



Rapport Mensuel MAI 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'



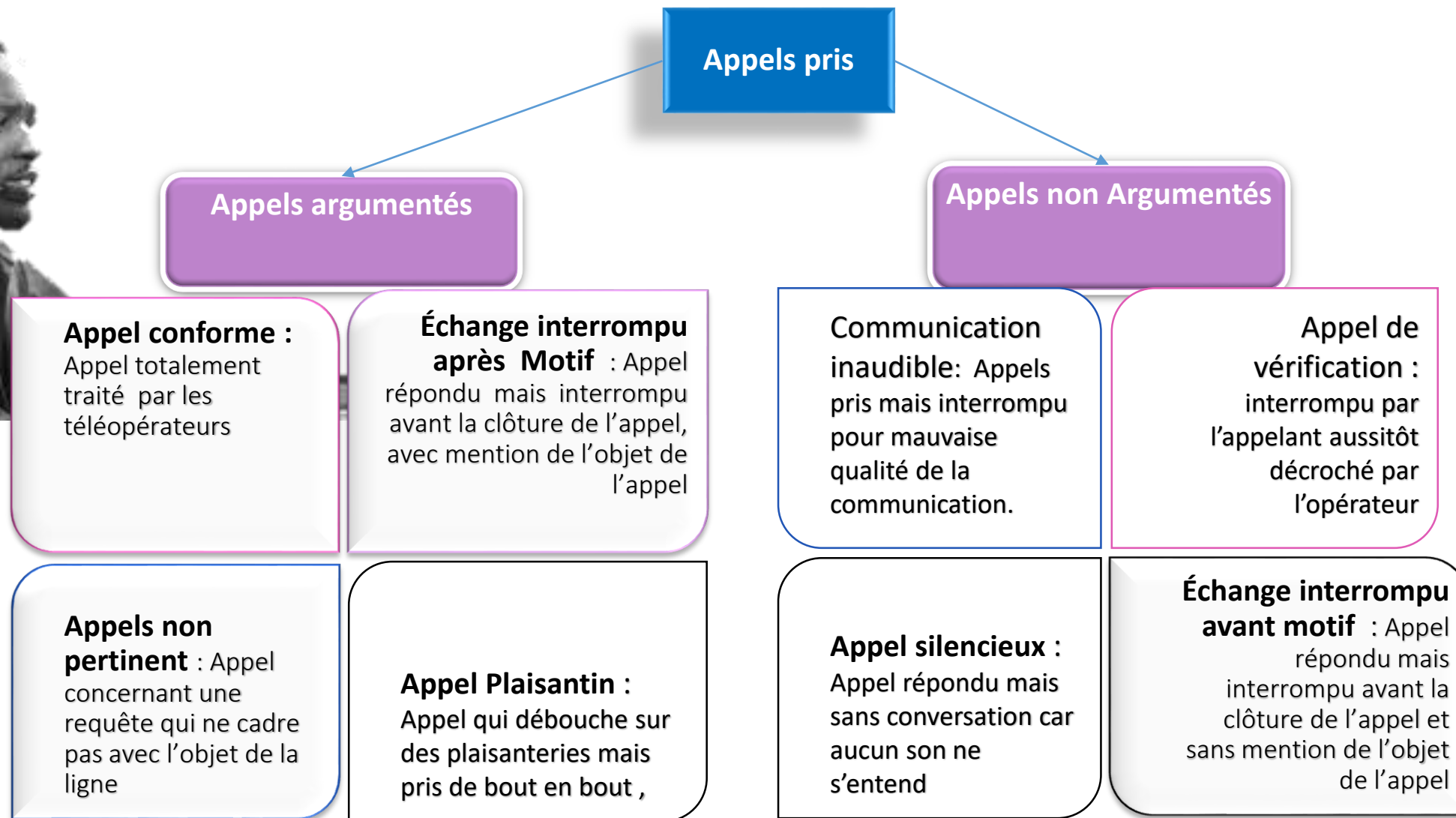
Le call ARPTC fonctionne avec 6 téléopérateurs planifiés en shifts

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

EVENT

RAS

QUALIFICATION DES APPELS



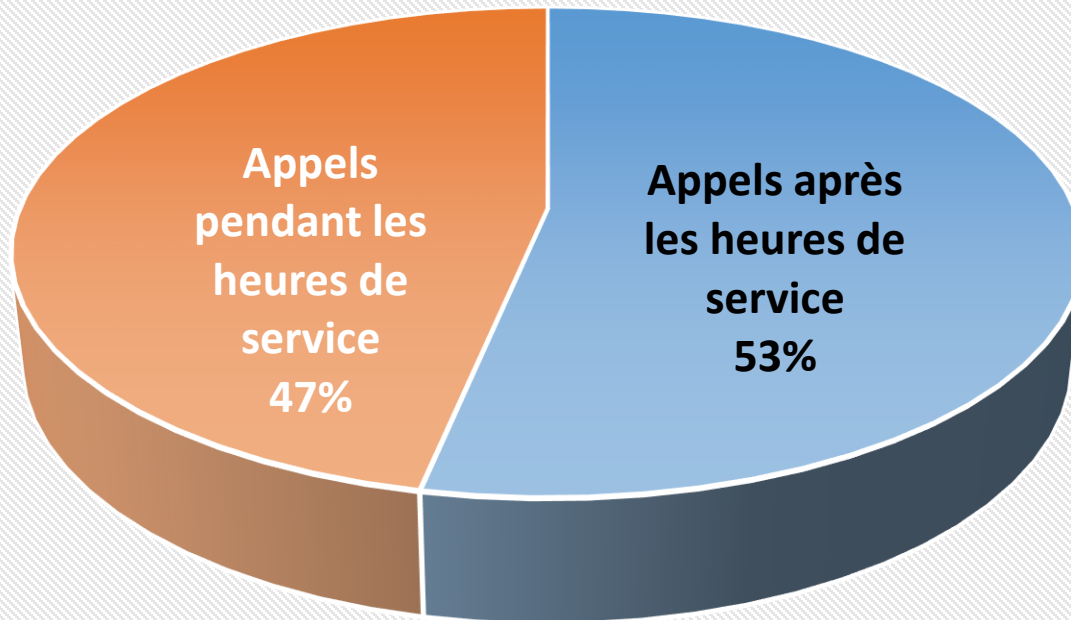


SUIVI OPÉRATIONNEL

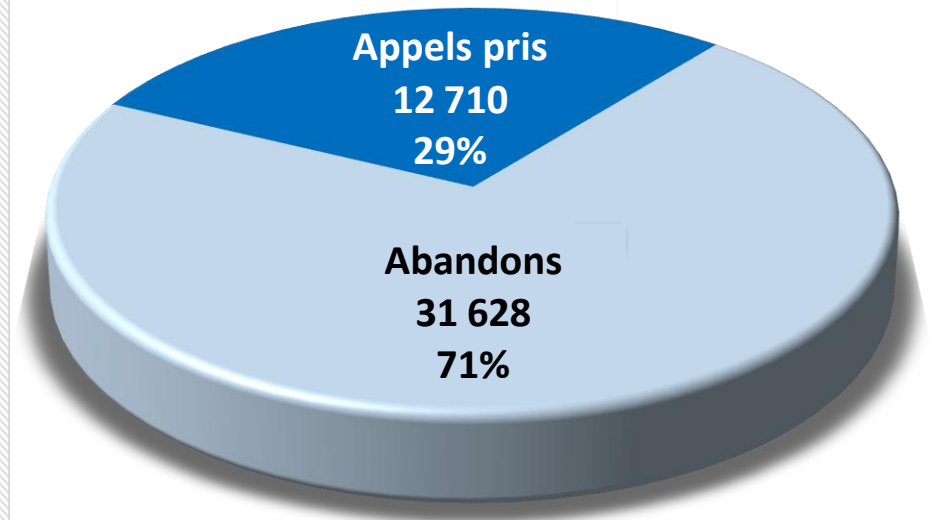
A hand in a light-colored sleeve points towards a complex network diagram displayed on a screen. The diagram consists of numerous interconnected nodes and lines in various colors (blue, orange, red, green, purple). The background is dark, and the screen is brightly lit, creating a high-contrast scene.

|

GESTION DES FLUX



- 105833 appels entrants au centre d'appels au Mois de Mai 2026
- 49516 appels soit 47% enregistrés pendant les heures de service
- 56317 appels soit 53% enregistrés en dehors des heures de service
- 44338 appels distribués dont 29% Pris par les opérateurs et 71 % 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%	00:03:55
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
mai-26	105 833	49516	56317	44 338	12 710	71%	28,70%	00:04:19
Total	459058	239546	219582	220882	59 845	73%	27%	00:04:03

La DMC est a 04 min 19 Sec.

Le flux global est de 105833.

PERFORMANCES REALISEES

28,70% 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.

6801 appels soit 12 % d'écarts entre les appels entrés en heures ouvrées et les appels en heures fermés soit 1% d'écart comparer au mois précédent

FLUX D'APPELS COMPARES : Avril 2026 Vs Mai 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
Mai	105833	49516	56317	44338	12710	71%	29%	00:04:32

Le flux global est passé de 100 914 en Avril 2026 à 105 833 en Mai soit une croissance de 5 % .

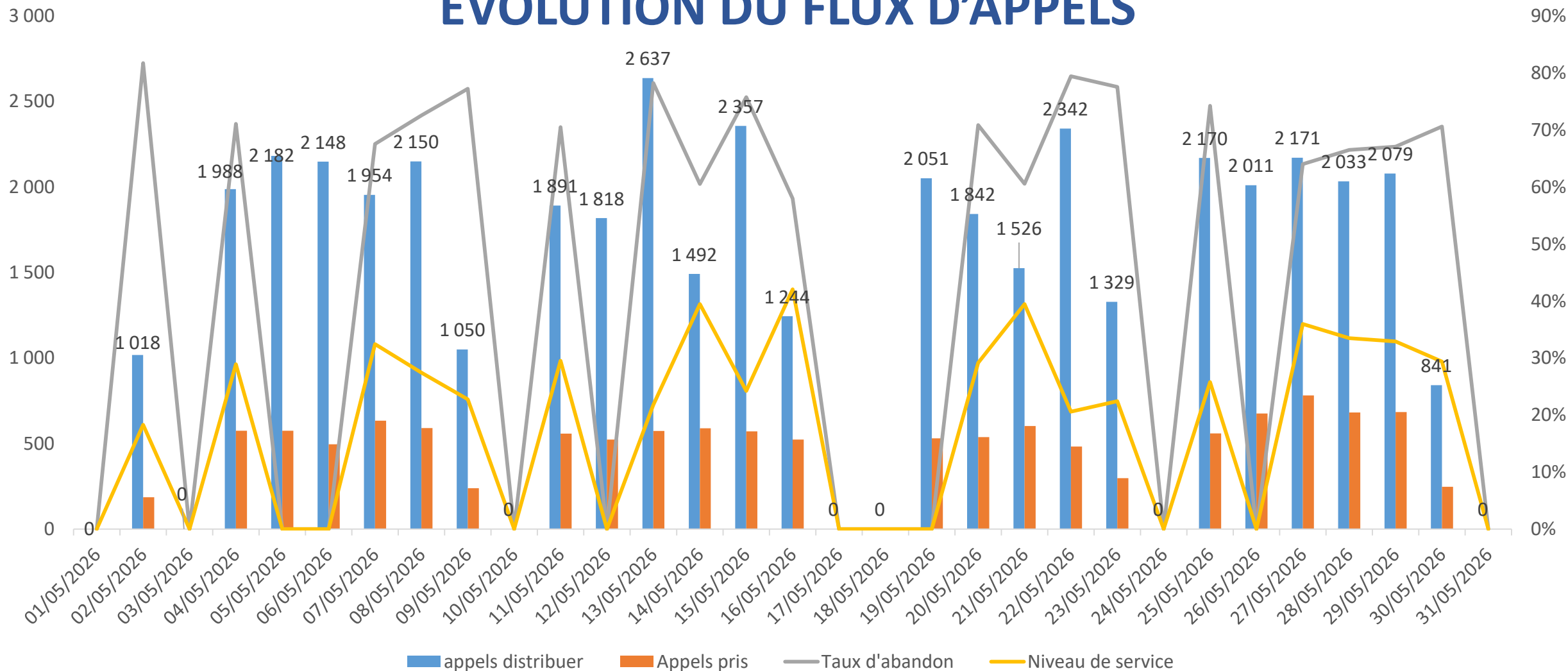
Le flux distribué part de 49 003 en Avril 2026 à 44 338 en Mai 2026 soit une décroissance de 5 %.

