



الجمعية العمومية - الدورة الثانية والأربعون

اللجنة الفنية

البند رقم ٢٤: مبادرة الأولوية في مجالي السلامة الجوية والملاحة الجوية

دراسة تدابير الوقاية من الإرهاب لدى أفراد الطاقم الجوي وفقاً لقواعد الإيكاو وتوصياتها الدولية (ICAO SARP) الواردة في الملحق ٦، الجزء ١، واستناداً إلى تطبيق الدول لهذه القواعد وتفسير

المُشغلين للنظم الوطنية للوقاية من الإرهاب لعام ٢٠٢٤

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

الموجز التنفيذي

لاحظ الاتحاد الدولي لعمال النقل (ITF) خلال المشاورات العالمية بشأن إرهاب أفراد الطاقم الجوي، وجود تفاوتات كبيرة في التدابير التي تتخذها شركات الطيران للوقاية من الإرهاب. ويبدو أن هذه التفاوتات مرتبطة بتفسيرات الدول لقواعد الإيكاو وتوصياتها الدولية (الملحق ٦- تشغيل الطائرات، الجزء ١- النقل الجوي التجاري الدولي - الطائرات)، وكذلك بتفسيرات المشغلين الخاصة بالنظم الوطنية. ويبدو أن العناصر التي نُقلت من وثيقة القواعد والتوصيات الدولية إلى وثيقة الإيكاو Doc 9966، دليل مراقبة نهج معالجة الإرهاب، لا تنعكس بشكل متسق في سياسات الدول أو المشغلين. ومن الناحية العملية، غالباً ما يتم تجاهل تدابير التخفيف من الإرهاب التي لم تُذكر صراحةً في القواعد والتوصيات الدولية.

في عام ٢٠٢٤، درس الـ ITF الجوانب التي لم تتمكن الدول من معالجتها، لأن القواعد والتوصيات الدولية لا تشترط عليها ذلك؛ ويشير أفراد الطاقم الجوي باستمرار إلى أن هذه الجوانب تسبب الإرهاب. كما وجد الـ ITF أن تدابير الحماية المُقدمة لطاقم المقصورة غالباً ما تكون أضعف أو غائبة مقارنة بالحماية المقدمة للطيارين.

استناداً إلى الأدلة المستقاة من الاستبيان الذي شمل مجموعة من شركات الطيران، تضع هذه الورقة مسألة إرهاب أفراد الطاقم الجوي في إطار عمل الملحق ٦ لمنظمة الإيكاو، والوثيقتين Doc 9859 - دليل إدارة السلامة ورقم Doc 9966 - دليل أنظمة إدارة مخاطر الإرهاب للمنظمين والمشغلين. وتُشير فترات العمل الممتدة، والاستراحات المحدودة، وتقلب قوائم المناوبات، وتآكل فترات التعافي، إلى جانب ضعف الثقة في آليات الإبلاغ، إلى وجود ثغرات في ضمانات أنظمة إدارة السلامة (SMS) وأنظمة إدارة مخاطر الإرهاب (FRMS) عند تنفيذ التغييرات. ويُسلط التحليل الضوء على أهمية وجود ثقافة عادلة للإبلاغ، والتحديد الاستباقي لمخاطر الإرهاب، والاستخدام الحكيم للنماذج الرياضية الحيوية ضمن سياق أنظمة إدارة مخاطر الإرهاب.

في أبريل ٢٠٢٣، عقدت منظمة العمل الدولية (ILO) مناقشات ثلاثية مكتفة في جنيف بمشاركة الدول، والمشغلين، ومنظمات العمال بشأن الطيران المستدام. والاقتراسان التاليان من النقطة ٢٠ من استنتاجات الاجتماع لهما أهمية خاصة:²

¹ قدم الاتحاد الدولي لعمال النقل هذه الورقة باللغات الإنجليزية والعربية والصينية والفرنسية والروسية والإسبانية.

² الاجتماع التقني لمنظمة العمل الدولية بشأن التعافي الاقتصادي صديق البيئة والمستدام والشامل لقطاع الطيران المدني (جنيف، ٢٤ إلى ٢٨/٤/٢٠٢٣)،
TMGCAS/2023/9.

أ) إعداد دليل شامل لأفضل الممارسات التي تركز على الاتساق والكفاءة في السياسات، وإجراء البحوث التي تستند إلى الأدلة، لا سيما في مجال السلامة والصحة المهنية، وجمع البيانات والإحصاءات حول الفرص والتحديات، وإجراء تحليل لمدى تطبيق المعايير الدولية على الطيران المدني. ب) التعاون مع منظمة الطيران المدني الدولي، من خلال التشاور مع الأطراف الثلاثية، وضمن إطار اتفاقية منظمة العمل الدولية ومنظمة الطيران المدني الدولي، بهدف تقييم مدى الحاجة إلى معايير عمل ومعايير اجتماعية فعالة خاصة بقطاع الطيران، وتحديدًا تلك المتعلقة بقضايا السلامة والصحة المهنية الأساسية، مثل أوقات العمل والراحة.	
الأهداف الإستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدفين الإستراتيجيين: ضمان السلامة والأمن لكل رحلة؛ وعدم ترك أي بلد وراء الركب.
الآثار المالية:	لا يوجد
المراجع: الملحق السادس - تشغيل الطائرات؛ الوثيقة Doc 9859 - دليل إدارة السلامة؛ الوثيقة Doc 9966 - دليل أنظمة إدارة مخاطر الإرهاق للمنظمين والمشغلين؛ ورقة العمل رقم A42-WP/258 - معالجة الإرهاق - الاجتماع التقني لمنظمة العمل الدولية بشأن التعافي الاقتصادي صديق البيئة والمستدام والشامل لقطاع الطيران المدني (جنيف، ٢٤ إلى ٢٨/٤/٢٠٢٣)، TMGCAS/2023/9.	

١ - المقدمة

١-١ في عام ٢٠٢٤، أجرى الاتحاد الدولي لعمال النقل (ITF) استبياناً شمل ٤٦ شركة طيران في ٢٥ دولة متعاقدة بهدف تقييم كيفية تطبيق القواعد والتوصيات الدولية الواردة في (الملحق ٦، الجزء ١)، بشأن الوقاية من الإرهاق. وقد ركز الاستبيان على كيفية تطبيق الدول لهذه القواعد، وكيفية تطبيق شركات الطيران الفردية للنظم الوطنية، وكشف عن وجود اختلافات في كيفية تطبيقها بين الطيارين وطواقم المقصورة.

٢-١ في الحالات التي تلقينا فيها ردوداً متعددة من نفس شركة الطيران، تم احتساب رد واحد فقط، ما لم تكن الردود الإضافية تتعلق بأنواع مختلفة من الأسطول، مثل الرحلات القصيرة فقط مقابل الرحلات الطويلة فقط. ولذلك، فإن النسب المئوية تشير إلى نسب المشغلين، وليس إلى نسب الردود. لم يكن عدد الردود الواردة من طياري الرحلات الطويلة كافياً لاستخلاص النتائج، وعلى النقيض من ذلك، فإن العدد الكبير من ردود طياري الرحلات القصيرة - وتحديدًا من أحد المشغلين الأوروبيين - إلى جانب حماسهم الواضح، كشف عن مؤشرات هامة لانتهاك التشريعات المتعلقة بالتخفيف من الإرهاق، وعن تجاهل ملحوظ لفترات الراحة والتوازن بين العمل والحياة لكل من الطيارين وأفراد طاقم المقصورة.

٣-١ تجدر الإشارة إلى أن أفراد الطاقم الجوي غالباً ما يُستثنون من جوانب التشريعات الاجتماعية الوطنية التي من شأنها أن توفر لهم ظروف عمل أكثر حماية، لا سيما فيما يتعلق بالحد الأقصى لساعات العمل الأسبوعية والشهرية وفترات الراحة (الراحة من مهام العمل) خلال فترة المأمورية.

٤-١ لا يزال الإرهاق بين العاملين في الوظائف الحساسة للسلامة يُشكل خطراً تشغيلياً حقيقياً. ويتطلب الملحق ٦ أحد خيارين: إما فرض حدود إلزامية للطيران والمأموريات أو تطبيق نظام إدارة مخاطر الإرهاق الذي يوفر مستوى مماثلاً من الأمان، على أن يكون هذا النظام جزءاً من أنظمة إدارة السلامة الخاصة بالمشغل (الوثيقة Doc 9859)، مع الاستعانة بالوثيقة

Doc 9966 التي توفر إرشادات تطبيقية للتعامل مع الإرهاب. وتشير الأدلة المستمدة من استبيان الـ ITF العالمي لطاغم المقصورة إلى وجود فجوة بين السياسة والممارسة، لا سيما في استكمال حلقة الإبلاغ عن الإرهاب وصولاً إلى الإجراءات التصحيحية.

٢- المناقشة

١-٢ نظراً لتمتع الطائرات الحديثة بقدرة أكبر على الطيران لمسافات طويلة، فإننا نشهد اليوم مرحلة مفصلية في تاريخ الطيران. وتستطيع هذه الطائرات في كثير من الأحيان أن تعمل بما يتجاوز القيود التي تتخيلها قوانين فترات عمل الطاقم الجوي الحالية. وتستند أغلب هذه القواعد إلى معارف علمية عامة بدلاً من الأدلة المتخصصة في الطيران، وهي الأدلة اللازمة لتطوير لوائح فترات العمل للرحلات الأطول. توجد حالياً رحلات جوية تستمر لمدة ٢٤ ساعة أو أكثر وتغطي مساحات شاسعة من العالم؛ إذ يمكن للطائرة أن تخدم أي مسار على وجه الأرض تقريباً بمجرد الطيران في الاتجاه الآخر. وعليه، يجب أن تخضع فترات الراحة أثناء الرحلة والمرافق المتاحة في هذه الرحلات لتقييم علمي لضمان أن يحصل أفراد الطاقم الجوي على أفضل فرصة ممكنة للحفاظ على مستويات يقظة خالية من الإرهاب طوال فترة رحلتهم.

٢-٢ عادةً ما تعمل طائرات الرحلات القصيرة مثل بوينغ ٧٣٧ وعائلة إيرباص A320 على المسارات القصيرة، وتُفضل نماذج الأعمال منخفضة التكلفة زيادة عدد هذه المسارات القصيرة لبيع المزيد من المقاعد يومياً. ولهذا، فإن الاستقرار التشغيلي يُعتبر أمراً حيوياً لأن أي اضطراب في إحدى الرحلات قد يؤثر على بقية الرحلات المقررة خلال ذلك اليوم، وغالباً ما يمتد التأثير إلى ما بعد ذلك..

