
	AERO-CLUB DU CE AIRBUS-FRANCE TOULOUSE	
	CISOA-Commission Interne pour la Sécurité des Opérations Aériennes	
07/2013	Conseil Sécurité	Page 1/4

Rédacteur : Louis-Patrice Bugeat

publié le 22 décembre 2013

Prendre soin de nos passagers !

Introduction

Aboutissement de notre formation de pilote privé, le partage d'un vol avec des passagers est un réel plaisir, mais sommes-nous bien préparés et leur avons-nous fourni toutes les consignes et recommandations nécessaires au bon déroulement de l'expérience ?

Baptême de l'air ou simple vol de découverte au bénéfice d'un parent, d'une relation ou voyage entre amis, le passager fait partie de notre univers aéronautique mais ne partage pas forcément notre passion des choses de l'air ou notre connaissance du fonctionnement d'un avion.

"Le commandant de bord est responsable de la sécurité et de la sûreté des personnes et des biens transportés dès lors qu'ils sont à bord de l'avion". Reprise dans le Code de l'Aviation Civile cette affirmation de « simple bon sens » implique diverses considérations à prendre en compte dans les phases de préparation et de réalisation d'un vol avec des passagers.

1. Le projet de vol

La date du vol est souvent liée à un rendez-vous pris largement à l'avance ou bien au contraire correspond à une occasion de dernière minute. Dans de nombreux cas, sinon tous, la pression sociale et la pression temporelle risquent d'être fortes au moment de prendre la décision de partir en vol, autant pour le pilote que pour ses passagers.

Quelques questions préliminaires seront vite et bien posées « côté pilote » :

- serons-nous aptes réglementairement ? (validité du certificat médical et de la qualification de classe, expérience récente de 3 décollages et 3 atterrissages dans les 90 derniers jours) ;
- notre entraînement sur l'avion pressenti sera t-il suffisant au regard du vol projeté ?

Diverses vérifications et précautions permettront d'éviter des malentendus « côté passagers » :

- leur faire vérifier la non-exclusion de l'accident aérien sur leur contrat d'assurance ;
- obtenir par écrit l'accord parental dans le cas de passagers mineurs ;
- connaître leurs expériences antérieures, leurs motivations et souhaits, leurs questions et appréhensions ;
- bannir l'idée qu'un ventre vide résistera mieux aux affres d'un vol à bord de machines aussi légères que sensibles aux agitations de l'atmosphère ;
- devancer les conséquences physiologiques du dernier petit café avant le départ ;
- anticiper les problèmes de masse et centrage ainsi que de sièges et de ceintures, en particulier pour les enfants.

Cf. Arrêté du 24/07/1991 Conditions d'utilisation des aéronefs civils en aviation générale § 3 : nombre d'occupants de plus de 2 ans inférieur ou égal au nombre maximum certifié, possibilité de regrouper sur un même siège 2 enfants de moins de 12 ans et de même corpulence sauf sur les sièges pilote, possibilité de prendre un enfant de moins de 2 ans dans les bras d'un adulte...

En aviation légère, les capacités d'emport ne sont pas celles d'un Airbus ou d'un ATR : ceci n'est pas évident pour les non-initiés et il est toujours délicat de devoir annoncer au dernier moment qu'il faudra faire 2 vols pour emmener tout le monde parce que Grand-père est en surpoids ou que le petit a bien grandi ou encore que les valises de Belle-maman devront rester dans le hangar. La tentation sera grande de passer outre !

Tous ces paramètres étant vérifiés nous pouvons avancer dans notre projet.

Conseil Sécurité 08/2013	AERO-CLUB DU CE AIRBUS-FRANCE TOULOUSE - CISOA	Page 2/4
	Prendre soin de nos passagers !	

2. La planification et la préparation du vol et de l'avion

Choisissons une journée avec de bonnes conditions météorologiques. Les turbulences ne seront agréables ni pour nos passagers ni pour nous lorsqu'il faudra nettoyer la cabine !

Bien qu'il soit promis depuis longtemps sachons reporter le vol. Cette décision n'est pas toujours facile à prendre car ne pas vouloir décevoir un ami, un enfant, un supérieur hiérarchique peut induire une forte pression psychologique. De nombreux incidents voire des accidents dus à de mauvaises décisions en présence de passagers sont rapportés par le BEA.

Un moyen simple pour aider à faire accepter notre décision est d'avertir nos passagers bien avant le jour J que le départ en vol sera tributaire de la météo et que nous même avons déjà reporté de nombreux vols parce que nous avons estimé qu'elle était défavorable !

Prévoyons d'arriver bien avant nos passagers pour pouvoir finaliser en toute sérénité la préparation du vol et de l'avion (analyse de la météo et des NOTAM's, carburant nécessaire, documents avion, visite prévol, avitaillement, etc.).

