



## فريق خبراء التسهيلات

### الاجتماع الرابع عشر

(مونتريال، من ٢٠٢٦/٢/٢٠ إلى ٢٠٢٦/٤/٢٤)

البند رقم ٣: التعديلات على الملحق التاسع — "التسهيلات"

نحو مطار أكثر شمولاً: "عدم وجود الشيء لا يعني استحالة تحقيقه".

(ورقة مقدمة من إيطاليا)

#### الموجز التنفيذي

عملاً بالقرار ٣/١٢ الصادر عن الدورة الثانية والأربعين للجمعية العمومية، حُثَّت الدول الأعضاء على إيلاء الأولوية لضمان اشتغال خدمات النقل الجوي وتيسير الانتفاع بها للأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة. وينبغي تشجيع تبادل أفضل الممارسات والاستفادة من التجارب الوطنية كتجربة إيطاليا، على مستوى الإيكاو بما يعود بالنفع على جميع الدول الأعضاء فيها. وينبغي أن يشمل ذلك أيضاً أفضل الممارسات المتعلقة بإجراء عمليات التفتيش الوطنية بشأن تيسير الانتفاع.

الإجراءات المعروضة على فريق خبراء التسهيلات:

يرجى من فريق خبراء التسهيلات القيام بما يلي:

- دعوة مجموعة عمل تيسير الانتفاع بخدمات الطيران المدني الدولي إلى النظر في صياغة أفضل الممارسات لعمليات التفتيش الدورية الوطنية؛
- التوصية بأن تنشر الإيكاو على نطاق واسع أفضل الممارسات الموضحة في ورقة العمل هذه، مع تشجيع تطبيقها.

#### ١- المقدمة

١-١ يُعدّ تزايد أعداد الركاب ذوي القدرة الحركية المحدودة (PRM)، إلى جانب العوامل المتنوعة التي تُسهم في هذا التوجه، واقعاً راسخاً في مجال الطيران المدني الدولي. وتتطلب الالتزامات بضمان توفير نقل جوي مُيسر للأشخاص ذوي الإعاقة وجود السياسات الفعّالة والقابلة للتطبيق، بما في ذلك المشاركة النشطة لهيئات الطيران المدني في تعزيز تيسير الانتفاع في جميع

أنحاء المطار.

## ٢- أفضل الممارسات في عمليات التفتيش

١-٢ في الوقت الراهن، لا تُنفَّذ عمليات التفتيش والتدقيق المتعلقة بتيسير الانتفاع بخدمات المطارات بطريقة منسقة على المستويين الدولي والإقليمي. وتجدر الإشارة إلى وجود عدد من البرامج الوطنية والإقليمية. ففي الولايات المتحدة، يوفر برنامج الامتثال لتيسير خدمات المطارات للأشخاص ذوي الإعاقة إطاراً عاماً لإجراء مراجعات دورية لمدة امتثال المطارات. وفي الاتحاد الأوروبي، تنص اللائحة رقم ٢٠٠٦/١١٠٧ على تعيين هيئات إنفاذ وطنية مسؤولة عن ضمان التطبيق الصحيح لللائحة المتعلقة بحقوق الركاب ذوي الإعاقة ومحدودي الحركة؛ إلا أنها لا تتضمن أحكاماً محددة تتعلق بمنهجيات التحقق أو آليات الرقابة على تيسير الانتفاع بالخدمات في المطارات. وفي إقليم اللجنة الأوروبية للطيران المدني (إيكاف)، أطلقت أمانة اللجنة في عام ٢٠٢٤ برنامج تقييم جودة المساعدة المقدمة للأشخاص ذوي القدرة الحركية المحدودة، والذي أنشئ لتقييم جودة المساعدة المقدمة للأعداد المتزايدة من هؤلاء الركاب في قطاع الطيران. ويساعد البرنامج الدول الأعضاء في اللجنة على رصد مدى تنفيذ الأحكام الواردة في القسم الخامس من الجزء الأول من الوثيقة Doc 30 التي وضعتها هيئات إدارة المطارات وشركات الطيران، وذلك بإجراء عمليات تقييم في المطارات وفقاً لطلبات الدول الأعضاء في اللجنة. وتعدُّ أيرلندا مثالا بارزاً على الممارسات الجيدة على المستوى الوطني، حيث نشرت في عام ٢٠٢٤ تقارير عن عمليات التفتيش المتعلقة بتيسير الانتفاع التي أُجريت في عام ٢٠٢٣ في ست مطارات وطنية، حُدثت فيها بعض الاستنتاجات وظهرت فيها الشفافية في أنشطة الرقابة المتعلقة بتيسير الانتفاع بالخدمات في المطارات.

