



Rapport Mensuel Juin 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

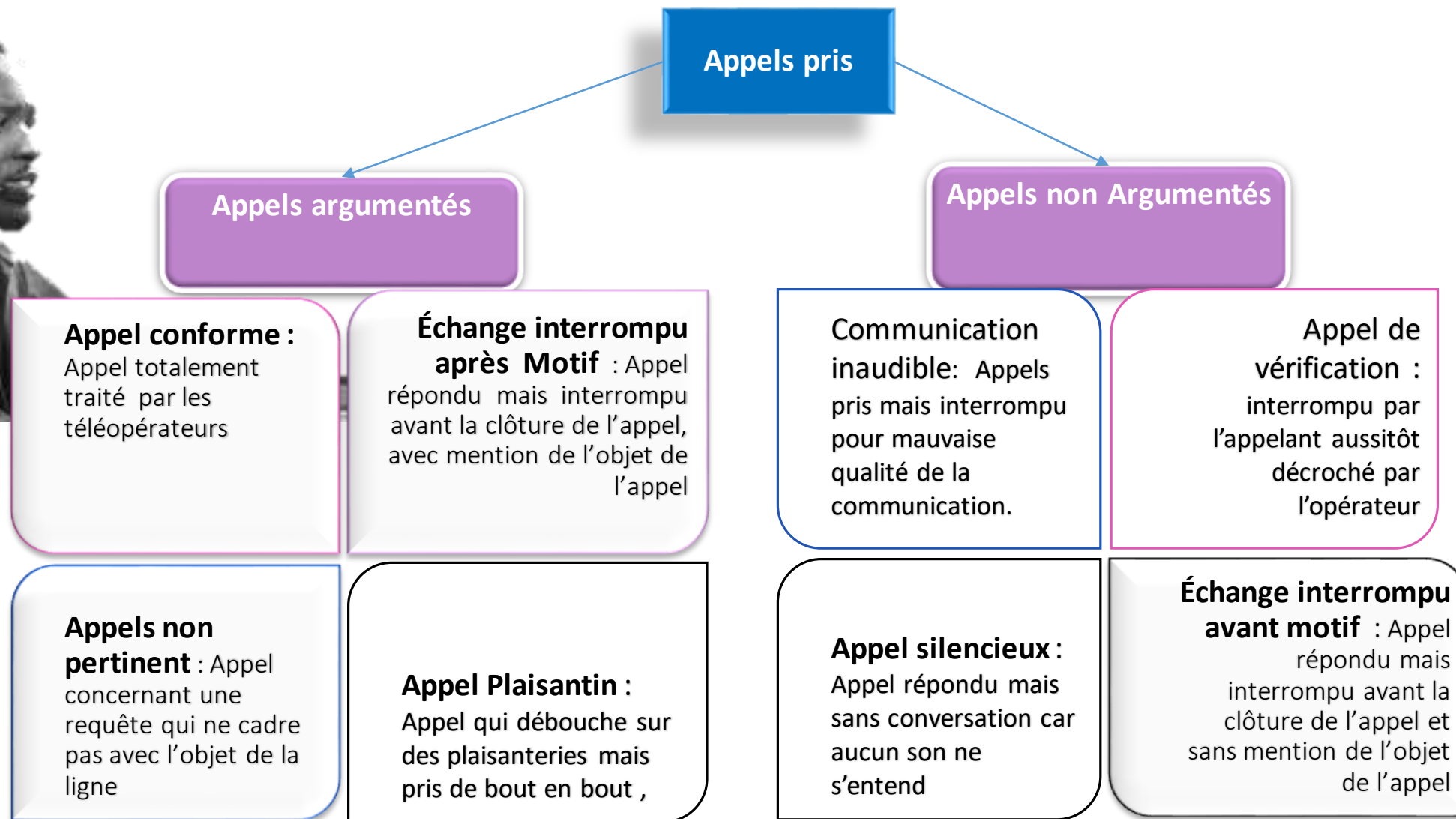
- Shift 1 : De 08h00' à 13h00'

- Shift 2 : De 13h00' à 18h00'

EVENT

RAS

QUALIFICATION DES APPELS



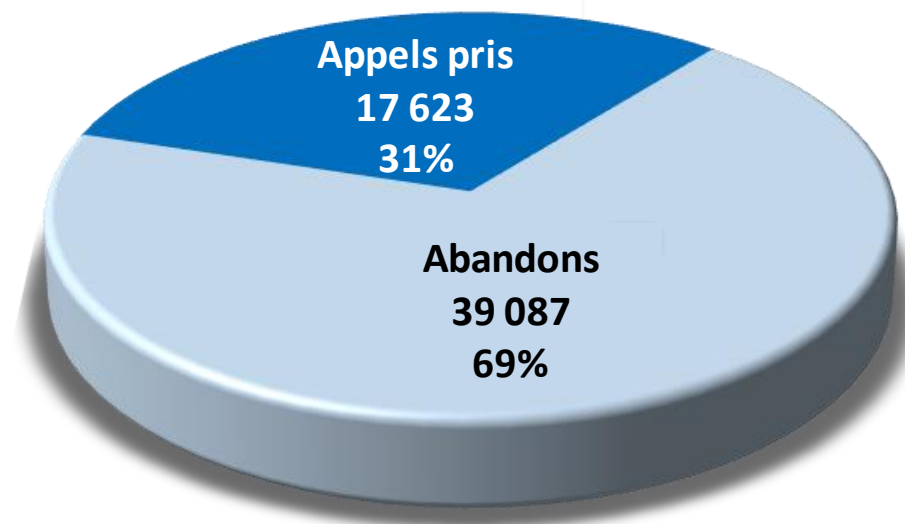
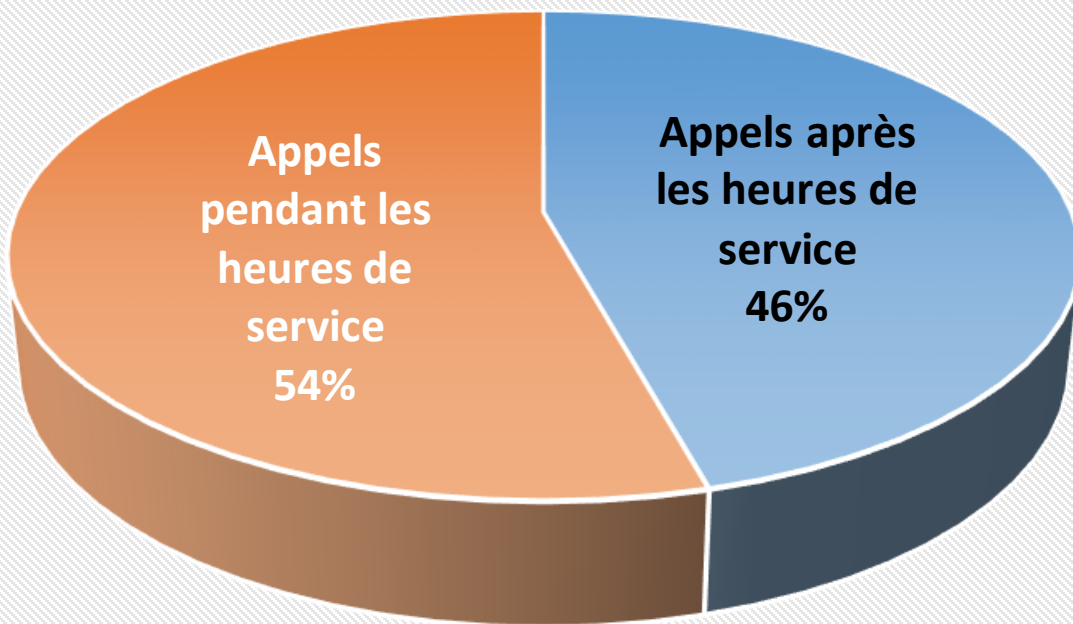


SUIVI OPÉRATIONNEL

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



- 116663 appels entrants au centre d'appels au Mois de Juin 2026
- 63200 appels soit 54% enregistrés pendant les heures de service
- 53463 appels soit 46% enregistrés en dehors des heures de service
- 56710 appels distribués dont 31% Pris par les opérateurs et 69 % 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
juin-26	116 663	63200	53463	56 710	17 623	69%	31,08%	00:03:48
Total	575 721	302 746	273 045	277 592	77 468	73%	27%	00:03:58

La DMC est à 03 min 58 Sec.

Le flux global est de 116663.

PERFORMANCES REALISEES

31,08% 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.

9737 appels soit 15 % d'écarts entre les appels entrés en heures ouvrées et les appels en heures fermés soit 3% 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
Juin	116663	63200	53463	56710	17623	69%	31%	00:03:58

Le flux global est passé de 105833 en Mai 2026 à 116663 en Juin soit une croissance de 9 % .

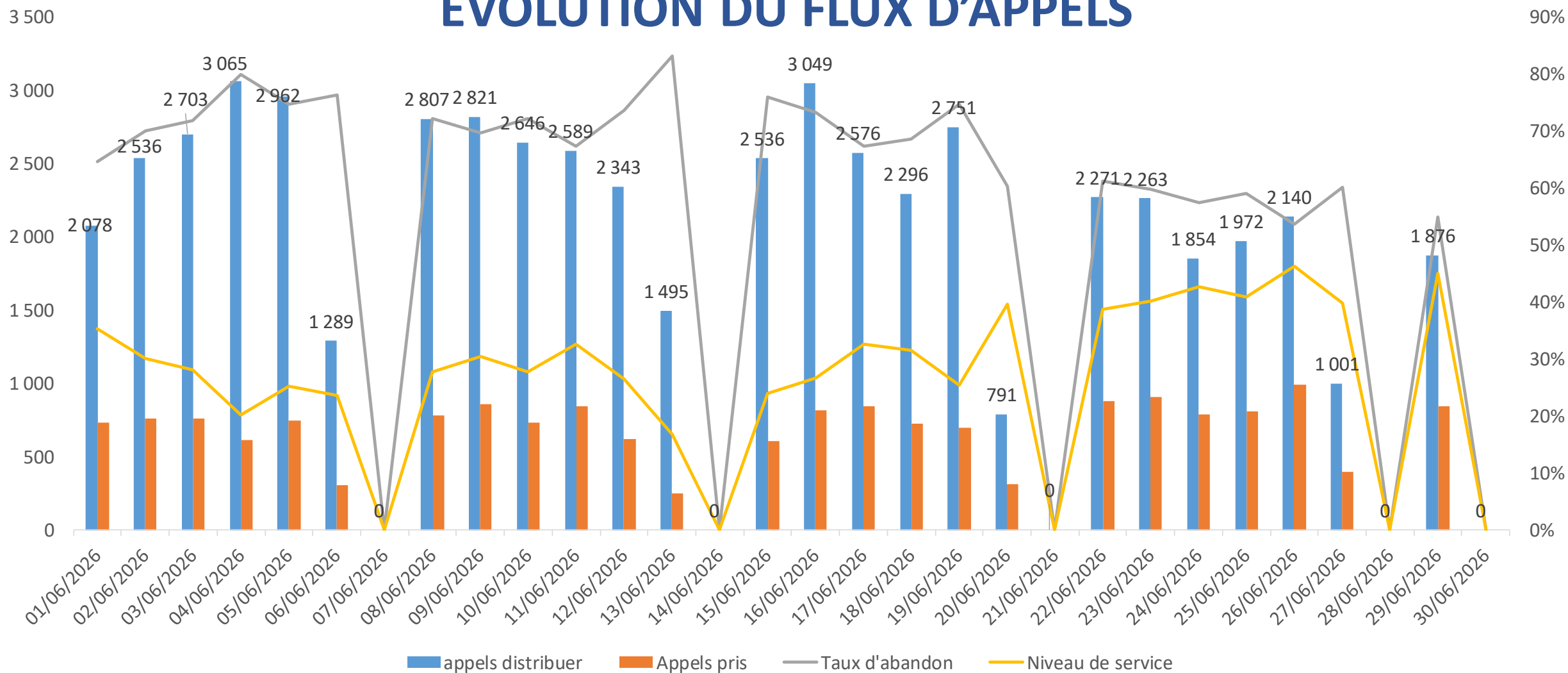
Le flux distribué part de 44338 en Mai 2026 à 56710 en Juin 2026 soit une croissance de 22 %.

