

Référentiels

Flight Dispatcher – Agent d’opérations aériennes



Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	REFERENTIEL D'ÉVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Ses activités s'articulent autour du traitement de l'information, la gestion des demandes et de la transmission des informations.</p>	<p>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.</p> <p>Surveiller les évènements qui pourraient affecter les opérations de la compagnie et le bon déroulement du vol (exemple évènements</p>	<p>QCM / Questions ouvertes</p> <p>Questions portant sur le cadre réglementaire applicable aux activités du transport aérien.</p>	<p>Le candidat est évalué sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'exactitude des réponses - La pertinence des réponses <p>Le nombre de questions étant élevées dans un délai relativement court, le candidat est mis en situation de stress pour intégrer ce facteur dans l'évaluation.</p>
		<p>Mise en situation en groupe et/ou individuelle</p> <p>En groupe de 3-4 personnes</p>	<p>Au travers de la mise en situation, le candidat est évalué sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La préparation des éléments

	mondiaux : éruption volcanique, conflits, attentats, fermeture d'espace aérien...)	A partir d'une problématique dans le cadre de l'étude opérationnel d'un vol :	nécessaires à la gestion des demandes et à la transmission des informations
	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.	<ul style="list-style-type: none"> - Rassembler les informations les plus à jour susceptibles d'affecter le bon déroulement de l'exploitation en fonction du cadre préalablement défini - Appliquer des consignes compagnie - Hiérarchiser la recherche des informations utiles à l'étude de la ligne 	<ul style="list-style-type: none"> - La pertinence et la justification de la solution adoptée (de l'analyse de la problématique à l'analyse critique du résultat). - La maîtrise du sujet
	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	<p>Livrable attendu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - présentation orale sous forme d'un briefing en s'appuyant sur l'utilisation de logiciel comme Powerpoint. 	<ul style="list-style-type: none"> - La synthèse et la présentation des résultats à l'écrit et à l'oral (incluant la présentation de la démarche, la justification des choix faits, le cas échéant, et l'analyse critique des résultats)
	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.	<ul style="list-style-type: none"> - un jeu de questions/réponses est organisé à la fin de chaque présentation. 	<ul style="list-style-type: none"> - la prise de recul - Les compétences rédactionnelles et orales
	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 approprié aux besoins. (Exemple coordonner les besoins médicaux d'urgence requis par l'équipage et les passagers).		
	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...)	<p style="text-align: center;">Jeu de rôle</p> <p>En face à face avec un enseignant qui joue à la fois le rôle d'expert et de commandant de bord, le candidat extrait les données utiles à partir d'un ou plusieurs logiciels spécifiques et transmet les informations en fonction du scénario préalablement établi.</p>	<p>Le candidat est évalué sur sa capacité à transmettre les informations utiles et à utiliser le logiciel pour en extraire les données nécessaires pour la gestion des demandes.</p> <p>Le facteur temps est un élément pris en compte pour évaluer la résistance au stress des apprenants.</p>

	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...).	<p>Jeu de rôle A partir d'un scenario Briefing oral à un jury jouant le rôle d'un personnel technique de la compagnie et/ou d'un représentant de l'autorité.</p>	Le candidat est évalué sur la précision et l'exactitudes des éléments communiqués et sur sa capacité à être force de proposition.
	Contribuer à l'amélioration continue des procédures en se basant sur son expérience, pour garantir le maintien de la sécurité et rentabilité des vols.	<p>Présentations orales (avec l'utilisation de Powerpoint) devant un jury académique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en anglais avec une présentation plus orientée stratégie - en français avec une présentation orientée technique d'exploitation 	
	Réagir en situation de stress face à des événements imprévus en s'appuyant sur ses connaissances réglementaires et opérationnelles.	<p>Jeu de rôle En face à face L'évaluateur simule une situation dégradée pendant le jeu de rôle pour tester la capacité du candidat à gérer les événements imprévus.</p>	Le candidat est évalué sur sa capacité à réagir en situation de stress et plus particulièrement sur : <ul style="list-style-type: none"> - La prise en compte des éléments de réglementation en vigueur - La pertinence de la solution proposée (changement de stratégie) - L'évaluation des conséquences opérationnelles à la suite des décisions prises.
<p>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).</p> <p>Ses activités s'articulent autour de l'analyse techniques des informations aéronautiques (Droit de survol, NOTAM, MANEX, etc...) et de la préparation des vols.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Mise en situation en groupe et/ou individuelle En groupe de 3-4 personnes A partir d'une problématique dans le cadre d'une étude de ligne et/ou planification d'un vol :</p> <ul style="list-style-type: none"> - collecter les données nécessaires - réaliser une analyse technique (utilisation d'outils informatiques possibles) - proposer des solutions d'optimisation - générer un dossier de vol 	Le candidat est évalué sur : <ul style="list-style-type: none"> - La préparation des éléments nécessaires à la planification des vols. - La pertinence et la justification de la solution adoptée (de l'analyse de la problématique à l'analyse critique du résultat). - La maîtrise du sujet - La synthèse et la présentation des résultats à l'écrit et à l'oral (incluant

