



# LA GESTION DYNAMIQUE DE LA QUALITÉ DE SERVICE ET D'EXPÉRIENCE AU SÉNÉGAL



**Autorité de Régulation des  
Télécommunications et des Postes**

*Malick SYLLA*

**Chef du Département de la Qualité de Service et de la  
Couverture  
ARTP / SENEGAL**

*Dakar, 19 mars 2018*

« Une autorité de Régulation de référence, acteur déterminant du développement de l'économie numérique, pour un Sénégal émergent »



# PLAN DE PRESENTATION

- I. Introduction***
- II. Cadre général***
- III. Gestion des campagnes planifiées***
- IV. Gestion des évènements***
- V. Gestion des plaintes***
- VI. Gestion des incidents***
- VII. Mesures ponctuelles ou inopinées***
- VIII. Gestion des données provenant des opérateurs***
- IX. Conclusions***

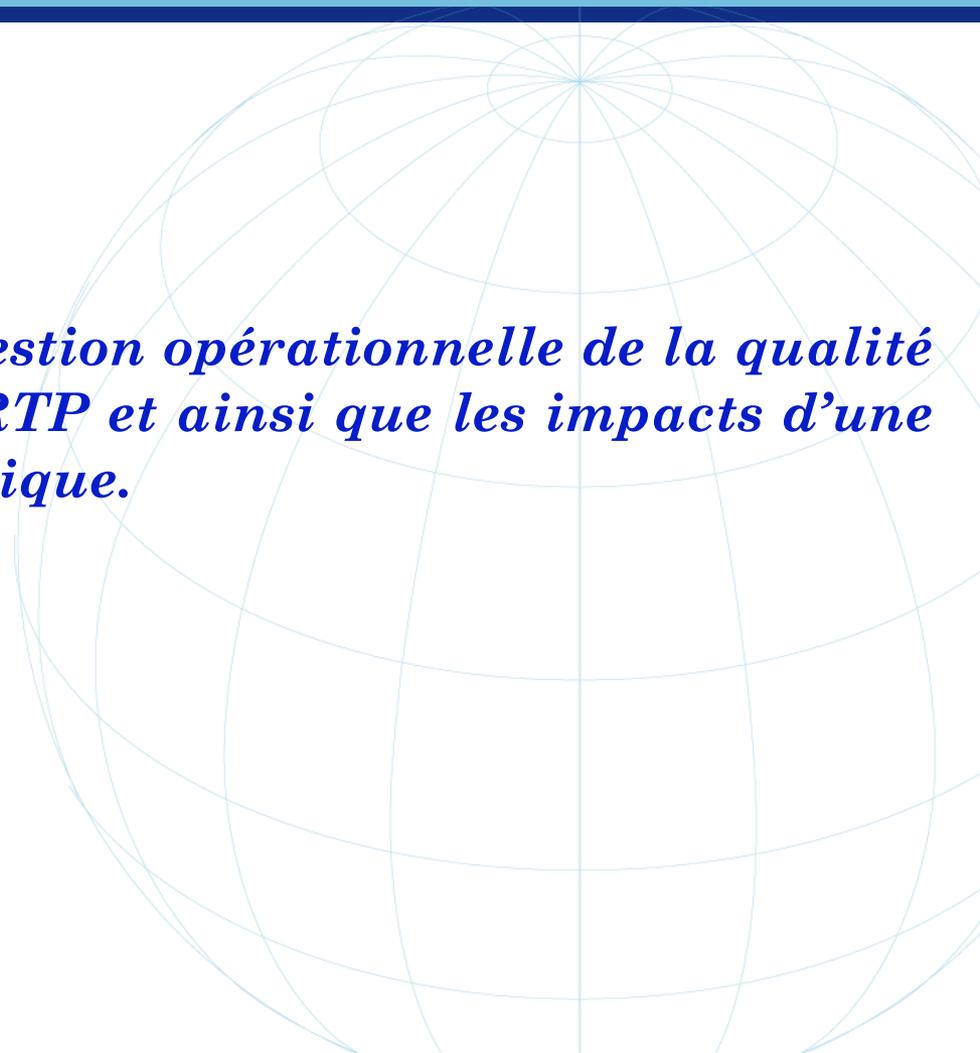




Autorité de Régulation des  
Télécommunications et des Postes

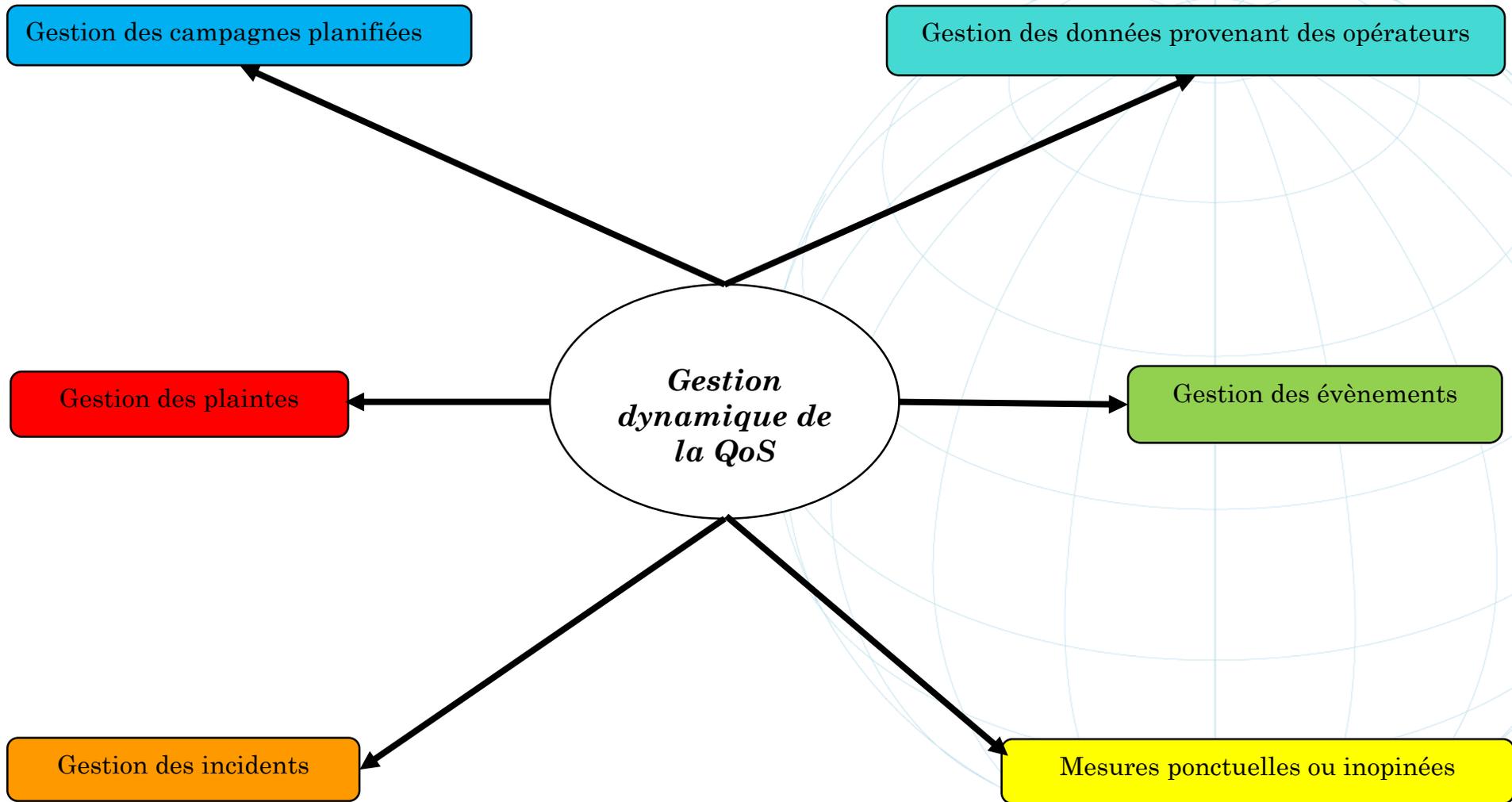
## *I. Introduction*

*La présentation met en relief la gestion opérationnelle de la qualité de service et d'expérience par l'ARTP et ainsi que les impacts d'une bonne QoS sur l'écosystème numérique.*

