

حال الصناعة

مقدمة من عبد الوهاب تفاحة - الأمين العام
الاتحاد العربي للنقل الجوي

حضرة رئيس الدورة
السيدات والسادة

اسمحوا لي بادئ ذي بدء أن أتوجه بالشكر الجزيل لرئيس الإتحاد ورئيس وأعضاء اللجنة التنفيذية والرؤساء التنفيذيين أعضاء الإتحاد ومعاونيهم وكذلك شركائنا في الصناعة والمنظمات الإقليمية والدولية الحاضرة على دعمهم ورعايتهم لأعمال الإتحاد. كما أتوجه بشكر خاص للسادة الذين سيشاركون بالحوار الاستراتيجي اليوم على مساهمتهم بإغناء هذا الحدث وتعزيز مستواه.

السيد الرئيس
السيدات والسادة الحضور

بعد 26 عاماً من غياب الجمعيات العمومية للإتحاد العربي للنقل الجوي عن الكويت، ها نحن اليوم نعود إليها مع صناعة نقل جوية عربية نمت بإضعاف ما كانت عليه في عام 1980، وأضعاف ما نمت فيه صناعة النقل الجوي في العالم، ولكن من ناحية أخرى نعود مع نفس البيئة غير المستقرة في منطقتنا التي يتأثر بها هذا القطاع بشكل سلبي.

فعلى الرغم من أن صناعة النقل الجوي العربية، إن كان على مستوى عدد الركاب أو الركاب الكيلومترين والشحن والأسطول والشبكة هي حوالي 4 أضعاف ما كانت عليه عندما اجتمعنا في الكويت في سبتمبر 1980، إلا أن عناوين الأزمات ما زالت هي نفسها تقريباً، الاحتلال الإسرائيلي لفلسطين والصراع العربي الإسرائيلي الذي شهد في 2006 عدواناً واسعاً على لبنان، الوضع في العراق، الإرهاب وغيرها من الأزمات. وعلى الرغم من ذلك سجل عام 2005 و 2006 نمواً فاق كل نمو آخر في العالم. وهذا النمو في هذه البيئة يدل على قدرة الصناعة في العالم العربي على التكيف مع البيئة غير المستقرة وتخفيف انعكاساتها عليها إلى الحد الذي استطاعت فيه الانتقال من تشكيل حوالي 2% من صناعة النقل الجوي في العالم في 1980 إلى حوالي 8% من هذه الصناعة في عام 2006.

إن التقرير السنوي للإتحاد الموجود بين أيديكم اليوم مليء بالمعلومات والأرقام التي تُظهر كيف كانت عليه صناعة النقل الجوي العربية في الأعوام الأخيرة، بما فيها تقديرات عن العام 2006، إضافةً إلى ما قام به الإتحاد في هذه الدورة. ولكنني أريد في كلمتي هذه أن أركز على بعض القضايا التي تناولها التقرير في إطار يخدم التوجه الاستراتيجي الذي وافقت عليه الجمعية العمومية وتتابعه اللجنة التنفيذية بشكل مستمر لتوجيه عمل الإتحاد.

إن القضايا الرئيسية التي تواجه صناعة النقل الجوي العربية والتي سأركز عليها في هذه الكلمة هي التالية:

- تحرير الأجواء
- الملكية والسيطرة
- التجمع والتحالفات
- تقنيات التعامل مع المستهلك وأدواته
- التكاليف وإدارتها

