



Service de Médiation pour l'Aéroport de Bruxelles- National

Rapport d'activités 2008 et 2009

Le 30 avril 2011

TABLE DES MATIERES

1. Introduction	4
2. Décisions politiques importantes en 2008 et 2009	5
3. Evolution du nombre de plaintes et de plaignants en 2008 et 2009	10
3.1. Nombre de plaignants et de plaintes	
Illustration : Evolution du nombre de plaintes	
3.2. Nombre de plaintes	
3.2.1. Nombre de plaintes électroniques	
3.3. Nombre de plaignants et de plaignants chroniques	
3.3.1. Nombre total de plaignants et de plaignants chroniques	
3.3.2. Nombre de plaignants chroniques Airportmediation	
3.3.3. Nombre de plaignants chroniques Smo	
3. 4. Langue des plaignants	
3.4.1. Airportmediation	
3.4.2. Smo	
4. Utilisation des pistes Bruxelles-National : quelques chiffres	16
4.1. Système de pistes Bruxelles-National	
4.2. Nombre total de mouvements d'avions en 2008 et 2009	
4.3. Utilisation des pistes par mois pour 2008 et 2009	
4.4. Utilisation des pistes en pourcentage pour 2008 et 2009	
Histogramme 1 : Pourcentage d'utilisation des pistes en 2008-2009 TOTAL	

4.5. Décollages et atterrissages par piste en 2008 et 2009	
Histogramme 2 : Décollages et atterrissages par piste en 2008	
Histogramme 3 : Décollages et atterrissages par piste en 2009	
4.6. Utilisation des routes de vol en 2008 et 2009	
5. Recherche des moments records de plaintes	22
5.1. Plaintes Airportmediation en 2008-2009	
5.2. Plaintes Smo en 2008-2009	
6. Contenu des plaintes en 2008 et 2009	25
6.1. Quelques constats généraux	
6.2. Plaintes les plus fréquentes	
7. Communes enregistrant le plus de plaignants en 2008 et 2009	28
7.1. Nombre de plaignants Airportmediation par commune	
7.2. Top 3 des communes comptant le plus de plaignants et des communes comptant le plus de plaintes	
7.3. Nombre de plaignants Smo par commune	
8. Collaboration avec l'inspection aéronautique (Direction générale Transport aérien)	33
9. Nuits calmes du week-end	34
10. Conclusions	35

1. Introduction

Haren, le 30 avril 2011

Cher lecteur,

Vous voilà en possession du rapport d'activités du Service de Médiation pour l'Aéroport de Bruxelles-National, qui couvre exceptionnellement deux années, à savoir 2008 et 2009.

En raison du départ du directeur néerlandophone et du directeur francophone du Service de Médiation, les collaborateurs restants ont dû se contenter de répondre, dans les plus brefs délais, à toutes les plaintes entrantes. Le dernier rapport d'activités disponible qui se trouve sur le site Internet concerne donc l'année 2006.

Le 1^{er} juillet 2009, le Secrétaire d'Etat Etienne Schouppe a engagé un nouveau directeur-coordonnateur néerlandophone.

Vu l'absence de certains rapports d'activités, la rédaction du présent rapport n'a pas été une sinécure : il couvre essentiellement une période durant laquelle je n'ai moi-même pas été présente et pour laquelle il a fallu puiser dans le passé. Nous avons également recherché une structure qui pourrait être réutilisée durant les prochaines années.

En marge de quelques statistiques sur le nombre total de mouvements d'avions et sur l'utilisation des pistes de l'aéroport de Bruxelles-National, ce rapport met essentiellement l'accent sur les chiffres relatifs aux plaintes que divers plaignants ont adressées au Service de Médiation en 2008-2009.

D'un point de vue politique, les années 2008 et 2009 sont surtout marquées par la décision du Conseil des Ministres du 19 décembre 2008 et par les mesures d'exécution que le Secrétaire d'Etat à la Mobilité, Monsieur Etienne Schouppe, a déjà réalisées en la matière.

Le Secrétaire d'Etat s'est trouvé confronté à un défi de taille, à savoir « concilier le rôle de l'aéroport comme moteur pour la croissance économique de la Belgique et le respect du cadre de vie des riverains de l'aéroport ». Il voulait apporter de la stabilité à ce dossier et aspirait à cette fin à un grand accord aéroportuaire au sein du Gouvernement.

Le travail de médiation n'est pas l'œuvre d'un seul homme ou d'une seule femme mais de toute une équipe.

Je souhaite donc remercier Nathalie Ansiau, Yves Destreilles, Willy Houbrechts et Juan Torck pour leur dévouement.

Bonne lecture !

Els Van Gelder

Directrice-coordonnatrice

2. Décisions politiques importantes en 2008 et 2009

Du 21 décembre 2007 au 20 mars 2008, le domaine politique de la Mobilité avec le dossier de l'aéroport de Bruxelles-National relève des compétences de Monsieur Yves Leterme, Vice-premier ministre et ministre du Budget, de la Mobilité, des Réformes institutionnelles et de la Mer du Nord.

Ensuite, du 20 mars 2008 à aujourd'hui, Monsieur Etienne Schouppe est Secrétaire d'Etat à la Mobilité. Ses notes de politique générale du 28 avril 2008 (pour 2008) et du 7 novembre 2008 (pour 2009) contiennent diverses propositions pour la gestion de la problématique du bruit autour de Brussels Airport (Chambre, Doc 52 0995/025 et Doc 52 1529/020).

Le 19 décembre 2008, le Conseil des Ministres a approuvé, sur proposition de Monsieur Schouppe, une série de mesures, qui faisaient partie de la nouvelle approche du Secrétaire d'Etat de la gestion des nuisances sonores à l'aéroport de Bruxelles-National, afin de délimiter un cadre pour une solution équilibrée qui tient compte des intérêts économiques et de l'impact sur l'environnement de l'activité aéroportuaire. Le plan de dispersion est abrogé.

a. limitation du nombre de vols de nuit

Vu que fin mars 2008, les activités de DHL ont été réduites par le déménagement du hub intercontinental à Leipzig, le Gouvernement a limité en 2008 le nombre annuel maximum de créneaux de nuit (de 23h00 à 5h59) à 20.000, dont 6.000 pour des départs.

A partir de 2009, le coordonnateur (des créneaux) de l'aéroport de Bruxelles-National peut encore attribuer maximum 16.000 créneaux de nuit par année calendrier, dont maximum 5.000 créneaux de décollages. Ce point est fixé dans l'arrêté ministériel du 21 janvier 2009 modifiant l'arrêté ministériel du 3 mai 2004 relatif à la gestion des nuisances sonores à l'aéroport de Bruxelles-National (MB du 6 février 2009, en vigueur le 6 février 2009).

b. nuits calmes sans décollages pendant le week-end

Vu que les décollages de nuit constituent les principales nuisances pour les riverains, le Gouvernement a voulu, en concertation avec le secteur, instaurer quelques périodes calmes sans décollages.

Les périodes calmes sans décollages seraient garanties, comme formulé dans le communiqué de presse du Secrétaire d'Etat à la Mobilité du 19 décembre 2008, par l'instauration d'une « *interdiction de décoller* » pendant les nuits du week-end.

Le communiqué mentionne aussi que « les limitations entreront progressivement en vigueur à partir de mars 2009 ».

Ces règles relèvent de l'arrêté ministériel du 6 avril 2009 modifiant l'arrêté ministériel du 3 mai 2004 relatif à la gestion des nuisances sonores à l'aéroport de Bruxelles-National (MB du 24 avril 2009, en vigueur le 24 avril 2009), qui est modifié par l'arrêté ministériel du 27 juillet 2009 (MB du 21 août 2009, en vigueur le 25 octobre 2009).

b.1. Le texte indique que « sans préjudice des créneaux déjà attribués pour la saison d'été IATA 2009, et à l'exception des mouvements exonérés, le coordonnateur de l'aéroport de Bruxelles-National n'attribue aucun créneau de décollage pendant les périodes suivantes :

- la nuit du vendredi au samedi entre 2h et 6h ;
- la nuit du samedi au dimanche entre 0h et 6h ;
- la nuit du dimanche au lundi entre 0h et 6h.

En réalité, cette règle était d'application du 24 avril 2009 au 24 octobre 2009 inclus (saison d'été IATA 2009). L'arrêté prévoit aussi qu'à partir de la saison d'hiver IATA 2009-2010, aucun créneau pour des décollages ne peut être attribué pour la nuit du vendredi au samedi entre 1h et 6h.

L'arrêté fait cependant une exception pour les vols exonérés.

On entend notamment par là : les décollages et atterrissages en rapport avec des catastrophes, des secours médicaux, des missions militaires ou des vols déviés vers l'aéroport de Bruxelles-National pour des raisons météorologiques ou autres.

b.2. L'arrêté ministériel du 27 juillet 2009 remplace « 6h » par « 5h59 ».

A partir du 25 octobre 2009, le coordonnateur ne peut donc attribuer aucun créneau de décollage pendant les périodes suivantes :

- la nuit de vendredi à samedi entre 1h et 5h59 ;
- la nuit de samedi à dimanche entre 0h et 5h59 ;
- la nuit de dimanche à lundi entre 0h et 5h59.

c. quotas de bruit plus sévères pour les avions

Le Gouvernement a pris trois mesures, qui sont reprises dans l'arrêté ministériel du 27 juillet 2009 modifiant l'arrêté ministériel du 3 mai 2004 relatif à la gestion des nuisances sonores à l'aéroport de Bruxelles-National (MB du 21 août 2008) :

c.1. extension des quotas de bruit maximum déjà appliqués pendant la nuit à la période du matin de 6h à 6h59 ;

c.2. renforcement des restrictions de nuit (entre 23h00 et 5h59) ;

c.3. instauration de restrictions de jour (entre 7h00 et 20h59) et de soir (entre 21h00 et 22h59).

L'arrêté ministériel permet néanmoins quelques exceptions et prévoit des périodes transitoires pour les compagnies aériennes afin qu'elles puissent adapter leur flotte.

Concrètement, le tableau des quotas de bruit se présente pour le moment comme suit :

Période	QC maximal actuel	Nouveau QC maximal décollages	Nouveau QC maximal atterrissages
23h00-5h59	12	8 (1) (4)	8 (1) (5)
6h00-6h59	24	12	12
7h00-20h59	-	48 (2)	24 (2)
21h00-22h59	-	24 (2) (3)	12 (2)

(1) à l'exception de l'année 2009, QC = 12

(2) exception pendant 5 ans pour les avions qui ont opéré à l'aéroport de Bruxelles-National pendant la période allant du 25 octobre 2008 au 24 octobre 2009

(3) exception : QC ≤ 26 pour un maximum de 3 % sur une base annuelle de l'ensemble des décollages pendant cette tranche horaire

(4) exception : QC ≤ 12 pour maximum 200 décollages par an pour les avions qui ont opéré à l'aéroport de Bruxelles-National pendant la période allant du 25 octobre 2008 au 24 octobre 2009

(5) exception : QC ≤ 12 pour maximum 500 atterrissages en 2010, 430 en 2011, 360 en 2012 et 300 pour les années suivantes.

d. procédures d'exploitation

d.1. l'utilisation préférentielle des pistes

Le plan de dispersion a été abrogé et remplacé par un nouveau schéma d'utilisation préférentielle des pistes le jour et la nuit, qui est entré en vigueur le 31 janvier 2009. A la place du plan de dispersion, le Secrétaire d'Etat veut que « les pistes face aux vents dominants soient utilisées de manière préférentielle. Lorsque la direction du vent change, les pistes les mieux orientées face au vent sont utilisées. » (Communiqué de presse du 19 décembre 2008)

→ pendant la journée

Entre 6h00 et 22h59, décollages de préférence de la piste 25R et atterrissages sur les pistes 25R/L.

