

2023

Orientations concernant la formation sur les marchandises dangereuses

Édition 1

Approche de la formation et
de l'évaluation axée sur les compétences



AVIS

LIMITE DE RESPONSABILITÉ. Toutes les informations contenues dans la présente publication sont sujettes à des révisions constantes afin de répondre aux exigences et/ou aux nouvelles réglementations gouvernementales. Aucun lecteur ou abonné ne devrait agir sur la base des informations fournies sans consulter les lois et les règlements en vigueur et/ou consulter un professionnel qualifié. L'International Air Transport Association (IATA) a de bonne foi réuni des informations pertinentes mais elle ne peut être tenue responsable pour aucun dommage et/ou perte subis à cause des erreurs, des omissions, des fautes d'imprimerie ou même d'interprétations contenues dans cette publication. De plus, l'IATA déclare expressément qu'elle se dégage de toute responsabilité à l'égard de toute personne, qui a acheté ou non cette publication, en ce qui a trait à toutes les informations fournies et/ou omises, et des conséquences directes ou indirectes pour toute personne se fiant aux informations dans cette publication.

Les opinions exprimées dans les pages publicitaires de cette publication sont celles du commanditaire et ne reflètent pas nécessairement celles de l'IATA. La référence à certaines compagnies et/ou produits, dans les pages publicitaires, n'implique aucune reconnaissance ou recommandation de la part de l'IATA par rapport à tout autre produit ou compagnie non mentionnés ou n'apparaissant pas dans les pages publicitaires.

© International Air Transport Association. Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication, publiée par l'IATA, ne peut être reproduite par un procédé quel qu'il soit, ni modifiée ou transmise sous une forme quelconque, ceci inclus la photocopie, l'enregistrement, l'archivage et la recherche d'informations, sans l'autorisation écrite du:

Senior Vice President
Commercial Products and Services
International Air Transport Association
IATA Center, 33 Route de l'Aéroport, PO Box 416
1215, Geneva, Switzerland

TABLE DES MATIÈRES

ORIENTATIONS CONCERNANT LA FORMATION SUR LES MARCHANDISES DANGEREUSES – APPROCHE DE LA FORMATION ET DE L'ÉVALUATION AXÉE SUR LES COMPÉTENCES	1
1 Introduction	1
2 Principes de la formation et l'évaluation axées sur les compétences	1
3 Rôles et responsabilités dans une approche de la formation axée sur les compétences	3
4 Avantages de la formation et l'évaluation axées sur les compétences pour le transport sécuritaire des marchandises dangereuses par aéronef	4
5 Éléments d'un programme de formation et d'évaluation selon l'approche axée sur les compétences	4
6 Mise en oeuvre des programmes de formation et d'évaluation axées sur les compétences	5
7 Listes de tâches adaptées à certaines fonctions bien définies	21
APPENDICE A — GLOSSAIRE	33
Généralités	33
APPENDICE B — PROGRAMME DU CENTRE DE FORMATION ET D'ÉVALUATION AXÉES SUR LES COMPÉTENCES RELIÉES AUX MARCHANDISES DANGEREUSES (CENTRE FEAC) DE L'IATA	35



ORIENTATIONS CONCERNANT LA FORMATION SUR LES MARCHANDISES DANGEREUSES – APPROCHE DE LA FORMATION ET DE L'ÉVALUATION AXÉE SUR LES COMPÉTENCES

1 Introduction

Ces orientations ont été développées par le Groupe de travail de l'IATA s'occupant de la formation sur les marchandises dangereuses (DGTWG) avec le soutien du Conseil des marchandises dangereuses (DGB) de l'IATA dans le but d'aider les employeurs à mettre sur pied des programmes de formation sur les marchandises dangereuses selon l'approche de la formation et de l'évaluation axée sur les compétences (CBTA), telle que décrite en 1.5 dans la Réglementation pour le transport des marchandises dangereuses (la Réglementation) de l'IATA.

Ces orientations fournissent une référence établie en consultation avec l'industrie qui peut être utilisée pour développer des programmes de formation sur les marchandises dangereuses. Cette approche vise à fournir aux employés les connaissances et les compétences nécessaires pour accomplir le travail qui leur est assigné selon le niveau de performance requis, qui respecte la sécurité. Ces orientations sont parfaitement alignées sur la sous-section 1.5 de la Réglementation, mais l'employeur ou ceux qui agissent pour son compte doivent adapter le matériel contenu dans ces orientations pour que leurs employés atteignent le niveau de compétence requis pour chaque fonction identifiée.

Un réseau de transport aérien sécuritaire et efficace dépend d'une main-d'œuvre compétente. Tel qu'indiqué en 1.5.1.2.1 dans la Réglementation, l'employeur doit s'assurer que son personnel a les compétences voulues pour remplir les fonctions dont il est responsable avant de les accomplir. Cela doit être effectué en donnant de la formation et en effectuant des évaluations correspondant aux fonctions dont le personnel est responsable. Une telle formation doit inclure ce qui suit :

- (a) formation de familiarisation générale—le personnel doit être formé pour connaître les dispositions générales;
- (b) formation spécifique à la fonction—le personnel doit être formé pour accomplir avec compétence la fonction dont il est responsable; et
- (c) formation sur la sécurité—le personnel doit être formé sur la façon de reconnaître les dangers que présentent les marchandises dangereuses, la manutention sécuritaire des marchandises dangereuses et les procédures d'intervention en cas d'urgence.

2 Principes de la formation et de l'évaluation axées sur les compétences

L'évaluation est un aspect essentiel de la formation axée sur les compétences, et permet de s'assurer que la formation est efficace et efficiente pour développer le niveau de qualification et d'expertise requis pour remplir la fonction avec compétence.

2.1 Généralités

2.1.1 Le but de la formation et de l'évaluation axées sur les compétences est de fournir une formation ciblée afin d'avoir des effectifs compétents. Cela consiste à identifier les compétences qu'il est essentiel d'avoir, à déterminer la façon la plus efficace d'y parvenir, et à concevoir des outils valides et fiables pour évaluer l'acquisition de ces compétences.

2.1.2 Le personnel doit être formé pour remplir avec compétence les fonctions dont il est responsable. Ces responsabilités sont déterminées d'après les fonctions spécifiques que les employés accomplissent et non leurs titres de fonction. Le fait de se concentrer sur les fonctions et les responsabilités plutôt qu'un titre de fonction ou une description de tâches assure qu'une personne est compétente pour accomplir la fonction conformément à 1.5 dans la Réglementation. Par exemple, les fournisseurs de services d'escale peuvent accomplir certaines fonctions qui sont reliées à la manutention des marchandises dangereuses à la demande des exploitants. Les employés fournissant les services d'escale doivent être formés pour accomplir ces fonctions d'une manière compétente, peu importe leur titre de fonction.

2.1.3 Contrairement aux entités ayant des opérations importantes, le personnel des entreprises plus petites peut être appelé à accomplir des tâches reliées à de nombreuses fonctions consistant notamment à accepter, à charger et à arrimer des marchandises dangereuses à bord d'un aéronef. La formation fournie à ces employés doit couvrir toutes ces fonctions de sorte qu'ils puissent travailler avec compétence dans tous les secteurs où ils sont affectés.

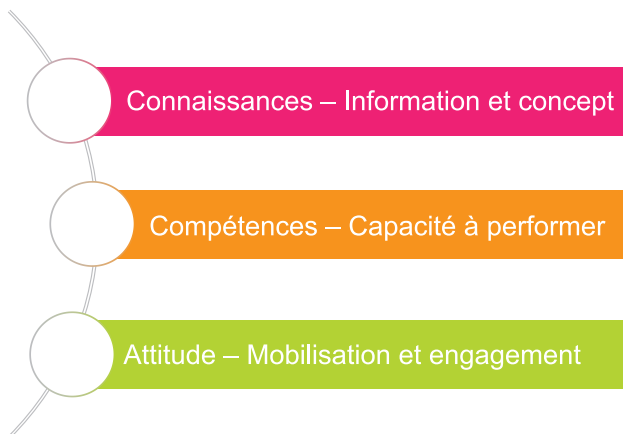
2.2 Facteurs de compétence

2.2.1 Une compétence est une dimension de la performance humaine qui sert à prédire avec fiabilité le bon rendement au travail. Elle se manifeste et est observée à partir de comportements qui mobilisent les connaissances, aptitudes et attitudes pertinentes pour accomplir des activités et des tâches dans des conditions spécifiques afin d'atteindre un certain **niveau de qualification**.

2.2.2 Les connaissances, les aptitudes et l'attitude sont les trois facteurs de compétence fondamentaux :

- (a) **Connaissances** : il s'agit de la compréhension théorique ou pratique d'un sujet, qui permet à une personne de comprendre les notions et les principes.
- (b) **Aptitudes** : il s'agit des capacités d'accomplir une activité ou une action, qui peuvent être développées par le processus d'acquisition de connaissances et la pratique continue.
- (c) **Attitude** : il s'agit d'un état mental interne qui influence l'action qu'une personne choisit, comme le niveau d'engagement

FIGURE 2.A
Facteurs de compétence



2.2.3 L'accomplissement d'une tâche reliée aux marchandises dangereuses peut exiger différents niveaux de connaissances, d'aptitudes et d'attitude, selon la complexité de la tâche spécifique et l'environnement opérationnel. Un niveau de qualification devrait être développé pour déterminer dans quelle mesure les connaissances, les aptitudes et l'attitude de l'employé sont essentielles pour accomplir avec succès une tâche. Par conséquent, pour déterminer le niveau de qualification pertinent des facteurs de compétence d'un employé, l'employeur devrait tenir compte de la complexité des tâches et du contexte, de la portée du travail (routine, prévisibilité et dépendances) et du degré d'autonomie dont jouit l'employé pour accomplir les tâches.

La compétence peut être divisée en quatre niveaux - débutant, de base, intermédiaire et avancé - et être appliquée aux tâches individuelles intervenant dans la ou les fonctions auxquelles un employé est affecté.

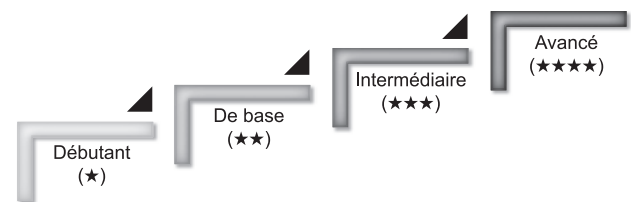
Débutant (★) : couvre les connaissances ou la compréhension générales des notions et techniques de base.

De base (★★) : fournit une compétence qui est suffisante pour permettre à une personne de mener des activités professionnelles simples, surtout routinières et prévisibles. Les conseils ou l'assistance d'un expert peuvent être nécessaires de temps à autre.

Intermédiaire (★★★) : comprend des activités complexes ou essentielles dans un contexte non routinier, ce qui permet à une personne de travailler d'une façon autonome et de résoudre les problèmes sans assistance particulière.

Avancé (★★★★) : couvre des activités techniques et professionnelles complexes dans une grande variété de contextes, ce qui permet au personnel de donner des conseils. Les formateurs qui donnent les cours sur les marchandises dangereuses devraient avoir acquis ce niveau de compétence pour les tâches ou fonctions qu'ils vont enseigner avant de donner de tels cours.

FIGURE 2.B
Niveaux de compétence



2.3 Principes de la formation et l'évaluation axées sur les compétences

Une approche de la formation et l'évaluation axées sur les compétences est basée sur les principes suivants :

- (a) Les compétences pertinentes sont clairement définies pour une fonction particulière;
- (b) Il y a un lien explicite entre les compétences et la formation, le niveau de performance exigé au travail et l'évaluation;
- (c) Les compétences sont formulées de manière à ce qu'elles puissent faire l'objet d'une formation, être observées et être évaluées d'une façon uniforme dans un large éventail de contextes professionnels pour une fonction donnée;
- (d) Les apprenants démontrent avec succès la compétence en atteignant la norme de compétence qui y est associée;
- (e) Chaque intervenant dans le processus (p. ex. employeur, expéditeur, transitaire de fret, fournisseur et exploitant de services d'escale, formateur, personnel de formation et d'évaluation, apprenant et organisme de réglementation) a une compréhension commune des normes de compétence;
- (f) Des critères de rendement clairs sont établis pour évaluer la compétence;
- (g) La preuve du rendement compétent est valide et fiable;
- (h) Les avis des formateurs et autre personnel d'évaluation ainsi que des évaluateurs sont calibrés pour atteindre un haut niveau de fiabilité entre évaluateurs;

- (i) L'évaluation des compétences est basée sur de multiples observations dans de nombreux contextes; et
- (j) Une personne doit, pour être considérée compétente, faire preuve d'un rendement intégré de toutes les compétences exigées pour une norme spécifique.

3 Rôles et responsabilités dans une approche de la formation axée sur les compétences

3.1 Employeur

3.1.1 Un programme de formation comprend, entre autres, la méthode de conception, la formation, l'évaluation, les qualifications et compétences des formateurs et autres employés, les dossiers de formation et l'évaluation de son efficacité. Les employeurs doivent déterminer la raison d'être et l'objectif du programme de formation axée sur les compétences d'après les fonctions dont leur personnel est responsable. Les employeurs devraient s'assurer qu'un programme de formation est conçu et développé de façon à établir clairement des liens entre les compétences à acquérir, les objectifs d'apprentissage, les méthodes d'évaluation et le matériel de cours.

3.1.2 L'employeur doit étudier la population ciblée (apprenants) dans le but de déterminer les connaissances, les compétences et les attitudes que ces apprenants possèdent déjà, de recueillir de l'information sur les styles d'apprentissage privilégiés, et sur l'environnement social et linguistique des futurs apprenants. La population ciblée peut être une combinaison d'employés expérimentés et nouvellement recrutés et de groupes d'âge différents. Bien que l'expérience ne soit pas un facteur de compétence essentiel, elle devrait être prise en considération lorsqu'on développe un programme de formation périodique sur les marchandises dangereuses. L'expérience peut aider une personne à perfectionner ses compétences à la longue et, par conséquent, même si chaque apprenant a suivi le même cours de formation initiale, indépendamment de son expérience, la mesure dans laquelle les différentes tâches sont couvertes devrait être examinée et ajustée pour un cours d'actualisation. Les employeurs devraient tenir compte de toutes ces composantes et variables, car elles peuvent affecter la composition du programme de formation.

3.1.3 Outre les exigences réglementaires internationales qui doivent être couvertes dans le programme de formation, les employeurs devraient aussi tenir compte des exigences réglementaires nationales et internationales qui s'appliquent à leurs opérations.

3.1.4 Il arrive que certains employeurs fassent appel à des tiers pour la mise en oeuvre complète du programme de formation ou seulement certains cours. Cette approche peut être celle qui convient le mieux à des employeurs n'ayant pas les ressources pour former leur personnel en interne. Si la formation est externalisée, les employeurs sont quand même responsables de déterminer les besoins en formation de leurs employés, de s'assurer qu'ils peuvent atteindre le niveau de compéten-

ce nécessaire pour remplir leurs fonctions et évaluer dans quelle mesure le programme et/ou le cours donné par le fournisseur de formation tiers peut répondre aux besoins avant d'en choisir un.

3.1.5 Les employeurs devraient communiquer directement avec l'organisme de réglementation pour s'assurer que toutes les exigences essentielles sont prises en compte avant de procéder au développement de la formation et des programmes d'évaluation selon l'approche axée sur les compétences,

3.2 Apprenant

Dans la formation axée sur les compétences, les apprenants participent activement à leur processus d'apprentissage et à l'obtention des compétences au lieu de recevoir passivement les connaissances. Le programme de formation axé sur les compétences leur donne une idée précise de l'apprentissage à faire pour acquérir les compétences pendant le programme de formation et par la suite. La formation axée sur les compétences devrait contribuer directement à améliorer leur rendement au travail. Le retour d'information des apprenants est essentiel pour s'assurer que la formation axée sur les compétences est efficace.

Note :

Il arrive qu'on appelle les apprenants des employés dans ce document pour expliquer la relation entre les employeurs et leur personnel qui a besoin d'être formé.

3.3 Formateur

Le terme « formateur » est surtout utilisé pour décrire le personnel qui donne un cours de formation sur les marchandises dangereuses. Dans la formation axée sur les compétences, de multiples activités de formation devraient être développées en fonction du plan de formation, et le cours de formation est une des activités de formation du programme. Même si le fait de donner ou de recevoir un cours de formation n'est qu'une partie du programme complet de formation axée sur les compétences, les formateurs jouent un rôle essentiel parce que les connaissances essentielles des apprenants devraient être acquises dans le cadre du cours. C'est pourquoi les formateurs sont importants pour faciliter la progression des apprenants vers l'obtention des compétences. Les formateurs peuvent aussi fournir de l'information sur l'efficacité du matériel de formation, qui soutient l'amélioration continue.

