AUTORITÉ DE RÉGULATION DE LA POSTE ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS DU CONGO

A.R.P.T.C



CALL CENTER

Rapport Mensuel Septembre 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



Appels pris

Appels argumentés

Appel conforme : Appel totalement traité par les téléopérateurs

Échange interrompu après Motif : Appel répondu mais interrompu avant la clôture de l'appel, avec mention de l'objet de l'appel

Appels non pertinent : Appel concernant une requête qui ne cadre pas avec l'objet de la ligne

Appel Plaisantin : Appel qui débouche sur des plaisanteries mais pris de bout en bout ,

Appels non Argumentés

Communication inaudible: Appels pris mais interrompu pour mauvaise qualité de la communication.

Appel de vérification : interrompu par l'appelant aussitôt décroché par l'opérateur

Appel silencieux : Appel répondu mais sans conversation car aucun son ne s'entend

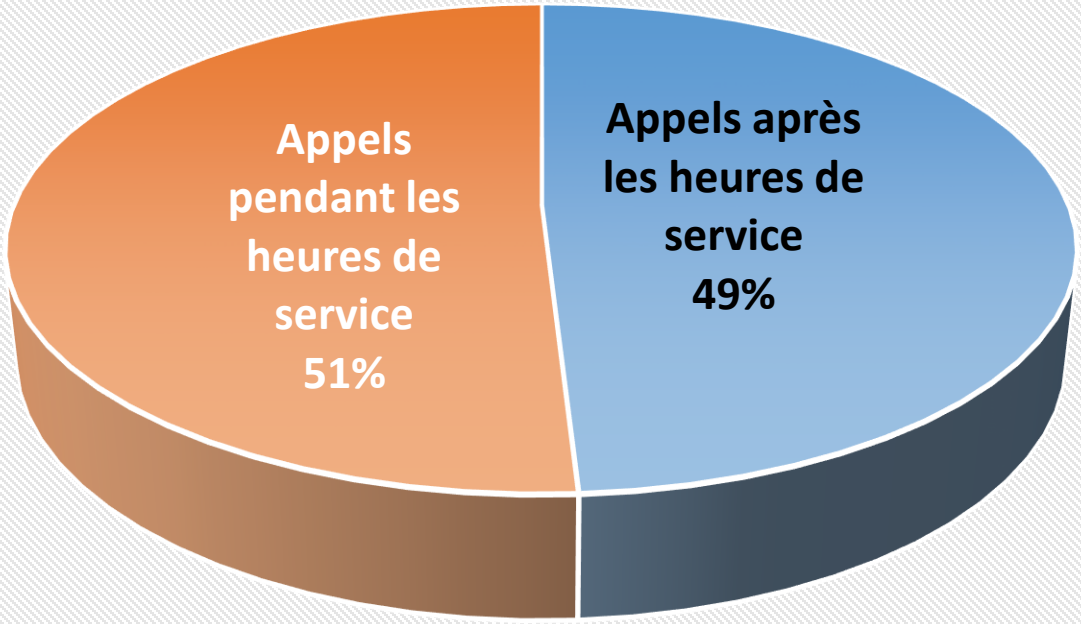
Échange interrompu avant motif : Appel répondu mais interrompu avant la clôture de l'appel et sans mention de l'objet de l'appel

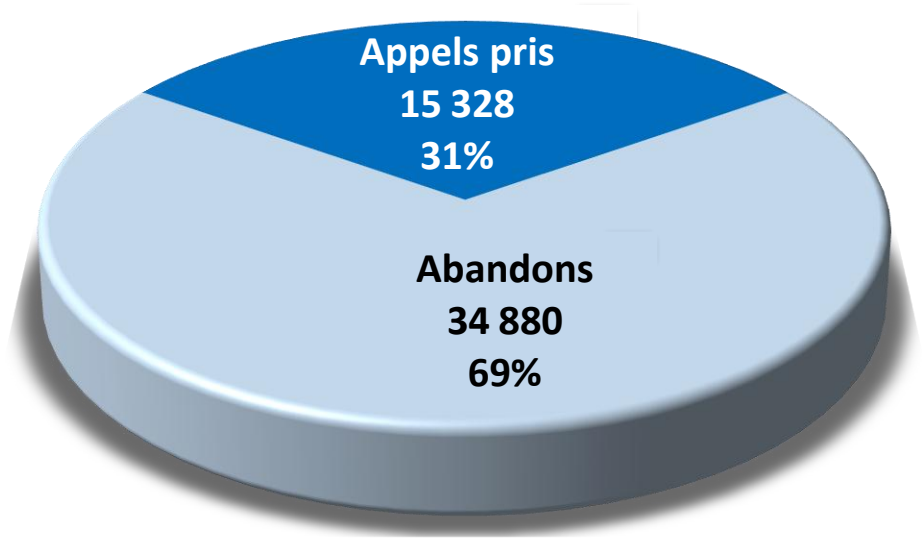
congo callcenter
Votre spécialiste en relation client

SUIVI OPÉRATIONNEL



GESTION DES FLUX





- 112738 appels entrants au centre d'appels au Mois de septembre 2026
- 57397 appels soit 51% enregistrés pendant les heures de service
- 55341 appels soit 49% enregistrés en dehors des heures de service
- 50208 appels distribués dont 31% Pris par les opérateurs et 69 % d'abandon

FLUX D'APPELS COMPARES : AOÛT 2026 Vs SEPTEMBRE 2026

	Flux Comparés Août 2026 Vs Septembre 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
Août	112651	54557	58094	48353	16466	66%	34%	00:03:50
Septembre	112738	57397	55341	50208	15328	69%	31%	00:03:29

Le flux global est passé de 112651 en Aout 2026 à 112738 en Septembre soit une croissance 1 %.

.

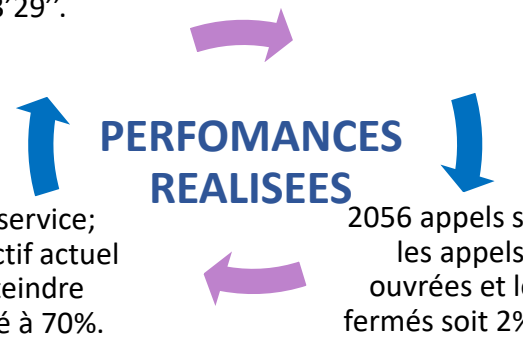
Le flux distribué part de 48353 en Aout 2026 à 50208 en Septembre 2026 soit une croissance de 4 %.

Observations

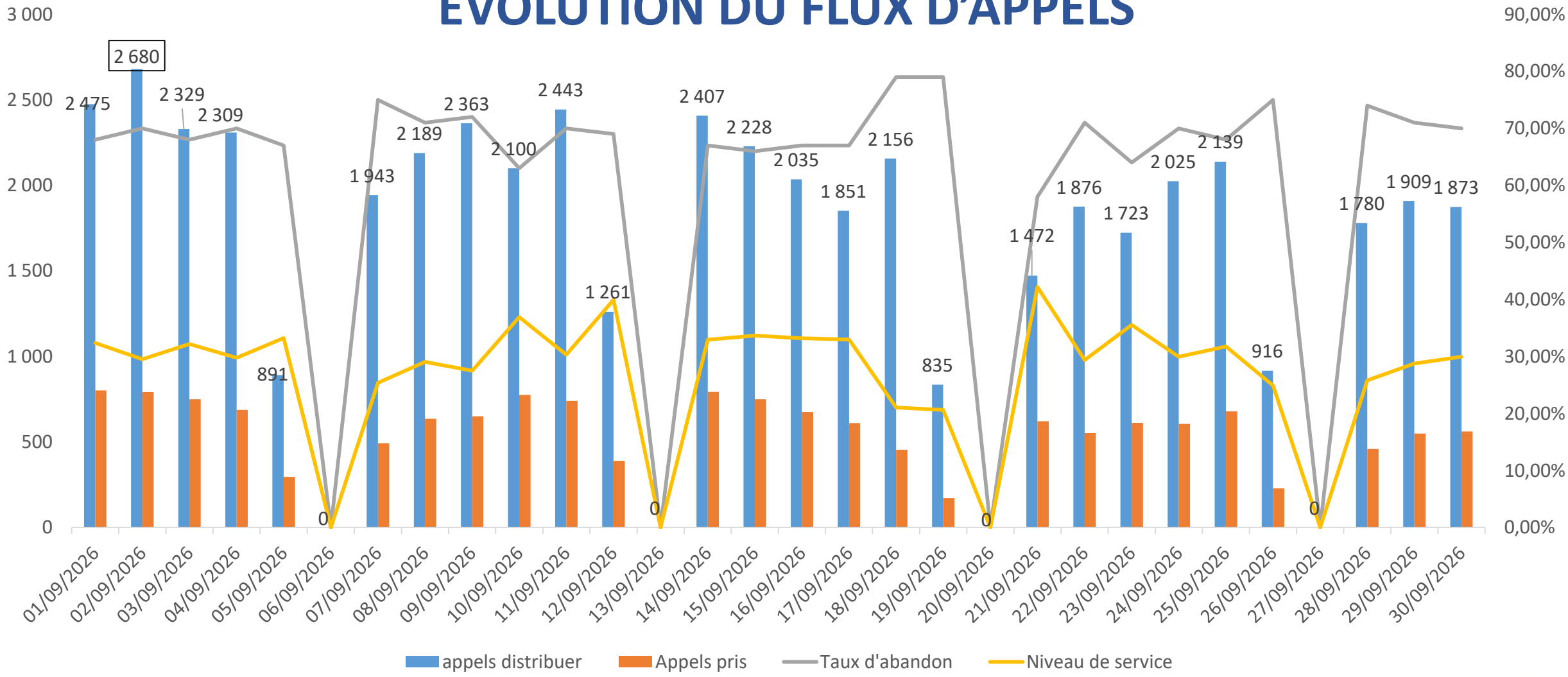
34 % de niveau de service en Août; face à un flux en hausse il est passé à 31 % en Septembre 2026.

2993 appels soit 3 % d'écarts entre les appels abandonnés en

Août Vs Septembre



EVOLUTION DU FLUX D'APPELS



- Le flux d'appels a connu une Augmentation en Septembre (Voir slide 7), suite à cette augmentation, le niveau de service a baissé.

DETAILS DES APPELS LE JOUR DU PIC

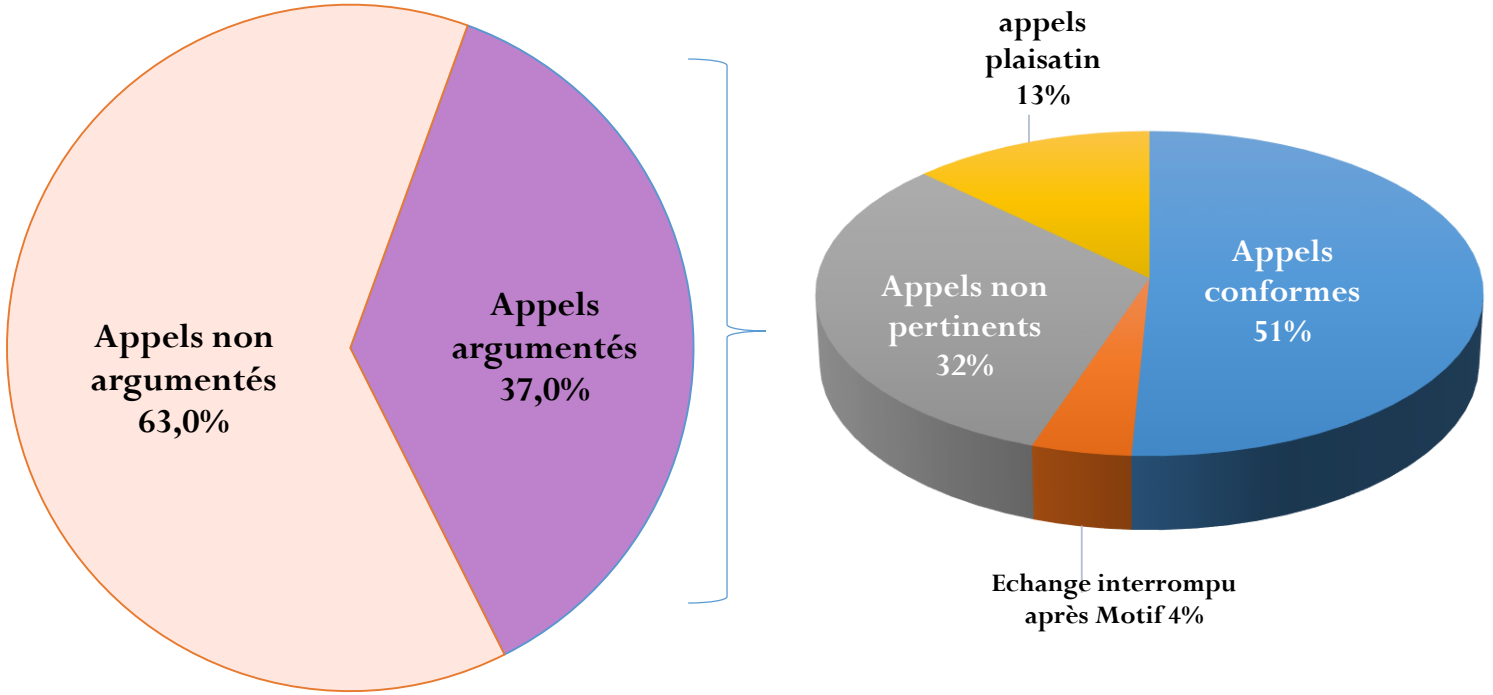
N°		Nombres des plaintes	%
1	Plainte	77	52,38%
2	Requête	45	30,61%
3	Renseignement	25	17,01%
Total général		**147**	**100%**

