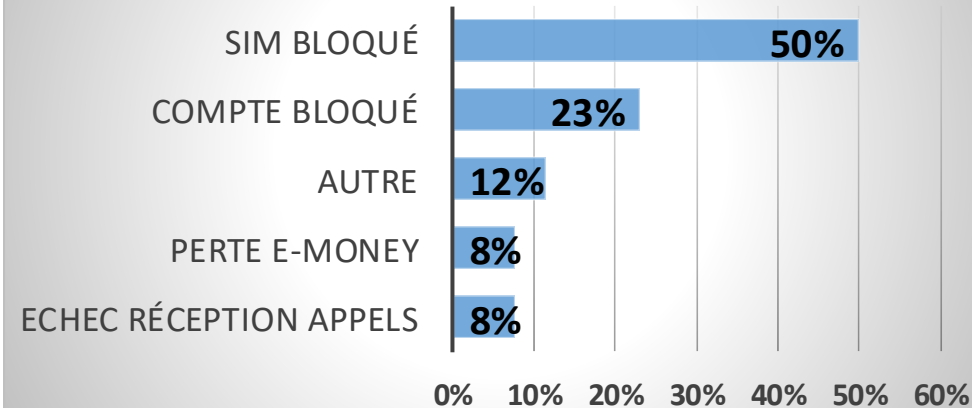
Vodacom



Orange

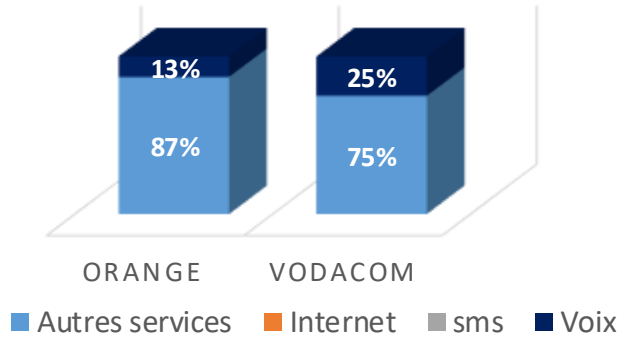


Airtel

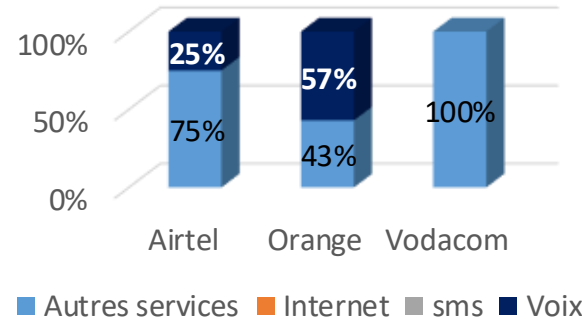


TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE

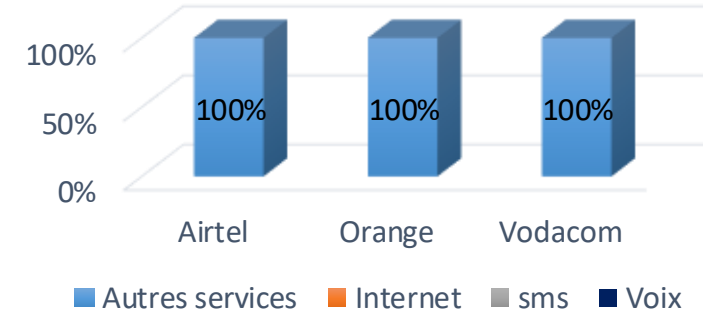
EQUATEUR



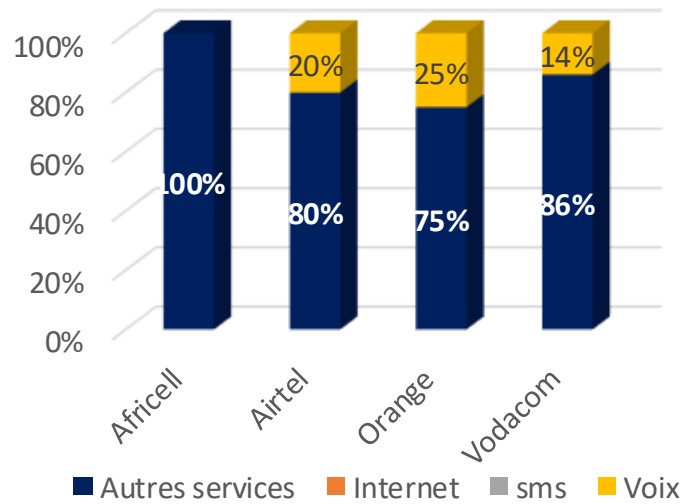
HAUT-KATANGA



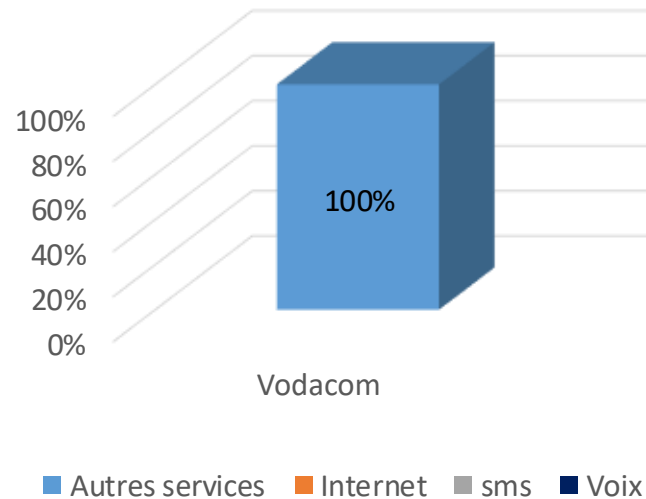
HAUT-LOMAMI



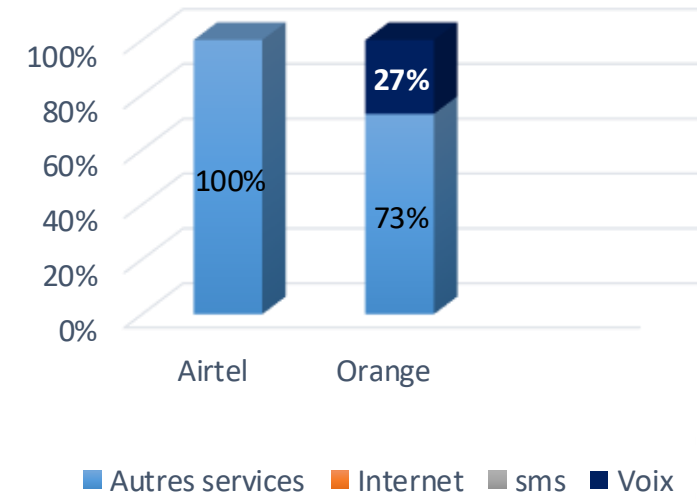
KASAI



HAUT-UELE

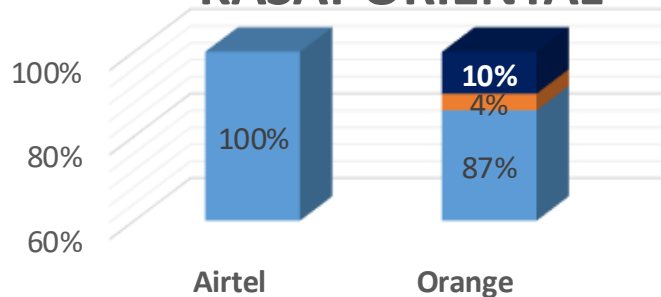


KASAI-CENTRAL



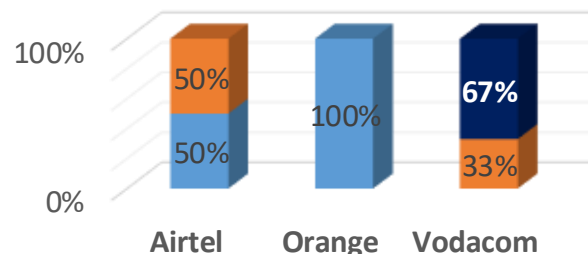
TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE (suite)

KASAI-ORIENTAL



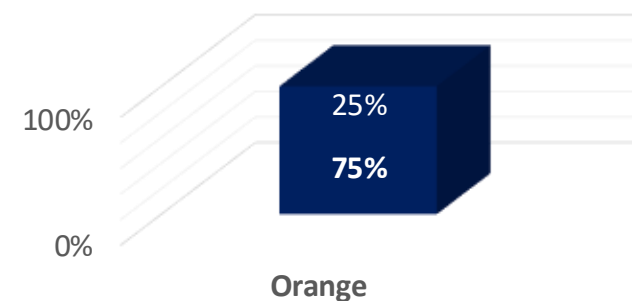
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KINSHASA



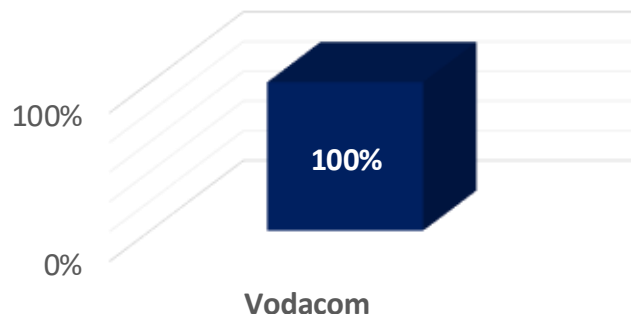
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KONGO-CENTRAL



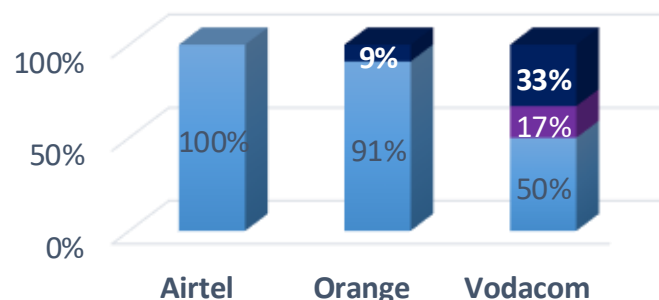
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KWANGO



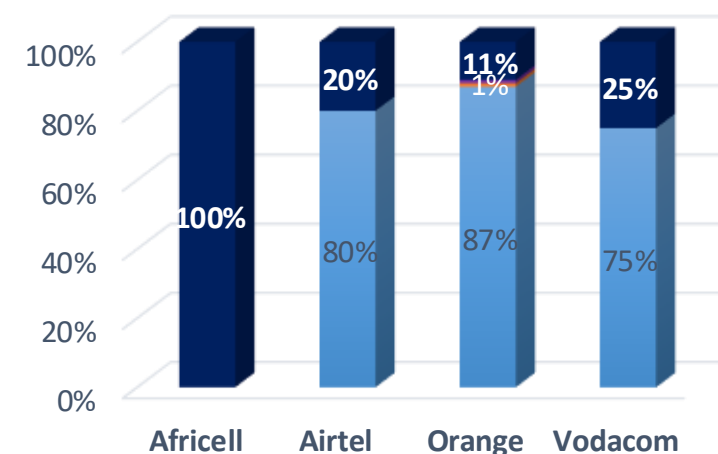
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KWILU



