



فريق خبراء التسهيلات

الاجتماع الرابع عشر

مونتريال، من ٢٠/٤/٢٠٢٦ إلى ٢٤/٤/٢٠٢٦

البند رقم ٣ من جدول الأعمال: التعديلات على الملحق التاسع – "التسهيلات"

تحسين إمكانية وصول المسافرين إلى المعلومات وتيسير التنقل للأشخاص ذوي الإعاقة:
توفير وسائل اتصال يسهل الوصول إليها أثناء الاضطرابات وحالات الطوارئ
وتيسير الاستدلال على الطريق واللافتات الإرشادية

(ورقة مقدمة من دولة قطر)

الموجز التنفيذي

يتضمن الملحق التاسع – "التسهيلات" أحكاماً عامة بشأن معاملة الركاب ذوي الإعاقة. ومع ذلك، لا تزال هناك ثغرات خطيرة فيما يتعلق بتيسير الاتصالات أثناء الاضطرابات التشغيلية وحالات الطوارئ، بالإضافة إلى تيسير الاستدلال على الطريق واللافتات في المطارات. وهذه الجوانب ضرورية لضمان حركة المسافرين من ذوي الإعاقة على نحو يحقق الاستقلالية والسلامة والكرامة في بيئات المطارات.

وتؤثر الاضطرابات مثل تغيير البوابات وحالات التأخير والعمليات غير المنتظمة (IROPS) وحالات الطوارئ تأثيراً أكبر على المسافرين ذوي الإعاقة عندما لا يتوفر التواصل إلا بصيغة واحدة فقط. وبالمثل، فإن عدم وجود اشتراطات عالمية منسقة لتيسير الاستدلال على الطريق – مثل المسارات الليلية واللافتات عالية التباين والمعلومات المقدمة بطريقة برايل، وأنظمة العرض المرئية – يحد من قدرة ملايين المسافرين على التنقل ومن استقلاليتهم.

ولضمان أن يكون الانتفاع بالتسهيلات شاملاً للجميع ومتوافقاً مع المعايير الدولية، من الضروري أن يتناول الملحق التاسع صراحةً نظم الاتصال وإرشادات الاستدلال على الطريق التي يسهل الوصول إليها. وتقترح ورقة العمل هذه قواعد قياسية جديدة لإدراجها في الملحق التاسع والإرشادات المقابلة لها في وثيقة "دليل التسهيلات" (Doc 9957) و"تمودج البرنامج الوطني لتسهيلات النقل الجوي" (Doc 10042).

الإجراء المطلوب من فريق خبراء التسهيلات:

يُرجى من فريق الخبراء القيام بما يلي:

- أ) النظر في الاقتراح الوارد في القسم ٣ لإدخال قواعد قياسية جديدة تُلزم بتيسير التواصل أثناء الاضطرابات وحالات الطوارئ.
- ب) النظر في الاقتراح الوارد في القسم ٣ لإدخال قواعد قياسية جديدة تُلزم بتيسير الاستدلال على الطريق ووضع لافتات إرشادية واضحة في المطارات .
- ج) النظر في الاقتراح الوارد في القسم ٣ لتحديث وثيقة "الإشارات الدولية لإرشاد الأشخاص في المطارات والفرص البحرية" (Doc 9636) لإضفاء الوضوح والتوحيد، إذ إن القواعد الحديثة لتيسير الانتفاع للأشخاص ذوي الإعاقات لا وجود لها في النسخة الحالية من هذه الوثيقة ولا في أنظمة اللافتات المستخدمة في بيئات المطارات المعاصرة.

١- المقدمة

١-١ يتضمن الملحق التاسع - "التسهيلات" أحكاماً عامة بشأن معاملة الأشخاص ذوي الإعاقة. ومع ذلك، لا يزال هناك مجالان تشغيليان أساسيان لم يُحظياً بالتطرق إليهما بعد:

١-١-١ وسائل الاتصال التي يسهل الوصول إليها أثناء الاضطرابات والعمليات غير المنتظمة (IROPS) وحالات الطوارئ. والتعلم من نماذج السلامة والرقابة الأمنية.