Note :

De l'information sur la formation de l'IATA axée sur les compétences pour les instructeurs donnant de la formation sur les marchandises dangereuses est disponible à : <https://www.iata.org/en/training/courses/cbta-dgr-instructor/cecb08/en/>

3.4 Concepteur

Les concepteurs de la formation sont chargés d'examiner les plans de formation et d'évaluation découlant de la spécification de la formation, et de déterminer le matériel de formation (p. ex. manuel de l'élève et exercices pratiques) et les types d'évaluation (p. ex. examens et exercices pratiques) qui conviennent le mieux aux appre-

nants. Ils auront aussi besoin de planifier le calendrier de formation de façon à ce que les différentes activités de formation puissent se dérouler dans l'ordre approprié.

Note :

De l'information sur la formation de l'IATA axée sur les compétences pour les concepteurs pédagogiques de formation sur les marchandises dangereuses est disponible à : <https://www.iata.org/en/training/courses/cbta-dgr-designer/cecb09/en/>

3.5 Évaluateur

L'approche de la formation et l'évaluation axées sur les compétences consiste avant tout à rechercher une amélioration continue en évaluant l'efficacité d'un programme de formation pour atteindre le niveau de compétence requis pour différentes tâches d'une fonction spécifique, d'où la nécessité d'un évaluateur. Le rôle de l'évaluateur consiste à comprendre parfaitement les compétences des différentes tâches relevant de la fonction, à observer le rendement des apprenants après qu'ils ont suivi avec succès le processus de formation et d'évaluation, à évaluer l'efficacité du programme et à donner un retour d'information aux employeurs pour l'amélioration continue. L'employeur peut aussi assumer ce rôle.

3.6 Organisme de réglementation

3.6.1 Il y a des différences importantes entre la façon dont l'organisme de réglementation supervise un programme de formation traditionnel et un programme de formation axé sur les compétences. Dans un programme de formation traditionnel, l'organisme de réglementation évalue les éléments du cours et le test final d'après les connaissances et non les compétences à acquérir. Le fait que toutes les connaissances soient couvertes ou semblent être incluses dans un cours et que tous les apprenants aient passé avec succès les tests voulus ne signifie pas nécessairement qu'ils peuvent remplir d'une façon compétente les fonctions qui leur sont confiées.

3.6.2 Là où une formation axée sur les compétences a été instaurée, les organismes de réglementation devraient superviser le programme de formation pour s'assurer qu'il prépare effectivement du personnel pouvant remplir les fonctions dont il est responsable dans un contexte opérationnel spécifique et conformément au cadre réglementaire national.

4 Avantages de la formation et l'évaluation axées sur les compétences pour le transport sécuritaire des marchandises dangereuses par aéronef

4.1 Le principal avantage d'une approche de la formation et de l'évaluation axée sur les compétences tient à son potentiel à inciter et à habiliter le personnel à aller au maximum de ses capacités tout en assurant au moins un niveau de compétences de base. Elle permet cela en :

(a) ciblant les besoins de formation spécifiques à la fonction;

- (b) soutenant l'apprentissage et l'amélioration de la performance continus;
- (c) étant axée sur l'apprentissage au lieu de consister simplement à faire passer un test;
- (d) assurant l'intégration des connaissances, des compétences, des attitudes et de l'expérience nécessaires pour accomplir efficacement un travail avec un niveau particulier d'expertise;
- (e) soutenant la mise en place d'un système de gestion de la sécurité; et
- (f) ayant un nombre suffisant de formateurs, de concepteurs et d'évaluateurs compétents.

4.2 Il est essentiel pour n'importe quelle organisation de s'assurer que son personnel est capable d'accomplir ses fonctions d'une manière compétente. Un effectif compétent réduit les coûts engendrés par les rejets ou les retards inutiles des expéditions et une mauvaise communication des attentes liées au travail, mais il permet aussi d'améliorer la sécurité en réduisant le nombre d'erreurs associées à l'incompétence. Un exemple classique consiste à souligner qu'il est essentiel que les marchandises dangereuses soient identifiées, classées, emballées, marquées, étiquetées et documentées afin d'assurer leur transport sécuritaire par aéronef. L'exploitant compte sur le fait que ces fonctions soient remplies d'une manière compétente par ceux qui préparent une expédition et la présentent au transport de façon à être au courant des dangers posés et des mesures nécessaires pour les atténuer. Si le personnel qui accomplit ces fonctions n'est pas formé pour les exécuter d'une manière compétente, des risques inconnus pourraient être introduits dans le transport aérien. Dans le cas des colis qui ne peuvent être transportés qu'à bord d'aéronefs cargos, l'expéditeur doit toujours apposer une étiquette « Cargo Aircraft Only » (Aéronef cargo seulement) sur la même surface d'un colis près de l'étiquette ou des étiquettes de danger. Si l'étiquette « Cargo Aircraft Only » (Aéronef cargo seulement) est apposée sur une surface différente de celle de l'étiquette ou des étiquettes de danger, le colis sera rejeté et l'expéditeur devra faire la correction avant de présenter de nouveau le colis au transport. Il arrive même que les expéditeurs doivent se rendre du bureau à l'aérogare de fret pour faire la correction voulue, ce qui prend du temps et coûte cher.

4.3 La mise en place d'une approche de la formation et l'évaluation axée sur les compétences permet aux employés de mieux comprendre les tâches intervenant dans la fonction qu'ils doivent accomplir et le niveau de compétence qu'ils vont atteindre.

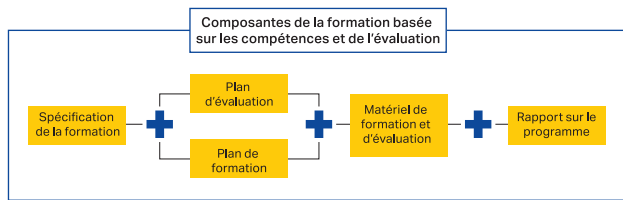
5 Éléments d'un programme de formation et d'évaluation selon l'approche axée sur les compétences

Les éléments suivants, qui sont résumés dans la figure 5.A, sont essentiels pour former un effectif compétent pour le transport sécuritaire et efficace des marchandises dangereuses par aéronef :

- (a) une spécification de la formation qui décrit le but de la formation, la liste des tâches et les exigences à remplir en concevant la formation;

- (b) un plan d'évaluation qui fournit le processus et les outils pour recueillir des preuves valides et fiables à différents stades de la formation;
- (c) un plan de formation qui décrit la formation requise pour atteindre les compétences;
- (d) le matériel de formation et d'évaluation ainsi que les autres ressources organisationnelles nécessaires pour mettre en oeuvre les plans de formation et d'évaluation; et
- (e) un rapport sur l'évaluation du programme.

FIGURE 5.A
Composantes de la formation et l'évaluation axées sur les compétences

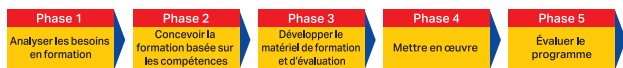


6 Mise en oeuvre des programmes de formation et d'évaluation axées sur les compétences

6.0 Généralités

La mise en place de programmes de formation et d'évaluation axées sur les compétences peut comporter cinq phases : analyse, conception, développement, mise en oeuvre et évaluation.

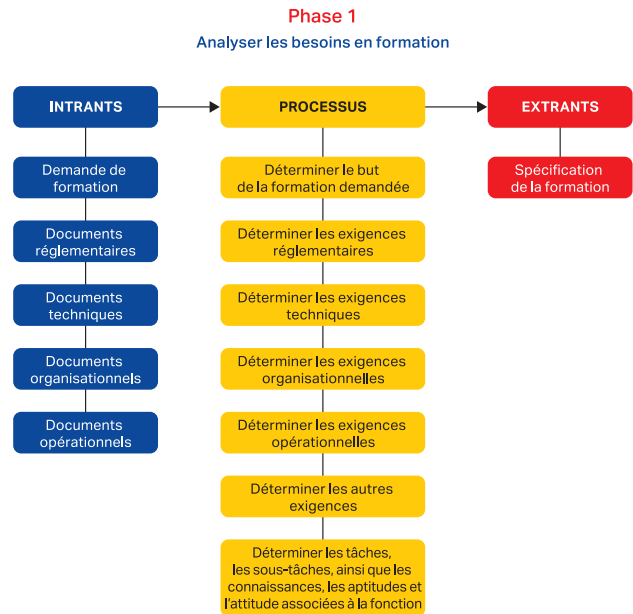
FIGURE 6.0.A
Flux de la formation et l'évaluation axées sur les compétences



6.1 Phase 1 — Analyse

6.1.1 La première phase du développement et de la mise en oeuvre d'un programme de formation et d'évaluation axées sur les compétences consiste à analyser les besoins en formation. L'analyse des besoins en formation est très importante, car les besoins identifiés formeront la base des types de méthodes de formation et d'évaluation qui seront nécessaires. Les besoins en formation sont spécifiques au milieu et aux exigences, qui dépendent largement des processus internes.

FIGURE 6.1.A
Phase 1 — Analyse des besoins en formation



6.1.2 Les objectifs de cette phase consistent à :

- (a) identifier la raison d'être de la formation
- (b) définir les fonctions liées aux marchandises dangereuses et à établir une ou des listes avec les facteurs de compétences associés aux fonctions, et
- (c) déterminer entre autres les exigences opérationnelles, techniques, réglementaires et organisationnelles.

6.1.3 Lorsque les employeurs analysent les besoins en formation, ils devraient tenir compte des résultats du programme de formation qu'ils veulent atteindre, ce qui est essentiel pour s'assurer que le programme convient aux besoins et est efficace. Dans ce processus, les employeurs devraient faire une analyse approfondie des différentes fonctions qui font intervenir la manutention et le traitement des marchandises dangereuses dans l'organisation de façon à dresser la liste de tâches pertinente et des compétences nécessaires.

6.1.3.1 Un organigramme (figure 6.7.A) a été préparé afin de montrer les principales fonctions dans le processus intégral de manutention des marchandises dangereuses dans les opérations fret et passagers. Les fonctions dans la figure 6.7.A ne sont pas exhaustives et certaines organisations peuvent les avoir définies différemment, compte tenu de leur environnement opérationnel; mais ce sont les plus courantes qui sont déjà établies à l'heure actuelle. Bien que certaines fonctions administratives ou non opérationnelles (p. ex. personnel des réservations et des ventes) ne soient pas incluses dans la figure 6.7.A, le même principe peut néanmoins s'appliquer. Par exemple, si un exploitant accepte de la glace carbonique, même si le personnel des réservations n'a pas nécessairement besoin de connaître toutes les prescriptions d'emballage, d'étiquetage et de documentation, il doit être au courant des limites de chargement de ses propres appareils avant de confirmer la réservation; autrement, si la quantité totale de glace carbonique des réservations confirmées dépasse les limites de charge-

ment des aéronefs, certaines expéditions acceptées ne seront pas transportées comme réservées. C'est important de se rappeler qu'il ne s'agit pas d'un titre de fonction mais d'une désignation qui décrit la responsabilité d'un employé dans le cadre de sa fonction. Par exemple, des employés d'un fournisseur de services d'escale à l'aérogare passagers partagent le titre d'« agent de manutention », mais certains sont affectés aux comptoirs d'enregistrement où ils s'occupent uniquement de l'enregistrement des passagers, tandis que d'autres sont responsables du chargement des bagages. Même si les deux équipes ont le même titre (« agent de manutention ») et travaillent dans l'aérogare de passagers, leurs fonctions sont très différentes.

6.1.3.2 Une fois que les fonctions sont définies, une liste de tâches exhaustive correspondant à chaque fonction peut être établie et deviendra la base de la formation de chaque employé. Pour aider les employeurs à dresser leur liste de tâches et de sous-tâches, une liste générique est fournie dans le tableau 6.7.B et basée sur les principales fonctions incluses dans la figure 6.7.A.

(a) Tâches : voici les huit tâches communes accomplies par les fonctions indiquées dans la figure 6.7.A :

- 0 – Comprendre les principes de base des marchandises dangereuses;
- 1 – Classifier les marchandises dangereuses;
- 2 – Préparer une expédition de marchandises dangereuses;
- 3 – Traiter et accepter le fret;
- 4 – Gérer le préchargement du fret;
- 5 – Accepter les bagages des passagers et membres d'équipage;

- 6 – Transporter le fret et les bagages; et
- 7 – Recueillir des données pour la sécurité.

(b) Sous-tâches : une fois que les tâches ont été déterminées, elles devraient être définies davantage avec les sous-tâches pertinentes, qui formeront par la suite la portée du programme de formation. Les sous-tâches sont accomplies par l'employé en effectuant une tâche;

La liste de tâches générique (tableau 6.7.B) présente les huit tâches intervenant habituellement dans les opérations actuelles. Des organisations différentes peuvent diviser leurs tâches différemment, même dans le cadre d'une fonction identique; par exemple, certains fournisseurs de services d'escale acceptent des marchandises dangereuses pour de multiples exploitants et il arrive que ces exploitants transmettent eux-mêmes les renseignements par écrit au commandant de bord (NOTOC). Dans ce cas, la délivrance de la NOTOC n'est manifestement pas une tâche faisant partie de la fonction d'acceptation des marchandises dangereuses.

(c) Facteurs de compétence : une fois que les listes de tâches et de sous-tâches sont établies, l'employeur peut continuer à déterminer les facteurs de compétence (connaissances, compétences et attitude) requis pour chacune des tâches et sous-tâches. Lorsqu'il détermine les facteurs de compétence, l'employeur peut définir en même temps le niveau de qualification nécessaire pour chacune des tâches et sous-tâches. Le tableau 6.1.C fournit des exemples des facteurs de compétence correspondant à différentes tâches avec une indication du niveau de qualification.

TABLEAU 6.1.C
Exemples de facteurs de compétence associés aux tâches

Fonction	Tâche	Sous-tâche	Connaissances	Compétences	Attitude	Niveau de qualification
Personnel qui prépare l'expédition de marchandises dangereuses	Préparer l'expédition de marchandises dangereuses	Appliquer les marques	Marques applicables au colis de marchandises dangereuses	Comment appliquer les marques sur le colis (p. ex. emplacement des marques)	Avoir la volonté d'assurer la sécurité et de se conformer aux règlements applicables	★★★
		Remplir la Déclaration de l'expéditeur	Renseignements à fournir sur la Déclaration de l'expéditeur	Façon de remplir correctement la Déclaration de l'expéditeur	Vouloir se conformer aux règlements en posant des questions pertinentes et efficaces	★★★
Personnel qui traite ou accepte l'expédition de marchandises dangereuses	Traiter/accepter le fret	Remplir la liste d'acceptation	Articles figurant sur la liste d'acceptation qui doivent être vérifiés	Façon de remplir la liste d'acceptation	Apprécier le retour d'information des membres de l'équipe	★★★
	Recueillir les données sur la sécurité	Signaler les marchandises dangereuses non déclarées (au service responsable de la compagnie, p. ex. Service de sécurité)	Définition des marchandises dangereuses non déclarées et fait que les cas de marchandises dangereuses non déclarées doivent être signalés (et à qui)	Façon de signaler (p. ex. formulaire à remplir, détails exigés)		★★

6.1.4 En préparant les listes de tâches, les employeurs devraient regrouper et analyser tous les documents pertinents, comme les règlements locaux et les procédures normales d'exploitation (SOP) internes, qui contiennent l'information sur laquelle leurs employés recevront une formation pour accomplir leur fonction. À partir de l'analyse, les exigences seront déterminées et peuvent être incluses par la suite globalement dans le programme de formation. Cette étape est importante, même si l'employeur décide de faire appel à un fournisseur de services de formation tiers, car il arrive souvent que ces exigences spécifiques à l'entreprise ne soient pas couvertes, mais l'employeur doit s'assurer que ses employés reçoivent l'information nécessaire. Les fournisseurs de services de formation tiers offrent à l'occasion et sur demande des solutions personnalisées pouvant éventuellement répondre à des exigences spécifiques de l'entreprise.

6.1.5 Lorsqu'on évalue les besoins en formation, la population ciblée devrait aussi être étudiée. Les caractéristiques de la population ciblée, comme ses antécédents, son expérience et ses compétences linguistiques, peuvent influencer la façon dont les concepteurs de la formation préparent le matériel de formation et d'évaluation. Cette information peut aider les concepteurs à choisir la méthode appropriée pour donner la formation et à développer différents niveaux de défis pour l'évaluation.

6.1.6 La fréquence de la formation est un autre élément dont il faut tenir compte dans cette phase. Dans la formation axée sur les compétences, les cours de formation sur les marchandises dangereuses appartiennent à une activité de formation, et d'autres activités de formation devraient être introduites entre les cours, surtout pour le personnel qui peut exécuter occasionnellement certaines tâches faisant partie de la fonction. Ces activités de formation peuvent ne pas être des cours enseignés d'une manière structurée, mais consister en de brefs cours en ligne ou des exercices pratiques pour rafraîchir la mémoire et garder les compétences.

