

التصرّف في أسطول طائرات شركة الخطوط التونسية

أحدثت شركة الخطوط التونسية (في ما يلي الشركة) في 21 أكتوبر 1948، وهي شركة خفية الاسم يبلغ رأس مالها في سنة 2017 ما قدره 106,199 م.د تساهم فيه الدولة بنسبة 65 % والصناديق الاجتماعية بنسبة 10% والخواص بنسبة 25%. وتمّ تصنيفها كمنشأة عمومية بمقتضى القانون عدد 9 لسنة 1989 المؤرخ في أول فيفري 1989 المتعلق بالمساهمات والمنشآت والمؤسسات العمومية وهي تخضع إلى إشراف وزارة النقل. وتتفرّع الشركة إلى 8 شركات فرعية من بينها شركة التونسية للتأمين وشركة الخطوط التونسية للخدمات الأرضية وشركة الخطوط التونسية الفنية .

ويتمثّل النشاط الرئيسي للشركة في تأمين خدمة النقل الجوي للأشخاص والأمتعة. وشغلت الشركة 3470 عوناً في سنة 2016⁽¹⁾ موزعين بالأساس إلى 2258 عون أرضي و231 طياراً و713 عون ملاحه تجاري صُرفت لفائدتهم أجوراً بلغت قيمتها 220 م.د⁽²⁾.

وقامت الشركة في سنة 2007 بإعداد برنامج لتجديد وتطوير أسطولها وتعاقبت في سنة 2008 مع المصنّع آرباص لاقتناء 19 طائرة⁽³⁾ بقيمة جمليّة تبلغ 1,3 مليار دولار. وأمام الاضطرابات التي عرفها نشاطها نتيجة للأحداث التي شهدتها البلاد ابتداء من سنة 2011 واستمرار توقّف النشاط على السوق الليبية قرّرت الشركة التخفيض في عدد الطائرات المبرمج اقتناؤها إلى 13 طائرة تسلمت منها 8 طائرات خلال الفترة 2010-2015 (6 من نوع أ320 و2 من نوع أ330) وينتظر أن يتم استلام الخمس طائرات المتبقية (من نوع أ320 NEO) خلال 2020 و2021.

ويتكوّن أسطول الشركة في شهر ديسمبر 2017 من 28 طائرة يبلغ معدّل أعمارها 15,5 سنة. وتستغلّ الشركة في شهر ديسمبر 2017 شبكة خطوط متكوّنة من 83 خطّ منتظم موزّع على المدن الأوروبية والإفريقية والشرق أوسطية ومونتريال⁽⁴⁾ ومجموعة من الخطوط غير المنتظمة المرتبطة بنشاط السياحة إلى جانب نشاط العمرة والحجّ. وقامت الشركة في سنة 2017 بإنجاز 33521 رحلة ونقل 3.502.475 مسافراً مقابل 30.204 رحلة ونقل 2.991.841 مسافراً في سنة 2016⁽⁵⁾.

(1) آخر قوائم ماليّة مصادق عليها تعود لسنة 2016.

(2) القوائم الماليّة لسنة 2016.

(3) 16 طائرة مؤكّدة و3 طائرات اختيارية على أن يتمّ تأكيدها بحسب تطوّر حركة المسافرين.

(4) 66 خطّ موزّع على 13 سوق أوروبية و12 خطّ موزّع على 10 أسواق إفريقية و4 خطوط موزّعة على المملكة العربية السعودية ولبنان ومصر وخطّ مونتريال.

(5) تقارير دائرة التحليل والموارد لسنتي 2016 و2017 وتقرير نشاط الشركة لسنة 2016.

وسجّلت الشركة في سنة 2015 خسائر بلغت 71 م.د مقابل أرباح قدرها 43 م.د في سنة 2014 وتدهورت النتائج بصفة جلية في سنة 2016 حيث سجّلت الشركة خسائر قدرها 165 م.د وارتفعت بالتالي الخسائر المتراكمة إلى 506 م.د في نفس السنة. وبلغ رقم معاملات الشركة في سنة 2014 ما قدره 1220 م.د مقابل 973 م.د في سنة 2015 و1086 م.د في سنة 2016.

ويمثّل حسن استغلال أسطول الطائرات ضمانا لديمومة المؤسسة ولاستمرارية نشاطها ولتعزيز قدرتها التنافسية، وهو نشاط يخضع إلى أطر قانونية وترتيبية وطنية ودولية تضبط القواعد المنظمة للطيران المدني وأعمال صيانة الطائرات وسلامة وأمن الرحلات. ويتميز التصرف في أسطول الطائرات بتعدد المتدخلين إذ يضم، إلى جانب الإدارات المركزية بالشركة وشركاتها الفرعية، الإدارة العامة للطيران المدني بوزارة النقل وديوان الطيران المدني والمطارات.

وتولّت دائرة المحاسبات إنجاز مهمة رقابية تهدف إلى تقييم مدى توفّق شركة الخطوط التونسية في التصرف في أسطول طائراتها أساسا خلال الفترة 2014-2017. وخلصت المهمة إلى الوقوف على إخلالات جوهرية على مستوى استغلال الطائرات وإنجاز أعمال الصيانة وسلامة الرحلات و جودة الخدمات نتج عنها تكبّد الشركة لخسائر هامة والحدّ من قدرتها التنافسية.

أبرز الملاحظات

- مردودية الطائرات

تراجع أسطول الطائرات المستغل من قبل الشركة من 32 طائرة سنة 2014 إلى 28 طائرة سنة 2017 وبلغ معدل أعمار الطائرات 15,5 سنة في 2017 في حين يبلغ هذا المعدل 10 سنوات لبعض شركات الطيران الأفريقية.

ولم يرتق معدل الاستغلال اليومي للأسطول إلى المعدلات العالمية والبالغة 10 ساعات لاسيما استغلال الطائرات من نوع بوينغ 737 الذي لم يتعد الست ساعات يوميا. كما بلغت نسبة تعبئة الطائرات 69 % مقابل معدلات عالمية تراوحت بين 78 % و 79 % خلال نفس الفترة.

وأدت هذه الوضعية إلى تراكم الخسائر الناتجة عن استغلال الخطوط خلال الفترة 2012-2016 لما قدره 595 م.د ولم تغط عائدات 40 % منها الأعباء المتغيرة علما وأنه في سنة 2016، خطين فقط قد حققا نتائج إيجابية.

ولضمان استمرارية نشاطها يتعين على الشركة النظر في جدوى مواصلة استغلال الخطوط الخاسرة و إلى إرساء الآليات الكفيلة بتحسين مردودية خطوطها.

- توظيف الطيارين

تسبب الإفراط في اللجوء إلى الاتفاقيات الثنائية بين الطيارين التي تخول للطيار أن يؤمن استثنائيا رحلات جوية عوضا عن زميله في توزيع غير متوازن لساعات الطيران حيث تبين أن ما يفوق عن 43 % منهم قد أنجزوا ساعات طيران أقل من الحد الأدنى السنوي وهو ما ترتب عنه تحمل الشركة لمبلغ 5,74 م.د بعنوان ساعات طيران لفائدة طيارين دون أن ينجزوها فعليا وصرف ساعات إضافية للبعض الآخر كان بالإمكان تلافيها وهو ما يعتبر إهدارا للمال العام من شأنه أن يمثل خطأ تصرف على معنى القانون عدد 75 لسنة 1985.

كما تفاقمت ظاهرة الغيابات لدى الطيارين وخاصة الغيابات غير المبررة إذ تبين أن طيارين اثنين قد اشتغلا لحساب شركة طيران أجنبية خلال مدة غيابهما دون أن تتخذ الشركة إجراءات فعالة للحد منها وهو ما انجر عنه صعوبات في توظيف الطيارين وخاصة في مواسم ذروة النشاط.

وتحمّلت الشركة بدون موجب خلال الفترة 2015-2017 مبالغ قدرها 3,89 م.د بعنوان فوارق بين ساعات الطيران المسجلة من قبل قائد الطائرة على ورقة الرحلة والساعات المسجلة على منظومة "ناتالين" التي تدوّن بها ألياً المعطيات المتعلقة بالطواقم والجدول الزمني للرحلات وبرنامج الرحلات.

كما يعتبر لجوء الشركة إلى الإفراط في إسناد تراخيص استثنائية لتجاوز ساعات الطيران المخوّلة قانونياً للطيارين مؤشراً على عدم إحكامها لتوظيف طيارها إذ تمّ رصد 288 حالة تجاوز خلال سنتي 2016 و 2017 بما قدره 1736 ساعة .

ومن ناحية أخرى، أصبحت الشركة تواجه منذ سنة 2011 صعوبات جمّة في تأمين الرحلات غير المدرجة ببرنامج العمل الشهري للطيارين حيث أنّ تأمينها يبقى رهين موافقة الطيارين بما أنّ تعيينهم من قبل الشركة ليس له صبغة إلزامية ممّا أدخل اضطراباً على نشاط الشركة إذ تبين أنّ 20% من هذه الاقتراحات قد جوبهت بالرفض من قبل الطيارين خلال الفترة 2014-2017.

وساهم سوء توظيف الطيارين في تدهور مؤشر انتظام الرحلات ودفع بالشركة لكراء طائرات بطواقم بكلفة جمالية قدرها 916 أ.د خلال الفترة 2014-2017.

ولإحكام التصرف في مواردها البشرية من الطيارين يتعيّن على الشركة اتّخاذ ما يلزم من التدابير للحدّ من الاتفاقيات الثنائية بين الطيارين ومعالجة ظاهرة الغيابات والسّعي إلى إضفاء الصّبغة الإلزاميّة على التعيينات المنجرة عن تغيير برامج الرحلات فضلاً عن الحرص على احترام قاعدة العمل المنجز عند صرفها لأجور الطيارين.

- صيانة الطائرات

تواجه الشركة صعوبات في تنفيذ البرامج السنويّة لصيانة الطائرات حيث وصل التأخير في إنجازها إلى 1812 يوماً في سنة 2016 مقابل 106 يوماً مبرمجاً وهو ما تسبّب في توقّف الطائرات لفترات طويلة على ذمّة الصيانة تجاوزت 300 يوماً وتراجع نسبة جاهزيّتها التي وصلت في سنة 2017 إلى مستويات حرجة.

كما تواجه الشركة منذ سنة 2016 صعوبات كبيرة في تمويل صيانة محرّكات الطائرات حيث لم تتمكّن من توفير سوى 20 م.د للغرض وهي اعتمادات غير كافية لمواجهة أعباء الصيانة المقدّرة بحوالي 91 م.د وهو ما تسبّب في توقّف الطائرات لفترات طويلة.

وقد ساهم في هذه الوضعية كذلك عدم ارتقاء أداء شركة الخطوط التونسية الفنية إلى المستوى المطلوب بسبب النقص في الأعوان المؤهلين للإشهاد بإعادة الطائرة إلى الخدمة والعزوف عن تأمين استمرارية العمل خارج الأوقات الإعتيادية من قبل الأعوان.

وللمحافظة على استمرارية نشاطها تلجأ الشركة إلى كراء طائرات وهو ما حملها نفقات خلال الفترة 2014- 2017 قدرها 25,8 م كان بالإمكان الحد منها لو توصلت الشركة إلى التحكم في صيانة أسطولها من الطائرات.

وبخصوص التصرف في مخزون قطع غيار الطائرات، فقد تبين أن الشركة تفرط في اللجوء إلى القيام بشراءات بصفة استعجالية مما يحملها تكاليف باهظة تتعلق بالترفيه في الأثمان وصل إلى حدود 88% مقارنة بالأثمان العادية. وبلغت قيمة هذه الشراءات خلال الفترة 2012-2017 ما قدره 23 م.د. كما لوحظ أن الصبغة الاستعجالية لهذه الشراءات ليست دائما مبررة بدليل مكوث بعض القطع بالمخزون لفترات طويلة مما أدى إلى انتهاء صلاحية البعض منها.

ومن جهة أخرى، تكررت عمليات نزع قطع الغيار من طائرات توقفت لفترات طويلة على ذمة الصيانة وهو ما جعلها تصبح بمثابة مخزون احتياطي لقطع الغيار ويمدد بالتالي في فترة توقفها عن النشاط.

وفي نفس الإطار. تمّ خلال الفترة 2012-2017 نزع قطع غيار من طائرات دون تركيبها بطائرات أخرى ودون أن تتوفر معطيات حول مآلها وذلك في 22 مناسبة وهو ما قد يخفي تجاوزات. كما تمّ في نفس الفترة رصد 658 حالة تتعلق بمعدات معطبة تمّ إرسالها إلى مختصين في الصيانة لإصلاحها دون أن يتبين ما يفيد استرجاعها من قبل شركة الخطوط التونسية الفنية.

وتقتضي هذه الوضعية من الشركة العمل على الرفع من نجاعة صيانة أسطولها من الطائرات وتحسين جاهزيته والحد قدر الإمكان من نفقات كراء الطائرات فضلا عن إرساء آليات ناجعة للتصرف في مخزون قطع الغيار وتجنب اللجوء المفرط إلى الشراءات بصفة استعجالية.

- سلامة الرحلات

وتلجأ الشركة بصفة مفرطة إلى قائمة الأعطال حيث تطوّر عدد الأعطال من 872 في سنة 2015 إلى 1063 في سنة 2017 وسمحت الشركة منذ سنة 2016 للطائرات بتأمين رحلات بأكثر من 5 أعطال خلال نفس الرحلة.