١-١-١-١ وتحد هذه الثغرات من قدرة الدول على تحقيق أهداف الانتفاع بشكل كامل وتخلق تباينات في التنفيذ على الصعيد العالمي.

١-١-١-٢ عند حدوث الاضطرابات التشغيلية وحالات الطوارئ غالباً ما يُعتمد بشكل كبير على الإعلانات المنطوقة، وهو ما لا يستطيع المسافرون الصُم أو ضعاف السمع الانتفاع به. وفي مقابل ذلك، يعتمد المسافرون ضعاف البصر على الوسائل اللمسية أو السمعية للتقل في مباني المطارات المعقدة التي غالباً ما تفقر إلى البنية الأساسية المناسبة للاستدلال على الطريق.

١-١-٢-٢ إرشادات للاستدلال على الطريق ولافتات مُيسرة لضمان التنقل مع الحفاظ على الأمان والاستقلالية والكرامة داخل بيئات المطارات.

١-٢-١-١ أعدت وثيقة "الإشارات الدولية لإرشاد الأشخاص في المطارات والفرص البحرية" (Doc 9636) منذ عدة عقود ولم تعد متوافقة مع أنظمة اللافتات المستخدمة حالياً في بيئات المطارات الحديثة. والكثير من الرسوم التوضيحية ومبادئ التصميم وعناصر تيسير الانتفاع التي ترد في هذه الوثيقة قد عفا عليها الزمن، ولم تعد تتماشى مع المعايير الدولية المتطورة لأساليب الاستدلال على الطريق، بما في ذلك احتياجات المسافرين ذوي الإعاقة. وتعتمد المطارات اليوم على اللافتات عالية التباين، والصور التوضيحية العالمية المبسطة، والسمات الملموسة أو المكتوبة بطريقة برايل، والأدوات الرقمية الديناميكية للاستدلال على الطريق التي لا تتناولها الطبعة الحالية من الوثيقة Doc 9636 بشكل كافٍ. وتؤدي هذه الفجوة إلى تباينات في التنفيذ وتمنع الدول من اعتماد حلول منسقة وميسرة لأساليب الاستدلال على الطريق. لذلك فإن من الضروري تحديث الوثيقة Doc 9636 لضمان أن يكون الاتصال المرئي في المطارات متسقاً على الصعيد العالمي، ومحدثاً، ويدعم دعماً كاملاً احتياجات تيسير الانتفاع.

٢-١ ونظراً لأهمية هذه المسائل، والتركيز العالمي المتزايد على تيسير الانتفاع على نحو يحقق الشمول للجميع، فقد حان الوقت لأن يتضمن الملحق التاسع قواعد قياسية واضحة وقابلة للتنفيذ في هذه المجالات.

٢- المناقشة

تيسير التواصل أثناء الاضطرابات وحالات الطوارئ

١-٢ تعتمد المطارات وشركات الطيران في الغالب على الإعلانات الصوتية للإبلاغ عن تغييرات البوابات وحالات التأخير والإلغاء والتبويضات الأمنية وتعليمات الطوارئ. بيد أن الممارسة تُفصي الفئات التالية:

- (أ) المسافرون من الصُم وضعاف السمع
- (ب) المسافرون الذين يعانون من إعاقات إدراكية تتطلب تعليمات بصرية مبسطة؛
- (ج) المسافرون بالغو الحساسة للمنبهات الذين يجدون صعوبة في التعامل مع كثرة الإشارات الحسية؛
- (د) المسافرون من كبار السن الذين يعانون من ضعف السمع؛
- (هـ) المسافرون الذين لا يتكلمون اللغة المستخدمة في الرسائل المداعة.

