



**With us *Safety* makes sense!**  
*Avec nous la Sécurité prend du sens*



## **Fiches pédagogiques de Formation 2024**

**SynRjy**

9, Impasse du Moulin de Ville

F- 28700 LEVAINVILLE

Téléphone : 33.6.83.04.27.08

SIRET : 447 828 146 00038 RSC Chartres

Prestataire de Formation N° 24280205428 Direction Régionale de l'Economie, de  
l'Emploi, du Travail et des Solidarités Région Centre Val de Loir

Depuis les années 80, Richard intervient auprès des acteurs de l'aéronautique militaire et civile.

D'abord en tant que professionnel de santé et depuis 25 ans en tant qu'Ergonome conseiller Facteurs Organisationnels et Humains pour la sécurité aérienne .

A travers une carrière d'ingénieur d'étude en Facteurs Organisationnels et Humains au sein de l'Institut de Médecine Aérospatiale du Service de Santé des Armées, puis comme co-fondateur de la société SynRjy, il a mis en place des programmes de sécurité centrés sur les Facteurs Organisationnels et Humains à travers des actions de formation, d'études et d'accompagnements.



Que ce soit au sein de l'Aéronautique de Défense, des compagnies aériennes françaises, des ateliers de maintenance et d'entretien, des sociétés d'assistance aéronautique au sol, des structures aéroportuaires, d'industries à risques et de centres hospitaliers, il a développé une expertise et un savoir-faire pragmatique qui répondront à vos attentes et à vos problématiques.

Entreprise à taille humaine, SynRjy a le souci de prendre en compte vos spécificités pour définir, avec vous, les solutions les plus adaptées à vos besoins.

Les formations que nous proposons ont toutes comme dénominateur commun la **Sécurité** dans sa composante humaine. Dans le cadre réglementaire européen, nous intervenons auprès de tous les acteurs opérationnels pour adapter les formations à leurs besoins.



Nos formations visent tous les personnels de l'aéronautique ou des autres domaines d'activités à risques qu'ils soient acteurs de première ligne ou responsables administratif ou opérationnels. Notre expérience et notre savoir-faire nous permettent d'adapter nos formations aux métiers de ces secteurs d'activité.

Notre réactivité nous permet d'intervenir auprès des structures de toutes tailles et ce, dans tous les champs les activités avec des formateurs qualifiés, expérimentés et soucieux de la qualité des formations dispensées.

**Si vous ne trouvez pas la formation que vous recherchez dans le catalogue, contactez nous et nous vous proposerons une solution adaptée à vos besoins.**

## Crew Resource Management (CRM) Personnel Navigant Technique

<p><b>REFERENCES REGLEMENTAIRES</b></p>	<p>Règlement de la commission européenne (EU) n° 965/2012 sur les Opérations Aériennes du 5 octobre 2012, REV 12 de Mars 2019</p> <p>Décisions de l'Agence Européenne de Sécurité Aérienne (Moyens de conformité acceptables et Recommandations, Spécifications de certification pour les Temps de vol et les limitations de vol)</p> <p><u>ORO.FC.115 Crew Resource Management (CRM) training</u> Exigences Opérationnelles pour les Opérateurs Aériens (Compagnies aériennes) – Equipage de Conduite (Pilotes) – Formation à la Gestion des Ressources de l'Equipage (CRM : Cockpit Resource Management)</p>
<p><b>OBJECTIFS</b></p>	<p>La formation répond aux spécificités de chaque compagnie qui dépose auprès de l'Autorité Française (Direction générale de l'Aviation Civile – DGAC) son programme qui doit être validé par cette dernière et doit respecter les exigences réglementaires européennes décrites dans le tableau ci-dessous</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la sécurité des vols en développant les compétences des personnels navigants techniques (pilotes) liées aux facteurs Humains et aux relations entre membres d'équipage (habiletés non techniques),</li> <li>• Connaître les mécanismes qui déterminent le comportement des équipages,</li> <li>• Connaître les comportements qui sont attendus de la part d'un équipage dans le cockpit pour voler en toute sécurité,</li> <li>• Etre conscient de ses propres comportements,</li> <li>• Faire évoluer ses propres comportements pour les rendre encore plus sûrs, et ce quelles que soient les situations rencontrées,</li> <li>• Supprimer et/ou réduire les facteurs qui peuvent dégrader la performance de l'équipage,</li> <li>• Etre acteur de la sécurité dans la compagnie.</li> </ul>
<p><b>PUBLIC CONCERNE</b></p>	<p><b>Personnel Navigant Technique des compagnies aériennes</b></p> <p>Compte-tenu des critères d'aptitude médicale en matière de recrutement dans les Compagnies Aériennes, les formations organisées par SynRjy ne sont pas adaptées aux personnes en situation de handicap dans le cas des formations du Personnel Navigant Technique.</p> <p>Pour les formations qui s'adressent à d'autres personnels, les candidatures sont étudiées entre SynRjy et l'entreprise cliente.</p> <p>En cas de doute sur l'accessibilité à la formation d'une personne</p>