Pendant les heures creuses du week-end, c'est-à-dire le samedi de 16h00 à 22h59 et le dimanche de 6h00-15h59, les décollages se font de préférence de la piste 25R ou de la piste 20 en fonction de la destination, c'est-à-dire de la piste 25R pour le trafic via ELSIK, NIK, HELEN, DENUT, KOK et CIV, de la piste 20 pour le trafic via LNO, SPI, SOPOK, PITES et ROUSY, et les atterrissages sur les pistes 25R/L.

→ pendant la nuit

Pendant les quatre nuits de la semaine, à savoir du lundi, du mardi, du mercredi et du jeudi, les décollages se font de la piste 25R ou de la piste 20 en fonction de la destination, c'est-à-dire de la piste 25R pour le trafic via ELSIK, NIK, HELEN, DENUT, KOK et CIV, de la piste 20 pour le trafic via LNO, SPI, SOPOK, PITES et ROUSY, et les atterrissages sur les pistes 25R/L.

Pendant les trois nuits du week-end, le Gouvernement voulait plus de calme pour les riverains en n'utilisant qu'une seule piste pour les décollages et les atterrissages : la nuit du vendredi la piste 25R, la nuit du samedi la piste 25L et la nuit du dimanche la piste 20.

Le schéma ci-dessous établit une comparaison entre d'une part le plan d'utilisation préférentielle des pistes le jour et la nuit tel que défini dans le plan de dispersion et d'autre part le « Plan Schouppe ».

		Plan de dispersion			« Plan Schouppe » (à partir du 31/01/2009)	
		6h00-22h59	23h00-2h59	3h00-5h59	6h00-22h59	23h00-5h59
Lundi	DEP	25R	20	07R/07L*	25R	25R/20 ***
	ARR	25R/25L	25R/25L	20	25L/25R	25R/25L ****
Mardi	DEP	25R	25R/20		25R	25R/20 ***
	ARR	25R/25L	25R/25L		25L/25R	25R/25L ****
Mercredi	DEP	25R	25R	07R/07L*	25R	25R/20 ***
	ARR	25R/25L	25R/25L	20	25L/25R	25R/25L ****
Jeudi	DEP	25R	25R/20		25R	25R/20 ***
	ARR	25R/25L	25R/25L		25L/25R	25R/25L ****
Vendredi	DEP	25R	20	07R/07L*	25R	25R
	ARR	25R/25L	25R/25L	20	25L/25R	25R
Samedi					16u00-22u59	
	DEP	25R**	25L		25R	25R/20 ***
	ARR	25R/25L	25R		25L/25R	25R/25L ****
Dimanche		6h00-16h59			6h00-15h59	
	DEP	20	25R	25R/20	25R/20 ***	20
	ARR	25R/25L	25R/25L		25R/25L ****	20

* la piste 07R pour le trafic vers LNO, SPI, SOPOK, PITES, ROUSY et CIV et la piste 07L pour le trafic vers ELSIK, NIK, HELEN, DENUT et KOK

** Remarque : Depuis la mi-2006, l'utilisation préférentielle des pistes les samedis a été régie hebdomadairement par NOTAM, les décollages entre 15h00 et 22h59 étant de préférence attribués à la piste 20.

*** la piste 25R pour le trafic vers ELSIK, NIK, HELEN, DENUT, KOK et CIV, la piste 20 pour le trafic vers LNO, SPI, SOPOK, PITES et ROUSY

**** Arrivée sur la piste 25L uniquement sur décision ATC

Sources : diverses AIP, période 2007-2009

Le commandant de bord peut cependant toujours demander de pouvoir voler à partir d'une autre piste que celle d'usage pour des motifs de performances de l'avion et des différences de piste (en termes de longueur de piste ou d'obstacles dans le prolongement des pistes). La procédure pour demander une telle dérogation est assouplie (plus aucun justificatif écrit n'est demandé)

d.2. routes de vol

Un groupe de travail composé de représentants des Vice-premiers ministres et de Belgocontrol est chargé, sous la présidence du Secrétaire d'Etat à la Mobilité, d'évaluer les routes de vol actuellement en vigueur.

d.3. normes de vent

Le Gouvernement a demandé à des experts internationaux de réaliser une étude « sur les normes de vent à appliquer et sur leur impact sur la sécurité, la capacité, l'utilisation des pistes et les nuisances sonores ». Le résultat doit être présenté au Conseil des Ministres.

e. loi sur le cadre d'exploitation

Dans un souci de stabilité juridique, le Secrétaire d'Etat à la Mobilité souhaite définir dans une loi le cadre d'exploitation fédéral, à savoir les procédures de vol et les restrictions d'exploitation.

L'objectif est que les modifications de procédures de vol et de restrictions d'exploitation ne puissent se faire que par le biais d'un arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres. Des études d'impact sur la sécurité, la capacité et les nuisances sonores seront également requises en cas de modification d'une procédure de vol.

Dans l'attente de l'entrée en vigueur de cette loi, les nouvelles restrictions d'exploitation (16.000 créneaux de nuit et adaptations au système des quotas de bruit) sont régies par arrêté ministériel (modifiant l'arrêté ministériel du 3 mai 2004).

f. forum de concertation

Le forum de concertation est relancé et est sous la présidence de la Direction générale Transport aérien (DGTA)

Le forum est composé du bourgmestre ou de son représentant des communes mentionnées dans le rapport le plus récent concernant les contours de bruit de l'aéroport de Bruxelles-National et des représentants de Belgocontrol, de Brussels Airport Company, de BATA et d'AOC.

Une première réunion de ce forum s'est tenue le 14 septembre 2009 : il s'agissait d'une réunion informative que les décisions prises antérieurement par le Gouvernement du 19 décembre 2008 concernant la gestion des nuisances sonores à l'aéroport de Bruxelles-National.

Les communes invitées par la DGTA à participer à cette réunion étaient les suivantes : Aarschot, Bertem, Boortmeerbeek, Bruxelles-ville, Evere, Grimbergen, Haacht, Herent, Huldenberg, Jette, Kampenhout, Kortenberg, Kraainem, Leuven, Machelen, Mechelen, Meise, Auderghem, Overijse, Rotselaar, Schaerbeek, Saint-Josse-Ten-Node, Woluwé-Saint-Lambert, Woluwé-Saint-Pierre, Steenokkerzeel, Tervuren, Vilvoorde, Watermael-Boitsfort, Wemmel, Wezembeek-Oppeem, Zaventem et Zemst.

g. contrôle par la Direction générale Transport aérien

Une cellule spécifique Environnement a été créée en 2009 au sein de l'inspection aéronautique de la Direction générale Transport aérien. Les inspecteurs concernés contrôlent le respect de la réglementation en matière de nuisances sonores : il s'agit en l'occurrence de l'utilisation préférentielle des pistes, des quotas de bruit, des procédures de vol, des créneaux, de l'interdiction de décoller pendant certaines périodes de la nuit.

Cette cellule peut faire des constats administratifs et judiciaires. Une procédure d'amendes administratives est prévue.

Le Service de Médiation pour l'Aéroport de Bruxelles-National fait, dans certains cas, appel à cette cellule et se consulte régulièrement avec les inspecteurs. Dans le cadre d'une plainte, le Service de Médiation peut en effet demander des informations complémentaires ou envoyer un dossier pour examen.

3. Évolution du nombre de plaintes et de plaignants en 2008 et 2009

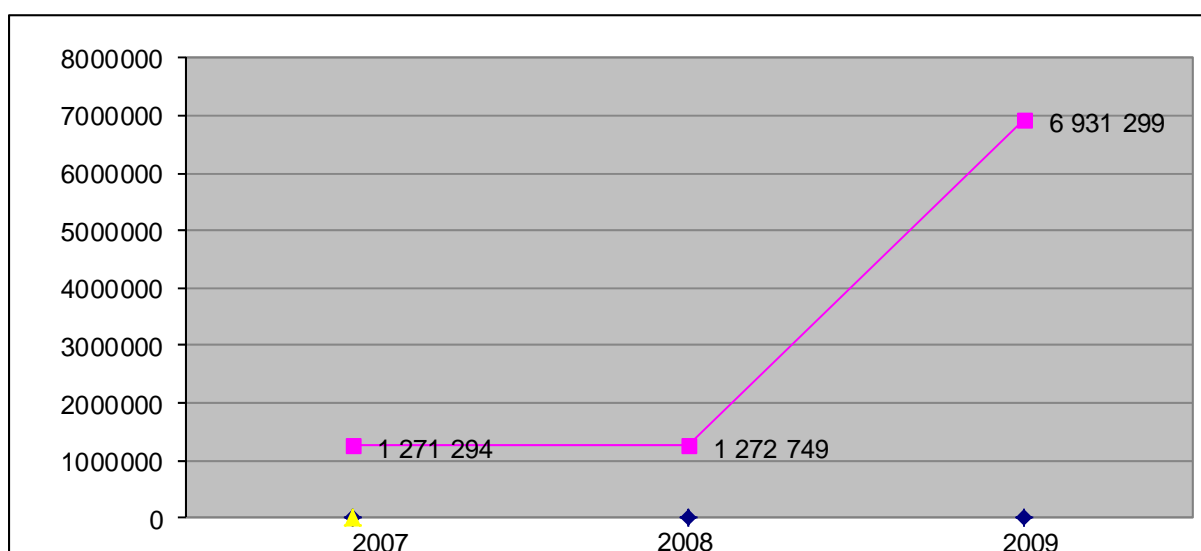
3.1. Nombre de plaignants et de plaintes

Comme la grande majorité des plaintes sont envoyées par voie électronique (voir infra, point 3.2.1.), on entend généralement par plaignant une adresse mail. Il se peut donc qu'un même plaignant utilise plusieurs adresses mail pour envoyer ses plaintes.

TABLEAU 1 : NOMBRE DE PLAIGNANTS ET DE PLAINTES		
ANNEE	PLAIGNANTS	PLAINTES
2007	3.756	1.271.294
2008	2.038	1.272.749
2009	1.340	6.931.299

Malgré une diminution progressive du nombre de plaignants, il faut noter une énorme augmentation du nombre de plaintes enregistrées en 2009. Le cap des 7.000.000 de plaintes a presque été atteint. Il est cependant certain que 2009 est une année record en ce qui concerne le nombre total de plaintes.

