



ACAM - PROCEDURES

GUIDE DU VOL DECOUVERTE

VERSION V1.2 – AOUT 2022

BENOIT FOUSSARD – CHEF-PILOTE

Aéroclub Aix-Marseille

Chemin de la Badesse – 13790 Les Milles - France

Historique du document

Date	Version	Auteur	Description
09/12/2018	0A	RFR	Version initiale
14/04/2019	0B	RFR	Mises à jour
14/08/2019	0C	RFR	Mises à jour
08/10/2019	0D	RFR	Finalisation pour validation – Validé par le Président
20/02/2020	1A	RFR	Version finale diffusable et applicable
22/03/2022	V0.1	RFR	Changement de nom du document. Suppression des vols d'initiation. Introduction sur la gouvernance. Renvoi vers la politique sécurité. Ajout d'annexe sur l'autorisation parentale.
20/04/2022	V0.2	RFR	Prise en compte des remarques du CPS
28/04/2022	V0.3	RFR	Prise en compte des constats DGAC
09/05/2022	V0.4	RFR	Consolidation de toutes les observations et relecture
12/05/2022	V0.5	SD	Mise en forme au modèle
22/05/2022	V0.6	RFR	Ajout de la TEM en annexe
30/05/2022	V0.7	ELK/ASN	Correction et validation du CPS et du Président
31/05/2022	V1.0	RFR	Finalisation pour diffusion
08/07/2022	V1.1	RFR	Révision de la présentation et suppression de toute allusion au vol d'initiation.
30/08/2022	V1.2	RFR	Précisions sur vol découverte plus qui explicite que le passager ne touche pas les commandes

Table des matières

1	Présentation des vols de découverte	4
1.1	Introduction	4
1.2	Audience	4
1.3	Guide de lecture	4
2	Fonctionnement : principes et gouvernance	5
2.1	Introduction	5
2.2	Description du Vol découverte	5
2.2.1	Vol découverte standard	5
2.2.2	Vol découverte Plus : une offre spécifique de l'ACAM	6
2.3	Gouvernance des vols découverte	7
2.3.1	Principes de gouvernance	7
2.3.2	Pilotes agréés et Procédure d'agrément	7
2.3.3	Procédure de supervision des vols découverte	8
3	Les outils de gestion des vols découverte	9
3.1	Liste des outils à disposition	9
3.2	AEROGEST-ONLINE	9
3.2.1	Réservation de vol	9
3.2.2	Déroulement des vols	9
3.2.3	Contrôles	9
3.3	AEROGEST-FirstFlight	10
3.3.1	Présentation de l'Outil AEROGEST-FirstFlight	10
3.3.2	Utilisation de FirstFlight par les clients	10
3.3.3	Utilisation de FirstFlight par les pilotes	10
3.3.4	Administration FirstFlight	10
3.4	Le site Web	11
3.5	Bonnes pratiques informatiques	11
3.5.1	Gestion des mots de passe	11
3.5.2	Accès aux applications	11
4	Procédures de gestion	12
4.1	Procédure du client non-membre	12
4.1.1	Prise de réservation	12
4.1.2	Paiement	12
4.1.3	Demande de réservation de vol par le Client	12
4.2	Procédure de prise en charge d'un vol Découverte	13
4.2.1	Prise en charge par le secrétariat	13
4.2.2	Prise en charge par le pilote	13
4.2.3	Affectation des pilotes	13
4.3	Déroulement d'un vol découverte	14
4.3.1	Les consignes aux passagers	14
4.3.2	Déroulement d'un vol VD	15

4.3.3	Phases d'un vol VD-Plus	16
4.4	Destinations possibles	17
5	Annexes.....	18
5.1	Documents annexés.....	18
5.2	Documents et liens utiles.....	18
5.3	Autorisation parentale	19
5.4	Liste des risques et menaces liés au vol découverte	20

1 Présentation des vols de découverte

1.1 Introduction

Ce document est un guide de procédures pour les vols découverte (abrégé VD) et les vols découverte + (VDP).

1.2 Audience

Il est à l'intention de :

- Des pilotes agréés VD
- Des instructeurs qui effectuent des VD avec accord du Chef Pilote
- Des administrateurs et des membres du bureau
- Du secrétariat de l'association qui s'occupe de l'accueil des adhérents et des clients.

1.3 Guide de lecture

Ce document est organisé ainsi

- Principes des vols découverte
- Gouvernance des vols VD
- Présentation des outils mis à disposition
- Procédures ACAM

2 Fonctionnement : principes et gouvernance

2.1 Introduction

L'aéroclub est affilié à la FFA et propose des vols à des personnes externes au Club permettant de découvrir l'aviation, appelés « vol découverte ».