- Le Pic d'appel a été enregistré **le 02 Septembre 2026**. Il n'y a pas eu de cas sorti de l'ordinaire.
- Les consommateurs se sont plaints majoritairement du fait que leur sims soient bloquées et des comptes mobiles money bloqués.

STATUTS DES APPELS

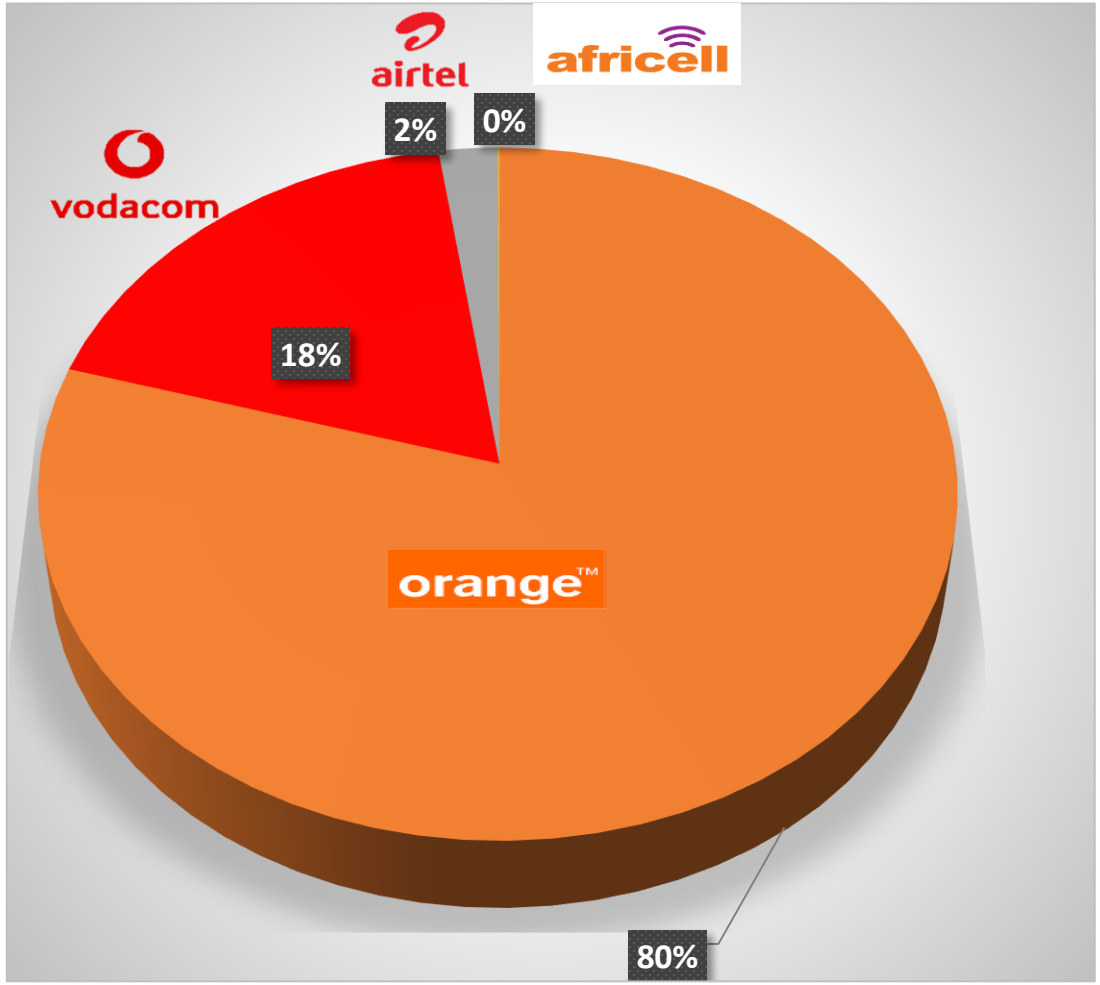
TOTAL APPELS	
APPELS ARGUMENTES	5 675
APPELS NON ARGUMENTES	9 653

- 15328 appels décrochés par les opérateurs en Septembre 2026.
- 37 % d'argumentés. C.à.d. qu'il y a eu échange entre les opérateurs et les appelants.
- 63 % 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 Septembre 2026, la plateforme **ARPTC** a reçu **9653** appels non argumentés sur lesquels **9563** sont attachés aux opérateurs répertoriés.

DETAILS DES APPELS NON ARGUMENTES PAR OPERATEUR

Orange	Nombre	Taux
Appel silencieux	3399	46%
Echange interrompu avant motif	2442	33%
Appel de vérification	1502	20%
Appel inaudible	100	1%
Total général	**7443**	**100%**

Vodacom	Nombre	Taux
Appel silencieux	1104	57,44%
Appel de vérification	395	20,55%
Echange interrompu avant motif	394	20,50%
Appel inaudible	29	1,51%
Total général	**1922**	**100%**

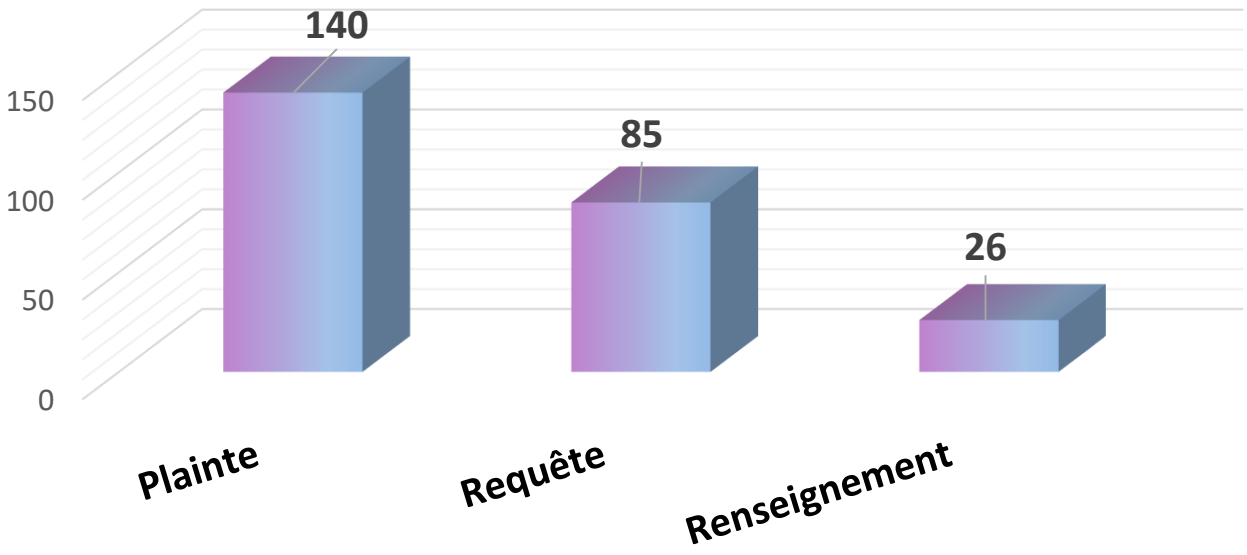
Airtel	Nombre	Taux
Appel silencieux	116	57,14%
Echange interrompu avant motif	45	22,17%
Appel de vérification	37	18,23%
Appel inaudible	5	2,46%
Total général	**203**	**100%**

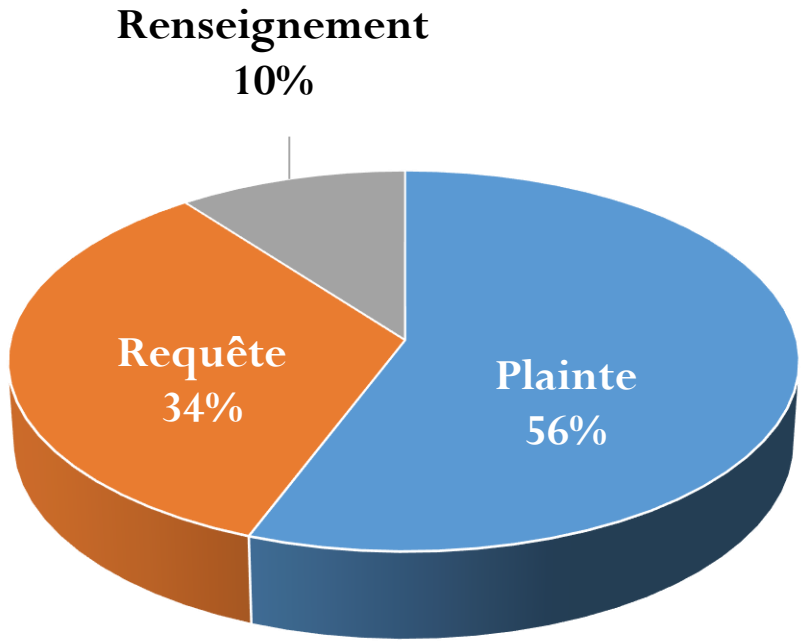
Africell	Nombre	Taux
Appel silencieux	12	60,00%
Echange interrompu avant motif	4	20,00%
Appel de vérification	4	20,00%
Total général	**20**	**100%**

