



UNE INTRODUCTION AUX FACTEURS HUMAINS POUR LES OPERATIONS AEROPORTUAIRES

UNE INTRODUCTION AUX FACTEURS HUMAINS POUR LES OPERATIONS AEROPORTUAIRES

1. RESUME DU MODULE

Objectifs et groupes cibles

De nombreux incidents liés à la manutention au sol dans les aéroports sont dus à des erreurs humaines. Ce module propose une introduction aux facteurs humains et à leur impact sur la sûreté et la sécurité des opérations aéroportuaires. Ce module se focalise sur les notions génériques des facteurs humains qui ont un impact sur le large éventail des tâches pour les opérations aéroportuaires, mais inclus également des facteurs spécifiques pertinents pour certaines tâches spécifiques d'exploitation du sol sur un aéroport. Ce module est principalement destiné aux étudiants qui sont des nouveaux salariés travaillant dans l'environnement d'exploitation d'aéroport et travaillant soit pour une compagnie aérienne soit pour un exploitant de l'aéroport. Ce module peut, par exemple, faire partie d'un cours d'initiation pour les nouvelles recrues.

Ce module fait partie d'un groupe de cinq modules d'introduction aux opérations aéroportuaires.

Ce module correspond au **niveau 3 de l'EQF**¹ (European Qualification Framework).

Durée

Il est recommandé de prévoir 8 heures de présence pour ce module.

Connaissances requises

Aucune expérience de travail dans un aéroport n'est nécessaire, mais il serait bénéfique si l'étudiant avait déjà visité entièrement un aéroport. Ce module fait partie d'un groupe de cinq modules d'introduction aux opérations aéroportuaires.

2. ENSEIGNEMENT, APPRENTISSAGE ET ÉVALUATION

Compétences visées

À l'issue de ce module, les étudiants devraient être en mesure de savoir :

1. Pourquoi les facteurs humains sont importants pour les opérations aéroportuaires (savoir EQF III) [10%]
2. Les facteurs procéduraux/organisationnels qui affectent la performance, la sûreté et le bien être (savoir EQF III) [15%]
3. Les principales limitations de la performance humaine (savoir et compétence EQF III) [25%]

¹ Le Cadre Européen des Certifications (EQF) est un outil créé par la Communauté européenne pour favoriser la comparaison des formations et des diplômes. Le CEC est applicable à l'ensemble des enseignements et des formations (initiales ou professionnelles) de l'enseignement scolaire, aux formations universitaires et à la formation professionnelle. Pour plus d'informations, suivez le lien ci-dessous : https://ec.europa.eu/ploteus/search/site?f%5B0%5D=im_field_entity_type%3A97

4. L'impact de la communication et du travail d'équipe sur la performance dans l'environnement de travail. (savoir EQF III) [15%]
5. L'impact des changements de tâches, des prises de quart, de la fatigue sur la performance et la dynamique du travail (savoir EQF III) [15%]
6. Gestion des risques et mise au point de procédures dans l'environnement des opérations aéroportuaires (compétence EQF III) [20%]

Enseignement et apprentissage

L'enseignement est composé d'une combinaison de cours magistraux et synthétiques interactifs. Le module est agrémenté par l'utilisation de cours en ligne qui sont également disponible pour que les élève les étudient afin d'en renforcer leur apprentissage.

Activités	Durées (heures)
Matériel de cours et études de cas disponibles en ligne	1
Cours magistraux	6
Evaluation	1
Total	8

Méthode d'évaluation

La stratégie d'évaluation comprend un test à choix multiples qui est une technique couramment utilisée dans l'industrie. Cependant, pour faciliter l'apprentissage, ce module intègre également un petit rapport d'étude de cas formatrice pour permettre aux étudiants de développer le travail sur un sujet pertinent en fonction de leur environnement de travail. Cette étude de cas peut être réalisée comme une activité individuelle ou de groupe et peut être utilisée pour encourager la discussion sur le sujet.

Tâche d'évaluation	Description de l'évaluation	Compétences visées évaluées	Formative (F) et / ou Sommative (S)	Contribution pour la note du module	Temps indicatif pour mener à bien la tâche d'évaluation (heures)
1	1 rapport d'étude de cas liée à l'étude de facteurs humains sur les opérations	6	F	0	5
2	1 heure, Questionnaire à choix multiples	toutes	S	100%	5 (incluant une préparation au test d'une heure)

Evaluation sommative (S) seront notés et les notes compteront directement pour les notes requises à la validation du module.

Evaluation formative (F) sont destinés à permettre aux étudiants en d'apprendre en s'évaluant et en recevant les commentaires associés ; mais toutes les notes sont uniquement indicatives de la performance et ne contribuent pas pour les notes requises à la validation du module.