Ces vols découverte permettent, selon la réglementation, d'effectuer un vol de 30 minutes maximum entre décollage et atterrissage pour une à trois personnes avec un pilote du club agréé, pour des personnes externes au club (non-membres).

2.2 Description du Vol découverte

2.2.1 Vol découverte standard

La référence légale sur les vols découverte se trouve sur le site LEGIFRANCE :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033052860&dateTexte=20190101>

Caractéristiques principales :

- Vol circulaire de 30 minutes maximum entre décollage et atterrissage
- Pas plus de 40 kms (22 NM) de la base
- Pilote agréé et déclaré ayant l'expérience nécessaire
- Avion déclaré
- Pas de vol en formation
- Maximum 5 personnes à bord (dans notre club, maximum 3 personnes externes plus le pilote)
- Pas de publicité à titre onéreux ni de démarchage. Les informations sur notre site Web et l'achat en ligne sont autorisés.

Le club effectue des vols découverte standard pour une, deux ou trois personnes à la fois. Il adapte le type d'avion au nombre de personnes et au devis de masse et centrage effectué.

2.2.2 Vol découverte Plus : une offre spécifique de l'ACAM.

Le vol découverte Plus est un concept du Club.

Il s'agit d'un **vol découverte classique** avec implication de la personne qui achète le vol dans la préparation, le déroulement et le suivi du vol. Il va se comporter comme s'il était le pilote dans les phases hors vol, sans qu'il en ait les compétences, sous le contrôle et la responsabilité du pilote. En aucun cas, conformément à la réglementation, le passager ne touche les commandes de l'avion.

Pour les passionnés ou les curieux, le vol découverte PLUS permet de partager le vol comme si le bénéficiaire était un pilote, sans prendre les commandes. Ce vol comprend pendant un période d'environ 2 heures :

- Une réunion de 30 minutes de préparation du vol et de ses conditions (contrôle de l'avion, du pilote et projet de vol : météo, trajectoire, carburant, NOTAM, etc.)
- Une visite pré-vol détaillée de 30 minutes, avec explication des contrôles effectués
- Le déroulement du vol : la personne suit les explications du pilote sur les différentes phases du vol et comprend ce qui se passe à la radio, sans qu'il touche les commandes.
- Un débriefing de 15 à 30 minutes pour effectuer un bilan du vol et examiner les pistes possibles pour une formation de pilote.
- Une boisson sans alcool offerte par le Club.

Les vols s'effectuent avec un pilote spécialement habilité, avec une personne accompagnée éventuellement par une autre en passager, sur un avion trois places au minimum.

2.3 Gouvernance des vols découverte

2.3.1 Principes de gouvernance

Les vols découverte s'effectuent sous la responsabilité du Président de l'aéroclub, qui délivre les autorisations aux pilotes habilités et délègue la supervision de l'activité au Chef Pilote.

Les responsabilités sont les suivantes :

- **Le Président**
 - Il décide des conditions d'exécution des vols découverte
 - Il contrôle que les vols s'exécutent administrativement selon les conditions définies par le Club
 - Il délivre chaque année les autorisations aux pilotes qui le demandent, après avoir recueilli l'avis du Chef Pilote.
- **Le Chef-Pilote**
 - Il est la seule autorité à décider si un pilote a les capacités physiques, intellectuelles et de compétences pour effectuer les vols découverte.
 - Il s'assure que les exigences de vol liées au vol découverte sont respectées, notamment pour l'expérience minimum à respecter sur les douze mois glissants.
 - Il accompagne et dialogue avec les pilotes en cas de difficultés ou d'évènements exceptionnels qui demandent une décision du club (organisation de vol découverte groupé par exemple).

En cas d'incident ou d'accident, les pilotes doivent comme dans le cas de vol standard, déposer un REX voire un CRESAG et contacter le Conseiller Prévention Sécurité.

Les noms et contact du Président et du Chef Pilote se trouvent dans la fiche Club ad hoc, ainsi que sur les canaux de communication du Club : site web, aero-infos, intranet, etc.