٢-٢ ويؤدي عدم تضمين الملحق التاسع أي اشتراطات للتواصل والإعلانات متعددة الصيغ والأشكال إلى عدم اتساق تشغيلي كبير بين الدول، فيؤثر ذلك بشدة على تيسير الانتفاع.

٣-٢ ويعد تيسير التواصل عنصراً أساسياً في التسهيلات، خاصة أثناء عمليات الإخلاء وإجراءات الطوارئ والتغييرات التشغيلية الحساسة من حيث عامل الوقت.

أساليب للاستدلال على الطريق واللافتات الميسرة بالمطارات

٤-٢ تظل بيئات المطارات معقدة ويصعب التنقل فيها. ويُبلغ العديد من المسافرين ذوي الإعاقة عن صعوبات بسبب ما يلي:

- (أ) عدم وجود مسارات يُستدل عليها باللمس؛
- (ب) اللافتات المكتوبة بطريقة برايل تفتقر إلى الاتساق؛
- (ج) عدم وجود لافتات مرئية عالية التباين؛
- (د) تعذر الوصول إلى شاشات عرض المعلومات الإلكترونية؛
- (هـ) غياب أنظمة الحلقات السمعية؛
- (و) عدم توحيد الصور التوضيحية أو الخرائط في مباني المطارات.

٥-٢ وعلى الرغم من أهمية تيسير الاستدلال على الطريق للتمكن من التنقل باستقلالية، لا يتضمن الملحق التاسع أي اشتراطات صريحة تتناول هذه المسألة.

التوافق مع الالتزامات العالمية الحالية

٦-٢ تدعو اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الدول إلى ضمان تيسير الانتفاع بخدمات المعلومات والاتصالات والتنقل والبيئة المادية. ولذلك فإن من شأن مواءمة الملحق التاسع مع هذه المبادئ أن يعزز التزام قطاع الطيران العالمي بالشمول في السفر الجوي.

٣- التوصيات

إدراج قواعد قياسية جديدة في القسم (ز) بالفصل الثامن من الملحق التاسع - "التسهيلات"

١-٣ النص المقترح للقاعدة القياسية الجديدة (التواصل الميسر):

"يجب على الدول المتعاقدة أن تكفل إيصال المعلومات التشغيلية، بما في ذلك الاضطرابات وتغيير البوابات وحالات التأخير والإلغاء والأحوال الأمنية وتعليمات الطوارئ، بصيغتين على الأقل يُسهل الوصول إليهما، بما في ذلك القنوات المرئية والسمعية، لضمان تمكين المسافرين ذوي الإعاقة من الاستفادة منها بشكل كامل."

٢-٣ النص المقترح للقاعدة القياسية الجديدة (تيسير أساليب الاستدلال على الطريق واللافتات):

"يجب على الدول المتعاقدة أن تشترط على المطارات تنفيذ أنظمة ميسرة للاستدلال على الطريق، بما في ذلك اللافتات عالية التباين والمسارات التي يُستدل عليها باللمس، وشاشات عرض المعلومات المتوافقة مع مبدأ تيسير الانتفاع، لتمكين المسافرين ذوي الإعاقة من التنقل باستقلالية."

إدراج عناصر تيسير الانتفاع في "دليل التسهيلات" (Doc 9957)

٣-٣ يُقترح أن تتضمن الوثيقة Doc 9957 قسماً منفصلاً يتناول ما يلي:

- أ) التواصل بصيغ متعددة أثناء الاضطرابات؛
- ب) تيسير انتفاع الجميع بإعلانات الطوارئ؛
- ج) استخدام عرض النص على الشاشة في الأنظمة المرئية؛
- د) أفضل الممارسات الدولية في مجال الاستدلال على الطريق في المطارات؛
- هـ) أدوات التنقل للمسبية والسمعية والبصرية؛
- و) توفير طرق هادئة للمسافرين الذين يعانون من فرط الحساسية للمنبهات؛
- ز) وضع اجراءات للمواظبة على تحديث سُبُل تيسير الانتفاع.