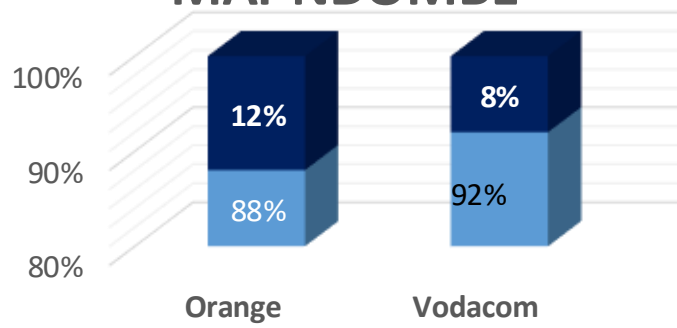
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

LOMAMI



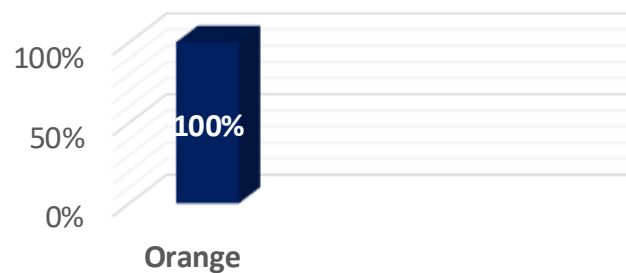
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

MAI-NDOMBE



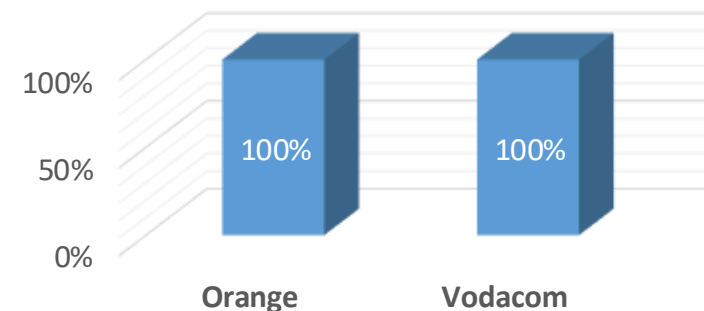
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

LUALABA



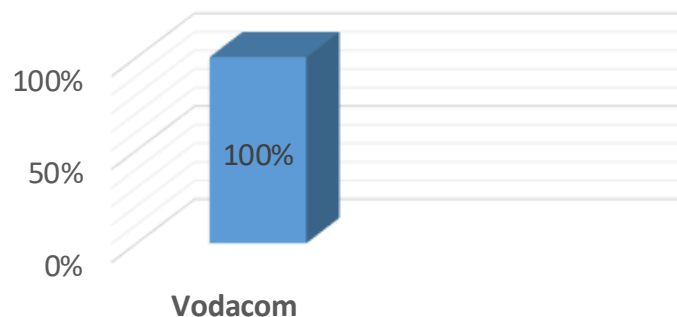
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

MONGALA



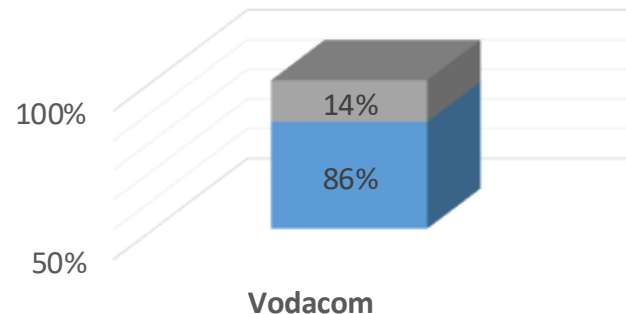
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

NORD-UBANGI



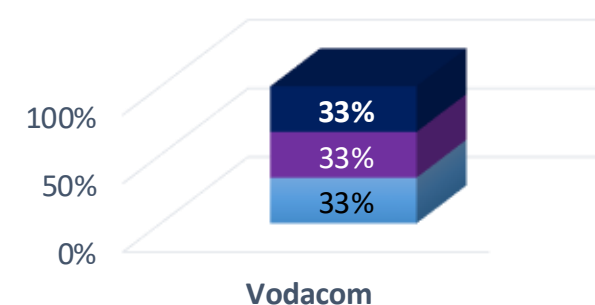
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

SUD-UBANGI



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

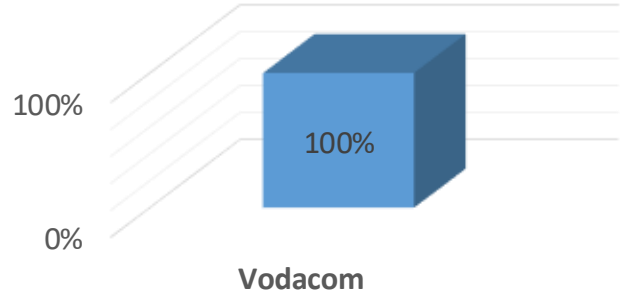
TANGANYIKA



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

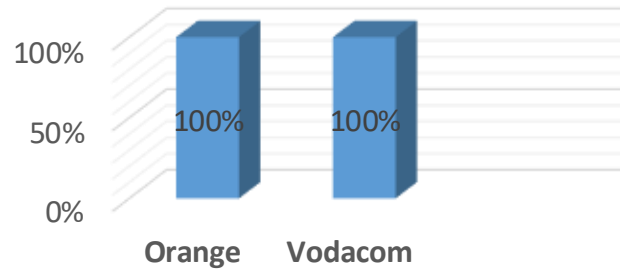
TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE (suite)