2.3.2 Pilotes agréés et Procédure d'agrément

Les pilotes de vol découverte sont agréés dans les conditions suivantes :

- Ils doivent répondre à la réglementation, c'est-à-dire :
 - Avoir l'expérience suffisante (plus de 200 heures de vols au total, 25 heures dans les 12 derniers mois et plus de 3 décollages/atterrissages dans les 3 derniers mois)
 - Posséder un certificat médical et une licence de pilote en cours de validité.
- Ils doivent être à jour de leurs cotisations et de leurs assurances.
- Ils doivent déposer une demande d'agrément auprès **du Président du Club en début d'année** (Cf. le formulaire en annexe). Ils doivent recevoir l'accord formel du Président avant d'entreprendre tout vol découverte dans l'année civile concernée.
- Le chef Pilote est sollicité pour donner son avis après avoir effectué les contrôles appropriés.
- Le Club doit avoir accepté et informé l'assurance des noms des pilotes agréés pour l'année en cours. La déclaration formelle annuelle auprès de l'assureur n'est plus nécessaire à partir du moment où le Président a donné son autorisation.
- Chaque pilote doit suivre une formation avec le CPS sur l'emport de passagers et les risques inhérents au type de vol découverte.

De nouveaux pilotes peuvent être agréés en cours d'année.

Le renouvellement n'est pas automatique. Chaque pilote doit redemander son habilitation en fin d'année pour l'année suivante.

La liste des pilotes agréés est publiée au secrétariat. Elle est également enregistrée dans AEROGEST-ONLINE, ce qui permet la saisie de réservation de vol découverte et de retour de vol associé.

2.3.3 Procédure de supervision des vols découverte

Le chef-pilote a la charge de superviser le déroulement des vols découverte.

Notamment il s'assure :

- De vérifier que les conditions pré-requises sont bien respectées par les pilotes. Pour cela il s'appuie
 - Sur l'outil AEROGEST-ONLINE, page de suivi des pilotes découverte
 - Contrôle aléatoire sur un ou plusieurs pilotes
- De suivre la prise des rendez-vous des pilotes avec les clients avec l'outil AEROGEST-FirstFlight

Par ailleurs, pour tout signalement, incident ou REX, le chef-pilote assure un débriefing du pilote et prend les mesures appropriées avec le CPS dans le cadre des vols découverte.

Le chef-pilote a toute latitude dans ses attributions, pour suspendre ou interrompre à tout moment, les vols découverte ou un ou plusieurs pilotes en fonction.

3 Les outils de gestion des vols découverte

3.1 Liste des outils à disposition

Le club met à disposition des pilotes VD les outils suivants :

- **AEROGEST-ONLINE** pour réserver les vols et les enregistrer
- Le système **AEROGEST-FirstFlight**, pour le suivi des achats par Internet
- Le **site Web**, application appelée « **Réservation de vol** », à base d'une application gratuite de gestion des participants, pour les demandes de réservations de vols par Internet
- Et tous les outils de préparation de vol.

3.2 AEROGEST-ONLINE

3.2.1 Réservation de vol

La réservation d'un vol VD s'effectue comme pour tout autre vol sur AEROGEST-ONLINE.

Il faut cependant indiquer les informations suivantes lors de la création de la réservation :

- Type : indiquer « Vol découverte » (VD)
- Temp de réservation : 1 h 00 (sauf cas particulier de plusieurs vols successifs)
- Temps de vol : 30 mn
- Destination : LFMA
- Description : indiquer le nom des personnes, leur poids et un numéro de téléphone de contact

3.2.2 Déroulement des vols

La gestion des vols départ et retour est standard avec quelques particularités à respecter.

3.2.2.1 Pour les départs

- Les départs sont enregistrés par le pilote ou l'instructeur
- Le vol doit être spécifié comme étant vol VD
- Ne pas faire apparaître le nom des clients pris en charge.

3.2.2.2 Pour les vols retour

- Préciser la classe du vol comme « Vol Découverte »
- Choisir le **type de vol découverte** (nombre de personnes)
 - Des informations supplémentaires apparaissent à droite
 - Entrer le type de vol et le nombre de personnes ayant volé
 - Voir la liste déroulante qui propose en fonction du vol
 - Prendre le même que celui acheté par le client.
- Autres données
 - Entrer les données classiques du vol. Le prix qui apparait dépend du nombre de personnes ou du type de vol et ne tient pas compte de la durée réelle du vol.
 - **Saisir IMPÉRATIVEMENT dans la zone OBSERVATION**
 - Les **noms et prénoms des personnes ayant bénéficié du vol**
 - Ceci est une obligation pour la traçabilité des vols et les contrôles de polices.
- Aller ensuite sur le logiciel **First Flight**

3.2.3 Contrôles

Le club et notamment le chef-pilote, fait des contrôles périodiques sur les durées des vols et peut rappeler à l'ordre un pilote en cas de manquement.