	<p>en situation de handicap, le formateur peut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- faire appel au centre AGEFIPH dont dépend le stagiaire ;</li> <li>- préconiser une visite médicale ;</li> <li>- faire appel aux experts de "La Maison Départementale des Personnes Handicapées" et consulter le site internet suivant :</li> </ul> <p><a href="https://www.sanitaire-social.com/annuaire-handicap/guide/quelles-sont-les-structures-et-organismes-en-charge-du-handicap">https://www.sanitaire-social.com/annuaire-handicap/guide/quelles-sont-les-structures-et-organismes-en-charge-du-handicap</a></p>
<p><b>PREREQUIS</b></p>	<p>Personnel Navigant Technique qui assiste au cours doit être en activité au sein de sa compagnie aérienne (licences à jour). La compagnie précisera aux Personnels Navigants Techniques de se munir de leur tablette informatique ou de leur ordinateur portable.</p> <p>Le responsable formation fournira à SynRjy le programme réglementaire qu'il a déposé auprès de la Direction Générale de l'Aviation Civile.</p> <p>Lorsque les formations sont réalisées en intra, la compagnie aérienne met à disposition de SynRjy des moyens de formation adaptés (Salle de cours équipées, conformément au contrat établi).</p>
<p><b>DUREE</b></p>	<p>Définie par chaque compagnie aérienne, fonction des durées indiquées dans le programme réglementaire qui est déposé par le client auprès de la Direction Générale de l'Aviation Civile.</p>
<p><b>METHODES PEDAGOGIQUES</b></p>	<p><b>Méthode magistrale sous forme d'exposé qui se décompose en trois temps :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction où est précisé ce dont on va parler, pourquoi et dans quel ordre</li> <li>• Développement (images, exemples, preuves, démonstrations)</li> <li>• Conclusion avec l'essentiel à retenir</li> </ul> <p><b>Méthode découverte sous forme d'étude de cas.</b> Les apprenants sont acteur, ils trouvent les solutions ou découvrent les contenus par et pour eux-mêmes. Ils sont impliqués et valorisés, ce qui permet une mémorisation forte et à long terme.</p> <p><b>Méthode démonstrative</b> dont le principe est d'expliquer, montrer (faire), faire faire et verbaliser ce que l'ont fait, permet l'apprentissage efficace d'une technique précise. C'est une méthode rapide pour acquérir des savoir-faire. Les apprenants s'expriment, agissent, et expérimentent en la présence du formateur qui peut intervenir le cas échéant.</p>



	<p><b>Méthode interrogative</b> pour faire émerger le savoir des participants, du groupe. Elle est utilisée pour faire un point sur les acquis en fin de séquence (Principe de la maïeutique utilisé par Socrate : Est-ce que ce qui est dit là, tient ? et jusqu'où ? pourquoi et pour quelles raisons ce qui est dit est dit ?)</p> <p><b>Méthode des situations problèmes</b> par a prise de connaissance, la définition et l'analyse de la situation, la structuration et le regroupement des éléments explicatifs du problème, l'identification des connaissances qui doivent être acquises.</p>
<p><b>NOMBRE DE STAGIAIRES</b></p>	<p>14 stagiaires par session de formation maximum</p>
<p><b>MATERIEL PEDAGOGIQUE</b></p>	<p>Salle de cours équipée de tables et chaises pour chaque participant Tableau blanc ou paper-board Moyen de vidéo projection ou écran</p>
<p><b>MODALITES D'ÉVALUATION</b></p>	<p>Les compétences CRM des membres d'équipage (PNT et PNC) doivent être évaluées exclusivement dans l'environnement opérationnel, mais pas pendant une session de formation CRM qui s'effectue toujours dans un environnement non opérationnel (Réglementation européenne EASA/AMC 1 - ORO FC 115 - (h) Assessment of CRM skills (2))</p> <p>En cours de formation, les participants sont invités à faire une synthèse de leurs acquis et leurs connaissances lors du débriefing des études de cas prévues. Cette première partie de l'évaluation permet de répondre à la question « Qu'ont appris les participants au cours de la formation ? »</p> <p>Le débriefing de synthèse effectué en fin de formation permet l'évaluation du niveau de transfert. Elle caractérise la capacité de l'apprenant, suite à la formation, à mettre en œuvre les nouvelles connaissances et compétences dans son activité professionnelle. L'évaluation permet de répondre aux questions suivantes : ce qui a été appris est-il utilisé au travail ? La formation a-t-elle modifié les comportements au travail des opérateurs formés ?</p> <p>L'évaluation est collective, et ne fait pas l'objet d'un compte rendu individuel avec une notation. Les formations CRM ont pour objectifs de développer des comportements sûrs en activité. Ce sont les Instructeurs Pilote qui lors des contrôles en vol notent des éléments factuels et observables générés par ce type de formation. Ce dernier niveau d'évaluation répond à la question « Quel est l'impact de la formation sur les résultats de l'organisation en matière de sécurité des vols? »</p> <p>Les observations et les données recueillies lors du débriefing font l'objet d'une synthèse qui est ensuite transmises au responsable de la formation du client. Ce dernier peut ajuster le programme</p>

	de formation en fonction des besoins spécifiques identifiés.
<b>TARIF</b>	Négociation commerciale avec le client en fonction du volume annuel de formations dispensées et du temps passé à la conception (adaptation des études de cas)
<b>DATES</b>	Calendrier des formations fourni par le client
<b>LIEU DE LA FORMATION</b>	Site du client ou MERMOZ ACADEMY Adresse : 43 Av. Robert Schuman, 94150 Rungis
<b>CONTACT</b>	Richard Bonnier - +33 6 83 04 27 08
<b>PROGRAMME</b>	Ci-dessous
<b>A NOTER</b>	<p>La formation doit répondre aux spécificités de chaque compagnie mais également au programme réglementaire déposé auprès de la DGAC/DSAC.</p> <p>Le Responsable Formation de la compagnie communique à SynRjy le programme et les modalités de la formation validée. De même, le Responsable Sécurité Conformité de la compagnie nous transmet les éléments opérationnels issus du retour d'expérience afin d'adapter la formation aux objectifs sécuritaires et à la réalité de terrain à laquelle le personnel est confronté.</p> <p>Le contenu de la formation doit respecter strictement le programme réglementaire pour tous les Personnels Navigants Techniques qui suivent la formation. Néanmoins, au début de chaque session de formation, il est prévu un tour de table qui permet au formateur d'identifier les besoins spécifiques des bénéficiaires. Les éléments de ce tour de table sont conservés par le formateur qui peut en fin de session apporter des compléments aux besoins identifiés. Ces besoins sont remontés également au Responsable Formation de la compagnie avec la synthèse post formation.</p>

