

ACTUALITÉS DQ



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

N°041 Novembre – Décembre 2021

HISSER LA QUALITE DE SERVICE AU NIVEAU DES STANDARDS INTERNATIONAUX LES ROLES, RESPONSABILITES ET AUTORITES DU PERSONNEL

Mettre en place un système de management est semblable à la construction d'un édifice. Toutes les étapes sont importantes et exigent une forte adhésion de l'ensemble des acteurs.

Ainsi à ADC S.A, toutes les catégories socio-professionnelles sont impliquées dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise. Mais la cheville ouvrière représentée par le personnel opérationnel demeure le socle qui permet d'atteindre les résultats escomptés.

Dans ce numéro nous présenterons l'importance du personnel opérationnel dans la mise en place d'un système de management.



*"Quality is never an accident;
it is always the result of high intention,
sincere effort, intelligent direction and
skillful execution; it represents the
wise choice of many alternatives."*

« La direction doit s'assurer de la promotion de l'orientation client à tous les niveaux de l'organisme ».

- Point 5.3-d) - ISO 9001: 2015.

Dans ce numéro :

- QMS: Rôles, Responsabilités et autorités du personnel sur le SMQ : les agents opérationnels ;
- Le processus de certification des aéroports de DLA et NSI.

LES ROLES, RESPONSABILITES ET AUTORITES DU PERSONNEL SUR LE SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

RESPONSABILITES ET AUTORITES DES AGENTS OPERATIONNELS



Maintenir un système de management performant dépend fortement de l'implication du personnel opérationnel à soutenir l'action de la Direction. Cette catégorie régulièrement en front office et en contact avec les clients, demeure la clé pour fournir une expérience client hors normes aux passagers et autres usagers de nos aéroports.

Cependant, pour que notre système continue à fournir les résultats escomptés, il est nécessaire que les agents opérationnels :

- participent à l'identification des axes d'amélioration de nos services ;
- signalent les dysfonctionnements ;
- réagissent de façon appropriée en cas de non-conformité, panne d'équipement, dysfonctionnement ;
- fassent profiter de son expérience à l'ensemble du personnel ;
- proposent des voies d'améliorations aux supérieurs hiérarchiques ;
- participent aux rencontres avec les parties prenantes ;
- participer au développement et à la mise en œuvre des plans d'actions correctives.,
- disposent d'une conscience professionnelle tournée vers la satisfaction client.

L'efficacité de notre système de management de la qualité sera effective lorsque notre état d'esprit sera orienté vers la satisfaction de nos clients.

Rédigé par Côme Yannick NOAH.

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

L'audit de suivi de certification réalisé en décembre 2021, a été une étape déterminante du processus de certification.

En effet, cet exercice auquel le personnel de l'aéroport de Yaoundé-Nsimalen est déjà aguerri, a révélé le renforcement de l'engagement de ADC S.A à mettre en conformité ses infrastructures et équipements.

Ainsi, en attendant la mise en œuvre des actions inhérentes aux procédures des marchés, des efforts additionnels doivent être entrepris pour une certification réussie dans les prochaines semaines.

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