Observations

27 % de niveau de service en Avril; face à un flux en baisse , il a augmenté à 29 % en Mai 2026.

4160 appels soit 12 % d'écarts entre les appels abandonnés en Avril Vs Mai

EVOLUTION DU FLUX D'APPELS



- Le flux d'appels a connu une baisse en Mai (Voir slide 7) occasionnant une hausse de qualité de service.
- Le taux d'abandons en Mai est de 71 % pendant qu'il doit être $\leq 5\%$

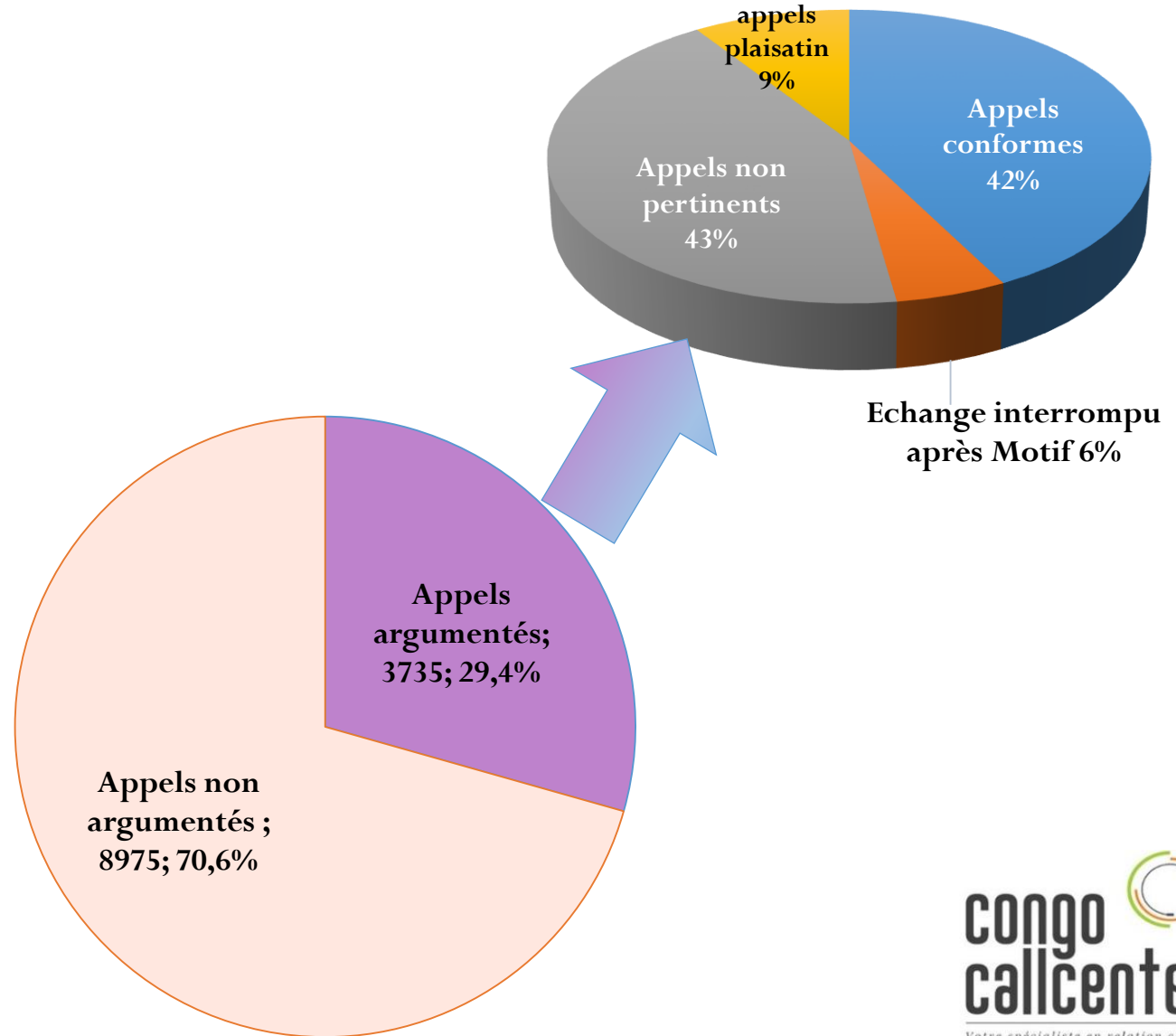
STATUTS DES APPELS

TOTAL APPELS

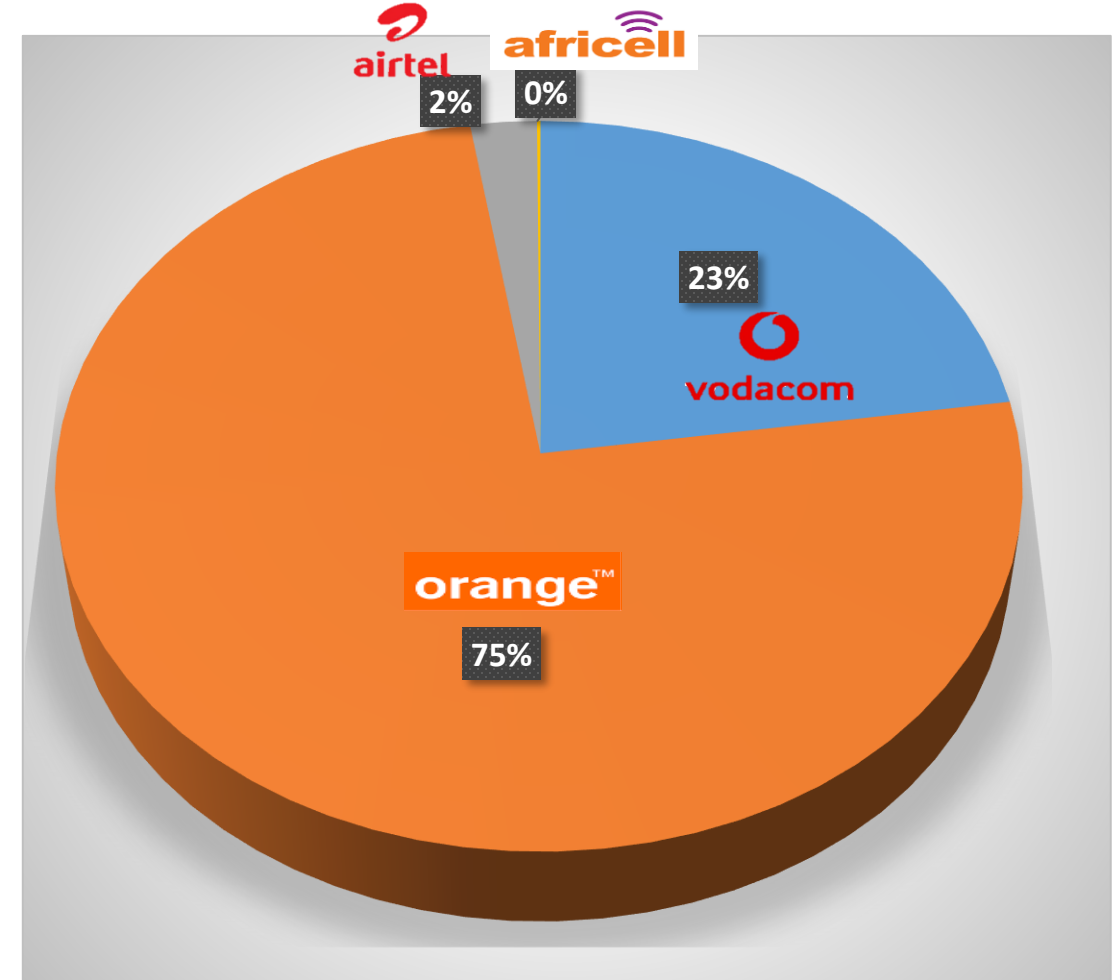
APPELS ARGUMENTES	3 735
--------------------------	--------------

APPELS NON ARGUMENTES	8975
------------------------------	-------------

- 12710 appels décrochés par les opérateurs en Mai 2026.
- Parmi les appels pris, 29,4% d'argumentés c.à.d. qu'il y a eu échange entre les opérateurs et les appelants
- 70,6% 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 .)



APPELS NON ARGUMENTES



Durant le mois de Mai 2026, la plateforme **ARPTC** a reçu **8975** appels non argumentés sur lesquels **8966** sont attachés aux opérateurs répertoriés.

DETAILS DES APPELS NON ARGUMENTES PAR OPERATEUR

Vodacom	Nombre	Taux
Appels de Vérification	573	28%
Appels interrompus avant motif	507	25%
Appels Silencieux	841	41%
Inaudibles	113	6%
Total général	2034	100%

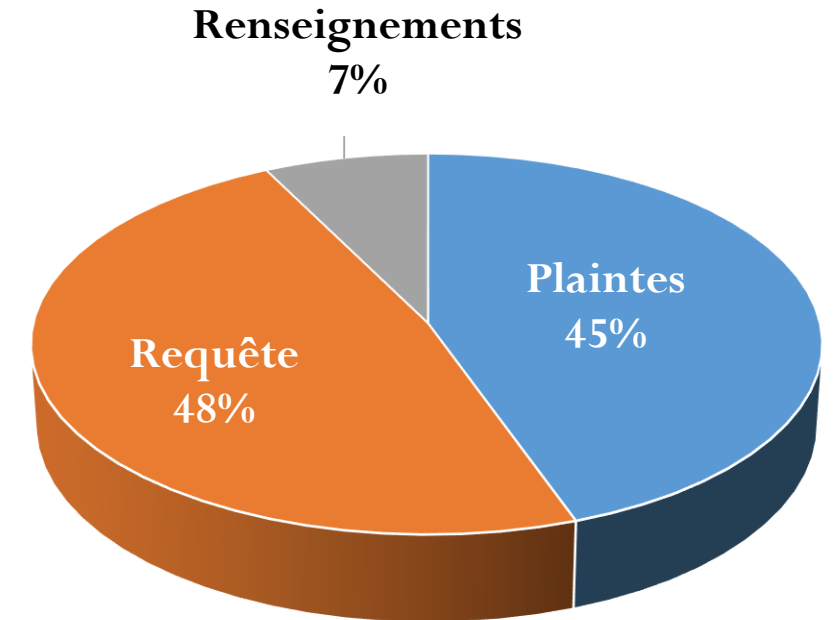
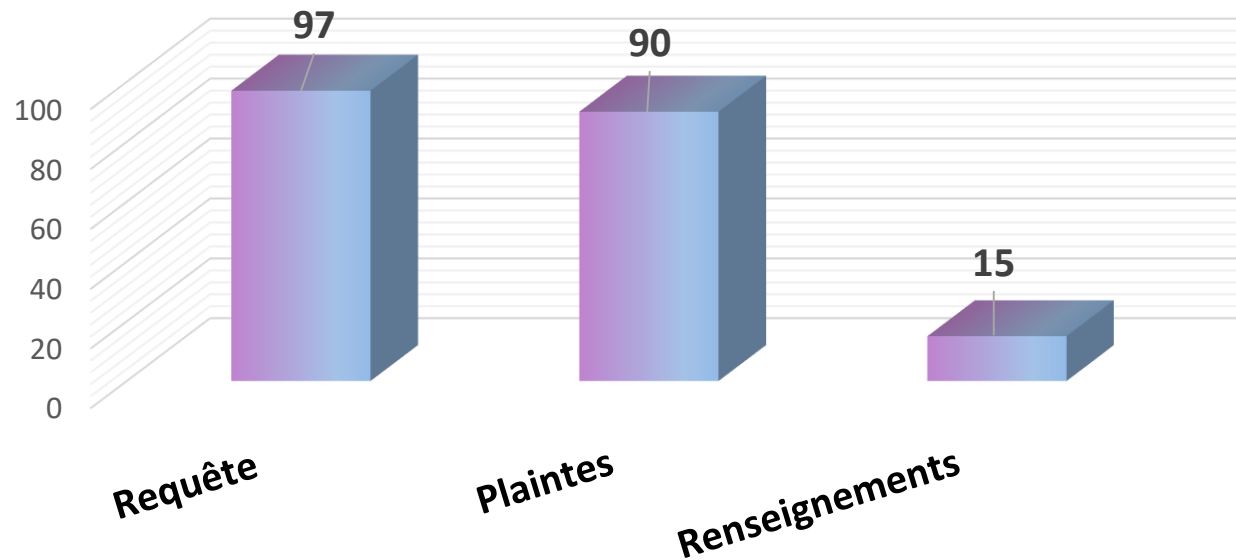
Airtel	Nombre	Taux
Appels de Vérification	61	28%
Appels interrompus avant motif	59	27%
Appels Silencieux	92	42%
Inaudibles	5	2%
Total général	217	100%