MANIEMA



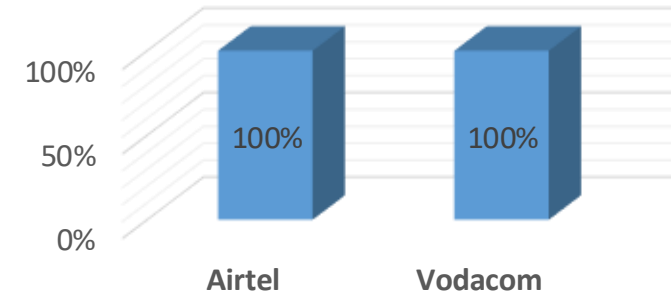
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

SANKURU



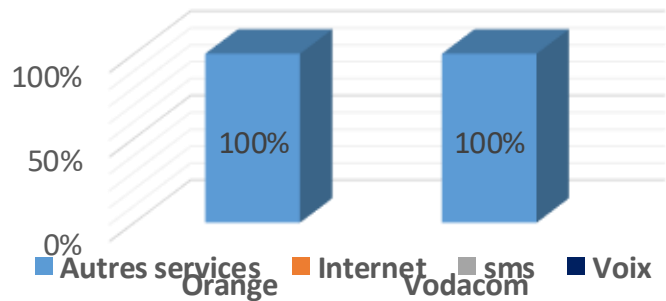
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

SUD-KIVU



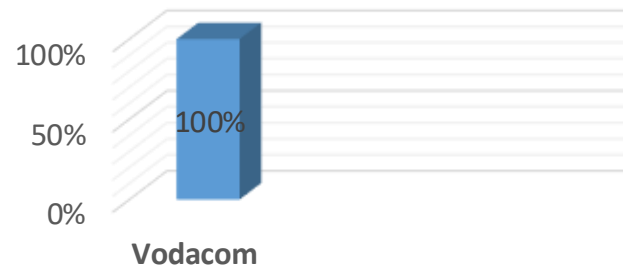
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TSHOPO