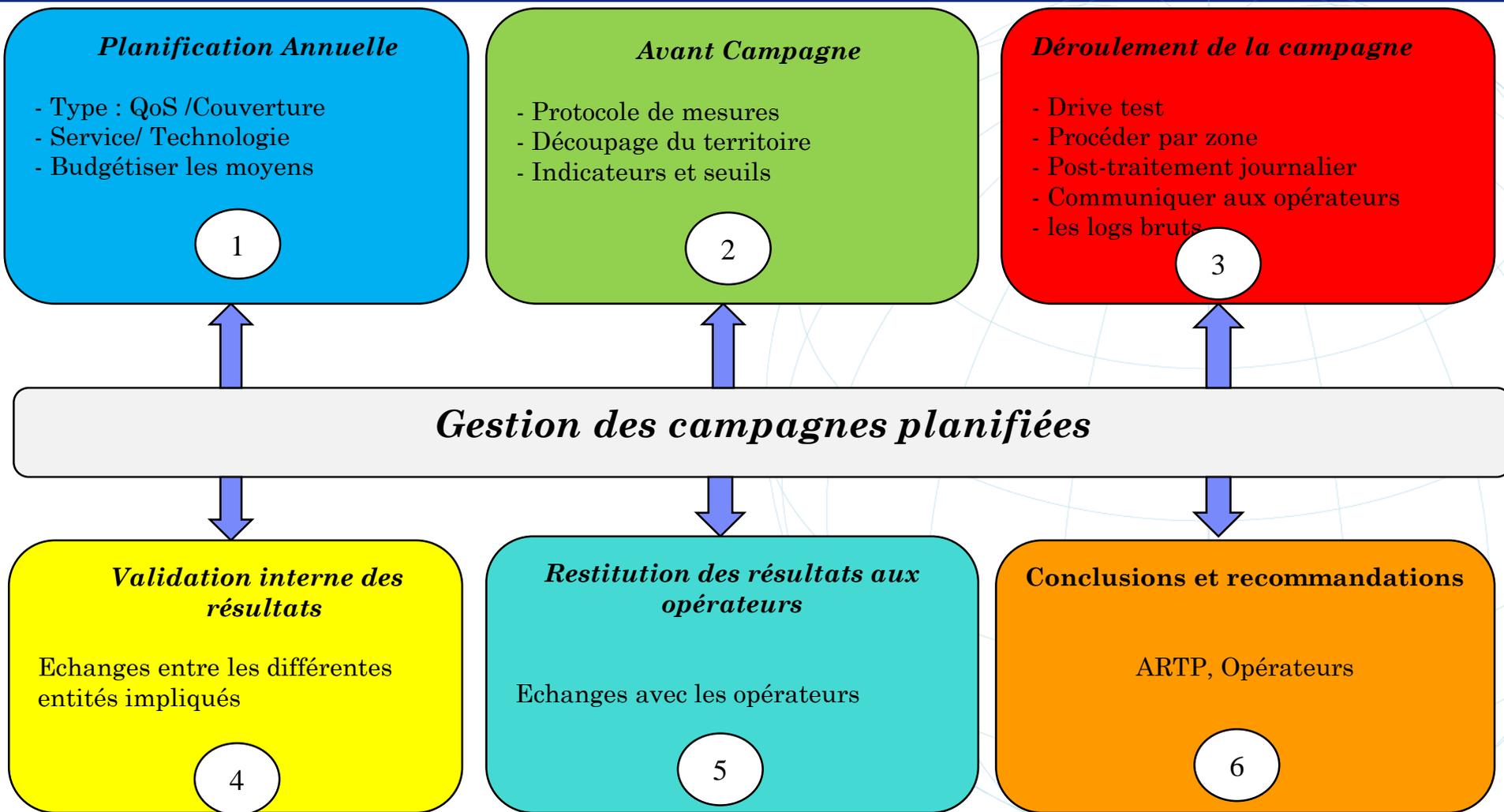