congo callcenter
Votre spécialiste en relation client

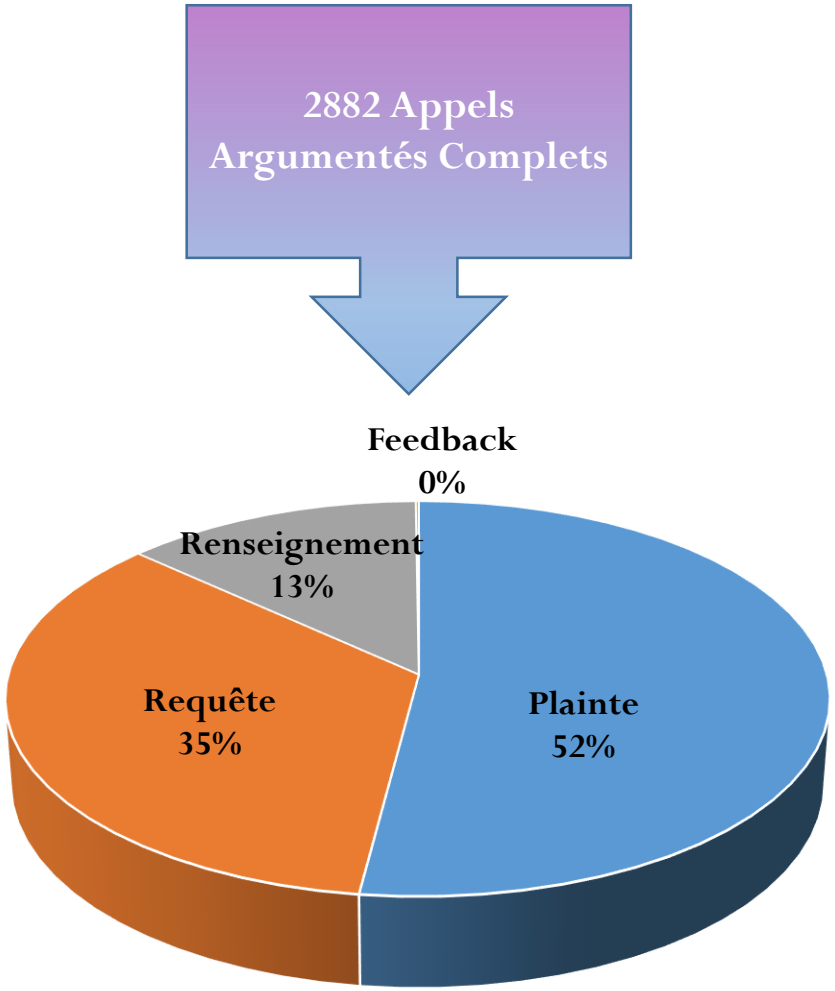
CATEGORIES D'ECHANGES INTERROMPUS APRES MOTIF

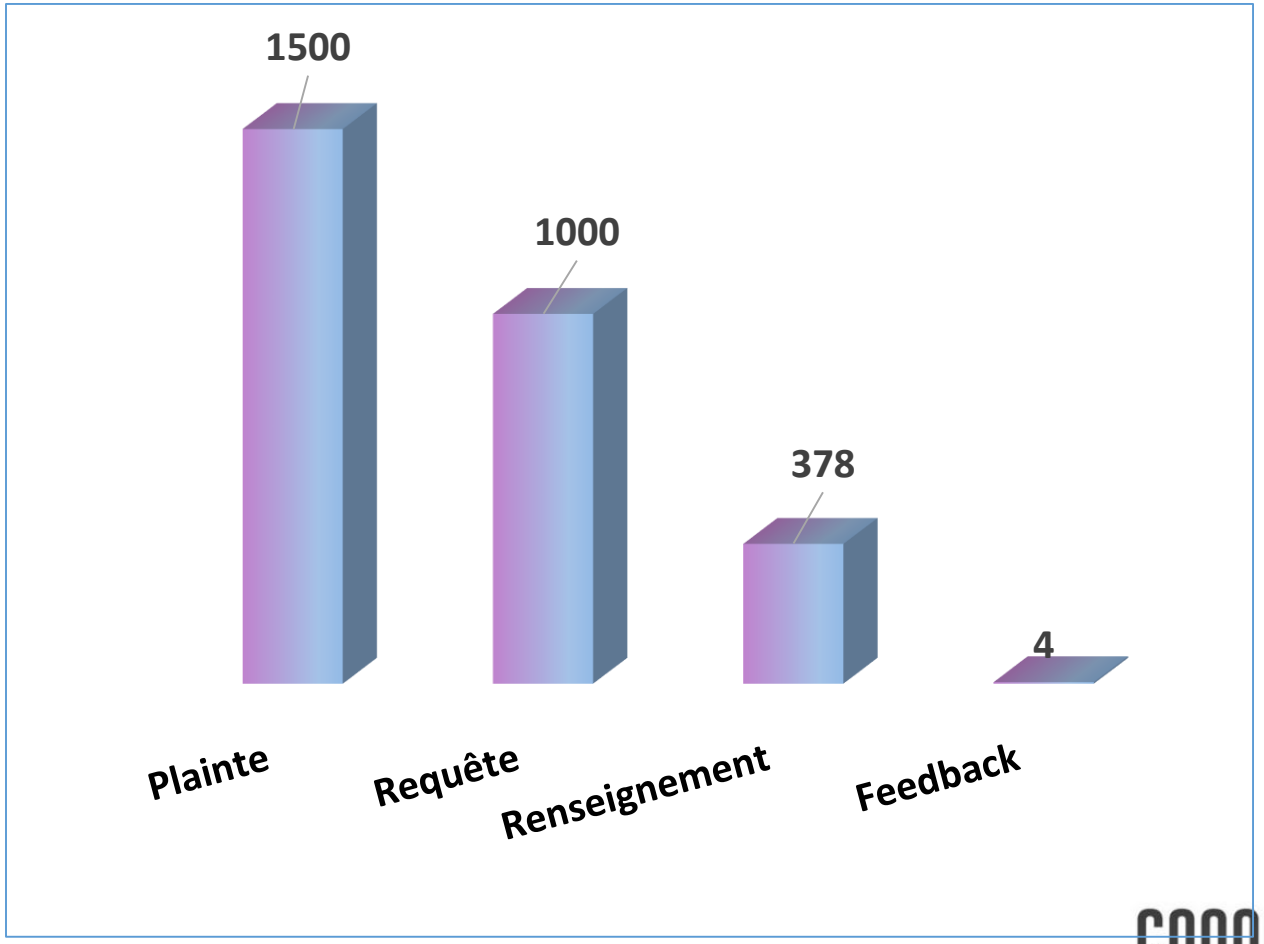
251 Echanges Interrompus après motif





CATEGORIES DES APPELS CONFORMES





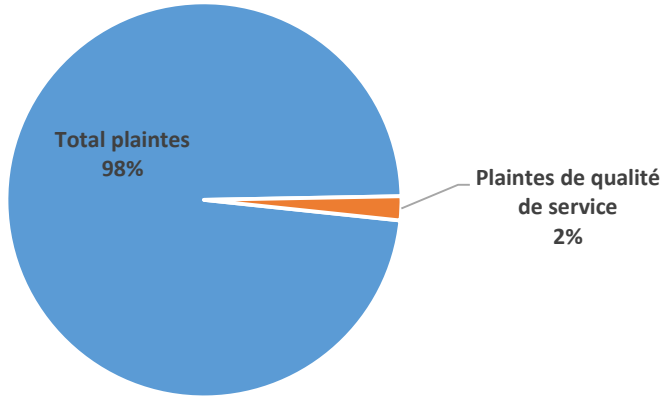
STATISTIQUES DES PLAINTES

	janv-26	févr-26	mars-26	avr-26	mai-26	juin-26	juil-26	août-26	sept-26	Nombre	%.
Plaintes techniques	**11**	**216**	**230**	**369**	**368**	**680**	**867**	**92**	**128**	**2961**	**100%**
Vodacom	1	54	44	86	111	152	169	24	39	680	23%
Orange	4	142	173	272	249	487	656	61	79	2123	72%
Airtel	6	19	13	10	6	40	42	7	10	153	5%
Africell	0	1	0	1	2	1	0	0	0	5	0%
Réclamation commerciale	**40**	**44**	**56**	**91**	**92**	**151**	**216**	**173**	**191**	**1227**	**100%**
Vodacom	6	9	16	27	20	48	50	25	36	237	19%
Orange	27	33	33	58	62	96	157	145	144	755	62%
Airtel	6	2	6	6	10	6	9	3	11	59	5%
Africell	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3	0%
Services	**302**	**170**	**331**	**244**	**284**	**507**	**577**	**1180**	**1181**	**4776**	**100%**
Vodacom	54	23	51	36	55	59	52	132	121	583	12%
Orange	220	134	254	205	216	430	505	1006	1021	3991	84%
Airtel	25	12	22	3	12	18	20	41	37	190	4%
Africell	3	1	4	0	1	0	0	1	2	12	0%
Total général	**353**	**430**	**617**	**704**	**744**	**1338**	**1660**	**1445**	**1500**	**8791**	**100%**

TAUX DE PLAINTES PAR OBJET

N°	Plaintes	Nombres des plaintes	%
1	Sim bloquée	635	42,3%
2	Compte Bloqué	502	33,5%
3	Perte E-money	75	5,0%
4	Saut de crédit	62	4,1%
5	N'entend pas le correspondant, Communication blanche	24	1,6%
6	Problème de transfert de fonds	22	1,5%
7	Echec emprunt crédits	19	1,3%
8	Problème de transaction	18	1,2%
9	Echec de connexion	17	1,1%
10	Echec envoi SMS	17	1,1%
11	Problème de réception de fonds	15	1,0%
12	Coupures de communication	10	0,7%
13	Code PIN/PUK	8	0,5%
14	Bonus et offres	6	0,4%
15	Echec émmission appels	6	0,4%
16	Qualité du service réseaux.	5	0,3%
17	Réinitialisation mot de passe	5	0,3%
18	Oscillent des barres du reseau, du minimum au maximum	4	0,3%
19	Autre	3	0,2%
20	Echec récéption E-money	3	0,2%
21	Interférence	3	0,2%
22	Bip à l'appel, échec réseau, réseau occupé, pas de connexion	2	0,1%
23	Echec réception bonus	2	0,1%
24	Echec récéption gain	2	0,1%
25	Echec transfert	2	0,1%
26	N'entend pas son interlocuteur, voix inaudibles	2	0,1%
27	Non réception SMS	2	0,1%
28	Offres et forfaits	2	0,1%
29	Ouverture Compte	2	0,1%
30	Perte télephone	2	0,1%
31	Problème d'achat des services	2	0,1%
32	Rallonge	2	0,1%
33	Sim Cabine	2	0,1%
34	Pas de signal dans certains endroits	2	0,1%
35	Communication blanche	1	0,1%
36	Echec accès vodalar	1	0,1%
37	Echec récéption code	1	0,1%
38	Echec récéption crédits	1	0,1%
39	Echec réception SMS	1	0,1%
40	Echec rétrait	1	0,1%
41	Echos ou grisement durant la communication	1	0,1%
42	Emprunt crédits	1	0,1%
43	Erreur transaction	1	0,1%
44	Facturation abusive on net	1	0,1%
45	Facturation abusive SMS	1	0,1%
46	Forfait sms	1	0,1%
47	Lenteur de la connexion	1	0,1%
48	Perte sms	1	0,1%
49	Retard transmission SMS	1	0,1%
Total général		**1500**	**100%**

QUALITE DE SERVICE



N°	Plaintes	Nombres des plaintes	%
1	Echec emprunt crédits	17	57%
2	Problème de transfert de fonds	3	10%
3	Problème de réception de fonds	2	7%
4	Echec réception bonus	2	7%
5	Perte sms	1	3%
6	Perte E-money	1	3%
7	Pas de signal à certains endroits	1	3%
8	Lenteur de la connexion	1	3%
9	Interférence	1	3%
10	Echec envoi SMS	1	3%
	Total général	**30**	100%

