



Rapport Mensuel AVRIL 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'



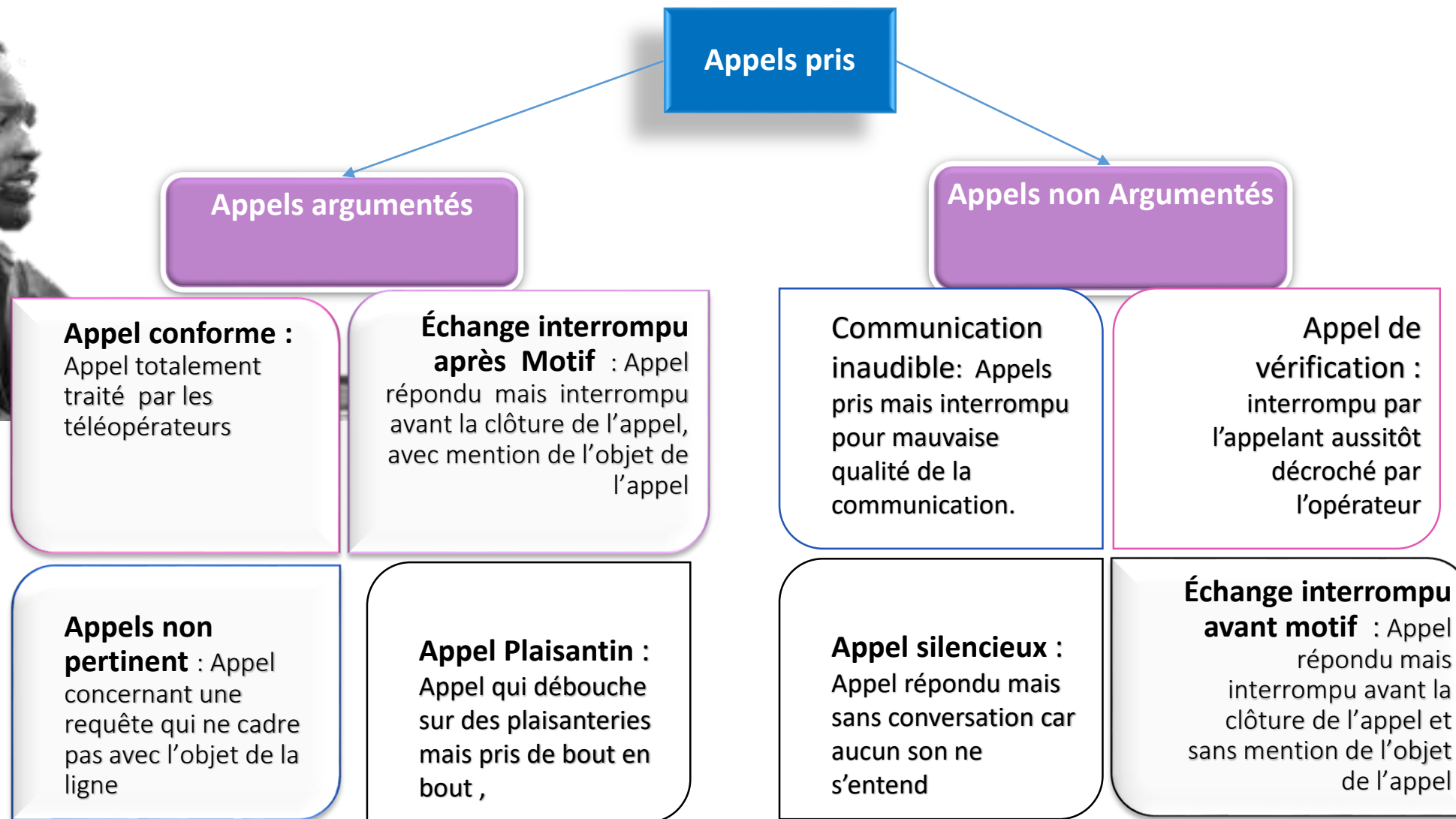
Le call ARPTC fonctionne avec 6 téléopérateurs planifiés en shifts

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

EVENT

RAS

QUALIFICATION DES APPELS

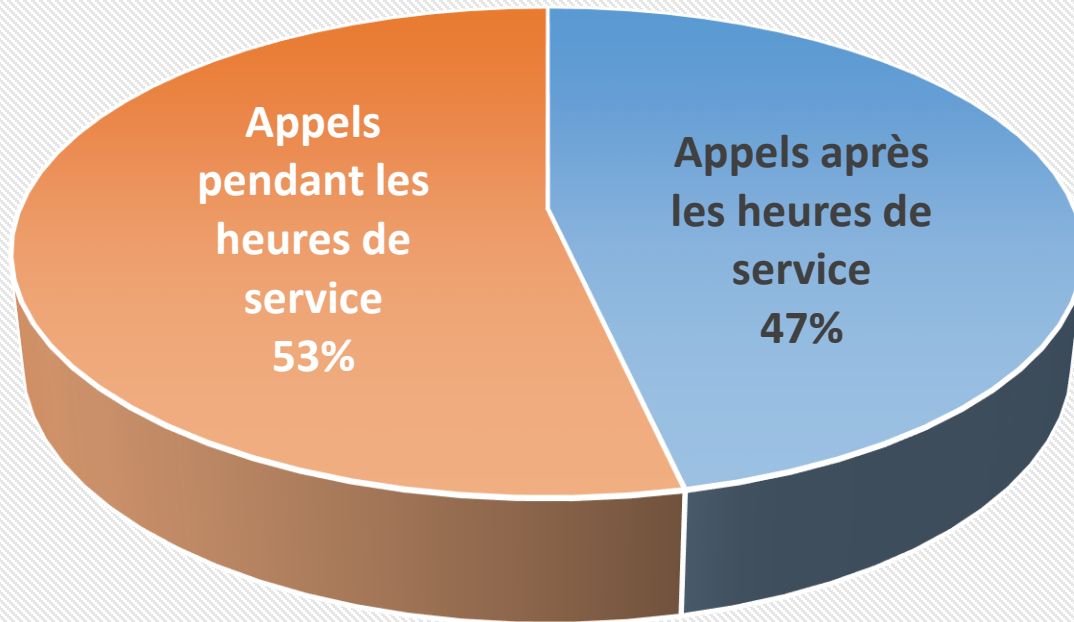


A hand in a light-colored sleeve points to a specific location on a complex, multi-colored transit map. The map features a dense network of lines in various colors (blue, orange, red, green, purple) representing different transit routes. The background is dark, and the map is brightly lit, creating a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

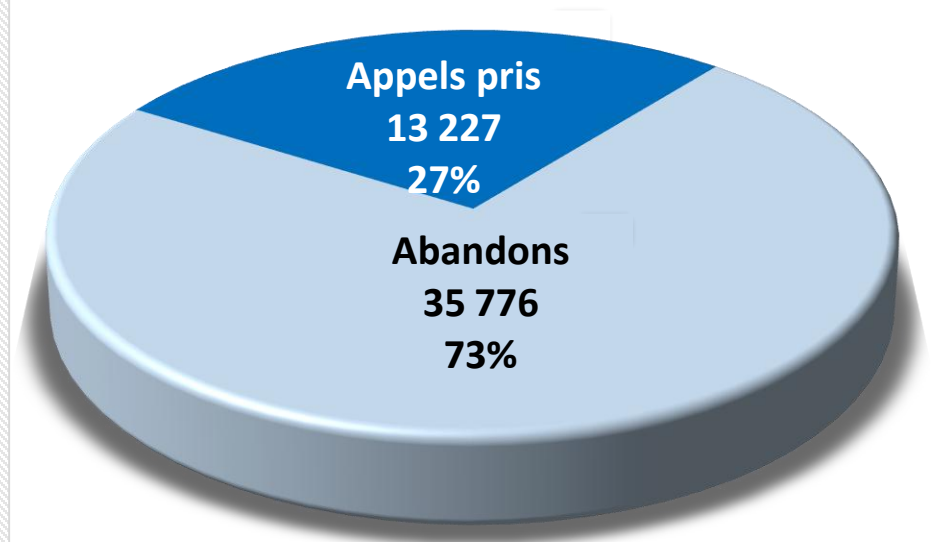
SUIVI OPÉRATIONNEL

|

GESTION DES FLUX



- 100914 appels entrants au centre d'appels au Mois d'AVRIL 2026
- 53926 appels soit 53% enregistrés pendant les heures de service
- 46988 appels soit 47% enregistrés en dehors des heures de service
- 49003 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 Abandonnés	Niveau de Service	DMC
		ouvrées	fermées	Distribués	Pris		(SLA)	
janv-26	81 559	36 880	44 679	36 880	10 206	72%	27%	00:03:55
févr-26	74 802	44 056	30 802	44 056	12 100	73%	27%	00:03:47
mars-26	95 950	55168	40796	46 605	11 602	77%	23,20%	00:03:35
avr-26	100914	53926	46988	49 003	13 227	73%	27,00%	00:04:24
Total	353225	190030	163265	176544	47 135	74%	26%	00:03:55

La DMC est a 04 min 24 Sec.

Le flux global est de 100914.

PERFORMANCES REALISEES

27 % 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.

6939 appels soit 13 % d'écart entre les appels entrés en heures ouvrées et les appels en heures fermés

FLUX D'APPELS COMPARES : Mars 2026 Vs Avril 2026

	Flux Comparés Mars 2026 Vs Avril 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	81 559	36880	44679	36880	10206	72%	27%	00:03:52
Février	74 858	44056	30802	44056	12100	73%	27%	00:03:47
Mars	95 950	55168	40796	46605	11602	77%	23%	00:03:35
Avril	100914	53926	46988	49003	13227	73%	27%	00:04:24

Le flux global est passé de 95 950 en Mars 2026 à 100 914 en Avril soit une croissance de 5 % .

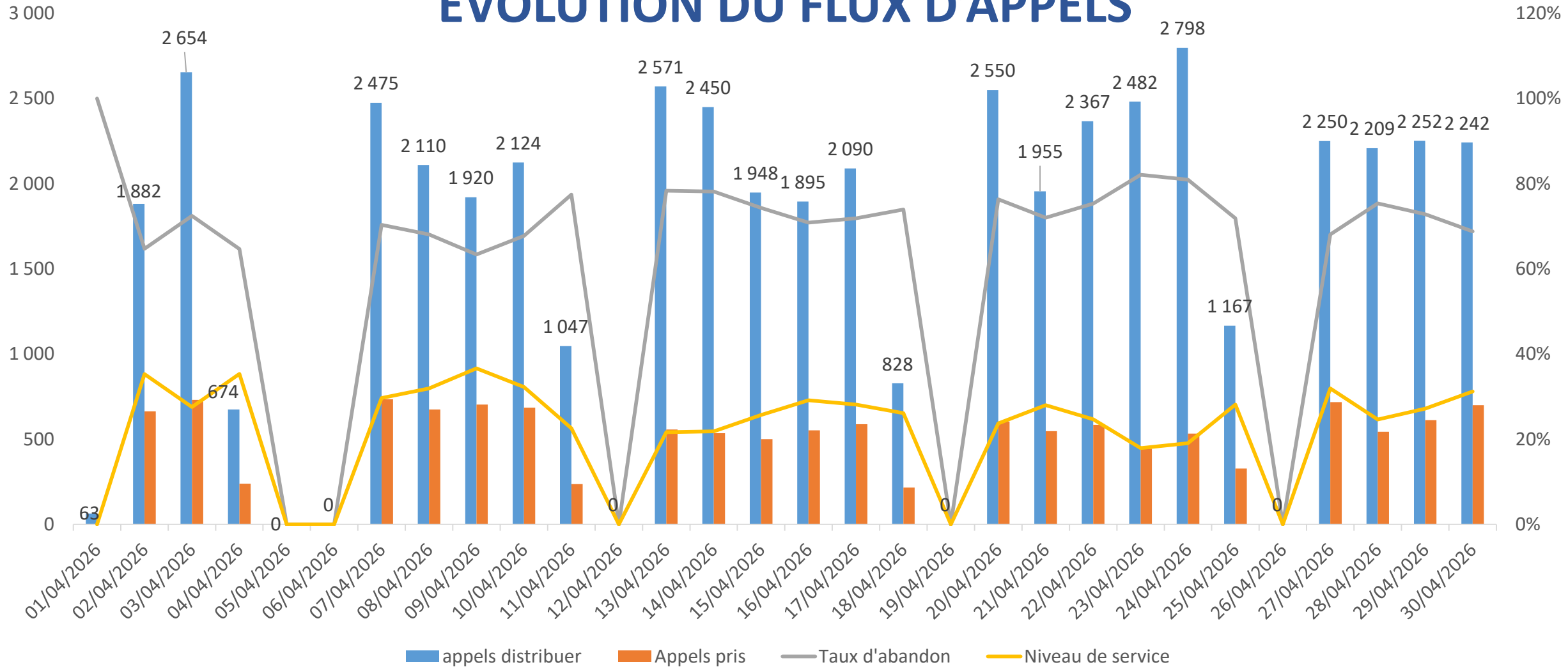
Le flux distribué part de 46 605 en Mars 2026 à 49 003 en Avril 2026 soit une croissance de 5 %.