6.1.6.1 Les cours de formation sur les marchandises dangereuses sont traditionnellement divisés entre la formation initiale et les cours d'actualisation pour certaines fonctions, qui comportent des cours différents. Règle générale, les cours de formation initiale conviennent à quiconque possède des connaissances minimales sur les marchandises dangereuses et les cours d'actualisation s'adressent aux participants qui ont une qualification valide sur les marchandises dangereuses. Il convient particulièrement de faire la distinction entre la formation initiale et les cours d'actualisation pour les fonctions qui exigent de vastes connaissances et impliquent des tâches complexes, comme le traitement et l'acceptation du fret, car certains détails peuvent être plus difficiles pour des participants qui suivent un cours de formation initiale.

6.1.6.2 La présente Réglementation prescrit une formation initiale et des cours d'actualisation sur les marchandises dangereuses :

(a) La **formation initiale** doit être donnée avant qu'une personne s'acquitte de ses fonctions reliées au transport du fret ou à la gestion des voyageurs et des bagages. Dans les faits et à moins que les autorités nationales ne prescrivent autre chose, elle fait réf-

rence à la première fois où un apprenant reçoit des instructions sur les marchandises dangereuses conformément à sa fonction ou à une nouvelle fonction, si des lacunes ont été identifiées.

(b) Des **cours d'actualisation** doivent être fournis dans les 24 mois qui suivent la dernière formation afin de s'assurer que les connaissances sont à jour. Si toutefois ils sont suivis au cours des trois derniers mois de validité de la dernière formation, la période de validité débute le mois où les cours d'actualisation ont eu lieu et dure 24 mois à partir du mois où expire la dernière formation.

6.1.6.3 Il y a toutefois des situations où la continuité d'un employé au travail est irrégulière. En pareil cas, une intervention est nécessaire pour prouver sa compétence et les lacunes éventuelles doivent être comblées avant qu'il ne reprenne ses fonctions. Le tableau 6.1.D propose des mesures à prendre en fonction de la durée pendant laquelle les employés s'absentent de la fonction qui leur est assignée.

TABLEAU 6.1.D
Mesures suggérées en fonction de la durée de l'absence

Période d'absence	Intervention suggérée
Jusqu'à trois mois	Fournir à l'employé les changements aux exigences réglementaires ou commerciales pour qu'il soit à jour et s'assurer qu'il comprend ces changements.
Entre trois et 12 mois	En plus de l'intervention ci-dessus, faire une évaluation pratique, par exemple une « session en milieu d'emploi » ou une simulation. L'employeur doit fournir à l'employé un bref rapport d'observation avec les lacunes relevées à combler et des renseignements à ajouter pour atteindre à nouveau le niveau de compétence et de qualification exigé.
Plus de 12 mois	Cours d'actualisation

6.1.7 À la fin de cette phase, l'employeur aura une spécification de la formation, qui contient une liste de tâches pour lesquelles chaque fonction identifiée recevra une formation sur les exigences opérationnelles, réglementaires, techniques, organisationnelles et autres nécessaires, de l'information qualitative sur les employés à former et d'autres demandes spéciales (p. ex. fréquence de la formation et langue à utiliser). Cette spécification de la formation est obligatoire pour concevoir les plans de formation et d'évaluation dans la prochaine phase.

6.1.8 En plus de la spécification de la formation, certains employeurs peuvent vouloir préparer une liste de compétences génériques qu'ils trouvent pertinentes pour leurs employés. Ces compétences peuvent être très générales et être reliées à l'environnement de travail général, par exemple les communications, le leadership, le travail d'équipe, la résolution des problèmes et la prise de décisions, mais ne pas être spécifique aux fonctions

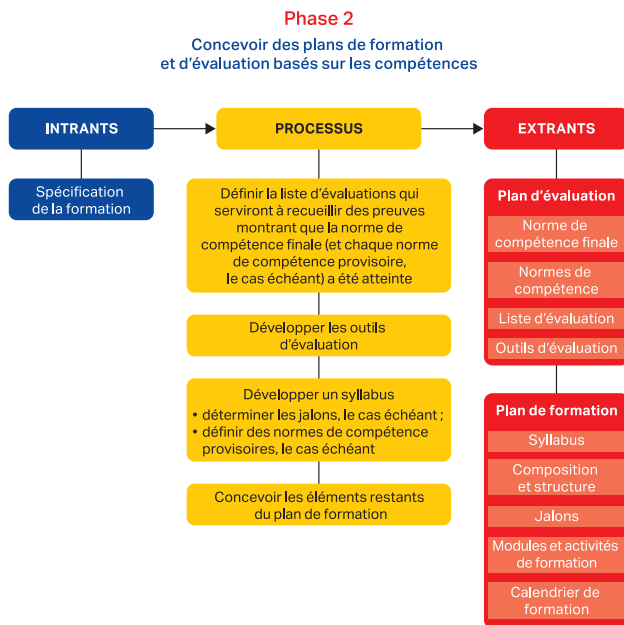
reliées aux marchandises dangereuses. Ces compétences génériques peuvent être prises en considération avec les spécifications de la formation à un stade ultérieur.

6.2 Phase 2 — Conception du programme de formation et d'évaluation axées sur les compétences

L'analyse des besoins en formation formera la base du programme de formation et d'évaluation axées sur les compétences, et cette phase constituera l'ossature du programme. Elle consiste à concevoir deux principales composantes basées sur les spécifications de la formation préparées pendant la phase précédente (figure 6.2.A) :

- un plan d'évaluation qui servira à évaluer la compétence des apprenants;
- un plan de formation qui permettra de développer et de donner le cours de formation.

FIGURE 6.2.A
Phase 2 — Conception des plans de formation et d'évaluation axées sur les compétences



6.2.1 Conception d'un plan d'évaluation

6.2.1.1 Le plan d'évaluation a pour but de détailler la façon dont les apprenants doivent être mesurés d'après les compétences qu'ils sont censés avoir et les tâches qu'on leur demande d'accomplir. Un plan d'évaluation bien défini et conçu permet :

- (a) à l'employeur de prouver le niveau de compétence de ses employés et de le justifier pour les besoins des exigences réglementaires, opérationnelles et techniques;
- (b) à l'employé d'acquiescer de la confiance dans ses compétences et de se concentrer sur les domaines de connaissances sur lesquels il peut être nécessaire

d'insister et les aptitudes qui doivent être développées davantage.

6.2.1.2 Lorsqu'il prépare le plan d'évaluation, l'employeur devrait procéder en sens inverse, en déterminant d'abord la norme de compétence finale que la fonction va atteindre, puis en réunissant les éléments qui aideront à atteindre cet objectif ultime. Un plan d'évaluation complet devrait inclure les éléments suivants :

- (a) la norme de compétence finale associée à la fonction;
- (b) la norme de compétence intérimaire associée à chaque étape, si la formation a été divisée en étapes;
- (c) la liste des évaluations (évaluations formatives et sommatives, examens, évaluations, etc.) exigées pour chacune des tâches définies;
- (d) le moment où les évaluations devraient avoir lieu;
- (e) les outils à utiliser pour recueillir des preuves pendant l'évaluation pratique;
- (f) les notes de passage pour les projets, examens et évaluations orales;
- (g) au besoin, le nombre minimum d'évaluations formatives à effectuer avant de commencer les évaluations sommatives; et
- (h) le nombre d'observations requises pour évaluer la performance pour les normes de compétence intérimaires et finales.

6.2.1.3 La formation axée sur les compétences oblige à évaluer les progrès des apprenants jusqu'à ce qu'ils aient la compétence voulue pour accomplir la fonction qui leur a été attribuée. Au lieu d'avoir une évaluation à la fin de la formation, la formation et l'évaluation selon l'approche axée sur les compétences favorisent une évaluation tout au long de la carrière des employés. Cette approche permet de confirmer que l'apprenant progresse vers l'atteinte des compétences à un rythme acceptable et fournit à l'employeur des indications pour ajuster ou réviser au besoin le plan de formation en fonction des compétences.

6.2.1.4 Tout en développant les détails du plan d'évaluation, l'employeur devrait s'assurer que les principes ci-dessous sont adoptés :

- (a) des critères de performance clairs sont utilisés pour évaluer la compétence, et les critères devraient être objectifs et mesurables;
- (b) une performance intégrée des compétences est observée. L'apprenant qui est évalué doit démontrer toutes les compétences et celles-ci doivent interagir d'une manière transparente entre elles;
- (c) de multiples observations sont faites afin de déterminer si un apprenant a atteint ou non la norme de compétence provisoire et/ou finale;
- (d) les évaluations sont valides. Toutes les tâches reliées à la fonction attribuée au personnel doivent être évaluées. Il doit y avoir assez de preuves pour s'assurer que l'apprenant atteint la compétence spécifiée par la norme de compétence provisoire et/ou finale. On ne doit pas demander à l'apprenant de fournir la preuve pour ou d'être évalué d'après des

activités qui sont en dehors de la portée de la fonction attribuée;

- (e) les évaluations sont fiables. Tous les évaluateurs devraient parvenir à la même conclusion en effectuant une évaluation.

6.2.1.5 En ce qui concerne les méthodes d'évaluation, la méthode principale consiste à faire des évaluations pratiques parce qu'elles mettent l'accent sur une performance intégrée des compétences. La formation axée sur les compétences encourage l'utilisation d'une combinaison de méthodes d'évaluation, comme par exemple fournir des évaluations pratiques avec d'autres formes d'évaluation, de sorte que les compétences des apprenants puissent être évaluées globalement, et que l'évaluateur puisse confirmer que les connaissances ont été transférées avec succès et que les apprenants ont acquis les compétences requises pour accomplir les fonctions attribuées. Les évaluations pratiques peuvent inclure des exercices pratiques observés, des exercices pratiques en ligne, des projets ou des simulations et l'observation de la performance au travail par du personnel parfaitement formé, et d'autres formes d'évaluation peuvent comprendre des examens écrits ou des évaluations orales. Le tableau 6.2.B contient des exemples d'une approche d'évaluation combinée.

TABLEAU 6.2.B
Exemples de plans d'évaluation pour le
« personnel chargé de l'acceptation des
expéditions de marchandises dangereuses »

TÂCHE/MODULE	Indicateur de performance clé (KPI)	TYPE D'ÉVALUATION
0 - Comprendre les principes de base des marchandises dangereuses	Pouvoir identifier différentes marchandises dangereuses cachées et prendre les bonnes mesures en cas d'urgence	Tests et tâche fondée sur l'observation des tâches
3 - Traiter et accepter le fret	Être entièrement capable d'accepter et de rejeter avec exactitude « x » (x étant un nombre) expéditions indépendantes contenant des marchandises dangereuses	a. Simulation incluant de la documentation (LTA, Déclaration de marchandises dangereuses, approbation) et emballage en remplissant toute la liste de contrôle b. Observation au travail pendant deux semaines avec rapports des pairs
7 - Recueillir des données pour la sécurité	Décrire avec exactitude la procédure pour signaler les cas où des marchandises dangereuses non déclarées sont repérées dans du fret présenté au transport	Exercices pratiques et présentation

6.2.1.6 Les employeurs qui choisissent d'envoyer leur personnel chez des fournisseurs de formation tiers pour des cours de formation sur les marchandises dangereuses doivent établir un plan d'évaluation pour s'assurer que les apprenants ont acquis cette compétence. L'employeur peut intégrer l'évaluation du fournisseur tiers dans son plan d'évaluation, mais c'est à lui de déterminer comment mesurer l'efficacité de la formation et la compé-

tence de l'apprenant. Même si certains employeurs ne donnent pas eux-mêmes la formation, ils peuvent toujours créer d'autres activités de formation, surtout celles qui peuvent être tenues dans le milieu de travail réel (p. ex. observation au travail), et évaluer ensuite les apprenants au travail afin de s'assurer qu'ils peuvent accomplir leurs tâches avec compétence.

6.2.1.7 Des procédures administratives supplémentaires peuvent être nécessaires pour mettre en œuvre le plan d'évaluation en ce qui concerne :

- (a) les personnes autorisées à accomplir une tâche ou une évaluation spécifique;
- (b) les rôles et responsabilités du personnel pendant les évaluations;
- (c) les procédures d'évaluation (préparation, évaluation et après l'évaluation);
- (d) les conditions dans lesquelles l'évaluation doit être menée;
- (e) la tenue des dossiers; et
- (f) les mesures à prendre si un apprenant échoue à une évaluation de la compétence.

Si ces procédures sont déterminées, elles devraient être décrites dans le manuel de formation et de procédures de l'employeur.

6.2.2 Conception d'un plan de formation

6.2.2.1 Un plan de formation est tout aussi important qu'un plan d'évaluation. Le plan de formation précise la formation requise selon les spécifications de la formation. Il ne devrait pas porter uniquement sur le cours de formation de base sur les marchandises dangereuses comme tel, mais sur une série de modules ou d'activités de formation; le cours de formation de base sur les marchandises dangereuses n'est qu'une des activités. Le plan de formation doit fournir des détails sur :

- (a) la composition et la structure du programme;
- (b) le syllabus;
- (c) les jalons (le cas échéant);
- (d) les modules, les activités de formation et leur séquence de prestation;
- (e) le format de prestation (type de formation, médias, etc); et
- (f) le calendrier de la formation.

Le plan de formation sera utilisé par le ou les concepteurs de la formation pour créer le matériel de formation et d'évaluation.

6.2.2.2 En ce qui concerne le format de prestation, il faudrait tenir compte de la population ciblée, de la fréquence de la formation et de la complexité des fonctions. Par exemple, les tâches reliées aux marchandises dangereuses qui doivent être accomplies par l'équipage de conduite sont comparablement moins complexes que celles que doit effectuer le personnel chargé de l'acceptation des expéditions de marchandises dangereuses et, par conséquent, des cours d'apprentissage en ligne fréquents sont appropriés. Un autre exemple est le personnel qui accepte les bagages des passagers, les nouveaux bagages pouvant évoluer rapidement; il est possible de concevoir de courts exercices en ligne pour

couvrir ces nouveaux articles entre le moment où le personnel a été formé et évalué pour la dernière fois et avant celui du cours d'actualisation exigé par la Réglementation.

6.2.2.2.1 Voici les types de formation sur les marchandises dangereuses habituellement utilisés :

(a) **Classe dirigée par un instructeur** : il s'agit de la formation classique donnée dans un endroit commun à tous les participants et orientée par un formateur présent sur place. Cela exige de déplacer physiquement le formateur et les apprenants.

(b) **Classe virtuelle avec instructeur** : ce type de formation permet aux participants de se joindre au formateur à distance dans un endroit virtuel ou une classe virtuelle grâce à une plateforme technologique. Elle se veut interactive et doit donner l'occasion aux apprenants de participer sous la forme de clavardage, de sondages, d'écrans partagés, etc. Il existe de nombreuses plateformes qui facilitent la formation en salle de classe virtuelle, notamment Microsoft Teams, WebEx et Zoom.

La formation en classe sert surtout pour les cours sur les marchandises dangereuses. La taille recommandée pour une classe avec un formateur physique ou virtuel est de 12 à 15 participants, mais pas plus de 20.

(c) **Apprentissage en ligne** : l'apprentissage en ligne, également appelé formation assistée par ordinateur, est souvent utilisé comme approche autorythmée et individuelle. Le matériel d'apprentissage peut être donné sous la forme de notes, de vidéos ou même d'animations. L'apprenant utilise traditionnellement un appareil, comme un ordinateur ou une tablette, à distance ou dans un endroit désigné et il peut être invité à suivre la formation pendant une période déterminée ou entièrement à son rythme. Il inclut généralement des évaluations sous la forme de petits tests et exercices au milieu du processus d'apprentissage, et fournit instantanément des réponses et des explications, et il peut comprendre ou non une évaluation finale.

(d) **Apprentissage à distance (cours autorythmé)** : il s'agit d'une approche autorythmée et individuelle. L'apprenant utilise traditionnellement le matériel de cours (lectures, vidéos, présentations, notes) qui est mis à sa disposition et apprend à son rythme. L'apprenant peut ou non avoir des occasions d'interagir avec un mentor ou un instructeur pendant l'apprentissage. Il peut aussi être invité à suivre la formation pendant une période déterminée ou entièrement à son rythme. Les évaluations sont habituellement des interventions surveillées à un endroit déterminé.

(e) **Simulation virtuelle** : c'est une façon de recréer le vrai environnement de travail à l'aide d'une simula-

tion virtuelle. La simulation virtuelle est particulièrement utile quand l'environnement réel n'est pas disponible ou comporte des restrictions d'accès. Elle a été largement adoptée par les pilotes, notamment pour pratiquer les décollages et les atterrissages dans certains aéroports. La simulation virtuelle permet aussi de découvrir un futur environnement de travail et de tester des situations potentielles qui peuvent ne pas se présenter souvent.

Note :

Veillez visiter <https://dgcompass.iata.org/#/> pour en savoir davantage sur l'outil d'évaluation des compétences sur les marchandises dangereuses IATA DG COMPASS afin d'enrichir votre programme de formation et d'améliorer l'apprentissage.