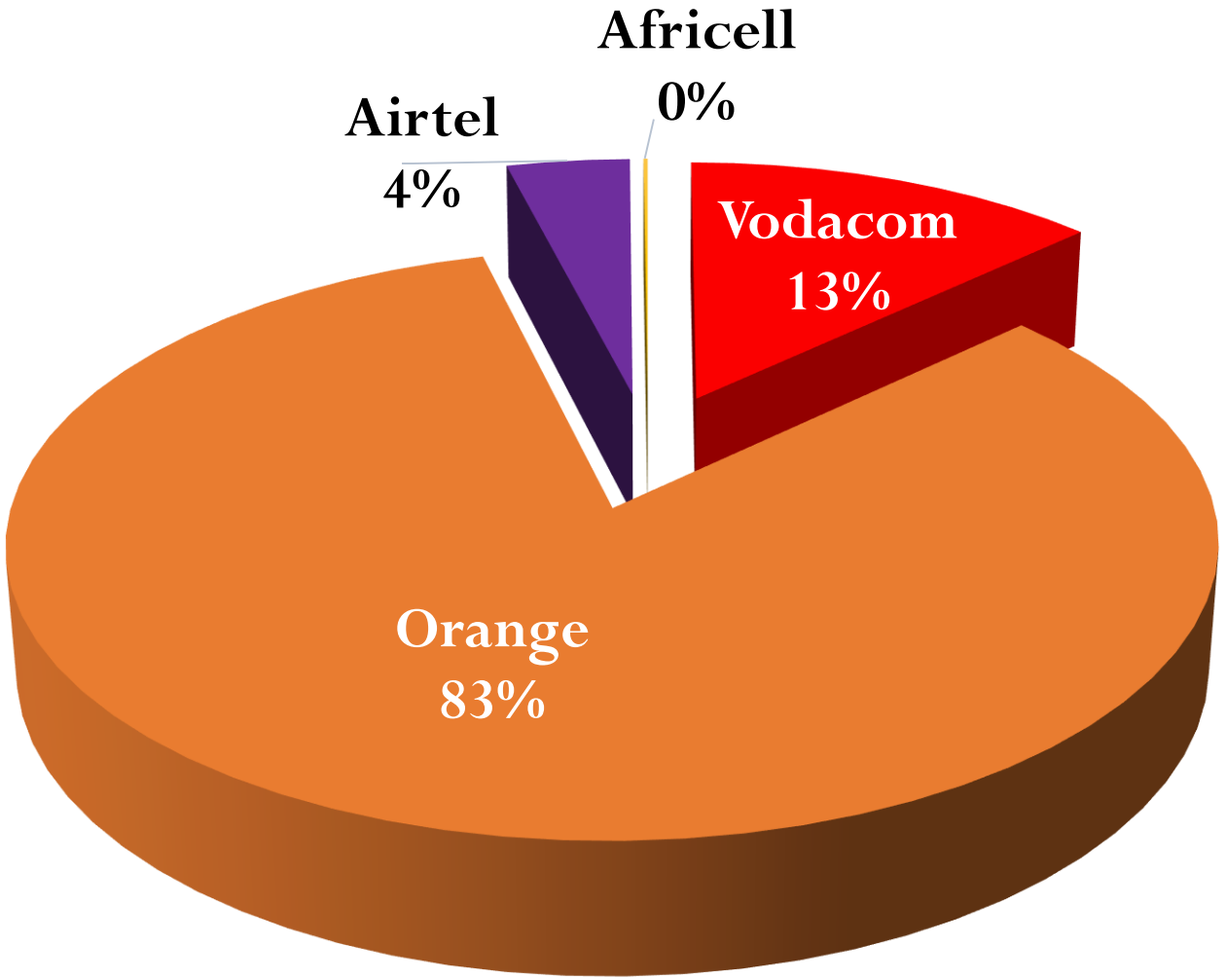
TOP 5 DES PLAINTES CLES PAR PROVINCE

PLAINTE/PROVINCE	TOTAL	
Equateur	**154**	**%**
Sim bloquée	76	49%
Compte Bloqué	45	29%
Perte E-money	5	3%
Saut de crédit	4	3%
Problème de transfert de fonds	4	3%
Haut Lomami	**98**	
Sim bloquée	40	41%
Saut de crédit	9	9%
Qualité du réseaux	2	2%
Problème de transfert de fonds	3	3%
Problème de transaction	3	3%
Haut Katanga	**55**	
Sim bloquée	25	45%
Compte Bloqué	12	22%
Saut de crédit	3	5%
Perte E-money	3	5%
Coupures de communication	3	5%
Haut Uele	**66**	
Sim bloquée	32	48%
Compte Bloqué	16	24%
Saut de crédit	6	9%
Problème de transfert de fonds	3	5%
Problème de réception de fonds	2	3%
Kasaï	**33**	
Sim bloquée	11	33%
Compte Bloqué	8	24%
Perte E-money	5	15%
Echec emprunt crédits	3	9%
Saut de crédit	2	6%

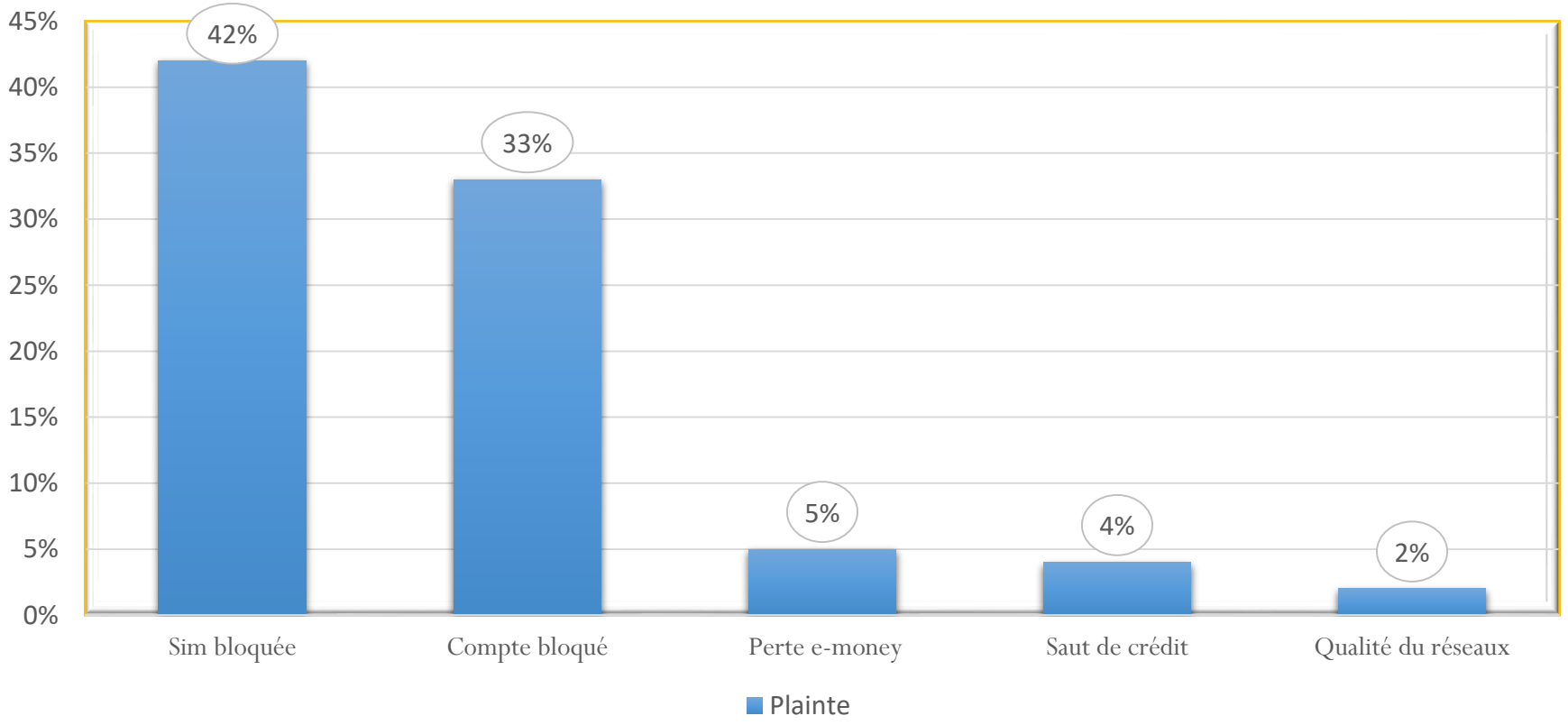
PLAINTE/PROVINCE	TOTAL	
Kasai-Central	**52**	**%**
Compte Bloqué	33	63%
Sim bloquée	11	21%
Perte E-money	4	8%
Qualité du réseaux	3	6%
Saut de crédit	1	2%
Kasai-Oriental	**211**	
Sim bloquée	94	45%
Compte Bloqué	83	39%
Saut de crédit	14	7%
Perte E-money	8	4%
Qualité du réseaux	4	2%
Kinshasa	**12**	
Sim bloquée	4	33%
Echec de connexion	3	25%
Autre	1	8%
Compte Bloqué	1	8%
Forfait sms	1	8%
Kwilu	**33**	
Sim bloquée	13	39%
Compte Bloqué	5	15%
Problème de transaction	2	6%
Saut de crédit	2	6%
Echec de connexion	1	3%
Lomami	**513**	
Sim bloquée	219	43%
Compte Bloqué	208	41%
Perte E-money	19	4%
Saut de crédit	15	3%
Qualité du réseaux	9	2%

PLAINTE/PROVINCE	TOTAL	
Maï-Ndombe	**112**	**%**
Sim bloquée	44	39%
Compte Bloqué	30	27%
Perte E-money	13	12%
Problème de transfert de fonds	5	4%
Echec de connexion	3	3%
Maniema	**16**	
Perte E-money	5	31%
Sim bloquée	4	25%
Qualité du réseaux	2	13%
Code PIN/PUK	1	6%
Compte Bloqué	1	6%
Mongala	**57**	
Sim bloquée	23	40%
Perte E-money	5	9%
Code PIN/PUK	3	5%
Compte Bloqué	3	5%
Echec de connexion	3	5%
Tanganyika	**8**	
Sim bloquée	3	38%
Qualité du réseaux	2	25%
Coupures de communication	1	13%
Echec de connexion	1	13%
Echec transfert	1	13%
Shuapa	**9**	
Compte Bloqué	3	33%
Sim bloquée	3	33%
Echec envoi SMS	1	11%
Perte E-money	1	11%
Rallonge	1	11%

TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR



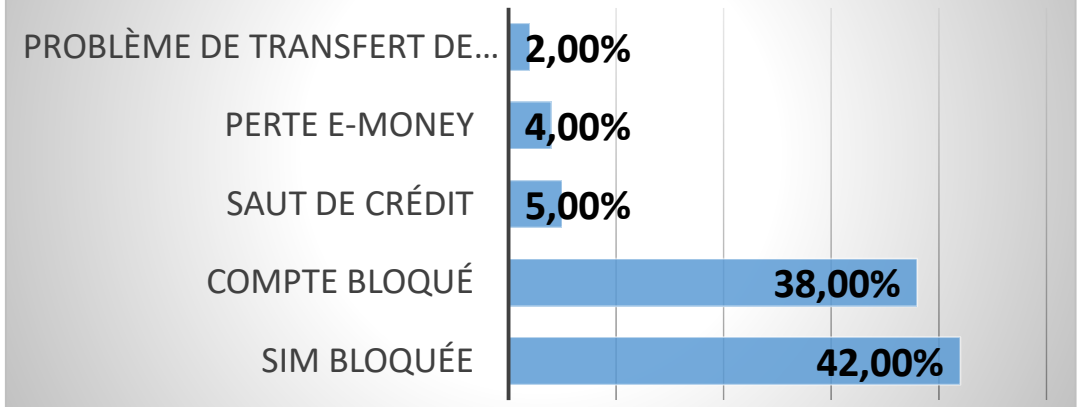
TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES LES PLUS COURANTES



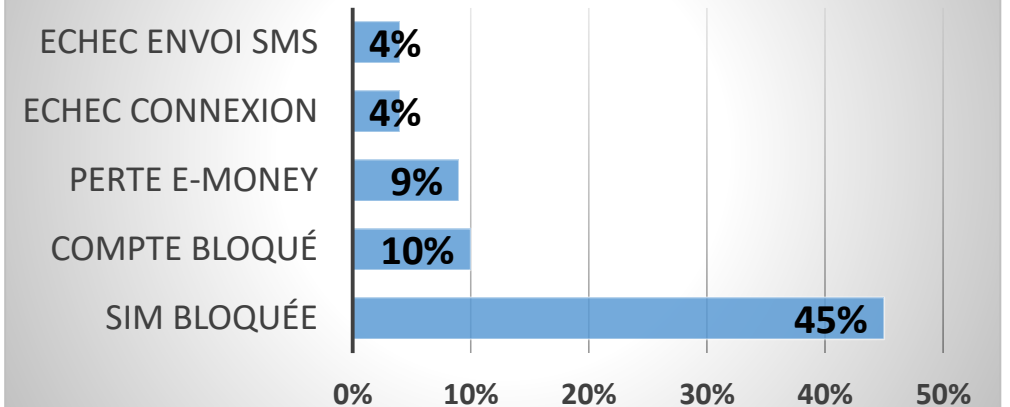
- Sim bloquée : Cas de Sim endommagée après saisie d'un code PIN et PUK erroné,
- Compte bloqué : il s'agit des comptes mobiles money bloqué, suite a la saisie d'un mot de passe erroné.
- Perte E-money : Cas de perte de la money électronique lors d'une transaction,