Observations

23 % de niveau de service Mars; face à un flux en Hausse , il a augmenté à 27 % en Avril 2026.

2 560 appels soit 7 % d'écarts entre les appels abandonnés en Mars Vs Avril

EVOLUTION DU FLUX D'APPELS



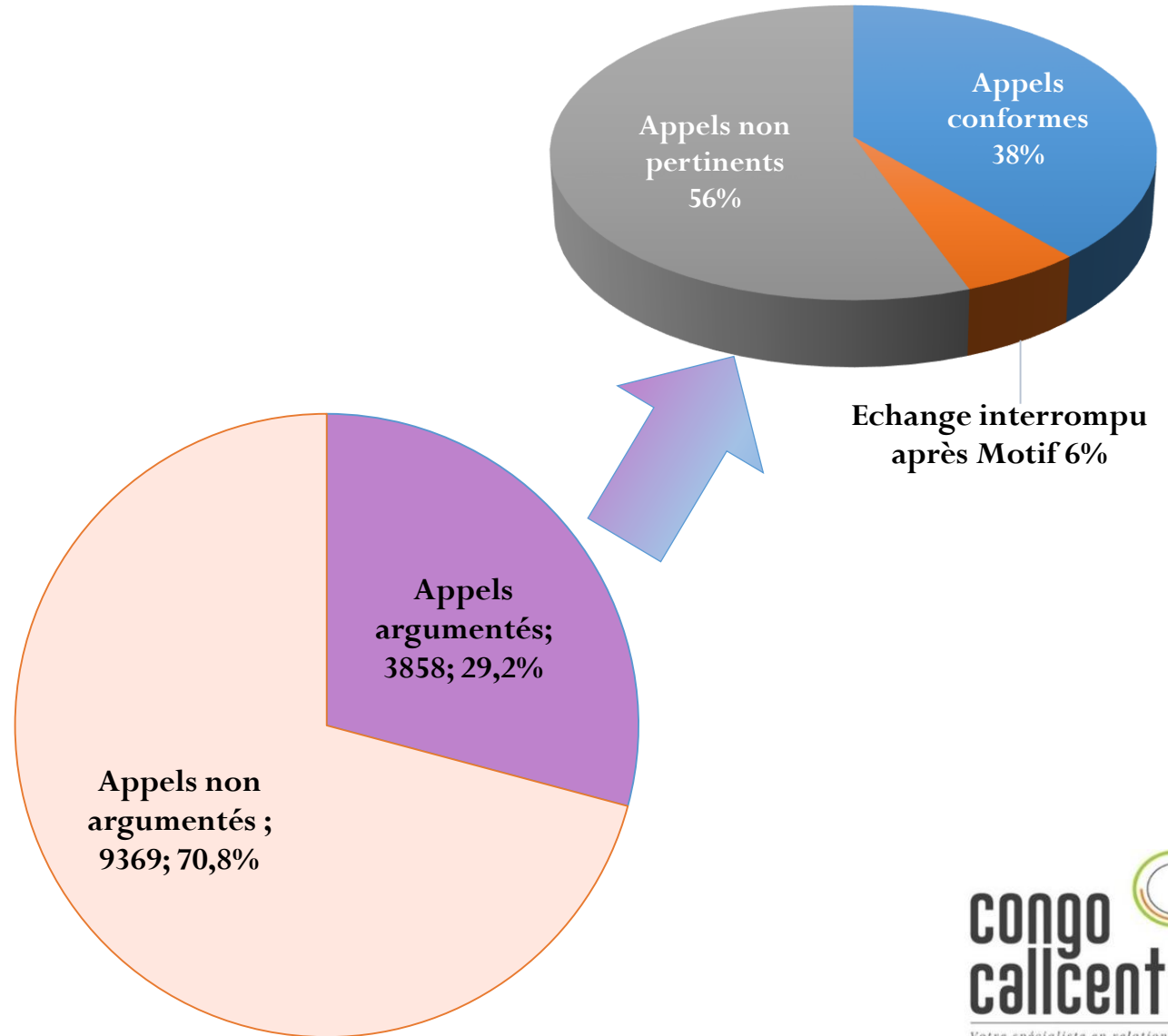
- Le flux d'appels a connu une croissance en Avril (Voir slide 7) occasionnant une baisse de qualité de service.
- Le taux d'abandons en Avril est de 73 % pendant qu'il doit être $\leq 5\%$

STATUTS DES APPELS

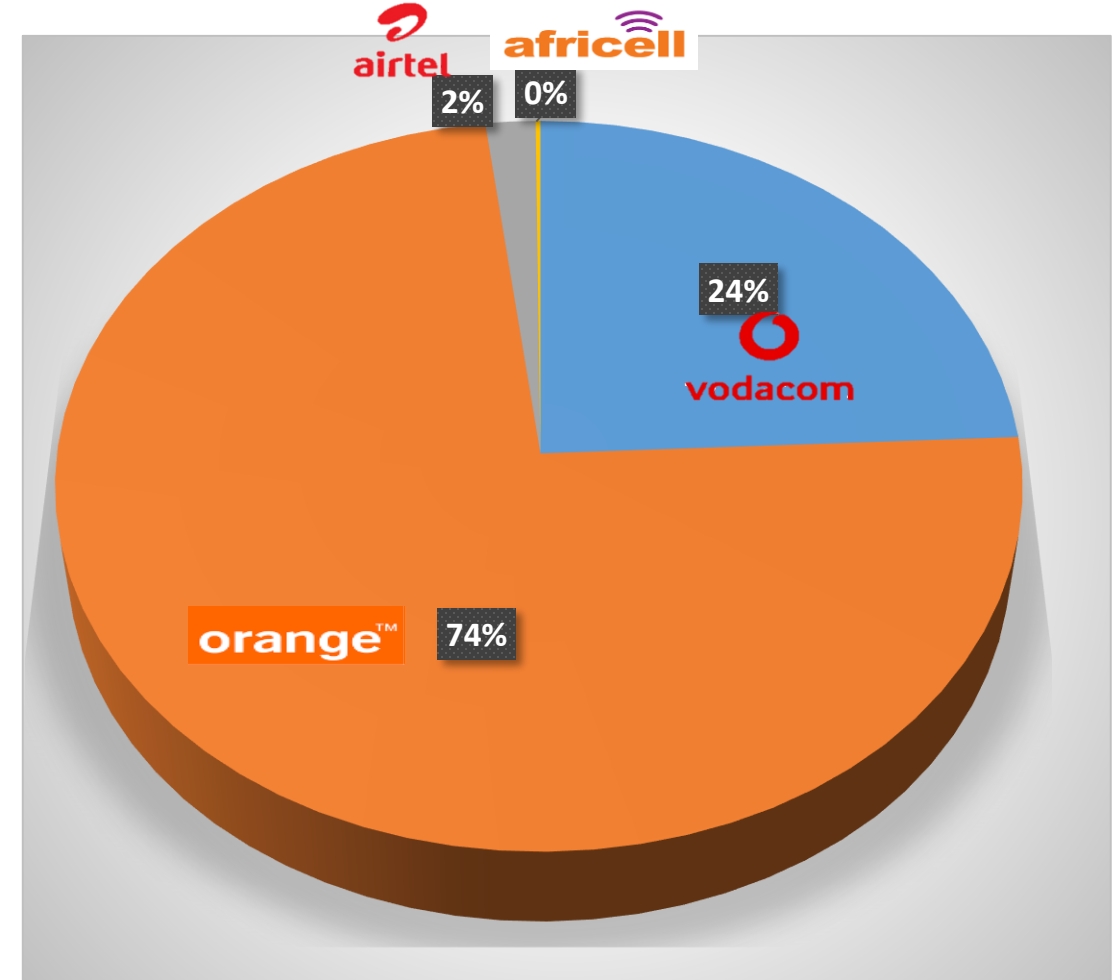
TOTAL APPELS

APPELS ARGUMENTES	3 858
APPELS NON ARGUMENTES	9 369

- 13227 appels décrochés par les opérateurs en Avril.
- Parmi les appels pris, 29,2% d'argumentés c.à.d. qu'il y a eu échange entre les opérateurs et les appelants
- 70,8% 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 d'Avril 2026, la plateforme **ARPTC** a reçu **9369** appels non argumentés sur lesquels **9355** sont attachés aux opérateurs répertoriés.

DETAILS DES APPELS NON ARGUMENTES PAR OPERATEUR

Vodacom	Nombre	Taux
Appels de Vérification	537	24%
Appels interrompus avant motif	524	23%
Appels Silencieux	1105	49%
Inaudibles	105	5%
Total général	2271	100%

