

Workshop per le Società di Handling

L'Occurrence Reporting per gli Handler

Roma, 23/24 novembre 2016

Ing. Greta Li Calzi
FUNZIONE SAFETY



Occurrence Reporting



Obiettivo ...



- Conoscere il sistema per la Segnalazione Inconvenienti
- Promuovere la cultura del reporting

... rispondendo a queste domande ...

WHY

WHO

HOW

WHAT

WHEN



NoA = EASA + esperti delle Autorità Nazionali

- analizzare i *safety data* a supporto del EPAS/SSP, nonché identificare i problemi emergenti
- valorizzare i dati, per ottenere il miglior dato possibile (barriere, metodi)
- identificare i *safety hazards* per supportare il processo decisionale operativo e strategico dell'EPAS
- concordare la classificazione degli incidenti aerei tra gli Stati Membri
- condividere le esperienze, le buone pratiche e lo sviluppo di progetti di analisi dei dati in Europa per consentire alla comunità aeronautica europea di sfruttare l'ECR a vantaggio di tutti
- supportare l'analisi degli altri gruppi EASA

L'Occurrence Reporting

- spesso un **incidente** è preceduto da inconvenienti le cui carenze rivelano dei **safety hazard**
- i **safety data** sono importanti per individuare potenziali **safety hazard**
- è vero che da un incidente si impara immediatamente ma... i **sistemi** puramente **reattivi** hanno dei limiti nel miglioramento continuo
- ... quindi devono essere integrati da **sistemi proattivi** che utilizzano altri tipi di **safety data** per apportare miglioramenti efficaci



- le **safety actions** appropriate devono essere prese sulla base delle informazioni raccolte (**safety data**) dal riporto degli eventi significativi



Lo scopo delle segnalazioni non è quello di attribuire colpe o responsabilità ma esclusivamente di fare prevenzione

Just Culture = cultura equa che incoraggia la segnalazione di incidenti e inconvenienti. Tuttavia, il danno intenzionale e un ostinato comportamento dannoso non sono tollerabili



Azioni legali potranno essere perseguite solo in caso di comportamento doloso o inosservanza grave



Nel Reg. 376/2014 è nominata più di 10 volte!

Each organisation established in a Member State shall, after consulting its staff representatives, adopt internal rules describing how 'just culture' principles, are guaranteed and implemented within that organisation.



Report or Not To Report...



- ✓ non voglio che l'a/m si schianti per colpa mia
- ✓ so che dovrei
- ✓ qualcuno mi ha visto
- ✓ potrebbe accadere di nuovo
- ✓ potrebbero ringraziarmi
- ✓ il "sistema" è con me
- ✓ è un obbligo di legge
- ✓ è facile fare il report



- ✓ ...e se mi licenziano?
- ✓ tanto non cambia nulla
- ✓ ...e se sembro stupido?
- ✓ ... e se perdo la certificazione?
- ✓ tanto nessuno se ne accorge
- ✓ tanto non è importante
- ✓ è difficile fare il report

Report or Not To Report...

- managers “incollati” alle loro poltrone (poca consapevolezza dei fatti in rampa)
- troppo margine alle diverse unità nello svolgimento delle *safety policies* (*safety policies* sembrano incoerenti)
- il personale riceve feedback solo per *safety issues* molto importanti (facendogli credere che tutti gli altri report non vengano utilizzati)



- Reporting basso (il personale non sembra apprezzarne l'importanza)
- I “memo” non vengono letti (i dipendenti pensano che i manager non sappiano di cosa parlano)



Human Factor & GH damage

- approccio sia tecnologico che *human-centered*
- tecnologia ci assiste... ma i metodi centrati su HF aiutano ad avere una fotografia chiara di ciò che accade in apron
- no certezza che stiamo risolvendo un problema finché non sappiamo **cosa** è successo e **perché** è successo
- un sistema di reporting non punitivo ci aiuta a capire meglio il perché





WHY ?

