



Rapport Mensuel Janvier 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'



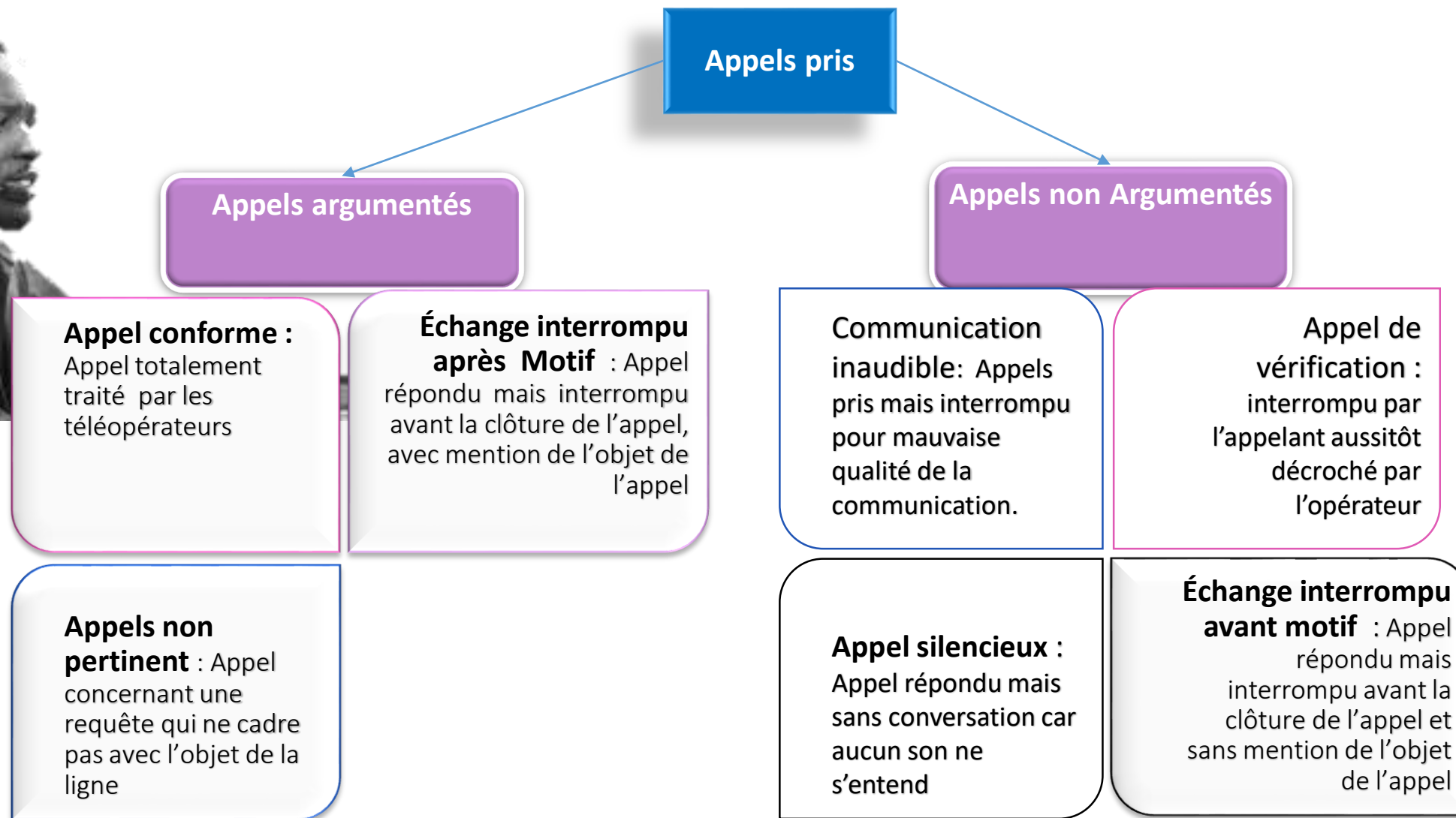
Le call ARPTC fonctionne avec 6 téléopérateurs planifiés en shifts

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

EVENT

RAS

QUALIFICATION DES APPELS

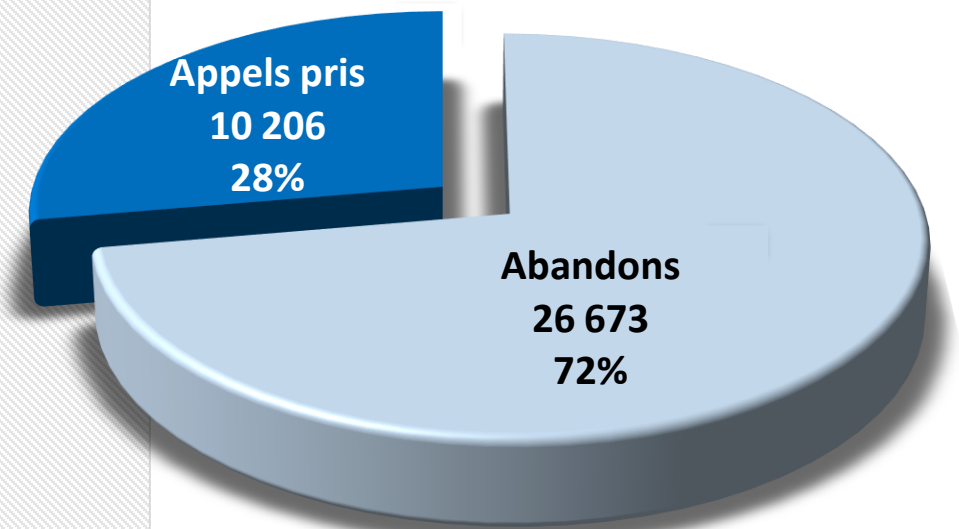
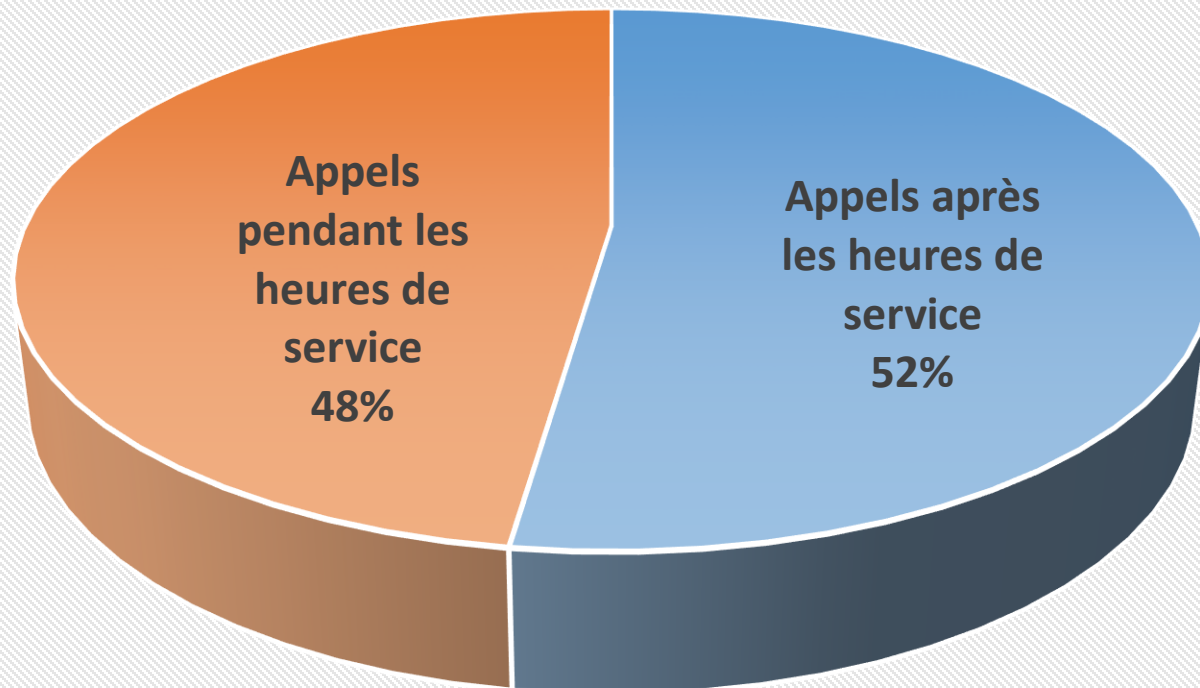


A hand in a light-colored sleeve points to a specific location on a complex, multi-colored transit map. The map features a dense network of lines in various colors (blue, orange, red, green, purple) representing different transit routes. The background is dark, and the map is brightly lit, creating a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

SUIVI OPÉRATIONNEL

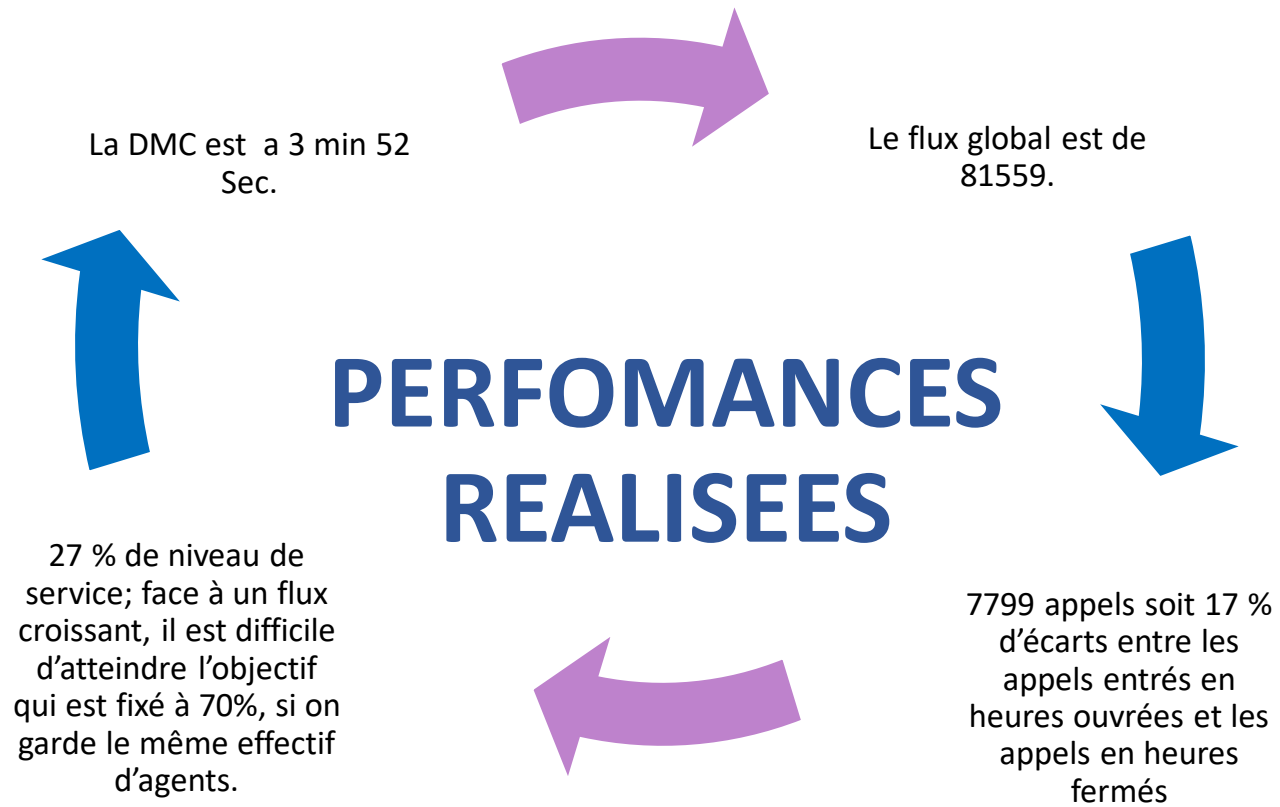
|

GESTION DES FLUX



- 81 559 appels entrants au centre d'appels au Mois de janvier 2026
- 40 846 appels soit 48% enregistrés pendant les heures de service
- 44 679 appels soit 52% enregistrés en dehors des heures de service
- 36 880 appels distribués dont 28% Pris par les opérateurs et 72 % d'abandon

	EVOLUTION DU FLUX					KPI's PRODUCTION		
	Flux en heures	Flux en heures	Appels	Appels	Appels	Niveau de Service	DMC	
	ouvrées	fermées	Distribués	Pris	Abandonnés	(SLA)		
janv-26	81 559	36 880	44 679	36 880	10 206	72%	27%	00:03:52



FLUX D'APPELS COMPARES : Décembre 2025 Vs Janvier 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
Décembre	90416	49984	40432	49984	12475	75%	25%	00:03:52
Janvier	81559	36880	44679	36880	10206	72%	27%	00:03:52

Le flux global est passé de 90416 en décembre 2025 à 81559 en janvier 2026 soit une décroissance de 10 % .

