

## Contributing Expert

# Flight Operations

## The unknown benefits of outsourcing operations Les bienfaits méconnus d'une externalisation des opérations

© Matthieu Douhaire  
© Frédéric Vergneres

XAVIER JOUSSAUME  
FLYOPS CEO

Launched more than a decade ago after the 2008 crisis, outsourced operation companies experienced a concomitant development with the internet revolution. However, it is not enough to say that these operators were not welcomed with open doors in an environment where novelty is sometimes subject to a lot of caution.

In ten years, the business of operations has undergone a real deep transformation. The crisis has undoubtedly reshuffled the cards for the paper tiger that this sector of business aviation is eliminating, in the manner of natural selection, the weakest entities in favor of the most profitable. It will have also partly influenced the reduction in costs per flight hour, including more efficient aircraft, both in terms of performance and consumption and therefore pollution. By domino effect, the ancillary services had to follow this movement of generalized cost reduction.

Among the operators, one of the first areas affected by the crisis will be the operations sector. Because it must be said, the latter is at the heart of an operator's success and survival. As a result, they had to juggle significant operating costs and a decrease in traffic while continuing to provide H24 service.

The equation seems complicated. Nature having a horror of the void, it is natural that this «revolution» which ultimately isn't one, happened, accompanied by new technologies and the outsourcing of this profession of operations, inseparable from a successful flight



Lancé il y a plus d'une dizaine d'années, peu après la crise de 2008, les sociétés d'opérations externalisées ont connu un développement concomitant avec la révolution internet. Pour autant, c'est peu de dire qu'il a fallu à ces « opérateurs » montrer « patte blanche » dans un milieu où la nouveauté est parfois sujette à beaucoup de caution.

En dix ans, le métier des opérations a subi une véritable transformation, pour ne pas dire une profonde mutation. La crise a indubitablement redistribué les cartes d'un colosse aux pieds d'argile qu'est ce secteur de l'aviation d'affaires, éliminant, à la manière de la sélection naturelle, les entités les plus faibles au profit des plus rentables. Elle aura également influencé en partie la diminution des coûts à l'heure de vol, notamment avec des avions plus vertueux, tant en termes de performance que de consommation et donc de pollution. Par effet domino, les services annexes ont dû suivre ce mouvement de baisse généralisée des coûts. Chez les exploitants, l'un des premiers postes touchés par la crise aura été celui des opérations. Une révolution. Car il faut bien le dire, ce domaine constitue la clé de la réussite et de la survie d'un opérateur. Lesdits exploitants ont donc dû jongler avec des charges et des coûts d'exploitation élevés et une diminution notable du trafic, tout en assurant un service H24.

L'équation paraît compliquée. La nature étant bien faite – et elle a horreur du vide –, c'est tout naturellement que cette « révolution », qui n'en n'est finalement pas une, s'est produite, accompagnée par les nouvelles technologies et l'externalisation de ce métier des opérations, indissociable d'une parfaite réussite des vols.



## Applications

New technologies have enabled the emergence of new entities that allow crews, for example, to manage the complex set of flight preparation themselves via an application. If at first sight, this formula can seem dauntingly effective, especially from an accounting point of view, the fact remains that this practice can prove to be accident-prone in the medium or long term. Because in reality, the problem is that there is no consistency in the use of these applications and it can quickly become complicated to have an overview on flights, especially if the pilot is the only recipient. The fact that all his data is taken into account alone can aggravate the captain's state of stress and have serious consequences for flight safety. These applications are more adapted for recreational pilots than for professional operators.

## An outsourced operations service on a human scale

Although the 2008 seismic changes have facilitated the creation of new markets, it has, alongside the advent of new technologies and applications, enabled the emergence of entities where man remains ubiquitous. In fact, many companies have specialized in the outsourcing of operations management. For ten years, professionals in the sector have worked to democratize this activity while being surrounded by teams of real operational specialists. For the aircraft owners who are not registered as a company, the advantage of an outsourced service makes it possible to have an expertise on the preparation and the follow-up of the flights 24/7,

## Les applications

Les nouvelles solutions techniques ont ainsi permis de faire éclore de nouvelles entités permettant par exemple aux équipages de gérer eux-mêmes l'ensemble complexe de la préparation d'un vol via une application. Si, à première vue, cette formule peut paraître d'une efficacité redoutable, notamment d'un point de vue comptable, il n'en demeure pas moins que cette pratique peut se révéler accidentogène à moyen ou long terme. Car en réalité, le problème est qu'il n'existe pas de cohérence dans l'utilisation de ces applications et il peut vite devenir compliqué d'avoir une vue d'ensemble sur les vols, surtout si le pilote est l'unique destinataire. La seule prise en compte de toutes ses données peut aggraver l'état de stress du commandant de bord et avoir des conséquences graves, voire désastreuses pour la sécurité des vols. Ces applications sont, par nature, plutôt destinées aux pilotes de loisir et n'ont pas vocation à aider de façon pérenne un exploitant dans ces opérations.