è il modo per
catturare *safety data*
necessari per fare
valutazioni di rischio
(**Risk Assessment**)

è un obbligo di legge **Reg.
(EU) 376/2014** dal
15.11.2015 (**Handler**)

informare ENAC di hazard, o
potenziali hazard, incidenti e
inconvenienti per far sì che le
lessons learned circolino e si
contribuisca alla prevenzione

è richiesto dal **ICAO Doc. 9284**
per gli **Spedizionieri**



E' fondamentale che tutte le parti coinvolte in un evento, lo riportino per avere una visione più completa di ciò che è accaduto ... **quindi anche il tuo report conta!**

Report de-identificati e analizzati per individuare i *trends* nelle tipologie di eventi nei vari settori

WHY ?

Follow-Up su eventi significativi per essere certi che le Organizzazioni coinvolte prendano le opportune azioni correttive per prevenire il ripetersi dell'evento



- i soggetti come Operatori, Gestori Aeroportuali, **Handler**, etc...

[R376/2014 (Art. 4 c.6)]



- **spedizionieri**, autorità doganali, security screening providers iaw ICAO Doc. 9284 e Regolamento ENAC sul “Trasporto Aereo delle Merci Pericolose”



WHO ?

Ground Service Providers (non solo ma include chiunque sia coinvolto nel *turnaround* di un a/m):

- Ground handlers
- Rifornitori
- Catering
- Cleaners
- De-icing organization
- PRM providers
-





Sebbene gli eventi di Ground-Handling siano spesso riportati in eE-MOR dai Gestori Aeroportuali o dagli Operatori, **tutte le parti coinvolte rimangono sempre responsabili per la segnalazione inconveniente attraverso l'eE-MOR.**

WHO ?



Reporting



- **Reg. (EU) 2015/1018** (Implementing Rules del R376/2014)
- articolato in 5 allegati:

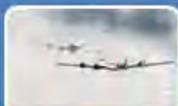
WHAT ?



Eventi collegati all'impiego dell'aeromobile



Eventi relativi alle condizioni tecniche, alla manutenzione e alla riparazione dell'aeromobile



Eventi relativi ai servizi di navigazione aerea e alle pertinenti installazioni



Eventi relativi ad aeroporti e servizi a terra



Eventi relativi ad aeromobili diversi dagli aeromobili a motore complessi, compresi alianti e aeromobili più leggeri dell'aria

WHAT ?

R2015/1018 - Annex IV - OCCURRENCES RELATED TO AERODROMES AND GROUND SERVICES

2.3. Ground handling specific occurrences

- (1) Incorrect handling or loading of passengers, baggage, mail or cargo, likely to have a significant effect on aircraft mass and/or balance (including significant errors in loadsheet calculations).
- (2) Boarding equipment removed leading to endangerment of aircraft occupants.
- (3) Incorrect stowage or securing of baggage, mail or cargo likely in any way to endanger the aircraft, its equipment or occupants or to impede emergency evacuation.
- (4) Transport, attempted transport or handling of dangerous goods which resulted or could have resulted in the safety of the operation being endangered or led to an unsafe condition (for example: dangerous goods incident or accident as defined in the ICAO Technical Instructions (1)).
- (5) Non-compliance on baggage or passenger reconciliation.
- (6) Non-compliance with required aircraft ground handling and servicing procedures, especially in de-icing, refuelling or loading procedures, including incorrect positioning or removal of equipment.
- (7) Significant spillage during fuelling operations.
- (8) Loading of incorrect fuel quantities likely to have a significant effect on aircraft endurance, performance, balance or structural strength.
- (9) Loading of contaminated or incorrect type of fuel or other essential fluids (including oxygen, nitrogen, oil and potable water).
- (10) Failure, malfunction or defect of ground equipment used for ground handling, resulting into damage or potential damage to the aircraft (for example: tow bar or GPU (Ground Power Unit)).
- (11) Missing, incorrect or inadequate de-icing/anti-icing treatment.
- (12) Damage to aircraft by ground handling equipment or vehicles including previously unreported damage.
- (13) Any occurrence where the human performance has directly contributed to or could have contributed to an accident or a serious incident.





WHAT ?