لا شك بأن قضية تحرير الأجواء والدخول إلى الأسواق ما زالت تشكل التحدي الأكبر الذي تتعامل معه شركات الطيران في العالم وبالذات في الدول النامية ومنها العالم العربي. فعلى أساس التعامل مع هذه القضية وانعكاساتها، تقوم شركات الطيران بتخطيط مستقبلها والدور الذي تريد القيام به وتحديد مميزاتها التنافسية مقابل الغير. ولكن فلنتفق في البدء على أن مفهوم حماية الحكومات لشركات طيرانها من خلال تحديد السعة المعروضة والأسعار وعدد الرحلات هو في طريقه إلى الزوال وهو موضع تغيير كبير في العالم العربي بالذات. ولنتفق أيضاً على أن هذه المسألة هي مسألة خاضعة للسياسات الوطنية وهي جزء لا يتجزأ من الأجندة الاقتصادية لكل دولة. فموقف شركة الطيران من هذه القضية، والتي تحاول عادةً الاستمرار من الاستفادة من حكوماتها، ليس بغريب. ففي الواقع فإن كل شركات الطيران في العالم ومنها الأوروبية والأمريكية تتوقع من حكوماتها أن تدافع عن مصالحها. وهذا أيضاً ليس بالغريب. وإلا لماذا تجري مفاوضات بين أكثر الأطراف عراقية في التحرر على غرار ما يجري الآن بين الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي. فكل الطرفين يحاول تحقيق الحد الأقصى من مصالح شركات طيرانه وإدخالها ضمن إطار الاتفاقية الموعودة لتحرير الأجواء. إن السبب الذي أردت الإشارة فيه إلى أنه من غير الغريب أن تقوم الحكومات بالدفاع عن مصالح شركات طيرانها، كمؤسسات اقتصادية أساسية في بلدانها، هو أن بعض الحكومات العربية مع الأسف ترى في سياسة تحرير الأجواء اعتماد فتح السوق للمنافسة بغض النظر، وأعيد بغض النظر، عن مصالح شركات طيرانها الوطنية. إن هذا المفهوم هو الغريب عن الممارسات التجارية وهو الذي ينبغي السعي لتصحيحه لدى الحكومات.

فتحرير الأجواء وإطلاق قوى السوق هو أمر ضروري حتمي. والسياسة التي اتبعتها الدول المتقدمة اقتصادياً هي في تصحيح وإعادة هيكلة شركاتها أو شركاتها الوطنية بما في ذلك دعمها بالرسملة المطلوبة، وإيجاد القوانين التي تضمن تكافؤ الفرص، من قوانين لحماية المستهلك ومنع الإغراق ومنع الأسعار الضارة (Predatory)، ومنع الدعم الحكومي التشغيلي، ومن ثم فتح السوق للمنافسة مع استمرار لعب دور المنظم لإيقاع هذه المنافسة بشكل لا يؤدي إلى الإحتكار، ويضمن مصالح المستهلك، وكذلك تسديد الحكومات لفواتير الخدمات الاجتماعية أو الاستراتيجية التي تطلبها من شركات طيرانها مملوكة لها كانت أو لقطاع الخاص.

وفي هذا المجال، أود الإشارة إلى ما يقوم به الاتحاد الأوروبي من طلب تعديل الاتفاقيات الثنائية بين بلدان الاتحاد الأوروبي والبلدان الأخرى، ومنها العربية. فأود هنا التأكيد بأنه على الرغم من أن الأساس لهذا الطلب هو قانوني، إلا أن انعكاساته هي لا شك اقتصادية. وقد تحاورنا، بصورة مشتركة مع الهيئة العربية للطيران المدني، مع المفوضية الأوروبية ووضعنا أجندة تفضي إلى القبول بهذا التعديل شرط أن يكون:

- جزءاً من مسيرة إجراء اتفاقية عربية - أوروبية، و،
- أن لا يسمح لشركة طيران أوروبية تنتمي إلى بلد لا يوجد بينه وبين الدولة العربية المعنية اتفاق ثنائي للنقل الجوي بالاستفادة من حقوق النقل بين هذا البلد العربي والبلدان الأوروبية الأخرى، و،
- عدم تبديل الوضع التشغيلي إلا بموجب اتفاق ثنائي بين البلدين العربي والأوروبي المعنيين، و،
- منح البلد العربي حق تعيين شركات طيران عربية من غير البلد المعني للعمل برموز مشتركة مع الشركة الوطنية لهذا البلد إلى البلدان الأوروبية، و،
- أن يتم تطبيق ذلك مع أي بلد عربي قد سبق وأن وقع على التعديل المطلوب من قبل المفوضية الأوروبية.