(f) **Discussions de groupe** : elles sont souvent basées sur des scénarios. Les apprenants se retrouvent dans une situation hypothétique et sont invités à donner leur opinion, à effectuer une activité ou à résoudre la situation. Les facilitateurs ou les formateurs participent aux discussions et donnent un retour d'information sur-le-champ pour que les apprenants puissent apprendre d'une manière interactive. Les discussions de groupe conviennent pour les exercices pratiques; elles présentent surtout l'avantage de permettre d'apprendre au contact des autres et de favoriser énormément d'interactions; l'inconvénient c'est que les apprenants très compétents peuvent dominer les discussions, ce qui se traduit par une participation minimale de la part des apprenants moins compétents. Les discussions de groupe ne devraient pas être utilisées isolément comme unique méthode de formation, surtout pour des tâches complexes ou qui exigent un haut niveau de qualification.

(g) **Formation en milieu de travail** : cela fait référence au fait d'accomplir des tâches sous supervision. Bien qu'elle soit souvent appelée « formation », elle ne devrait pas être utilisée isolément mais en complément d'autres méthodes de formation comme des expériences pratiques dans un travail.

Ces méthodes utilisées pour la formation sur les marchandises dangereuses peuvent être combinées pour atteindre l'objectif voulu. Par exemple, l'apprentissage en ligne peut être complété avec de la formation en milieu de travail pour vérifier la compétence de l'apprenant.

6.2.2.2.2 Le tableau 6.2.C illustre l'application d'une approche combinant différentes méthodes de prestation pour le « personnel responsable du traitement ou de l'acceptation des expéditions de marchandises dangereuses » (voir 6.3). Idéalement, la méthode de prestation de la formation devrait être déterminée selon le niveau de qualification qui doit être atteint pour différentes tâches.

TABLEAU 6.2.C
Exemples de méthodes combinées de prestation de la formation pour différentes tâches et niveaux de qualification

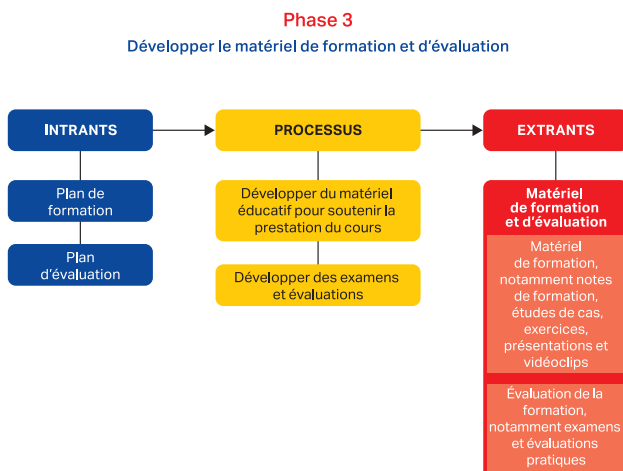
Tâche	Niveau de qualification	Méthode de prestation de la formation
Comprendre les principes de base des marchandises dangereuses	Débutant	Apprentissage en ligne
Traiter et accepter le fret	Intermédiaire	Formation en classe en présence d'un instructeur et simulation virtuelle
Recueillir des données pour la sécurité	De base	Discussion en groupe (basée sur un scénario)

6.2.3 À la fin de cette phase, l'employeur aura créé un plan d'évaluation et un plan de formation basés sur les spécifications de la formation. Le plan de formation indique le syllabus et les divers modules sur lesquels le personnel de différentes fonctions devrait être formé et le calendrier selon lequel chaque activité devrait avoir lieu. Entre-temps, le plan d'évaluation formera le cadre de la façon dont les apprenants devraient être évalués sur leur performance.

6.3 Phase 3 — Élaboration du matériel de formation et d'évaluation

6.3.1 Dans la phase de l'élaboration et de la mise en oeuvre d'un programme de formation et d'évaluation axées sur les compétences, le concepteur devra préparer le matériel de formation et d'évaluation en fonction des plans de formation et d'évaluation dérivés de la phase 2. Le matériel de formation et d'évaluation inclut habituellement des notes de formation, le manuel de l'élève, des études de cas, des présentations, des vidéoclips, des examens, des exercices pratiques et des observations au travail.

FIGURE 6.3.A
Phase 3 — Élaboration du matériel de formation et d'évaluation



6.3.2 Le concepteur de la formation doit garder à l'esprit que le matériel de formation et d'évaluation ne devrait pas se limiter aux cours de base sur les marchandises dangereuses mais couvrir toutes les activités de formation. Par exemple, s'il a été déterminé dans la phase 2 qu'un plan de formation pour le personnel qui a besoin de classer une expédition de marchandises dangereuses inclura un cours en salle de classe (c.-à-d. activité de formation A), un exercice de simulation pour classer les marchandises dangereuses (activité de formation B) et une observation en milieu de travail pour préparer les expéditions de marchandises dangereuses (c.-à-d. activité de formation C), le matériel de formation devrait inclure le matériel de cours (p. ex. manuel de l'élève) et d'autre matériel pertinent à l'exercice de simulation et à l'observation en milieu de travail. Même si aucun autre matériel n'est jugé nécessaire pour les deux autres activités de formation (c.-à-d. B et C), le matériel de cours pour l'activité de formation A devrait au moins couvrir les compétences exigées pour ces activités. En ce qui concerne le matériel d'évaluation, il devrait y avoir un examen pour l'activité de formation A, un exercice sur la classification des marchandises dangereuses tenu par le passé par l'entreprise pour l'activité de formation B et des listes de tâches pour la préparation des expéditions et des documents, accompagnée d'une liste de vérification pour évaluer si les tâches figurant sur les listes peuvent être accomplies ou non avec compétence pour l'activité de formation C. Le tableau 6.3.B résume cet exemple.

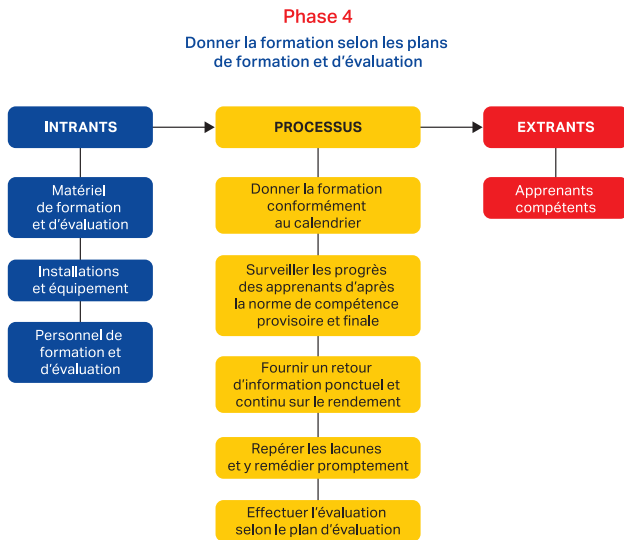
TABLEAU 6.3.B
Exemples de matériel de formation et d'évaluation pour les activités de formation

	Cours en classe (activité A)	Exercice de simulation (activité B)	Observation au travail (activité C)
Matériel de formation	Cahier de l'élève, cahier d'exercices	Matériel de formation de l'activité A, simple aide-mémoire	Matériel de formation des activités A et B
Matériel d'évaluation	Examen	Ensemble d'exercices de simulation	Liste de tâches à accomplir et liste de vérification pour s'assurer que les tâches ont été effectuées d'une manière satisfaisante

6.4 Phase 4 — Exécution du programme conformément aux plans de formation et d'évaluation

6.4.1 Une fois le matériel de formation et d'évaluation bien préparé, les concepteurs de la formation doivent décider des installations, de l'équipement, et le personnel de formation et d'évaluation est tenu de mener la formation comme prévu. Pour le ou les cours de formation de base sur les marchandises dangereuses, le personnel de formation et d'évaluation agit comme formateur. Lorsqu'on fait appel à des fournisseurs de services de formation tiers, il se peut que les installations et l'équipement utilisés pour les cours de formation de base sur les marchandises dangereuses soient déjà inclus dans la solution proposée par les fournisseurs de services.

FIGURE 6.4.A
Phase 4 — Donner la formation selon les plans de formation et d'évaluation



6.4.2 Étant donné que le programme de formation et d'évaluation axées sur les compétences ne se borne pas à un ou des cours de formation de base sur les marchandises dangereuses, il faut des installations et de l'équipement, ainsi que du personnel de formation et d'évaluation, en plus du ou des formateurs. Si l'on prend les exemples du tableau 6.3.B, l'exercice de simulation pendant l'activité B peut être fait à l'ordinateur. Le manuel de l'élève pourrait être distribué par le formateur lors de l'activité A, l'aide-mémoire succinct peut être fourni sous forme électronique avec une courte introduction avant de faire la série d'exercices de simulation sur ordinateur et les apprenants auront uniquement besoin d'un ordinateur (c.-à-d. équipement) pour faire les exercices. En ce qui concerne l'observation en milieu de travail dans l'activité C, il n'y aura pas besoin d'installations spécifiques, excepté que cela se déroule dans l'environnement de travail réel, l'équipement nécessaire sera exactement le même dont on a besoin pour accomplir les tâches (p. ex. Réglementation pour le transport des marchandises dangereuses de l'IATA), et le personnel de formation et d'évaluation peut être le superviseur direct des apprenants ou le pair ayant de l'expérience.

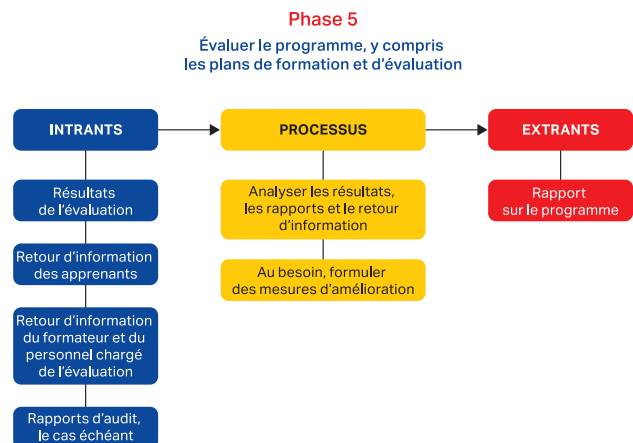
6.4.3 Une fois que tous les éléments et le personnel essentiels ont été identifiés et mis en place, la formation peut commencer. Toutes les activités de formation et d'évaluations devraient être menées selon les plans de formation et d'évaluation développés pendant la phase 2. Pendant le processus, le personnel de formation et d'évaluation devrait surveiller les progrès des apprenants par rapport à la norme de compétence intérimaire et finale, et fournir un retour d'information ponctuel et continu. À la fin du programme de formation, les apprenants devraient avoir les compétences voulues pour accomplir la fonction qui leur a été attribuée et effectuer les tâches reliées à cette fonction. Si les résultats de l'évaluation montrent que certains apprenants ne sont pas encore compétents, un soutien supplémentaire devrait

leur être fourni au moyen de tutorat, d'exercices ou de pratique au travail supplémentaires.

6.5 Phase 5 — Évaluation du programme de formation et d'évaluation

6.5.1 Il incombe à l'employeur d'assurer l'efficacité du programme de formation. À la fin d'une période de formation, un retour d'information devrait être obtenu des apprenants et du personnel de formation et d'évaluation afin de déterminer l'efficacité du programme de formation et d'évaluation pour ce qui est de soutenir la progression de l'apprentissage en vue d'acquérir des compétences au travail. L'évaluation de la formation devrait être basée sur des preuves valables et fiables comme les résultats des cours, le retour d'information des apprenants, les rapports d'autre personnel de formation et d'évaluation, les rapports d'audits et les rapports d'incidents. Cette évaluation peut entraîner des changements ou des améliorations à la conception de la formation et de l'évaluation axées sur les compétences. Il incombe à l'employeur ou à son évaluateur désigné d'évaluer l'efficacité du programme de formation. Si cette responsabilité est impartie à un évaluateur désigné, cette personne devrait être mise au courant du processus de l'entreprise pour développer tout le programme à partir de la première phase.

FIGURE 6.5.A
Phase 5 — Évaluer le programme de formation et d'évaluation



6.5.2 L'évaluation de l'efficacité d'un programme de formation a trois objectifs :

- (a) Améliorer le programme de formation – Une amélioration constante est souhaitable dans n'importe quel domaine car la formation n'est pas un événement unique mais se répète tout au long de la carrière de l'employé. On s'attend à ce que les compétences soient au moins maintenues à un minimum tout en suivant les mises à jour et évolutions réglementaires qui les accompagnent. Par conséquent, l'amélioration du programme de formation est à l'avantage des futurs participants et améliore l'expérience de ceux qui sont en train de le suivre.
- (b) Confirmer la pertinence de la formation – Prouver que nous donnons une formation permettant d'obtenir les compétences et le niveau de qualifica-

tion voulus, autrement dit que le programme répond aux attentes de l'employeur et des employés. 6.2.1 – « Conception d'un plan d'évaluation » couvre les besoins et les méthodes pour évaluer un apprenant en particulier. Si toutefois la formation n'est pas efficace, cela peut entraîner des résultats négatifs imprévus en raison d'un problème avec le programme de formation, plutôt que des différences individuelles.

- (c) Fournir des preuves de la valeur ajoutée – L'évaluation du programme de formation aide à expliquer comment la formation soutient les activités. Étant donné l'investissement qui doit être fait dans la formation, un lien devrait être établi entre les ressources et les coûts intervenant dans le développement et la prestation de la formation d'une part et la valeur réellement ajoutée d'autre part. L'évaluation devrait indiquer de quelle façon les problèmes spécifiques ont été abordés. En outre, comme l'environnement commercial va changer avec le temps, l'analyse des besoins de formation devrait être examinée systématiquement pour s'assurer que les plans d'évaluation de la formation restent valides.

6.5.3 Dans ce contexte, l'évaluation du programme de formation avantage :

- les employeurs, en leur donnant l'assurance que le programme de formation fournit des effectifs compétents pouvant répondre aux besoins commerciaux;
- les employés, en faisant en sorte qu'ils aient les compétences voulues pour accomplir la ou les fonctions qui leur sont attribuées;

6.5.4 Exemples d'outils pour l'évaluation du programme de formation

Il existe un certain nombre d'outils pouvant être utilisés pour évaluer le programme de formation. En voici des exemples :

6.5.4.1 Sondages — les sondages post-formation peuvent s'adresser aux apprenants et au personnel de formation et d'évaluation. Le tableau 6.5.B ci-dessous montre quelques exemples de questions de sondage pouvant être posées. Les sondages présentent l'avantage qu'on peut y répondre d'une manière anonyme dans une période donnée; mais de nombreux participants tendent à les ignorer ou à fournir des réponses excessivement positives.

TABLEAU 6.5.B
Exemples de questions de sondage

Auditoire ciblé	Questions de sondage
Apprenant	<ul style="list-style-type: none"> • La formation était-elle pertinente à la fonction qui vous a été attribuée? • Le niveau de difficulté de la formation était-il adéquat? • Le matériel de formation était-il intéressant et mobilisateur? • Quelle activité de formation était la plus pertinente aux tâches que vous devez accomplir?
Personnel de formation et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Les objectifs de la formation étaient ils clairs? • Combien de fois avez-vous observé des apprenants qui avaient de la difficulté à suivre le rythme d'apprentissage? • Les apprenants ont-ils eu de la difficulté à accomplir les tâches pratiques?

6.5.4.2 Entrevues — elles peuvent être menées séparément avec les apprenants et le personnel de formation et d'évaluation, car les deux groupes d'auditoire ciblé envisagent la formation selon des perspectives différentes. Comme pour les sondages, les entrevues peuvent inclure des questions ouvertes et fermées, sauf qu'elles peuvent déclencher des conversations et des interactions plus impulsives, et pousser plus loin pour approfondir les perspectives. Les entrevues peuvent coûter cher et prendre du temps, mais elles peuvent être menées après avoir obtenu un certain retour d'information grâce aux sondages de façon à avoir une discussion plus ciblée.

6.5.4.3 Analyse des résultats de l'évaluation de la formation — le résultat de chaque évaluation de la formation (p. ex. résultat de l'examen du cours et résultat des autres exercices pratiques) peut être analysé pour savoir s'il y avait un décalage entre le matériel de formation et les compétences requises pour la fonction. Par exemple, si un pourcentage significatif d'apprenants répond incorrectement à une question en particulier, cela devrait déclencher un examen de la conception de la formation et du matériel de formation portant sur cet aspect spécifique.

6.5.4.4 Tendance des incidents et taux d'échec — cet outil d'évaluation est relié dans une certaine mesure à la culture de signalement de l'entreprise. En recensant le nombre d'incidents (p. ex. nombre de colis endommagés en raison d'une mauvaise manutention à l'entrepôt ayant été signalés), l'employeur ou l'évaluateur désigné aura une vue d'ensemble des faiblesses à améliorer. Pour certaines opérations, il ne s'agit pas nécessairement d'une tendance des incidents mais du taux d'échec, comme le décompte des expéditions de marchandises dangereuses qui ont été rejetées par les exploitants. Mais

qu'il s'agisse d'examiner la tendance des incidents ou le taux d'échec, c'est important de s'assurer que des enquêtes approfondies ont été menées avant de tirer une conclusion. Par exemple, lorsque les évaluateurs des expéditeurs examinent le nombre de colis rejetés par les exploitants, ils devraient d'abord vérifier si les motifs de rejet étaient valides ou non. En supposant que les motifs de rejet étaient valides, les évaluateurs devraient ensuite voir s'il s'agissait d'incidents isolés ou répétés; s'il s'agit d'incidents répétés rencontrés par plus d'un employé, le plan et le matériel de formation sur l'aspect en question devraient être revus.