«**evento¹**» = qualsiasi evento relativo alla *safety* che metta in pericolo o che, se non corretto o risolto, possa mettere in pericolo un aeromobile, i suoi occupanti o qualsiasi altra persona, tra cui in particolare gli incidenti o gli inconvenienti gravi

Un *ground-handling safety event* in Italia deve essere riportato in eE-MOR a prescindere se l'a/m coinvolto sia italiano o meno

Segnalare anche il **near miss** ossia evento che non ha messo in pericolo la *safety* ma che se si ripresentasse in circostanze diverse diventerebbe un hazard

(1) R376/2014, Art. 2 Definitions – (7) Occurrence



near miss



un a/m inizia a muoversi da solo non appena i tacchi vengono rimossi dal rampista

durante la manovra nello stand per parcheggiare, l'a/m supera stop mark e sfiora il contatto con l'air bridge



near miss



durante il pushback, il trattorista deve fare una frenata di emergenza perché un veicolo sta passando alle spalle dell'a/m

una raffica di vento sposta un ULD vuoto in uno stand vuoto





Versamento significativo durante le operazioni di rifornimento

rifornimento di errata quantità di carburante con probabilità di avere effetti significativi su autonomia del volo, performance a/m, bilanciamento a/m o resistenza strutturale

fuelling



Rifornimento carburante/fluidi (oxy, H₂O) contaminati o errati



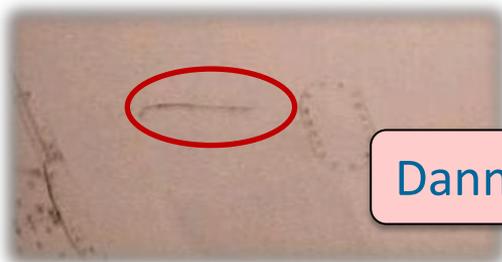
damage & contact



contatto involontario tra a/m
e altro a/m – veicolo -
ground equipment - oggetto

near miss tra
a/m e veicoli
di terra (senza
contatto)

veicoli/mezzi che ostruiscono la
rampa durante le operazioni di
parcheggio o pushback dell'a/m



Danno all'a/m non riportato

Ground Service Equipment



rimozione scale quando può mettere in pericolo qualcuno (occupanti o personale di terra)

posizionamento o rimozione di equipaggiamenti senza seguire le procedure corrette

avarie o malfunzionamenti di equipaggiamenti di terra che potrebbe costituire pericolo per l'a/m (barre di traino rotte, incendio GPU, ...)



apron & ramp



avaria o significativo deterioramento
pavimentazione aeroporto



condizioni di rampa
che possono causare
una situazione di
pericolo all'a/m



inconvenienti durante il lavaggio
dell'a/m che portano ad un danno
significativo o a ferimento persone

anti-icing, de-icing

Ground de/anti-icing non soddisfacente



Contaminazione o degradamento del fluido per le operazioni di sghiacciamento

personal safety injury

persone messe in pericolo dalle azioni o dalle non-azioni connesse ad un a/m.

Es: luci anti collisioni spente troppo presto, pax che camminano in apron senza supervisione, etc...



loading

significativa contaminazione di parti dell'a/m (struttura, impianti, equipaggiamenti) a seguito del trasporto di bagagli o cargo

Traffic Load includes pax, baggage, cargo, catering, spares, ballast

caricamento non corretto del *traffic load* con probabilità di mettere in pericolo l'a/m, i suoi equipaggiamenti o i suoi occupanti o di impedire l'evacuazione di emergenza (es: superamento dei limiti di caricamento strutturali)



loading

trasporto di bagagli non manifestati e non accompagnati



Inadeguata protezione del carico anche se non vi è alcuna prova di “migrazione”. Sistemi di contenzione difettosi (reti, cinghie, blocchi, ULD, ...).

loading

stabilità dell'a/m a terra compromessa da un'errata sequenza di caricamento/scaricamento del carico



trasporto di bagagli non manifestati e non accompagnati



mass & balance

discrepanza dei dati del carico & centraggio emesso (DOI, DOW, limiti centraggio, etc...)

caricamento non corretto del *traffic load* con probabilità di avere effetti significativi sul carico & centraggio dell'a/m



discrepanza tra la documentazione di carico e la vera distribuzione (es: a/m non caricato correttamente o documentazione prodotta non coerente col vero carico)



Dangerous Goods

trasporto o tentativo di trasporto di merce pericolosa



danni ai colli di merce pericolosa, in qualsiasi modo provocati





Dangerous Goods

Sedie a rotelle elettriche (o altri dispositivi elettronici) che non sono stati correttamente stivati e/o messi in sicurezza



Attraverso Internet con un sistema elettronico
appositamente predisposto dall'ENAC

eE-MOR



eE-MOR significa:

electronic ENAC - Mandatory Occurrence Reporting



HOW ?