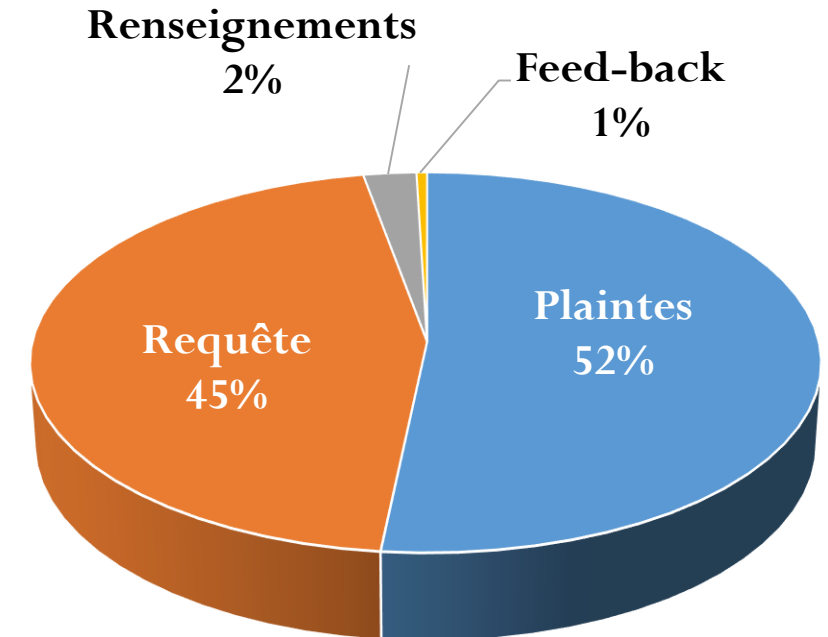
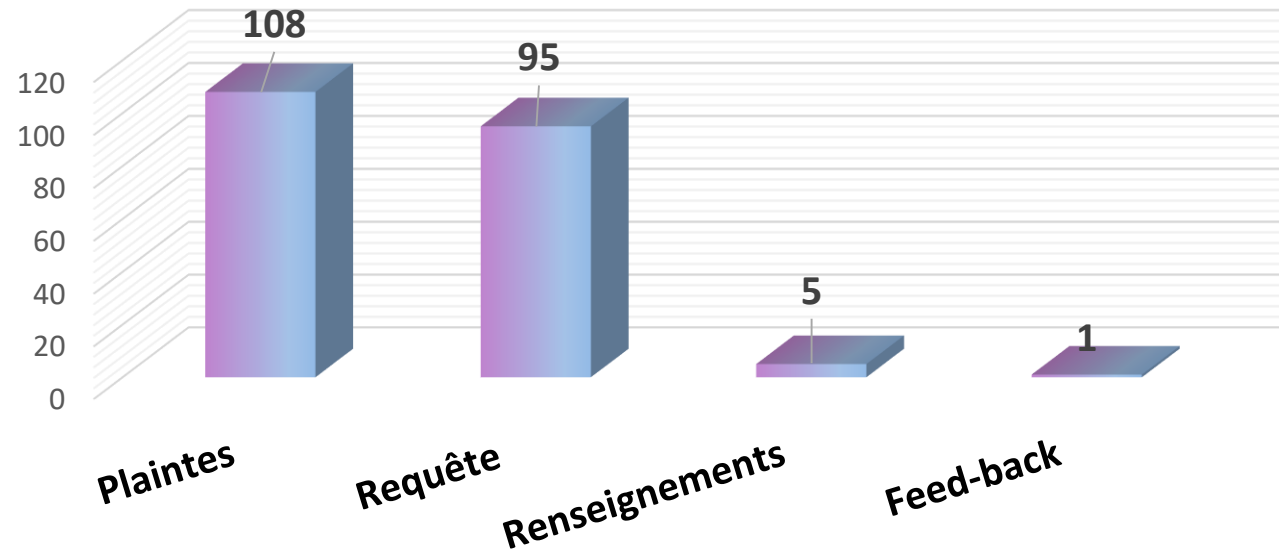
Airtel	Nombre	Taux
Appels de Vérification	55	32%
Appels interrompus avant motif	33	19%
Appels Silencieux	74	44%
Inaudibles	8	5%
Total général	170	100%

Orange	Nombre	Taux
Appels de Vérification	1731	25%
Appels interrompus avant motif	1733	25%
Appels Silencieux	3229	47%
Inaudibles	205	3%
Total général	6898	100%

Africell	Nombre	Taux
Appels de Vérification	8	50%
Appels interrompus avant motif	1	6%
Appels Silencieux	7	44%
Total général	16	100 %

CATEGORIES D'ECHANGES INTERROMPUS APRES MOTIF

209 Echanges
Interrompus
après motif



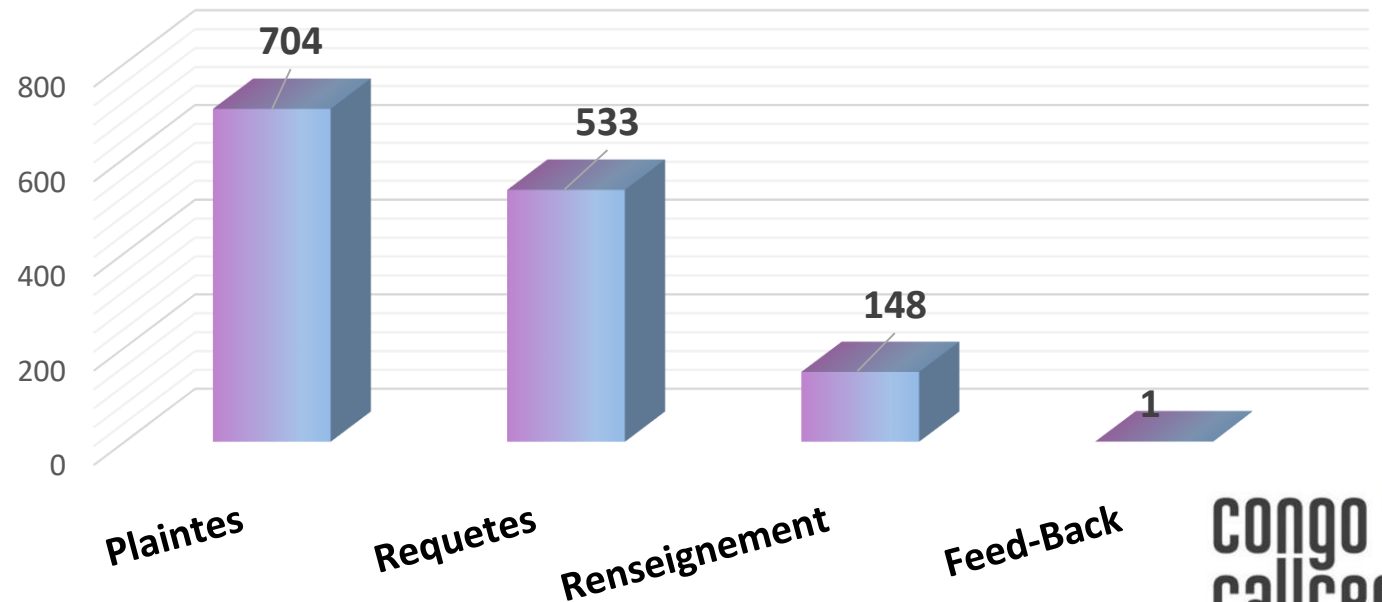
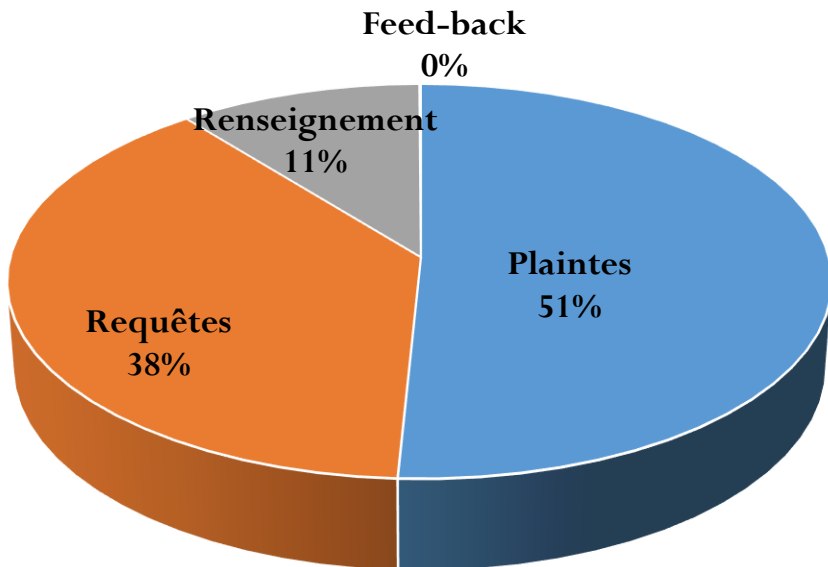
- 209 Echanges interrompus après motif dont:
- 52% des plaintes
- 2% des renseignements
- 45 % des requêtes
- 1% Feed-Back



CATEGORIES DES APPELS CONFORMES

1386 Appels
Argumentés Complets

- 51% des plaintes
- 38% des requêtes
- 11% des renseignements
- 0% Feed-back



STATISTIQUES DES PLAINTES

	janv-26	févr-26	mars-26	avr-26	Nombre	%.
Plaintes techniques	11	216	230	369	826	100%
Vodacom	1	54	44	86	185	22%
Orange	4	142	173	272	591	72%
Airtel	6	19	13	10	48	6%
Africell	0	1	0	1	2	0%
Réclamation commerciale	40	44	56	91	231	100%
Vodacom	6	9	16	27	59	25%
Orange	27	33	33	58	153	65%
Airtel	6	2	6	6	20	9%
Africell	1	0	1	0	2	1%
Services	302	170	331	244	1047	100%
Vodacom	54	23	51	36	164	20%
Orange	220	134	254	205	813	101%
Airtel	25	12	22	3	62	8%
Africell	3	1	4	0	8	1%
Total général	353	430	617	704	2104	100%

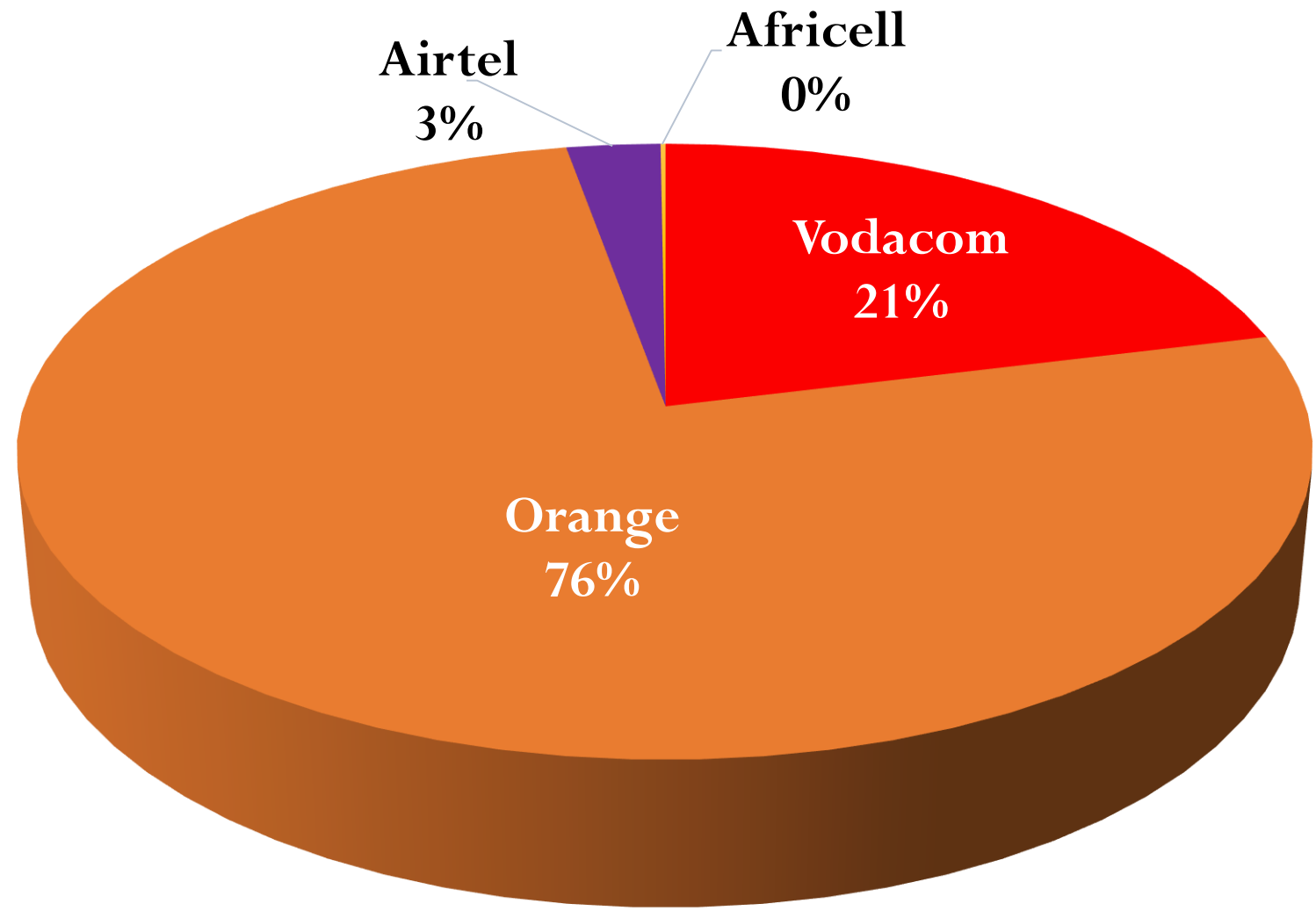
- 369 plaintes techniques enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 91 Réclamations commerciales enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 244 demandes de service enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**.



