

Engagement - gestion des plaintes sur le climat sonore

Introduction

La gestion du climat sonore est prioritaire pour ADM Aéroports de Montréal. L'autorité aéroportuaire doit assurer un équilibre entre le rôle de YUL Aéroport international Montréal-Trudeau comme acteur de développement du Grand Montréal et le maintien d'une cohabitation harmonieuse avec les communautés riveraines. Des efforts soutenus sont déployés pour assurer cet équilibre.

La gestion du climat sonore autour des aéroports est régie au Canada par la [Loi sur l'aéronautique](#) et le [Règlement de l'aviation canadien](#). Les critères acoustiques d'utilisation et les procédures d'atténuation du bruit spécifiques à YUL, tels que définis à l'Annexe 1, et approuvés par le gouvernement fédéral, sont publiés dans le manuel Canada Air Pilot et le Supplément de Vol Canada.

La gestion du climat sonore relève d'ADM, NAV Canada et Transports Canada :

- ADM élabore un plan de gestion du climat sonore, met sur pied un comité consultatif sur le climat sonore et traite les plaintes relatives au bruit.
- [NAV CANADA](#) est responsable de la prestation de services de navigation aérienne (gestion du trafic aérien).
- [Transports Canada](#) est l'organisme réglementaire chargé de veiller au respect de l'application de la [Loi sur l'aéronautique](#) et de ses règlements d'application, des critères acoustiques d'utilisation et mesures d'atténuation du bruit. Il s'agit de l'organisme qui a le pouvoir d'imposer des sanctions aux pilotes et aux transporteurs qui contreviennent à ces règles.
- Transports Canada émet les certifications pour l'opération d'aéronefs au Canada. Tous les aéronefs doivent être conformes aux normes internationales de l'[OACI](#) (Organisation de l'aviation civile internationale) et ces normes sont intégrées dans le [Règlement de l'aviation canadien](#). Le processus de certification des aéronefs de Transports Canada assure la conformité à ces normes.
- Les transporteurs aériens sont responsables de l'opération des vols, de l'acquisition des flottes aériennes et du respect des heures d'exploitation.

Engagement

L'engagement sur la gestion des plaintes liées au climat sonore explique les procédures d'exploitation en vigueur, le traitement des plaintes, les analyses et les suivis qui peuvent en découler. Il couvre les points suivants :

- Rôle d'ADM pour la gestion des plaintes relatives aux événements de bruit ;
- Comment soumettre une plainte ;
- Analyse et suivi des plaintes ;
- Réponse aux plaintes ;
- Plaintes non enregistrées ;
- Procédures en vigueur ;

Rôle d'ADM :

- Informer les citoyens des procédures en vigueur.
- Enregistrer les plaintes.
- Effectuer les vérifications dans le système de gestion du climat sonore. ADM utilise ANOMS qui contient les données radar de NAV Canada et qui permet de localiser les adresses des plaignants et de lier les plaintes aux mouvements aériens.
- Répondre aux plaignants.
- Répondre aux demandes d'information des citoyens sur le bruit généré par les activités aériennes.
- Informer les citoyens sur toute activité qui peut modifier le climat sonore à proximité de YUL, soit par infolettre, publication dans les journaux locaux ou distribution par la poste.
- Effectuer des analyses sur les causes de dérangement et évaluer la possibilité d'apporter des modifications.
- Produire et publier des indicateurs sur les plaintes.
- Rechercher les mouvements aériens par rapport à une adresse spécifique (par exemple, lors de l'achat d'une propriété).

Les éléments que nous pouvons traiter :

- Information sur les vols – altitude, type d'aéronef, type de vol, piste et trajectoire.
- Information sur les procédures d'atténuation du bruit.
- Vols de nuit – indiquer si une exemption a été accordée ou, dans le cas contraire, si le vol a été opéré en infraction.
- Information sur les mesures du plan d'action sur le climat sonore.
- Information sur les travaux côté air qui peuvent affecter le climat sonore.