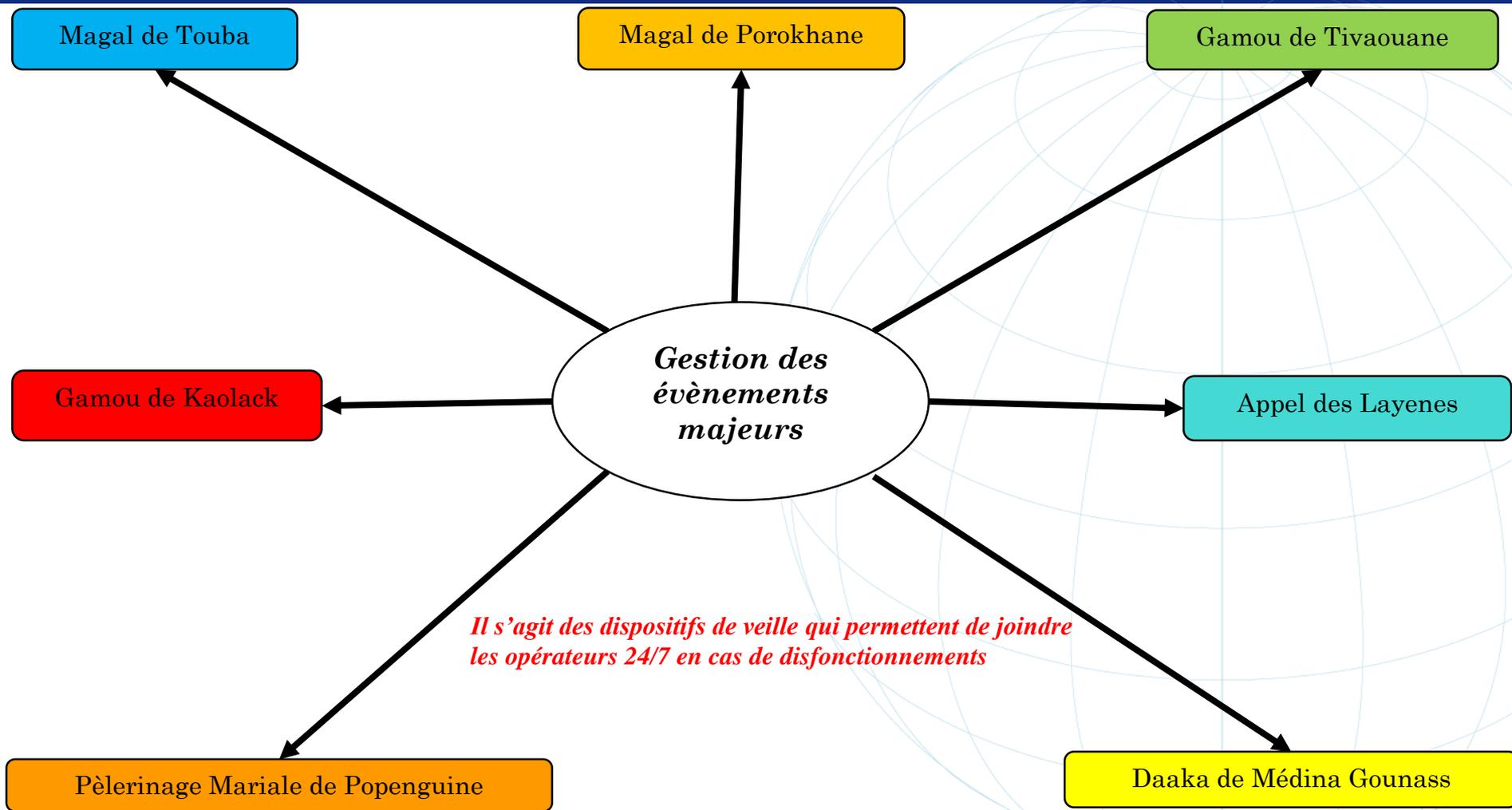
## II. Cadre Général



