

ACTUALITÉS DQ



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

N°045 Juillet—Août 2022

HISSER LA QUALITE DE SERVICE AU NIVEAU DES STANDARDS INTERNATIONAUX ANNEE DE LA SURETE

Les initiatives en vue de soutenir la promotion des bonnes pratiques en sûreté sous le slogan « **Year of Security** » de l'OACI continuent d'être mises en œuvre à ADC S.A afin de soutenir l'engagement pris par la haute hiérarchie.

En focalisant, dans ce numéro, notre communication sur la menace interne principalement véhiculée par les employés appelés au quotidien à faire face à des défis de protection des passagers, des équipages, du public et l'infrastructure aéronautique contre les actes d'intervention illicites, nous pouvons agir avec efficacité sur les comportements malveillants.

Pour y parvenir, il est impératif que les employés reçoivent régulièrement les formations, informations, conseils et appui visant à maintenir un environnement aéroportuaire sûr.

« Les États sont tenus d'appliquer des mesures de sûreté pour prévenir les actes d'intervention illicite dans l'aviation civile et corriger certaines failles potentielles. Pareilles mesures contribuent aussi à atténuer le risque associé à la menace interne. »

- Point 11.3.5.1 - Manuel de Sûreté de l'aviation, Doc. 8973.

Dans ce numéro :

- QMS: Surveillance de conformité ;
- Sûreté : Menace interne;
- Le processus de certification des aérodromes de DLA et NSI.



Security is everyone's responsibility

MENACE INTERNE

Qui peut être considéré comme une menace interne ?

Toute personne travaillant à l'aéroport ou toute personne menant une activité permanente ou temporaire au sein de l'aéroport pouvant commettre un acte d'intervention illicite.

La menace peut provenir du personnel de l'aéroport, des sous-traitants, des consultants, du personnel des compagnies aériennes du personnel d'autres organisations etc...

DIFFÉRENTS TYPES DE MENACES INTERNES

MAL INTENTIONNÉ :

- Employés qui visent à nuire à leur organisation ou à leurs collègues ; Ego, motif personnel, appât du lucre, croyance politique ou religieuse.
- Vol (d'informations), violence, terrorisme (soutien), espionnage, extorsion, aider les autres à obtenir un accès illégal, vendre des informations à des criminels.

NÉGLIGENT :

- Les employés connaissent les politiques et procédures de sûreté mais décident de les contourner.
- Prêter des badges à des collègues.
- Copie illégale d'informations sur des appareils personnels.
- Partager les mots de passe.
- Autorisation des visiteurs sans badge aéroportuaire ou sans accompagnateur.



Manage Threats

ACCIDENTEL

- Employés qui connaissent les politiques et procédures de sûreté mais les contournent accidentellement.
- Envoi accidentel d'informations à de mauvaises personnes.
- Partage d'accès et/ou de mots de passe.
- Procédures d'oubli.



Réponses quiz du n°44 : 1 D, 2 B, 3 D, 4 D.

SURVEILLANCE DE CONFORMITE DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

TRAITEMENT PASSAGERS ET BAG

Noms & Signature: _____

Date: _____ Heure: _____ Location: _____

	Excellent	Bon	Possible	Mauvais
1. Accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Annonces compagnies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Autres informations à annoncer (Sûreté)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Etat du Terminal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Enregistrement				
• Présentation et amabilité Staff ADC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Questionnement de sécurité/sûreté aux passagers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Disponibilité affiches (enregistrement et DGR et DGR salles)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Recherche bagages				
• Disponibilité affiches BAG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Délai traitement des dossiers WorldTracer et Remplissage de la main courante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Durée livraison BAG / VOL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Coordination				
• Programmation et mise en oeuvre traitement des vols en manuel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Observations

Afin d'évaluer l'efficacité et la performance des services fournis à nos clients, il est nécessaire que des vérifications de routine soient menées pour maintenir la conformité de nos services aux exigences applicables (réglementaires et contractuelles) et permettre de mieux maîtriser nos risques.

A ADC S.A, la surveillance de la conformité se focalise sur les activités d'assistance en escale et exploitation technique des aéroports. Cette activité effectuée principalement par les services système de management intégré dans les aéroports internationaux de Douala et Yaoundé-Nsimalen permet de :

- vérifier que le personnel réalise les tâches conformément aux procédures décrites dans les manuels, procédures et consignes ;

- identifier les points faibles et axes d'améliorations de notre système de management intégré ;
- démontrer à nos clients l'assurance que les services fournis sont effectués conformément aux exigences applicables.

Après la diffusion de leurs rapports, il est attendu des responsables opérationnels qu'ils prennent toutes les dispositions nécessaires pour corriger les écarts identifiés. Ils ne doivent pas hésiter à saisir les services centraux pour un appui dans la résolution des problèmes de sécurité en fonction de leurs compétences respectives.

Rédigé par Télesphore
ABANG



PROGRAMME DES SURVEILLANCES DE CONFORMITE DES AEROPORTS INTERNATIONAUX DE YAOUNDE-NSIMALEN ET DOUALA

DOMAINES	FRET/CARGO	RAMP / TRAFIC	PAB ET BAG	GSE	AERODROME
SEMAINES					
DU 03 AU 09/01/2022					
DU 10 AU 16/01/2022					
DU 17 AU 23/01/2022					
DU 24 AU 30 /01/2022					

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

Le processus de certification de l'aéroport de Yaoundé-Nsimalen ayant atteint son objectif, il devient désormais impératif de continuer à améliorer la sécurité dans les autres plateformes aéroportuaires.

Dans cette perspective, la Cameroon Civil Aviation Authority (CCAA) a engagé le processus de certification de l'aéroport de Douala au mois de mai 2022 par une inspection visant à déterminer l'état des lieux des compétences et qualifications du personnel, des infrastructures et équipements disponibles ainsi les procédures mises en œuvre par le personnel.

L'expérience acquise pour la certification de Yaoundé-Nsimalen sera fortement sollicitée pour mettre l'aéroport de Douala au niveau qui lui sied sur le plan économique dans la sous-région Afrique Centrale.

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