## PROGRAMME

Thèmes de la Formation CRM Formations	Formation initiale de l'opérateur	CRM changement de type	CRM changement d'opérateur	Formation récurrente annuelle	Formation Commandant de bord
<b>Principes généraux</b>					
Facteurs humains en aviation Principes et objectifs des formations CRM Performance et limitations humaines Gestion des menaces et des erreurs	En profondeur	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire
<b>Thèmes relatifs aux membres d'équipage de conduite</b>					
Conscience de la personnalité, Erreur et fiabilité humaine, attitudes et comportements, auto-évaluation et autocritique Stress et gestion du stress Fatigue et vigilance Affirmation de soi, conscience de la situation, acquisition et traitement de l'information	En profondeur	Non Obligatoire	Non Obligatoire	Obligatoire	En profondeur
<b>Thèmes relatifs à l'équipage de conduite</b>					
Automatisation et philosophie de l'utilisation des automatismes	Obligatoire	En profondeur	En profondeur	En profondeur	En profondeur
Différences spécifiques au type	Obligatoire	En profondeur	Non Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire
Surveillance et intervention	Obligatoire	En profondeur	En profondeur	Obligatoire	Obligatoire
<b>Thèmes relatifs à l'ensemble de l'équipage</b>					

<p>Conscience partagée de la situation, acquisition et traitement partagés de l'information</p> <p>Gestion de la charge de travail</p> <p>Communication et coordination performantes à l'intérieur et à l'extérieur du cockpit</p> <p>Leadership, coopération, synergie, délégation, prise de décision, actions</p> <p>Développement de la résilience</p> <p>Effet de surprise et sursaut</p> <p>Différences culturelles</p>	En profondeur	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	En profondeur
Thèmes relatifs à l'opérateur et à l'organisation					
<p>Culture de la sécurité de l'opérateur et culture compagnie, Procédures (SOPs), Facteurs organisationnels, Facteurs liés aux types des opérations.</p> <p>Communication et coordination performantes avec les autres personnels opérationnels et les services au sol</p>	En profondeur	Obligatoire	En profondeur	Obligatoire	En profondeur
Etudes de cas	En profondeur	En profondeur	En profondeur	En profondeur	En profondeur

## Crew Resource Management (CRM) Personnel Navigant Commercial

<p><b>REFERENCES REGLEMENTAIRES</b></p>	<p>Règlement de la commission européenne (EU) n° 965/2012 sur les Opérations Aériennes du 5 octobre 2012, REV 12 de Mars 2019</p> <p>Décisions de l'Agence Européenne de Sécurité Aérienne (Moyens de conformité acceptables et Recommandations, Spécifications de certification pour les Temps de vol et les limitations de vol).</p> <p><u>ORO.CC.115 Crew Resource Management (CRM) training</u></p> <p>Exigences Opérationnelles pour les Opérateurs Aériens (Compagnies aériennes) – Equipage de Conduite (Pilotes) – Formation à la Gestion des Ressources de l'Equipage (CRM : Cockpit Resource Management)</p>
<p><b>OBJECTIFS</b></p>	<p>La formation répond aux spécificités de chaque compagnie qui dépose auprès de l'Autorité Française (Direction générale de l'Aviation Civile – DGAC) son programme qui doit être validé par cette dernière et doit respecter les exigences réglementaires européennes décrites dans le tableau ci-dessous</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la sécurité des vols en développant les compétences des personnels navigants techniques (pilotes) liées aux facteurs Humains et aux relations entre membres d'équipage (habiletés non techniques),</li> <li>• Connaître les mécanismes qui déterminent le comportement des équipages,</li> <li>• Connaître les comportements qui sont attendus de la part d'un équipage dans le cockpit pour voler en toute sécurité,</li> <li>• Etre conscient de ses propres comportements,</li> <li>• Faire évoluer ses propres comportements pour les rendre encore plus sûrs, et ce quelles que soient les situations rencontrées,</li> <li>• Supprimer et/ou réduire les facteurs qui peuvent dégrader la performance de l'équipage,</li> <li>• Etre acteur de la sécurité dans la compagnie.</li> </ul>
<p><b>PUBLIC CONCERNE</b></p>	<p><b>Personnel Navigant Commercial des compagnies aériennes</b></p> <p>Compte-tenu des critères d'aptitude médicale en matière de recrutement dans les Compagnies Aériennes, les formations organisées par SynRjy ne sont pas adaptées aux personnes en situation de handicap dans le cas des formations du Personnel Navigant Commercial.</p> <p>Pour les formations qui s'adressent à d'autres personnels, les candidatures sont étudiées entre SynRjy et l'entreprise cliente.</p> <p>En cas de doute sur l'accessibilité à la formation d'une personne en situation de handicap, le formateur peut :</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- faire appel au centre AGEFIPH dont dépend le stagiaire ;</li> <li>- préconiser une visite médicale ;</li> <li>- faire appel aux experts de "La Maison Départementale des Personnes Handicapées" et consulter le site internet suivant :  <a href="https://www.sanitaire-social.com/annuaire-handicap/guide/quelles-sont-les-structures-et-organismes-en-charge-du-handicap">https://www.sanitaire-social.com/annuaire-handicap/guide/quelles-sont-les-structures-et-organismes-en-charge-du-handicap</a></li> </ul>
<p><b>PREREQUIS</b></p>	<p>Personnel Navigant Commercial qui assiste au cours doit être en activité au sein de sa compagnie aérienne (licences à jour).          La compagnie précisera aux Personnels Navigants Commercial de se munir de leur tablette informatique ou de leur ordinateur portable.          Le responsable formation fournira à SynRjy le programme réglementaire qu'il a déposé auprès de la Direction Générale de l'Aviation Civile.          Lorsque les formations sont réalisées en intra, la compagnie aérienne met à disposition de SynRjy des moyens de formation adaptés (Salle de cours équipées, conformément au contrat établi).</p>
<p><b>DUREE</b></p>	<p>Définie par chaque compagnie aérienne, fonction des durées indiquées dans le programme réglementaire qui est déposé par le client auprès de la Direction Générale de l'Aviation Civile.</p>
<p><b>METHODES PEDAGOGIQUES</b></p>	<p><b>Méthode magistrale sous forme d'exposé qui se décompose en trois temps :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction où est précisé ce dont on va parler, pourquoi et dans quel ordre</li> <li>• Développement (images, exemples, preuves, démonstrations)</li> <li>• Conclusion avec l'essentiel à retenir</li> </ul> <p><b>Méthode découverte sous forme d'étude de cas.</b>          Les apprenants sont acteur, ils trouvent les solutions ou découvrent les contenus par et pour eux-mêmes. Ils sont impliqués et valorisés, ce qui permet une mémorisation forte et à long terme.</p> <p><b>Méthode démonstrative</b> dont le principe est d'expliquer, montrer (faire), faire faire et verbaliser ce que l'ont fait, permet l'apprentissage efficace d'une technique précise. C'est une méthode rapide pour acquérir des savoir-faire. Les apprenants s'expriment, agissent, et expérimentent en la présence du formateur qui peut intervenir le cas échéant.</p> <p><b>Méthode interrogative</b> pour faire émerger le savoir des participants, du groupe. Elle est utilisée pour faire un point sur les acquis en fin de séquence (Principe de la maïeutique utilisé</p>