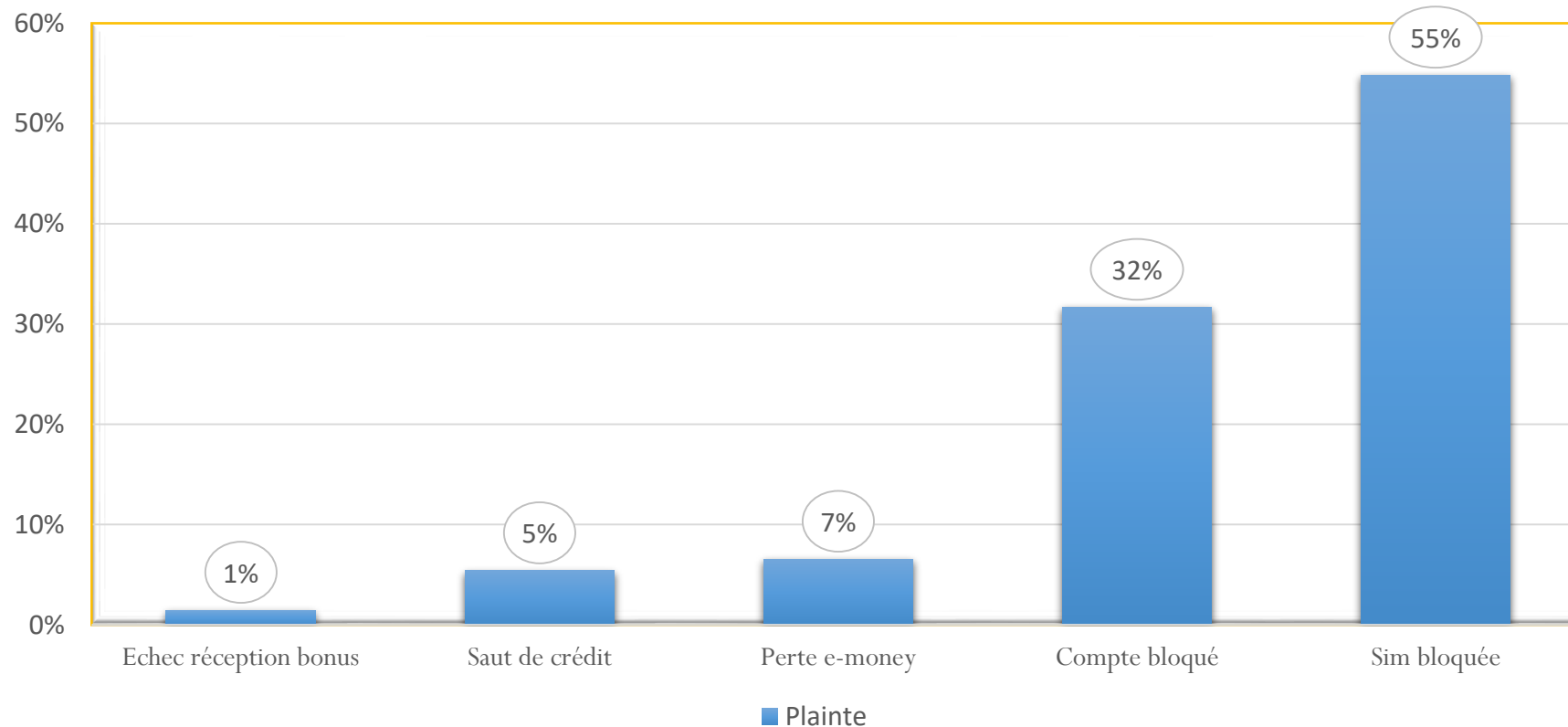
TAUX DE PLAINTES PAR OBJET

N°	Plaintes	Nombres des plaintes	%
1	Sim bloquée	334	47%
2	Compte bloqué	193	27%
3	Perte e-money	40	6%
4	Saut de crédit	33	5%
5	Echec réception bonus	9	1%
6	Autre	9	1%
7	Problème de transaction	9	1%
8	Echec envoi SMS	7	1%
9	Problème de transfert de fonds	6	1%
10	Echec réception E-money	6	1%
11	Echec emission appel	6	1%
12	Coupures de communication	6	1%
13	Bonus et offres	5	1%
14	Code PIN/PUK	4	1%
15	Problème de réception de fonds	4	1%
16	Oscillent des barres du reseau, du minimum au maximum	4	1%
17	Reinitialisation mot de pass	3	0%
18	Pas de signal à certains endroits	3	0%
19	Echec connexion	3	0%
20	Echec emprunt	3	0%
21	Echec Ouverture compte	3	0%
22	Erreur Transfert	2	0%
23	Echos ou grisement durant la communication	2	0%
24	Echec emprunt E-money	2	0%
25	changement d'identité	1	0%
26	Echec emprunt sms	1	0%
27	Communication blanche	1	0%
28	Elargissement Compte	1	0%
29	Facturation abusive SMS	1	0%
30	Grésillement durant la communication	1	0%
31	Impossibilité de navigation	1	0%
32	N'entend pas le correspondant, Communication blanche	1	0%
	Total général	704	100%

TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR



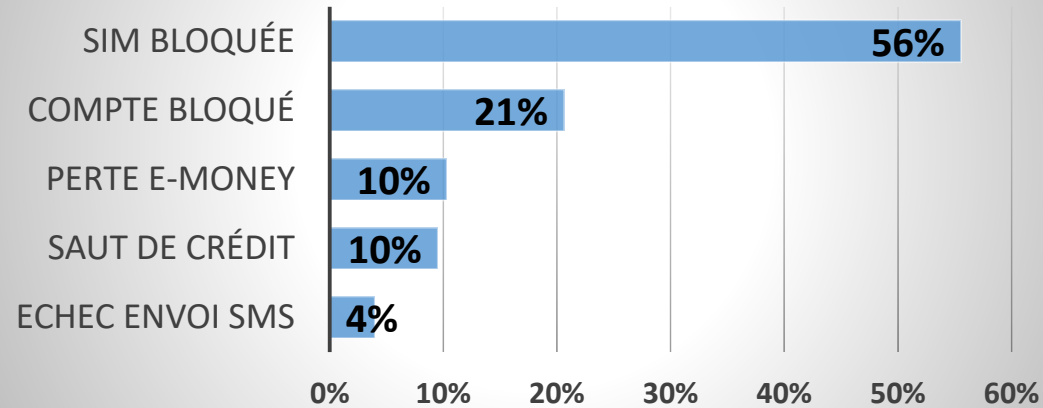
TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES LES PLUS COURANTES



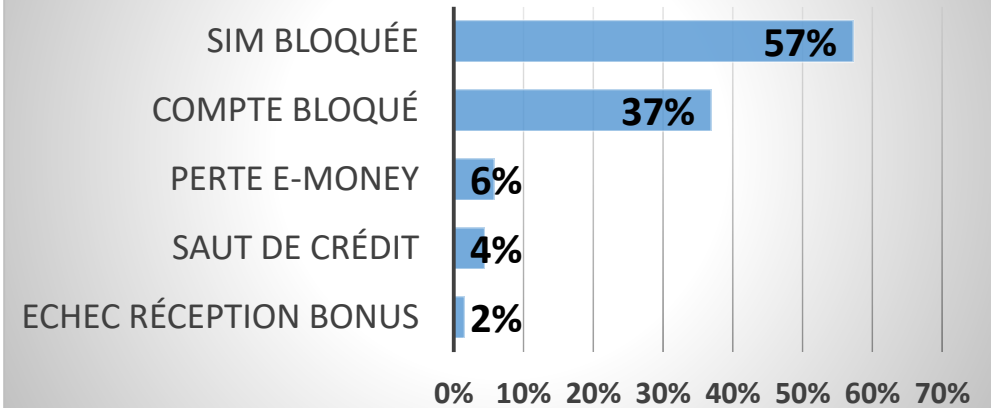
- Sim bloquée : Cas de Sim endommagée après saisie d'un code PIN et PUK erroné,
- Compte bloqué : il s'agit des comptes mobiles money bloqué, suite a la saisie d'un mot de passe erroné.
- Saut de crédit : Cas de perte des unités sans avoir effectué une opération

TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES PAR OPERATEUR

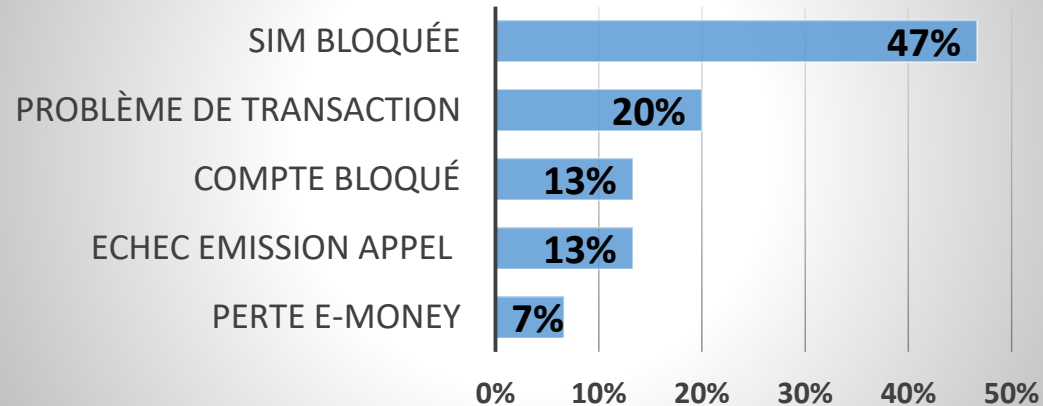
Vodacom



Orange

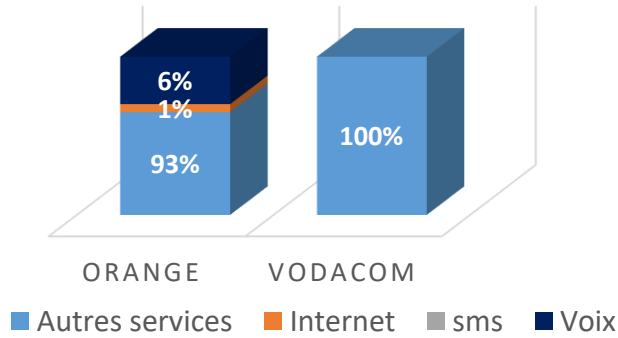


Airtel

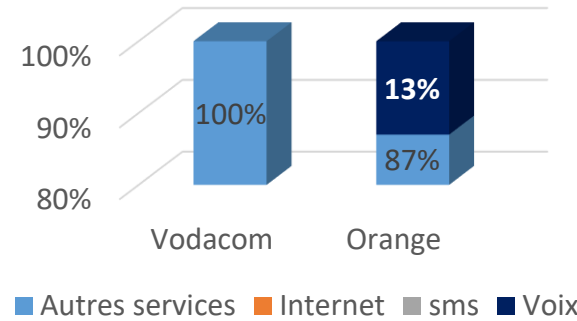


TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE

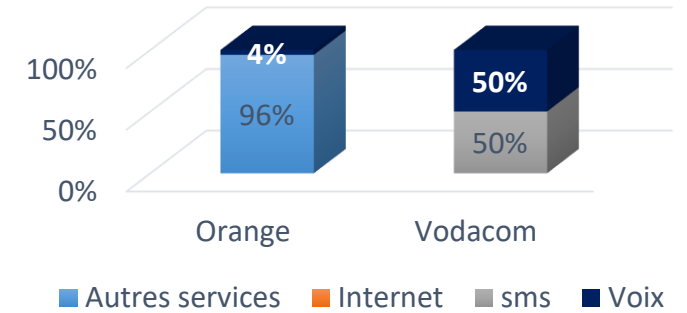
EQUATEUR



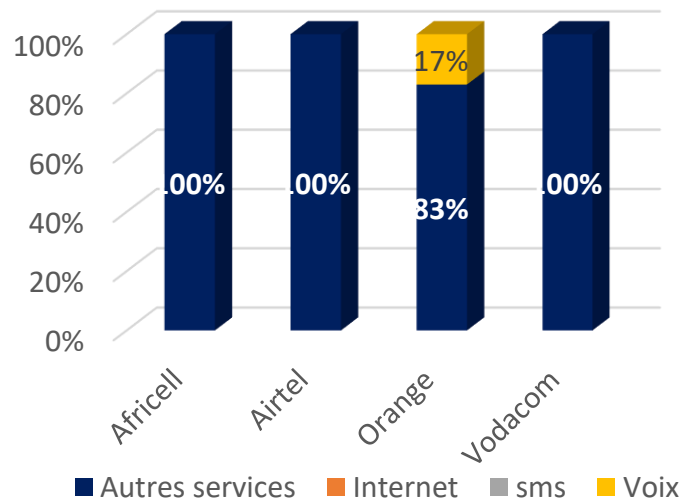
HAUT-KATANGA



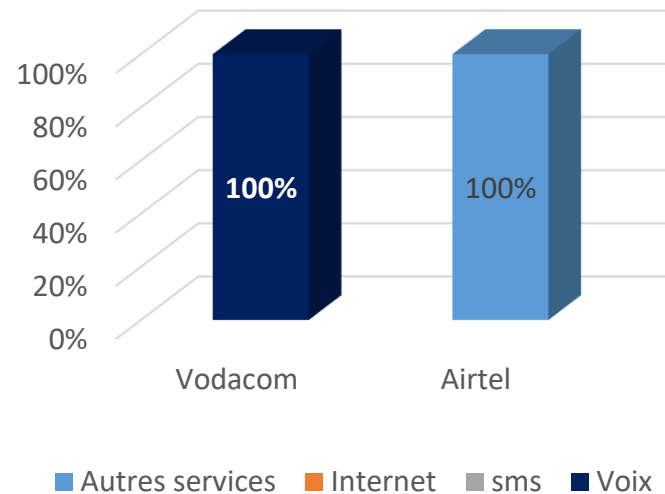
HAUT-LOMAMI



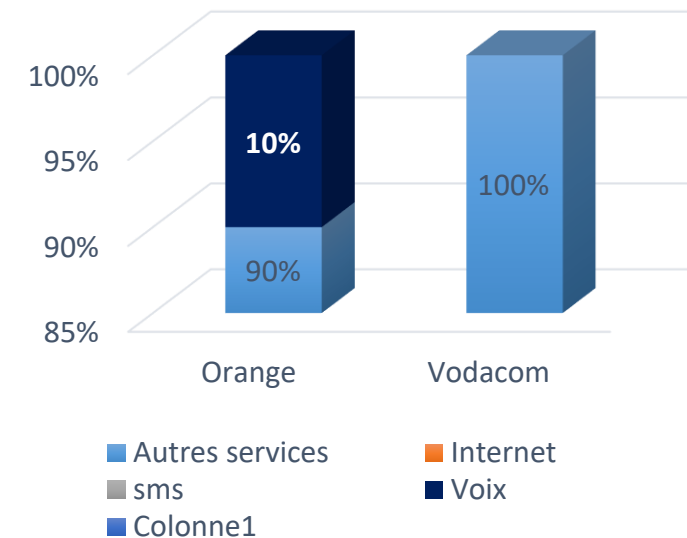
KASAI



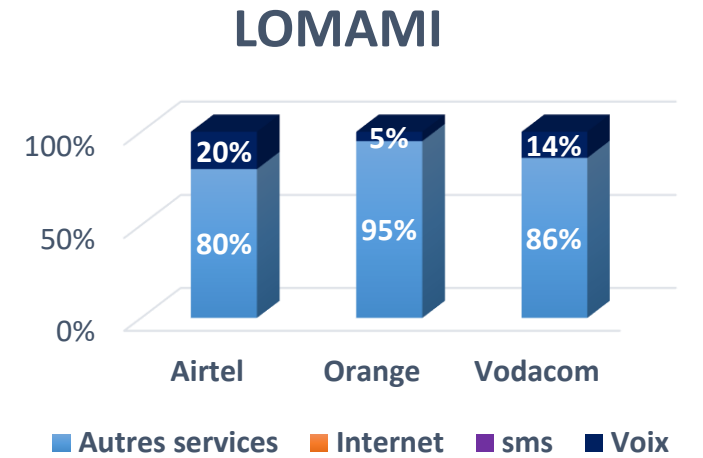
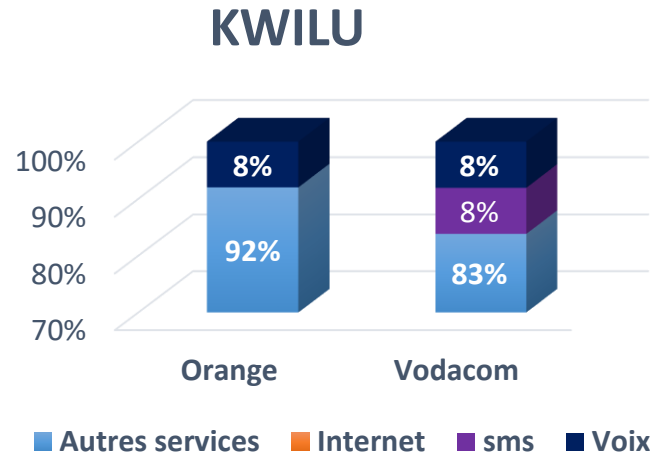
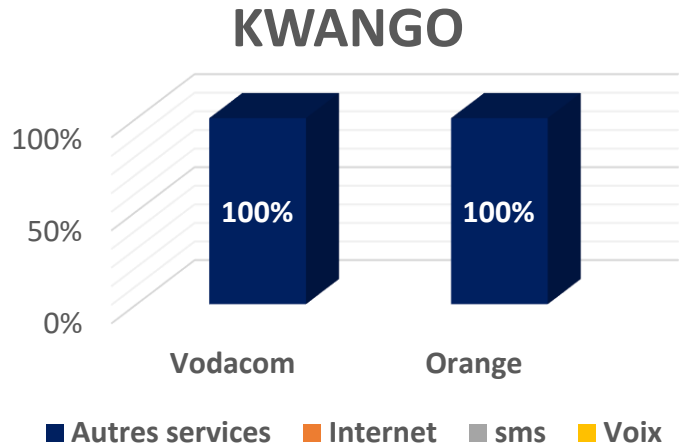
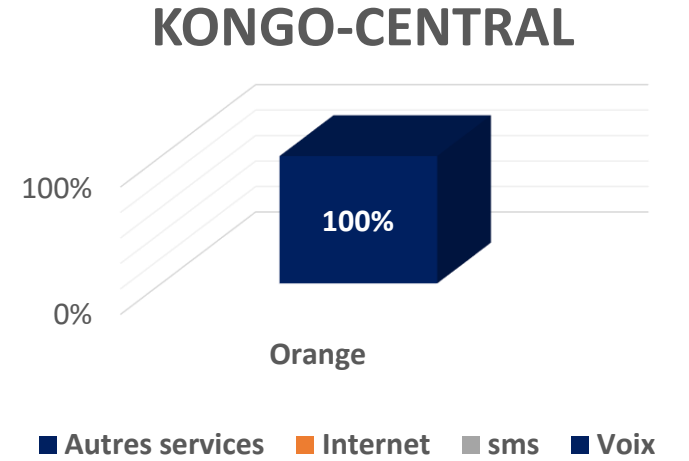
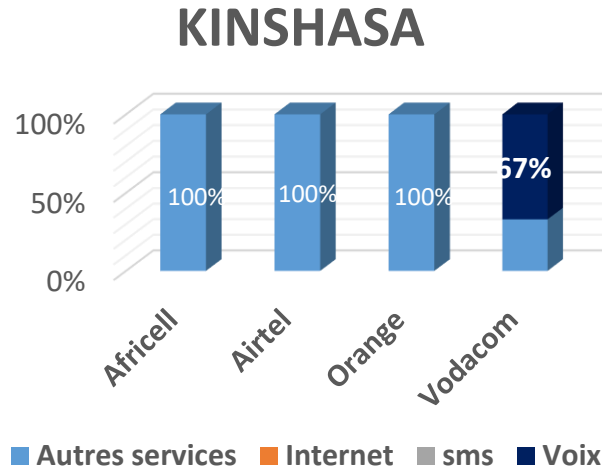
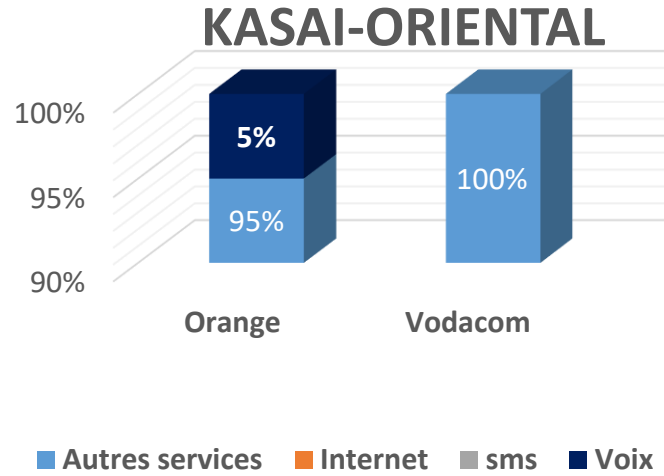
HAUT-UELE



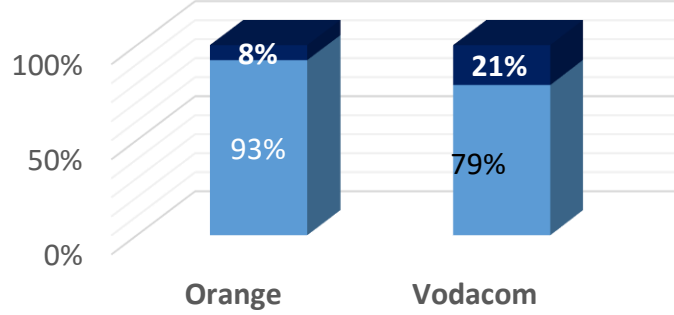
KASAI-CENTRAL



TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

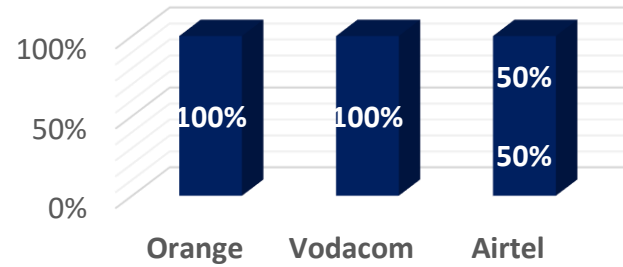


MAI-NDOMBE



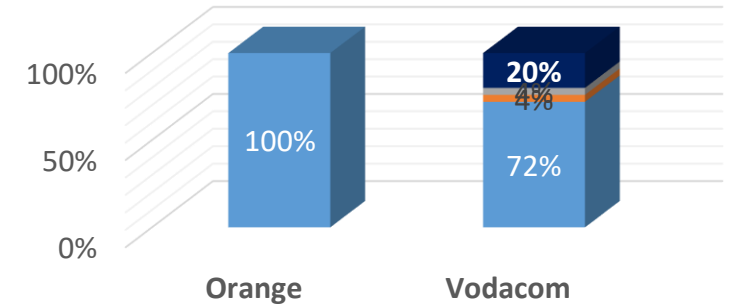
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

