



SAISON HIVERNALE

2016-2017





On n'empêchera pas la neige
de tomber en hiver...



...mais le Groupe ADP fait le maximum
pour que vous puissiez voyager en toute sérénité.

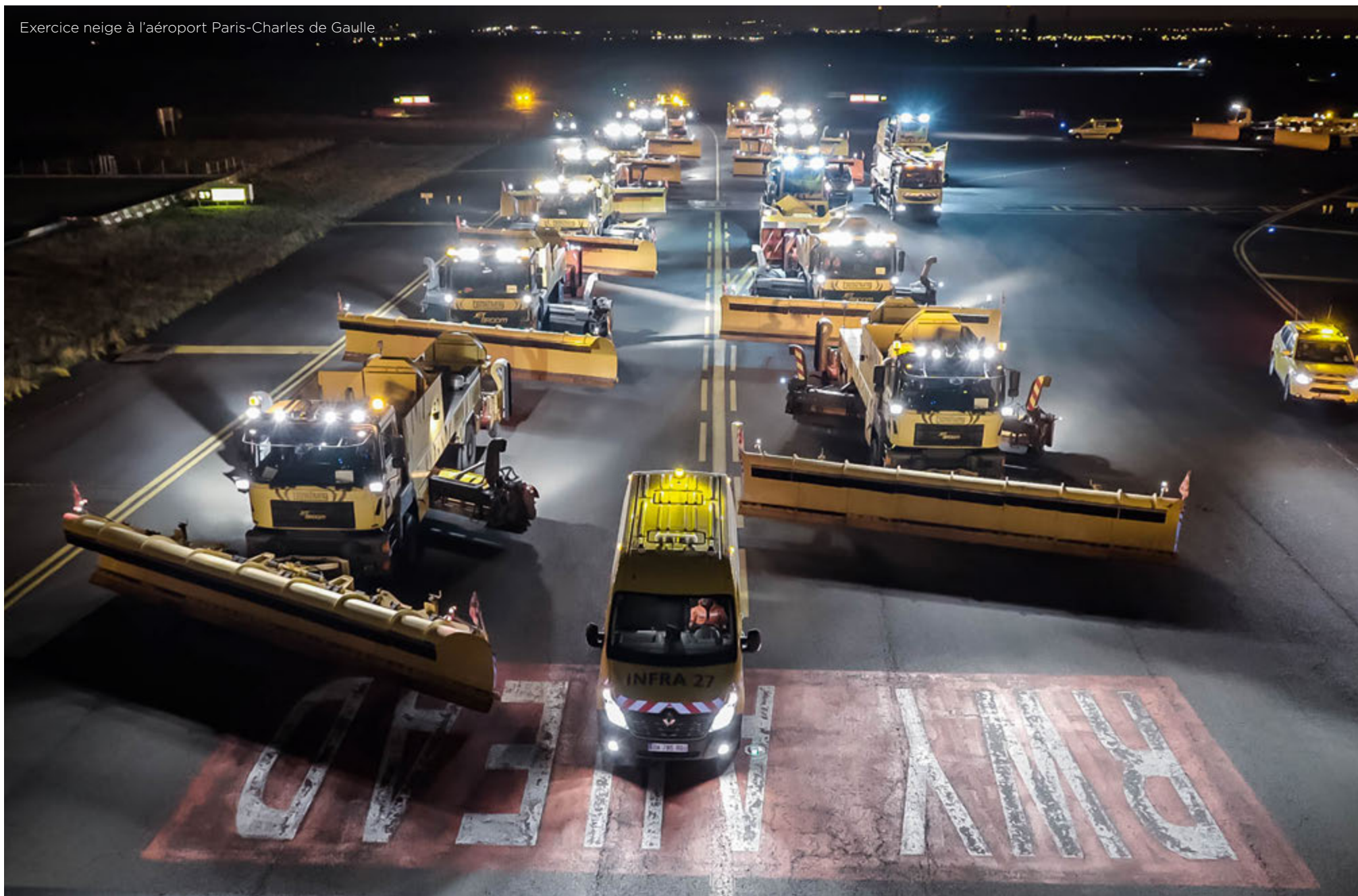


DOSSIER DE PRESSE

SOMMAIRE

Les chiffres clés.....	2
17 octobre au 17 avril, mise en place du plan neige du Groupe ADP.....	3
Le Groupe ADP déneige les pistes et les aires.....	5
Le dispositif hivernal côté pistes - le train neige.....	7
Régis Lacote, Directeur des aires aéronautiques de Paris-Charles de Gaulle.....	8
Trois questions à Thérèse Dhersin, Directrice des aires aéronautiques de Paris-Orly.....	10
Le Groupe ADP dégivre les avions.....	12
Un A320 au service de la sécurité aéroportuaire!.....	14
Le Groupe ADP assiste les compagnies aériennes pour l'information des passagers.....	15
Portrait : Angélique Galice, "Happy to help you".....	18

Exercice neige à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle



LES CHIFFRES CLÉS

PARIS-CHARLES DE GAULLE

65,8 millions
de passagers accueillis en 2015

1^{er}
aéroport français

2^e
aéroport européen

9^e
aéroport mondial

3 257 ha
de superficie

4 pistes
dont deux longues de 4 200 mètres
et deux courtes de 2 700 mètres

100 kilomètres
de voies de circulation pour avion

314 postes
de stationnement avions

6,5 millions
de m² de revêtement aéronautique

80 kilomètres
de route de service

177
engins de déneigement

50
dégivreuses

20 aires
de dégivrage avions

2 400 m³
de stocks de glycol
pour la nouvelle saison hivernale



PARIS-ORLY

29,6 millions
de passagers accueillis en 2015

2^e
aéroport français et

13^e
aéroport européen

1540 ha
de superficie

3 pistes
dont une de 3600 mètres,
une de 3300 mètres
et une de 2400 mètres

91 postes
de stationnement avions

18 km
de voies de circulation pour avion

70 km
de réseau routier

64
engins de déneigement

540 m³