R376/
2014

JRC European Commission

ECCAIRS 5

Aerodrome

ENAC

eE-MOR

JRC EUROPEAN COMMISSION

maschera Aerodrome

When
UTC date:

UTC time:

Location name:

and/or

Location indicator:

Location on aerodrome:

Runway identifier:

Helicopter Landing Area

Landing area type:

Surface type:

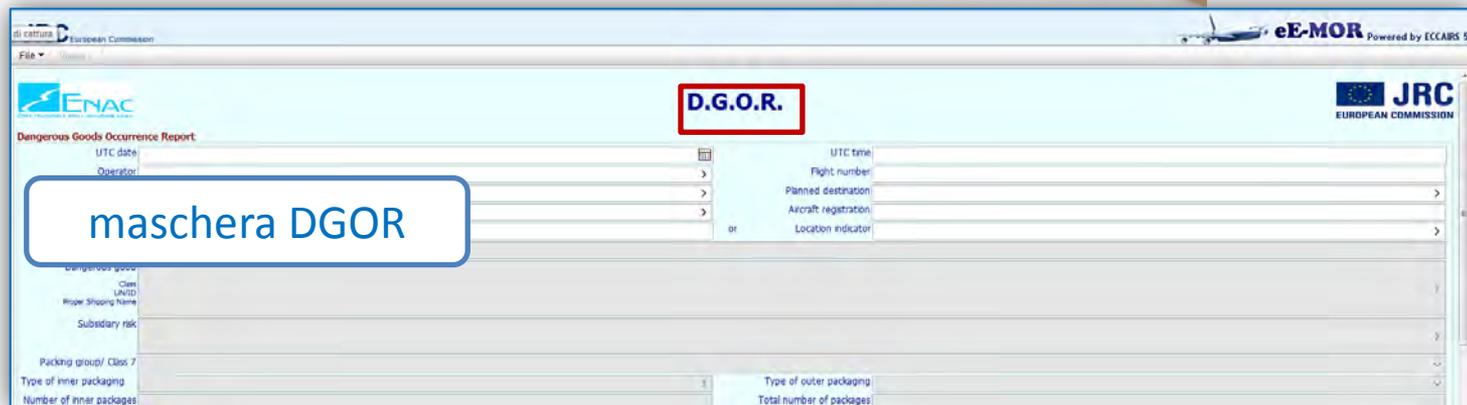
Area configuration:



- Tutti gli eventi che coinvolgono i DGs devono essere riportati al ENAC – Funzione Merci Pericolose
- ENAC non richiede una modalità diversa ma sempre l'**eE-MOR**, mediante o apposita maschera **DGOR** o *topic* «**Dangerous Goods**» in AERODROME
- info /contatti: merci.pericolose@enac.gov.it



HOW ?



di cultura European Commission

File Home

ENAC

D.G.O.R.

JRC EUROPEAN COMMISSION

Dangerous Goods Occurrence Report

UTC date:

Operator:

UTC time:

Flight number:

Planned destination:

Aircraft registration:

Location indicator:

or

Dangerous goods:

Client:

UN/ID:

Proper Shipping Name:

Subsidiary risk:

Packing group/ Class:

Type of inner packaging:

Number of inner packages:

Type of outer packaging:

Total number of packages:

maschera DGOR

informazioni supplementari

- dopo aver riportato un evento secondo la tempistica prevista, è possibile inviare **informazioni supplementari in ogni momento**
- incluso sia ulteriori dettagli sull'evento dopo le 72H o ulteriori informazioni a seguito di successiva indagine
- è particolarmente rilevante quando i suddetti dettagli cambiano a seguito del risultato dell'indagine interna