٣-٢ نظراً لأن قطاع الطيران يعمل على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع، وعلى مدار ٣٦٥ يوماً في السنة، فإن التغييرات المفاجئة في فترات العمل المقررة مسبقاً يمكن أن يكون لها تأثير كبير.

٤-٢ على المسارات المتوسطة، يتجه المشغلون بشكل متزايد إلى اختيار الطائرات ذات الممر الواحد التي تعمل قريباً من مداها الأقصى بدلاً من الطائرات الأكبر ذات الممرين، وذات المدى الأطول والتي تستهلك وقوداً أكثر بكثير؛ وهذا يمكن أن يوفر التكاليف على المشغلين الذين كانوا يستخدمون سابقاً طائرات أكبر على تلك المسارات. وفي المقابل، غالباً ما تكون الطائرات الأصغر، والمصممة في الأصل لرحلات أقصر بكثير، غير مجهزة بمرافق تسمح لطاغم المقصورة بالراحة الكافية بعيداً عن مقصورة الركاب خلال أيام المأموريات التي تمتد لمدة ١٢ ساعة أو أكثر.

٥-٢ نلاحظ أيضاً أن بعض مجموعات شركات الطيران تسعى إلى "التشغيل المتبادل" الذي يُتيح تبادل الطواقم الجوية بين عدة تراخيص تشغيل، مما يضيف بعداً آخر إلى تجربة أفراد الطاقم.

٦-٢ تؤثر هذه النماذج التشغيلية المختلفة تأثيراً متبايناً على الطواقم الجوية التي تُشغلها. لذلك سعت الدراسة التي أجراها الـ ITF بشأن الإرهاب (٢٠٢٤) إلى تحديد العوامل التي تزيد من إرهاب أفراد الطاقم الجوي والتي تؤثر على الصحة والسلامة، والرفاه، وجاذبية العمل الجوي في بيئة التشغيل الحديثة.

٣- الاستبيان

١-٣ تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين، تناول القسم الأول سلسلة من الأسئلة حول التشريعات الوطنية. وعلى الرغم من أن الردود كانت غنية بالمعلومات، إلا أنه لا يمكننا التأكد تماماً من دقة البيانات دون إجراء دراسة دقيقة للتشريعات الوطنية المقدمة. فالقليل فقط من أفراد الطاقم الجوي أو ممثلي النقابات يكونون على دراية تامة بتشريعاتهم الوطنية، وغالباً ما يُساء فهم الأحكام الواردة في اتفاقيات العمل الجماعية. وتوفر البيانات التي جُمعت حتى الآن رؤى مفيدة حول الأحكام التي توفرها الدول لأفراد الطاقم الجوي، والتي يمكننا دراستها بشكل أعمق في الوقت المناسب.

٢-٣ تناول القسم الثاني من الاستبيان أسئلة حول الممارسات التشغيلية لشركات طيران محددة، وسلط الضوء على المجالات تكون فيها التشريعات ضعيفة أو غير موجودة، وعلى المجالات التي تتجاهل فيها شركات الطيران بعض الجوانب أو تتبنى نهجاً ضعيفاً في غياب المتطلبات التنظيمية.

٣-٣ صُممت الأسئلة للكشف عن الجوانب التشغيلية التي تؤثر مباشرةً على أفراد الطاقم الجوي، وتؤثر على الإرهاق والتوازن بين العمل والحياة. وغالباً ما يُنظر إلى الإرهاق على أنه مجرد خطر يهدد سلامة الركاب والطائرة، بينما تُهمل آثاره طويلة المدى على صحة أفراد الطاقم. وتُظهر العلوم المعاصرة التأثيرات الخطيرة التي يُحدثها الحرمان من النوم، واضطراب ساعة الجسم البيولوجية، وزيادة عبء العمل، والليقطة المتواصلة على صحة الإنسان وطول عمره.³

٤-٣ تُعتبر النماذج الرياضية الحيوية أداة قيّمة لتقييم المخاطر بشكل مقارن عند استخدامها كجزء من نظام شامل لإدارة مخاطر الإرهاق (FRMS)، غير أنها لا تحدد بمفردها مدى تقبل مخاطر الإرهاق عند أداء مهام معينة وتشير هذه النماذج إلى أن الاحتمالية المنخفضة لحدوث الإرهاق على مستوى مأمورية العمل لا تضمن بالضرورة انخفاض المخاطر الفعلية وخصوصاً عندما تتراعى مع عوامل هامة مثل كثافة عبء العمل، أو قيود المرافق، أو ترتيبات النقل المحلية، أو الظروف الموسمية، أو اضطراب التعافي. وتماشياً مع الملحق ٦ والوثيقة 9966 Doc، ينبغي دمج المؤشرات التنبؤية مع التقارير التفاعلية والتحليل المستمر للاتجاهات، مع التحقق من فعالية ضوابط التحكم والتصحيح المتكرر لممارسات الجدولة. لهذا السبب، فإن ITF وأعضاؤه يتفقون تماماً ويشجعون تطبيق بندي العمل (ب) و (ج) الواردين في ورقة العمل A42-WP/258 بعنوان "معالجة الإرهاق" المقدمة من عُمان وبوليفيا واتحادات IFALPA و ITF و IBAC و IFATCA.

٥-٣ إن لهذه العواقب انعكاسات على أداء السلامة، وجودة الخدمة، والاحتفاظ بالكوادر، ويمكن تفادي هذه العواقب ضمن الأطر الحالية لمنظمة الطيران المدني الدولي، شريطة حماية عملية الإبلاغ عن حالات الإرهاق والتعامل معها بجدية، وتنظيم فترات الراحة أثناء المأمورية، وتصحيح جداول العمل باستخدام مزيج من البيانات التنبؤية والتفاعلية.

٤ - الختام والتوصيات

١-٤ لا تتطلب قواعد الإيكاو وتوصياتها الدولية الواردة في الملحق ٦ من الدول سن قوانين مُلزِمة لتنظيم الاستراحات خلال فترة المأمورية الواحدة التي لا تتضمن فترة راحة أثناء الرحلة. ومن الضروري وضع تعريف واضح لمفهوم "الاستراحة". يؤكد ITF أن التعريف المعقول يجب أن يكون: فترة محددة ضمن المأمورية يُعفى خلالها عضو الطاقم من جميع الواجبات المتعلقة بالسلامة والخدمة، ليتمكن من الراحة الجسدية والنفسية. وبالنسبة للمأموريات التي تتجاوز ست ساعات وتصل إلى عشر ساعات، ينبغي ألا تقل مدة الاستراحة عن ٣٠ دقيقة، مع إضافة ١٥ دقيقة إضافية لكل ساعة لاحقة.

٢-٤ لا يُطلب من الدول وضع أنظمة تُحدد عدد مرات التغييرات على المأموريات المجدولة أو التباين في أوقات بدء وانتهاء المأموريات المعدلة. ورغم أن القطاع يعمل في بيئة استثنائية ومرهقة، إلا أنه يجب التخفيف من الآثار السلبية الناجمة عن التغييرات الضرورية على قوائم مناورات أفراد الطاقم الجوي. ندعو منظمة الطيران المدني الدولي إلى استكشاف آليات لحماية أفراد الطاقم الجوي من الممارسات الحالية، مثل التواصل معهم في أي وقت يراه المشغل مناسباً، وذلك لحماية فترات راحتهم واحترام قدرتهم على التخطيط لأنشطتهم الشخصية.

٣-٤ ندعو منظمة الطيران المدني الدولي إلى تقييم غياب الحدود الإلزامية لساعات المأموريات الأسبوعية التراكمية، وذلك تمهيداً لوضع حد أقصى أسبوعي لساعات المأموريات لجميع أفراد الطاقم الجوي. وعلاوة على ذلك، نطلب من المنظمة مراجعة الحدود المعمول بها حالياً، والتي قد تصل إلى ٦٠ ساعة في الأسبوع، والعمل على وضع آلية لتقليل ساعات المأموريات

³ البروفيسور ماثيو ووكر، مدير مختبر النوم والتصوير العصبي في جامعة كاليفورنيا في بيركلي:

<https://www.youtube.com/watch?v=aXfIBZXAucQ>

على فترات زمنية محددة. وهذا من شأنه أن يضمن مواءمة توقعات ساعات عمل أفراد الطاقم الجوي بشكل أفضل مع تلك الخاصة بنظرائهم من عمال الخدمات الأرضية.

٤-٤ ندعو منظمة الطيران المدني الدولي إلى تقييم غياب المعايير المنظمة لمرافق الراحة أثناء الرحلة، وكذلك غياب الحدود الدنيا لفترات الراحة أثناء الرحلة. ومن المهم الإشارة إلى أنه لا يجب إعطاء الأولوية لمتطلبات الخدمة التي يقوم بها طاقم المقصورة على حساب فترات الراحة المقررة ومرافق الراحة المتاحة لهم أثناء الرحلة.

٥-٤ ندعو منظمة الطيران المدني الدولي إلى تقييم الأحكام المتعلقة بالحد الأدنى لفترات الراحة بعد الرحلة في الحالات التي تُستخدم فيها عمليات ذات أنماط تشغيل مختلطة. ففي هذه الحالات، يتفاقم إرهاق الطاقم التراكمي الناتج عن أداء مأموريات قصيرة المدى لمدة زمنية طويلة دون أخذ استراحات، وعن التغييرات المتكررة في جداول العمل، وفترات الراحة المضطربة، بسبب عبور مناطق زمنية متعددة أثناء الرحلات الليلية الطويلة، وغالباً بسبب مرافق الراحة أثناء الرحلة المشكوك في جودتها.

٦-٤ تتزايد المشاكل المرتبطة بالإرهاق، سواءً كانت نفسية أو جسدية، قصيرة أو طويلة الأجل، مؤقتة أو مزمنة، بين أفراد الطاقم الجوي بدلاً من أن تتراجع. ونظراً للتقدم العلمي في مجال الإرهاق والإيقاع البيولوجي، يدعم الـITF خطة ورقة العمل A42-WP/258 ، التي تدعو إلى مراجعة شاملة للملحق ٦ والوثيقة Doc 9966.

٧-٤ على الرغم من أن هذا الاستبيان لم يشمل هذا الجانب، إلا أننا نلاحظ غياب التوجيه الفني والتنظيمي بشأن الحد الأدنى لفترات الراحة التي يجب مراعاتها قبل إعادة جدولة مأمورية طيران جديدة مباشرة بعد فترة الراحة السابقة. ويُشكل هذا الجانب أحد مخاطر الإرهاق التي لم تُعالج. إذ لا يمكن لفترة الراحة أن تكون فرصة للنوم التعويضي قبل فترة العمل إذا جاءت مباشرة بعد فترة نوم سابقة. كما أن الفسيولوجيا البشرية تتطلب نحو ١٦ ساعة اليقظة بين فترات النوم الرئيسية.