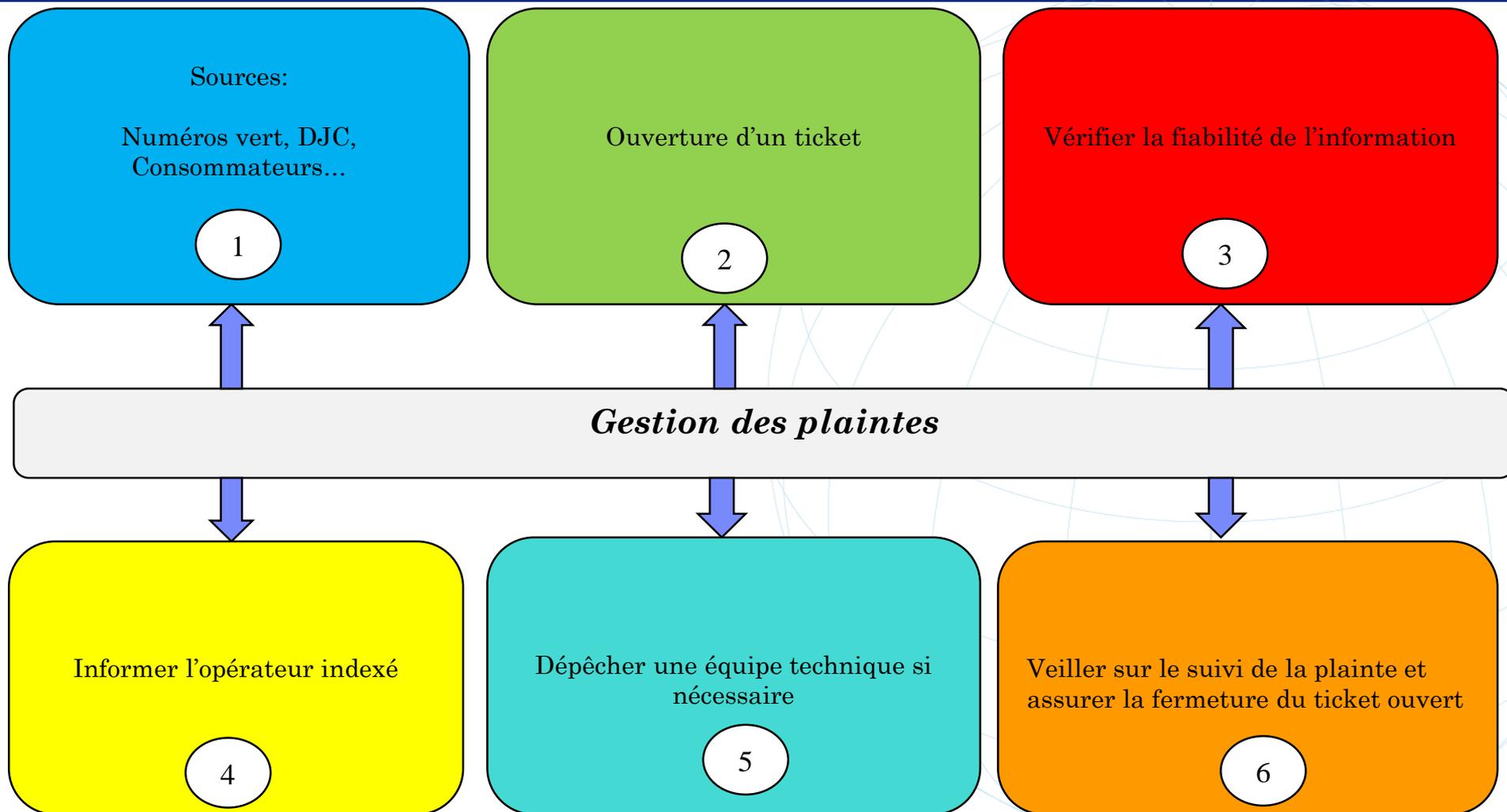
## III. Gestion des campagnes planifiées