6.5.4.5 Observations en milieu d'emploi — tout comme l'étude de la tendance des incidents et du taux d'échec, les observations en milieu d'emploi fourniront des renseignements très précis car elles peuvent être effectuées sans être annoncées et les tâches accomplies par les employés se déroulent dans le milieu de travail réel.

6.5.5 Après avoir évalué l'efficacité du programme de formation au moyen de divers outils, un rapport d'évaluation du programme sera produit et l'employeur devrait apporter les ajustements nécessaires au programme de formation en fonction du rapport. Selon les observations contenues dans le rapport, il arrive même que ce ne soit pas nécessaire d'améliorer les plans de formation et d'évaluation pour changer les spécifications de la formation.

6.6 Dossiers de formation et d'évaluation

6.6.1 Les employeurs doivent tenir un dossier de formation et d'évaluation pour le personnel, tel que prescrit par le paragraphe 1.5.1.4 de la Réglementation, dossier qui doit comprendre :

- le nom de la personne;
- le mois le plus récent au cours duquel ont eu lieu la formation et l'évaluation;
- une description, copie ou mention du matériel de formation et d'évaluation utilisé pour satisfaire aux exigences en matière de formation et d'évaluation;
- le nom et l'adresse de l'organisation qui assure la formation et l'évaluation; et
- la preuve confirmant que le personnel a été évalué comme ayant les compétences voulues pour remplir les fonctions dont il est responsable.

L'employeur doit conserver les dossiers de formation et d'évaluation pendant au moins 36 mois après le mois le plus récent où la formation et l'évaluation ont eu lieu, et il doit les remettre sur demande à l'employé ou à l'autorité nationale compétente.

Les dossiers de formation sont habituellement exigés par les parties prenantes suivantes :

- (a) **employés** : pour avoir une preuve des compétences acquises pour la ou les fonctions attribuées et les tâches respectives;
- (b) **employeurs** : pour se conformer aux règlements et gérer les effectifs, et s'assurer que leurs employés peuvent accomplir d'une façon compétente les tâches reliées à la ou aux fonctions qui leur ont été

attribuées; cela peut aussi leur servir à prendre des décisions opérationnelles essentielles pour l'organisation en se basant sur l'ensemble de compétences disponibles;

- (c) **auditeurs et inspecteurs** : pour s'assurer que les employés peuvent remplir la fonction avec compétence et qu'ils se conforment aux règlements et aux exigences de la formation; et
- (d) **formateurs, fournisseurs de formation, personnel de formation et d'évaluation** : pour fournir la preuve que la formation a été donnée et que des évaluations ont été faites.

6.6.2 Les dossiers d'évaluation servent à renseigner d'une façon officielle sur plusieurs aspects qui sont importants pour toutes les parties mentionnées ci-dessus :

- quand la formation a été donnée;
- qui a suivi la formation;
- qui a donné la formation;
- séance de formation la plus récente;
- moment où une évaluation a été faite;
- qui a évalué l'apprenant;
- preuve des tâches couvertes par la formation ou l'évaluation;
- niveau de qualification atteint.

Note :

Lorsqu'un certificat de formation sur les marchandises dangereuses est remis à l'employé, le certificat devrait décrire clairement la fonction visée par la formation et inclure une référence au matériel de formation et d'évaluation utilisé. Voici des exemples de mentions pouvant figurer sur un certificat de formation : « Dangerous goods acceptance, other than Class 7, syllabus no. 3.1., effective 5 October 2022 » (Acceptation des marchandises dangereuses, autres que celles de la classe 7, syllabus no 3.1, en vigueur le 5 octobre 2022), « Preparation of dangerous goods consignments - Classes 3, 8 and 9 only, training / assessment no. 4A, 21 November 2022 » (Préparation des expéditions de marchandises dangereuses - Classes 3, 8 et 9 uniquement, formation / évaluation no 4A, 21 novembre 2022).

6.7 Qualifications et compétences du personnel de formation et d'évaluation

6.7.1 Plusieurs membres du personnel de formation et d'évaluation peuvent intervenir dans le programme de formation, compte tenu des activités de formation que celui-ci comporte. Ce sont généralement les formateurs qui donnent les cours (enseignés) sur les marchandises dangereuses; mais il peut y en avoir d'autres, comme des superviseurs ou des pairs qui ont plus d'expérience, surtout dans le cas de l'observation au travail. Les employeurs doivent s'assurer que tout le personnel de formation et d'évaluation impliqué comprend l'objectif du programme de formation, la compétence que les apprenants doivent acquérir, et les activités de formation et d'évaluation individuelles dont ils sont responsables.

6.7.2 D'une façon générale, le niveau de qualification que doit avoir le personnel de formation et d'évaluation pour les cours sur les marchandises dangereuses (c.-à-d. formateurs) est élevé; il devrait démontrer un niveau de qualification « avancé » tel que décrit en 2.2.3 relativement aux fonctions qu'il enseigne. On trouvera de plus amples renseignements sur les qualifications et les compétences des formateurs dans la trousse du formateur de la Réglementation pour le transport des marchandises dangereuses de l'IATA. Voir :

Site Web : <https://www.iata.org/en/publications/store/dgr-training-books/>

6.7.3 Le personnel de formation et d'évaluation autre que les formateurs des cours devrait au moins avoir suivi les activités de formation reliées à la fonction ou aux tâches pour lesquelles il donne de la formation et fait des évaluations, et avoir une expérience appropriée pour ce qui est d'accomplir la fonction ou les tâches en question.

FIGURE 6.7.A
Diagramme des fonctions rattachées aux marchandises dangereuses

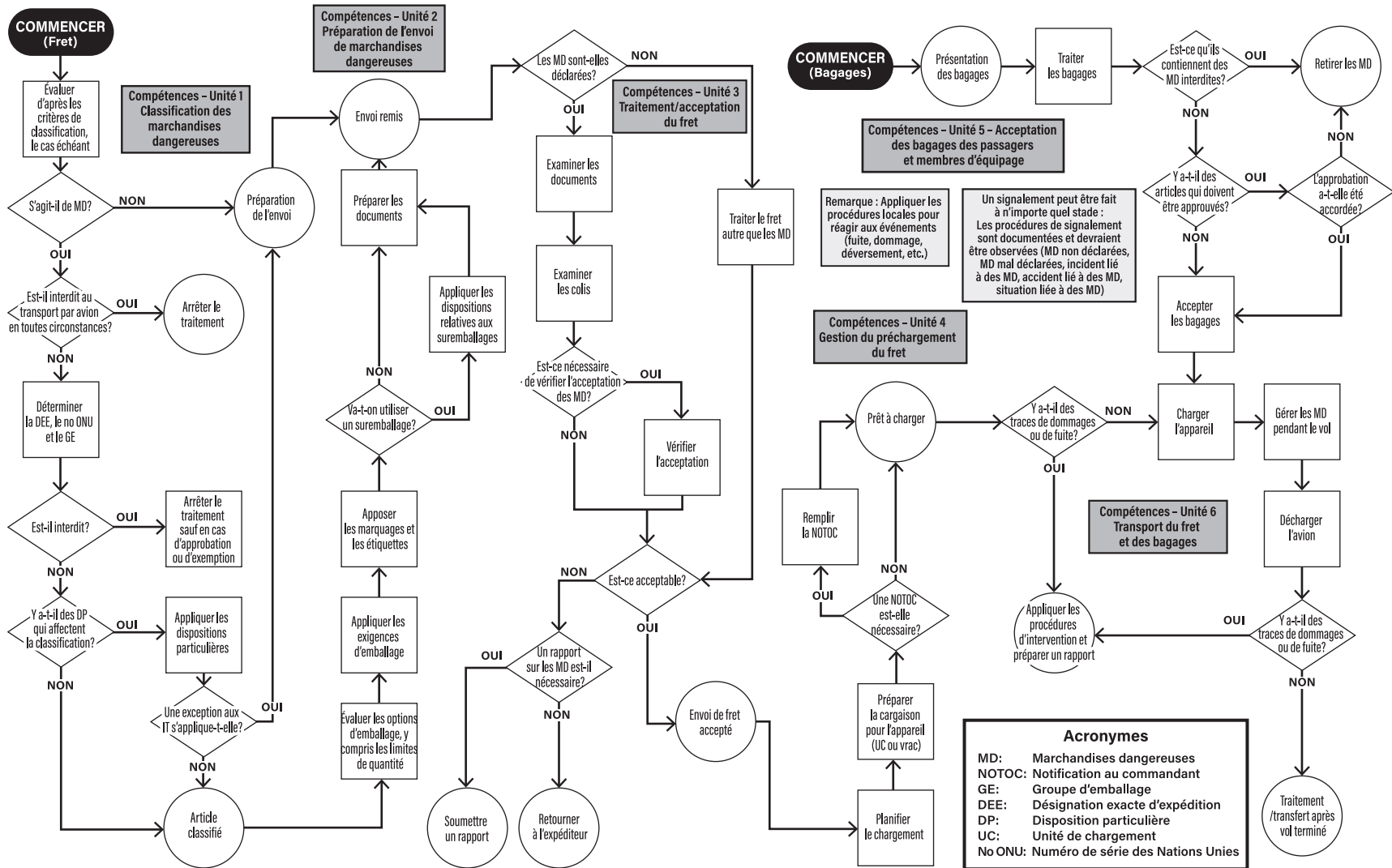


TABLEAU 6.7.B
Liste des tâches associées aux marchandises dangereuses

		Base de connaissances	Classification des marchandises dangereuses	Préparation d'une expédition de marchandises dangereuses	Traitement/acceptation du fret	Gestion du préchargement du fret	Acceptation des bagages des passagers et membres d'équipage	Transport du fret/des bagages	Collecte des données pour la sécurité
0	Compréhension des principes de base des marchandises dangereuses								
	0.1	Applicabilité des marchandises dangereuses							
		0.1.1	Comprendre la définition						
		0.1.2	Reconnaître le cadre juridique (mondial et national)						
		0.1.3	Déterminer l'application et la portée						
		0.1.4	Faire la distinction entre un danger et un risque						
	0.2	Comprendre les restrictions générales							
		0.2.1	Développer un flair pour les marchandises dangereuses interdites						
		0.2.2	Reconnaître les marchandises dangereuses potentiellement cachées						
		0.2.3	Être au courant des dispositions s'appliquant aux passagers						
	0.3	Identifier les rôles et responsabilités							
		0.3.1	Clarifier le rôle individuel et collectif des parties prenantes dans la chaîne d'approvisionnement						
		0.3.2	Comprendre les responsabilités des passagers						
		0.3.3	Reconnaître l'impact des divergences des États et des exploitants						
	0.4	Comprendre l'importance de la classification et de l'emballage							
		0.4.1	Trouver de l'information générale sur les classes et les divisions						
		0.4.2	Comprendre les principes généraux des groupes d'emballage						
		0.4.3	Envisager de multiples dangers						
	0.5	Comprendre la communication des dangers							
		0.5.1	Reconnaître les prescriptions de base concernant le marquage						
		0.5.2	Reconnaître les prescriptions de base concernant l'étiquetage						
		0.5.3	Déterminer les documents exigés.						
	0.6	Se familiariser avec les interventions d'urgence de base							
		0.6.1	Créer une sensibilisation aux procédures d'urgence générales						
		0.6.2	Comprendre les exigences d'intervention d'urgence de l'employeur						
1	Classification des marchandises dangereuses								
	1.1	Évaluer une matière ou un objet selon les critères de classification							
		1.1.1	Déterminer s'il s'agit de marchandises dangereuses						
		1.1.2	Déterminer si la matière ou l'objet sont interdits en toute circonstance						
	1.2	Déterminer la description des marchandises dangereuses							
		1.2.1	Déterminer la classe ou la division						
		1.2.2	Déterminer le groupe d'emballage						
		1.2.3	Déterminer la désignation exacte d'expédition et le numéro ONU						
		1.2.4	Déterminer si elles sont interdites, à moins qu'une approbation ou une dérogation ne soit accordée						

TABLEAU 6.7.B
Liste des tâches associées aux marchandises dangereuses (suite)

			Base de connaissances	Classification des marchandises dangereuses	Préparation d'une expédition de marchandises dangereuses	Traitement/acceptation du fret	Gestion du préchargement du fret	Acceptation des bagages des passagers et membres d'équipage	Transport du fret/des bagages	Collecte des données pour la sécurité
	1.3	Examiner les dispositions particulières								
	1.3.1	Déterminer si une ou des dispositions particulières s'appliquent								
	1.3.2	Appliquer la ou les dispositions particulières								
2	Préparation de l'expédition de marchandises dangereuses									
	2.1	Évaluer les options d'emballage, y compris les limites de quantité								
	2.1.1	Tenir compte des limites (quantités de minimis, quantités exceptées, quantités limitées, aéronefs de passagers, aéronefs cargos seulement, dispositions particulières, marchandises dangereuses dans la poste)								
	2.1.2	Tenir compte des divergences des États et des exploitants								
	2.1.3	Déterminer s'il est possible d'utiliser un emballage pour plusieurs colis (All-packed-in-one)								
	2.1.4	Déterminer la façon dont les marchandises dangereuses seront expédiées compte tenu des restrictions et des divergences								
	2.2	Appliquer les prescriptions d'emballage								
	2.2.1	Tenir compte des contraintes des instructions d'emballage								
	2.2.2	Déterminer et suivre les instructions fournies par le fabricant d'emballages lorsqu'un emballage à spécifications ONU est utilisé								
	2.2.3	Sélectionner des matériaux d'emballage appropriés (absorbants, rembourrage, etc.)								
	2.2.4	Assembler le colis								
	2.3	Apposer les marques et les étiquettes								
	2.3.1	Déterminer les marques applicables								
	2.3.2	Apposer les marques								
	2.3.3	Déterminer les étiquettes applicables								
	2.3.4	Apposer les étiquettes								
	2.4	Évaluer l'utilisation du suremballage								
	2.4.1	Déterminer si le suremballage peut être utilisé								
	2.4.2	Apposer des marques au besoin								
	2.4.3	Apposer des étiquettes au besoin								
	2.5	Préparer la documentation								
	2.5.1	Remplir la Déclaration de l'expéditeur								
	2.5.2	Remplir les autres documents de transport (p. ex. lettre de transport aérien)								
	2.5.3	Inclure les autres documents prescrits (approbations/dérogations, etc.)								
	2.5.4	Conserver des copies des documents								
3	Traitement et acceptation du fret									
	3.1	Examiner la documentation								
	3.1.1	Vérifier la Déclaration de l'expéditeur								
	3.1.2	Vérifier les autres documents de transport (p. ex. lettre de transport aérien)								
	3.1.3	Vérifier les autres documents (dérogations, approbations, etc.)								
	3.1.4	Vérifier les divergences des États et des exploitants								

TABLEAU 6.7.B
Liste des tâches associées aux marchandises dangereuses (suite)

		Base de connaissances	Classification des marchandises dangereuses	Préparation d'une expédition de marchandises dangereuses	Traitement/acceptation du fret	Gestion du préchargement du fret	Acceptation des bagages des passagers et membres d'équipage	Transport du fret/des bagages	Collecte des données pour la sécurité
	3.2	Examiner le ou les colis							
	3.2.1	Vérifier les marques							
	3.2.2	Vérifier les étiquettes							
	3.2.3	Vérifier le type d'emballage							
	3.2.4	Vérifier l'état du colis							
	3.2.5	Vérifier les divergences des États et des exploitants							
	3.3	Suivre les procédures d'acceptation							
	3.3.1	Remplir la liste de contrôle pour l'acceptation							
	3.3.2	Fournir les renseignements sur l'expédition pour la planification du chargement							
	3.3.3	Conserver les documents							
	3.4	Traiter et accepter le fret autre que des marchandises dangereuses							
	3.4.1	Vérifier la documentation pour voir s'il y a des indications concernant des marchandises dangereuses cachées ou non déclarées							
	3.4.2	Vérifier les colis pour voir s'il y a des indications concernant des marchandises dangereuses cachées ou non déclarées							
4		Gestion du préchargement du fret							
	4.1	Planifier le chargement							
	4.1.1	Déterminer les conditions d'entreposage							
	4.1.2	Déterminer les restrictions de tri, de séparation et des compartiments							
	4.2	Préparer la cargaison pour l'aéronef							
	4.2.1	Vérifier les colis pour voir s'il y a des indications concernant des marchandises dangereuses cachées ou non déclarées							
	4.2.2	Vérifier s'il y a des dommages et/ou des fuites							
	4.2.3	Appliquer les prescriptions de rangement (c.-à-d. tri, séparation, orientation, arrimage et protection contre les dommages)							
	4.2.4	Apposer des étiquettes pour UC, le cas échéant							
	4.2.5	Transporter le fret jusqu'à l'aéronef							
	4.3	Émettre une NOTOC							
	4.3.1	Entrer les renseignements nécessaires							
	4.3.2	Vérifier la conformité au plan de chargement							
	4.3.3	Transmettre au personnel s'occupant du chargement							
5		Acceptation des bagages des passagers et des membres d'équipage							
	5.1	Traiter les bagages							
	5.1.1	Identifier les marchandises dangereuses interdites							
	5.1.2	Appliquer les prescriptions d'approbation							