٣-٤ النظر في تحديث وثيقة "الإشارات الدولية لإرشاد الأشخاص في المطارات والفرص البحرية" (Doc 9636) لمواءمتها مع أنظمة اللافتات الحديثة في المطارات، بما في ذلك متطلبات تيسير الانتفاع مثل التصميم عالي التباين، والصور التوضيحية الموحدة، والسماط للمسبية، والخرائط المنسقة. ومن شأن تحديث هذه الوثيقة أن يساعد الدول في تنفيذ حلول متنسقة عالمياً وميسرة في مجال الاستدلال على الطريق."

APPENDIX

**NEW or REVISED SARP PROPOSAL: AMENDMENT, ANNEX 9, CHAPTER 8,
 [STANDARD/RECOMMENDED PRACTICE]**

IMPACT ASSESSMENT

1. What is the problem that this proposal is designed to address?

Annex 9 —contains general provisions related to the treatment of passengers with disabilities; however, critical gaps remain with regard to accessible communication during operational disruptions and emergency situations, as well as accessible wayfinding and airport signage. Operational information is often provided through single-format audio announcements, creating barriers for passengers with disabilities and limiting their ability to move independently, safely, and with dignity within airport environments. In addition, the absence of harmonized global requirements for accessible wayfinding leads to inconsistent implementation across States and airports.

2. What alternatives to SARPs were considered to solve the problem?

| None | Circular | Manual | Policy | Other (please explain) |
|------|----------|--------|--------|---|
| | | | | <i>Existing guidance material (Doc 9957 and Doc 9636) was reviewed, however, guidance alone is insufficient to ensure consistent global implementation. SARPs are required to address these gaps effectively.</i> |

3a. What is the impact of this proposal on a State?

| | Strongly Agree | Agree | Neutral | Disagree | Strongly Disagree |
|---|----------------|-------|---------|----------|-------------------|
| Implementing this proposal will enhance civil aviation safety | | ✓ | | | |
| <i>Rationale: Accessible communication during disruptions and emergencies reduces confusion, improves passenger flow, and supports safe evacuation and emergency response, particularly for passengers with disabilities.</i> | | | | | |
| Implementing this proposal will increase air navigation capacity and improve efficiency | | ✓ | | | |
| <i>Rationale: Clear, multi-format communication and accessible wayfinding reduce delays, congestion, and the need for individualized assistance during irregular operations.</i> | | | | | |
| Implementing this proposal will enhance global civil aviation security and facilitation (taking into account impact on human rights, health and privacy, if any) | | ✓ | | | |
| <i>Rationale: The proposal strengthens facilitation outcomes while supporting human rights and accessibility commitments.</i> | | | | | |
| Implementing this proposal will foster the development of a sound and economically-viable civil aviation system | | ✓ | | | |
| <i>Rationale: Harmonized accessibility standards improve predictability and consistency for States and operators without imposing disproportionate requirements.</i> | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|
| Implementing this proposal will minimize the adverse environmental effects of civil aviation activities | | | ✓ | | |
| <i>Rationale: The proposal focuses on communication and wayfinding and does not have a direct environmental impact.</i> | | | | | |

3b. Do the benefits of this proposal justify the cost of its implementation?

| | | | |
|-----|----|----------|----------------|
| Yes | No | Not sure | Not applicable |
| ✓ | | | |

4a. What is the impact of this proposal on **Industry**?

