



Rapport Mensuel Juillet 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'



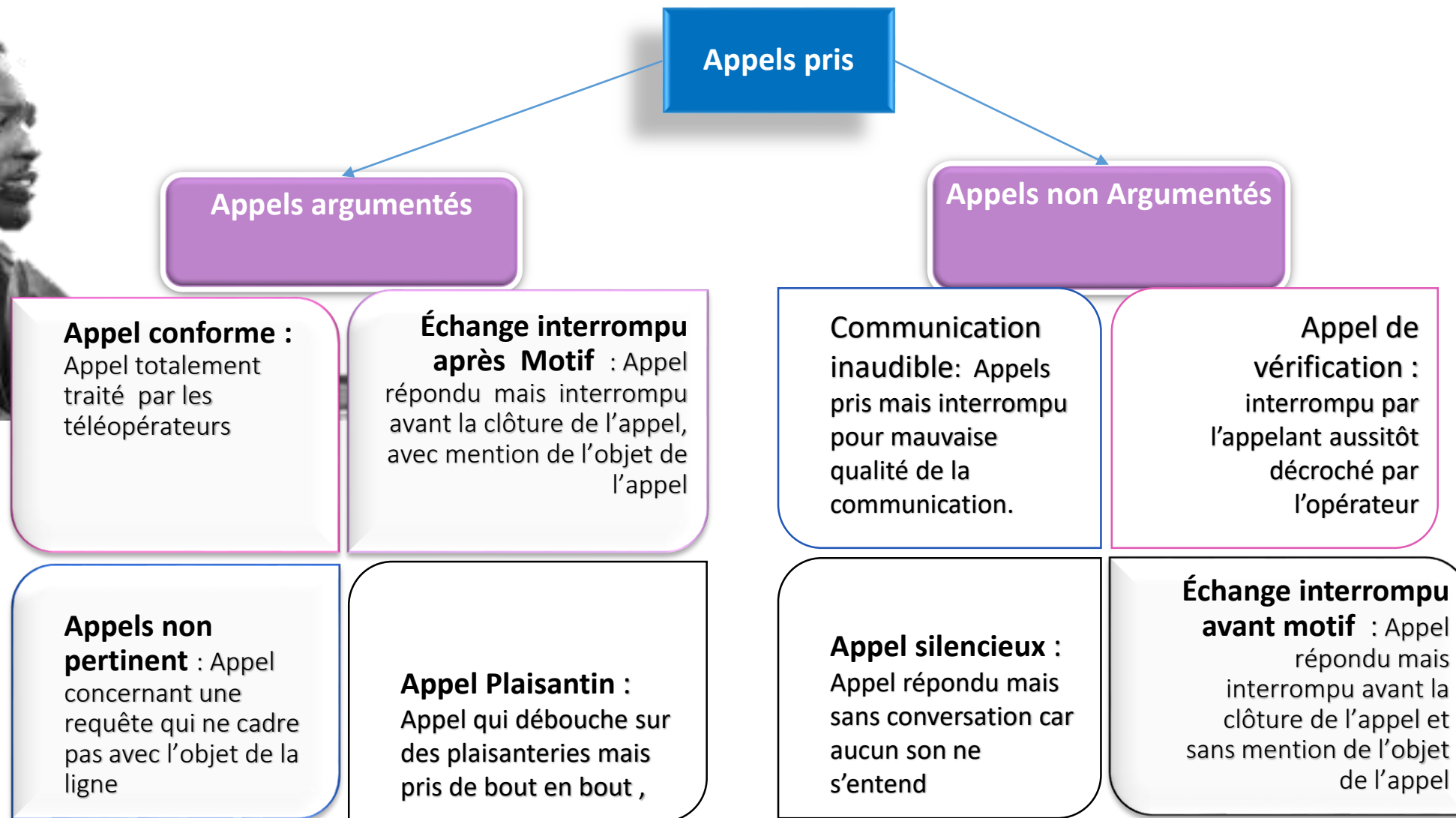
Le call ARPTC fonctionne avec 6 téléopérateurs planifiés en shifts

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

EVENT

RAS

QUALIFICATION DES APPELS



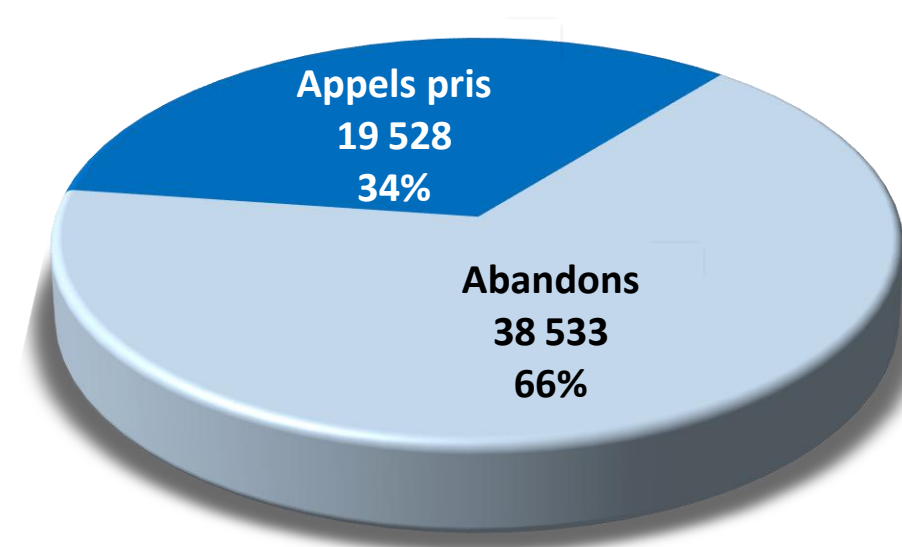
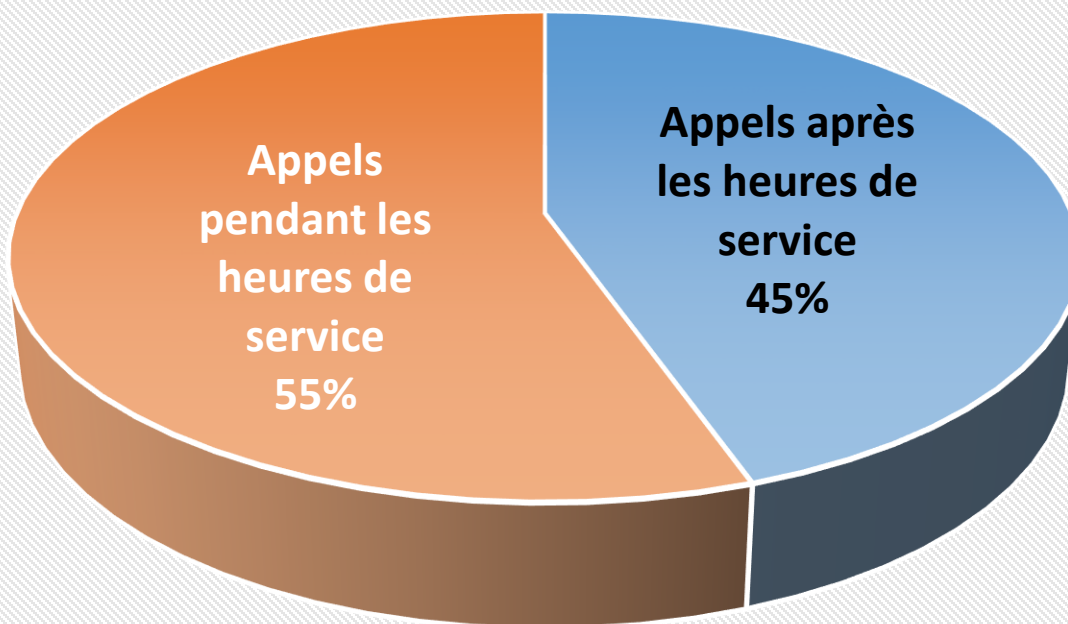


SUIVI OPÉRATIONNEL

A hand in a light-colored shirt sleeve points at a specific location on a dense, multi-colored transit map. The map features various colored lines (blue, orange, red, green, purple) representing different transit routes. The background is dark, and the map is brightly lit, creating a high-contrast scene. The hand is positioned on the right side of the frame, pointing towards the center.

I

GESTION DES FLUX



- 117447 appels entrants au centre d'appels au Mois de Juillet 2026
- 64928 appels soit 55% enregistrés pendant les heures de service
- 52519 appels soit 45% enregistrés en dehors des heures de service
- 58061 appels distribués dont 34% Pris par les opérateurs et 66 % d'abandon

FLUX D'APPELS COMPARES : JUIN 2026 Vs JUILLET 2026

	Flux Comparés Juin 2026 Vs Juillet 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
Juin	116663	63200	53463	56710	17623	69%	31%	00:03:58
Juillet	117447	64928	52519	58061	19528	66%	34%	00:03:52

Le flux global est passé de 116663 en Juin 2026 à 117447 en Juillet soit une croissance d' 1 % .

Le flux distribué part de 56710 en Juin 2026 à 58061 en Juillet 2026 soit une croissance de 2 %.

Observations

31 % de niveau de service en Juin; face à un flux en Hausse , il a augmenté à 34 % en Juillet 2026.

554 appels soit 1 % d'écarts entre les appels abandonnés en Juin Vs Juillet

La DMC est a 03 min 52 Sec.

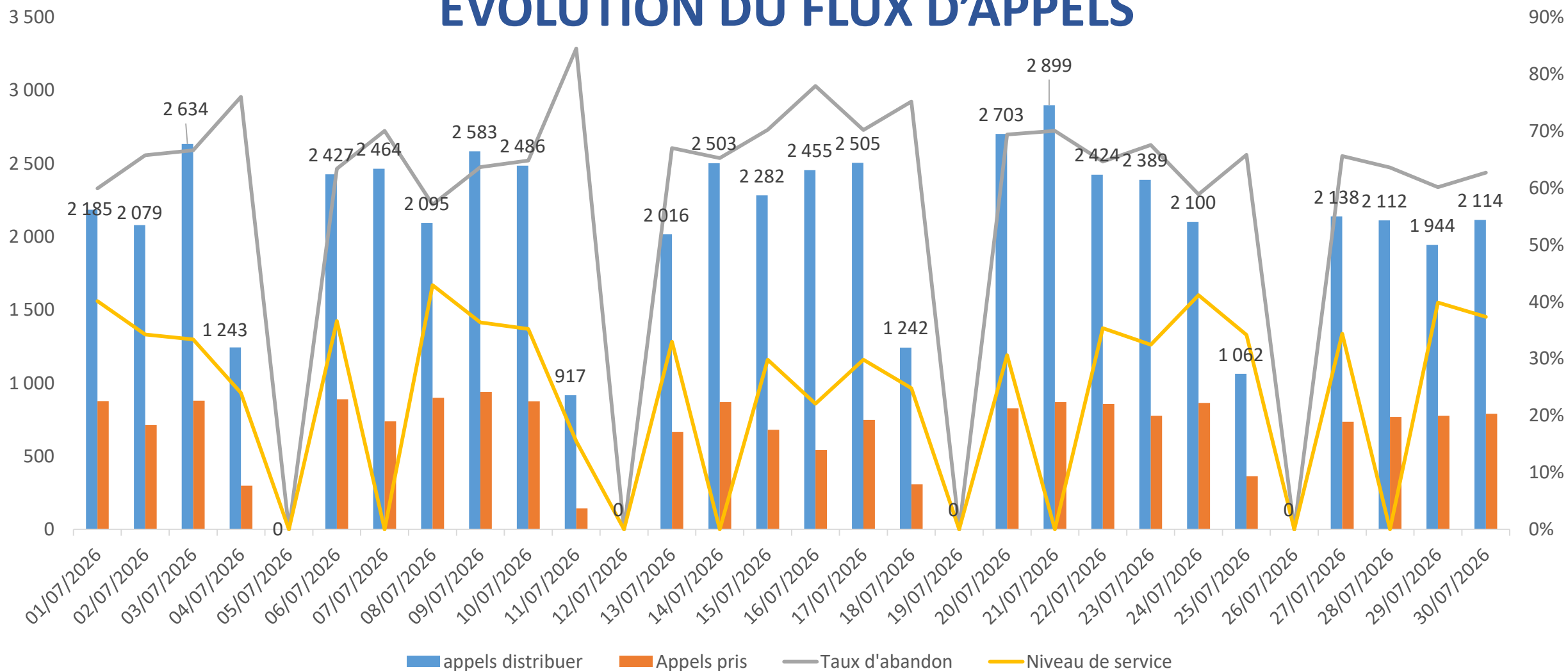
Le flux global est de 117447.