Comment soumettre une plainte :

Les plaintes peuvent être soumises via :

- [WebTrak](#),
- [Formulaire web](#) (disponible sur le site internet d'ADM)
- Formulaire web pour cellulaire
- Courriel à info@admtl.com
- Ligne téléphonique (514-633-3351)
- La plainte doit contenir :
 - Le nom du plaignant
 - L'adresse complète
 - La date et l'heure de l'événement
- Ces informations sont nécessaires pour effectuer les vérifications. **Une plainte soumise sans ces informations ne peut être analysée et ne sera pas enregistrée.**
- Les renseignements fournis lors du dépôt d'une plainte sont traités de manière confidentielle.

Plaignant quérulent :

Si ADM a répondu à de multiples reprises aux questions d'un plaignant et a fourni à plusieurs reprises toutes les informations disponibles sur les procédures en vigueur, nous avisons alors le plaignant que nous continuerons à enregistrer ses plaintes, mais que nous ne fournirons plus d'explication aux points déjà répondus.

Plaintes non traitées et non enregistrées :

- Les plaintes incomplètes (nom, adresse, date et heure d'événement bruit) qui ne peuvent être analysées.
- Les plaintes qui contiennent des menaces ou un langage vulgaire.
- Les plaintes soumises de façon excessive (nombre de plaintes qui dépasse de manière importante le nombre de mouvements aériens dans le secteur du plaignant) ou par un programme automatisé.

Traitement des plaintes :

Étape 1 *:

- Les données des plaintes sont enregistrées dans le système ANOMS qui contient les données radar de NAV Canada.
 - La plainte est liée à un mouvement aérien.
 - Un accusé réception est envoyé au plaignant dans un délai de 48 heures ouvrables.
- * Cette étape n'est pas nécessaire pour les plaintes soumises via WebTrak ou le formulaire d'ADM (du site Internet ou sur cellulaire). Ces plaintes sont automatiquement enregistrées dans ANOMS et liées à un mouvement aérien. L'utilisateur reçoit un accusé réception immédiatement après la soumission de sa plainte.

Étape 2 :

- Une analyse est effectuée dans le système ANOMS.
- Des informations sont envoyées au plaignant si les vérifications démontrent que le vol a enfreint les procédures d'atténuation du bruit ou a effectué des opérations inhabituelles.
- Lorsqu'une irrégularité est observée, ADM soumet un dossier à Transports Canada pour enquête. Transports Canada a le pouvoir d'imposer des sanctions aux pilotes et aux transporteurs qui contreviennent aux règles. La liste des entreprises contrevenantes, un sommaire de l'infraction perpétrée et la sanction imposée sont affichés sur le site de [Transports Canada](#).
- ADM traite les plaintes qui touchent les activités aéroportuaires des aéroports de Montréal-Trudeau et de Mirabel. Si les vérifications démontrent que la plainte porte sur un vol qui n'a pas été opéré de l'un de ces deux aéroports, ou qu'il n'y a eu aucune activité aéroportuaire pouvant avoir généré le bruit rapporté, ADM en informera le plaignant. La plainte sera enregistrée mais elle ne sera pas comptabilisée dans les indicateurs d'ADM.

À noter :

- DASH-L est responsable de la gestion de l'aéroport de Saint-Hubert. Les plaintes pour les vols de cet aéroport doivent être acheminées à DASH-L via <https://dashl.ca/formuler-une-plainte/>.
- Les plaintes pour des vols en provenance d'autres aéroports peuvent être transmises à Transports Canada. Un citoyen peut acheminer directement une plainte à l'adresse de courriel de l'Unité d'application de la loi : TC.QUEEnquete-InvestigationQUE.TC@tc.gc.ca.