TOP 5 DES TYPES DE PLAINTES PAR OPERATEUR

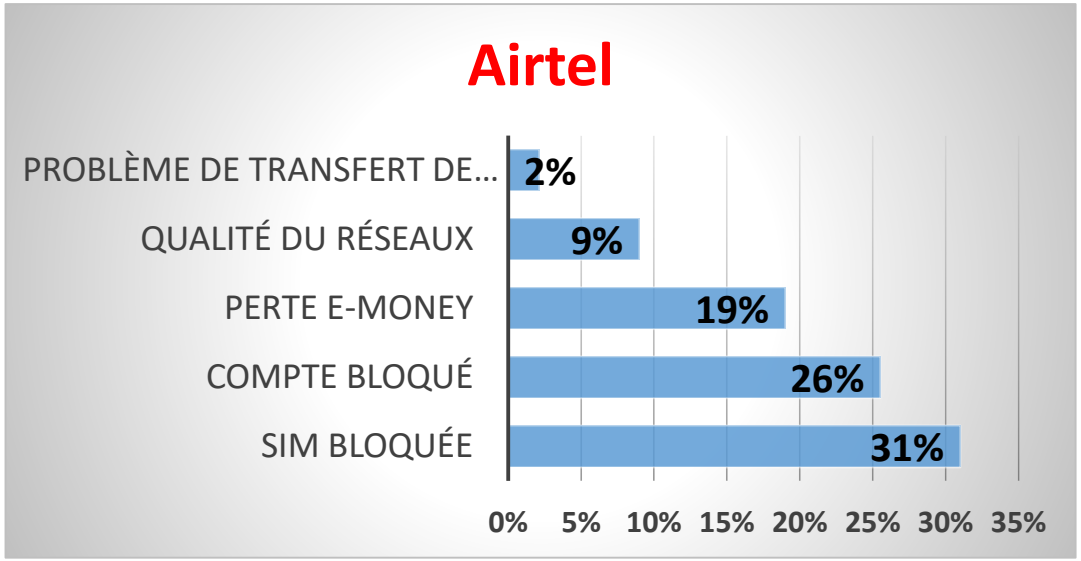
Orange



Vodacom

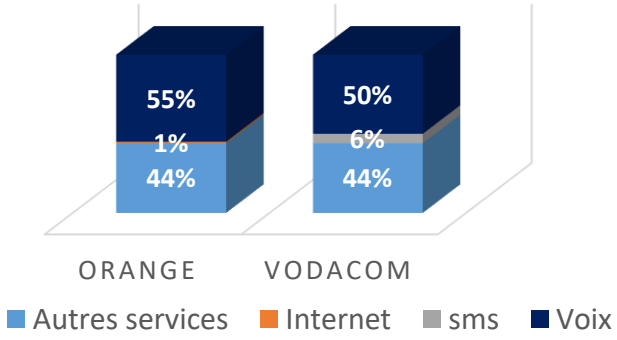


Airtel

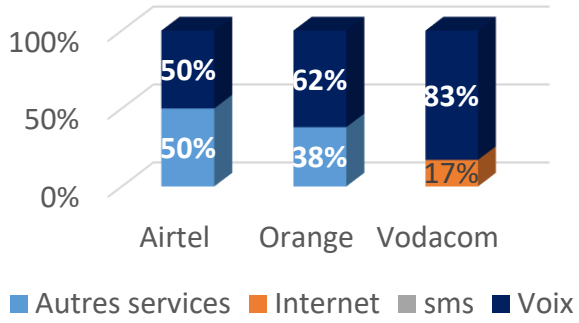


TAUX DES PLAINTES PAR PROVINCE

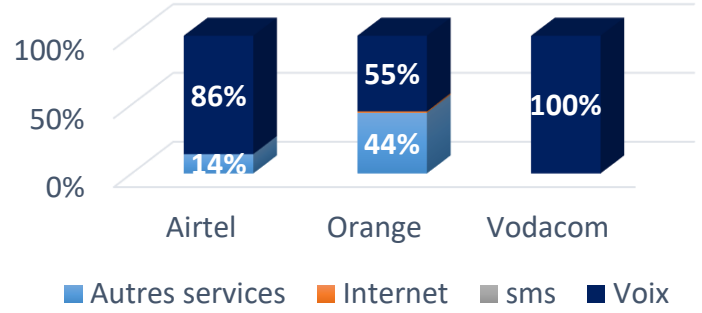
EQUATEUR



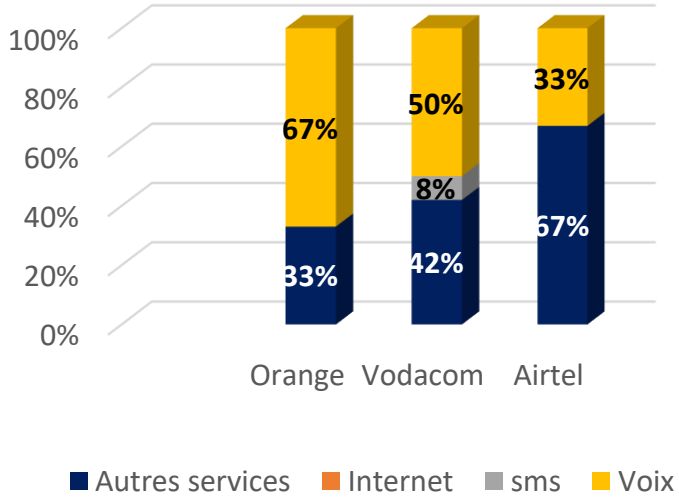
HAUT-KATANGA



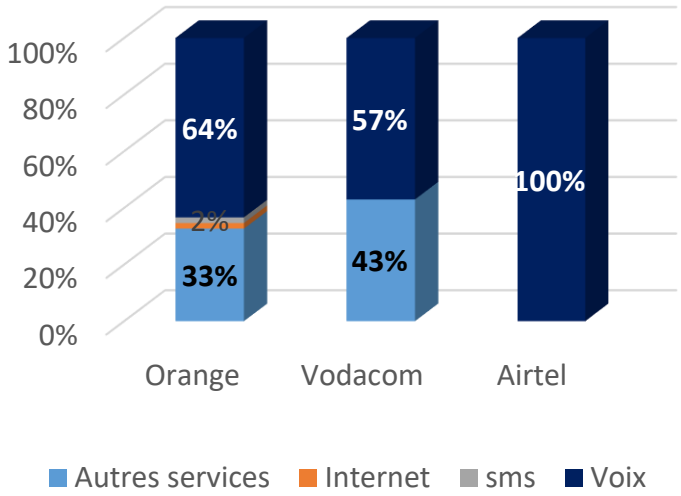
HAUT-LOMAMI



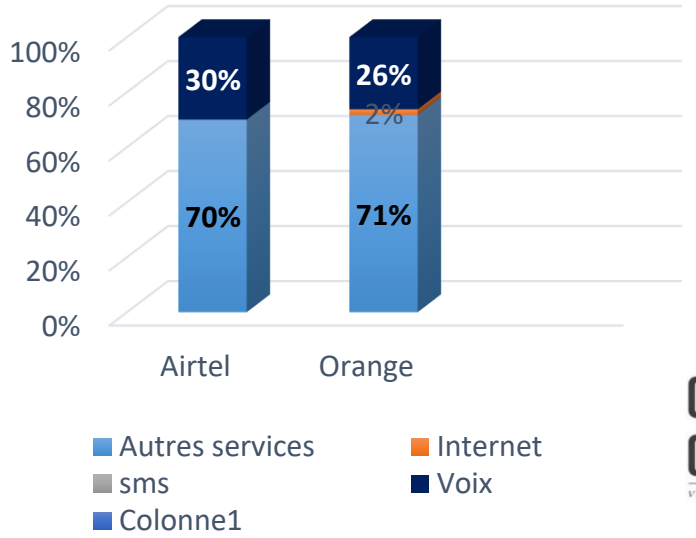
KASAI



HAUT-UELE

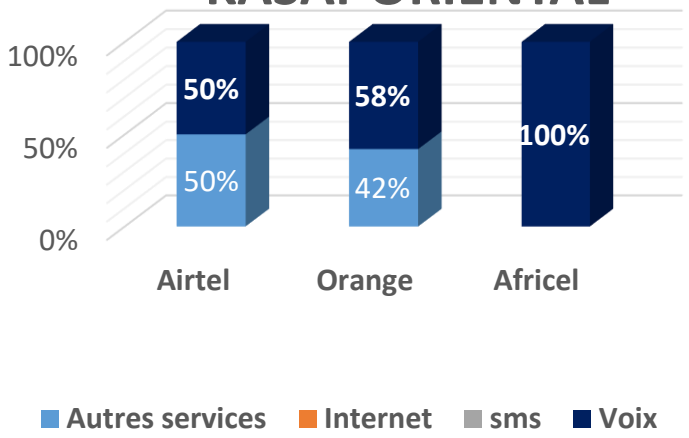


KASAI-CENTRAL

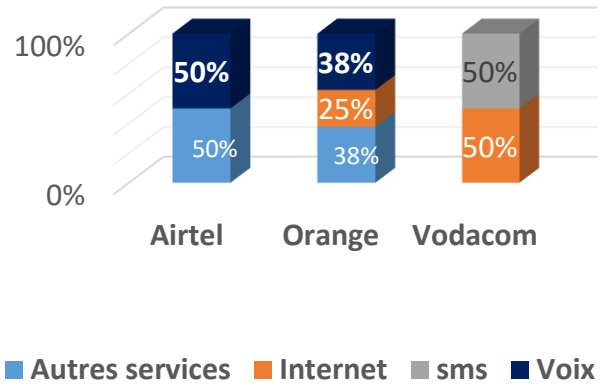


TAUX DES PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

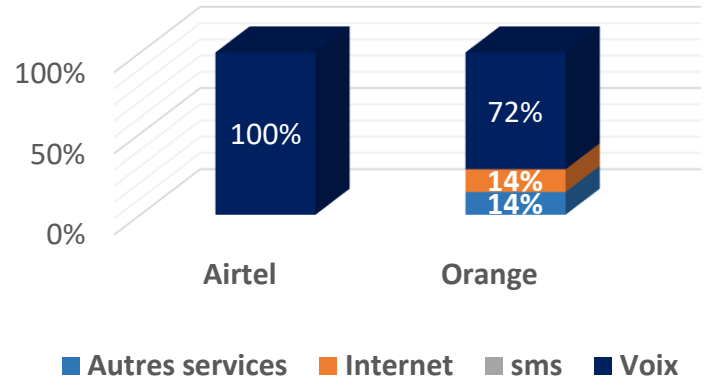
KASAI-ORIENTAL