33,60% 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.

PERFORMANCES REALISEES

12409 appels soit 19 % d'écarts entre les appels entrés en heures ouvrées et les appels en heures fermés soit 4% d'écart comparer au mois précédent

EVOLUTION DU FLUX D'APPELS



- Le flux d'appels a connu une Hausse en Juillet (Voir slide 7), malgré cette hausse, le niveau de service a augmenté aussi.
- Le taux d'abandons en Juillet est de 66 % pendant qu'il doit être $\leq 5\%$

DETAILS DES APPELS LE JOUR DU PIC

N°	Plaintes	Nombres des plaintes	%
1	Plainte	76	48,00%
2	Requête	50	32,00%
3	Renseignement	30	19,00%
4	Feedback	1	1,00%
Total général		157	100%

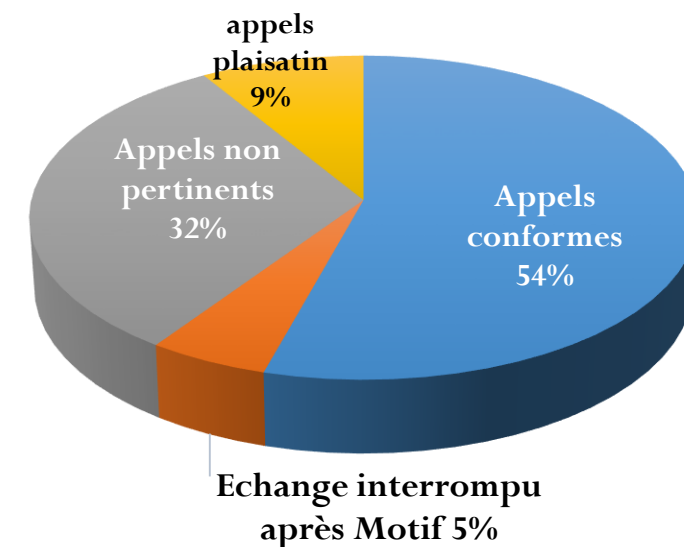
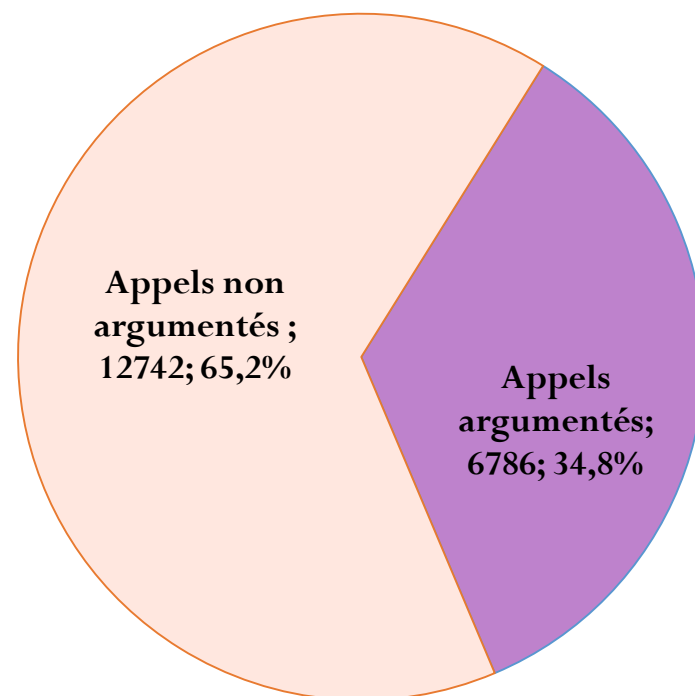
- Le Pic d'appel a été enregistré **le 21 Juillet 2026**, pas de cas sortant de l'ordinaire.
- Les consommateurs se sont plaints du fait que leur sims soient bloquées, des comptes mobiles money bloqués, quelques problèmes de réseaux etc...

STATUTS DES APPELS

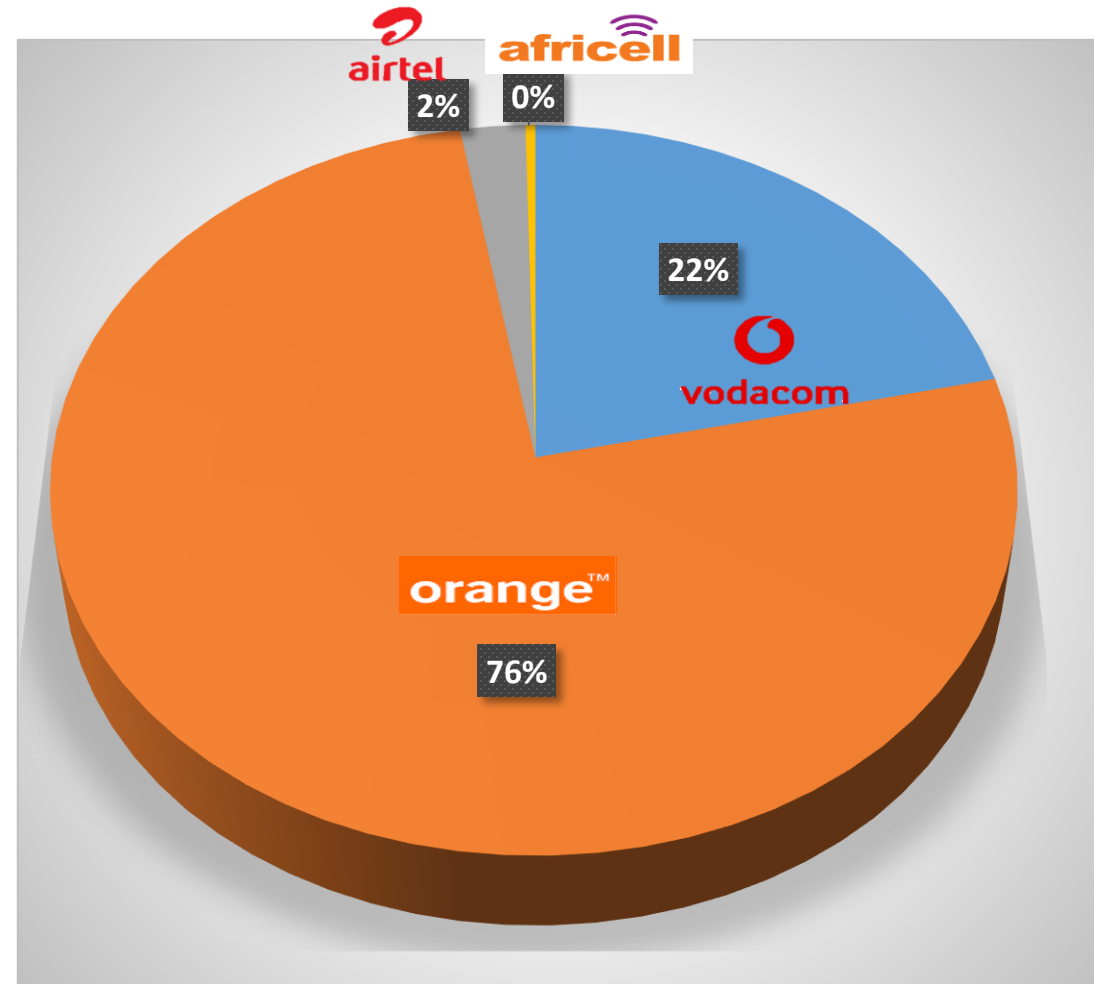
TOTAL APPELS

APPELS ARGUMENTES	6 786
APPELS NON ARGUMENTES	12 742

- 19528 appels décrochés par les opérateurs en Juillet 2026.
- Parmi les appels pris, 34,8 % d'argumentés c.à.d. qu'il y a eu échange entre les opérateurs et les appelants
- 65,2 % 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 Juillet 2026, la plateforme **ARPTC** a reçu **12742** appels non argumentés sur lesquels **12655** sont attachés aux opérateurs répertoriés.



DETAILS DES APPELS NON ARGUMENTES PAR OPERATEUR

Vodacom	Nombre	Taux
Appels de Vérification	491	18 %
Appels interrompus avant motif	810	30 %
Appels Silencieux	1345	50 %
Inaudibles	69	3 %
Total général	2715	100%

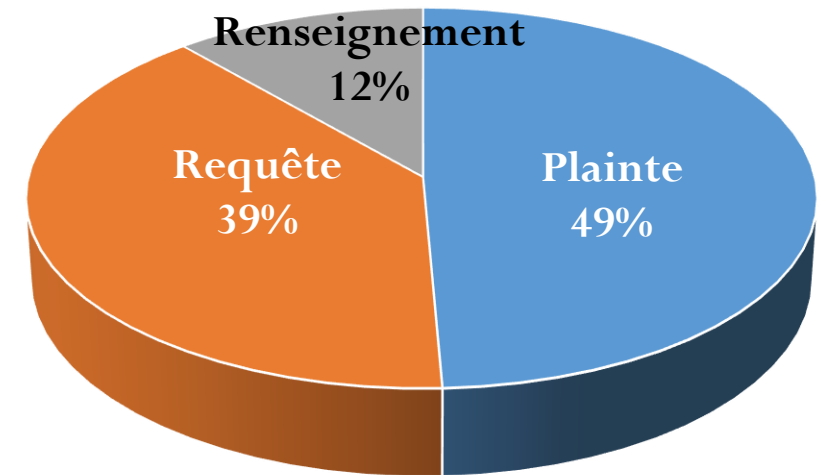
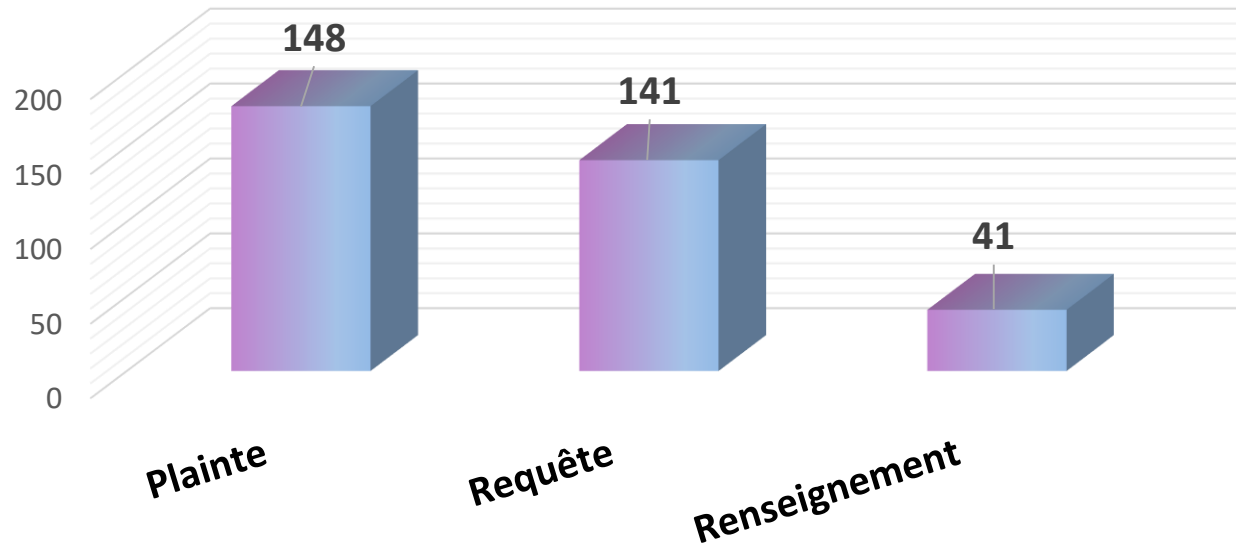
Airtel	Nombre	Taux
Appels de Vérification	64	21%
Appels interrompus avant motif	97	32%
Appels Silencieux	129	43%
Inaudibles	10	3%
Total général	300	100%

