



Rapport Mensuel MARS 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'



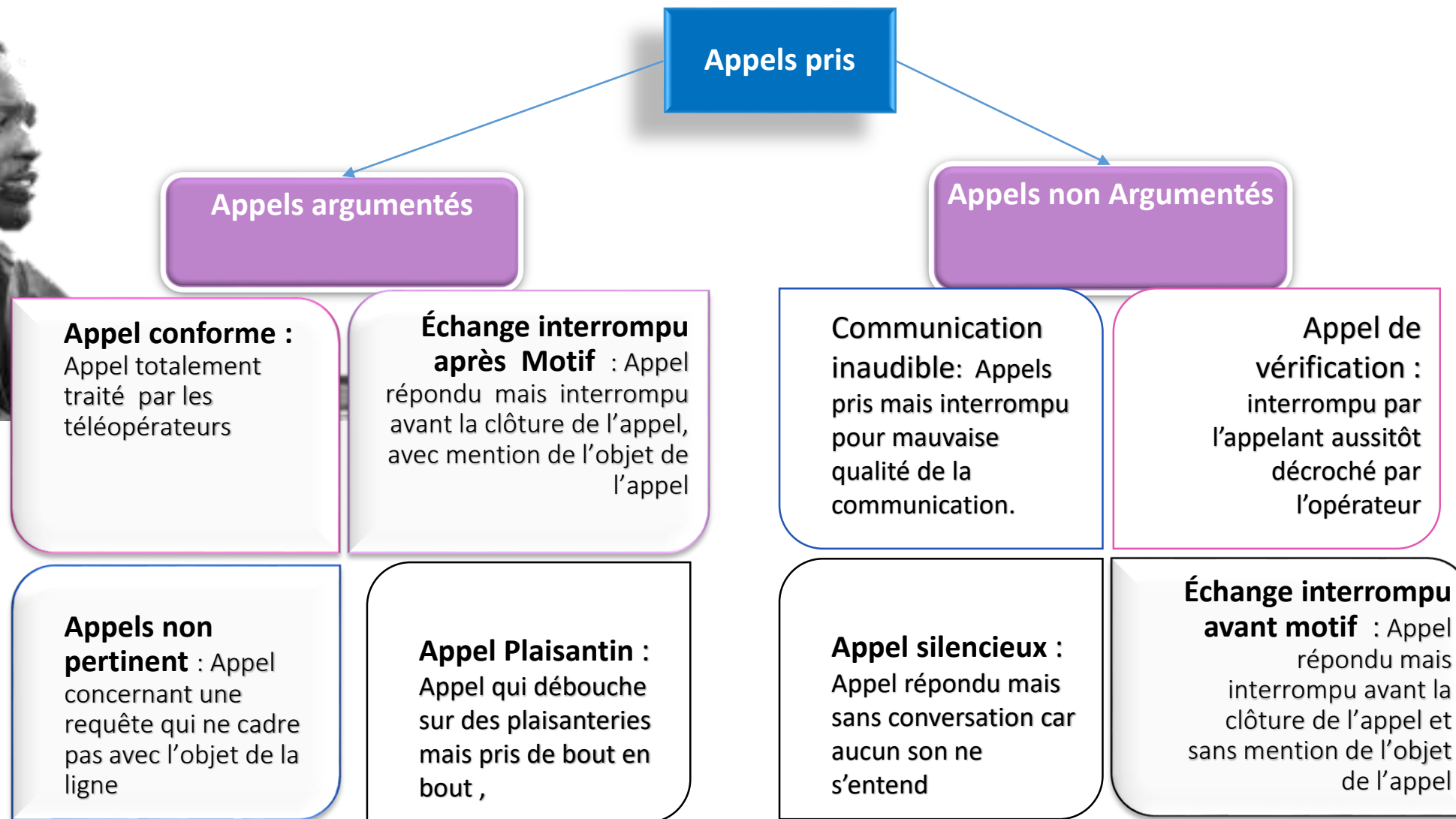
Le call ARPTC fonctionne avec 6 téléopérateurs planifiés en shifts

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

EVENT

RAS

QUALIFICATION DES APPELS



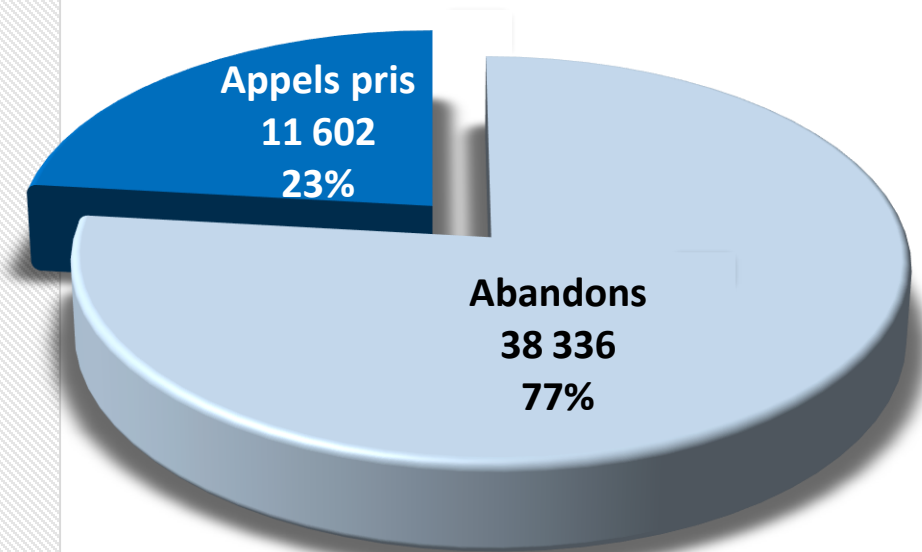
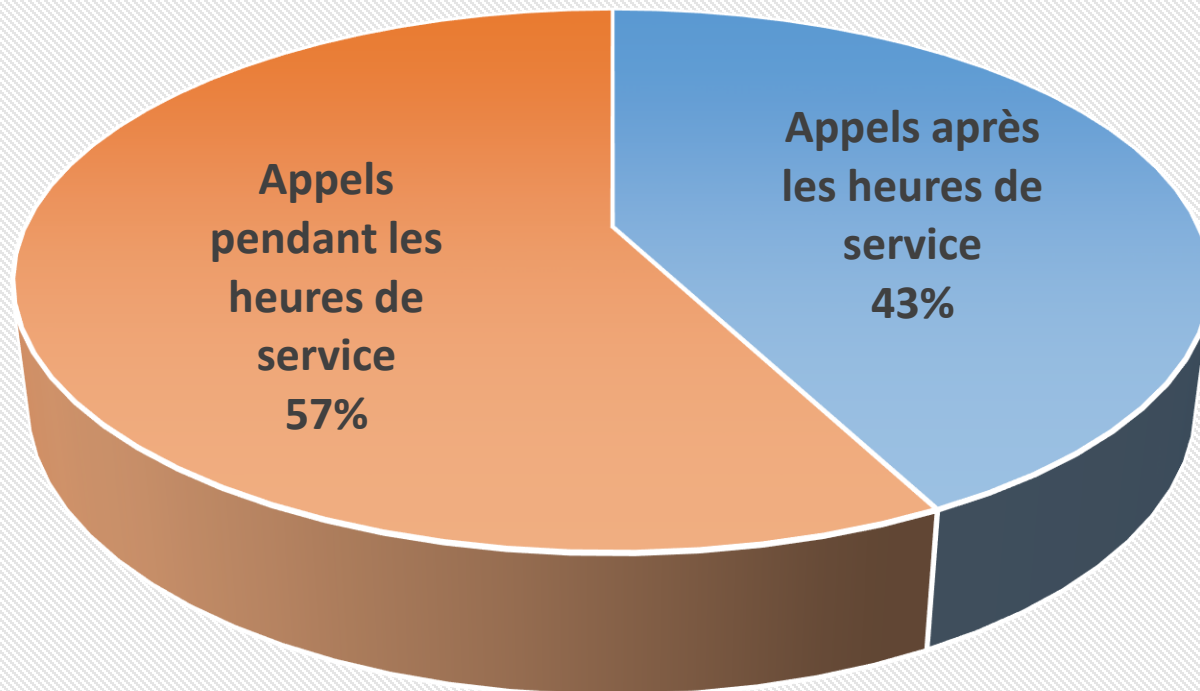


SUIVI OPÉRATIONNEL

A hand in a light-colored sleeve points towards a complex network diagram displayed on a screen. The diagram consists of numerous interconnected nodes and lines in various colors (blue, orange, red, green, purple). The background is dark, and the screen is brightly lit, creating a high-contrast scene. The hand is positioned on the right side of the frame, with the index finger pointing towards the center of the network.

|

GESTION DES FLUX



- 95950 appels entrants au centre d'appels au Mois de MARS 2026
- 55168 appels soit 57% enregistrés pendant les heures de service
- 40782 appels soit 43% enregistrés en dehors des heures de service
- 49938 appels distribués dont 23% Pris par les opérateurs et 77 % d'abandon

	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-26	81 559	36 880	44 679	36 880	10 206	72%	27%	00:03:52
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
Total	252 311	136104	116277	127541	33 908	74%	26%	02:03:45

La DMC est a 3 min 35 Sec.

Le flux global est de 95964.

PERFORMANCES REALISEES

23,20 % 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.

14392 appels soit 35 % d'écarts entre les appels entrés en heures ouvrées et les appels en heures fermés

FLUX D'APPELS COMPARES : Février 2026 Vs Mars 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	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

Le flux global est passé de 74858 en Février 2026 à 95 950 en Mars soit une croissance de 28 % .

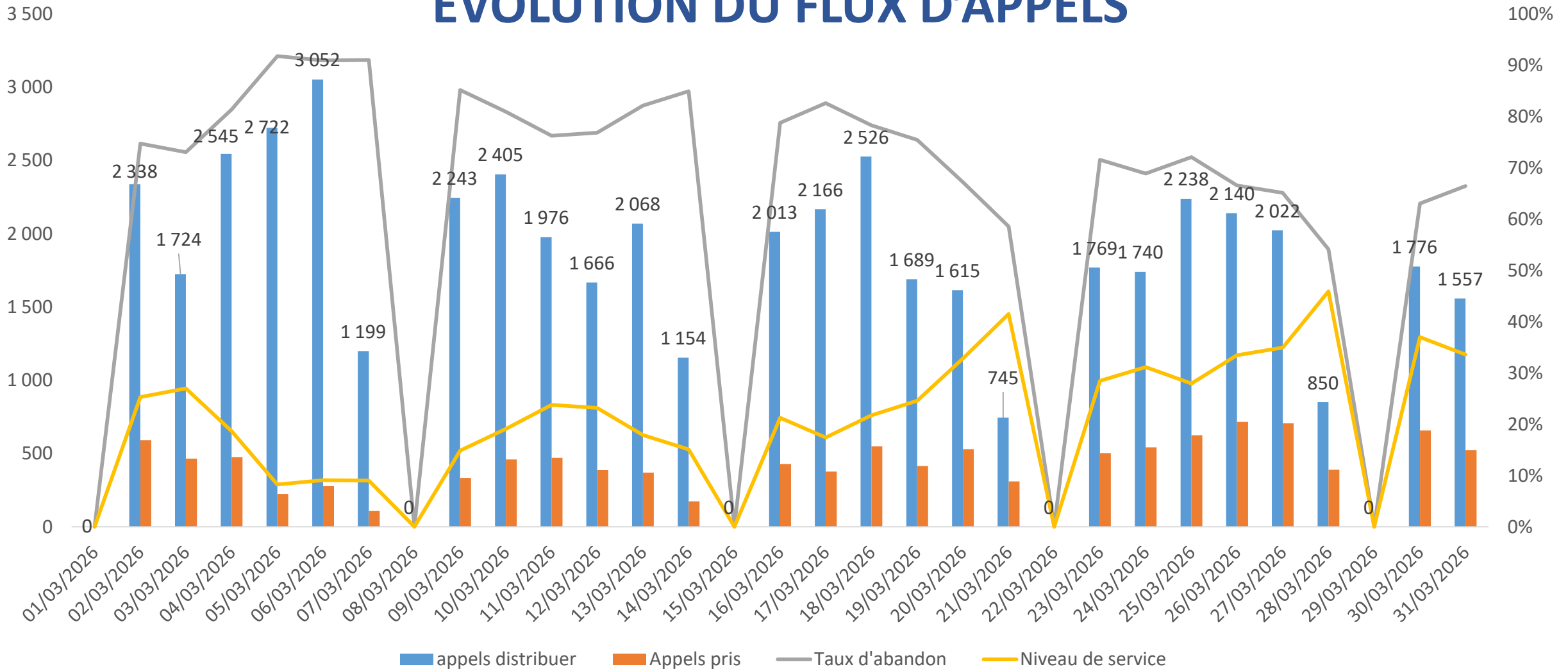
Le flux distribué part de 44056 en Février 2026 à 46605 en Mars 2026 soit une croissance de 5 %.

