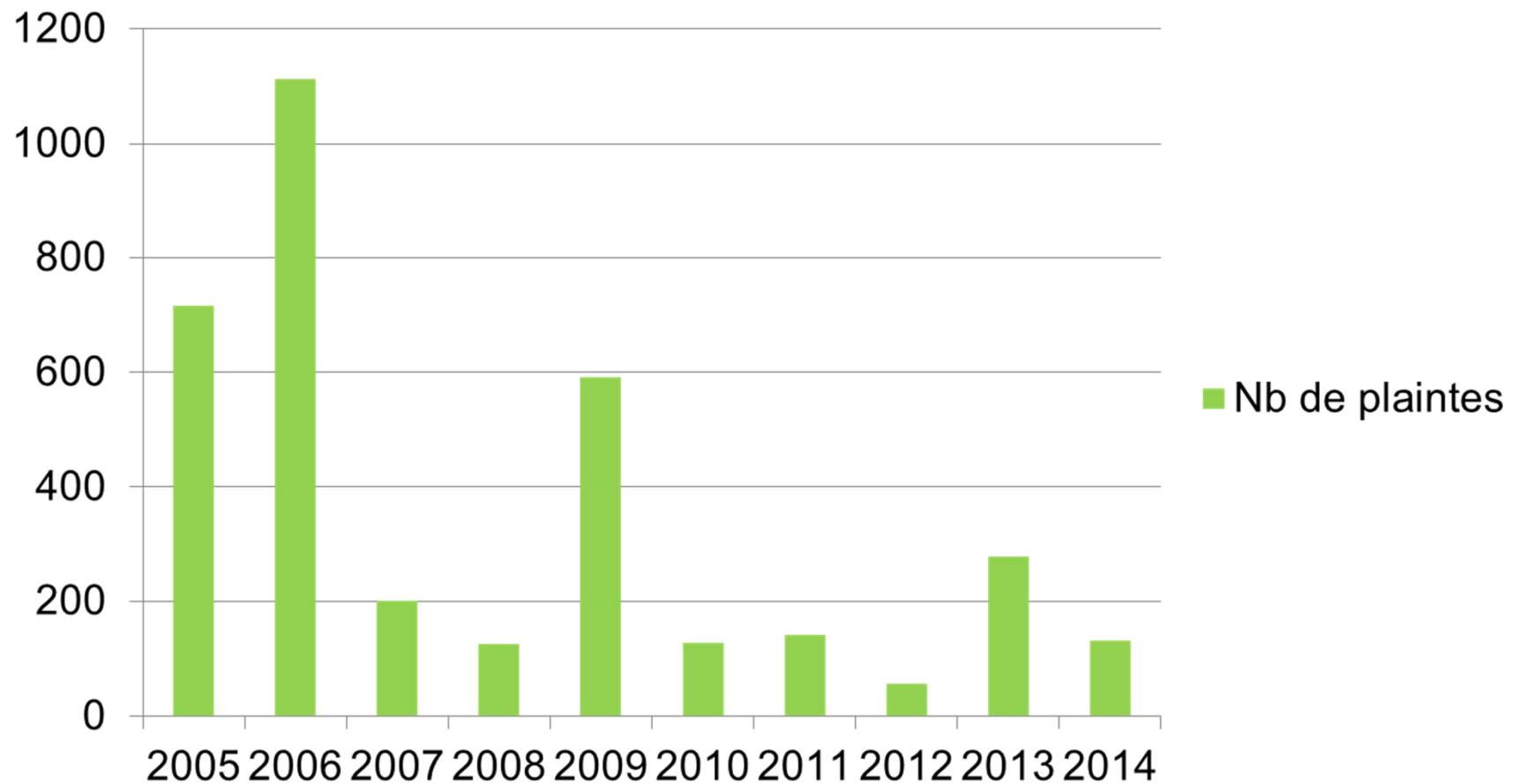


Statistiques des sollicitations 2014
Aéroport Paris-Orly
Réunion CCE / ACNUSA - 09 décembre 2014