Orange	Nombre	Taux
Appels de Vérification	2025	21%
Appels interrompus avant motif	3112	32%
Appels Silencieux	4288	45%
Inaudibles	170	2%
Total général	9595	100%

Africell	Nombre	Taux
Appels de Vérification	11	24%
Appels interrompus avant motif	13	29%
Appels Silencieux	20	44%
Inaudibles	1	0 %
Total général	45	100 %

CATEGORIES D'ECHANGES INTERROMPUS APRES MOTIF

359 Echanges
Interrompus
après motif

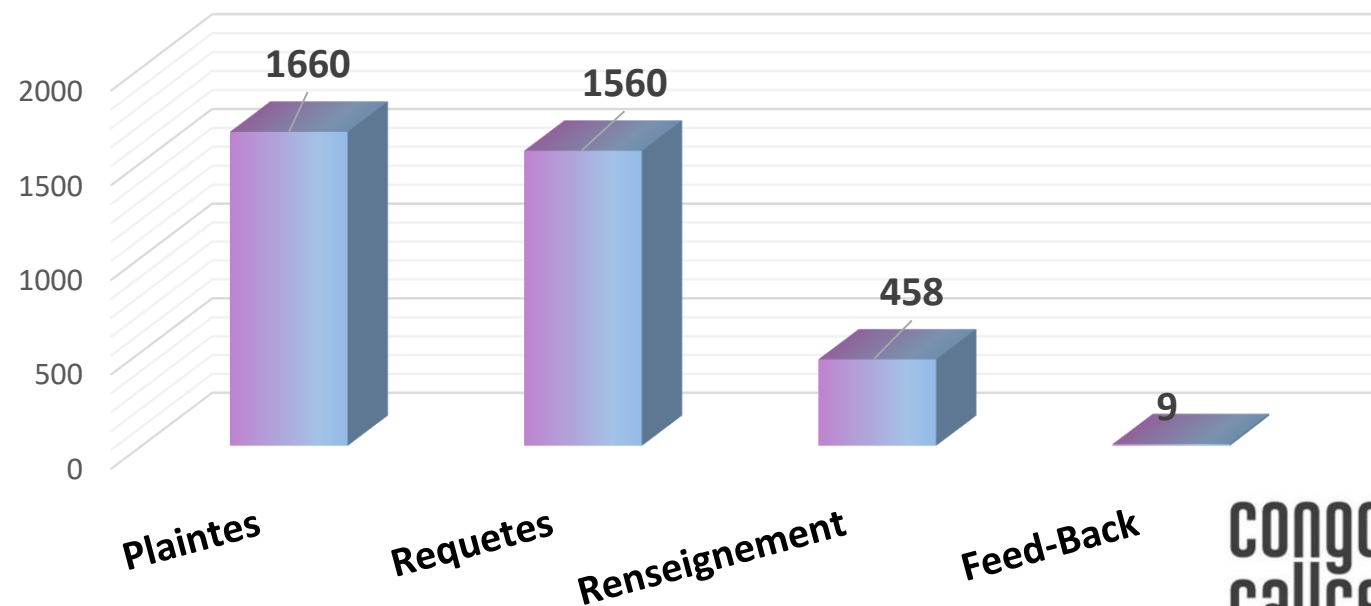
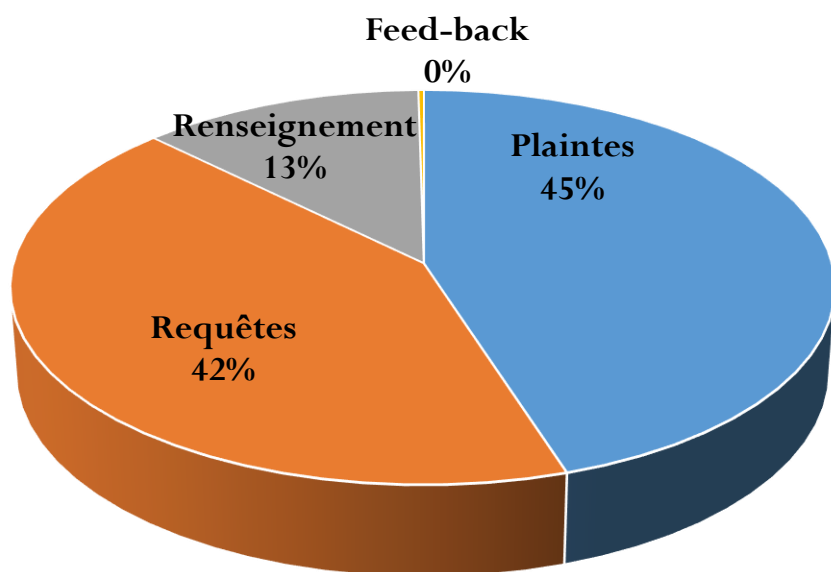


- 359 Echanges interrompus après motif dont:
- 49 % des plaintes
- 12 % des renseignements
- 39 % des requêtes

CATEGORIES DES APPELS CONFORMES

3687 Appels
Argumentés Complets

- 45% des plaintes
- 42% des requêtes
- 13% des renseignements
- 0% Feed-back



STATISTIQUES DES PLAINTES

	janv-26	févr-26	mars-26	avr-26	mai-26	juin-26	juil-26	Nombre	%.
Plaintes techniques	11	216	230	369	368	680	867	2741	100%
Vodacom	1	54	44	86	111	152	169	617	23%
Orange	4	142	173	272	249	487	656	1983	72%
Airtel	6	19	13	10	6	40	42	136	5%
Africell	0	1	0	1	2	1	0	5	0%
Réclamation commerciale	40	44	56	91	92	151	216	690	100%
Vodacom	6	9	16	27	20	48	50	176	26%
Orange	27	33	33	58	62	96	157	466	68%
Airtel	6	2	6	6	10	6	9	45	7%
Africell	1	0	1	0	0	1	0	3	0%
Services	302	170	331	244	284	507	577	2415	100%
Vodacom	54	23	51	36	55	59	52	330	14%
Orange	220	134	254	205	216	430	505	1964	81%
Airtel	25	12	22	3	12	18	20	112	5%
Africell	3	1	4	0	1	0	0	9	0%
Total général	353	430	617	704	744	1338	1660	5846	100%

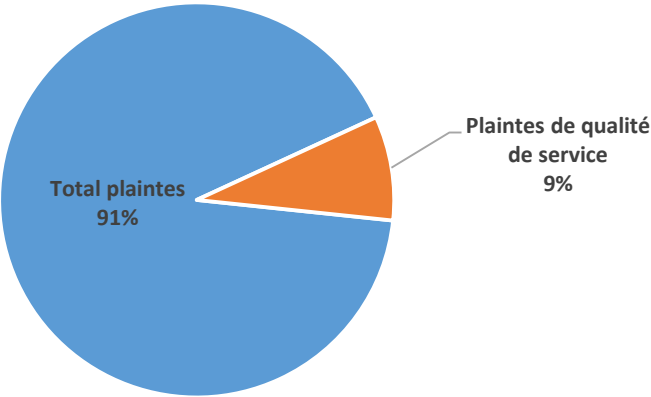
- 656 plaintes techniques enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 157 Réclamations commerciales enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 505 demandes de service enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**.



TAUX DE PLAINTES PAR OBJET

N°	Plaintes	Nombres des plaintes	%
1	Sim bloquée	685	41%
2	Compte bloqué	529	32%
3	Perte e-money	95	6%
4	Saut de crédit	92	6%
5	Autre	60	4%
6	Coupures de communication	32	2%
7	Pas de signal à certains endroits	24	1%
8	Echec emprunt	18	1%
9	Problème de transfert de fonds	14	1%
10	Oscillent des barres du reseau, du minimum au maximum	14	1%
11	Echec envoi SMS	12	1%
12	Echec de connexion	11	1%
13	Echec émission appels	11	1%
14	N'entend pas le correspondant, Communication blanche	8	0%
15	Bonus et offres	7	0%
16	Erreur Transfert	7	0%
17	Problème de réception de fonds	5	0%
18	Non réception SMS	4	0%
19	Impossibilité de navigation	4	0%
20	Communication blanche	4	0%
21	N'entend pas son interlocuteur, voix inaudibles	3	0%
22	Echos durant la communication	2	0%
23	Facturation abusive SMS	2	0%
24	Lenteur de la connexion	2	0%
25	déblocage compte	1	0%
26	Echec élargissement	1	0%
27	Echec réception e-money	1	0%
28	Echec réception Bonus	1	0%
29	Echec réception sms	1	0%
30	Echec rétrait e-money	1	0%
31	Echos ou grisement durant la communication	1	0%
32	Interférence	1	0%
33	Offres et forfaits	1	0%
34	Perte sms	1	0%
35	Problème d'achat des services	1	0%
36	Probleme de Transaction	1	0%
37	Problème d'enregistrement	1	0%
38	Problème perte SMS internationale	1	0%
39	voix inaudibles	1	0%
Total général		1660	100%

