

Catalogue des prestations



Liste des prestations

Intitulé	Description	Durée *	Fréquence	Pour	Page
11.2.2	Formation de base.	7 h	N/A	Agents de sûreté Superviseur Gestionnaire de sûreté	4
11.2.3.3 CVFM	Formation à l'inspection des COMAT COMAIL, approvisionnements de bord et des fournitures d'aéroport uniquement par contrôle visuel et/ou fouille manuelle.	10h30	5 ans	Personnes inspectant du COMAT COMAIL, des approvisionnements de bord et des fournitures d'aéroport	5
11.2.3.4.	Inspection des véhicules.	7h	Au choix de l'entreprise (3 ans recommandé)	Personnes qui effectuent des inspections des véhicules	6
11.2.3.5	Contrôle d'accès, surveillance et patrouille.	7h45	Au choix de l'entreprise (3 ans recommandé)	Personnes qui effectuent le contrôle d'accès, la surveillance et la patrouille	7
11.2.3.6	Fouille de sûreté des aéronefs.	3,5 h	5 ans	Personnel effectuant des fouilles sûreté d'aéronefs	8
11.2.3.7	Protection des aéronefs.	3,5 h	5 ans	Personnel mettant en œuvre la protection des aéronefs	9
11.2.3.8	Vérification de concordance entre passagers et bagages.	3,5 h	5 ans	Personnel mettant en œuvre la vérification de concordance	10
11.2.3.9	Contrôles de sûreté sur le courrier autres que l'IF ou accès à du fret ou du courrier aérien identifiable.	3,5 h	5 ans	Contributeur Agent habilité Chargeur connu	11
11.2.3.10	Contrôles de sûreté sur le courrier et le matériel des transporteurs aériens, les approvisionnements de bord et les fournitures d'aéroport autres que l'IF.	3,5 h	5 ans	Contributeur Fournisseur habilité	12
11.2.4	Formation spécifique des personnes supervisant directement des personnes effectuant les contrôles de sûreté 11.2.3.6 à 11.2.3.10 et contrôlant la mise en œuvre des mesures.	10,5 h	5 ans	Contributeur Superviseur	13
11.2.5	Formation spécifique destinée aux personnes assumant une responsabilité générale au niveau national ou local en relation avec le respect de toutes les dispositions légales applicables dans le cas d'un programme de sûreté et de sa mise en œuvre.	A définir	5 ans	Gestionnaire de sûreté	14
11.2.6.2	Accès sans escorte aux zones de sûreté à accès réglementé.	3,5 h	3 ans	Personnel exerçant une activité en Zone Réservée	15
11.2.7	Sensibilisation à la sûreté générale.	3,5 h	5 ans	Chauffeur Entretien	16
RX-ANA	Analyse d'images radioscopiques	A définir	1 an (recommandé)	Agents de sécurité utilisant un RX	17
RX-SEN	Sensibilisation à la radioprotection	3,5 h	3 ans	Personnes utilisant des sources scellées émettant des rayons ionisants.	18
CONS-AUD	Prestation de conseil et d'audit	N/A	N/A	N/A	19
VAL-UE	Validation d'agrément pour chargeur connu et désignation pour fournisseur connu	N/A	N/A	N/A	20
FAC-HU	Formation facteurs humains	7 h	N/A	Personne exerçant une activité aéroportuaire.	21
HOTES	Formation d'hôtes et hôtesse welcome	70 h	N/A	Assistant et guide des passagers.	22
APMR	Formation d'assistance aux personnes à mobilité réduite	35 h	N/A	Accompagnant des personnes à mobilité réduite à l'aéroport	23

* hors durée du test d'évaluation

Prérequis à l'ensemble des formations :

Les vérifications des antécédents et les contrôles préalables à l'embauche doivent être achevés avant que la personne ne suive une formation à la sûreté donnant accès à des informations non-publiquement accessible (article 11.1.5 règlement UE n°2015/1998).