Indicateurs sur les plaintes :

- Les plaintes enregistrées sont comptabilisées et analysées à l'aide d'indicateurs.
- Elles doivent être soumises avant le 5^e jour du mois suivant afin d'être comptabilisées dans ces indicateurs.
- Ces indicateurs sont disponibles sur le site Internet d'ADM à <https://www.admtl.com/fr/adm/collectivites/climat-sonore/indicateurs>. (à compter de janvier 2020)
- L'analyse des indicateurs fait partie intégrante des réunions du Comité consultatif sur la gestion du climat sonore.

Engagement - gestion des plaintes sur le climat sonore

Annexe 1

Procédures d'atténuation du bruit en vigueur à Montréal-Trudeau

- À l'atterrissage, les pilotes suivent une procédure normalisée qui consiste à s'aligner avec la piste à une altitude minimale de 3 000 pieds, approximativement à 15 km du seuil de la piste, et effectuent l'approche finale avec un angle de descente de 3 degrés.
- Au décollage, les jets doivent monter cap de piste jusqu'à une altitude de 3 000 pieds avant d'amorcer un virage vers leur route de destination. À noter que les avions n'atteignent pas tous 3 000 pieds au même point puisque le type d'avion, la charge de l'appareil et les conditions météorologiques peuvent influencer sur le taux de montée. Les avions turbopropulsés et à pistons (avions à hélices) amorcent un virage aussitôt que possible après l'envol.
- Il n'y a pas de couvre-feu à YUL Montréal-Trudeau.
- Les avions de moins de 45 000 kg (avion à hélices, CRJ, aviation générale) sont autorisés à opérer en tout temps.
- Les avions de plus de 45 000 kg (Airbus, Boeing) sont soumis à des heures d'exploitation restreintes :
 - 7 h et minuit pour les décollages
 - 7 h et 1 h pour les arrivées
- Le Canada Air Pilot (CAP) prévoit qu'ADM peut accorder des exemptions pour certains vols.

Les exemptions sont accordées selon des critères stricts tels que :

- urgences médicales
- retards hors du contrôle du transporteur
- conditions météorologiques adverses
- certains vols réguliers :
 - départs matinaux entre 6 h et 7 h (3 vols réguliers à destination de Toronto et Miami pour assurer l'accès à des vols en correspondance vers d'autres destinations);
 - durant la saison hivernale des exemptions sont accordées pour les vols qui effectuent une double rotation vers les destinations soleil.

Engagement - gestion des plaintes sur le climat sonore

Annexe 1

Altitudes et distances minimales :

Extrait du [Règlement de l'aviation canadien \(DORS/96-433\)](#) (site web de Transports Canada) :

Altitudes et distances minimales

602.14 (1) [Abrogé, DORS/2002-447, art. 2]

(2) Sauf s'il s'agit d'effectuer le décollage, l'approche ou l'atterrissage d'un aéronef ou lorsque la personne y est autorisée en application de l'article 602.15, il est interdit d'utiliser un aéronef :

a) au-dessus d'une zone bâtie ou au-dessus d'un rassemblement de personnes en plein air, à moins que l'aéronef ne soit utilisé à une altitude qui permettrait, en cas d'urgence exigeant un atterrissage immédiat, d'effectuer un atterrissage sans constituer un danger pour les personnes ou les biens à la surface, et, dans tous les cas, à une altitude d'au moins :

(i) dans le cas d'un avion, 1 000 pieds au-dessus de l'obstacle le plus élevé situé à une distance de 2 000 pieds ou moins de l'avion, mesurée horizontalement,

(ii) dans le cas d'un ballon, 500 pieds au-dessus de l'obstacle le plus élevé situé à une distance de 500 pieds ou moins du ballon, mesurée horizontalement,

(iii) dans le cas d'un aéronef autre qu'un avion ou un ballon, 1 000 pieds au-dessus de l'obstacle le plus élevé situé à une distance de 500 pieds ou moins de l'aéronef, mesurée horizontalement;