QUALITE DE SERVICE



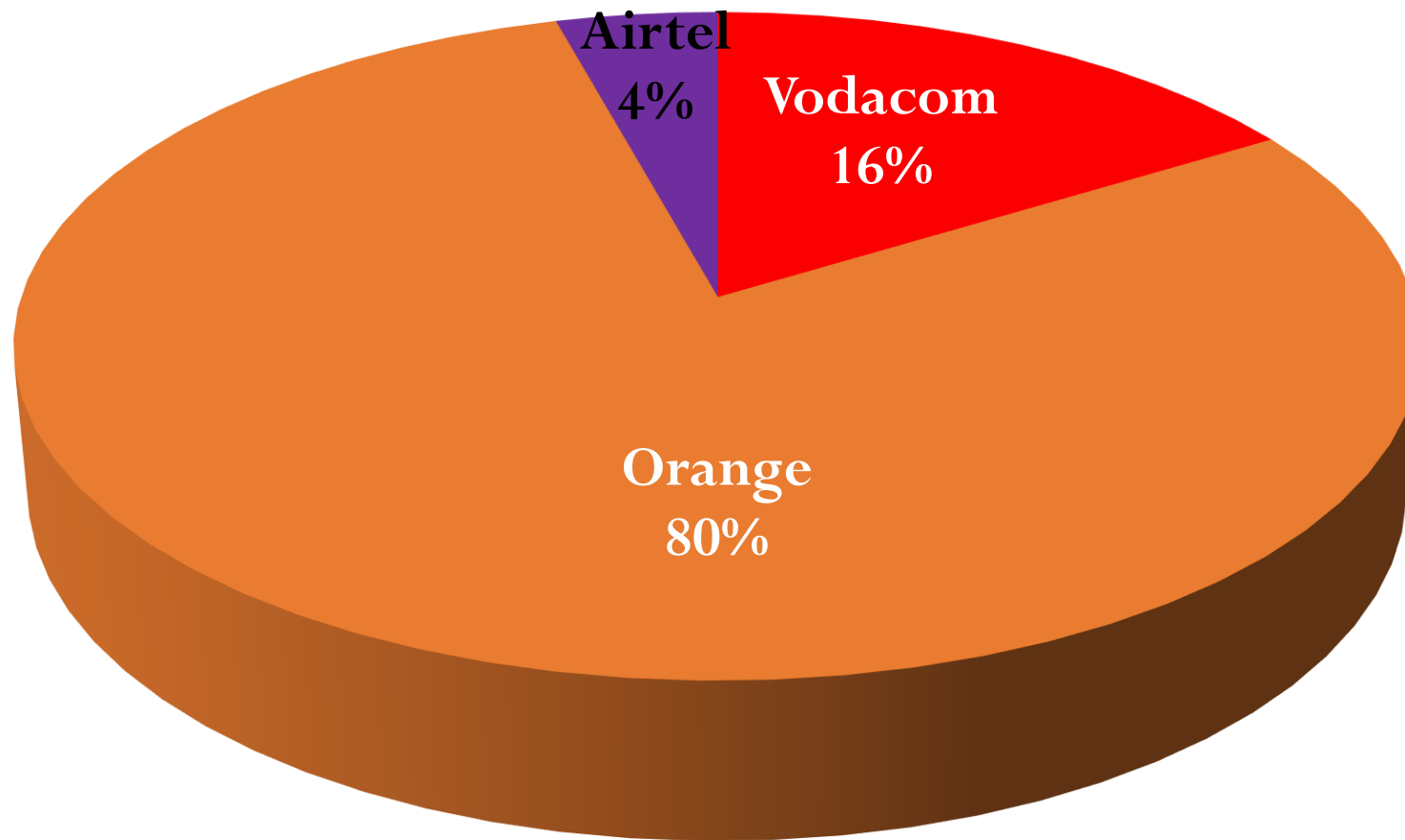
N°	Plaintes	Nombres des plaintes	%
1	Coupures de communication	32	21%
2	Pas de signal à certains endroits	24	15%
3	Echec emprunt	18	12%
4	Oscillent des barres du reseau, du minimum au maximum	14	9%
5	Echec envoi SMS	12	8%
6	Echec de connexion	11	7%
7	Echec émission appels	11	7%
8	N'entend pas le correspondant, Communication blanche	8	5%
9	Problème de réception de fonds	5	3%
10	Non réception SMS	4	3%
11	Impossibilité de navigation	4	3%
12	Echos durant la communication	2	1%
13	Communication blanche	4	3%
14	Lenteur de la connexion	2	1%
15	Problème d'achat des services	1	1%
16	Interférence	1	1%
17	Echos ou grisement durant la communication	1	1%
18	Echec réception sms	1	1%
Total général		155	100%

TOP 5 DES PLAINTES CLES PAR PROVINCE

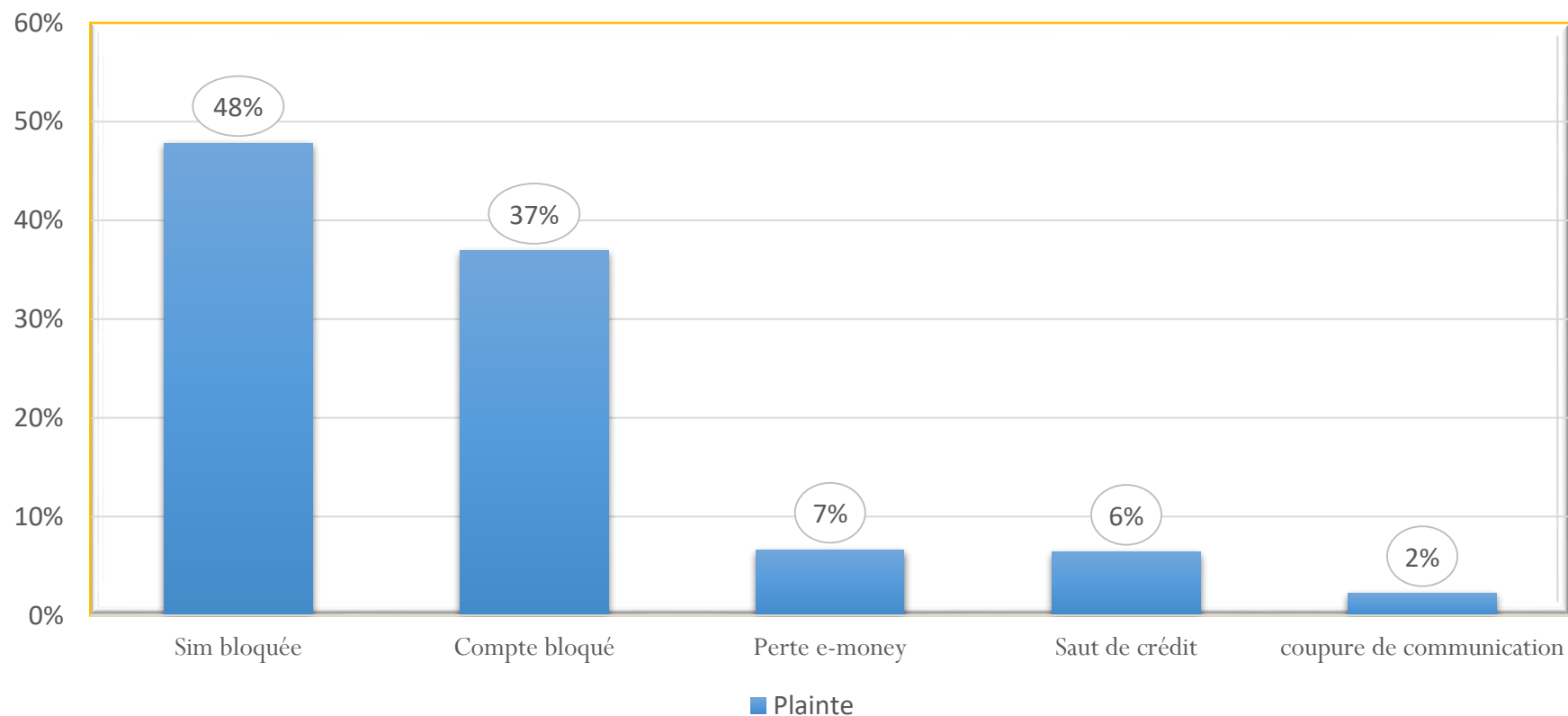
PLAITE/PROVINCE	TOTAL	%
Lomami	624	%
Compte bloqué	251	40%
Sim bloquée	247	40%
Saut de crédit	27	4%
Autre	24	4%
Perte e-money	19	3%
Equateur	216	
Sim bloquée	97	45%
Compte bloqué	59	27%
Perte e-money	19	9%
Autre	10	5%
Saut de crédit	9	4%
Kasai Oriental	183	
Sim bloquée	86	47%
Compte bloqué	75	41%
Perte e-money	7	4%
Saut de crédit	5	3%
Autre	5	3%
Haut Lomami	98	
Sim bloquée	40	41%
Compte bloqué	32	33%
Saut de crédit	12	12%
Perte e-money	5	5%
Autre	3	3%
Mai-Ndombe	91	
Sim bloquée	42	46%
Compte bloqué	14	15%
Perte e-money	12	13%
Saut de crédit	9	10%
Pas de signal à certains endroits	4	4%

PLAITE/PROVINCE	TOTAL	%
Kasai Central	81	
Compte bloqué	35	43%
Sim bloquée	30	37%
Autre	7	9%
Perte e-money	2	2%
Saut de crédit	2	2%
Haut Katanga	75	
Sim bloquée	26	35%
Compte bloqué	11	15%
Perte e-money	9	12%
Pas de signal à certains endroits	6	8%
Saut de crédit	5	7%
Lualaba	48	
Sim bloquée	24	50%
Compte bloqué	13	27%
Coupures de communication	3	6%
N'entend pas le correspondant, Communication blanche	3	6%
Perte e-money	2	4%
Kwilu	33	
Compte bloqué	11	33%
Saut de crédit	5	15%
Sim bloquée	5	15%
Perte e-money	2	6%
Echec émission appels	2	6%
Kasai	30	
Sim bloquée	14	47%
Compte bloqué	6	20%
Perte e-money	4	13%
Echec émission appels	2	7%
Saut de crédit	2	7%

TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR



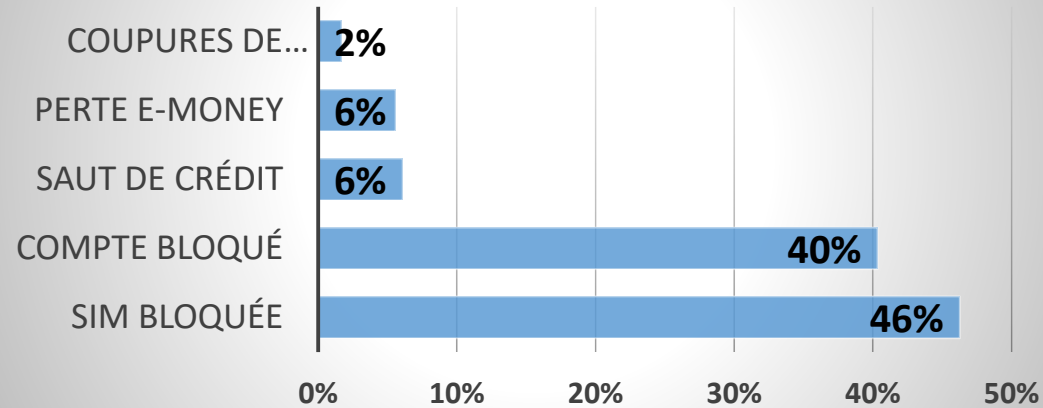
TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES LES PLUS COURANTES



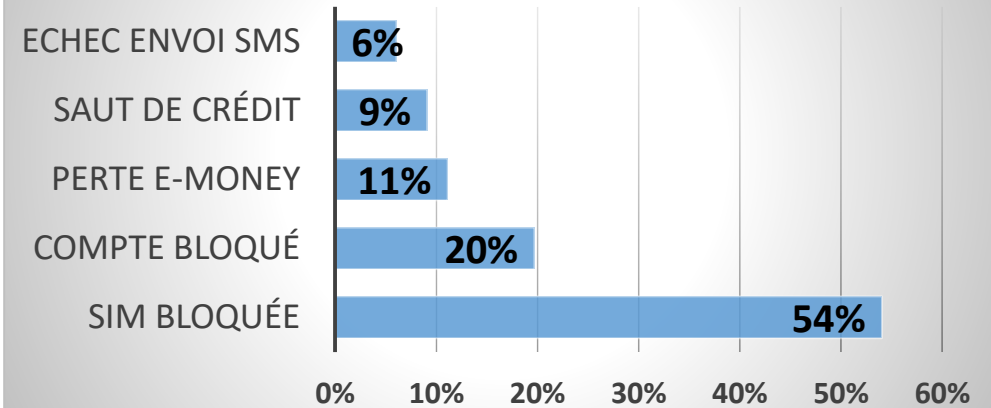
- Sim bloquée : Cas de Sim endommagée après saisie d'un code PIN et PUK erroné,
- Compte bloqué : il s'agit des comptes mobiles money bloqué, suite a la saisie d'un mot de passe erroné.
- Saut de crédit : Cas de perte des unités sans avoir effectué une opération

TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES PAR OPERATEUR

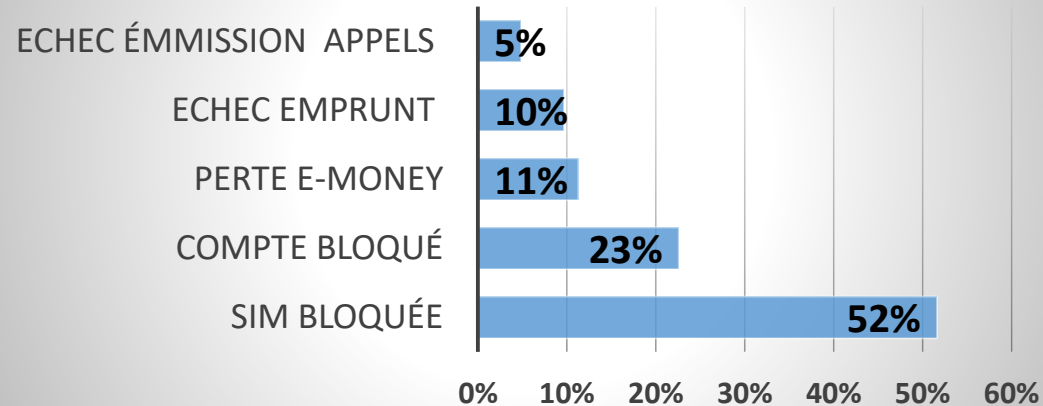
Orange



Vodacom

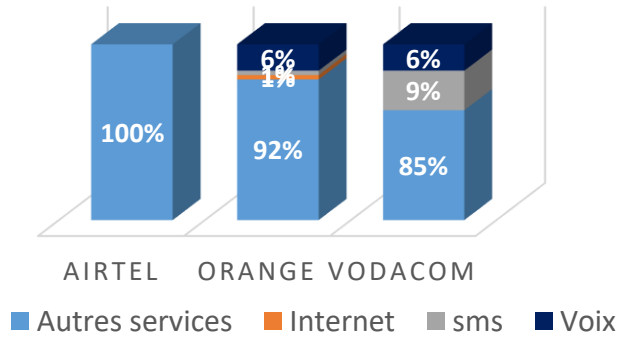


Airtel

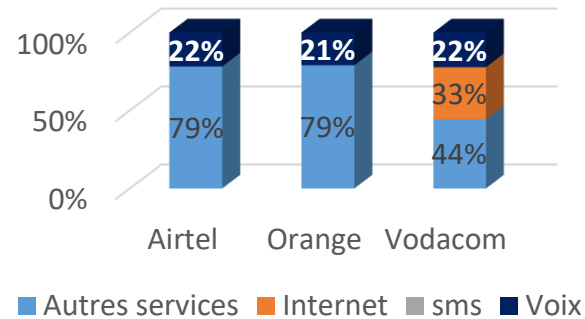


TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE

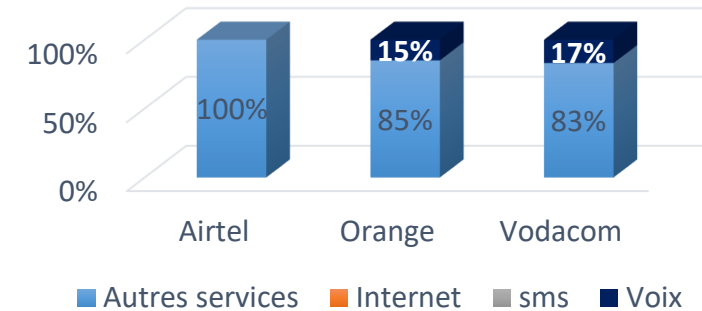
EQUATEUR



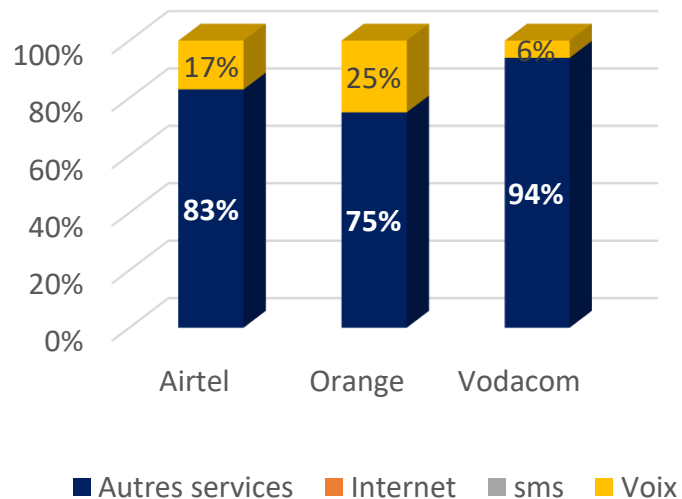
HAUT-KATANGA



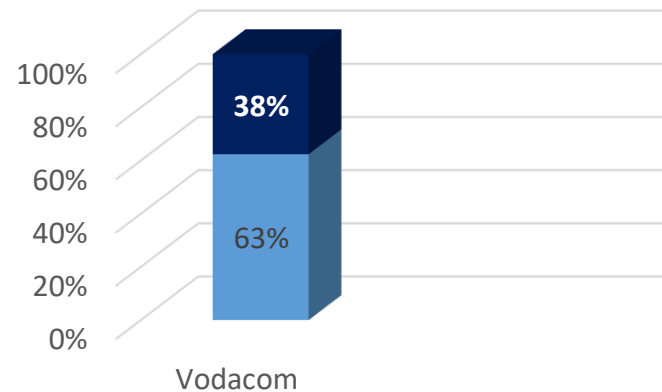
HAUT-LOMAMI



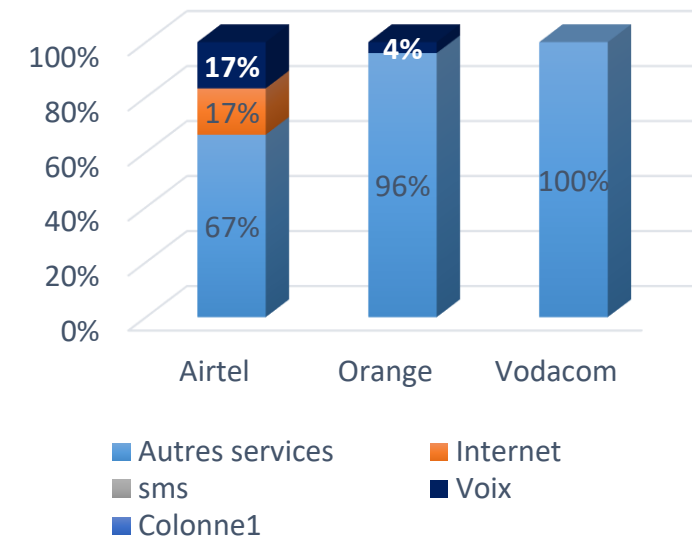
KASAI



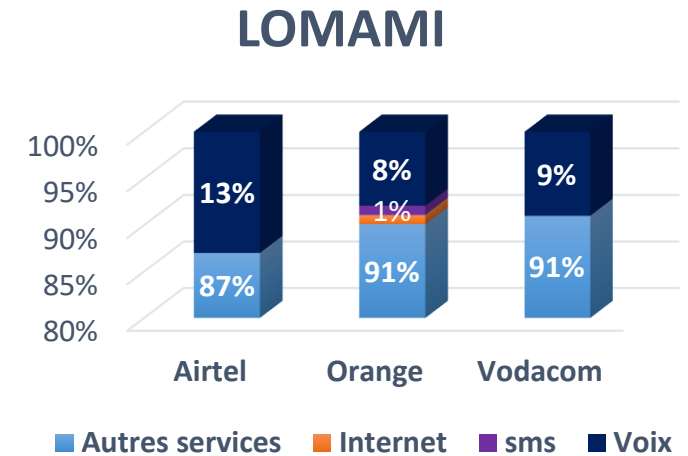
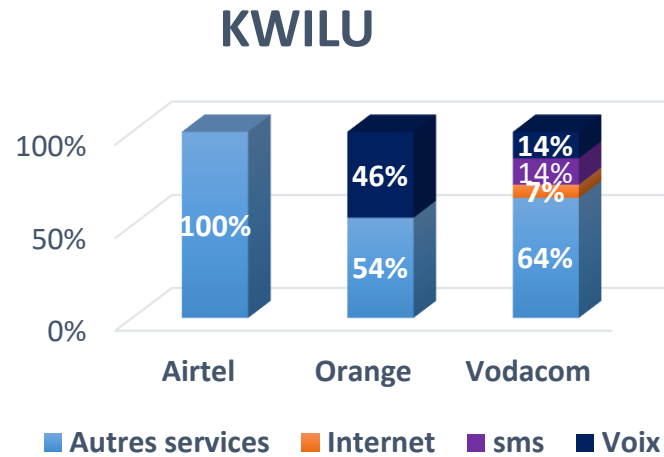
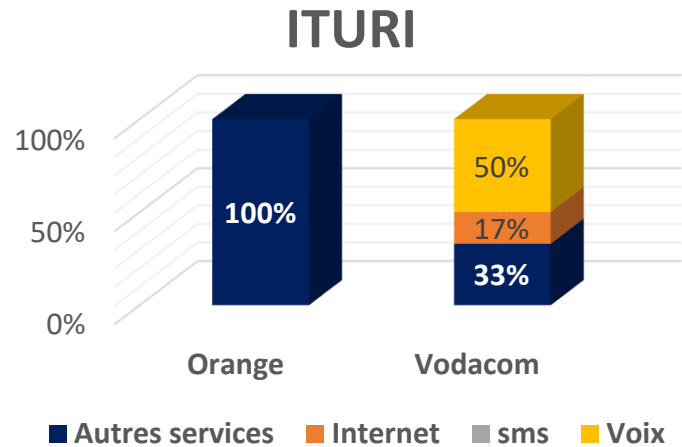
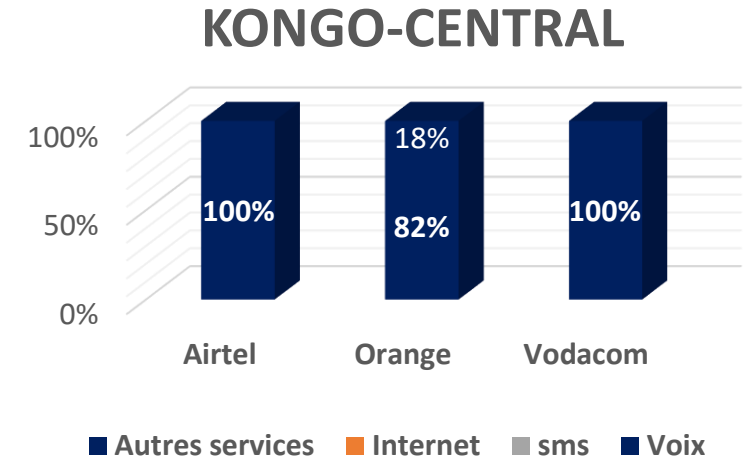
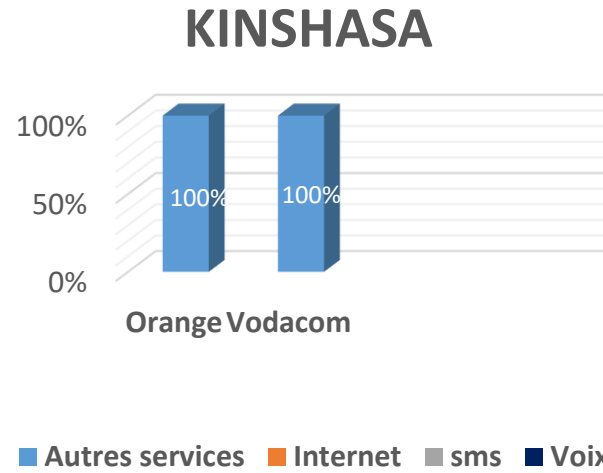
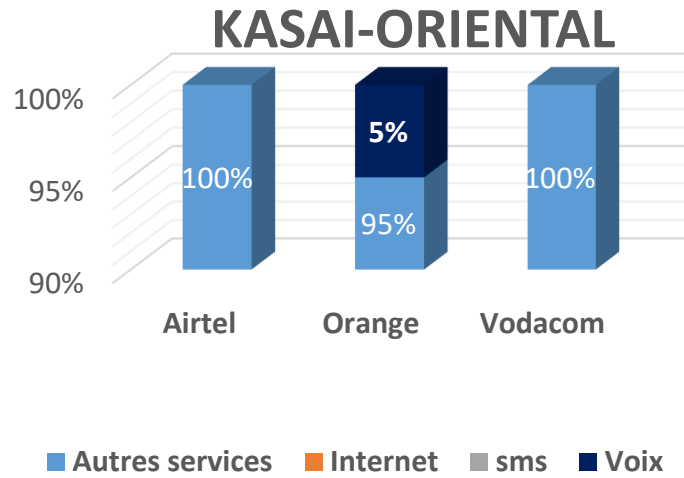
HAUT-UELE