3. L'accès à l'avion et l'embarquement

Gardons présent à l'esprit qu'un aéroport et ses parkings est une zone à accès réglementé tant pour des raisons de sécurité que des raisons de sûreté (Vigipirate). Nous sommes donc entièrement responsables des faits et gestes de nos passagers à l'intérieur de cette zone.

Les gilets jaunes seront un moyen utile de rappeler que nous ne sommes pas sur le parking d'un supermarché et quelques points doivent plus particulièrement être surveillés :

- la dernière cigarette et la photo souvenir avant l'embarquement ;
- le coup de téléphone pendant l'avitaillement ;
- la petite tête blonde qui échappe à la vigilance de ses parents et joue à cache-cache autour des avions ;
- la mise en route imminente d'un avion sur le parking voisin ou l'arrivée d'un autre ;
- le passager prêt à nous aider en poussant l'avion par les ailerons, etc.

Interdisons de façon impérative toute proximité avec la zone Hélice.

Expliquons à nos passagers comment se vêtir à bord et l'intérêt de porter des lunettes solaires pour être à l'aise et que l'on pourra le cas échéant mettre du chauffage ou de l'aération.

Montrons comment monter en indiquant les poignées et les différentes parties de l'avion où il est possible de se tenir et de marcher. Faire attention aux talons « aiguille », véritables emporte-pièces, ainsi qu'à l'encombrement du coussin mis en place sur le siège avant, pour que le petit soit à la bonne hauteur, le risque étant de ne pas disposer de la totalité du débattement des gouvernes à l'arrondi.

Organisons le rangement des appareils photos et autres effets personnels et en particulier vérifions avec la plus grande attention aux places avant qu'aucun objet sur le plancher risque de bloquer les commandes.

Indiquons la présence en cabine de poches en papier étanches, sans pour autant nous attarder sur ce sujet, et précisons qu'un mal de l'air éventuel est parfaitement naturel mais que s'il devait survenir, ça ne s'arrangera pas au cours du vol !

Profitions-en pour indiquer la position des aérateurs et expliquer qu'un bon moyen d'éviter le mal de l'air est de regarder dehors au loin et le plus souvent possible "côté terre". De même il convient de préciser que si parfois l'avion montera, descendra ou s'inclinera sans préavis, c'est bien le signe qu'il est en l'air et qu'il s'agit là de réactions normales de l'appareil aux mouvements verticaux de l'atmosphère !

Conseil Sécurité 08/2013	AERO-CLUB DU CE AIRBUS-FRANCE TOULOUSE - CISOA	Page 3/4
	Prendre soin de nos passagers !	

4. Avant la mise en route

Expliquons à chacun le fonctionnement de la ceinture et du harnais, comment les ajuster et les défaire. Avertissons nos passagers qu'ils devront rester attachés pendant tout le vol.

Rappel : un vol ne peut être entrepris que si les passagers peuvent attacher et détacher leur ceinture par leurs propres moyens ou avec l'aide d'une personne située à proximité immédiate.

Quelques points particuliers concernant le passager situé à l'avant : nous lui ferons prendre conscience de la présence de doubles commandes, de leur nécessité pour le pilotage, en lui recommandant de ne surtout pas saisir le manche en cas d'appréhension soudaine ni d'appuyer sur les palonniers pour assouvir son envie de freiner. Nous lui montrerons à quel élément situé à sa portée il peut se tenir et comment bien garder les pieds au sol.

Vérifier avec attention le verrouillage des 2 sièges avant !

Profitons-en pour expliquer que malgré leur très faible probabilité, une panne ou une situation d'urgence peut survenir et que dans ce cas il conviendra de rester calme et d'obéir aux « ordres » du commandant de bord, c'est-à-dire aux nôtres ! Décrivons également les moyens possibles d'évacuation, le fonctionnement du largage de la verrière, là où se trouve le brise-vitre et dans quel ordre nous devons sortir de la cabine si nécessaire.

S'il est prévu d'utiliser des gilets de sauvetage ou des casques, l'explication de leur but et de leur fonctionnement puis une démonstration de leur utilisation seront bien utiles.

Qu'ils soient bavards ou discrets voire timides au point de ne pas oser s'exprimer en vol, précisons à nos passagers la différence entre l'interphone et la radio. Indiquons notamment la nécessité pour le pilote de parler au contrôleur aérien et de l'entendre et également d'écouter les autres messages radio échangés. C'est à cette condition que le vol s'insérera correctement dans la circulation aérienne, ce qui justifiera d'imposer le calme, voire le silence, pendant certaines phases délicates.

Enfin la collision étant une réelle menace et notre surveillance de l'environnement extérieur risquant, quoique l'on en dise, d'être perturbée par l'attention que nous portons aux passagers, leur contribution à cette surveillance sera précieuse pour assurer la sécurité : demandons-leur de signaler tout trafic qu'ils auraient aperçu.

