

Charte de traitement des réclamations et demandes d'information relatives à des thématiques environnementales

Table des matières

Préambule	1
Définitions	2
Réclamation.....	2
Demande d'information.....	2
Demandeur.....	2
Rôle des parties prenantes.....	2
ATB	2
Services de l'Aviation Civile	2
Constructeurs	2
Les engagements du gestionnaire.....	3
Dépôt d'une réclamation ou d'une demande d'information.....	3
Comptabilisation et réponse	4
Réclamations et demandes d'information recevables.....	4
Réclamations et demandes d'information non recevables	4
Insatisfaction sur les réponses apportées.....	4
Réclamations et comportements abusifs.....	5

Préambule

ATB, gestionnaire de l'Aéroport de Toulouse Blagnac, travaille en étroite collaboration avec les compagnies aériennes, les Services de la Navigation Aérienne (SNA), les services de la Direction de la Sécurité de l'Aviation Civile (DSAC Sud) et les constructeurs aéronautiques basés sur la plateforme, AIRBUS et ATR, afin de gérer et de minimiser les effets des nuisances issues des activités des opérations aériennes.

Cette charte a pour objectif de définir les bonnes pratiques qui doivent prévaloir de part et d'autre quand une personne adresse à ATB une réclamation ou une demande d'information relative à une thématique environnementale.

Définitions

Réclamation

Demande liée à un événement avion particulier identifié (date, heure...) ou autre, ayant engendré une nuisance ou une gêne quelconque.

Demande d'information

Demande concernant des précisions sur les activités de l'aéroport n'ayant pas engendré de gêne ou de nuisance

Demandeur

La personne à l'origine de la réclamation ou d'une demande d'information sera désignée comme « le demandeur ».

Rôle des parties prenantes

ATB

ATB met à disposition sur son **site internet** des informations sur ses engagements en matière de Développement Durable et de Responsabilité Sociétale. Une **FAQ** permet au Public de s'informer en répondant aux questions les plus courantes sur les trajectoires, le bruit et la pollution.

ATB met également en place **un portail réclamations destiné à enregistrer toutes les réclamations et demandes d'information relatives à des thématiques environnementales**, à en optimiser le traitement et à en assurer le suivi statistique.

ATB dispose d'un système de visualisation des trajectoires et de mesure du bruit des avions qui lui permet de disposer d'éléments d'analyse des réclamations. **ATB centralise les réclamations** mais fait appel si nécessaire à des tiers tels que la DSAC et le SNA afin d'apporter au demandeur la réponse la plus complète.

Services de l'Aviation Civile

La DSAC (Direction de la Sécurité de l'Aviation Civile) et **le SNA** (Service de la Navigation Aérienne) apportent les éléments de réponse sur l'organisation de la circulation aérienne ainsi que sur les trajectoires inhabituelles. La DSAC est en charge de relever des infractions concernant le respect des trajectoires et de l'arrêté de restrictions opérationnelles par les pilotes et les compagnies aériennes.

Constructeurs

AIRBUS et ATR peuvent apporter les éléments de réponse sur des éléments propres à leur activité.

Les engagements du gestionnaire

Toute personne a le droit de déposer une réclamation ou une demande d'information concernant une gêne sonore ou une gêne environnementale liée à l'activité de la plate-forme, et à travers cette charte ATB s'engage à :

- S'adresser à chaque personne avec intégrité et à traiter les demandes avec équité, objectivité et sans biais
- Fournir suffisamment d'information pour identifier la source et quand cela le nécessite, expliquer quelles actions ont été prises ou sont en passe de l'être
- Utiliser une plate-forme digitale permettant d'enregistrer la demande, de faire une recherche sur l'événement incriminé et répondre aux réclamations concernant des nuisances sonores ou autres nuisances
- A fournir, un bilan annuel complet des réclamations et demandes d'information transparent à toutes les parties prenantes (collectivités locales, riverains, compagnies, administration...)