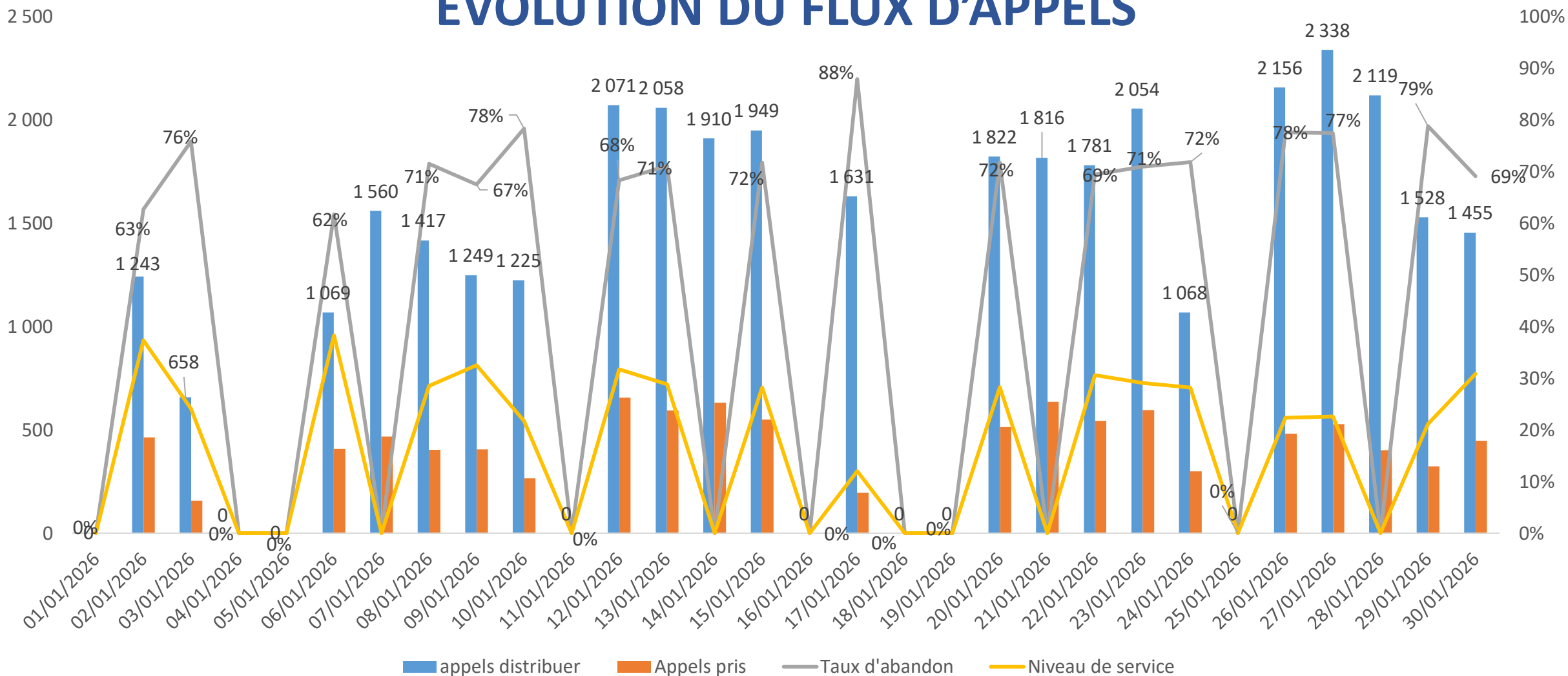
Le flux distribué part de 49984 en décembre 2025 à 36880 en janvier 2026 soit une croissance de 26 %.

Observations

25 % de niveau de service en décembre; face à un flux en baisse , il est passé à 27 % en janvier.

10836 appels soit 29 % d'écarts entre les appels abandonnés en décembre Vs janvier

EVOLUTION DU FLUX D'APPELS

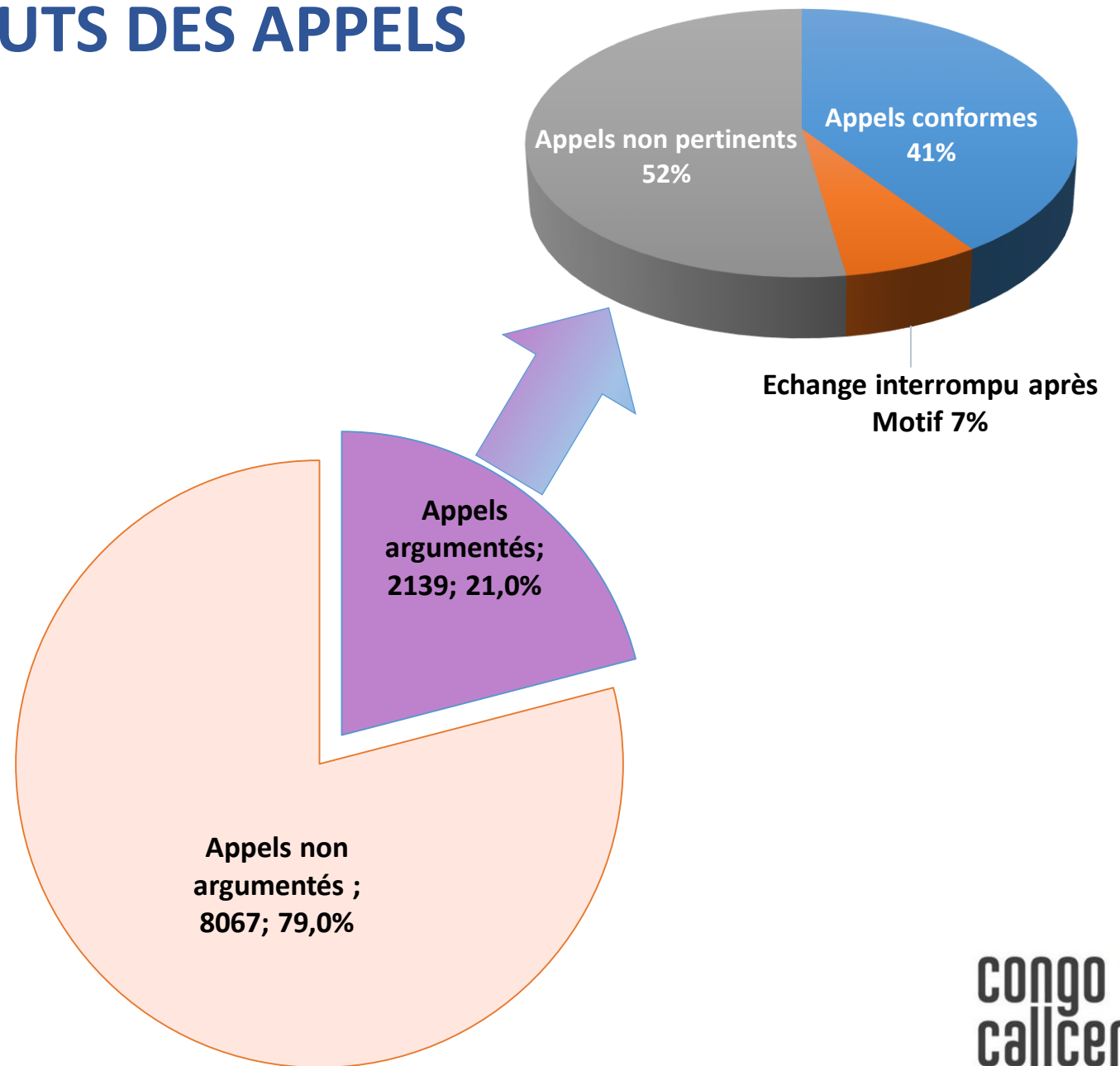


- Le flux d'appels a connu une décroissance en janvier (Voir slide 7) occasionnant une augmentation de qualité de service.
- Le taux d'abandons en janvier est de 72 % pendant qu'il doit être $\leq 5\%$

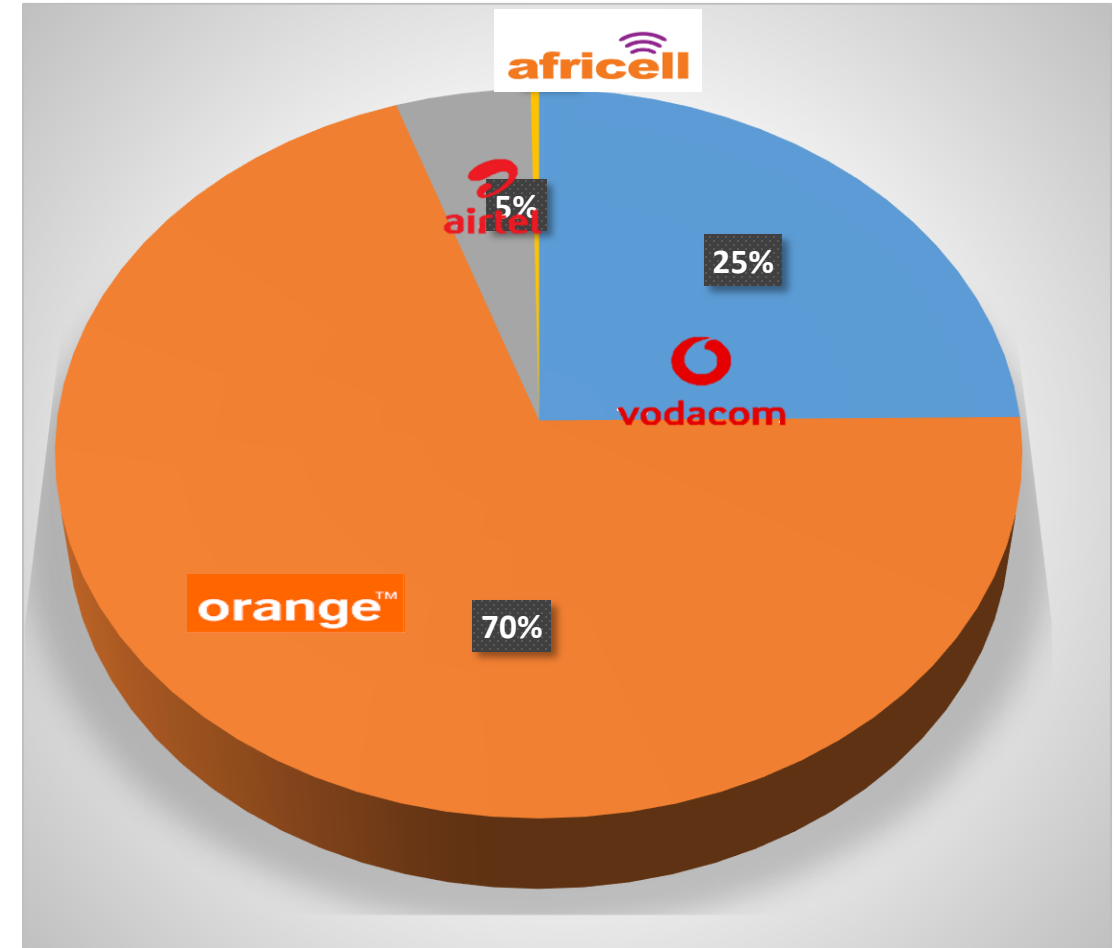
STATUTS DES APPELS

TOTAL APPELS	
APPELS ARGUMENTES	2139
APPELS NON ARGUMENTES	8067

- 10 206 appels décrochés par les opérateurs en janvier.
- Parmi les appels pris, 21% d'argumentés c.à.d. qu'il y a eu échange entre les opérateurs et les appelants
- 79% 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 de janvier 2026, la plateforme **ARPTC** a reçu **8062** appels non argumentés