ILLUSTRATION : Evolution du nombre de plaintes



Remarque :

Tant dans le passé qu'en 2008 et 2009, le concept de « plainte » couvre divers contenus. Il ne s'agit pas uniquement de plaintes réelles concernant un certain type d'avion, des nuisances pendant une certaine période ou des routes de vol. Il peut aussi être question de demandes d'information, de conclusions, de constats... formulés par des citoyens ou des associations. Dans cette optique, les plaintes ne peuvent pas être recensées avec précision et ne sont pas clairement distinctes des autres notifications communiquées au Service de Médiation. Les plaintes répétitives aussi, à savoir les plaintes émises par le même plaignant ou une même adresse électronique dans une même période et sur un même événement, se voient attribuer un numéro d'enregistrement et sont reprises dans la base de données du Service de Médiation.

3.2. Nombre de plaintes

Les plaignants peuvent envoyer leurs plaintes au Service de Médiation de diverses manières. Durant la période visée, soit en 2008 et 2009, le service possède deux adresses mail, à savoir airportmediation@mobilit.fgov.be et smo@mobilit.fgov.be.

Airportmediation est l'adresse générale du Service de Médiation utilisée pour les courriers internes, les plaintes individuelles, les plaintes transmises par l'intermédiaire du formulaire Internet ainsi que pour toutes les informations pertinentes.

L'adresse Smo en revanche est réservée exclusivement à la transmission des plaintes liées à des nuisances sonores captées par un sonomètre privé.

En 2008 et 2009, les plaintes peuvent également être transmises par téléphone, par courrier ou par fax.

TABLEAU 2 : NOMBRE DE PLAINTES		
	2008	2009
Mail Airportmediation	47.755	42.456
Mail Smo	1.223.958	6.887.824
Fax	858	821
Plaintes téléphoniques	154	184
Lettres	24	14
TOTAL	1.272.749	6.931.299

Une première analyse des chiffres montre clairement que l'adresse Smo est celle qui reçoit le plus de plaintes, avec une augmentation spectaculaire de 1.223.958 à 6.887.824.

Les autres rubriques sont en effet restées approximativement au même niveau.

3.2.1. Nombre de plaintes électroniques

TABLEAU 3 : NOMBRE DE PLAINTES ELECTRONIQUES		
	2008	2009
Nombre total de mails	1.271.713	6.930.280
Total mails/total plaintes	99,92 %	99,99 %

Même si les plaintes peuvent être transmises de diverses manières au Service de Médiation, il est clair que la grande majorité des plaignants envoient leur plainte par voie électronique. Cela montre que presque tous les plaignants disposent d'un PC (ou ont accès à un PC). Les autres canaux de communication sont, pour ainsi dire, délaissés ou utilisés uniquement à titre exceptionnel.

3.3. Nombre de plaignants et de plaignants chroniques

Le Service de Médiation est confronté à quelques plaignants chroniques. La définition d'un plaignant chronique diffère selon l'adresse mail qu'il utilise.

Qui est qualifié de « plaignant chronique » ?

- Chez Airportmediation, un plaignant qui a envoyé plus de 100 mails sur base annuelle via une même adresse, est considéré comme un plaignant chronique.

- Chez Smo, un plaignant qui a envoyé plus de 1.000 mails sur base annuelle via une même adresse, est considéré comme un plaignant chronique.

3.3.1. Nombre total de plaignants et de plaignants chroniques

TABLEAU 4 : NOMBRE TOTAL DE PLAIGNANTS ET DE PLAIGNANTS CHRONIQUES			
		2008	2009
Nombre total de plaignants	Airportmediation	1.434	976
	Smo	604	364
Nombre total de plaignants chroniques	Airportmediation	28	24
	Smo	33	19

On remarque qu'à l'adresse Airportmediation comme à l'adresse Smo, il existe un petit groupe de plaignants chroniques.

Par rapport à 2008, il faut noter en 2009 une diminution du nombre de plaignants chroniques aux deux adresses, une légère diminution de 28 à 24 plaignants chroniques pour Airportmediation et une forte diminution de 33 à 19 plaignants chroniques pour Smo. Compte tenu de l'énorme augmentation du nombre de plaintes pour Smo en 2009, la forte diminution des plaignants chroniques est d'autant plus remarquable.

3.3.2. Nombre de plaignants chroniques Airportmediation

TABLEAU 5 : NOMBRE DE PLAIGNANTS CHRONIQUES AIRPORTMEDIATION 2008			
Nombre de plaintes/an	Plaignants	Plaintes	% de plaintes de plaignants chroniques par rapport au nombre total de plaintes Airportmediation
100 – 200	11	1.605	3,36
201 - 300	5	1.172	2,45
301 - 500	1	329	0,69
501 – 700	4	2.248	4,71
701 – 1.000	2	1.773	3,71
1 001 – 2 500	2	3.375	7,07
2 501 – 5 000	1	4.646	9,73
5 001- 10 000	1	7.313	15,31
Plus de 10 000	1	20.024	41,93
TOTAL	28	42.485	88,96

TABLEAU 6 : NOMBRE DE PLAIGNANTS CHRONIQUES AIRPORTMEDIATION 2009			
Nombre de plaintes/an	Plaignants	Plaintes	% de plaintes de plaignants chroniques par rapport au nombre total de plaintes Airportmediation
100 – 200	7	941	2,22
201 - 300	6	1.506	3,55
301 - 500	5	1.438	3,39
501 – 700	0	0	0
701 – 1 000	1	786	1,85
1 001 – 2 500	2	3.835	9,03
2 501 – 5 000	1	2.558	6,02
5 001- 10 000	1	7.135	16,80
Plus de 10.000	1	17.644	41,56
TOTAL	24	35.843	84,42

En **2008**, le nombre total de plaintes Airportmediation est de 47.755. Elles ont été introduites par 1.434 plaignants ; cela reviendrait en moyenne à 33 plaintes par plaignant sur base annuelle.

La réalité est cependant différente. 28 plaignants couvrent 42.485 plaintes et représentent 88,96 % du nombre total de plaintes Airportmediation.

D'un point de vue arithmétique, cela reviendrait à une moyenne de 1.517 plaintes par plaignant chronique. Le tableau 5 montre que quelques plaignants chroniques réussissent à dépasser nettement cette moyenne. Il y a même un plaignant chronique qui représente à lui seul 41,93 % du nombre total de plaintes Airportmediation.

Il en découle que la majorité, soit les 1.406 plaignants restants, représentent « seulement » 5.270 plaintes.

Les 47.755 plaintes Airportmediation représentent 3,75 % du nombre total de plaintes en 2008, soit 1.272.749 ; les plaignants chroniques Airportmediation représentent ensemble 3,34 %.

Une situation comparable se dessine en **2009**.

Le nombre total de plaintes Airportmediation s'élève à 42.456, envoyées par 976 plaignants. Même si le nombre total de plaintes a bien diminué (-11,10 %) tout comme le nombre de plaignants (-31,94 %) par rapport à 2008, cela reviendrait quand même à une moyenne annuelle de 43 plaintes par plaignant, ce qui serait nettement plus qu'en 2008.

En réalité, 35.843 plaintes proviennent de 24 plaignants, soit 84,42 % du nombre total de plaintes Airportmediation.

D'un point de vue arithmétique, cela reviendrait à 1.493 plaintes par plaignant chronique. Le tableau 6 révèle que quelques plaignants chroniques dépassent sérieusement cette moyenne ; presque la moitié du nombre de plaintes des plaignants chroniques est même imputable à un seul et unique plaignant chronique.

Les 6.613 plaintes Airportmediation restantes sont à mettre au compte des 952 autres plaignants.

Même si les 42.456 plaintes Airportmediation représentent à peine 0,61 % du nombre total de plaintes en 2009, soit 6.931.299, 0,52 % proviennent des plaignants chroniques Airportmediation.

3.3.3. Nombre de plaignants chroniques SMO

TABLEAU 7 : NOMBRE DE PLAIGNANTS CHRONIQUES SMO 2008			
Nombre de plaintes/an	Plaignants	Plaintes	% de plaintes de plaignants chroniques par rapport au nombre total de plaintes SMO
1.000 – 2.000	18	22.872	1,87
2.001 – 5.000	6	18.689	1,53
5.001 – 10.000	2	15.732	1,28
10.001 – 15.000	2	25.542	2,09
15.001 – 20.000	2	34.955	2,85
20.001 – 25.000	1	22.741	1,86
25.001 – 30.000	1	27.620	2,26
Plus de 30.000	1	1.027.815	83,97
TOTAL	33	1.195.966	97,71

TABLEAU 8 : NOMBRE DE PLAIGNANTS CHRONIQUES SMO 2009			
Nombre de plaintes/an	Plaignants	Plaintes	% de plaintes de plaignants chroniques par rapport au nombre total de plaintes Smo
1.000 – 2.000	4	5.150	0,08
2.001 – 5.000	6	15.996	0,23
5.001 – 10.000	2	15.502	0,22
10.001 – 15.000	3	43.863	0,64
15.001 – 20.000	0	0	-
20.001 – 25.000	1	21.687	0,31
25.001 – 30.000	0	0	-
Plus de 30.000	3	6.772.825	98,33
TOTAL	19	6.875.023	99,81

Les tableaux ci-dessus révèlent clairement que la tendance pour Smo en 2008 et 2009 n'est pas la même que pour Airportmediation. Malgré une sérieuse diminution du nombre de plaignants chroniques, à savoir de 33 à 19 (-42,42 %), il faut noter une énorme augmentation (= plus de cinq fois plus) du nombre de plaintes.

En **2008**, le nombre total de plaintes Smo est de 1.223.958, introduites par 604 plaignants. Mathématiquement, la moyenne est donc de 2.026 plaintes par plaignant sur une base annuelle.

Le tableau 7 montre que 33 plaignants ont à leur actif 1.195.966 plaintes : ils représentent donc 97,71 % du nombre total de plaintes Smo ; cela reviendrait à une moyenne de 36.241 plaintes par plaignant chronique. Le tableau révèle également qu'un seul plaignant chronique dépasse cette moyenne ; il représente à lui seul pas moins de 83,97 % du nombre total de plaintes de plaignants chroniques Smo. Les 571 plaignants Smo restants sont à l'origine des 27.992 autres plaintes.

En **2009**, 6.887.824 plaintes ont été introduites au total par 364 plaignants. Dans ce cas, la moyenne mathématique serait de 18.922 plaintes par plaignant sur base annuelle.

La réalité est de nouveau toute différente. 19 plaignants couvrent 6.875.023 plaintes et représentent 99,81 % du nombre total de plaintes Smo. En moyenne, cela reviendrait à environ 361.843 plaintes Smo par plaignant chronique.