٨-٤ تُسلط هذه النتائج الضوء أيضاً على التحديات الأوسع نطاقاً مثل الإغراق الاجتماعي وممارسات العمل الاستغلالية في بعض أجزاء من قطاع الطيران، لا سيما بين شركات النقل منخفضة التكلفة. ويمكن أن يؤدي استخدام التسجيل المتعدد للطائرات، وهياكل التوظيف العابرة للحدود إلى إخفاء المسؤولية، وإضعاف الرقابة التنظيمية، وزيادة صعوبة حصول أفراد الطاقم على حماية مستمرة. ونود أن نسلط الضوء على نتائج الاجتماع التقني لمنظمة العمل الدولية بشأن التعافي الاقتصادي صديق البيئة والمستدام والشامل لقطاع الطيران المدني (TMGCAS/2023/9، جنيف، أبريل ٢٠٢٣). ونحن نشجع على التعاون مع منظمة الطيران المدني الدولي، من خلال المشاورات الثلاثية وفي إطار اتفاقية منظمة العمل الدولية ومنظمة الطيران المدني الدولي ILO-ICAO، لتقييم الحاجة إلى معايير عمالية واجتماعية فعالة خاصة بقطاع الطيران. ويكتسب هذا التعاون أهمية خاصة فيما يتعلق بمسائل السلامة والصحة المهنية الأساسية، مثل أوقات العمل والراحة.

الملحق (أ)

الأسئلة

تتناول الأسئلة الافتتاحية من ١ إلى ٦ بعض التفاصيل التنظيمية العامة، مثل معلومات الشخص المشارك في الاستبيان، والنقابة التي ينتمي لها، والدولة التي يُمثّلها. أما الأسئلة المتعلقة بالدول، فقد تطلبت إجابات منفصلة من طاقم القيادة وطاقم المقصورة:

الأسئلة الخاصة بالدول حول كيفية تفسير القواعد والتوصيات الدولية الواردة في الملحق ٦ لكلٍ من الطيارين وأفراد طاقم المقصورة:

- هل هناك حد أقصى لساعات المأمورية؟ أسبوعياً، وشهرياً، وسنوياً.
- هل هناك حد أدنى لعدد ساعات الراحة بين مأموريات الطيران
- هل هناك حد أدنى لعدد أيام العطلة في الشهر
- هل هناك حد أقصى لعدد ساعات أو أيام العمل ضمن فترة عمل واحدة متصلة
- ما مدى جودة مرافق الراحة المتاحة أثناء الرحلة
- ما هو الحد الأدنى لفترات الراحة أثناء الرحلة لتمديد مأموريات الطيران إلى حدها الأقصى
- هل توجد استراحات قصيرة خلال فترة المأمورية لتناول الطعام والاستراحة؟
- ما هو الحد الأقصى لمدة وضع الاستعداد للخدمة
- هل يتم تقصير الحد الأقصى لمأموريات الطيران بعد قضاء عدد معين من الساعات في وضع الاستعداد للخدمة قبل بدء المأمورية
- يتيح مربع النص الحر فرصة للمشارك لتقديم ملاحظاته، وهذه الملاحظات مرفقة في الملحق الخاص بهذا التقرير.

حتى وقت إعداد مسودة هذا التقرير، كانت خمس وعشرون دولة قد قدمت ردودها، ونعتزم إبقاء باب المشاركة في الاستبيان مفتوحاً لفترة إضافية لضمان جمع أكبر عدد ممكن من الردود الوطنية، وهذا سيمكننا من التأكيد بقوة على رأينا بضرورة سن المزيد من التشريعات في المجالات التي رصدنا فيها نقاط الضعف ومخاطر الإرهاق.

قدمت ٤٦ شركة طيران ردودها، وأبرزت نتائجها المجالات المشتركة التي يُشكل فيها غياب التشريعات أو عدم الاكتراث بمسألة التوازن بين العمل والحياة الشخصية لأفراد الطاقم الجوي عامل قلق يستدعي المعالجة في المحافل المعنية.

كما استفسرنا عن قدرة أعضائنا على العمل والتنقل عبر عدة شهادات تشغيل جوي (AOCs). لا يزال تأثير هذه الممارسة غير مفهوم بشكل كامل، ولا كيف سيؤثر نموها المتوقع على أعضائنا. ومع ذلك، لدينا مخاوف جدية من أن أفراد الطاقم الجوي قد يواجهون المزيد من المشاكل في تحقيق التوازن بين العمل والحياة، ما لم يتم توفير الحماية الكافية لهم.

سيكون من الحكمة إطلاق مشروع يركز بشكل خاص على هذه الممارسة. نحن ندرك أن الوكالة الأوروبية لسلامة الطيران (EASA) قد شرعت حالياً في تشكيل فرقة عمل لوضع القواعد اللازمة لمعالجة القضايا التنظيمية التي تستدعي اتخاذ تدابير للتخفيف من آثارها. وقد أبدت الوكالة الأوروبية لسلامة الطيران استعدادها للاعتراف بالآثار الاجتماعية المحتملة وأخذها في

الاعتبار خلال عملية وضع هذه القواعد، ويضطلع الاتحاد الأوروبي لعمال النقل (ETF) وهو الذراع الأوروبي لل-ITF بدور قيادي في هذه الفرق.

أسئلة خاصة بالمشغل الجوي، يُرجى ملاحظة أنه في الحالات التي تلقينا فيها ردوداً متعددة من نفس شركة الطيران، تم اعتماد رد واحد فقط، ما لم تكن الردود الإضافية تتعلق بأقسام مختلفة من الأسطول، مثل الرحلات القصيرة فقط مقابل الرحلات الطويلة فقط. وبالتالي، عند ذكر النسب المئوية، فإنها تُشير إلى نسب المشغلين وليس نسب الردود.

- في أي دولة يتم تسجيل الطائرات
- هل يعمل أعضاءكم على متن طائرات مُسجلة في عدة دول ضمن هذه الشركة
- ما هي الدول الأخرى التي تُسجل فيها الطائرات
- ما نوع الرحلات التي يُشغلها الطاقم (رحلات طويلة، رحلات قصيرة، أم كلاهما)
- هل ينفذ الطاقم مأموريات طيران مدتها ١٠ ساعات أو أكثر
- خلال المهام التي تستغرق ١٠ ساعات أو أكثر، هل تتوفر للطاقم فرصة لتناول الطعام والاسترخاء لفترة زمنية معقولة (على سبيل المثال، فترة متواصلة لا تقل عن ١٠ دقائق، بحيث يصل مجموعها إلى ٣٠ دقيقة على الأقل خلال فترة المأمورية البالغة ١٠ ساعات)
- كم مرة يتم تغيير الرحلات المجدولة إلى رحلات بديلة أو سلسلة من الرحلات المختلفة
- هل تؤثر هذه التغييرات على موعد بدء الرحلة المجدولة بأكثر من ساعة واحدة (سواءً قبل الموعد أو بعده)
- في مقر العمل الرئيسي، كيف يتم إخطار أفراد الطاقم بهذه التغييرات
- متى يتم إخطار الطاقم بالتغييرات
- هل يتم إخطار الطاقم ببعض التغييرات في يوم العمل المقرر
- هل يُتوقع من أفراد الطاقم حضور جلسات تدريبية، أو اجتماعات إدارية، بما في ذلك المقابلات المتعلقة بالحالة الصحية أو التقدم الوظيفي خلال أيام عطلتهم، بما في ذلك الاجتماعات عبر الإنترنت
- هل تُغطي اتفاقية المفاوضة الجماعية جداول الرحلات الجوية لدى هذه الشركة
- ما مدى جدية هذه الشركة في التعامل مع مسألة الإرهاق وتقديم الدعم لأعضائكم

النتائج

أظهر الاستبيان خمس حالات مشتركة بين جميع الدول والمشغلين، أو الغالبية العظمى منهم، ومن الجدير بالذكر أن أياً من هذه الحالات الخمس لم يتم معالجتها أو التخفيف من أثارها بموجب الأحكام الواردة في الملحق ٦، الجزء ١ من القواعد والتوصيات الدولية.

- الحد الأدنى لفترات الراحة في مقر العمل الرئيسي: يتم احتساب هذه الفترات استناداً فقط إلى مدة الرحلة وعدد المناطق الزمنية التي تم عبورها، وذلك بعد أداء مأموريات تمتد عبر عدة مناطق زمنية أو سلسلة من الرحلات القصيرة، أو مهام

أرضية مباشرة قبل الرحلات الطويلة دون وجود يوم عطلة يفصل بينها. لا تأخذ هذه الحسابات في الاعتبار الإرهاق التراكمي الناتج عن مأموريات الرحلات القصيرة السابقة.