de stocks de glycol



17 OCTOBRE AU 17 AVRIL MISE EN PLACE DU PLAN NEIGE DU GROUPE ADP



Durant la période hivernale, le Groupe ADP assure une surveillance permanente des prévisions météorologiques en lien très étroit avec les services de Météo France. Le plan neige est activé dès lors que des risques météorologiques apparaissent.

Une cellule composée des représentants du Groupe ADP, de la Direction Générale de l'Aviation Civile, des compagnies aériennes et de Météo France se met en place pour décider des moyens nécessaires à mettre en œuvre tant en termes d'effectifs que de matériels à déployer. Ce plateau regroupé sous le nom de CDM (Collaborative Decision Making) joue un rôle de véritable chef d'orchestre, où chaque acteur remplit son rôle.

QUI FAIT QUOI ?

Météo France actualise et communique en permanence les prévisions météo qui sont transmises aux différents acteurs de la plateforme. à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, une équipe dédiée de Météo France est installée sur l'emprise de l'aéroport.

La Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) assure le contrôle aérien (circulation des avions au sol et en l'air), définit les capacités de l'aéroport en fonction des conditions météorologiques et du nombre de pistes disponibles (nombre d'avions autorisés à atterrir et décoller par heure), demande le cas échéant aux compagnies d'adapter leur programme de vols en fonction des données météorologiques. C'est la DGAC qui autorise ou non le décollage ou l'atterrissage des appareils. Le cas échéant, c'est également la DGAC qui peut interrompre le trafic aérien.



Le Groupe ADP assure le déneigement des pistes, des voies de circulation avions et des aires lorsque celles-ci sont libres d'occupation. Si les aires de stationnement sont occupées, c'est aux compagnies aériennes d'en assurer le déneigement.