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

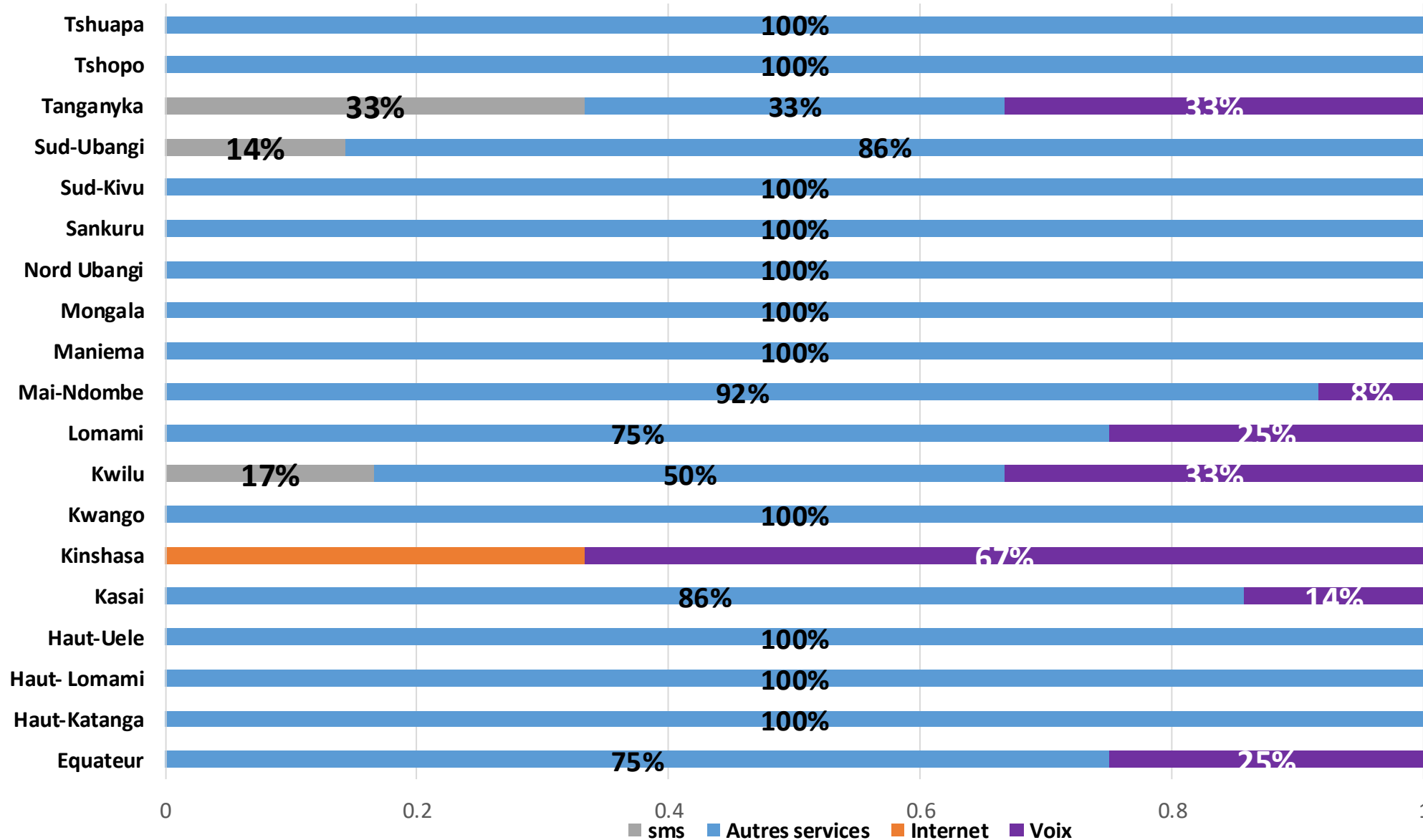
TSHUAPA



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TAUX DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR / PROVINCE