"Je pensais que tu l'avais vu" : cette formule n'a pas cours dans notre activité !

5. La mise en route et le vol

Pour la suite 4 recommandations : être rigoureux, être très vigilant, informer, être prudent.

- ☞ être rigoureux : ce n'est pas le moment d'oublier une action et/ou une vérification. Pourtant la probabilité est grande que nous soyons perturbés par des questions bien naturelles de nos passagers. Le plus efficace pour « ne pas perdre le fil » sera d'utiliser consciencieusement la check-list. Cela aura aussi comme effet d'une part de faire comprendre à nos passagers que nous réalisons nos actions avec précision et d'autre part de contribuer à diminuer le stress de certains.
- ☞ être très vigilant : l'inattendu est possible sinon certain. Nos passagers ne sont pas familiers de l'environnement et des sensations qu'ils vont découvrir. Même si nous les connaissons bien dans leur vie terrestre nous ne pouvons pas préjuger de leur comportement : angoisse, peur, gestes malencontreux, enthousiasme, extériorisation ou intériorisation, mal de l'air, vertiges, etc. Soyons attentifs à toutes les réactions de nos passagers.
- ☞ informer : rien n'est plus stressant que de subir sans comprendre, notamment lorsqu'existe un certain niveau d'appréhension du vol. Informer sur ce que nous faisons et dans quel but contribuera à la sérénité des passagers : je vais mettre le moteur en route puis rouler au point d'arrêt lorsque j'aurais l'autorisation du contrôleur, je vais virer à droite, je commence la descente, etc. Pensons au ressenti de nos passagers :

Pilotage commenté – passager enchanté !

☞ **être prudent** : évitons les manœuvres brutales amenant une variation rapide du facteur de charge et ne nous laissons pas dicter des évolutions risquées ou contraires à la réglementation car nous devons répondre de nos actes. Si un accident devait survenir et qu'il est prouvé que le pilote a manœuvré l'avion dangereusement ou violé les règles, sa responsabilité pénale sera engagée !

Le virage serré à la verticale de la maison des amis peut très mal se terminer dans leur jardin ! D'ailleurs une telle manœuvre empêche généralement les passagers de bien voir ce qu'ils souhaitaient observer ou risque de les rendre malades.

Il est inutile et vain de s'improviser pilote de démonstration ce jour-là, personne n'en sortira grandi. Malgré les conseils explicites et répétés, de trop nombreux accidents rapportés par le BEA illustrent le réel danger d'une telle pratique.

Soignons notre conduite du vol en évoluant de telle manière que les passagers puissent observer le paysage ou des zones précises sous un angle de vue confortable et en pilotant de façon souple. Entraînons nous au préalable à réaliser des 360° autour d'un point remarquable en peaufinant la tenue des paramètres vitesse-altitude-inclinaison-trajectoire, et le jour J, ne changeons pas ces bonnes habitudes !

Ne nous improvisons pas instructeur : la tentation peut être grande de passer les commandes au passager pour lui faire croire qu'après tout ce n'est pas si difficile de piloter mais les réactions sont autant imprévisibles que dangereuses (crispation, blocage des commandes, etc.).

Enfin n'insistons pas si en vol les conditions ne sont pas optimales ou se dégradent, qu'elles soient extérieures comme la visibilité, le vent, les turbulences, ou internes comme un passager indiscipliné ou qui ne se sent pas bien. Dans ces conditions revenons rapidement au terrain ou déroutons nous !

6. Retour au parking

Lors du débarquement attention aux phénomènes de vertige et aux grandes enjambées ou sauts risquant de finir dans la profondeur. Notre mission sera achevée dès lors que tous les passagers auront quittés le parking avion.

Enfin clôturons notre vol comme à l'habitude : avion nettoyé, rangé, documents remplis. Nous passerons pour un pilote appliqué et sérieux.

La meilleure façon de favoriser la détente de nos passagers est de créer une relation de confiance en agissant avec « professionnalisme » ainsi qu'en étant attentif et serein avant, pendant et après le vol.
Au départ, exprimons leur notre conviction que l'expérience d'un vol partagé sera réussie si, à leur descente de l'avion, ils ont envie d'y remonter !

Article à relire : *Sécurité : commandes de vol bloquées, un risque engendré par l'inexpérience de vos passagers* (de Michel Barry, pages 38 à 41, n° 690 d'info-pilote, septembre 2013)

Quelques liens utiles :

<http://www.iasa-france.com/index.php/component/ars/repository/tlcharger/tlcharger-initiale-aj/le-risque-lie-aux-helices-pdf>
<http://www.iasa-france.com/index.php/videos/gestion-passagers>)

Il faut regarder dehors : l'inattendu est possible !