3.3 AEROGEST-FirstFlight

3.3.1 Présentation de l'Outil AEROGEST-FirstFlight

AEROGEST-FirstFlight est un système de boutique en ligne intégré au site web de l'ACAM

Il permet de sélectionner une offre de vol découverte, de payer en ligne via un terminal de paiement électronique virtuel en relation avec un système bancaire et de suivre la consommation des offres achetées.

Il permet :

- Aux clients de payer une des offres de l'ACAM visible sur la boutique en ligne
- Aux clients de voir et suivre leur compte une fois payé
- Aux administrateurs du Club (les pilotes notamment) habilités à gérer les VD

3.3.2 Utilisation de FirstFlight par les clients

Les clients qui ont payé un ou plusieurs vols peuvent se reconnecter à FirstFlight via un lien envoyé dans leur messagerie courriel.

3.3.3 Utilisation de FirstFlight par les pilotes

Une fois le vol enregistré, pour tous les vols achetés par Internet sur FirstFlight :

- **Se connecter à First flight** <https://firstflight.aerogest.fr> ou cliquer sur le lien depuis AEROGEST-ONLINE
- Demander au **client** le bon Internet qui contient le code d'activation.
 - Si la personne ne l'a pas, récupérer le numéro de code d'activation dans la liste des commandes non consommées par un copier/coller.
 - Il n'est pas nécessaire d'imprimer le bon.
- Aller sur « **Valider une commande** »,
 - Entrer le numéro de code d'activation manuellement ou en collant celui qui a été copié
 - Si le client présente le bon Internet, scanner le QR Code présent sur le papier.
 - Valider sur l'écran suivant pour marquer la commande comme utilisée.

3.3.4 Administration FirstFlight

La procédure de connexion pour les administrateurs est :

- Ouvrir un navigateur (de référence FIREFOX, CHROME, OPERA, SAFARI)
- Se connecter sur AEROGEST-ONLINE par les procédures habituelles
- Dans le menu en bas à gauche, cliquer sur le lien « AEROGEST-FirstFlight »
 - Alternative : aller sur <https://firstflight.aerogest.fr/Admin> et se connecter avec les identifiants de AEROGEST-ONLINE.
- Vous obtenez un écran d'accueil.

A partir de là, vous pouvez :

- Visualiser les commandes des clients
 - Toutes : « Voir l'ensemble des commandes »
- Valider une commande quand vous avez effectué votre vol
 - Menu : « Valider une commande »

3.4 Le site Web

Le site web a été étendu pour que des clients non-membres puissent demander la réservation d'un vol, **après avoir payé ou même sans payer de vol.**

Une nouvelle application, appelée « **Réservation de vol** », est disponible à deux niveaux :

- Sous le menu « PREMIER VOL ! », un formulaire permettant de demander une réservation de créneaux, lorsqu'on a ou pas acheté un vol. Il est ouvert au public.
Lien : <https://www.aeroclub-acam.fr/web/premier-vol/reservation-de-vols-demande/>
- Sous le menu « MEMBRE », sous menu « Liste VD », la liste des demandes de réservation en cours. Cette liste et les actions possibles sont disponibles que pour les membres agréés pour les VD.
Lien : <https://www.aeroclub-acam.fr/web/prive/reservation-de-vols-liste/> (s'identifier au préalable).

3.5 Bonnes pratiques informatiques

3.5.1 Gestion des mots de passe.

L'utilisateur peut changer son mot de passe par lui-même quand il le souhaite et au moins une fois par an.

- L'identifiant est valable pour accéder à la réservation et également à tous les services offerts par le Club (gestion des vols, site Web, etc.) sur tous les outils AEROGEST.
- Le code utilisateur et le mot de passe sont sensibles à la casse.

3.5.2 Accès aux applications

L'accès à toutes les applications s'effectuent depuis internet (ordinateur, tablette ou smartphone).

- Pour AEROGEST-ONLINE : <https://online.aerogest.fr>
- Pour AEROGEST-FirstFlight : <https://firstflight.aerogest.fr>
- Pour le site web ACAM : <https://www.aeroclub-acam.fr/web>
- Tout est accessible depuis le portail aero-info : <https://www.aeroclub-acam.fr/aero-infos>

4 Procédures de gestion

4.1 Procédure du client non-membre

4.1.1 Prise de réservation

Le Client peut réserver un vol, payé ou non, via plusieurs canaux :

- Par le téléphone auprès du secrétariat ou d'un bénévole
- Par mail sur la boîte de fonction ACAM (acam@aeroclub-acam.org) ou du secrétariat (secretariat@aeroclub-acam.org)
- En autonome sur le site Web via la boutique en ligne (vente internet et prépaiement)
 - Les pilotes agréés reçoivent un mail indiquant qu'une personne a réservé.