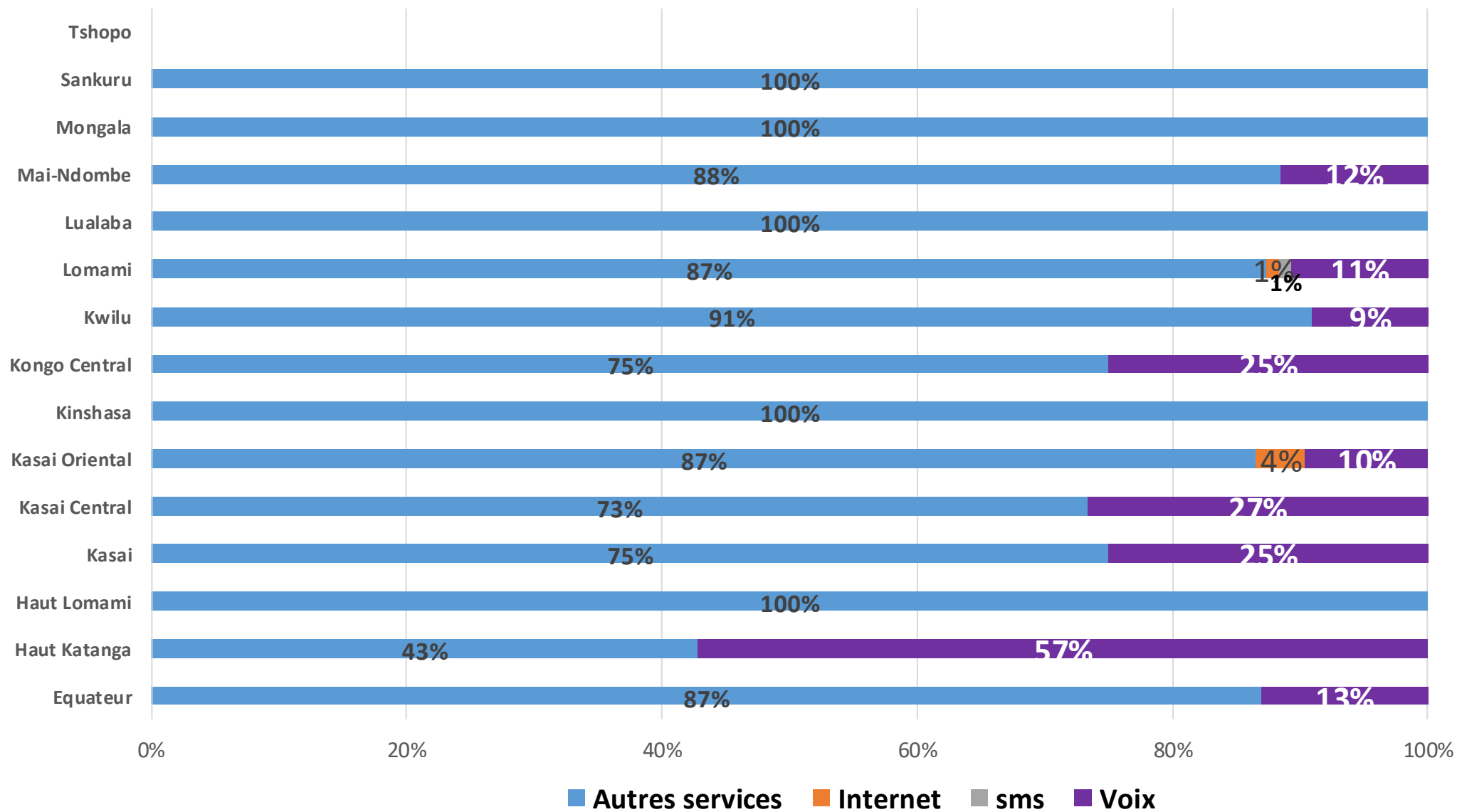
Vodacom





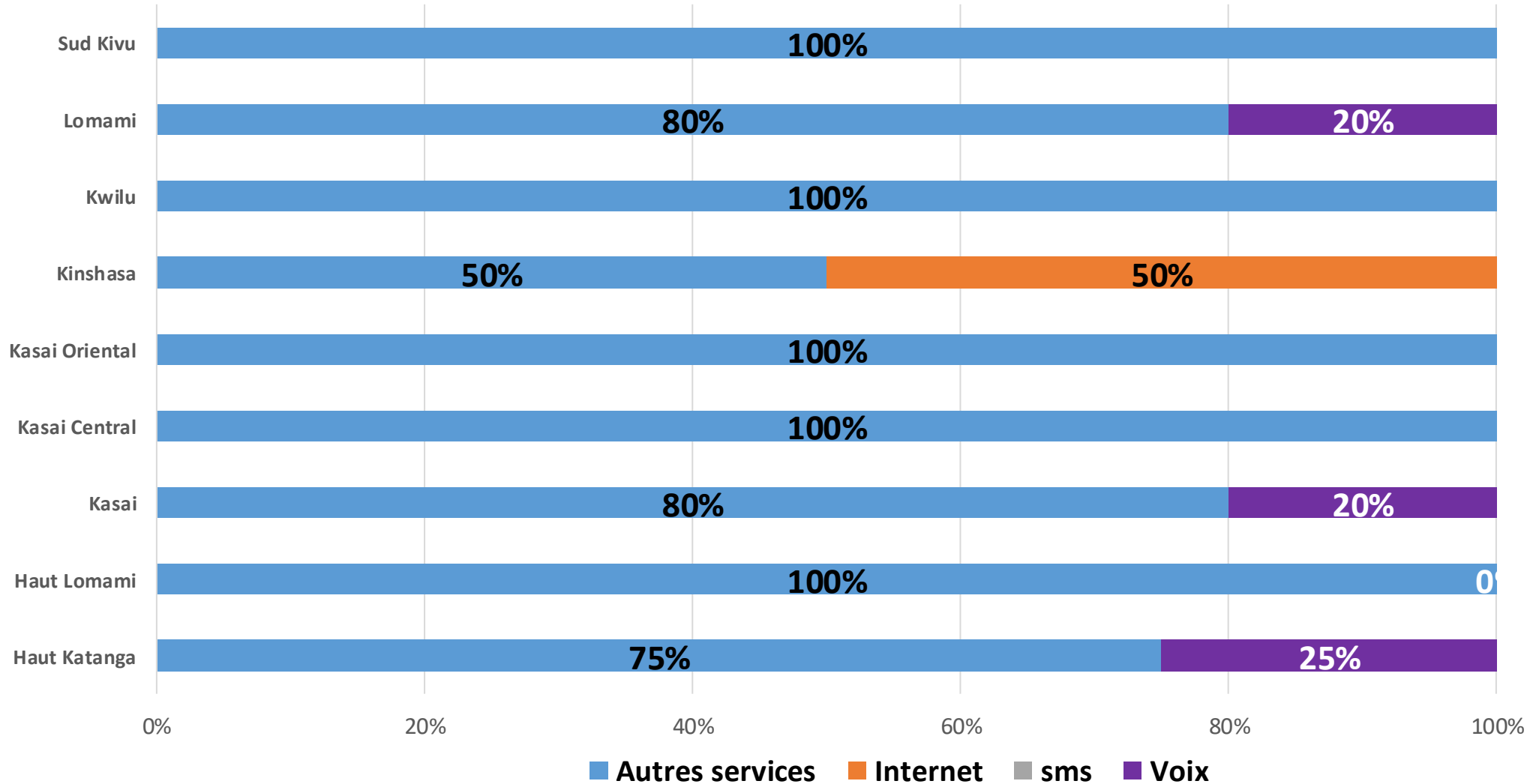
TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

