

ACTUALITÉS DQ



Bulletin d'information de la Direction Sécurité, Sûreté, Qualité et Environnement

N°051 Septembre — Octobre 2023

HISSER LA QUALITE DE SERVICE AU NIVEAU DES STANDARDS INTERNATIONAUX RESPECT DES EXIGENCES

Pour maintenir la qualité de service de nos activités à un niveau acceptable dans le secteur de l'aviation civile, il est primordial que les différentes exigences qui en découlent soient respectées par nous.

Ces différentes exigences proviennent principalement de la réglementation, des clients, des parties prenantes pertinentes et des bonnes pratiques de l'industrie.

Faire de la qualité, c'est aussi se conformer à ces différentes exigences.

« Lorsque nous respectons les exigences établies, nous contribuons à créer un environnement propice à la croissance et à l'épanouissement. »

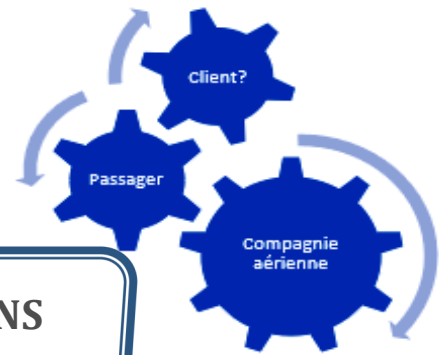
John Doe.

Dans ce numéro :

- **Qualité** : satisfaire les compagnies aériennes dans l'assistance en escale ;
- **Sûreté** : Audit USOAP de l'OACI du Cameroun ;
- **Environnement** : L'élimination des polluants organiques persistants à l'horizon 2025 au Cameroun.



ORIENTATION CLIENT –
CUSTOMER ORIENTATION



SATISFAIRE LES COMPAGNIES AERIENNES DANS L'ASSISTANCE EN ESCALE

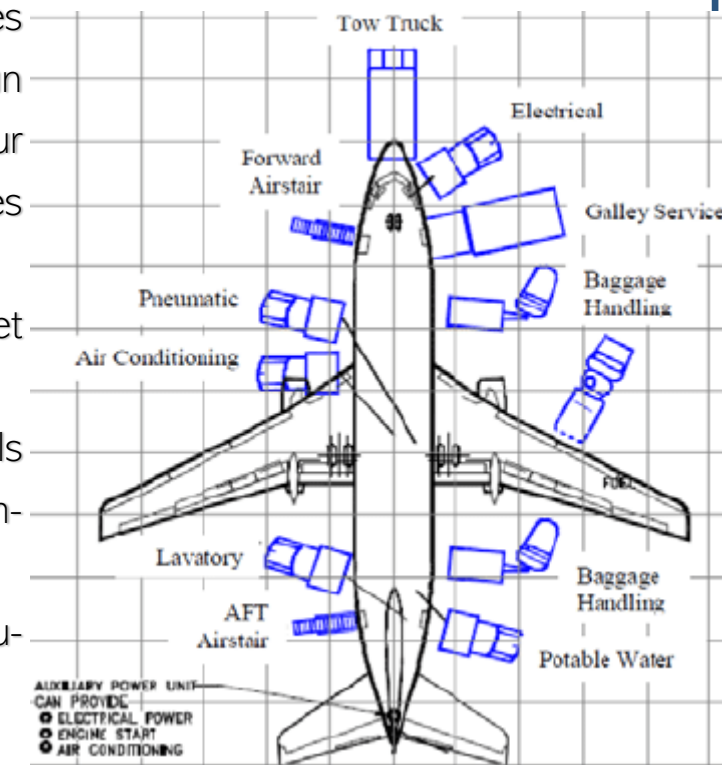
Le monde du service client est chaque jour plus concurrentiel et le client toujours très exigeant. La satisfaction est déterminante pour les compagnies dans l'assistance en escale et c'est un enjeu stratégique pour ADC S.A qui souhaite une croissance durable dans ses activités.