Orange	Nombre	Taux
Appels de Vérification	2078	31%
Appels interrompus avant motif	1772	26%
Appels Silencieux	2613	39%
Inaudibles	241	4%
Total général	6704	100%

Africell	Nombre	Taux
Appels de Vérification	7	64%
Appels interrompus avant motif	1	9%
Appels Silencieux	2	18%
Inaudibles	1	9%
Total général	11	100%

CATEGORIES D'ECHANGES INTERROMPUS APRES MOTIF

202 Echanges
Interrompus
après motif



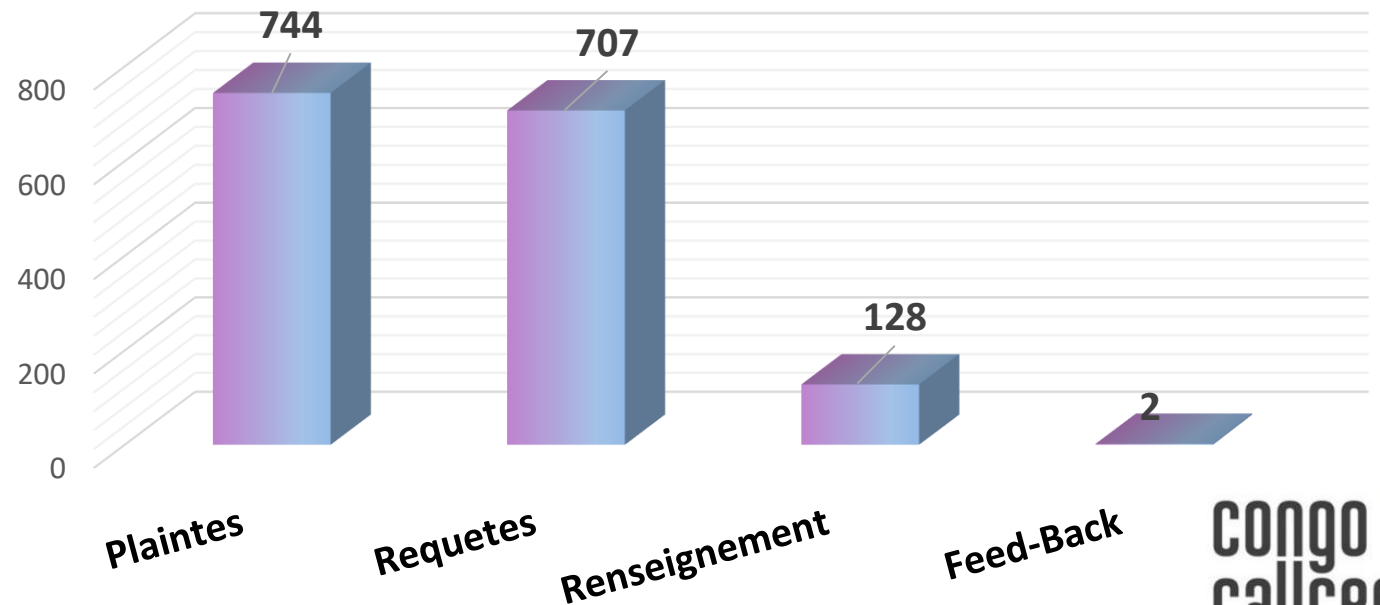
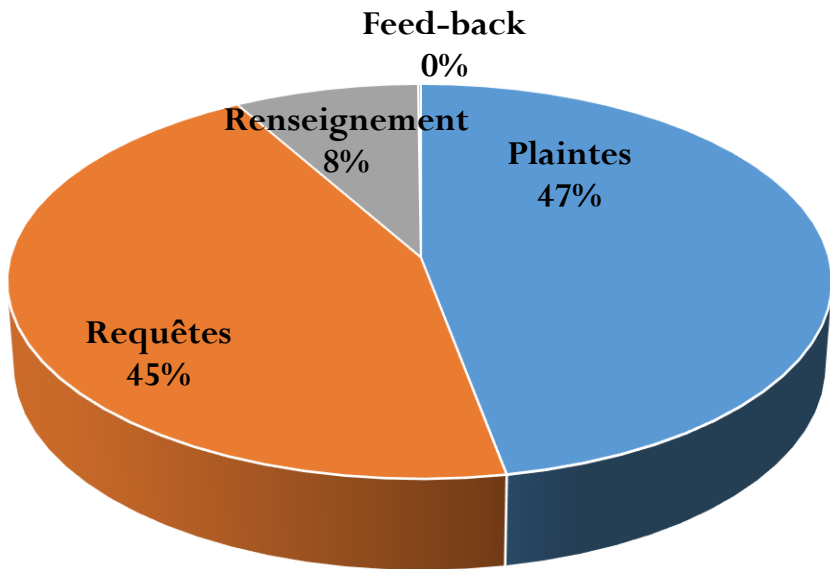
- 202 Echanges interrompus après motif dont:
- 45% des plaintes
- 7% des renseignements
- 48 % des requêtes



CATEGORIES DES APPELS CONFORMES

1581 Appels
Argumentés Complets

- 47% des plaintes
- 45% des requêtes
- 8% des renseignements
- 0% Feed-back



STATISTIQUES DES PLAINTES

	janv-26	févr-26	mars-26	avr-26	mai-26	Nombre	%.
Plaintes techniques	11	216	230	369	368	1194	100%
Vodacom	1	54	44	86	111	296	25%
Orange	4	142	173	272	249	840	70%
Airtel	6	19	13	10	6	54	5%
Africell	0	1	0	1	2	4	0%
Réclamation commerciale	40	44	56	91	92	323	100%
Vodacom	6	9	16	27	20	78	24%
Orange	27	33	33	58	62	213	66%
Airtel	6	2	6	6	10	30	9%
Africell	1	0	1	0	0	2	1%
Services	302	170	331	244	284	1331	100%
Vodacom	54	23	51	36	55	219	16%
Orange	220	134	254	205	216	1029	77%
Airtel	25	12	22	3	12	74	6%
Africell	3	1	4	0	1	9	1%
Total général	353	430	617	704	744	2848	100%

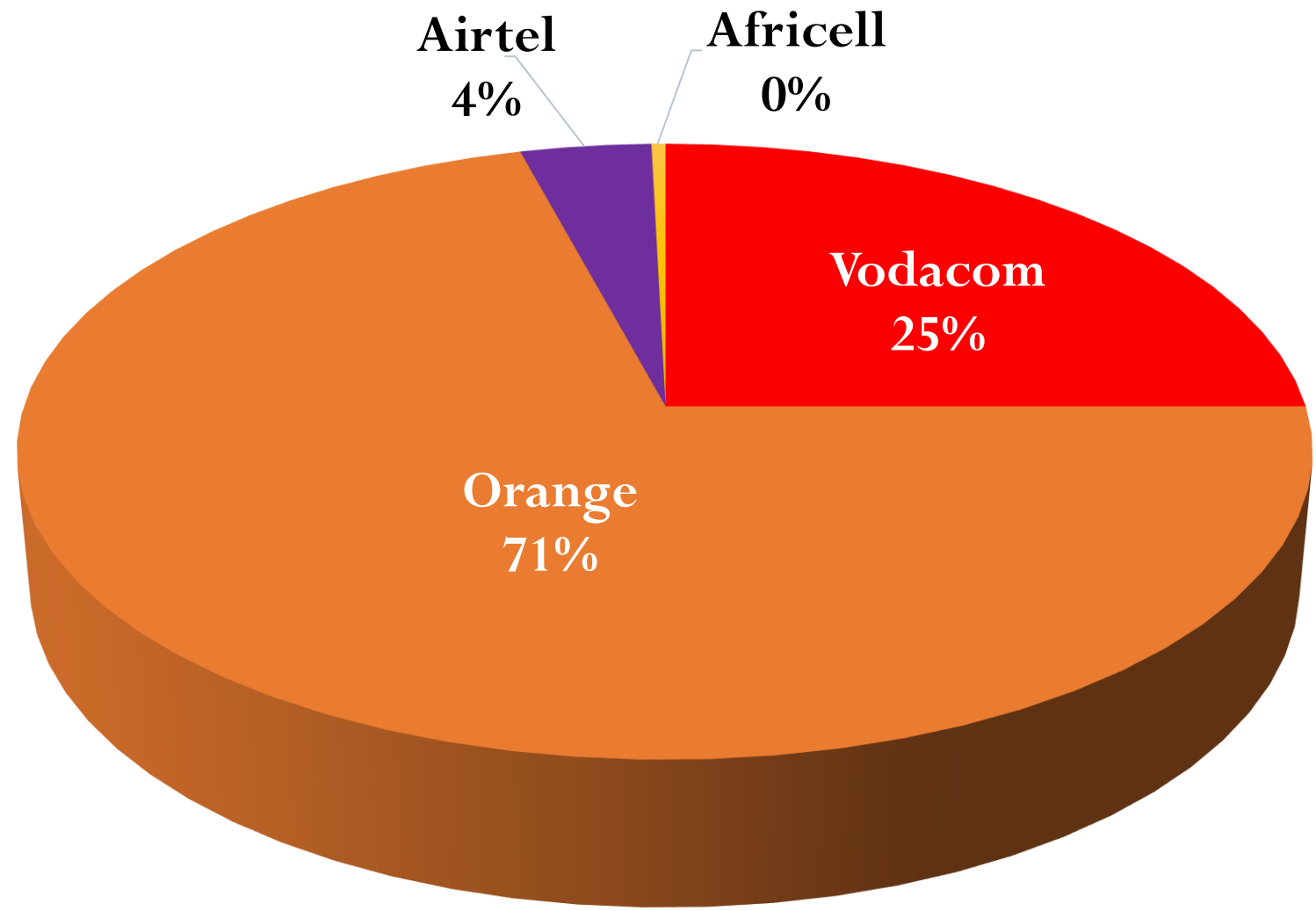
- 368 plaintes techniques enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 92 Réclamations commerciales enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 284 demandes de service enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**.