LUALABA



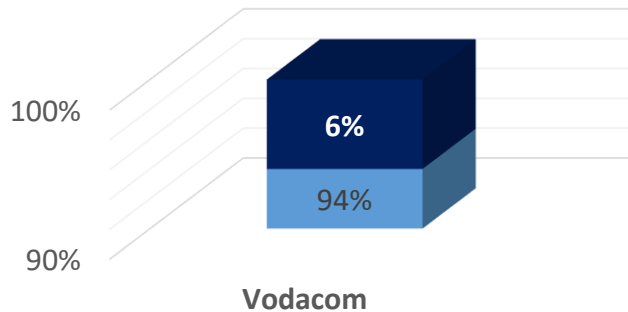
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

MONGALA



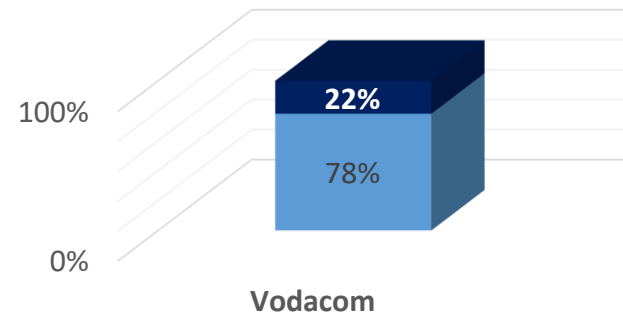
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

NORD-UBANGI



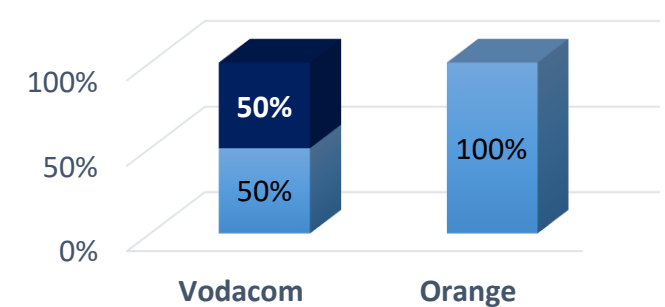
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

SUD-UBANGI

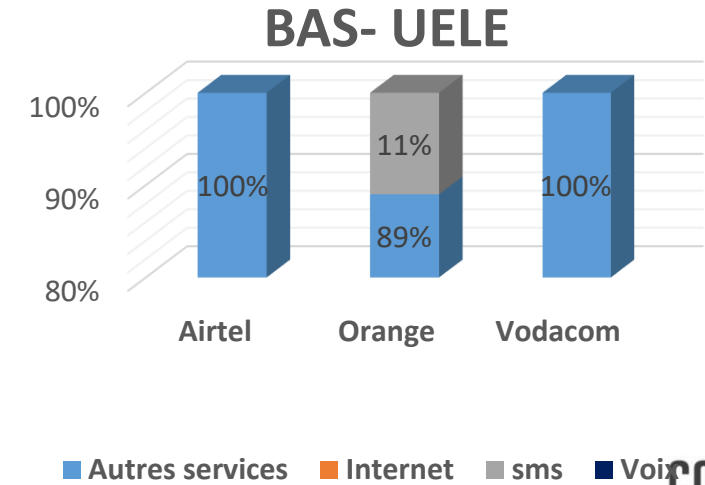
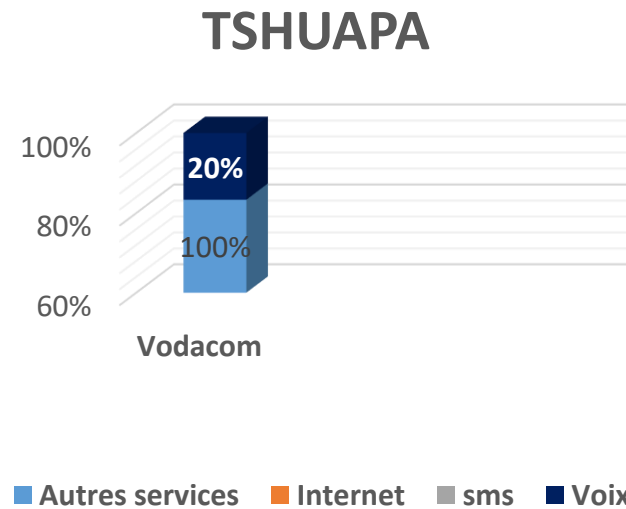
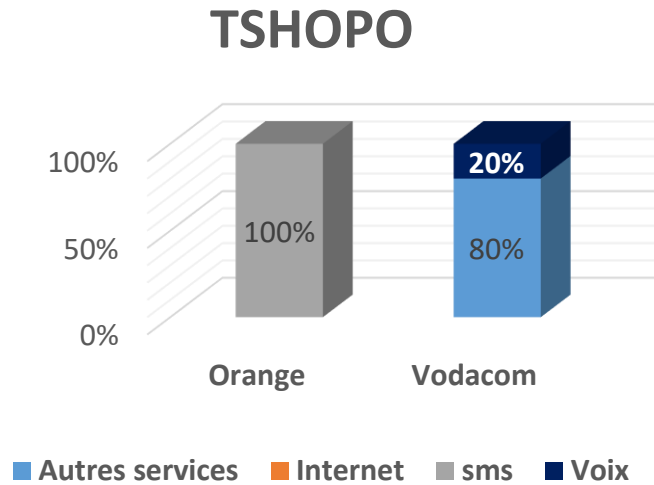
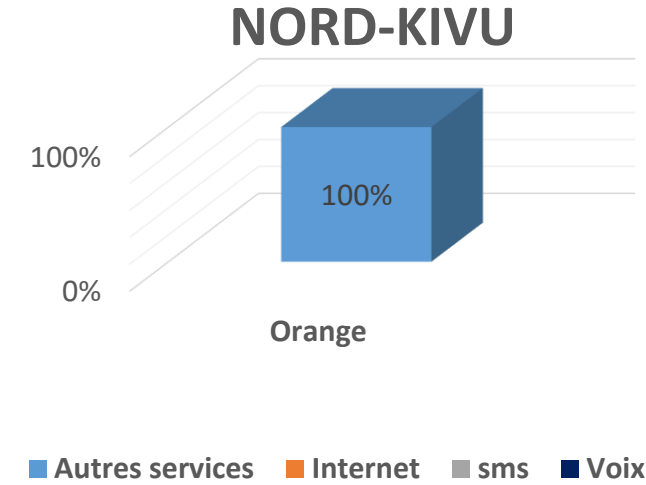
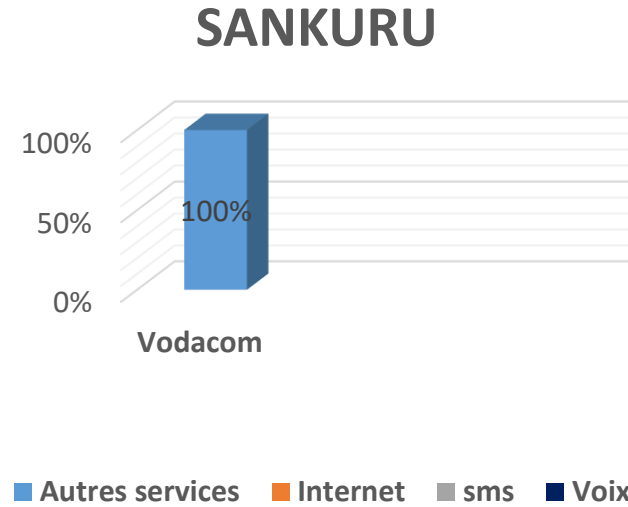
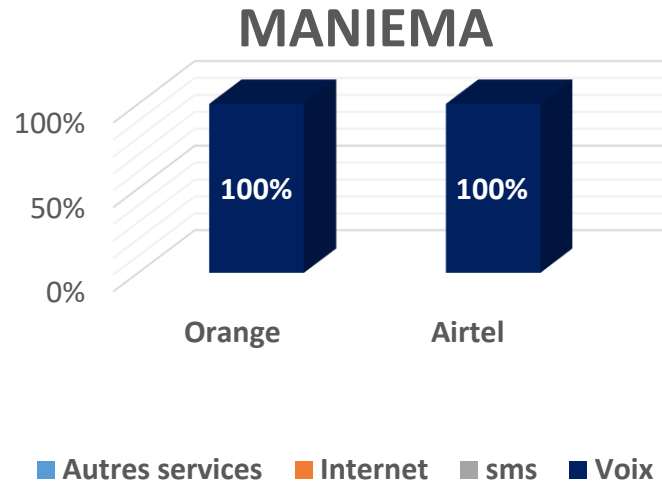