Mais il y a plus : 3 plaignants chroniques sont à l'origine de 98,33 % du nombre total de plaintes Smo. A vrai dire, il s'agit même de 2 plaignants chroniques car une personne utilise deux adresses mail. Il révélera du point 5 (voir infra) que ces 2 plaignants chroniques se succèdent vraisemblablement. La première personne a 868.546 plaintes sur son actif durant les 28 premières semaines de l'année après lesquelles il envoie des plaintes que de manière sporadique (plus au moins 1.421 plaintes). Pendant les semaines restantes de 2009, la deuxième personne réussit à envoyer pas moins de 5.902.858 plaintes. Dans l'ensemble, ces 2 personnes détiennent le record des plaintes, notamment 6.772.825 ; cela revient à une moyenne de 18.555 plaintes par jour, soit 773 plaintes par heure. Il en découle que les 345 plaignants restants sont à l'origine des 12.801 autres plaintes.

3.4. Langue des plaignants et des plaintes

3.4.1. Airportmediation

TABLEAU 9 : LANGUE DES PLAIGNANTS AIRPORTMEDIATION		
	2008	2009
Néerlandais	369	297
Français	1.053	677
Anglais	12	2
TOTAL	1.434	976

Le tableau 9 montre la langue qu'utilise le plaignant Airportmediation dans sa plainte.

En 2008, 25,73 % des plaignants sont néerlandophones, 73,43 % sont francophones et 0,84 % sont anglophones. Malgré la baisse de 31,94 % du nombre de plaignants en 2009, cela ne se reflète pas en pourcentage dans la langue des plaignants. Le groupe des néerlandophones augmente à 30,43 % (+ 4,7 %). Les plaignants francophones quant à eux tombent à 69,37 % (- 4,06 %) et les anglophones à 0,20 % (- 0,64 %).

3.4.2. Smo

TABLEAU 10 : LANGUE PLAIGNANTS SMO		
	2008	2009
Néerlandais	27	19
Néerlandais-français	300	115
Français	272	224
Anglais	5	6
TOTAL	604	364

En ce qui concerne la répartition linguistique des plaignants Smo, la situation diffère quelque peu de celle de Airportmediation et est assez complexe.

Les plaintes envoyées à l'adresse Smo sont souvent des plaintes envoyées par des plaignants qui utilisent des moyens mis à leur disposition par un (des) comité(s) d'action : en cliquant sur un certain avion qui leur a causé des nuisances, les plaignants peuvent envoyer une plainte pré-imprimée, en néerlandais et en français, au Service de Médiation et à d'autres instances.

Si le plaignant choisit une telle plainte, sans information complémentaire sur son domicile ou sur le type de nuisance, le Service de Médiation ne connaît pas la langue exacte de ce plaignant.

Concrètement, cela signifie que le Service de Médiation ne peut pas vérifier la pertinence de telles plaintes du fait que le lien causal ne peut être analysé entre la nuisance que le plaignant a subie à un certain moment à son domicile et un avion qui était en train de décoller ou d'atterrir à l'aéroport de Bruxelles-National. Dans ce sens, on peut parler d'une plainte « quasi anonyme » étant donné que le Service de Médiation ne connaît que l'adresse mail, qui ne contient pas nécessairement un nom ni les informations relatives au domicile. Ces plaignants sont classés dans la rubrique néerlandais-français.

Si le plaignant mentionne son adresse ou toute information complémentaire sur la nuisance subie, une langue peut être attribuée à cette personne.

Dans quelques cas exceptionnels, à savoir 27 en 2008 et 6 en 2009, un plaignant utilise la plainte pré-imprimée et mentionne uniquement son domicile mais son écriture ne permet pas de dire s'il s'agit d'un plaignant néerlandophone ou francophone. Ces personnes sont également reprises dans la rubrique néerlandais-français.

En **2008**, un certain rôle linguistique a pu être attribué à 50,33 % des plaignants, à savoir 304 sur 604. Parmi eux, 8,88 % sont néerlandophones, 89,47 % sont francophones et 1,65 % sont anglophones.

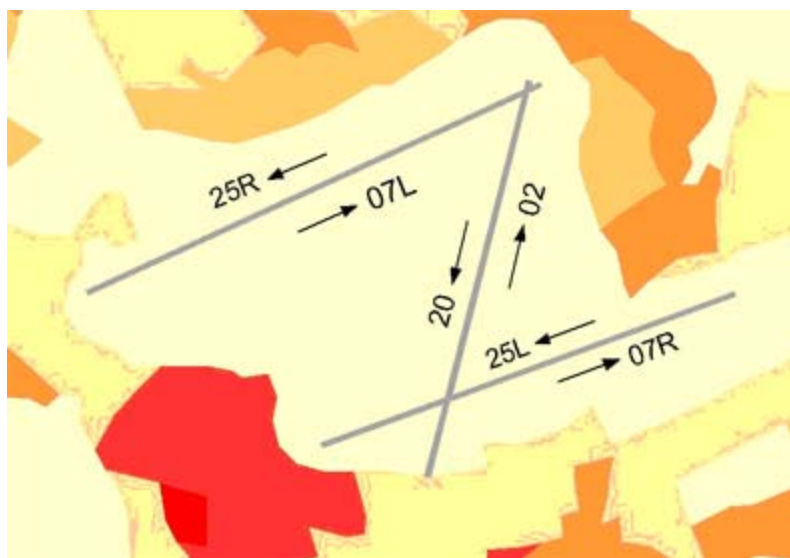
En **2009**, la situation est plus claire. Un rôle linguistique peut être attribué à 68,41 %, à savoir 249 plaignants, dont 7,63 % sont néerlandophones, 89,96 % sont francophones et 2,41 % sont anglophones.

Inversement, cela signifie que, pour 2008 et 2009, le Service de Médiation ne dispose respectivement pour 49,67 % et 31,59 % des plaignants Smo que d'une adresse mail sans autres coordonnées ou informations complémentaires quant à la nuisance, si bien qu'il est impossible d'attribuer un rôle linguistique spécifique à ces plaignants.

4. Utilisation des pistes de Bruxelles-National : quelques chiffres

4.1. Système de pistes Bruxelles-National

Bruxelles-National possède un système à 3 pistes en forme de Z, comprenant trois pistes de décollage et d'atterrissage, qui peuvent être utilisées dans les deux sens pour atterrir ou pour décoller.



Source : The Brussels Airport Website, Environnement, Configuration de l'aéroport

La piste 25R ou, en sens inverse, la piste **07L** forme la barre supérieure du « Z » et fait 3 638 m.

La barre inférieure du « Z » est la piste 25L ou, en sens inverse, la piste **07R**, qui fait 3 211 m.

La piste 02 ou, en sens inverse, la piste **20** fait 2 984 m et forme la barre oblique du « Z ».

4.2. Nombre total de mouvements d'avions en 2008 et 2009

TABLEAU 11 : NOMBRE TOTAL DE MOUVEMENTS D'AVIONS			
	2007	2008	2009
janvier	19.427	21.252	17.353
février	18.849	21.094	17.153
mars	21.817	21.800	20.141
avril	21.101	22.480	19.699
mai	23.546	23.056	20.780
juin	23.456	23.352	21.101
juillet	23.649	23.171	20.871
août	22.432	20.691	19.574
septembre	23.745	23.182	21.002
octobre	23.874	22.412	20.105
novembre	22.327	18.958	17.772
décembre	20.143	17.347	16.117
TOTAL	264.366	258.795	231.668

Source : Belgocontrol, Redstar, Overview movements at Brussels National

Après la légère augmentation en 2007 (+ 3,77 % par rapport à 2006), le nombre de mouvements d'avions affiche en 2008 et en 2009 une tendance à la baisse, à savoir en 2008 -2,11 % par rapport à

2007 et en 2009 -10,48 % par rapport à 2008. Cela se reflète à la fois dans le nombre total de mouvements d'avions en journée et la nuit.

TABLEAU 12 : NOMBRE TOTAL DE MOUVEMENTS D'AVIONS EN JOURNEE (6h00-22h59)	
2007	239.266
2008	240.902
2009	218.435

Source : Belgocontrol, Redstar, Brussels Airport, Landing and take-off statistics 2008 et 2009

TABLEAU 13 : NOMBRE TOTAL DE MOUVEMENTS D'AVIONS LA NUIT (23h00-5h59)	
2007	25.100
2008	17.893
2009	13.233

Source : Belgocontrol, Redstar, Brussels Airport, Landing and take-off statistics 2008 et 2009

4.3. Utilisation des pistes par mois pour 2008 et 2009

Les tableaux ci-dessous montrent une subdivision détaillée du nombre de mouvements d'avions par piste et par mois pour 2008 et pour 2009.

TABLEAU 14 : UTILISATION DES PISTES PAR MOIS EN 2008							
	25R	25L	07R	07L	02	20	
Janvier	11.724	6.463	580	48	631	1.806	21.252
Février	11.809	6.705	675	142	693	1.070	21.094
Mars	11.540	6.794	605	86	765	2.010	21.800
Avril	10.730	6.047	2.175	228	2.501	799	22.480
Mai	7.368	4.262	5.101	1.800	4.300	225	23.056
Juin	13.398	8.143	590	362	249	610	23.352
Juillet	12.982	7.576	824	540	476	773	23.171
Août	4.652	9.023	791	13	871	5.341	20.691
Septembre	10.798	6.564	2.780	1.613	1.380	48	23.183
Octobre	12.541	7.634	464	51	488	1.233	22.411
Novembre	10.142	6.461	561	72	697	1.025	18.958
Décembre	8.789	5.259	1.212	94	1.337	656	17.347
TOTAL	126.473	80.931	16.358	5.049	14.388	15.596	258.795

Source : Belgocontrol, Redstar, Overview movements at Brussels National, 2008

TABLEAU 15 : UTILISATION DES PISTES PAR MOIS EN 2009							
	25R	25L	07R	07L	02	20	
Janvier	9.128	5.477	614	45	725	1.364	17.353
Février	9.537	5.757	589	30	688	552	17.153
Mars	10.610	6.449	1.074	68	1.175	765	20.141
Avril	9.672	5.546	1.764	368	1.705	644	19.699
Mai	9.680	5.420	2.466	573	2.215	426	20.780
Juin	9.907	5.509	2.547	270	2.562	306	21.101
Juillet	12.233	6.842	559	40	589	609	20.871
Août	12.674	3.698	106	488	87	2.521	19.574
Septembre	8.994	5.437	2.913	180	3.117	361	21.002
Octobre	9.603	6.110	1.529	194	1.470	1.198	20.105
Novembre	10.050	5.352	274	11	252	1.833	17.772
Décembre	7.666	4.007	1.647	71	1.930	796	16.117
TOTAL	119.794	65.604	16.082	2.338	16.515	11.375	231.668