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Vidéoprojecteur, paperboard, supports de cours certifiés DGAC.
- Logiciels d'imagerie bagage cabine, soute, fret et fournitures.
- Techniques de fouilles et de contrôles visuels.
- Utilisation de portiques et magnétomètres.
- Techniques de palpation, fouilles (bagages, véhicules) et contrôles visuels.
- Présentation et manipulation d'armes neutralisées, simulant d'explosifs et d'engins explosifs improvisés factices.
- Mises en situations.
- Méthode interrogative, active et participative.

Modalités d'évaluations :

Toutes les formations sont sanctionnées par un examen sous le format d'un QCM dont la note minimale de réussite est de 12/20.

Accueil de personnes handicapées :

Les personnes recrutées pour effectuer des contrôles de sûreté doivent posséder les capacités et aptitudes physiques et mentales requises pour s'acquitter des tâches qui leur sont confiées de manière efficace et doivent être informées de la nature de ces exigences dès le début du processus de recrutement. Ces capacités et aptitudes doivent être évaluées au cours du processus de recrutement et avant la fin de l'éventuelle période probatoire (article 11.1.7 règlement UE n°2015/1998).

Pour tout stagiaire ayant un handicap sans rapport avec ses tâches, nous vous prions de nous contacter afin de convenir des adaptations à mettre en œuvre.

Tarifs, modalités d'accès et délais :

Pour toutes questions tarifaires, modalités d'accès ou délais, veuillez nous consulter par email ou téléphone.

Contact :

contact.air2s@gmail.com

Sylvie SCHWOB-ERNEWEIN : 06 34 14 77 80

Sylvie GALLO : 06 63 24 55 61

11.2.2

Formation de base



7h00



Pas de renouvellement

Formation destinée à :

- Agents de sûreté.
- Superviseur.
- Gestionnaire de sûreté.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

1. Connaissance des actes d'intervention illégale perpétrés dans l'aviation civile, des attentats terroristes et menaces actuelles.
2. Connaissance des objectifs et organisation de la sûreté de l'aviation, des obligations et responsabilités des personnes effectuant des contrôles de sûreté.
3. Aptitude à identifier les articles prohibés.
4. Connaissance des procédures de contrôle des personnes et des circonstances dans lesquelles les personnes doivent être signalées ou invitées à justifier de leur identité.
5. Connaissance des procédures de contrôle d'accès.
6. Connaissance du cadre juridique pour la sûreté de l'aviation civile.
7. Connaissance des systèmes de titre de circulation utilisés à l'aéroport.
8. Connaissance des procédures de notification.
9. Aptitude à réagir de manière appropriée face à des incidents liés à la sûreté.
10. Connaissance des comportements humains et des réactions pouvant affecter les performances en matière de sûreté.
11. Capacité à communiquer avec clarté et assurance.

11.2.3.3 CVFM

Formation à l'inspection des COMAT COMAIL, approvisionnements de bord et des fournitures d'aéroport uniquement par contrôle visuel et/ou fouille manuelle



10h30



A renouveler tous les 5 ans

Formation destinée à :

- Personnel effectuant des contrôles visuels et fouilles manuelles sur du COMAT COMAIL, des approvisionnements de bord et des fournitures d'aéroport.
- Superviseur.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

1. Connaissance des actes d'intervention illégale perpétrés dans l'aviation civile, des attentats terroristes et menaces actuelles.
2. Connaissance des prescriptions légales applicables.
3. Connaissance des objectifs et organisation de la sûreté de l'aviation civile, des obligations et responsabilités des personnes effectuant des contrôles de sûreté dans la chaîne d'approvisionnement.
4. Aptitude à identifier les articles prohibés.
5. Aptitude à réagir de manière appropriée en cas de détection d'article prohibé.
6. Connaissance des moyens de dissimulation d'articles prohibés.
7. Connaissance des procédures d'intervention d'urgence.
8. Connaissance des techniques de fouille manuelle et capacité à effectuer des fouilles manuelles selon une norme suffisante pour raisonnablement garantir la détection des articles prohibés dissimulés.