	par Socrate : Est-ce que ce qui est dit là, tient ? et jusqu'ou ? pourquoi et pour quelles raisons ce qui est dit est dit ?)
<b>NOMBRE DE STAGIAIRES</b>	16 stagiaires maximum par session de formation
<b>MATERIEL PEDAGOGIQUE</b>	Salle de cours équipée de tables et chaises pour chaque participant. Tableau blanc ou paper-board. Moyen de vidéo projection ou écran. Moyens de simulation cabine (compagnie)
<b>MODALITES D'EVALUATION</b>	<p>Les compétences CRM des membres d'équipage (PNT et PNC) doivent être évaluées exclusivement dans l'environnement opérationnel, mais pas pendant une session de formation CRM qui s'effectue toujours dans un environnement non opérationnel (Réglementation européenne EASA/AMC 1 - ORO FC 115 - (h) Assessment of CRM skills (2))</p> <p>En cours de formation, les participants sont invités à faire une synthèse de leurs acquis et leurs connaissances lors du débriefing des études de cas prévues. Cette première partie de l'évaluation permet de répondre à la question « Qu'ont appris les participants au cours de la formation ? »</p> <p>Le débriefing de synthèse effectué en fin de formation permet l'évaluation du niveau de transfert. Elle caractérise la capacité de l'apprenant, suite à la formation, à mettre en œuvre les nouvelles connaissances et compétences dans son activité professionnelle. L'évaluation permet de répondre aux questions suivantes : ce qui a été appris est-il utilisé au travail ? La formation a-t-elle modifié les comportements au travail des opérateurs formés ?</p> <p>L'évaluation est collective, et ne fait pas l'objet d'un compte rendu individuel (AMC 1 ORO.FC.230 a) avec une notation. Les formations CRM ont pour objectifs de développer des comportements sûrs en activité. Ce sont les Instructeurs Pilote qui lors des contrôles en vol notent des éléments factuels et observables générés par ce type de formation. Ce dernier niveau d'évaluation répond à la question « Quel est l'impact de la formation sur les résultats de l'organisation en matière de sécurité des vols? »</p> <p>Les observations et les données recueillies lors du débriefing font l'objet d'une synthèse qui est ensuite transmises au responsable de la formation du client. Ce dernier peut ajuster le programme de formation en fonction des besoins spécifiques identifiés.</p>
<b>TARIF</b>	Négociation commerciale avec le client en fonction du volume annuel de formations dispensées
<b>DATES</b>	Calendrier des formations fourni par le client

<p><b>LIEU DE LA FORMATION</b></p>	<p>Site du client ou MERMOZ ACADEMY Adresse : 43 Av. Robert Schuman, 94150 Rungis</p>
<p><b>CONTACT</b></p>	<p>Richard Bonnier - +33 6 83 04 27 08</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p>Ci-dessous</p>
<p><b>A NOTER</b></p>	<p>La formation doit répondre aux spécificités de chaque compagnie mais également au programme réglementaire déposé auprès de la DGAC/DSAC.</p> <p>Le Responsable Formation de la compagnie communique à SynRjy le programme et les modalités de la formation validée. De même, le Responsable Sécurité Conformité de la compagnie nous transmet les éléments opérationnels issus du retour d'expérience afin d'adapter la formation aux objectifs sécuritaires et à la réalité de terrain à laquelle le personnel est confronté.</p> <p>Le contenu de la formation doit respecter strictement le programme réglementaire pour tous les Personnels Navigants Commerciaux qui suivent la formation. Néanmoins, au début de chaque session de formation, il est prévu un tour de table qui permet au formateur d'identifier les besoins spécifiques des bénéficiaires. Les éléments de ce tour de table sont conservés par le formateur qui peut en fin de session apporter des compléments aux besoins identifiés. Ces besoins sont remontés également au Responsable Formation de la compagnie avec la synthèse post formation.</p>

## PROGRAMME

Thèmes de la Formation CRM  Formations	Formation CRM de l'opérateur	Changement de type chez le même opérateur	Formation récurrente annuelle	Formation Chef de cabine
Principes généraux				
Facteurs humains en aviation Principes et objectifs des formations CRM Performance et limitations humaines Gestion des menaces et des erreurs	Non obligatoire (traité par la formation initiale Part-CC)	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire
Thèmes relatifs aux membres d'équipage de cabine				
Conscience la personnalité, Erreur et fiabilité humaine, attitudes et comportements, auto-évaluation et autocritique Stress et gestion du stress Fatigue et vigilance Affirmation de soi, conscience de la situation, acquisition et traitement de l'information	Non obligatoire (traité par la formation initiale Part-CC)	Obligatoire	Obligatoire (cycle 3 ans)	Obligatoire
Thèmes relatifs à l'ensemble de l'équipage				
Conscience partagée de la situation, acquisition et traitement partagés de l'information Gestion de la charge de travail Communication et coordination performantes entre tous les membres d'équipage en y incluant l'équipage de conduite ainsi que les membres d'équipage de cabine sans expérience	En profondeur	Obligatoire si pertinent pour le(s) type(s)	Obligatoire (cycle 3 ans)	En profondeur

