HLCC 2021-WP/95[1]
SAF/73
26/8/21

منظمة الطيران المدني الدولي

ورقة عمل

المؤتمر الرفيع المستوى بشأن جائحة فيروس كورونا
محور السلامة

مونتريال، كندا – ١٢ إلى ٢٠٢١/١٠/٢٢

البند ٣ من جدول الأعمال: التوحيد القياسي
٣-٣: الخدمات الأرضية

الاعتبارات المتعلقة بالحاجة إلى تعزيز تنظيم الخدمات الأرضية

(ورقة مقدمة من الإتحاد الدولي لعمال النقل (ITF))

الموجز التنفيذي

يشـــيد الاتحاد الدولي لعمال النقل (ITF) بالعمل الذي تم الاضـــطلاع به في منظمة الطيران المدني الدولي ICAO، بهدف تعزيز تنظيم خدمات المناولة الأرضـــية من أجل تعزيز ســـلامة عمليات المطارات واتســـاقها وقدرتها وكفاءتها. وتشـــير ورقة العمل هذه إلى أهمية اعتماد نهج شامل يكمل الإصلاحات التنظيمية الأساسية المتعلقة بخدمات المناولة الأرضية في المطارات. وترحب هذه الورقة بالتقدم المحرز بينما تؤكد في الوقت نفسه على الطابع الملح للمشكلة.

الإجراءات: يرجى من المؤتمر القيام بما يلي:

أ) ملاحظة الأهمية الحاسمة لتطوير المعايير والممارسات الموصى بها (SARPs) والإجراءات الخاصة بخدمات الملاحة الجوية (PANS) المتعلقة بخدمات المناولة الأرضية كمسألة ذات أولوية؛

ب) تعديل الملحق ٩- التسهيلات، بما يتماشى مع الممارسة الموصى بها ٦-٥ من الوثيقة FALP/12-WP/19 وإضافة الممارسة الموصى بها ٦-٦؛

ج) وضع معايير لمساعدة الدول من أجل إدخال خدمات المناولة الأرضية في نظام إدارة سلامة المشغل SMS؛

د) إنشاء ودعم ثقافة السلامة الإيجابية المتأصلة في "الثقافة العادلة". وبالتالي، يستطيع عمال خدمات المناولة الأرضية، إما بشكل مباشر أو من خلال نقاباتهم، الإبلاغ طوعا وبصورة سرية عن المخاوف المتعلقة بالسلامة دون خوف من الانتقام وبما يتماشى مع المهام الحيوية المتعلقة بسلامة الطيران في جميع المجالات الأخرى.

[1] قدم الإتحاد الدولي لعمال النقل هذه الورقة باللغة العربية والصينية والإنجليزية والفرنسية والإسبانية والروسية.

١- المقدمة

١-١ يتفق الـITF مع المشاكل التي تم وصفها في ورقة العمل التي قدمتها الأمانة العامة بعنوان "المبادرة العالمية لتعزيز تنظيم الخدمات الأرضية". وعلى حد تعبير الورقة نفسها، "مع تطور خدمات المناولة الأرضية بما في ذلك انتشار مزودي خدمات المناولة الأرضية (GHSPs) من الأطراف الثالثة، أصبحت العمليات الأرضية في ساحات المطارات تزداد تعقيداً وربما تزداد خطورةً."

١-٢ وتقدم ورقة العمل المذكورة أعلاه بيانات ملموسة تتعلق بحوادث خدمات المناولة الأرضية التي تكلف مليارات الدولارات وآلاف ساعات العمل المفقودة سنويا. وعلاوة على ذلك، تلقى الـITF، ولا سيما على مدى السنوات الخمس عشرة الماضية، تقارير مشابهة من نقابات خدمات المناولة الأرضية المنتسبة له ومماثلة في بياناتها لبيانات منظمة الطيران المدني الدولي ICAO المتعلقة بالإبلاغ عن الحوادث/الأحداث (ADREP). والأهم من ذلك أن هذا الأمر كان له تأثير سلبي على ثقافة السلامة داخل قطاع الطيران.

١-٣ ويشيد الـITF بالعمل الذي اضطلعت به منظمة الطيران المدني الدولي ICAO منذ عام ٢٠١٤ للتحقيق في قضايا السلامة والكفاءة وتوحيد المعايير المرتبطة بخدمات المناولة الأرضية، ولتحديد حالة أحكام منظمة الطيران المدني الدولي المتعلقة بخدمات المناولة الأرضية في المطارات واحتياجاتها المستقبلية.

١-٤ ويدعم الـITF بقوة التوصيات الحالية التي قدمتها الأمانة، والتي تهدف إلى تطوير إطار تنظيمي لخدمات المناولة الأرضية بحيث يمكن للدول تنفيذه في جميع أنحاء العالم وأن تقوم بتنفيذه بطريقة منسقة.