Observations

27 % de niveau de service Février; face à un flux en Hausse , il a baissé à 22 % en Février 2026.

4227 appels soit 1 % d'écarts entre les appels abandonnés en Février Vs Mars

EVOLUTION DU FLUX D'APPELS



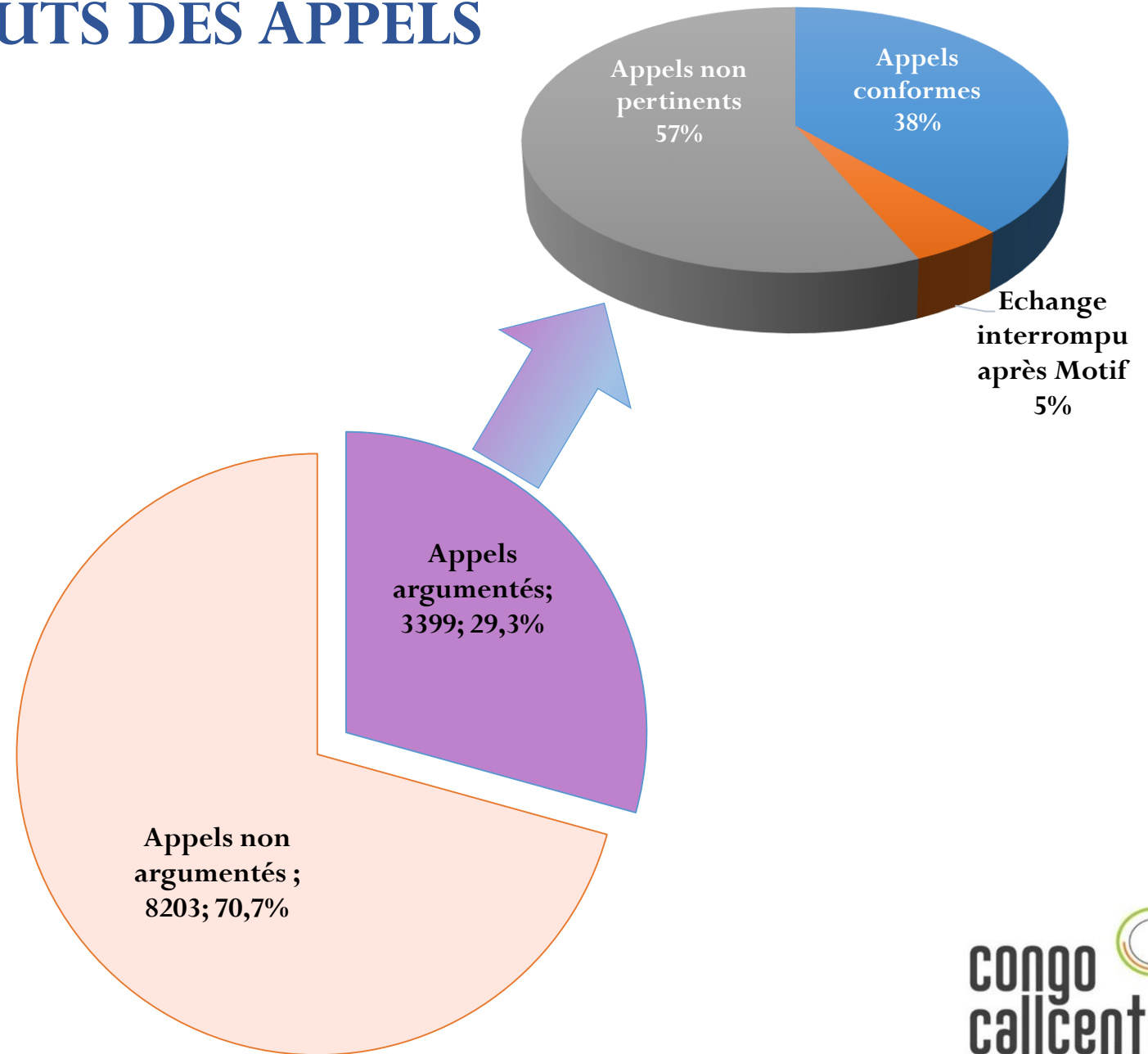
- Le flux d'appels a connu une croissance en Mars (Voir slide 7) occasionnant une baisse de qualité de service.
- Le taux d'abandons en Mars est de 77 % pendant qu'il doit être $\leq 5\%$

STATUTS DES APPELS

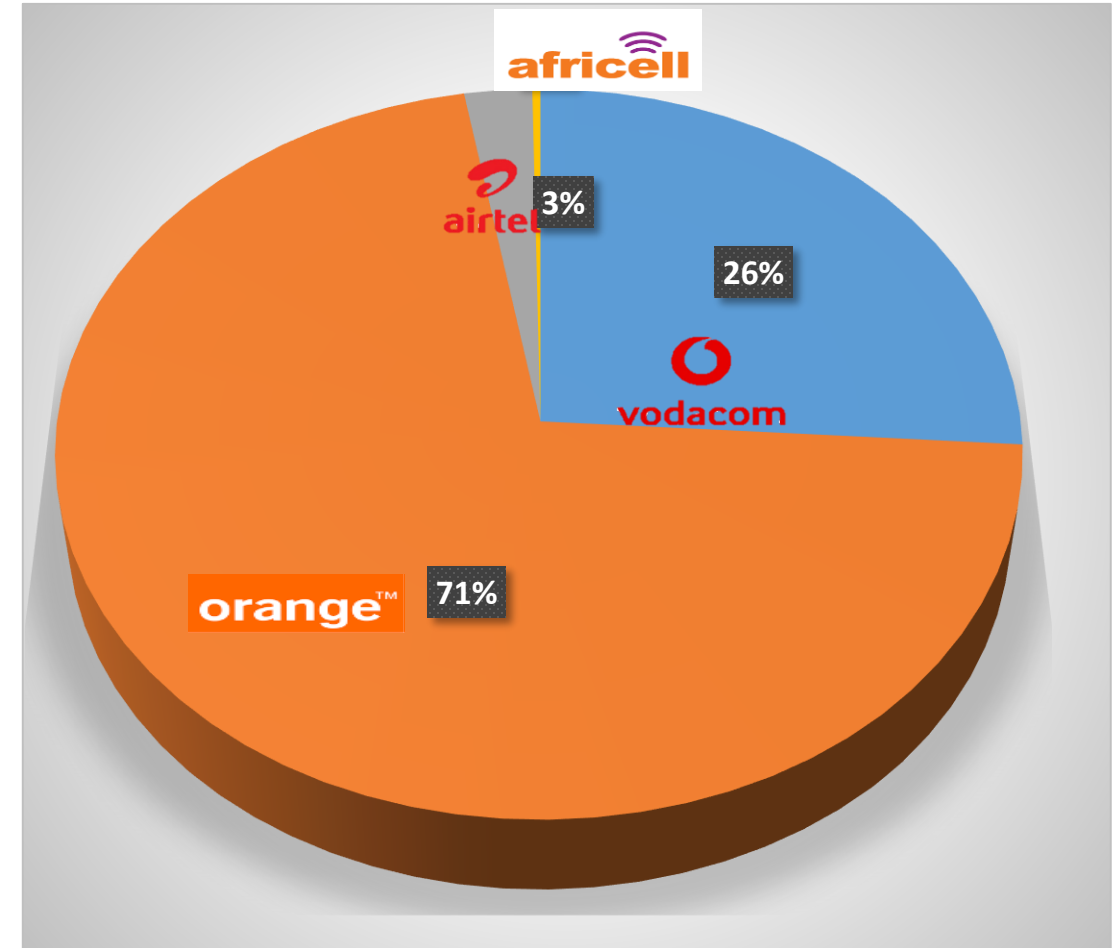
TOTAL APPELS

APPELS ARGUMENTES	3 399
APPELS NON ARGUMENTES	8 203

- 11602 appels décrochés par les opérateurs en Mars.
- Parmi les appels pris, 29,3% d'argumentés c.à.d. qu'il y a eu échange entre les opérateurs et les appelants
- 70,7% 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 Mars 2026, la plateforme **ARPTC** a reçu **8203** appels non argumentés sur lesquels **8194** sont attachés aux opérateurs répertoriés.

DETAILS DES APPELS NON ARGUMENTES PAR OPERATEUR

Vodacom	Nombre	Taux
Appels de Vérification	488	23%
Appels interrompus avant motif	395	19%
Appels Silencieux	1112	52%
Inaudibles	136	6%
Total général	2131	100%