TABLEAU 6.7.B
Liste des tâches associées aux marchandises dangereuses (suite)

			Base de connaissances	Classification des marchandises dangereuses	Préparation d'une expédition de marchandises dangereuses	Traitement/acceptation du fret	Gestion du préchargement du fret	Acceptation des bagages des passagers et membres d'équipage	Transport du fret/des bagages	Collecte des données pour la sécurité
	5.2	Accepter les bagages								
	5.2.1	Appliquer les prescriptions des exploitants								
	5.2.2	Vérifier les prescriptions concernant les bagages des passagers								
	5.2.3	Prévenir le commandant de bord, le cas échéant								
6	Transport du fret et des bagages									
	6.1	Charger l'aéronef								
	6.1.1	Transporter le fret et les bagages jusqu'à l'aéronef								
	6.1.2	Vérifier les colis pour voir s'il y a des indications concernant des marchandises dangereuses cachées ou non déclarées								
	6.1.3	Vérifier s'il y a des dommages et/ou des fuites								
	6.1.4	Appliquer les prescriptions de rangement (c.-à-d. tri., séparation, orientation, arrimage et protection contre les dommages)								
	6.1.5	Vérifier que la NOTOC reflète la cargaison de l'aéronef								
	6.1.6	Informer le commandant de bord et l'agent des opérations aériennes ou le régulateur de vols								
	6.2	Gérer les marchandises dangereuses avant et pendant le vol								
	6.2.1	S'occuper des marchandises dangereuses non permises dans les bagages								
	6.2.2	Interpréter la NOTOC								
	6.2.3	Appliquer les procédures en cas d'urgence								
	6.2.4	Informer l'agent des opérations aériennes/le régulateur de vols/le contrôle de la circulation aérienne en cas d'urgence								
	6.2.5	Informer les services d'urgence de la mention de marchandises dangereuses sur la NOTOC en cas d'urgence								
	6.3	Décharger l'aéronef								
	6.3.1	Appliquer les consignes de déchargement spécifiques								
	6.3.2	Vérifier les colis pour voir s'il y a des indications concernant des marchandises dangereuses cachées ou non déclarées								
	6.3.3	Vérifier s'il y a des dommages et/ou des fuites								
	6.3.4	Transporter le fret et les bagages à l'entrepôt ou à l'aérogare								
7	Collecte de données pour la sécurité									
	7.1	Signaler les accidents de marchandises dangereuses								
	7.2	Signaler les incidents de marchandises dangereuses								
	7.3	Signaler les marchandises dangereuses non déclarées ou mal déclarées								
	7.4	Signaler les situations mettant en cause des marchandises dangereuses								

7 Listes de tâches adaptées à certaines fonctions bien définies

7.0 Rapport entre des fonctions bien définies et la liste des tâches

Cette section fournit des exemples de fonctions bien définies qui sont habituellement remplies les opérations de fret et passagers pour lesquelles la formation sur les marchandises dangereuses est prescrite.

Les exemples fournis dans la présente section peuvent servir à concevoir des programmes de formation et d'évaluation. Toutefois, les tâches et les sous-tâches, ainsi que le niveau de qualification indiqués ici ne sont que des recommandations. Il se pourrait que le personnel à qui des responsabilités supplémentaires ont été attribuées ait besoin d'une formation et d'une évaluation additionnelles, et que celui ayant moins de responsabilités que ce qui est indiqué dans ces listes nécessite moins de formation et d'évaluation. En outre, certains employeurs peuvent diviser les fonctions différemment et, par conséquent, ils auront une spécification différente pour la formation.

C'est à l'employeur qu'il incombe au final de s'assurer que ses employés sont compétents pour accomplir les fonctions qui leur sont attribuées et donc que des programmes de formation sont conçus en ce sens. Les programmes de formation sur les marchandises dangereuses sont assujettis à l'approbation de l'autorité nationale appropriée conformément aux politiques, procédures et règlements nationaux.

7.1 Fonction : Personnel chargé de préparer des expéditions de marchandises dangereuses

La formation et l'évaluation du personnel qui prépare les expéditions de marchandises dangereuses pour le transport aérien peuvent être adaptées uniquement aux classes, aux divisions ou même aux numéros ONU qu'il prépare pour le transport. Elles peuvent aussi être limitées aux tâches spécifiques que le personnel accomplit. Par exemple, si le personnel est uniquement responsable de l'emballage, du marquage et de l'étiquetage des colis et des suremballages, la formation et l'évaluation peuvent être adaptées pour couvrir uniquement ces tâches. Voici les tâches que le personnel chargé de préparer des expéditions de marchandises dangereuses accomplit habituellement et pour lesquelles une formation et une évaluation seraient donc nécessaires :

TABLEAU 7.1.A

Exemple de liste de tâches pour le personnel chargé de préparer des expéditions de marchandises dangereuses

Fonction : Personnel chargé de préparer des expéditions de marchandises dangereuses pour le transport (personnel chargé de classier les marchandises dangereuses pour le transport en même temps)		Classification des marchandises dangereuses	Préparation des expéditions de marchandises dangereuses
0	Compréhension des principes de base des marchandises dangereuses		★
0.1	Déterminer l'applicabilité des marchandises dangereuses		★
	0.1.1	Comprendre la définition	★
	0.1.2	Reconnaître le cadre juridique (mondial et national)	★
	0.1.3	Déterminer l'application et la portée	★
	0.1.4	Faire la distinction entre un danger et un risque	★
0.2	Comprendre les restrictions générales		★
	0.2.1	Développer un flair pour les marchandises dangereuses interdites	★
	0.2.2	Reconnaître des marchandises dangereuses potentiellement cachées	★
	0.2.3	Être au courant des dispositions s'appliquant aux passagers	★
0.3	Identifier les rôles et responsabilités		★
	0.3.1	Clarifier le rôle individuel et collectif des parties prenantes dans la chaîne d'approvisionnement	★
	0.3.3	Reconnaître l'impact des divergences des États et des exploitants	★
0.4	Comprendre l'importance de la classification et de l'emballage		★
	0.4.1	Trouver de l'information générale sur les classes et les divisions	★
	0.4.2	Comprendre les principes généraux des groupes d'emballage	★
	0.4.3	Envisager de multiples dangers	★

TABLEAU 7.1.A
Exemple de liste de tâches pour le personnel chargé de préparer des expéditions de marchandises dangereuses (suite)

Fonction : Personnel chargé de préparer des expéditions de marchandises dangereuses pour le transport (personnel chargé de classifier les marchandises dangereuses pour le transport en même temps)			Classification des marchandises dangereuses	Préparation des expéditions de marchandises dangereuses
	0.5	Comprendre la communication des dangers	★	★
		0.5.1 Reconnaître les prescriptions de base concernant le marquage	★	★
		0.5.2 Reconnaître les prescriptions de base concernant l'étiquetage	★	★
		0.5.3 Déterminer les documents exigés	★	★
	0.6	Se familiariser avec les interventions d'urgence de base	★	★
		0.6.1 Créer une sensibilisation aux procédures d'urgence générales	★	★
		0.6.2 Comprendre les exigences d'intervention d'urgence de l'employeur	★	★
1	Classification des marchandises dangereuses			
	1.1	Évaluer une matière ou un objet selon les critères de classification	★★★	★★
		1.1.1 Déterminer s'il s'agit de marchandises dangereuses	★★★	★★
		1.1.2 Déterminer si la matière ou l'objet sont interdits en toute circonstance	★★★	★★
	1.2	Déterminer la description des marchandises dangereuses	★★★	★★
		1.2.1 Déterminer la classe ou la division	★★★	★★
		1.2.2 Déterminer le groupe d'emballage	★★★	★★
		1.2.3 Déterminer la désignation exacte d'expédition et le numéro ONU	★★★	★★
		1.2.4 Déterminer si elles sont interdites, à moins qu'une approbation ou une dérogation ne soit accordée	★★★	★★
	1.3	Examiner les dispositions particulières	★★★	★★
		1.3.1 Déterminer si une ou des dispositions particulières s'appliquent	★★★	★★
		1.3.2 Appliquer la ou les dispositions particulières	★★★	★★
2	Préparation de l'expédition de marchandises dangereuses			
	2.1	Évaluer les options d'emballage, y compris les limites de quantité		★★★
		2.1.1 Tenir compte des limites (quantités de minimis, quantités exceptées, quantités limitées, aéronefs de passagers, aéronefs cargos seulement, dispositions particulières, marchandises dangereuses dans la poste)		★★★
		2.1.2 Tenir compte des divergences des États et des exploitants		★★★
		2.1.3 Déterminer s'il est possible d'utiliser un emballage pour plusieurs colis (All-packed-in-one)		★★★
		2.1.4 Déterminer la façon dont les marchandises dangereuses seront expédiées compte tenu des restrictions et des divergences		★★★
	2.2	Appliquer les prescriptions d'emballage		★★★
		2.2.1 Tenir compte des contraintes des instructions d'emballage		★★★
		2.2.2 Déterminer et suivre les instructions fournies par le fabricant d'emballages lorsqu'un emballage à spécifications ONU est utilisé		★★★
		2.2.3 Sélectionner des matériaux d'emballage appropriés (absorbants, rembourrage, etc.)		★★★
		2.2.4 Assembler le colis		★★★
	2.3	Apposer les marques et les étiquettes		★★★
		2.3.1 Déterminer les marques applicables		★★★
		2.3.2 Apposer les marques		★★★
		2.3.3 Déterminer les étiquettes applicables		★★★
		2.3.4 Apposer les étiquettes		★★★

TABLEAU 7.1.A
Exemple de liste de tâches pour le personnel chargé de préparer des expéditions de marchandises dangereuses (suite)

Fonction : Personnel chargé de préparer des expéditions de marchandises dangereuses pour le transport (personnel chargé de classifier les marchandises dangereuses pour le transport en même temps)			Classification des marchandises dangereuses	Préparation des expéditions de marchandises dangereuses
	2.4	Évaluer l'utilisation du suremballage		★★★
		2.4.1 Déterminer si le suremballage peut être utilisé		★★★
		2.4.2 Apposer des marques au besoin		★★★
		2.4.3 Apposer des étiquettes au besoin		★★★
	2.5	Préparer la documentation		★★★
		2.5.1 Remplir la Déclaration de l'expéditeur		★★★
		2.5.2 Remplir les autres documents de transport (p. ex. lettre de transport aérien)		★★★
		2.5.3 Inclure les autres documents prescrits (approbations/dérogations, etc.)		★★★
		2.5.4 Conserver des copies des documents au besoin		★★★

7.2 Fonction : Personnel chargé de traiter ou d'accepter des marchandises présentées comme du fret général

Le personnel chargé de traiter les marchandises présentées comme du fret général doit avoir les compétences voulues pour accomplir les tâches visant à empêcher que des marchandises dangereuses soient acceptées au transport aérien et chargées à bord d'un aéronef. Il peut travailler pour des transitaires de fret, des agents d'assistance en escale ou des exploitants aériens. Ce personnel doit avoir des connaissances pertinentes pour remplir ces tâches avec compétence. Il peut avoir besoin de connaissances supplémentaires et être capable de performer à un niveau d'aptitudes plus avancé compte tenu des responsabilités qui lui sont confiées. Les tâches qui suivent sont celles que ce personnel accomplit habituellement et pour lesquelles une formation et une évaluation seraient donc requises.

TABLEAU 7.2.A
Exemple de liste de tâches pour le personnel chargé du traitement ou de l'acceptation des marchandises présentées comme du fret général

Fonction : Personnel chargé de traiter ou d'accepter des marchandises dangereuses présentées comme du fret général			Traitement/acceptation du fret
0	Compréhension des principes de base des marchandises dangereuses		★
	0.1	Applicabilité des marchandises dangereuses	★
		0.1.1 Comprendre la définition	★
		0.1.2 Reconnaître le cadre juridique (mondial, national)	★
		0.1.3 Déterminer l'application et la portée	★
		0.1.4 Faire la distinction entre un danger et un risque	★
	0.2	Comprendre les restrictions générales	★
		0.2.1 Développer un flair pour les marchandises dangereuses interdites	★
		0.2.2 Reconnaître les marchandises dangereuses potentiellement cachées	★
		0.2.3 Être au courant des dispositions s'appliquant aux passagers	★
	0.3	Identifier différents rôles et responsabilités	★
		0.3.1 Clarifier le rôle individuel et collectif des parties prenantes dans la chaîne d'approvisionnement	★
		0.3.3 Reconnaître l'impact des divergences des États et des exploitants	★
	0.4	Comprendre l'importance de la classification et de l'emballage	★
		0.4.1 Trouver de l'information générale sur les classes et les divisions	★
		0.4.2 Comprendre les principes généraux des groupes d'emballage	★
		0.4.3 Envisager de multiples dangers	★
	0.5	Comprendre la communication des dangers	★
		0.5.1 Reconnaître les prescriptions de base concernant le marquage	★
		0.5.2 Reconnaître les prescriptions de base concernant l'étiquetage	★
		0.5.3 Déterminer les documents exigés	★
	0.6	Se familiariser avec les interventions d'urgence	★
		0.6.1 Créer une sensibilisation aux procédures d'urgence générales	★
		0.6.2 Comprendre les exigences d'intervention d'urgence de l'employeur	★

TABLEAU 7.2.A
Exemple de liste de tâches pour le personnel chargé du traitement ou de l'acceptation des marchandises présentées comme du fret général (suite)

Fonction : Personnel chargé de traiter ou d'accepter des marchandises dangereuses présentées comme du fret général			Traitement/acceptation du fret	
3	Traitement et acceptation du fret			
	3.4	Traiter et accepter le fret autre que des marchandises dangereuses	★★★	
		3.4.1	Vérifier la documentation pour voir s'il y a des indications concernant des marchandises dangereuses cachées et non déclarées	★★★
		3.4.2	Vérifier les colis pour voir s'il y a des indications concernant des marchandises dangereuses cachées et non déclarées	★★★
7	Collecte de données pour la sécurité			
	7.1	Signaler les accidents de marchandises dangereuses	★★	
	7.2	Signaler les incidents de marchandises dangereuses	★★	
	7.3	Signaler les marchandises dangereuses non déclarées ou mal déclarées	★★	
	7.4	Signaler les situations mettant en cause des marchandises dangereuses	★★	

7.3 Fonction : Personnel chargé de traiter ou d'accepter des expéditions de marchandises dangereuses

Les employés chargés de traiter ou d'accepter des expéditions de marchandises dangereuses doivent avoir les compétences voulues pour accomplir les tâches visant à vérifier et à valider que les marchandises dangereuses présentées au transport sont conformes aux dispositions applicables de la Réglementation et sont aptes au transport par avion. Ils peuvent travailler pour des transitaires de fret, des agents d'assistance en escale ou des exploitants aériens. Ces employés doivent avoir des connaissances pertinentes pour remplir ces tâches avec compétence. Les tâches qui suivent sont celles que ce personnel accomplit habituellement et pour lesquelles une formation et une évaluation seraient donc requises.