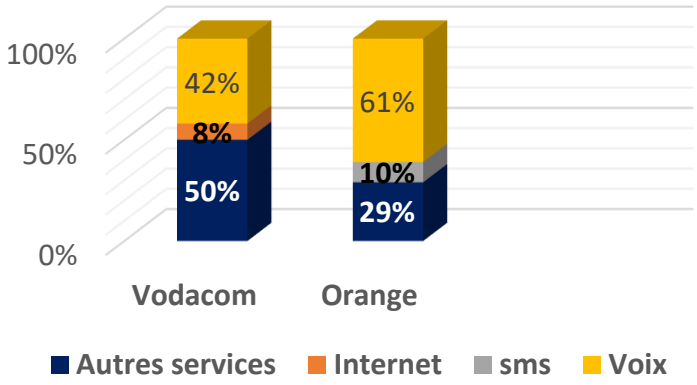
KINSHASA



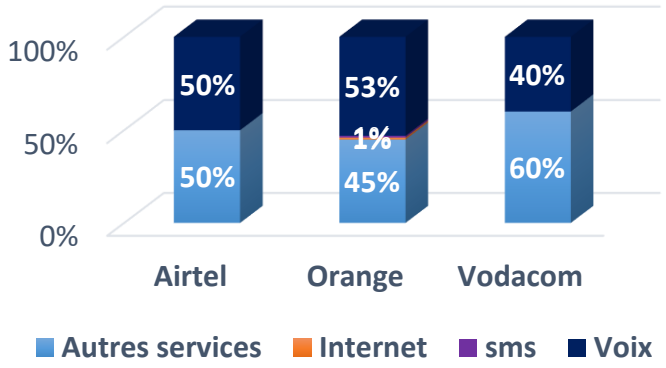
KONGO-CENTRAL



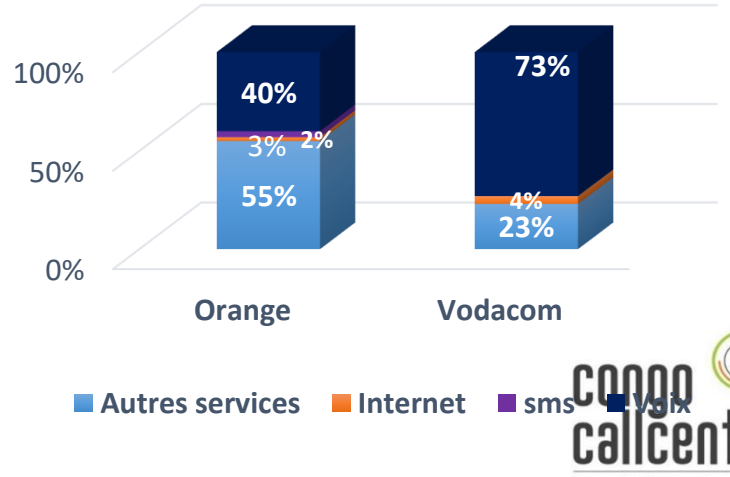
KWILU



LOMAMI

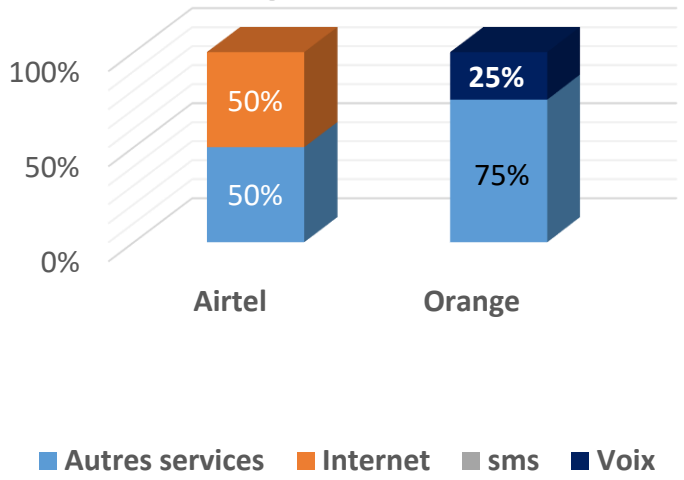


MAI-NDOMBE

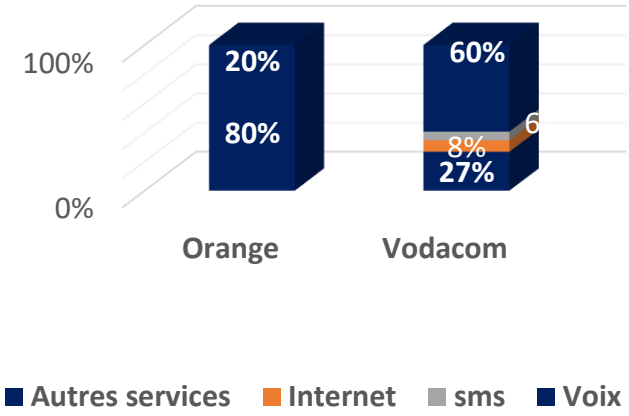


TAUX DES PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

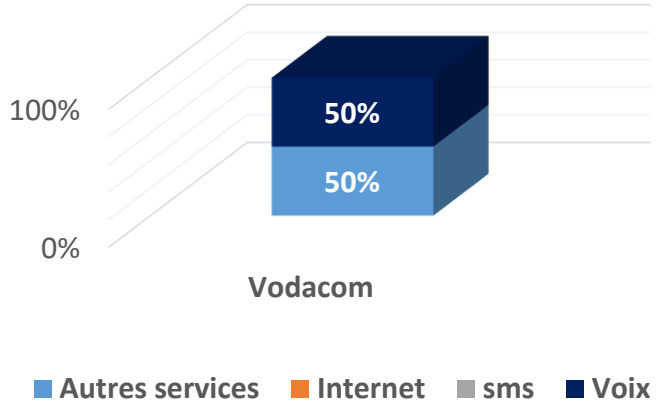
LUALABA



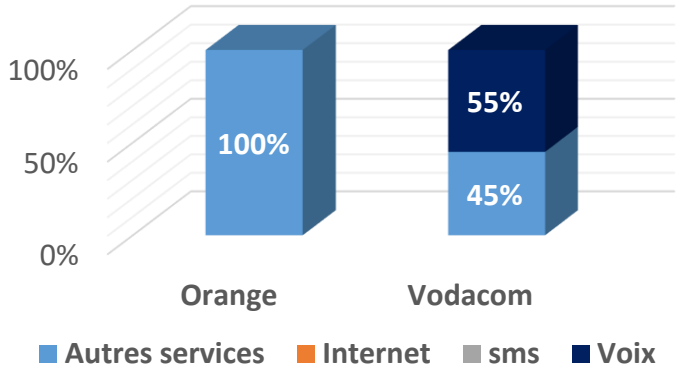
MONGALA



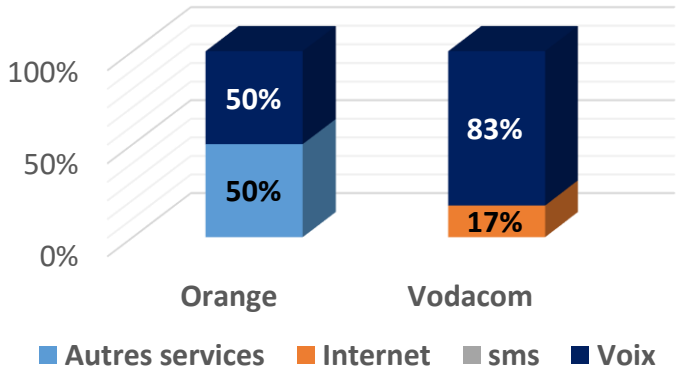
NORD-UBANGI



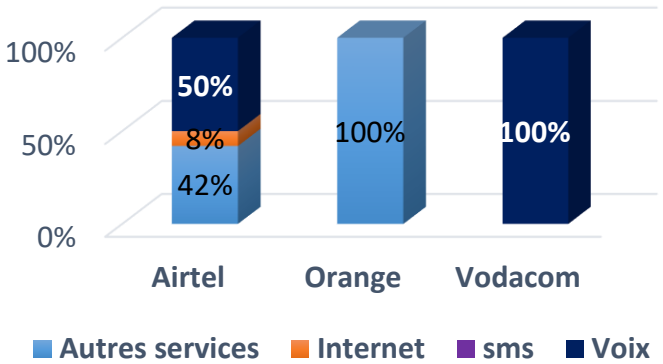
SUD-UBANGI



TANGANYIKA

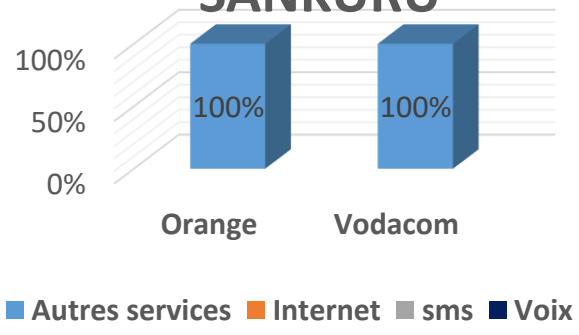


MANIEMA

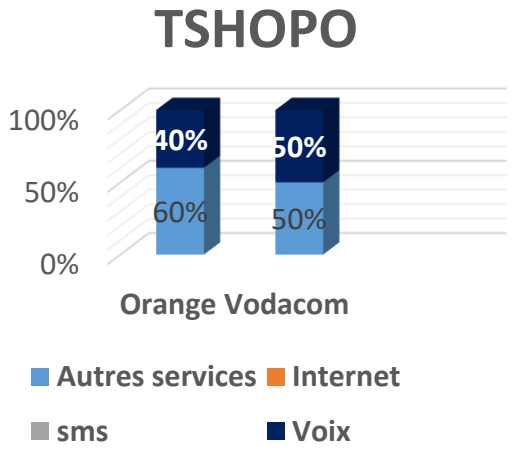


TAUX DES PLAINTES PAR PROVINCE(suite)

