

ACTUALITÉS DQ



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

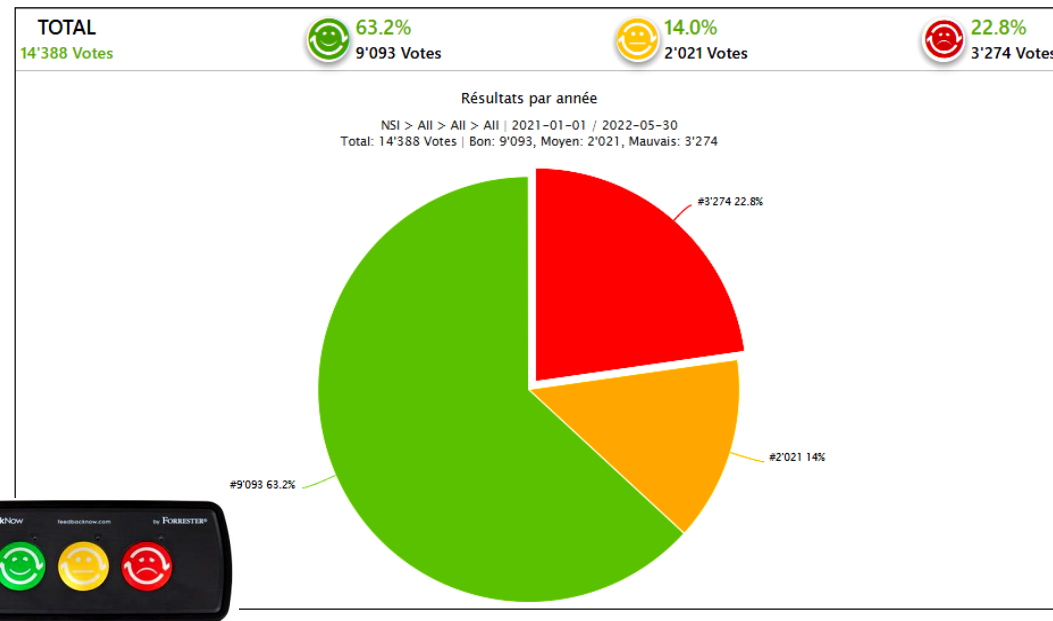
N°043 Mars—Avril 2022

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

La détermination des besoins et attentes de nos clients constitue la pièce maîtresse de notre système de management intégré.

Comme précisé dans le précédent numéro, les outils de mesure utilisés dans nos aéroports pour obtenir des données fiables d'identification de ces besoins et attentes sont les enquêtes ASQ et FeedbackNow.

Dans ce numéro nous présenterons le second outil de mesure instantanée, feedbackNow qui collecte la qualité perçue par les usagers de l'Aéroport International de Yaoundé-Nsimalen pour différents services offerts à l'aéroport.



«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 instantanée de la qualité de service : FeedbackNow ;
- Le processus de certification des aéroports de DLA et NSI.

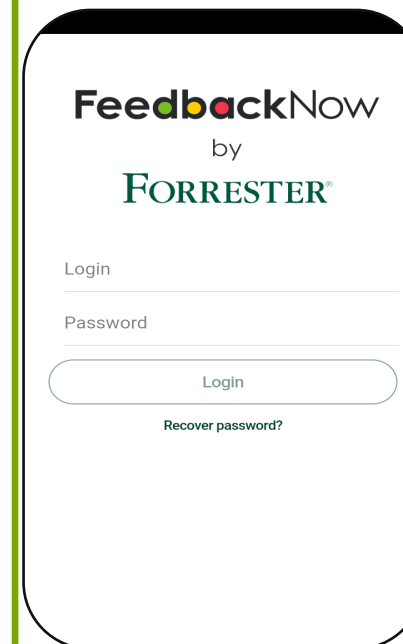
MESURE DE LA QUALITE DE SERVICE

MESURE DE LA SATISFACTION INSTANTANEE DES SERVICES RENDUS AUX USAGERS DE L'AEROPORT

Pour satisfaire continuellement les usagers de nos aéroports et déterminer les différentes opportunités d'amélioration de nos services, ADC S.A a acquis un outil de la mesure instantanée de la qualité par le biais de l'entreprise *FeedbackNow by Forrester*.