## Un service d'opérations externalisé à taille humaine

Si le séisme de 2008 a facilité la création de nouveaux marchés, il a, parallèlement à l'avènement de nouvelles technologies et des applications, permis de faire émerger des entités où l'humain reste omniprésent. Dans les faits, de nombreuses sociétés se sont spécialisées dans l'externalisation de la gestion des opérations. Depuis dix ans, les professionnels du secteur ont fait en sorte de démocratiser cette activité, tout en s'entourant de véritables équipes de spécialistes opérationnels. Pour les propriétaires d'aéronefs non inscrits en compagnie, l'avantage d'un service externalisé permet de disposer d'une expertise sur la préparation et



and this, anywhere in the world. It avoids to have an internal and costly operations service. Subcontracting aircraft operations also offers the client a technical and personalized assistance and guarantees a high level of expertise and security. But this remains a factor decreasing post-flight stress, especially for crews, resulting in a reduction of fatigue and the risk of error. This type of service allows to reset a flight quickly in case of last-minute changes (weather, passenger delay, etc.).

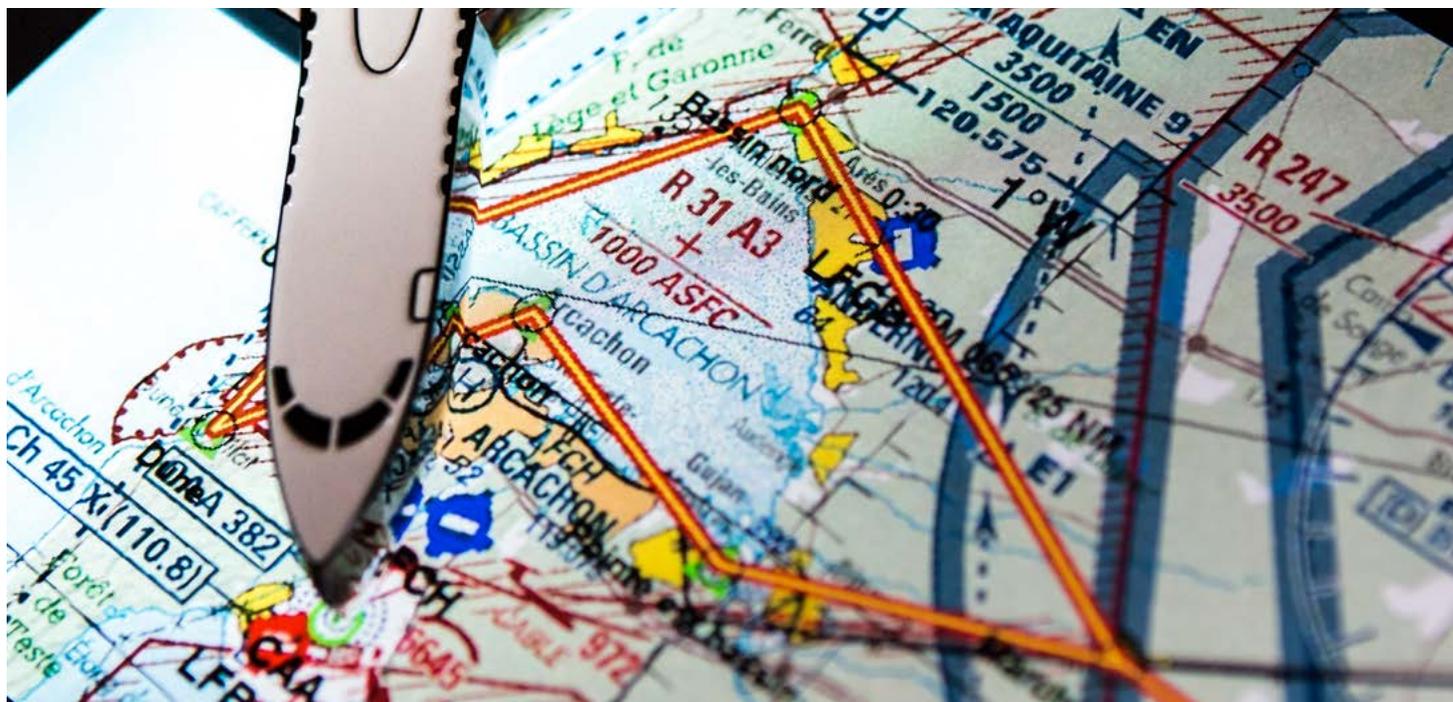
For operators, the gains are obviously the same with the difference that they can extend this service to their entire fleet and offer their customers a concierge service, often included with service providers. In addition, it often makes it possible to compensate for an undersized workforce and to be able to respond to requests for quotations during non-working hours. At the same time, this subcontracting strengthens operations for surplus activities, especially during the peak season.