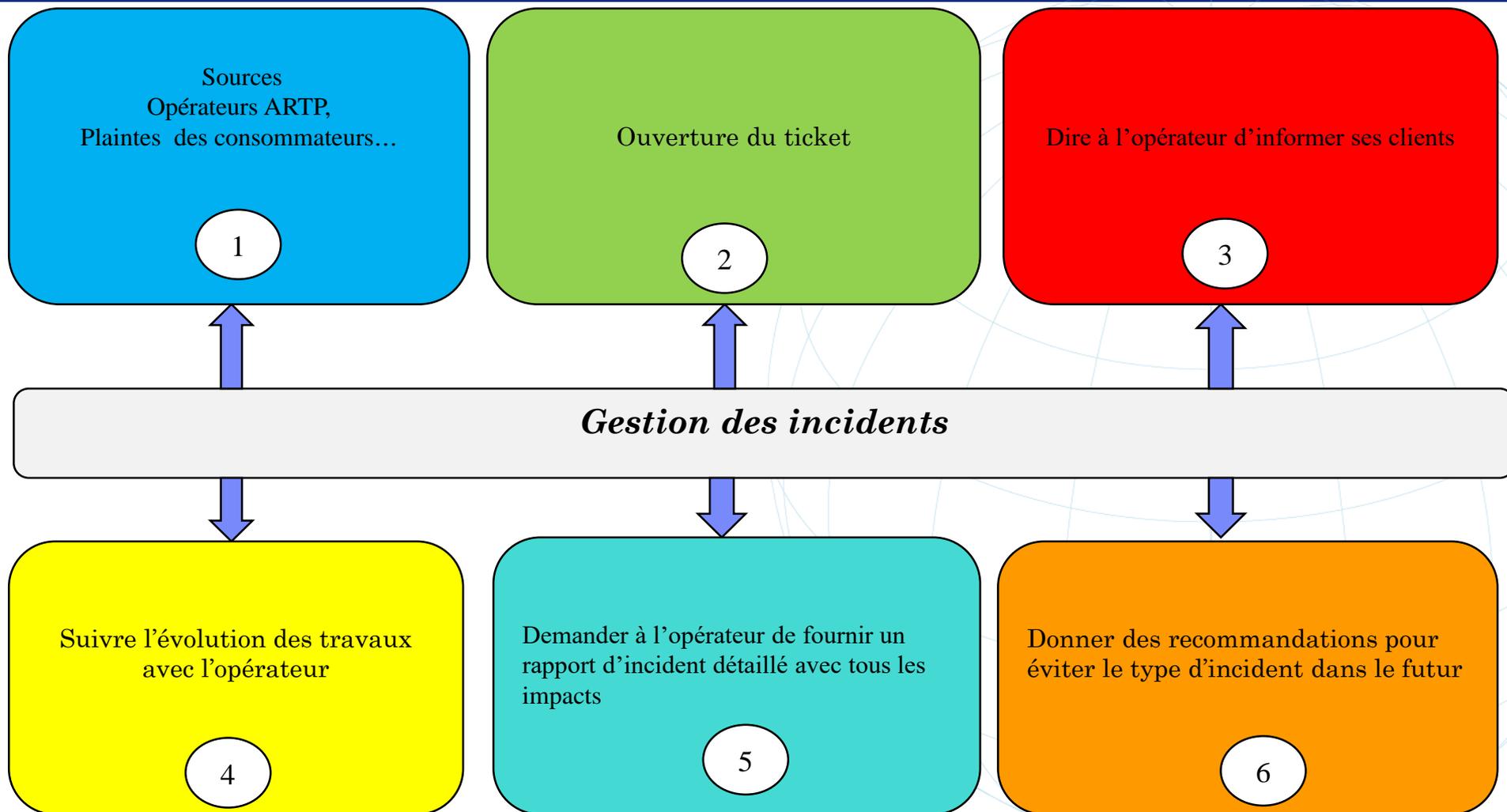
## IV. Gestion des évènements



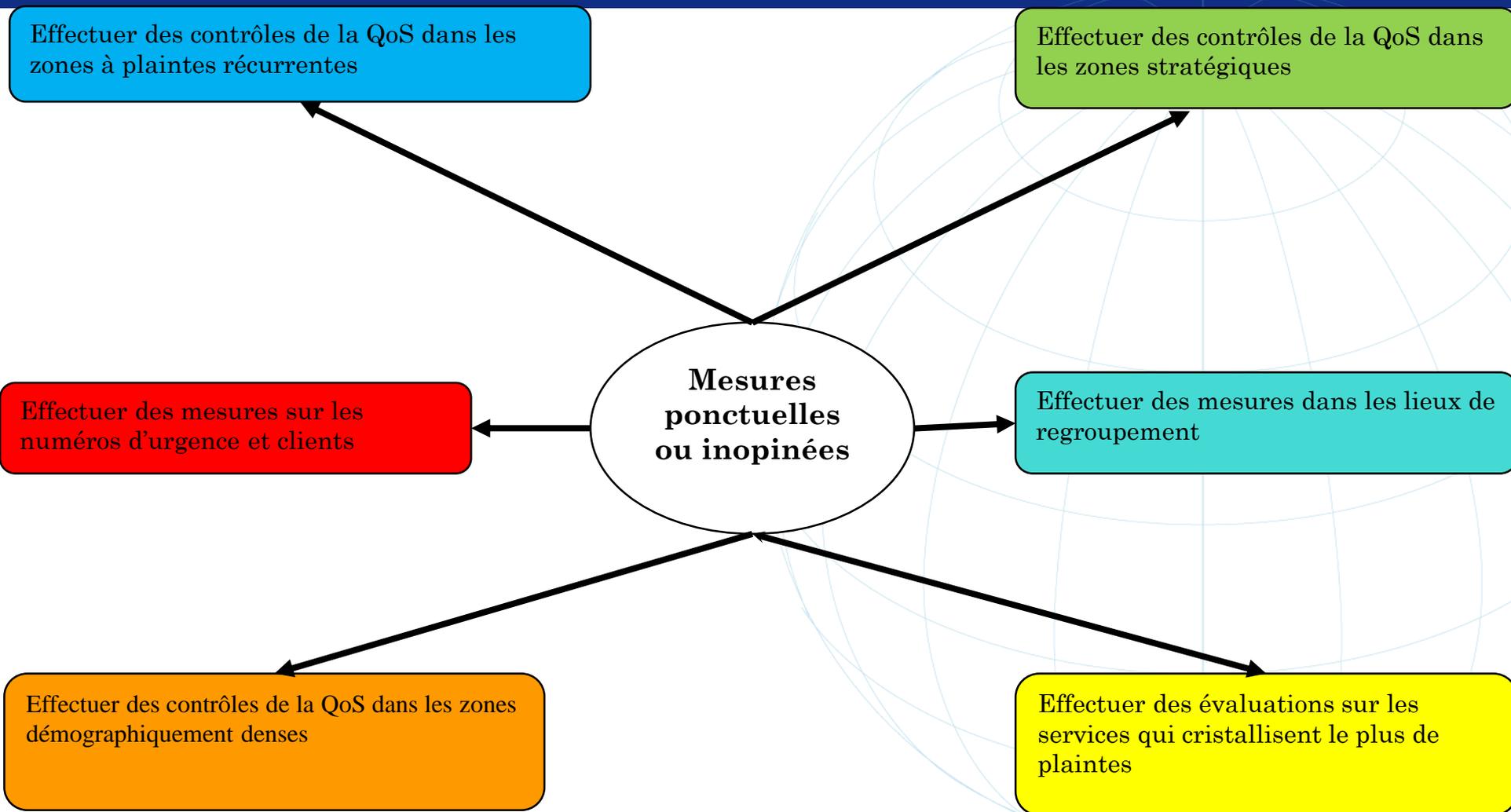
## V. Gestion des plaintes



## VI. Gestion des incidents



## VII. Mesures ponctuelles ou inopinées



## VIII. *Gestion des données provenant des opérateurs*

Source : Opérateurs  