■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TANGANYIKA

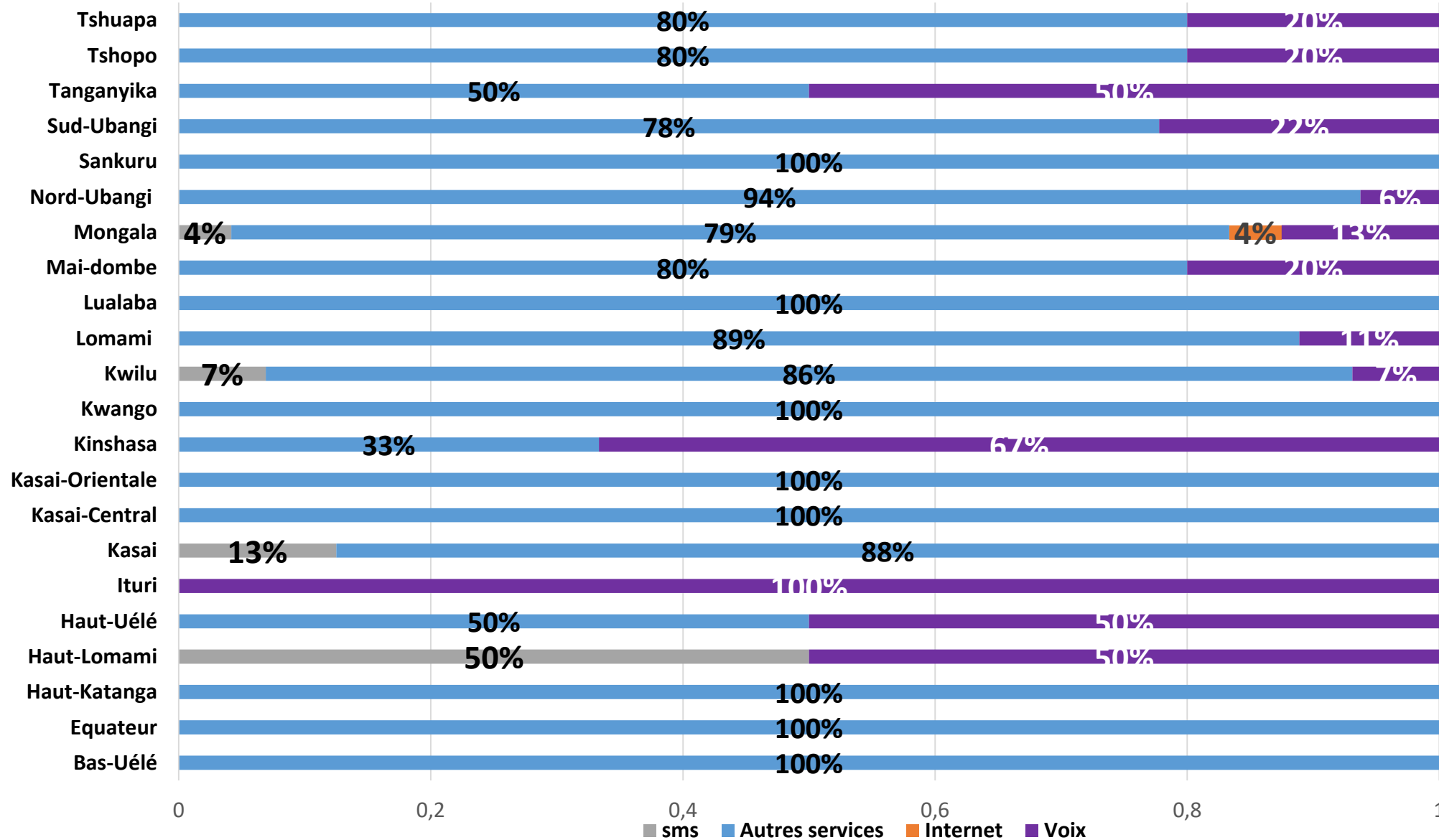


■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix



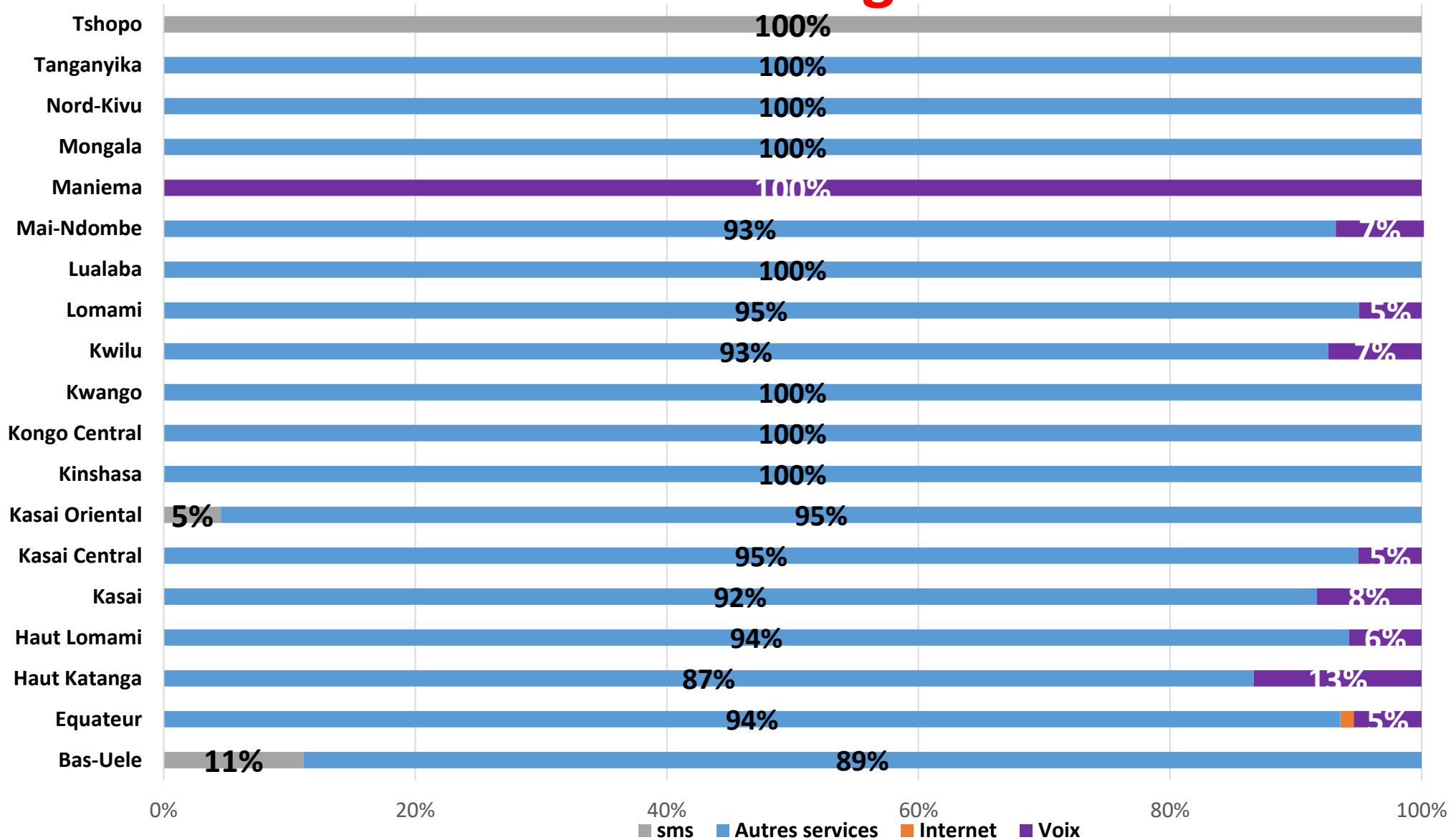
TAUX DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR / PROVINCE

Vodacom



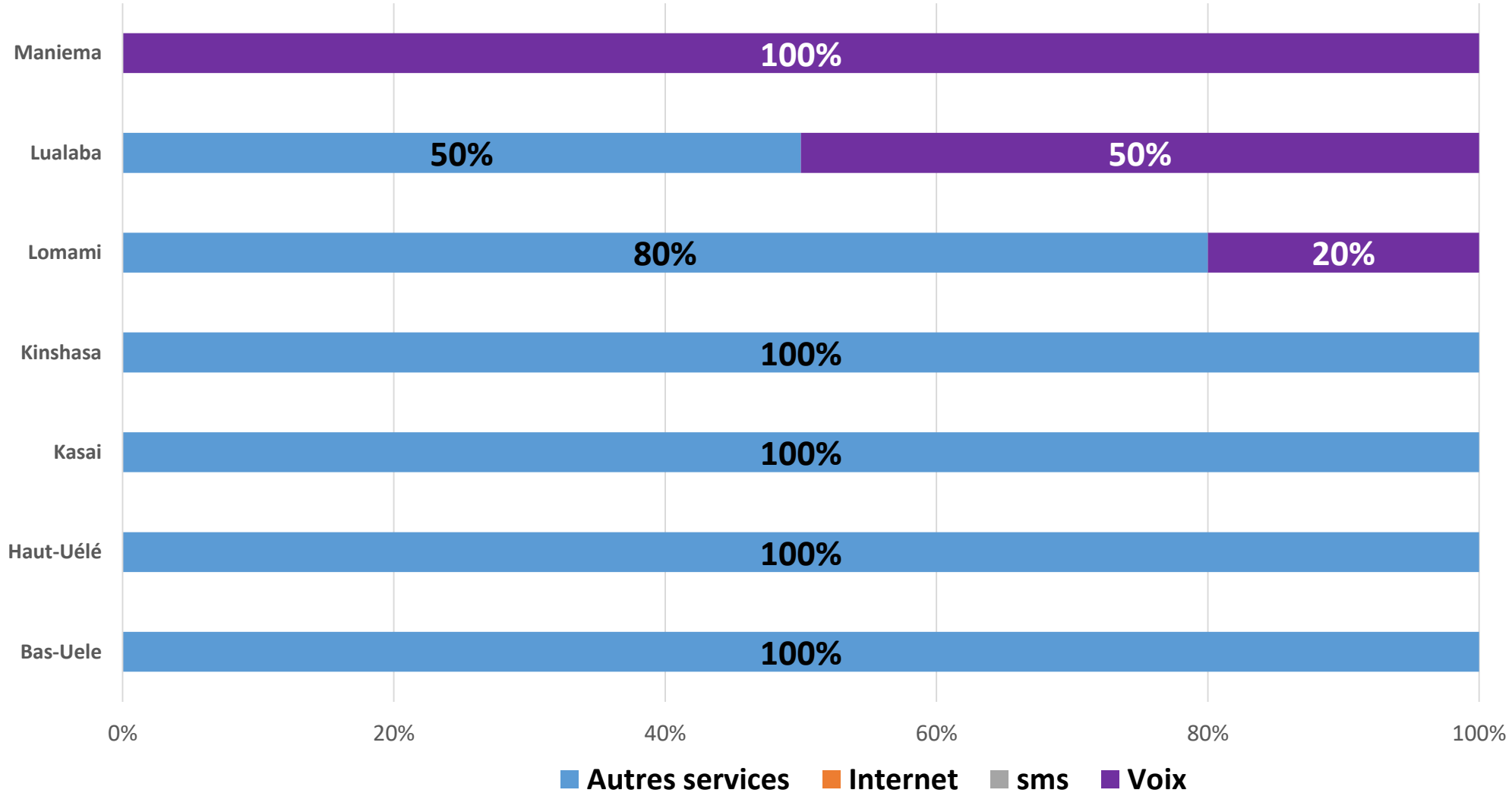
TAUX DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR / PROVINCE

Orange



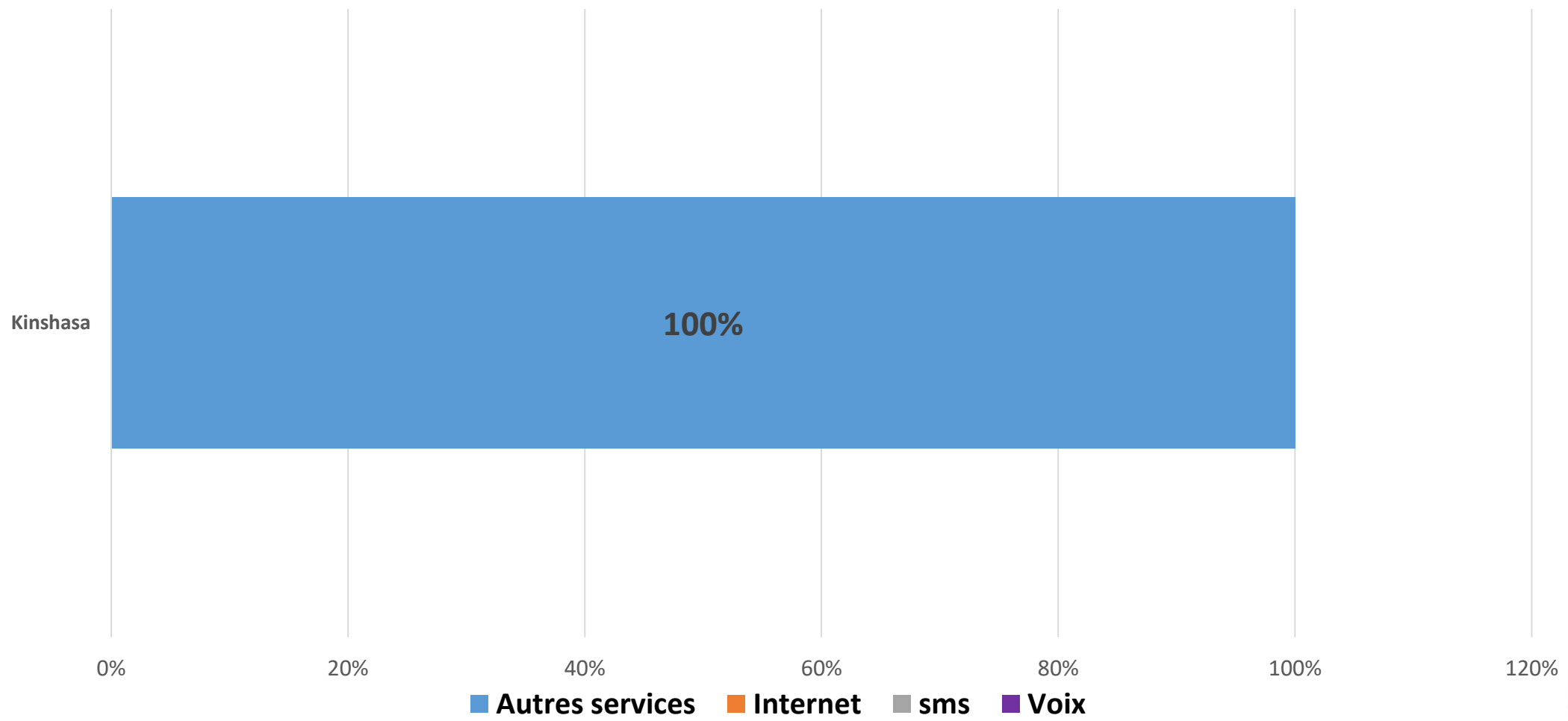
TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

