

# Rapport Annuel 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

# 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 pertinents :**

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 :**

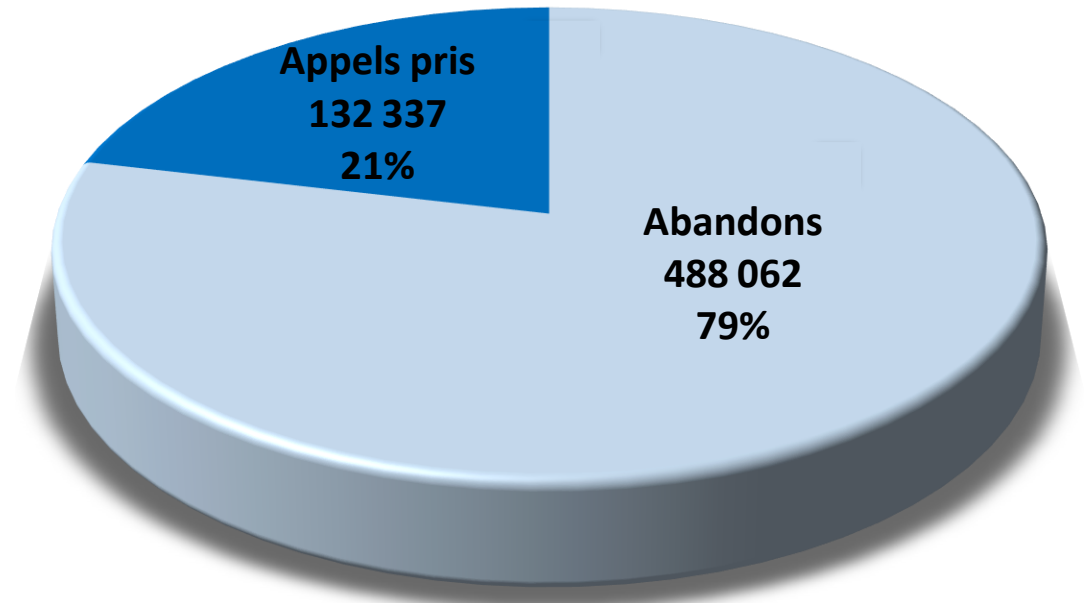
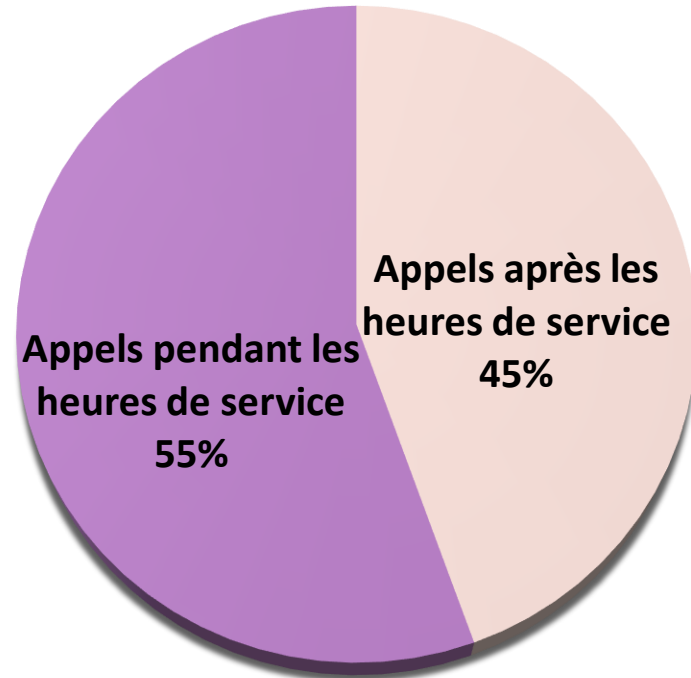
Appel répondu mais interrompu avant la clôture de l'appel et sans mention de l'objet de l'appel

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



- 1 118 624 appels entrants au centre d'appels durant 2025;
- 620 400 appels soit 55% enregistrés pendant les heures de service;
- 498 224 appels soit 45% enregistrés en dehors des heures de service;
- 620 400 appels distribués dont 21 % pris par les opérateurs et 79 % d'abandon

La DMC est en Baisse, nous sommes partis de 3min59 en Janvier à 3min52 en Décembre 2025.

Le flux global part de 73 739 en Janvier à 90 416 en Décembre 2025 soit une Hausse de 18%.

## PERFORMANCES REALISEES

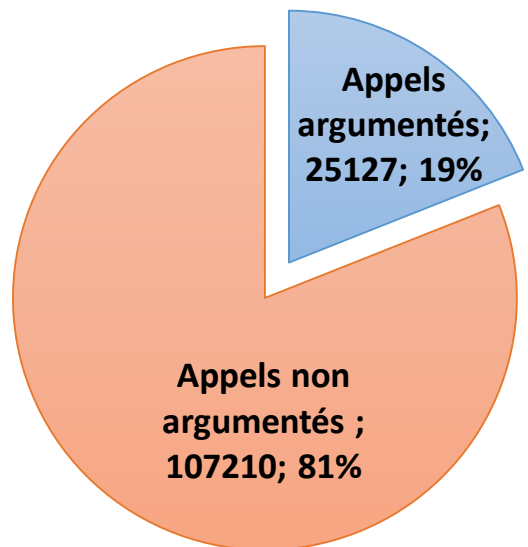
25 % de niveau de service; face à un flux croissant, il est difficile d'atteindre l'objectif qui est fixé à 70%, si on garde le même effectif d'agents.

