



Town Hall 2026

Version Française

Nouvelles ouvertures en 2026

Plusieurs nouvelles ouvertures cette année...

Et Plein d'autres à venir!



Fort Lauderdale
Janvier 2026



Denver
Mars 2026



Houston
Avril 2026



Chicago
Juin 2026



Minneapolis
Août 2026



Austin
Septembre 2026



Phoenix
Decembre 2025



Orlando
Février 2026



Dallas
Avril 2026



Washington
Mai 2026



Raleigh
Juillet 2026



San Antonio
Septembre 2026

Depuis l'an dernier



Nombre de vol effectué

Plus de
14 000
vols effectués

Nombre d'Avis Google

1 578
pilotes ont laissé un
avis

Note Moyenne sur Google

4.8/5


Pouvez-vous deviner ce qui s'envie?



7 nouveaux simulateurs sont commandé!



Maintenance & Expériences

Merci de la part de l'équipe de maintenance!

Communication

Merci pour votre excellente communication et votre collaboration. Le dialogue constructif que vous entretenez sur les différents canaux assure non seulement le bon déroulement de nos vols, mais témoigne également de l'excellent travail d'équipe et de la coordination exemplaire entre vous et le service de maintenance.

Professionalisme

Merci pour la précision de vos rapports de maintenance. Vos formulaires détaillés et exacts nous permettent de résoudre rapidement les problèmes. Nous apprécions également votre professionnalisme et votre adaptabilité lors des interruptions imprévues du simulateur.