1. Analyse statistique des plaintes et/ou demandes d'information

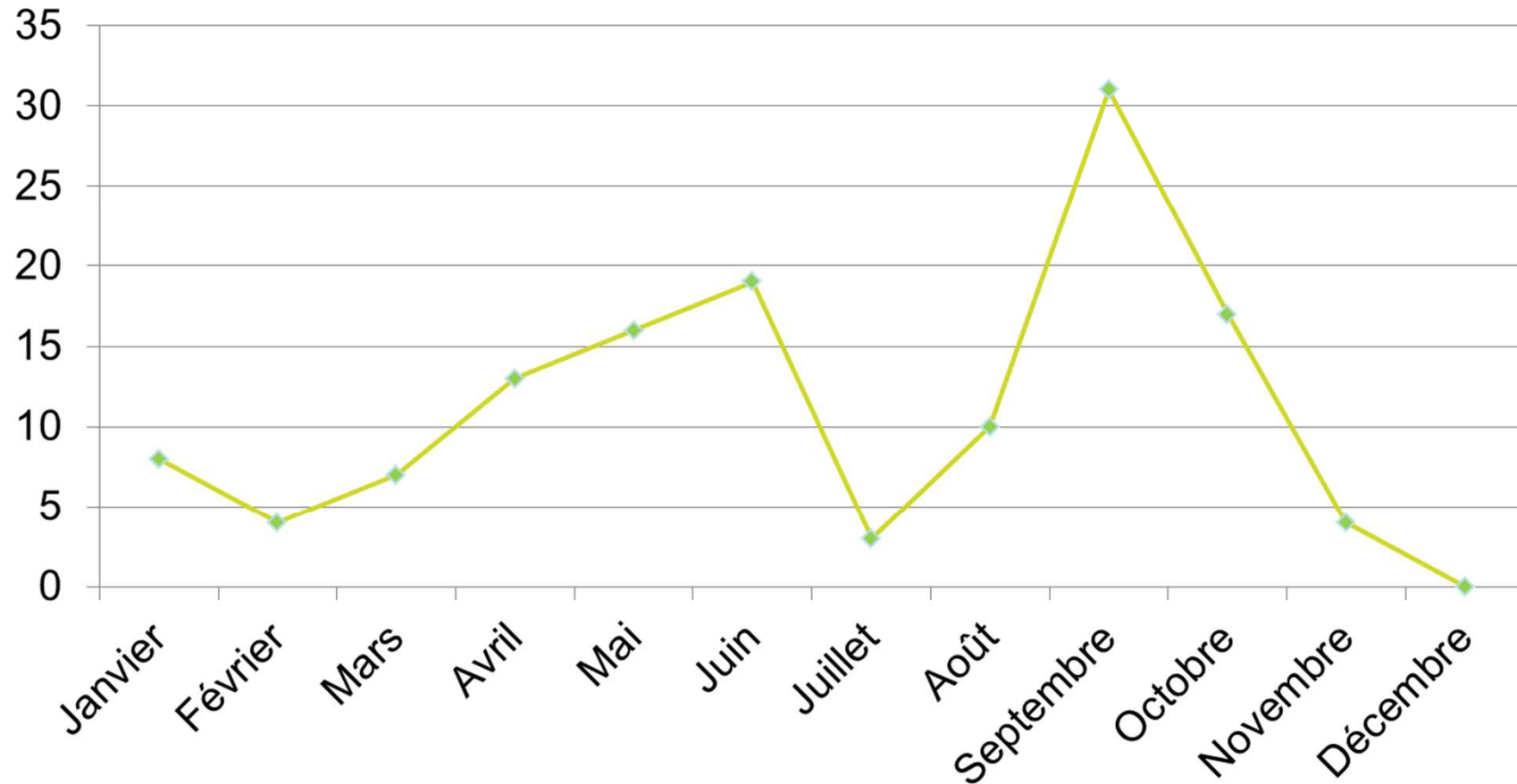
Evolution annuelle des plaintes - Aéroport Paris-Orly