11.2.3.4

Inspection des véhicules



7h00



Au choix de l'entreprise (3 ans recommandé)

Formation destinée à :

- Personnes qui effectuent des inspections des véhicules.
- Superviseur.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

1. Connaissance des prescriptions légales applicables aux inspections de véhicules, notamment les exemptions et les procédures spéciales de sûreté.
2. Connaissance des techniques d'inspection des véhicules.
3. Connaissance des procédures d'intervention d'urgence.
4. Connaissance des moyens de dissimulation d'articles prohibés.
5. Capacité à effectuer des inspections de véhicules selon une norme suffisante pour raisonnablement garantir la détection des articles prohibés dissimulés.
6. Aptitude à réagir de manière appropriée en cas de détection d'article prohibé.

11.2.3.5

Contrôle d'accès, surveillance et patrouille



7h45



Au choix de l'entreprise (3 ans recommandé)

Formation destinée à :

- Personnes qui effectuent le contrôle d'accès, la surveillance et la patrouille.
- Superviseur.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

1. Connaissance des prescriptions légales en matière de contrôle d'accès, notamment les exemptions et les procédures spéciales de sûreté.
2. Connaissance des procédures d'intervention d'urgence.
3. Aptitude à réagir de manière appropriée en cas de détection d'article prohibé.
4. Capacité relationnelle, en particulier pour faire face aux différences culturelles et aux passagers susceptibles de causer des troubles.
5. Connaissance des autorisations, y compris des titres de circulation et des laissez-passer de véhicules donnant accès au côté piste et capacité à identifier ces autorisations.
6. Connaissance des procédures de patrouille et de contrôle des personnes et des circonstances dans lesquelles les personnes doivent être signalées ou invitées à justifier de leur identité.
7. Connaissance des systèmes de contrôle d'accès utilisés à l'aéroport.

11.2.3.6

Fouille de sûreté des aéronefs



3h30



A renouveler tous les 5 ans

Formation destinée à :

- Personnel effectuant des fouilles sûreté d'aéronefs.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

1. Connaissance des dispositions légales applicables aux fouilles de sûreté d'aéronefs.
2. Connaissance de la configuration du ou des types d'aéronefs sur lesquels la personne devra effectuer des fouilles de sûreté.
3. Aptitude à identifier les articles prohibés.
4. Aptitude à réagir de manière appropriée en cas de détection d'articles prohibés.
5. Connaissance des moyens de dissimulation d'articles prohibés.
6. Capacité à effectuer des fouilles de sûreté d'aéronef pour garantir la détection des articles prohibés dissimulés.

11.2.3.7

Protection des aéronefs



3h30



A renouveler tous les 5 ans

Formation destinée à :

- Personnel mettant en œuvre la protection des aéronefs.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

1. Connaissance de la marche à suivre pour protéger les aéronefs et prévenir les accès non autorisés aux aéronefs.
2. Connaissance des procédures pour sceller les aéronefs, le cas échéant.
3. Connaissance des systèmes de titres de circulation aéroportuaires.
4. Connaissance des procédures de contrôle des personnes et des circonstances dans lesquelles les personnes doivent être signalées ou invitées à justifier de leur identité.
5. Connaissance des procédures d'intervention d'urgence.

11.2.3.8

Vérification de concordance entre passagers et bagages



3h30



A renouveler tous les 5 ans

Formation destinée à :

- Personnel mettant en œuvre la vérification de concordance.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

1. Connaissance des actes d'intervention illégale perpétrés dans l'aviation civile, des attentats terroristes et menaces actuelles.
2. Connaissance des prescriptions légales applicables.
3. Connaissance des objectifs et organisation de la sûreté de l'aviation, des obligations et responsabilités des personnes effectuant des contrôles de sûreté.
4. Aptitude à réagir de manière appropriée en cas de détection d'articles prohibés.
5. Connaissance des procédures d'intervention d'urgence.
6. Connaissance des exigences et des techniques en matière de vérification de concordance entre passagers et bagages.
7. Connaissance des exigences de protection pour le matériel des transporteurs aériens utilisés pour le traitement des passagers et des bagages.

