

Flight Dispatcher - Agent d'opérations aériennes

RNCP36482 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	311
Formacode(s)	31876
Code(s) ROME	N2204
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/06/2022
Date d'échéance	01/06/2027

Certificateur(s)

ECOLE NATIONALE DE L AVIATION CIVILE · SIRET : 19311256200015

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification « Flight Dispatcher- Agent d'opérations aériennes » a été créée à l'ENAC il y a plusieurs années pour répondre à l'évolution de la réglementation, à la hausse du trafic aérien et aux besoins des compagnies aériennes pour exercer un contrôle opérationnel, mais aussi assurer la coordination, la planification et le suivi de vols dans un environnement international.

ACTIVITÉS VISÉES

Le "Flight Dispatcher – Agent des opérations aériennes " coordonne et contrôle tout ou partie des opérations d'escale d'un aéronef.

Dans le cadre de la gestion de la coordination opérationnelle, le Flight Dispatcher est à la fois l'interlocuteur privilégié des différents acteurs de l'exploitation mais aussi et surtout des membres d'équipages techniques. Il est désigné par l'exploitant pour s'assurer que ses opérations aériennes sont menées de la manière la plus sûre et la plus économique possible.

Ses activités s'articulent autour du traitement de l'information, la gestion des demandes et de la transmission des informations.

Dans le cadre de la planification des vols, le Flight dispatcher transmet un dossier de vol complet aux membres d'équipages techniques (dossier de vol regroupant toutes les informations aéronautiques pertinentes et les conclusions de son analyse technique).

Ses activités s'articulent autour de l'analyse techniques des informations aéronautiques (Droit de survol, NOTAM, MANEX etc...) et de la préparation des vols.

Dans le cadre du suivi des vols, le Flight dispatcher surveille en continue le bon déroulement du vol. Il s'assure la coordination des informations pour permettre aux équipes techniques de maintenir la sécurité du vol.

Ses activités s'articulent autour de la transmission des informations aéronautiques et du suivi du vol

Dans le cadre de la communication en langue anglaise des informations de préparation et de suivi des vols. Le Flight Dispatcher est amené à s'exprimer au quotidien et dans l'ensemble de ses activités, en maîtrisant le vocabulaire professionnel adapté.

Ses activités s'articulent autour de la communication orale et écrite dans le cadre de la transmission d'informations.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

C1 Appliquer les règles d'exploitation, pour toute exploitation commerciale d'aéronef, conformément à la réglementation en vigueur et aux procédures d'exploitation décrites dans le MANEX de la compagnie afin de garantir

la sécurité des vols.

C2 Surveiller les évènements

qui pourraient affecter les opérations de la compagnie et le bon déroulement du vol (exemple évènements mondiaux: éruption volcanique, conflits, attentats, fermeture d'espace aérien...)

C3 Prioriser efficacement la réalisation des différentes tâches inhérentes à la préparation et au suivi des vols en tenant compte des contraintes de gestion du temps qui peuvent s'appliquer.

C4 Se coordonner avec les différents experts d'une compagnie aérienne afin de collecter les données les plus à jour pour discuter des faits, des options et des risques en cas de situation d'exploitation dégradée

C5 Initier un processus de prise de décision en évaluant les différentes options en s'appuyant sur différentes sources (cross checking...) dans l'objectif de garantir le maintien de la sécurité, la rentabilité du vol et la stabilité de l'exploitation.

C6 Coordonner les communications entre les aéronefs (membres d'équipage) et le personnel des autres départements de la compagnie, de l'aéroport, du contrôle aérien (ATC...)

prendre la mesure appropriée aux besoins. (Exemple coordonner les besoins médicaux d'urgence requis par l'équipage et les passagers).

C7 Utiliser des logiciels spécifiques

pour extraire des données, calculer des résultats et diffuser l'information utile à la gestion de l'exploitation (création plan de vol, calcul de performances, suivi du vol, information aéronautiques...)

C8 S'assurer de la compréhension de son interlocuteur (par exemple : le commandant de bord) lors de la transmission de l'information pour évaluer la (les) solution(s) proposée(s) et faciliter la prise de décision (assistance aux membres d'équipage en cas d'urgence...).