Observations

29 % de niveau de service en Mai; face à un flux en Hausse , il a augmenté à 31 % en Juin 2026.

7471 appels soit 19 % d'écarts entre les appels abandonnés en Mai Vs Juin

EVOLUTION DU FLUX D'APPELS



- Le flux d'appels a connu une Hausse en Juin (Voir slide 7), malgré cette hausse, le niveau de service a augmenté aussi.
- Le taux d'abandons en Juin est de 69 % pendant qu'il doit être $\leq 5\%$

DETAILS DES APPELS LE JOUR DU PIC

N°	Plaintes	Nombres des plaintes	%
1	Plainte	52	52,00%
2	Renseignement	19	19,00%
3	Requête	29	29,00%
Total général		100	100%

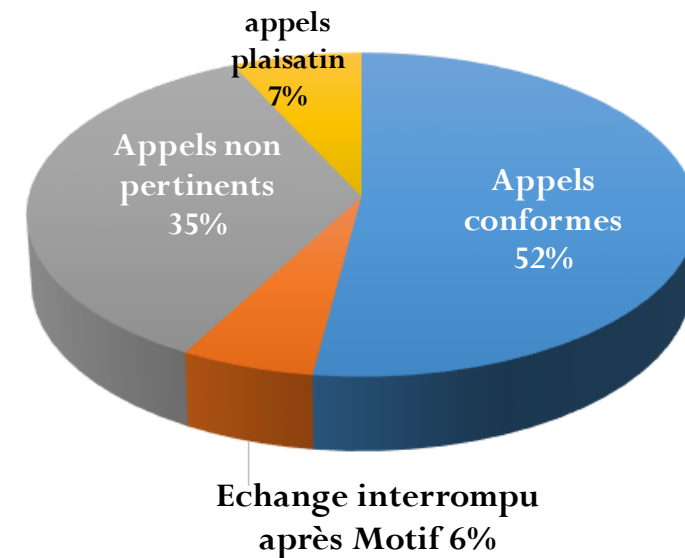
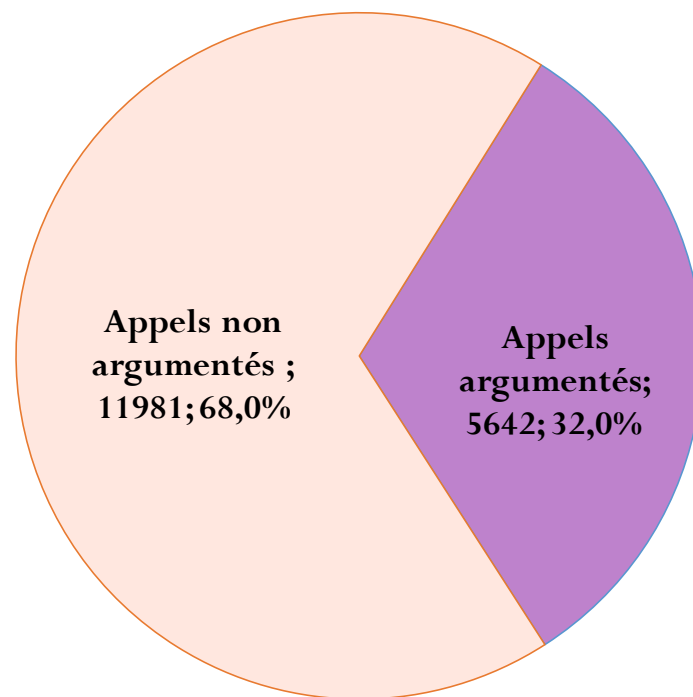
- Le Pic d'appel a été enregistré **le 04 Juin 2026**, pas de cas sortant de l'ordinaire.
- Les consommateurs se sont plaints du fait que leur sims soient bloquées, des comptes mobiles money bloqués, quelques problèmes de réseaux etc...

STATUTS DES APPELS

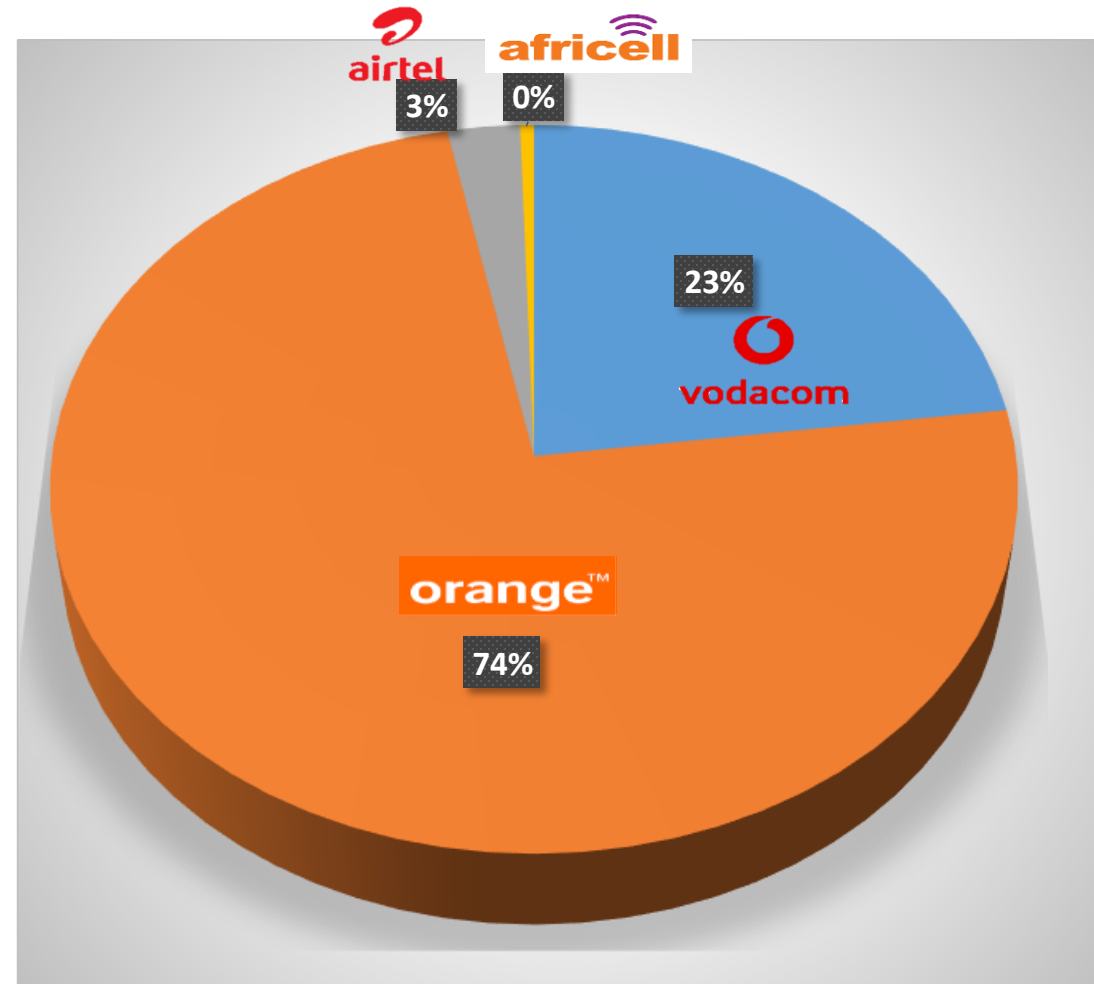
TOTAL APPELS

APPELS ARGUMENTES	5642
APPELS NON ARGUMENTES	11981

- 17623 appels décrochés par les opérateurs en Juin 2026.
- Parmi les appels pris, 32 % d'argumentés c.à.d. qu'il y a eu échange entre les opérateurs et les appelants
- 68 % 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 Juin 2026, la plateforme **ARPTC** a reçu **11981** appels non argumentés sur lesquels **11947** sont attachés aux opérateurs répertoriés.

DETAILS DES APPELS NON ARGUMENTES PAR OPERATEUR

Vodacom	Nombre	Taux
Appels de Vérification	515	19 %
Appels interrompus avant motif	820	30 %
Appels Silencieux	1340	49 %
Inaudibles	66	2 %
Total général	2741	100%

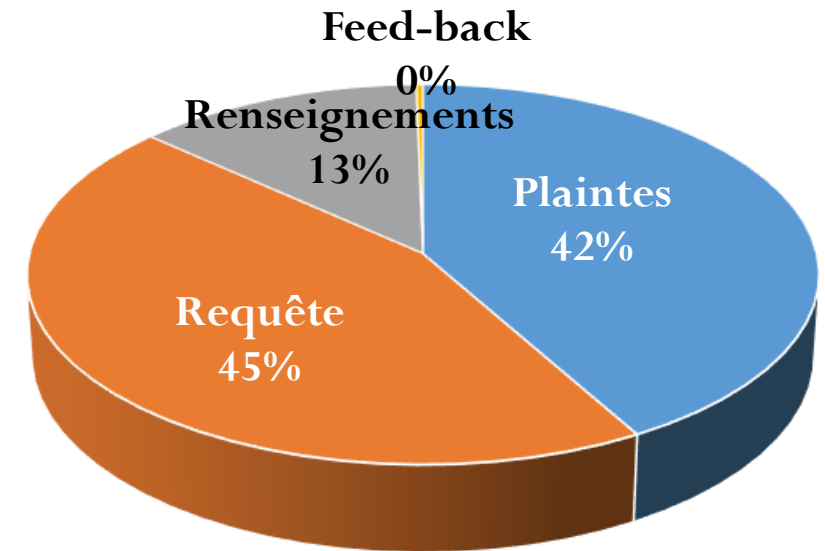
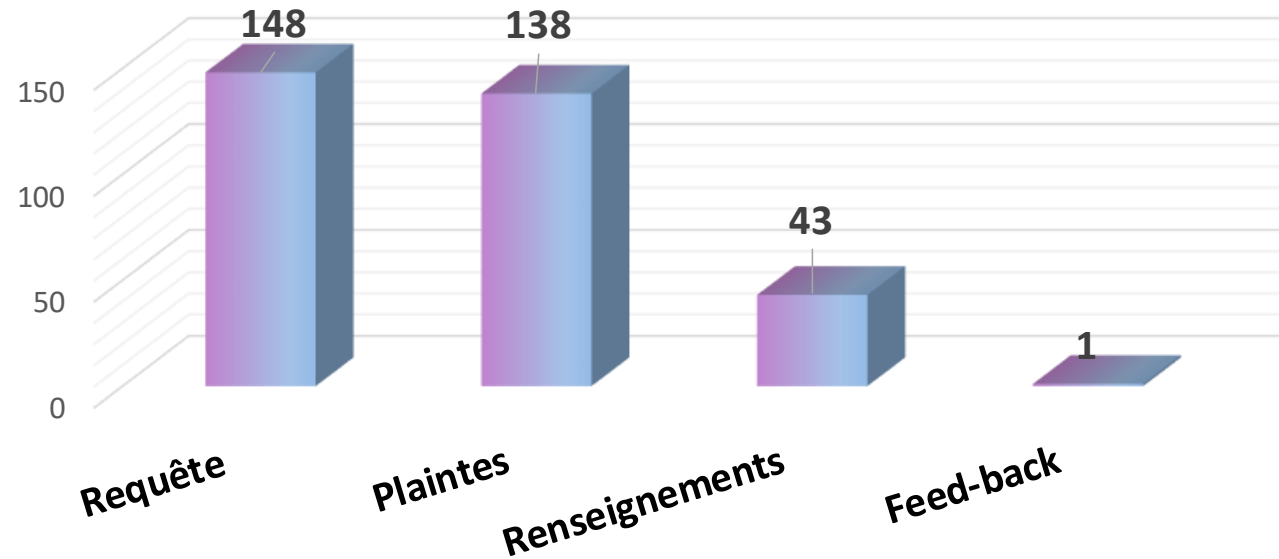
Airtel	Nombre	Taux
Appels de Vérification	67	21%
Appels interrompus avant motif	90	28%
Appels Silencieux	147	47%
Inaudibles	12	4%
Total général	316	100%