122 176 appels soit 20 % d'écart entre les appels entrés en heures ouvrées et les appels en heures fermés

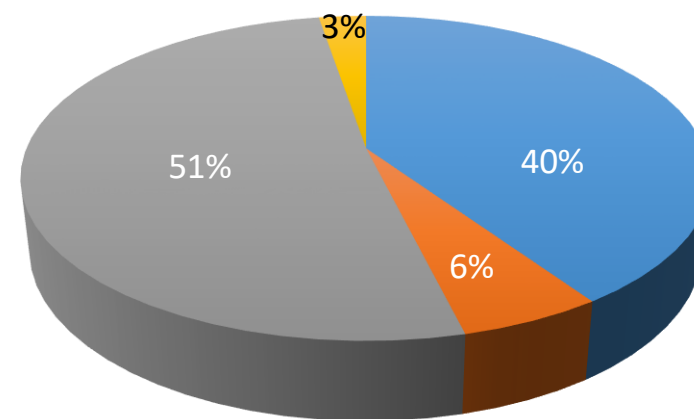
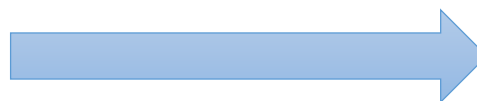
	EVOLUTION DU FLUX					KPI's PRODUCTION		
	Flux global	Flux en heures ouvrées	Flux en heures fermées	Appels Distribués	Appels Pris	Appels Abandonnés	Niveau de Service (SLA)	DMC
janv-25	73 739	36 194	37 545	36 194	12 338	66%	34%	00:03:59
févr-25	71 621	41 790	29 831	41 790	10 089	76%	24%	00:03:34
mars-25	65846	35275	30571	35275	9559	73%	27%	00:03:27
avr-25	86513	49879	36634	49879	9896	80%	20%	00:03:30
mai-25	85989	44682	41307	44682	10953	75%	25%	00:03:52
juin-25	92115	50786	41329	50786	9138	82%	18%	00:03:48
juil-25	170632	100392	70240	100392	10061	90%	10%	00:03:52
août-25	95194	49944	45250	49944	9135	82%	18%	00:03:40
sept-25	95847	55153	40694	55153	11768	79%	21%	00:03:40
oct-25	105850	60404	45446	60404	15958	74%	26%	00:03:52
nov-25	84862	45917	38945	45917	10967	76%	23%	00:03:46
déc-25	90416	49984	40432	49984	12475	75%	25%	00:03:52
<b>Total</b>	<b>1118 624</b>	<b>620400</b>	<b>498224</b>	<b>620 400</b>	<b>132337</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>	<b>00:03:44</b>

# STATUTS DES APPELS

	TOTAL APPELS
APPELS ARGUMENTES	25 127
APPELS NON ARGUMENTES	107 210
<b>Total</b>	<b>132 337</b>



■ Appels argumentés    ■ Appels non argumentés

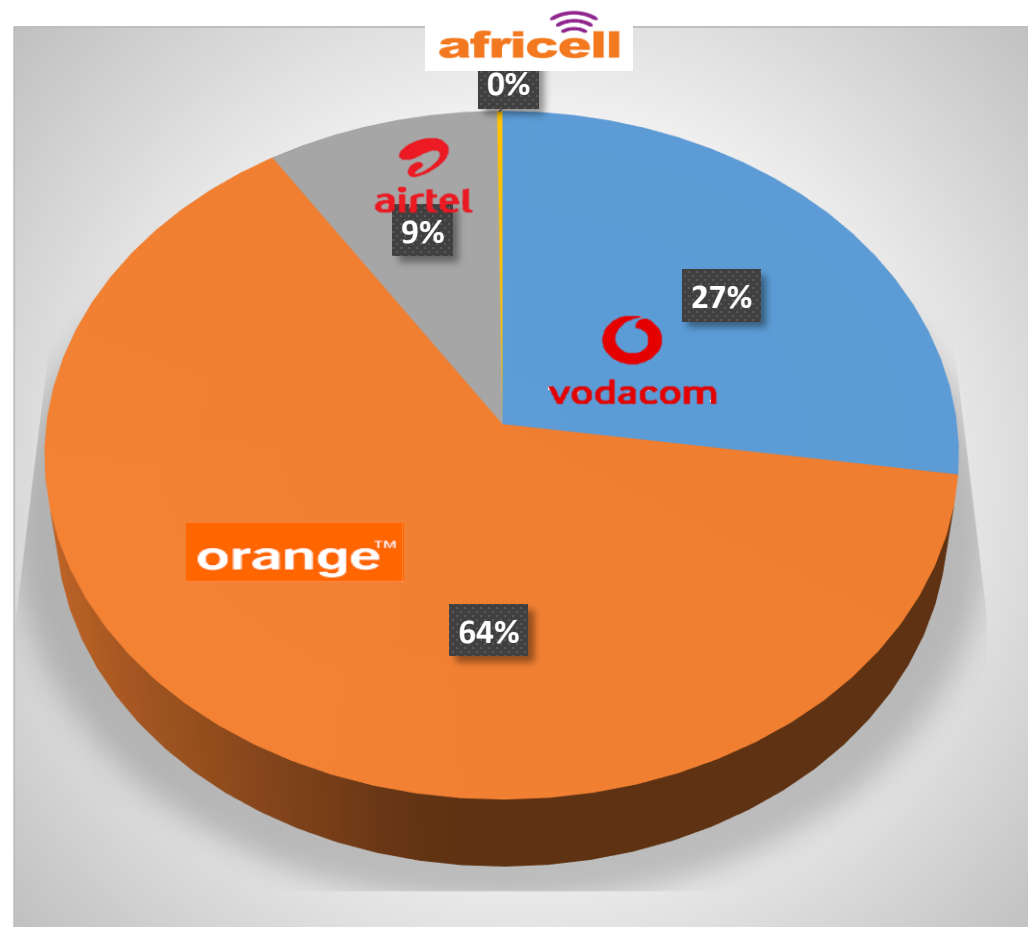


■ Argumentés complets    ■ Argumentés incomplets  
 ■ Appels non pertinents    ■ Plaisantin

**132337 appels pris par les opérateurs durant 2025 dont :**

- **19% argumentés** : Echange entre les opérateurs et les appelants, et
- **81% non argumentés** : Aucun échange entre les opérateurs et les appelants (Des appels silencieux , de vérifications, inaudibles et les échanges interrompus avant motif.)