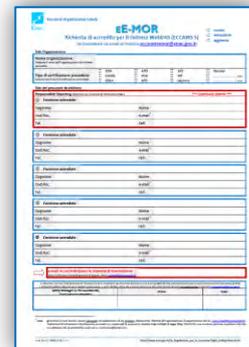
SAVE & CLOSE

Accesso a eE-MOR

Tutti i soggetti (*imprese*) obbligati, per utilizzare eE-MOR, devono ottenere le credenziali per l'accesso del proprio personale autorizzato (*ad personam*)

Le modalità per ottenere le credenziali di accesso sono riportate sul sito ENAC:

http://www.enac.gov.it/La_Regolazione_per_la_Sicurezza/Flight_Safety/Sistema_eE-MOR/index.html



The image shows a screenshot of the eE-MOR access request form. The form is titled 'eE-MOR' and includes a header with the ENAC logo and the text 'Ministero di accesso per il sistema eE-MOR'. The form is divided into several sections, each with a red border, containing various fields for personal and company information. A red box highlights the 'Richiesta di accesso' section at the bottom of the form.

Quando accade un evento relativo alla *safety* che metta in pericolo o che, *se non corretto o risolto*, potrebbe mettere in pericolo un aeromobile, i suoi occupanti o qualsiasi altra persona ed in particolare include gli incidenti o gli inconvenienti gravi *[R376/2014 – Art. 2 Definitions – (7) Occurrence]*



Importante: la segnalazione deve essere fatta alla propria impresa entro **72 ore** dall'evento; quest'ultima ha poi **ulteriori 72 ore** di tempo per notificarlo all'ENAC

Accident & Serious Incident

- **Tutti** gli eventi devono essere riportati in eE-MOR. Anche quelli classificabili come «Incidenti e Inconvenienti Gravi» come da R996/2010
- Incidenti e Inconvenienti Gravi sono investigati da ANSV (che è indipendente da ENAC). ANSV deve essere avvisata **in aggiunta** all'ENAC [entro 60'] per poter avviare l'eventuale inchiesta
- differenza tra Incidente e Inconveniente Grave è solo l'esito
- per riportare ad ANSV: **06.8207.8207** [H24] 

Accident [R996/2010]

