

ÉQUIPE DE MÉDIATION

Médiateur Fédéral
Philippe TOUWAIDE

Médiateurs-adjoints
Juan TORCK
Alexandre de SPIRLET

Assistants de direction
Emily DELBAER
Aurélié DUPONT
Mona OUNIS

Médiateur Aérien du Gouvernement Fédéral
Philippe TOUWAIDE

c/o Site de skeyes local S.1.3.08
Chaussée de Tervueren, 303 à Steenokkerzeel

+32(0) 2 206 28 21
airportmediation@mobilite.fgov.be
www.airportmediation.be

**SERVICE DE MÉDIATION
DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL
POUR L'AÉROPORT DE
BRUXELLES-NATIONAL
ET POUR LES PASSAGERS DES
TRANSPORTS AÉRIENS**

 **airportmediation**

Le Service de Médiation est autonome, neutre, impartial et **fonctionnellement indépendant**, notamment, des services de la Direction générale du Transport aérien, responsables de la navigabilité, de la certification, des opérations aériennes, de l'entretien et de la délivrance des licences.

Le Service de Médiation est également **indépendant** de toute partie directement concernée par le fonctionnement de l'Aéroport (BAC, skeyes...), ce qui ne l'empêche pas de **collaborer** avec ces diverses instances dans l'intérêt de la poursuite des dites missions.

Le Service de Médiation mène ses missions en toute indépendance et bénéficie dans une mesure et un délai raisonnables et sans préjudice des clauses de confidentialité d'usage dans le secteur aérien, des informations dont disposent la Direction générale du Transport aérien, l'exploitant de l'Aéroport de Bruxelles-National et skeyes et qui sont nécessaires à l'exécution de ses missions.

Un guichet unique et accessible à tous, autorités, citoyens et opérateurs, pour :

- ✈ Informer au sujet des nuisances des avions,
- ✈ Recueillir, traiter et analyser les plaintes et suggestions et
- ✈ Faciliter la médiation entre les diverses parties concernées par cette problématique et reprendre les missions telles que dévolues dans la Loi du 28 avril 2010 :
 - Litiges passagers
 - Refus d'embarquement
 - Plaintes passagers fonctionnement Aéroport.

Le Service de Médiation pour l'Aéroport de Bruxelles-National a été constitué par Arrêté Royal le 15 mars 2002.

La création de ce service vise à développer, au profit des riverains, des administrations communales et des compagnies aériennes, un dispositif permettant de contrôler et de suivre les trajectoires des avions, **l'évolution des nuisances sonores** générées, d'informer les citoyens en la matière et **de traiter leurs plaintes** et doléances.

Par ailleurs, le Service de Médiation remet un **rapport annuel d'activités** au Ministre de la Mobilité et des Transports en fonction. Ce rapport contient des suggestions et propositions quant à une **amélioration des conditions d'exploitation** de l'Aéroport de Bruxelles-National, notamment en matière de respect des normes acoustiques réglementaires en vigueur, des relevés des sonomètres et des types d'avions utilisés.

Le Service de Médiation n'a pas de pouvoir de sanction en cas de constatation d'irrégularité.

Missions

Les missions du Service de Médiation ont été définies comme suit :

- ✈ Recueillir et traiter les **plaintes et suggestions** des riverains quant à l'utilisation de l'aéroport de Bruxelles-National ;
- ✈ Recueillir et diffuser les **informations** relatives aux trajectoires suivies et aux nuisances occasionnées par les avions utilisant l'Aéroport de Bruxelles-National en fonction des plaintes reçues ;
- ✈ Collecter, enregistrer et analyser tous les **renseignements pertinents** pour traiter et déterminer les causes des plaintes des riverains de l'aéroport ;
- ✈ Tenir à jour la **documentation** relative aux nuisances sonores et aux trajectoires des aéronefs à l'Aéroport de Bruxelles-National ;
- ✈ Résoudre tous les litiges et assurer les droits des passagers dans tous les aéroports de Belgique.

Comment introduire une plainte ?

Toute plainte ou question posée au Service de Médiation fait l'objet d'une réponse appropriée dans un délai n'excédant pas quinze jours à dater du jour de sa réception. Pour les plaintes complexes, ce délai peut être prolongé dans la mesure strictement nécessaire pour rassembler et analyser les renseignements utiles.

Les plaintes peuvent être introduites par téléphone au **02 206 28 21**, par courrier électronique sur **airportmediation@mobilite.fgov.be**, via le formulaire en ligne du site internet www.airportmediation.be ou tout simplement par courrier adressé au Service de Médiation. Dans la mesure du possible, il convient de donner un maximum de précisions quant à l'objet de la plainte (localisation, heure, décollage ou atterrissage, nuisance constatée).

Sans oublier de fournir les coordonnées personnelles complètes (téléphone, adresse, courrier électronique) afin qu'une réponse puisse être envoyée dans les délais.