- **مرافق الراحة لطاخم المقصورة وفترات الراحة أثناء الرحلة:** لا توجد لوائح تُنظّم الحد الأدنى لمعايير مرافق الراحة أثناء الرحلة (والتي ثبت أنها تُتيح النوم التعويضي) في ٤٢٪ من الدول بالنسبة لطاخم المقصورة وفي ٣٠٪ من الدول بالنسبة لطاخم القيادة. كما يتم تجاهل الحدود الدنيا لفترات الراحة أثناء الرحلة بمعدلات مماثلة. وعلى الرغم من أن الولايات المتحدة تُنظّم هذه المعايير لطاخم القيادة، إلا أنها لا تنظمها لطاخم المقصورة؛ وهي ممارسة تبدو شائعة أيضاً في دول أخرى.
- **التغييرات على المأموريات:** يُقصد بها التغييرات التي تطرأ على موعد بدء أو انتهاء فترة المأمورية بمقدار ساعة أو أكثر، بعد إشعار الطاقم بها في اللحظات الأخيرة. يمكن أن تحدث هذه التغييرات قبل مغادرة مكان الإقامة، أو عند الوصول لموقع العمل، أو حتى خلال أيام العطلة. أفاد ٧٠٪ من المشاركين في الاستبيان بأن المشغلين يستخدمون طرقاً متنوعة - منها رسائل البريد الإلكتروني، والمكالمات الهاتفية، والرسائل النصية، وتحديثات قائمة المناوبات - لإبلاغ أفراد الطاقم الجوي بالتغييرات، وهذا غالباً ما يزعجهم أثناء فترات راحتهم، حيث أفاد ٢٩٪ أن هذا الأمر يمكن أن يحدث "في أي وقت". علاوة على ذلك، أفاد ٤٠٪ من أفراد طواقم الرحلات القصيرة بحدوث تغييرات متكررة على قوائم مناوباتهم، وأفاد ٢٦٪ بأنهم يتلقون اتصالات في أي وقت أثناء فترة الراحة بين المهام.
- **فترة اليقظة الدنيا:** تحدث هذه الممارسة عندما يقوم المشغل بإنهاء مأمورية مقررة قبل موعدها بعدة ساعات، ثم يُكلف أحد أعضاء الطاقم بمأمورية جديدة تبدأ خلال الفترة التي كانت مخصصة أصلاً لراحته. وتبدأ هذه الممارسة بفترة راحة دنيا يستفيد منها عضو الطاقم، دون أن يكون قد قضى وقتاً كافياً وهو مستيقظ منذ آخر فرصة نوم مدتها ٨ ساعات، إضافةً إلى محدودية فرص حصوله على نوم آخر مدته ٨ ساعات قبل موعد المأمورية الجديدة. وهذا يزيد فعلياً من فترة اليقظة الإجمالية، مما يجعل فترة الراحة الدنيا غير كافية، ويُضعف موثوقية قواعد الراحة بعد أداء المأموريات. وغالباً ما تُطبق هذه الممارسة في مأموريات وضع الاستعداد للخدمة، حيث تكون الآثار التشغيلية المترتبة على إنهاء المأمورية مبكراً محدودة.
- **الاستراحات:** في الوقت الحالي، لا توجد سوى لوائح الوكالة الأوروبية لسلامة الطيران (EASA) لعام ٢٠١٤ التي تسعى إلى تلبية الحاجة إلى فترات استراحة مناسبة لتناول الطعام والراحة. لم تُحدد أي دولة أخرى فترات راحة لطواقم المقصورة أو الطيارين بحيث يمكن اعتبارها "استراحة" معقولة من وجهة نظر عمال الخدمات الأرضية. أفاد ٥٢٪ من أعضاء طواقم المقصورة الذي يعملون على متن الرحلات القصيرة بأنهم لا يحصلون على استراحة لتناول الطعام والراحة إلا في الحالات النادرة أو الاستثنائية أثناء المأموريات التي تستغرق ١٠ ساعات أو أكثر. ويُعدّ هذا أمراً مهماً نظراً لأن ٩٠٪ من أفراد طاقم المقصورة في الرحلات الطويلة والقصيرة ينفذون بشكل متكرر مأموريات تتجاوز ١٠ ساعات. وتجدر الإشارة إلى أن جداول عمل طواقم الرحلات القصيرة يمكن أن تصل إلى ٢٢ يوماً في الشهر، مع حدود عمل أسبوعية أعلى بكثير من تلك المطبقة على العديد من مهن الخدمات الأرضية.
- **التركيز على النظم التقليدية:** ركّزت النظم التقليدية للوقاية من الإرهاق بشكل رئيسي على الطيارين، بينما كان يُطلب من طاقم المقصورة في كثير من الأحيان العمل لساعات يومية وتراكمية أطول. ومن المهم ملاحظة أن تدابير التخفيف من إرهاق طاقم المقصورة قد شهدت تحسناً، على الرغم من أن الاستبيان أظهر تفاوتاً في أحكام الدول بهذا الخصوص. ففي إحدى الدول (أستراليا)، لا توجد قواعد إلزامية للتخفيف من الإرهاق، بل تعتمد بدلاً من ذلك على أنظمة داخلية لإدارة الإرهاق، والتي غالباً ما يصفها أفراد طاقم المقصورة بأنها غير فعالة.

- **ساعات المأمورية:** تفتقر بعض الدول إلى قواعد تحدد الحد الأقصى لعدد ساعات أو أيام المأمورية المتواصلة قبل الحصول على أيام عطلة إلزامية لكل من طاقم القيادة وطاقم المقصورة. ومع ذلك، كانت هذه الأحكام غائبة بشكل أكبر بالنسبة لطواقم المقصورة.
- **الواجبات غير النظامية:** من المفترض أن يحضر ٧٥٪ من أفراد طاقم القيادة وطاقم المقصورة الاجتماعات في أوقات فراغهم الخاصة، بما في ذلك الاجتماعات عبر الإنترنت. وتغطي هذه الاجتماعات مواضيع مثل التقدم الوظيفي، والمهام الإدارية، ومراجعات حالات الغياب، وجلسات الانضباط، وغالباً ما تكون دون أي تعويض مادي.
- **الرحلات القصيرة – مأموريات ممتدة دون استراحات كافية:** غالباً ما يُكلف الطاقم بأداء مأموريات طويلة دون وجود فرص كافية ومجدولة لتناول الطعام أو الحصول على فترات راحة معقولة.
- **الرحلات القصيرة – أنماط عمل غير متوقعة ومتقلبة:** جداول عمل غير متوقعة إلى حد كبير وتخضع لتغييرات متكررة في اللحظات الأخيرة
- **التأثير على التوازن بين العمل والحياة:** تكشف العوامل التي تؤثر على تشغيل الرحلات القصيرة عن غياب واسع النطاق للتوازن بين العمل والحياة داخل هذا القطاع. وعادةً ما يتم إخطار الطاقم بالتغييرات وفقاً للوقت الذي يناسب المشغل، ودون أي اعتبار للوقت الشخصي لأفراد الطاقم. كما أن النقص المستمر في الاستراحات الكافية خلال المأموريات الطويلة أصبح أمراً غير مقبول في عام ٢٠٢٥. ونحن نؤكد أن معدلات التسرب الوظيفي المرتفعة لأفراد طواقم المقصورة في العديد من شركات الطيران هي نتيجة مباشرة لتخلي المشغلين عن مسؤوليتهم تجاه رعاية الطاقم، والاكتفاء فقط بالحد الأدنى المطلوب بموجب القانون.
- **ممارسات التوظيف البالية:** إن هذا القطاع الصناعي يستخدم أحدث الآلات التي صنعها الإنسان وأكثرها تطوراً على الإطلاق، ومع ذلك لا يزال متشبهاً بممارسات التوظيف البالية، ويتردد بشدة في معالجتها أو تحديثها.
- **توحيد قواعد حدود وقت رحلة الطيران (FTL) الصادرة عن الوكالة الأوروبية لسلامة الطيران (EASA):** منذ إدخال قواعد حدود وقت الرحلة ووقت العمل الصادرة عن الوكالة الأوروبية لسلامة الطيران (EASA) في عام ٢٠١٤ لدول الاتحاد الأوروبي، تم الإقرار بأن القيود الأساسية للطبيعة البشرية هي قيود عامة وشاملة. ونتيجة لذلك، وباستثناء بعض الحالات المحددة، أصبحت أوقات عمل وراحة طاقم المقصورة متوائمة حالياً مع أوقات عمل وراحة طاقم القيادة.
- **تطور نظم الدول:** لقد تطورت نظم الوقاية من الإرهاق في الدول على مدى سنوات عديدة، وغالباً من منطلق الضرورة لضمان تشغيل الطائرات الجديدة بأمان والاستفادة من قدراتها المحسنة من حيث السرعة، والمدى، والسعة. وقد وصل هذا التطور إلى درجة أصبحت فيها قيود الطائرات والحدود الدنيا لأوقات تجهيز الطائرات هي التي تُحدد غالباً الأداء البشري المطلوب.
- **موقف الـ ITC بشأن الأداء البشري:** يدعم الـ ITC موقف الوكالة الأوروبية لسلامة الطيران، مع التأكيد على أن الأداء البشري والاحتياجات الفسيولوجية لا تحددها طبيعة الوظيفة؛ فكل البشر يواجهون نفس القيود الطبيعية. يعتقد الـ ITC أن الطيارين حصلوا تاريخياً على أحكام أكثر تساهلاً بسبب الاعتقاد التقليدي بأن قيادة طائرة أثناء حالة طوارئ تتطلب منهم أن يكونوا أقل تأثراً بانخفاض اليقظة الناتج عن عبء العمل، وفترات الاستيقاظ الطويلة، واضطرابات ساعة الجسم البيولوجية، وقلة النوم. وفي المقابل، كان يُنظر تقليدياً إلى مهمة طاقم المقصورة الحرجة، المتمثلة في إدارة عدة مئات من الركاب المذعورين أثناء حالة الطوارئ وتنفيذ عملية إخلاء محتملة - غالباً في حالة غير مألوفة للطائرة - على

أنه يمكن تنفيذها بنجاح بفضل استجابة الأدرينالين المفترضة لدى طاقم المقصورة. غير أن الأدلة الطبية المعاصرة تُظهر بوضوح أن ارتفاع مستويات الأدرينالين لا يجعل الشخص يتخذ قرارات أفضل ولا يؤدي مهامه بشكل أكثر فعالية.

- **الدور الحاسم لطاقم المقصورة في مجال السلامة:** على الرغم من اختلاف الأعباء الذهنية والبدنية بين طاقم القيادة وطاقم المقصورة خلال مراحل الرحلة، إلا أن النهج التقليدي غالباً ما يتجاهل الطبيعة الحرجة للسلامة لجميع مهام وتفاعلات طاقم المقصورة. كما أن الحفاظ على بيئة آمنة داخل مقصورة الركاب يتطلب من الطاقم إدارة سلوكيات الزملاء والركاب، والبقاء على أهبة الاستعداد للتعامل الفوري مع عدد لا يحصى من الحوادث وحالات الطوارئ. ويُعتبر الوعي بالموقف أمراً أساسياً لضمان سلامة الرحلة وإدارة الركاب بفعالية. والأهم من ذلك، أن أول آثار الإرهاق تظهر على شكل تراجع القدرة على اتخاذ القرارات والتواصل (وفقاً لوثيقة الإيكاو Doc 9966، وكلاهما عنصران أساسيان للحفاظ على كفاءة الوعي بالموقف).

- **بيئات التشغيل المتباينة:** من المنطقي أن نستنتج أن أفراد طاقم المقصورة، بصفتهم موظفين معنيين للسلامة، يقومون بتقييم بيئة مقصورة الركاب باستمرار للحفاظ على التشغيل الآمن للرحلة. فالمقصورة خلال الرحلة تكون عبارة عن مساحة عمل ديناميكية ومرهقة جسدياً، حيث ينتقل الطاقم بشكل متكرر، وينحني، ويمتد ليصل إلى الركاب أثناء تقديم الخدمة في المطابخ والممرات. ويتباين هذا تماماً مع قمرة القيادة، التي عادةً ما تكون أكثر هدوءاً وتركيزاً على تحليل أنظمة الطائرة.