Sur la boutique en ligne, le client peut payer son vol. Personne n'est informé, il faut se connecter sur FirstFlight pour connaître les dernières commandes.

Après avoir acheté son vol découverte, le Client peut faire une demande de réservation de vol sur le site Web. Dans ce cas, les pilotes dans la liste de diffusion VD-VI reçoivent un message d'information.

4.1.2 Paiement

Le client peut payer :

- Par carte sur Internet (à distance ou même sur place)
- Par virement, : lui indiquer les coordonnées bancaires de l'ACAM (elles sont sur le site Web pour les adhérents, espace Membre)

Si le Client insiste :

- Par chèque
 - Mettre le chèque dans la boîte du secrétariat prévu à cet effet
- Par espèce
 - Mettre dans la boîte prévue à cet effet et donner un reçu à remplir par le Club à celui qui a payé.

Le club recommande d'inciter vivement les clients à payer par des moyens numériques (carte de préférence). Ceci économise du temps au niveau du secrétariat.

4.1.3 Demande de réservation de vol par le Client

Le client possède une nouvelle application sur le site Web accessible depuis le menu « Réservation de vol : demande »

- Il peut y accéder qu'il ait ou non acheté un vol sur la boutique.
- Il remplit les différents champs et valide sa demande
 - Il indique ainsi le nombre de personnes, leur âge et leur poids.
- L'application est conforme au RGPD.
- Un pilote peut consulter puis mettre à jour cette réservation dans le menu « Espace Membre », puis « Réservation VD »
 - Indiquer le nom du pilote qui prend en charge
 - Indiquer la date prévue du vol
 - Détruire l'enregistrement 1 mois après le vol

4.2 Procédure de prise en charge d'un vol Découverte

4.2.1 Prise en charge par le secrétariat

La procédure est la suivante :

- Prise de la demande par téléphone
- Recherche d'un pilote libre pour la date souhaitée
- Enregistrement si possible ou si demandé de la réservation dans AEROGEST-ONLINE
- Le pilote est responsable ensuite de la relation avec le client et de la gestion du vol

4.2.2 Prise en charge par le pilote

Tout pilote agréé peut s'approprier une demande de vol effectuée sur internet.

- Se connecter périodiquement sur AEROGEST-FirstFlight
- Les pilotes prennent les vols marqués en vert non encore consommés.
 - Ils vérifient dans la zone commentaire que personne n'a encore contacté ou réservé le vol.
- Il note cette prise de contact dans les commentaires dans FirstFlight ou sur le site Web, ou les deux, si noté aux deux endroits.
- Il enregistre ensuite dans AEROGEST-ONLINE la réservation du vol aux date et heure convenues avec le client
- Le pilote est responsable ensuite de la gestion du vol.

4.2.3 Affectation des pilotes

Les vols sont affectés soit par la Secrétaire si appel direct, soit par le premier pilote qui se connecte sur le site AEROGEST-FirstFlight pour prendre un vol.

- Pour les vols pris par le secrétariat
 - Le secrétariat appelle les pilotes libres pour le jour souhaité en faisant en sorte de répartir au mieux les vols entre les pilotes.
- Pour les vols commandés par Internet
 - Le premier arrivé est le premier servi.
 - Afin d'éviter les abus, les pilotes peuvent se mettre d'accord entre eux sur la répartition des vols
 - En cas de conflit, le chef pilote ou le président arbitreront.

4.3 Déroutement d'un vol découverte

Le vol découverte peut s'effectuer pour une, deux ou trois personnes.

Le vol découverte Plus peut s'effectuer pour une personne éventuellement accompagnée par une autre.

4.3.1 Les consignes aux passagers

Le pilote a la charge de donner les consignes suivantes aux passagers.