TABLEAU 7.3.A
Exemple de liste de tâches pour le personnel chargé de traiter ou d'accepter des expéditions de marchandises dangereuses

Fonction : Personnel chargé de traiter ou d'accepter des expéditions de marchandises dangereuses			Traitement/acceptation du fret	
0	Compréhension des principes de base des marchandises dangereuses		★	
	0.1	Déterminer l'applicabilité des marchandises dangereuses	★	
		0.1.1	Comprendre la définition	★
		0.1.2	Reconnaître le cadre juridique (mondial, national)	★
		0.1.3	Déterminer l'application et la portée	★
		0.1.4	Faire la distinction entre un danger et un risque	★
	0.2	Comprendre les restrictions générales	★	
		0.2.1	Développer un flair pour les marchandises dangereuses interdites	★
		0.2.2	Reconnaître les marchandises dangereuses potentiellement cachées	★
		0.2.3	Être au courant des dispositions s'appliquant aux passagers	★
	0.3	Identifier différents rôles et responsabilités	★	
		0.3.1	Clarifier le rôle individuel et collectif des parties prenantes dans la chaîne d'approvisionnement	★
		0.3.3	Reconnaître l'impact des divergences des États et des exploitants	★
	0.4	Comprendre l'importance critique de la classification et de l'emballage	★	
		0.4.1	Trouver de l'information générale sur les classes et les divisions	★
		0.4.2	Comprendre les principes généraux des groupes d'emballage	★
		0.4.3	Envisager de multiples dangers	★
	0.5	Interpréter la communication des dangers	★	
		0.5.1	Reconnaître les prescriptions de base concernant les marquage	★
		0.5.2	Reconnaître les prescriptions de base concernant l'étiquetage	★
		0.5.3	Déterminer les documents exigés	★
	0.6	Se familiariser avec les interventions d'urgence de base	★	
		0.6.1	Créer une sensibilisation aux procédures d'urgence générales	★
		0.6.2	Comprendre les exigences d'intervention d'urgence de l'employeur	★

TABLEAU 7.3.A
Exemple de liste de tâches pour le personnel chargé de traiter ou d'accepter des expéditions de marchandises dangereuses (suite)

Fonction : Personnel chargé de traiter ou d'accepter des expéditions de marchandises dangereuses			Traitement/acceptation du fret	
3	Traitement et acceptation du fret			
	3.1	Examiner la documentation	***	
		3.1.1	Vérifier la Déclaration de l'expéditeur	***
		3.1.2	Vérifier les autres documents de transport (p. ex. lettre de transport aérien)	***
		3.1.3	Vérifier les autres documents (dérogations, approbations, etc.)	***
		3.1.4	Vérifier les divergences des États et des exploitants	***
	3.2	Examiner le ou les colis	***	
		3.2.1	Vérifier les marques	***
		3.2.2	Vérifier les étiquettes	***
		3.2.3	Vérifier le type d'emballage	***
		3.2.4	Vérifier l'état du colis	***
		3.2.5	Vérifier les divergences des États et des exploitants	***
	3.3	Suivre les procédures d'acceptation	***	
		3.3.1	Remplir la liste de contrôle pour l'acceptation	***
		3.3.2	Fournir les renseignements sur l'expédition pour la planification du chargement	***
3.3.3		Conserver les documents	***	
7	Collecte de données pour la sécurité			
	7.1	Signaler les accidents de marchandises dangereuses	**	
	7.2	Signaler les incidents de marchandises dangereuses	**	
	7.3	Signaler les marchandises dangereuses non déclarées ou mal déclarées	**	
	7.4	Signaler les situations mettant en cause des marchandises dangereuses	**	

7.4 Fonction : Personnel chargé de manutentionner le fret dans un entrepôt, de charger et décharger des unités de chargement, et de charger et décharger des compartiments de fret des aéronefs

Les tâches ci-dessous sont celles qu'accomplit habituellement le personnel chargé de manutentionner le fret dans un entrepôt, de charger et décharger des unités de chargement, et de charger et décharger les bagages des passagers et les compartiments de fret des aéronefs, et pour lesquelles une formation et une évaluation sont donc nécessaires :

TABLEAU 7.4.A
Exemple de liste de tâches pour le personnel chargé de manutentionner le fret dans un entrepôt, de charger et décharger des unités de chargement, et de charger et décharger des compartiments de fret des aéronefs

Fonction : Personnel chargé de manutentionner le fret dans un entrepôt, de charger et décharger des UC, et de charger et décharger des compartiments de fret des aéronefs			Gérer le préchargement du fret	
0	Compréhension des principes de base des marchandises dangereuses		★	
	0.1	Déterminer l'applicabilité des marchandises dangereuses	★	
		0.1.1	Comprendre la définition	★
		0.1.2	Reconnaître le cadre juridique (mondial, national)	★
		0.1.3	Déterminer l'application et la portée	★
	0.1.4	Faire la distinction entre un danger et un risque	★	
		0.2	Comprendre les restrictions générales	★
		0.2.1	Développer un flair pour les marchandises dangereuses cachées	★
	0.2.2	Reconnaître les marchandises potentiellement dangereuses	★	
		0.2.3	Être au courant des dispositions s'appliquant aux passagers	★
		0.3	Identifier différents rôles et responsabilités	★
	0.3.1	Clarifier le rôle individuel et collectif des parties prenantes dans la chaîne d'approvisionnement	★	
		0.3.3	Reconnaître l'impact des divergences des États et des exploitants	★
	0.4	Comprendre l'importance de la classification et de l'emballage	★	
		0.4.1	Trouver de l'information générale sur les classes et les divisions	★
		0.4.2	Comprendre les principes généraux des groupes d'emballage	★

TABLEAU 7.4.A

Exemple de liste de tâches pour le personnel chargé de manutentionner le fret dans un entrepôt, de charger et décharger des unités de chargement, et de charger et décharger des compartiments de fret des aéronefs (suite)

Fonction : Personnel chargé de manutentionner le fret dans un entrepôt, de charger et décharger des UC, et de charger et décharger des compartiments de fret des aéronefs			Gérer le préchargement du fret
	0.4.3	Envisager de multiples dangers	★
	0.5	Comprendre la communication des dangers	★
	0.5.1	Reconnaître les prescriptions de base concernant le marquage	★
	0.5.2	Reconnaître les prescriptions de base concernant l'étiquetage	★
	0.6	Se familiariser avec les interventions d'urgence de base	★
	0.6.1	Créer une sensibilisation aux procédures d'urgence générales	★
	0.6.2	Comprendre les exigences d'intervention d'urgence de l'employeur	★
4	Gestion du préchargement du fret		
	4.1	Planifier le chargement	★★★
	4.1.1	Déterminer les conditions d'entreposage	★★★
	4.1.2	Déterminer les restrictions de tri et de séparation des aéronefs et des compartiments	★★★
	4.2	Préparer la cargaison pour l'aéronef	★★★
	4.2.1	Vérifier les colis pour voir s'il y a des indications concernant des marchandises dangereuses cachées et non déclarées	★★★
	4.2.2	Vérifier s'il y a des dommages et/ou des fuites	★★★
	4.2.3	Appliquer les prescriptions de rangement (c.-à-d. tri, séparation, orientation, arrimage et protection contre les dommages)	★★★
	4.2.4	Apposer des étiquettes pour UC, le cas échéant	★★★
	4.2.5	Transporter le fret jusqu'à l'aéronef	★★★
6	Transport du fret et des bagages		
	6.1	Charger l'aéronef	★★★
	6.1.1	Transporter le fret et les bagages jusqu'à l'aéronef	★★★
	6.1.2	Vérifier les colis pour voir s'il y a des indications concernant des marchandises dangereuses cachées et non déclarées	★★★
	6.1.3	Vérifier s'il y a des dommages et/ou des fuites	★★★
	6.1.4	Appliquer les prescriptions de rangement (c.-à-d. tri, séparation, orientation, arrimage et protection contre les dommages)	★★★
	6.1.5	Vérifier que la NOTOC reflète la cargaison de l'aéronef	★★★
	6.1.6	Informar le commandant de bord et l'agent des opérations aériennes ou le régulateur de vols	★★★
	6.3	Décharger l'aéronef	★★★
	6.3.1	Appliquer les consignes de déchargement spécifiques	★★★
	6.3.2	Vérifier les colis pour voir s'il y a des indications concernant des marchandises dangereuses cachées et non déclarées	★★★
	6.3.3	Vérifier s'il y a des dommages et/ou des fuites	★★★
	6.3.4	Transporter le fret et les bagages à l'entrepôt ou à l'aérogare	★★★
7	Collecte de données pour la sécurité		
	7.1	Signaler les accidents de marchandises dangereuses	★★
	7.2	Signaler les incidents de marchandises dangereuses	★★
	7.3	Signaler les marchandises dangereuses non déclarées ou mal déclarées	★★
	7.4	Signaler les situations mettant en cause des marchandises dangereuses	★★

7.5 Fonction : Personnel chargé d'accepter les bagages des passagers et des membres d'équipage, de gérer les zones d'embarquement des aéronefs et d'effectuer d'autres tâches impliquant un contact direct avec les passagers dans un aéroport

Les tâches qui suivent sont celles que le personnel chargé d'accepter les bagages des passagers et des membres d'équipage, de gérer les zones d'embarquement des aéronefs et d'effectuer d'autres fonctions impliquant un contact direct avec les passagers dans un aéroport accomplit habituellement et pour lesquelles une formation et une évaluation seraient donc nécessaires :

TABLEAU 7.5.A

Exemple de liste de tâches pour le personnel chargé d'accepter les bagages des passagers et des membres d'équipage, de gérer les zones d'embarquement des aéronefs et d'effectuer d'autres tâches impliquant un contact direct avec les passagers dans un aéroport

Fonction : Personnel chargé d'accepter les bagages des passagers et des membres d'équipage, de gérer les zones d'embarquement des aéronefs et d'effectuer d'autres tâches impliquant un contact direct avec les passagers dans un aéroport.			Accepter les bagages des passagers et des membres d'équipage
0	Compréhension des principes de base des marchandises dangereuses		★
	0.1	Déterminer l'applicabilité des marchandises dangereuses	★
		0.1.1 Comprendre la définition	★
		0.1.2 Reconnaître le cadre juridique (mondial, national)	★
		0.1.3 Déterminer l'application et la portée	★
		0.1.4 Faire la distinction entre un danger et un risque	★
	0.2	Comprendre les restrictions générales	★
		0.2.1 Développer un flair pour les marchandises dangereuses cachées	★
		0.2.2 Reconnaître les marchandises dangereuses potentiellement cachées	★
		0.2.3 Être au courant des dispositions s'appliquant aux passagers	★
	0.3	Identifier les rôles et responsabilités	★
		0.3.1 Clarifier le rôle individuel et collectif des parties prenantes dans la chaîne d'approvisionnement	★
		0.3.2 Comprendre les responsabilités des passagers	★
		0.3.3 Reconnaître l'impact des divergences des États et des exploitants	★
	0.4	Comprendre l'importance de la classification et de l'emballage	★
		0.4.1 Trouver de l'information générale sur les classes et les divisions	★
	0.5	Comprendre la communication des dangers	★
		0.5.1 Reconnaître les prescriptions de base concernant le marquage	★
		0.5.2 Reconnaître les prescriptions de base concernant l'étiquetage	★
		0.5.3 Déterminer les documents exigés	★
	0.6	Se familiariser avec les interventions d'urgence de base	★
		0.6.1 Créer une sensibilisation aux procédures d'urgence générales	★
		0.6.2 Comprendre les exigences d'intervention d'urgence de l'employeur	★
5	Acceptation des bagages des passagers et des membres d'équipage		
	5.1	Traiter les bagages	★★★
		5.1.1 Identifier les marchandises dangereuses interdites	★★★
		5.1.2 Appliquer les prescriptions d'approbation	★★★
	5.2	Accepter les bagages	★★★
		5.2.1 Appliquer les prescriptions des exploitants	★★★
		5.2.2 Vérifier les prescriptions concernant les bagages des passagers	★★★
		5.2.3 Prévenir le commandant de bord, le cas échéant	★★★
7	Collecte de données pour la sécurité		
	7.1	Signaler les accidents de marchandises dangereuses	★
	7.2	Signaler les incidents de marchandises dangereuses	★
	7.3	Signaler les marchandises dangereuses non déclarées ou mal déclarées	★
	7.4	Signaler les situations mettant en cause des marchandises dangereuses	★

7.6 Fonction : Personnel chargé de la planification du chargement des aéronefs

Les tâches qui suivent sont celles reliées aux marchandises dangereuses qui sont habituellement accomplies par le personnel responsable de planifier la répartition du chargement (bagages, poste et fret) dans les compartiments de fret des aéronefs et pour lesquelles ce personnel doit recevoir une formation et une évaluation :

TABLEAU 7.6.A
Exemple de liste de tâches pour le personnel chargé de la planification du chargement des aéronefs

Fonction : Personnel responsable de planifier le chargement des aéronefs			Gérer le préchargement du fret
0	Compréhension des principes de base des marchandises dangereuses		★
	0.1	Déterminer l'applicabilité des marchandises dangereuses	★
		0.1.1 Comprendre la définition	★
		0.1.2 Reconnaître le cadre juridique (mondial, national)	★
		0.1.3 Déterminer l'application et la portée	★
		0.1.4 Faire la distinction entre un danger et un risque	★
	0.2	Comprendre les restrictions générales	★
		0.2.1 Développer un flair pour les marchandises dangereuses interdites	★
		0.2.2 Reconnaître les marchandises potentiellement cachées	★
		0.2.3 Être au courant des dispositions s'appliquant aux passagers	★
	0.3	Identifier les rôles et responsabilités	★
		0.3.1 Clarifier le rôle individuel et collectif des parties prenantes dans la chaîne d'approvisionnement	★
		0.3.2 Comprendre les responsabilités des passagers	★
		0.3.3 Reconnaître l'impact des divergences des États et des exploitants	★
	0.4	Comprendre l'importance de la classification et de l'emballage	★
		0.4.1 Trouver de l'information générale sur les classes et les divisions	★
		0.4.2 Comprendre les principes généraux des groupes d'emballage	★
		0.4.3 Envisager de multiples dangers	★
	0.5	Comprendre la communication des dangers	★
		0.5.1 Reconnaître les prescriptions de base concernant le marquage	★
		0.5.2 Reconnaître les prescriptions de base concernant l'étiquetage	★
		0.5.3 Déterminer les documents exigés	★
	0.6	Se familiariser avec les interventions d'urgence de base	★
		0.6.1 Créer une sensibilisation aux procédures d'urgence générales	★
		0.6.2 Comprendre les exigences d'intervention d'urgence de l'employeur	★
4	Gestion du préchargement du fret		
	4.1	Planifier le chargement	★★★
		4.1.1 Déterminer les conditions d'entreposage	★★★
		4.1.2 Déterminer les restrictions de tri et de séparation des compartiments	★★★
	4.3	Émettre une NOTOC	★★★
		4.3.1 Entrer les renseignements nécessaires	★★★
		4.3.2 Vérifier la conformité au plan de chargement	★★★
		4.3.3 Transmettre au personnel s'occupant du chargement	★★★
6	Transport du fret et des bagages		
	6.1	Charger l'aéronef	
		6.1.6 Informer le commandant de bord et l'agent des opérations aériennes ou le régulateur de vols	★★★
7	Collecte de données pour la sécurité		
	7.1	Signaler les accidents de marchandises dangereuses	★★
	7.2	Signaler les incidents de marchandises dangereuses	★★
	7.3	Signaler les marchandises dangereuses non déclarées ou mal déclarées	★★
	7.4	Signaler les situations mettant en cause des marchandises dangereuses	★★

7.7 Fonction : Équipage de conduite

Les tâches qui suivent sont celles que l'équipage de conduite accomplit habituellement et pour lesquelles une formation et une évaluation seraient donc nécessaires :

**TABLEAU 7.7.A
Exemple de liste de tâches pour l'équipage de conduite**

Fonction : Équipage de conduite			Gérer le préchargement
0	Compréhension des principes de base des marchandises dangereuses		★
	0.1	Déterminer l'applicabilité des marchandises dangereuses	★
		0.1.1 Comprendre la définition	★
		0.1.2 Reconnaître le cadre juridique (mondial, national)	★
		0.1.3 Déterminer l'application et la portée	★
		0.1.4 Faire la distinction entre un danger et un risque	★
	0.2	Comprendre les restrictions générales	★
		0.2.1 Développer un flair pour les marchandises dangereuses interdites	★
		0.2.2 Reconnaître les marchandises dangereuses potentiellement cachées	★
		0.2.3 Être au courant des dispositions s'appliquant aux passagers	★
	0.3	Identifier les rôles et responsabilités	★
		0.3.1 Clarifier le rôle individuel et collectif des parties prenantes dans la chaîne d'approvisionnement	★
		0.3.2 Comprendre les responsabilités des passagers	★
		0.3.3 Reconnaître l'impact des divergences des États et des exploitants	★
	0.4	Comprendre l'importance de la classification et de l'emballage	★
		0.4.1 Trouver de l'information générale sur les classes et les divisions	★
		0.4.2 Comprendre les principes généraux des groupes d'emballage	★
		0.4.3 Envisager de multiples dangers	★
	0.5	Comprendre la communication des dangers	★
		0.5.1 Reconnaître les prescriptions de base concernant le marquage	★
		0.5.2 Reconnaître les prescriptions de base concernant l'étiquetage	★
		0.5.3 Déterminer les documents exigés	★
	0.6	Se familiariser avec les interventions d'urgence de base	★
		0.6.1 Créer une sensibilisation aux procédures d'urgence générales	★
		0.6.2 Comprendre les exigences d'intervention d'urgence de l'employeur	★
6	Transport du fret et des bagages		
	6.2	Gérer les marchandises dangereuses avant et pendant le vol	★★★
		6.2.1 S'occuper des marchandises dangereuses non permises dans les bagages	★★★
		6.2.2 Interpréter la NOTOC	★★★
		6.2.3 Appliquer les procédures en cas d'urgence	★★★
		6.2.4 Informer l'agent des opérations aériennes/le régulateur de vols/le contrôle de la circulation aérienne en cas d'urgence	★★★
		6.2.5 Informer les services d'urgence des marchandises dangereuses figurant sur la NOTOC en cas d'urgence	★★★
7	Collecte de données pour la sécurité		
	7.1	Signaler les accidents de marchandises dangereuses	★★
	7.2	Signaler les incidents de marchandises dangereuses	★★
	7.3	Signaler les marchandises dangereuses non déclarées ou mal déclarées	★★
	7.4	Signaler les situations mettant en cause des marchandises dangereuses	★★