كما سمحت الشركة بإنجاز رحلات بطائرات بها أعطال نتج عنها في حالات مماثلة حوادث في شركات طيران أخرى.

وفي هذا الإطار، تدمّر أعوان الملاحه الفنيين من الحالة الفنيّة المتريدي للطائرات والتي من شأنها أن تؤثر على مستوى سلامة الرحلات.

وتمّ كذلك خلال سنة 2017 تسجيل 4 أعطال تتعلق بانخفاض الضّغط بطائرات الشركة والتي تعتبر من أخطر الأعطال التي يعتبر حدوثها استثنائيا للغاية بالنسبة لأغلب شركات الطيران في العالم وهو ما يعتبر مؤشرا خطرا ويبعث على القلق.

كما لا تتقيّد الشركة بالإجراءات الخاصّة بمتابعة الأعطال المتكررة ممّا أدّى إلى تواصل بعضها لمدة أشهر وهو ما من شأنه أن يؤثر سلبا على سلامة الرحلات.

وتدعو الدائرة الشركة إلى إيلاء جانب سلامة الرحلات ما يستحقه من عناية عبر التقليل الجذري في عدد الأعطال واتخاذ ما يلزم من تدابير للحدّ من الأعطال المتكررة للطائرات وفق الإجراءات المضبوطة في الغرض.

- جودة الخدمات

تدهور مؤشر انتظام الرحلات حيث تراجع من 52% سنة 2014 إلى 44% سنة 2017 وهي أدنى نسبة انتظام عرفتتها الشركة منذ إحداثها مع العلم أن نسبة الانتظام المستهدفة تبلغ 70%.

ويعزى ذلك بالأساس إلى النقص في جاهزية الطائرات وتراجع مستوى خدمات الشركة التونسية للخدمات الأرضية.

وارتفعت حالات التأخير التي تتجاوز 3 ساعات خلال الفترة 2014-2017 بنسبة 115% وهو ما ترتّب عنه تحمّل الشركة مبالغ قدرها 16م.د بعنوان التعهّد بالمسافرين .

ونتيجة لعدم انتظام رحلاتها، فقدت الشركة تراخيص الإقلاع والهبوط (SLOT) الممنوحة لها بعدد من المطارات الأجنبية وتلقت عديد المراسلات من قبل السلطات بهذه المطارات لإنذارها بسحب هذه الأوقات.

كما تدهورت خدمات النظافة وحالة مقاعد الركّاب وحالة المقصورة وسلامة وجودة الوجبات المقدّمة ممّا أضرب بسمعة الشركة وولّد استياء لدى حرفائها.

وللحفاظ على سمعتها لدى حرفائها وتعزيز قدرتها التنافسية، ينبغي على الشركة تدارك التراجع الملحوظ المسجل في مؤشر انتظام الرحلات فضلا عن تحسين جودة خدمات الضيافة الجوية.

I- استغلال أسطول الطائرات

مكّن النّظر في مدى توقّف الشركة في استغلال أسطولها من الوقوف على ملاحظات تعلّقت بمردودية الطّائرات وبتوظيف الطّيّارين.

أ- مردودية الطائرات

يتكوّن أسطول الشركة في 31 ديسمبر 2017 من 28 طائرة موزّعة بين 7 طائرات من نوع بوينغ 737 و 21 طائرة من نوع أرباص. ويبلغ معدّل أعمار طائرات الشركة في سنة 2017 حوالي 15,5 سنة وهو يعتبر مرتفعا مقارنة بمعدّل أعمار أسطول بعض شركات الطّيّان الإفريقيّة على غرار الخطوط الجويّة المصريّة (10,4 سنة) والخطوط الملكيّة المغربيّة (10,2 سنة) والخطوط الجويّة الجزائريّة (10 سنة).

ويقتصر مخطّط الأسطول الحالي على تعويض الطائرات المتقدّمة في السنّ دون أن يساهم في تدعيم العرض وهو ما يجعل الشركة تشكو نقصا في الطائرات لإنجاز برنامجها التجاري ويحول دون إمكانية التوسّع على مستوى شبكة خطوطها.

من ناحية أخرى، تبين من خلال دراسة مؤشرات استغلال أسطول الشركة خلال الفترة 2014- 2017 ضعف معدل الاستغلال اليومي للأسطول وعدم بلوغه المعدلات العالمية المعمول بها في قطاع النقل الجوي والتي تبلغ 10 ساعات يوميا بالنسبة إلى الطائرات من نوع أ320 وبوينغ 737 و 12 ساعة بالنسبة إلى الطائرات من نوع أ330 إذ لم يتجاوز معدّل الاستغلال اليومي لهذه الطائرات على التّوالي 8 ساعات و 33 دقيقة و 5 ساعات و 55 دقيقة و 7 ساعات ونصف.

وتبيّن بالرجوع إلى ما تمّ إقراره ضمن المذكرة عدد 2015/35⁽¹⁾ عدم ملائمة الطائرات من نوع أ330 للبرنامج التجاري للشركة بالإضافة إلى عدم إحكام استغلال القدرة الإنتاجية لهذا النوع من الطائرات والتي تتجاوز بكثير حاجيات الأسواق التي تستغلها الشركة. ويقتصر الاستغلال الحالي للطائرتين من نوع أ330 على تأمين رحلتين في الأسبوع خلال موسم الصيف على خط تونس- مونيال ورحلة واحدة في موسم الشتاء، بالإضافة إلى استعمالها لمجابهة النقص في الطائرات نتيجة عدم الجاهزية الفنية.

(1) الصادرة عن الإدارة المركزية للتخطيط والإستراتيجية بتاريخ 13 أكتوبر 2015.

وتستدعي هذه الوضعية من الشركة الحرص على إحكام تحديد جاجياتها من الطائرات بهدف ضمان التّناسق بين حجم طائراتها ونشاطها التجاري.

كما لم تتوصّل الشركة إلى تحقيق النسب المستهدفة لتعبئة طائراتها حيث بلغت هذه النسبة 69 % مقارنة بتقديرات تراوحت خلال الفترة 2014-2016 بين 72 % و 75% والتي تظلّ دون المعدلات العالمية التي تتراوح حسب المنظّمة الدّولية للطيران المدني بين 78 % و 79% فضلا عن أنّها لا تمكّن الشركة من تغطية الأعباء الكاملة.

ولم تحرص الشركة على الوقوف على أسباب ضعف مؤشرات التعبئة وهو ما لم يسمح باتّخاذ الإجراءات التصحيحيّة التي من شأنها أن ترفع من مردودية أسطولها من الطائرات.

ومن جهة أخرى، لوحظ خلال الفترة 2012-2016 تراجع في عدد الخطوط التي تغطي مداخلها الأعباء الكاملة حيث مرّت من 49% سنة 2012 إلى 3% في سنة 2016 وسجّل 277 خطأ خلال نفس الفترة خسائر قدرها 595,66 م.د⁽¹⁾ منها 40 % لم تغط عائداتها الأعباء المتغيرة. واقتصر تسجيل نتائج إيجابية في سنة 2016 على خطّي تونس- الجزائر العاصمة وتونس-وهران.

وتفسّر هذه الوضعية بارتفاع الأعباء الثابتة التي مثلت حوالي 149% من مجموع الهامش على الأعباء المتغيرة في سنة 2016 وهي متكوّنة بالأساس من أعباء الأعوان إذ تمّ تسجيل ارتفاع في عدد الأعوان لكل طائرة من 114 عوناً في سنة 2012 إلى 123 عوناً في سنة 2016. ويعتبر هذا المؤشّر مرتفعاً مقارنة بشركات الطيران المنافسة على غرار الخطوط الملكية المغربية والخطوط التركيّة والذي لم يتعد على التّوالي 62 و 76 عوناً لكل طائرة.

زيادة على ذلك، واصلت الشركة استغلال خطوط تسجّل نتائج سلبية على امتداد الفترة 2012-2016 وهو ما حمّلها خسائر متراكمة بلغت 79,380 م.د. ولئن تقدمت الشركة بطلب لوزارة النقل وإلى الديوان الوطني التّونسي للسياحة قصد الحصول على دعم مباشر لتغطية الخسائر المتأتية من استغلال هذه الخطوط فإنّها لم تتحصّل على أي دعم في هذا الخصوص.

وبهدف تمكين الشركة من استعادة توازناتها المالية تدريجيّاً ولإعطائها الآليات الضرورية لمواجهة التحديات المتأتية من تفعيل اتفاقية السماوات المفتوحة، تدعو الدائرة إلى النظر في جدوى الاستمرار في استغلال الخطوط الخاسرة وأخذ التدابير الكفيلة بتحسين مردوديّة بقيّة الخطوط.

(1) معطيات المحاسبة التحليلية.

ب- توظيف الطيارين

يسمح النظام الداخلي للشركة للطيارين بعقد اتفاقيات ثنائية تحوّل للطيار أن ينجز في حالات استثنائية رحلات عوضاً عن زميله، إلا أنّ عدم تقييد هذه الاتفاقيات بحدّ أقصى أدّى إلى الإفراط في اللجوء إليها إذ تمّ خلال الفترة الممتدة من 17 فيفري 2015 إلى حدود 20 نوفمبر 2017 عقد 68 565 اتفاقية ثنائية بين الطيارين 30% منها تمّت في فترة ذروة النشاط.

وقد تسبّب ذلك في توزيع غير متوازن لساعات الطيران حيث تبين أنّ أكثر من 43 % من الطيارين قد أنجزوا خلال الفترة 2015-2017 ساعات طيران تقلّ عن من الحد الأدنى المقدّر بـ 700 ساعة طيران سنوياً وبالتالي لا تسمح الاتفاقيات بإعطاء رؤية واضحة حول عدد الطيارين المتوقّرين والذين يمكن الاعتماد عليهم لمواجهة التغييرات في برنامج الرحلات.

بالإضافة إلى ذلك، ونظراً لكون ضبط أجور الطيارين يتمّ على أساس عدد ساعات الطيران المنجزة في الشهر مع ضمان حدّ أدنى من الأجر قدره 60 ساعة فإنّ التوزيع غير المتوازن لساعات الطيران ترتّب عنه من جهة خلاص ساعات لفائدة بعض الطيارين دون أن ينجزوها فعلياً وصرف ساعات إضافية للبعض الآخر كان من الممكن تلافيها إذ تمّ في هذا الإطار خلاص 28961 ساعة لم يتم إنجازها من طرف الطيارين خلال سنتي 2016 و2017 بكلفة جمالية ناهزت 5,740 م.د.

ويمثّل التصرف على هذا النحو إهداراً للمال العامّ ممّا يجعله تحت طائلة القانون عدد 75 لسنة 1985 المتعلّق بأخطاء التصرف⁽¹⁾ فضلاً عمّا يسبّبه من اضطرابات في تنفيذ برامج الرحلات الشركة.

وعلى صعيد آخر، تبين أنّه ابتداء من سنة 2011 بدأ العمل بمبدأ الاقتراح غير الملزم عند طلب تنفيذ رحلات غير مدرجة ببرنامج العمل الشهري للطيارين والذي يبقى رهين موافقة الطيار وهو ما أدخل اضطراباً على نشاط الشركة إذ لوحظ أنّ الطيارين يرفضون سنوياً قرابة 20 % من الاقتراحات المقدّمة إليهم والتي ارتفعت من 545 اقتراحاً في سنة 2014 إلى 6037 في سنة 2017.

(1) قانون عدد 74 لسنة 1985 مؤرّخ في 20 جويلية 1985 يتعلّق بتحديد أخطاء التصرف التي ترتكب إزاء الدولة والمؤسسات العمومية الإدارية والجماعات العمومية المحلية والمشاريع العمومية وضبط العقوبات المنطبقة عليها وبإحداث دائرة الزجر المالي.

من ناحية أخرى، لوحظ تفاقم ظاهرة الغيابات لدى الطيارين حتى خلال موسم ذروة النشاط إذ سجّل 4063 غياب في سنة 2017 مقابل 3551 في سنة 2014 ممّا نتج عنه مزيداً من القيود في تأمين الرحلات.

كما تمّ الوقوف في سنتي 2016 و2017 على تجاوز الغيابات في بعض الحالات 8 أشهر في السنة بالإضافة إلى تأمين بعض الطيارين لساعات طيران لم تتجاوز 33 ساعة في السنة، ولم تتخذ الشركة إجراءات للحدّ من الغيابات غير المبرّرة لهؤلاء الطيارين بل واصلت صرف أجور لفائدتهم.

ومن شأن هذه الوضعية أن تخفي تجاوزات إذ تبين أنّ قائدي الطائرة (معرف 7682 و13655) هم بصدد الخضوع إلى عملية تفقّد إثر الحصول على معلومات تفيد عملهم بشركة الخطوط السعودية أثناء غيابهم.

على صعيد آخر، تعتمد الشركة لتحديد ساعات عمل الطيارين على ساعات الطيران المدونة بورقة الرحلة⁽¹⁾ التي يتولّى قائد الطائرة تعميمها يدوياً غير أنّه لوحظ خلال السنوات 2015 و2016 و2017 أنّ ساعات الطيران المدونة بهذه الوثيقة تزيد عن تلك المستخرجة من منظومة ناتلاين⁽²⁾ بما قدره 20863 ساعة وهو ما كبّد الشركة خسائر بلغت 3,890 م.د.