- Vérifier les identités des passagers. Montrer votre licence de pilote.
 - Toute personne mineure doit faire l'objet d'une autorisation parentale, sauf si l'un des parents est à bord.
 - Les mineurs de moins de cinq ans ne peuvent monter à bord, même si l'on met un rehausseur.
- Donner les consignes de sécurité aux passagers
 - Montrer les sacs vomitoires.
 - Expliquer la nécessité de se taire pendant les échanges avec le contrôle.
 - Expliquer si besoin l'utilisation des gilets de sauvetages.
 - Expliquer la tenue des appareils photos ou autres appareils particulièrement en place avant droite pour éviter les incidents.
 - Expliquer la mise en place des ceintures de sécurité.
 - Rappeler qu'il est interdit de fumer ou de boire.
 - Toute personne blessée ou ne semblant pas en condition (emprise d'alcool par exemple) doit être refusée.
 - Toute demande des participants non conforme avec les contraintes de sécurité, avec les règles du club ou avec le projet de vol doit être refusée et la raison du refus motivée par le pilote.
- Certaines personnes sont angoissées.
 - Détecter ce stress avant de démarrer le vol
 - Prendre soin de rassurer les personnes avant et pendant le vol. Utiliser l'humour pour mettre en confiance.
- Protection des passagers
 - Les surveiller dans la zone aéroportuaire et ne pas les laisser déambuler dans le hangar ou dans l'aérodrome.
 - Ne pas les laisser toucher ou manipuler les avions. Toute action effectuée par un passager doit être sur demande et sous contrôle actif du pilote.
- En cas d'incident
 - Se rapprocher du Chef Pilote ou du Président en cas d'accident ou incident grave (voir fiche « Que faire en cas d'urgence »).

4.3.2 Déroulement d'un vol VD

Phase	Description	Commentaires
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil des participants et de leurs proches • Vérifier si le vol a été déjà payé sinon demander le paiement (carte, virement, chèques ou espèces) • Identifier les participants et demander leurs identités. La noter pour rentrer cette information dans AEROGEST. • Communiquer des informations sur le vol qui va être effectué • Fournir les consignes de sécurité à tous les participants • Saisir le départ dans AEROGEST-ONLINE • Si personne angoissée, la gérer en priorité. • Accompagner les personnes à l'avion pour les photos 	<p>Privilégier le système de paiement par carte (sur un poste connecté par Interne), ou le virement. Eviter le chèque et les espèces.</p>
Pré-vol	<ul style="list-style-type: none"> • A faire seul par le pilote avant l'arrivée des passagers ou pendant qu'ils sont là. Dans ce dernier cas, prendre soin de gérer aussi les passagers et de ne pas se laisser distraire • Faire monter les passagers dans l'avion et contrôler l'installation de chacun d'eux 	<p>Ne pas oublier les bouteilles d'eau et les lunettes de soleil, surtout en été.</p> <p>Prévoir les sacs vomitoires.</p>
Déroulement du vol	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôler périodiquement que les passagers vont bien. • Donner des explications touristiques • Veiller à détendre l'atmosphère • Gérer tout incident imprévu 	
Après le vol	<ul style="list-style-type: none"> • Faire descendre correctement les passagers. Ils sont souvent fatigués ou euphoriques • Les raccompagner à la sortie • Les remercier de leur participation et leur dire au revoir. 	<p>Faire la promotion du Club</p>
Après le départ des personnes	<ul style="list-style-type: none"> • Saisir le vol dans AEROGEST-ONLINE • Valider le paiement sur first flight pour indiquer que le vol payé sur Internet a été consommé • Mettre le chèque dans la boîte à disposition • Mettre les espèces dans la boîte et fournir un reçu 	<p>PRIERE DE MENTIONNER les noms et prénoms des passagers à bord.</p> <p>Dissuader le paiement en espèces pour raison de sécurité</p>

4.3.3 Phases d'un vol VD-Plus

Phase	Description	Commentaires
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil des participants et de leurs proches. Vérifier si la personne est seule ou accompagnée d'une autre. • Vérifier si le vol a été déjà payé sinon demander le paiement (carte, virement, chèques ou espèces) • Identifier les participants et demander leurs identités. La noter pour rentrer cette information dans AEROGEST. • Fournir les consignes de sécurité à tous les participants 	Privilégier la carte (sur un poste connecté par Internet), ou un virement. Ne prendre des espèces sauf impératif.
Réunion préparatoire	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer des informations générales sur le vol qui va être effectué • Demander les motivations de la personne concernée par le VD+ • Communiquer des informations sur l'avion, son fonctionnement, les principes du vol. Montrer le carnet de route et les autres papiers. Expliciter les contrôles sur l'avion. • Fournir les informations sur le pilote. Montrer la licence et le certificat de visite médical, ainsi que le carnet de vol. 	
Pré-vol	<ul style="list-style-type: none"> • Faire la pré-vol avec la personne concernée, en expliquant chaque phase des contrôles : essence, huile, tour de l'avion, etc. • Contrôler en même temps les accompagnants • Prendre les photos • Faire monter les passagers dans l'avion et contrôler l'installation de chacun d'eux 	<p>Ne pas oublier les bouteilles d'eau et les lunettes de soleil, surtout en été.</p> <p>Prévoir les sacs vomitoires.</p> <p>La personne concernée s'installe à droite.</p>
Déroulement du vol	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer chaque phase du vol • Faire poser des questions et y répondre • Contrôler périodiquement que les passagers vont bien. • Donner des explications touristiques • Donner les informations techniques • Gérer tout incident qui surviendrait 	<p>La personne en place droite participe en posant des questions.</p> <p>En aucun cas, elle ne touche les commandes de l'avion.</p>
Après le vol	<ul style="list-style-type: none"> • Faire descendre correctement les passagers. Ils sont souvent fatigués ou euphoriques • Les raccompagner au Club • Récupérer tous les éléments du vol • Nettoyer l'avion avec l'aide de la personne concernée si elle est d'accord. 	

