



# Le Service de Médiation pour l'Aéroport de Bruxelles-National

## Petit historique du Service :

- 01-02-2002 Nomination du Directeur du Service de Médiation
- 01-02-2002 Constitution et installation du Service
- 15-03-2002 Arrêté royal créant le Service de Médiation
- 22-05-2002 Inauguration officielle du Service dans les locaux de l'Aéronautique au CCN
- 16-02-2004 Nomination du Médiateur Néerlandophone
- 10-12-2004 Déménagement du Service à Haren au sein du Transport Aérien

## Structure du Service :

### **Service Public Fédéral Mobilité et Transports**

- 1 Conseiller Francophone depuis le 01-02-2002
- 1 Conseiller Néerlandophone depuis le 16-02-2004

### **Belgocontrol ( mise à disposition gratuite depuis le 01-04-2004 )**

- 1 Assistante de Direction Bilingue depuis le 22-05-2002
- 1 Assistante de Direction Néerlandophone ( plein-temps du 06-01-2003 au 01-10-2003 et mi-temps depuis le 06-09-2004 )
- 1 Assistant administratif Néerlandophone depuis le 22-05-2002
- 1 Assistante administrative Francophone depuis le 21-10-2003

### **Personnes ayant quitté le Service**

- 1 Contrôleur aérien ( du 01-07-2002 au 01-03-2004 )
- 1 Assistante administrative intérimaire Néerlandophone ( du 06-01-2003 au 30-04-2003 )



### Site Internet du Service de Médiation :

22-05-2002	Inauguration officielle du Site Internet du Service
31-12-2002	8.357 visites sur le site
31-12-2003	31.591 visites sur le site soit 23.234 pour l'exercice 2003
30-06-2004	48.201 visites sur le site soit 16.610 pour les 6 premiers mois de l'année, avec une moyenne de 3.000 visites par mois, soit plus de 100 visites par jour
30-09-2004	56.675 visites sur le site
Octobre 2004	1.551 visites
Décembre 2004	2.106 visites
Janvier 2005	2.521 visites
Février 2005	2.656 visites
10-03-2005	846 visites, soit un total de 66.355 visites

### Nombre de dossiers traités :

Exercice 2002	1.336 dossiers
Exercice 2003	2.281 dossiers
Exercice 2004	40.973 dossiers
Exercice 2005	20.159 dossiers sur deux mois

Pour des questions générales, on parvient à répondre dans les délais imposés, pour des questions de détails (identification de vols, trajectoires) – qui sont les plus fréquentes - on travaille avec retard.

Le délai de 15 jours pour répondre est impossible à tenir pour les motifs suivants :

- les données météo ne nous sont communiquées qu'avec un délai de minimum 8 jours
- les données de vol nous sont transmises avec 4 jours de délai
- les causes de dérogation au Plan nous parviennent avec 8 jours de délai



**Détail des 40.973 dossiers traités en 2004 :**

Voor het jaar 2004 zijn er in het totaal **40 973** schrijven toegekomen bij de centrale van de ombudsdienst.

Klachten 2004						
	mails	tel	fax	observaties		ndls
jan	411					
feb	315					
mrt	508					
apr	1025					
mei	1490					186
jun	1494			1241		390
jul	1366			5160		300
aug	995			4681		330
sep	1165			5861		193
okt	1269			7030		209
nov	1772			217		182
dec	961			4012		125
<b>TOTAL</b>	12771			28202	40973	1915

Hiervan zijn er **1 028** personen geïdentificeerd met naam.

Voor 157 personen hebben wij geen verwijzing van woonplaats (gemeente) doch aan de hand het schrijven kunnen deze ingedeeld worden bij de zone 3.

Van de 40 973 schrijven zijn er **28 202** te catalogeren als email aangeboden op de websites van organisaties van de zone 3.

Deze websites bieden metingen aan van een geluidsmeter die opgesteld staat in deze zone, en die door de aanbieder na consultatie verstuurd kan worden vanaf deze locatie.