٢-٢ والهيئة الوطنية للطيران المدني الإيطالية (ENAC) هي الجهة الوطنية المختصة بإنفاذ أحكام اللائحة رقم ٢٠٠٦/١١٠٧، وتُجري بانتظام عمليات تدقيق بشأن تيسير الانتفاع بالخدمات في المطارات الوطنية الرئيسية. وتقود الهيئة حالياً مبادرة "تحو مطار أكثر شمولاً"، وهو برنامج متكامل يهدف إلى تعزيز تيسير الانتفاع بالخدمات في أنحاء وممرات المطارات ودعم الابتكار التكنولوجي في خدمات وأنظمة المطارات وتدريب الموظفين وتطوير مهارات المشغلين وتحسين استراتيجيات التواصل الداخلي والخارجي داخل منظومة المطار. ويركز البرنامج على مواكبة المبادئ المتطورة للتصميم الشامل وتيسير الانتفاع بالخدمات، بهدف توفير عملية سفر شاملة لجميع الركاب، بغض النظر عن الإعاقات الجسدية أو الذهنية أو الانمائية، الظاهرة منها وغير الظاهرة. ويُطبق هذا المشروع حالياً على عدد محدود من المطارات الاستراتيجية، ويقوم على التعاون مع مشغلي المطارات وجمعيات الصناعة ومجموعات تمثيل الأشخاص المعاقين ومقدمي خدمات المساعدة، لتعزيز ثقافة الشمول وضمان تمتع الركاب ذوي الإعاقة برحلة سلسة وشاملة. وقد أُطلق مشروع "تحو مطار أكثر شمولاً" من خلال مشاريع تجريبية في مطارات رئيسية، منها مطار روما (فيومينتشينو) ومطاري ميلانو (مالبينسا وليناتي) ومطار فينيسيا (SAVE). وتسعى هذه المبادرات إلى توفير بيئة أكثر ترحيباً وكفاءة وشمولاً في المطارات، بما يُحسّن عملية السفر الإجمالية للركاب ذوي الاحتياجات المختلفة. ويتضمن المشروع تقيماً للفجوات المتعلقة بتيسير الانتفاع بالخدمات في المطارات، استناداً إلى اللوائح الوطنية والدولية. وبعد هذا التقييم، تُحدّد المبادرات وأفضل الممارسات الزامية إلى تعزيز تيسير الانتفاع بالخدمات في المطار وتحسين سهولة استخدامها للركاب ذوي الإعاقة أو ذوي القدرة الحركية المحدودة.

٣-٢ المبادرات وأفضل الممارسات لدى الهيئة الوطنية للطيران المدني الإيطالية: شاركت مطارات إيطالية رئيسية، مثل فيومينتشينو ومالبينسا وفينيسيا، في المرحلة الأولى من المشروع. وتتأثر هذه المطارات بشكل متزايد بأحداث كبرى مثل يوبيل الأشخاص ذوي الإعاقة لعام ٢٠٢٥ ودورة الألعاب الأولمبية الشتوية لذوي الإعاقة لعام ٢٠٢٦ في ميلانو كورتينا، والتي تشهد مشاركة رياضيين يتغلبون على الحواجز الجسدية والذهنية. وتوفر هذه الأحداث البارزة فرصة فريدة للهيئة لإبراز رؤيتها الشاملة

للجميع من خلال مشروع "نحو مطار أكثر شمولاً".

