

ACTUALITÉS DQ



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

N°042 Janvier—Février 2022

HISSER LA QUALITE DE SERVICE AU NIVEAU DES STANDARDS INTERNATIONAUX MESURE DE LA QUALITE DE SERVICE

Pour maintenir la qualité de service voulue et continuellement aller au-devant des attentes et besoins de ses clients il est primordial de disposer d'un système de mesure de satisfaction, d'écoute client.

Cette vision d'améliorer nos services est bien perceptible et implémentée au sein de ADC S.A à travers des outils de mesure de la satisfaction des passagers et usagers des aéroports de Douala et Yaoundé-Nsimalen : les enquêtes de satisfaction ASQ et la collecte instantanée de feedbackNow.

Dans ce numéro nous présenterons le premier des outils utilisés : les enquêtes ASQ.

«L'organisme doit surveiller la perception des clients sur le niveau de satisfaction de leurs besoins et attentes ».

- Point 9.1.2 - ISO 9001: 2015.

Dans ce numéro :

- QMS: Mesure de la qualité de service : les enquêtes ASQ ;
- Security: The Year of Security Culture.
- Le processus de certification des aéroports de DLA et NSI.

MESURE DE LA QUALITE DE SERVICE

MESURE DE LA SATISFACTION DES SERVICES RENDUS AUX PASSAGERS

Afin de prendre des décisions fondées sur des preuves il est primordial que la Direction Générale ait à sa disposition des données fiables de perception de la satisfaction des clients.

Ces informations sont recueillies auprès des passagers au départ des aéroports de Douala et Yaoundé-Nsimalen avec l'appui des agents PCA à travers un questionnaire de satisfaction.

Le dispositif fonctionnel depuis le troisième trimestre 2021 fournit constam-

Dear Passenger,
As part of this airport's ongoing efforts to offer the highest service quality and improve passenger experience, we kindly ask that you take some time to fill out this brief questionnaire. Thank you.

Write in your response or place a 'X' in the box where applicable

1. Airline: Flight number:

Airport: Departure date: Departure time:

Which airport are you flying to? (On the flight that you are about to board) Gate No.



ment à ADC S.A des idées pour l'amélioration de la satisfaction des passagers.

Les questionnaires collectés sont vérifiés par le service qualité et surveillance de la

conformité, puis transmis à Airport Council International (ACI) pour analyse.

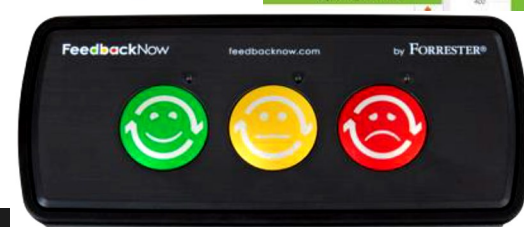
Après analyse, les résultats et tendances sur les points d'insatisfaction et axes d'amélioration sont disponibles via une plateforme web.

Ces données permettent à ADC S.A de déterminer les priorités de son plan d'actions pour l'exercice en cours et les années n+1.

Rédigé par Côme Yannick NOAH

Ranking Total Traffic

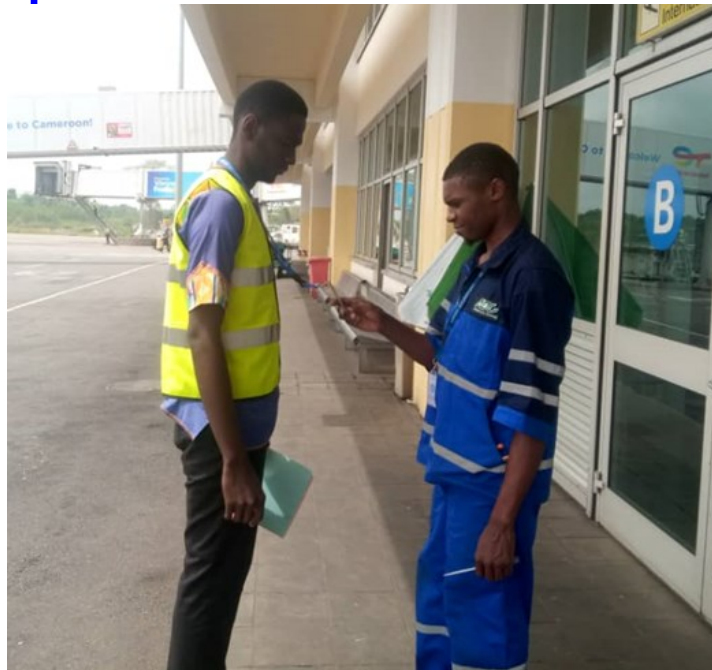
→ Overall Satisfaction



Security is everyone's responsibility

The Year 2021 was the year of Security Culture, launched by the ICAO Secretary General during the fourth annual Global Aviation Security symposium but due to Covid 19 restrictions it was not sufficiently communicated. Effective security culture with us in ADC is about

- Being aware of security measures;
- Provide security training to airport staff;
- Communicate effectively and promote a good security Culture;
- Articulating security as a core value rather than an obligation or a burdensome expense by management



Problem:

It has been noticed in the past that only security personnel are active in challenging noncompliance security behavior at the airport. For example, incorrect display of access permit within security restricted areas

Solution:

Prior to the attribution of access permit, security awareness is conducted for the personnel to be aware of their respective role

to play in the security chain,

Badge holders are required to challenge each other on the correct display of security permit.

Written by Neli FOMUNDAM

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

L'audit de suivi de certification réalisé en décembre 2021, a été déterminant pour la suite du processus.

En effet, cette nouvelle évaluation a révélé un fort engagement de toutes les parties prenantes à finaliser le processus dans les meilleurs délais.

Quelques points bloquants ont ainsi été levés ces derniers mois. Il s'agit de :

- *la publication du PCN dans l'AIP ;*
- *la formation en conduite côté piste des entités externes ;*
- *la mise à jour du manuel d'aérodrome.*

Les preuves de ces actions transmises à la CCAA permettront, dans les prochains jours, de procéder à la délivrance du certificat.

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