11.2.3.9

Contrôles de sûreté sur le courrier autres que l'Inspection Filtrage ou accès à du fret ou du courrier aérien identifiable



3h30



A renouveler tous les 5 ans

Formation destinée à :

- Contributeur.
- Agent habilité.
- Chargeur connu.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

1. Connaissance des actes d'intervention illégale perpétrés dans l'aviation civile, des attentats terroristes et menaces actuelles.
2. Connaissance des prescriptions légales applicables.
3. Connaissance des objectifs et organisation de la sûreté de l'aviation, des obligations et responsabilités des personnes effectuant des contrôles de sûreté dans la chaîne d'approvisionnement.
4. Aptitude à réagir de manière appropriée en cas de détection d'articles prohibés.
5. Connaissance des moyens de dissimulation d'articles prohibés.
6. Aptitude à identifier les articles prohibés.
7. Connaissance des procédures de notification.
8. Connaissance des procédures, de contrôle des personnes et des circonstances dans lesquelles les personnes doivent être signalées ou invitées à justifier de leur identité.
9. Connaissance des exigences de protection pour le fret et le courrier.
10. Connaissance des exigences applicables au transport, le cas échéant.

11.2.3.10

Contrôles de sûreté sur le courrier et le matériel des transporteurs aériens, les approvisionnements de bord et les fournitures d'aéroport autres que l'Inspection Filtrage



3h30



A renouveler tous les 5 ans

Formation destinée à :

- Contributeur.
- Fournisseur habilité.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

1. Connaissance des actes d'intervention illégale perpétrés dans l'aviation civile, des attentats terroristes et menaces actuelles.
2. Connaissance des prescriptions légales applicables.
3. Connaissance des objectifs et organisation de la sûreté de l'aviation, des obligations et responsabilités des personnes effectuant des contrôles de sûreté.
4. Aptitude à réagir de manière appropriée en cas de détection d'articles prohibés.
5. Connaissance des moyens de dissimulation d'articles prohibés.
6. Aptitude à identifier les articles prohibés.
7. Connaissance des procédures de notification.
8. Connaissance des procédures, de contrôle des personnes et des circonstances dans lesquelles les personnes doivent être signalées ou invitées à justifier de leur identité.
9. Connaissance des exigences de protection applicable au courrier et au matériel des transporteurs aériens, aux approvisionnements de bord et aux fournitures d'aéroport, selon le cas.
10. Connaissance des exigences applicables au transport, le cas échéant.

11.2.4

Formation spécifique des personnes supervisant directement des personnes effectuant les contrôles de sûreté 11.2.3.6 à 11.2.3.10 et contrôlant la mise en œuvre des mesures



10h30



A renouveler tous les 5 ans

Formation destinée à :

- Contributeur.
- Superviseur.

Prérequis :

- Formation 11.2.2.

Objectifs pédagogiques :

1. Connaissance des prescriptions légales applicables et des moyens de s'y conformer.
2. Connaissance des tâches de supervision.
3. Connaissance du contrôle interne de la qualité.
4. Aptitude à réagir de manière appropriée en cas de détection d'articles prohibés.
5. Connaissance des procédures d'urgence.
6. Capacité à parrainer, à former sur le tas et à motiver.
7. Connaissance de la gestion des conflits.
8. Connaissance des capacités et des limites des équipements de sûreté ou des méthodes d'inspection et de filtrage utilisées.

11.2.5

Formation spécifique destinée aux personnes assumant une responsabilité générale au niveau national ou local en relation avec le respect de toutes les dispositions légales applicables dans le cas d'un programme de sûreté et de sa mise en œuvre



A définir par l'entreprise



A renouveler tous les 5 ans

Formation destinée à :

- Gestionnaire de sûreté.

Prérequis :

- Formation 11.2.2.