| | <i>Strongly Agree</i> | <i>Agree</i> | <i>Neutral</i> | <i>Disagree</i> | <i>Strongly Disagree</i> |
|--|-----------------------|--------------|----------------|-----------------|--------------------------|
| Implementing this proposal will enhance civil aviation safety | | ✓ | | | |
| <i>Rationale: Multi-format communication improves passenger management during disruptions and emergencies.</i> | | | | | |
| Implementing this proposal will increase air navigation capacity and improve efficiency | | ✓ | | | |
| <i>Rationale: Accessible wayfinding reduces operational bottlenecks and reliance on staff assistance.</i> | | | | | |
| Implementing this proposal will enhance global civil aviation security and facilitation (taking into account impact on human rights, health and privacy, if any) | | ✓ | | | |
| <i>Rationale: Clear and accessible information supports orderly passenger movement and compliance during critical situations.</i> | | | | | |
| Implementing this proposal will foster the development of a sound and economically-viable civil aviation system | | ✓ | | | |
| <i>Rationale: The proposal promotes scalable and proportionate measures aligned with modern airport operations.</i> | | | | | |
| Implementing this proposal will minimize the adverse environmental effects of civil aviation activities | | | ✓ | | |
| <i>Rationale: The proposal focuses on communication and wayfinding and does not have a direct environmental impact.</i> | | | | | |

4b. Do the benefits of this proposal justify the cost of its implementation?

| | | | |
|-----|----|----------|----------------|
| Yes | No | Not sure | Not applicable |
| ✓ | | | |

5. How long would it take for States and Industry to implement this proposal?

| Already implemented | 0-1 years | 1-2 years | 2-5 years | 5-10 years | More than 10 years |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|------------|--------------------|
| | | | ✓ | | |
| | | | | | |

6. Financial implications of the proposal

| |
|--|
| <p>The cost impact on States would include: Policy/procedure updates, coordination, oversight, and awareness/training related to multi-format communication and accessible wayfinding provisions.</p> |
| <p>The cost impact on the industry would include: Incremental costs to enhance multi-format communication and accessible wayfinding/signage (e.g., improved displays, signage, pictograms, tactile/Braille elements), often aligned with existing modernization and digital wayfinding upgrades.</p> |

IMPLEMENTATION TASK LIST AND OUTLINE OF GUIDANCE MATERIAL

1. IMPLEMENTATION TASK LIST

1.1 Essential steps to be followed by a State in order to implement proposed amendments¹

- a) For States that already implement measures related to accessible communication and wayfinding, no immediate action may be required.
- b) For other States, the essential steps would include:
 - Review existing national legislation, regulations, policies, and procedures related to facilitation and the treatment of passengers with disabilities.
 - Conduct a gap analysis between existing national provisions and the proposed Annex 9 Standards on accessible communication during disruptions and emergencies, and accessible wayfinding and signage.
 - Decide whether new provisions or amendments are required to align national frameworks with the proposed Annex 9 Standards.
 - Develop or amend national provisions, as appropriate, to address identified gaps.
 - Formally adopt the amended provisions through the applicable national processes.
 - Implement the adopted provisions by relevant entities (e.g. airports, operators, service providers).
 - Establish or adjust oversight and supervision mechanisms, as appropriate, to monitor implementation and continued compliance.

¹ Amendment of a format or clarification nature are not allowed in this Appendix.

Legislation, regulations, policies, procedures, training, implementation, modification, supervision, assessment, compliance, gap analysis, consideration,

2. STANDARDIZATION PROCESS

2.1 Effective date: █ [Month/Year]: to be completed by Secretariat

2.2 Applicability date: █ [Month/Year]: to be completed by Secretariat

3. SUPPORTING DOCUMENTATION:

3.1 ICAO documentation:

| Title | Type | Publication date |
|-------|--|------------------|
| | Manual/Other Guidance Material/Web page | |
| | | |
| | | |

3.2 External documentation:

| Title | External Organization | Publication date |
|-------|-----------------------|------------------|
| | | |
| | | |

4. IMPLEMENTATION ASSISTANCE TASKS

| Type | Global | Regional |
|-----------------------------------|--------|----------|
| [Seminar/Symposium/Workshop/etc.] | | |
| | | |

**5. UNIVERSAL SECURITY AUDIT PROGRAMME (USAP)
OR UNIVERSAL SAFETY OVERSIGHT PROGRAMME
(USOAP)**

5.1 [No] [additional] protocol questions required under USAP [USOAP].