La réévaluation se fait au travers d'un nouveau test.

Exigences de présence

La présence des étudiants est nécessaire pour toutes les activités d'enseignement en classe.

Contenu indicatif

1. Pourquoi les facteurs humains sont importants pour les opérations aéroportuaires

- Introduire aux concepts des facteurs humains
- Mettre en évidence l'influence des facteurs humains sur les opérations aéroportuaires
- Illustrer comment les facteurs humains peuvent améliorer la sûreté, la loyauté et la satisfaction des passagers et des employés
- Etudier des exemples d'erreurs humaines et leur impact sur la sécurité et la sûreté dans les aéroports.
- Les facteurs humains comme une partie intégrée à un plan de gestion robuste pour une approche basée sur les risques
- Identifier les problèmes clé des facteurs humains et leur impact sur les opérations aéroportuaires
- Les facteurs humains et le processus de décision dans les opérations aéroportuaires (cours en ligne)

2. Les facteurs procéduraux/organisationnels qui affectent la performance, la sûreté et le bien être

- Systèmes de gestion de la sécurité
- Les aspects des politiques de gestion des procédures liés à la performance
- Les procédures en opération, les audits, les outils et les signes mal utilisés
- Les problèmes liés aux changements de quart et au renouvellement
- Les pratiques au travail / la fatigue
- Le reporting anonyme non réprimandé
- La formation
- La gestion des événements, les enquêtes
- L'importance de la gestion des processus pour contrôler les aspects facteurs humains pour les opérations aéroportuaires
- Effectifs, pression des pairs, supervision

3. Les principales limitations de la performance humaine

- Traitement de l'information, erreur humaine et fiabilité
- Sport et santé, stress, charge de travail, fatigue, médicaments, environnement
- Limitations physiques et non-physiques, motivation, répétitivité des tâches
- Travail et communication inter et intra équipes
- Erreur humaine et incidents techniques
- Disponibilité
- Environnement de travail
- Efforts physiques requis
- Modèles d'erreurs et types d'erreurs
- Transgression and déception
- Compétence
- Introduction à la communication et au travail d'équipe
- Introduction à la fatigue et au changement de quart/ renouvellement

4. L'impact de la communication et du travail d'équipe sur la performance dans l'environnement de travail

- Langage verbal, écrit, corporel, culture sociale de l'environnement de travail
- Maintenir de bonnes relations de travail
- Pointage strict
- Inspection
- Communication entre les organisations
- Lecture de briefings, de notices et d'amendements pour les procédures de maintenance
- Prévention des accidents
- Equipes performantes : caractéristiques et processus de développement
- Esprit d'équipe et Communication (cours en ligne)

5. L'impact des changements de tâches, des prises de quart, de la fatigue sur la performance et la dynamique du travail

- Sport et santé, stress, charge de travail, fatigue, médicaments, environnement
- La nature des tâches : travail physique, inspections visuelles, complexité et répétition
- Distractions, mauvaise hypothèses, conflits travail-famille, préjugés culturels
- Manquer de documenter, échanges d'informations lors de turnovers et de changement de quart
- Effets des changements de quart sur la santé, perturbations du sommeil, conflits travail-famille

6. Gestion des risques et mise au point de procédures dans l'environnement des opérations aéroportuaires

- Identification des dangers et effets de la fatigue
- Evaluation des risques

- Identification et atténuation des risques
- Evaluation des risques – probabilité versus sévérité
- Règlements
- Introduction à la gestion de la sûreté des systèmes
- Etudes de cas : (cours en ligne)

3. RESSOURCES DU MODULE

Lectures requises

Supports de cours fournis.

Les trois leçons en ligne du projet AIRVET (<http://airvet-project.eu/>) peuvent être utilisées pour l'enseignement :

- Facteurs humains et processus de décision dans les opérations aéroportuaires
- Travail d'équipe et communication
- Etudes de cas :

Autres sources:

- *FAA Operator's Manual "Human Factors in Airport Operations", 2007:* http://www.faa.gov/about/initiatives/maintenance_hf/library/documents/media/support_documentation/opsman_ramp_final.pdf
- *"Methodology for Operational Risk Assessment in Aviation Organisation" ARMS working group:* www.easa.europa.eu/essi/documents/Methodology.pdf
- *"SMS for Aviation – a practical guide Safety Risk Management":* <http://casa.gov.au/wcmswr/assets/main/sms/download/2012-sms-book3-safety-risk-management.pdf>

Équipement requis

Accès aux matériels de cours en ligne.