DETAILS DES APPELS NON ARGUMENTES PAR OPERATEUR

Vodacom	Nombre	Taux
Appels de Vérification	701	35%
Appels interrompus avant motif	363	18%
Appels Silencieux	811	40%
Inaudibles	128	6%
Total général	2003	100%

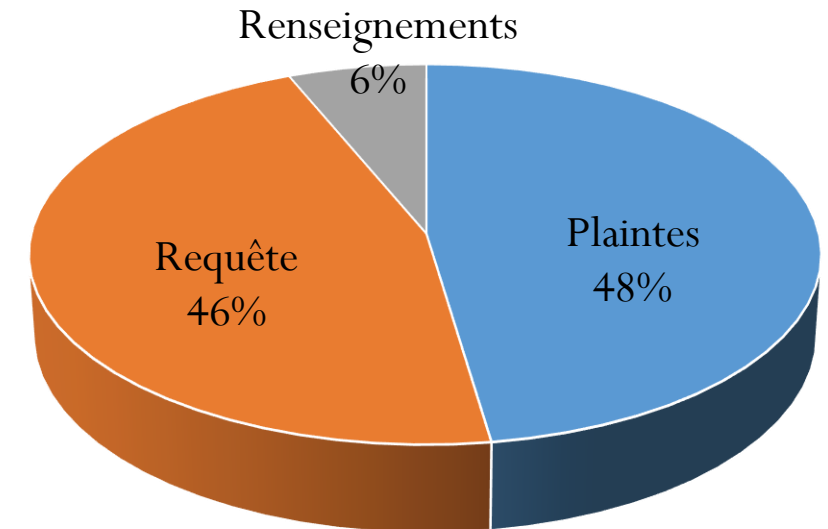
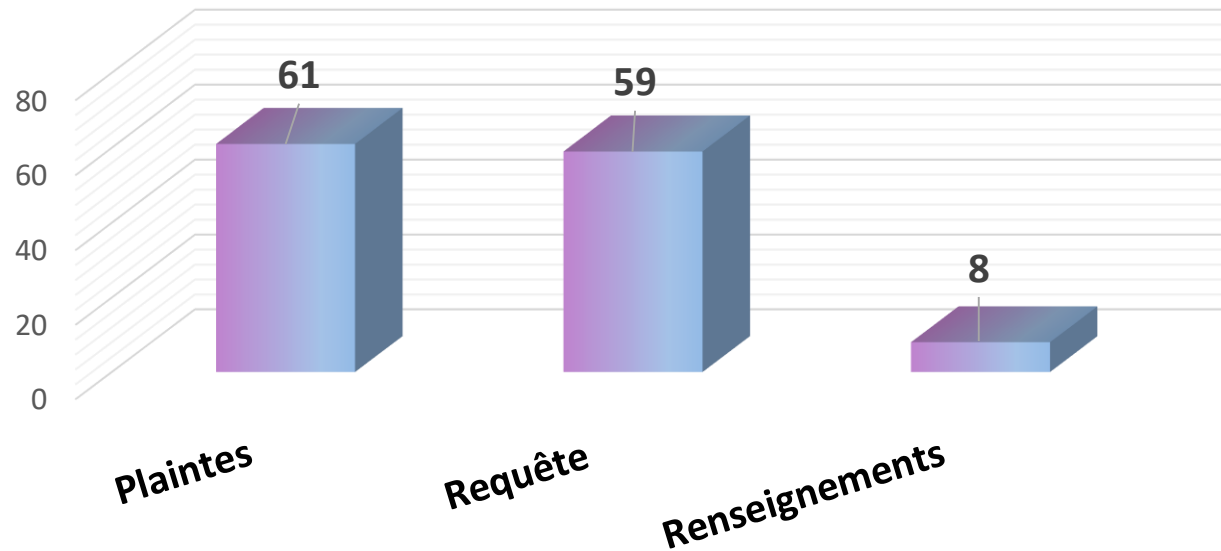
Airtel	Nombre	Taux
Appels de Vérification	151	38%
Appels interrompus avant motif	73	18%
Appels Silencieux	141	36%
Inaudibles	31	8%
Total général	396	100%

Orange	Nombre	Taux
Appels de Vérification	2094	37%
Appels interrompus avant motif	1225	22%
Appels Silencieux	2039	36%
Inaudibles	280	5%
Total général	5638	100%

Africell	Nombre	Taux
Appels de Vérification	13	52%
Appels interrompus avant motif	2	8%
Appels Silencieux	8	32%
Inaudibles	2	8%
Total général	25	100 %

CATEGORIES D'ECHANGES INTERROMPUS APRES MOTIF


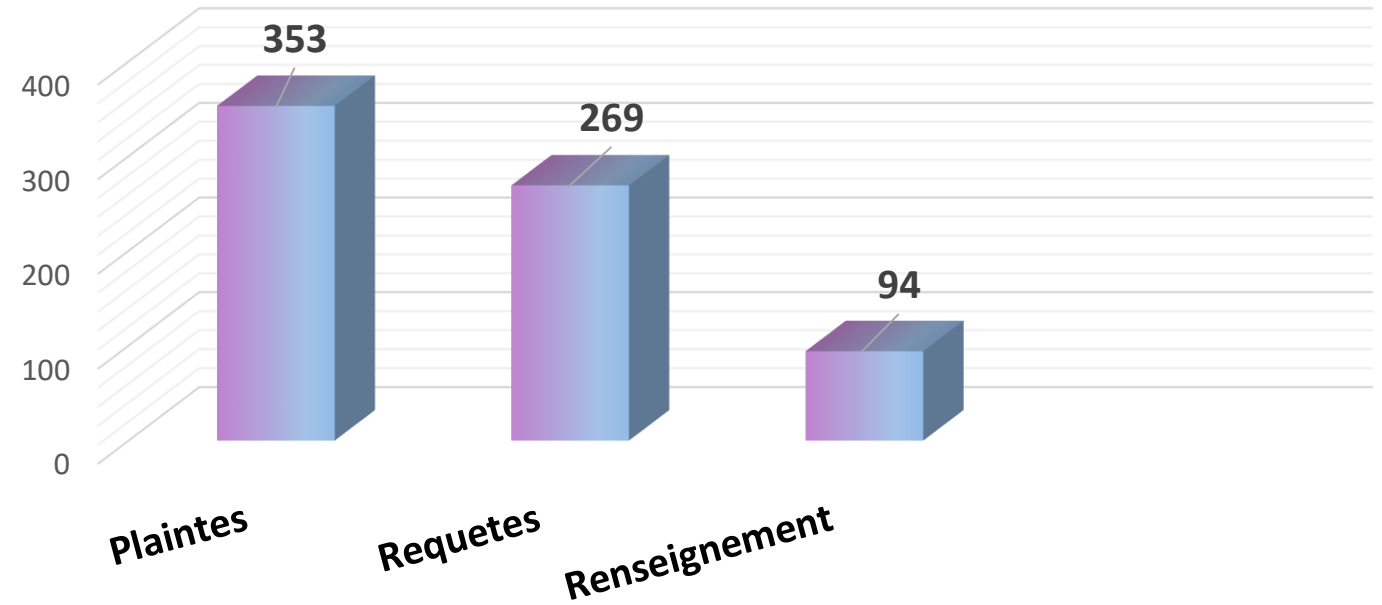
128 Echanges
Interrompus
après motif



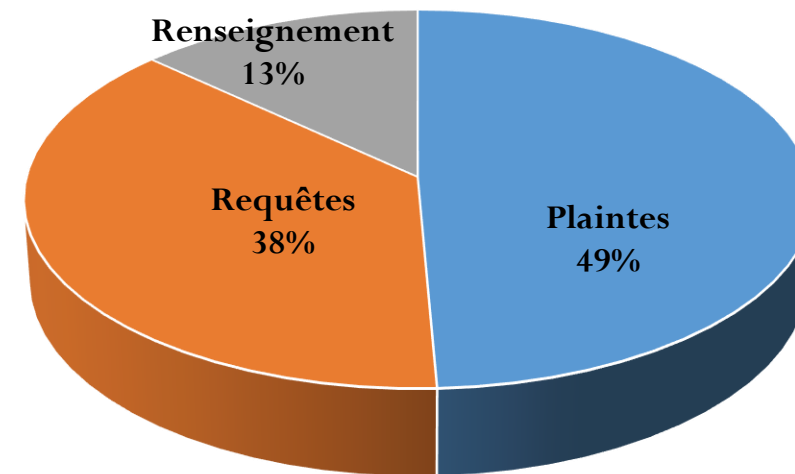
- 128 Echanges interrompus après motif dont:
- 48% des plaintes
- 6% des renseignements
- 46 % des requêtes