Débriefing	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un débriefing du vol • Demander le ressenti de la personne concernée par le VD+ • Répondre à toutes ses questions sur l'aviation • Promouvoir les atouts du Club • Offrir une boisson fraîche aux participants • Remercier de leur participation et dire au revoir. 	<p>Vérifier la disponibilité de boissons fraîches non alcoolisées</p> <p>Faire la promotion du Club</p>
Après le départ des personnes	<ul style="list-style-type: none"> • Saisir le vol dans AEROGEST-ONLINE • Valider le paiement sur FirstFlight pour indiquer que le vol payé sur Internet a été consommé. Sinon encaisser le vol (chèque, virement, exceptionnellement espèces). 	<p>PRIERE DE MENTIONNER les noms et prénoms des passagers à bord.</p>

4.4 Destinations possibles

Il est possible d'envisager les destinations suivantes :

- **Parcours « Saint-Victoire » (Itinéraire privilégié)**
 - LFMA – AT – Vauvenargues – Croix de Provence – AE (ou l'inverse)
- **Parcours « Le Lubéron »**
 - LFMA – AT – Pertuis – Cucuron – Rognes – AN (ou l'inverse)
- **Visite Mer Méditerranée et Carry-Le-Rouet**
 - LFMA – AW – S – SW puis retour par le même chemin

5 Annexes

Cette section présente :

- Les documents annexés au Guide
- Les documents et liens utiles
- Le modèle d'autorisation parentale pour les mineurs
- La liste des risques et menaces liés au vol découverte

5.1 Documents annexés

Les documents suivants sont en annexe de ce guide et sont téléchargeables par les outils en vigueur au Club.

Formulaire de demande de pilote vol découverte	A remplir par tout pilote ayant les critères requis et demandant son habilitation vol découverte pour la première fois
Formulaire de renouvellement d'un pilote	A remplir chaque année par tout piloté déjà habilité vol découverte pour renouveler son habilitation pour l'année suivante
Autorisation parentale	A imprimer et faire signer chaque fois qu'une personne mineure participe à un vol découverte
Politique de sécurité ACAM	A consulter périodiquement et à appliquer systématiquement

5.2 Documents et liens utiles

- Formulaire de demande de pilote
- Formulaire d'autorisation parentale
- Fiche pratique de 2021 de la FFA
- Site LEGIFRANCE :
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033052860&dateTexte=20190101>

5.3 Autorisation parentale

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi d'effectuer ou d'offrir un vol découverte dans notre aéroclub. Nous vous en remercions vivement. Vous avez fait le bon choix !

Les dates et horaires des vols sont communiqués par le pilote qui prend en charge le vol.

Les vols sont très dépendants de la météo. Ils ne s'effectuent que dans de bonnes conditions, pour la sécurité et le plaisir des bénéficiaires. Le pilote pourra, en fonction de la météo ou d'autres paramètres engageant la sécurité, reporter ou modifier le vol.

Le poids des passagers influence sur le choix de l'avion ou du placement des passagers. Merci de le communiquer au pilote quand il le demandera.

Une autorisation parentale est nécessaire pour toute personne mineure, qu'elle vole ou non avec ses parents. Nous vous remercions de remplir et signer le formulaire ci-dessous, puis de l'amener avec vous le jour du vol.

Bienvenue sur « nos lignes ».

Le Président de l'ACAM.

Je soussigné(e) _____

En qualité de Parent 1 Parent 2 Tuteur légal

Autorise _____ (Prénom et nom du bénéficiaire)

Date de naissance : ____/____/____

À effectuer un vol organisé par l'Aéroclub d'Aix Marseille dans le cadre de vol découverte.

Nous avons bien noté que la personne bénéficiaire devra se conformer aux demandes du pilote pour respecter la sécurité des vols.