# APPELS NON ARGUMENTES



En 2025, la plateforme **ARPTC** a reçu **107210** appels de mauvaise qualité



# DETAILS DES APPELS NON ARGUMENTES PAR OPERATEUR

Vodacom	Nombre	Taux
Appels de Vérification	9644	33%
Appels interrompus avant motif	5108	17%
Appels Silencieux	11972	41%
Inaudibles	2571	9%
<b>Total général</b>	<b>29295</b>	<b>100%</b>

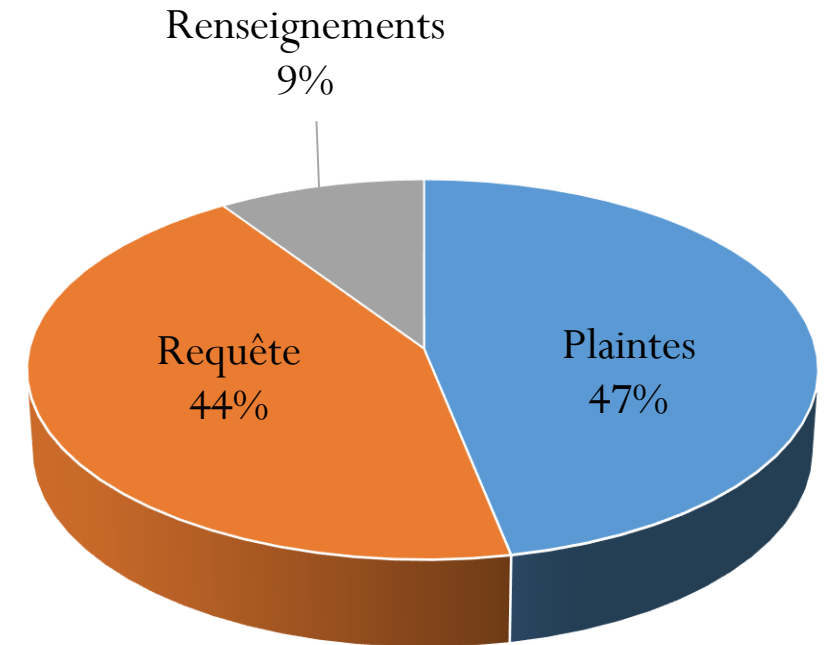
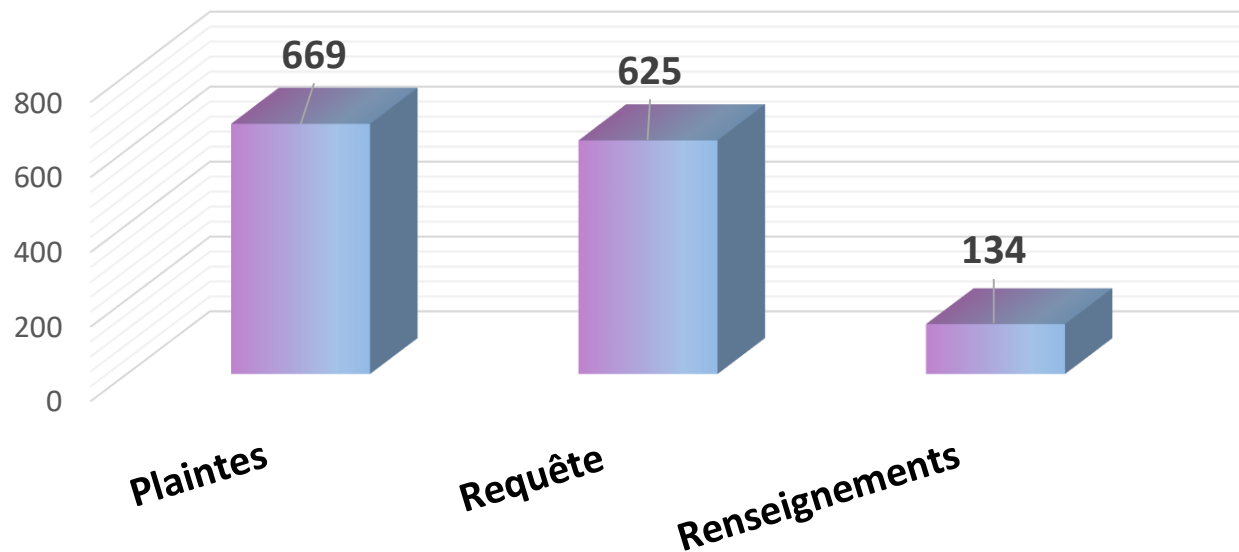
Airtel	Nombre	Taux
Appels de Vérification	3464	36%
Appels interrompus avant motif	2472	26%
Appels Silencieux	3061	32%
Inaudibles	573	6%
<b>Total général</b>	<b>9570</b>	<b>100%</b>

Orange	Nombre	Taux
Appels de Vérification	22321	33%
Appels interrompus avant motif	10580	16%
Appels Silencieux	32217	47%
Inaudibles	3008	4%
<b>Total général</b>	<b>68126</b>	<b>100%</b>

Africell	Nombre	Taux
Appels de Vérification	50	23%
Appels interrompus avant motif	38	17%
Appels Silencieux	119	54%
Inaudibles	12	5%
<b>Total général</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>