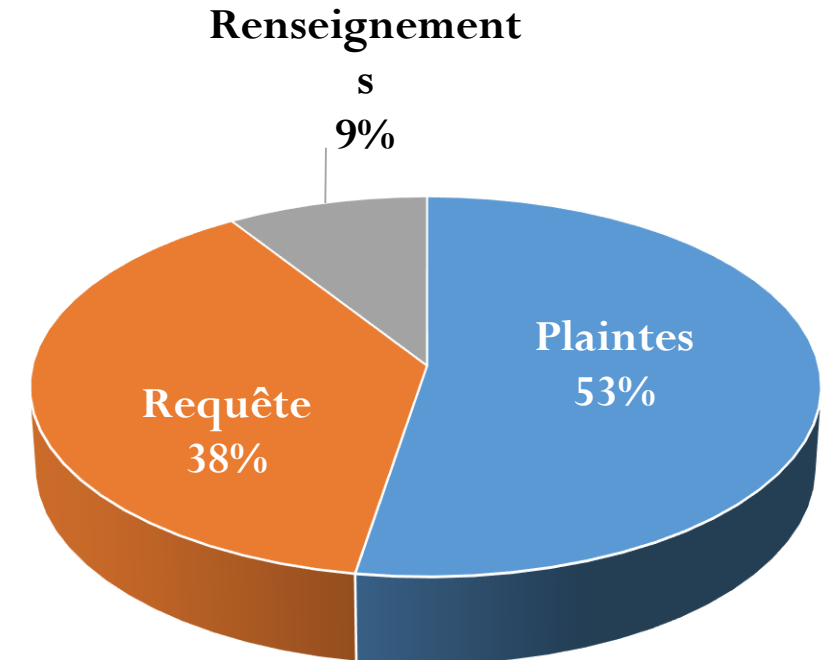
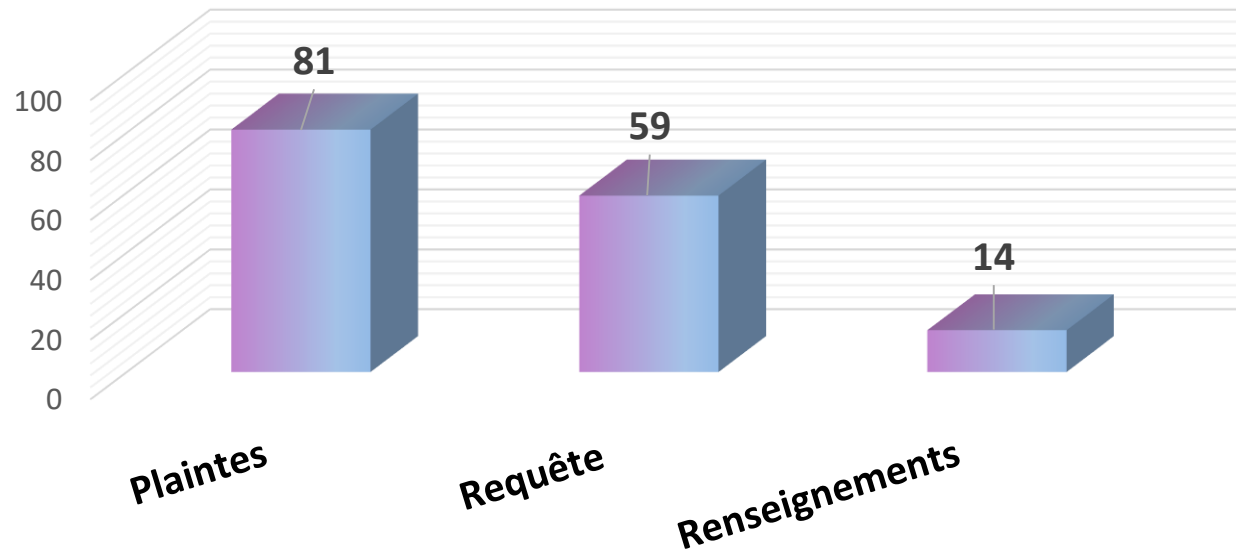
Airtel	Nombre	Taux
Appels de Vérification	52	26%
Appels interrompus avant motif	49	24%
Appels Silencieux	88	44%
Inaudibles	13	6%
Total général	202	100%

Orange	Nombre	Taux
Appels de Vérification	1566	27%
Appels interrompus avant motif	1119	19%
Appels Silencieux	2926	50%
Inaudibles	226	4%
Total général	5837	100%

Africell	Nombre	Taux
Appels de Vérification	5	21%
Appels interrompus avant motif	8	33%
Appels Silencieux	11	46%
Total général	24	100 %

CATEGORIES D'ECHANGES INTERROMPUS APRES MOTIF


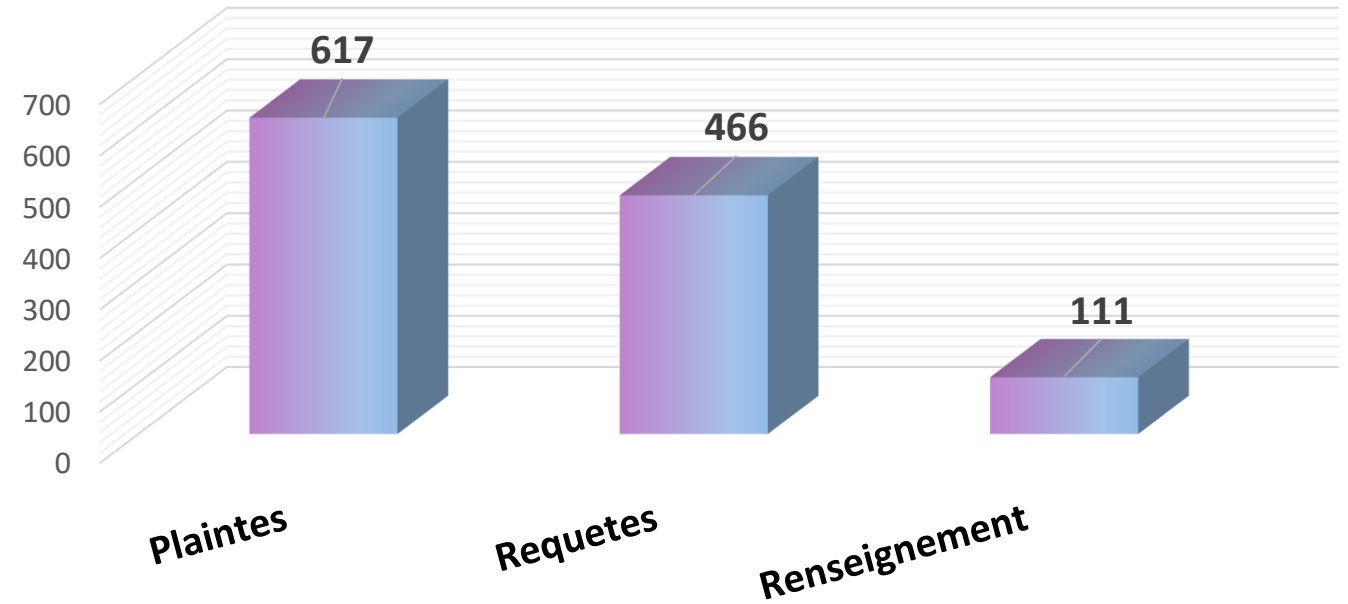
154 Echanges
Interrompus
après motif



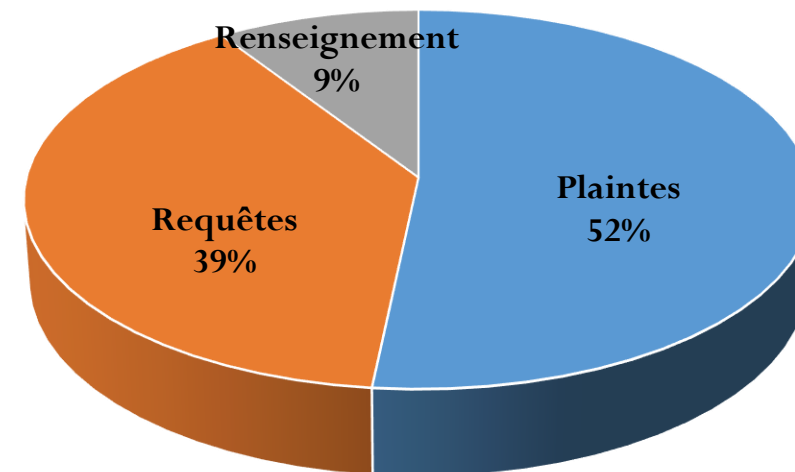
- 154 Echanges interrompus après motif dont:
- 53% des plaintes
- 9% des renseignements
- 38 % des requêtes

CATEGORIES DES APPELS CONFORMES

1195 Appels
Argumentés Complets

- 52% des plaintes
- 39% des requêtes
- 9% des renseignements



STATISTIQUES DES PLAINTES

	janv-26	févr-26	mars-26	Nombre	%.
Plaintes techniques	11	216	230	457	100%
Vodacom	1	54	44	99	22%
Orange	4	142	173	319	70%
Airtel	6	19	13	38	8%
Africell	0	1	0	0	0%
Réclamation commerciale	40	44	56	140	100%
Vodacom	6	9	16	31	22%
Orange	27	33	33	93	66%
Airtel	6	2	6	14	10%
Africell	1	0	1	2	1%
Services	302	170	331	803	100%
Vodacom	54	23	51	128	16%
Orange	220	134	254	608	76%
Airtel	25	12	22	59	7%
Africell	3	1	4	8	1%
Total général	353	430	617	1400	100%

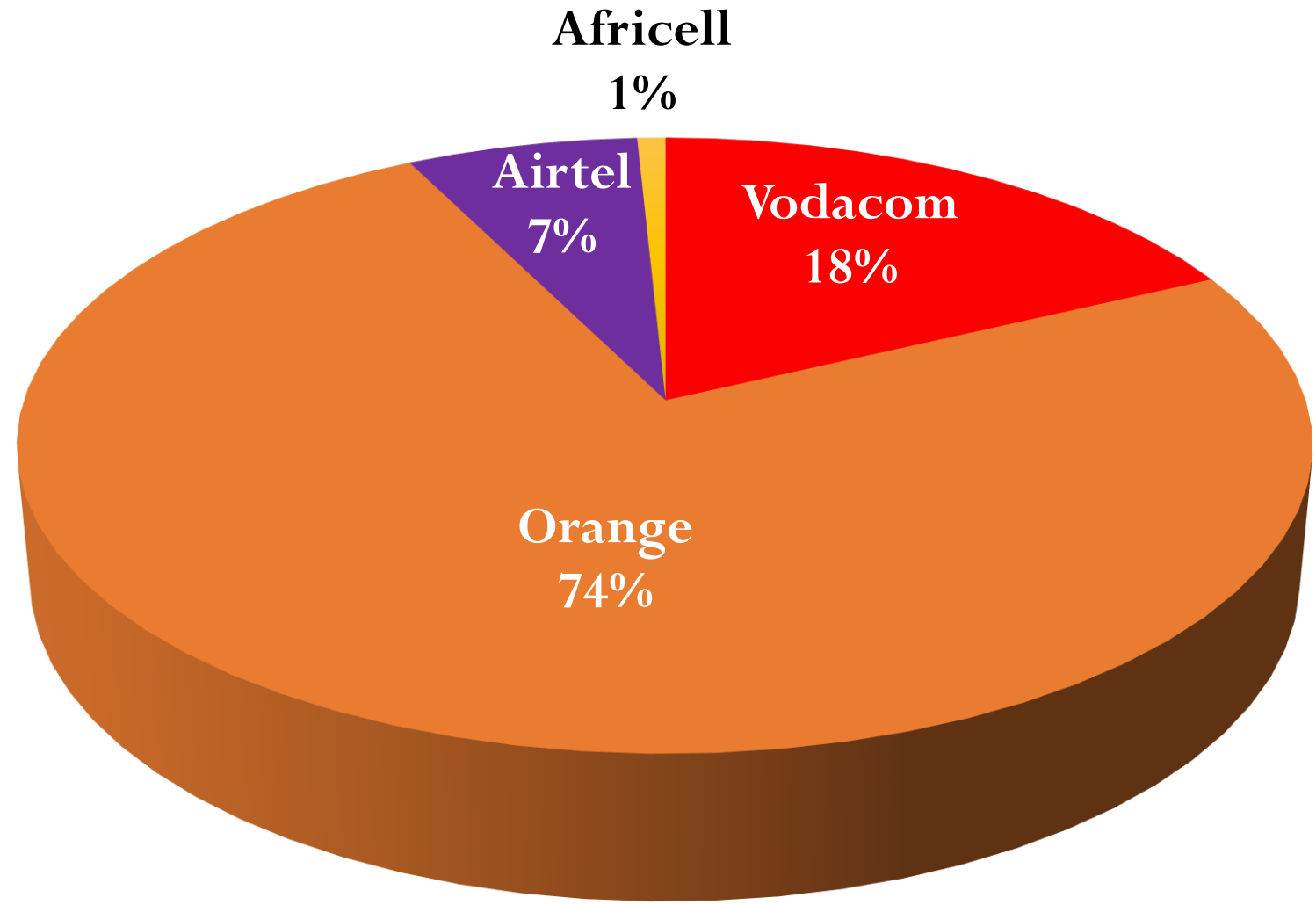
- 230 plaintes techniques enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 56 Réclamations commerciales enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 331 demandes de service enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**.