Airtel

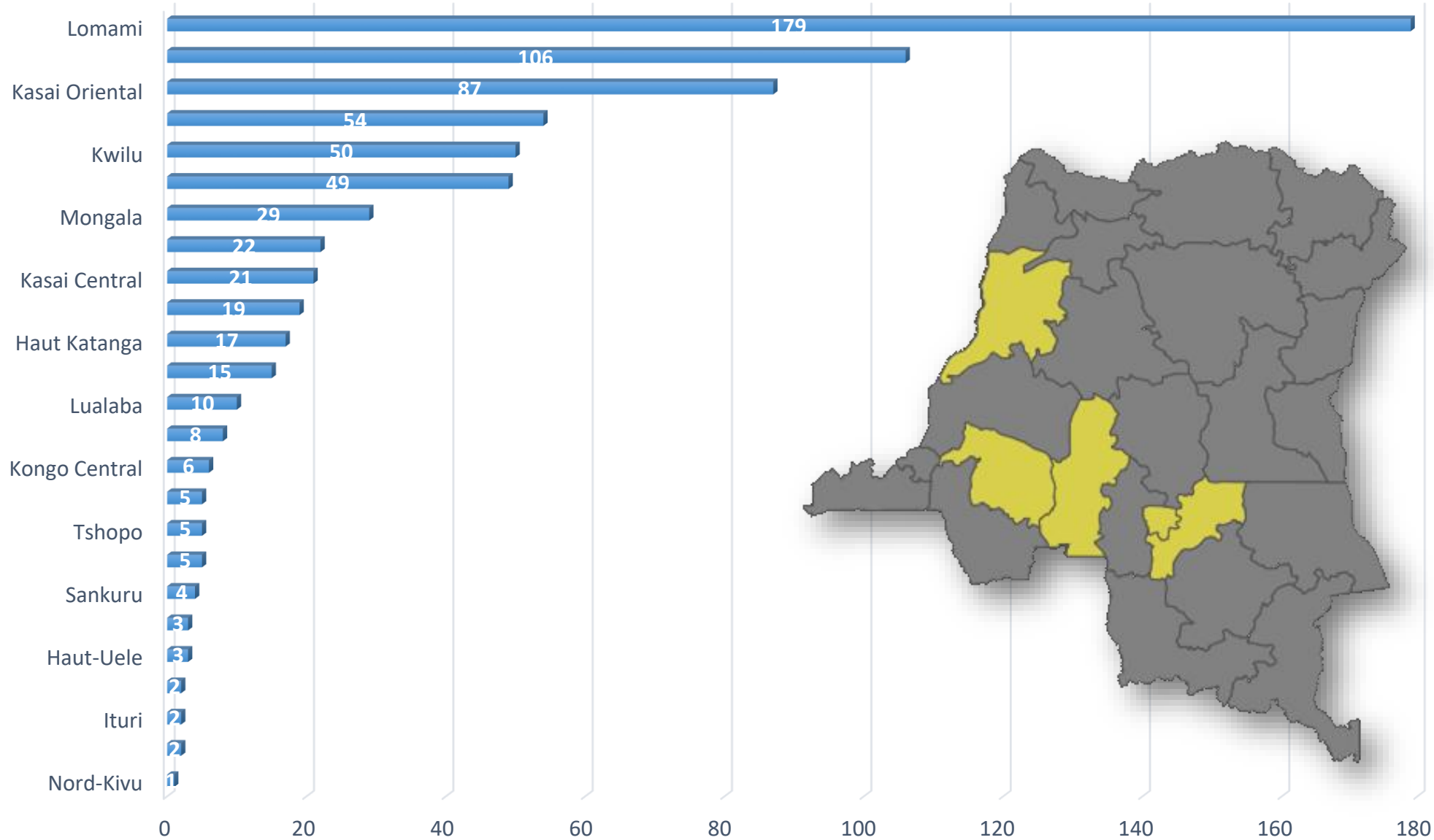


TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

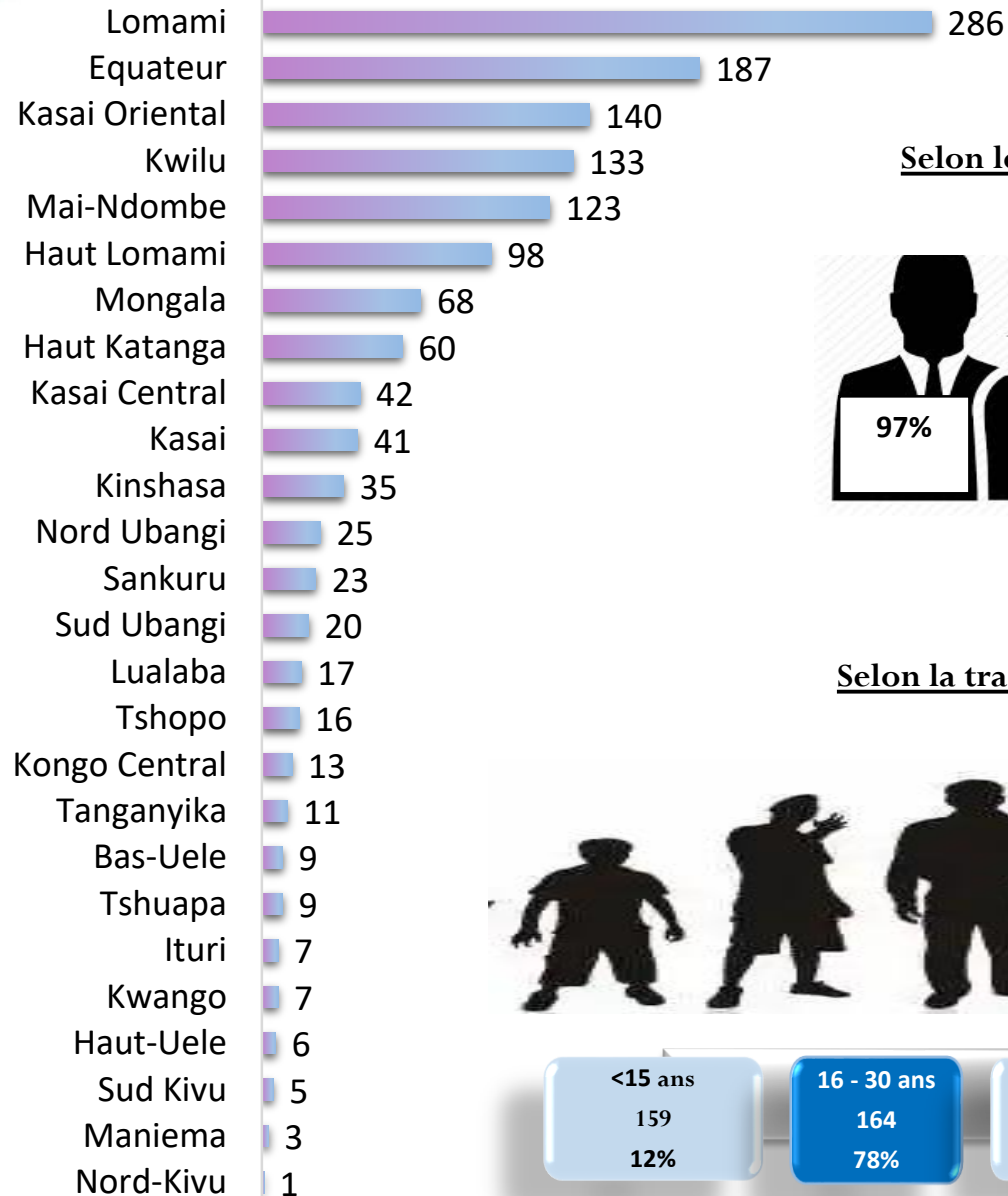
Africell



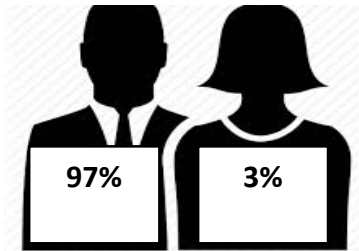
REGIONALISATION DES PLAINTES



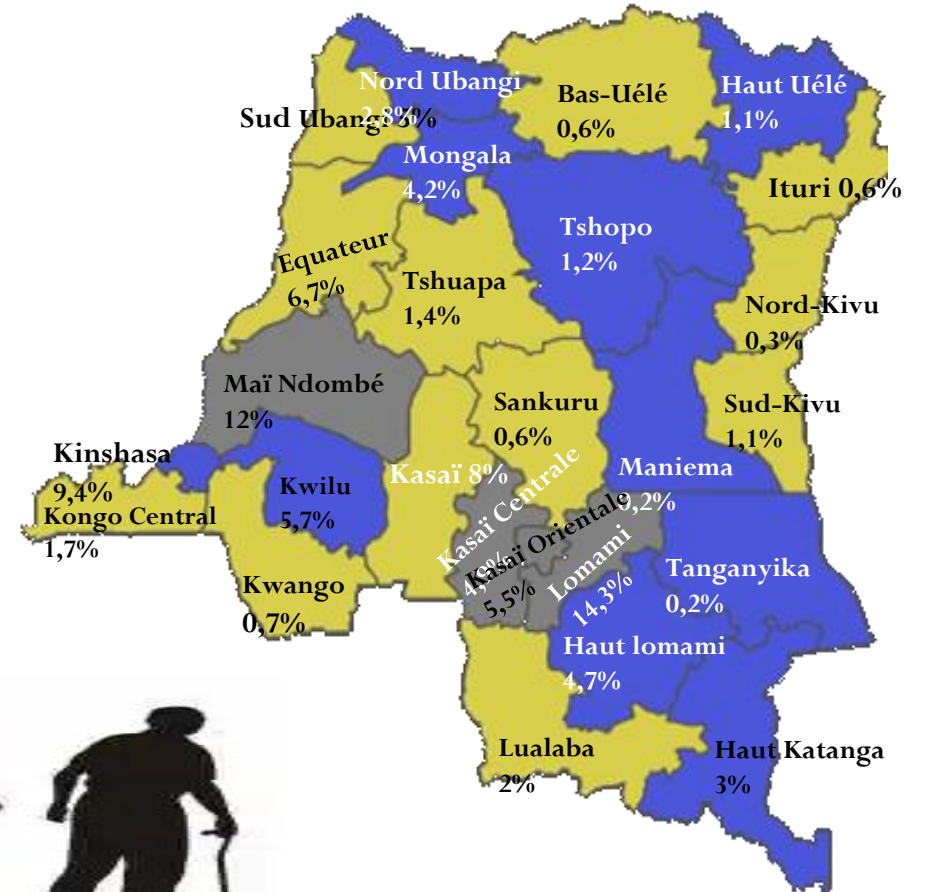
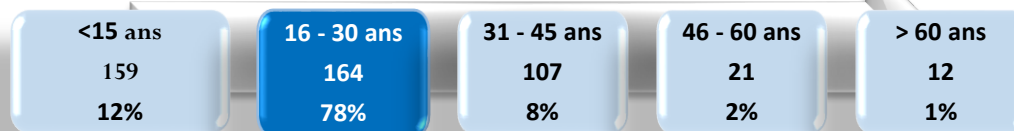
ORIGINE DES APPELS



Selon le sexe



Selon la tranche d'âge



For  Arptc

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

AKSANTI

MATONDO

MERCI

THANK YOU

TUASAKIDILA