١-٥ على الرغم من درجة الاستعجال العالية، والتقدم المحرز الذي تتسم به منظمة الطيران المدني الدولي ICAO حتى الآن، فإننا ندرك أن الأمر يتطلب المزيد من العمل لوضع إطار تنظيمي شامل ومناسب لخدمات المناولة الأرضية بما يتناسب مع معايير السلامة في جميع أنحاء الصناعة.

٢- المناقشة

٢-١ نحن نعتقد أن خطورة الوضع وإلحاحه في الأساس ينبعان من حقيقة أن خدمات المناولة الأرضية خضعت للتوسع السريع في السوق، ولم يكن هذا مصحوبًا بشكل كافٍ بضوابط وتوازنات فعالة بحيث تدعم بنفس القدر نظامًا بيئيًا عالميًا لسلامة الطيران. وبالإضافة إلى ذلك، كان مشغلو المطارات إلى حد كبير متفرجين على العلاقة السريعة التطور بين مشغلي الطائرات ومزودي خدمات المناولة الأرضية. كما ينبغي الاعتراف بدورهم، غالباً بصفتهم مالكي الأرض، وذلك لقدرة هذا الدور على تسهيل وضمان المزيد من الاندماج في نظام السلامة الأيكولوجي باستخدام استمرارية الرقابة والحضور، وهو ما قد لا يتمتع به مشغلو الطائرات.

٢-٢ ومع انتشار مزودي خدمات المناولة الأرضية من أطراف ثالثة (GHSPs)، أصبحت السوق مجزأة إلى حد كبير. وهذا التجزؤ الحاصل في سلاسل التوريد من خلال التعاقد من الباطن و/أو الاستعانة بمصادر خارجية ينعكس على شكل تجزؤ في ثقافة السلامة ونظم إدارة السلامة على مستوى الصناعة وعلى مستوى الشركات على حد سواء. ويعتقد الـITF أن تجزئة السلامة هي أحد الأسباب الأساسية التي تعني أن العمليات الأرضية تنطوي على مخاطر أكبر. وعلاوة على ذلك، فإن عملية التعاقد من الباطن والاستعانة بمصادر خارجية قد شكلتها جهات تنظيمية محلية مختلفة، وقد تطورت بطريقة مشتركة وغير متكافئة في أجزاء مختلفة من العالم.

٢-٣ في العديد من الظروف، يجب على موظفي خدمات المناولة الأرضية كجزء من متطلبات العمل اليومية أن يطبقوا عمليات وممارسات مختلفة لكل مشغل طائرة يخدمها مزود الخدمات الأرضية. وهذا الانتشار للمعايير والممارسات يعرّض عمال الخدمات الأرضية لإمكانية ارتكاب أخطاء غير مقصودة بشكل أكبر ويخلق مخاطر محتملة على العمال والطائرات والمعدات.

٢–٤ يشجع دليل خدمات المناولة الأرضية (Doc 10121) مزودي خدمات المناولة الأرضية (GHSPs) من الأطراف الثالثة على إنشاء نظام إدارة سلامة المشغل SMS. غير أن هذا الدليل، بوصفه مادة إرشادية، لا يكفي لضمان تطوير وتنفيذ مثل هذه الأنظمة على المستوى الوطني. ولذلك، يلزم وجود آليات إضافية لتشجيع الدول على حث مزودي خدمات المناولة الأرضية GHSPs من الأطراف الثالثة فيها على وضع وتنفيذ نظام إدارة سلامة المشغل SMS ملائم.

٢–٥ ولتعزيز سلامة وكفاءة عمليات المطار، فمن الأهمية بمكان تحديد المشاكل المتعلقة بالسلامة بشكل مسبق. ويتيح هذا النهج أيضًا تحديد وتسجيل الحوادث والأحداث وكذلك اتجاهات السلامة العامة. ويعتقد الـITF أن وضع سياسة إيجابية واضحة المعالم لثقافة السلامة والبرنامج سيفيد إدارة السلامة في العمليات الأرضية.

٢–٦ إن زيادة الضغوط وعبء العمل يؤدي إلى زيادة إمكانية حدوث أخطاء غير مقصودة بالنسبة للعاملين في خدمات المناولة الأرضية، مما قد يزيد من المخاطر على عامة الناس. وترى العديد من نقابات الطيران المدني المنتسبة إلى الـITF أن هذا العامل مسؤول جزئياً عن زيادة حوادث الطيران. منذ أن أطلق الـITF برنامجاً منسقاً للمطارات قبل سبع سنوات، تم جمع أدلة كثيرة تشير إلى أن العديد من المطارات في جميع أنحاء العالم شهدت انخفاضاً جوهرياً في مستويات السلامة بالتزامن مع حملات لخفض التكاليف، وبالتالي خلق هذا الأمر "مطارات المواءمة الاقتصادية" على حساب سلامة الموظفين ورفاههم. قام الـITF بجمع هذه الأدلة من العاملين في مجالات مناولة الأمتعة، والصيانة، وتسجيل الوصول، ووكلاء الصعود إلى الطائرة، وعمال التنظيف، والأمن وغيرهم من العمال الأرضيين في كل مطار.