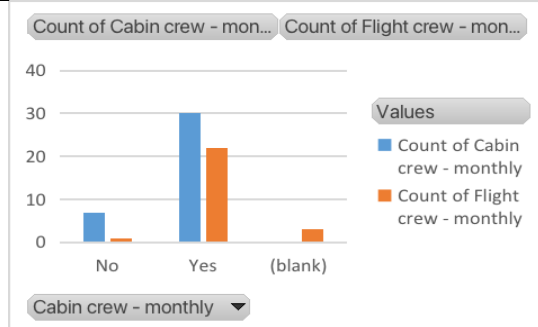
- **إقرار الوكالة الأوروبية لسلامة الطيران (EASA):** يمثل إقرار الوكالة الأوروبية لسلامة الطيران بأن طاقم المقصورة يحتاج إلى مستويات يقطعة مماثلة لتلك التي يحتاجها الطيارون تطوراً إيجابياً في مجال سلامة الطيران.

— — — — —

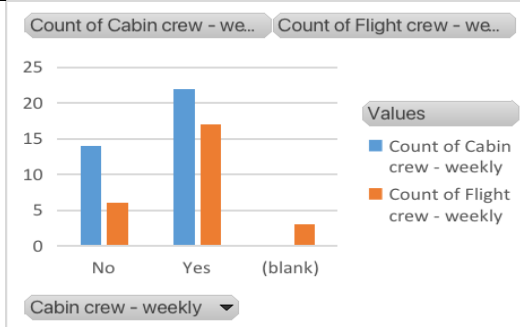
الملحق (ب)

النتائج - من ٢٥ دولة

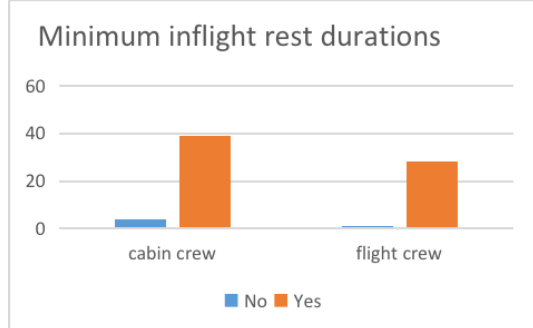
الجدول ٢ - السؤال ٧		
لا	نعم	ساعات المأمورية التراكمية
٧	٣٠	عدد أفراد طاقم المقصورة - شهرياً
١	٢٢	عدد أفراد طاقم القيادة - شهرياً



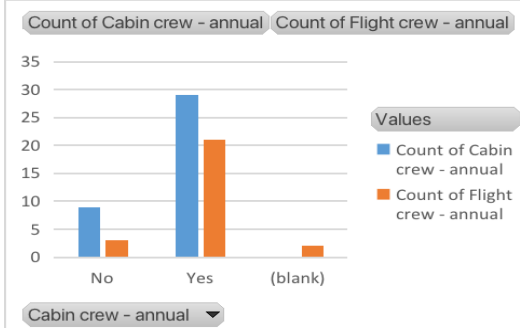
الجدول ١ - السؤال ٧		
لا	نعم	ساعات المأمورية التراكمية
١٤	٢٢	عدد أفراد طاقم المقصورة - أسبوعياً
٦	١٧	عدد أفراد طاقم القيادة - أسبوعياً



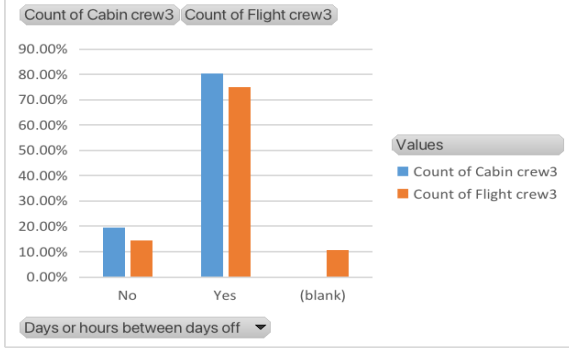
الجدول ٣ - السؤال ٨		
لا	نعم	الحد الأدنى لفترات الراحة بين المأموريات
٤	٣٩	طاقم المقصورة
١	٢٨	طاقم القيادة



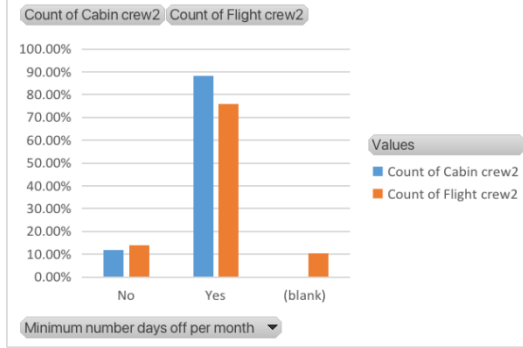
الجدول ٣ - السؤال ٧		
لا	نعم	ساعات المأمورية التراكمية
٢١	٢٩	عدد أفراد طاقم المقصورة - سنوياً
٣	٩	عدد أفراد طاقم القيادة - سنوياً



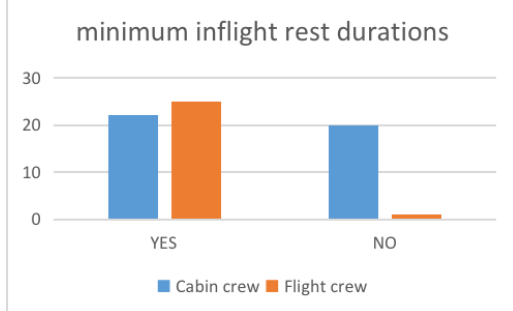
الجدول ٥ - السؤال ١٠		
لا	نعم	الحد الأقصى لعدد ساعات أو أيام العمل ضمن فترة عمل متصلة
%٢٠	%٨٠	طاقم المقصورة
%١٥	%٨٥	طاقم القيادة



الجدول ٤ - السؤال ٩		
لا	نعم	الحد الأدنى لعدد أيام العطلة في الشهر
%١١	%٨٨	طاقم المقصورة
%٧٥	%٧٥	طاقم القيادة



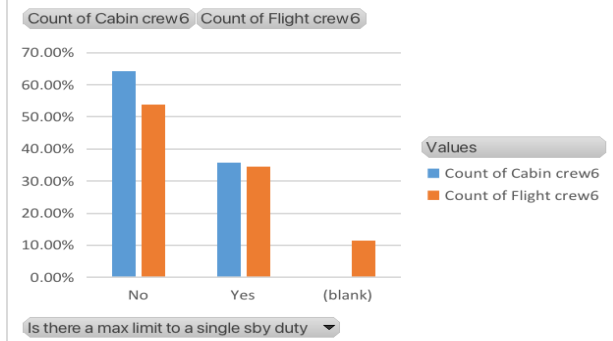
الجدول ٧ - السؤال ١٢		
لا	نعم	الحد الأدنى لفترات الراحة أثناء الرحلة لتمديد فترة مأمورية الطيران إلى أقصى حد
%٦٥	%٣٥	طاقم المقصورة
%٦٠	%٣٥	طاقم القيادة



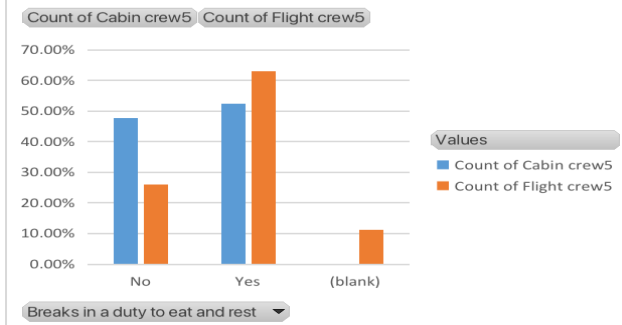
الجدول ٦ - السؤال ١١		
لا	نعم	جودة مرافق الراحة المتاحة أثناء الرحلة
%٤٢	%٥٧	طاقم المقصورة
%٣٠	%٧٠	طاقم القيادة



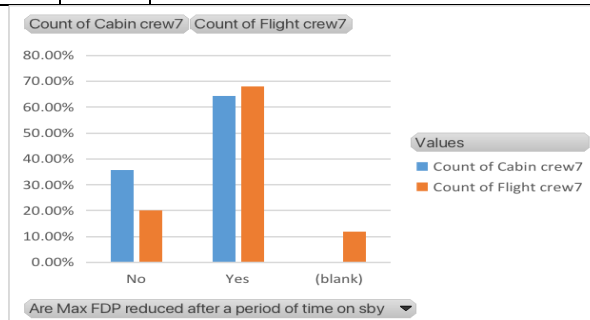
الجدول ٩ - السؤال ١٤		
لا	نعم	هل هناك حد أقصى لمدة وضع الاستعداد للخدمة
%٦٥	%٣٥	طاقم المقصورة
%٦٠	%٣٥	طاقم القيادة



الجدول ٨ - السؤال ١٣		
لا	نعم	هل توجد استراحات أثناء العمل لتناول الطعام والراحة
%٤٧	%٥٢	طاقم المقصورة
%٢٦	%٧٤	طاقم القيادة



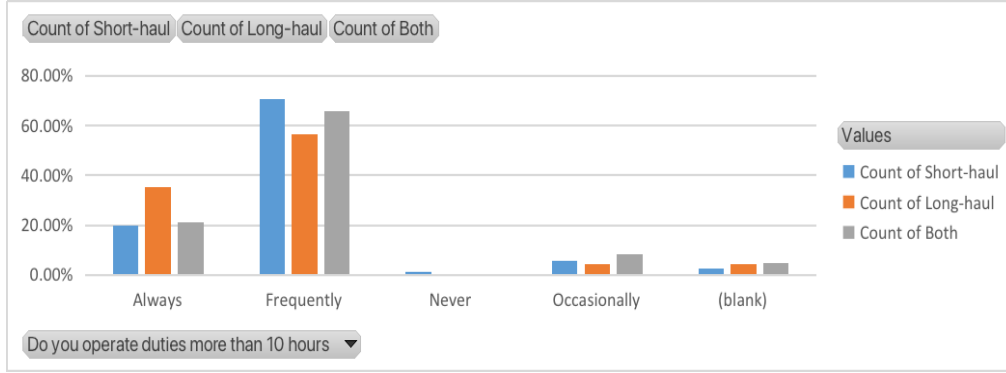
الجدول ١٠ - السؤال ١٥		
لا	نعم	هل يتم تقليل الحد الأقصى لمأموريات الطيران بعد قضاء فترة من الزمن في وضع الاستعداد للخدمة
%٣٥	%٦٥	طاقم المقصورة
%٣٢	%٦٨	طاقم القيادة