À Paris-Charles de Gaulle, le Groupe ADP est responsable des opérations de dégivrage des avions sur des aires dédiées via des sociétés prestataires. Par contre, à Paris-Orly, ce sont les compagnies aériennes qui sont responsables des opérations de dégivrage des avions via des sociétés prestataires.

Le Groupe ADP contribue également à informer les passagers en relayant les informations qui lui sont fournies par les compagnies aériennes (retards, annulations...).

Le cas échéant, le Groupe ADP peut également prêter assistance aux compagnies pour la prise en charge des passagers qui se retrouvent bloqués dans les terminaux et qui n'auraient pu être logés par les compagnies aériennes dans les hôtels situés à proximité de nos aéroports.

Les compagnies aériennes adaptent leur programme de vol, informent et assistent leurs clients et assurent leur prise en charge en cas de retards ou d'annulations de vols. Si nécessaire, elles assurent l'hébergement hôtelier de leurs passagers. Les compagnies aériennes peuvent être sujettes également à des retards ou annulations de vols en raison de la météo sur les aéroports de provenance et pas seulement en fonction de la météo sur l'Île-de-France.

CE TRAVAIL EN COMMUN PERMET D'ANTICIPER ET DE FAIRE FACE AU MIEUX
AUX PERTURBATIONS ANNONCÉES ET AINSI ASSURER DES CONDITIONS DE SÉCURITÉ OPTIMALES.

LE GROUPE ADP DÉNEIGE LES PISTES ET LES AIRES

En cas de chute de neige ou en cas de verglas, il est primordial et indispensable d'assurer le traitement des pistes et des voies de circulation avions. En phase de décollage et d'atterrissage, un avion atteint la vitesse de 200 km/heure, il faut donc impérativement que les pistes soient traitées afin d'assurer la sécurité des passagers et des membres d'équipages.

Pour ce faire, le Groupe ADP déploie ses "trains neige". Il s'agit de l'ensemble des machines qui vont être utilisées simultanément pour permettre de dégager les pistes le plus rapidement possible.

DE COMBIEN D'ENGINS EST COMPOSÉ UN "TRAIN NEIGE" ?

La composition d'un "train neige" varie en fonction de plusieurs critères: le type de neige, sa hauteur, la température au sol, le sens du vent mais également le secteur à traiter.

Le "train neige" est composé de 17 engins: un véhicule de commandement suivi de 11 déneigeuses hautes performances, deux camions épandeurs de produits déverglaçant et deux camions "fraises à neige". Un véhicule de contrôle de glissance ferme la marche. Cet outil permet de mesurer le coefficient d'adhérence de la piste. Les résultats obtenus sont immédiatement transmis à la Direction Générale de l'Aviation Civile, seule autorité compétente pour autoriser les décollages et les atterrissages. Un véhicule escorteur, mobile, est également présent. Il vérifie l'alignement de l'ensemble du "train neige" et s'assure de son bon fonctionnement.

De plus, des sondes placées en trois endroits sur les pistes, permettent de vérifier en temps réel l'état des pistes et d'intervenir le cas échéant pour les traiter.

COMBIEN DE TEMPS FAUT-IL POUR DÉNEIGER UNE PISTE ?

Le temps moyen est fonction de la longueur de la piste. Les pistes longues de 4200 mètres sont déneigées en 20 minutes à Paris-Charles de Gaulle, 30 minutes à Paris-Orly, alors que les pistes courtes de 2700 mètres nécessitent environ 15 minutes de traitement. Il s'agit bien évidemment d'une moyenne qui peut varier en fonction des conditions météorologiques.

Pendant la durée du déneigement, le trafic sur la piste est interrompu, les capacités de l'aéroport sont réduites, ce qui peut entraîner des retards dans le programme de vols des compagnies.

COMMENT EST ASSURÉ LE DÉNEIGEMENT DES VOIES DE CIRCULATION ?