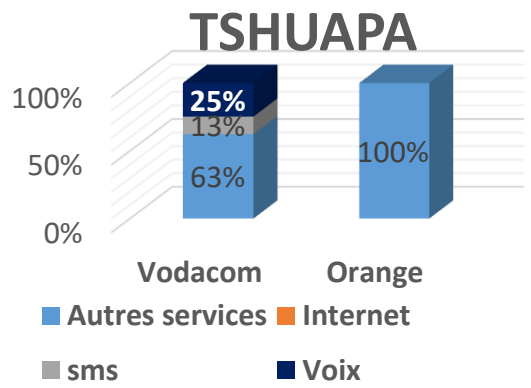
SANKURU



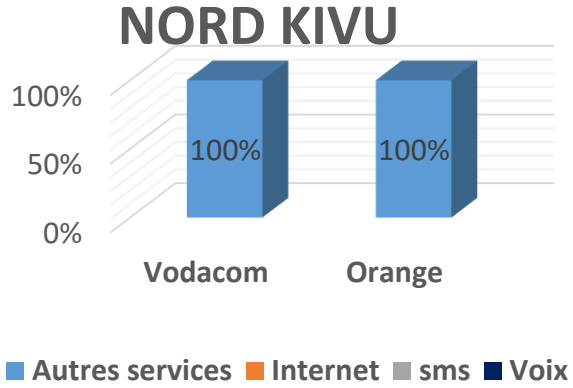
TSHOPO



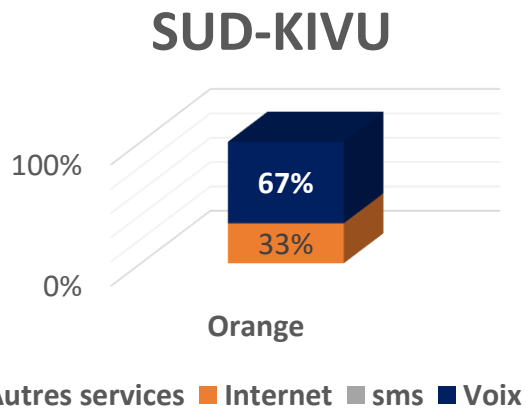
TSHUAPA



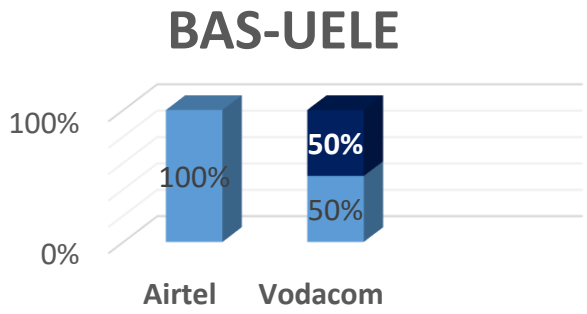
NORD KIVU



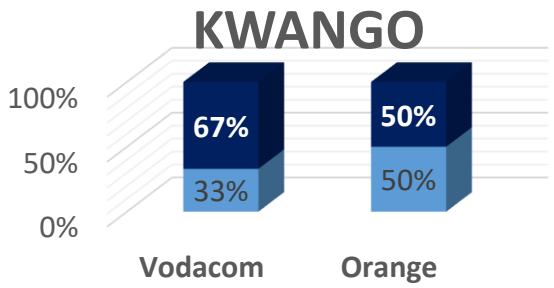
SUD-KIVU



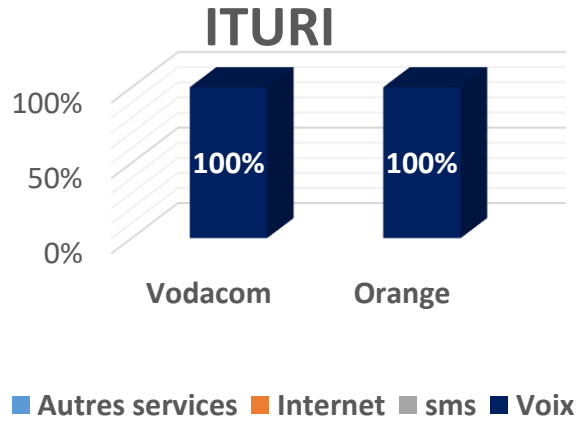
BAS-UELE



KWANGO



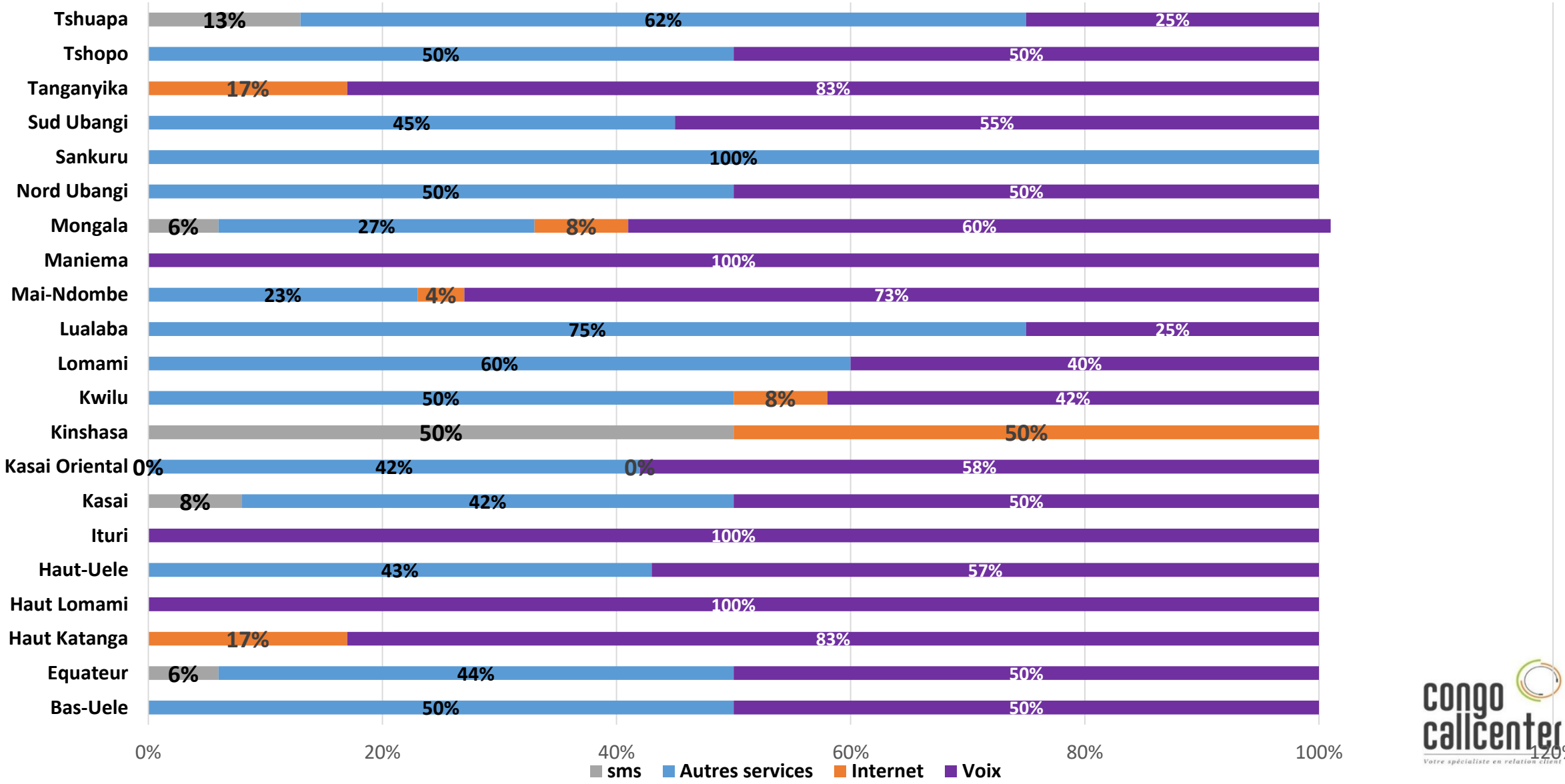
ITURI



Autres services Internet sms Voix Autres services Internet sms Voix

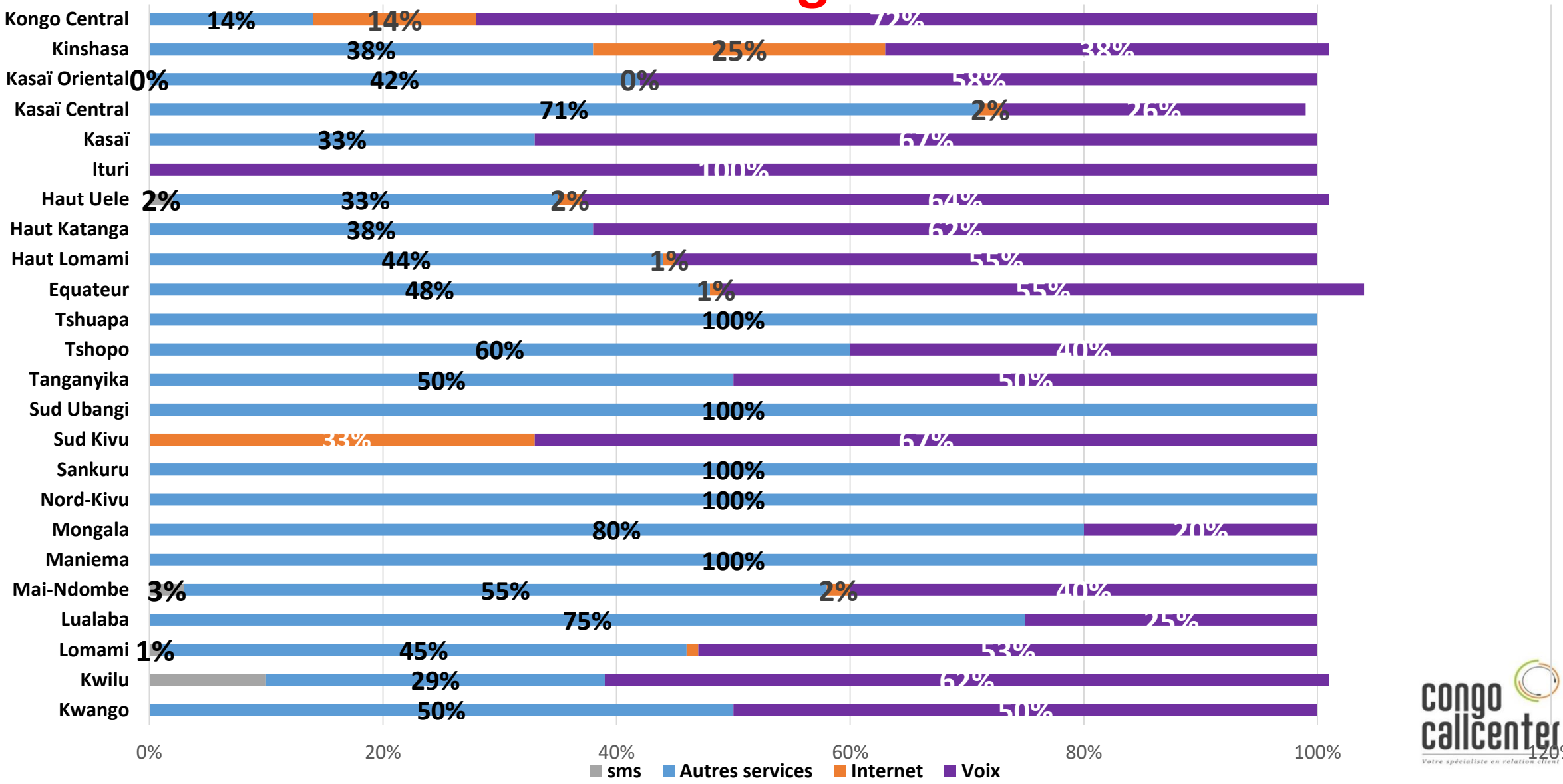
TAUX DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR / PROVINCE