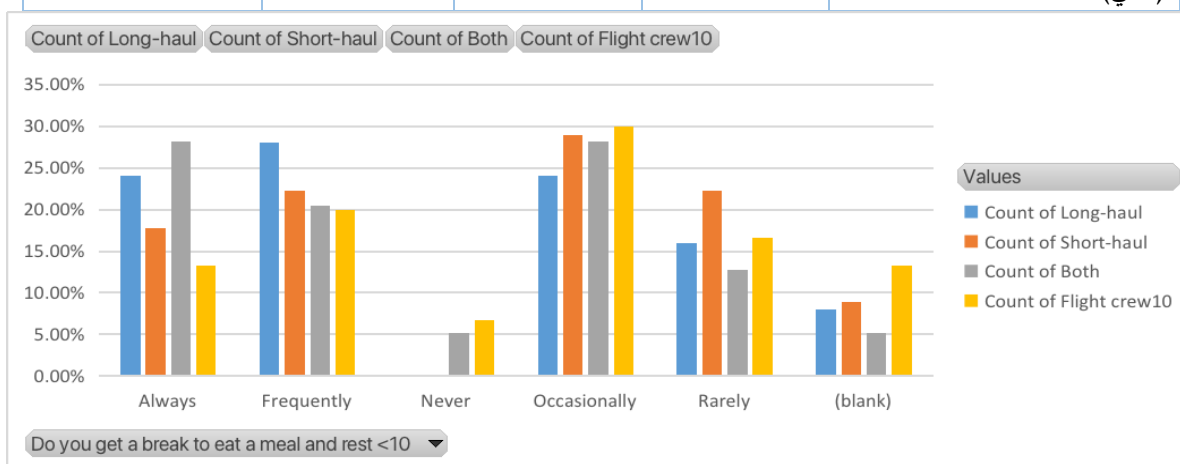
• النتائج - من ٤٦ شركة طيران

لا	نعم	هل تعملون تحت أكثر من شهادة تشغيل جوي (AOC)؟
%٧٨	%٢٢	طاقم القيادة وطاقم المقصورة

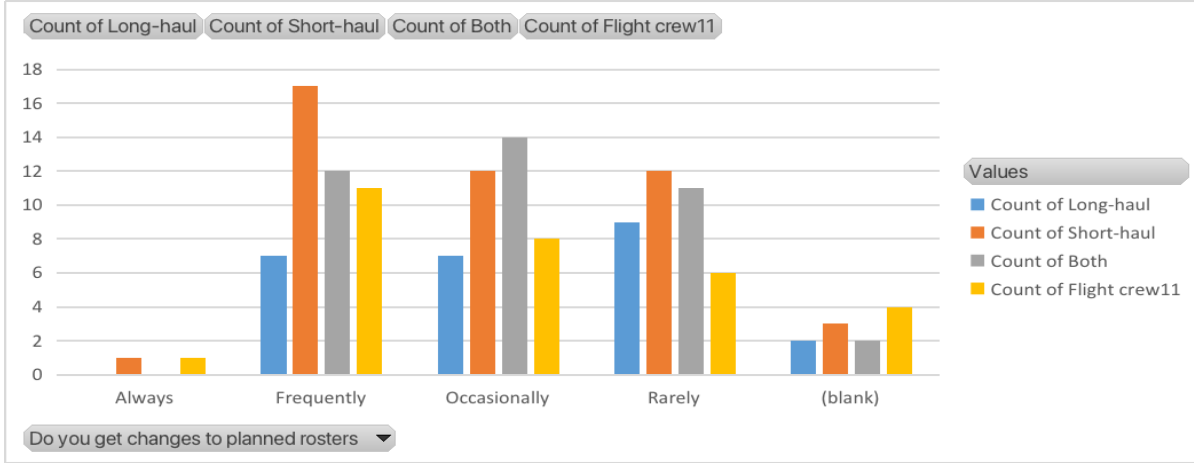
هل تتفّذون مأموريات طيران تزيد مدتها عن ١٠ ساعات	الرحلات القصيرة	الرحلات الطويلة	كلاهما
دائماً	%١٩.٧٢	%٣٥.٤٢	%٢١.٣١
أكثر الأحيان	%٧٠.٤٢	%٥٦.٢٥	%٦٥.٥٧
مطلقاً	%١.٤١	%٠.٠٠	%٠.٠٠
أحياناً	%٥.٦٣	%٤.١٧	%٨.٢٠
(خالي)	%٢.٨٢	%٤.١٧	%٤.٩٢



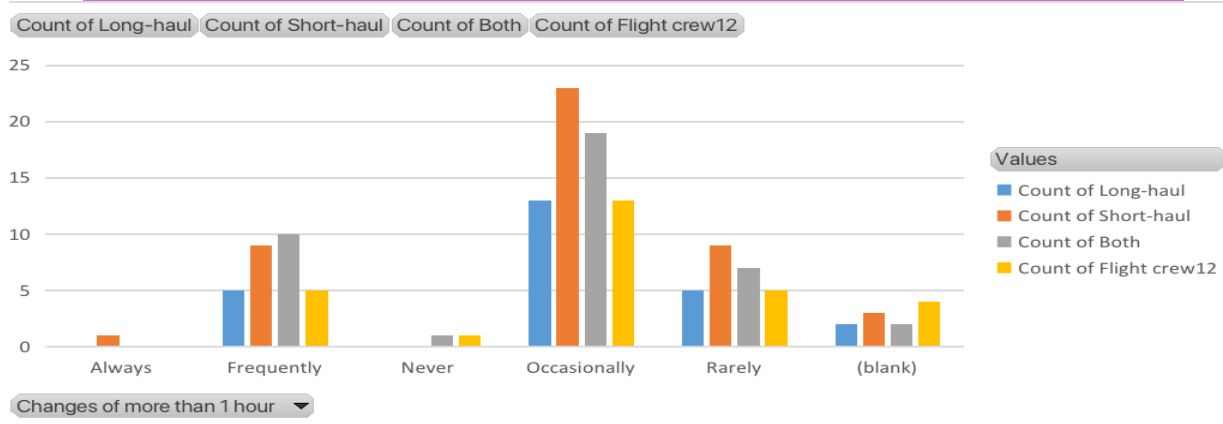
هل تحصلون على استراحة لتناول الطعام والراحة لمدة لا تقل عن ١٠ دقائق	الرحلات الطويلة	الرحلات القصيرة	كلاهما	طاقم القيادة
دائماً	٪٢٤.٠٠	٪١٧.٧٨	٪٢٨.٢١	٪١٣.٣٣
أكثر الأحيان	٪٢٨.٠٠	٪٢٢.٢٢	٪٢٠.٥١	٪٢٠.٠٠
مطلقاً	٪٠.٠٠	٪٠.٠٠	٪٥.١٣	٪٦.٦٧
أحياناً	٪٢٤.٠٠	٪٢٨.٨٩	٪٢٨.٢١	٪٣٠.٠٠
نادراً	٪١٦.٠٠	٪٢٢.٢٢	٪١٢.٨٢	٪١٦.٦٧
(خالي)	٪٨.٠٠	٪٨.٨٩	٪٥.١٣	٪١٣.٣٣



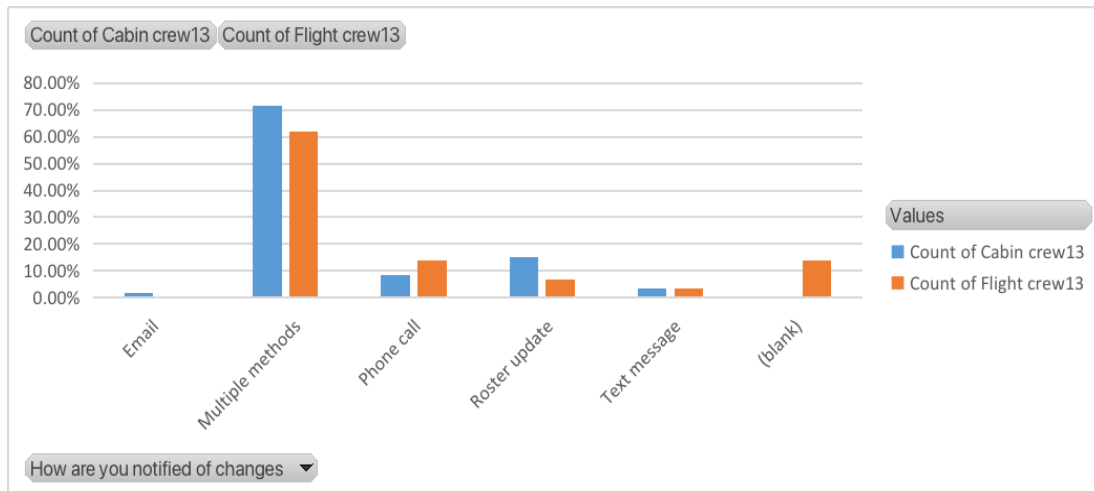
هل تظراً تغييرات على قوائم مناوباتكم المقررة	الرحلات الطويلة	الرحلات القصيرة	عدد كليهما	طاقم القيادة
دائماً		١		١
أكثر الأحيان	٧	١٧	١٢	١١
أحياناً	٧	١٢	١٤	٨
نادراً	٩	١٢	١١	٦
(خالي)	٢	٣	٢	٤



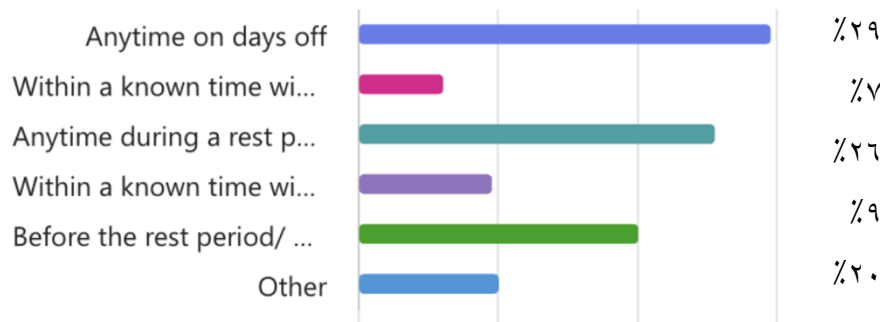
تغييرات بأكثر من ساعة واحدة	الرحلات الطويلة	الرحلات القصيرة	كلاهما	طاقم القيادة
دائماً		١		
أكثر الأحيان	٥	٩	١٠	٥
مطلقاً			١	١
أحياناً	١٣	٢٣	١٩	١٣
نادراً	٥	٩	٧	٥
(خالي)	٢	٣	٢	٤



طاقم القيادة	طاقم المقصورة	كيف يتم إبلاغكم بالتغييرات
%٠.٠٠	%١.٦٧	البريد الإلكتروني
%٦٢.٠٧	%٧١.٦٧	طرق متعددة
%١٣.٧٩	%٨.٣٣	مكالمة هاتفية
%٦.٩٠	%١٥.٠٠	تعديل قوائم المناوبات
%٣.٤٥	%٣.٣٣	رسالة نصية
%١٣.٧٩	%٠.٠٠	(خالي)