و أفادت الشركة في هذا الخصوص بأنّ المعطيات المضمنة بمنظومة ناتلاين لا يمكن اعتبارها مصدراً موثقاً به لخلاص الطيارين غير أنّ هذا التبرير يفتقر للوجاهة بدليل أنّها تعتمد على برمجة الصيانة الدورية للطائرات، كما أنّها اعتمدتها لتحديد ساعات الطيران عند قيامها بكراء 3 طائرات بطواقمها لحساب شركة الخطوط الملكية المغربية خلال الفترة من 26 جوان إلى 11 سبتمبر 2016.

وتحمّلت الشركة دون موجب خلاص أجور الطيارين بمبلغ قدره 485 ألف أورو على إثر تفتّح شركة الخطوط المغربية إلى وجود زيادة غير مبررة في ساعات الطيران المسجلة بورقات الرحلة مقارنة بساعات الطيران بالناتلاين.

ويمثّل خلاص الشركة لأجور الطيارين دون موجب إهداراً للمال العام ممّا يجعله تحت طائلة القانون عدد 75 لسنة 1985 المتعلّق بأخطاء التصرف.

(1) "ورقة الرحلة": وثيقة خاصة بكل رحلة تتضمن بيانات تتعلق بتاريخ الرحلة وتوقيت انطلاق ووصول الطائرة وساعات الطيران وأعضاء طاقم الرحلة وكمية الوقود المستهلكة ووزن الشحن وعدد المسافرين ووزنهم. وفي آخر كل شهر، يتمّ إدخال هذه البيانات ضمن تطبيق "ورقة رحلة".

(2) منظومة ناتلاين: منظومة لتخطيط ومراقبة الشبكات وللتصرف في الطواقم وفي الجدول الزمني للرحلات وبرنامج الرحلات.

زيادة على ذلك، فإنّ عدم اعتماد الشركة لساعات الطّيران المسجّلة بمنظومة ناتلاين لا يمكّنها من المتابعة الدقيقة للتحديدات الخاصّة بفترات العمل بالنسبة للطيارين حيث يمكن أن يتجاوز الطيار ساعات الطّيران المخوّلة له حسب الفصل 5 جديد من قرار وزير النقل المؤرّخ في 5 أوت 1994 والمتعلّق بتحديد مدّة عمل وخاصيّات مدّة الراحة للأعوان الملاحين⁽¹⁾.

وترتّب عن الإفراط في اللجوء للاتفاقيات الثنائية وتفاقم ظاهرة الغيابات وعدم اعتماد منظومة ناتلاين، تعدّد حالات التجاوز في الغرض حيث لم يعد إسناد تراخيص التّجاوز استثناءً إذ تمّ تسجيل 288 حالة شهرياً خلال سنتي 2016 و2017 وبلغ هذا التجاوز 1736 ساعة وهو ما من شأنه أن يؤثّر على أداء الطيارين ويجعلهم عرضة لارتكاب أخطاء بسبب الإرهاق وما لذلك من أثر على سلامة الرحلات.

ويستنتج من مجمل هذه النقائص أنّ الشركة غير قادرة على توظيف الطيارين بطريقة مثلى وهو ما تجسّم من خلال بقاء رحلات عالقة⁽²⁾ إثر تسجيل 415 حالة نقص في توفير طيارين لتنفيذ برنامج أشهر ماي وجوان ونوفمبر 2017 واللّجوء إلى كراء طائرات بطواقم. وتحملت الشركة خلال الفترة 2014-2017 نفقات في الغرض بقيمة 916 ألف دينار.

ولإحكام التصرف في مواردها البشرية من الطيارين والحد من اللجوء إلى كراء الطائرات، يتعيّن على الشركة معالجة ظاهرة الغيابات وإضفاء الصبغة الإلزامية للتعيينات المنجزة عند تغيير برامج الرحلات فضلاً عن الحرص على احترام قاعدة العمل المنجزة عند صرفها للأجور.

II - صيانة الطّائرات

مكّن فحص أداء نشاط صيانة الطائرات ومدى تأثيره على الاستغلال من الوقوف على ملاحظات تعلّقت بالأطراف المتدخّلة في أعمال الصّيانة وبنجاعة أعمال الصّيانة وكذلك بالتصرّف في مخزون قطع غيار الطّائرات.

(1) يمكن بصفة استثنائية تجاوز الحدود المضبوطة لفترات وساعات العمل بترخيص من وزير النّقل في حالة تكاثف العمل وبناءً على طلب معلّل يقدمه المستغلّ.

(2) دون تعيين طيارين لإنجازها.

أ- الأطراف المتدخلة في أعمال الصيانة

أبرمت الشركة في شهر فيفري 2007 اتفاقية مع شركة "الخطوط التونسية الفنية"⁽¹⁾ لمدة 15 سنة تتعّد بمقتضاها هذه الأخيرة بإنجاز خدمات الصيانة لأسطولها من الطائرات، وبلغت كلفة أعمال الصيانة خلال الفترة 2012-2017 ما قدره 642 م د.

وقد تبين في هذا الإطار أنّ هذه الاتفاقية تفتقر إلى بند ينصّ على إلزامية احترام آجال إنجاز أشغال الصيانة المضبوطة على مستوى البرامج السنوية للصيانة ولا تنصّ على تطبيق خطايا تأخير في صورة تجاوز هذه الآجال وهو ما نتج عنه توقّف الطائرات لفترات طويلة ممّا أثر سلبا على انتظام رحلات شركة الخطوط التونسية وعلى سمعتها.

ويذكر في هذا الصدد، أنّ شركة الخطوط التونسية الفنية أعلمت شركة الخطوط التونسية بتاريخ 27 مارس 2017 بعدم قدرتها على إنجاز عمليات الصيانة الخاصة بثلاث طائرات من صنف أ320⁽²⁾ المضمّنة ببرنامج الصيانة للسداسي الأول لسنة 2017 في الآجال المطلوبة ممّرة ذلك بالاحتفاظ على مستوى التجهيزات. ويعتبر تصرف شركة الخطوط التونسية الفنية على هذا النحو تخلّ عن الإيفاء بالتزاماتها تجاه شركة الخطوط التونسية خاصة وأنّ هذه العمليات تمثّل أعمال صيانة دورية متوقّعة ومبرمجة مسبقا. ونتيجة لذلك وجدت الشركة نفسها مرغمة على اللجوء إلى مركز صيانة آخر نظرا لاقتراب موسم ذروة النشاط التجاري ولاقتراب الموعد الأقصى للقيام بأعمال الصيانة.

على صعيد آخر، وفي إطار تطبيق مقتضيات مقرر وزير النقل عدد 154 بتاريخ 17 سبتمبر 2009 المتعلّق بضبط شروط وطرق المصادقة على هيكل صيانة الطائرات، تولّت الإدارة العامة للطيران المدني في شهر أوت 2016 إجراء تدقيق فنيّ بهدف متابعة سلامة صيانة طائرات شركة الخطوط التونسية وتجديد الترخيص المسند لشركة الخطوط التونسية الفنية .

وأفضى هذا التفقّد إلى الوقوف على 59 إخلالا تعلّق أساسا بعدم اعتماد إجراءات تصحيحية للإخلالات التي تمّت معاينتها سابقا في سنة 2014 وإلى غاية شهر أوت 2016 وبمنظومة الجودة وبنظام التصرف في السلامة وبمختلف الورشات و خاصة منها ورشة المعايرة وورشة مراقبة الإنتاج وكذلك بأعمال الصيانة في القاعدة والصيانة في المدرج والمخزن المركزي لشركة الخطوط التونسية الفنية. واقتصرت الإدارة العامة للطيران المدني على تجديد المصادقة بصفة جزئية لمدة شهر ونصف عوضا عن سنتين وطلبت من شركة الخطوط التونسية الفنية تقديم خطة عمل لتجاوز مجمل هذه الإخلالات.

(1) شركة فرعية لشركة الخطوط التونسية.

(2) TS-IMS TS-IMD TS-IMF

إلا أنّ شركة الخطوط التونسية الفنية لم تحرص على تدارك هذه الإخلالات بالسرعة المطلوبة ممّا حال دون تجديد الترخيص لفائدتها لمدة سنتين واضطرت الإدارة العامة للطيران المدني في عدّة مناسبات إلى تمديد المصادقة جزئياً لفترات محدودة تراوحت بين شهر ونصف و 6 أشهر في سنة 2017 وإلى غاية سنة 2018 حرصا منها على ضمان استمرارية نشاط شركة الخطوط التونسية مع التأكيد على المسؤولية المباشرة لشركة الخطوط التونسية الفنية على سلامة الطائرات.

من جهة أخرى، تنصّ المعايير والممارسات التي يوصي بها اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) على أنّه يجب على كلّ مشغل أن يكون لديه وظيفة مراقبة الصيانة تكون مسؤولة عن الموافقة والرّقابة والرّصد وجدولة أنشطة الصيانة غير الروتينية والمؤجلة، بما في ذلك متطلبات قائمة الأعطال⁽¹⁾. إلا أنّه تبين غياب هذه الوظيفة لدى شركة الخطوط التونسية وغياب هيكل مكلف بها، حيث أوكلت هذه المهمة إلى شركة الخطوط التونسية الفنية التي تتولّى إنجاز أعمال الصيانة ومراقبتها ويقتصر دور شركة الخطوط التونسية على الحصول على تقرير حول أعمال مركز مراقبة الصيانة.

و على صعيد آخر ، يعتبر مركز مراقبة الصيانة المسؤول المباشر عن تزويد مركز مراقبة العمليات المتدمجة بالمعلومات المتعلقة بالجاهزية الفنية للطائرات لإنجاز الرحلات بما أنّ هذا الأخير مكلف بمتابعة إنجاز برامج الرحلات في كنف السلامة والانتظام وبتأخذ القرارات اللازمة لتجاوز المشاكل الطارئة المؤثرة في السير العادي للرحلات، إلا أنّه تبين عدم حرص مركز مراقبة الصيانة على مدّ مركز مراقبة العمليات المتدمجة بهذه المعلومات وخاصة تلك المتعلقة بالرحلات الصباحية⁽²⁾ ممّا يحول دون التخفيف من أثر الإخفاقات التقنية على جدول الرحلات ويحمل الشركة أعباء إضافية تتعلق خاصة بكراء الطائرات والتعهد بالمسافرين أو إيوائهم.

ب- نجاعة أعمال الصيانة

شابت إنجاز أعمال الصيانة عديد الإخلالات ممّا أدّى إلى توقّف الطائرات بصفة متكرّرة وأدخل اضطرابا على تنفيذ البرنامج التجاري للشركة. وتعلّقت هذه الإخلالات أساسا بتوقّف الطائرات وبالتعهد بالأعطال في الخارج وبالتصرّف في مخزون قطع الغيار.

1- توقّف الطائرات

تقوم الشركة بمعيّة شركة الخطوط التونسية الفنية في شهر سبتمبر من كلّ سنة بإعداد برامج سنوية للصيانة تغطّي الفترة المتراوحة بين شهري سبتمبر وجوان. غير أنّه تبين أنّ شركة

⁽¹⁾ MEL/CDL

⁽²⁾ الرحلات التي تنجز من الساعة السادسة إلى العاشرة صباحا.

الخطوط التونسية الفنية لا تلتزم بتواريخ انتهاء أشغال الصيانة بصفة متكررة ممّا يؤدي إلى انزلاق على مستوى كلّ أعمال الصيانة المبرمجة ويزيد في مدّة توقّف الطائرات ويؤثر سلباً على إنجاز الرحلات. وبلغ عدد أيام التأخير في تسليم الطائرات من طرف شركة الخطوط التونسية الفنية إلى شركة الخطوط التونسية 1527 يوماً⁽¹⁾ إلى غاية 31 أكتوبر 2017 و1812 يوماً⁽²⁾ في سنة 2016. وتجاوز عدد أيام توقّف بعض الطائرات 300 يوماً في السنة⁽³⁾ خلال الفترة 2014-2017.

كما تعددت حالات التوقّف التقني غير المتوقع للطائرات في سنة 2017 حيث سجّلت 412 حالة لم تقتصر على الطائرات التي يبلغ معدّل أعمارها بين 18,3 و21,9 سنة بل شمل كذلك الطائرات من نوع أ330 المقتناة في سنة 2015 وخاصة الطائرة TSIFN التي توقّفت في 14 مناسبة وكذلك الطائرات التي يبلغ معدّل أعمارها 5,8 سنة.

وتسببت هذه الإخلالات في تدني نسبة جاهزية الطائرات إذ بلغت هذه النسبة خلال الفترة 2015-2017 على التوالي 97,8% و96,9% و95,9% مقابل نسبة مستهدفة في حدود 98,2% ووصلت هذه النسبة في شهر أكتوبر 2016 إلى عتبة التنبيه⁽⁴⁾ المضبوطة في حدود 95,1%. وتواصل هذا المنحى التنزلي خلال كامل سنة 2017 حيث تمّ بلوغ عتبة التنبيه في شهري مارس وأفريل وبلغ المعدّل السنوي 95,9%.