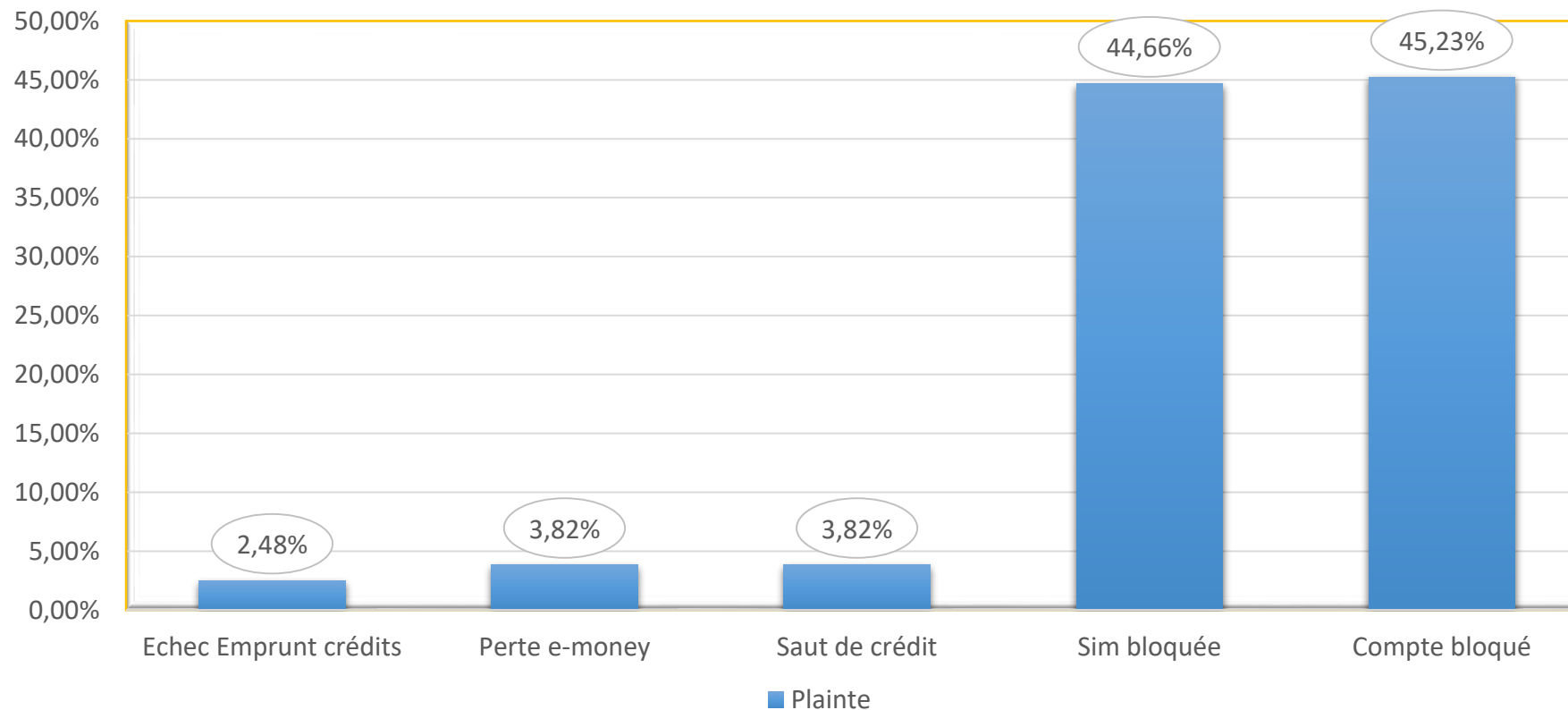
TAUX DE PLAINTES PAR OBJET

N°	Plaintes	Nombres des plaintes	%
1	Compte bloqué	237	38%
2	Sim bloquée	234	38%
3	Perte e-money	20	3%
4	Saut de crédit	20	3%
5	Echec Emprunt crédits	13	2%
6	Autre	12	2%
7	Echec connexion	9	1%
8	Echec émission appel	7	1%
9	Echec réception Bonus	6	1%
10	Problème de Transaction	5	1%
11	Code PIN/PUK	5	1%
12	Echec envoi SMS	4	1%
13	Problème de transfert de fonds	4	1%
14	Oscillent des barres du reseau, du minimum au maximum	4	1%
15	Pas de signal à certains endroits	3	0%
16	Offres et forfaits	3	0%
17	Erreur transfert fonds	3	0%
18	Bonus et offres	3	0%
19	Reinitialisation mot de pass	2	0%
20	Probleme d'achat services	2	0%
21	Emprunt crédits	2	0%
22	Epuisement forfait avant/prématuré	2	0%
23	Echec ouverture Compte	2	0%
24	Echec réception appels	2	0%
25	Echec réception E-money	2	0%
26	Changement d'identité	1	0%
27	Changement d'identités	1	0%
28	déblocage Compte	1	0%
29	Echec activation forfait	1	0%
30	Echec Transfert fonds	1	0%
31	Echos ou grisement durant la communication	1	0%
32	Impossibilité de navigation	1	0%
33	N'entend pas son interlocuteur, voix inaudibles	1	0%
34	Problème de réception de fonds	1	0%
35	Problème d'enregistrement	1	0%
36	Probleme d'identité	1	0%
37	Total général	617	100%

TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR



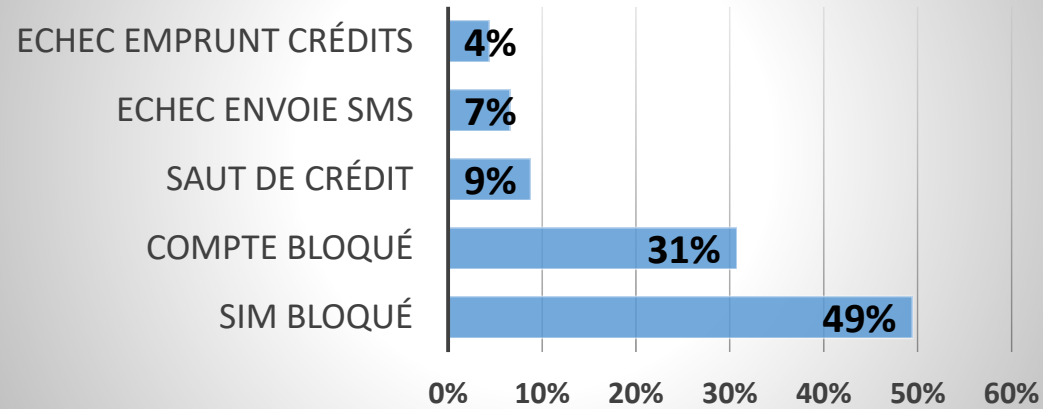
TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES LES PLUS COURANTES



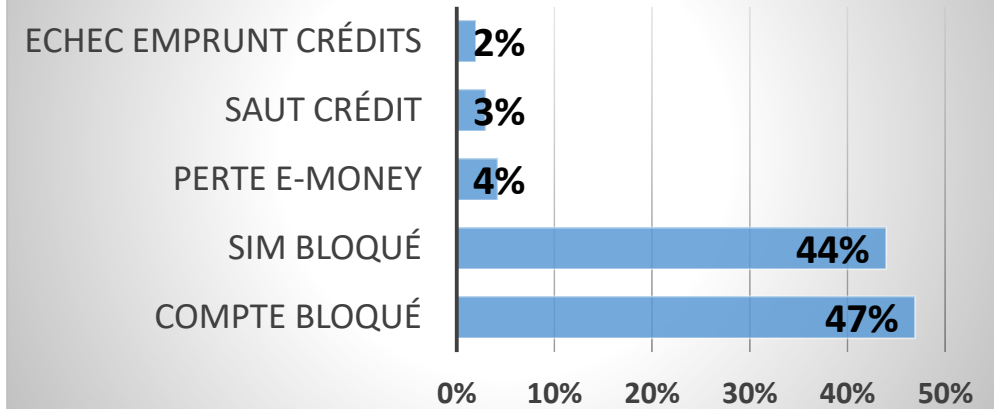
- Sim bloquée : Cas de sim endommagée après saisie d'un code PIN et PUK erroné,
- Compte bloqué : il s'agit des comptes mobiles money bloqué, suite a la saisie d'un mot de passe erroné.
- Saut de crédit : Cas de perte des unités sans avoir effectué une opération

TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES PAR OPERATEUR

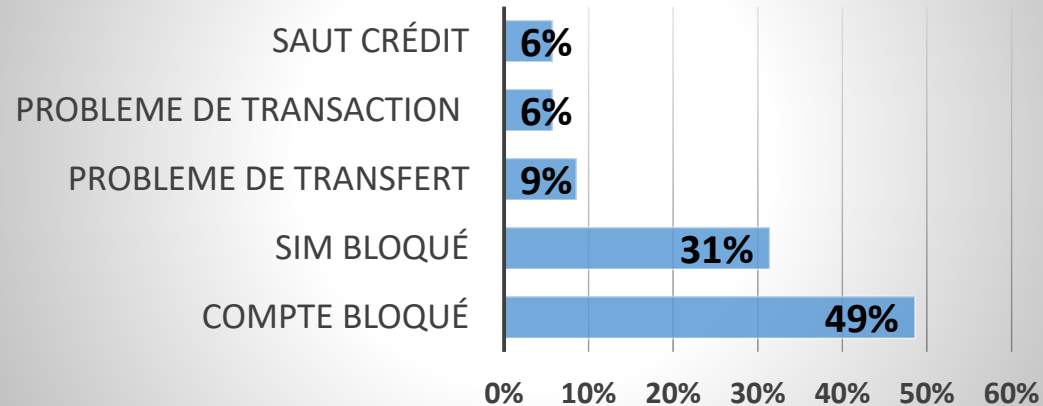
Vodacom



Orange

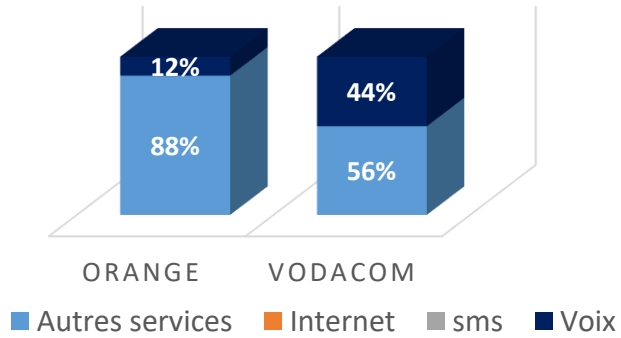


Airtel

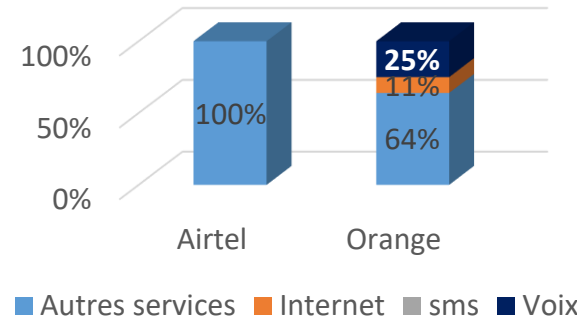


TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE

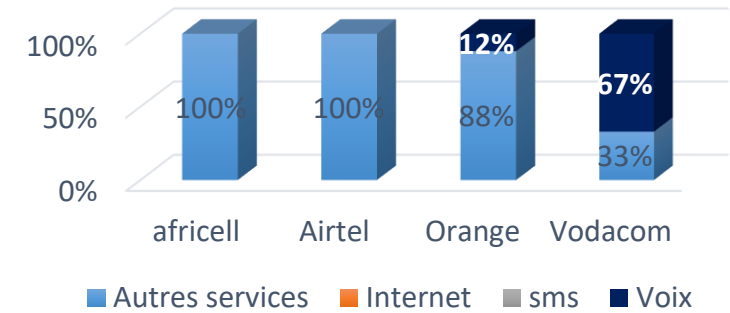
EQUATEUR



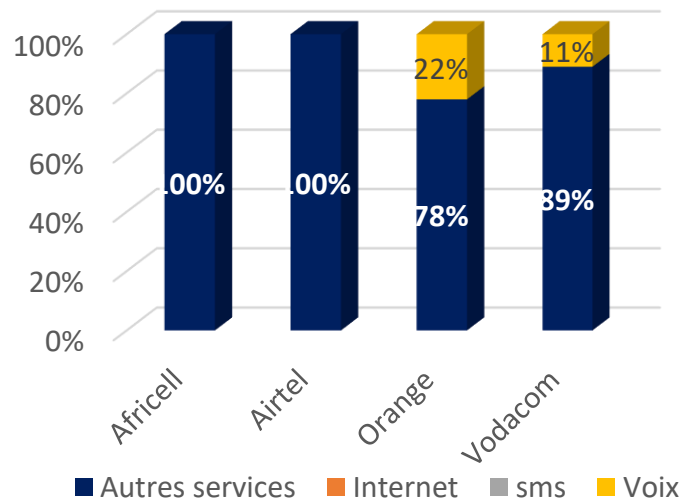
HAUT-KATANGA



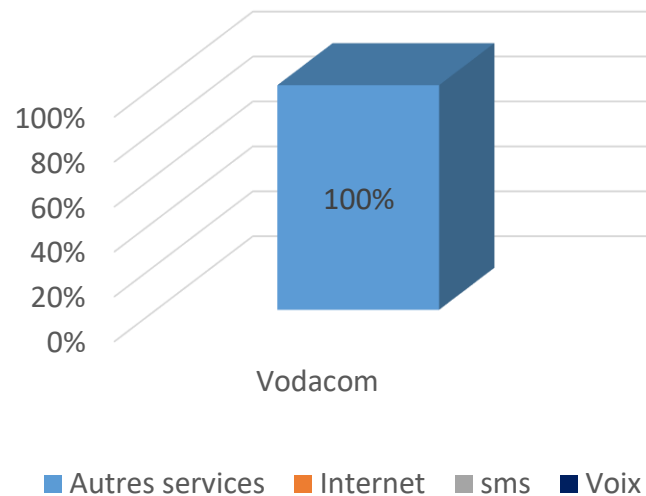
HAUT-LOMAMI



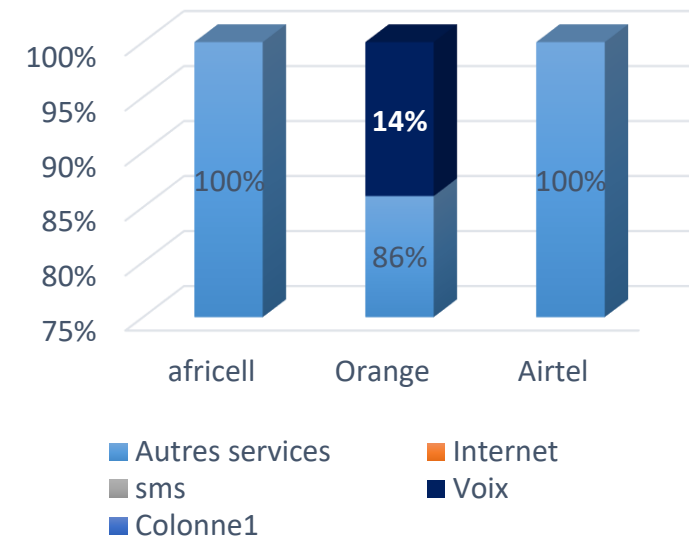
KASAI



HAUT-UELE

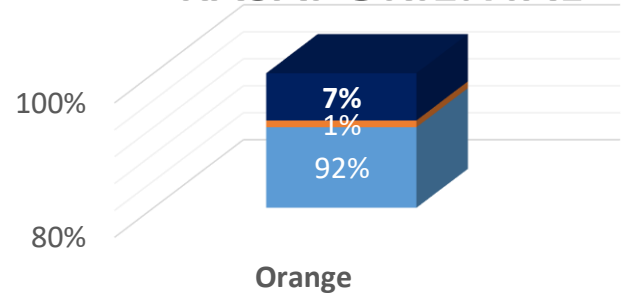


KASAI-CENTRAL



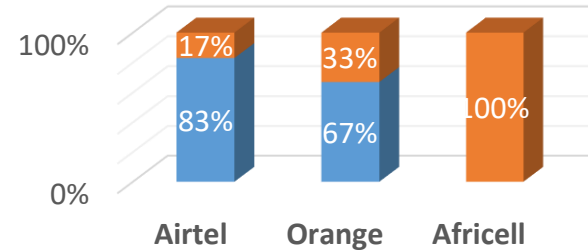
TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

KASAI-ORIENTAL



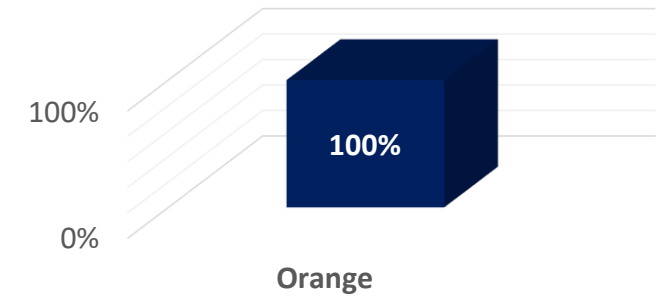
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KINSHASA



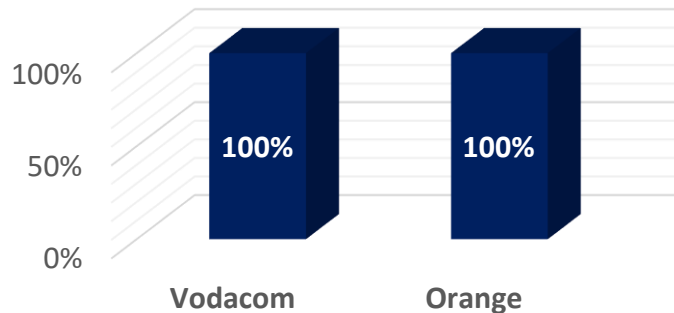
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KONGO-CENTRAL



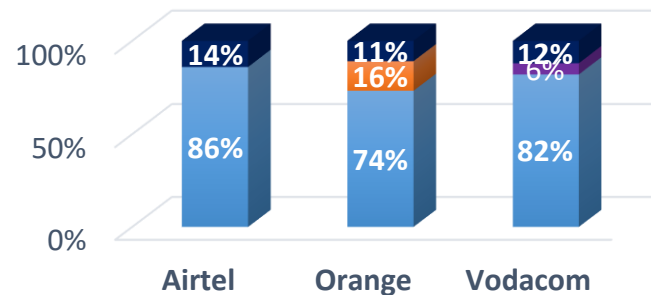
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KWANGO



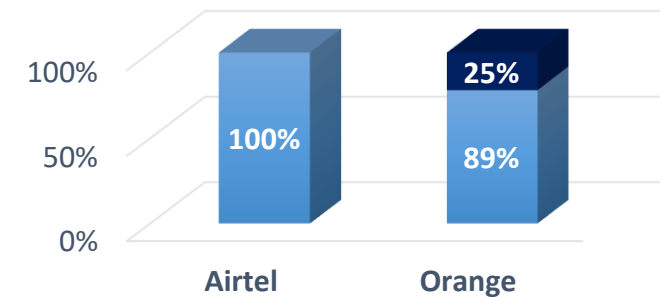
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KWILU



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

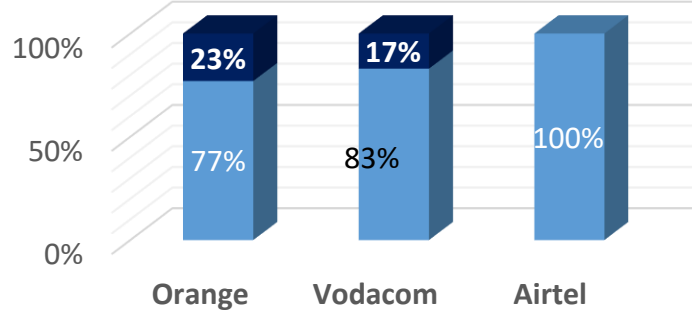
LOMAMI



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

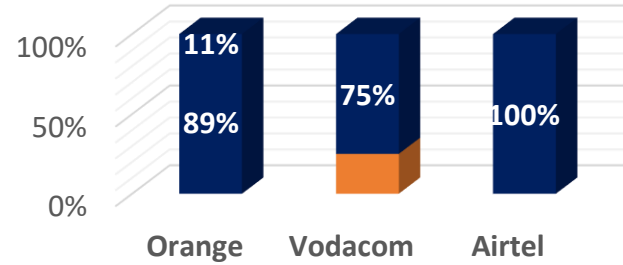
TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

MAI-NDOMBE



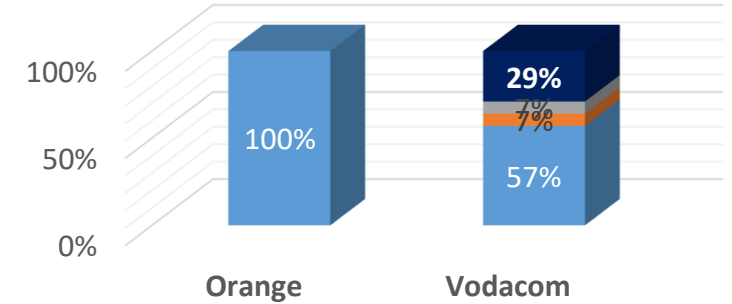
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

LUALABA



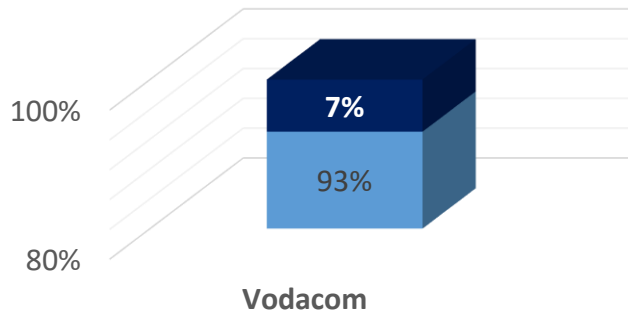
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

MONGALA



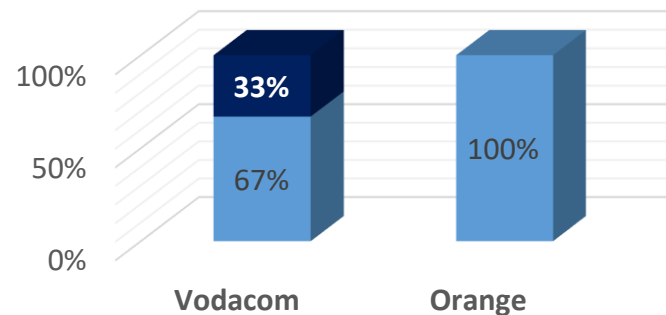
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