CATEGORIES DES APPELS CONFORMES

716 Appels
Argumentés Complets

- 49% des plaintes
- 38% des requêtes
- 13% des renseignements



STATISTIQUES DES PLAINTES

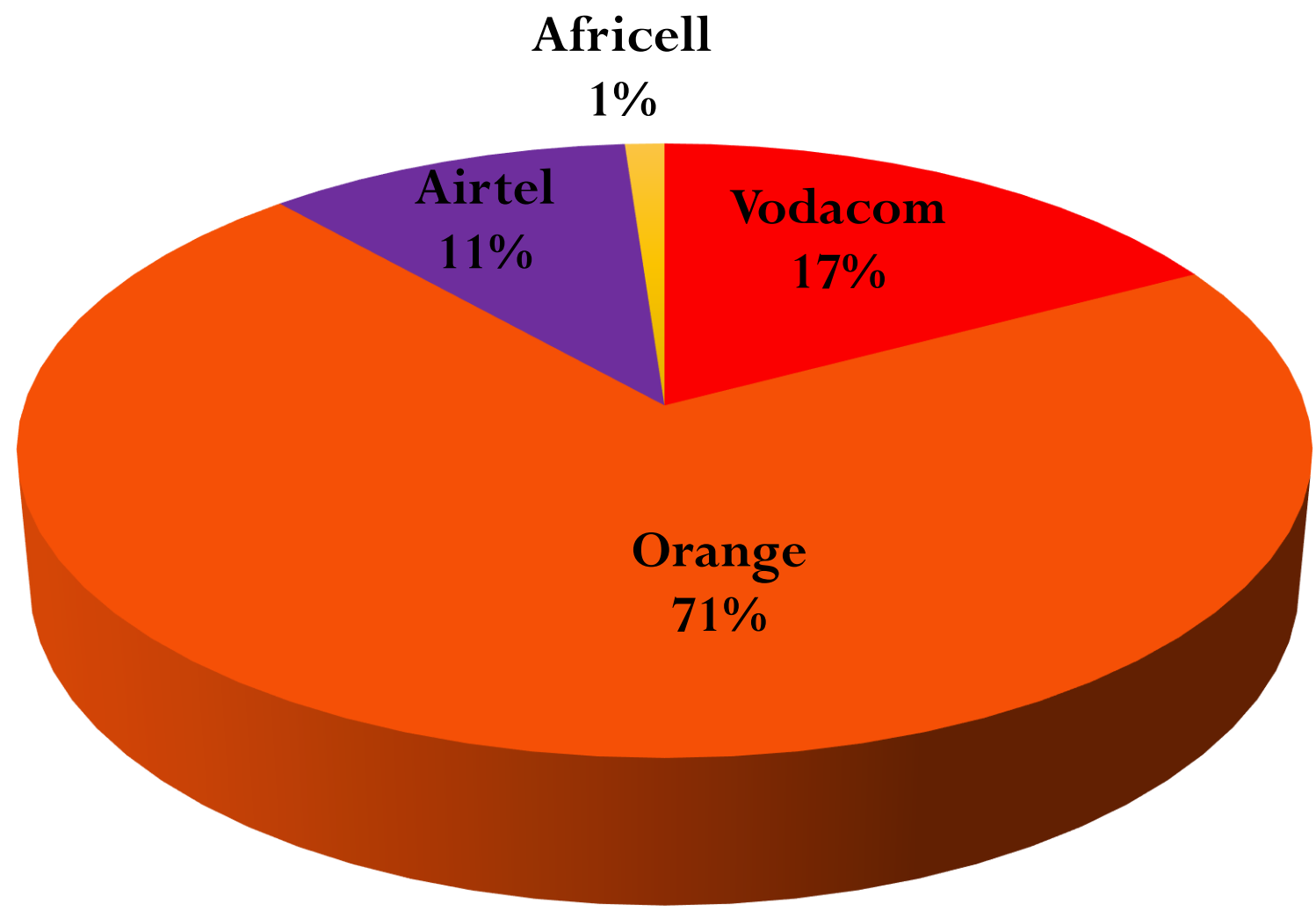
	janv-26	Nombre	%.
Plaintes techniques	11	11	100%
Vodacom	1	1	9%
Orange	4	4	36%
Airtel	6	6	55%
Africell	0	0	0%
Réclamation commerciale	40	40	100%
Vodacom	6	6	15%
Orange	27	27	68%
Airtel	6	6	15%
Africell	1	1	3%
Services	302	302	100%
Vodacom	54	54	18%
Orange	220	220	73%
Airtel	25	25	8%
Africell	3	3	1%
Total général	353	353	100%

- 11 plaintes techniques enregistrés, en tête l'opérateur **Airtel**,
- 40 Réclamations commerciales enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 302 demandes de service enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**.

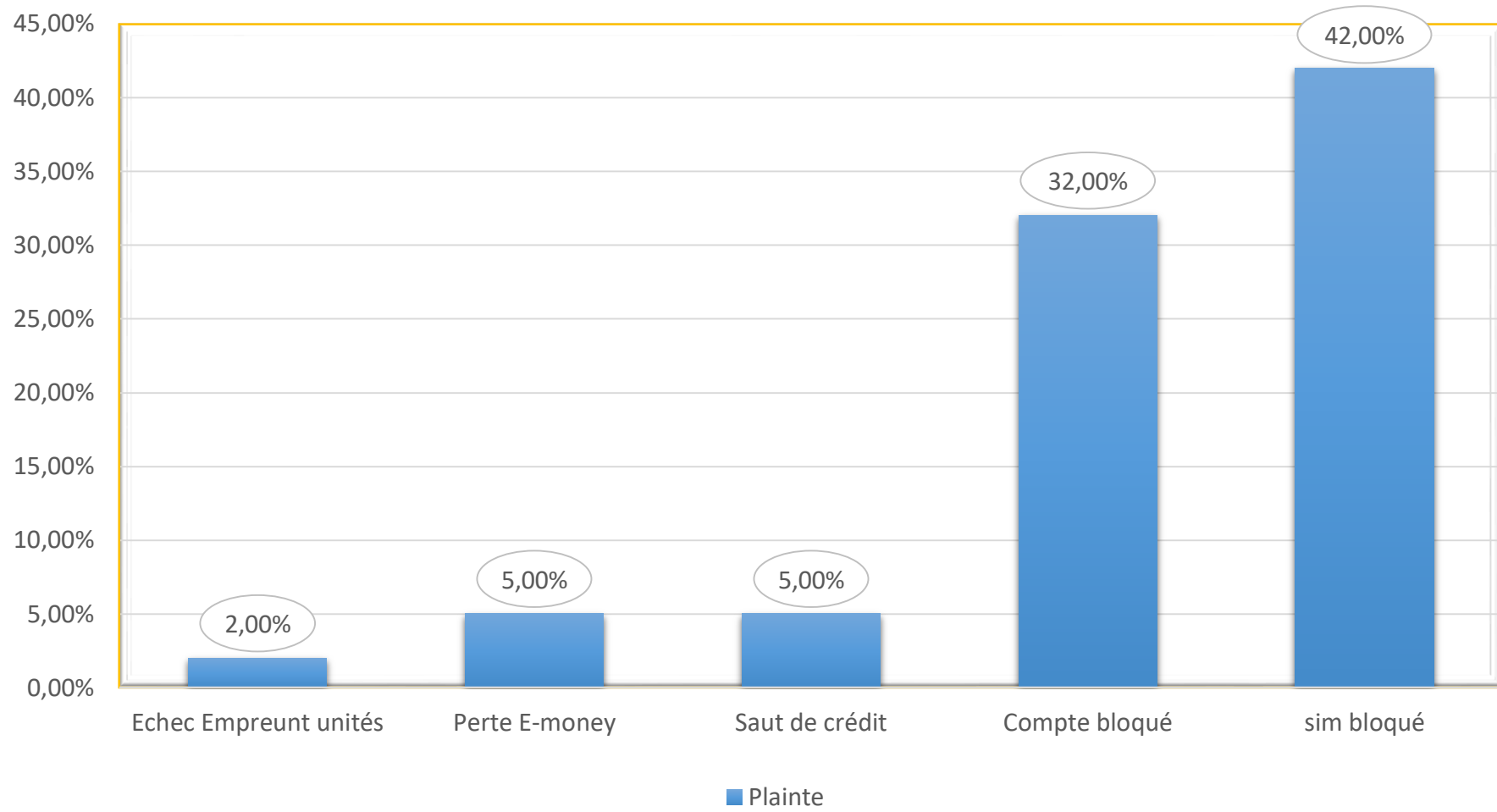
TAUX DE PLAINTES PAR OBJET

Plaintes	Nombres des plaintes	Taux
Sim bloqué	140	40%
Compte bloqué	125	35%
Saut de crédit	21	6%
Perte e-money	18	5%
Reinitialisation mot de pass	11	3%
Echec Emprunt crédits	6	2%
Echec émission appel	4	1%
Bonus et offres	2	1%
Echec connexion	2	1%
Echec envoi SMS	2	1%
Echec réception Bonus	2	1%
Echec réception de fonds	2	1%
Offres et forfaits	2	1%
Pas de signal à certains endroits	2	1%
perte sim	2	1%
Problème de réception de fonds	2	1%
Autre	1	0%
Changement d'identité	1	0%
Echec de connexion	1	0%
Echec reception appel	1	0%
Echec rétrait E-money	1	0%
Perte telephone	1	0%
Problème d'achat des services	1	0%
Problème de transfert de fonds	1	0%
Recharge de crédit	1	0%
Sim inactive	1	0%
Total	353	100%

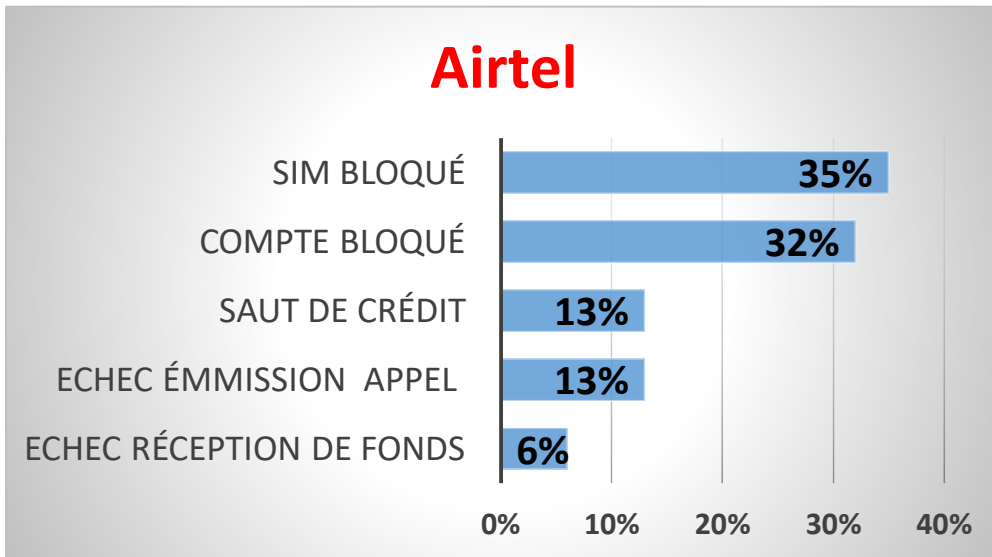
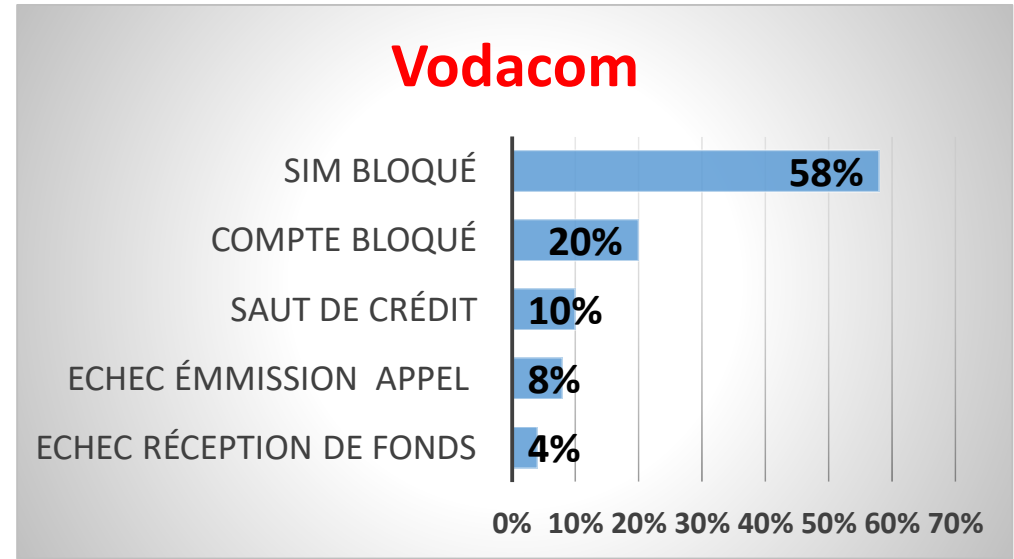
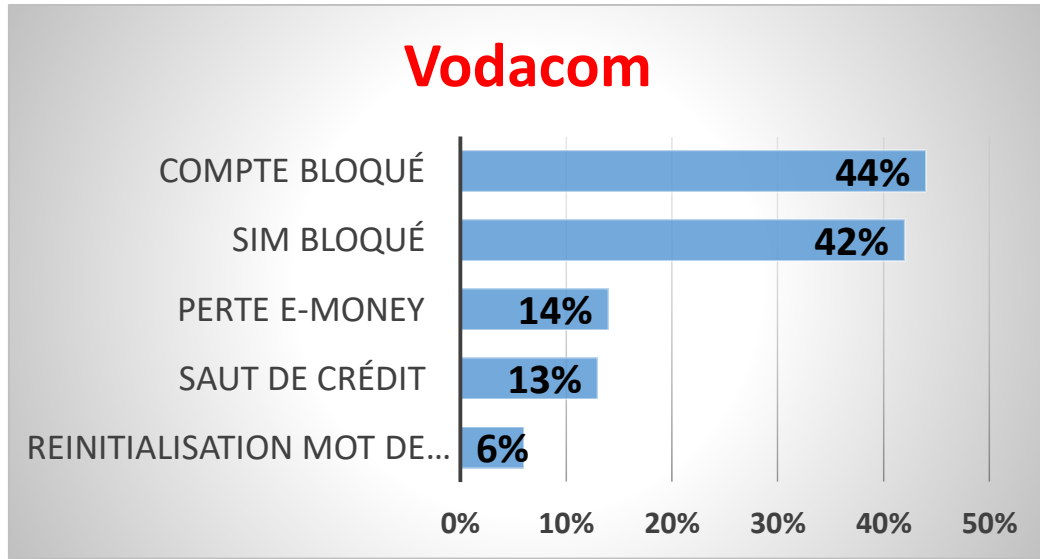
TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR



TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES LES PLUS COURANTES

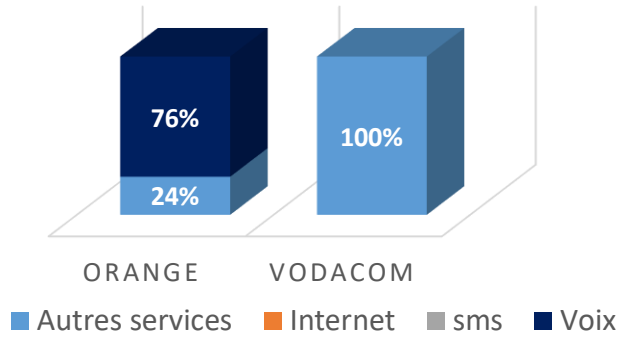


TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES PAR OPERATEUR

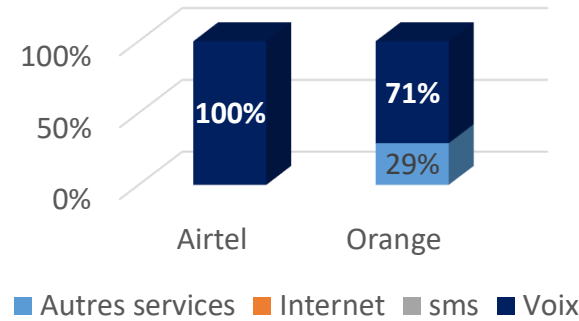


TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE

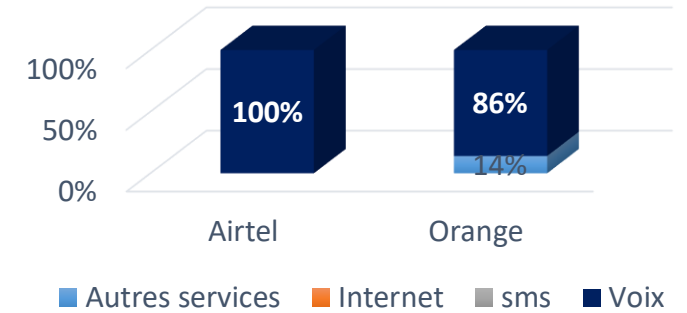
EQUATEUR



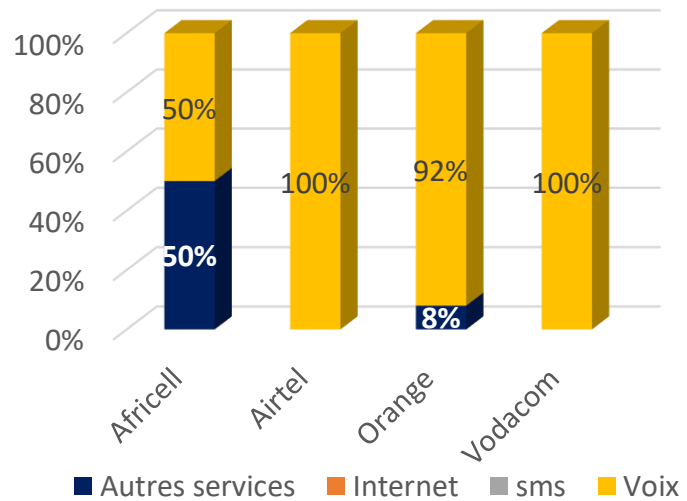
HAUT-KATANGA



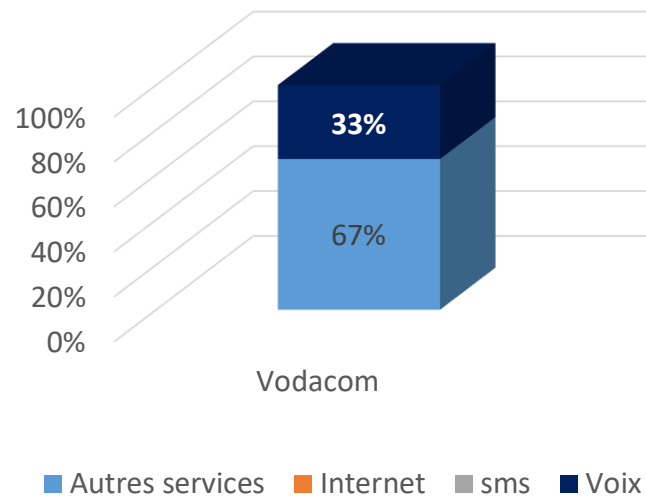
HAUT-LOMAMI



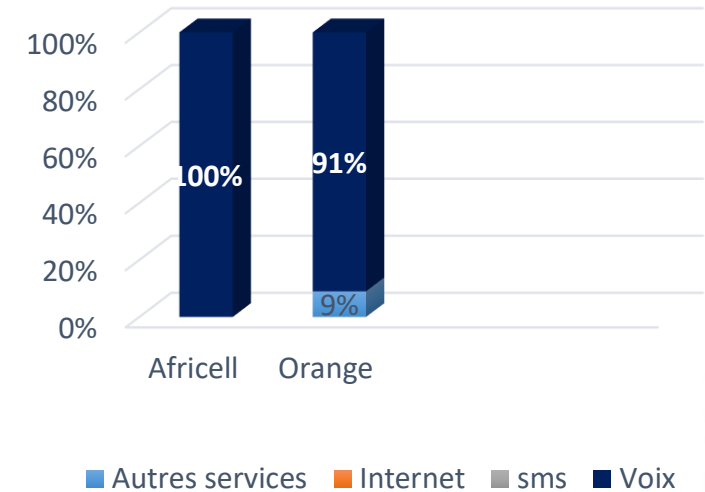
KASAI



HAUT-UELE

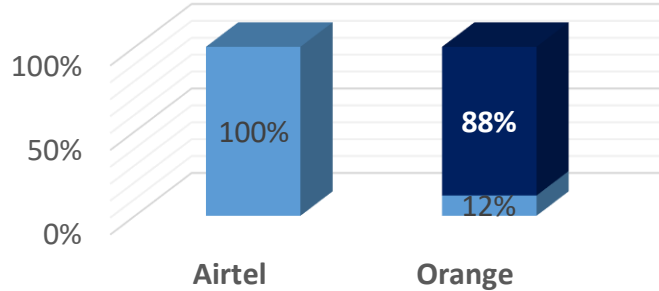


KASAI-CENTRAL



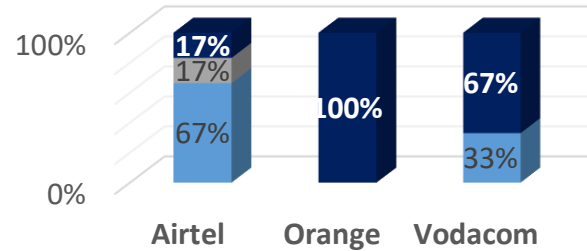
TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

KASAI-ORIENTAL



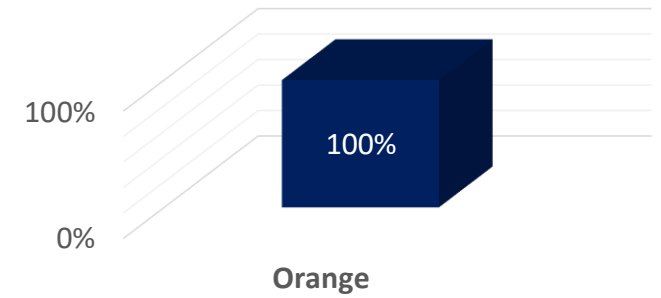
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KINSHASA



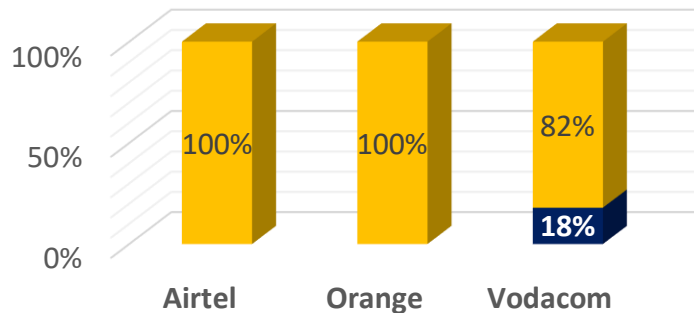
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KONGO-CENTRAL



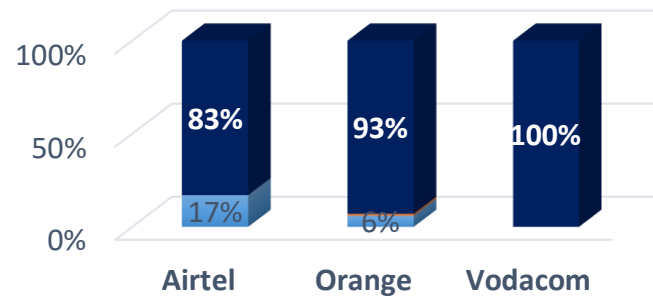
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KWILU



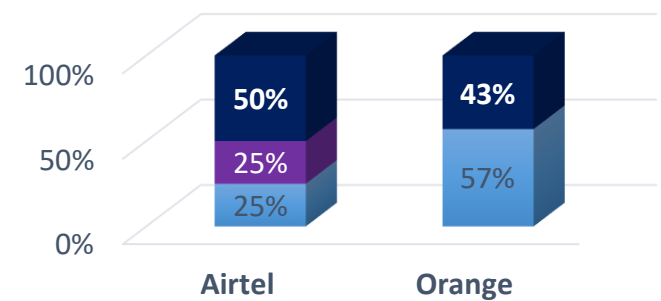
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

LOMAMI



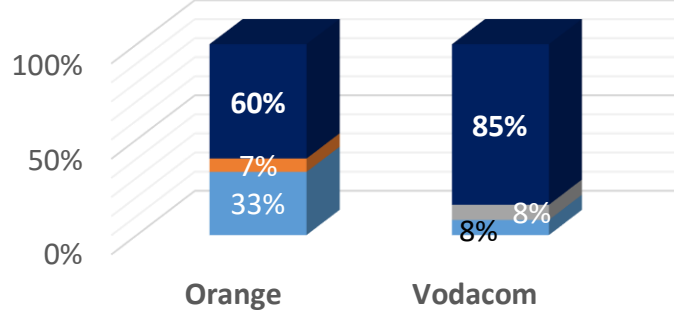
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