Avec pour mission régalière d'assister toutes les compagnies aériennes, ADC S.A a hérité d'un patrimoine qui est continuellement modernisé pour mieux répondre aux besoins primordiaux de ses clients à savoir :

- la disponibilité des ressources humaines et matérielles en nombre et en qualité ;
- la préparation et le traitement des vols tels que l'exigent les manuels d'exploitation des compagnies aériennes clientes ;
- l'application rigoureuse des mesures de sécurité et sûreté pendant le traitement des vols ;
- la ponctualité de vol au départ ;
- la tenue à fréquence régulière des réunions avec les chefs d'escale afin d'identifier les problèmes liés aux services rendus tel que définis dans les contrats d'assistances.

Fournir un service satisfaisant aux compagnies aériennes demeure un challenge journalier pour le personnel opérationnel.

Rédigé par Téléphore ABANG



Security is everyone's responsibility

AUDIT USAP DE L'OACI DU CAMEROUN

Du 09 au 20 Octobre 2023, l'Etat du Cameroun à travers les aéroports internationaux de Douala, de Yaoundé-Nsimalen et subsidiairement Garoua pour ce qui est de la revue documentaire, a été sujet à un Audit USAP-CMA de l'OACI.

Cet audit, le troisième du genre avait pour objet d'évaluer la capacité de la République du Cameroun à se conformer aux normes de l'annexe 17 et à celles de l'annexe 9 relatives à la sûreté de l'aviation civile de la convention de Chicago. Il a porté également sur l'efficacité du système de surveillance de la sûreté mis en place par les autorités du Cameroun grâce à la mise en œuvre des huit éléments cruciaux constitutifs du système de surveillance.

Le champ d'application quant à lui s'étendait sur les domaines de sûreté suivants : LEG, TRG, QCF, OPS, IFS, PAX, CGO, AUI, FAL. L'observation des aspects opérationnels du système de sûreté de l'aviation civile du Cameroun.

Ainsi, les auditeurs à travers 498 (quatre cent quatre-vingt-dix huit) questions de protocole ont pu découvrir avec satisfaction une nette amélioration de la mise en œuvre du système de sûreté de l'aviation civile au Cameroun.

Toutefois, pour chaque partie prenante à savoir la CCAA, ASU, ADC, Police, Douane, ASECNA, Gendarmerie, DGRE... des efforts restent à faire.



L'ELIMINATION DES POLLUANTS ORGANIQUES PERSISTANTS (POPS) A L'HORIZON 2025 AU CAMEROUN

« Aéroports Du Cameroun dispose son Plan de Décontamination et d'Élimination des PCB ».

Les Polychlorobiphényles (PCB) sont des composés chlorés très dangereux présents dans les huiles des transformateurs diélectriques. De part leurs toxicités, les PCB ont des effets négatifs sur la santé et l'environnement. Pour le Cameroun, la décontamination et l'élimination des transformateurs à PCB demeure un enjeu majeur.

Pour se faire, le MINEPDED a mis en place un Comité Technique PCB avec lequel le Service Environnement de ADC SA synchronise dans le cadre de l'exécution du projet PCB dont le but est de suivre les activités d'élimination des équipements à PCB conformément à la Convention de STOCKHOLM ratifiée par notre pays en 2001.



LE PROCESSUS DE CERTIFICATION OACI DES AERODROMES DE DOUALA ET YAOUNDE-NSIMALEN

La consolidation des documents pour effectuer la demande formelle demeure une priorité pour la poursuite du processus de certification de l'aérodrome de Douala.

Les dernières concertations menées avec le Bureau Régional, WACAF de l'OACI ont révélé que les parties prenantes sont résolument focalisées sur l'amélioration continue de la sécurité à l'aéroport International de Douala.

Au cours de ces échanges, il a été relevé que des efforts considérables ont été menés pour :

- la finalisation du manuel d'aérodrome et des documents associés y compris le plan d'urgence ; et*
- la poursuite de la mise à jour du plan de marquage d'aéroport.*

Cette étape représente un nouveau cap à prendre en compte par le personnel opérationnel pour assurer un niveau de sécurité conforme aux exigences applicables.

Nous contacter

N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir des informations supplémentaires sur nos services.

Direction Sécurité, Sûreté, Qualité et Environnement

B.P. 13615, Aéroport de Yaoundé-Nsimalen

Ou aux adresses mail:

service.qualite@adcsa.aero

service.securite@adcsa.aero

service.environnement@adcsa.aero