وأثّرت هذه الوضعية سلباً على إنجاز برامج الرحلات وحملت الشركة كلفة إضافية تتعلق بكراء الطائرات وبالتعهد بالمسافرين نتيجة تأخر مواعيد الرحلات.

وأفادت الشركة في هذا الخصوص أنّ توقّف الطائرات يرجع أساساً إلى النقص في قطع الغيار وقلة تكوين الأعوان الفنيين ونقصهم العددي إضافة إلى هجرة العديد من الخبرات للالتحاق بشركات الطيران الخليجية.

ومكّن فحص تنفيذ برامج رحلات الشركة من غرة أفريل 2016 إلى غاية 31 جانفي 2017، والتي يتمّ إعدادها على ضوء برنامج الصيانة وجاهزية الأسطول لكلّ موسم⁽⁵⁾، من الوقوف على

(1) 698 يوماً مبرمجاً مقابل 2225 يوماً منجزاً.

(2) 106 يوماً مبرمجاً مقابل 1918 يوماً منجزاً.

(3) توقّف الطائرة IMF 266 يوماً في سنة 2014 و IOM 230 يوماً و IMF 263 يوماً في سنة 2015 وتوقّف IOM 336 يوماً وتوقّف IOL 262 يوماً و IOQ 252 يوماً في سنة 2016 وتوقّفت الطائرات IOK 342 يوماً و IMO 204 يوماً و IMI 315 يوماً و IMK 342 يوماً في سنة 2017.

(4) Lettre envoyé par le RDGN au DG de Tunisair Technics en date du 23 novembre 2016 (DCGN/2016-11230948)/ MGN, Chapitre 1, page 22 : à chaque paramètre de fiabilité est annexée une valeur limite (taux d'alerte), cette limite détermine le seuil qui ne doit pas être franchi sans qu'une action corrective ne soit engagée pour rechercher les causes de cette dégradation et procéder aux actions correctives pour revenir dans les taux tolérés.

(5) تقوم الشركة بإعداد برنامج الرحلات مرتين في السنة، برنامج خاص بموسم الشتاء وبرنامج خاص بموسم الصيف.

اضطراب على مستوى تنفيذ البرنامج التجاري نتيجة لعدم احترام برنامج الصيانة إذ شهد عمليات تعديل وتحسين متكررة بلغ عددها 56194 عملية وهو ما أدى إلى عدم احترام الشركة لالتزاماتها تجاه حركائها. من ذلك انجرّ عن التأخير في موعد تسليم 5 طائرات لفترة تراوحت بين 4 و45 يوما عدم تمكّن الشركة بداية من تاريخ 2 أوت 2017 من تأمين 72 رحلة تمّ تلافيه بالالتجاء لاستغلال الطائرة التي تم كرائها خصيصا لتأمين رحلات الحج لتأمين رحلات لمدة 11 يوما، واستغلال الطائرة التي تمّ كرائها كطائرة احتياطية لمدة 15 يوما وهو ما انعكس سلبا على انتظام رحلات الشركة التي شهدت تأخير بخصوص 145 رحلة⁽¹⁾ وتعديلات على برنامج الرحلات شمل 39 عملية تغيير نوع طائرة وتغيير توقيت 7 رحلات وإلغاء 3 رحلات وكراء طائرات لتأمين 10 رحلات.

كما تمّ بتاريخ 23 أوت 2017 إجراء تعديل آخر على برنامج الصيانة حيث تمّ التمديد في آجال تسليم ثلاث طائرات من بين الخمس طائرات المذكورة آنفا تسبب في نقص على مستوى 116 رحلة يقدر بقرابة 263 ساعة طيران خلال الفترة الممتدة من غرة سبتمبر إلى غاية 21 سبتمبر 2017 تمّ استيعابه باللجوء لكراء طائرات.

من جهة أخرى، امتدّت أعمال صيانة الطائرة TSIOK من 24 جانفي 2017 إلى 28 نوفمبر 2017 وهو ما يعني توقّفها عن العمل لمدة 309 يوما مقابل 66 يوما حسب الفترة المحددة بالبرنامج السنوي للصيانة فضلا عن تعذر القيام بالرحلة التجريبية بتاريخ 5 ديسمبر 2017، نتيجة تغيب المراقب الفني التابع لشركة الخطوط التونسية الفنية وذلك كوسيلة للضغط على الإدارة العامة لتحقيق مطالب اجتماعية تتعلق بمنحة التأمين. ونتيجة لذلك توقفت الطائرة بالمستودع لفترة إضافية امتدّت إلى غاية 12 جانفي 2018 لتبلغ بذلك عدد أيام توقّفها 353 يوما وذلك دون أن تتخذ الشركة إجراءات لتأمين هذه الرحلة.

واضطرت الشركة خلال الفترة الممتدة من 5 ديسمبر 2017 إلى 12 جانفي 2018 إلى تأجير طائرات بكلفة 10161 دولارا⁽²⁾ وإدخال عديد التعديلات على رحلاتها أدت إلى تسجيل حالات تأخير. كما تسبب طول الفترة التي توقفت خلالها الطائرة TSIOK في توقّف مبكر للطائرتين TSIOK و TSIMM نتيجة الإسراع في استكمال دورات إقلاع وهبوط محركاتهما وبالتالي في توقّفهما على ذمة الصيانة نتيجة استغلالهما لسد الثغرات المترتبة عن عدم جاهزية هذه الطائرة.

ويشكّل رفض الأعوان الفنيين تأمين الرحلة التجريبية خطأ فادحا نتج عنه ضرر مالي للشركة مما يجعله تحت طائلة القانون عدد 74 لسنة 1985 المتعلق بأخطاء التصرف.

(1) تقرير دائرة التحاليل والموارد حول انتظام الرحلات لفترة ذروة النشاط لسنة 2017.

(2) Taux de change moyen dollar/ dinar en 2017 : 1dollar= 2,4195 dinars.

وعلى صعيد آخر، تشكو شركة الخطوط التونسية الفنية من نقص في الأعوان المؤهلين للإشهاد بإعادة الطائرة إلى الخدمة إثر عملية الصيانة والذي تزامن مع امتناع الأعوان عن القيام بساعات إضافية واعتماد تنظيم عمل بحساب حصتين عوضاً عن 3 حصص زيادة على عدم إمكانية تلبية طلبات مخزون قطع الغيار الخاص بالطائرات المتوقفة بعد الساعة العاشرة ليلاً وخلال عطلة نهاية الأسبوع.

بالإضافة إلى ذلك، واجهت الشركة منذ سنة 2016 صعوبات جمة في تمويل صيانة محركاتها والتي قدرّت بحوالي 91 م.د حيث لم تتمكّن من توفير سوى 20 مليون دينار إثر رهن طائرتين نظراً لاشتراط أغلبية البنوك لضمان الدولة وهو ما تسبّب في توقّف الطائرات لفترات طويلة.

كما أعلن المناول "لوفتنزا تكنيكس" في شهر ديسمبر 2017 عن وجود تأخير في صيانة المحركات التي عهدت إليه بسبب حجم العمل والأجل المستوجبة للحصول على بعض قطع الغيار وكذلك بسبب التأخير في خلاص مستحققاته من قبل شركة الخطوط التونسية.

وتفاقت هذه الوضعية بداية من سنة 2018⁽¹⁾ بالنظر إلى قرب توقّف 4 طائرات بسبب انتهاء دورات إقلاع وهبوط محركاتها في حين أنّ الشركة لا يتوقّر لديها سوى محرك واحد⁽²⁾ ممّا سوف ينجّر عنه توقّف 3 طائرات عن العمل حال انتهاء دورات إقلاع وهبوط محركاتها.

وتبيّن كذلك، أنّه بالرغم من اقتراب انتهاء دورات المحرك عدد 1 للطائرة TS10P في أواخر سنة 2017، فقد واصلت شركة الخطوط التونسية كرائها لفائدة شركة الخطوط التونسية السريعة ممّا أدّى إلى التّعجيل في توقّفها.

وكنتيجة لمجمل هذه الإخلالات تسبّب توقّف الطائرات جراء التأخير في إنجاز أشغال الصيانة خلال الفترة 2014-2017 في تأمين 2265,83 ساعة طيران عن طريق طائرات مكرّرة بتكلفة قدرها 25,8 م.د.

ومن شأن الرّفع من نجاعة أعمال الصيانة والتقيّد بالأجل والحرص على توفير المهارات التقنية الضرورية لفنيي الصيانة وكذلك توفير الموارد المالية الضرورية لصيانة المحركات أن يدعم جاهزية الأسطول وأن يجنّب الشركة تحمّل تكاليف إضافية تتعلّق بالكراءات غير المبرمجة وبتأخير انطلاق الرحلات وما ينتج عنه من تعويضات للمسافرين.

(1) اجتماع الأزمة بتاريخ 4 جانفي 2018.

(2) Moteur (-5A ESN 731609).

2- التعهّد بالأعطال في الخارج

يستند قائد الطائرة في حالة حصول عطب أثناء الرحلة إلى دليل المساعدة الفنية⁽¹⁾ للتعرف على مزود خدمات الصيانة في الوجهة المقصودة والاتصال به ليقوم بإصلاح العطب وتفادي توقّف الطائرة وتأمين رحلة العودة، وبالرغم من أهمية هذا الدليل، فقد تبين أنّ شركة الخطوط التونسية الفنية لم تحرص على تحيينه ممّا يجعله غير ذي جدوى في صورة حصول عطب.

ويذكر في هذا الصدد الطائرة TSIMD التي طرأ عليها عطب أثناء تأميمها للرحلة TU705 بتاريخ 27 أكتوبر 2017 في اتجاه الدار البيضاء والتي اضطرت إلى العودة إلى مطار تونس قرطاج قبل ساعة من الوصول إلى وجهتها بناء على طلب من مركز مراقبة الصيانة الذي أكد أنّه لا وجود لعقد مساعدة فنية في مطار الدار البيضاء، غير أنّه تبين أنّ الشركة متعاقدة مع AZ/Alitalia المتواجدة بهذا المطار وهو ما نتج عنه تحمّل شركة الخطوط التونسية لكلفة رجوع الطائرة قبل إتمام الرحلة دون موجب، زيادة على كلفة التعويضات في صورة مطالبة المسافرين بالتعويض عن الأضرار التي لحقت بهم.

كما تبين غياب عقود مساعدة فنية في مطارات كلّ من برشلونة ووهان وجدة وقسنطينة وسترازبورغ بالرغم من أنّ الشركة تؤمّن رحلات نحو هذه المطارات منذ سنوات. كما أنّه، وبالرغم من فتح خطوط جديدة نحو إفريقيا لم تحرص شركة الخطوط التونسية الفنية على إبرام اتفاقيات مساعدة فنية في المطارات الإفريقية على غرار باماكو وأبيدجان ونواكشوط وواقادوقو ونيامي وداكار وهو ما أدّى إلى طول مكوث الطائرات في الخارج في صورة حصول أعطاب.

وتجدر الإشارة إلى أنّ توتر العلاقات بين الطيارين وفنيي الصيانة ورفض هؤلاء التنقّل لإصلاح الأعطال في 8 مناسبات لم يساعد على الحدّ من هذه الوضعية وهو ما نتج عنه مكوث الطائرات في الخارج لفترات تراوحت بين 27 ساعة و8 أيام.

وتسبّب طول توقّف الطائرات في الخارج في تحمّل الشركة لكلفة التعهّد بالمسافرين وبالطواقم بالإضافة إلى الاضطرابات على مستوى برنامج الرحلات وما نتج عنه من تأخير في مواعيد الانطلاق والغاء وتغيير مسار رحلات وتغيير طائرات فضلا عن مصاريف إقامة أعوان الصيانة والمنحة التي يتقاضونها.

⁽¹⁾ Manuel d'assistance technique en ligne

من ناحية أخرى، وفضلاً عن كلّ هذه الإخلالات وما يترتب عنها من خسائر للشركة ومن مسّ بسمعتها لدى حلفائها ومنافسيها، تمّ الوقوف على عجز الشركة عن التصدي للممارسات غير المسؤولة لأعوان الصيانة وعجزها عن إيجاد حلّ للتجاوزات المتكررة والحفاظ على مصالحها واستمرارية نشاطها. وقد أفادت الشركة في إجابتها أنّه "لا يمكن استئناف عمل فنيّ الطائرات بالخارج إلّا بعد توضيح العلاقة القانونية أثناء الرحلات بين الطيارين والفنيين، حيث أنّ الطرفان متمسكان بمواقفهما فيما يتعلّق بالزيّ الخاصّ بفنيّ الطائرات".

وتستوجب هذه الوضعية من الشركة اتّخاذ إجراءات صارمة تجاه الأعوان الفنيين المقصرين في أداء واجباتهم حفاظاً على استمرارية نشاطها.

ج- التصرف في مخزون قطع الغيار

1- اقتناء قطع الغيار

تلتزم شركة الخطوط التونسية الفنيّة في إطار الاتفاقية التي تجمعها بالشركة بتوفير قطع الغيار بالمغارة المركزية وأيضاً بالمغارات الموجودة ببقية المحطّات الداخليّة وذلك طبقاً لدليل صيانة الطائرات.