Deze 28 202 mails werden gestuurd door **190** personen ( met gemiddeld van 150 per persoon). Van deze lijst werden er 152 personen geïdentificeerd die tevens andere schrijven sturen die gecatalogeerd worden als vragen en/of klachten. Deze zijn automatisch opgenomen in het totaal van 1 028 (dus niet dubbel).

Uit het geheel van 40 973 schrijven van 1 028 personen kan volgende afgeleid worden:



**702** personen hebben 12 of minder schrijven gestuurd in het jaar 2004, of minder dan éénmaal per maand.

**114** personen hebben 52 of minder schrijven gestuurd in het jaar 204, of minder dan éénmaal per week.

**47** personen méér dan 1 klacht per week gestuurd, tot 1 klacht per dag.

**18** personen hebben méér dan 1 schrijven per dag gestuurd naar de ombudsdienst. Acht (8) van deze personen stuurden tesamen 19638 schrijven naar de dienst in het jaar 2004.

Van **147** personen zijn de gegevens over de verdeling van aantallen niet meer mogelijk tengevolge van virussen en spam in het schrijven. Het klachten zijn wel opgenomen in het geheel.

Voor de verdeling per regio en zone hebben we vooreerst de waarnemingen afzonderlijk genomen daar deze reeds **70%** uitmaken van het geheel van schrijven en alleen op zone 3 betrekking hebben.

Klachten 2004									
Waarnemingen									
Klager	totaal	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec	
1	1225		761	464					
2	6				6				
3	105					35		70	
4	20					20			
5	110		50		60				
6	155		102	7	15	27	3	1	
7	217					217			
8	1		1						
9	1					1			
10	1								1
11	1								1
12	3		1						2
13	10				1	6			3
14	1				1				
15	1								1
16	37		3		23	10			1
17	7		4			1			2
18	370		28	74	96	151			21



19	5		2	1		2		
20	10					5		5
21	7					7		
22	20					20		
23	43							43
24	8			8				
25	1	1						
26	4	2	1					1
27	2		2					
28	35			35				
29	7				7			
30	2983		604	517	539	790	130	403
31	1							1
32	439			31	181	172		55
33	2				2			
34	808							808
35	2					2		
36	2		2					
37	2					2		
38	5					5		
39	1					1		
40	3		3					
41	1		1					
42	8		8					
43	1							1
44	319		24	83	111	44	13	44
45	5							5
46	4	1	1			1		1
47	1			1				
48	3			3				
49	13		8					5
50	1				1			
51	17				17			
52	3			3				
	totaal	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
53	19		1	18				
54	397				190	207		
55	14				14			
56	435		115	246		29		45
57	114							114
58	55					28		27
59	6			2		4		
60	33		2	9	6	16		



61	12				3	5	4
62	249		4	101	17	127	
63	731	506	202	3	2		18
64	2						2
65	1				1		
66	894		312	53	2	198	329
67	1						1
68	1811	261	1045	169	157	58	121
69	58		40	4	1	13	
70	69		4	14	7	44	
71	1						1
72	11		11				
73	1		1				
74	2						2
75	2						2
76	297		2	36	120	85	54
77	86				5	75	6
78	42		42				
79	2						2
80	142				142		
81	1						1
82	26		8	4	5		9
83	1						1
84	1				1		
85	14				14		
86	2		2				
87	10	6	4				
88	19					19	
89	1			1			
90	4				4		
91	28		25				3
92	16		4			9	3
93	92					92	
94	10		3	2		1	4
95	1						1
96	2			2			
97	50				50		
98	26	2	3	11	3	4	3
99	3					2	1
100	13		13				
101	10		5		2	3	
102	14					10	4
103	3		1			2	