ونحن في الإتحاد ندعو الحكومات العربية إلى التمسك بهذه الشروط في حال وقعت بصورة ثنائية مع بلدان الإتحاد الأوروبي إلى حين أن تقوم المفوضية بالحصول على التفويض المطلوب فيما يتعلق بمسألة الرموز المشتركة. ونود هنا أن نشير بالشكر إلى مجلس وزراء النقل العرب الذي قرر بناء على اقتراح الإتحاد، في دورته التاسعة عشرة، التي انعقدت في القاهرة في نوفمبر/ تشرين الثاني الحالي، دعوة البلدان العربية إلى دعم التفاوض الذي نجريه مع المفوضية الأوروبية وكذلك دعوة البلدان العربية إلى الالتزام بشروط الأجندة أعلاه في تفاوضها الثنائي مع البلدان الأوروبية.

وقد برز مؤخراً في الإتحاد الأوروبي أيضاً دعوات تدعو إلى الحد من توسع بعض الشركات العربية في الأسواق الأوروبية على أساس أنها مدعومة حكومياً. إن الإتحاد ومن حيث المبدأ هو مع قونة التدخل الحكومي، بما فيه الدعم المالي، ليصبح على مستوى الرسملة وأن لا يكون هذا التدخل على المستوى التشغيلي. إلا أننا نجد هذه الدعوات غير متوازنة حيث إنها تغفل أشكال الدعم غير المباشر الذي تحظى به بعض شركات الطيران في الإتحاد الأوروبي، وفي غيرها من المناطق، وخاصةً في مجال مواعيد الرحلات (slots) والأولوية في أبنية المطارات وأحياناً في توفير الخدمات الأرضية في هذه الأبنية. ونرى من الضروري أنه في حال طرح موضوع الدعم الحكومي على طاولة البحث فيجب أن يشمل جميع أشكال الدعم المباشر أو غير المباشر وأن يكون متوازناً وعلى نفس المستوى لكل شركات الطيران في العالم بما فيها تلك المحمية بموجب قوانين الإفلاس، حتى يكون البحث شاملاً لجميع القضايا التي تؤدي إلى تنافس غير متكافئ الفرص.

أما على المستوى العربي فإننا نرى أن برنامج التحرير التدريجي والاتفاقية المتعددة الأطراف لتحرير النقل الجوي يشكّلان خطوة أساسية نحو إيجاد سوق نقل جوي عربي موحد يُفسح في المجال أمام تنمية هذا السوق والارتقاء في نسبة المسافرين على السكان من 3:1 كما هو الوضع حالياً للوصول إلى نسبة 1:1 على الأقل كما هو الحال عليه في أوروبا والولايات المتحدة. كما أن الإتحاد الذي دعا دوماً إلى تخفيف القيود على التأشيرات بين الدول العربية كمحفز لتنشيط الأسواق، يرى بإيجابية كبيرة ما تقوم به بلدان عربية من أجل التحول إلى التأشيرات الإلكترونية وسرعة إنجازها أو إلغاء بعض التأشيرات مما ساهم بتحفيز السوق بشكل كبير. ومن المفيد في هذا المجال دعوة الحكومات إلى النظر في اعتماد تأشيرة موحدة بين جميع أو بعض البلدان العربية على غرار تأشيرة تشنغن مما يمنح قيمة مضافة إلى السوق السياحي العربي.