Orange	Nombre	Taux
Appels de Vérification	2001	23%
Appels interrompus avant motif	2663	30%
Appels Silencieux	3999	45%
Inaudibles	167	2%
Total général	8830	100%

Africell	Nombre	Taux
Appels de Vérification	15	25%
Appels interrompus avant motif	11	18%
Appels Silencieux	34	57%
Inaudibles	0	0 %
Total général	60	100 %

CATEGORIES D'ECHANGES INTERROMPUS APRES MOTIF

202 Echanges
Interrompus
après motif

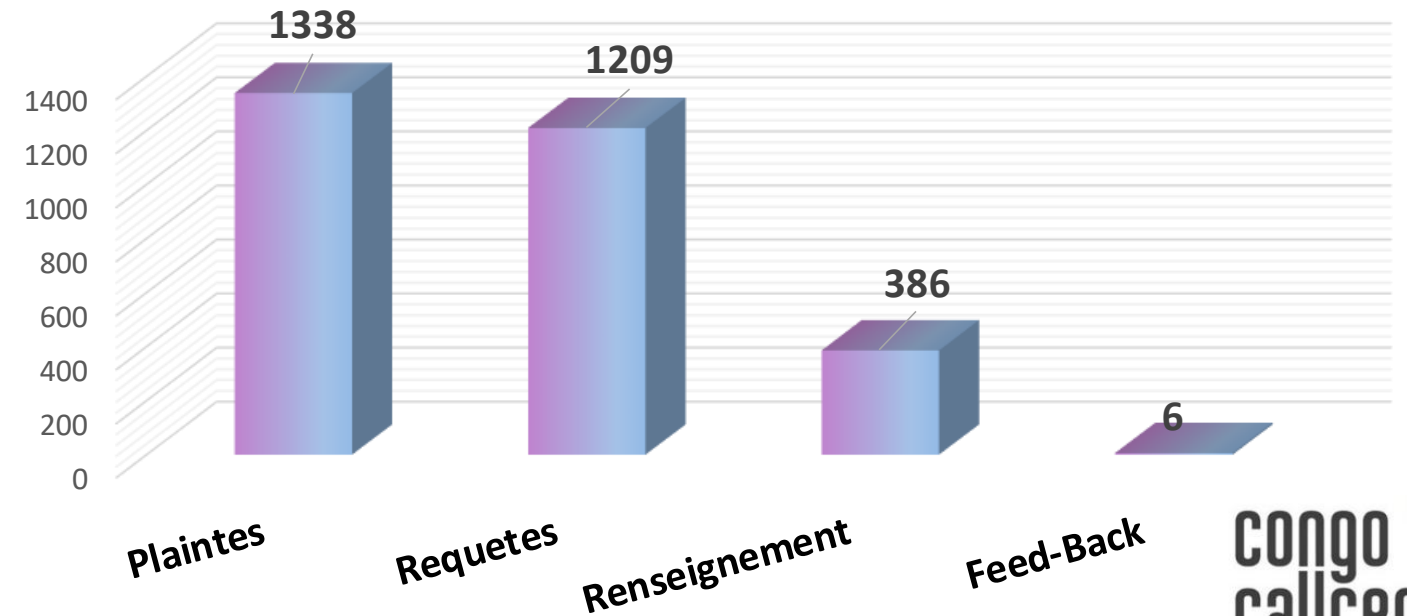
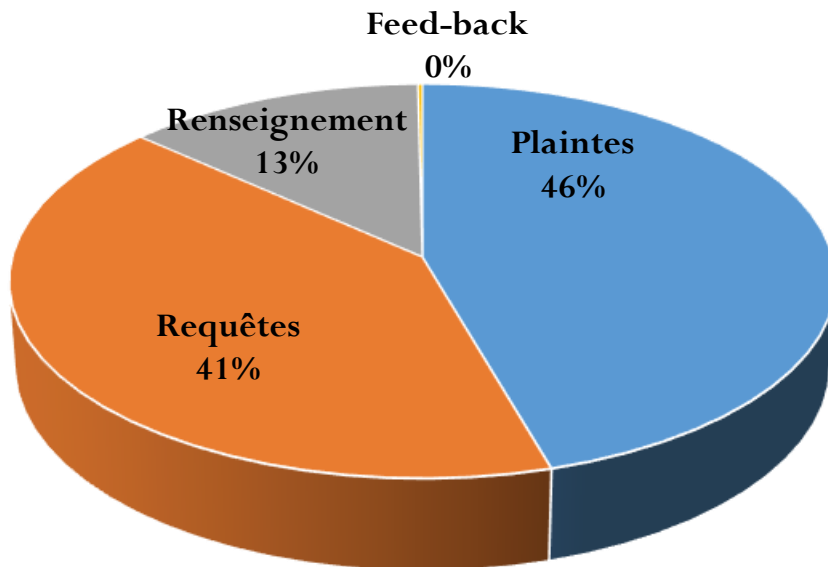


- 330 Echanges interrompus après motif dont:
- 42 % des plaintes
- 13 % des renseignements
- 45 % des requêtes

CATEGORIES DES APPELS CONFORMES

2939 Appels
Argumentés Complets

- 46% des plaintes
- 41% des requêtes
- 13% des renseignements
- 0% Feed-back



STATISTIQUES DES PLAINTES

	janv-26	févr-26	mars-26	avr-26	mai-26	juin-26	Nombre	%.
Plaintes techniques	11	216	230	369	368	680	1874	100%
Vodacom	1	54	44	86	111	152	448	24%
Orange	4	142	173	272	249	487	1327	71%
Airtel	6	19	13	10	6	40	94	5%
Africell	0	1	0	1	2	1	5	0%
Réclamation commerciale	40	44	56	91	92	151	474	100%
Vodacom	6	9	16	27	20	48	126	27%
Orange	27	33	33	58	62	96	309	65%
Airtel	6	2	6	6	10	6	36	8%
Africell	1	0	1	0	0	1	3	1%
Services	302	170	331	244	284	507	1838	100%
Vodacom	54	23	51	36	55	59	278	15%
Orange	220	134	254	205	216	430	1459	79%
Airtel	25	12	22	3	12	18	92	5%
Africell	3	1	4	0	1	0	9	0%
Total général	353	430	617	704	744	1338	2848	100%

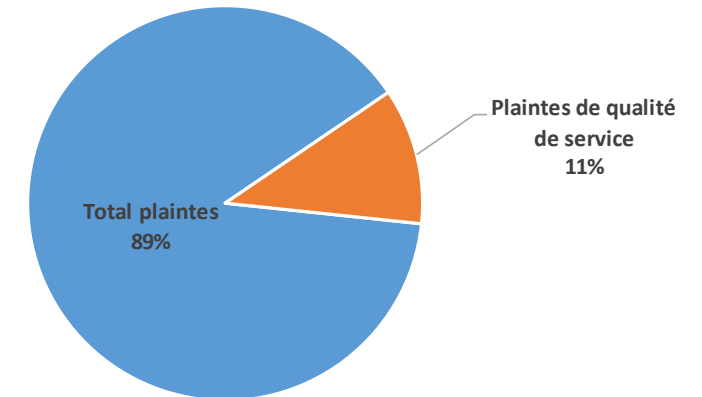
- 680 plaintes techniques enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 151 Réclamations commerciales enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**,
- 507 demandes de service enregistrés, en tête l'opérateur **Orange**.



TAUX DE PLAINTES PAR OBJET

N°	Plaintes	Nombres des plaintes	%
1	Sim bloquée	556	42%
2	Compte bloqué	463	35%
3	Perte e-money	67	5%
4	Saut de crédit	61	5%
5	Bip à l'appel, échec réseau, réseau occupé, pas de connexion	47	4%
6	Echec envoi SMS	21	2%
7	Echec emprunt	17	1%
8	Autre	13	1%
9	Echec de connexion	11	1%
10	Problème de transaction	10	1%
11	Echec emission appel	9	1%
12	N'entend pas le correspondant, Communication blanche	9	1%
13	Coupures de communication	8	1%
14	Echec réception Bonus	7	1%
15	Problème de transfert de fonds	6	0%
16	Pas de signal à certains endroits	6	0%
17	Oscillent des barres du reseau, du minimum au maximum	5	0%
18	Erreur Transfert	4	0%
19	Echec réception E-money	4	0%
20	Impossibilité de navigation	3	0%
21	Problème d'achat des services	3	0%
22	Problème de réception de fonds	3	0%
23	Bonus et offres	1	0%
24	Communication blanche	1	0%
25	Echec réception SMS	1	0%
26	Echec réception unités	1	0%
27	Inactivité du forfait	1	0%
Total général		1338	100%