In addition to all these advantages linked to the outsourcing of operations, there is also the competitive cost. This represents no more than 5% of the total amount of the bill for the flight hour on average, according to a study carried out on the prices applied in the sector.

le suivi des vols 24H/24 - 7/7, et ce n'importe où dans le monde. Notre métier évite ainsi les coûts d'un service opérations en interne, lequel peut, on le sait, obérer un budget. Sous-traiter ses opérations donne également accès à une assistance technique et souvent personnalisée sur l'exploitation de son avion, et garantit un niveau d'expertise et de sécurité élevé. Mais cela reste surtout, pour les équipages, un moyen de diminuer le stress post vol ayant pour conséquence une réduction de la fatigue et du risque d'erreur. Ce type de service permet, par exemple, de réinitialiser un vol rapidement en cas de changement de dernière minute (météo, retard des passagers, etc.).

Pour les exploitants, les gains sont sensiblement les mêmes, à cette différence près qu'ils peuvent étendre ce service à l'ensemble de leurs flottes et offrir à leurs clients un service de conciergerie, très souvent inclus chez les prestataires. En outre, il permet bien souvent de pallier les inconvénients d'un effectif des opérations sous-dimensionné et de répondre à des demandes de cotations durant les heures non-ouvrables. Parallèlement, cette sous-traitance renforce les opérations pour les surplus d'activités, notamment pendant la haute saison.

A tous ces avantages liés à la sous-traitance des opérations s'ajoute un coût lui aussi compétitif. Il ne représente en moyenne pas plus de 5 % du montant total de la facture à l'heure de vol, selon une étude réalisée sur les prix pratiqués dans le secteur.



## Towards a standardization of procedures

While all the strengths are there to make this sector a growing business, it still lacks the confidence of operators and some key players in the market. Paradoxically, while it is a real consumer product, the outsourcing of operations still remains a sensitive subject today. Beyond the indisputable security added value that this type of service provider can bring, it is also necessary to ensure that the operations that the subcontractors carry out are completely confidential. This is the challenge to develop this market. If the profession of transaction agent is regulated in the US, it is not yet in Europe. Aware of the problem, the European Business Aviation Association (EBAA) and the European Aviation Safety Agency (EASA) have been working to write an IS-BA certification - International Standard for Business Aircraft - for three years for the flight support activity. The move towards standardization and regulatory change surrounding the practices of this sector is essential not only to support the growing entities, but also to obtain a real recognition of this type of service in the business aviation sector. 

## Vers une standardisation des procédures

Si tous les atouts sont réunis pour faire de ce secteur une activité en pleine croissance, il lui manque encore la confiance des opérateurs et de certains acteurs clés du marché. Car paradoxalement, alors qu'il s'agit d'un véritable produit de consommation, l'externalisation des opérations reste, aujourd'hui encore, un sujet sensible. Au-delà de la plus-value sécuritaire indiscutable que peut amener ce type de prestation, il faut également veiller à conserver une parfaite confidentialité dans les opérations que les sous-traitants sont amenés à mener. C'est tout l'enjeu du développement de ce marché. Si la profession d'agent d'opération est réglementée aux Etats-Unis, elle ne l'est pas encore en Europe. Conscients du problème, l'EBAA - European Business Aviation Association - et l'AESA - Agence européenne de la sécurité aérienne - travaillent depuis trois ans à l'écriture d'une certification IS-BA - International Standard for Business Aircraft - pour l'activité de « flight support » (assistance au vol). L'avancée vers une standardisation et une évolution de la réglementation entourant les pratiques de ce secteur est primordiale, non seulement pour accompagner les entités en pleine croissance, mais également afin d'obtenir une véritable reconnaissance de ce type de service dans le milieu de l'aviation d'affaires. 



**FLYOPS**  
Worldwide Flight Support

 74 Rue Georges Bonnac,  
33000 Bordeaux

 +33 5 57 85 81 11

 [operations@flyops.net](mailto:operations@flyops.net)

 [www.flyops.net](http://www.flyops.net)

