



La Cameroon Civil Aviation Authority (CCAA), établissement public à caractère technique, est engagée depuis 2016 dans une démarche globale d'optimisation de ses processus avec pour corollaire, l'amélioration permanente de son Système de Management de la Qualité (SMQ).

Prenant en compte l'évolution rapide du contexte, dans un environnement exigeant et hautement compétitif, face aux menaces et aux exigences du secteur de l'aviation civile, l'**efficacité** et l'**efficience** sont les seules voies pour augmenter notre **performance** et la **satisfaction** de l'OACI, du Gouvernement, de nos usagers et des acteurs de l'industrie, dans le cadre de la mise en œuvre de la politique et de la réglementation de l'aviation civile, le suivi du transport aérien et du développement aéroportuaire, ainsi que le contrôle, la régulation de la sécurité et de la sûreté de l'aviation civile.

Notre vision est de devenir une **autorité d'aviation civile performante et de référence dans le monde pour soutenir un transport aérien sûr, moderne et compétitif au service du développement durable du Cameroun.**

Pour maîtriser nos risques et anticiper sur l'impact des changements potentiels, nous nous sommes engagés à respecter en permanence les normes et pratiques recommandées de l'OACI, les exigences légales et réglementaires applicables, et à améliorer continuellement notre système de management de la qualité (SMQ) suivant les exigences de la norme ISO 9001 version 2015, dont la politique est bâtie sur les objectifs stratégiques suivants :

**Optimiser la supervision de l'aviation civile au Cameroun ;**

**Améliorer la desserte aérienne au Cameroun ;**

**Améliorer la qualité des services et la satisfaction des parties prenantes ;**

**Optimiser la gouvernance.**

Pour réaliser cette vision, chacun des axes stratégiques définis ci-dessus est décliné concrètement en objectifs Qualité répartis vers des processus identifiés dans le cadre de la mise en œuvre du SMQ de la CCAA. Ils sont suivis par des indicateurs clés de performances et analysés périodiquement en revues de processus (RDP), dialogues de gestion (DIGE) et en revue de direction (RDD).

Nous attachons un point d'honneur à faire appliquer cette politique et nous engageons à dégager les ressources nécessaires à sa réalisation.

Nous exhortons chacun, sans exception aucune, à apporter au quotidien sa contribution pour accroître nos performances et la satisfaction des usagers, à s'impliquer fortement dans la mise en œuvre de cette politique et, assignons au Service de la Qualité, la mission de coordination de l'ensemble des actions relatives à la mise en œuvre et l'amélioration de notre système de management de la qualité.

**« DE LA MAÎTRISE DE NOS OPERATIONS DEPENDENT LA SECURITE DES USAGERS ET LA CONFIANCE DE NOS PARTENAIRES »**

Le Directeur Général

03 MAI 2023

The Director General

Since 2016, the Cameroon Civil Aviation Authority (CCAA), public administrative establishment has been implementing a global approach to optimise its processes and consequently, to improve its Quality Management System (QMS).

With a rapidly changing context, in a more demanding and highly competitive environment, coupled with the threats and requirements of the civil aviation sector, **effectiveness** and **efficiency** are the only ways to improve our **performance** and the **satisfaction** of ICAO, the Government, our users and the stakeholders of the industry. This is as part of the implementation of the civil aviation policy and regulations, the monitoring of air transport and airport development, as well as the control, regulation of safety and security of civil aviation.

Our vision is to become an **efficient and leading civil aviation authority in the world to support safe, modern and competitive air transport for the sustainable development of Cameroon.**

To control our risks and anticipate the impact of potential changes, we are committed to continuously comply with ICAO standards and recommended practices, applicable legal and regulatory requirements, and to continuously improve our Quality Management System (QMS) in accordance with the requirements of ISO 9001 version 2015, which policy is built on the following strategic objectives:

**Optimise civil aviation oversight in Cameroon;**

**Improve air services in Cameroon;**

**Improve the quality of services and stakeholder satisfaction;**

**Optimise governance.**

To meet this target, each strategic area defined above is concretely broken down into Quality objectives, which are divided into processes identified as part of the implementation of CCAA's QMS. They are monitored by key performance indicators and analysed on a regular basis through process reviews (PDR), management dialogues (DIGE) and management reviews (RDD).

We make it a point of honour to apply this policy and we are committed to providing the necessary resources for its implementation.

We urge all staff, without exception, to play their part on a daily basis in order to upgrade our performance and user satisfaction, to be strongly involved in the implementation of this policy; the Quality Service is responsible for coordinating all actions relating to the implementation and improvement of our quality management system.

**“UNDERSTANDING OUR OPERATIONS IS KEY FOR THE SAFETY OF USERS AND THE TRUST OF OUR PARTNERS”**