QUALITE DE SERVICE



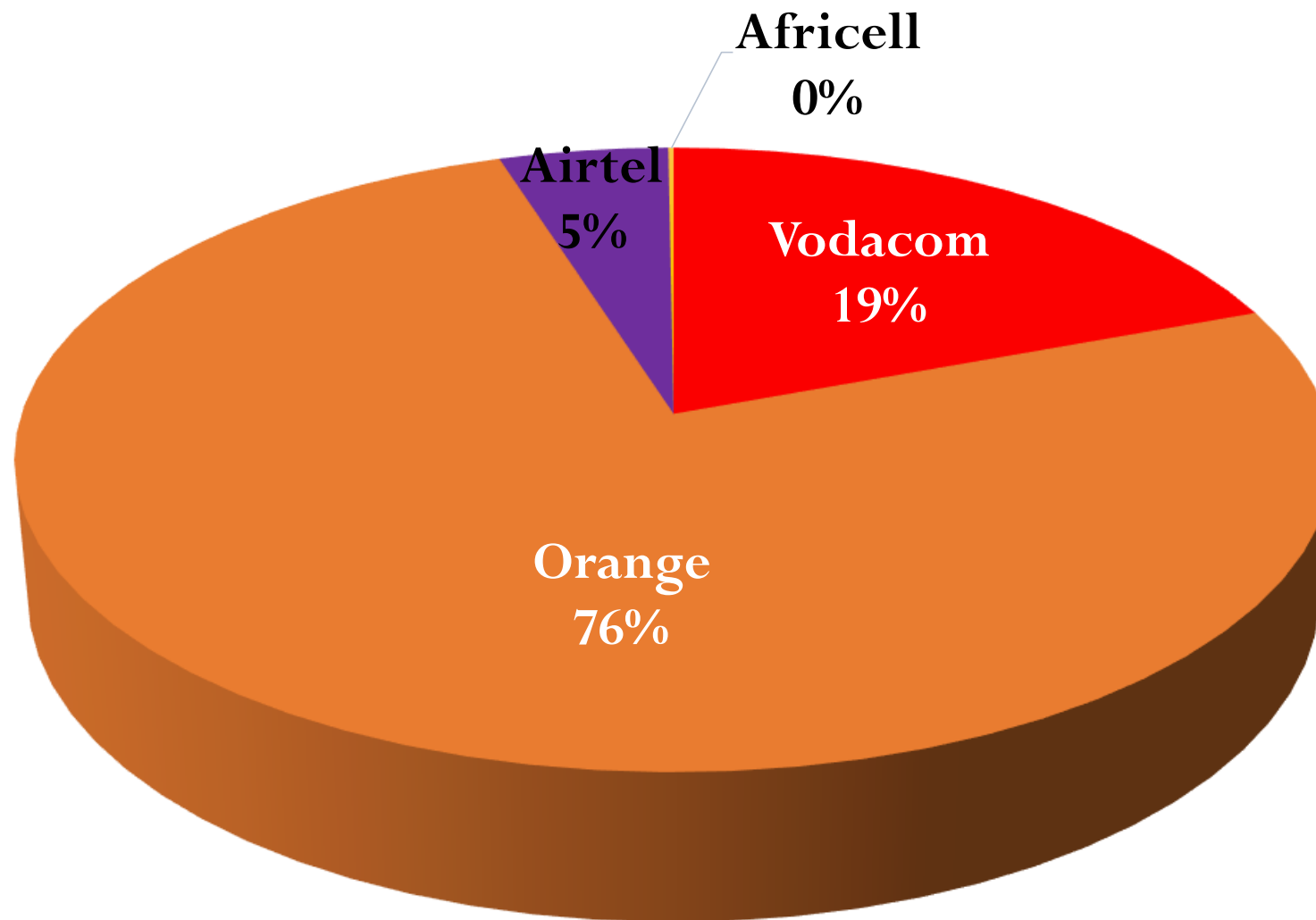
N°	Plaintes	Nombres des plaintes	%
1	Bip à l'appel, échec réseau, réseau occupé, pas de connexion	47	28%
2	Echec envoi SMS	21	13%
3	Echec emprunt	17	10%
4	Echec de connexion	11	7%
5	Problème de transaction	10	6%
6	Echec emission appel	9	5%
7	N'entend pas le correspondant, Communication blanche	9	5%
8	Coupures de communication	8	5%
9	Echec réception Bonus	7	4%
10	Problème de transfert de fonds	6	4%
11	Pas de signal à certains endroits	6	4%
12	Oscillent des barres du reseau, du minimum au maximum	5	3%
13	Impossibilité de navigation	3	2%
14	Problème d'achat des services	3	2%
15	Problème de réception de fonds	3	2%
16	Echec réception SMS	1	1%
17	Echec réception unités	1	1%
18	Inactivité du forfait	1	1%
Total général		168	100%

TOP 5 DES PLAINTES CLES PAR PROVINCE

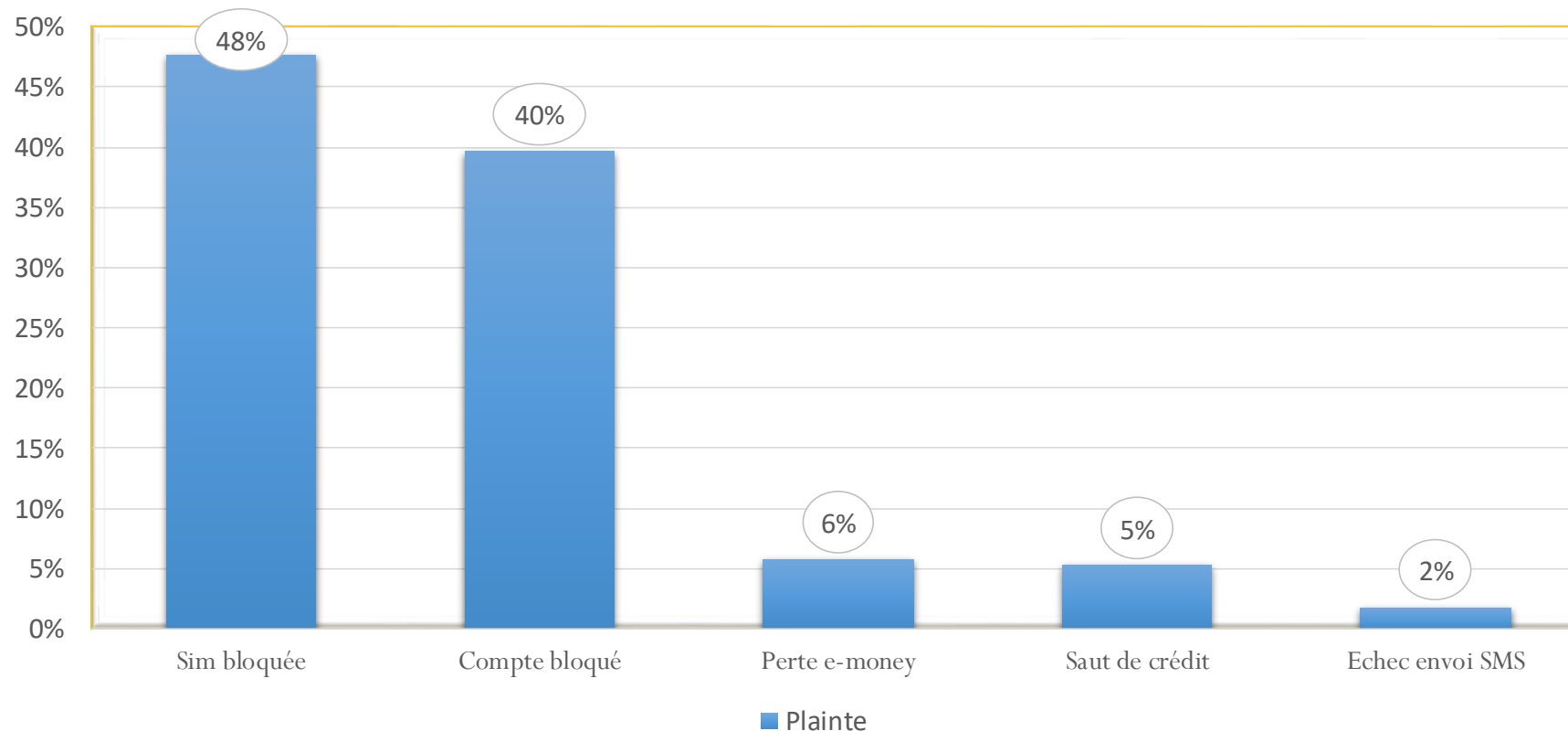
PLAINTE/PROVINCE	TOTAL	%
Lomami	524	%
Compte bloqué	236	45%
Sim bloquée	227	43%
Perte e-money	16	3%
Saut de crédit	13	2%
Bip à l'appel, échec réseau, réseau occupé, pas de connexion	10	2%
Equateur	139	
Sim bloquée	66	47%
Compte bloqué	38	27%
Saut de crédit	13	9%
Perte e-money	9	6%
Echec emprunt	3	2%
Kasai Oriental	131	
Sim bloquée	67	51%
Compte bloqué	43	33%
Bip à l'appel, échec réseau, réseau occupé, pas de connexion	6	5%
Saut de crédit	3	2%
Problème de transaction	3	2%
Mongala	92	
Sim bloquée	37	40%
Compte bloqué	16	17%
Perte e-money	16	17%
Echec envoi SMS	8	9%
Autre	5	5%
Mai-Ndombe	82	
Sim bloquée	36	44%
Compte bloqué	20	24%
Bip à l'appel, échec réseau, réseau occupé, pas de connexion	3	4%
Perte e-money	6	7%
Saut de crédit	4	5%

PLAINTE/PROVINCE	TOTAL	%
Haut Lomami	73	
Sim bloquée	32	44%
Compte bloqué	26	36%
Perte e-money	6	8%
Bip à l'appel, échec réseau, réseau occupé, pas de connexion	4	5%
Echec réception E-money	1	1%
Tshopo	59	
Sim bloquée	27	46%
Compte bloqué	21	36%
Bip à l'appel, échec réseau, réseau occupé, pas de connexion	4	7%
Perte e-money	2	3%
Problème de transaction	2	3%
Kasai Central	45	
Compte bloqué	21	47%
Sim bloquée	12	27%
Pas de signal à certains endroits	2	4%
Perte e-money	2	4%
Problème de transfert de fonds	2	4%
Haut Katanga	40	
Compte bloqué	11	28%
Sim bloquée	11	28%
Saut de crédit	7	18%
Perte e-money	2	5%
Echec de connexion	2	5%
Kwilu	39	
Sim bloquée	16	41%
Compte bloqué	7	18%
Saut de crédit	6	15%
Echec réception Bonus	3	8%
Echec envoi SMS	2	5%

TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR



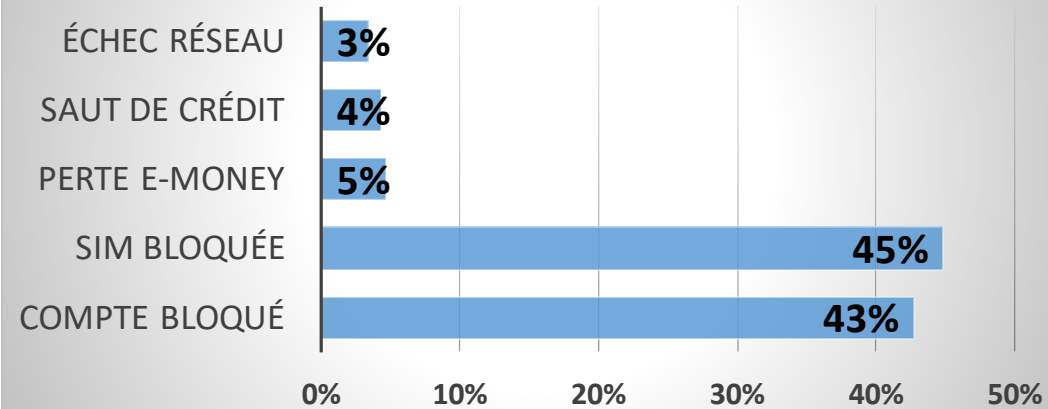
TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES LES PLUS COURANTES



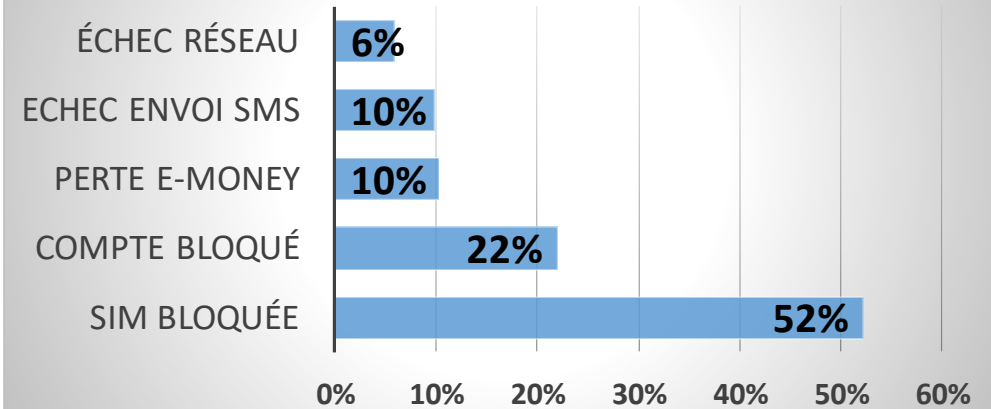
- Sim bloquée : Cas de Sim endommagée après saisie d'un code PIN et PUK erroné,
- Compte bloqué : il s'agit des comptes mobiles money bloqué, suite a la saisie d'un mot de passe erroné.
- Saut de crédit : Cas de perte des unités sans avoir effectué une opération

TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES PAR OPERATEUR

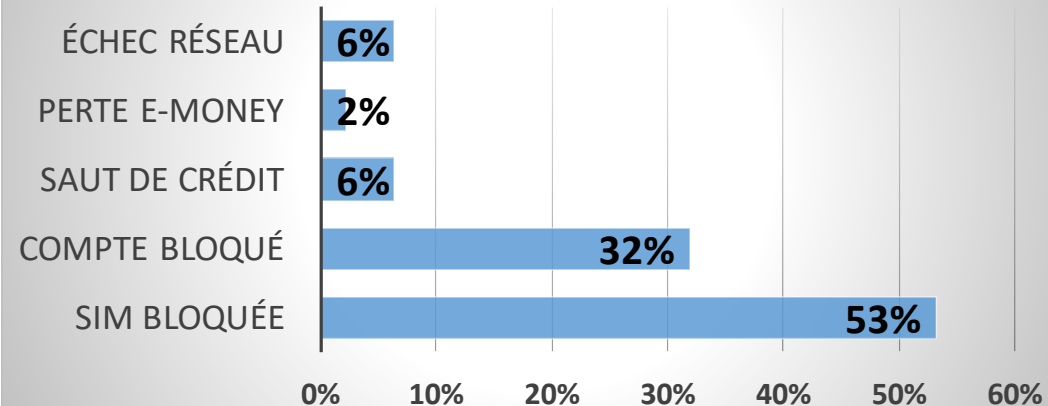
Orange



Vodacom

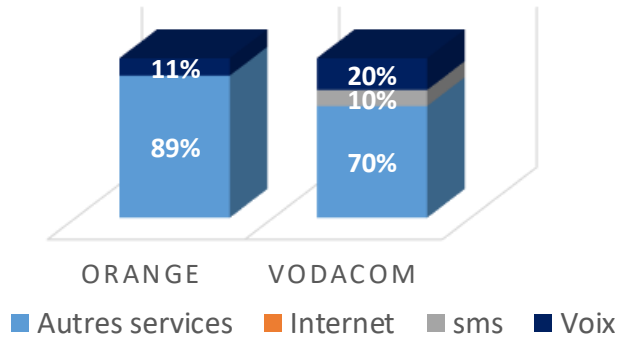


Airtel

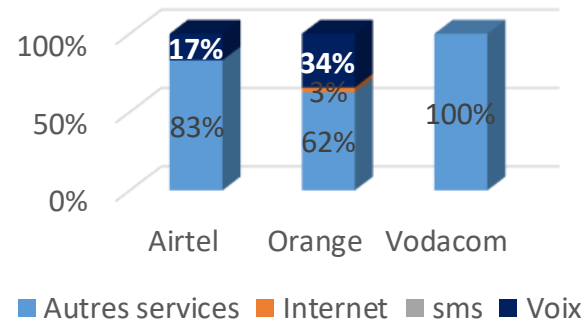


TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE

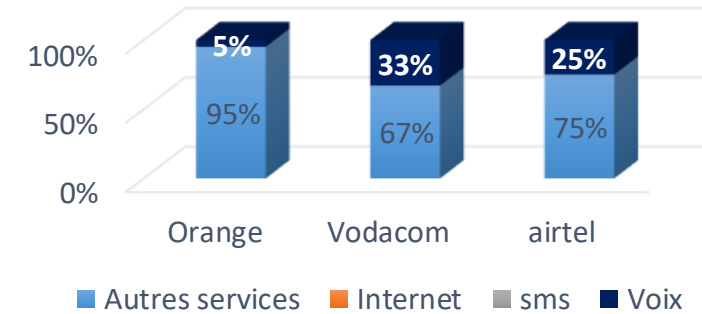
EQUATEUR



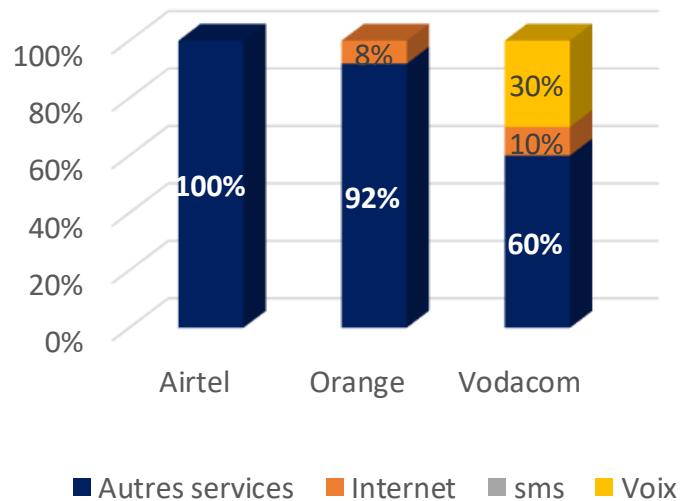
HAUT-KATANGA



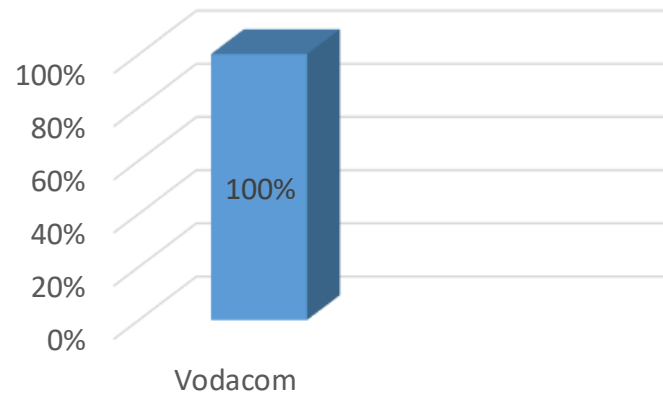
HAUT-LOMAMI



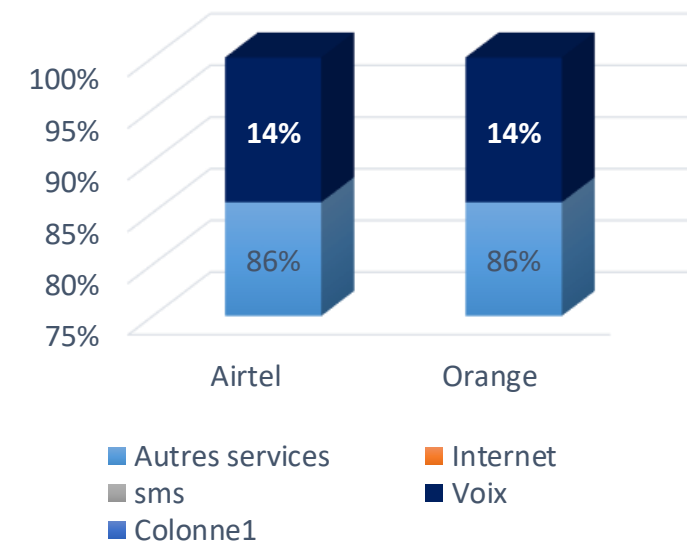
KASAI



HAUT-UELE

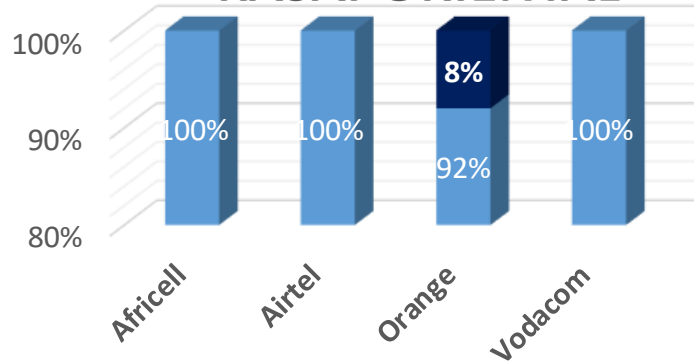


KASAI-CENTRAL



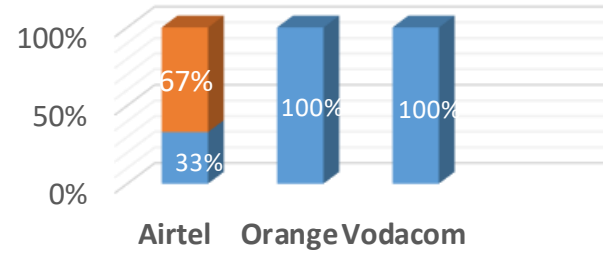
TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

KASAI-ORIENTAL



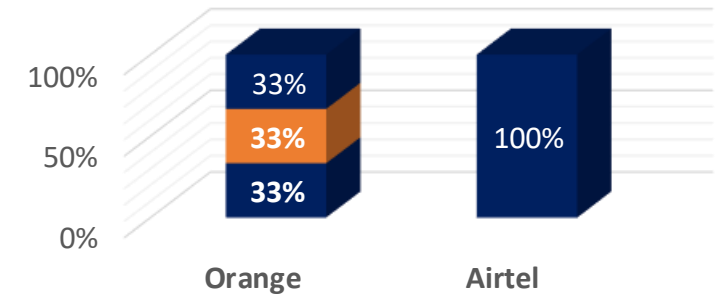
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KINSHASA



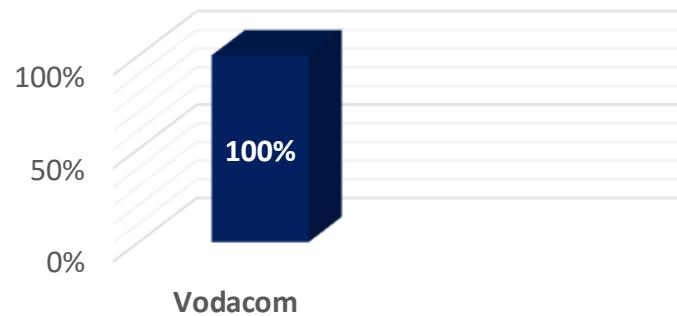
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KONGO-CENTRAL



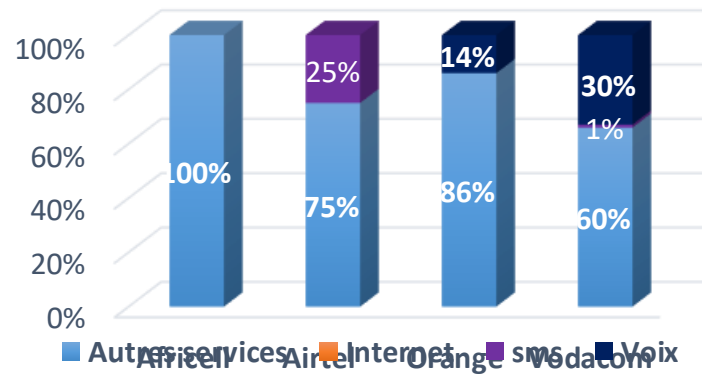
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

ITURI



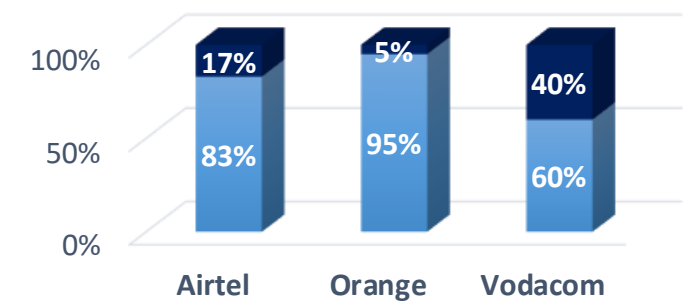
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