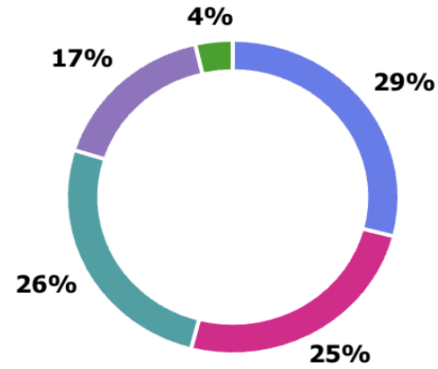


• متى يتم إبلاغكم بالتغييرات

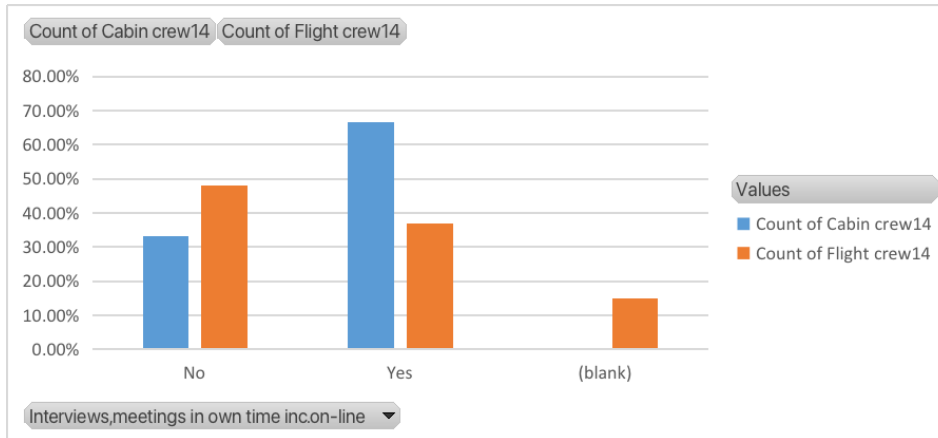


• التغييرات في نفس اليوم

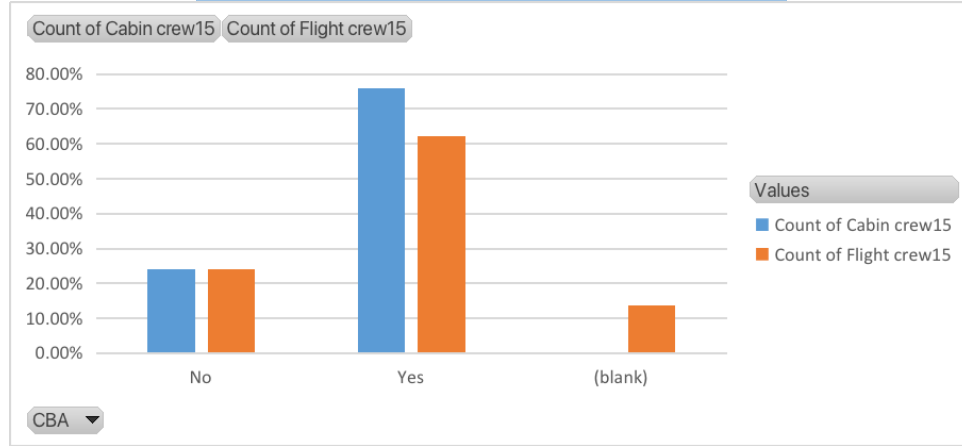
- Crew are contacted before their planned duty start time and they can stay in their place of rest until th...
- Crew are contacted before the planned duty start time but have left their place of rest
- The new finish times can be more than an hour after the planned finish time
- In the event that changes i.e. a later start time are notified after leaving the place of rest, the maximu...
- Other



طاقم القيادة	طاقم المقصورة	مقابلات واجتماعات في أوقاتكم الشخصية، بما في ذلك الاجتماعات عبر الإنترنت
%٤٨.١٥	%٣٣.٣٣	لا
%٣٧.٠٤	%٦٦.٦٧	نعم
%١٤.٨١	%٠.٠٠	(خالي)



اتفاقية الجماعية	المفاوضة	طاقم المقصورة	طاقم القيادة
لا	%٢٤.١٤	%٢٤.١٤	%٢٤.١٤
نعم	%٧٥.٨٦	%٦٢.٠٧	%٦٢.٠٧
(خالي)	%٠.٠٠	%١٣.٧٩	%١٣.٧٩



الدول

(الأرجنتين، أستراليا، البحرين، البرازيل، كولومبيا، الدنمارك، فيجي، فنلندا، ألمانيا، هونغ كونغ، إندونيسيا، اليابان، الأردن، ماليزيا، مالطا، موريشيوس، المكسيك، نيوزيلندا، النرويج، قطر، كوريا الجنوبية، السويد، سويسرا، تركيا، المملكة المتحدة، والولايات المتحدة)

- **التفاوت في التطبيق بين الدول:** تُظهر دراسة الأحكام التي استمدتها الدول من قواعد الإيكاو وتوصياتها الدولية وجود اختلافات في طريقة تطبيق هذه الأحكام. وقد لوحظت اختلافات سواء في كيفية تطبيق اللوائح على أعضاء طاقم القيادة مقارنةً بأعضاء طاقم المقصورة، أو في كيفية تنفيذ الدول المختلفة للقواعد والتوصيات الدولية.
- **النهج غير الإلزامية:** من بين الدول الـ ٢٥ التي وردت منها ردود، لا توجد لدى أستراليا (وربما نيوزيلندا، وفقاً لمعلومات متضاربة) لوائح إلزامية لمعالجة إرهاق طاقم المقصورة. وبدلاً من ذلك، تعتمد هذه الدول كلياً على أنظمة إدارة مخاطر الإرهاق (FRMS) لمراقبة وفرض القيود. ويبدو أن هذا النهج يتعارض مع القواعد والتوصيات الدولية التي تلزم الدول بوضع إطار تنظيمي إلزامي. وقد مارست نقابة مضيفي الطيران الأسترالية (FAAA) الضغط لسنوات عديدة بهدف إقرار لوائح إلزامية لمعالجة المخاوف الجادة بشأن مستويات الإرهاق غير الآمنة بين أعضائها.
- **طريقة احتساب ساعات العمل التراكمية** تختلف منهجية حساب ساعات الأمورية التراكمية بشكل كبير. فبعض الدول، مثل مصر والبرازيل وكوريا الجنوبية، لا تحدد الحد الأقصى لساعات الأمورية الأسبوعية. وتستخدم دول أخرى ساعات الطيران كحد أقصى، وهو مقياس يتطلب مزيداً من الدراسة لفهم علاقته بإجمالي ساعات العمل الفعلية.

- **الحد الأدنى لفترات الراحة:** عادةً ما يبلغ الحد الأدنى لفترات الراحة بين المأموريات حوالي ١٢ ساعة. ومن الاستثناءات البارزة جنوب أفريقيا، حيث يبلغ هذا الحد الأدنى ٨ ساعات فقط.
- **نقص الاستراحات المحددة:** لا تتضمن تشريعات الدول أحكاماً تسمح بفترات راحة أثناء فترة المأمورية بحيث يمكن اعتبارها "استراحة" معقولة من وجهة نظر عمال الخدمات الأرضية. وعلى الرغم من أن نظام الوكالة الأوروبية لسلامة الطيران وهو الأكثر تقدماً - يلزم بتوفير فرصة لتناول الطعام - إلا أن هذا البند غالباً ما يتم تجاهله في الممارسة العملية.
- **مرافق وفترات الراحة أثناء الرحلة:** لا توجد لوائح تُنظّم الحد الأدنى لمعايير مرافق الراحة أثناء الرحلة (والتي ثبت أنها تُتيح النوم التعويضي) في ٤٢٪ من الدول بالنسبة لطاقم المقصورة وفي ٣٠٪ من الدول بالنسبة لطاقم القيادة. وبالمثل، يتم تجاهل الحدود الدنيا لفترات الراحة أثناء الرحلة بمعدلات مماثلة.
- **تأثير اللوائح التنظيمية على تصميم الطائرات:** تُنظّم الولايات المتحدة معايير الراحة أثناء الرحلة ومددها لطاقم القيادة، ولكن لا تُنظمها لطاقم المقصورة (المضيفات والمضيفون). وهذا قد يوضح سبب تجهيز طائرات مثل بوينغ ٧٨٧-٩ بمرافق راحة قياسية مخصصة فقط لطاقم القيادة. وهذا يشير إلى أن تصميم الطائرات يتأثر بشكل مباشر بمدى تطبيق اللوائح التنظيمية المتعلقة بالوقاية من الإرهاق.
- **الحد الأقصى للمأمورية المتواصلة:** كانت القواعد التي تحدد الحد الأقصى لعدد ساعات أو أيام المأمورية المتواصلة قبل الحصول على أيام عطلة غائبة في بعض الدول لطاقم الطائرة، ولكنها كانت غائبة بشكل أكبر بالنسبة لطاقم المقصورة.
- **أحكام وضع الاستعداد للخدمة:** تراوح الحد الأقصى لطول فترة وضع الاستعداد للخدمة من ١٢ إلى ٢٤ ساعة، وكانت البيانات غير كافية لتقييم كيفية تأثير مدة مأمورية وضع الاستعداد للخدمة على تخفيض الحد الأقصى المسموح به لمدة مأمورية الطيران.
- **الحاجة إلى مراجعة شاملة:** إن وجود عينة أكبر من المشاركين في الاستبيان سيوفر دليلاً أكثر إقناعاً على ضرورة مراجعة بعض جوانب القواعد والتوصيات الدولية. وهذا قد يؤدي إلى إعداد ميثاق، أو اتفاقية، أو اتفاق ملزم عبر آلية مشتركة بين منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) ومنظمة العمل الدولية (ILO)، لضمان تحقيق توافق أفضل.
- **السبب الجذري للممارسات التشغيلية:** في نهاية المطاف، فإن الطريقة التي تُدير بها شركات الطيران طواقمها الجوية هي نتيجة مباشرة لما تسمح به اللوائح، أو تحظره، أو أحياناً لما يمكن أن تتجاهله دون عقاب.