104	8			1	1	5		1
105	5					5		
106	2			2				
107	382			61	155	158	7	1
	totaal	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
108	7					7		
109	145		109		4	32		
110	5				5			
111	7			2	2	3		
112	44					44		
113	547				101	216	56	174
114	87					87		
115	4				4			
116	2				2			
117	208		47	57	29	75		
118	1			1				
119	308		72	65		66		105
120	1			1				
121	195		160	1	3	30		1
122	35				35			
123	3					3		
124	12					9		3
125	2		2					
126	2				2			
127	2		2					
128	1	1						
129	1							1
130	1				1			
131	709	137	299	61	18	27		167
132	15					1		14
133	40				32		8	
134	1		1					
135	150					63		87
136	4830	49	808	1878	1118	977		
137	1							1
138	6		6					
139	1					1		
140	3					3		
141	147							147
142	113		24	32	40	17		
143	3							3
144	9					9		
145	14							14



146	5		1			4		
147	3		3					
148	5					5		
149	27							27
150	2		2					
151	1							1
152	2					1		1
153	1				1			
154	8			4		1		3
155	4		3					1
156	1							1
157	21							21
158	29		9	3	7	10		
159	1		1					
160	245	118	120	1	1	5		
161	14					13		1
162	4			4				
	totaal	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
163	1					1		
164	1					1		
165	19			19				
166	55							55
167	50	9	11		15			15
168	254				136	88		30
169	3					3		
170	1235		3	70		539		623
171	87							87
172	2			2				
173	1		1					
174	3864			247	1924	1692		1
175	11			5	1	1		4
176	1					1		
177	2					2		
178	1							1
179	30							30
180	102			57	45			
181	2							2
182	35							35
183	5			2		1		2
184	1					1		
185	6		4	2				
186	1							1
187	1103	136	15	191	371	273		117





188	2		2					
189	22	12		10				
190	3				1	1		1
	28202	1241	5160	4681	5861	7030	217	4012
	aantal personen	14	66	54	63	84	6	84
	7 pers. =	17051	60,46%					

Eveneens hebben we hier bewust gekozen voor enkel de verdeling te geven van geverifieerde schrijven (gekende woonplaats):

Zone	10 %
Zone 2	1,5 %
Zone 3	66,5 %
Zone 4	4,5 %
Zone 5 +6	6,5 %
Brussels Gewest	5 %
Buiten zone	6 %

Buiten zone is gedefinieerd voor vragen en klachten die komen van gebieden die niet weergegeven worden op de radarkaarten die ter onzer beschikking zijn. Deze gebieden zijn bvb. Liedekerke, St Pieters Leeuw, Holsbeek, Huldenberg, Mechelen, enz...

Verdeling tussen klachten, vragen voor informatie en verzet tegen het spreidingsplan zijn niet nagetrokken. Alle schrijven worden door onze dienst gelijkwaardig behandeld.

Heel specifiek is wel de vraag om informatie betreffende de werken op de luchthaven vorig jaar gedurende de zomer;

**75** schrijven hadden hier enkel duidelijk betrekking op.

Op te merken is wel de verschuiving van klachten betreffende nachtvluchten voor alle zones. Zone drie is specifiek actief voor de weekendvluchten en alle gebruik van de baan 02/20.

**Détail des 20.159 dossiers déjà traités en 2005 :**



Mois	Nombre de plaintes personnalisées	Nombre de plaintes automatisées
janvier	1.214	7.934
février	1.368	9.643

### Répartition linguistique des dossiers :

Année	Plaintes néerlandophones	Plaintes francophones	Pourcentage
2004	1.915	12.771	14.99%
2005	286	2.582	11.07%

### Origine principale des plaintes :

1. Oostrand
2. Oostkant
3. Diegem, Haren, Noordrand, Neder-Over-Hembeek et Laeken
4. Bruxelles-Région
5. Brabant wallon

### Causes principales des plaintes de jour :

#### 1. Atterrissages 02 :

- a) Wezembeek-Oppem
- b) Woluwe-Saint-Pierre
- c) Kraainem
- d) Sterrebeek
- e) Waterloo