Source : Belgocontrol, Redstar, Overview movements at Brussels National, 2009

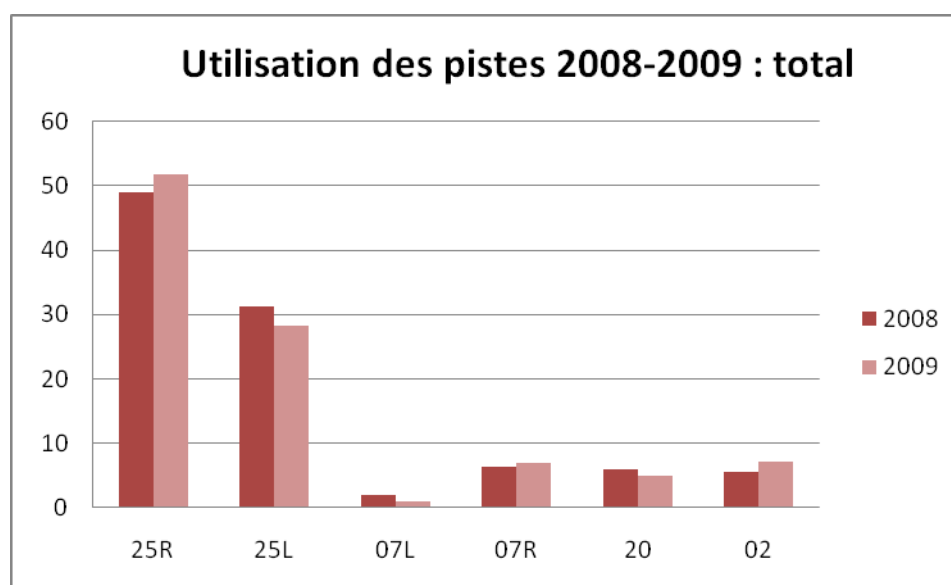
4.4. Utilisation des pistes en % pour 2008 et 2009

TABLEAU 16 : UTILISATION DES PISTES en % TOTAL		
	2008	2009
25R	48,87	51,69
25L	31,27	28,32
07L	1,95	1,01
07R	6,32	6,94
20	6,03	4,91
02	5,56	7,13
TOTAL	100,00	100,00

TABLEAU 17 : UTILISATION DES PISTES en % LA JOURNEE		
	2008	2009
25R	48,77	51,61
25L	31,51	28,71
07L	1,95	0,99
07R	6,56	7,28
20	5,64	4,29
02	5,57	7,12
TOTAL	100,00	100,00

TABLEAU 18 : UTILISATION DES PISTES en % LA NUIT		
	2008	2009
25R	50,22	53,08
25L	28,02	21,92
07L	2,01	1,25
07R	3,08	1,31
20	11,27	15,15
02	5,40	7,29
TOTAL	100,00	100,00

HISTOGRAMME 1 : Pourcentage d'utilisation des pistes 2008-2009 TOTAL



4.5. Décollages et atterrissages par piste en 2008 et 2009

TABLEAU 19 : NOMBRE DE DECOLLAGES ET D'ATTERISSAGES PAR PISTE EN 2008							
	25R	25L	07R	07L	02	20	
Décollages	97.925	445	15.859	1.542	721	12.913	129.405
Atterrissages	28.548	80.486	499	3.507	13.667	2.683	129.390
Total	126.473	80.931	16.358	5.049	14.388	15.596	258.795

Source : Belgocontrol, Redstar, Brussels Airport, Landing and take-off statistics 2008

HISTOGRAMME 2 : Décollages et atterrissages par piste en 2008

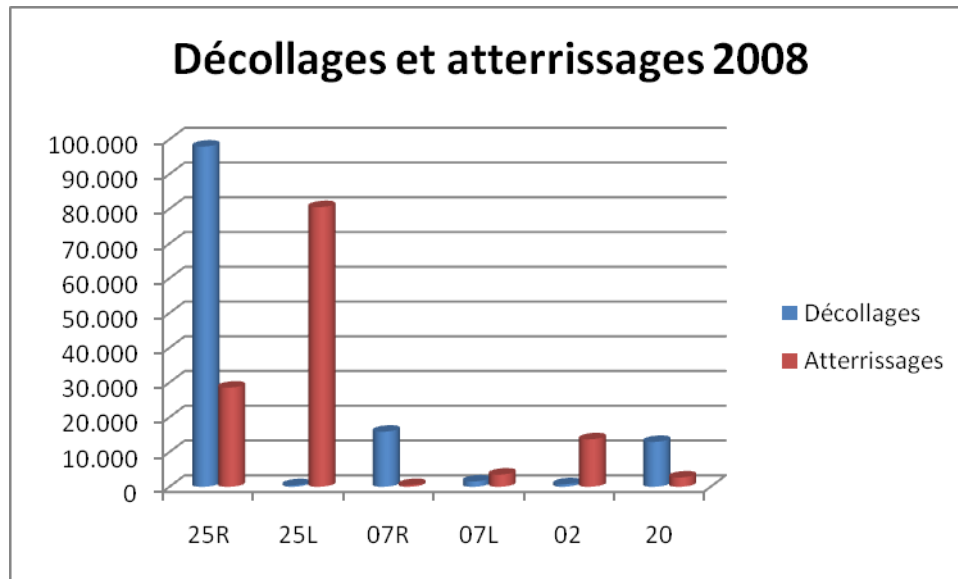
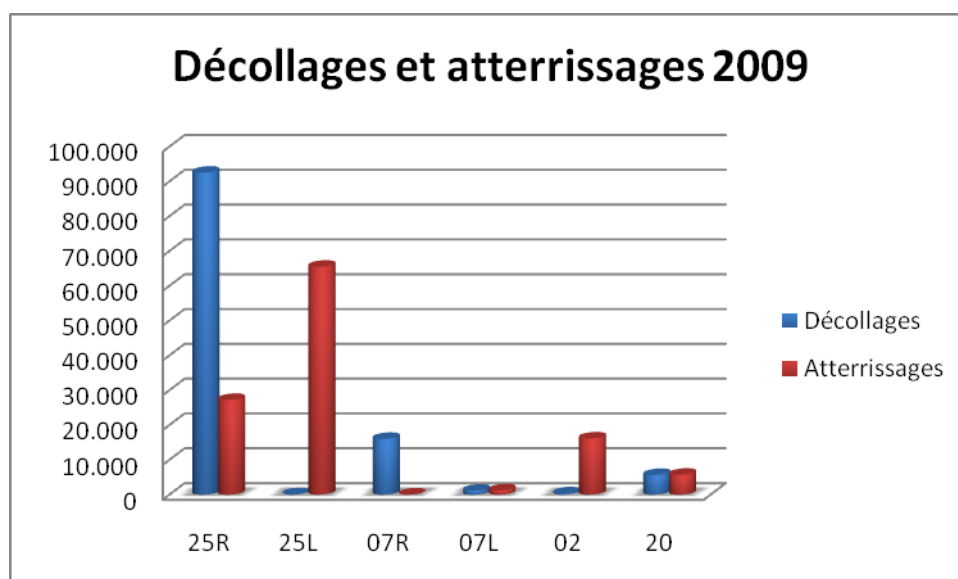


TABLEAU 20 : NOMBRE DE DECOLLAGES ET D'ATTERISSAGES PAR PISTE EN 2009							
	25R	25L	07R	07L	02	20	
Décollages	92.531	117	16.027	1.129	380	5.654	115.838
Atterrissages	27.223	65.487	55	1.209	16.135	5.721	115.830
Total	119.754	65.604	16.082	2.338	16.515	11.375	231.668

Source : Belgocontrol, Redstar, Brussels Airport, Landing and take-off statistics 2009

HISTOGRAMME 3 : Décollages et atterrissages par piste en 2009



4.6. Utilisation des routes de vol en 2008 et 2009

TABLEAU 21 : UTILISATION DES ROUTES DE VOL							
			2008		2009		
LNO	25R	2C	3.522		2.821		
	25R	3Z	79		46		
	25R	2D	57		76		
	25L	2Q	13		4		
	07L	2H	60		64		
	07R	2J	659		615		
	02	3F	2		15		
	20	4L	347		156		
		TOTAL		4.739	3,73%	3.797	3,34%
SPI	25R	2C	7.211		6.748		
	25R	4Z	37		15		
	25R	2D	72		19		
	25L	2Q	11		2		
	07L	3H	34		29		
	07R	2J	1.179		1.133		
	02	3F	6		15		
	20	3L	894		411		
		TOTAL		9.444	7,43%	8.372	7,37%
SOPOK	25R	3C	26.378		25.643		
	25R	4Z	597		489		
	25R	3D	1.180		981		
	07L	2H	485		418		
	07R	2J	4.832		4.782		
	02	3F	33		102		
	20	2L	4.187		2.543		
		TOTAL		37.692	29,66%	34.958	30,79%
	PITES	25R	3C	1.383		1.422	
25R		3Z	165		52		
25R		3D	3		2		
07L		3H	10		15		
07R		3J	407		293		
02		3F	2		3		
20		3L	555		452		
20		3N	146		106		
		TOTAL		2.671	2,10%	2.345	2,07%
ROUSY	25R	3C	8.862		8.670		
	25R	3Z	106		38		
	25R	3D	90		53		
	07L	3H	74		58		
	07R	3J	1.566		1.587		
	02	3F	11		29		
	20	3L	1.264		786		
	20	3N	77		26		
		TOTAL		12.050	9,48%	11.247	9,91%

DENUT	25R	3C	9.134	8.017			
	07L	4H	1.326	1.430			
	02	5F	239	51			
	20	3L	742	72			
	20	2N	189	82			
	TOTAL		11.630	9,15%	9.652	8,50%	
HELEN	25R	3C	7.993	7.891			
	07L	4H	1.327	1.455			
	02	5F	185	41			
	20	3L	722	88			
	20	2N	118	116			
	TOTAL		10.345	8,14%	9.591	8,45%	
NICKY	25R	2C	9.189	8.763			
	25R	4Z	501	336			
	07L	1H	1.600	1.743			
	02	2F	182	44			
	20	2L	633	51			
	20	2N	198	141			
	TOTAL		12.303	9,68%	11.078	9,76%	
KOKSY	25R	2C	577	589			
	07L	1H	78	95			
	02	1F	8	2			
	20	4L	66	21			
	TOTAL		729	0,57%	707	0,62%	
ELSIK	25R	2C	29	14			
	07L	1H	3	2			
	02	1F	1	0			
	20	1L	0	1			
	TOTAL		33	0,03%	17	0,01%	
CHIEVRES	25R	1C	14.378	12.583			
	25R	7D	498	386			
	25R	1E	4.268	4.952			
	25L	2Q	21	6			
	07L	4H	117	127			
	07R	4J	3.492	3.110			
	02	6F	35	68			
	20	7L	2.647	544			
	TOTAL		25.456	20,03%	21.776	19,18%	
	TOTAL		127 092*	100,00%	113.540*	100,00%	

* Remarque :

Le tableau a été réalisé à l'aide des listes de vols quotidiennes. Le nombre total de décollages diffère cependant du chiffre du point 4.4. Cela est dû au fait que pour certains vols de la liste, une piste est mentionnée mais pas de route aérienne spécifique. Voilà pourquoi ces vols peuvent ne pas être repris dans le tableau ci-dessus.