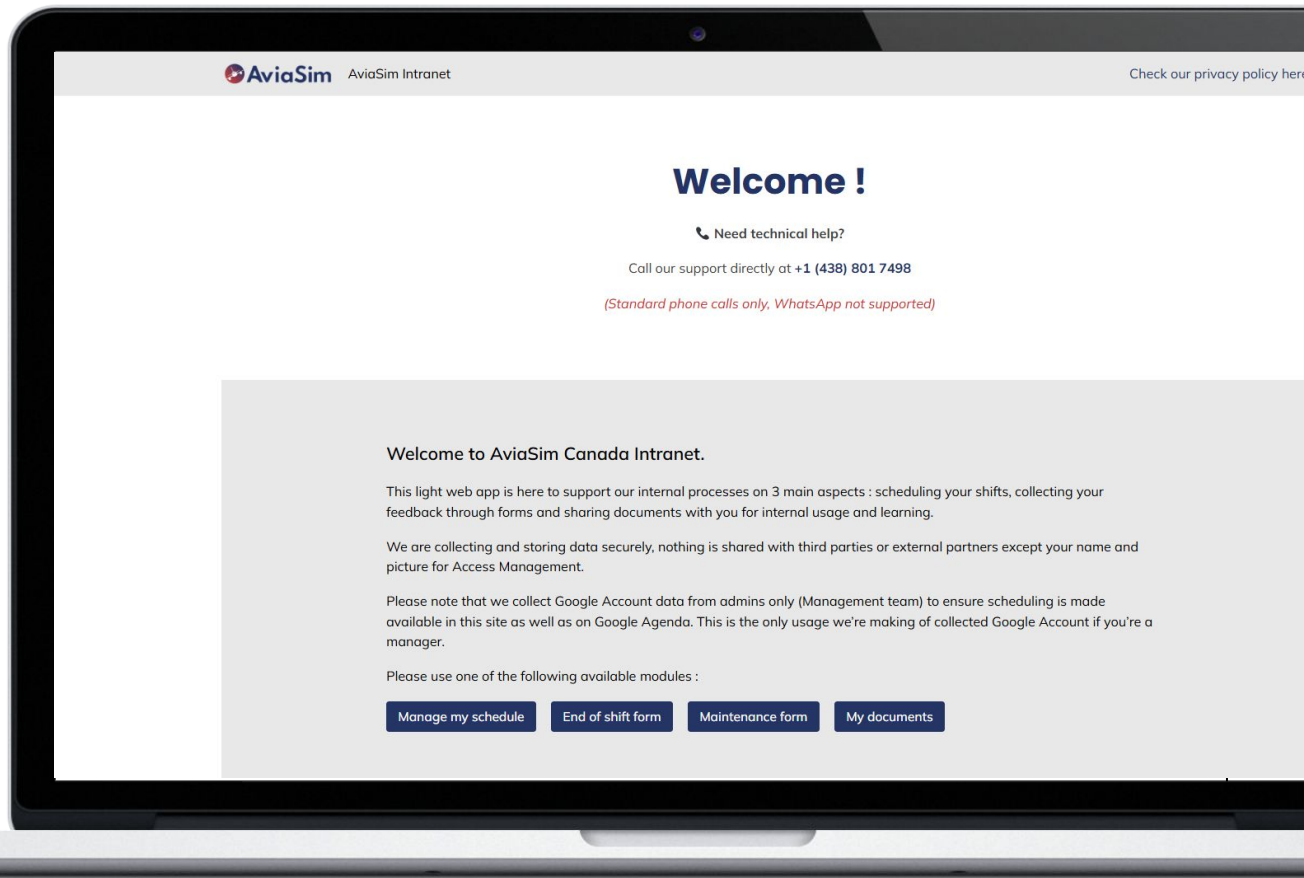
Nouvelles idées

Merci de partager vos idées pour améliorer l'expérience ! Qu'il s'agisse d'améliorer le processus de formation, de partager des commentaires sur les séances de simulation ou de suggérer de nouvelles idées, vos points de vue sont précieux.

Nouvel Intranet

Amélioration qui seront fait:

- Suppression du module "Manage my schedule"
- Simplification du formulaire de "End of Shift"
- Révision du formulaire de maintenance
- Nouvelle section « Mes documents »
- Notifications pour les nouvelles annonces
- Accès rapide à la ligne de maintenance et aux checklist du simulateur



La communication est la clé



Formulaire de maintenance:

Remplissez le formulaire de maintenance dès que vous remarquez un problème avec le simulateur. Ce formulaire est utile si vous espérez une résolution du problème, mais qu'une intervention immédiate n'est pas nécessaire.

Documentation (QRH):

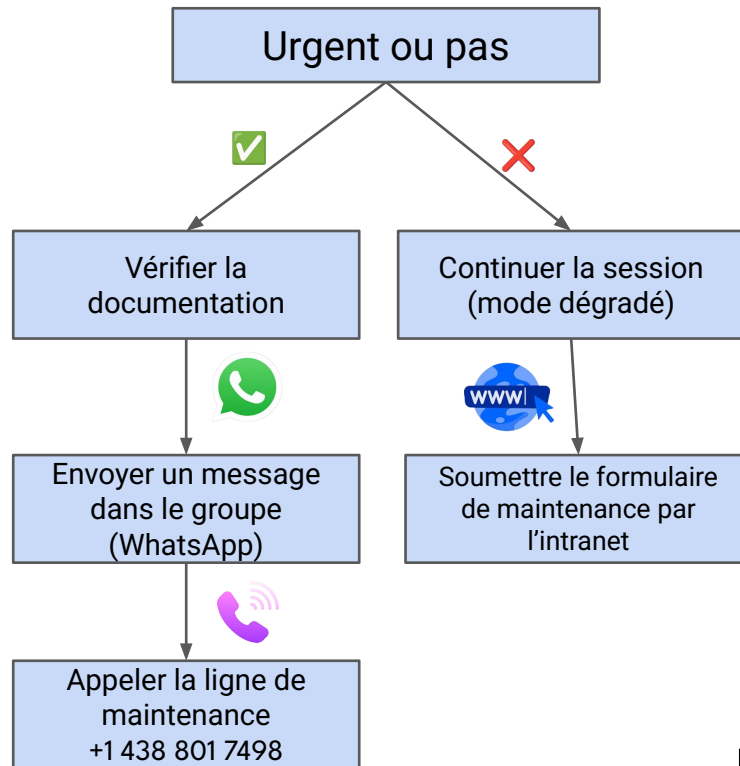
Utile pour les problèmes récurrents déjà traités. Consultez ce document en premier lieu si vous rencontrez un problème avec le simulateur. **Il est disponible sur tablette (réduisez la fenêtre IOS pour afficher le PDF).**