شركات الطيران

(أيروليناس أرجنتيناس، أيرومكسيكو، إير مالطا، إير نيوزيلندا، إيرآسيا، أليجيانتي إير، أسيانا إيرلاينز، أطلس إير، أفيانكا، الخطوط الجوية البريطانية، كاثي باسيفيك، كومبوتر، كوندور، إيزي جيت، إنديفور إير، يوروينغز، فيجي إيروايز، فنير، جارودا إندونيسيا، الخليج للطيران، هورايزن إير، الخطوط الجوية اليابانية، جيت بلو إيروايز، كوريان إير، لوفت هانزا، مالطا إير، نورس أتلانتيك إيروايز، نرويجيان، أومني إير إنترناشيونال، بي إس إيه إيرلاينز، كانتاس، الخطوط الجوية القطرية، الملكية الأردنية، رايان إير، ساس، ساس كونكت، سيلفر إيروايز، ساوث ويست إيرلاينز، سبيريت إيرلاينز، سويس، الخطوط الجوية التركية، يونايتد إيرلاينز، فيرجن أستراليا، ووديروي)

- **الاختلافات التشغيلية: الرحلات الطويلة مقارنة بالرحلات القصيرة:** من الضروري الإقرار بالاختلافات التشغيلية الكبيرة التي يواجهها أفراد الطاقم في نمطي الطيران الأساسيين: الرحلات الطويلة والرحلات القصيرة. لا يوجد تعريف دولي موحد يميز بين هذين النمطين. فعادةً ما تُعتبر الرحلات القصيرة رحلة واحدة متصلة قد تصل إلى ٦ أو ٧ ساعات، على الرغم من أن معظم الرحلات تستغرق أقل من ٢ إلى ٣ ساعات، مما يتيح العودة إلى القاعدة الرئيسية ضمن نفس فترة المأمورية. تُعتبر العوامل الجغرافية والكثافة السكانية من العوامل الرئيسية؛ على سبيل المثال، تُسهل شبكة المدن الكثيفة في أوروبا عمليات الرحلات القصيرة، بينما تفرض الأربحيلات الشاسعة ذات الكثافة السكانية المنخفضة في أستراليا وآسيا نموذجاً تشغيلياً مختلفاً.
- **مصادر الإرهاق في الرحلات الطويلة:** عادةً ما يقوم طاقم الرحلات الطويلة بتنفيذ ٤ إلى ٥ رحلات شهرياً. أما مصادر الإرهاق الرئيسية فتشمل اضطراب الرحلات الجوية الطويلة، وصعوبة التأقلم، وعدم كفاية وقت الراحة للتعافي أثناء الوجود في وجهة الوصول أو في المنزل للتعويض عن قلة النوم المتراكمة. ومن العوامل المهمة أيضاً العمل خلال نافذة بطء الساعة البيولوجية (WOCL) - والتي تكون عادةً بين الساعة ٢,٠٠ و ٥,٠٠ فجراً - عندما يمر الجسم بعمليات حيوية للتعافي. وما زال فهمنا العلمي لهذه العمليات وأهميتها الحاسمة للصحة والعافية قيد التطور.
- **مصادر الإرهاق في الرحلات القصيرة:** يمكن لطاقم الرحلات القصيرة أن يعمل لمدة تصل إلى ٢٢ يوماً في الشهر. وتُقرّ نظم الوقاية من الإرهاق بالتأثير التراكمي لقلة النوم الناتج عن كثرة الاستيقاظ المبكر. ولا يكون النوم التحضيري فعالاً في التخفيف من الإرهاق الناتج عن سلسلة من المأموريات التي تبدأ قبل الساعة ٦,٥٩ صباحاً. ويزداد الأمر سوءاً عند أداء مأموريات تنتهي في وقت متأخر من المساء.
- **انتشار المأموريات الطويلة:** ٩٠٪ من طواقم الرحلات الطويلة والقصيرة ينفذون بشكل متكرر مأموريات تتجاوز ١٠ ساعات أو أكثر.
- **نقص الاستراحات:** ٥٢٪ من أعضاء طواقم الرحلات القصيرة لا يحصلون على فترات استراحة إلا في الحالات النادرة أو الاستثنائية خلال هذه المأموريات الطويلة.
- **تقلب قوائم المناوبات:** أبلغ ٤٠٪ من أعضاء طواقم الرحلات القصيرة عن تغييرات متكررة في قوائم المناوبات. أبلغ ٧٠٪ من جميع أفراد الطاقم عن تغييرات في أوقات بدء أو انتهاء المأموريات بأكثر من ساعة. وتحدث هذه التغييرات من حين لآخر أو بشكل متكرر. بالنسبة لـ ٤٠٪ من طاقم الرحلات القصيرة، كان مجموع هذه التغييرات يعادل أكثر من أسبوع كامل من المناوبات المعدلة ضمن فترة المناوبات التي تمتد ٤ أسابيع، دون احتساب مأموريات وضع الاستعداد للخدمة. أظهر استبيان سابق أجرته نقابة Unite the Union عام ٢٠١٥، أن مأموريات وضع الاستعداد للخدمة كانت تُشكل ما بين ٢٠٪ إلى ٢٥٪ من قوائم المناوبات الشهرية.
- **التعدي على الأوقات الخاصة:** أفاد ٢٩٪ بأنه تم إبلاغهم بالتغييرات في أي وقت خلال أيام عطلتهم، بما في ذلك في دول الاتحاد الأوروبي التي تخضع لنظام حدود وقت رحلة الطيران (FTL) الصادر عن الوكالة الأوروبية لسلامة الطيران (EASA) والذي يهدف إلى حماية هذه الأوقات. أشار ٢٦٪ إلى أنه تم الاتصال بهم في أي وقت خلال فترة الراحة بين المأموريات، في حين تم إبلاغ ٢٠٪ منهم فقط قبل بدء أيام عطلتهم أو إجازتهم.
- **طرق الاتصال:** أفاد ٧٠٪ بأنه تم التواصل معهم عبر طرق متعددة (مكالمات هاتفية، رسائل نصية، رسائل بريد إلكتروني، تحديثات قوائم المناوبات)، مما أدى إلى اضطراب فترات الراحة والشعور بالرهبة من تلقي المكالمات.

- **القضايا الأساسية:** إن الجمع بين المأموريات الطويلة دون استراحات كافية، والتغيرات غير المتوقعة والمتكررة على جداول العمل يؤدي إلى زيادة كبيرة في مخاطر الإرهاق.

• ثلاث ملاحظات رئيسية:

١- **الفجوة التنظيمية في أستراليا:** يتم استغلال غياب اللوائح الإلزامية الخاصة بطاقم المقصورة في أستراليا كذريعة للتخطيط لساعات مأموريات جديدة خاصة بالرحلات فائقة الطول دون اختبار مسبق.

٢- **تآكل التوازن بين العمل والحياة (الرحلات القصيرة):** تُظهر ممارسات تشغيل الرحلات القصيرة غياباً واسع النطاق للتوازن بين العمل والحياة، مع قلة احترام المشغلين للوقت الشخصي للطاقم. ويُعتبر غياب الاستراحات المعقولة أمراً غير مقبول ومن المحتمل أن تكون معدلات التسرب الوظيفي المرتفعة نتيجة مباشرة لتقصير المشغلين في رعاية الطاقم بما يتجاوز الحد الأدنى القانوني.

٣- **الممارسات البالية:** لا يزال القطاع متشبهاً بممارسات توظيف عفا عليها الزمن على الرغم من استخدامه لأكثر الآلات تطوراً.

- **الفجوة الحرجة: الطيران مختلط الأنماط:** لعل النتيجة الأبرز التي كشفت عنها الدراسة ترتبط بالطيران مختلط الأنماط. لا يوفر أي نظام وطني للوقاية من الإرهاق تدابير تخفيفية محددة لراحة أفراد الطاقم الذين يتنقلون بين عمليات الرحلات القصيرة والرحلات الطويلة. وعادةً ما تقتصر حسابات الراحة على الجزء الخاص بالرحلات الطويلة فقط، متجاهلة الإرهاق المتراكم من مأموريات الرحلات القصيرة السابقة التي تتأثر بالتغيرات، ونقص الاستراحات، والاتصالات المزعجة.

- **العمليات المتعددة تحت شهادات التشغيل الجوي (AOC):** أفاد ٢٢٪ من المشاركين في الاستطلاع بأنهم يعملون تحت أكثر من شهادة تشغيل جوي (AOC). لم يتم بعد فهم التأثير الاجتماعي لهذه الممارسة بشكل كامل، لكن مجموعات شركات الطيران تتطلع إلى توسيع هذا النموذج، لذلك هناك حاجة إلى مراجعة شاملة. وقد أنشأ الاتحاد الأوروبي لعمال النقل (ETF) بالفعل مجموعة لصياغة القواعد بشأن هذا الموضوع استجابةً للاهتمام الذي أبداه العديد من المشغلين في الاتحاد الأوروبي.

- **الواجبات غير النظامية:** من المفترض أن يحضر ٧٥٪ من أفراد طاقم القيادة وطاقم المقصورة الاجتماعات في أوقات فراغهم الخاصة (على سبيل المثال لأغراض التقدم الوظيفي أو جلسات الانضباط)، مما يشكل عبئاً عملياً غير مدفوع الأجر، وينتهك الخصوصية الشخصية.

- **درجة الوعي بخطورة الإرهاق:** وأخيراً، طُلب من المشاركين تقييم مدى جدية تعامل شركات الطيران مع مسألة الإرهاق على مقياس من ١ (غير جادة إطلاقاً) إلى ٥ (جيد جداً):

$$١ = ١٨\% - ٢ = ٢١\% - ٣ = ٣٥\% - ٤ = ١١\% - ٥ = ٦\%$$

Appendix B

يخلص الاتحاد الدولي لعمال النقل إلى أن هذه الدراسة تُحقق الهدف من المناقشات الثلاثية التي عُقدت في جنيف، ويمكن الاستفادة منها لتحفيز المزيد من العمل داخل منظمة الطيران المدني الدولي (ICAO) لإنجاز المهام المتفق عليها، والتي تشمل:

(و) إعداد دليل شامل لأفضل الممارسات التي تركز على الاتساق والكفاءة في السياسات، وإجراء البحوث التي تستند إلى الأدلة، لا سيما في مجال السلامة والصحة المهنية، وجمع البيانات والإحصاءات حول الفرص والتحديات، وإجراء تحليل لمدى تطبيق المعايير الدولية على الطيران المدني.

(ز) التعاون مع منظمة الطيران المدني الدولي، من خلال التشاور مع الأطراف الثلاثية، وضمن إطار اتفاقية منظمة العمل الدولية ومنظمة الطيران المدني الدولي، بهدف تقييم مدى الحاجة إلى معايير عمل ومعايير اجتماعية فعّالة خاصة بقطاع الطيران، وتحديدًا تلك المتعلقة بقضايا السلامة والصحة المهنية الأساسية، مثل أوقات العمل والراحة.

- انتهى -