٢–٧ كما أن ظروف العمالة غير المستقرة تؤثر أيضاً على أمن المطارات. إن عمال الكراسي المتحركة، وعمال مناولة الأمتعة، وعمال تنظيف مقصورة الركاب، وموظفي خدمات الطعام، وعمال المدرجات هم جميعاً من العاملين في الخطوط الأمامية المسؤولين عن تحديد المخاوف المتعلقة بالسلامة والأمن. كما أن ارتفاع معدل الدوران (تبديل الموظفين) المرتفع في هذه الوظائف يؤدي إلى خلق مخاطر أمنية على الصناعة ككل، وبالتالي فإن هذه المشكلة لا تقتصر على الشركات التي يتعين عليها توظيف وتدريب وإدارة الموظفين الجدد باستمرار، بل تتعداها لتشمل شركات الطيران وركابها أيضاً.

٢–٨ إن التدريب المناسب للعاملين في خدمات المناولة الأرضية يعتبر عنصراً حاسماً يمكن أن يحسّن من سلامة العمليات. وينبغي أن يكون إطار التدريب لموظفي خدمات المناولة الأرضية الذي يتضمن عناصر تدريبية مشتركة، أي أنواع التدريب، ومحتوى التدريب ومنهجية التدريب، جزءاً من الجهود الرامية إلى تعزيز تنظيم عمليات المناولة الأرضية. ويعتقد الـITF أنه على الرغم من تأثير الإجراءات التشغيلية على التدريب، فإن التدريب يؤثر أيضاً تأثيراً إيجابياً على دوران الموظفين، وفي نهاية المطاف على سلامة العمليات.

٣– الاستنتاجات

٣–١ في ضوء ما سبق، فإن الـITF يؤيد بشكل تام العمل الجاري في منظمة الطيران المدني الدولي ICAO بهدف تعزيز تنظيم خدمات المناولة الأرضية ويوافق على التوصيات النهائية التي وضعتها الأمانة في ورقة العمل المذكورة أعلاه. غير أنه من المهم مواصلة هذا العمل على سبيل الأولوية. وهذا هو الحال بصفة خاصة عندما يزداد الضغط على العمليات من خلال خفض مستويات التوظيف مع تعافي الصناعة من الأثر الاقتصادي لوباء كوفيد–١٩.

٣–٢ لذلك فإن الـITF يؤيد بقوة توصية الأمانة العامة بشأن "إعداد القواعد والتوصيات الدولية (SARPs) وإجراءات خدمات الملاحة الجوية (PANS) بشأن الخدمات الأرضية، وأن تطلق أي مبادرات جديدة ضرورية لتعزيز تنظيم الخدمات الأرضية على المستوى العالمي."

٣–٣ إن الـITF يدعو المؤتمر إلى تشجيع الدول على:

أ) تعديل الملحق ٩ بما يتماشى مع الممارسة الموصى بها ٦–٥ من الوثيقة FALP/12-WP/19 وإضافة الممارسة الموصى بها ٦–٦؛

ب) وضع معايير لمساعدة الدول من أجل إدخال خدمات المناولة الأرضية في نظام إدارة سلامة المشغل SMS؛

ج)وضع ودعم الإجراءات من خلال ثقافة السلامة الإيجابية المتأصلة في الثقافة العادلة. ونتيجة لذلك، يستطيع عمال خدمات المناولة الأرضية، إما بشكل مباشر أو من خلال نقاباتهم، الإبلاغ طوعاً وبصورة سرية عن الانتهاكات والمخاوف المتعلقة بالسلامة دون خوف من الانتقام وبما يتماشى مع المهام الحيوية المتعلقة بسلامة الطيران في جميع المجالات الأخرى. ويمكن تسليط الضوء على تنظيم وكالة سلامة الطيران الأوروبية EASA رقم EU 376/2014 كنموذج؛

د) ومن خلال مشاركة أصحاب المصلحة، دعم تطوير التدريب للعاملين في خدمات المناولة الأرضية في سياق إطار شامل لسلامة الطيران، بحيث يكرس ثقافة السلامة الإيجابية التي تقوم على مبادئ الثقافة العادلة باعتبارها إطاراً للتعامل مع الخدمات الأرضية للمساهمة في النظام البيئي الشامل لسلامة الطيران.

–انتهى–