KWILU



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

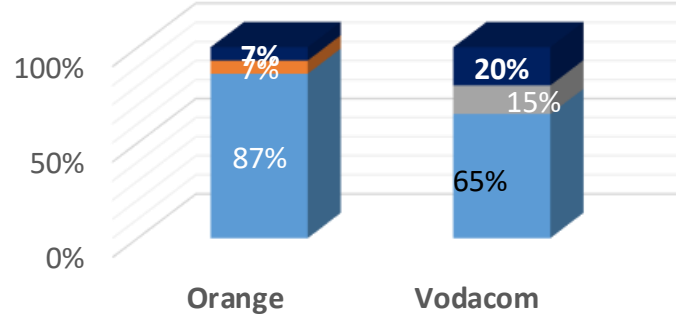
LOMAMI



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

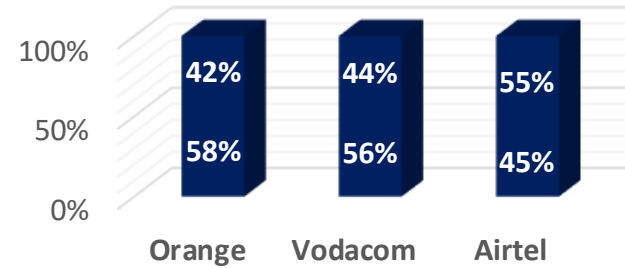
TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

MAI-NDOMBE



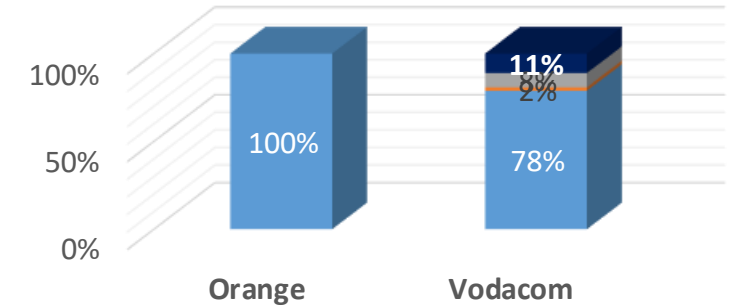
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

LUALABA



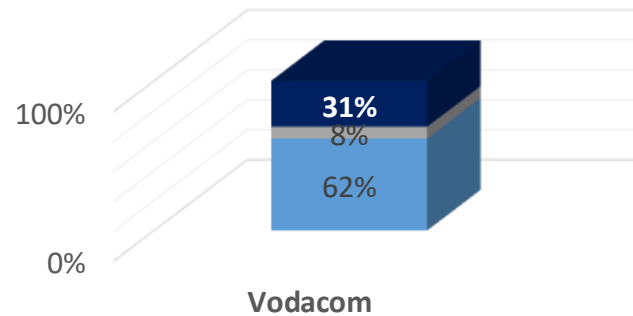
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

MONGALA



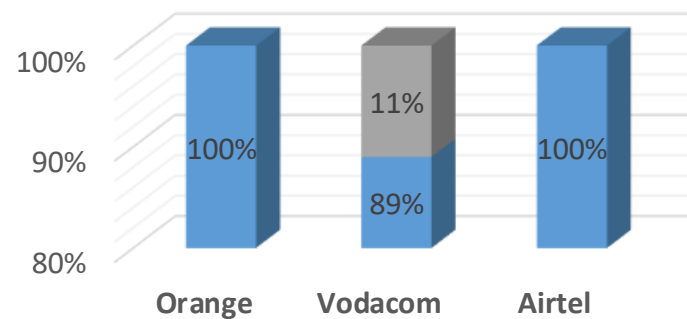
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

NORD-UBANGI



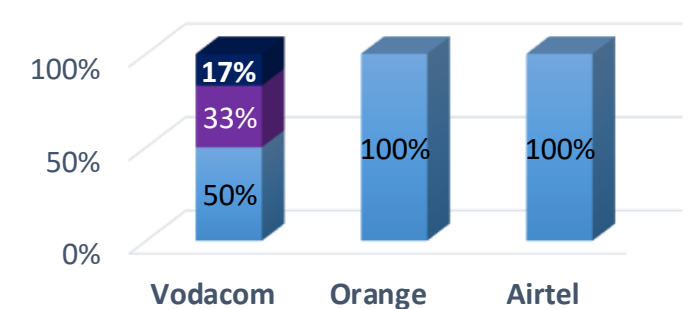
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

SUD-UBANGI



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

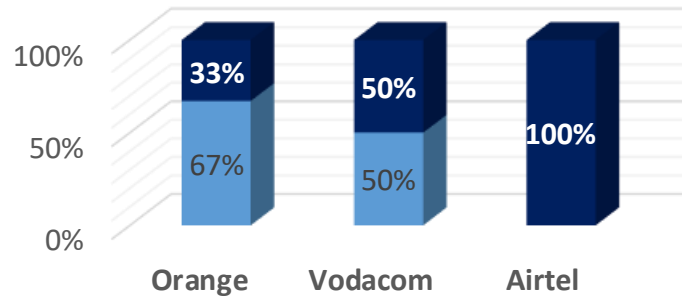
TANGANYIKA



■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

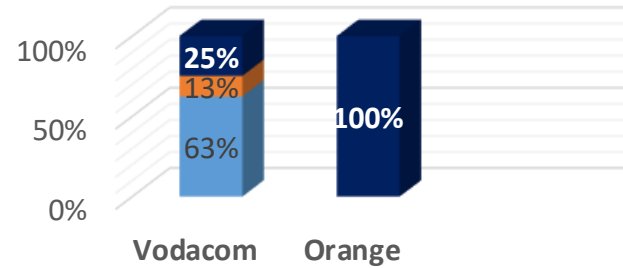
TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

MANIEMA



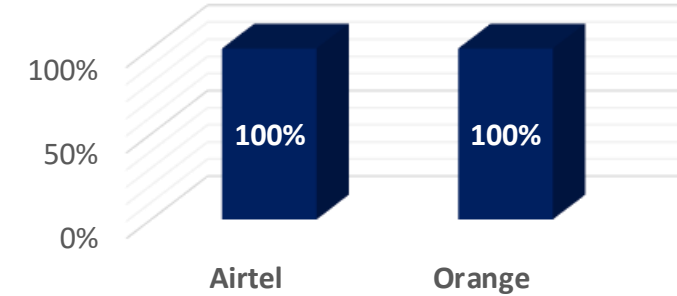
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

SANKURU



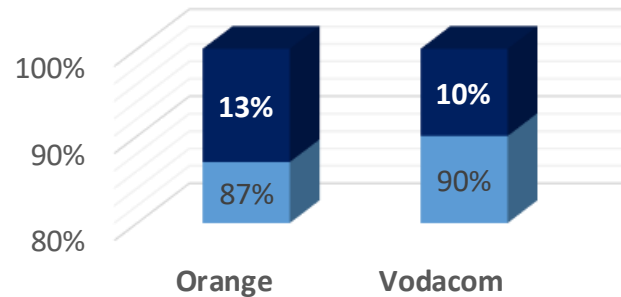
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

NORD-KIVU



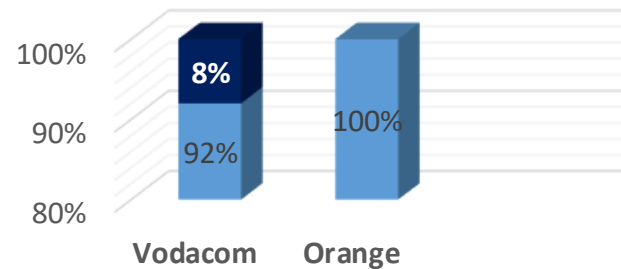
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TSHOPO



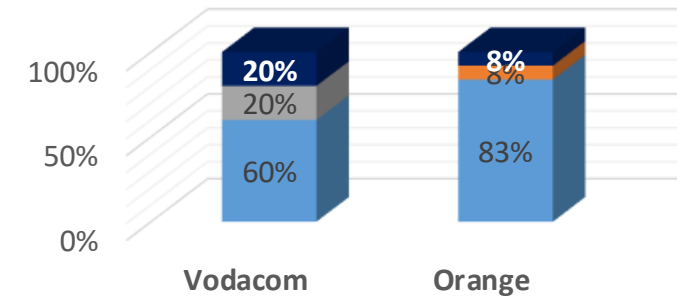
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TSHUAPA



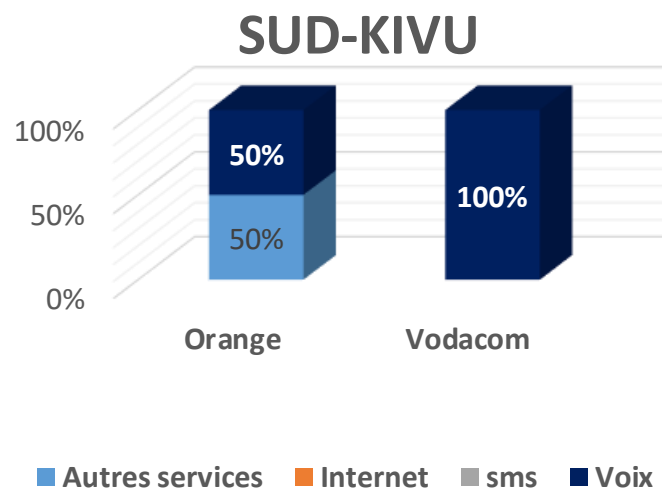
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

BAS- UELE



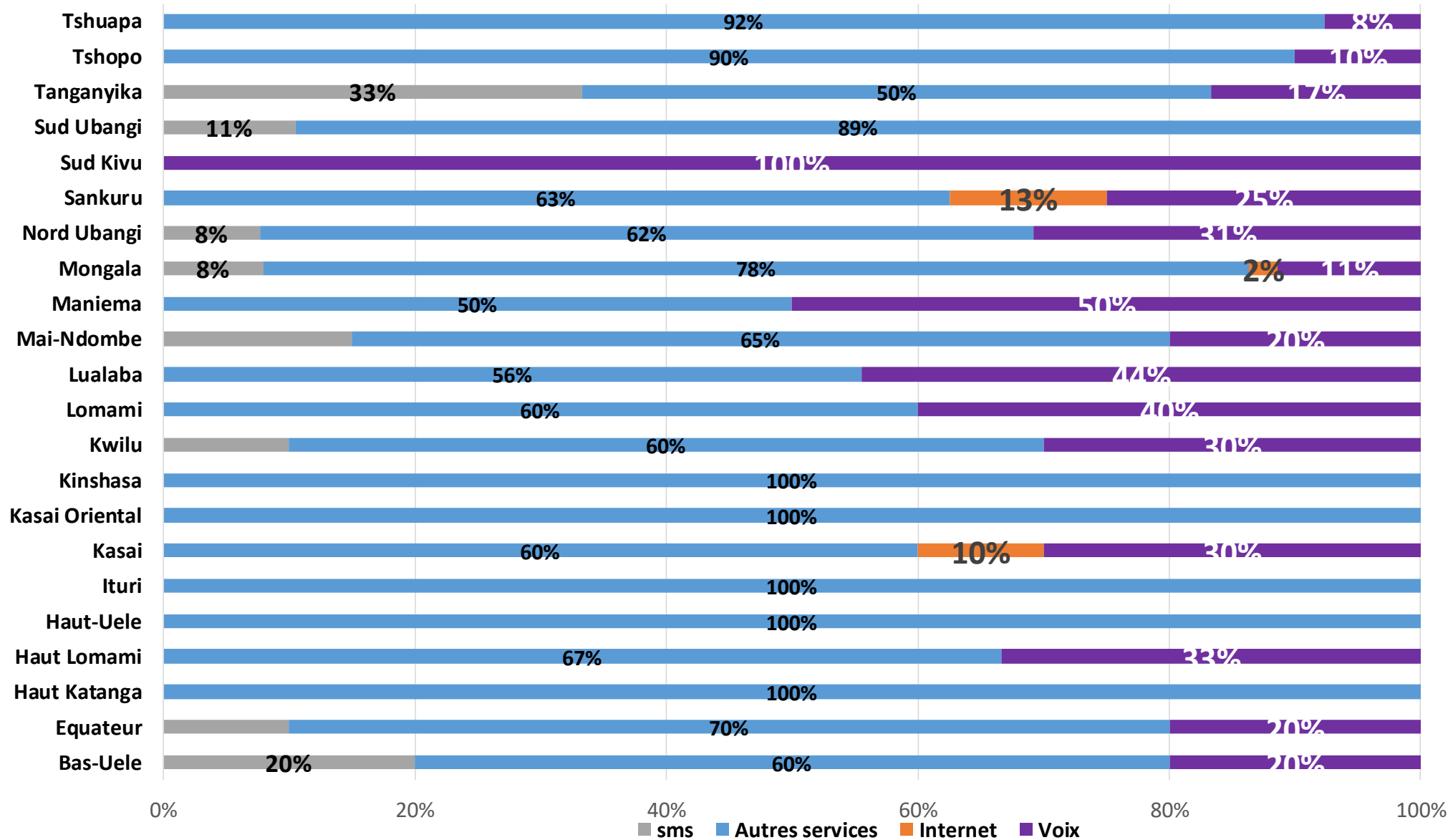
■ Autres services ■ Internet ■ sms ■ Voix