وتعتمد شركة الخطوط التونسية الفنيّة للتزوّد بقطع الغيار على الشراءات العادية التي تتعلّق بقطع الغيار ذات الاستعمال المتداول والتي يمكن توقّع حدوث أعطاب بها وعلى الشراءات المستعجلة بصيغة (AOG)⁽¹⁾ المتعلقة بطائرات متوقّفة وهي شراءات مكلفة نظراً لتطبيق زيادة في الأسعار من قبل الوسطاء (brokers).

وقد تبين في هذا الإطار أنّ الشركة أصبحت تلجأ إلى القيام بشراءات حسب آلية AOG بصفة مفرطة ودون التمييز بين الحالات العادية والحالات الاستعجاليّة حيث تطورت نسبتها من 17% سنة 2012 إلى 49% سنة 2017 لتبلغ قيمتها خلال الفترة 2012-2017 حوالي 23 م.د. وارتفعت بذلك معدّلات الكلفة الإضافيّة التي تحمّلها الشركة نتيجة الشراءات الاستعجاليّة من 25% سنة 2012 إلى 88% سنة 2017. كما أسفر فحص عيّنة متكوّنة من 22 صنفاً من قطع الغيار تمّ اقتناؤه عن طريق الشراءات الاستعجاليّة عن وجود اختلاف في الأثمان مقارنة بالشراءات العادية تجاوز في بعض الأحيان 7 أضعاف الثمن العادي.

(1) Aircraft On Ground

وبالرغم من أن دليل إجراءات الشراءات لشركة الخطوط التونسية الفنية ينص على أن التزود بطريقة (AOG) هو حكر على الطائرات المتوقفة ، فقد تبين أن بعض القطع المقتناة في إطار الشراءات الاستعجالية تتعلق بتلبية حاجيات يمكن توقعها وبرمجتها والتزود بها على الطريقة العادية على غرار المصافي والبراغي والمصابيح والمنظفات (WASHER) وغيرها من قطع الغيار التي تستعمل في عمليات الصيانة اليومية والعادية للطائرات والتي وقع التزود بها أكثر من مرة و بكميات كبيرة تجاوزت 100 وحدة . وتبين أيضا أن 2090 فصلا وقع التزود بها خلال الفترة 2012-2017 حصريا حسب آلية (AOG) بكلفة بلغت 11,06 م.د.

وعلى صعيد آخر، وخلافا لما يقتضيه اللجوء إلى الشراءات الاستعجالية من تقليص هام في آجال التزود تفاديا للخسائر التي قد تلحق الشركة جراء توقف الطائرات، تبين أن هذه الآجال قد تراوحت خلال الفترة 2012-2017 بين 16 يوما كأجل أدنى و 637 يوما كأجل أقصى وبلغ معدلها 45 يوما.

بالإضافة إلى ذلك، لوحظ أن الشركة قامت خلال الفترة 2012-2017 بالتزود بصفة استعجالية بقطع غيار بلغت قيمتها حوالي 2,4 م.د لم يقع استعمالها وبقيت بالمخزون إلى غاية شهر جانفي من سنة 2018.

كما تم في سنة 2017 إحصاء 24 صنفا من قطع الغيار وقع التزود بها على الطريقة الاستعجالية بقيمة 72 أ.د انتهت مدة صلاحيتها نتيجة طول مكوثها في المخزون. كما تم الوقوف على 7 أصناف تم التزود بها بحوالي 20 أ.د انتهت صلاحية جزء منها في نفس الشهر الذي وقع فيه استلامها.

ولوحظ في نفس الإطار، أن شركة الخطوط التونسية الفنية قامت بطلب التزود بقطع غيار باعتماد الشراءات الاستعجالية لمجموعة من قطع الغيار كانت موجودة في المخزون بكميات تراوحت بين 100 وحدة و 1000 وحدة عند إرسال طلب التزود وبلغت قيمتها على التوالي ما يقارب 156 ألف دولار و 347 أورو.

ومن شأن هذه الإخلالات أن تمثل أخطاء تصرف على معنى القانون عدد 75 لسنة 1985 وهي تتناقض مع التبرير الذي تقدمه كل من شركة الخطوط التونسية وشركة الخطوط التونسية الفنية على حد سواء بأن التأخير المسجل في إنجاز أعمال الصيانة وارتفاع نسبة توقف الطائرات مرده النقص في قطع الغيار والصعوبات المالية.

ولتلافي هذه الإخلالات تدعو الدائرة إلى إرساء آليات ناجعة للتصريف في المخزون والحد من اللجوء المفرط إلى الشراءات على الطريقة الاستعجالية دون موجب وتحديد المسؤوليات في الغرض.

2- منظومة التصريف في المخزون

تبين أنّ استغلال شركة الخطوط التونسية الفنية لمنظومة "AMASIS" التي تعتمد عليها للتصريف في مخزون قطع الغيار لا يتمّ بالنجاعة المرجوة حيث لوحظ أنّ وظيفة التجديد الآلي للمخزون متوقفة ولا تمكّن من إرسال إنذارات عند بلوغ مخزون الأمان فضلا عن افتقارها لآلية تمكّن من التعرف على القطع التي قاربت مدة صلوحيّتها على الانتهاء.

وتتضمّن المنظومة أيضا معطيات مشكوك في مصداقيّتها على غرار وجود تواريخ استلام تسبق تواريخ أذن بالتزود تعلقت بحوالي 221 فصلا وقبول كميات تتجاوز الكميات موضوع الإذن بالتزود ليصل الفارق إلى حدود 3990 وحدة . وتجدر الإشارة في هذا الخصوص إلى أنّ 36 % من هذه الحالات تتعلق بالشراءات الاستعجالية.

واتّضح أيضا أنّ المنظومة لا تمكّن شركة الخطوط التونسية الفنية من متابعة مخزونها بنجاعة حيث تمّ في بعض الحالات تسجيل فارق بين الكميات المستلمة والكميات المفوترة وكذلك فارق بين السعر موضوع الإذن بالتزود والسعر المفوترومن شأن هذه الفوارق أن تخفي تجاوزات من شأنها أن تضرّ بمصالح شركة الخطوط التونسية الفنية.

وتسمح المنظومة بإعداد إذن تزود جديد لنفس الفصل بالرغم من وجود طلب تزود جاري لم يقع استلامه بعد وهو ما ترتّب عنه استلام كميات زائدة عن الحاجة وتحمل شركة الخطوط التونسية الفنية لأعباء إضافية دون موجب خاصة وأنّ بعض الطلبات وقع اقتناءها حسب الطريقة الاستعجالية.

وتجدر الإشارة إلى أنّ هذه الوضعيات تعود إلى أخطاء في إدخال المعطيات أو اعتماد أذن بالتزود على سبيل التسوية وبعد قبول الطلبات، وعلاوة على أنّ هذه الوضعيّة تخالف قواعد السلامة الدّنيا للمنظومات الإعلامية، فإنّها تحدّ من مصداقية المعطيات وتفتح المجال أمام التجاوزات ولا تمكّن شركة الخطوط التونسية الفنية من الوقوف على الوضعيّة الحقيقيّة لمخزونها.

ولتلافي هذه الإخلالات تدعو الدائرة إلى ضرورة مراجعة منظومة التصرف في المخزون وإضفاء المزيد من النجاعة عليها.

3- نزع قطع الغيار من الطائرات

تلجأ الشركة إلى استعمال أصناف من قطع غيار يتم نزعها من طائرات بغاية إعادة تشغيل طائرات أخرى متوقفة وهو إجراء استثنائي طبقا لما ينصّ عليه دليل مواصفات هيكل الصيانة (MOM). إلا أنه تبين تكرّر عمليات النزع خلال الفترة 2015-2017، إذ استعمل هذا الإجراء في 229 مناسبة من جانفي إلى أكتوبر 2017 مقابل 94 مرة في سنة 2015 و 82 مرة في سنة 2016. وشملت هذه العمليات 4 طائرات في سنة 2015 و 7 طائرات في سنة 2016 مقابل 18 طائرة في العشرة أشهر الأولى من سنة 2017.

وتبين كذلك أنّ 62 % من عمليات نزع قطع الغيار خلال العشرة أشهر الأولى من سنة 2017 قد أنجزت على طائرات توقفت لفترات طويلة على ذمة الصيانة⁽¹⁾ ممّا جعلها تصبح بمثابة مخزون احتياطي لقطع الغيار يتم اللجوء إليه لتلافي النقائص المتأتية من عجز شركة الخطوط التونسية الفنية على توفير قطع الغيار اللازمة.

ولئن يمكن هذا الإجراء من التقليل من فترات توقف الطائرات وضمان استمرارية تأمين الرحلات، فإنّه يتسبّب في المقابل في توقف الطائرات عند انتهاء أشغال صيانتها بسبب عدم توفر قطع الغيار التي تمّ نزعها وهو ما يحول دون تمكّن الشركة من حسن التصرف في أسطولها.

وعلى صعيد آخر، تبين أنّه خلال الفترة 2012-2017 تمّ في 22 مناسبة نزع قطع غيار من طائرات دون تركيبها بطائرات أخرى ودون توفر معلومات حول مالها وهو ما من شأنه أن يخفي تجاوزات على مستوى التصرف في قطع الغيار.

زيادة على ذلك، تمّ خلال الفترة 2012-2017 رصد 658 حالة تتعلق بمعدّات معطّبة تمّ إرسالها إلى مختصّين في الصيانة لإصلاحها دون أن يتبين ما يفيد استرجاعها من قبل شركة الخطوط التونسية الفنية.

(1) تراوحت بين 204 و 342 يوما.

ويعتبر اللجوء المفرد إلى نزع قطع الغيار دون إحاطتها بالضوابط اللازمة من بين المخاطر التي من شأنها أن تؤثر على السلامة لا سيما فيما يتعلق بتجاوز مدّة صلاحية بعض القطع، لذا، تدعو الدائرة إلى ضرورة التحكّم في هذه العمليات وتعزيز آليات المراقبة والتقيّد بالإجراءات المضبوطة في هذا المجال.

III - سلامة الرحلات

تشوب منظومة التصرف في السلامة عديد الإخلالات تعلّقت أساسا بالاستعمال المفرط لقائمة الأعطال وبالأعطال المتكررة وكذلك بالأعطال المتعلقة بالضغط داخل مقصورة الطائرات.

أ - قائمة الأعطال (MEL)⁽¹⁾

تعتبر قائمة الأعطال وثيقة تشغيلية تستخدمها شركات الطيران للسّماح للطائرات بالطيران بصفة مؤقتة في ظلّ ظروف معيّنة بمعدّات ووظائف غير فعّالة أو معطّبة، وينصّ دليل هيكل التصرف في المحافظة على صلاحية الملاحه على أنّه طالما تمّ الحفاظ على مستوى سلامة الطيران، يجوز إجراء رحلة أو جزء من الرحلة تحت التّسامح التقني في وجود صنف واحد أو مجموعة من المعدات غير فعّالة أو عناصر هيكلية ناقصة.

كما ينصّ الملحق عدد 6 من اتّفاقية شيكاغو للطيران المدني الدّولي على أنّه يجب على المشغلين ضمان عدم بدء أيّ رحلة جوية بالعديد من العناصر خارج الخدمة دون التأكّد من أنّ أي علاقة محتملة بين أنظمة أو مكونات معطّلة لن تؤدي إلى تدهور غير مقبول لمستوى السلامة أو زيادة غير مبرّرة في عبء عمل طاقم الطائرة.

وقد تبين من خلال فحص قائمة الأعطال خلال الفترة 2015-2017⁽²⁾ ارتفاع في عدد الأعطال بطائرات أمنت رحلات إذ تطوّر من 872 عطلا في سنة 2015 إلى 1047 عطلا في سنة 2016 ليصل إلى 1063 عطلا من جانفي إلى نوفمبر 2017. كما تبين من خلال فحص نفس القائمة خلال سنتي 2016 و 2017 ارتفاع هامّ في عدد الأعطال بالنسبة إلى 18 طائرة خاصّة منها الطائرات IMD و IMV و IOM و IOQ التي سجّلت تطوّرًا في عدد الأعطال بلغ على التوالي 78,79 % و 115,38 % و 172 % و 600 %.

⁽¹⁾ Minimum Equipment List

⁽²⁾ إلى غاية شهر نوفمبر 2017.

كما تمّ تسجيل 365 عطلا خلال فترة ذروة النّشاط لسنة 2017 من غرّة جوان إلى 5 سبتمبر ووصل أقصاها خلال نفس اليوم إلى 44 عطلا.

وشملت الأعطال في سنة 2017 حتّى الطّائرات الجديدة المكتناة خلال الفترة 2011-2015 زيادة على تكرّر نفس الأعطال الفنيّة على بعض الطّائرات على غرار TSIMS و TSIMV و TSIOM وهو ما يعكس عدم نجاعة تدخّلات الصّيانة. وقد أوصى مجلس الإدارة في اجتماعه بتاريخ 18 ديسمبر 2017 بإيقاف هذه الطّائرات كليّا عن العمل بهدف إصلاح الأعطال بصفة نهائيّة.