# CATEGORIES D'ECHANGES INTERROMPUS APRES MOTIF

1428 Echanges  
Interrompus  
après motif

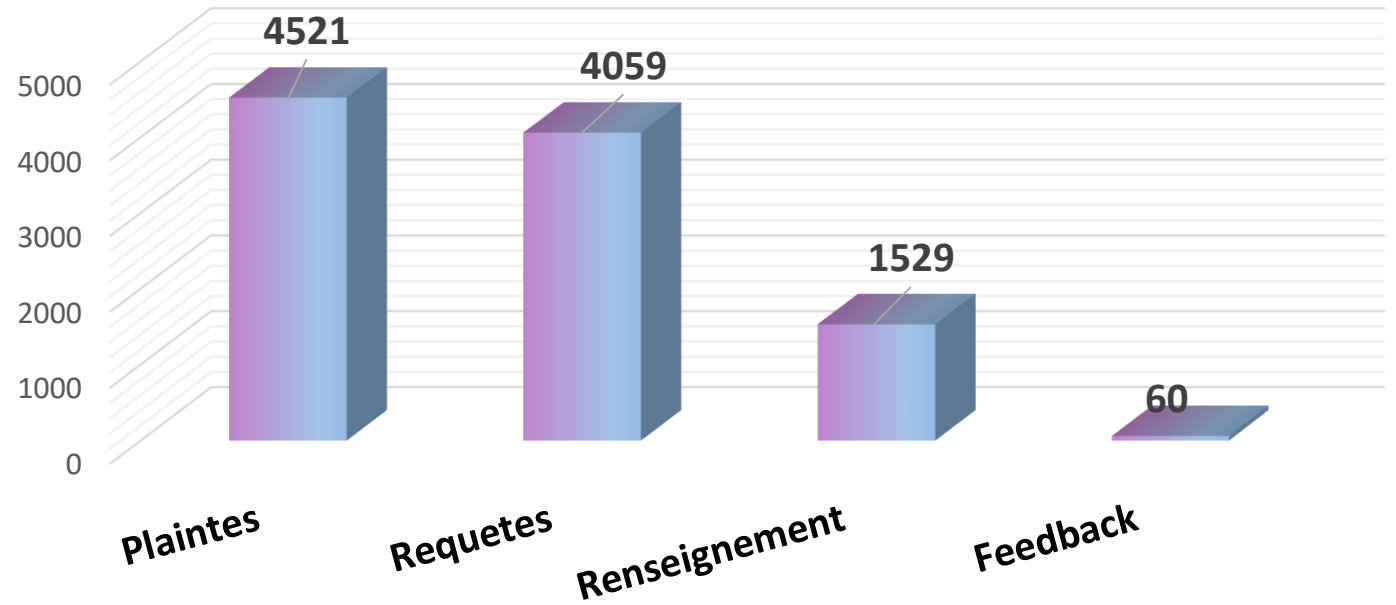


- 1428 Echanges interrompus après motif dont:
- 47% des plaintes
- 9 % des renseignements
- 44 % des requêtes

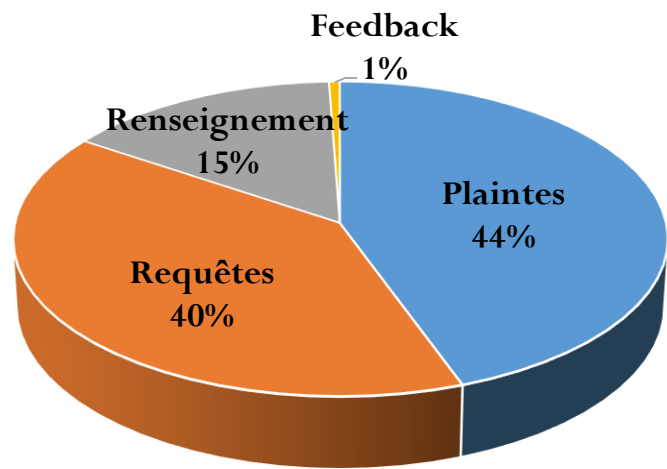


# CATEGORIES DES APPELS CONFORMES

10169 Appels Argumentés Complets



- 44% des plaintes
- 40% des requêtes
- 15% des renseignements
- 1% Feed-Back



	janv-25	févr-25	mars-25	avr-25	mai-25	juin-25	juil-25	août-25	sept-25	oct-25	nov-25	déc-25	Nombre	%.
Plaintes techniques	30	41	46	52	28	21	14	22	20	19	15	27	335	100%
Vodacom	16	27	31	20	13	11	6	8	5	5	3	7	152	45%
Orange	11	9	15	24	12	7	4	10	13	10	12	19	146	44%
Airtel	3	5	0	8	3	3	4	4	2	4	0	1	37	11%
Africell	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Réclamation commerciale	72	66	82	49	48	32	44	29	67	45	36	6	576	100%
Vodacom	28	20	32	26	27	7	14	5	14	13	13	2	201	35%
Orange	32	26	33	18	17	16	20	20	46	25	22	2	277	48%
Airtel	11	20	17	5	4	9	10	4	6	7	1	2	96	17%
Africell	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0%
Services	268	325	315	261	275	225	230	244	338	434	335	360	3610	100%
Vodacom	96	124	100	110	131	96	77	81	85	166	125	63	1254	35%
Orange	122	142	159	125	112	94	127	129	220	231	192	268	1921	53%
Airtel	50	59	55	26	32	34	26	32	30	34	18	27	423	12%
Africell	0	0	1	0	0	1	0	2	3	3	0	2	12	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>393</b>	<b>4521</b>	<b>100%</b>

- 335 plaintes techniques enregistrés, en tête l'opérateur **Vodacom**,
- 576 Réclamations commerciales enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 3610 demandes de service enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**.

## TAUX DE PLAINTES PAR OBJET

Plaintes	Nombre	Taux
Echec dépôt	1	0%
Problème d'identité	1	0%
Echec Transfert d'unités	1	0%
Echos durant la communication	1	0%
Recharge et paiement des factures	1	0%
Echec activation forfait	1	0%
Echec conversion fond	1	0%
Echec dépôt E-money	1	0%
Facturation abusive on net	1	0%
Echec achat service	1	0%
Perte signal dans un batiment (maison), en voiture	1	0%
Erreur recharge	1	0%
Recharge de crédit	1	0%
N'entend pas son interlocuteur, voix inaudibles	1	0%
Echec réception notification	1	0%
Echec dépôt E-money	1	0%
Echec élargissement Compte	1	0%
Echec reinitialisation mot de passe	1	0%
Echec paiement	1	0%
Echec réception fond	1	0%