ومع دعوة الحكومات العربية المتزايدة إلى تعزيز السياحة البينية العربية من جهة وتعزيز قوة الجذب السياحي للمنطقة العربية، نرى من الضروري أن تتبنى الحكومات أيضاً سياسة ضرائب ورسوم على النقل الجوي تنسجم مع مفهوم التنشيط السياحي. فلا يعقل أن يطالب النقل الجوي بتعزيز موقع العالم العربي التنافسي في الجذب السياحي في الوقت الذي تبلغ الضرائب والرسوم على النقل الجوي وعلى الخدمات المحيطة به مستويات هي من الأعلى في العالم. وعلى الرغم من أن هذه المشكلة هي عالمية الطابع إلا أنه من المطلوب بإلحاح في العالم العربي إعادة النظر بهذه الضرائب والرسوم وخاصة على المقاطع القصيرة التي تبلغ فيها قيمة هذه الضرائب والرسوم تقريباً نفس قيمة التذكرة.

من ناحية أخرى، فإن ملكية الحكومات لشركات الطيران والسيطرة عليها تخضع لتحدٍ كبير. فتوسيع قاعدة المالكين لشركة الطيران من جهة، وتمكين شركة الطيران من الوصول إلى سوق رأس المال بدلاً من حصرها في سوق القروض المالية فقط هما هدفان أساسيان لتطوير قطاع النقل الجوي ووضع إطار الممارسات الفضلى الاقتصادية. وهناك حركة في العالم العربي في هذا الاتجاه خاصة مع بحث الرساميل العربية عن مجالات مضمونة في الاستثمار تخرج عن نطاق الاستثمارات العقارية والمصرفية. وعلى الرغم من معرفتنا بأن مسألة خصخصة شركات الطيران من عدمها أو توقيت القيام بذلك وإلى أي مدى، هي جزء أساسي من السياسة الوطنية لكل بلد، إلا أن خصخصة شركات الطيران وخضوعها تماماً لشروط السوق أصبح مطلوب النظر بها بجدية وسرعة مناسبة.

وتسيطر حالياً ثلاث تحالفات عالمية على ما يفوق من 60% من النقل الجوي الدولي في العالم. ومع اعتماد الجنسية الأوروبية لشركات الطيران في بلدان الاتحاد الأوروبي وبالتالي إفساح المجال أمام اندماج شركات طيران في أوروبا والاستفادة من حقوق النقل لدى الشركات المندمجة من دون أن تُحدها الملكية الوطنية في التشغيل، وأيضاً مع الضغط الذي تمارسه شركات كبرى في الصناعة على حكوماتها لتحرير شروط الملكية والسيطرة، فإن صناعة النقل الجوي تتجه بشكل متسارع نحو تطوير صيغة التحالفات إلى صيغة اندماجات أو تبادل للملكية. وعلى الرغم من أننا نرى ذلك الآن على المستوى الأوروبي وفي أميركا اللاتينية بعد أن رأيناه في الولايات المتحدة، إلا أنه من غير المستبعد أبداً في السنوات القليلة المقبلة أن نرى امتداداً للاندماجات أو تبادل للملكية عبر الأطلسي أو في آسيا أو بين القارات الثلاث. ويضع هذا الكثير من شركات الطيران العربية في موقع تنافسي أشد. فصغر حجم معظم الأسواق العربية إضافةً إلى عناصر تتعلق بعدم حسم قضايا الملكية والدور المستقبلي، قد قللت من عدد شركات الطيران العربية المنضمة إلى التحالفات. وفي هذا المجال فإن مبادرة إنشاء تجمع "ارابيسك"، بالترافق مع إنشاء سوق نقل جوي عربي موحد، يمكن لهما أن يعززا بشكل هام فرص شركات الطيران العربية الراغبة بالانضمام إلى التحالفات. كما نرى بضرورة النظر على المستوى العربي في دراسة تبني ما يشابه حق التأسيس في أوروبا والذي يفسح في المجال أمام الرساميل العربية بتأسيس وملكيتها شركات طيران في دول عربية أخرى واعتبار هذا الاستثمار استثماراً وطنياً، أو اعتبار أي شركة طيران عربية شركة وطنية على غرار ما هو الوضع عليه في أوروبا. ولا بأس من أن يتم تطوير الاتفاقية العربية المتعددة الأطراف لتحرير الأجواء لتشمل في المستقبل المتوسط والبعيد قضية حق التأسيس في البلدان التي انضمت إلى الاتفاقية. إن صناعة النقل الجوي كلها قد طالبت من خلال الأيانات الحكومية بتحرير شروط الملكية والسيطرة حيث أقرت أيضاً الإيكاف في مؤتمر النقل الجوي الخامس ضرورة توجه الصناعة في هذا الاتجاه. ولا يمكن لصناعة النقل الجوي العربي بصورة إجمالية أن تستمر كجزيرة منعزلة عن ما يحدث في صناعة النقل الجوي في العالم في مجال الملكية والتجمع. ولأن الدول تستطيع ضمان البعد الاستراتيجي والقومي في