NORD-UBANGI



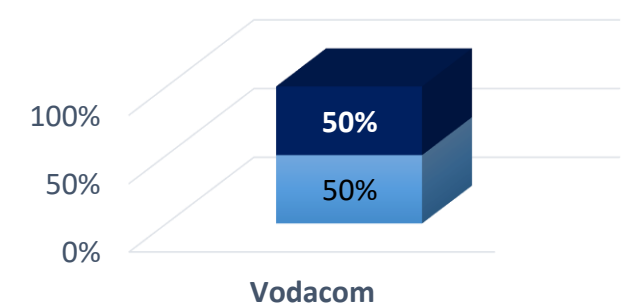
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

SUD-UBANGI



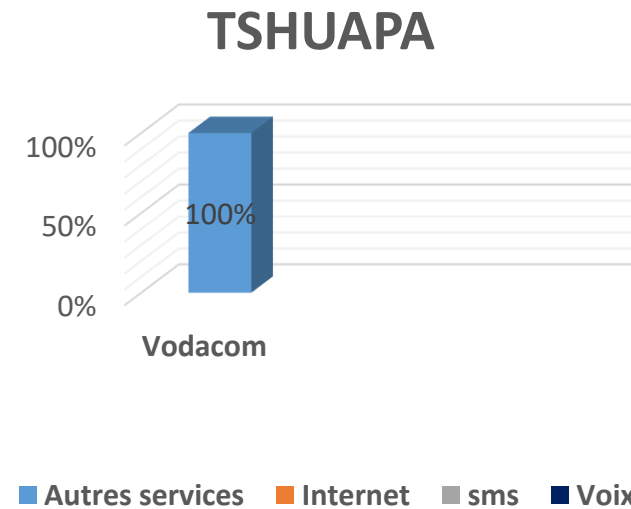
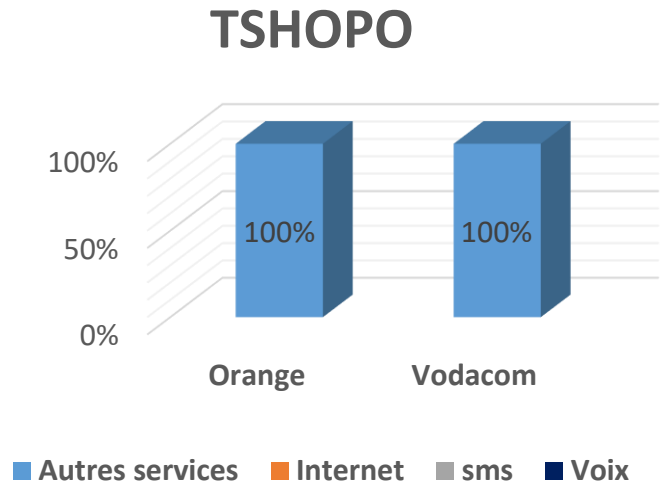
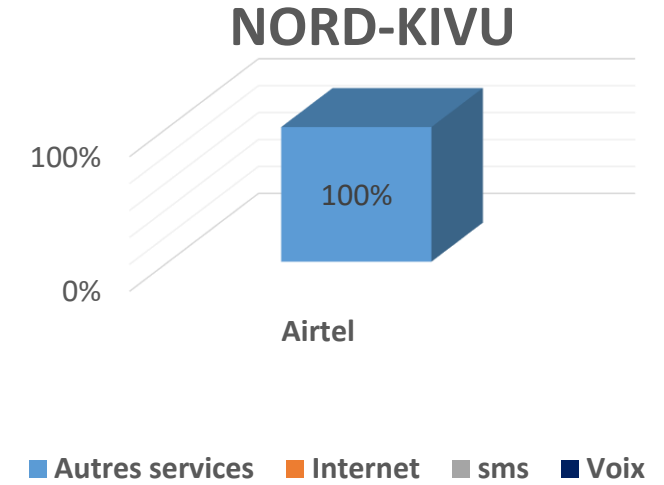
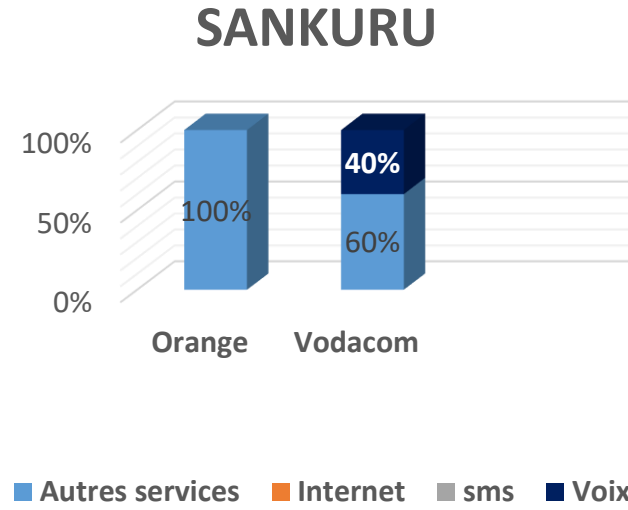
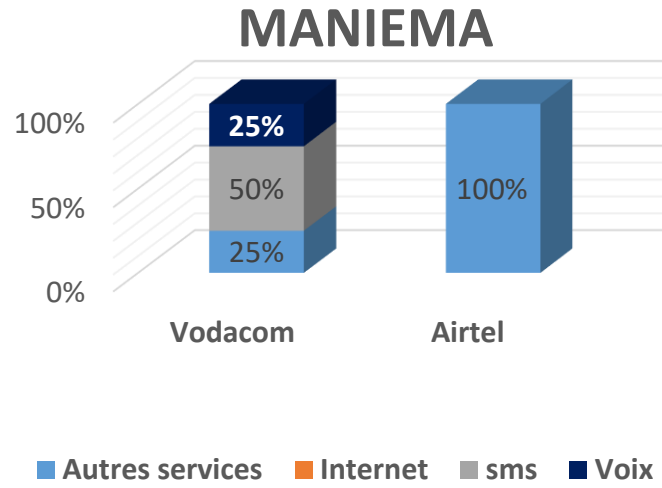
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TANGANYIKA



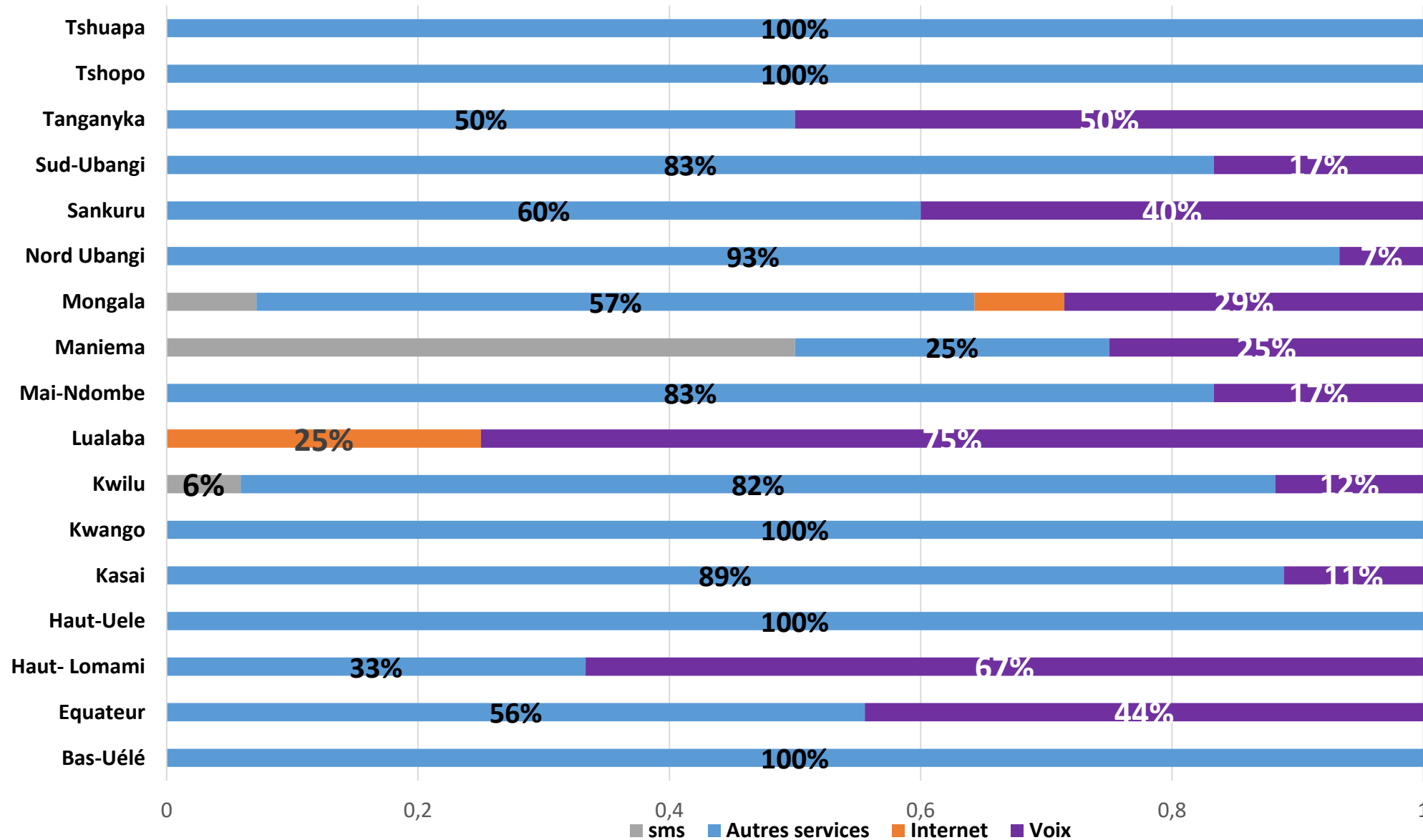
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)