وبدأ تفاقم اللّجوء إلى قائمة الأعطال في بداية سنة 2016 حيث بلغ عدد الأعطال لكلّ طائرة مستوى يثير القلق وخاصّة بالنسبة إلى الطائرة TSIMQ التي أمّنت رحلة بتاريخ 17 جانفي 2016 وبها 7 أعطال وهو مستوى غير مسبوق زيادة على تسجيل 42 عطل في نفس اليوم وهو ما حدا بالمدير المركزي للتصرّف في الملاحه إلى مراسلة المدير العامّ لشركة الخطوط التونسيّة الفنيّة مطالبا إياه باتّخاذ الإجراءات الضروريّة للتقليل جذريا من عدد الأعطال. إلّا أنّه لم يقع تلافي هذه الوضعيّة بل سمحت الشركة بتأمين رحلات على متن طائرات بأكثر من 5 أعطال خلال نفس الرحلة في سنة 2017 على غرار الطّائرات TSIML و TSIMS و TSIMN و TSIMH و TSIMM و TSIMF علما وأنّ بعض شركات الطّيران تحدد عدد الأعطال التي يمكن قبولها لكلّ رحلة وذلك على غرار شركة الخطوط الجويّة الفرنسيّة التي تعتبر أنّ العدد الأقصى للأعطال المسموح به هو 3 أعطال لكلّ رحلة .

وتجدر الإشارة إلى أنّ أعوان الملاحه الفنيين قد أعربوا عن تشكياتهم من الحالة الفنيّة المتردّية للطّائرات وأشاروا إلى أنّ الوضعيّة أصبحت شديدة الخطورة وتستدعي التدخّل العاجل. كما وجّه كلّ من رئيس القطاع بوينغ 737 ورئيس القطاع 320 مراسلة مشتركة إلى الرّئيس المدير العامّ بتاريخ 22 ماي 2017 بخصوص تدهور الحالة التقنيّة للطّائرات والتي تسبّبت في تسجيل تأخير كبير في الرّحلات وتدنيّ مستوى السّلامة على مستوى الرحلات التي يؤمّنها هذا الصنف من الطائرات.

من جهة أخرى، تبين قيام الشركة باستعمال غير مشروع لقائمة الأعطال بهدف تفادي توقّف الطّائرات. ويذكر في هذا الصّدّد العطب الذي تعرّضت له الطائرة TSIMU بتاريخ 21 فيفري 2015 على مستوى عاكس الضّغط بالمحرّك عدد 1 حيث مدّدت الشركة في صلوحية العطل على هذا المحرّك إلى أن استوفت كلّ إمكانيّات اللّجوء إلى قائمة الأعطال التي تخصّه. ويهدف مواصلة استغلال الطائرة، قامت الشركة بتاريخ 25 مارس 2015 بتحويل العطل من المحرّك عدد 1 إلى المحرّك عدد 2 عن طريق مبادلة صمّامات العزل بين المحرّكين عوضا عن تغيير الصمّام المعيب.

ويكتسي هذا التصرف خطورة شديدة بالنظر إلى تعرّض طائرات تابعة إلى شركات طيران أخرى إلى حوادث تبين أنّ سببها تمثل في تعطّب عاكسات الضّغط أو عدم تناظرها.

وتقتضي هذه الوضعية من الشركة إيلاء مزيدا من الجدية في التعاطي مع هذه الإخلالات لضمان سلامة رحلاتها .

ب- التصرف في الأعطال المتكررة

ينصّ دليل هيكل التصرف في المحافظة على صلوحيّة الملاحه على أنّه يتمّ تكليف مراقب أو أكثر بتحليل الأعطال المتكررة وإعداد برنامج لإصلاح هذه الأعطال ومتابعتها.

إلاّ أنّه تبين، خلافا لما ورد بهذا الدليل ، عدم حرص مركز مراقبة الصيانة على متابعة هذه الأعطال ومنع تكرارها ممّا أدّى إلى تواصل بعض الأعطال لمدة أشهر وتسببها في صعوبات خلال تأمين الرحلات.

ويذكر في هذا الصدد الطّائرة TSIMP التي تعرّضت إلى عطب يتعلّق بالنقص في الهواء الساخن منذ 2 جانفي 2017 ورغم تكرّر نفس العطب في 6 مناسبات واستمراره إلى غاية شهر أوت 2017 وتكرّر تدخّلات الصيانة وتعدّد قطع الغيار التي تمّ تغييرها فإنّه لم يقع التعامل معه كعطب متكرّر يستوجب مراقبة خاصّة كما لم يقع ضبط خطّة عمل تصحيحية لمنع تكراره وهو ما نتج عنه انخفاض الضّغط داخل الطّائرة نتيجة الخلل على مستوى صمّام الهواء الساخن وأدّى إلى تحويل وجهة الرحلة (TU 725) باريس - تونس إلى مدينة نيس بتاريخ 17 أوت 2017.

كما شهدت الطّائرة TSIMU عطبا متكرّرا على مستوى عاكس الاتجاه⁽¹⁾ في المحرك عدد 1 ظهر لأوّل مرّة بتاريخ 21 فيفري 2015 دون أن تتمكّن مصالح الصيانة من تشخيصه حيث ظهر نفس العطب في عديد المناسبات وتواصل لمدة 47 يوما دون اعتباره كعطب متكرّر يستوجب تعاملًا خاصًا. واستهلك مصالح الصيانة خلال هذه المدة عدد هامّ من قطع الغيار دون أن تتوصّل إلى حلّ ناجع لإصلاح العطب. ولئن تفسّر الإدارة المركزيّة للتصرف في صلوحيّة الملاحه التأخير في عمليّة الإصلاح بغياب مخزون قطع غيار الطّائرات من نوع 214-320 فإنّ القيام بتغيير قطع غيار لا تتعلّق بالعطب يعدّ مضرّا بمصلحة الشركة كما يمكن أن يؤثّر على سلامة الرحلات.

(1) عاكس الاتجاه هو جهاز يمكن من التوجيه إلى الأمام لجزء من الدّفع الذي يمارسه محرك الطّائرة أو كلّها، بهدف إبطاء الطّائرة والحدّ من مسافة الكبح أثناء الهبوط.

وتعكس كَيْفِيَّةُ التَّعامل مع الأعطال المتكررة عجز هيكل الصَّيانة عن اتِّخاذ إجراءات تصحيحية فعَّالة وموثوق بها ممَّا يحدّ من نجاعة تدخّلات الصَّيانة ومن شأنه أن يؤثّر سلباً على سلامة الرّحلات. لذا، تدعو الدّائرة إلى إيلاء مزيد من العناية للأعطاب المتكررة والتقيّد بالإجراءات المضبوطة على مستوى دليل هيكل التصرّف في المحافظة على صلوحية الملاحه بهدف تفادي تراجع مستوى سلامة رحلات الشّركة.

ج- الأعطال المتعلّقة بالضَّغط داخل مقصورة الطّائرات

تعتبر الحوادث المتعلّقة بانخفاض الضَّغط من أخطر الحوادث إذ أنّه في صورة عدم التفطّن إليها على ارتفاع 10000 متر فإنّ للطّيّار حوالي 25 ثانية من الوعي المفيد يتمّ على إثره فقدان الفوري للوعي للطّاقم وللركّاب ممَّا يؤدي إلى تحطّم الطّائرة عند انتهاء مخزون الوقود، ويتعيّن على الطّيّار في حالة انخفاض الضَّغط، أن يخفض من ارتفاع الطّائرة إلى مستوى 3000-4000 متر والاتّجاه إلى أقرب مطار مع العلم بأنّ هذه العملية تستغرق حوالي 13 دقيقة علماً بأنّ أقنعة الأوكسجين التي تنزل في صورة هبوط الضَّغط لا توفّر سوى 15 دقيقة من الأكسجين، ويعتبر حدوث مثل هذه الحوادث استثنائياً للغاية بالنّسبة لأغلب شركات الطّيّان في العالم غير أنّه تمّ تسجيل 4 أعطاب من هذا الصّنف بطائرات الشّركة خلال سنة 2017 فحسب وهو ما يعتبر مؤشراً خطيراً يبعث على القلق.

وقد شملت هذه الحوادث الطّائرة TSIMP⁽¹⁾ بتاريخ 17 أوت 2017 ممّا تسبّب في تحويل وجهة الرّحلة نحو مدينة نيس الفرنسية عوضاً عن باريس والطّائرة TSION بتاريخ 15 ماي 2017 ممّا ترتّب عنه تحويل وجهة الرّحلة (TU 7048) براغ/ جربة نحو مطار ميونخ والطّائرة TSIOP بتاريخ 26 جوان 2017 التي شرعت في عملية الإقلاع ومَرّت إلى السّرعة القصوى ثمّ توقّفت بسبب تسجيل عطب تلقائي في الضَّغط داخل الطّائرة⁽²⁾ وكذلك الطّائرة TSIMS التي عادت أدراجها بتاريخ 12 ديسمبر 2017 بسبب انعدام الضَّغط داخلها.

وإزاء هذه الوضعيّة ولتفادي كلّ ما من شأنه أن يمسّ بسلامة الرحلات يتعيّن إبداء مزيد من الصّرامة في إصلاح الأعطال التي تطرأ على كلّ التّجهيزات المتعلّقة بنظام الضَّغط داخل الطّائرة.

⁽¹⁾ تمّ التعرّض إلى العطب على مستوى الجزء الخاصّ بالأعطال المتكررة.

⁽²⁾ « Rejected take off at 55 KTS « pressurization auto fail »

IV- جودة الخدمات

شملت الإخلالات المتعلقة بجودة الخدمات انتظام الرحلات وخدمات الضيافة المقدمة على متن الطائرة ومعالجة الشكاوى المقدمة من قبل الحرفاء.

أ- انتظام الرحلات

يُمثل انتظام الرحلات أهم مؤشر لتقييم جودة خدمات الشركة وذلك لما يكتسبه من أهمية في تحسين صورتها وتعزيز قدرتها التنافسية. وتعزف المعاهدات الدولية في مجال النقل الجوي تأخير الرحلات على أنه كلّ تجاوز للموعد الأصلي للرحلة بما قدره 15 دقيقة.

وقد تبين في هذا المجال أنّ مؤشر انتظام الرحلات خلال الفترة 2014-2017 التي شهدت تأمين قرابة 32033 رحلة سنويا قد سجّل تراجعا حيث مرّ من 52% سنة 2014 إلى 44% سنة 2017 وهي أدنى نسبة انتظام عرفتها الشركة منذ إحداثها علما بأنّها قد حدّدت مؤشر انتظام مرتقب بحوالي 70%.

واتّضح من خلال فحص التطوّر الشهري لمؤشر انتظام رحلات الشركة خلال نفس الفترة أنّ تدهور هذا المؤشر لم يعد حكرا على موسم الصيف بل شمل أيضا موسم الشتاء الذي لم يتعد خلاله المعدّل الشهري لانتظام الرحلات حوالي 59%.

زيادة على ذلك، ينجّر عن التأخير الذي يفوق 3 ساعات تحمّل الشركة لخسائر مالية هامة جزاء التعهد بالمسافرين ومنحهم تعويضات بلغت 16 م.د خلال الفترة 2014-2016. كما تم تسجيل خلال سنة 2017 ارتفاع هام في عدد المسافرين الذين لهم الحقّ في التّعويض حيث بلغ عددهم 49.155 مسافرا سنة 2017 مقابل 22.181 و 9.954 و 18.086 مسافرا على التوالي خلال السنوات 2014 و 2015 و 2016.

وفي نفس السياق، تمّ تسجيل ارتفاع في عدد الرحلات التي سجّلت تأخيرا أكثر من 24 ساعة خلال الفترة 2014-2017 لتبلغ 15 رحلة في سنة 2017 مقابل 3 رحلات فحسب في سنة 2014. ويستدعي هذا النوع من التأخير تحمّل كلفة إيواء المسافرين بالإضافة إلى ما قد يخلفه من احتقان لديهم بسبب تعطيل مصالحهم.

وبالتّظّر في الأسباب التي حالت دون احترام مواعيد انطلاق رحلات الشركة تبين أنها تتعلق أساسا بالجاهزية الفنية للطائرات وبعملية الاستغلال بالمحطات وبالتصرف في أعوان الملاحة.

ففي خصوص الجاهزية الفنية، يعدّ توقف الطائرات لأسباب فنية من أسباب التأخير الأكثر تأثيرا من ناحية المدّة حيث تمّ في سنة 2017 تسجيل تأخير بقراءة 3622 ساعة وهو ما يمثّل 34% من مجموع تأخير رحلات الشركة خلال نفس السنة.

على صعيد آخر، سجّل تراجع في مؤشر انتظام الرحلات بمحطة تونس قرطاج من 47 % في سنة 2014 إلى 39 % في سنة 2017 بالنظر إلى تجاوز طاقة استيعاب هذا المطار الذي يؤمّن ما يفوق عن 60% من مجموع رحلات الشركة.

بالإضافة إلى ذلك، وخلافا للملحق عدد 2 من الاتفاقية المبرمة بتاريخ 13 جوان 2006 بين الشركة والشركة التونسية للخدمات الأرضية الذي يضبط مستوى الخدمات المسداة من قبل هذه الأخيرة، تبين أنّ النقص في فاعلية تأمين الخدمات الأرضية المقدمة في مختلف المحطات (الالتزام بمواعيد انطلاق الرّحلات، شحن الأمتعة، خطأ أو تأخير في تسجيل المسافرين، تعطب منظومة تسجيل المسافرين، نقص في التجهيزات أو تعطيها) قد أدّى إلى تسجيل 4470 حالة تأخير في سنة 2017 بمدة جمليّة قدرها 1636 ساعة.