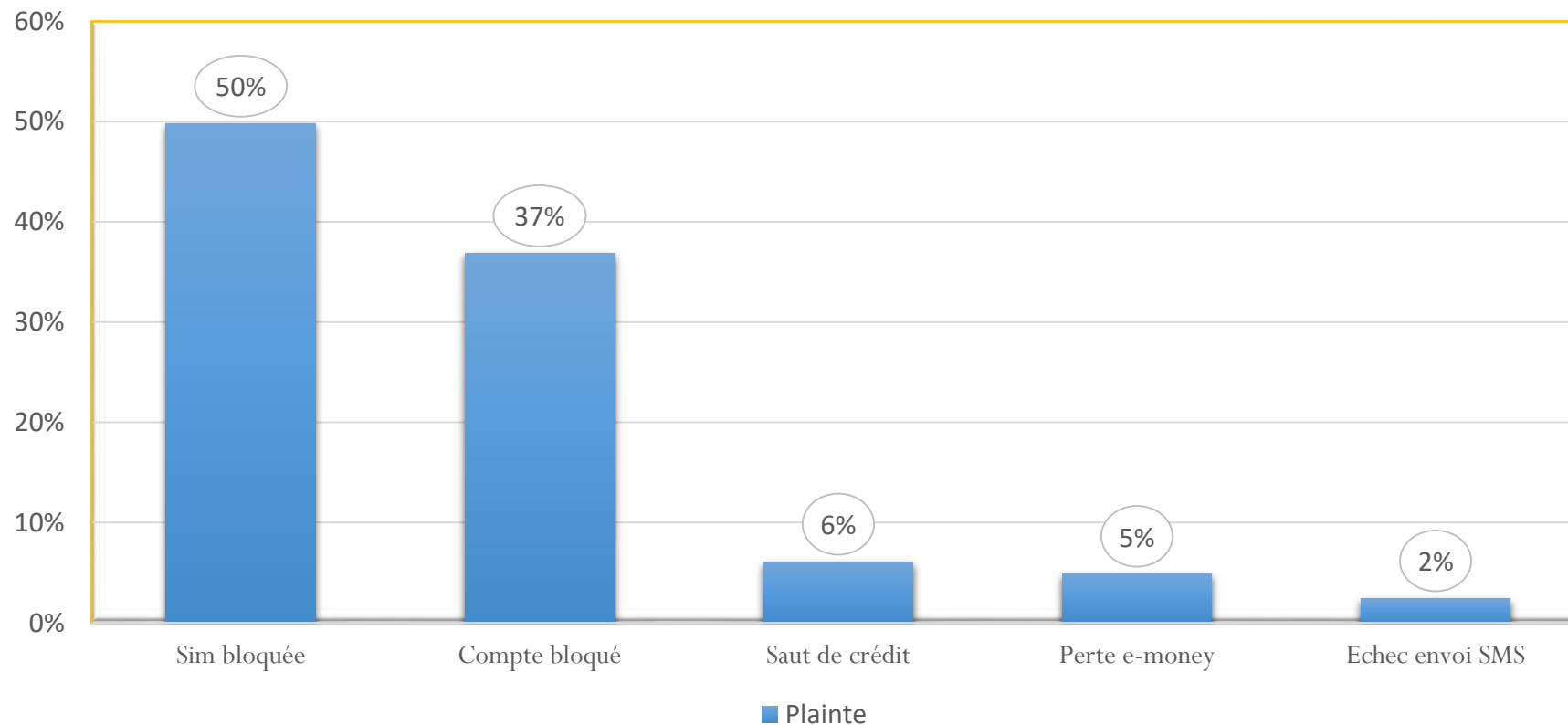
TAUX DE PLAINTES PAR OBJET

N°	Plaintes	Nombres des plaintes	%
1	Sim bloquée	327	44%
2	Compte bloqué	242	33%
3	Saut de crédit	40	5%
4	Perte e-money	32	4%
5	Echec envoi SMS	16	2%
6	Problème de transaction	12	2%
7	Echec emission appel	8	1%
8	Bonus et offres	6	1%
9	Echec connexion	6	1%
10	Echec emprunt	6	1%
11	Problème de transfert de fonds	5	1%
12	Echec réception Bonus	5	1%
13	Autre	5	1%
14	Interférence	5	1%
15	N'entend pas le correspondant, Communication blanche	4	1%
16	Bip à l'appel, échec réseau, réseau occupé, pas de connexion	3	0%
17	Echec réception E-money	3	0%
18	Erreur transfert	3	0%
19	Offres et forfaits	3	0%
20	Code PIN/PUK	2	0%
21	Echec achat services	2	0%
22	Echec de connexion	1	0%
23	Echec ouverture compte	1	0%
24	Echec réception SMS	1	0%
25	Echec transfert	1	0%
26	Emprunt crédits	1	0%
27	offres et forfaits	1	0%
28	Oscillent des barres du reseau, du minimum au maximum	1	0%
29	Reinitialisation mot de pass	1	0%
30	Retard transmission SMS	1	0%
	Total général	744	100%

TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR

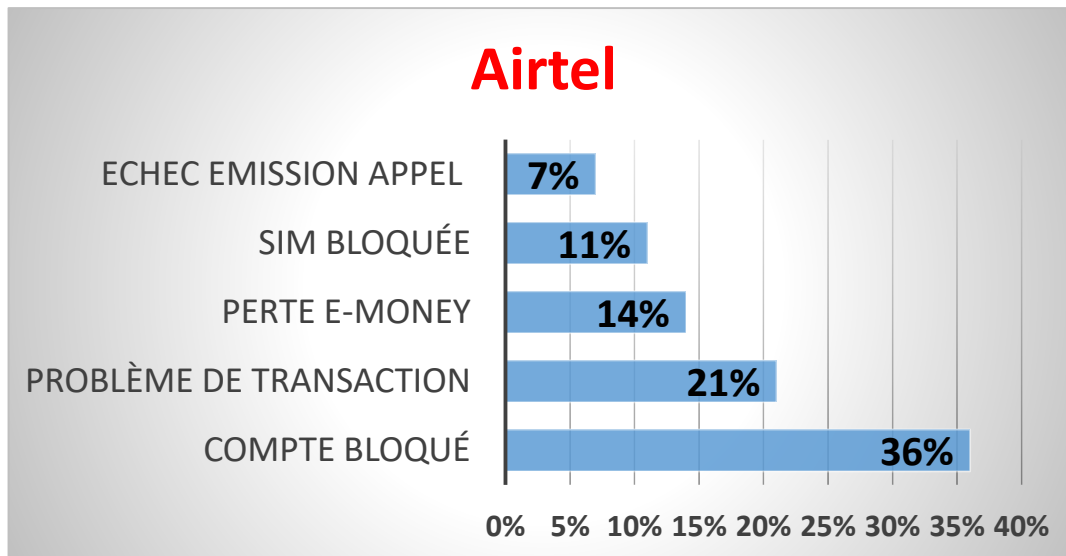
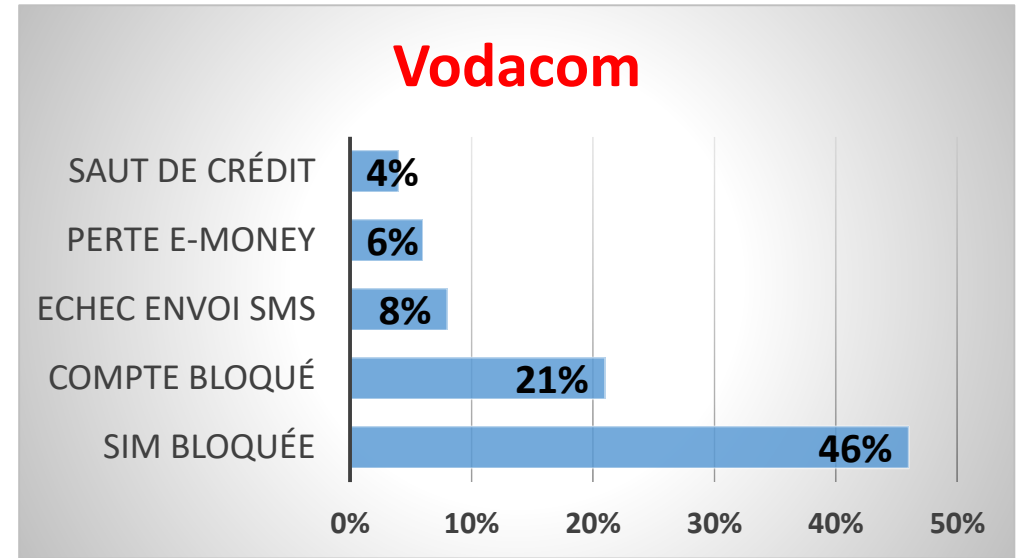
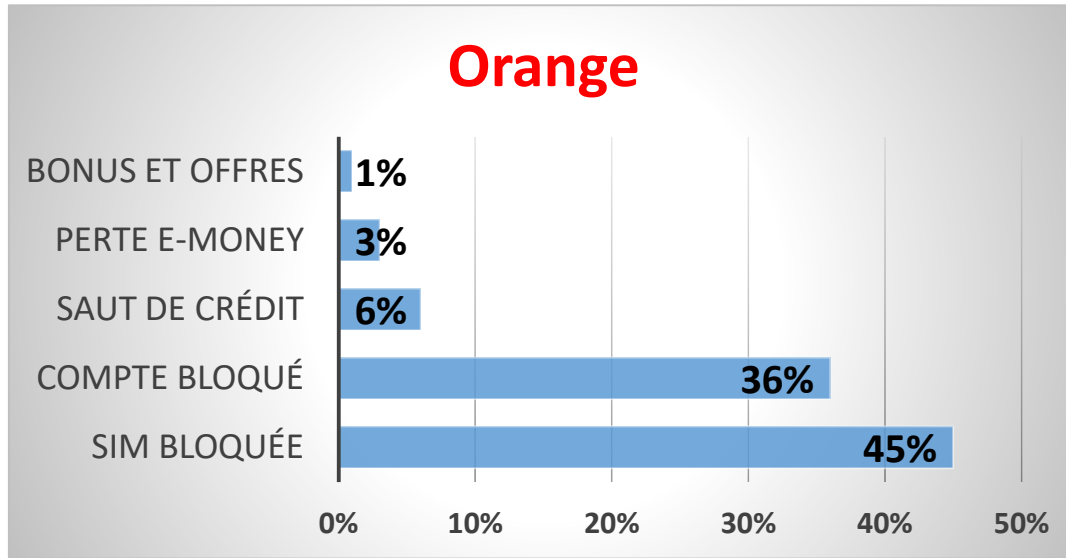


TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES LES PLUS COURANTES



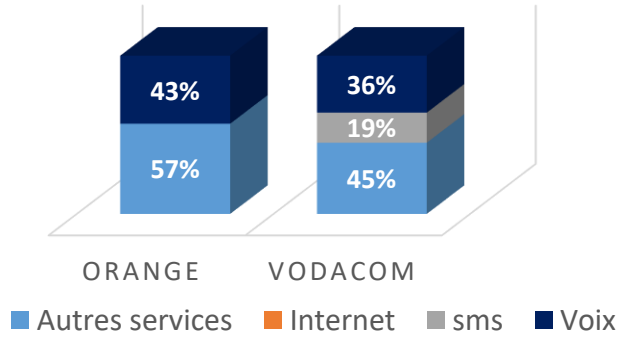
- Sim bloquée : Cas de Sim endommagée après saisie d'un code PIN et PUK erroné,
- Compte bloqué : il s'agit des comptes mobiles money bloqué, suite a la saisie d'un mot de passe erroné.
- Saut de crédit : Cas de perte des unités sans avoir effectué une opération

TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES PAR OPERATEUR

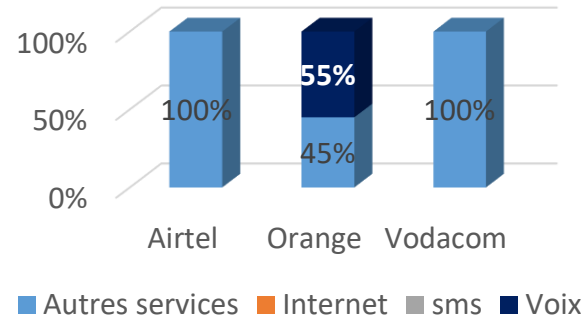


TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE

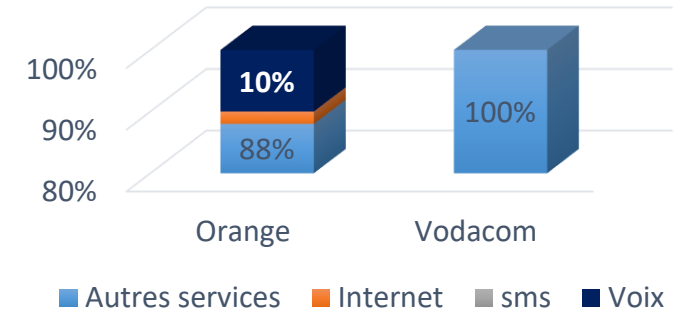
EQUATEUR



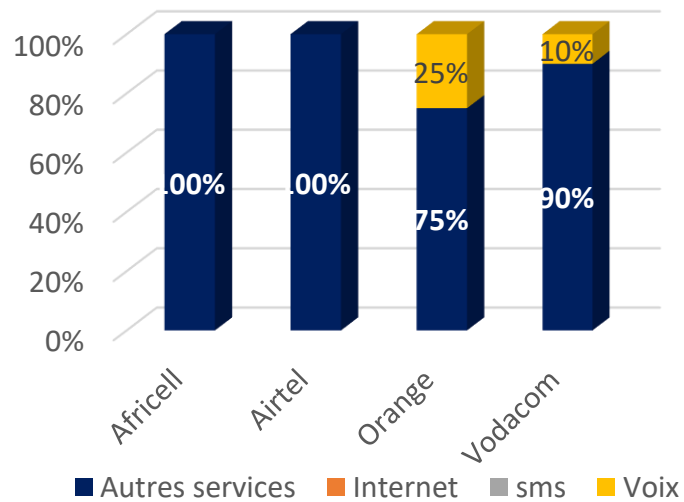
HAUT-KATANGA



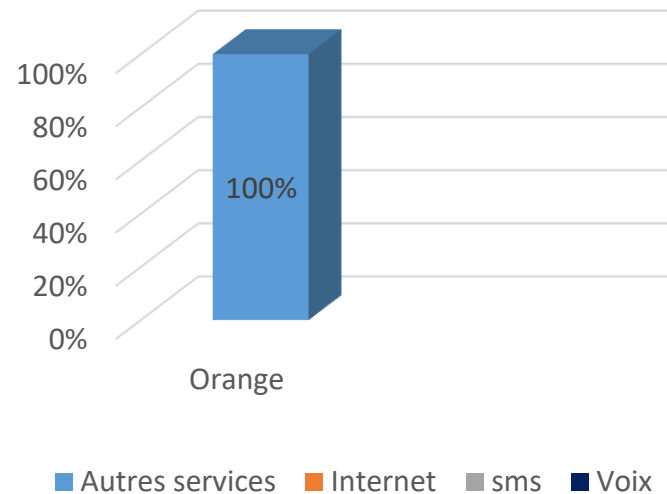
HAUT-LOMAMI



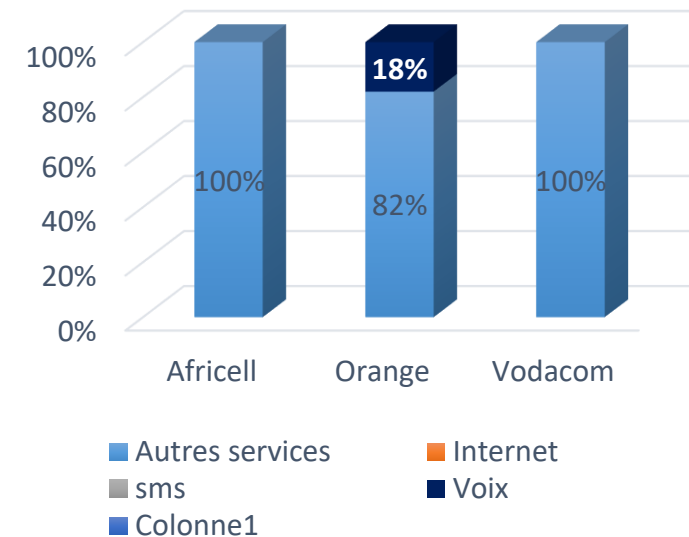
KASAI



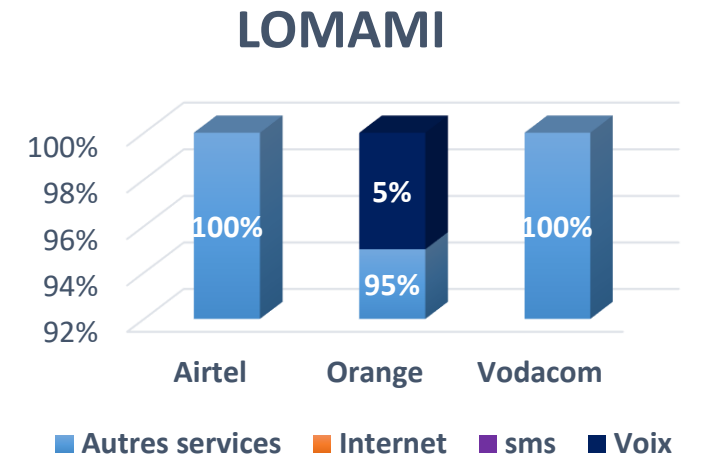
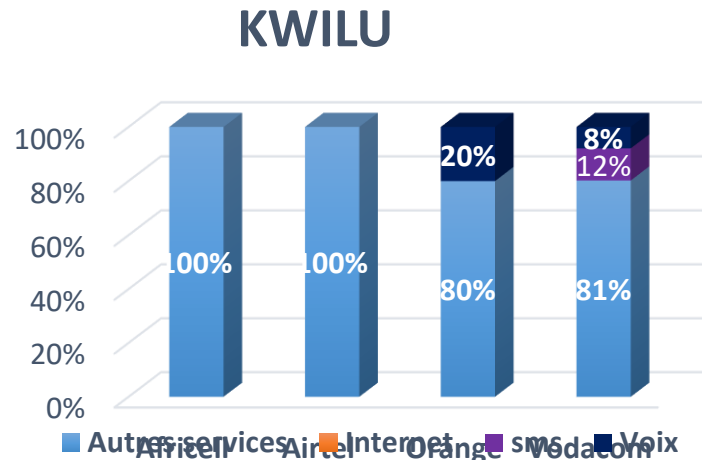
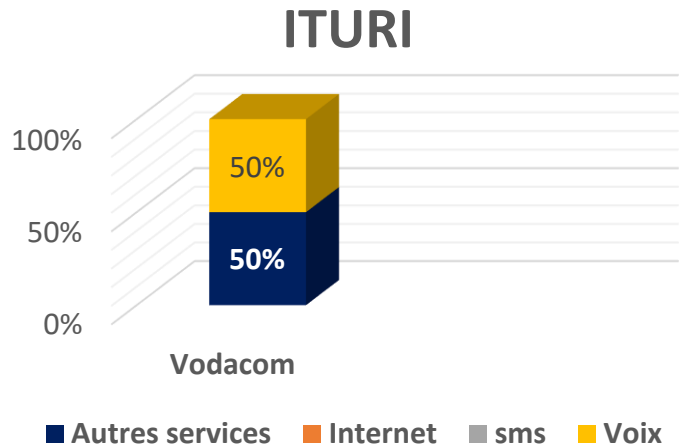
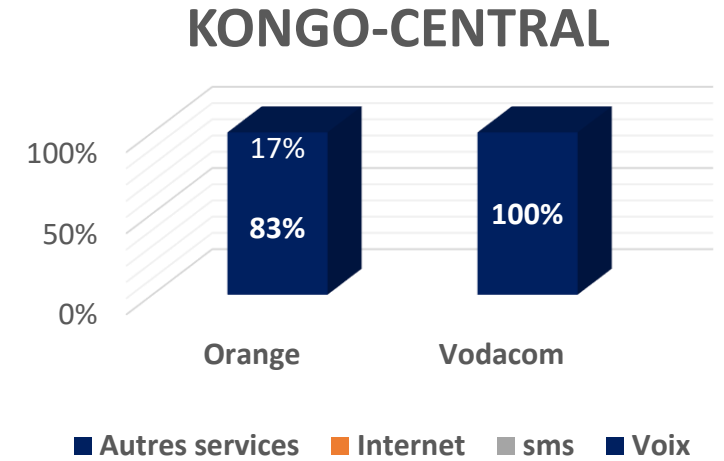
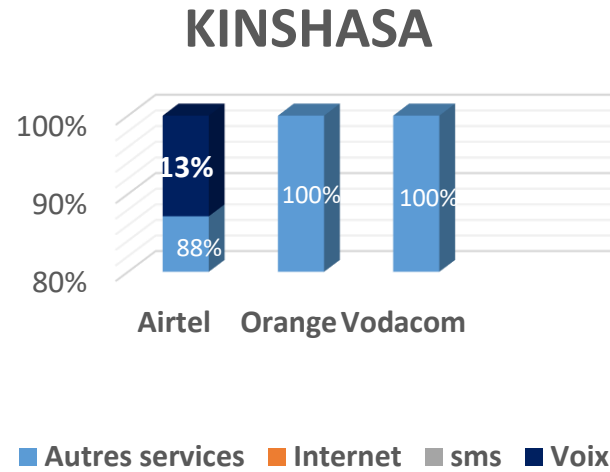
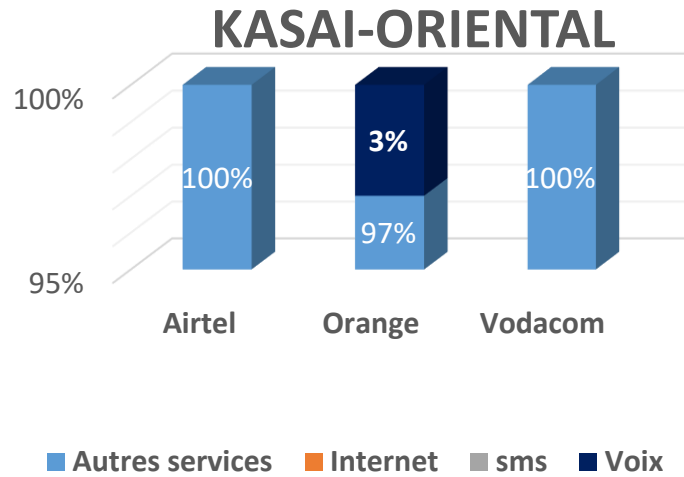
HAUT-UELE



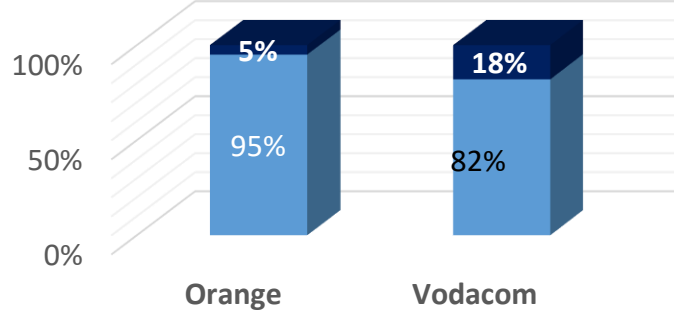
KASAI-CENTRAL



TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

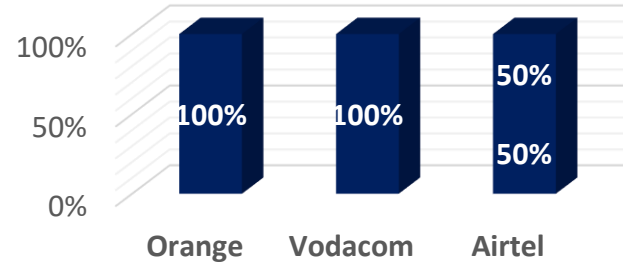


MAI-NDOMBE



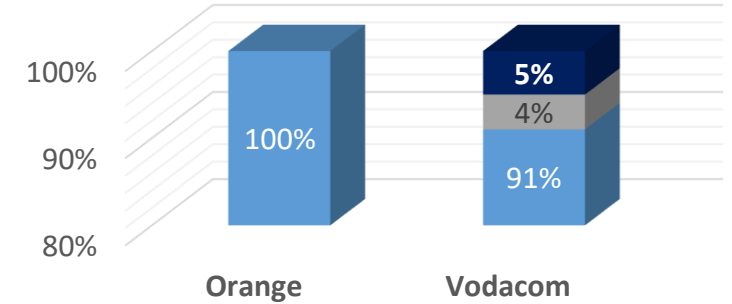
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

LUALABA



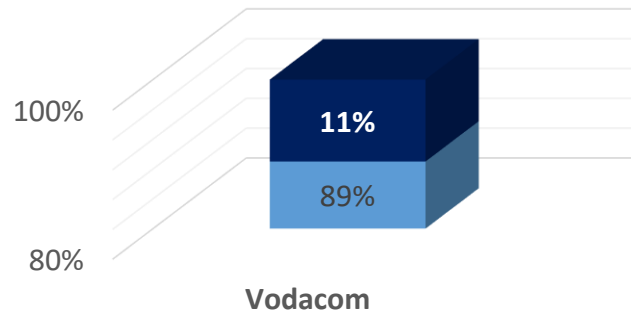
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