TAUX DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR / PROVINCE

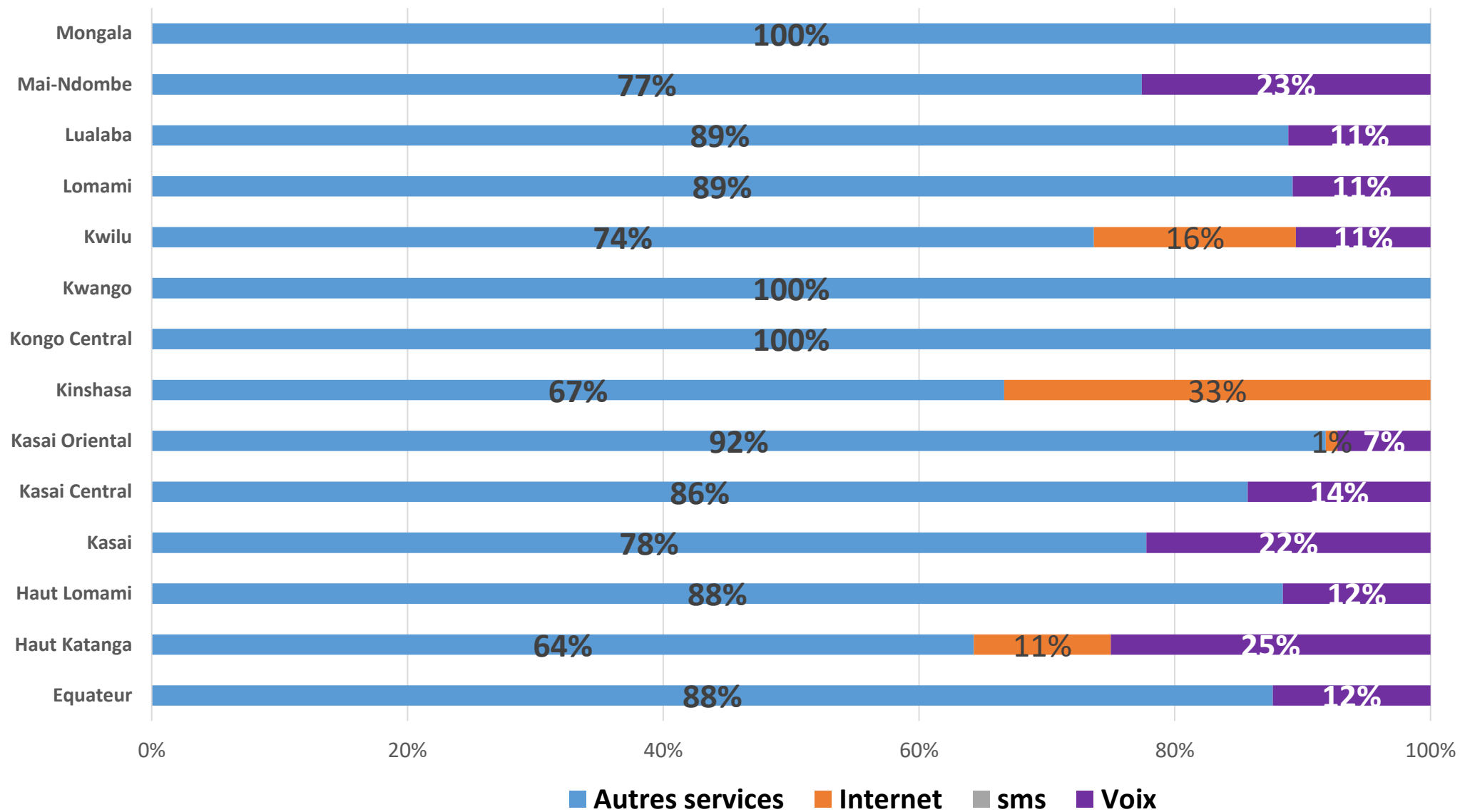
Vodacom





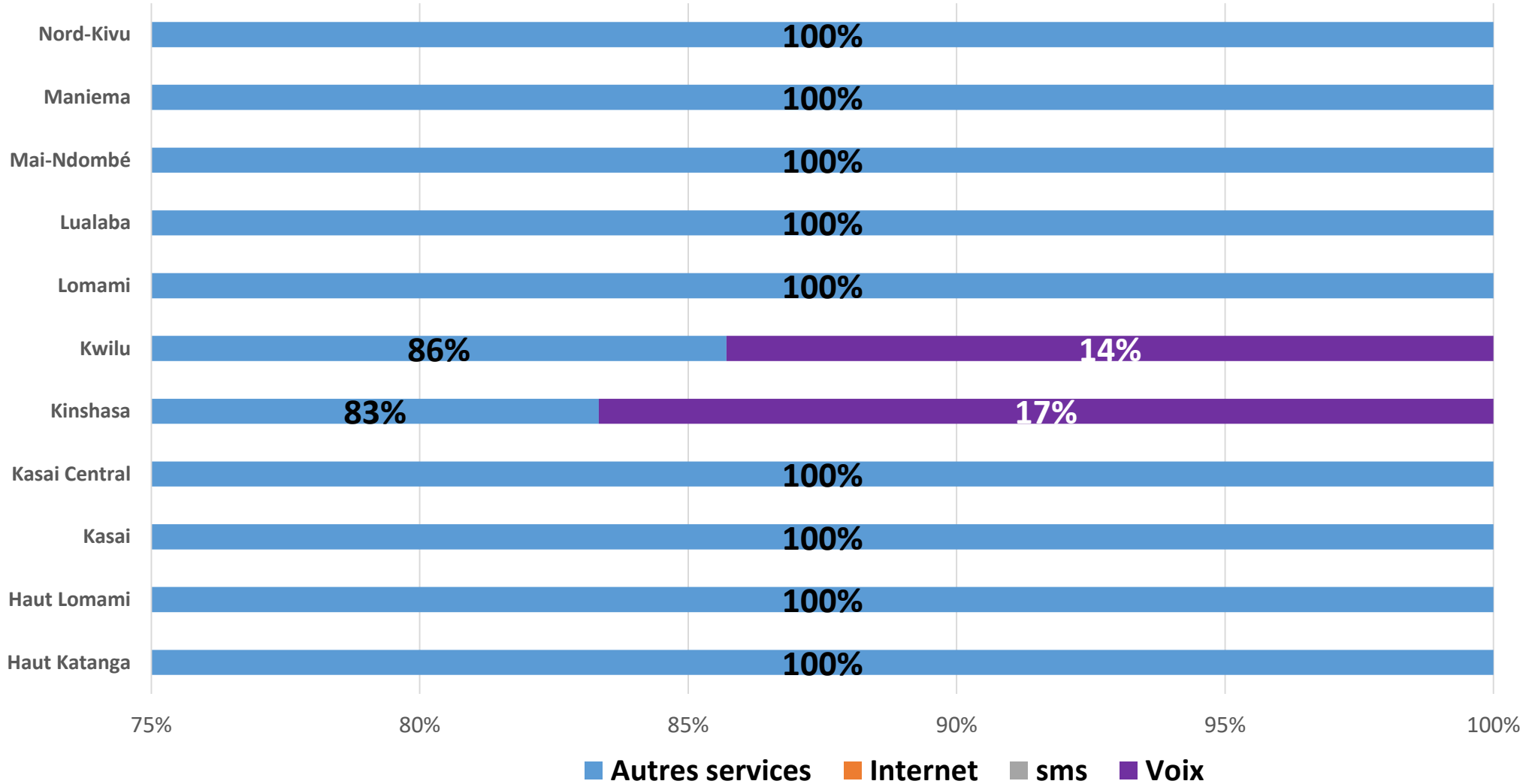
TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

Orange



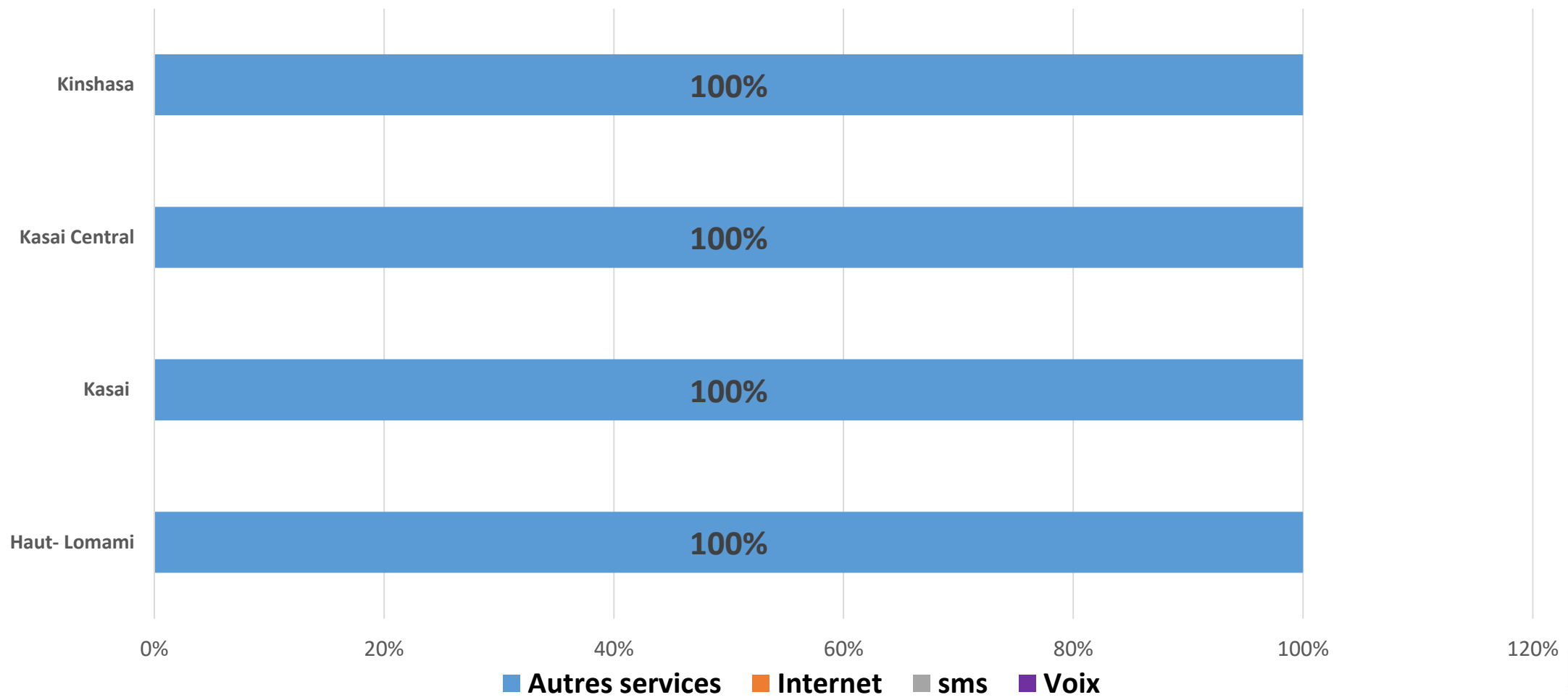
TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