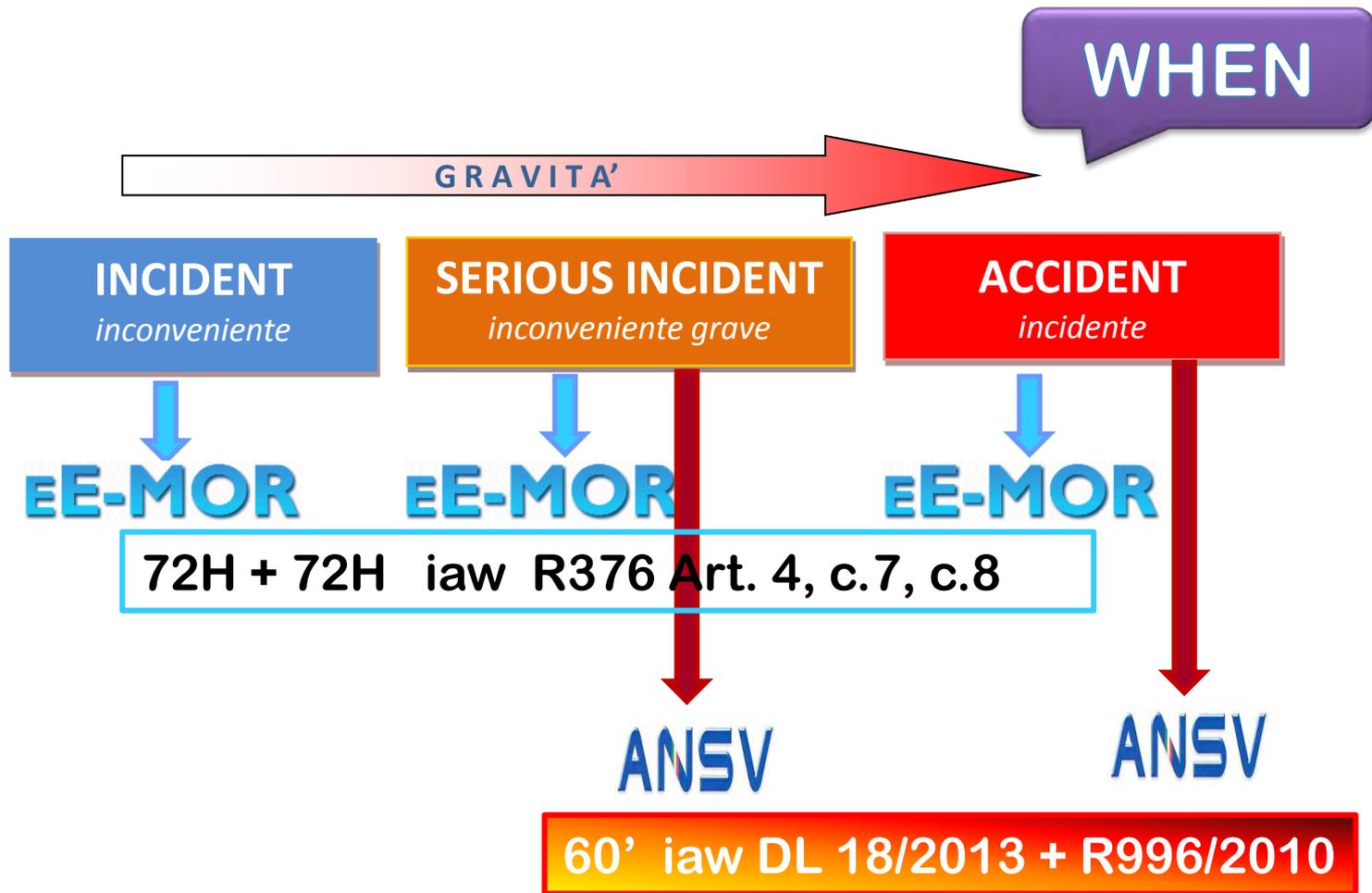
- 
- an occurrence associated with the operation of an aircraft which, in the case of a manned aircraft, takes place between the time any person boards the aircraft with the intention of flight until such time as all such persons have disembarked, or in the case of an unmanned aircraft, takes place between the time the aircraft is ready to move with the purpose of flight until such time it comes to rest at the end of the flight and the primary propulsion system is shut down, in which:
- a) a person is fatally or seriously injured as a result of:
 - being in the aircraft, or,
 - direct contact with any part of the aircraft, including parts which have become detached from the aircraft, or,
 - direct exposure to jet blast,except when the injuries are from natural causes, self- inflicted or inflicted by other persons, or when the injuries are to stowaways hiding outside the areas normally available to the passengers and crew; or

Accident [R996/2010]

- 
- b. the aircraft sustains damage or structural failure which adversely affects the structural strength, performance or flight characteristics of the aircraft, and would normally require major repair or replacement of the affected component, except for engine failure or damage, when the damage is limited to a single engine, (including its cowlings or accessories), to propellers, wing tips, antennas, probes, vanes, tires, brakes, wheels, fairings, panels, landing gear doors, windscreens, the aircraft skin (such as small dents or puncture holes) or minor damages to main rotor blades, tail rotor blades, landing gear, and those resulting from hail or bird strike, (including holes in the radome); or
- c. the aircraft is missing or is completely inaccessible.

Serious Incident [R996/2010]

- an incident involving circumstances indicating that there was a **high probability of an accident** and is associated with the operation of an aircraft, which in the case of a manned aircraft, takes place between the time any person boards the aircraft with the intention of flight until such time as all such persons have disembarked, or in the case of an unmanned aircraft, takes place between the time the aircraft is ready to move with the purpose of flight until such time it comes to rest at the end of the flight and the primary propulsion system is shut down. A list of examples of serious incidents is set out in the Annex.





LET'S RECAP...

WHY

per raccogliere *safety data*, per obbligo di legge

WHO

tutti (incluso handler, freighter, ...)