Outre les pistes de décollage et d'atterrissage (4 pistes à Paris-Charles de Gaulle et 3 pistes à Paris-Orly), les équipes du Groupe ADP doivent également assurer le déneigement et le traitement d'une centaine de kilomètres de voies de circulation à Paris-Charles de Gaulle, permettant notamment aux avions de rejoindre les pistes de décollage ou leur point de stationnement.

QU'EN EST-IL DES POSTES DE STATIONNEMENTS AVIONS ?

L'aéroport Paris-Charles de Gaulle compte 314 postes de stationnement avions et l'aéroport Paris-Orly en possède 91. Le Groupe ADP assure le déneigement des postes de stationnement lorsque ceux-ci sont libres. Par contre, si ces postes de stationnement sont occupés par un avion, c'est la compagnie aérienne ou par délégation son assistant qui doit en assurer le déneigement.

En 2011, le Groupe ADP s'est doté d'engins plus légers permettant de déneiger des zones exiguës. Certains de ces engins ont été mis à la disposition des compagnies aériennes.

POURQUOI LES TEMPS DE DÉNEIGEMENT SONT-ILS PARFOIS PLUS LONGS ?

Chaque épisode neigeux est différent. Une neige humide et collante est souvent plus difficile à traiter. Ce n'est donc pas tant l'épaisseur de la couche neigeuse que le type de neige qu'il faut prendre en compte dans le cadre du déneigement d'une piste.

Les pluies verglaçantes, fréquentes en période hivernale nécessitent également un traitement rapide des pistes.



LE SAVIEZ-VOUS ?

6,5 millions de m²

C'est l'équivalent de la surface aéronautique à traiter à Paris-Charles de Gaulle.

60 mètres

C'est la largeur d'une piste de décollage soit 6 fois plus qu'une autoroute à deux voies.

113 terrains de football

C'est ce que représente la superficie des pistes à déneiger à Paris-Charles de Gaulle.

236 engins

C'est la flotte de déneigement du Groupe ADP.



LE DISPOSITIF HIVERNAL

CÔTÉ PISTES - LE TRAIN NEIGE

LE DÉNEIGEMENT DES PISTES

177
engins de déneigement
à Paris-Charles de Gaulle



64
engins de déneigement
à Paris-Orly

20 mn
environ pour
déneiger une piste
longue de **4200 m**

15 mn
environ pour
déneiger une piste
courte de **2700 m**

17
engins pour former le **train neige**

2
camions
fraises
à neige

2
camions
épandeurs

1
véhicule de contrôle
des coefficients
d'adhérence

Ces données **sont utiles aux pilotes**
afin d'adapter leur décollage et atterrissage.

11
dénéigeuses hautes performances

1
véhicule de
commandement

+ de 1050
collaborateurs
et partenaires
mobilisés pour
les opérations
de déneigement
à Paris-Charles de Gaulle
et Paris-Orly

RÉGIS LACOTE,

DIRECTEUR DES AIRES AÉRONAUTIQUES DE L'AÉROPORT PARIS-CHARLES DE GAULLE

Régis Lacote est directeur des aires aéronautiques de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. C'est tout au long de l'année, avec ses équipes, qu'il prépare la nouvelle saison hivernale avec pour objectifs de permettre aux avions de décoller et d'atterrir en toute sécurité.



QUELS SONT LES SPÉCIFICITÉS DU DÉNEIGEMENT D'UN AÉROPORT COMME PARIS-CHARLES DE GAULLE ?

L'aéroport Paris-Charles de Gaulle est implanté sur une superficie de plus de 3 257 hectares. Les 4 pistes de l'aéroport représentent à elles seules la superficie de 113 terrains de football à déneiger. Il faut rajouter à cela près de 100 kilomètres de voies de circulation et de plus de 314 postes de stationnement avions.