LUALABA



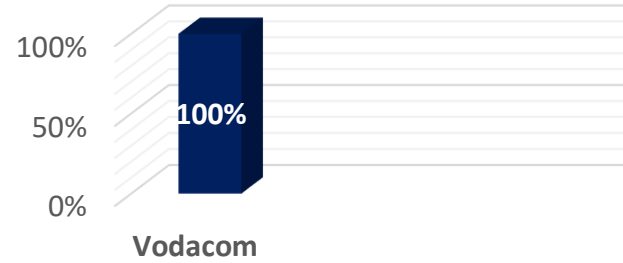
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

MAI-NDOMBE



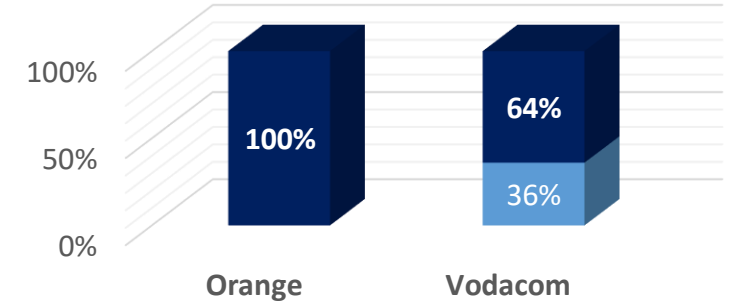
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

MANIEMA



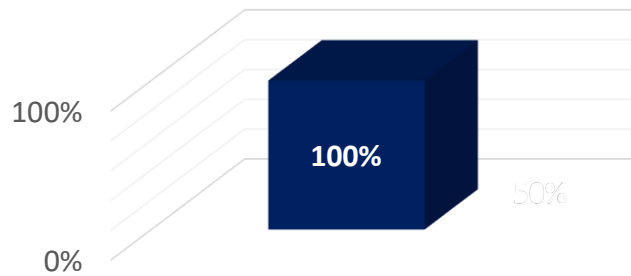
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

MONGALA



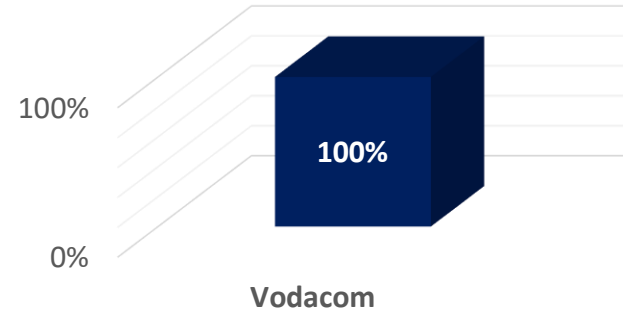
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

NORD-UBANGI



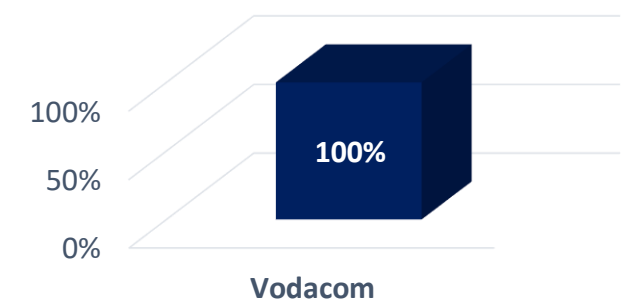
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

SUD-UBANGI



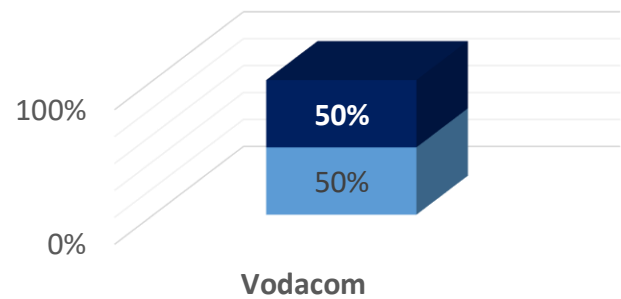
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TANGANYIKA

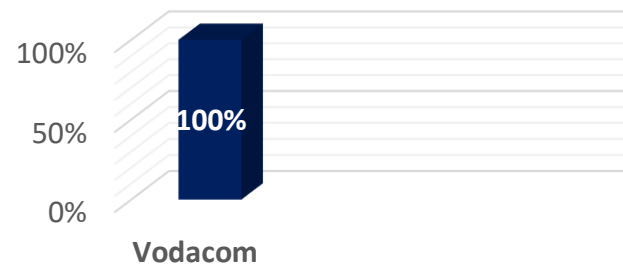


■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TSHOPO



TSHUAPA

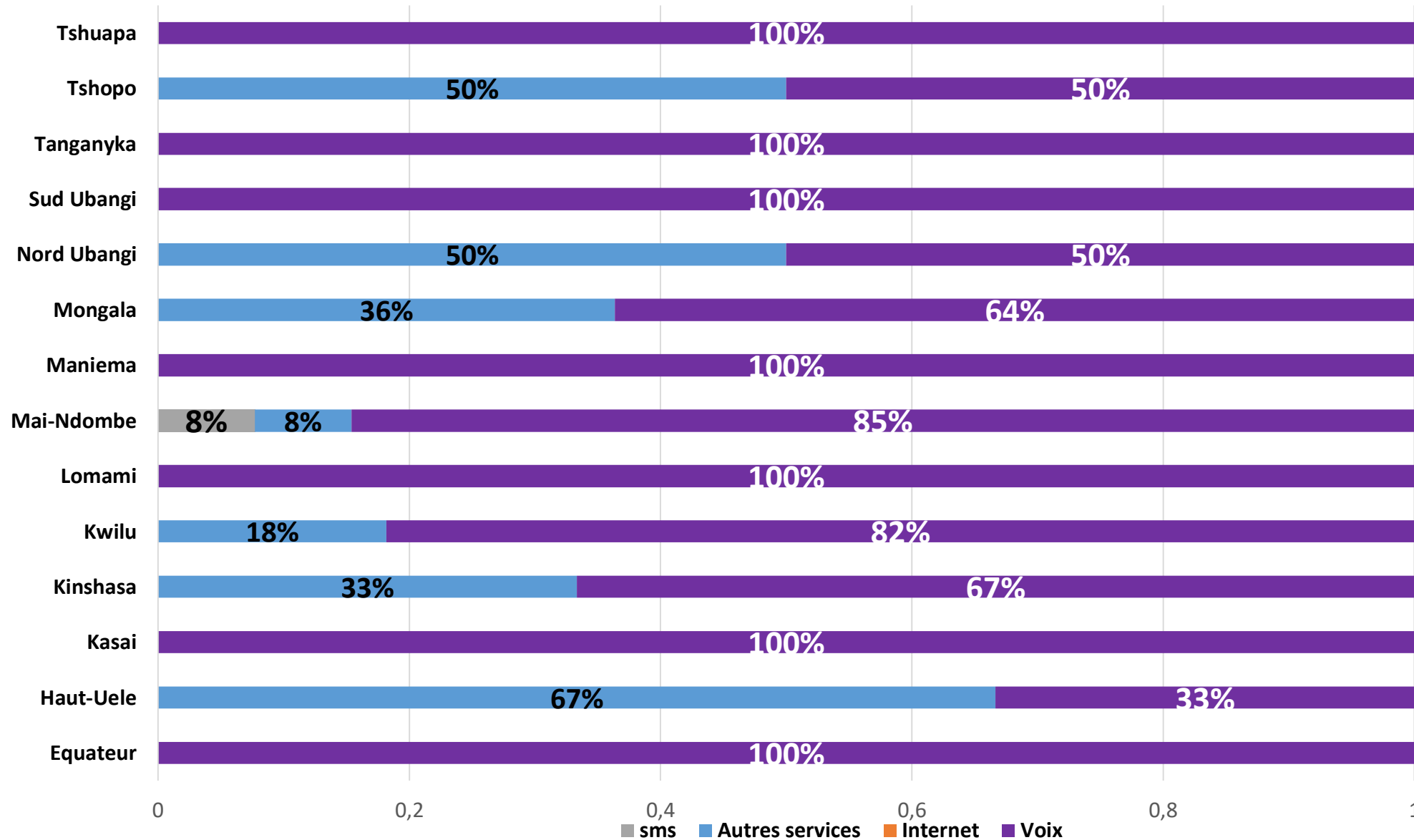


■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TAUX DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR / PROVINCE