WHAT

eventi relativi ad aeroporti e servizi a terra

HOW

in Italia mediante il sistema eE-MOR

WHEN

al verificarsi di un evento, entro 72+72H



Regolamento (EU) 376/2014

Regolamento (EU) 2015/1018

Circolare ENAC GEN-01C

Guidance Material on Regulation (EU) 376/2014

ICAO Doc. 9284

Reg. ENAC sul Trasporto Aereo delle Merci Pericolose

Quality Check



Reg. 376/2014 – Art. 7 “Quality and content of occurrence reports”

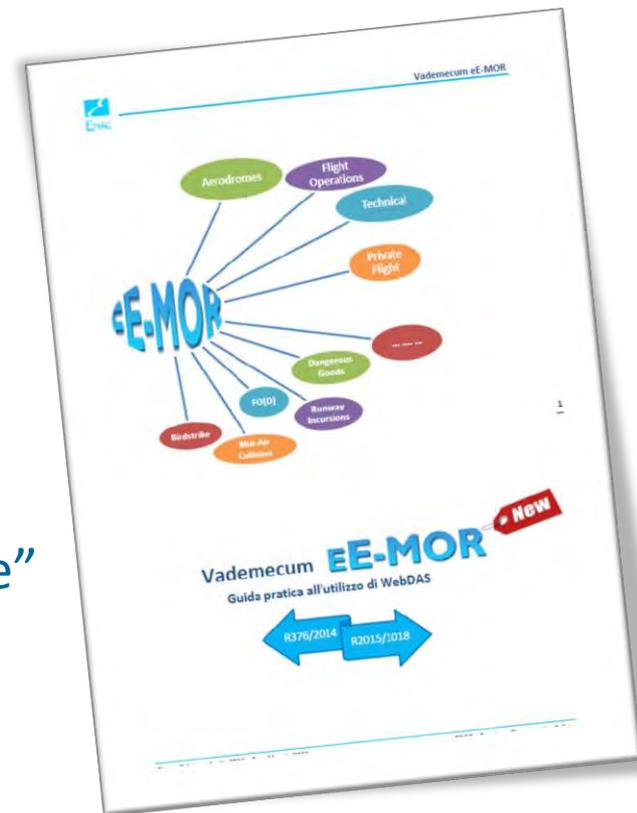
3. Organisations, Member States and the Agency shall establish data quality checking processes to improve data consistency, notably between the information collected initially and the report stored in the database.

- per migliorare **qualità dei dati**, Vi potremmo chiedere di modificare le segnalazioni
- processo di modifica richiede solo un **“save and close”** e nessun ulteriore invio

Vademecum

- E' stato pubblicato il **"Vademecum eE-MOR"** come strumento pratico per un appropriato e standardizzato utilizzo del sistema da parte dell'utenza
- è anche disponibile "help-on-line"



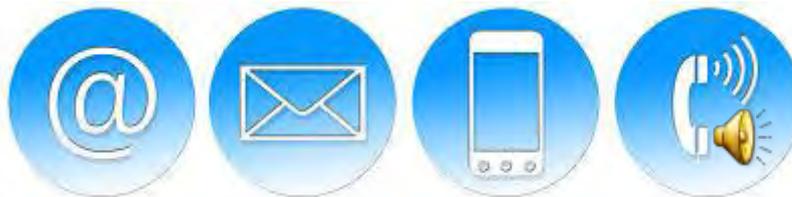
Errare humanum est, perseverare autem diabolicum

se avete dubbi su un evento, se sbagliate qualcosa, se il sistema non funziona, se



... non rinunciate ad inserire la segnalazione nei tempi e modi previsti:





Responsabile:

Rosario Concilio - r.concilio@enac.gov.it - 0644596294 - 3204781046

Problemi su... ?

- **accredito:** (accrediti, password, ...): accountemor@enac.gov.it
- **eE-MOR:** responsabilereporting@enac.gov.it

- **reporting:**

Greta Li Calzi – g.licalzi@enac.gov.it – 0644596388 – 3204781232

Vincenzo Ferrante – v.ferrante@enac.gov.it - 0644596696

- **informatici:**

Salvatore Fiorella – s.fiorella@enac.gov.it – 0644596344 - 3386411985

A black silhouette of a character with long ears and a tail, possibly a rabbit or a similar animal, is shown in a dynamic, jumping pose. The character is holding a white sign with the word "BYE!" written in bold, black, sans-serif capital letters. The background is a stylized, abstract landscape with a brown, textured sky, green ground, and yellow and pink geometric shapes. The overall style is reminiscent of a 3D animated game or a digital illustration.

BYE!