7.8 Fonction : Agents des opérations aériennes et régulateurs de vols

Les tâches qui suivent sont celles que les agents des opérations aériennes et les régulateurs de vols accomplissent habituellement et pour lesquelles une formation et une évaluation seraient donc nécessaires :

TABLEAU 7.8.A
Exemple de liste de tâches pour les agents des opérations aériennes et régulateurs de vols

Fonction : Personnel chargé des opérations aériennes et régulateurs de vols			Gérer le préchargement
0	Compréhension des principes de base des marchandises dangereuses		★
	0.1	Déterminer l'applicabilité des marchandises dangereuses	★
		0.1.1 Comprendre la définition	★
		0.1.2 Reconnaître le cadre juridique (mondial, national)	★
		0.1.3 Déterminer l'application et la portée	★
		0.1.4 Faire la distinction entre un danger et un risque	★
	0.2	Comprendre les restrictions générales	★
		0.2.1 Développer un flair pour les marchandises dangereuses interdites	★
		0.2.2 Reconnaître les marchandises dangereuses non déclarées potentiellement cachées	★
		0.2.3 Être au courant des dispositions s'appliquant aux passagers	★
	0.3	Identifier les rôles et responsabilités	★
		0.3.1 Clarifier le rôle individuel et collectif des parties prenantes dans la chaîne d'approvisionnement	★
		0.3.2 Comprendre les responsabilités des passagers	★
		0.3.3 Reconnaître l'impact des divergences des États et des exploitants	★
	0.4	Comprendre l'importance de la classification et de l'emballage	★
		0.4.1 Trouver de l'information générale sur les classes et les divisions	★
		0.4.2 Comprendre les principes généraux des groupes d'emballage	★
		0.4.3 Envisager de multiples dangers	★
	0.5	Comprendre la communication des dangers	★
		0.5.1 Reconnaître les prescriptions de base concernant le marquage	★
		0.5.2 Reconnaître les prescriptions de base concernant l'étiquetage	★
		0.5.3 Déterminer les documents exigés	★
	0.6	Se familiariser avec les interventions d'urgence de base	★
		0.6.1 Créer une sensibilisation aux procédures d'urgence générales	★
		0.6.2 Comprendre les exigences d'intervention d'urgence de l'employeur	★
6	Transport du fret et des bagages		
	6.2	Gérer les marchandises dangereuses avant et pendant le vol	
		6.2.1 S'occuper des marchandises dangereuses non permises dans les bagages	★★★
		6.2.2 Interpréter la NOTOC	★★★
		6.2.3 Appliquer les procédures en cas d'urgence	★★★
		6.2.4 Informer l'agent des opérations aériennes/le régulateur de vols/le contrôleur de la circulation aérienne en cas d'urgence	★★★
		6.2.5 Informer les services d'urgence des marchandises dangereuses figurant sur la NOTOC en cas d'urgence	★★★

7.9 Fonction : Personnel de cabine

Les tâches qui suivent sont celles que le personnel de cabine accomplit habituellement et pour lesquelles une formation et une évaluation seraient nécessaires :

**TABLEAU 7.9.A
Exemple de liste de tâches pour le personnel de cabine**

Fonction : Personnel de cabine			Transport du fret/des bagages
0	Compréhension des principes de base des marchandises dangereuses		★
	0.1	Déterminer l'applicabilité des marchandises dangereuses	★
		0.1.1 Comprendre la définition	★
		0.1.2 Reconnaître le cadre juridique (mondial, national)	★
		0.1.3 Déterminer l'application et la portée	★
		0.1.4 Faire la distinction entre un danger et un risque	★
	0.2	Comprendre les restrictions générales	★
		0.2.1 Développer un flair pour les marchandises dangereuses interdites	★
		0.2.2 Reconnaître les marchandises dangereuses potentiellement cachées	★
		0.2.3 Être au courant des dispositions s'appliquant aux passagers	★
	0.3	Identifier les rôles et responsabilités	★
		0.3.1 Clarifier le rôle individuel et collectif des parties prenantes dans la chaîne d'approvisionnement	★
		0.3.2 Comprendre les responsabilités des passagers	★
		0.3.3 Reconnaître l'impact des divergences des États et des exploitants	★
	0.4	Comprendre l'importance de la classification et de l'emballage	★
		0.4.1 Trouver de l'information générale sur les classes et les divisions	★
	0.5	Comprendre la communication des dangers	★
		0.5.1 Reconnaître les prescriptions de base concernant le marquage	★
		0.5.2 Reconnaître les prescriptions de base concernant l'étiquetage	★
		0.5.3 Déterminer les documents exigés pour les expéditions de marchandises dangereuses	★
	0.6	Se familiariser avec les interventions d'urgence de base	★
		0.6.1 Créer une sensibilisation aux procédures d'urgence générales	★
		0.6.2 Comprendre les exigences d'intervention d'urgence de l'employeur	★
5	Acceptation des bagages des passagers et des membres d'équipage		
	5.2	Accepter les bagages	★★★
		5.2.1 Appliquer les prescriptions des exploitants	★★★
		5.2.2 Vérifier les prescriptions concernant les bagages des passagers	★★★
6	Transport du fret et des bagages		
	6.2	Gérer les marchandises dangereuses avant et pendant le vol	★★★
		6.2.1 S'occuper des marchandises dangereuses non permises dans les bagages	★★★
		6.2.3 Appliquer les procédures en cas d'urgence	★★★
7	Collecte de données pour la sécurité		
	7.1	Signaler les accidents de marchandises dangereuses	★
	7.2	Signaler les incidents de marchandises dangereuses	★
	7.3	Signaler les marchandises dangereuses non déclarées ou mal déclarées	★
	7.4	Signaler les situations mettant en cause des marchandises dangereuses	★

7.10 Fonction : Personnel chargé de contrôler les passagers et les membres d'équipage et leurs bagages, leur fret et leur courrier

Les tâches qui suivent sont celles que le personnel chargé du contrôle des passagers et des membres d'équipage et de leurs bagages, leur fret et leur courrier accomplit habituellement et pour lesquelles une formation et une évaluation seraient nécessaires :

TABLEAU 7.10.A
Exemple de liste de tâches pour le personnel chargé de contrôler les passagers et les membres d'équipage et leurs bagages, leur fret et leur courrier

Fonction : Personnel chargé du contrôle de sécurité (bagages, fret et courrier des passagers et des membres d'équipage)			Recueillir des données pour la sécurité
0	Compréhension des principes de base des marchandises dangereuses		★
	0.1	Déterminer l'applicabilité des marchandises dangereuses	★
		0.1.1 Comprendre la définition	★
		0.1.2 Reconnaître le cadre juridique (mondial, national)	★
		0.1.3 Déterminer l'application et la portée	★
		0.1.4 Faire la distinction entre un danger et un risque	★
	0.2	Comprendre les restrictions générales	★
		0.2.1 Développer un flair pour les marchandises dangereuses interdites	★
		0.2.2 Reconnaître les marchandises dangereuses potentiellement cachées	★
		0.2.3 Être au courant des dispositions s'appliquant aux passagers	★
	0.3	Identifier les rôles et responsabilités	★
		0.3.1 Clarifier le rôle individuel et collectif des parties prenantes dans la chaîne d'approvisionnement	★
		0.3.2 Comprendre les responsabilités des passagers	★
		0.3.3 Reconnaître l'impact des divergences des États et des exploitants	★
	0.4	Comprendre l'importance critique de la classification et de l'emballage	★
		0.4.1 Trouver de l'information générale sur les classes et les divisions	★
	0.5	Comprendre la communication des dangers	★
		0.5.1 Reconnaître les différentes prescriptions de base concernant le marquage	★
		0.5.2 Reconnaître les différentes prescriptions de base concernant l'étiquetage	★
		0.5.3 Déterminer les documents exigés	★
	0.6	Se familiariser avec les interventions d'urgence de base	★
		0.6.1 Créer une sensibilisation aux procédures d'urgence générales	★
		0.6.2 Comprendre les mesures d'intervention d'urgence prescrites par l'employeur	★
3	Traitement et acceptation du fret		
	3.4	Traiter et accepter le fret autre que des marchandises dangereuses	★★★
		3.4.1 Vérifier la documentation pour voir s'il y a des indications concernant des marchandises dangereuses cachées ou non déclarées	★★★
		3.4.2 Vérifier les colis pour voir s'il y a des indications concernant des marchandises dangereuses cachées ou non déclarées	★★★
5	Acceptation des bagages des passagers et des membres d'équipage		
	5.1	Traiter les bagages	★★★
		5.1.1 Identifier les marchandises dangereuses interdites	★★★
		5.1.2 Appliquer les prescriptions d'approbation	★★★
7	Collecte de données pour la sécurité		
	7.1	Signaler les accidents de marchandises dangereuses	★
	7.2	Signaler les incidents de marchandises dangereuses	★
	7.3	Signaler les marchandises dangereuses non déclarées ou mal déclarées	★

APPENDICE A – GLOSSAIRE

Généralités

Les définitions ci-dessous sont celles des termes utilisés couramment dans la présente Réglementation. Lorsque les mots sont pris dans leur sens habituel, tel qu'il figure dans le dictionnaire ou dans leur sens technique le plus fréquent, leur définition n'a pas été introduite dans cet appendice.

C

COMPÉTENCE (COMPETENCY). Dimension du rendement humain qui sert à prévoir d'une manière fiable le rendement concluant au travail. Une compétence se manifeste et est observée par des comportements qui mobilisent les connaissances, les aptitudes et les attitudes pertinentes pour accomplir des activités ou des tâches dans des conditions spécifiques.

COURS DE FORMATION (TRAINING COURSE). Série de leçons pour enseigner les connaissances et les compétences pour une fonction spécifique au travail. Il s'agit du programme habituellement enseigné au personnel s'occupant des marchandises dangereuses, surtout dans le cadre d'une formation en classe ou d'un apprentissage en ligne.

CRITÈRES DE RENDEMENT (PERFORMANCE CRITERIA). Énoncés utilisés pour évaluer si les niveaux de rendement requis ont été atteints pour une compétence. Un critère de rendement consiste en un comportement, une ou des conditions et une norme de compétence.

F

FORMATION ET ÉVALUATION AXÉES SUR LES COMPÉTENCES (COMPETENCY-BASED TRAINING AND ASSESSMENT). Formation et évaluation qui sont caractérisées par une orientation du rendement, l'accent mis sur les normes de rendement et leur mesure, et le développement d'une formation selon les normes de rendement spécifiées.

J

JALON (MILESTONE). Stade dans le cours où une évaluation est faite pour déterminer si l'apprenant a acquis les connaissances ou les compétences nécessaires associées à l'élément du contenu du cours.

N

NORME DE COMPÉTENCE (COMPETENCY STANDARD). Niveau de rendement qui est défini comme étant acceptable lorsqu'on détermine si une compétence a été atteinte ou non.

P

PROGRAMME DE FORMATION (TRAINING PROGRAM). Processus de bout en bout qui comprend tous les éléments de la formation axée sur les compétences. Cela inclut l'analyse des besoins en formation, le matériel de cours, le matériel d'évaluation, les dossiers de formation et les qualifications des formateurs.



APPENDICE B – PROGRAMME DU CENTRE DE FORMATION ET D'ÉVALUATION AXÉES SUR LES COMPÉTENCES RELIÉES AUX MARCHANDISES DANGEREUSES (CENTRE FEAC) DE L'IATA

Le programme du Centre de formation et d'évaluation axées sur les compétences (Centre FEAC) est le programme d'accréditation mondial qui certifie que les organisations se conforment aux dispositions en matière de formation s'appliquant aux marchandises dangereuses dans le cadre d'une approche de formation et d'évaluation axées sur les compétences.

Le Centre FEAC vise à soutenir les organisations dans toute l'industrie de l'aviation, notamment les exploitants, les autorités de l'aviation civile et les fournisseurs de formation, afin de développer des compétences et des ressources pour les programmes de formation sur les marchandises dangereuses qui cadrent avec l'approche de la formation et de l'évaluation axées sur les compétences conformément aux Lignes directrices sur les programmes de formation sur les marchandises dangereuses — Formation et évaluation selon l'approche axée sur les compétences.

Le Centre FEAC donne aux organisations l'occasion d'acquérir une certification de l'IATA, qui atteste que leur formation sur les marchandises dangereuses est validée d'après la politique, les normes et les exigences du programme FEAC de l'IATA. Cette certification est accordée après que le système, les normes, les procédures, la gestion de la qualité, le matériel et le contenu de la formation sur les marchandises dangereuses de l'organisation ont été validés par l'IATA et décrétés conformes aux critères du programme.

Les organisations certifiées seront capables de fournir des solutions de formation et de perfectionnement axées sur les compétences à des entreprises et des compétences reconnues internationalement avec un certificat de l'IATA comarqué aux apprenants qui ont suivi avec succès leur cours de formation.

Le Centre FEAC a pour objectif :

- d'établir, de maintenir et de surveiller un programme de certification mondialement reconnu pour la formation et l'évaluation sur les marchandises dangereuses axées sur les compétences à l'échelle mondiale et d'une manière rentable;
- d'aider l'industrie à développer des moyens et des ressources pour faire une transition vers une approche de la formation et l'évaluation axées sur les compétences pour les marchandises dangereuses;

- de permettre aux exploitants et aux autorités de l'aviation civile d'évaluer et d'approuver les organisations pour un programme de formation sur les marchandises dangereuses selon une approche de la formation et l'évaluation axées sur les compétences;
- de répondre aux préoccupations et aux exigences de l'industrie pour un transport aérien sécuritaire, sûr, efficace et durable;
- d'aider l'industrie à développer une formation de grande qualité et efficace qui répond aux normes internationales;
- d'améliorer la compétence des effectifs intervenant dans le transport par aéronef des marchandises dangereuses;
- de relever la barre dans l'industrie et donner une visibilité aux organisations certifiées.

Le programme du Centre FEAC convient, sans s'y limiter, aux entités suivantes :

- organisations, instituts et écoles de formation qui offrent et vendent de la formation et des solutions de formation à des clients;
- unités de formation d'exploitants, d'aéroports, de fournisseurs de services d'escale, de transitaires de fret et d'expéditeurs qui donnent de la formation interne sur les marchandises dangereuses à leurs employés.

Le programme du Centre FEAC comporte trois certifications : Fournisseur FEAC, Excellence FEAC et Entreprise FEAC.

La certification **Fournisseur FEAC** est attribuée aux organisations qui offrent une formation sur les marchandises dangereuses à des clients à l'intérieur d'un territoire ou d'un pays spécifique et pour des fonctions spécifiques et bien définies. Cette certification atteste que leur cours de formation est évalué d'après et satisfait les dispositions relatives à la formation de la Réglementation pour le transport des marchandises dangereuses de l'IATA pour des fonctions spécifiques et bien définies conformément aux lignes directrices en matière de FEAC.

La certification **Excellence FEAC** est attribuée aux organisations qui offrent des solutions et des services à l'industrie pour le développement d'une formation et d'une évaluation axées sur les compétences reliées aux

marchandises dangereuses conformément aux lignes directrices en matière de FEAC. Cette certification atteste que leur méthode et leurs pratiques exemplaires de conception et de développement de la formation sont évaluées d'après et satisfont les lignes directrices de la Réglementation pour le transport des marchandises dangereuses de l'IATA pour l'élaboration de la formation et de l'évaluation axées sur les compétences pour les marchandises dangereuses.

La certification **Entreprise FEAC** est attribuée aux organisations, comme des aéroports, transitaires de fret, agents de services d'escale et expéditeurs, qui donnent de la formation interne à leurs employés. Cette certification atteste que leur programme de formation est évalué d'après et satisfait les dispositions relatives à la formation de la Réglementation pour le transport des marchandises dangereuses de l'IATA selon l'approche de la formation et l'évaluation axées sur les compétences.

Les organisations souhaitant voir leur programme de formation sur les marchandises dangereuses reconnu par l'IATA sont priées de communiquer avec :

Les organisations intéressées à faire certifier par l'IATA leurs programmes de formation sur les marchandises dangereuses sont invitées à se renseigner auprès de :

Certifications IATA
Association du transport aérien international
Route de l'Aéroport 33
PO Box 416
1215
Genève 15 Aéroport
SUISSE
E-mail: cbta.center@iata.org

Notes :

1. Une liste à jour des entreprises certifiées par le Centre FEAC est disponible à : <https://www.iata.org/cbta-center-registry/>
2. De l'information sur les services-conseils de l'IATA est disponible à : <https://www.iata.org/en/training/training-certifications/consultancy/>

**Orientations concernant la formation
sur les marchandises dangereuses**

ISBN 978-92-9264-669-1

International Air Transport Association

Customer service: www.iata.org/cs

+1 800 716 6326

iata.org/publishing