WhatsApp:

En cas d'urgence, si vous ne trouvez pas l'information recherchée dans le QRH, envoyez un message au groupe WhatsApp. L'équipe de maintenance fait son maximum pour surveiller tous les canaux.

Ligne téléphonique de maintenance:

Si vous n'obtenez pas de réponse du groupe WhatsApp ou si vous n'avez pas réussi à résoudre le problème, appelez l'équipe de maintenance.



Cours - Introduction au Pilotage & Stage Contre la Peur



Nous proposons quatre formules et deux formations. **La documentation de formation est disponible sur l'intranet.**

Introduction au Pilotage

- **Objectif** : Enseigner les principes fondamentaux du vol.
- **Présentation** : 30 à 45 minutes sur tablette, suivies d'un vol simulé « de porte à porte » selon les préférences du client.

Stage Contre la Peur

- **Objectif** : Offrir une formation complète sur l'aviation, les compagnies aériennes et les opérations aériennes.
- **Présentation** : 60 à 90 minutes sur tablette pour animer la discussion. Elle se poursuit par une démonstration en cockpit (décrochages, panne d'un moteur, pilote automatique, atterrissage automatique) adaptée aux craintes spécifiques du client.



Pourquoi rencontrons-nous des problèmes avec les simulateurs ?



Des problèmes peuvent survenir pour de nombreuses raisons :

- Usure du matériel
- Mises à jour logicielles
- Accidents et incidents avec un client

Que faire :

- Intégrez une brève consigne dans votre briefing concernant la manipulation du matériel.
- Démontrez comment utiliser chaque commande.
- Interrompez toute tentative d'utilisation de la force par un client.



**Soyez extrêmement prudent
lorsque vous des packs Duo!
La plupart des problèmes
surviennent avec ces packs.**



Vos questions

Pourquoi les graphiques ont-ils cet aspect ?

Prepar3D a des graphismes un peu moins poussés que d'autres simulateurs, tout simplement parce qu'il gère les systèmes et le décor différemment. Mais on a choisi ce logiciel parce qu'il propose des licences commerciales, qu'il est super stable et que ses lois physiques sont les plus réalistes. MSFS n'est pas une option valide pour le moment puisqu'ils n'offrent pas de licences commerciales.



Vos questions

Quoi dire lorsque le client constate que l'équipement est défectueux ?

Vous avez raison, cet instrument/cette commande ne fonctionne pas correctement aujourd'hui. Heureusement, cela n'aura aucune incidence sur nos objectifs du jour. Nous nous concentrerons sur les systèmes opérationnels. Ma priorité est de vous garantir une expérience de haute qualité, à la hauteur de vos attentes.



Vos questions

Avez-vous d'autres questions?



Ressources Humaines

Qui fait quoi - Vos interactions



Maintenance

- Problèmes Simulateurs
- Besoins sur le site
- Cadeaux pour les clients
- Besoin en formation sur le simulateur
- Questions techniques sur votre travail au quotidien

Service client

- Besoin de contacter un client
- Session à rabais pour vos famille
- Explication de situation compliqué avec les clients

RH

- Question sur votre contrat
- Horaire / Demande de congé
- Paie / Bonus
- Référence d'emploi
- Suivi disciplinaire