Orange



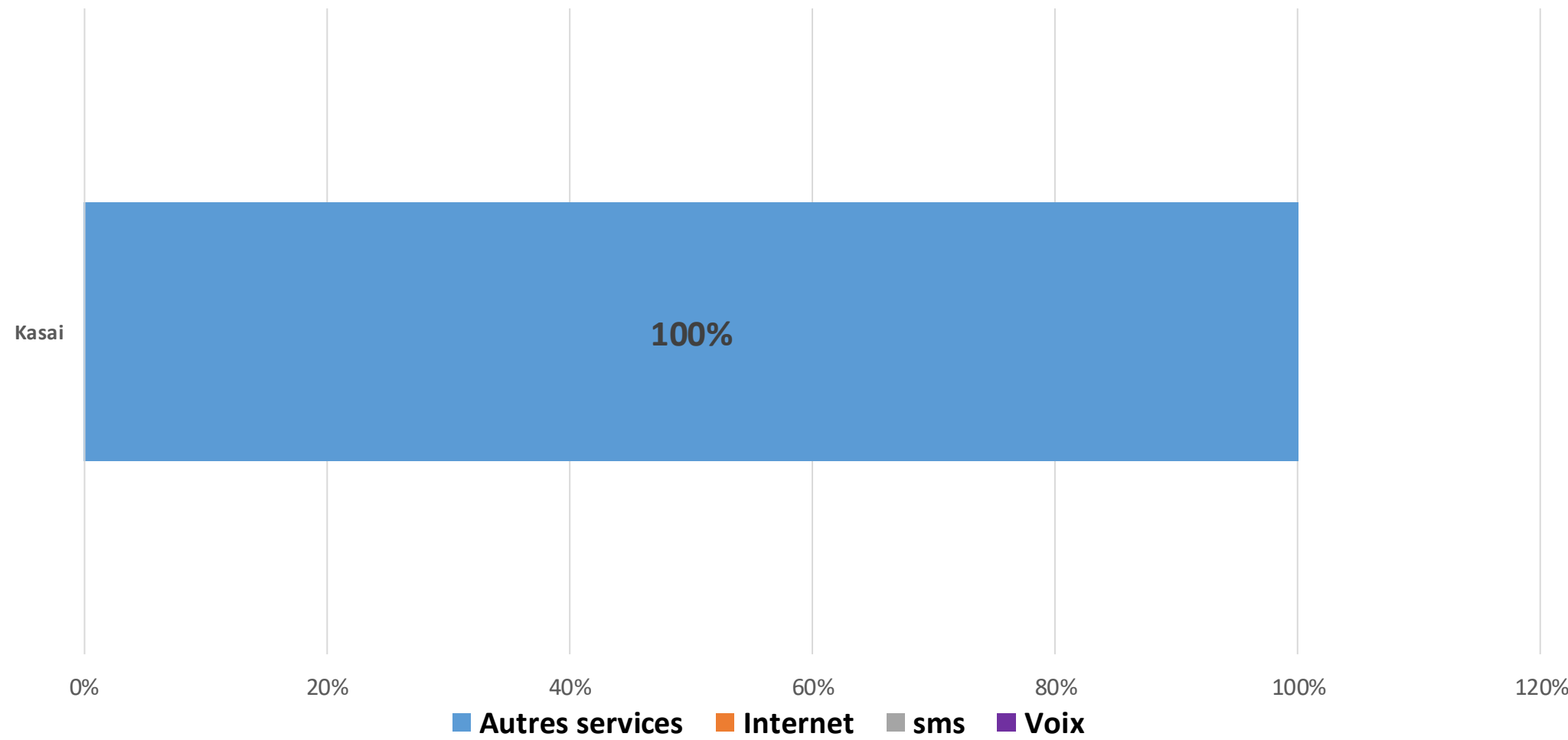
TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