#### 2. Décollages 20 et inversion des pistes 02/20 :

- a) Wezembeek-Oppem



- b) Sterrebeek
- c) Kraainem
- d) Tervuren
- e) Woluwe-Saint-Etienne

**3. Décollages 25 droite vers la droite :**

- a) Diegem
- b) Strombeek
- c) Haren, Neder-Over-Hembeek, Laeken et Bruxelles
- d) Evere

**4. Décollages 25 droite vers la gauche :**

- a) Wezembeek-Oppem
- b) Evere
- c) Diegem
- d) Woluwe-Saint-Etienne/Lambert et Pierre

**5. Décollages 07 :**

- a) Erps-Kwerps
- b) Kortenberg
- c) Meerbeek
- d) Bertem/Oud-Heverlee

**Causes principales des plaintes de nuit :**

**1. Atterrissages 02 :**

- a) Wezembeek-Oppem
- b) Woluwe-Saint-Pierre
- c) Kraainem
- d) Sterrebeek
- e) Waterloo

**2. Décollages 07 :**

- a) Erps-Kwerps
- b) Kortenberg

- c) Meerbeek
- d) Bertem/Oud-Heverlee

### 3. Décollages 20 et inversion des pistes 02/20 :

- a) Wezembeek-Oppem
- b) Sterrebeek
- c) Kraainem
- d) Tervuren
- e) Woluwe-Saint-Etienne

### 4. Décollages 25 droite vers la droite :

- a) Haren, Neder-Over-Hembeek, Laeken et Bruxelles
- b) Strombeek
- c) Diegem

## Analyse des plaintes :

- chaque PLAINTÉ revêt de l'importance qu'elle concerne le jour ou la nuit
- une plainte est une plainte et prouve qu'il y a un problème
- qu'une personne adresse cent plaintes le même jour ne diminue en rien les plaintes ni les raisons pour lesquelles cette personne se plaint, une personne ne va pas s'amuser à perdre son temps pour envoyer cent plaintes rien que pour son plaisir
- les plaintes concernent tant le jour que la nuit, mais comme il y a moins de trafic la nuit et que les trajectoires sont plus dispersées, cela me semble cohérent qu'il y ait parfois plus de plaintes pour la journée que pour la nuit
- quand on utilise de façon intensive la piste 02, le nombre de plaintes explose à chaque fois, ce qui prouve que cette procédure est particulièrement nuisible et dérangeante
- en 02 les plaintes concernent tant le jour que la nuit
- en 20 les plaintes sont surtout relatives soit à des vols bruyants la nuit, soit au décollage d'avions très gros porteurs le dimanche tels des Boeing 747 ou des MD-11
- en 25 la route Chabert occasionne un nombre important de plaintes, ainsi que la route de Chièvres qui se trouve souvent sous le ring
- en 07 le survol de zones habitées crée problème

## Procédures aériennes controversées :



1. Modifications des normes de vent
2. Inversion des pistes 02/20
3. Altitudes de virage au décollage de la 25 droite vers la droite ou la gauche
4. Altitude de virage au décollage de la 20 vers la droite le dimanche
5. Zone 3 libre de tout trafic, les virages 25 vers Huldenberg non comptabilisés

### Routes controversées :

1. Route du Ring vers Chièvres de décollage 25
2. Route Chabert vers Chièvres de décollage 25
3. Route Rousy 2 November de décollage 20
4. Route de décollages 25 vers Huldenberg non éclatées
5. Route du Canal vers Chièvres de décollage 25

### Plaintes et types d'avions :

Certains types d'avions suscitent plus que d'autres des plaintes, dans l'ordre :

- Boeing 747 (surtout en décollages 20)
- Lockheed Tristar
- DC 8 60 Hushkitted
- DC-10
- MD-11 (surtout en décollages 20)
- Airbus A.300

**Philippe TOUWAIDE**  
Licencié en Droit Aérien  
Directeur du Service de Médiation  
pour l'Aéroport de Bruxelles-National  
Bruxelles, le 11 mars 2005.

**Raf DE BAERDEMAEKER**  
Nederlandstalige ombudsman  
Ombudsdienst Luchthaven Brussel-Nationaal