Communications au quotidien

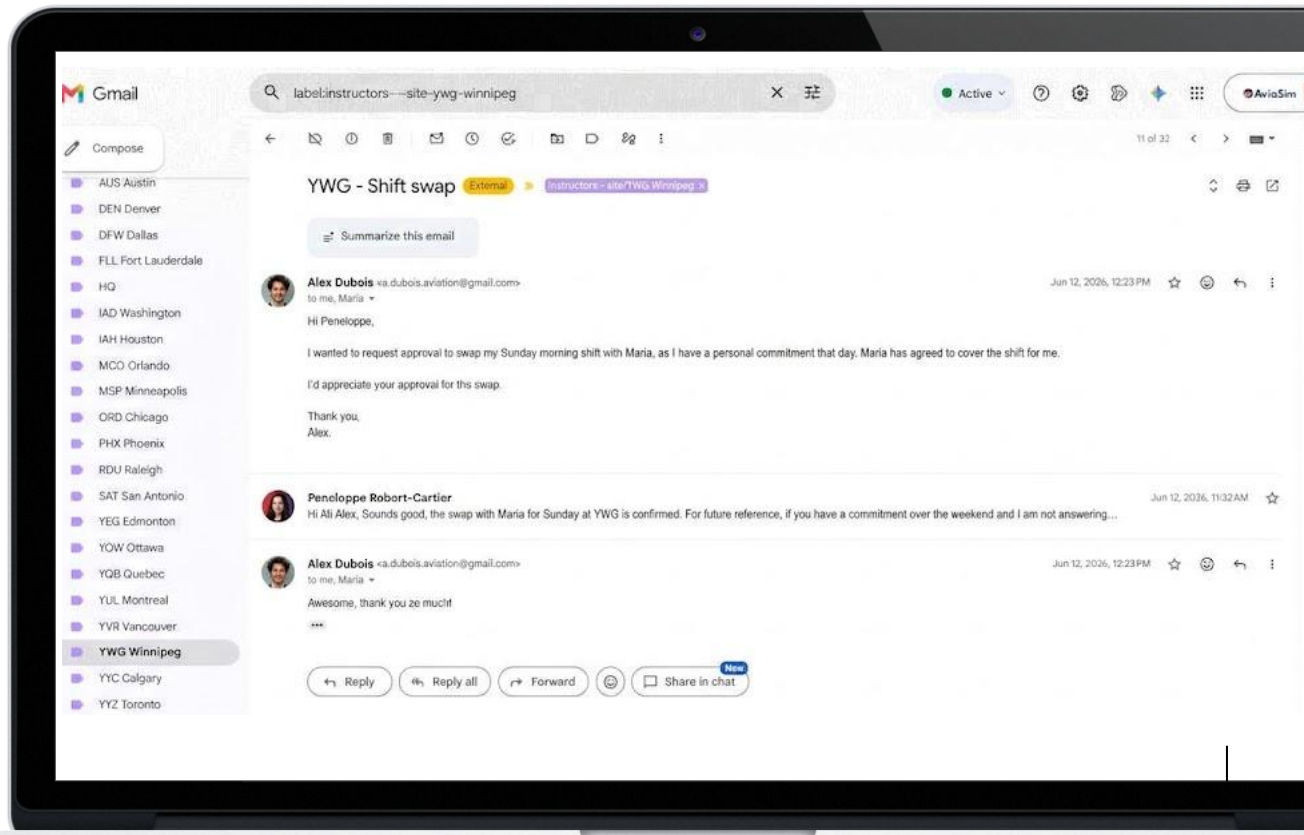
Petit rappel

Communication par courriel en priorité

Réponse par texto au besoin
Canada seulement

Besoin d'un appel?
Toujours possible au besoin!

Délais de réponse entre 48 et 72h



360 sur l'horaire



Planification

Affichage de l'horaire chaque mois

Ex : Mi-Juillet pour le mois d'août

Attribution des quarts

Une culture basée sur le mérite



Règle des 7 jours

Une règle pour nous tous!

Bâtir un horaire de travail, c'est résoudre un puzzle dont les pièces changent de forme tous les jours.

Horaire



Comment on fonctionne?