٤-٢ ويرتكز هدف المشروع على تبادل المبادئ والسياسات المشتركة التي تُمكن من فهم احتياجات الركاب وتلبيتها ضمن السياق التشغيلي الخاص بكل مطار. ويستند هذا المنهج إلى مبدأ التصميم الشامل للجميع، بهدف تحديد الاحتياجات العامة وتشجيع مشغلي المطارات على تطبيق حلول شاملة للجميع من خلال أنشطة الرصد التي تقوم بها هيئة الطيران المدني. وفي هذا الإطار، يؤدي التواجد الميداني للهيئة الوطنية للطيران المدني الإيطالية في المطارات دوراً محورياً باعتبارها جهة رصد ميدانية، قادرة على تحديد المشكلات الحرجة واتخاذ الإجراءات المناسبة، مع تعزيز المناهج القابلة للتوسع والتطبيق على المستوى الوطني. ويتمثل الهدف في ضمان أن تصبح المطارات بيئات شاملة يشعر فيها جميع الركاب بأنهم جزء لا يتجزأ من عملية السفر، وألا يُترك أي شخص خلف الركب.

٥-٢ وفي عام ٢٠٢٤، بدأ المشروع بتحليل النظم المطبقة في المطارات المشاركة. وشملت النتائج الرئيسية ما يلي:

- زيادة مطردة في عدد الركاب ذوي الإعاقة الذين يرغب الكثير منهم في السفر بشكل مستقل دون الاعتماد على الخدمات المخصصة للركاب ذوي القدرة الحركية المحدودة؛
- تركيز النظم الحالية في المطارات بشكل أساسي على الإعاقات الحركية، مع تركيز أقل على الإعاقات الحسية أو الإعاقات غير الظاهرة؛
- في بعض المناطق، يجري تيسير الانتقال بخدمات المطار فقط من خلال الخدمات المخصصة للركاب ذوي القدرة الحركية المحدودة.

٦-٢ ونتيجة لذلك، طُلب من مشغلي المطارات التركيز على معالجة هذه الثغرات والتخطيط لمبادرات تتماشى مع أهداف المشروع. وفي ٢٢/٥/٢٠٢٥، أجرت الهيئة الوطنية للطيران المدني الإيطالية زيارة ميدانية لمطار فيومينتشي لتقييم الإجراءات التي نُفذت بما يتوافق مع أهداف المشروع. وشملت هذه الإجراءات ما يلي:

- وجود نموذج أولي جديد لمنصة طلب المساعدة ومنصة معلومات تفاعلية: نقاط اتصال ومنصة معلومات مبتكرة، يسهل الانتقال بها بالكامل لمختلف أنواع الإعاقات؛
- تطبيق "كن عيني" ("Be My Eyes"): خدمة مساعدة بصرية عن بُعد تربط الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية بالمشغلين، المستعدين لتقديم دعم فوري لمساعدتهم على التنقل داخل المطار؛
- برنامج الدردشة الآلي (Chatbot): تُرسل المعلومات والتحديثات حول أحدث المعلومات عن الرحلات مباشرة إلى هواتف الركاب عبر تطبيق "واتساب". كما يقدم البرنامج معلومات عن المتاجر والمطاعم، ويجب على استفسارات المسافرين فوراً. والخدمة متوفرة باللغتين الإنجليزية والإيطالية؛
- "منطقة مخصصة لتناول الطعام" (Dining Booth): مساحات مخصصة ومريحة مصممة لجميع الأفراد الذين قد يشعرون بعدم الارتياح لتناول الطعام في أماكن مزدحمة أو مكشوفة بسبب احتياجات خاصة. وتوفر هذه المناطق

بيئة هادئة وأمنة، تسمح للركاب بالاستمتاع بلحظات من الراحة؛

- كرسي متحرك ذاتي القيادة (Whill): أجهزة تنقل كهربائية مبتكرة مصممة للتنقل الذاتي داخل المطار، وتوفر بديلاً مريحاً للكراسي المتحركة التقليدية (حالياً في مرحلة الاختبار).