TAUX DE PLAINTES PAR PROVINCE(suite)



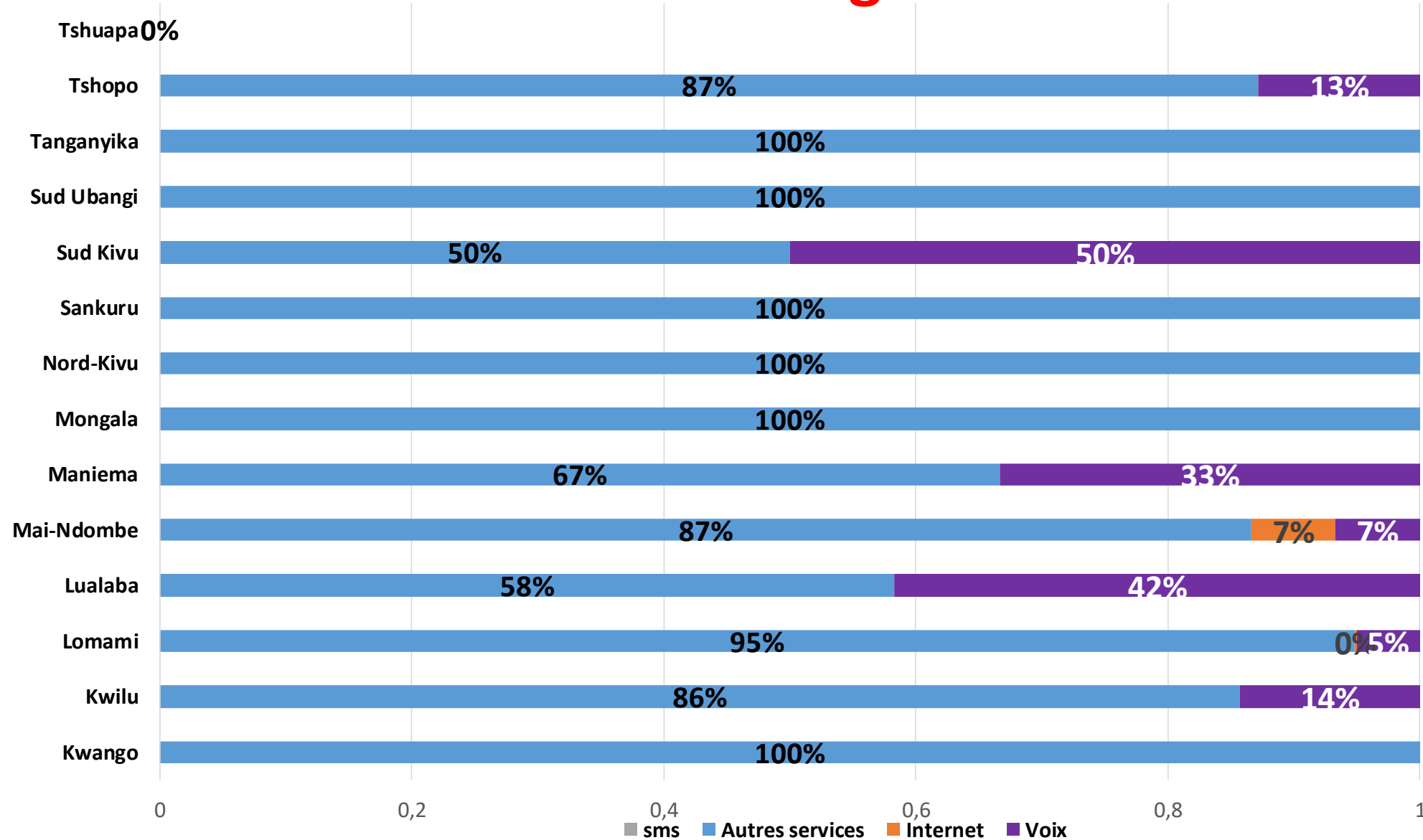
TAUX DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR / PROVINCE

Vodacom



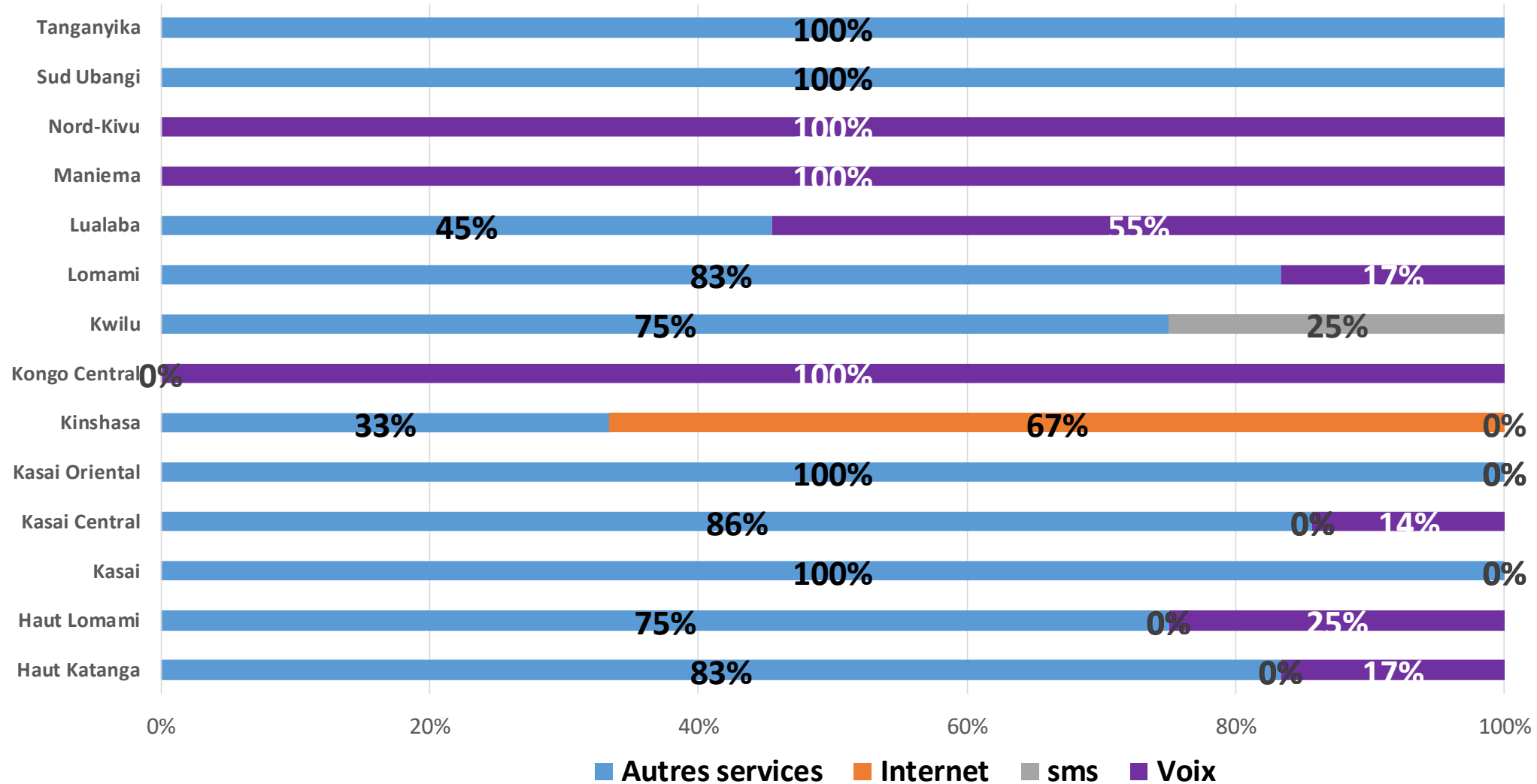
TAUX DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR / PROVINCE

Orange



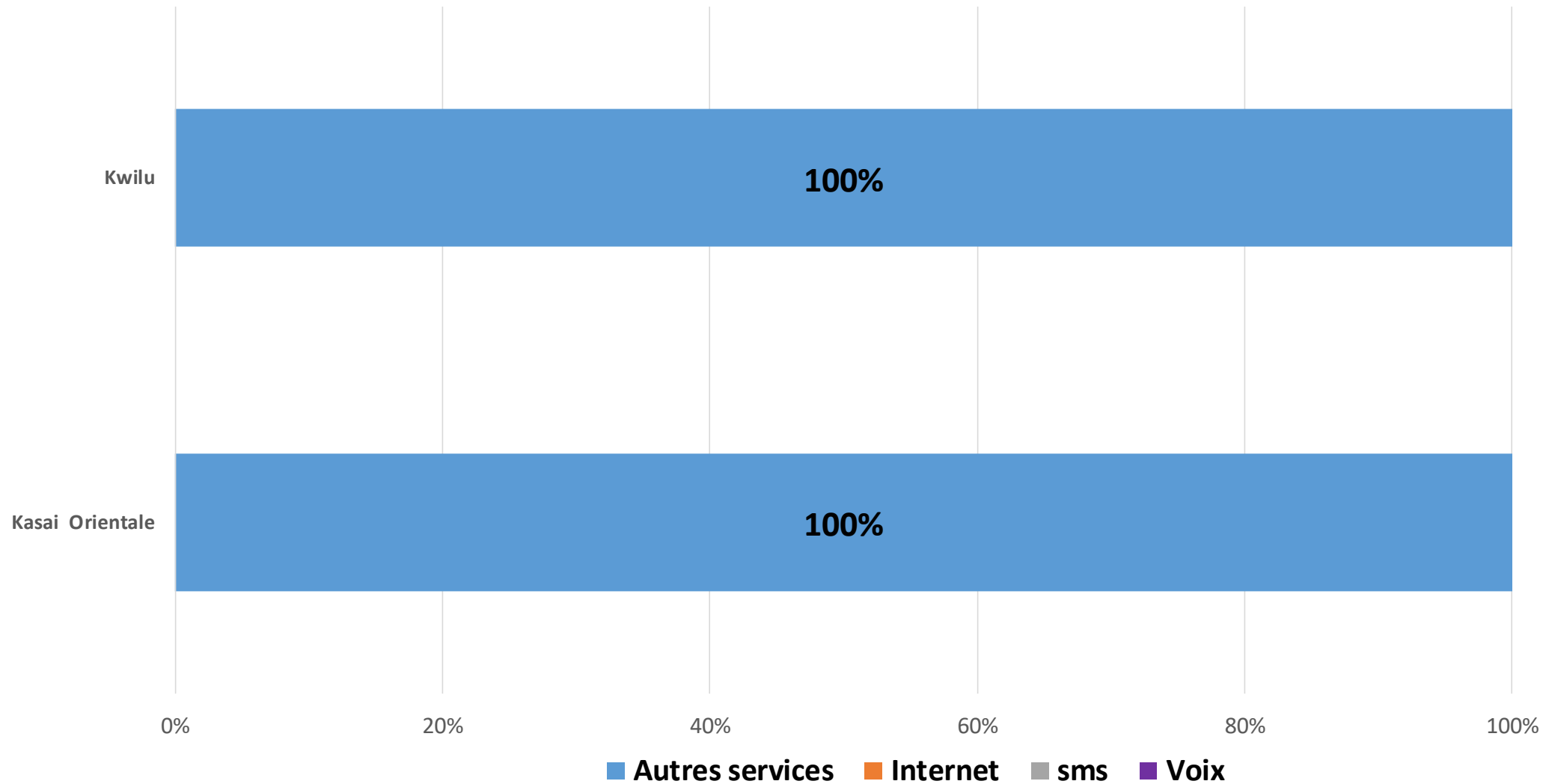
TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