ومع إطلاق قوى السوق، وتحرير الدخول إلى الأسواق، وتوسيع استخدام المطارات الداخلية لتشمل الرحلات الدولية المباشرة، من الطبيعي أن تشهد المنطقة في المستقبل، توسعاً في نموذج العمل بالتكاليف المنخفضة. وقد اقتصر هذا النموذج حتى الآن على العربية للطيران والجزيرة وطيران أطلس في المغرب. ومع توسع هذا النموذج فإن الضغط على نموذج العمل التقليدي، خاصة في المقاطع القصيرة، سيتعاظم أكثر فأكثر. إن نموذج عمل شركات طيران المنخفضة التكاليف قد كان مبدعاً في إيجاد أساليب جديدة للتعامل مع المستهلك بتقنيات جديدة وبتكاليف أقل. وعلى الرغم من أنه لا يمكن لشركات طيران الشبكات أن تستنسخ نفس نموذج العمل، إلا أنه من المفترض أن تحذو هذه الشركات حذو الآليات الخلاقة التي ابتدعتها شركات الطيران المنخفضة التكلفة.

فالتعامل مع المستهلك في ثورة الاتصالات والانترنت قد أخذ أبعاداً جديدة ووضع السوق في موضع شفاف مكن المستهلك من السيطرة المطلقة على خياراته الشرائية. وقد كان هذا الدور يلعبه تقليدياً وكيل السفر الذي كان يشكل تقريباً حوالي 85% من قنوات التواصل بين شركات الطيران والمستهلك. إن صناعة النقل الجوي تتجه إلى تبني تقنيات جديدة تمكنها من إدارة تعاملها مع المستهلك ومن هيكلة أسعار المنتج ومن تمكين المستهلك من إصدار التذكرة وبطاقة الصعود ذاتياً. كما إنها تتجه إلى تنويع قنوات التواصل مع المستهلك ليكون لديه أكثر من قناة واحدة وغير محصورة مباشرة في وكيل السفر.

على الصعيد العملي، لا شك بأن تحدي تغيير أسلوب التعامل مع المستهلك واعتماد آليات جديدة تمكن شركات الطيران العربية من إتباع مسار الصناعة وتقليص تكاليف التوزيع في آن واحد، هو القضية الأساسية التي تحتل أولويات عمل الاتحاد. فالتقنيات المستخدمة حالياً في أنظمة الحجز وإدارة السعة والترحيل لا تمكن شركات الطيران العربية من إدارة العلاقة مع المستهلك بالطريقة المثلى. ونحن نتكلم هنا عن الموقع التنافسي وليس فقط عن أنظمة تقنية المعلومات. فهذه الأنظمة هي التي تمكن شركة الطيران من تبديل طريقة تعاملها للتنافس على نفس المستوى مع شركات الطيران الأخرى. وبالتالي فإن تمكين شركة الطيران العربية من استخدام الآليات التي تستخدمها شركات الطيران الكبرى في عرض منتجها على المستهلك وبيعه وإصدار التذكرة وبطاقة الصعود ذاتياً هي اعتماد أفضل الممارسات في الصناعة وأيضاً تضمن أن منتج شركات الطيران العربية يبقى معروضاً لينافس منتج شركة الطيران الأخرى التي تعتمد هذه الآليات أيضاً.