MONGALA



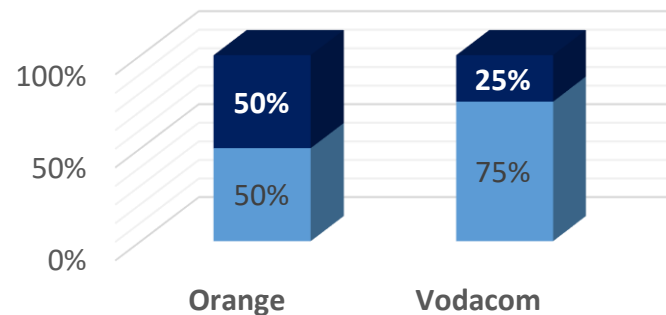
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

NORD-UBANGI



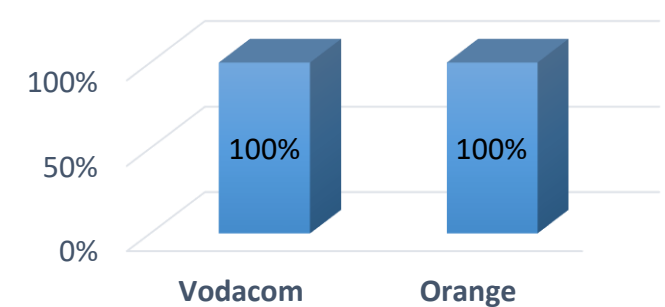
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

SUD-UBANGI



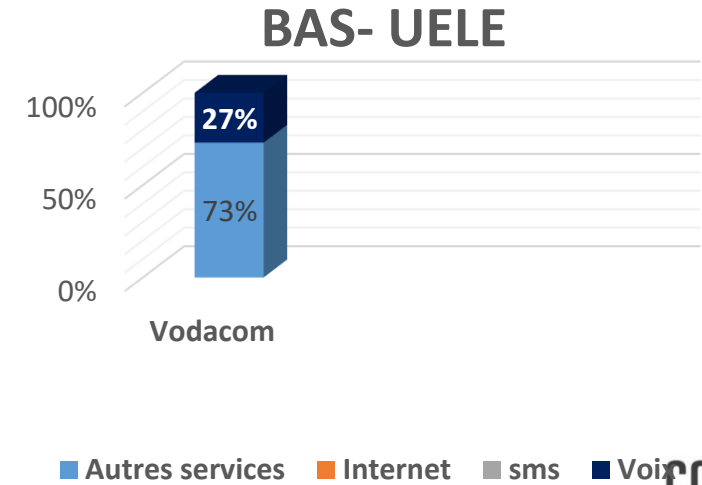
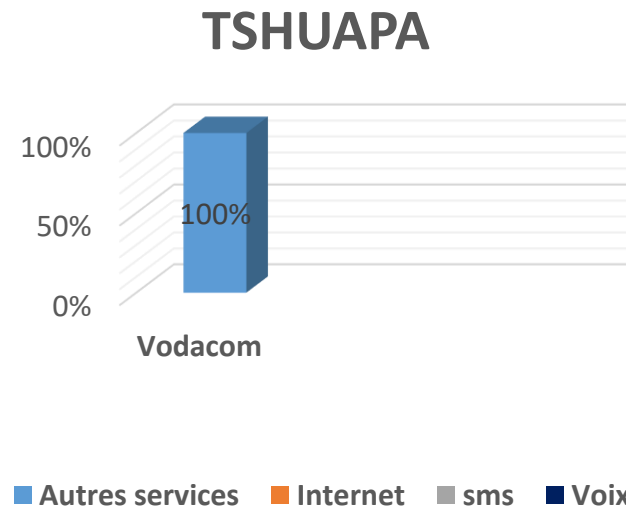
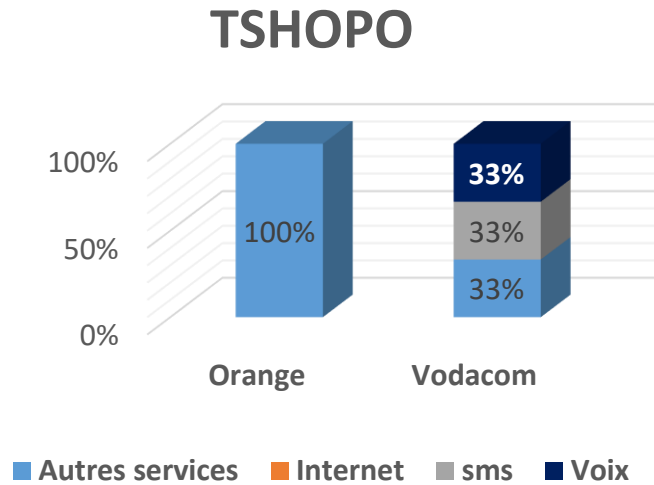
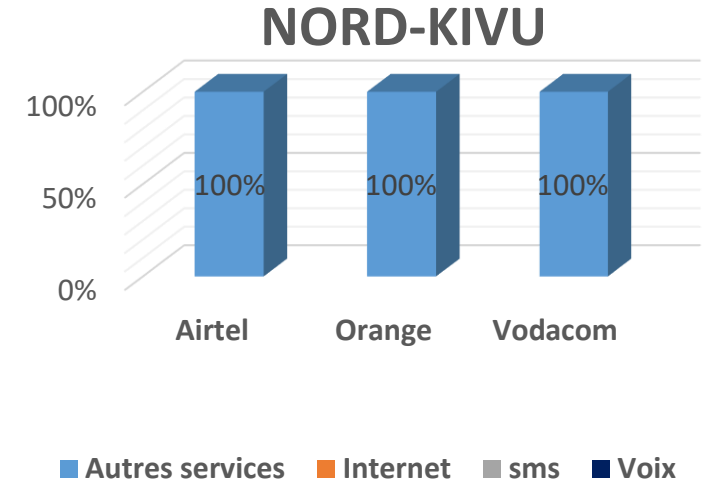
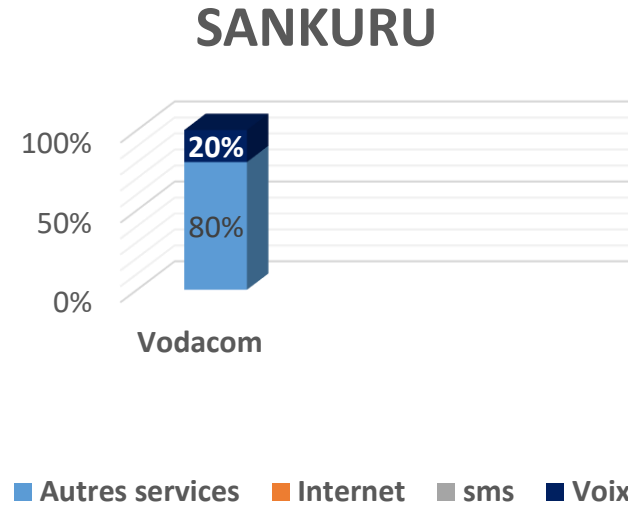
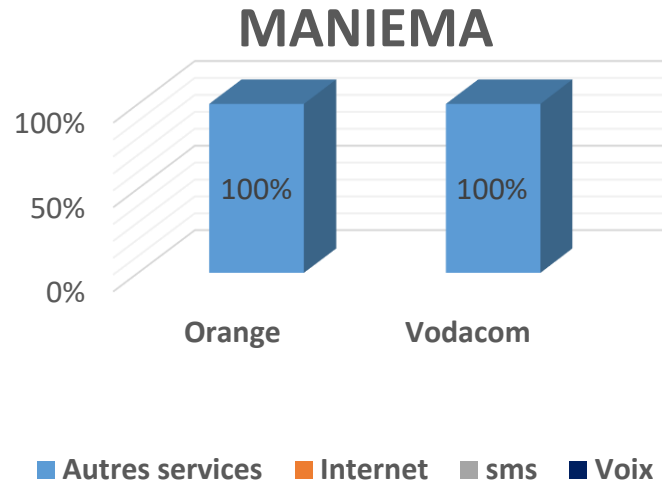
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TANGANYIKA



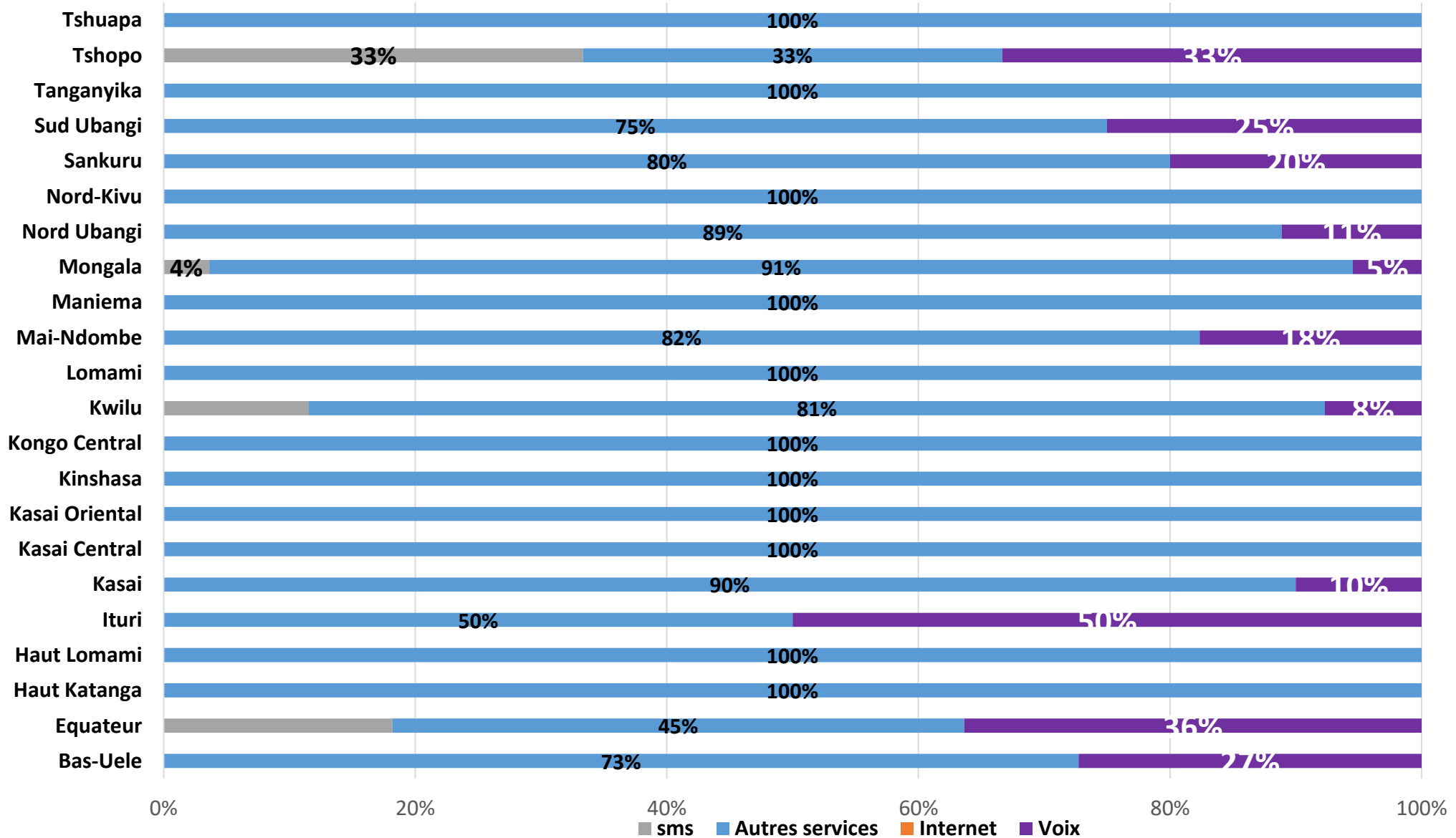
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)