KASAI-CENTRAL

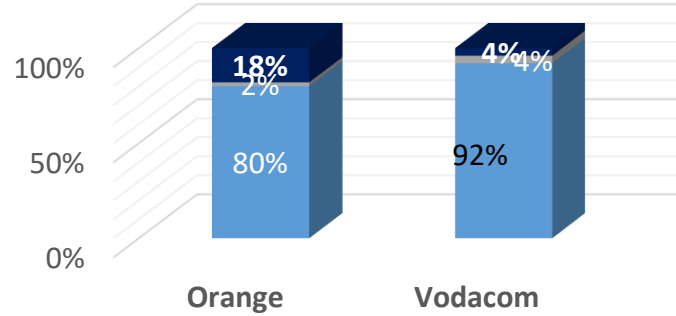


TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)



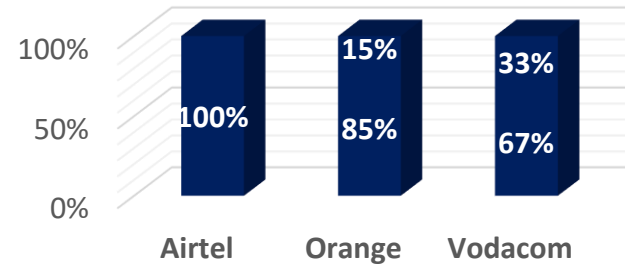
TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

MAI-NDOMBE



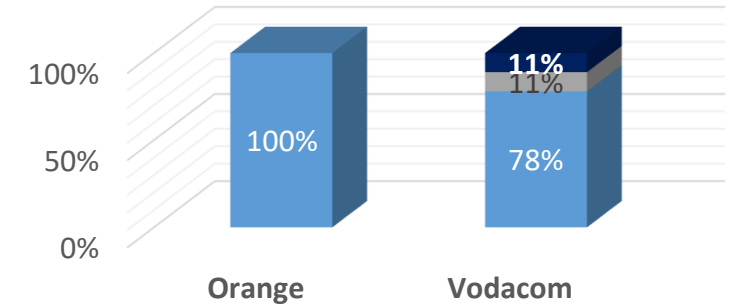
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

LUALABA



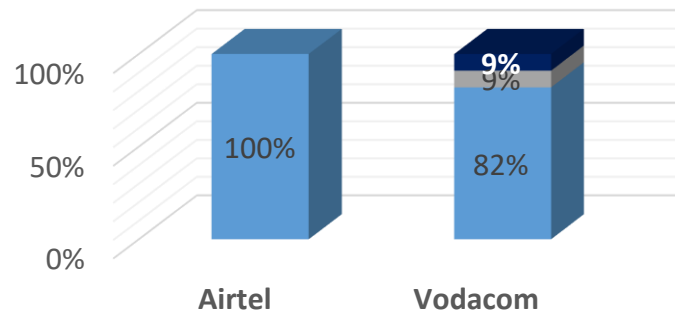
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

MONGALA



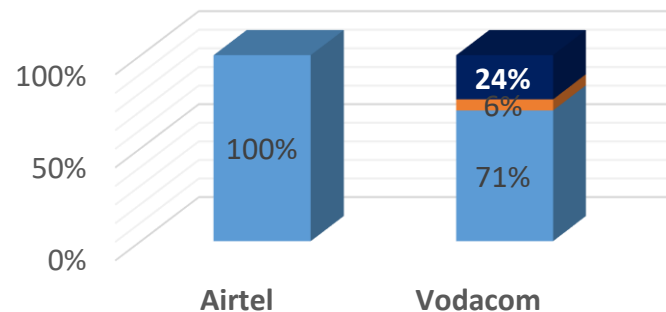
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

NORD-UBANGI



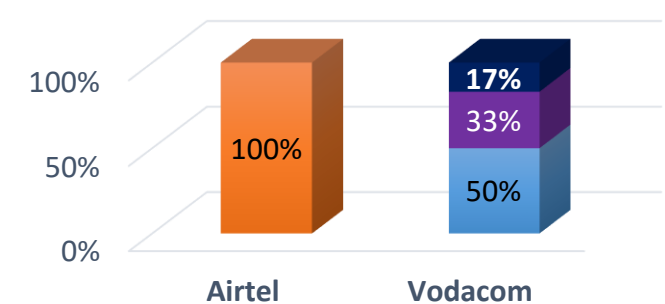
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

SUD-UBANGI



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

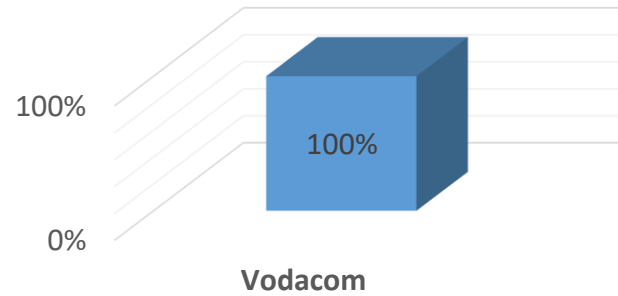
TANGANYIKA



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

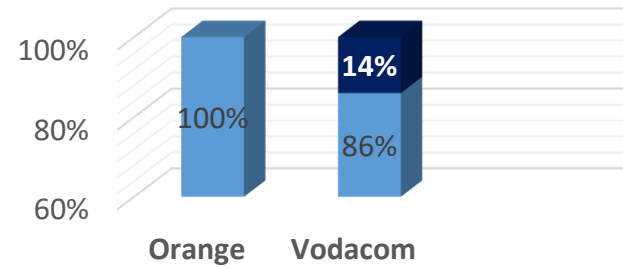
TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

MANIEMA



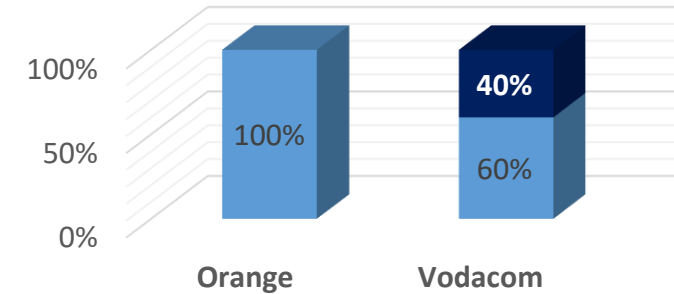
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

SANKURU



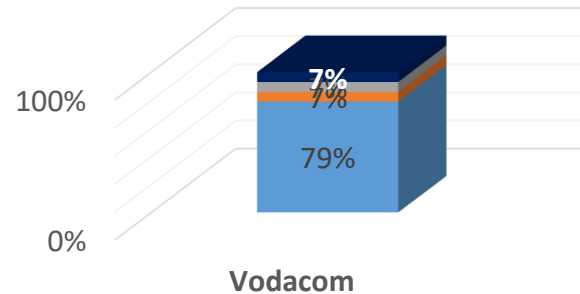
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TSHOPO



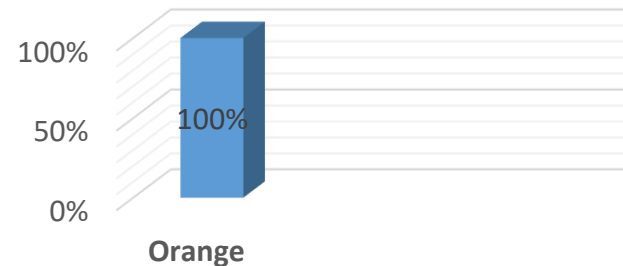
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TSHUAPA



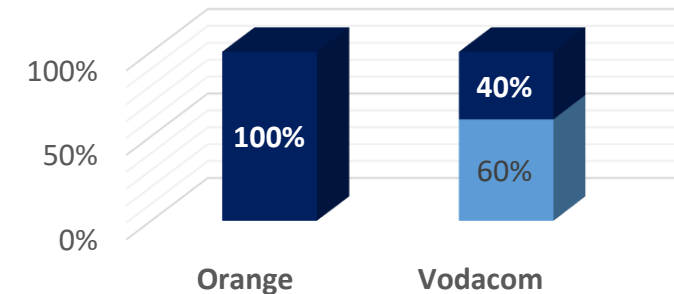
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