أما من ناحية التكاليف، فإن تكاليف التوزيع ما زالت مرتفعة لدى شركات الطيران العربية بسبب استمرار اعتمادها على الأسلوب التقليدي حيث أن 18% من تكاليفنا الإجمالية ما زالت تذهب لكي نبيع المقعد على الطائرة ونصدر التذكرة وبطاقة الصعود. إن هذه النسبة يمكن تخفيضها إلى حدود 10% بوفر يبلغ بليون دولار أمريكي سنوياً لدى الشركات الأعضاء، في حال تمكنا من اعتماد ما تقوم به صناعة النقل الجوي من استبدال عمولة وكيل السفر برسم خدمات يتقاضاه من المستهلك والتركيز على تقنيات البيع المباشر وتخفيض تكاليف نظم التوزيع. ويقوم الإتحاد، بتوجيه من الجمعية العمومية، بالعمل على هذه القطاعات والتفاوض مع نظم الحجز والتوزيع الشامل للوصول إلى هذه الأهداف. هذا مع العلم أن شركات الطيران العربية تتمتع حالياً بتكاليف

وقد عمل الإتحاد في مجالات عديدة غير المجالات أعلاه. ففي مسألة تعزيز الموقع التنافسي لشركات الطيران وآلياته، أنجز الإتحاد الاتفاقية الوحيدة في العالم لتحليل أشرطة معلومات الأسواق جمعياً. وعلى مستوى خفض التكاليف يستمر مشروع الشراء المشترك للوقود بتخفيض فاتورة شركات الطيران العربية بما لا يقل عن 20 مليون دولار مع كل عطاء. وفي عام 2007 سيشمل هذا المشروع 500 مطار في العالم تعمل إليها 17 شركة عضو في هذا المشروع. كما يستمر مشروع الخدمات الأرضية بالمساهمة في تحقيق وفورات. وقد أنجز أيضاً مركز التدريب الإقليمي التابع للإتحاد تخريج أكثر من 10 آلاف متدرب خلال عشرة سنوات من وجوده. ومع توسيع نطاق عمل المركز سيتولى في عام 2007 معاونة الأعضاء في تنفيذ برنامج الإيكاو لإتقان اللغة الإنجليزية والذي أصبح مطلباً اعتباراً من سنة 2008. كما دعم الإتحاد برنامج الأيوزا حيث جرى تبني قرار من الهيئة العربية للطيران المدني بناءً على اقتراح الإتحاد يوصي الدول الأعضاء باشتراط حصول شركات الطيران على شهادة الأيوزا للتشغيل من وإلى البلدان العربية. هذا بالإضافة إلى العقود مع نظم التوزيع الشامل التي تساهم في تخفيض التكاليف والتي تبلغ 110 مليون دولار سنوياً.

لا شك أن التحدي الأكبر الذي تواجهه صناعة النقل الجوي العربية هو العمل في بيئة فيها معظم مناطق الصراع الدائر في العالم حالياً. فالصراع العربي الإسرائيلي والوضع في العراق والصومال وعدم الاستقرار في المناطق المجاورة أيضاً كلها تمثل عوامل ضغط على شركات الطيران العربية وعوامل عدم استقرار على خططهم المستقبلية. وما النجاح الذي تسجله صناعة النقل الجوي العربية على الرغم من كل ذلك إلا شهادة في كفاءة والتزام قادتها العاملين فيها واحتضان المستهلك لها وتقديره لخدماتها الراقية. فإن كان قدرنا التعامل مع بيئة غير مستقرة فإنه أيضاً فخرنا أن تكون شركات الطيران العربية على هذا القدر من المهنية التنافسية العالية.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

عبد الوهاب تفاحة
الأمين العام