5. Recherche des moments records de plaintes

5.1. Plaintes Airportmediation en 2008 et 2009

TABLEAU 22 : NOMBRE DE PLAINTES AIRPORTMEDIATION PAR MOIS		
	2008	2009
janvier	2.077	1.743
février	2.132	1.845
mars	2.142	2.403
avril	4.492	4.649
mai	14.725	5.643
juin	1.513	6.293
juillet	2.405	3.646
août	7.793	2.308
septembre	2.689	6.184
octobre	2.626	3.711
novembre	2.241	2.777
décembre	2.920	1.254
TOTAL	47.755	42.456

En **2008**, 47.755 plaintes au total ont été enregistrées, ce qui revient en moyenne à 3.980 plaintes par mois. Le tableau montre que 3 mois dépassent la moyenne arithmétique, à savoir avril, mai et août 2008.

Le mois record par excellence en 2008 était le mois de mai.

Le nombre élevé de plaintes en mai est imputable d'une part aux déviations quasi quotidiennes par rapport au plan de dispersion (en vigueur à l'époque) suite aux conditions météorologiques et d'autre part à l'événement survenu le 25 mai 2008 lorsqu'un avion de fret, un Boeing de Kalitta Air, est sorti de la piste 20 et s'est crashé. Les deux événements ont entraîné une tempête de plaintes et de questions.

Mai a connu douze jours consécutifs de déviations du 3 au 14 mai inclus, suivis quasi immédiatement par une nouvelle vague de dix jours consécutifs de déviations du 16 au 25 mai inclus, chaque fois en raison du vent dominant entraînant des dépassements des normes de vent pour les pistes 25R et 25L.

Tant le crash d'avion, qui a entraîné la fermeture de la piste 02/20 du 25 mai au 12 juin en soirée que les conditions météorologiques ont fait que la combinaison 07R/07L ou 07L/07R a souvent été utilisée à cette période-là.

De très nombreuses plaintes ont également été enregistrées en avril et en août.

Avril a aussi connu sept jours consécutifs avec des déviations, à savoir du 16 au 22 avril inclus, où Belgocontrol, pour des raisons météorologiques, a choisi de dévier de l'utilisation préférentielle des pistes avec les combinaisons 07R/02 ou 07R/07L.

En août, la piste 25R était fermée pour cause de travaux (d'entretien) sur la piste en question ; Belgocontrol a donc dû faire appel plus fréquemment aux pistes 20, 02 et 07R, ce qui a entraîné une augmentation du nombre de plaintes envoyées au Service de Médiation.

Juin, en revanche, a été le mois avec le moins de plaintes. La fermeture de la piste 20 constitue l'explication principale.

42.456 plaintes sont arrivées en **2009** au Service de Médiation ; cela revient à une moyenne de 3.538 plaintes par mois.

Contrairement à 2008, il n'y a pas eu en 2009 de mois record qui dépasse largement les autres mois.

Avril, mai, juin et septembre ont connu le nombre de plaintes le plus élevé.

Pendant ces mois, il y a de nouveau eu très souvent des écarts par rapport à l'utilisation préférentielle des pistes.

Suite aux conditions météorologiques, les pistes 25 n'ont pas pu être utilisées. Cela a entraîné l'utilisation fréquente du schéma de déviation 07R/02 et dans une moindre mesure à l'utilisation du schéma 07R/07L en raison de vents du nord à sud-est.

Décembre a connu le nombre de plaintes le plus faible en 2009. Les conditions météorologiques rigoureuses ont fait que le trafic aérien a été par moments totalement à l'arrêt (notamment le 17 décembre 2009 durant les périodes suivantes : 14h45-17h30, 21h50-23h00 et 23h00 à 0h55) ou que certaines pistes ont été fermées ou indisponibles en raison de travaux, de neige ou de verglas. Les riverains n'ont donc subi aucune nuisance et n'ont donc pas envoyé de plaintes au Service de Médiation.

5.2. Plaintes Smo en 2008 et 2009

TABLEAU 23 : NOMBRE DE PLAINTES SMO PAR MOIS		
	2008	2009
janvier	115.269	98.690
février	96.544	88.128
mars	109.214	93.127
avril	111.776	140.166
mai	125.013	176.762
juin	94.433	224.437
juillet	108.592	419.613
août	77.115	646.428
septembre	99.295	633.583
octobre	95.498	2.410.270
novembre	94.368	1.383.423
décembre	96.841	573.197
TOTAL	1.223.958	6.887.824

Tout comme pour les plaintes Airportmediation, les plaintes Smo ont connu des records en mai **2008**. Les nombreuses déviations dues aux conditions météorologiques et au crash aérien constituent bien entendu la cause principale.

Le tableau montre clairement que 2009 est une année très étrange pour les plaintes Smo.

Même si le nombre de plaintes au début de l'année affiche la même tendance qu'en 2008 en termes de nombre de plaintes mensuel, de légers pics peuvent être observés à partir du mois d'avril jusqu'en juin pour ensuite passer des sommets jamais atteints durant les mois qui suivent.

Une analyse plus approfondie du répertoire de plaintes Smo révèle que durant les 28 premières semaines de l'année, une seule adresse mail a envoyé des milliers de plaintes à l'adresse Smo, soit un total d'environ 868.546 plaintes.

Il s'agit ici aussi de plaintes répétitives.

Pour ces 28 semaines, on arrive à un total de 124.536 mouvements d'avions. Le nombre de plaintes dépasse donc le nombre total de mouvements d'avions pour la même période.

Compte tenu de l'adresse mail qu'utilise le plaignant chronique, le Service de Médiation suppose qu'il s'agit d'une seule et même personne. Il est cependant impossible qu'une seule et même personne subisse toutes les nuisances éventuelles de tous les mouvements d'avions, ce qui donnerait lieu à l'envoi d'environ 7 plaintes par mouvement d'avion.

Il convient de souligner qu'à partir de la semaine 29, ce plaignant chronique n'envoie des plaintes que de manière sporadique mais qu'une autre adresse mail prend le relais en tant que principal plaignant chronique et réussit jusqu'à la fin de l'année, c'est-à-dire en 24 semaines, à envoyer pas moins de 5.902.858 plaintes (répétitives).

Cela revient à une moyenne de 245.952 plaintes par semaine, soit 35.136 plaintes par jour, soit 1.464 plaintes par heure, soit 24 plaintes par minute.

Le Service de Médiation ne peut pas vérifier s'il existe un lien entre le plaignant chronique qui a envoyé une montagne de plaintes pendant les 28 premières semaines et le plaignant chronique qui a ensuite envoyé les millions des plaintes étant donné que les mails de ce dernier ne contiennent aucun nom ni domicile et que l'adresse mail ne contient absolument aucune identification de la personne concernée.

Dans ce sens, il est dès lors question de plaintes quasi-anonymes, dont le Service de Médiation ne peut vérifier le contenu.

Une telle montagne de plaintes donne également une fausse image du nombre final de plaintes.

De cette manière, la valeur de toute autre plainte individuelle risque de se noyer dans une masse de plaintes répétitives, perd énormément de son poids et cela risque de donner une image faussée dans les statistiques, ce qui peut conduire ensuite à de mauvaises conclusions.

Absolument aucun plaignant individuel, même un plaignant chronique (ordinaire) ne peut se mesurer à un ordinateur programmé pour « cracher » des plaintes et qui prend le relais du (des) plaignant(s). Les plaignants et plaignants chroniques peuvent bien sûr envoyer des plaintes mais des plaintes qui ne sont pas répétitives et qui sont liées à des nuisances d'un certain avion ou d'une certaine période. Aussi est-il nécessaire de mieux rationaliser le nombre de plaintes.

6. Contenu des plaintes en 2008 et 2009

6.1. Quelques constats généraux

→ Durant la période visée, aucune distinction n'est opérée entre les plaintes, les questions ou les constatations/réflexions générales envoyées par les personnes qui ont subi des nuisances sonores. Tout est enregistré dans la banque de données sous l'appellation « plainte ».

→ L'objet de la plainte n'est pas non plus toujours clair. Certaines plaintes sont limitées à un seul avion, d'autres traitent de plusieurs mouvements d'avions. Certaines mentionnent divers moments de nuisances, d'autres évoquent l'utilisation des pistes. Une meilleure délimitation des différents types de plainte s'impose.

→ Certaines plaintes contiennent uniquement une adresse mail mais pas de nom ni de domicile si bien qu'il est difficile de savoir qui est le plaignant et où il habite.

Pour pouvoir répondre correctement à une plainte, le Service de Médiation doit pouvoir vérifier le lien causal entre la nuisance qu'une personne a subie à un certain moment à son domicile et un avion qui décollait ou atterrissait à l'aéroport de Bruxelles-National.

→ Certains plaignants requièrent plusieurs numéros d'enregistrement dans le fichier de plaintes (en fonction par exemple du nombre d'avions à l'origine des nuisances, du nombre de membres de la famille, des divers moments auxquels les nuisances ont été subies) alors qu'ils n'envoient qu'un seul mail et donc en réalité qu'une seule plainte.

→ Comme déjà indiqué dans le précédent point 5, des plaintes répétitives d'une seule personne ou d'une seule adresse mail génèrent une image erronée du nombre de plaintes.

Si l'objectif d'un certain plaignant est de souligner clairement les nuisances subies en envoyant massivement de nombreuses plaintes répétitives, une telle procédure nuit aux autres plaignants qui n'envoient qu'une seule plainte pour chaque nuisance subie ou même dénoncent plusieurs nuisances dans une seule plainte (p. ex. envoyer une grosse plainte par semaine, cela reste statistiquement une seule plainte) et cela fausse les statistiques. S'il n'y a bien sûr pas d'intention de répétition et qu'un plaignant a différentes plaintes individuelles, ces dernières peuvent être toutes enregistrées.

Si l'objectif est de faire comprendre clairement qu'il y a plusieurs personnes qui ont subi les nuisances d'un vol bien précis à un certain moment dans une certaine commune ou une certaine région, mieux vaut alors (dans les statistiques) qu'un maximum de plaignants envoient séparément leur plainte individuelle.

→ Il n'est pas toujours évident de savoir si un plaignant souhaite une réponse à sa plainte ou s'il veut simplement que sa plainte soit enregistrée. Ce n'est parfois qu'après l'expédition d'une réponse qu'on se rend compte que le plaignant n'avait en réalité pas besoin de réponse.

6.2. Plaintes les plus fréquentes

La liste reprise ci-dessous se résume à une énumération des plaintes les plus fréquentes en 2008 et 2009 et n'est donc certainement pas exhaustive.

La liste comprend trois rubriques : les plaintes générales qui peuvent porter sur divers sujets, les plaintes qui ont trait aux décollages d'avions et enfin celles qui concernent les atterrissages.

PLAINTES GENERALES

→ le plan de dispersion (NPD, Plan Anciaux) ou l'utilisation préférentielle des pistes (PRS, Plan Schouppe) ;

→ les déviations à l'utilisation des pistes, prévue dans le NPD ou PRS, notamment en cas d'utilisation fréquente du schéma de déviation 07R/02, 07R/07L, 20/20 ou 02/02.