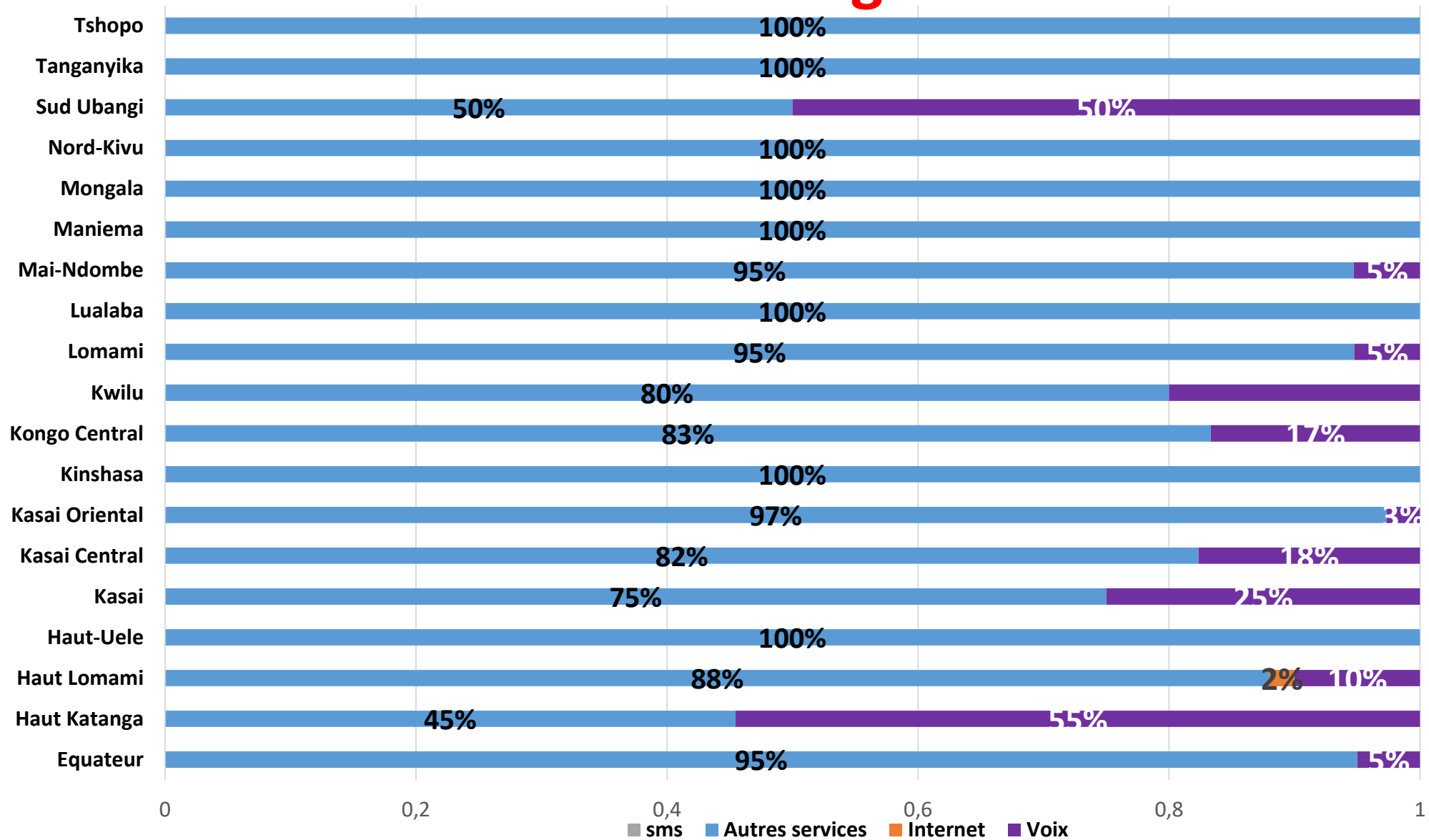
TAUX DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR / PROVINCE

Vodacom



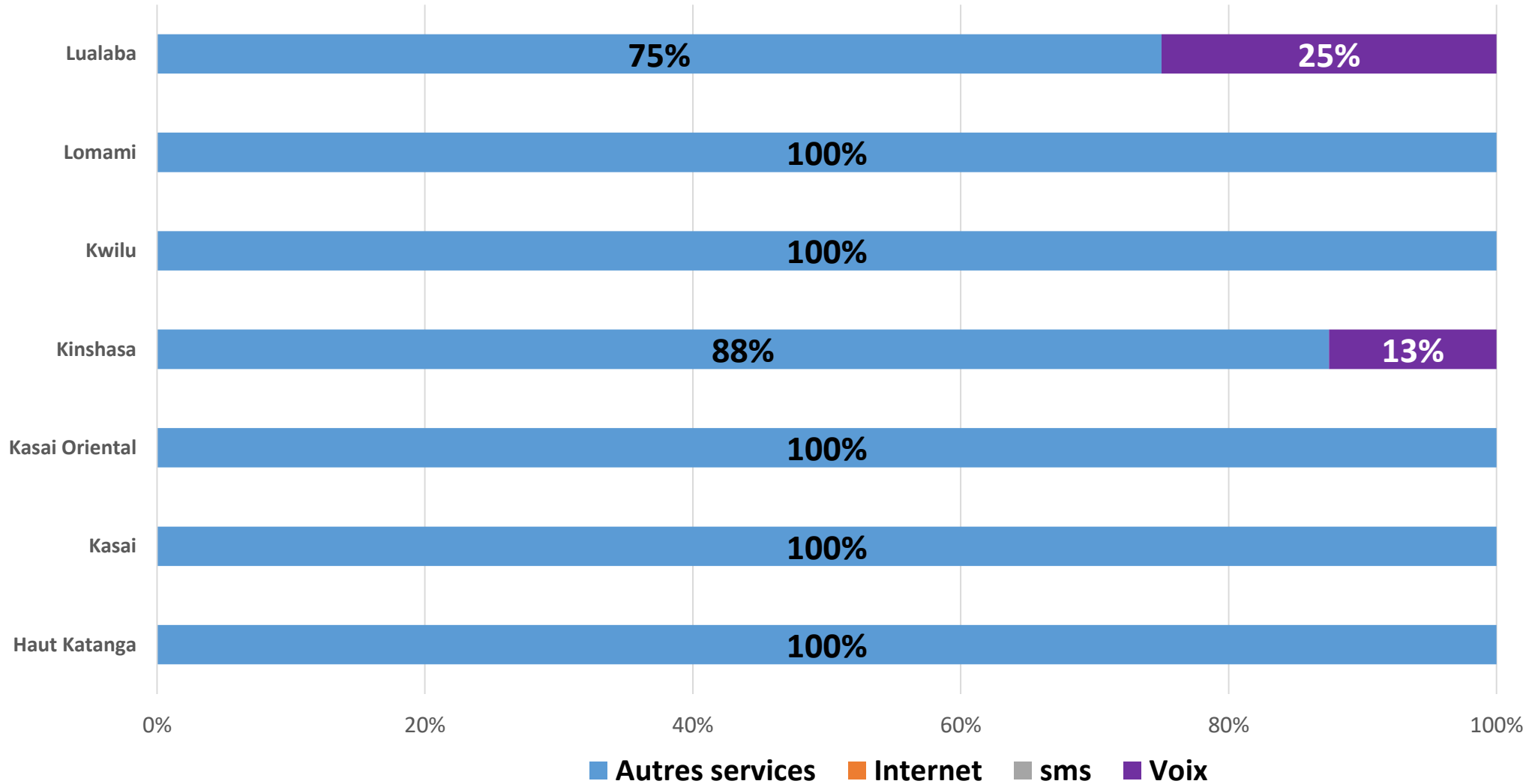
TAUX DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR / PROVINCE

Orange



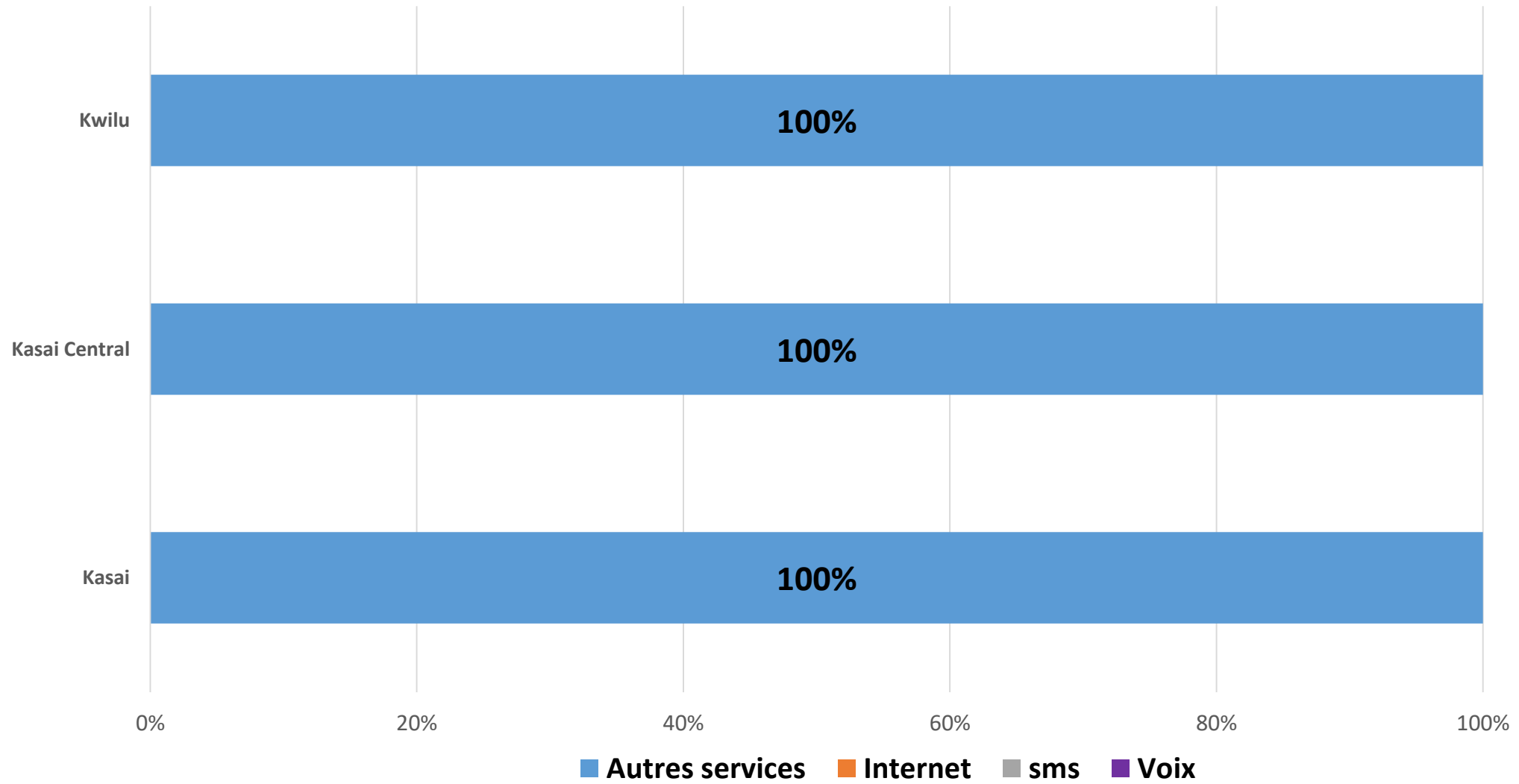
TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