<p>Leadership, coopération, synergie, délégation, prise de décision, actions</p> <p>Développement de la résilience</p> <p>Effet de surprise et sursaut</p> <p>Différences culturelles</p> <p>Identification et gestion des facteurs humains relatifs aux passagers : contrôle de foule, stress du passager, gestion de conflit, facteurs médicaux</p>				
<p>Particularités liées au type d'aéronef (cabine étroite ou large, simple ou double pont), composition de l'équipage de conduite et de l'équipage de cabine, et nombre de passagers</p>	Obligatoire	En profondeur	Obligatoire (cycle 3 ans)	En profondeur
Thèmes relatifs à l'opérateur et à la compagnie				
<p>Culture de la sécurité de l'opérateur et culture compagnie, Procédures (SOPs), Facteurs organisationnels, Facteurs liés aux types des opérations.</p> <p>Communication et coordination performantes avec les autres personnels opérationnels et les services au sol</p> <p>Participation dans le retour d'expérience des accidents et incidents de sécurité cabine</p>	En profondeur	Obligatoire si pertinent pour le(s) type(s)	Obligatoire (cycle 3 ans)	En profondeur
Etudes de cas	En profondeur	En profondeur	En profondeur	En profondeur



## FORMATION "GESTION DU RISQUE FATIGUE"

<p><b>REFERENCES REGLEMENTAIRES</b></p>	<p>Règlement de la commission européenne (EU) n° 965/2012 sur les Opérations Aériennes du 5 octobre 2012, REV 12 de Mars 2019 (ORO-FTL)</p> <p>Décisions de l'Agence Européenne de Sécurité Aérienne (Moyens de conformité acceptables et Recommandations, Spécifications de certification pour les Temps de vol et les limitations de vol)</p> <p>ORO.FTL.120 Fatigue Risk Management (FRM)</p> <p>Exigences Opérationnelles pour les Opérateurs Aériens (Compagnies aériennes) – Temps et limitations des périodes de vol – Formation à la Gestion de la Fatigue</p>
<p><b>OBJECTIFS</b></p>	<p>Comprendre les mécanismes de la fatigue et les moyens de la gérer dans le cadre de la programmation, de la régulation et de la réalisation des opérations aériennes de leur compagnie.</p>
<p><b>PUBLIC CONCERNE</b></p>	<p>Personnels Navigants Techniques et Commerciaux</p> <p>Compte-tenu des critères d'aptitude médicale en matière de recrutement dans les Compagnies Aériennes, les formations organisées par SynRjy ne sont pas adaptées aux personnes en situation de handicap dans le cas des formations du Personnel Navigant Commercial.</p> <p>Pour les formations qui s'adressent à d'autres personnels, les candidatures sont étudiées entre SynRjy et l'entreprise cliente.</p> <p>En cas de doute sur l'accessibilité à la formation d'une personne en situation de handicap, le formateur peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- faire appel au centre AGEFIPH dont dépend le stagiaire ;</li> <li>- préconiser une visite médicale ;</li> <li>- faire appel aux experts de "La Maison Départementale des Personnes Handicapées" et consulter le site internet suivant :</li> </ul> <p><a href="https://www.sanitaire-social.com/annuaire-handicap/guide/quelles-sont-les-structures-et-organismes-en-charge-du-handicap">https://www.sanitaire-social.com/annuaire-handicap/guide/quelles-sont-les-structures-et-organismes-en-charge-du-handicap</a></p>
<p><b>PREREQUIS</b></p>	<p>Le personnel qui assiste au cours doit être en activité au sein de sa compagnie aérienne (licences et aptitude médicale à jour).</p> <p>La compagnie précisera aux Personnels de se munir de leur tablette informatique ou de leur ordinateur portable.</p> <p>Le Responsable Sécurité/Conformité de la compagnie transmet au prestataire les éléments opérationnels issus du retour d'expérience afin d'adapter la formation aux objectifs sécuritaires et à la réalité de terrain à laquelle le personnel est confronté.</p> <p>Lorsque les formations sont réalisées en intra, la compagnie</p>

	aérienne met à disposition de SynRjy des moyens de formation adaptés (Salle de cours équipées, conformément au contrat établi).
<b>DUREE</b>	1H30 de cours pouvant être groupées à la formation CRM
<b>METHODES PEDAGOGIQUES</b>	<p><b>Méthode magistrale sous forme d'exposé qui se décompose en trois temps :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction où est précisé ce dont on va parler, pourquoi et dans quel ordre</li> <li>• Développement (images, exemples, preuves, démonstrations)</li> <li>• Conclusion avec l'essentiel à retenir</li> </ul> <p><b>Méthode découverte sous forme d'étude de cas.</b> Les apprenants sont acteur, ils trouvent les solutions ou découvrent les contenus par et pour eux-mêmes. Ils sont impliqués et valorisés, ce qui permet une mémorisation forte et à long terme.</p> <p><b>Méthode démonstrative</b> dont le principe est d'expliquer, montrer (faire), faire faire et verbaliser ce que l'ont fait, permet l'apprentissage efficace d'une technique précise. C'est une méthode rapide pour acquérir des savoir-faire. Les apprenants s'expriment, agissent, et expérimentent en la présence du formateur qui peut intervenir le cas échéant.</p> <p><b>Méthode interrogative</b> pour faire émerger le savoir des participants, du groupe. Elle est utilisée pour faire un point sur les acquis en fin de séquence (Principe de la maïeutique utilisé par Socrate : Est-ce que ce qui est dit là, tient ? et jusqu'où ? pourquoi et pour quelles raisons ce qui est dit est dit ?)</p>
<b>NOMBRE DE STAGIAIRES</b>	14 stagiaires par session de formation
<b>MATERIEL PEDAGOGIQUE</b>	<p>Salle de cours équipée de tables et chaises pour chaque participant</p> <p>Tableau blanc ou paper-board</p> <p>Moyen de vidéo projection ou écran</p>
<b>MODALITES D'EVALUATION</b>	<p>Les compétences des membres d'équipage (PNT et PNC) doivent être évaluées exclusivement dans l'environnement opérationnel, mais pas pendant une session de formation CRM qui s'effectue toujours dans un environnement non opérationnel (Réglementation européenne EASA/AMC 1 - ORO FC 115 - (h) Assessment of CRM/Fatigue skills (2))</p> <p>En cours de formation, les participants sont invités à faire une</p>