Visibilité

Affichage de l'horaire

- 15 jours avant le prochain mois
- 1 mois complet

Ex: Affichage du mois de juillet à la mi juin

Demande de vacances (2j et +)

- 2 semaine à l'avance minimum
- Si 1 mois d'avance = oui automatique

Attribution

Facteurs d'influences hors contrôle

- Demande des clients
- Période d'achalandage / ralentissement
- Gain d'expérience des nouveaux INST

Facteurs d'influences contrôlable

- Ponctualité
- Retour des clients
- Disponibilité global

Règle 7 jours

Votre role

- Min 7 jours d'avance pour les demandes ponctuels d'une journée
- Trouvez un remplaçant pour les demandes dans les 7 prochains jours

Mon role

- Trouve un remplaçant si la demande est fait à l'avance
- Vous demande une autorisation pour un quart placé dans les 7j à venir

Parce qu'une gestion d'horaire efficace, c'est un travail d'équipe!

Gestion de la paie 💰



Guide de paie

Ils évoluent en même temps que l'entreprise.

Des mises à jour régulières sont à prévoir.

Toujours disponible dans l'intranet

En cas de question

Réflexe n°1

Consulte le guide

Question non répondu?

Me contacter!

Date limite

Clôture du payroll **chaque lundi**.

Toutes les informations de la semaine précédente doivent impérativement être transmises avant lundi midi.

Un immense MERCI à vous tous!

Collaboration en **OR**

Un immense bravo pour votre réactivité et votre esprit d'entraide remarquable pour vous entraider et remplacer vos quarts de travail.

Vous m'aidez à rendre mon quotidien plus performant !

Dévotion **TOTALE**

Merci de donner le meilleur de vous-mêmes à nos clients pour leur faire vivre une expérience inoubliable.

Votre **passion** est LA chose qui transforme chacune des expériences pour nos pilotes d'un jour!

Fier de vous **CHAQUE JOUR**

Chaque vol complété, chaque quart assuré et chaque avis Google positif sont **votre** œuvre.

Vous êtes le cœur de notre réussite. Je suis profondément fière de chacun d'entre vous et de votre belle évolution !

Politique de la porte ouverte



Deux pays, un même équipage, zéro barrière vers le sommet.

Notre engagement?

Vous écouter, vous féliciter, vous accompagner et surtout, faire de nous une équipe soudée.

Open mic à venir

Rencontre mensuel sur base volontaire en visio où l'on discute d'un sujet pré-établi selon vos idées et les besoins du moment en collaboration avec la maintenance et le service client

Rencontre à la demande

Toujours disponible pour vous en cas de besoin!

Et pour la suite?



Nos politiques RH s'adaptent à la croissance de l'entreprise. Toutes les nouveautés sont publiées sur l'**Intranet**.

À venir

- Lancement du Manuel de l'employé.
- Mise en place d'une FAQ RH complète.
- Bonus du capitaine round 1 en ce moment; prochain en janvier

*Le tout sera centralisé et mis à jour sur l'**Intranet**.*



Merci à vous tous pour votre écoute!

Avez-vous des questions?



Service Client

Une seule équipe, du service client au pilotage à vos côtés.



Sans agent de service client, pas de décollage ; sans pilote, pas de destination. Un retard à l'accueil impacte directement le cockpit. En travaillant main dans la main, on s'assure que chaque session démarre au quart de tour, reste dans les temps et fait vivre une expérience première classe à nos clients.

En route pour le décollage



Horaires de réservation transparents : Les clients doivent arriver 15 minutes à l'avance pour éviter tout retard susceptible de perturber les sessions suivantes. Nous précisons toutefois que l'activité commence à l'heure exacte.

Vous devez être sur place 5 minutes avant le début de la séance. Cela vous permet d'accueillir les clients qui pourraient être en attente ou se sentir un peu hésitants:

« Bonjour ! Je serai avec vous dans un instant. »

Cela vous laisse aussi une courte marge de manœuvre pour vérifier que le simulateur fonctionne parfaitement.