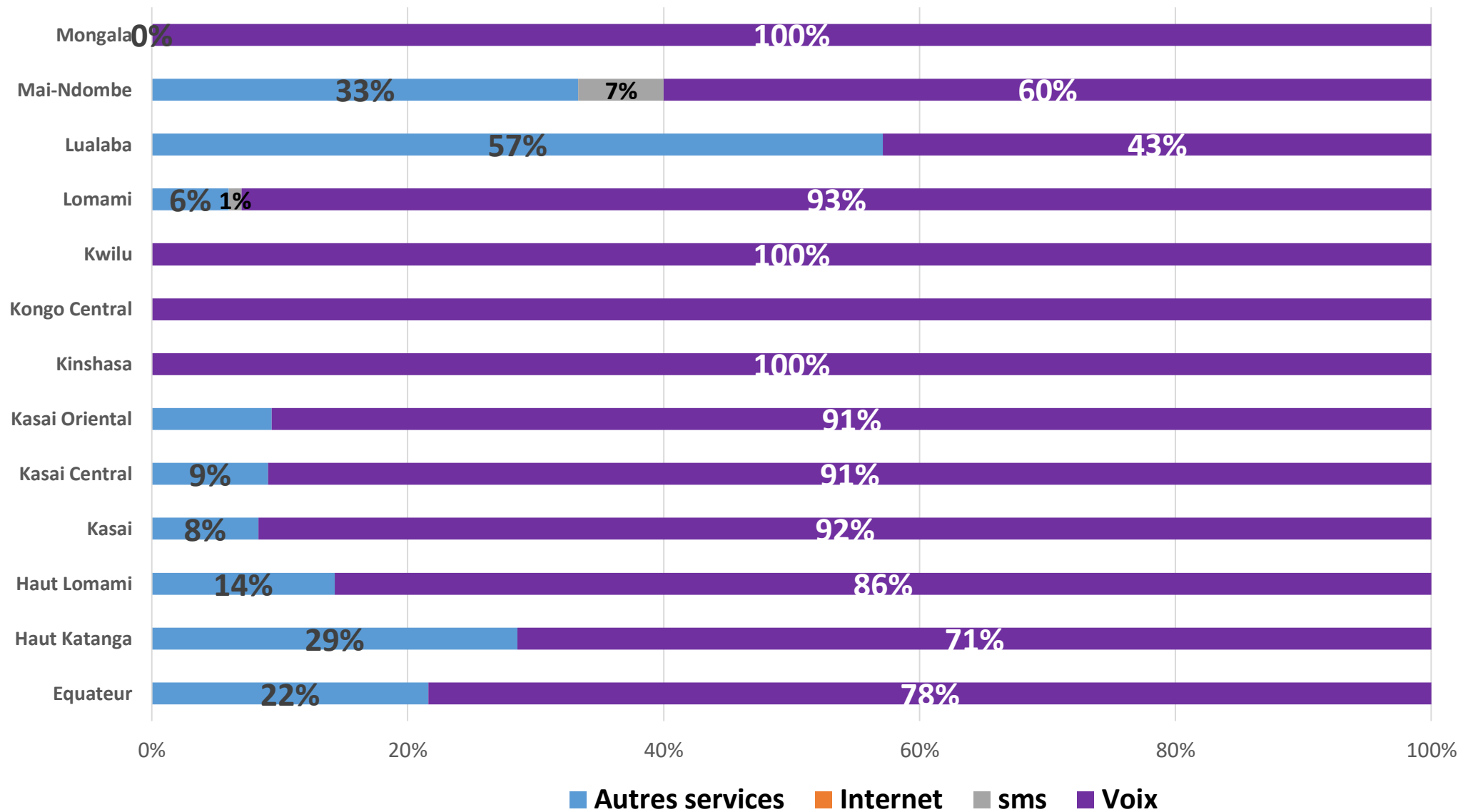
Vodacom





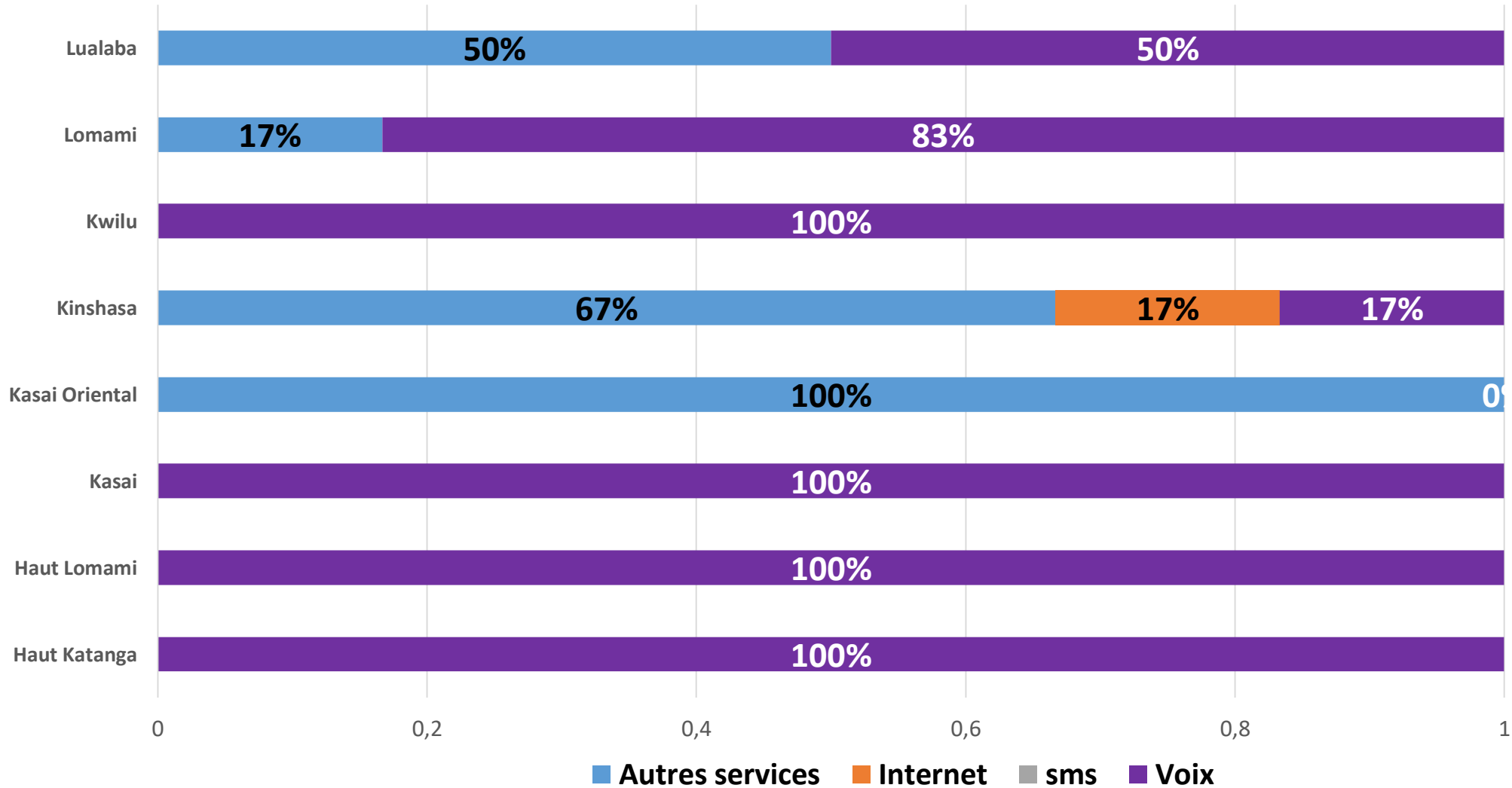
TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

Orange



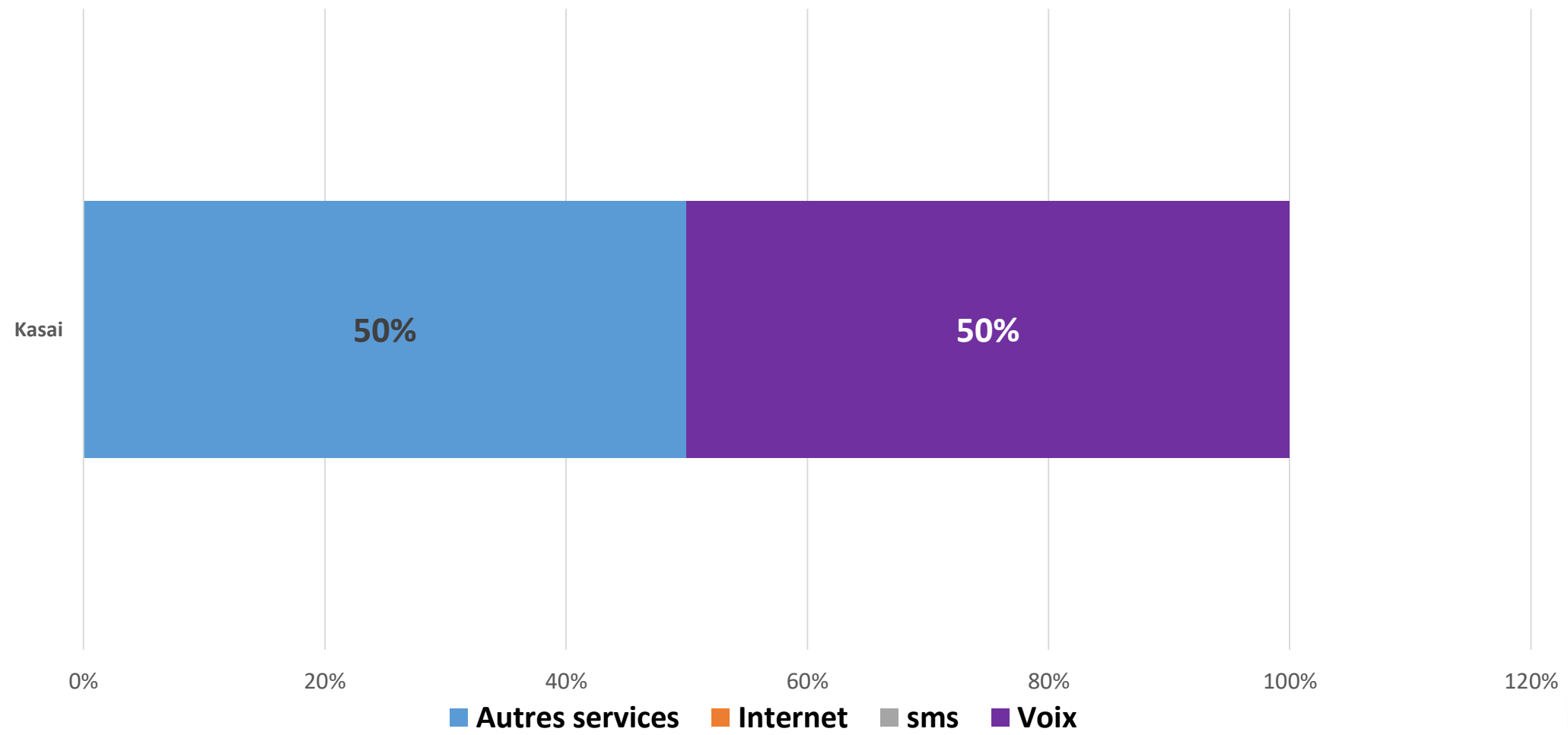
TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

Airtel

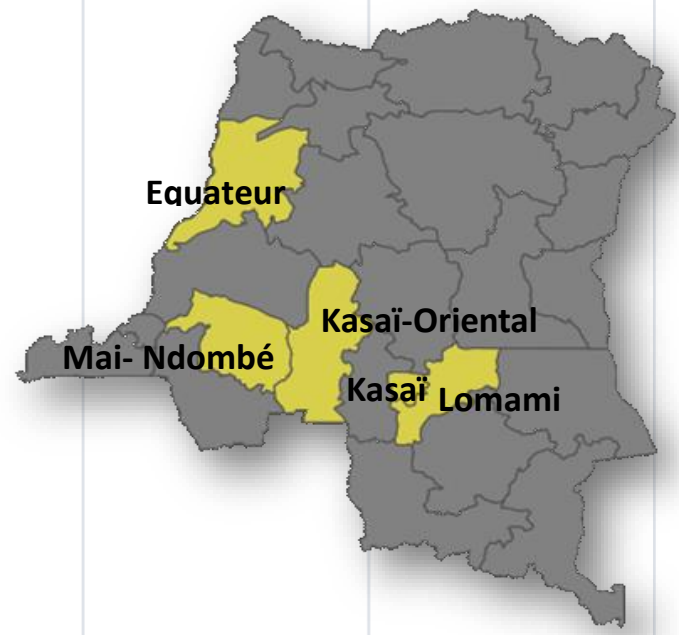
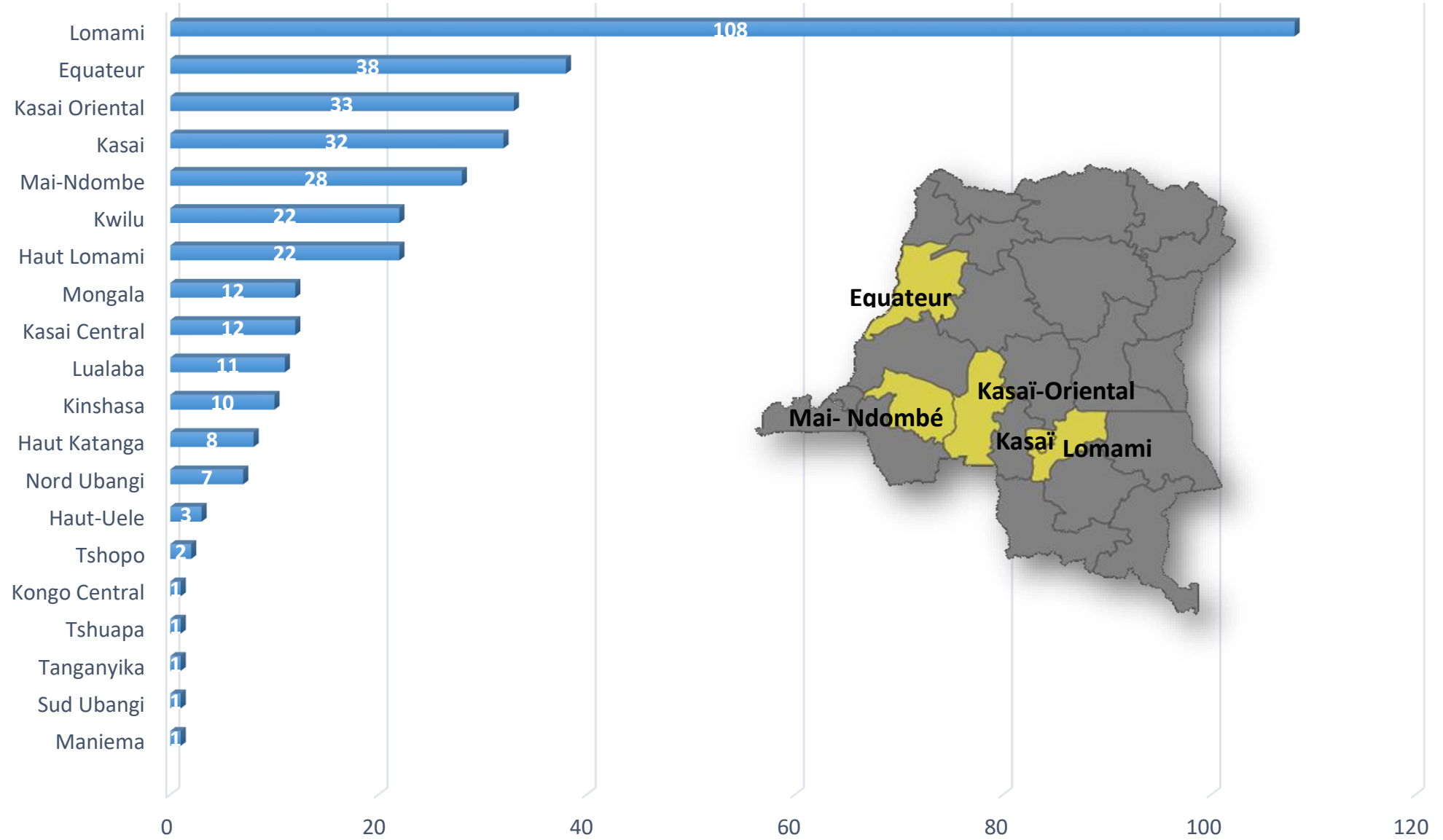


TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

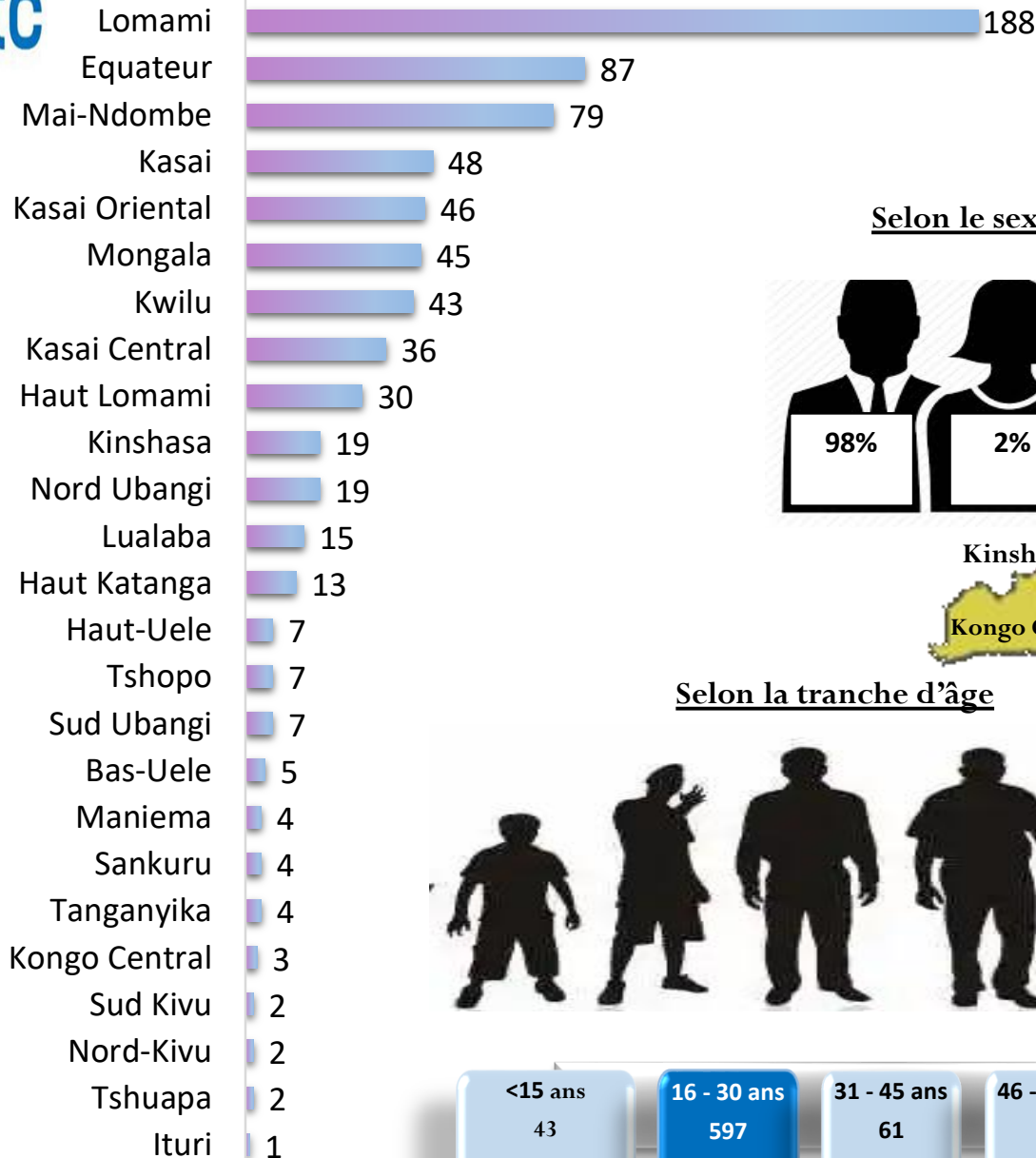
Africell



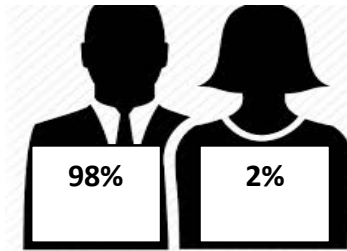
REGIONALISATION DES PLAINTES



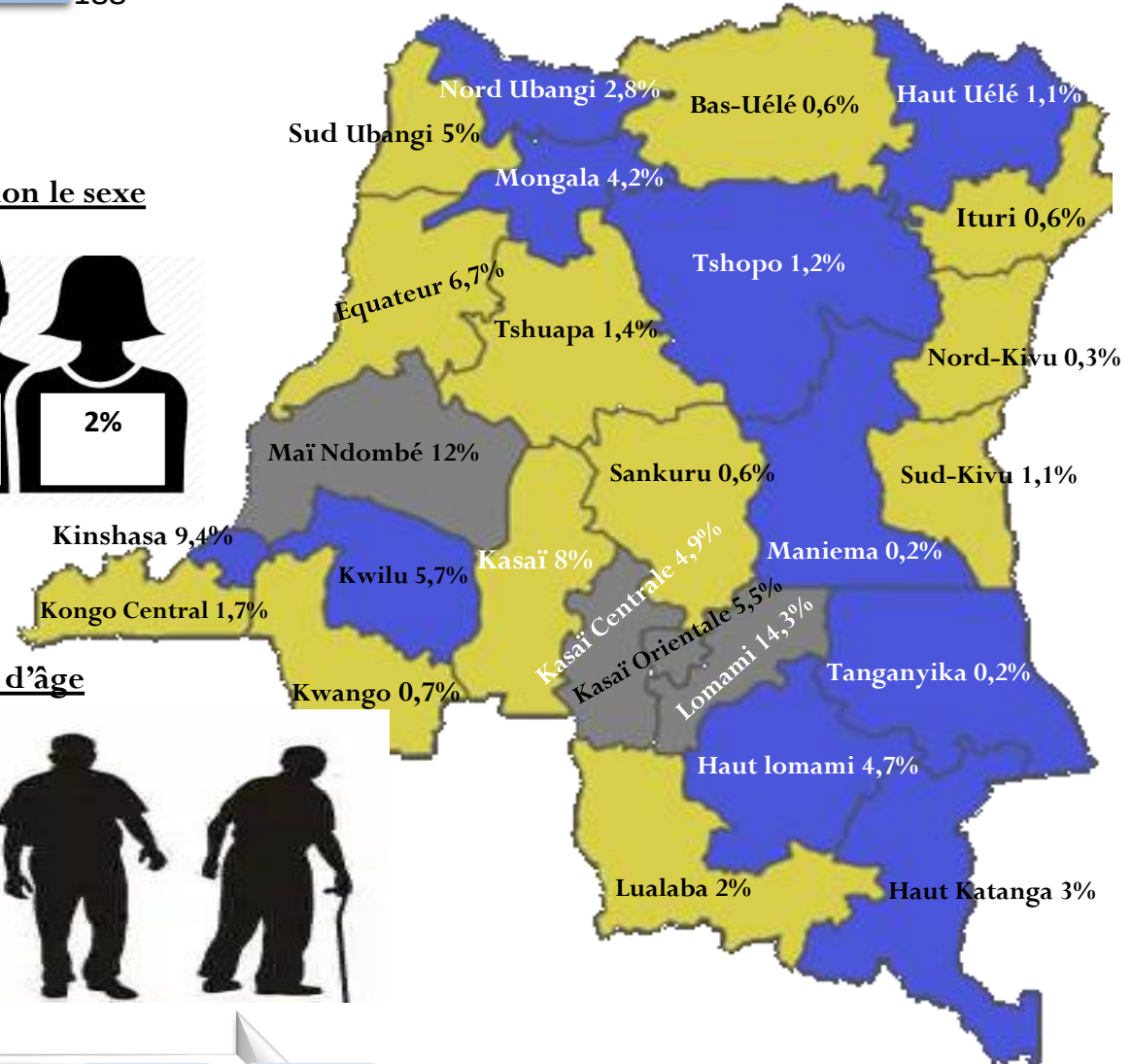
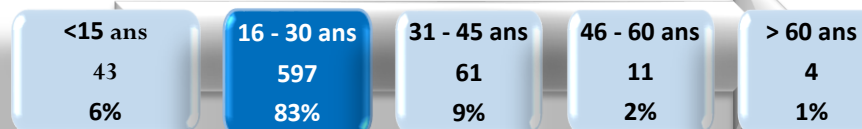
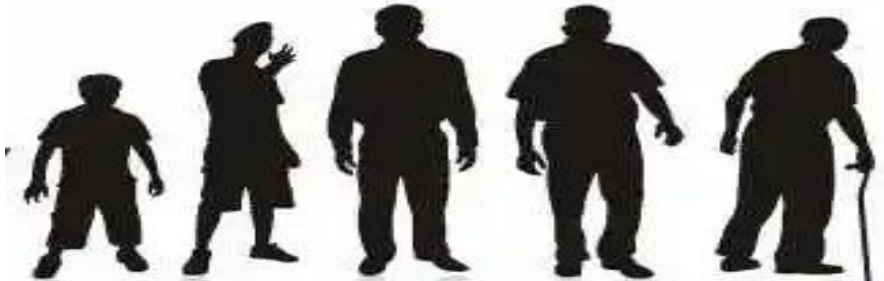
ORIGINE DES APPELS



Selon le sexe



Selon la tranche d'âge



for  Arptc

 **congo
callcenter**
Votre spécialiste en relation client

AKSANTI

MATONDO

MERCI

THANK YOU

TUASAKIDILA