Airtel

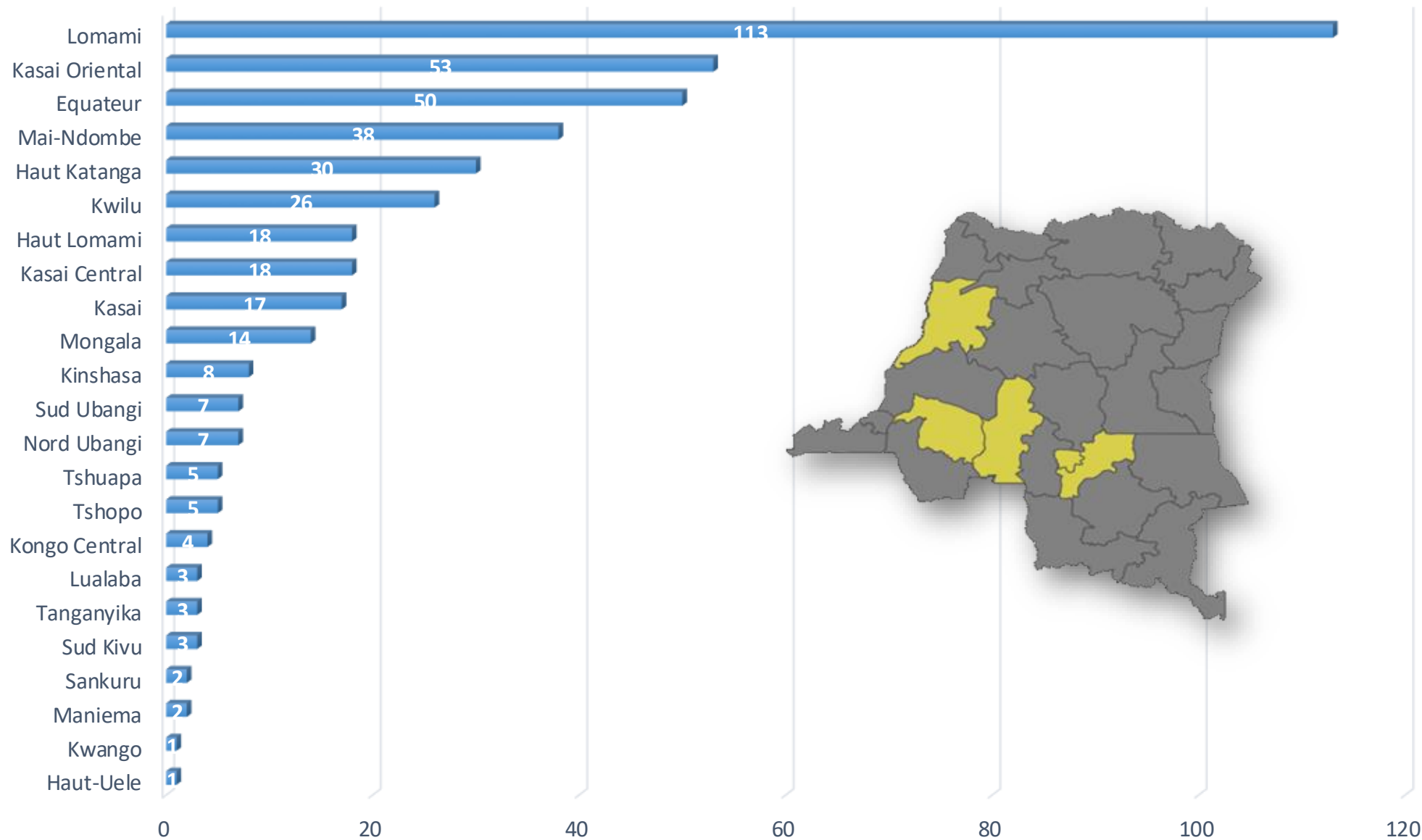


TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

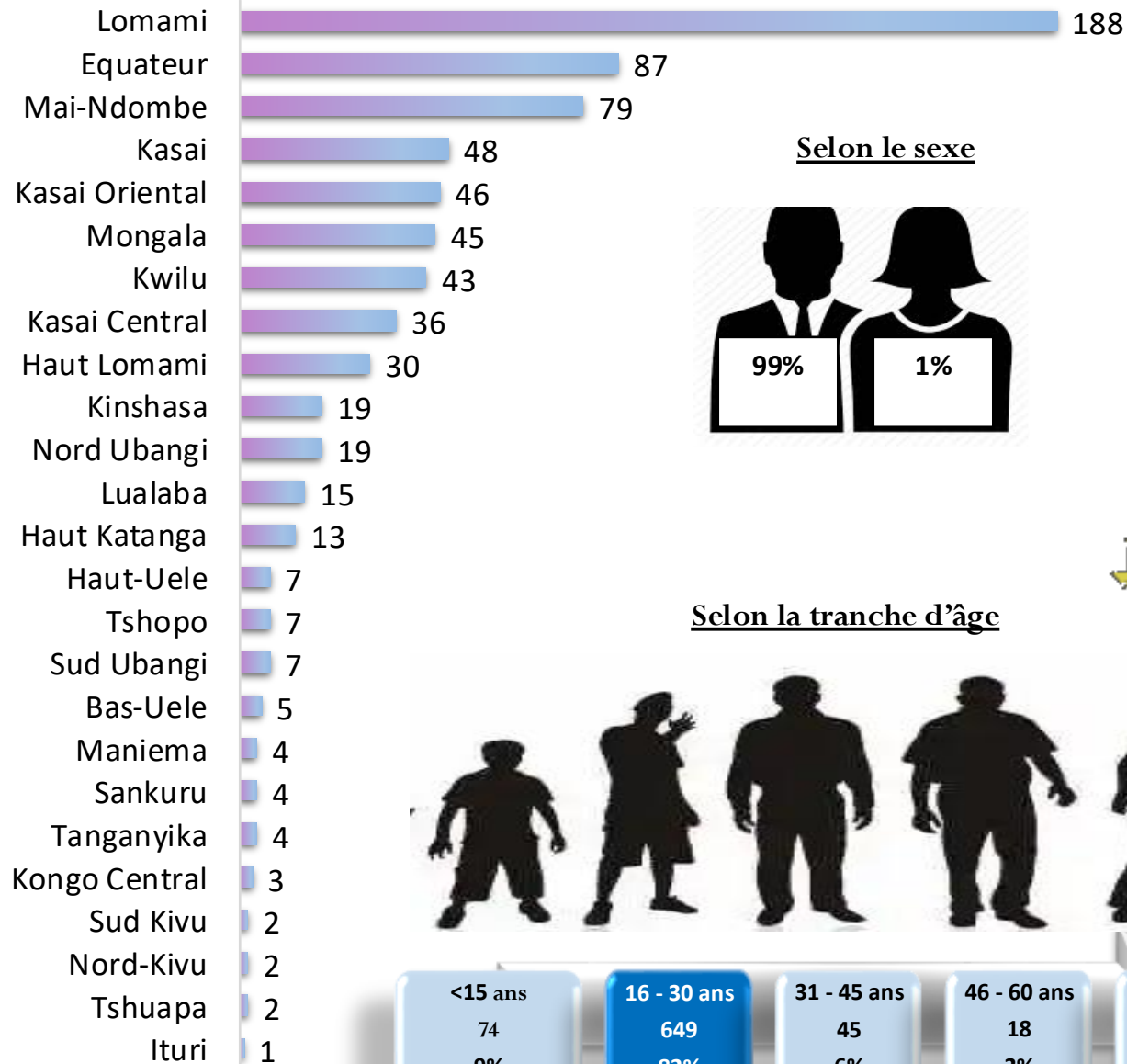
Africell



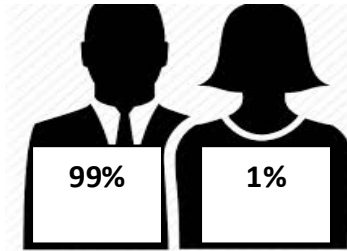
REGIONALISATION DES PLAINTES



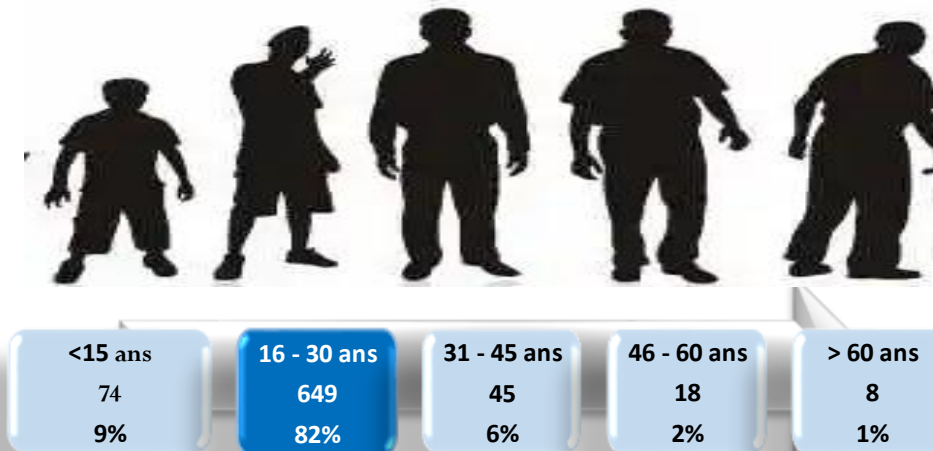
ORIGINE DES APPELS



Selon le sexe



Selon la tranche d'âge



For



By



AKSANTI

MATONDO

MERCI

THANK YOU

TUASAKIDILA