Evolution des plaintes depuis 2005

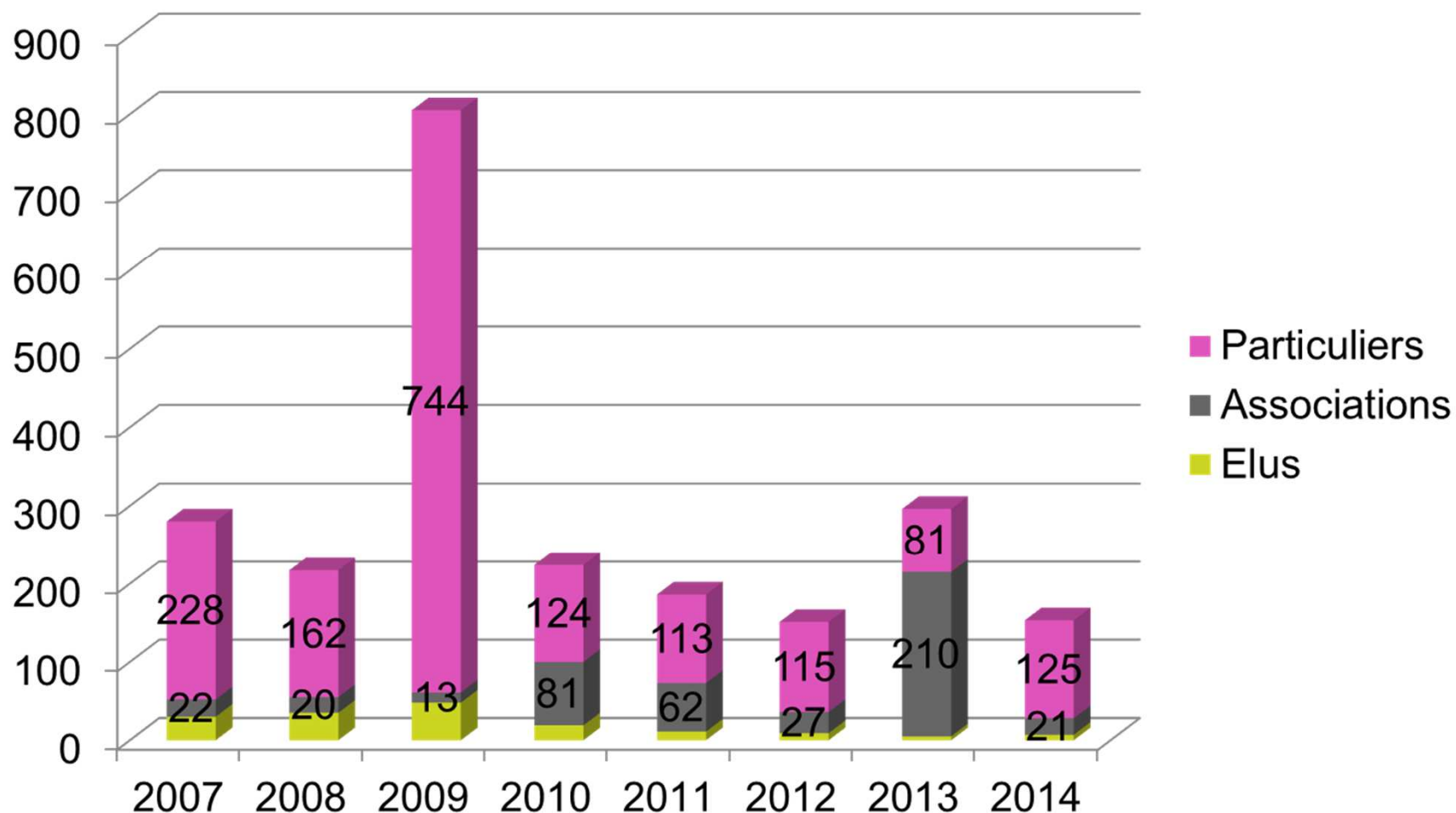


1. Répartition mensuelle des plaintes pour l'année 2014

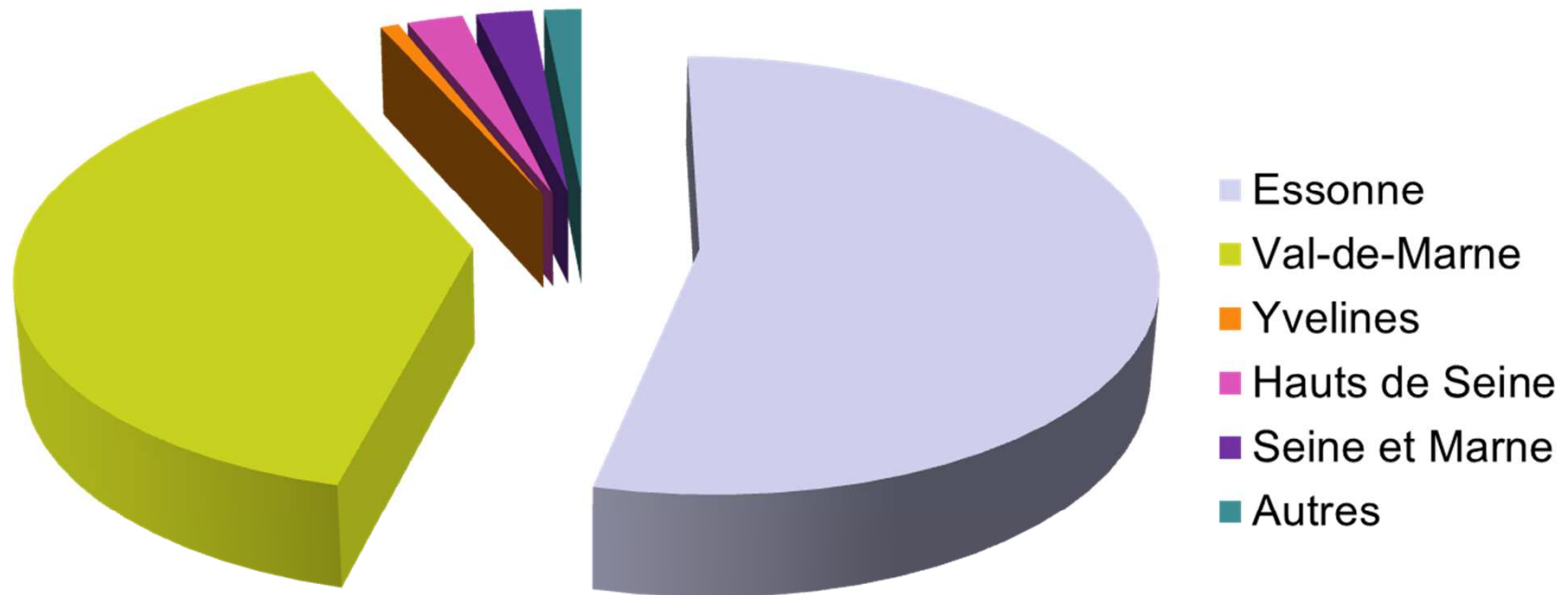
Répartition (au 01/12)



Evolution annuelle des sollicitations et répartition par type de contact



Répartition des plaintes par département en 2014 (au 1^{er} déc.)



Traitement des plaintes et demandes d'information

- Répartition des plaintes (≥ 4) par origine communale en 2014

Essonne :

Auvers-Saint-Georges (5), Gif-sur-Yvette (6), Leudeville (10),
Savigny-sur-Orge (4), Vigneux-sur-Seine (7), Saulx-les-Chartreux (3).