٧-٢ وكما ذكر سابقاً، تُشكل المبادرات المُنفذة جزءاً من عملية متكررة من النشر والاختبار والمراجعة، تهدف إلى التحسين المستمر لعملية السفر. وبالإضافة إلى ذلك، طلبت الهيئة الوطنية للطيران المدني الإيطالية من المشغلين استكمال مراحل الاختبار من خلال جمع ملاحظات المسافرين، تمهيداً لاعتماد أكثر الحلول فعالية والترويج لها كأفضل الممارسات.

٨-٢ ومن المبادرات الأخرى التي اتخذتها الهيئة الوطنية للطيران المدني الإيطالية مؤخراً في مجال النقل الجوي الشامل مشروع "الشمول - قابلية التشغيل البيئي - الإعاقة - الذكاء الاصطناعي" الذي يهدف إلى التوسع في تيسير الانتقاع بخدمات المطار للركاب ذوي الإعاقة السمعية من خلال تطبيق أنظمة اتصال تعتمد على الذكاء الاصطناعي. ويتميز النظام بوجود صور رمزية (أفاتار) قادرة على التواصل باللغة المنطوقة ولغة الإشارة، مما يوفر قناة تواصل أكثر طبيعية وسهولة للركاب في الوقت الفعلي. والهدف من ذلك هو إزالة حواجز التواصل وتوفير إمكانيات الاتصال المخصصة للأشخاص الصم أو ضعاف السمع، بما يضمن توفير خدمات السفر الشامل للجميع. وفي إطار هذا المشروع، توجد لوحة معلومات مخصصة، قادرة على التعرف على لغة الإشارة وتحريك صورة رمزية تتفاعل مع المسافرين من خلال النصوص المكتوبة ولغة الإشارة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للركاب تلقي تحديثات عن الرحلات عبر تطبيق واتساب في شكل فيديو بلغة الإشارة مصحوباً بنص مكتوب يوضح أي تغييرات تطرأ على الرحلة. وعلى الرغم من تعقيد عملية إعداده، يُمثل هذا المشروع خطوة مبتكرة نحو الأمام من الناحية الفعلية، ويُستخدم حالياً لتوفير معلومات أساسية عن المطار، مثل مواقع التجهيزات اليسيرة الاستخدام، بالإضافة إلى المعلومات عن الرحلات الجوية في الوقت الفعلي وتفاصيل السفر الرئيسية، بما في ذلك المعلومات عن بوابات الصعود إلى الطائرة. وقد أُعدت هذه المبادرة بالتعاون مع الجمعية الوطنية الإيطالية للصم. وبالتوازي مع ذلك، يجري العمل على توفير المزيد من عمليات التطوير لتمكين النظام من الرد على جميع استفسارات الركاب الشفهية. ويدعم النظام حالياً التواصل المتعدد اللغات، بما في ذلك لغة الإشارة الإيطالية (LIS) ولغة الإشارة الدولية. وستُوسّع المرحلة التالية هذه الإمكانيات لتشمل المواقع الإلكترونية للمطار على الإنترنت، مما يسمح للركاب بطرح الأسئلة مباشرة باستخدام أصواتهم، وبالتالي ضمان استمرارية تيسير الانتقاع بخدمات المطار في البيئات المادية والرقمية للمطارات على حد سواء.

### ٣- الإجراءات المعروضة على فريق خبراء التسهيلات

١-٣ يُرجى من فريق خبراء التسهيلات القيام بما يلي:

- يوصي بأن تنتظر مجموعة عمل تيسير الانتقاع بخدمات الطيران المدني الدولي التابعة للإيكاو في إدراج أفضل الممارسات التي تهدف إلى تنفيذ برامج التفتيش السنوية بحي نُطبَّق، على الأقل، على مجموعة استراتيجية من المطارات التي يقع عليها الاختيار؛
- يوصي بأن تعمل الإيكاو على نشر أفضل الممارسات الواردة في ورقة العمل هذه على نطاق واسع، والتشجيع على تطبيقها.