Vérification pré-vol : Contrôle de la carte d'embarquement



Le scénario : Un couple achète un Forfait Duo (conçu pour deux personnes souhaitant partager l'expérience, se répartir le temps de vol ou voler ensemble).

L'erreur : L'instructeur jette un coup d'œil au planning, suppose qu'il s'agit d'un Forfait Découverte classique (un vol d'initiation en solo) et effectue la session pour une seule personne, tandis que le partenaire reste assis à l'arrière à observer.

Les conséquences : Les clients repartent mécontents parce qu'ils n'ont pas eu ce pour quoi ils ont payé. L'accueil doit alors gérer un remboursement délicat ou offrir une session gratuite, ce qui coûte du temps et de l'argent à l'entreprise.

La Règle d'Or du Copilote



On oublie parfois les enseignements, rarement la façon dont on a été traité.

Une posture professionnelle exemplaire permet de transformer un moment de stress en une expérience haut de gamme. En unissant nos efforts pour offrir un accueil chaleureux, professionnel et proactif, on ne se contente pas d'éviter les mauvais commentaires : on fidélise nos passionnés.

Une fois dans le simulateur, le client est vulnérable. Il tente une nouvelle expérience, souvent sous les yeux de sa famille ou de ses amis, et refuse d'avoir l'air ridicule. Si on le fait se sentir incompetent, frustré ou négligé, le retour 1 étoile est assuré.

✗ Les formulations à ÉVITER



« Non, vous vous y prenez mal. » ou « Ne faites pas ça ! »

Cela stresse le client, lui donne l'impression d'être jugé et le braque complètement.

« Laissez-moi reprendre la main. » (tout en saisissant les commandes sans prévenir)

Cela lui enlève tout sentiment de contrôle et lui donne l'impression d'avoir échoué.

Le noyer sous le jargon technique (ex. : « Attention à votre angle d'attaque et surveillez la vitesse de décrochage. »)

Il est essentiel de s'adapter au niveau d'expérience du client. S'il ne comprend pas le vocabulaire, il peut vite se sentir dépassé et paniquer.

« Zone interdite : À ne pas faire »



Le silence complet. *(Rester simplement assis à fixer son téléphone ou sa tablette).*

Évitez toute remarque sur le physique ou la taille : Ne dites jamais des choses comme : « *Je vais reculer le siège, vous avez de grandes jambes* » ou « *Vous êtes un peu petit(e) pour ce siège, je vais le réhausser.* »

Évitez les « compliments » sur la tenue, la coiffure : Dire « *J'adore cette robe* » ou « *Vous êtes très bien coiffé(e) aujourd'hui* » peut sembler amical, mais dans l'espace restreint d'un simulateur, cela peut facilement être perçu comme de l'indiscrétion ou un manque de professionnalisme.

Suivi direct de l'équipe du service client (CS) dans les situations suivantes :



- **Commentaires et plaintes des clients / Avis négatifs** : Lorsqu'un client vous contacte pour formuler une plainte ou fournir des commentaires détaillés concernant une séance.
- **Notes de fin de quart peu claires** : Lorsque les informations fournies dans le document de fin de quart laissent des questions en suspens sur le déroulement d'une séance.
- **Images vidéo non concluantes** : Lorsque les enregistrements vidéo sont flous ou ne permettent pas de tirer une conclusion claire lors de l'examen d'une séance.

L'objectif est simplement de connaître votre point de vue, de recueillir des commentaires précis et de collaborer avec vous afin de résoudre toute situation ou tout problème. 😊

Mettre à profit vos aptitudes linguistiques



Vous parlez d'autres langues que le français ou l'anglais ? Dites-le à votre équipe RH ! Il nous arrive d'accueillir des clients qui ne maîtrisent ni l'une ni l'autre : vos compétences linguistiques pourraient nous être d'une aide précieuse.



À votre tour

Avez-vous des questions?