Vous imaginez donc aisément le défi que représente le déneigement d'un aéroport comme le nôtre. On compte en moyenne 20 minutes pour déneiger une piste longue de 4 200 mètres et 15 minutes pour les pistes courtes de 2 700 mètres. Une piste doit être

traitee sur une largeur de 60 mètres, à savoir 6 fois la largeur d'une autoroute à deux voies. La neige est poussée et balayée par des engins d'une puissance de 1 000 chevaux disposés sur toute la largeur de la piste et repoussée le plus loin du bord pour éviter la formation de congères qui pourraient créer des obstacles dangereux pour les réacteurs des avions.

Il s'agit en fait d'un ballet savamment orchestré par nos équipes.

EST-CE QUE L'ON PEUT COMPARER LE DÉNEIGEMENT D'UNE PISTE AVEC LE DÉNEIGEMENT D'UNE VOIRIE CLASSIQUE ?

Non, la comparaison n'est pas possible!

On ne peut pour des raisons évidentes de sécurité faire décoller ou atterrir un avion sur des routes recouvertes de neige ou rendues glissantes par le verglas. En voiture, lorsqu'une route est enneigée ou verglacée, vous réduisez votre vitesse. Dans l'aérien le problème est plus complexe puisque le décollage ou l'atterrissage d'un avion a lieu généralement à plus de 200 kilomètres/heure. Il faut donc intervenir rapidement en utilisant des moyens mécaniques et chimiques pour rendre la piste non glissante. Sur une route classique on utilise du sel (chlorure de sodium), mais il ne peut être utilisé sur les pistes car cela endommagerait les avions. On privilégie alors le formiate: le formiate de potassium (liquide) et le formiate de sodium (solide).

QUELS SONT LES MOYENS TECHNIQUES DONT VOUS DISEPOSEZ À PARIS-CHARLES DE GAULLE ?

Depuis l'hiver 2010 qui avait été particulièrement rigoureux, le Groupe ADP a considérablement renforcé son dispositif neige. C'est notamment le cas pour l'aéroport Paris-Charles de Gaulle qui comporte environ 177 engins de déneigement en 2015.

Nous disposons de 2 400 m³ de réserves de glycol en 2015 ce qui nous permet d'assurer environ 10 jours de traitement en cas de forte intensité neigeuse sur l'aéroport.

Nous avons 50 dégivreuses en 2015.

Enfin, nous avons créé de nouvelles aires de dégivrage pour les avions. L'aéroport Paris-Charles de Gaulle en comporte aujourd'hui 20.

Et pour faire fonctionner tous ces équipements, ce sont plus de 750 collaborateurs et partenaires qui sont mobilisés pour les opérations de déneigement et près de 300 pour les opérations de dégivrage. Ce sont donc au total plus de 1 000 salariés du Groupe ADP et de nos entreprises partenaires qui œuvrent au service hivernal de Paris-Charles de Gaulle.

Toute l'année ils suivent des formations spécifiques pour être prêts, le jour J à faire face à l'arrivée de la neige ou à la baisse des températures qui peut favoriser l'apparition du verglas.

Éléments d'un train neige



TROIS QUESTIONS À THÉRÈSE DHERSIN,

DIRECTRICE DES AIRES AÉRONAUTIQUES DE L'AÉROPORT PARIS-ORLY



COMMENT L'AÉROPORT PARIS-ORLY SE PRÉPARE À AFFRONTER L'HIVER ?

Malgré la clémence des trois hivers précédents, nous nous préparons activement. Notre objectif est de faire face à des événements hivernaux importants pendant au moins une semaine.

Paris-Orly c'est 250 hectares de zones revêtues de béton ou de bitume qui doivent être traités pour permettre de poursuivre l'activité aéronautique dans des conditions de sécurité optimale.