	<p>synthèse de leurs acquis et leurs connaissances lors du débriefing des études de cas prévues. Cette première partie de l'évaluation permet de répondre à la question « Qu'ont appris les participants au cours de la formation ? »</p> <p>Le débriefing de synthèse effectué en fin de formation permet l'évaluation du niveau de transfert. Elle caractérise la capacité de l'apprenant, suite à la formation, à mettre en œuvre les nouvelles connaissances et compétences dans son activité professionnelle. L'évaluation permet de répondre aux questions suivantes : ce qui a été appris est-il utilisé au travail ? La formation a-t-elle modifié les comportements au travail des opérateurs formés ?</p> <p>L'évaluation est collective, et ne fait pas l'objet d'un compte rendu individuel (AMC 1 ORO.FC.230 a) avec une notation. Les formations CRM ont pour objectifs de développer des comportements sûrs en activité. Ce sont les Instructeurs Pilote qui lors des contrôles en vol notent des éléments factuels et observables générés par ce type de formation. Ce dernier niveau d'évaluation répond à la question « Quel est l'impact de la formation sur les résultats de l'organisation en matière de sécurité des vols? »</p>
<b>TARIF</b>	Négociation commerciale avec le client en fonction du volume annuel de formations dispensé
<b>DATES</b>	Calendrier des formations fourni par le client
<b>LIEU DE LA FORMATION</b>	<p>Site du client ou MERMOZ ACADEMY Adresse : 43 Av. Robert Schuman, 94150 Rungis</p>
<b>CONTACT</b>	Richard Bonnier - +33 6 83 04 27 08
<b>PROGRAMME</b>	Ci-dessous
<b>A NOTER</b>	<p>La formation doit répondre aux spécificités de chaque compagnie mais également au programme réglementaire déposé auprès de la DGAC/DSAC.</p> <p>Le Responsable Formation de la compagnie communique à SynRjy le programme et les modalités de la formation validée. De même, le Responsable Sécurité Conformité de la compagnie nous transmet les éléments opérationnels issus du retour d'expérience afin d'adapter la formation aux objectifs sécuritaires et à la réalité de terrain à laquelle le personnel est confronté.</p>

	<p>Le contenu de la formation doit respecter strictement le programme réglementaire pour tous les Personnels Navigants Techniques et commerciaux qui suivent la formation. Néanmoins, au début de chaque session de formation, il est prévu un tour de table qui permet au formateur d'identifier les besoins spécifiques des bénéficiaires. Les éléments de ce tour de table sont conservés par le formateur qui peut en fin de session apporter des compléments aux besoins identifiés. Ces besoins sont remontés également au Responsable Formation de la compagnie avec la synthèse post formation.</p>
--	---

## PROGRAMME

- Mécanismes physiologiques de la fatigue incluant les principes du sommeil et les effets des perturbations des rythmes circadiens
- Causes de la fatigue incluant les aspects médicaux qui peuvent entraîner de la fatigue
- Effets de la fatigue sur la performance
- Contre-mesures à la fatigue
- Influence de l'hygiène de vie, incluant la nutrition, l'exercice physique et la vie de famille, sur la fatigue
- Sensibilisation aux troubles du sommeil et à leurs traitements
- Effets des opérations aériennes "long courrier" et des programmes de vol "court-courrier" sur les personnels
- Effets des opérations aériennes avec décalage horaire
- Responsabilité des membres d'équipage dans la gestion de leurs repos et de leur état de santé pour les opérations aériennes

## Formation Conduite d'enquête et analyse d'événements

<b>REFERENCES REGLEMENTAIRES</b>	<p>Règlement de la commission européenne (EU) n° 965/2012 sur les Opérations Aériennes du 5 octobre 2012. AIR –OPS –ORO-GEN-200 Management System.</p>
<b>OBJECTIFS</b>	<p>Réaliser systématiquement et correctement l'identification et le recueil des informations, événements et incidents Optimiser l'analyse, notamment sur les aspects Facteurs Organisationnels et Humains</p>
<b>PUBLIC CONCERNE</b>	<p>Personnels chargé des analyses des événements et du fonctionnement du Système de Gestion de la Sécurité des compagnies aériennes, des ateliers de maintenance et d'entretien, de l'exploitation sol et des aéroports.</p> <p>Compte-tenu des critères d'aptitude médicale en matière de recrutement dans les Compagnies Aériennes, les formations organisées par SynRjy ne sont pas adaptées aux personnes en situation de handicap dans le cas des formations du Personnel Navigant Commercial.</p> <p>Pour les formations qui s'adressent à d'autres personnels, les candidatures sont étudiées entre SynRjy et l'entreprise cliente.</p> <p>En cas de doute sur l'accessibilité à la formation d'une personne en situation de handicap, le formateur peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- faire appel au centre AGEFIPH dont dépend le stagiaire ;</li> <li>- préconiser une visite médicale ;</li> <li>- faire appel aux experts de "La Maison Départementale des Personnes Handicapées" et consulter le site internet suivant : <a href="https://www.sanitaire-social.com/annuaire-handicap/guide/quelles-sont-les-structures-et-organismes-en-charge-du-handicap">https://www.sanitaire-social.com/annuaire-handicap/guide/quelles-sont-les-structures-et-organismes-en-charge-du-handicap</a></li> </ul>
<b>PREREQUIS</b>	<p>Le personnel qui assiste au cours doit être en activité au sein de sa compagnie aérienne (licences et aptitude médicale à jour). La compagnie précisera aux Personnels de se munir de leur tablette informatique ou de leur ordinateur portable. Le Responsable Sécurité/Conformité de la compagnie transmet au prestataire les éléments opérationnels issus du retour d'expérience afin d'adapter la formation aux objectifs sécuritaires et à la réalité de terrain à laquelle le personnel est confronté. Lorsque les formations sont réalisées en intra, la compagnie</p>