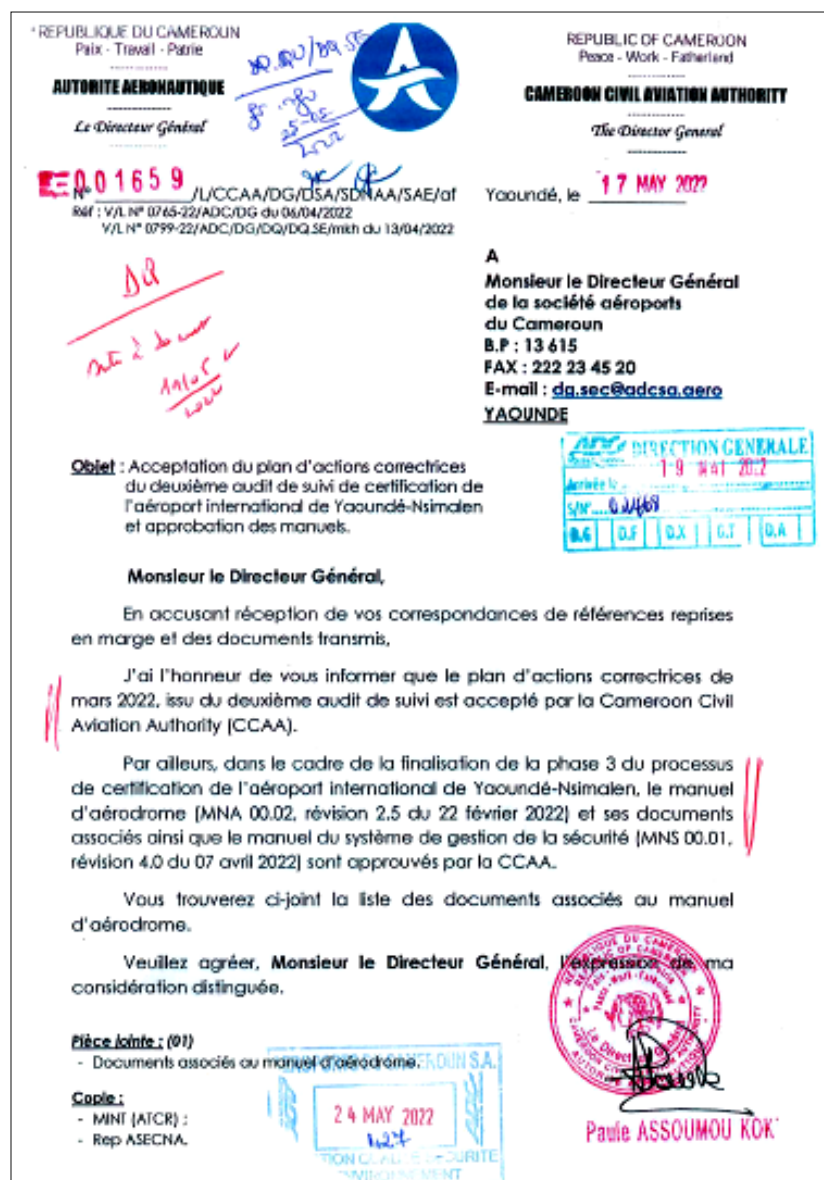
L'outil installé à l'Aéroport International de Yaoundé-Nsimalen depuis le mois de mars 2022, permet de suivre en temps réel la prestation de certains services clés de l'aéroport notamment la propreté des toilettes, l'inspection filtrage, l'enregistrement et l'embarquement des passagers.



Les résultats peuvent être visualisés par les différents responsables de l'aéroport via tout équipement connecté à internet (smartphones, PC, tablettes). La finalité étant de mettre en place les actions correctives appropriées lorsqu'un écart a été identifié.

Rédigé par Côme Yannick NOAH

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



En prélude à la finalisation du processus de certification de l'aérodrome de Yaoundé-Nsimalen, la CCAA a récemment approuvé le manuel d'aérodrome ainsi que l'ensemble des documents associés y compris les rapports des levés WGS-84 récemment effectués.

Conformément au plan d'actions transmis, les corrections restantes seront bouclées très prochainement.

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