Airtel

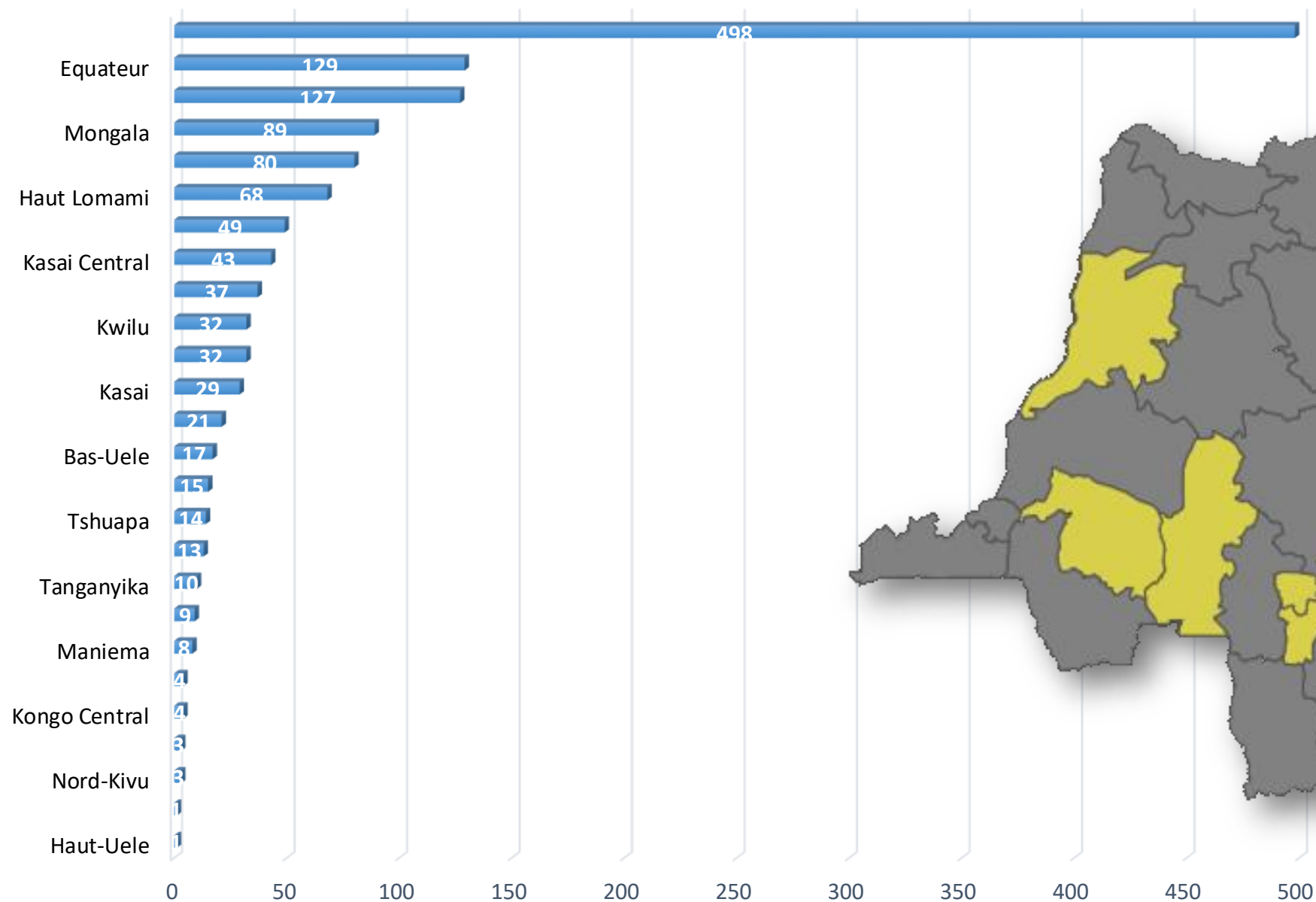


TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE

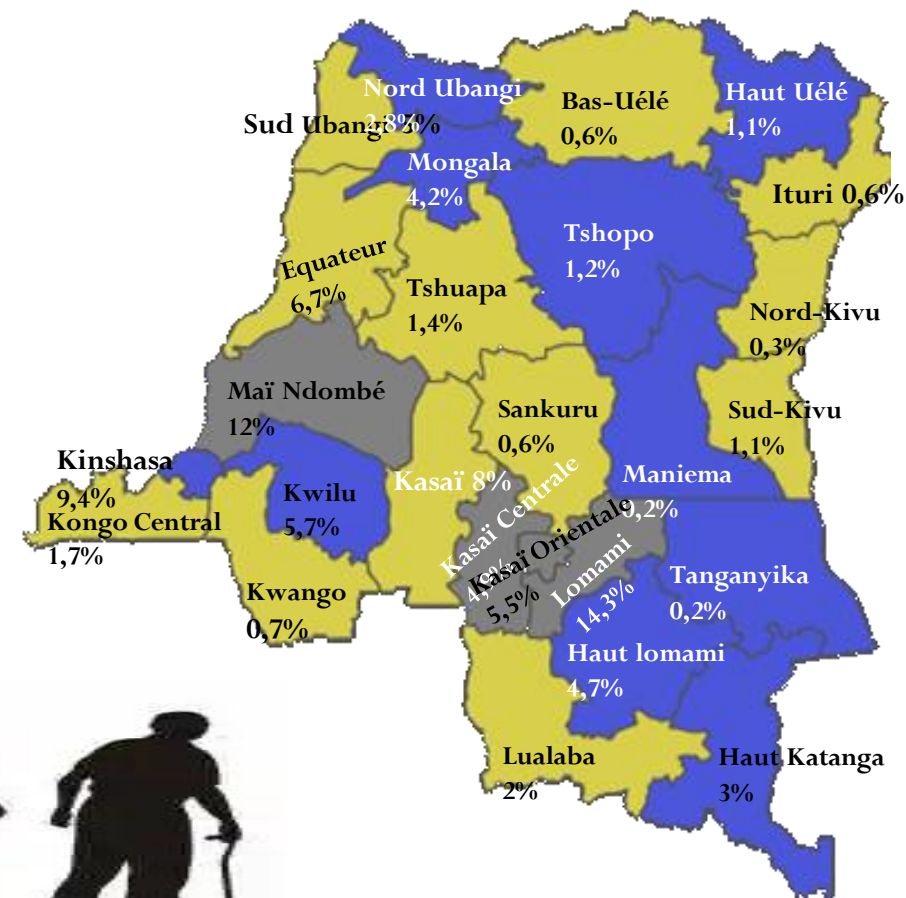
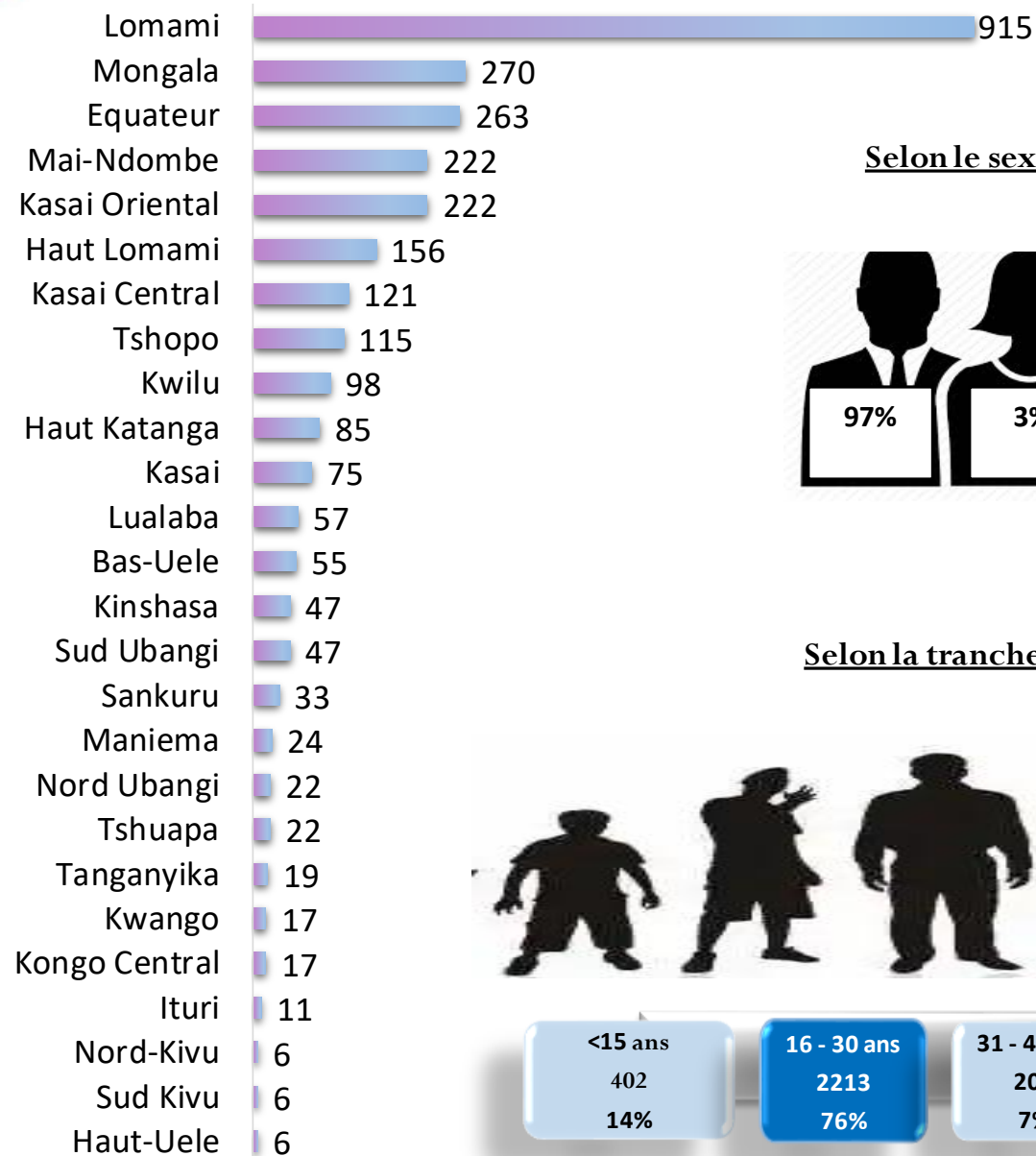
Africell



REGIONALISATION DES PLAINTES



ORIGINE DES APPELS





AKSANTI

MATONDO

MERCI

THANK YOU

TUASAKIDILA