	aérienne met à disposition de SynRjy des moyens de formation adaptés (Salle de cours équipées, conformément au contrat établi).
<b>DUREE</b>	14 heures de cours sur deux journées.
<b>METHODES PEDAGOGIQUES</b>	<p><b>Méthode magistrale sous forme d'exposé qui se décompose en trois temps :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction où est précisé ce dont on va parler, pourquoi et dans quel ordre</li> <li>• Développement (images, exemples, preuves, démonstrations)</li> <li>• Conclusion avec l'essentiel à retenir</li> </ul> <p><b>Méthode découverte sous forme d'étude de cas.</b> Les apprenants sont acteur, ils trouvent les solutions ou découvrent les contenus par et pour eux-mêmes. Ils sont impliqués et valorisés, ce qui permet une mémorisation forte et à long terme.</p> <p><b>Méthode démonstrative</b> dont le principe est d'expliquer, montrer (faire), faire faire et verbaliser ce que l'ont fait, permet l'apprentissage efficace d'une technique précise. C'est une méthode rapide pour acquérir des savoir-faire. Les apprenants s'expriment, agissent, et expérimentent en la présence du formateur qui peut intervenir le cas échéant.</p> <p><b>Méthode interrogative</b> pour faire émerger le savoir des participants, du groupe. Elle est utilisée pour faire un point sur les acquis en fin de séquence (Principe de la maïeutique utilisé par Socrate : Est-ce que ce qui est dit là, tient ? et jusqu'où ? pourquoi et pour quelles raisons ce qui est dit est dit ?)</p>
<b>NOMBRE DE STAGIAIRES</b>	12 stagiaires par session de formation
<b>MATERIEL PEDAGOGIQUE</b>	<p>Salle de cours équipée de tables et chaises pour chaque participant</p> <p>Tableau blanc ou paper-board</p> <p>Moyen de vidéo projection ou écran</p>
<b>MODALITES D'EVALUATION</b>	<p>En cours de formation, les participants sont invités à faire une synthèse de leurs acquis et leurs connaissances lors du débriefing des études de cas prévues. Cette première partie de l'évaluation permet de répondre à la question « Qu'ont appris les participants au cours de la formation ? »</p> <p>Le débriefing de synthèse effectué en fin de formation permet l'évaluation du niveau de transfert. Elle caractérise la capacité de</p>

	<p>l'apprenant, suite à la formation, à mettre en œuvre les nouvelles connaissances et compétences dans son activité professionnelle. L'évaluation permet de répondre aux questions suivantes : ce qui a été appris est-il utilisé au travail ?</p> <p>Une fiche d'évaluation est complétée à l'issue de la mise en situation pratique par le formateur. Une évaluation supérieure ou égale à 6 est requise pour la validation du module de formation.</p>
<b>TARIF</b>	Négociation commerciale avec le client en fonction du volume annuel de formation dispensé.
<b>DATES</b>	Calendrier des formations fourni par le client
<b>LIEU DE LA FORMATION</b>	<p>Site du client ou</p> <p>MERMOZ ACADEMY</p> <p>Adresse : 43 Av. Robert Schuman, 94150 Rungis</p>
<b>CONTACT</b>	Richard Bonnier - +33 6 83 04 27 08
<b>PROGRAMME</b>	Ci-dessous
<b>A NOTER</b>	<p>La formation doit répondre aux spécificités de chaque organisme. Le Responsable Sécurité Conformité de la compagnie transmet les éléments opérationnels issus du retour d'expérience afin d'adapter la formation aux objectifs sécuritaires et à la réalité de terrain à laquelle le personnel est confronté.</p> <p>Au début de chaque session de formation, il est prévu un tour de table qui permet d'identifier les besoins spécifiques des bénéficiaires. Les éléments de ce tour de table sont conservés par le formateur (photo du paper board par exemple, fiche de recueil des besoins des bénéficiaires de la formation).</p>

### PROGRAMME

- Rappels sur les fondamentaux Facteurs Humains
- Techniques d'entretien post événement, incident
  - Principes de l'entretien d'investigation
  - Différents types d'entretien
    - Entretien à chaud
    - Entretien d'investigation
  - Conception d'un guide d'entretien
  - Méthodes pour aborder les aspects liés aux comportements

- Les biais liés aux entretiens
- Analyse des événements et méthodologie d'enquête (identification des causes)
  - Arbre des causes
  - Déterminer les actions correctives
- Restitution de l'analyse.
- Exercice pratique d'une journée, en petit groupe, sur la base d'un cas concret en utilisant toutes les tapes de l'enquête (pré-analyse, guide d'entretien, entretien, analyse, restitution...). Cet exercice dure une journée complète (7 Heures).

## Crew Resource Management (CRM) FORMATEUR CRM tous PN

<p><b>REFERENCES REGLEMENTAIRES</b></p>	<p>Règlement de la commission européenne (EU) n° 965/2012 sur les Opérations Aériennes du 5 octobre 2012, REV 12 de Mars 2019</p> <p>Décisions de l'Agence Européenne de Sécurité Aérienne (Moyens de conformité acceptables et Recommandations, Spécifications de certification pour les Temps de vol et les limitations de vol)</p> <p><u>ORO.FC.115 Crew Resource Management (CRM) training</u> Exigences Opérationnelles pour les Opérateurs Aériens (Compagnies aériennes) – Equipage de Conduite (Pilotes) – Formation à la Gestion des Ressources de l'Equipage (CRM : Cockpit Resource Management)</p> <p><u>ORO.CC.115 Crew Resource Management (CRM) training</u> Exigences Opérationnelles pour les Opérateurs Aériens (Compagnies aériennes) – Equipage de Cabine (Hôtesse stewards) – Formation à la Gestion des Ressources de l'Equipage (CRM : Cockpit Resource Management)</p>
<p><b>OBJECTIFS</b></p>	<p>La formation répond aux spécificités de chaque compagnie qui dépose auprès de l'Autorité Française (Direction générale de l'Aviation Civile – DGAC) son programme qui doit être validé par cette dernière et doit respecter les exigences réglementaires européennes décrites dans le tableau ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apporter aux futurs formateurs CRM et Facteurs Humains les compétences théoriques et pratiques pour construire et délivrer des formations CRM et Facteurs Humains.</li> </ul>
<p><b>PUBLIC CONCERNE</b></p>	<p>Futurs formateurs CRM des compagnies aériennes</p> <p>Compte-tenu des critères d'aptitude médicale en matière de recrutement dans les Compagnies Aériennes, les formations organisées par SynRjy ne sont pas adaptées aux personnes en situation de handicap dans le cas des formations du Personnel Navigant Commercial.</p> <p>Pour les formations qui s'adressent à d'autres personnels, les candidatures sont étudiées entre SynRjy et l'entreprise cliente.</p> <p>En cas de doute sur l'accessibilité à la formation d'une personne en situation de handicap, le formateur peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- faire appel au centre AGEFIPH dont dépend le stagiaire ;</li> <li>- préconiser une visite médicale ;</li> <li>- faire appel aux experts de "La Maison Départementale des Personnes Handicapées" et consulter le site internet suivant :</li> </ul>