Objectifs pédagogiques :

1. Connaissance des actes d'intervention illégale perpétrés dans l'aviation civile, des attentats terroristes et menaces actuelles.
2. Connaissance du cadre juridique pour la sûreté de l'aviation civile.
3. Connaissance des objectifs et de l'organisation de la sûreté de l'aviation civile, notamment des obligations et des responsabilités des personnes qui effectuent des contrôles de sûreté.
4. Connaissance des procédures de contrôle d'accès.
5. Connaissance des systèmes de titre de circulation utilisés à l'aéroport.
6. Connaissance des procédures de contrôle des personnes et des circonstances dans lesquelles les personnes doivent être signalées ou invitées à justifier de leur identité.
7. Connaissances des procédures de notification.
8. Aptitude à identifier les articles prohibés.
9. Aptitude à réagir de manière appropriée face à des incidents liés à la sûreté.
10. Connaissance de la façon dont le comportement humain et les réactions peuvent affecter les performances en matière de sûreté.
11. Capacité à communiquer avec clarté et assurance.
12. Connaissance des prescriptions légales applicables et des moyens de s'y conformer.
13. Connaissance du contrôle de la qualité aux niveaux interne, national, communautaire et international.
14. Capacité à motiver.
15. Connaissance des capacités et des limites des équipements de sûreté ou des méthodes d'Inspection Filtrage utilisées.

11.2.6.2

Accès sans escorte aux zones de sûreté à accès réglementé



3h30



A renouveler tous les 3 ans

Formation destinée à :

- Personnel exerçant une activité en Zone Réservee.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

1. Connaissance des actes d'intervention illégale perpétrés dans l'aviation civile, des attentats terroristes et menaces actuelles.
2. Connaissance des prescriptions légales applicables.
3. Connaissance des objectifs et organisation de la sûreté de l'aviation, obligations et responsabilités des personnes effectuant des contrôles de sûreté.
4. Compréhension de la configuration du point d'Inspection Filtrage et du processus d'Inspection Filtrage.
5. Connaissance des procédures de contrôle d'accès et des procédures d'inspection et de filtrage correspondantes.
6. Connaissance des systèmes de titres de circulation aéroportuaires.
7. Connaissance des procédures de notification.
8. Aptitude à réagir de manière appropriée face à des incidents liés à la sûreté.

11.2.7

Sensibilisation à la sûreté générale



3h30



A renouveler tous les 5 ans

Formation destinée à :

- Chauffeur.
- Entretien.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

1. Connaissance des actes d'intervention illégale perpétrés dans l'aviation civile, des attentats terroristes et menaces actuelles.
2. Connaissance des prescriptions légales applicables.
3. Connaissance des objectifs et organisation de la sûreté de l'aviation, obligations et responsabilités des personnes effectuant des contrôles de sûreté.
4. Connaissance des procédures de notification.
5. Aptitude à réagir de manière appropriée face à des incidents liés à la sûreté.

RX - ANA

Analyse d'images radioscopiques



A définir avec l'entreprise



A renouveler tous les ans (recommandé)

Formation destinée à :

- Agents de sécurité utilisant un équipement d'imagerie radioscopique.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

1. Appliquer le protocole d'analyse de l'image radioscopique au règlement intérieur du site.
2. Citer les mesures à mettre en œuvre lorsqu'une image est opaque ou complexe à analyser.
3. Comprendre l'utilisation du clavier de traitement d'image.
4. Décrire les modes de dissimulation d'article prohibé dans un bagage.
5. Reconnaître les articles prohibés y compris lorsqu'ils sont démontés ou dissimulés.

RX - SEN

Sensibilisation à la radioprotection



3h30



A renouveler tous les 3 ans

Formation destinée à :

- Personnes utilisant des sources scellées émettant des rayonnements ionisants. (Équipement radioscopique sur les aéroports, les institutions privées ou publiques...).

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

1. Rappels historiques.
2. Connaissance de la structure de la matière.
3. Connaissance de la radioactivité et des différents types de rayonnements.
4. Connaître la radioprotection (définitions, limites, réglementations légales, règles d'utilisation, ...).