C9 Contribuer à l'amélioration continue des procédures en se basant sur son expérience, pour garantir le maintien de la sécurité et rentabilité des vols.

C10 Réagir en situation de stress face à des évènements imprévus en s'appuyant sur ses connaissances réglementaires et opérationnelles.

C11 Collecter l'ensemble des données les plus à jour traitant aussi bien des aspects réglementaires que techniques (par exemple NOTAM, MANEX, manifeste passager, masse de base) pour initier la phase de préparation du vol afin de pouvoir générer un dossier de vol opérationnel qui sera transmis aux membres d'équipages.

C12 Réaliser une analyse technique de l'ensemble des informations collectées pour décider de la faisabilité du vol dans les conditions de sécurité exigées par la réglementation.

C13 Proposer, en les justifiant, des solutions opérationnelles et/ou d'optimisation permettant d'améliorer la rentabilité des vols, de réduire l'empreinte environnementale tout en garantissant le maintien du niveau de sécurité exigé par la réglementation.

C14 Evaluer les limites des solutions opérationnelles adoptées de manière à anticiper les changements de dernières minutes susceptibles d'impacter le bon déroulement des vols et pouvant aussi avoir un impact économique sur l'exploitation.

C15 Générer un dossier de vol opérationnel conformément aux procédures d'exploitation décrites dans le MANEX de la compagnie, et à la réglementation en vigueur, qui sera transmis de manière claire et concise aux membres d'équipages.

C16 Exécuter le briefing de l'ensemble des éléments du dossier de vol à l'équipage de conduite en justifiant les choix opérationnelles.

C17 Evaluer les conséquences opérationnelles pour minimiser les coûts potentiels de retard dans l'exploitation (gestion des slots ATC et aéroportuaires..)

C18 Surveiller en continu le bon déroulement du vol en collectant et analysant l'ensemble des données (suivi consommation carburant, information météorologiques, modifications ATC...) les plus récentes afin d'atténuer les effets négatifs d'évènements sur l'exploitation (aspect sécurité et économie du vol) en assistant les membres d'équipage.

C19 Assister les membres d'équipages dans la résolution d'incidents en apportant des réponses concises et claires à des questions opérationnelles techniques grâce à la maîtrise de la coordination opérationnelle.

C20 Lire et analyser l'ensemble des documents (techniques, opérationnelles réglementaires...) en langue anglaise avec lesquels il est amené à travailler. En utilisant le vocabulaire aéronautique adapté.

C21 S'exprimer clairement en langue anglaise lors de la

transmission d'informations pour la préparation et/ou le suivi des vols.

C22 Répondre précisément et calmement à des demandes d'assistances en cas d'urgence en employant la phraséologie dédiée.

C23 Prendre part à une conversation courante et soutenir un dialogue élémentaire dans le domaine des opérations aériennes.

Blocs de compétences

RNCP36482BC01 — Gérer la coordination opérationnelle du transport aérien

LISTE DE COMPÉTENCES

C1 Appliquer les règles d'exploitation, pour toute exploitation commerciale d'aéronef, conformément à la réglementation en vigueur et aux procédures d'exploitation décrites dans le MANEX de la compagnie afin de garantir la sécurité des vols.

C2 Surveiller les événements qui pourraient affecter les opérations de la compagnie et le bon déroulement du vol (exemple événements mondiaux: éruption volcanique, conflits, attentats, fermeture d'espace aérien...)

C3 Prioriser efficacement la réalisation des différentes tâches inhérentes à la préparation et au suivi des vols en tenant compte des contraintes de gestion du temps qui peuvent s'appliquer.

C4 Se coordonner avec les différents experts d'une compagnie aérienne afin de collecter les données les plus à jour pour discuter des faits, des options et des risques en cas de situation d'exploitation dégradée

C5 Initier un processus de prise de décision en évaluant les différentes options en s'appuyant sur différentes sources (cross checking...) dans l'objectif de garantir le maintien de la sécurité, la rentabilité du vol et la stabilité de l'exploitation.