	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.		la présentation de la démarche, la justification des choix faits, le cas échéant, et l'analyse critique des résultats) - Les compétences rédactionnelles et orales
	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.		
	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.		
	Exécuter le briefing de l'ensemble des éléments du dossier de vol à l'équipage de conduite en justifiant les choix opérationnelles.	<p style="text-align: center;">Jeu de rôle En face à face</p> <p>Le candidat présente oralement les éléments du dossier de vols (briefing)</p>	Le candidat est évalué sur sa capacité à transmettre oralement, et de manière claire, les informations utiles pour la planification des vols.
<p>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.</p> <p>Ses activités s'articulent autour de la transmission des informations aéronautiques et du suivi du vol.</p>	Evaluer les conséquences opérationnelles pour minimiser les coûts potentiels de retard dans l'exploitation (gestion des slots ATC et aéroportuaires).	<p>Mise en situation en groupe et/ou individuelle En groupe de 3-4 personnes</p> <p>A partir d'une problématique dans le cadre du suivi des vols :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtenir les informations les plus à jour (météorologie, accessibilité des aérodromes...) - Transmettre les changements qui ont un impact sur le suivi du vol - Proposer des solutions alternatives en tenant compte des procédures opérationnelles décrite dans le MANEX de la compagnie 	<p>Le candidat est évalué sur sa capacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à obtenir rapidement les informations les plus à jour - à analyser les informations - à transmettre les informations les plus pertinentes - à proposer des solutions si nécessaire
	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.		
	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.	<p style="text-align: center;">Jeu de rôle</p> <p style="text-align: center;">A partir d'un scénario, L'évaluateur joue le rôle d'un membre d'équipage technique et demande assistance à l'apprenant.</p>	<p>Le candidat est évalué sur sa capacité à:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gérer le stress face à une situation inconnue - la prise en compte des éléments transmis par le demandeur - l'analyse qu'il fait de la situation - la pertinence des solutions proposées - la prise de recul quant aux changements inhérents à une situation dégradée.
<p>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.</p> <p>Ses activités s'articulent autour de la communication orale et écrite dans le cadre de la transmission d'informations</p>	<p>Lire et analyser l'ensemble des documents (techniques, opérationnels règlementaires...) en langue anglaise en utilisant le vocabulaire aéronautique adapté.</p> <p>S'exprimer clairement en langue anglaise lors de la transmission d'informations pour la préparation et/ou le suivi des vols.</p> <p>Répondre précisément et calmement à des demandes d'assistances en cas d'urgence en employant la phraséologie dédiée.</p> <p>Prendre part à une conversation courante et soutenir un dialogue élémentaire dans le domaine des opérations aériennes.</p>	<p style="text-align: center;">Jeu de rôle</p> <p style="text-align: center;">A partir d'un scénario</p> <p>Briefing oral à un jury jouant le rôle d'un personnel technique de la compagnie et/ou d'un représentant de l'autorité.</p> <p>Présentations orales (avec l'utilisation de Powerpoint) devant un jury académique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en anglais avec une présentation plus orientée stratégie <p>Répondre à des questions d'ordre générales ou techniques posées par les membres du jury académique</p>	<p>Le candidat est évalué sur l'expression orale et écrite dans la maîtrise du vocabulaire et de sa capacité à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - transmettre l'information aéronautique - répondre à des demandes générales ou techniques - résumer un contexte ou une situation particulière.

La délivrance de la certification de « Flight Dispatcher – Agent d'opérations aériennes » est conditionnée à la validation des 4 blocs de compétences et du stage d'insertion en entreprise de 4 semaines minimum.

Le stage d'insertion en entreprise est évalué conjointement par l'inspecteur des études et le responsable du stage en entreprise.

Pour les apprenants en situation de handicap, les modalités des évaluation peuvent être aménagées.

Ces aménagements sont décidés par la Direction des Etudes et de la Recherche au vu de l'avis fourni par le médecin de prévention de l'ENAC sollicité par l'apprenant concerné, et sont portées par l'inspecteur d'études à la connaissance du Bureau de la planification chargé d'organiser la surveillance des examen.

La circulaire n° 2011-220 du 27 décembre 2011 relative à l'organisation des concours et des examens pour les personnes présentant un handicap est applicable en tant qu'elle n'est pas contraire aux dispositions précisées dans le règlement intérieur de l'ENAC.