وبالرّغم من أنّ هذه الاتّفاقيّة قد نصّت على فرض غرامات ماليّة تتمثّل في خصم نسبة من مستحقات الشركة التونسية للخدمات الأرضية تصل إلى 20 % في حالة تسببها في تأخير يتجاوز السّاعة، فإنّه لم يقع تفعيل هذا البند إلى غاية شهر فيفري 2018.

ولتلافي هذه الوضعية، تدعو الدائرة الشركة إلى ضرورة حمل الشركة التونسية للخدمات الأرضية على الالتزام بمقتضيات الاتفاقية على مستوى احترام مواعيد الرّحلات وتوفير المعدات والتّجهيزات الضرورية وتفعيل بنود الاتفاقية المتعلقة بالخطايا المالية.

من جهة أخرى، لوحظ أنّ نسبة مساهمة أعوان الملاحة في عدم انتظام الرّحلات خلال الفترة 2014-2017 قد ارتفعت من 5% في سنة 2014 إلى 14 % في سنة 2017. ومن بين الأسباب التي أدّت إلى هذه الوضعية يذكر عدم تركيز نظام البرمجة المندمجة لعمل أعوان الملاحة والذي يتضمن وحدة لمراقبة الحضور البيومترية تسمح بتسجيل حضور أعوان الملاحة بالمطار والتصرّف بسرعة في صورة وجود غيابات غير متوقّعة أو تأخير لأعوان الملاحة في يوم الرّحلة، وذلك خلافا لمقرّر صادر في الغرض بتاريخ 24 فيفري 2010.

على صعيد آخر، يمكن أن يؤدي التأخير الهام في الرحلات إلى تجاوز التّحديّات الخاصّة بالطّيارين في ما يتعلّق بساعات الطّيران المنصوص عليها ضمن الفصلين 5 و6 من قرار وزير النّقل المؤرّخ في 30 سبتمبر 1989⁽¹⁾، مما يستدعي تكليف طاقم جديد لتأمين الرحلة يترتب عنه تأخير في موعد انطلاق الرحلات الموالية، وهو ما تمّت معانيته خلال الفترة 2014-2017 حيث سجّلت 41 حالة تأخير نتيجة تجاوز التّحديّات الخاصّة بساعات الطيران خلال سنة 2017 مقابل 20 حالة في سنة 2014.

وبالإضافة إلى الأثر السلبي على صورة الشركة فإنّ تراجع انتظام رحلاتها يمكن أن يؤدّي إلى فقدانها لتراخيص الإقلاع والهبوط (SLOT) الممنوحة لها بالمطارات الأجنبية حيث تلقت الشركة عديد المراسلات من قبل السلطات بهذه المطارات لإندارها بسحب هذه التراخيص.

ويذكر في هذا الصّدّد قيام السلطات المسؤولة على إدارة أوقات الرحلات بمطار ميونخ بألمانيا بتاريخ 25 ماي 2016 بسحب ترخيص استغلال توقيت الرحلة عدد TU 8530 وإنذار الشركة بسحب تراخيص استغلال باقي رحلاتها إذا لم تلتزم بأوقات الهبوط والإقلاع، كما تمّ سحب 6 تراخيص لاستغلال أوقات رحلات من وإلى مطار الملك عبد العزيز الدولي بالمملكة العربية السعودية ومطار نيس كوت دازور الفرنسي ومطار الدار البيضاء بالمغرب ومطار همبورغ بألمانيا بسبب إلغاء الشركة لقرابة 20% من رحلاتها بهذه المطارات.

ووجّهت كذلك السّلطات بمطار لندن هيثرو تنبيهه في عدّة مناسبات بسبب تدهور مؤشر انتظام الرحلة عدد TU790 عند الوصول لهذا المطار خلال سنة 2015 الذي لم يتجاوز 39% ومؤشر انتظام الرحلة عدد TU791 عند الإقلاع الذي لم يتجاوز 20% خلال نفس السنة. كما وجّهت السلطات بمطار برلين شونفليد للشركة في مناسبتين تنبيهه نتيجة لعدم احترامها لمواعيد رحلاتها من وإلى هذا المطار خلال شهري فيفري وماي 2017 وأعلمتها أنّ التأخير في رحلاتها قد يتسبب في تحميلها خطية قدرها 50 ألف أورو.

ومن شأن فقدان الشركة لتراخيص استغلال أوقات رحلاتها بالمطارات الأجنبية أن يحرمها من جزء كبير من مداخيلها وأنّ يحول دون تعزيز تواجدتها بهذه الأسواق.

⁽¹⁾ المتعلّق بتحديد مدّة العمل وخاصيّات مدّة الراحة للأعوان الملاحين والذي ينصّ على 12 ساعة لكل فترة عمل أو فترتي عمل مندمجة، ويُمكن لطاقم الطائرة، في حالة تأخّر غير منتظم، أن يتعدّى بساعتين على أقصى تقدير فترة العمل أو فترتي عمل مندمجة.

ب- خدمات الضيافة المقدمة على متن الطائرة

طبقا لدليل الإجراءات الخاص بتحليل الرحلات، يتولّى أعوان الملاحاة التجاريّون في كلّ رحلة إعداد تقرير عن الرحلة يتضمّن الأساس معطيات تتعلّق ببرمجة وتعديل الرحلات وبالأمن والسلامة وبالخدمات الأرضيّة وخدمات التّموين وبأعوان الملاحاة التجاريّين ويتمّ إمضاء هذا التقرير من قبل قائد الطائرة. إلّا أنّه تبينّ خلافا لمقتضيات هذا الدليل، عدم حرص أعوان الملاحاة التجاريّين خلال الفترة 2014-2017 على إعداد هذه التقارير إذ لم يتوفّر سوى 664 تقريراً من مجموع 128133 وهو ما يمثل 0,51% من مجموع الرحلات ممّا يحول دون الوقوف على كلّ النّقائص المسجّلة خلال الرحلات، علماً بأنّ الشركة لا تحرص في أغلب الحالات على استغلال التقارير المتوفّرة واتّخاذ الإجراءات التّصحيحيّة في خصوص الإخلالات المسجّلة بها.

وتبيّن من خلال فحص تقارير الرحلات المتوفّرة خلال الفترة 2014-2017 والشكاوى المقدّمة لشركة الخطوط التونسيّة من قبل حرفاءها خلال الفترة 2015-2017، تدهور خدمات الشركة وتردّي حالة الطائرات من حيث النّظافة وحالة مقاعد الرّكّاب وتوفّر التّجهيزات وحالة المقصورة وكذلك من حيث سلامة وجودة الوجبات المقدّمة وتوفّر الطّاقم التجاري لتأمين الرحلات ممّا أضّر بسُمعتها وولّد استياء لدى حرفاءها . كما تطرّق مجلس إدارة الشركة في اجتماعه بتاريخ 26 ماي 2017 إلى تدني مستوى جودة الخدمات المقدّمة من قبل الشركة والذي لا يرتقي إلى تطلّعات الحُرفاء.

وفي نفس السّياق، خلاص تقرير التفقّد المنجز من قبل الشركة في شهر جوان 2017 إلى تردّي حالة الطائرات من حيث النّظافة على المستوى الخارجي وخاصّة الدّاخلي وذلك بالرّغم من أنّ إحدى عشرة طائرة خضعت لعملية تنظيف شامل بين شهري مارس وجوان 2017، ويشير التقرير إلى أنّ السّبب الرئيسي في تدهور حالة الطائرات يعود إلى عدم مراقبة شركة الخطوط التونسيّة لمدى مطابقة أعمال التّنظيف لما ورد بالاتّفاقية المبرّمة بينها وبين شركة الخطوط التونسيّة للخدمات الأرضيّة بتاريخ 13 جوان 2006 .

كما أبرزت نتائج الاستبيان المنجز من قبل الشركة⁽¹⁾ في سنة 2017 والمتعلّق بقياس درجة رضا المسافرين أنّ حوالي 89% من المسافرين غير راضين عن حالة الطائرة وأنّ 63% منهم عبّروا عن استيائهم من جودة الخدمات المقدّمة على متنها.

(1) استبيان شمل عيّنة متكوّنة من 1650 مسافراً مُوزَّعين حسب الجنس والفئة العمريّة ومعدّل السّفر سنويّاً ودرجة الحجز وسبب السّفر وشمل كلّ فترات الرّحلة بداية من حجز التّذاكر والتّسجيل وصولاً إلى تسلّم الأمتعة.

ومن جهة أخرى، سجّلت أعطاب متكرّرة على مستوى التّجهيزات الخاصّة بتسخين وتقديم الوجبات والمشروبات تواصلت إلى غاية شهر فيفري 2018، وتسبّبت هذه الأعطال في اضطراب طاقم الطائرة إلى إلغاء الوجبات والمشروبات الساخنة وتقديم وجبات باردة ممّا أدّى إلى تدمّر واستياء الرّكّاب، ولئن قام عديد الطّواقم بتسجيل الإخلالات المتعلّقة بهذه التّجهيزات وبانقطاع الماء من الفضائات الخاصّة بالمطابخ والمرافق الصحيّة بصفة متكرّرة على مستوى دفتر المقصورة⁽¹⁾ فإنّ شركة الخطوط التّونسية الفنّية لم تتدخّل لإصلاحها .

على صعيد آخر، تقوم الشّركة التّونسيّة للتّموين بتقديم خدمات التّموين لفائدة شركة الخطوط التّونسيّة بمقتضى اتّفاقية تمّ إبرامها في الغرض بتاريخ غرة نوفمبر 2001، وتبيّن من خلال فحص تقارير الرّحلات خلال الفترة 2014-2017 عدم حرص الشّركة التّونسيّة للتّموين على تقديم وجبات صحيّة حيث قام أعوان الملاحة التجاريّون في عديد المناسبات بتدوين إخلالات تعلّقت بوجود رائحة كريهة بالوجبات وبوجبات متحلّلة وتجاوز مدّة الصّلوحيّة أو بوجبات تحتوي على أجسام غريبة⁽²⁾، كما تبيّن عدم توقّر الوجبات والمشروبات بالعدد الكافي ولوازم خدمة القهوة والشاي وتكرّر عدم شحن الوجبات الخاصّة (Repas SFML) وغياب بعض الأدوية أو التّجهيزات الطبيّة الأساسيّة وكذلك نقص كبير في الوسائد والأغطية خاصّة في الرّحلات المتوسّطة وطويلة المدى، وسجّل كذلك نقص على مستوى التّأجّج الجاف⁽³⁾ المخصّص للمحافظة على الوجبات ممّا أدّى إلى تعفّنها بصفة متكرّرة وإلغاء تقديم الوجبات خلال الرّحلة والاقتصار على المشروبات.

وخلافاً للملحق عدد 6 للاتفاقية الممضاة مع الشّركة التّونسيّة للتّموين والمتعلّق بإجراءات الأمن والسّلامة على مستوى خدمات التّموين، فقد تبيّن من خلال فحص تقارير الرّحلات للفترة 2014-2017 تکرّر حالات شحن عربات وجبات ومشروبات بالطّائرة دون أن تكون مختومة وهو ما يخالف التّدابير الصّارمة للسّلامة.

وتدعو الدّائرة إلى ضرورة العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدّمة من قبل الشّركة خاصّة على مستوى الالتزام بدقّة مواعيد إقلاع الرّحلات وتحسين خدمات الضّيافة الجويّة لتدارك تراجع صورة الشركة أمام حرفائها خلال السّنوات الأخيرة بالإضافة إلى ضرورة مراجعة الاتّفاقيّات التي تربطها بشركاتها الفرعيّة بما يساهم في تحسين جودة الخدمات.

⁽¹⁾ , cabin logbook

⁽²⁾ على غرار أجزاء من البّلور، صراصير وحشرات، شفرة حلّاقة، علّكة، طاقم أسنان اصطناعي.

⁽³⁾ .carboglance

ج- معالجة شكاوي الحرفاء

شهدت الشكاوي المقدمة من قبل حرفاء الشركة ارتفاعا ملحوظا خلال الفترة 2015-2017 حيث تطوّرت بنسبة 32 % ومَرَّت من 3883 إلى 5052 شكوى. وتتعلّق 64 % من الشكاوي التي تمّت معالجتها خلال الفترة 2015-2017⁽¹⁾ بتأخير الرحلات الذي تراوح بين 3 ساعات و30 ساعة و36 % منها موزّعة بين إلغاء الرحلة وتفويت الرحلة الموالية وجودة الخدمات على متن الطائرة والأمتعة (ضياع أو إتلاف أو سرقة أو تسليم متأخر أو دفع تكاليف زائدة) وحجز وشراء التذاكر (على الخطّ أو وكالات الأسفار...).

وأفضى النّظر في طريقة معالجة الشكاوي من قبل الشركة إلى الوقوف على عدم التقيّد بدليل الإجراءات بخصوص إنجاز تقارير نشاط سنويّة بصفة دوريّة تتضمّن تحاليل للبيانات المضمّنة بالشكاوي التي تمّت معالجتها والتعويضات التي منحتها الشركة. كما لا تحرص الشركة على إدراج كلّ المعطيات على مستوى قاعدة البيانات الخاصّة بتسجيل الشكاوي على غرار السبب أو عدد الرحلة وهو ما يحدّ من نجاعة المتابعة ومن شأنه أن يحول دون اتّخاذ الإجراءات التصحيحيّة المناسبة.