	<a href="https://www.sanitaire-social.com/annuaire-handicap/guide/quelles-sont-les-structures-et-organismes-en-charge-du-handicap">https://www.sanitaire-social.com/annuaire-handicap/guide/quelles-sont-les-structures-et-organismes-en-charge-du-handicap</a>
<b>PREREQUIS</b>	<p>Personnel Navigant Technique ou Commercial qui assiste au cours doit être ou avoir été en possession d'une licence PNT.</p> <p>La compagnie précisera aux Personnels de se munir de leur tablette informatique ou de leur ordinateur portable.</p> <p>Lorsque les formations sont réalisées en intra, la compagnie aérienne met à disposition de SynRjy des moyens de formation adaptés (Salle de cours équipées, conformément au contrat établi).</p>
<b>DUREE</b>	<p>30 Heures durée indiquée dans le programme réglementaire qui est déposé par le client auprès de la Direction Générale de l'Aviation Civile.</p>
<b>METHODES PEDAGOGIQUES</b>	<p><b>Méthode magistrale sous forme d'exposé qui se décompose en trois temps :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction où est précisé ce dont on va parler, pourquoi et dans quel ordre</li> <li>• Développement (images, exemples, preuves, démonstrations)</li> <li>• Conclusion avec l'essentiel à retenir</li> </ul> <p><b>Méthode découverte sous forme d'étude de cas.</b> Les apprenants sont acteur, ils trouvent les solutions ou découvrent les contenus par et pour eux-mêmes. Ils sont impliqués et valorisés, ce qui permet une mémorisation forte et à long terme.</p> <p><b>Méthode démonstrative</b> dont le principe est d'expliquer, montrer (faire), faire faire et verbaliser ce que l'ont fait, permet l'apprentissage efficace d'une technique précise. C'est une méthode rapide pour acquérir des savoir-faire. Les apprenants s'expriment, agissent, et expérimentent en la présence du formateur qui peut intervenir le cas échéant.</p> <p><b>Méthode interrogative</b> pour faire émerger le savoir des participants, du groupe. Elle est utilisée pour faire un point sur les acquis en fin de séquence (Principe de la maïeutique utilisé par Socrate : Est-ce que ce qui est dit là, tient ? et jusqu'ou ? pourquoi et pour quelles raisons ce qui est dit est dit ?)</p> <p><b>Méthode des situations problèmes</b> par la prise de connaissance, la définition et l'analyse de la situation, la structuration et le regroupement des éléments explicatifs du problème, l'identification des connaissances qui doivent être acquises.</p>
<b>NOMBRE DE STAGIAIRES</b>	<p>14 stagiaires par session de formation</p>



<p><b>MATERIEL PEDAGOGIQUE</b></p>	<p>Salle de cours équipée de tables et chaises pour chaque participant Tableau blanc ou paper-board Moyen de vidéo projection ou écran</p>
<p><b>MODALITES D'EVALUATION</b></p>	<p>En cours de formation, les participants sont invités à faire une synthèse de leurs acquis et leurs connaissances lors d'une mise en situation pratique de formation. Les stagiaires présentent un thème du programme règlementaire Crew Resource Management qu'ils auront préparés (attribution la veille de la mise en situation). Une évaluation de 8 est requise pour valider la formation de Formateur CRM.</p>
<p><b>TARIF</b></p>	<p>Négociation commerciale avec le client en fonction du volume annuel de formation dispensé</p>
<p><b>DATES</b></p>	<p>Calendrier des formations fourni par le client</p>
<p><b>LIEU DE LA FORMATION</b></p>	<p>Site du client ou MERMOZ ACADEMY Adresse : 43 Av. Robert Schuman, 94150 Rungis</p>
<p><b>CONTACT</b></p>	<p>Richard Bonnier - +33 6 83 04 27 08</p>
<p><b>PROGRAMME</b></p>	<p>Ci-dessous</p>
<p><b>A NOTER</b></p>	<p>La formation doit répondre aux spécificités de chaque organisme. Le Responsable Formation de la compagnie communique à SynRjy le programme et les modalités de la formation validée. De même, le Responsable Sécurité Conformité de la compagnie nous transmet les éléments opérationnels issus du retour d'expérience afin d'adapter la formation aux objectifs sécuritaires et à la réalité de terrain à laquelle le personnel est confronté. Au début de chaque session de formation, il est prévu un tour de table qui permet d'identifier les besoins spécifiques et les attentes des bénéficiaires. Un débriefing en fin de formation est effectué. Lors de ce dernier le formateur revient sur les besoins identifiés et valide les stagiaires l'atteinte des objectifs.</p>

## PROGRAMME

- **Journée 1 : 6 heures de cours**
  - Cadre réglementaire de la formation
  - Principes des formations CRM et Facteurs Humains
  - Les Systèmes de gestion
  - Performance et limites humaines/ Gestion de la charge de travail
  - Prise de conscience de la situation/ Conscience collective de la situation
  - La prise de décision
  
- **Journée 2 : 6 heures de cours**
  - Écarts aux pratiques et erreurs humaines
  - Threat and Error Management (T.E.M)
  - Fatigue et vigilance
  - Automatisation / Monitoring et intervention
  - Effet de surprise. Résilience
  - Stress et gestion du stress
  
- **Journée 3 : 6 heures de cours**
  - Coopération-Communication
  - Facteurs Humains passagers
  - Différences culturelles
  - Sécurité organisationnelle
  - Principes et méthodes pédagogiques
  
- **Journée 4 : 6 heures de cours**
  - L'évaluation de la formation CRM
  - Gestion de groupe
  - Dynamique de groupe
  - Techniques de facilitation
  - Mise en situation de conception d'un module de formation CRM
  
- **Journée 5 : 6 heures de cours**
  - Mise en situation de formation CRM et validation des compétences
  - Débriefing et recommandations