Airtel

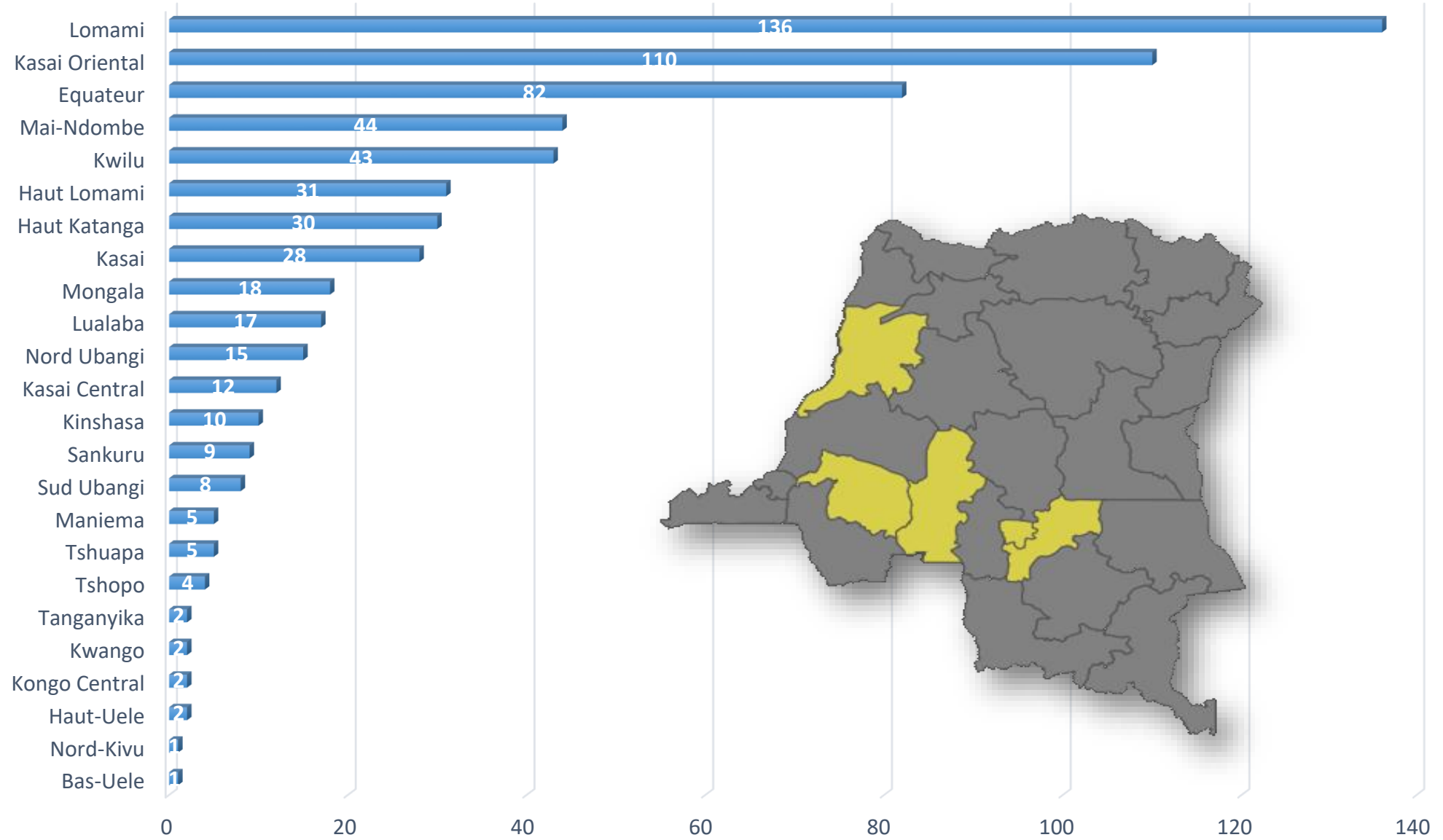


TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

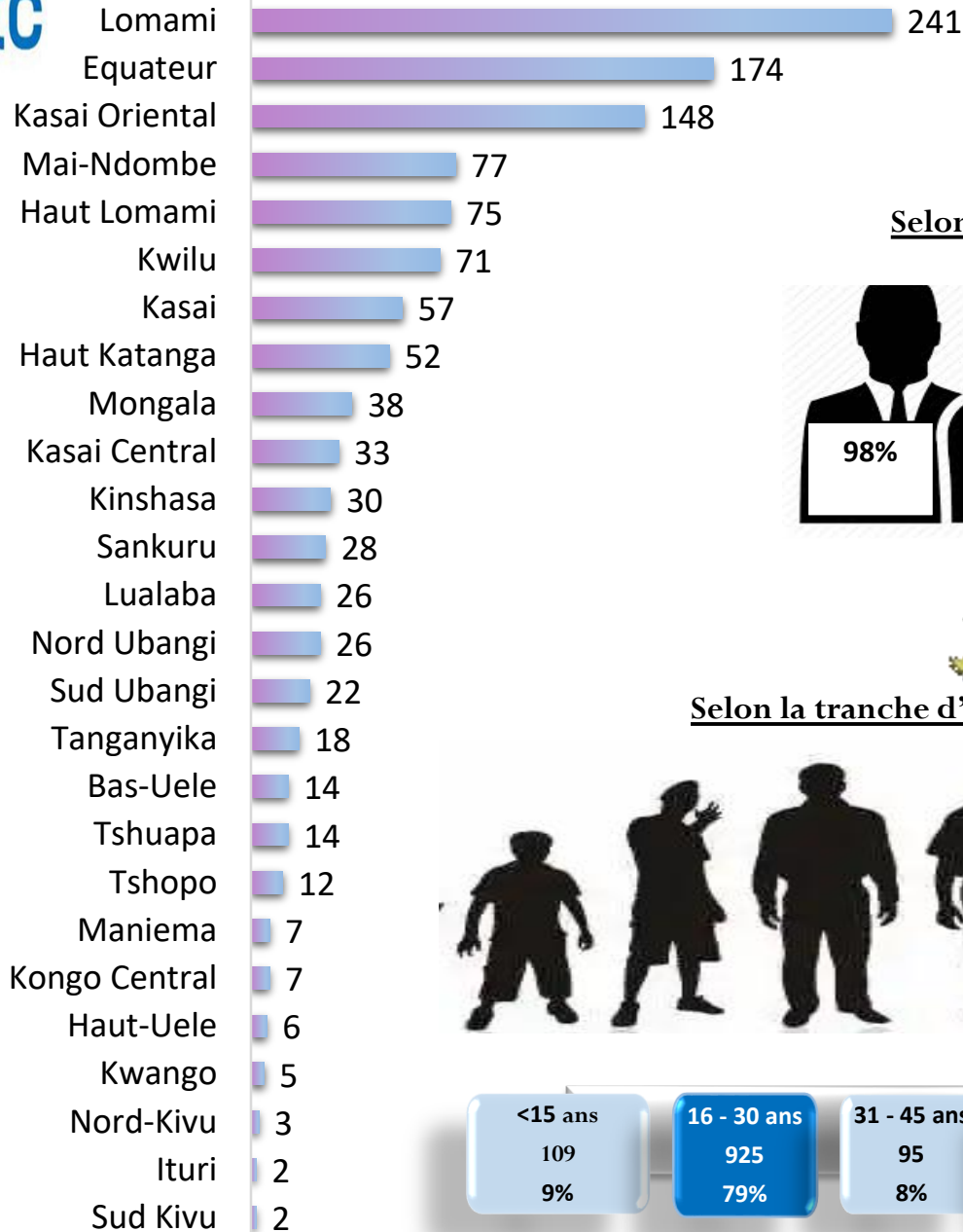
Africell



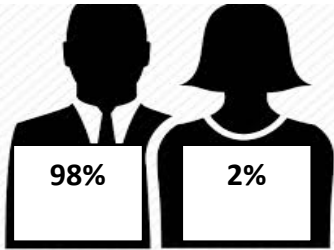
REGIONALISATION DES PLAINTES



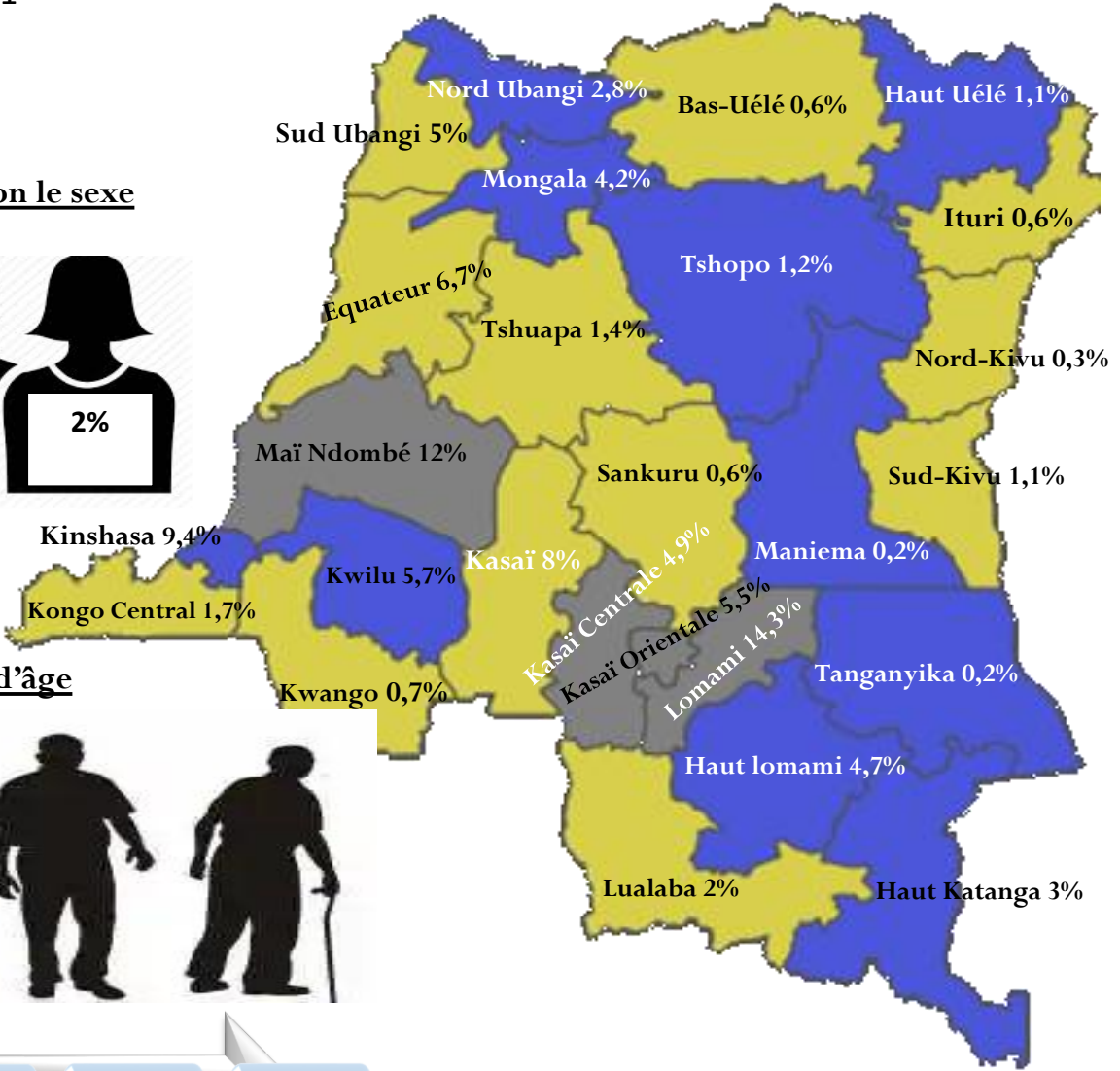
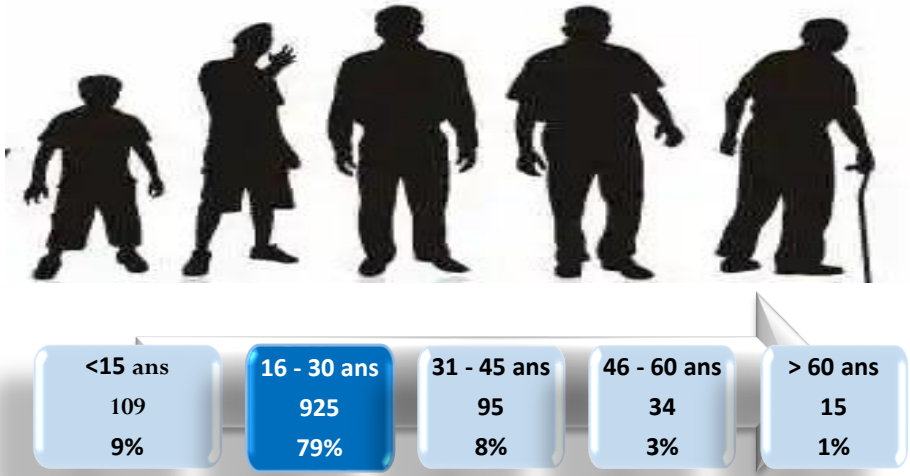
ORIGINE DES APPELS



Selon le sexe



Selon la tranche d'âge



For  Arptc

 **congo** 
callcenter
Votre spécialiste en relation client

AKSANTI

MATONDO

MERCI

THANK YOU

TUASAKIDILA