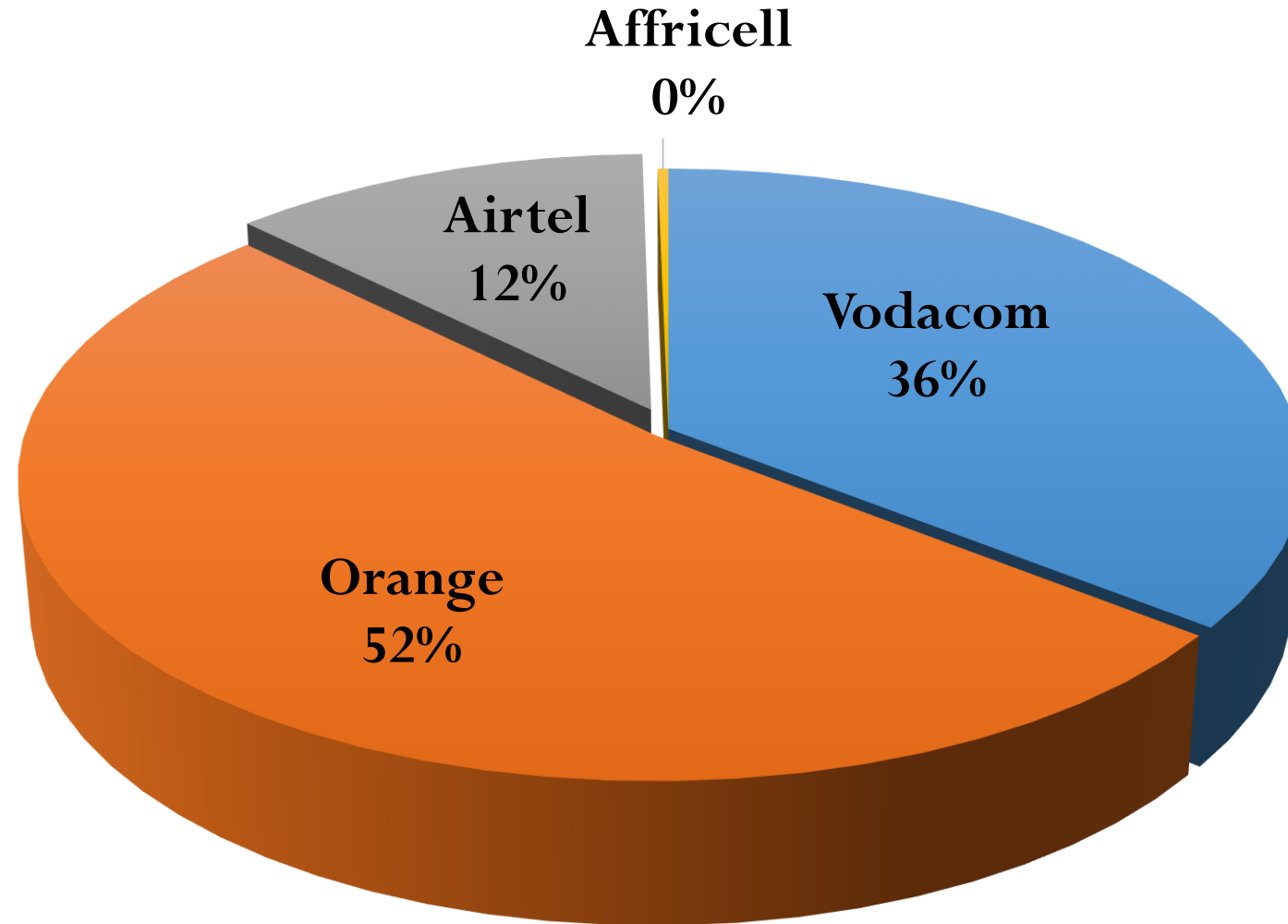
Echec transfert	1	0%
Epuisement forfait avant/prématuré	1	0%
Probleme de couverture	1	0%
Echec Reinitialisation mot de pass	1	0%
Achat des cartes de recharge	1	0%
Sim cabine	1	0%
Echec depôt	1	0%
sim blanche	1	0%
Changement de langue sms	1	0%
Lenteur de connexion	1	0%
Echec réception sms	2	0%
Problème de transfert de crédit	2	0%
Interférence	2	0%
Problème de transaction	3	0%
Communication blanche	3	0%
Elargissement compte	3	0%
Impossibilité de navigation	3	0%
Lenteur de la connexion	3	0%
N'entend pas le correspondant, Communication blanche	3	0%
Echec réception SMS	3	0%
Ouverture compte	4	0%
Echec émission appel	4	0%

## TAUX DE PLAINTES PAR OBJET

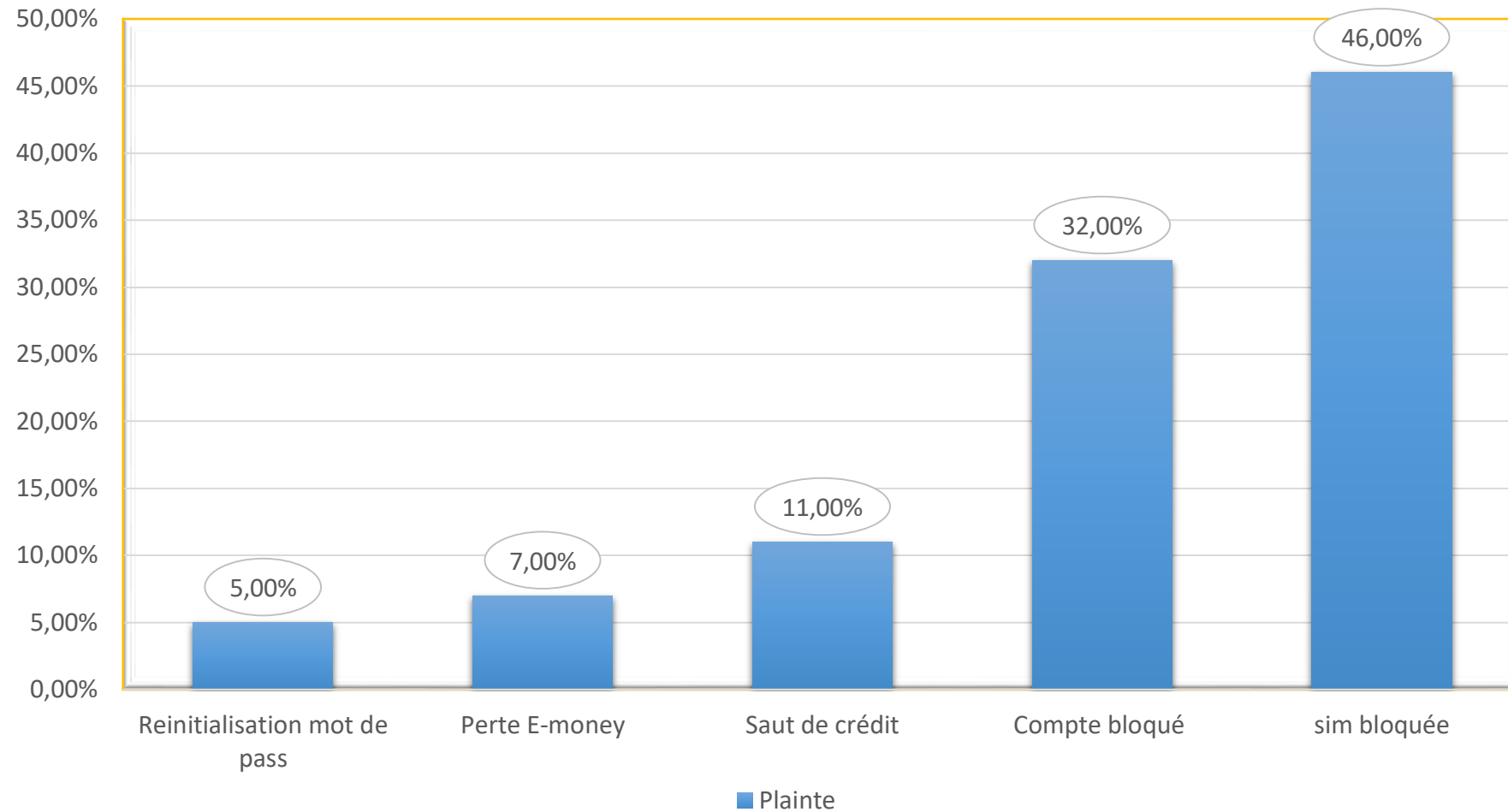
Plaintes	Nombre	Taux
Déblocage Compte	4	0%
Echec Elargissement Compte	4	0%
Echec réception d'unités	5	0%
Achat des cartes sim	5	0%
Echec réception bonus	5	0%
Echec envoie E-money	6	0%
Problème de vérification solde	7	0%
Echec rallonge	7	0%
Oscillent des barres du réseau, du minimum au maximum	8	0%
surfacturation	8	0%
Echec réception appels	9	0%
Changement d'identité	9	0%
Perte sim	9	0%
Echec Emprunt	10	0%
Perturbation de réseau	10	0%
Erreur Transfert unités	11	0%
Pas de signal à certains endroits	11	0%
voix inaudibles	13	0%
Offres et forfaits	15	0%
Echec retrait des fonds	15	0%
Pin bloquée	17	0%
Echec réception sms	18	0%