C6 Coordonner les communications entre les aéronefs (membres d'équipage) et le personnel des autres départements de la compagnie, de l'aéroport, du contrôle aérien (ATC...)

prendre la mesure appropriée aux besoins. (Exemple coordonner les besoins médicaux d'urgence requis par l'équipage et les passagers).

C7 Utiliser des logiciels spécifiques

pour extraire des données, calculer des résultats et diffuser l'information utiles la gestion de l'exploitation (création plan de vol, calcul de performances, suivi du vol, information aéronautiques...)

C8 S'assurer de la compréhension de son interlocuteur (par exemple : le commandant de bord) lors de la transmission de l'information pour évaluer la (les) solution(s) proposée(s) et faciliter la prise de décision (assistance aux membres d'équipage en cas d'urgence...).

C9 Contribuer à l'amélioration continue des procédures en se basant sur son expérience, pour garantir le maintien de la sécurité et rentabilité des vols.

C10 Réagir en situation de stress face à des événements imprévus en s'appuyant sur ses connaissances réglementaires et opérationnelles.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en

situation en groupe et / ou individuelle

A partir d'une problématique

dans le cadre de l'étude opérationnelle, de la préparation et le suivi d'un

vol, les apprenants doivent gérer les informations, adapter des solutions existantes pour résoudre des problèmes précis et organiser leur travail de manière

autonome dans des contextes généralement prévisibles mais susceptibles de changer.

Quiz

Sur forme d'un

QCM, les apprenants doivent répondre à des questions sur des sujets liés à la réglementation européenne.

Jeu de rôle

Scénario simulant une activité à mener dans un environnement professionnel.

RNCP36482BC02 — Assurer la planification des vols d'un exploitant en transport aérien

LISTE DE COMPÉTENCES

C11 Collecter l'ensemble des données les plus à jour traitant aussi bien des aspects réglementaires que techniques (par exemple NOTAM, MANEX, manifeste passager, masse de base) pour initier la phase de préparation du vol afin de pouvoir générer un dossier de vol opérationnel qui sera transmis aux membres d'équipages.

C12 Réaliser une analyse technique de l'ensemble des informations collectées pour décider de la faisabilité du vol dans les conditions de sécurités exigées par la réglementation.

C13 Proposer, en les justifiant, des solutions opérationnelles et/ou d'optimisation permettant d'améliorer la rentabilité des vols, de réduire l'empreinte environnementale tout en garantissant le maintien du niveau de sécurité exigé par la réglementation.

C14 Evaluer les limites des solutions opérationnelles adoptées de manière à anticiper les changements de dernières minutes susceptibles d'impacter le bon déroulement des vols et pouvant aussi avoir un impact économique sur l'exploitation.

C15 Générer un dossier de vol opérationnel conformément aux procédures d'exploitation décrites dans le MANEX de la compagnie, et à la réglementation en vigueur, qui sera transmis de manière claire et concise aux membres d'équipages.

C16 Exécuter le briefing de l'ensemble des éléments du dossier de vol à l'équipage de conduite en justifiant les choix opérationnelles.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en

situation en groupe et / ou individuelle

A partir d'une problématique dans le cadre d'une étude de ligne et/ou planification d'un vol, les apprenants doivent gérer les informations, adapter des solutions existantes pour résoudre des problèmes précis et organiser leur travail de manière autonome dans des contextes généralement prévisibles mais susceptibles de changer.

Jeu de rôle

En face à face, le candidat présente oralement les éléments du dossier de vols (briefing).

RNCP36482BC03 — Assurer le suivi des vols d'un exploitant en transport aérien

LISTE DE COMPÉTENCES

C17 Evaluer les conséquences opérationnelles pour minimiser les coûts potentiels de retard dans l'exploitation (gestion des slots ATC et aéroportuaires..)

C18 Surveiller en continue le bon déroulement du vol en collectant et analysant l'ensemble des données (suivi consommation carburant, information météorologiques, modifications ATC...) les plus récentes afin d'atténuer les effets négatifs d'évènements sur l'exploitation (aspect sécurité et économie du vol) en assistant les membres d'équipage.