SUD-KIVU



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

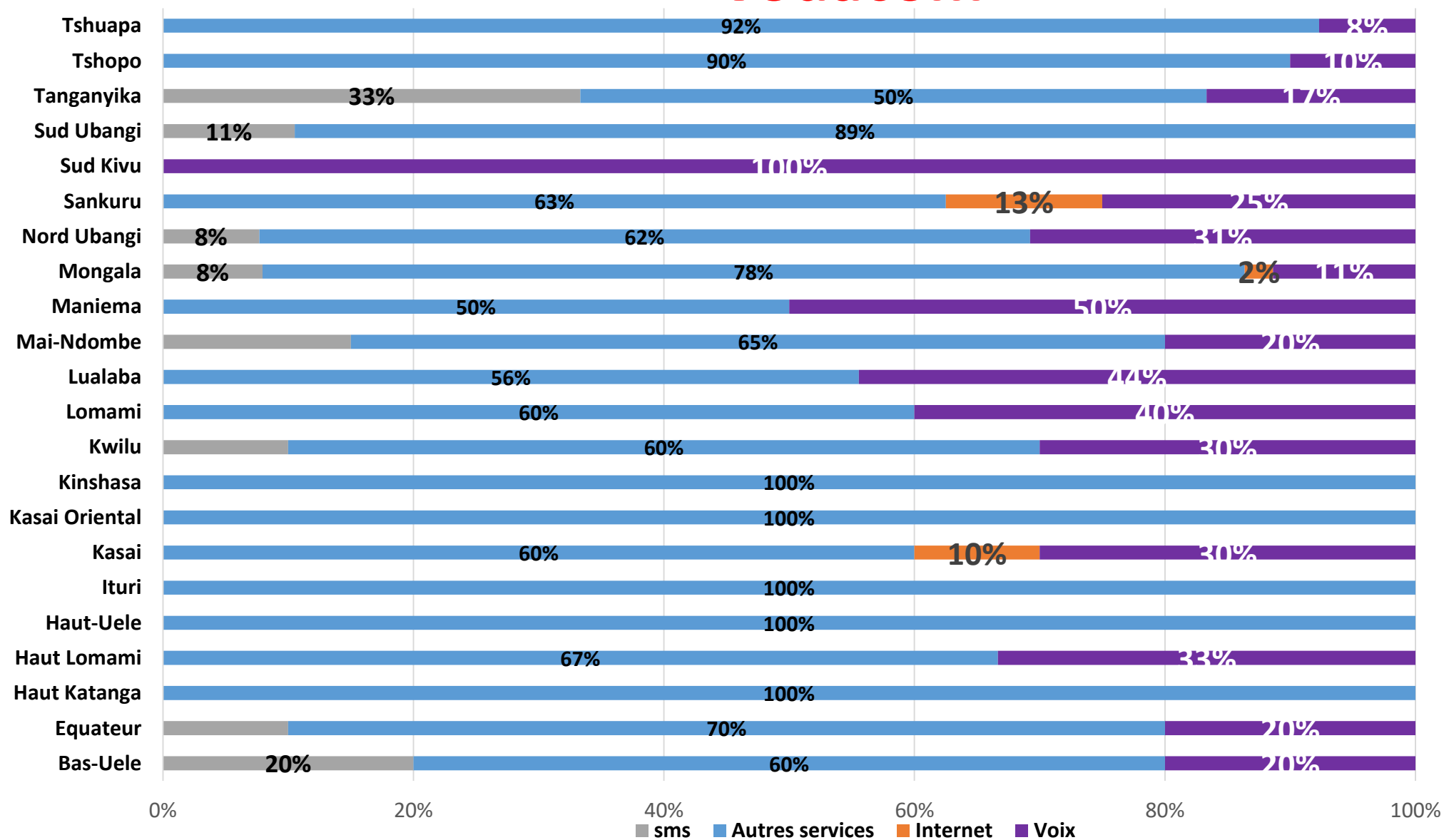
BAS- UELE



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

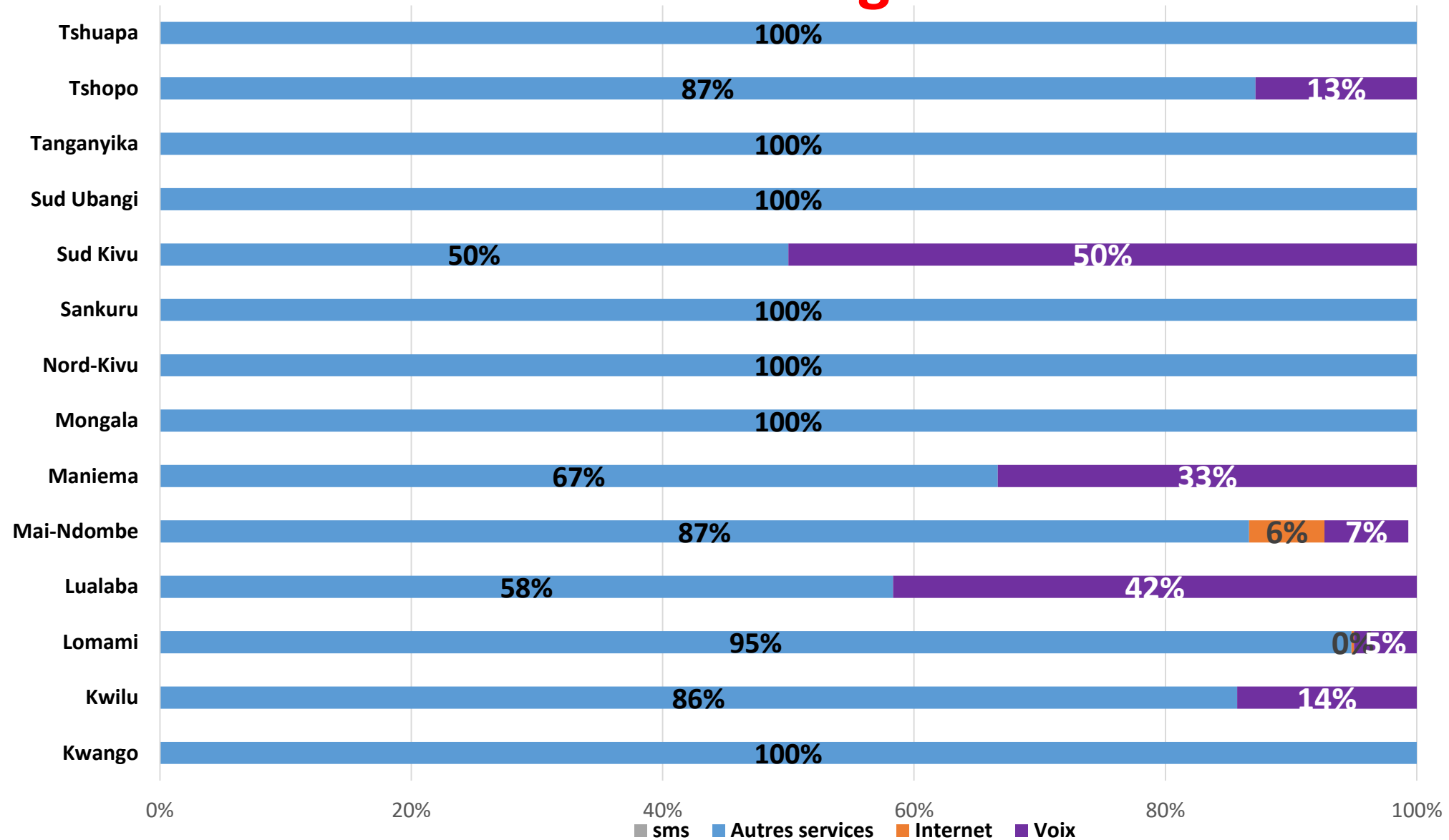
TAUX DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR / PROVINCE

Vodacom



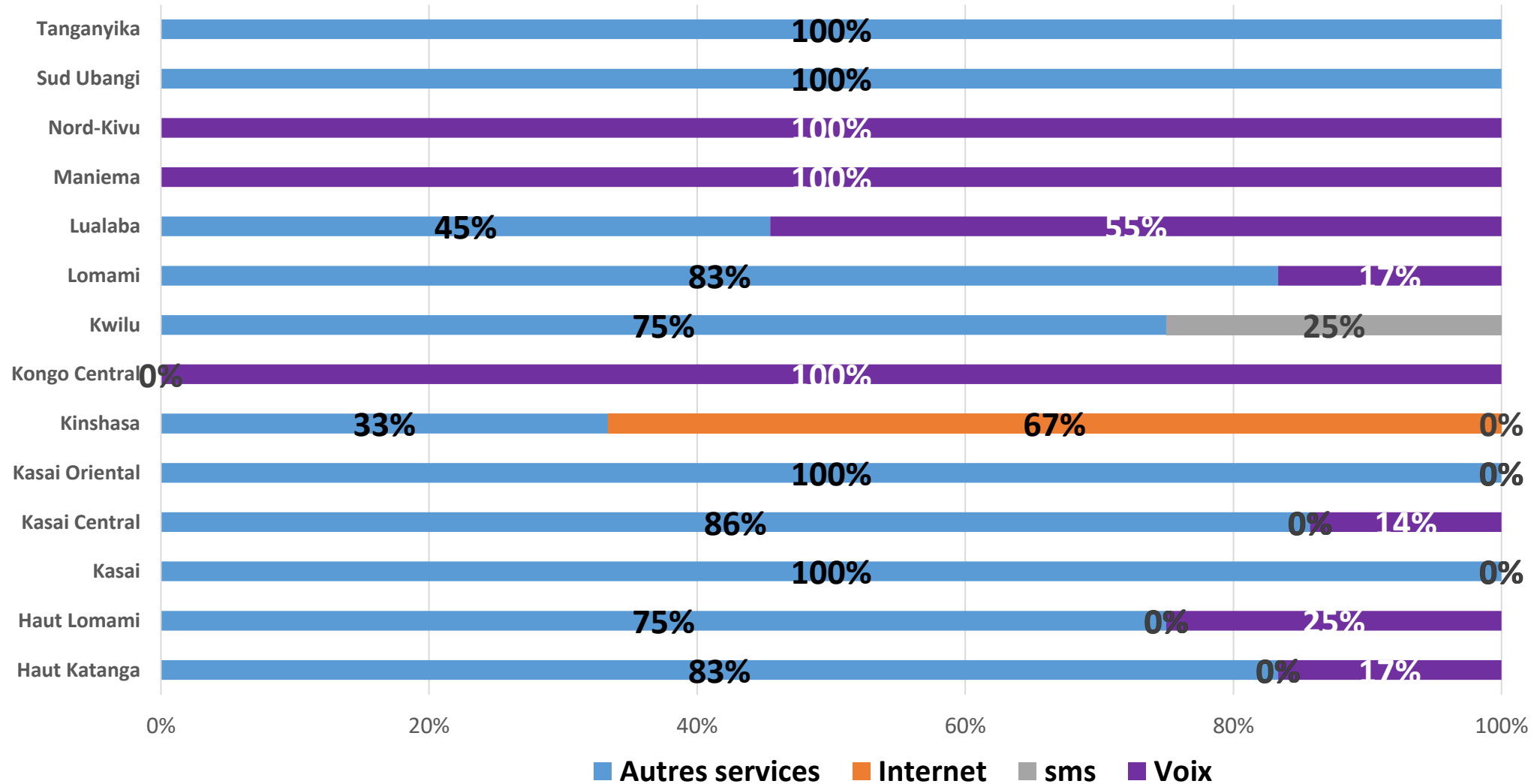
TAUX DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR / PROVINCE