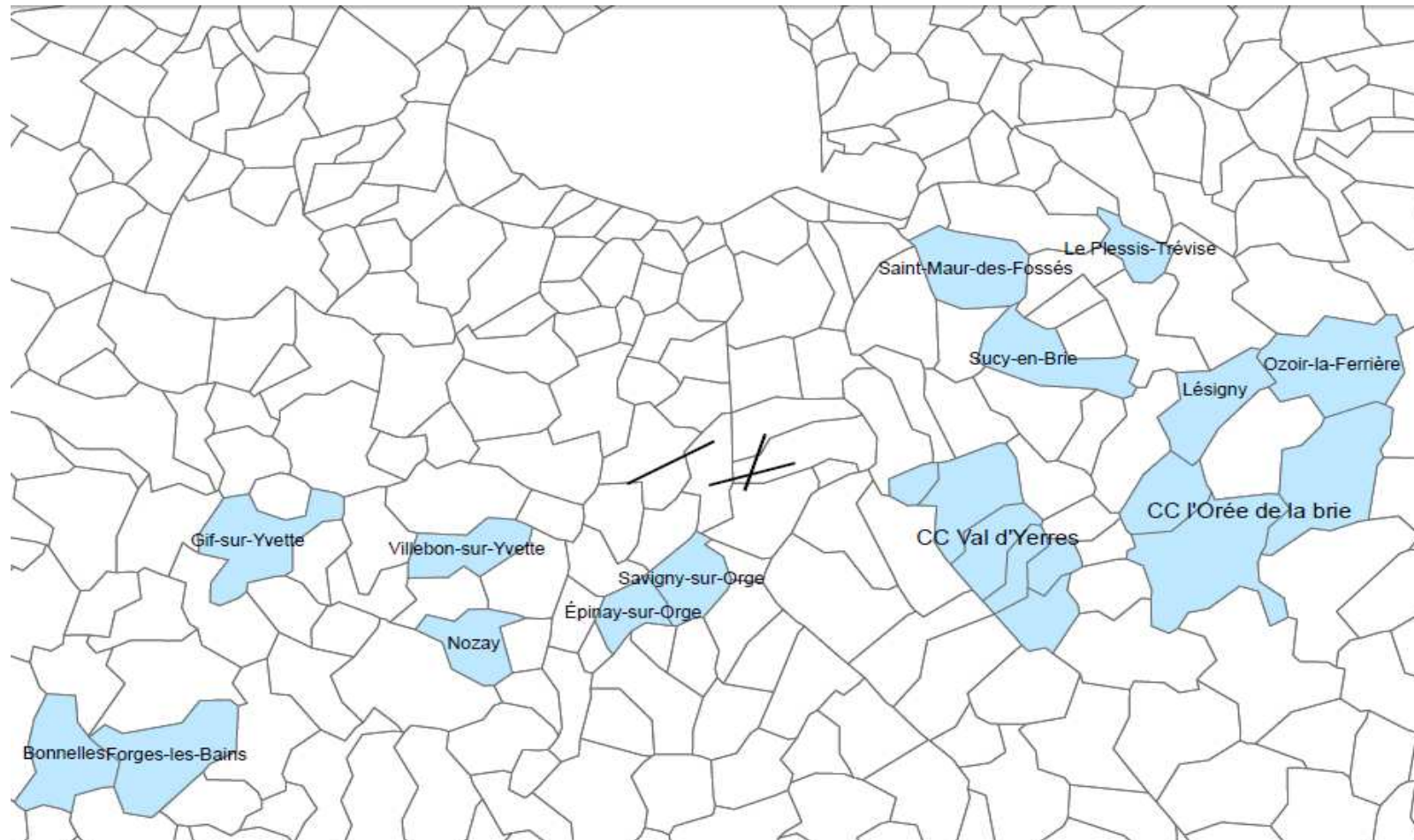
Val-de-Marne :

Choisy-le-Roi (6), Orly (4), Perigny-sur-Yerres (10), Saint-Maur-des-Fossés (6), Villecresnes (4).

Motifs principaux

- **Survols inhabituels (consécutifs aux changements de configuration, visites techniques, incidents d'exploitation...)**
- **Nombreux survols**
- **Basse altitude (communes situées dans l'axe des pistes)**
- **Bruit**

14 communes dotées de Vitrail autour de Paris-Orly



Total déports: 25 communes

2. Améliorer en permanence la qualité de service

Objectif ADP : Améliorer en permanence la qualité de service

- ↪ **Maintenir des relations régulières et durables avec les élus et les associations de défense de riverains via l'organisation de visites, réunions d'information (y compris des réunions publiques dans les municipalités).**
- ↪ **Maintenir un délai de réponse aux sollicitations écrites \leq 10 jours**
- ↪ **Informier en amont les communes de toute modification d'exploitation de la plateforme (travaux, visites techniques...)**
- ↪ **Travailler en étroite collaboration avec la DSNA/ME et/ou la DTA et s'inscrire dans un rôle de facilitateur.**

Objectif ADP : Améliorer en permanence la qualité de service

- ↪ Promouvoir les permanences des ICNA au sein de la Medd
- ↪ Orienter les riverains vers le site de la DGAC et sa rubrique riverains; et la mission environnement si besoin.
- ↪ Dispenser une information fiable et de qualité.

Merci pour votre attention