CONS-AUD

Prestation de conseil et d'audit

Prestation destinée à :

- Toute entreprise disposant d'un agrément ou souhaitant obtenir un agrément sûreté.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

AIR 2S vous propose des prestations de conseil et d'audit suivantes :

- **Conseil et assistance hors-site**
 - Assistance téléphonique, mails, courriers.
 - Assistance relation avec les autorités.
- **Conseil et assistance sur-site**
 - Obtention et suivi d'agrément AHa, CCo, FHa, FCo.
 - Audits planifiés et rapports.
- **Mise à jour du programme de sûreté et d'assurance qualité**
 - Mise à jour périodique.
 - Corrections demandées suite inspection de surveillance.
- **Refonte du programme de sûreté et d'assurance qualité**
- **Veille réglementaire**



VAL-UE

Validation d'agrément pour chargeur connu et désignation pour fournisseur connu

Prestation destinée à :

- Tous les chargeurs connus et fournisseurs connus.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

AIR 2S vous propose :

- **Visite de surveillance continue**
 - Etude du programme de sûreté.
 - Visite sur site.
 - Rédaction du rapport.
- **Visite de renouvellement d'agrément/désignation**
 - Etude du programme de sûreté.
 - Visite sur site.
 - Rédaction du rapport.

FAC-HU

Formation facteurs humains



7h00



Pas de renouvellement

Prestation destinée à :

- Personne exerçant une activité aéroportuaire.

Prérequis :

- Aucun prérequis.

Objectifs pédagogiques :

- Acquérir une culture de la sécurité et savoir identifier les facteurs contributifs des incidents/accidents afin de pouvoir engager les mesures correctives correspondantes.
 - Facteurs humains : définition, impact, objectifs.
 - L'individu : sa place dans le système organisationnel, le travail en équipe, la coactivité, la communication, les facteurs d'influences, les capacités de perception, la personnalité.
 - La gestion des risques : objectifs, la culture d'entreprise, la fatigue, le stress, les attitudes et les comportements.
 - Le rendu d'expérience, le système de gestion de la sécurité (SGS), la notification d'évènements, la culture juste.

HOTES

Formation d'hôtes et hôtesse welcome



70h00



Pas de renouvellement

Prestation destinée à :

- La personne en charge d'assister et guider les passagers.

Prérequis :

- Niveau baccalauréat souhaité.
- Anglais (possibilité de remise à niveau).
- Casier judiciaire B3 vierge.
- Mobilité géographique.

Objectifs pédagogiques :

- Assurer le bon déroulement du voyage ou de l'escale de chaque passager.
- Gérer les flux de passagers.
- Gérer l'accueil, l'orientation et l'information des voyageurs et clients.
- Valider et contrôler les billets.
- Accompagner les passagers au départ vers l'enregistrement, à l'arrivée vers le tapis des bagages ou lors d'une escale vers le prochain vol.
- Aider les clients avec leurs bagages ou participer au transfert de l'aéroport au lieu de résidence des clients.
- Maîtriser l'aspect réglementaire lié à la sûreté aéroportuaire.

APMR

Formation d'assistance aux personnes à mobilité réduite



35h00



Pas de renouvellement

Prestation destinée à :

- Personne accompagnant les personnes à mobilité réduite au sein de l'aéroport.

Prérequis :

- Anglais (possibilité de remise à niveau).
- Casier judiciaire B3 vierge.

Objectifs pédagogiques :

- Partie juridique :
 - o Connaissance et maîtrise de la réglementation.
 - o Procédure IATA.
 - o Connaître et maîtriser la réglementation de l'aviation civile.
- Le rôle et mission d'un agent APMR :
 - o Connaître le rôle et toutes les missions que l'agent APMR doit effectuer.
- Connaissance du métier d'agent APMR :
 - o Les missions d'agent APMR.
 - o Identifier les approches du handicap.
 - o Identifier chaque type de passager.
 - o Connaître les 4 grandes familles du handicap.
- DGR9 Marchandises dangereuses :
 - o Connaître et appliquer les procédures.
 - o Connaître les classes de marchandises dangereuses le bon déroulement du voyage ou de l'escale de chaque passager.
- Sécurité 11.2.3.8 : Concordance Passager/Bagage.
- Les différents types d'assistance. Savoir se comporter avec les PHMR.
- Les différents matériels à utiliser pour assister un PHMR :
 - o Savoir utiliser le fauteuil roulant.
 - o Les jalonnements et les messages à effectuer pour accepter les missions.
 - o Savoir s'adapter avec les différentes chaises roulantes WCHR, WCHS, WCHC.
- Gestion des conflits :
 - o La communication du facteur humain dans l'aérien.
 - o Les indicateurs du facteur humains.