C19 Assister les membres d'équipages dans la résolution d'incidents en apportant des réponses concises et claires à des questions opérationnelles techniques grâce à la maîtrise de la coordination opérationnelle.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en

situation en groupe et / ou individuelle

A partir d'une problématique dans le cadre du suivi des vols, les apprenants doivent gérer les informations, adapter des solutions existantes pour résoudre des problèmes précis et organiser leur travail de manière autonome dans des contextes généralement prévisibles mais susceptibles de changer.

Jeu de rôle

A partir

d'un scénario, l'évaluateur joue le rôle d'un membre d'équipage technique et demande assistance à l'apprenant.

RNCP36482BC04 — Communiquer en langue anglaise les informations de préparation et de suivi des vols

LISTE DE COMPÉTENCES

C20. Lire et analyser l'ensemble documents (techniques, opérationnelles règlementaires...) en langue anglaise avec lesquels il est amené à travailler. En utilisant le vocabulaire aéronautique adapté.

C21. S'exprimer clairement en langue anglaise lors de la

transmission d'informations pour la préparation et/ou le suivi des vols.

C22. Répondre précisément et calmement à des demandes d'assistances en cas d'urgence en employant la phraséologie dédiée.

C23. Prendre part à une conversation courante et soutenir un dialogue élémentaire dans le domaine des opérations aériennes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Jeu de rôle

A partir d'un scénario. Briefing oral à un jury jouant le rôle d'un personnel technique de la compagnie et/ou d'un représentant de l'autorité.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Flight Dispatcher intervient dans le secteur aéronautique, et plus particulièrement au sein des compagnies aériennes. Les compétences du Flight Dispatcher sont utilisées dans le cadre des métiers relatifs à l'organisation et à la gestion de l'exploitation opérationnelle des aéronefs : activités de coordination, préparation et de suivi des vols.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Agent d'opérations aériennes
- Agent de préparation des vols
- Chef de quart opérations
- Chef d'équipe
- Superviseur d'opérations

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La base réglementaire est définie par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI).

Le Flight Dispatcher s'appuie également sur la base réglementaire européenne de l'EASA (Regulation EU 965/2012, Annex III part ORO)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 615 €
Familles professionnelles (FAP)	J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports · tension 4/5 (Élevée) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	981
Jugés difficiles à recruter	57 %
Emplois saisonniers	38 %
Familles professionnelles (FAP)	J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports J6X90 — Cadres des transports et du tourisme

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

- Attester d'un niveau d'anglais minimum B1 (classification européenne CEFR).

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE

Le Jury de certification s'appuie sur le jury d'école, composé d'enseignants et de professionnels. Un minimum de 50% de ses membres doivent être extérieurs à l'organisme certificateur (ou aux co-certificateurs du réseau) et à celui qui a assuré la formation (ou ceux qui sont habilités pour assurer la formation par le certificateur).

COMPOSITION DU JURY — VAE

Dans le cadre d'une Validation des Acquis de l'Expérience, le jury de délivrance de la certification "Flight Dispatcher – Agent d'opérations aériennes", est composé de quatre membres :

- Le Responsable de la formation « Flight Dispatcher » ou son représentant
- L'Inspecteur des Etudes de la formation « Flight Dispatcher » ou son représentant
- Un « Flight Dispatcher » titulaire d'une certification équivalente
- Un employeur / industriel dans le domaine des opérations aériennes

Base légale

Date de décision	01/06/2022
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/06/2027

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	16	0	100 %	45 %
2019	17	0	100 %	75 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP34587

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.enac.fr/fr/flight-dispatcher>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36482/>

Où se former

Formations référencées	1
Organismes	1
Régions couvertes	1

Prix indicatif	4 740 €
Durée	565 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	10
Parcours menés à terme	6
Taux d'achèvement	60 %
Période	01/2023 – 01/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	11
Montant total engagé	50 620 €
Coût moyen par dossier	4 602 €
Durée moyenne	564 h
Période	01/2023 – 09/2026
Reste à charge titulaire	44 %
France compétences	36 %
France Travail	20 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.