Par conséquent, il y a aussi de nombreuses plaintes, remarques et questions sur :

→ 1. les différentes normes de vent qui s'appliquent à chaque piste et leur application par Belgocontrol lors des déviations.

Les plaignants se basent souvent sur des informations météorologiques qui sont librement à disposition sur Internet, comme METAR et TAF avec des observations et des prévisions météo de plus de 4 000 aéroports. La société Belgocontrol proprement dite utilise ACMET, un produit météo spécialement conçu pour elle.

→ 2. Un sentiment d'insécurité accru lors de la plus grande utilisation de la 02/20 ;

→ 3. la sécurité de l'utilisation du schéma de déviation 07R/02.

→ la définition du concept de « nuit » avec la demande d'extension jusqu'à 07h00 ;

→ l'autorisation de vols de nuit ;

→ l'utilisation de certains types d'avion (le jour, la nuit) ;

→ la demande d'une « interdiction d'atterrissage » pendant certaines périodes ;

→ les bruits au sol comme les avions qui circulent, les essais de fonctionnement, les chargements et déchargements à Brucargo.

DECOLLAGES

→ décollages 25R (des avions plus lourds) via les routes DELTA ;

→ décollages 25R via la route DENUT ;

→ décollages 25R via la route HELEN ou NICKY ;

→ décollages 25R vers les balises au sud-est, 1700 pieds vers la gauche, si les avions sont bas ou tournent tard ;

→ décollages 25R via la route du Ring (s'ils volent loin au-dessus ou en dessous du RO) ;

→ décollages 25R via la route Chabert (en journée pendant le week-end) ;

→ décollages 25R via la route du Canal pendant la nuit ;

→ décollages 25R sur les routes Zoulou ;

→ décollages 20 le week-end ou la nuit ;

→ décollages 20 le samedi après-midi (dans NPD, sur la base des NOTAM) ;

→ décollages 20 si les avions tournent vite/court sur la route LNO ou SPI ;

→ décollages 07R (nombre croissant) ;

→ décollages 07R via les routes aériennes LNO ou SPI ;

→ décollages 07R qui font leur virage tard en direction de Huldenberg ;

→ concentration autour des balises de Chièvres et de Huldenberg ;

→ le décollage d'avions pendant les week-ends sans bruit.

ATTERRISSAGES

→ atterrissages sur 02 (nombre croissant + zones survolées) ;

→ atterrissages sur 02 d'avions plus lourds ;

→ atterrissages sur 20 dans la nuit de dimanche à lundi ;

→ atterrissages sur 07L.

7. Communes enregistrant le plus de plaignants en 2008 et 2009

7.1. Nombre de plaignants Airportmediation par commune en 2008 et 2009

Tant en 2008 qu'en 2009, Woluwé-Saint-Pierre, Kraainem et Wezembeek-Oppem figurent dans le top 3 des communes enregistrant le plus de plaignants ; en revanche, leur classement varie.

On remarque aussi que le nombre de plaignants dans ces communes a diminué, de manière considérable à sensible, en 2009 de respectivement - 13,14 %, -12,17 % et -63,16 %. La baisse la plus forte concerne Wezembeek-Oppem.

Dans d'autres communes aussi, il faut souligner la diminution du nombre de plaignants ; c'est le cas à Laeken, Schaerbeek, Molenbeek-Saint-Jean, Berchem-Sainte-Agathe, Ganshoren, Jette et Sterrebeek. Une tendance inverse est néanmoins observée dans les communes de Haren, La Hulpe, Lasne et Grez-Doiceau.

TABLEAU 24 : NOMBRE DE PLAIGNANTS AIRPORTMEDIATION PAR COMMUNE			
	Commune	2008	2009
1000	Bruxelles-ville	10	6
1020	Laeken	49	9
1030	Schaerbeek	82	51
1040	Etterbeek	5	1
1050	Ixelles	6	5
1060	Saint-Gilles	1	1
1070	Anderlecht	15	8
1080	Molenbeek-Saint-Jean	23	5
1081	Koekelberg	7	0
1082	Berchem-Sainte-Agathe	21	1
1083	Ganshoren	55	6
1090	Jette	66	46
1120	Neder-over-Heembeek	6	2
1130	Haren	12	37
1140	Evere	26	30
1150	Woluwé-Saint-Pierre	137	119
1160	Auderghem	20	9
1170	Watermael-Boitsfort	6	5
1180	Uccle	2	4
1190	Forest	1	1
1200	Woluwé-Saint-Lambert	31	22
1210	Saint-Josse-ten-Node	2	1
1300	Wavre	3	4
1310	La Hulpe	7	12
1315	Incourt	1	1
1325	Chaumont-Gistoux	11	6
1325	Dion-Valmont	2	1
1330	Rixensart	4	5
1331	Rosières	0	1
1332	Genval	4	3
1348	Louvain-La-Neuve	1	0
1350	Jauche	0	1
1367	Ramilies	0	1
1370	Dongelberg	1	0
1380	Couture-Saint-Germain	0	1

1380	Lasne	1	8
1380	Ohain	0	2
1380	Plancenoit	1	0
1390	Bossut-Gottechain	3	2
1390	Grez-Doiceau	3	10
1390	Nethen	1	0
1410	Waterloo	33	38
1420	Braine-l'Alleud	15	12
1421	Ophain-Bois-Seigneur-Isaac	3	2
1430	Rebecq	0	1
1460	Ittre	0	1
1480	Tubize	0	1
1560	Hoeilaart	5	7
1600	Leeuw-Saint-Pierre	4	2
1640	Rhode-Saint-Genèse	7	4
1650	Beersel	3	1
1652	Alsemberg	2	1
1654	Huizingen	0	1
1700	Dilbeek	10	0
1700	Sint-Martens-Bodegem	2	2
1700	Sint-Ulriks-Kapelle	2	1
1701	Itterbeek	4	1
1702	Grand-Bigard	13	1
1703	Schepdaal	1	0
1731	Zellik	2	1
1740	Ternat	3	1
1741	Wambeek	6	1
1742	Sint-Katherina-Lombeek	2	0
1750	Lennik	3	0
1755	Gooik	0	1
1760	Roosdaal	5	1
1761	Borchtlombeek	1	1
1770	Liedekerke	4	3
1780	Wemmel	2	5
1785	Hamme	0	1
1800	Vilvorde	1	3
1820	Perk	5	6
1820	Steenokkerzeel	5	1
1830	Machelen	3	5
1831	Diegem	5	2
1850	Grimbergen	12	16
1851	Humbeek	1	0
1853	Strombeek-Bever	3	4
1860	Meise	4	6
1861	Wolvertem	4	2
1910	Kampenhout	2	1
1930	Zaventem	16	7
1932	Woluwé-Saint-Étienne	1	4
1933	Sterrebeek	48	19
1950	Kraainem	115	101
1970	Wezenbeek-Oppem	266	98
1982	Elwijt	1	1
2100	Deurne	0	1
2220	Heist-op-den-Berg	1	0
2500	Lier	0	1

2560	Bevel	0	1
2570	Duffel	0	2
2820	Bonheiden	2	8
2860	Sint-Katelijne-Waver	0	1
3001	Heverlee	3	4
3010	Kessel-Lo	1	1
3012	Wilsele	1	4
3020	Herent	20	11
3020	Veltem-Beisem	22	25
3020	Winksele	8	34
3040	Huldenberg	8	7
3040	Neerijse	4	2
3040	Ottenbourg	3	0
3040	Sint-Agatha-Rode	3	0
3050	Oud-Heverlee	7	3
3051	Sint-Joris-Weert	3	0
3053	Haasrode	1	0
3060	Bertem	22	20
3060	Korbeek-Dijle	2	1
3061	Leefdaal	14	7
3070	Kortenberg	1	2
3071	Erps-Kwerps	11	5
3078	Meerbeek	7	3
3080	Tervuren	12	8
3080	Vosseme	3	6
3090	Overijse	6	3
3110	Rotselaar	1	0
3191	Hever	1	8
3210	Linden	1	0
3220	Sint-Pieters-Rode	0	1
3350	Linters	0	1
3721	Korteseem	0	1
3730	Romershoven	0	1
7090	Petit-Roeulx-Les-Braine	1	0
7830	Graty (Sily)	0	1
7850	Marcq	1	1
7850	Enghien	1	1
8530	Harelbeke	0	1
8570	Anzegem	0	1
8890	Dadizele	0	1
9260	Schellebelle	1	0
9310	Moorsel	1	0
9400	Ninove	1	0
9403	Neigem	1	0
9404	Aspelare	2	0
9450	Haaltert	1	0
9451	Kerksken	1	0
9473	Welle	0	1
9500	Ophasselt	2	1
9550	Steenhuize-Wijnhuize	0	1
9620	Erwetegem	1	0
9630	Zwalm	0	1
9688	Maarkedal	1	0
9700	Oudenaarde	1	0
	TOTAL	1.434	976

7.2. Top 3 des communes comptant le plus de plaignants et des communes comptant le plus de plaintes

TABLEAU 26 : TOP 3 DES COMMUNES COMPTANT LE PLUS DE PLAIGNANTS ET LEURS PLAINTES					
2008			2009		
	Plaignants	Plaintes		Plaignants	plaintes
1. Wezembeek-Oppem	266	1.803	1. Woluwé-Saint-Pierre	119	1.475
2. Woluwé-Saint-Pierre	137	878	2. Kraainem	101	3.308
3. Kraainem	115	5.627	3. Wezembeek-Oppem	98	1.677

Ce classement est basé sur le nombre de plaignants dans une certaine commune ; dans un deuxième temps, on peut observer le nombre de plaintes qu'ils représentent.

La diminution du nombre de plaignants dans le top 3 des communes ne conduit toutefois pas nécessairement à une diminution équivalente du nombre de plaintes dans ces communes. A Kraainem, la petite diminution du nombre de plaignants entraîne une sérieuse baisse du nombre de plaintes (-41,21 %). A Wezembeek-Oppem par contre, la diminution significative du nombre de plaignants n'entraîne qu'une diminution minimale du nombre de plaintes (-6,99 %) tandis qu'à Woluwé-Saint-Pierre, un nombre plus petit de plaignants sont à l'origine d'une sérieuse augmentation du nombre de plaintes (+68 %).

Si les paramètres étaient permutés (d'abord le nombre de plaintes et ensuite le nombre de plaignants), le top 3 serait différent. Seule la commune de Kraainem y figurerait encore.

TABLEAU 27 : TOP 3 DES COMMUNES COMPTANT LE PLUS DE PLAINTES ET LEURS PLAIGNANTS					
2008			2009		
	Plaignants	Plaintes		Plaignants	plaintes
1. Zaventem	15	20.062	1. Zaventem	7	17.657
2. Chaumont-Gistoux	11	8.031	2. Marcq	1	7.135
3. Kraainem	115	5.627	3. Kraainem	101	3.308

Tant en 2008 qu'en 2009, Zaventem figure à la première place et Kraainem occupe la troisième place. Seule la place 2 change : en 2008, elle est occupée par Chaumont-Gistoux et en 2009 par Marcq. A l'exception de Kraainem, un petit groupe de plaignants sont dans ce contexte à l'origine d'un nombre assez important de plaintes.

