



## NOTE D'INFORMATION

N° 000474 /NI/CCAA/DG/SQ du 28 SEPT 2020

Relative à la collecte des réclamations, plaintes et de tous les dysfonctionnements.

Madame le Directeur Général de la Cameroon Civil Aviation Authority (CCAA) informe l'ensemble du personnel du siège et des commandements d'aéroports, et tous les partenaires et usagers de la CCAA, qu'un mécanisme dématérialisé de collecte des réclamations, des plaintes et de tous les dysfonctionnements liés aux activités de la CCAA est désormais en vigueur à travers les adresses électroniques :

- [ta.reclame.exploitation@ccaa.aero](mailto:ta.reclame.exploitation@ccaa.aero) en ce qui concerne les usagers du transport aérien ;
- [reclame.qualite@ccaa.aero](mailto:reclame.qualite@ccaa.aero) pour toutes les réclamations venant des autres structures, services, agents ou prestataires de services auprès de la CCAA.

Les réclamations par **courrier physique** et **par téléphone (222 303 090/222 302 692)** seront enregistrées par le Service Courrier et Liaison et le Standard à travers des Fiches de réclamation mises à leur disposition, pour être transmises au Service Qualité de la CCAA.

Madame le Directeur Général compte sur l'esprit de collaboration de tout le personnel de la CCAA pour, la mise en œuvre effective et la diffusion de ces mécanismes à toutes les parties intéressées de la CCAA.

***NB : Exception est faite pour des litiges dont la résolution est soumise à des procédures confidentielles et/ou des contentieux juridiques, ni aux litiges relatifs à l'emploi.***

**Copies :**

- DAG ;
- Toutes les structures ;
- Tous les Commandements ;
- Chronos ;
- Affichage.

SOYONS AERIEN

Paule ASSOUMOU KOKI

**Pour toutes les réclamations ou tous les dysfonctionnements internes ou externes liés à la CCAA, j'écris à l'adresse :**

**[reclame.qualite@ccaa.aero](mailto:reclame.qualite@ccaa.aero)**

**SOYONS AERIEN**