Vodacom

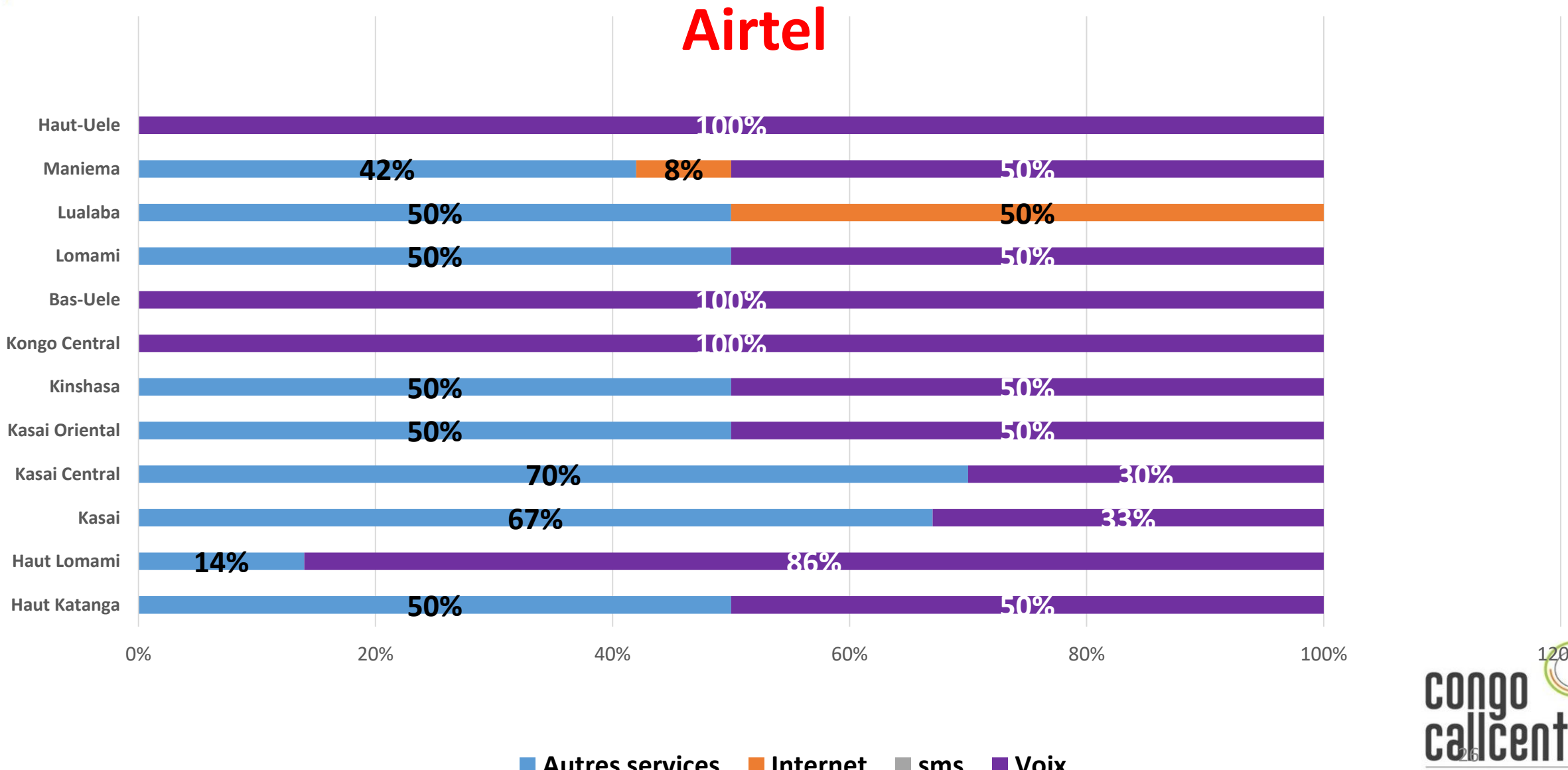


TAUX DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR / PROVINCE

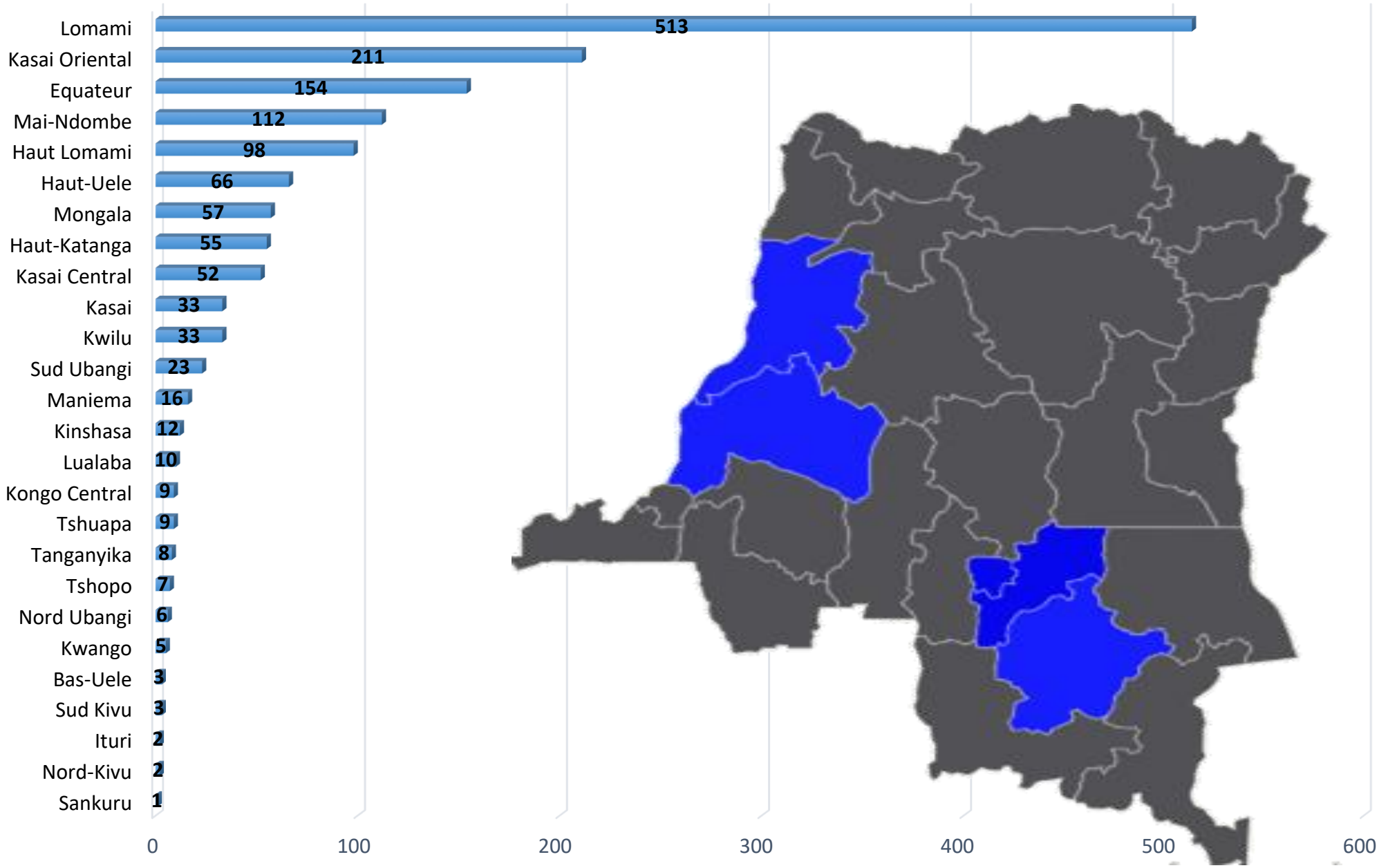
Orange



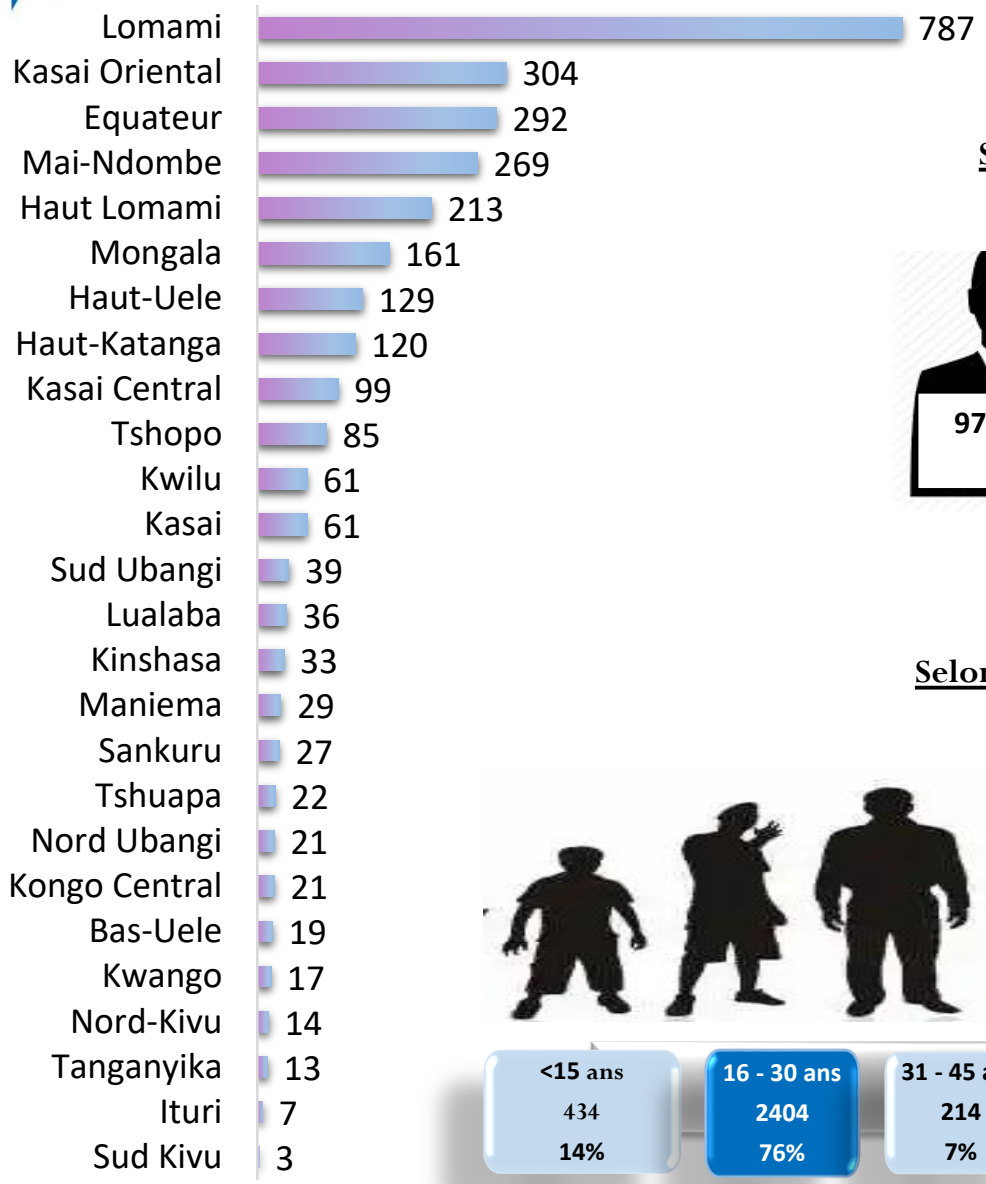
TAUX DE PLAINTES PAR OPERATEUR / PROVINCE



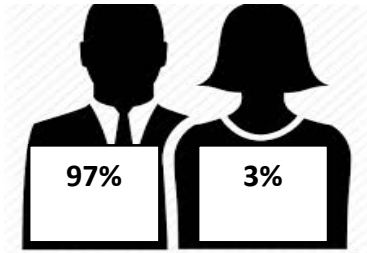
REGIONALISATION DES PLAINTES



ORIGINE DES APPELS

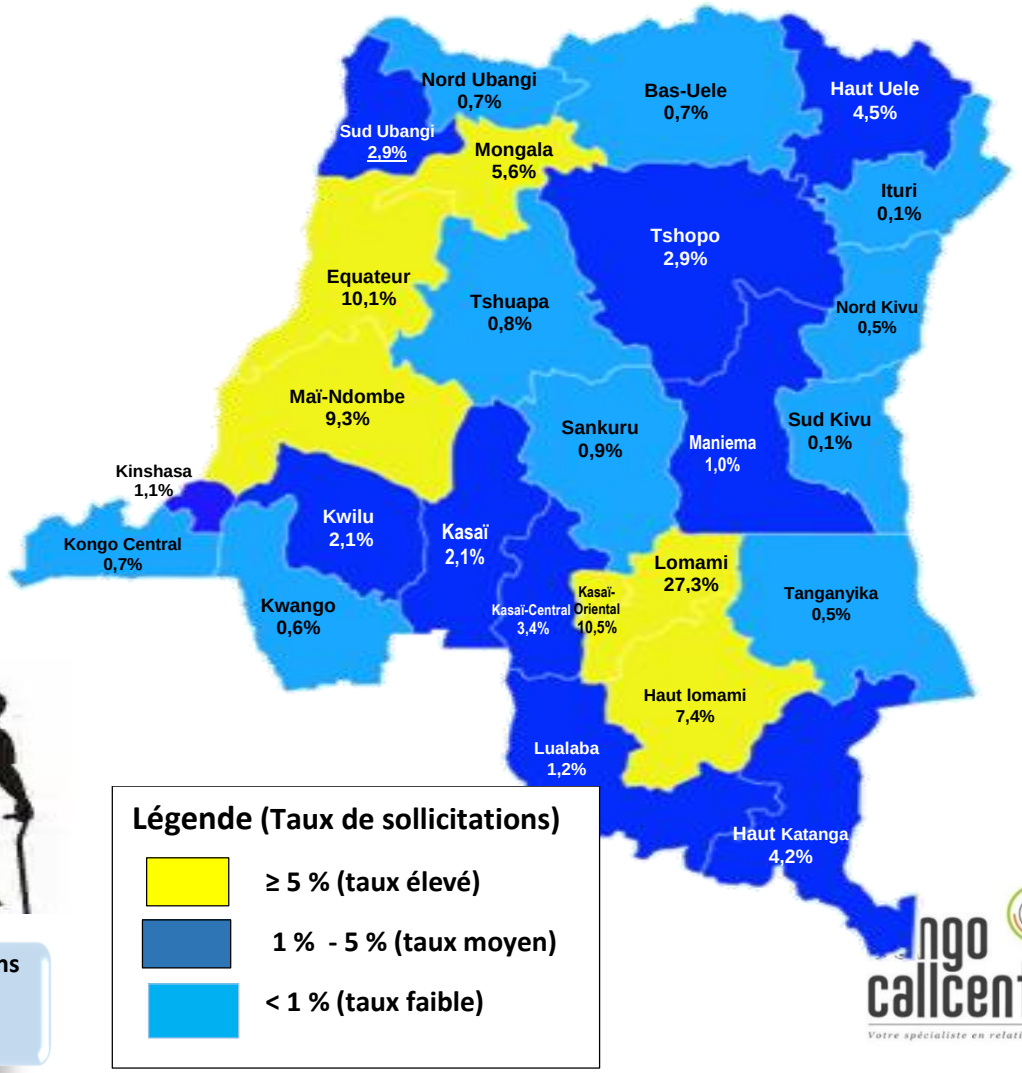


Selon le sexe



Selon la tranche d'âge

<15 ans	16 - 30 ans	31 - 45 ans	46 - 60 ans	> 60 ans
434	2404	214	41	31
14%	76%	7%	1%	1%



For Arptc

By congo callcenter

Votre spécialiste en relation client

MATONDO

AKSANTI

MERCI

THANK YOU

TUASAKIDILA