Airtel

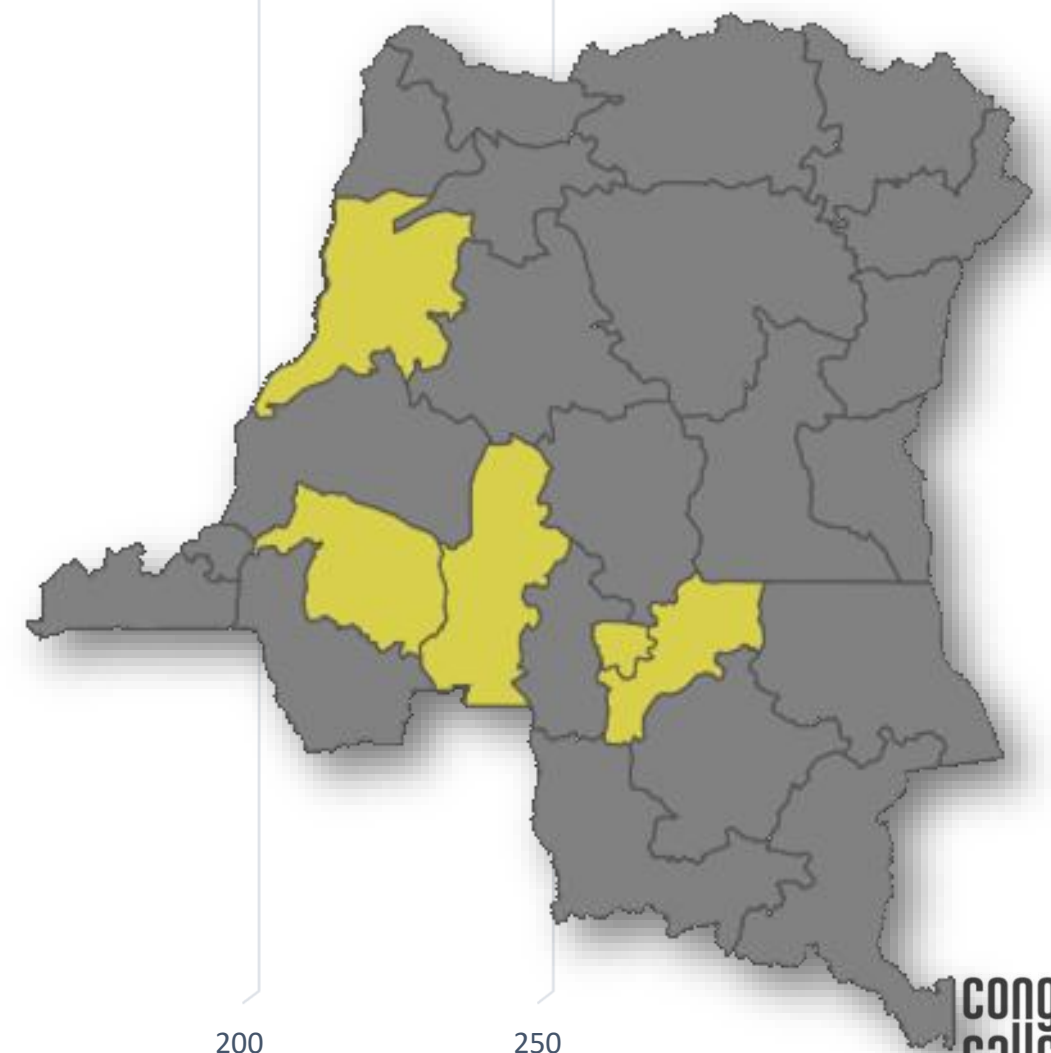
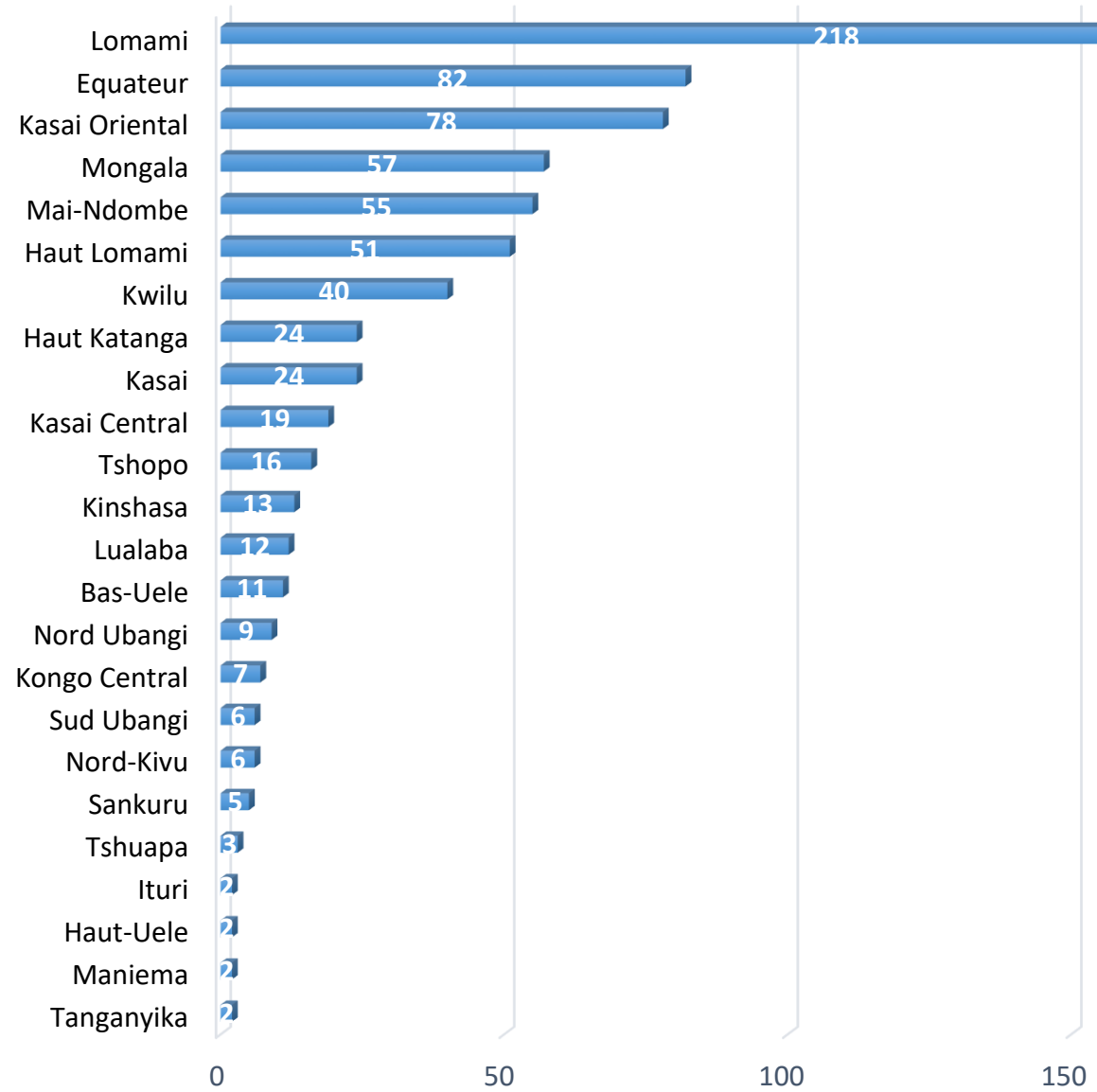


TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

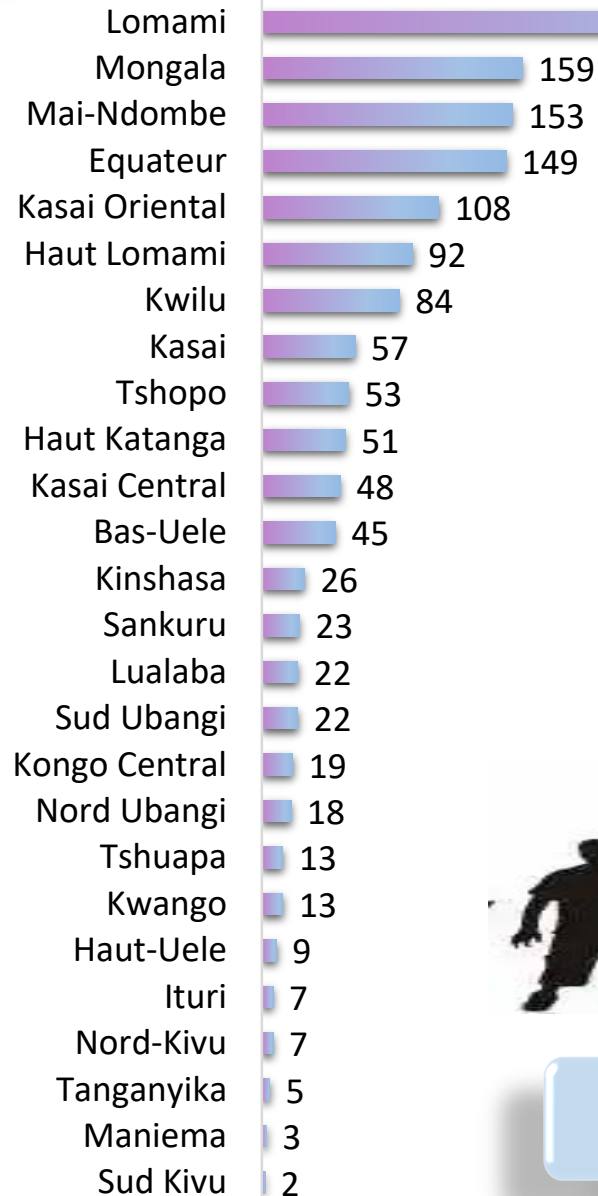
Africell



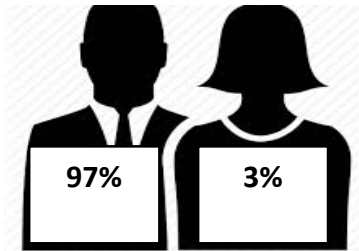
REGIONALISATION DES PLAINTES



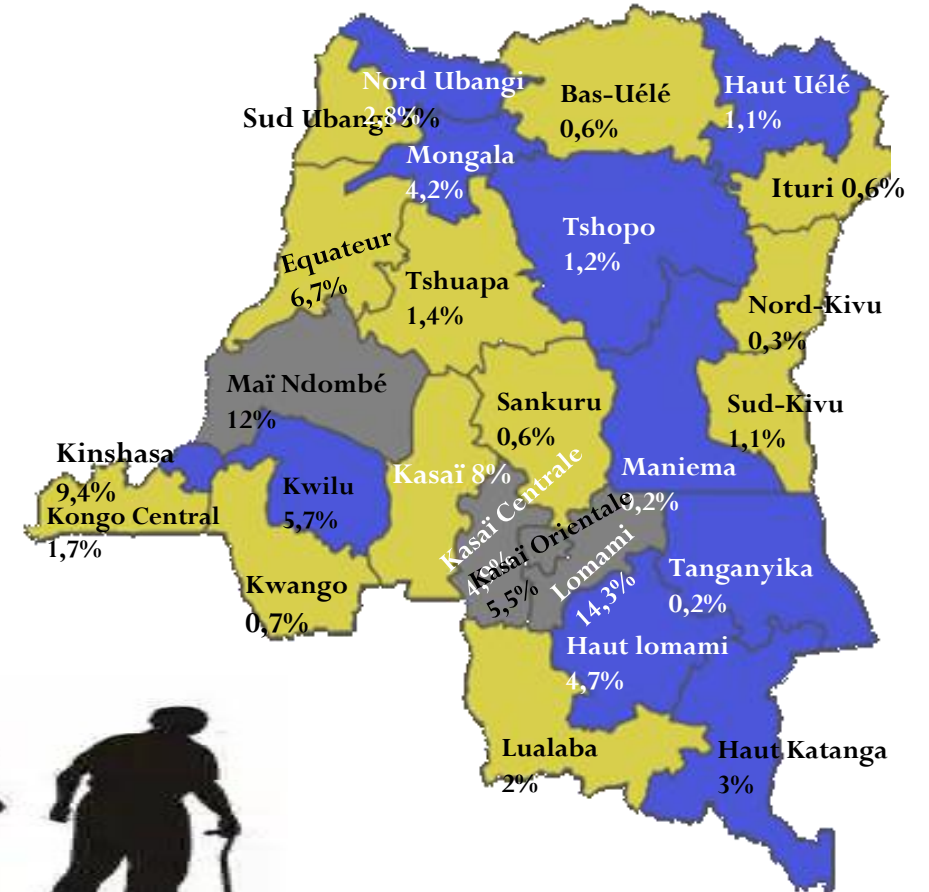
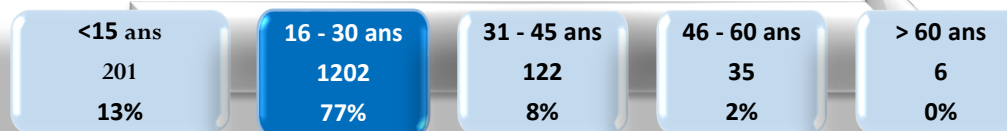
ORIGINE DES APPELS



Selon le sexe



Selon la tranche d'âge



For  Arptc

 **congo** 
callcenter
Votre spécialiste en relation client

AKSANTI

MATONDO

MERCI

THANK YOU

TUASAKIDILA