7.3. Nombre de plaignants Smo par commune en 2008 et 2009

TABLEAU 28 : NOMBRE DE PLAIGNANTS SMO PAR COMMUNE		
	plaignants	
	2008	2009
Domicile communiqué	276	191
Domicile non communiqué	328	173
TOTAL	604	364

Contrairement aux plaignants Airportmediation, le domicile n'est pas connu pour tous les plaignants Smo : en 2008, seulement 45,70 % des plaignants Smo communiquent leur domicile et en 2009, ils sont 52,47 % des plaignants à le faire.

L'approfondissement du domicile concerne donc uniquement 276 et 191 plaignants. Les autres plaignants peuvent être considérés comme des plaignants « quasi-anonymes ».

TABLEAU 29 : NOMBRE DE PLAIGNANTS SMO PAR COMMUNE

	Commune	2008	2009
1030	Schaerbeek	1	1
1040	Etterbeek	0	1
1050	Ixelles	1	1
1060	Saint-Gilles	0	1
1082	Berchem-Sainte-Agathe	2	0
1090	Jette	1	0
1130	Haren	1	2
1140	Evere	2	4
1150	Woluwé-Saint-Pierre	29	29
1160	Auderghem	3	1
1170	Watermael-Boitsfort	0	1
1180	Uccle	2	0
1200	Woluwé-Saint-Lambert	2	1
1300	Wavre	1	0
1310	La Hulpe	2	4
1325	Chaumont-Gistoux	3	6
1330	Rixensart	1	1
1380	Lasne	1	6
1390	Grez-Doiceau	1	1
1410	Waterloo	13	14
1420	Braine-l'Alleud	3	2
1460	Ittre	0	1
1480	Tubize	0	1
1560	Hoeilaart	2	6
1640	Rhode-Saint-Genèse	0	2
1652	Alsemberg	1	0
1702	Grand-Bigard	1	0
1831	Diegem	1	0
1930	Zaventem	4	4
1933	Sterrebeek	29	5
1950	Kraainem	45	34
1970	Wezembeek-Oppem	113	56
3010	Kessel-Lo	1	0
3071	Erps-Kwerps	2	2
3080	Tervuren	2	2
3090	Overijse	4	0
7090	Petit-Roeulx-Les-Braine	1	0
7390	Quaregnon	0	1
7850	Enghien	1	1
TOTAL		276	191

La commune enregistrant le plus de plaignants Smo est incontestablement, en 2008 comme en 2009, Wezembeek-Oppem, qui représente un total de respectivement 40,94 % et 29,32 % des plaignants. Vient ensuite pour les deux années Kraainem, avec respectivement 16,30 % et 17,80 % des plaignants. La troisième place est partagée en 2008 par Woluwé-Saint-Pierre et Sterrebeek, qui représentent chacune 10,51 % des plaignants. En 2009, la troisième place revient uniquement à Woluwé-Saint-Pierre avec 15,18 % des plaignants.

8. Collaboration avec l'inspection aéronautique

Si, pour le traitement d'une plainte, le Service de Médiation a des questions par rapport aux conclusions qu'il a tirées de sa propre enquête, il envoie une demande d'information complémentaire ou d'analyse plus poussée à l'Inspection aéronautique, en particulier aux inspecteurs de la Cellule Environnement.

Il peut s'agir par exemple :

- d'avions avec un certain QC qui ont quand même décollé à un moment non autorisé selon l'AM du 27 juillet 2009 ;
- d'une route de vol qui dévie quelque peu de la route de vol normale telle que décrite dans l'AIP ;
- l'analyse du tracé vertical lorsque le Service de Médiation se demande, après ses propres calculs, si le taux de montée de l'appareil répond à la norme minimum imposée ;
- des informations plus détaillées sur un certain vol ou sur une route de vol bien précise ;
- la raison pour laquelle il a été dévié du PRS lors de la sélection des pistes.

Cette cellule intervient également si le Service de Médiation souhaite des informations complémentaires sur des départs qui ont eu lieu durant les week-ends calmes de manière à vérifier le non-respect éventuel de la mesure. Ce thème est traité séparément au point 9 ci-après.

8.1. 2008

En 2008, le Service de Médiation a introduit 11 demandes auprès de l'inspection aéronautique en vue d'obtenir une enquête plus approfondie.

Cela a débouché sur 6 avertissements, qui ont été envoyés par l'inspection aéronautique. Aucun procès-verbal n'a été dressé.

8.2. 2009

En 2009, le Service de Médiation a envoyé 47 demandes à l'inspection aéronautique en vue d'obtenir d'autres informations ou une enquête plus approfondie. Ces 47 demandes concernaient 67 vols.

Certaines demandes d'informations complémentaires ont fait l'objet d'une réponse orale.

Au final, l'inspection aéronautique a ouvert 31 dossiers, qui concernaient au total 38 vols.

L'enquête de l'inspection aéronautique a eu les résultats suivants :

- 11 dossiers ont conduit à un avertissement à la compagnie aérienne concernée ;
- 20 dossiers ont été classés sans suite.

9. Nuits de week-end calmes

Au départ, après la publication de la mesure (voir aussi point 2.b.), le Service de Médiation a choisi en avril 2009 de contrôler le respect des week-ends calmes sur la base des plaintes ou questions spécifiques introduites par des plaignants.

Dans ces cas, la procédure était la suivante : après vérification des listes de vol pour connaître le moment exact du vol en question, il était demandé à la Cellule Environnement de l'inspection aéronautique de vérifier la raison de ces décollages pendant les week-ends calmes et de la communiquer au Service de Médiation.

Si nécessaire, c'était à la cellule Environnement d'entreprendre d'autres démarches.

A partir du 25 octobre 2009, le Service de Médiation a décidé, compte tenu de l'importance de la mesure pour les riverains, de contrôler systématiquement les listes de vol et, sur la base des constats, de demander des informations complémentaires à la cellule Environnement.

Pour 2009, le Service de Médiation a, sur la base des plaintes reçues, demandé des informations complémentaires à propos de 27 départs.

Pour la période du 2 mai 2009 au 31 décembre 2009, le coordonnateur des créneaux de Bruxelles-National a constaté 84 incidents.

Au terme d'une enquête réalisée par la Cellule Environnement, il apparaît que :

- 29 vols possédaient un créneau de nuit et avaient du retard. Ces incidents ne peuvent être considérés comme des infractions ;
- 49 vols possédaient un créneau de jour et avaient du retard. 6 vols n'étaient pas suffisamment motivés et ont fait l'objet d'une enquête par la cellule Environnement qui a envoyé un procès-verbal au Procureur du Roi ;
- 6 vols n'étaient pas coordonnés. Pour tous ces vols, la Cellule Environnement a dressé un procès-verbal pour le Procureur du Roi.

10. Conclusions

10.1. L'explosion de plaintes constatée en 2009 (6.931.299) représente plus du quintuple du chiffre de 2008. Un tel chiffre et une telle augmentation incitent le Service de Médiation à faire une enquête plus approfondie.

Les questions suivantes doivent notamment être posées :

- Quelle est la cause de cette étonnante augmentation ?
- Y a-t-il beaucoup de plaintes répétitives ?
- Toutes les plaintes sont-elles recevables et doivent-elles par conséquent être enregistrées ?
- Quelle est la nature de ces plaintes ? Faut-il éventuellement opérer une distinction entre ces plaintes ?
- Comment les plaintes peuvent-elles être différenciées des questions ou remarques ?
- Est-il utile de travailler avec deux adresses mail ? Peut-on parler d'un chevauchement des plaintes ?
- Comment le service peut-il mieux enregistrer les plaintes ?
- Comment le service peut-il savoir quel suivi espère le plaignant ?
- Comment augmenter l'apport du plaignant pour permettre au Service de Médiation d'analyser en profondeur la plainte ou la question (lien causal entre la nuisance subie par une personne à son domicile ou ailleurs et un certain avion qui décolle ou atterrit à Bruxelles-National) ?
- Comment peut-on obtenir davantage de matériel statistique ?

Sur la base de son enquête interne et de ses conclusions, le Service de Médiation doit vérifier si les plaintes doivent et peuvent être mieux rationalisées et si oui, comment procéder dans la pratique.

10.2. L'évaluation de tout le « plan Schouppe » se fait attendre en raison de l'exécution par étape des mesures.

Le fait que certaines mesures, essentiellement l'adaptation de certaines routes aériennes, doivent encore être concrètement définies et instaurées, a pour effet que certains riverains n'ont toujours pas d'idée précise de leur situation finale.

En 2009, la loi pour instaurer le cadre d'exploitation fédéral n'est toujours pas un fait réel et l'on attend toujours les nouvelles normes de vent.

Une analyse des points forts et des points faibles avec une évaluation globale du nouveau plan n'est possible qu'après une instauration et une exécution de toutes les mesures, décidées au sein du Conseil des ministres du 19 décembre 2008 (et celui du 26 février 2010 qui apparaît dans un prochain rapport d'activités).

10.3. Un grand nombre de plaintes concernent les déviations par rapport au NPD de l'époque ou à l'actuel PRS par le dépassement des normes de vent sur les pistes 25R et 25L.

Les riverains qui s'appuient sur des sites Web accessibles librement comme METAR et TAF se posent des questions par rapport à l'application de l'utilisation des pistes à certains moments lorsqu'ils supposent que les normes de vent ne sont d'après eux pas dépassées ou que l'on passe trop vite à une autre configuration des pistes.

Les normes de vent en vigueur font également l'objet de sérieuses discussions.

Belgocontrol fait appel à son propre système météo, ACMET, auquel ni le Service de Médiation ni la cellule Environnement de l'inspection aéronautique n'ont accès.

Dans ces circonstances, il est impossible pour le Service de Médiation de jouer un rôle proactif pour les riverains ou de répondre immédiatement à des questions téléphoniques. Le service doit en effet attendre le rapport hebdomadaire de Belgocontrol avec les déviations et les raisons de ces déviations avant de pouvoir informer les plaignants à ce sujet sur la base d'informations définitives. Le service est ainsi toujours en retard par rapport aux faits.

Le Service de Médiation continue à plaider pour une grande ouverture et une plus grande implication de manière à pouvoir informer les plaignants de manière plus adéquate. Les démarches nécessaires seront entreprises à cet effet auprès de Belgocontrol.

10.4. La mesure pour les week-ends calmes est certainement novatrice et devrait sérieusement supprimer les nuisances des avions qui décollent durant les nuits de week-end. Eu égard à l'importance de cette mesure, son exécution est suivie de près par le Service de Médiation.

Vu que la mesure a été exécutée pour la première fois en avril 2009, des conclusions plus précises seront transmises dans un prochain rapport d'activités.

10.5. Le Service de Médiation déplore ne pas avoir pu participer, en tant qu'observateur, aux préparatifs des diverses décisions politiques. Le service n'est ainsi pas en mesure d'informer suffisamment les riverains.