Occurrences mensuelles

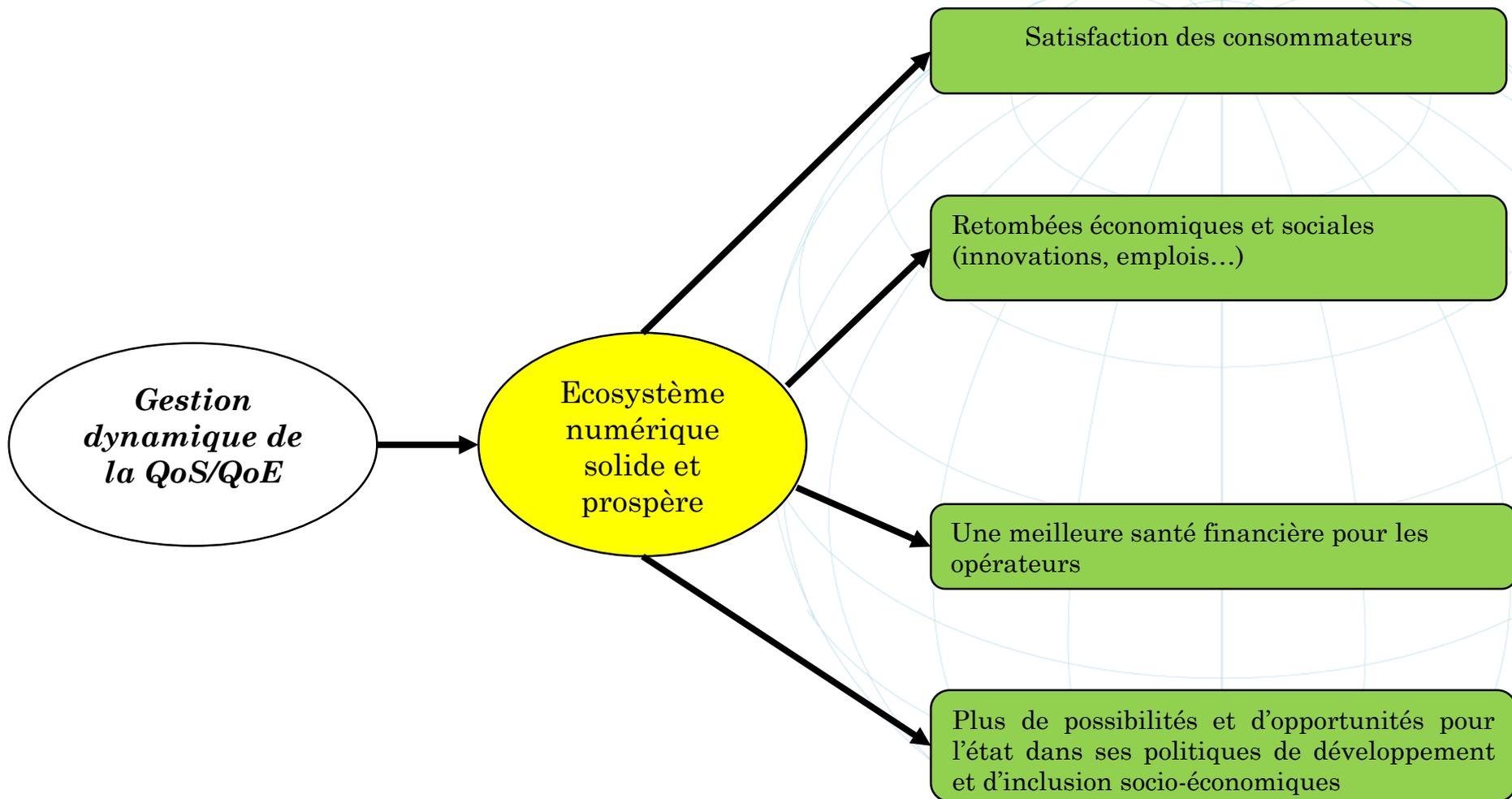
Comparer nos résultats avec ceux des opérateurs

*Gestion des  
données  
provenant des  
opérateurs*

Revoir certains indicateurs et seuils avec les  
opérateurs

Encadrer certaines réconciliations entre les  
opérateurs

## IX. Conclusion



***MERCI***



**Autorité de Régulation des  
Télécommunications et des Postes**

Immeuble Thiargane; Rond Point OMVS

BP : 14130 Dakar-Peytavin

Tel : (221) 33 869 03 69

Fax : (221) 33 869 03 70

Mail: [www.artpsenegal.net](http://www.artpsenegal.net)