Orange

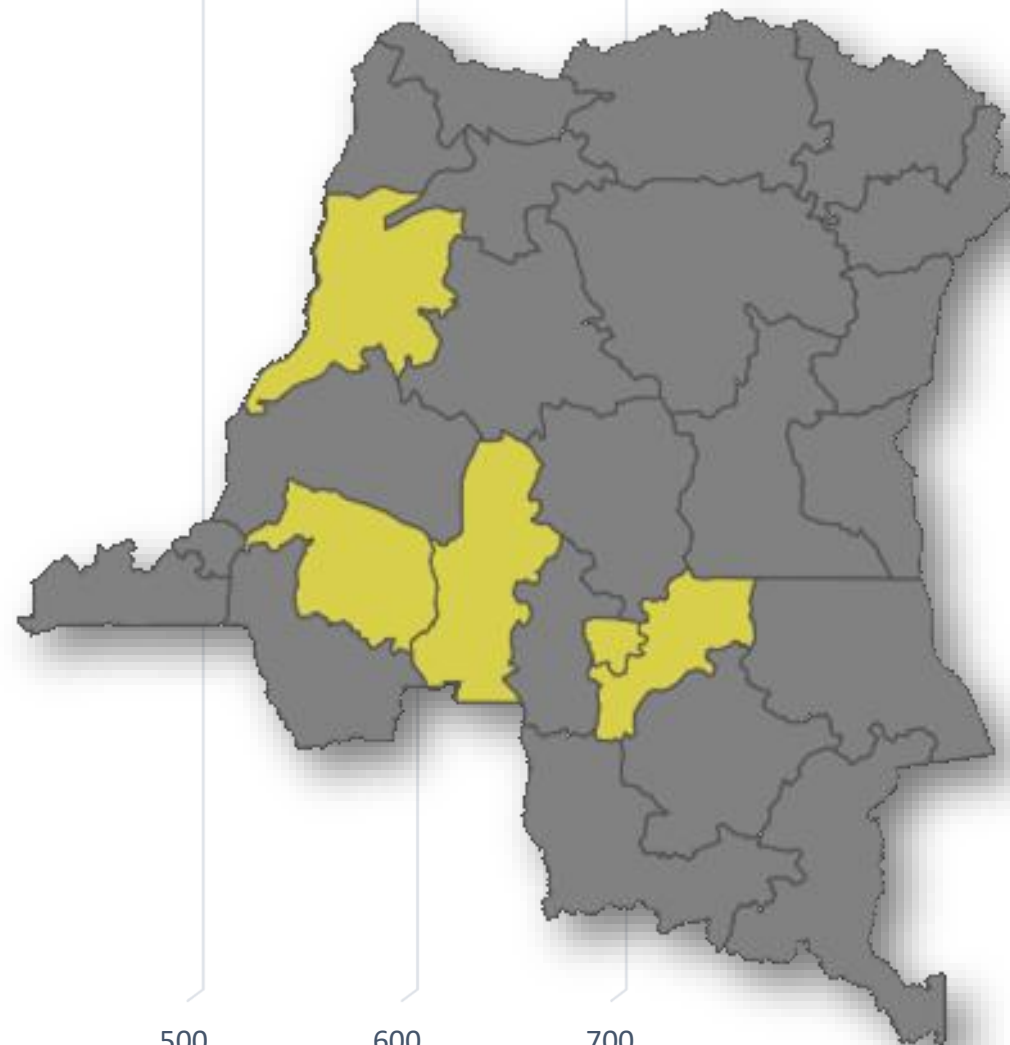
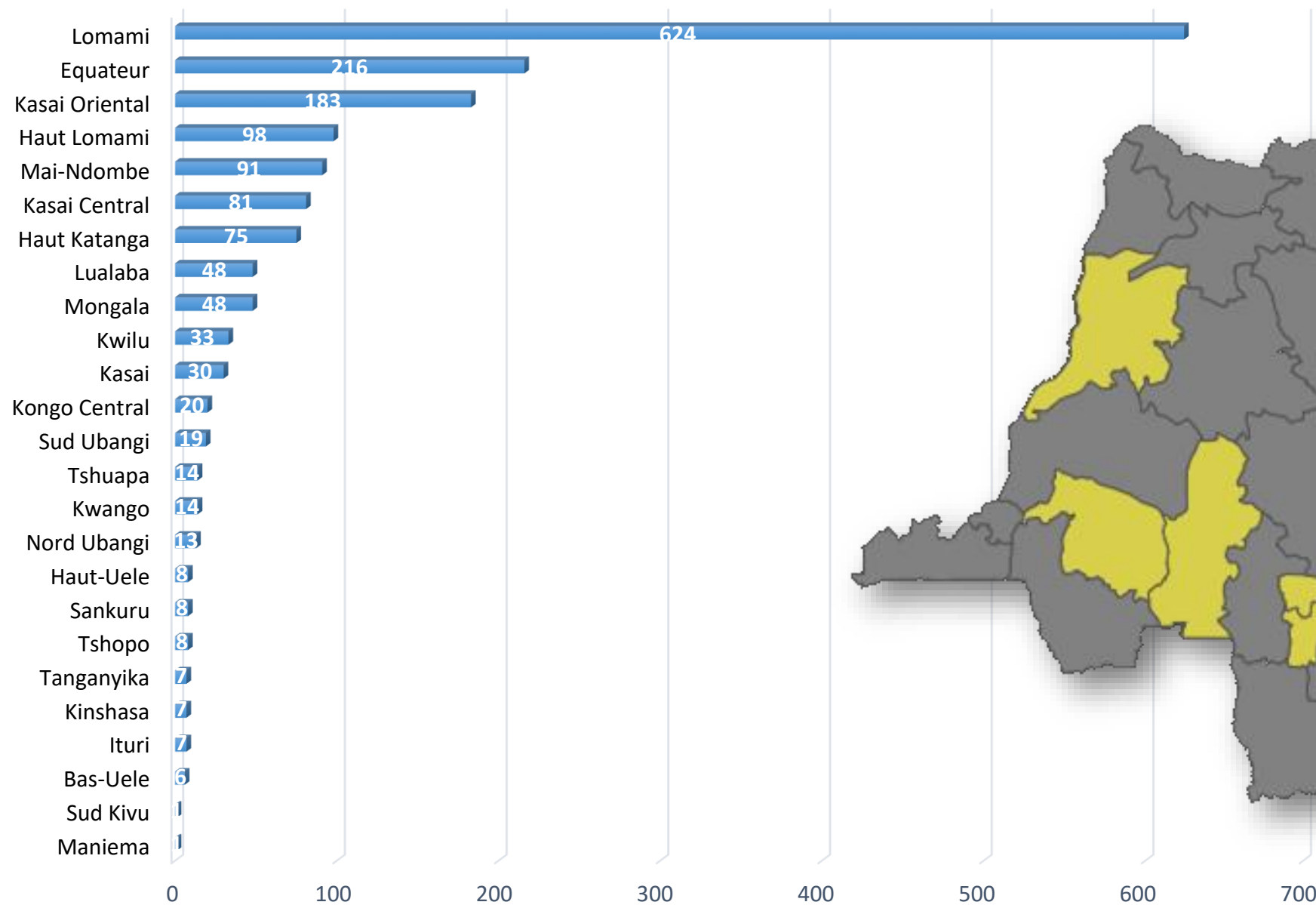


TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

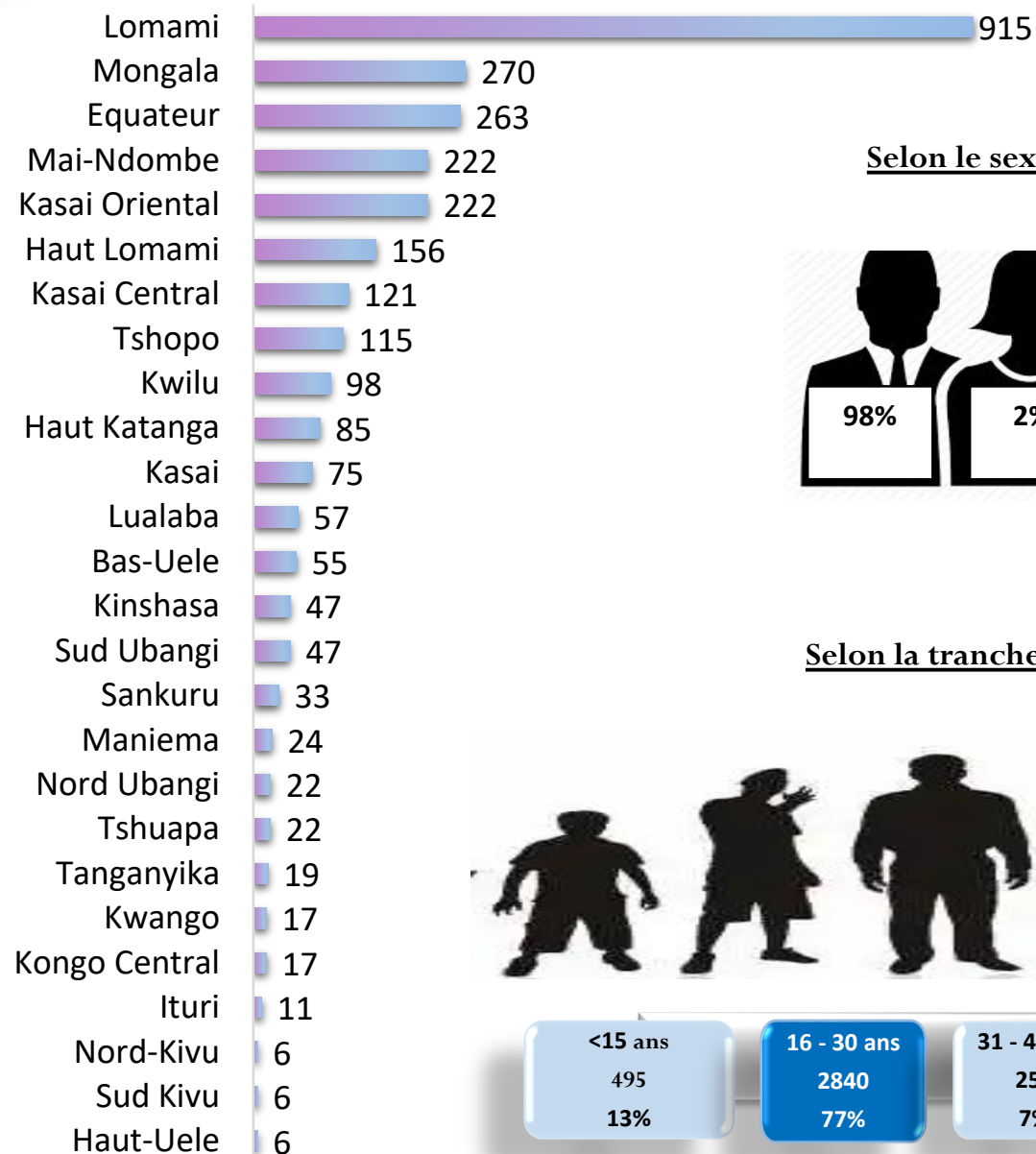
Airtel



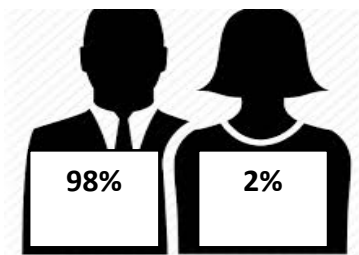
REGIONALISATION DES PLAINTES



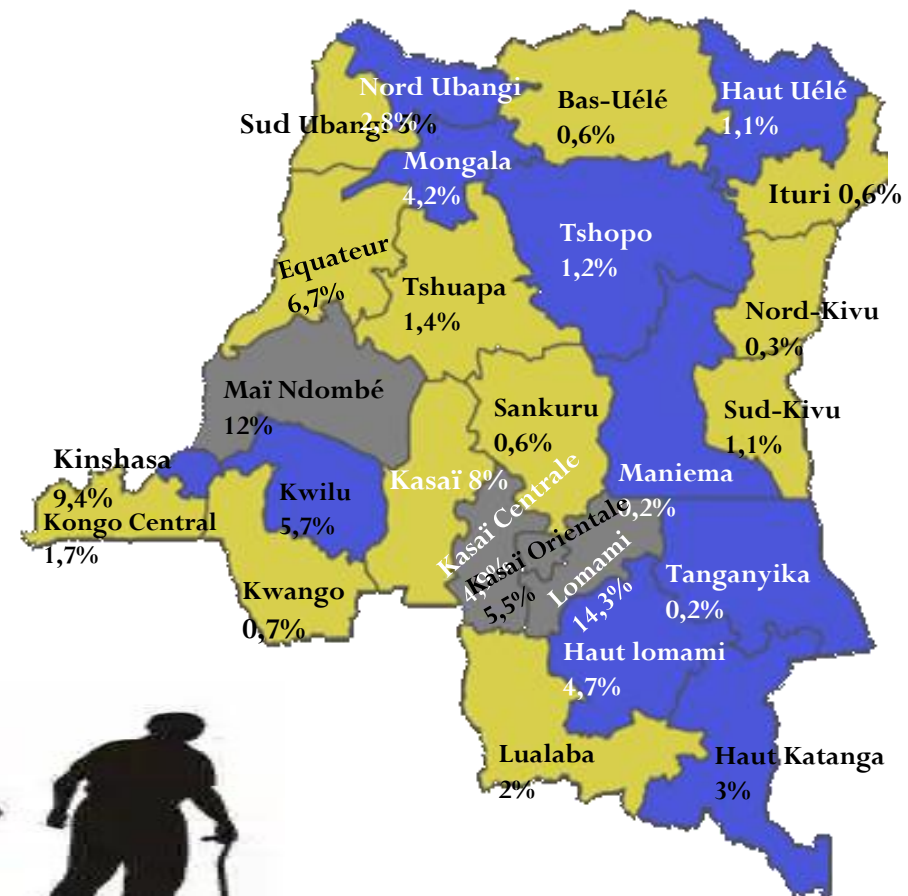
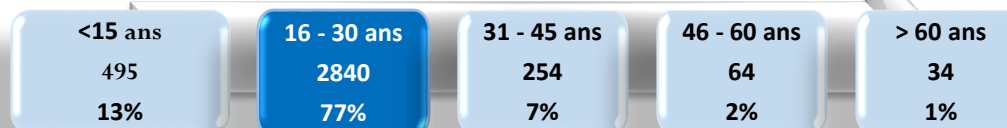
ORIGINE DES APPELS



Selon le sexe



Selon la tranche d'âge





AKSANTI

MATONDO

MERCI

THANK YOU

TUASAKIDILA