من ناحية أخرى، تبين أنّ الشركة دفعت مبالغ مشدّة جرّاء التعهّد بالمسافرين ومنحهم تعويضات بسبب التدهور الذي شهدته على مستوى انتظام رحلاتها حيث أنفقت بهذا العنوان خلال الفترة 2014-2016 ما قدره 16 م.د موزّعة بين 5,49 م.د مصاريف نقل وإقامة المسافرين في تونس و4,56 م.د مصاريف تقديم الوجبات للمسافرين في تونس و2,19 م.د مصاريف تقديم الوجبات للمسافرين بالخارج و1,38 م.د مصاريف نقل وإقامة المسافرين بالخارج و2,37 م.د مصاريف تعويض للمسافرين الممنوحة من طرف لجنة معالجة الشكاوي.

كما توجّه العديد من الحرفاء إلى القضاء للحصول على تعويضات حيث تبين من خلال فحص القضايا المرفوعة ضدّ الشركة والتي لا تزال جارية أنّ 13 دعوة تتعلّق بعدم انتظام الرحلات (إلغاء وتأخير) تتضمّن مطالب جبر ضرر بحوالي 650 ألف دينار. كما بلغت قيمة التعويضات التي ستدفعها الشركة لفائدة المشتكين والتي صدرت أحكام نهائية في خصوصها حوالي 14,7 أد.

وعلى صعيد آخر، أدّت سياسة الشركة المعتمدة في التفاوض على مراحل مع الحرفاء الذين قدّموا شكاوي وعدم تطبيق أحكام لائحة الاتحاد الأوروبي⁽²⁾ إلى لجوء بعضهم إلى القضاء الأوروبي أو

(1) المصدر: التحاليل المجرّاة على 2412 محضر جلسة لجنة معالجة الشكاوي للفترة 2015-2017.

(2) تتعلّق هذه اللائحة بالرحلات المنطلقة من مطارات دول الاتحاد الأوروبي وتضبط قواعد الإحاطة والتعويضات لمسافري المطارات الأوروبية في حالات الإلغاء وحالات التأخير التي تتجاوز الثلاث ساعات وحالات التعهّد بالمسافرين عند تأخير الرحلة.

الإدارة العامة للطيران المدني بدول الاتحاد الأوروبي وهو ما نتج عنه تحمّل الشركة لتعويضات مشطّة حيث وقع تسليط خطيّة إداريّة على الشركة قيمتها 35 ألف أورو (ما يعادل 79,1 أد) من قبل الإدارة العامة للطيران المدني بفرنسا بتاريخ 22 سبتمبر 2017 نتيجة عدم التّعهد بمسافر تجاوز تأخير رحلته الثلاث ساعات.

وتجدر الإشارة إلى أنّ عدد المسافرين الذين يحقّ لهم المطالبة بمنح تعويض طبقا للائحة الاتحاد الأوروبيّ بلغ 9954 مسافرا في سنة 2015 و 18086 مسافرا في سنة 2016 و 49155 مسافرا في سنة 2017 وهو ما يمكن أن يحمّل الشركة تعويضات قدرها 23,9 مليون أورو في صورة مطالبة كلّ المسافرين بتعويضات عن التأخير.

وتتأكّد الحاجة إلى ضرورة الوقوف على الأسباب الحقيقيّة التي أدت إلى هذه الوضعيّة الحرجة والتي من شأنها أن تؤثر على ديمومة الشركة ووضع خطّة عمل عاجلة وفعّالة لتلافي النقائص المسجّلة.

*

*

*

لمجابهة التطوّرات العالمية في مجال النقل الجوي كتحرير الأجواء وضمان أقصى مستويات السّلامة وتقديم خدمات ذات جودة عالية، يتعيّن على شركة الخطوط التونسيّة العمل على تلافي عدد من النقائص التي شابت استغلال أسطولها والتي تعلّقت أساسا بمردوديّة الطّائرات وترشيد توظيف الطّيارين وبصيانة الطّائرات وسلامة الرّحلات وجودة الخدمات.

وبالنظر إلى المحيط التنافسي الذي تنشط به شركات الطيران يتعيّن على الشركة إرساء آليات كفيلة بترشيد شبكة الخطوط المستغلّة وتحسين الأداء من خلال الارتقاء بمؤشّرات استغلال أسطولها وكذلك العمل على الضّغط على أعباء الأعوان فضلا عن مراجعة الاتفاقيّات التي تربطها بشركاتها الفرعيّة في اتّجاه مزيد تحديد المسؤوليات وضمان حقوق مختلف الأطراف.

كما يستوجب إحكام توظيف الشركة لطيّاريها اتّخاذ ما يلزم من التدابير للحدّ من الاتفاقيات الثنائية واتّخاذ إجراءات للحدّ من الغيابات وإضفاء الصّبغة الإلزاميّة على التّغييرات الطّائرة على برامج رحلات الطّيارين.

وباعتبار ما تمثله صيانة الأسطول من دعامة وتأثير مباشر على نشاط الشركة، تدعو الدّائرة إلى ضرورة تحديد سياسة ناجعة في مجال الصّيانة تمكّن من ضمان جاهزيّة أسطولها والتّقليل من

مدّة توقّف طائراتها والحدّ من طول آجال مكوث الطائرات بالخارج عند حدوث أعطاب وإرساء آليات ناجعة للتصرف في مخزون قطع الغيار.

وللحفاظ على رصيد الشركة من الثّقة لدى حرفائها في مجال السّلامة، تدعو الدّائرة إلى إيجاد حلول جذريّة لتفاقم الأعطال وإيلاء مزيد من العناية للأعطاب المتكرّرة وكذلك التّعامل بجديّة مع الأعطال التي يمكن أن تتسبّب في حوادث خطيرة.

وقصد تحسين سمعتها لدى حرفائها وتعزيز قدرتها التنافسيّة، تدعو الدّائرة إلى ضرورة العمل على الرّفح من مستوى جودة الخدمات المقدّمة من قبل الشركة من خلال الالتزام بدقّة مواعيد الرّحلات وتحسين خدمات الضّيافة الجويّة.

ردّ وزارة النقل

♦ **بخصوص الإجراءات التي اتخذتها الوزارة :** وزارة النقل بصدد الإعداد لإحالة الملف المتعلق بأخطاء التصرف بشركة الخطوط التونسية وشركة الخطوط التونسية الفنية إلى دائرة الزجر المالي من ناحية، وإحالة الملف المتعلق ببعض المسائل المتعلقة بالتصرف في قطع الغيار بشركة الخطوط التونسية الفنية إلى الجهات القضائية المختصة قصد فتح بحث تحقيقي في الغرض وتتبع كل من ثبت تورّطه.

♦ **بخصوص توظيف الطيارين :** تحرص الإدارة العامة للطيران المدني بوزارة النقل على ضمان احترام ساعات العمل وساعات الراحة للأعوان الملاحين طبقا للقرار المؤرخ في 30 سبتمبر 1989 والمتعلق بتحديد مدّة العمل وخاصيات مدّة الراحة للأعوان الملاحين كما تم تنقيحه بالقرار المؤرخ في 5 أوت 1994، وهي من بين النّقاط التي يتم مراقبتها عند إجراء المصالح المختصة بالإدارة العامة للطيران المدني لعمليات التفقد بالشركة. كما تمنح الإدارة العامة للطيران المدني استثناءات لتجاوز ساعات العمل والطيران طبقا للقرار المذكور وذلك بناء على طلب معلّل من الشركة وطبقا لشروط تضمن سلامة الرحلة.

♦ **بخصوص صيانة الطائرات :** تتولى شركة الخطوط التونسية الفنية صيانة الطائرات وهي مركز صيانة مصادق عليه من قبل المصالح المختصة التابعة للإدارة العامة للطيران المدني.

♦ **بخصوص اللجوء الى الطريقة الاستعجالية لاقتناء قطع غيار الطائرات :** إن الشركة مطالبة من الناحية الفنية ولضمان السلامة الجوية باقتناء قطع غيار مصحوبة بالوثائق التي تثبت مطابقتها وصلوحيتها للملاحة أما كيفية اقتنائها فيرجع إلى شركة الخطوط التونسية الفنية تحديدها.

♦ **بخصوص نزع قطع الغيار من طائرات أخرى :** إنّ هذا الإجراء منصوص عليه بدليل هيكل الصيانة وهو معتمد وفق شروط فنية ومنها خاصة إثبات مآل هذه القطع

ومرجعيتها مع العلم أنه عند إجراء عمليات التفقد من قبل المصالح التابعة للإدارة العامة للطيران المدني، تمت معاينة إخلالات في المجال ومطالبة شركة الخطوط التونسية الفنية باتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

♦ **بخصوص نجاعة أعمال الصيانة :** في إطار تطبيق مقتضيات المقرر عدد 154

المؤرخ في 17 سبتمبر 2009 المتعلق بضبط شروط وطرق المصادقة على هيكل صيانة الطائرات، تولت المصالح المعنية للإدارة العامة للطيران المدني خلال شهر أوت 2016، إجراء عملية تفقد وتدقيق فني بهدف متابعة سلامة صيانة طائرات شركة الخطوط التونسية وتجديد الترخيص المسند لشركة الخطوط التونسية الفنية.

وأفضى التدقيق المنجز إلى الوقوف على إخلالات تعلقت أساسا بعدم اعتماد إجراءات تصحيحية للإخلالات التي تمت معاينتها مسبقا خلال سنة 2014 إلى غاية شهر أوت 2016 وبمنظومة الجودة وبنظام التصرف في السلامة وبمختلف الورشات خاصة ورشة المعايير وورشة مراقبة الإنتاج وبأعمال الصيانة في القاعدة والصيانة في المدرج والمخزن المركزي لشركة الخطوط التونسية الفنية، واقتصرت الإدارة العامة للطيران المدني على تجديد المصادقة بصفة جزئية لمدة شهر ونصف عوضا عن سنتين وطلبت من شركة الخطوط التونسية الفنية تقديم خطة عمل مقبولة لتجاوز الإخلالات التي تمت معاينتها.

ولم تحرص شركة الخطوط التونسية الفنية على إصلاح الإخلالات بالسرعة المطلوبة، مما حال دود تجديد الترخيص لفائدتها لمدة سنتين واضطرت الإدارة العامة للطيران المدني لتمديد المصادقة جزئيا لفترات محدودة تراوحت بين شهر ونصف و6 أشهر في عدة مناسبات في سنة 2017 وإلى غاية سنة 2018، حرصا منها على ضمان استمرارية نشاط شركة الخطوط التونسية وتفادي توقف طائراتها في صورة سحب المصادقة من شركة الخطوط التونسية الفنية.

وفي شهر جويلية 2018، تمّ إنجاز عملية تدقيق تمت خلالها معاينة تنفيذ البرنامج التصحيحي السابق، غير أن معاينة إخلالات جديدة اقتضت تقليص فترة المصادقة من سنتين إلى سنة.

♦ **بخصوص سلامة الرحلات :** ترجع الأعطال الفنية المتكررة لأسطول شركة الخطوط التونسية أساسا إلى معدّل عمر الطائرات، غير أن سلامة استغلال الطائرة يمرّ عبر مراحل مراقبة متعدّدة، تتمثل في الصيانة الدورية وصلوحيّة الوثائق الفنية للطائرة وإصلاح الأعطاب الطارئة على الطائرة وإجراء فحوصات ما قبل الرحلة من قبل ميكانيكي صيانة الطائرات وفي الأخير إجراء فحوصات ما قبل الرحلة من قبل قائد الطائرة، الذي ترجع إليه مسؤوليّة اتخاذ قرار إجراء الرحلة من عدمه بناء على نتيجة عمليّة التفقّد.

وتتولّى المصالح المختصة بالإدارة العامّة للطيران المدني إجراء عمليات مراقبة على الطائرات وفقا لبرنامج شهري وسنوي.

أما بالنسبة للأعطاب المتكررة فإن الشركة مطالبة ببرنامج موثوقية (Programme de fiabilité) يحدّد أنظمة الطائرات الأكثر عرضة للأعطاب قصد اتّخاذ الإجراءات الاستباقية لضمان جاهزية الطائرات.

♦ **بخصوص استعمال قائمة الأعطال :** إن قائمة الأعطال هي وثيقة تشغيليّة تستخدمها شركات الطيران للسّماح للطائرات بالطيران بصفة مؤقتة في ظلّ ظروف معيّنة بمعدّات ووظائف غير فعّالة أو معطّبة.

ويتمّ خلال إنجاز عمليات التفقّد معاينة استعمالات غير مشروعة لقائمة الأعطال وتسجيلها كإخلالات والمطالبة بالإجراءات التصحيحية في الغرض.

ردّ شركة الخطوط التونسية

بخصوص الأطراف المتدخلة في أعمال صيانة الطائرات ومنذ تأسيس شركة الخطوط التونسية الفنية، قررت الخطوط التونسية الإبقاء على مركز مراقبة الصيانة ضمن شركتها الفرعية وحسب عقد الصيانة الممضى بين الطرفين واعتمادا على إجراءات دليل التصرف في صلوحيّة الملاحة (MGN) تتمتع الخطوط التونسية بالحق في التوصل بتقارير حول استغلال أسطولها يقع إعدادها من طرف مركز مراقبة الصيانة.