À _____, Le _____

(Date et signature précédée de la mention « Lu et approuvé »).

Signature du responsable légal

Téléphone : _____

Courriel : _____@_____

5.4 Liste des risques et menaces liés au vol découverte

Le Commandant de Bord est responsable de la sécurité de l'ensemble du vol, de l'avion et de ses passagers. La sécurité prévaut sur les considérations d'objectif de réalisation du vol, des demandes particulières des passagers ou tous autres aléas.

Le comportement des passagers est un élément essentiel de la sécurité des vols et une menace permanente.

Phases	Risques	Contre-mesures
Accueil	<ul style="list-style-type: none"> Motivation et attitude des passagers Capacités du CDB Habillement et corpulence Gêne du débattement des commandes de vol en place droite Risque de passagers malade Perturbations dues aux enfants Perturbations de la concentration du pilote par les passagers 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluer lors du premier contact, les motivations, les craintes, l'état psychologique des PAX : Expliquer, rassurer. En cas de doute annuler le vol. Le CDB évalue ses propres capacités physiques et psychologiques Vérifier que l'habillement et l'agilité des passagers sont compatibles avec l'accès dans l'avion et une évacuation d'urgence. Expliquer les précautions d'usage pour gérer les appareils en place droite. Demander si certains passagers sont sensibles au mal des transports ou ont un problème de santé. Prévoir des sacs vomitoire et de l'eau Prévoir accompagnement, siège et ceinture Expliquer avant le vol les phases principales (essais moteur, préparation décollage, préparation atterrissage)
Préparation de l'avion	<ul style="list-style-type: none"> Sortie de l'avion du hangar Pré-vol et risques d'interruption de tâches 	<ul style="list-style-type: none"> La sortie de l'avion du hangar et la pré-vol sont réalisées sans la présence des passagers qui restent dans le club, sauf pour le vol découverte plus Attention à la pression temporelle et aux interruptions de tâches
Accès en zone réservée	<ul style="list-style-type: none"> Divagation des personnes sur les parkings et les voies de circulation 	<ul style="list-style-type: none"> Le CDB porte un gilet réfléchissant et maintient groupés les passagers jusqu'à l'avion Surveiller toutes les initiatives des passagers
Accès à bord	<ul style="list-style-type: none"> Détérioration de l'avion Mauvais centrage 	<ul style="list-style-type: none"> Le CDB réalise une réunion préparatoire complète avec demande d'attention des passagers pour expliquer clairement comment s'effectue l'accès à bord, dans quel ordre et les risques associés. Expliquer l'évacuation d'urgence, sans précipitation En fonction du poids des occupants, et après calcul du devis de masses et centrage établi, le CDB attribue les places dans l'avion.

Avant Mise en Route	<ul style="list-style-type: none"> • Déplacements d'objets en vol • Mauvais bouclage des ceintures • Perturbations du débattement des Commandes de Vol • Perturbations des communications radio • Anticollision 	<ul style="list-style-type: none"> • Les effets personnels sont rangés • Explication de l'utilisation des ceintures et vérification par le CDB • Une attention particulière est apportée à l'installation du passager assis sur le siège avant droit : aucun objet, explications sur le débattement des commandes de Vol. • Explications sur les communications radio. Un code doit être établi pour demander le silence. Le silence est imposé lors des phases de décollage jusqu'à la sortie de la CTR et de l'entrée de la CTR jusqu'à la piste dégagée • Faire participer les passagers à l'anticollision en regardant dehors et en avertissant le CDB
En vol	<ul style="list-style-type: none"> • Risques de distractions lors de phases importantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer les explications et lire les check-lists à voix haute. • Les actions prioritaires sont celle du PILOTAGE
Après Atterrissage	<ul style="list-style-type: none"> • Complément de carburant 	<ul style="list-style-type: none"> • Lire la checklist au parking à voix haute • Débarquement dans le calme et dans l'ordre • Pas de téléphone portable allumé à la pompe • Surveiller les passagers et les maintenir groupés
Au parking	<ul style="list-style-type: none"> • Débarquement 	<ul style="list-style-type: none"> • Lire la checklist au parking à voix haute • Débarquer dans le calme et sur ordre du CDB • Accompagner les passagers sous contrôle jusqu'au club
Rangement de l'avion	<ul style="list-style-type: none"> • Initiatives des passagers 	<ul style="list-style-type: none"> • Eviter de demander de l'aide pour entrer l'avion dans le hangar : risques de fausses manœuvres.

FIN DE DOCUMENT