Echec élargissement compte	4	0%
Echec réception unités	4	0%
Echec réception E-money	19	0%
Erreur Transfert fond	22	0%
Echec recharge	22	0%
Echec ouverture compte	22	0%
Code PIN/PUK	24	1%
Coupures de communication	42	1%
Bonus et offres	44	1%
Echec de connexion	52	1%
Problème de réception de fonds	59	1%
Problème d'achat des services	72	2%
Problème de transfert de fonds	76	2%
Echec émission appels	80	2%
Echec réception E-money	82	2%
Perte téléphone	92	2%
Autre	96	2%
Echec envoi SMS	100	2%
Echec Emprunt crédits	143	3%
Reinitialisation mot de pass	148	3%
Perte E-money	225	5%
Saut de crédit	338	7%
Compte bloqué	1018	23%
sim bloquée	1466	32%
<b>Total General</b>	<b>4521</b>	<b>100%</b>

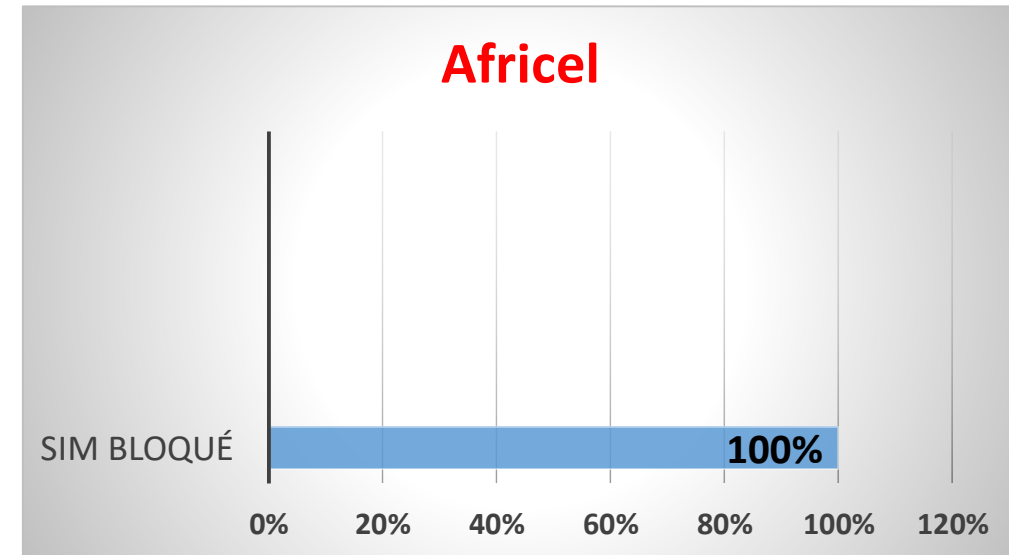
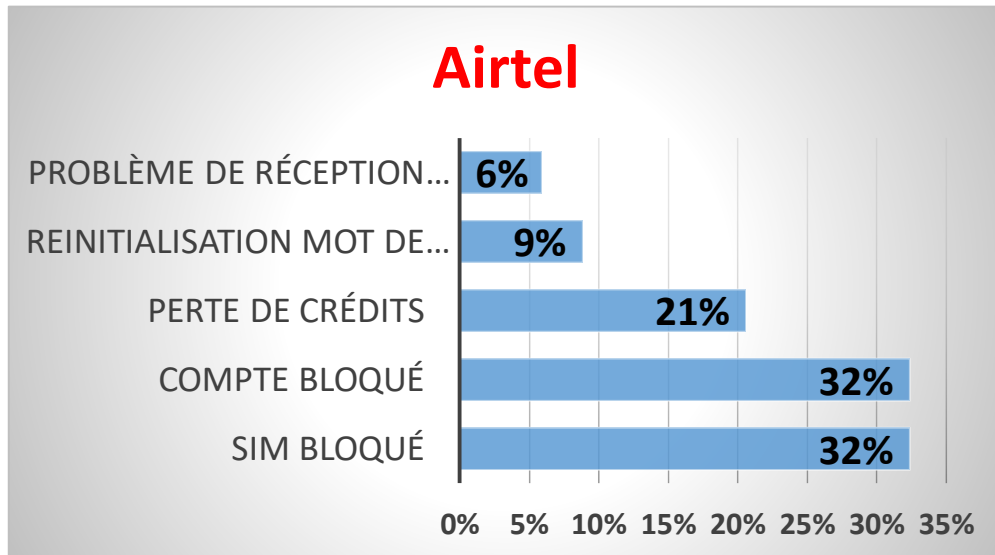
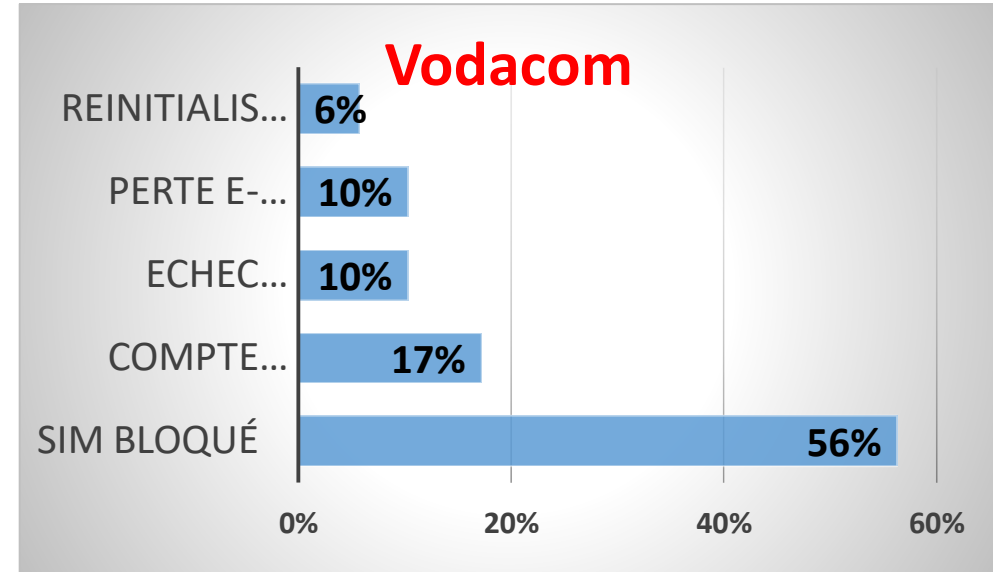
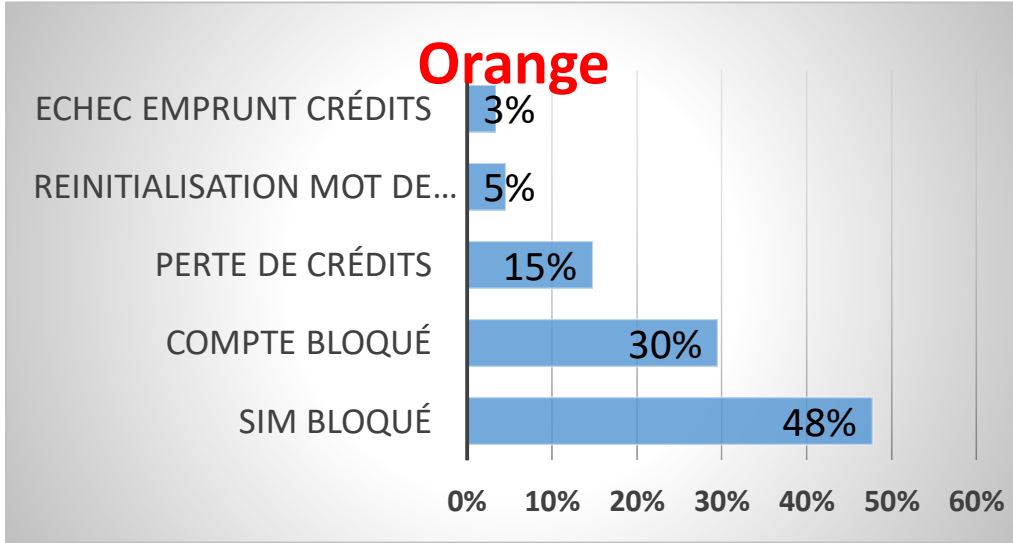
# TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR



# TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES LES PLUS COURANTES

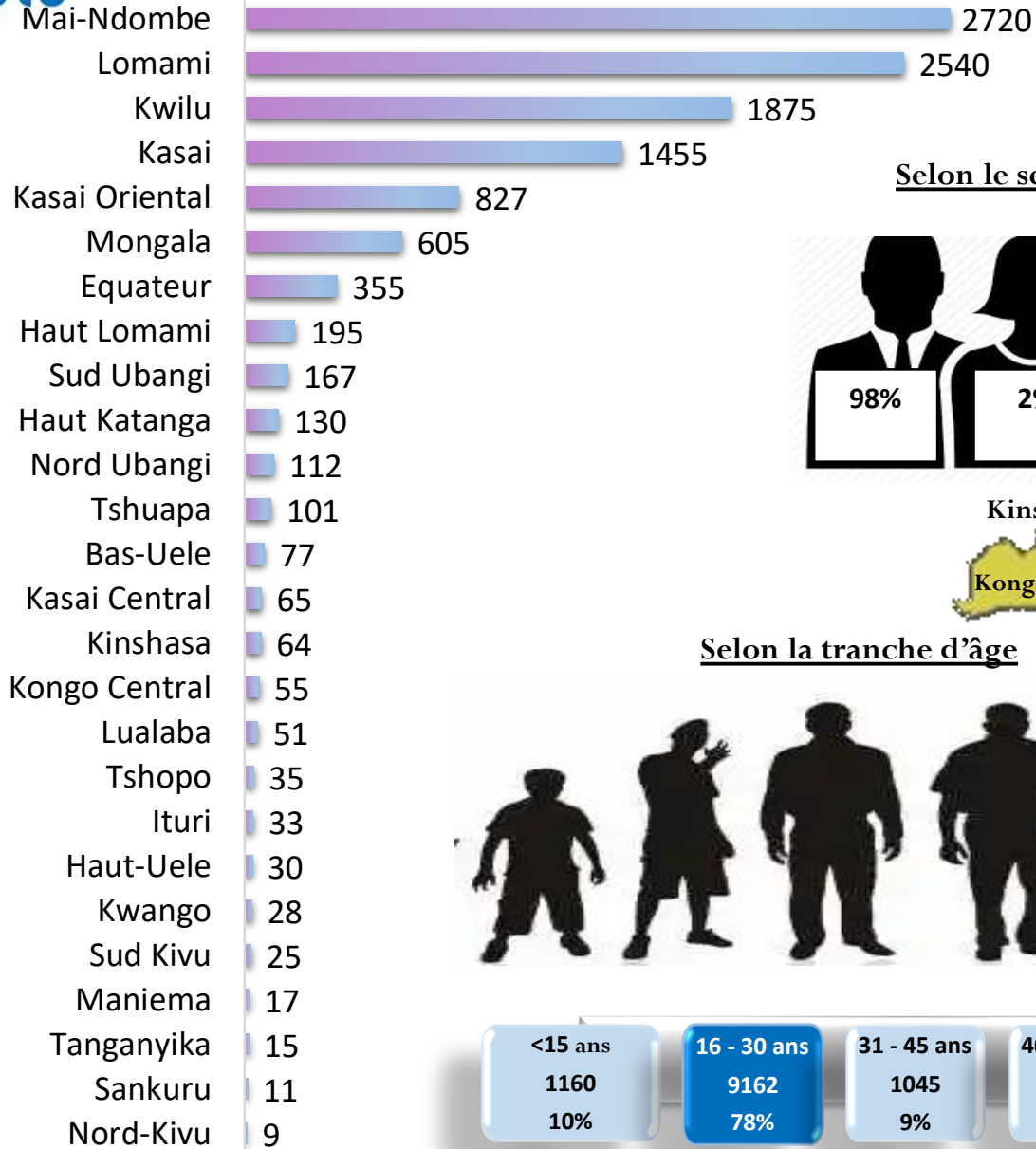


# TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES PAR OPERATEUR

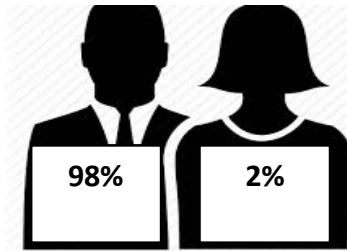




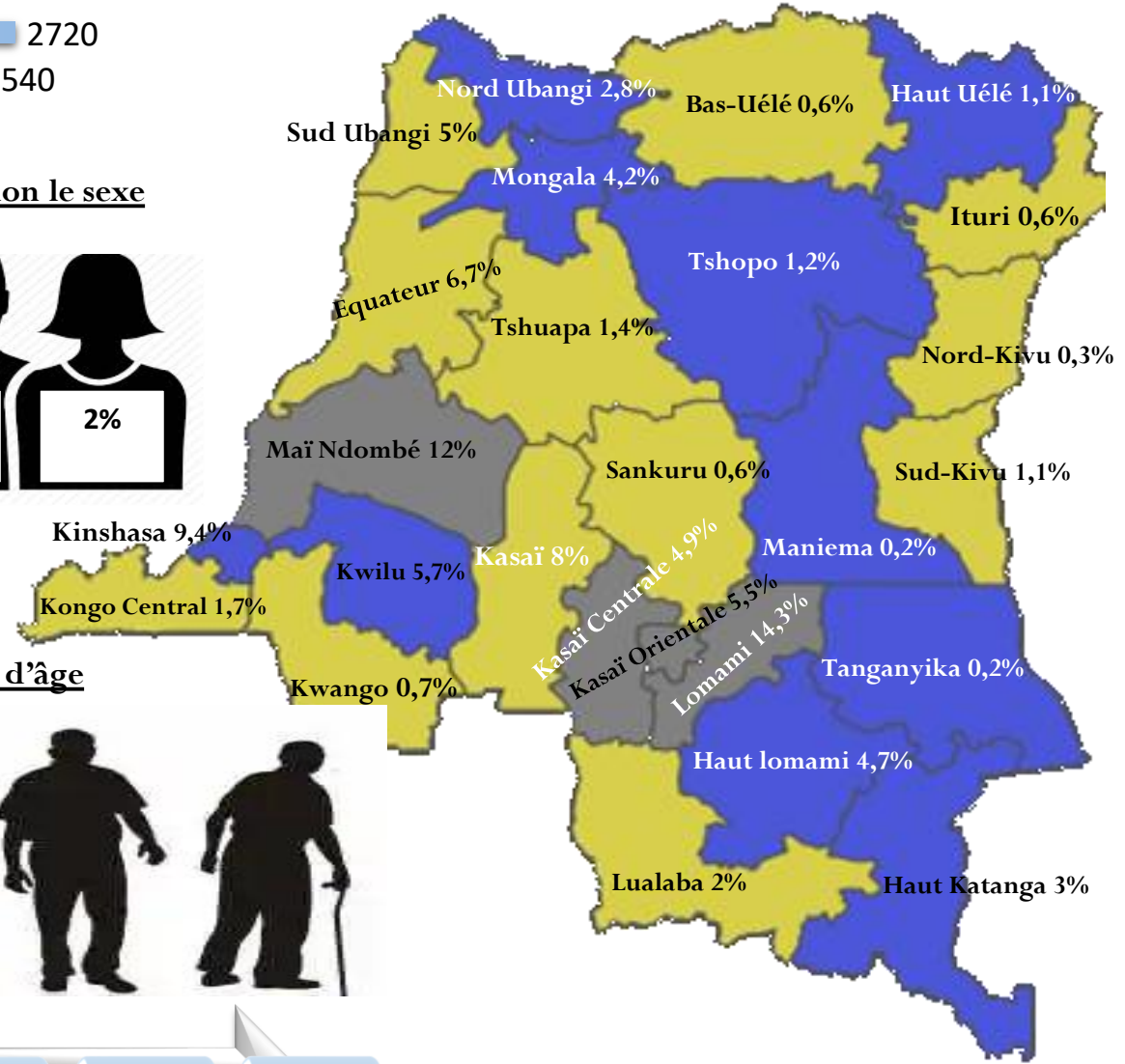