Dépôt d'une réclamation ou d'une demande d'information

Toutes les réclamations et demandes d'information relatives à des thématiques environnementales doivent être adressées **exclusivement via le portail réclamations** suivant :

<https://tls.flighttracking.casper.aero/complaint-form/>

Toutes les réclamations ou demandes d'information devront mentionner au minimum les informations obligatoires suivantes :

- Nom complet,
- Adresse mail valide
- Adresse postale complète,
- Motif de réclamation ou un objet de demande
- Date et heure de la gêne ressentie si la réclamation concerne un vol spécifique (NB : 1 formulaire par vol)

Sans ces informations, ATB ne sera pas en mesure de traiter la réclamation ou la demande ni de l'enregistrer. En utilisant le portail réclamations, le demandeur lit et accepte la politique de confidentialité.

L'utilisation du portail réclamations permet au demandeur de recevoir un accusé de réception immédiat de la prise en compte de sa demande ou de sa réclamation.

Comptabilisation et réponse

L'automatisation d'une partie du traitement des réclamations grâce à l'utilisation du portail réclamations permet de les enregistrer statistiquement. Quand ATB recense des réclamations nouvelles ou sur une occurrence particulière, ATB mène des investigations en coordination avec les autres parties prenantes afin de comprendre si de nouvelles problématiques apparaissent et voir comment y remédier.

Réclamations et demandes d'information recevables

ATB répondra par mail au seul demandeur.

ATB focalisera sa recherche sur les éléments qui ont suscité la réclamation ou la demande d'information et apportera des éléments de réponse aussi détaillés que possible en s'appuyant sur son système de surveillance des trajectoires et du bruit des avions ou en faisant référence à des documents et actions consultables sur son site internet.

- S'agissant d'une demande d'information ou d'une réclamation générale, le demandeur recevra une réponse avec un lien vers la FAQ.
- S'agissant d'une réclamation concernant un événement bruit et/ou trajectoire, le système recherchera automatiquement le vol concerné et enverra les informations du vol, sa trajectoire et les données bruit mesurées sur les capteurs.

De cette façon, la réponse s'effectuera dans les meilleurs délais.

Pour le cas où le système n'identifierait pas de vol, le demandeur sera informé qu'une demande d'analyse est transmise à la DSAC afin de pouvoir lui répondre ultérieurement.

Réclamations et demandes d'information non recevables

Toute personne a le droit de déposer une réclamation ou faire une demande d'information concernant une gêne sonore ou une gêne environnementale liée à l'activité de la plate-forme.

Toutefois ATB ne traitera ni ne comptabilisera pas les réclamations dans les cas suivants :

- Réclamation ou demande comportant des propos injurieux
- Réclamation ou demande comportant des menaces tant pour les personnes que pour la sécurité des vols. ATB portera plainte auprès de la Police.

Dans le cas de réclamations concernant des vols en transit, ayant atterri ou décollé depuis d'autres aérodromes, le demandeur est informé et éventuellement dirigé vers les contacts adéquats mais la réclamation n'est pas comptabilisée, ni traitée.

Insatisfaction sur les réponses apportées

Si le demandeur n'est pas satisfait de la réponse apportée et souhaite obtenir des explications complémentaires, il devra l'exprimer via le portail réclamations (type de demande : « demande d'information », objet principal : « demande suite à une réclamation » en précisant obligatoirement le numéro de cette réclamation.

Dans cette procédure, sa demande sera examinée par un senior manager. Sa réponse clôturera définitivement la demande et la réclamation initiale, ATB se réservant le droit de ne pas comptabiliser les futures demandes se référant à la même réclamation et de ne pas y répondre.

Réclamations et comportements abusifs

Le demandeur ne recevra plus de réponse dans le cas d'une nouvelle demande d'information ou d'une nouvelle réclamation générale (non liée à un vol particulier) pour laquelle ATB a déjà répondu à plusieurs reprises. Toutefois ces réclamations et demandes seront comptabilisées.

Dans le cas de réclamations spécifiques (liées à un vol particulier), le principe étant basé sur la détection automatique du vol incriminé par le système de surveillance des trajectoires et du bruit, ces réclamations seront comptabilisées et le demandeur recevra une réponse.