



La Cameroon Civil Aviation Authority (CCAA) est engagée dans un processus global d'optimisation de ses processus avec pour corollaire, l'amélioration continue de son Système de Management de la Qualité (SMQ).

La démarche qualité sous l'impulsion de la Direction générale de la CCAA, constitue un enjeu stratégique pour l'Ecole de Formation de la CCAA (EFO), dans un environnement exigeant et hautement compétitif, pour garantir la qualité des services offerts par les centres de formation, satisfaire aux besoins et attentes des usagers, donner confiance aux partenaires et assurer la pérennité de l'EFO.

Notre vision est d'être à l'horizon de l'émergence du Cameroun, **un centre d'excellence dans la fourniture des offres en développement des compétences dans le domaine de l'aviation civile en Afrique.**

A cet effet, nous nous engageons à respecter en permanence les normes de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale relatives aux organismes de formation, les lois et règlements nationaux et à satisfaire aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015, dont les orientations sont basées sur les grands axes stratégiques suivants :

• OFFRIR DES FORMATIONS DE QUALITÉ QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DES AUTORITÉS ET INDUSTRIES D'AVIATION CIVILE NATIONALES ET INTERNATIONALES EN :

- exploitant de manière optimale les ressources disponibles ;
- garantissant le respect des exigences légales et réglementaires applicables ;
- utilisant les technologies émergentes pour soutenir le développement des actions de formation ;
- promouvant la culture de la sûreté et de la sécurité de l'aviation civile ;
- optimisant de manière efficace et efficiente le fonctionnement de nos centres de formation ;
- mettant à disposition la logistique, les infrastructures et les outils pédagogiques qui répondent aux critères d'excellence ;
- s'assurant que les instructeurs et tout le personnel de l'EFO maintiennent un niveau de compétence élevé.

• AMÉLIORER CONTINUUELLEMENT L'ENSEMBLE DE NOS PROCESSUS À TRAVERS :

- la communication et l'amélioration continue des systèmes de gestion de la qualité et de la performance ;
- une approche risque appliquée à toutes nos procédures ;
- le suivi et évaluation de la performance globale de nos activités de formation ;
- le suivi, l'évaluation et la révision régulière de nos objectifs et de la performance de nos processus au cours de nos revues de processus et de direction ;
- l'accession de l'Ecole de formation au statut de Full Member du programme Trainair plus de l'OACI ;
- la recherche et l'innovation dans le domaine de formation en aviation civile ;
- l'obtention et le maintien de la reconnaissance de la qualité de nos prestations par des organismes accrédités à cet effet.

• METTRE EN PLACE UNE APPROCHE ORIENTÉE CLIENT POUR S'ASSURER DE LA SATISFACTION DE TOUS NOS PARTENAIRES PAR :

- la mise en place de partenariats avec des organismes de formation de renommée internationalement établie ;
- l'élaboration de nouvelles stratégies compétitives de tarification raisonnables pour assurer l'accessibilité au niveau régional et international ;
- la prise en compte des besoins de nos clients dans la mise en place de notre offre de formation ;
- la mise en place d'un mécanisme de traitement des données de l'écoute client, réclamations et dysfonctionnements ;
- la promotion des activités de l'Ecole de formation auprès des partenaires et usagers ;
- la sensibilisation de l'ensemble du personnel de l'EFO à l'importance de satisfaire les attentes de nos clients ainsi que les exigences réglementaires et légales.

Par la présente politique, nous nous engageons à mettre à disposition les ressources nécessaires à l'atteinte de ces objectifs, avec le concours actif de tous les pilotes de processus de l'EFO en particulier et tous les employés des centres de formation en général, à améliorer continuellement notre système de management de la qualité.

Nous assignons au Service de la Qualité et de la Méthode (SQM), la mission de coordonner la mise en œuvre de la démarche qualité au sein de l'Ecole de Formation (EFO), dans le but de consolider et développer notre système de management de la qualité conformément aux exigences de la norme ISO 9001 de 2015.

Cameroon Civil Aviation Authority (CCAA) is geared towards optimising its processes, and as a corollary the continuous improvement of its Quality Management System (QMS).

Quality approach, as advocated by CCAA's top management is a strategic issue for CCAA's training School (EFO), in a demanding and highly competitive environment, to guarantee quality of services from training centres, meet users' requirements and expectations, trust partners and ensure EFO's durability.

Our vision is to reach Cameroon's emergence target: **an outstanding centre in providing skill development services in civil aviation industry in Africa.**

In this regard, we commit to regularly comply with ICAO's standards relating to training organisations, national rules and regulations and to meet the requirements of ISO 9001 Standard, version 2015, with guidelines based on the following huge strategic elements:

• PROVIDE QUALITY TRAININGS THAT MEET THE REQUIREMENTS FROM NATIONAL AND INTERNATIONAL AUTHORITIES AND INDUSTRIES BY:

- Taping into the available resources;
- Ensuring compliance with applicable legal and regulatory requirements;
- Using state-of-the art technologies to support development of training actions;
- Advocating civil aviation safety and security culture;
- Effectively and efficiently optimising the functioning of our training centres;
- Providing logistics, infrastructure and teaching tools that meet the criteria for excellence;
- Ensuring that instructors and all EFO staff maintain a high level of competence.

• CONTINUOUSLY IMPROVING THE OVERALL PROCESS THROUGH:

- Communication and continuous improvement of quality and performance management systems;
- A risk-based approach applied to all our procedures;
- Monitoring and evaluation of overall performance of our training activities;
- Monitoring, evaluation and regular review of our objectives and process performance during our process and management review sessions;
- Accession to the statute of Full Member for ICAO's Trainair Plus Programme by the Training School;
- Research and innovation in the civil aviation training domain;
- Obtaining and maintaining the recognition of the quality of our services by accredited organisations.

• ESTABLISH A CLIENT-BASED APPROACH IN ORDER TO ENSURE PARTNERS' SATISFACTION BY:

- Establishing partnerships with international renowned training organisations;
- Developing new competitive and reasonable pricing strategies to ensure regional and international accessibility;
- Taking into account clients' needs by setting up our training offer;
- Setting up a mechanism for handling client's feedback, claims and dysfunctioning;
- Promoting Training School activities to partners and users;
- Raising awareness among all EFO staff on the importance of meeting our clients' expectations, as well as regulatory and legal requirements.

Through this policy, we commit to provide the necessary resources for achieving these goals, with the close collaboration of all EFO process "pilots" in particular, and all training centre employees in general, in order to continuously improve our quality management system.

Quality and Method Service (QMS) is tasked with coordinating the implementation of quality approach within the Training School (EFO), in a bid to strengthen and develop our quality management system in accordance with ISO 9001, 2015 Standard requirements.

« POUR MAINTENIR UN NIVEAU ÉLEVÉ DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ DE L'AVIATION CIVILE, NOUS OFFRONS DES FORMATIONS DE QUALITÉ. »

Le Directeur de l'Ecole de Formation

 Abondo Cyrille

« WE OFFER HIGH-QUALITY TRAINING FOR A HIGHER LEVEL OF CIVIL AVIATION SAFETY AND SECURITY. »