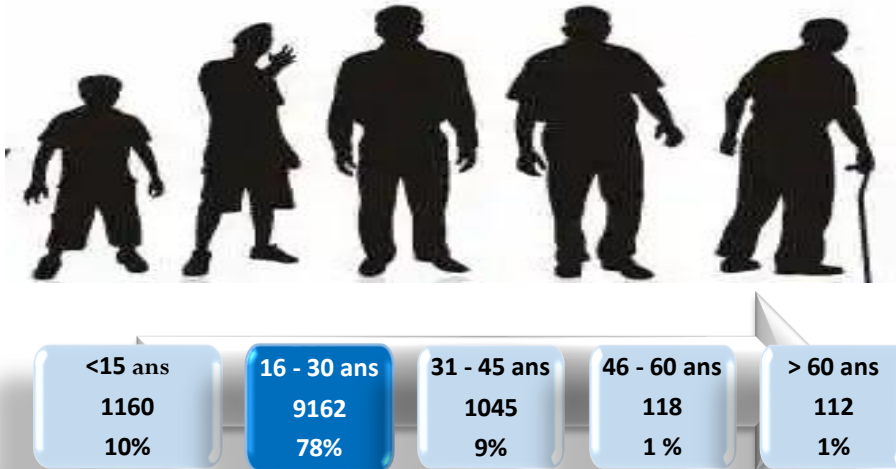
# Origine des appels



## Selon le sexe



## Selon la tranche d'âge



*for*  Arptc

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

**AKSANTI**

**MATONDO**

**MERCI**

**THANK YOU**

**TUASAKIDILA**