Les services de Météo France sont à nos côtés pour nous fournir les outils de prévision. L'outil appelé aérogramme est amélioré chaque hiver. Il nous renseigne sur l'évolution des prévisions de températures, précipitations, vent, humidité

à l'échelle de plusieurs jours. Le décodage et l'interprétation de ces informations nécessitent une formation adaptée.

Les paramètres techniques à prendre en compte nécessitent une adaptation des métiers de plus en plus poussée: anticipation des phénomènes météo, calibrage des moyens à mettre en place, compétences techniques renforcées sur les techniques de déneigement et de déverglaçage et enfin organisation de la reprise de l'activité.

EST-CE QUE LES NOMBREUX CHANTIERS EN COURS SUR L'AÉROPORT DE PARIS-ORLY ONT UN IMPACT SUR L'ACTIVITÉ DÉNEIGEMENT ?

La transformation "physique" de l'aéroport entraîne des changements dans la manière d'aborder le service hivernal :

- l'ouverture de la Jetée internationale a créé de nouveaux postes avion au contact
- la rénovation de la piste 4 a permis d'encastrer son balisage, portant la largeur de la piste à déneiger à 60 mètres

Globalement l'évolution des différentes zones de travaux renforce l'importance des exercices préparatoires qui permettent aux équipes de se repérer sur un territoire modifié. C'est d'autant plus vrai qu'il s'agit de couvrir un risque saisonnier auquel peu de professionnels sont dédiés. Il est donc primordial de former les personnels volontaires et occasionnels impliqués.

QUELLES SONT LES NOUVEAUTÉS DE CETTE SAISON HIVERNALE 2016-2017 ?

Afin de mieux répondre aux impératifs liés à nos missions de continuité de service, nous avons reçu de nouveaux équipements.

Les nouvelles déneigeuses grande largeur sont arrivées en appoint des équipements existants pour permettre le déneigement de la piste 4 rénovée. Une nouvelle fraise haute performance permet d'évacuer la neige poussée par les déneigeuses à un rythme plus soutenu qu'auparavant. Ces manœuvres sont effectuées grâce à des engins dont les performances sont de plus grandes quant à la rapidité d'action mais dont l'utilisation requière de plus en plus de compétence et donc de formation.

S'agissant des zones plus confinées comme les postes avions, de nouveaux engins de type tracteurs agricoles équipés de lames adaptées à ce type de déneigement sont arrivés en complément des petits engins très maniables déjà en service.

Il faut aussi rappeler que le traitement des effluents hivernaux est assuré par le marais filtrant, un système basé sur la biodégradation des produits utilisés. Ce procédé permet de réduire l'empreinte environnementale du processus hivernal à Paris-Orly.



Exercice d'un train neige à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle

LE GROUPE ADP DÉGIVRE LES AVIONS

En période hivernale, le givre qui se dépose sur le fuselage et sur les ailes d'un avion le rend trop lourd et dégrade ses conditions de vol, ce qui peut entraîner des conséquences lors de son décollage. Pour des raisons de sécurité évidentes, le commandant de bord peut alors demander le dégivrage de son appareil.

À PARIS-CHARLES DE GAULLE

Le Groupe ADP est en charge des opérations sur des aires dédiées situées près des pistes pour réduire le délai entre la fin de traitement de l'avion et son décollage. La prestation est assurée par des prestataires travaillant pour le Groupe ADP.

À PARIS-ORLY

Les avions sont dégivrés sur leur point de stationnement. Ce sont les compagnies qui sont responsables des opérations, et elles ont confié cette prestation à des sociétés d'assistance. Le Groupe ADP assure l'approvisionnement en glycol de ces prestataires, sauf pour la compagnie Air France qui dispose de son propre stock.



COMMENT SE DÉROULE LE DÉGIVRAGE D'UN AVION ?

Deux à six dégivreuses sont nécessaires selon le type d'avion. Les opérateurs aspergent le fuselage et les ailes de l'appareil d'un mélange de glycol et d'eau. Une fois le dégivrage terminé, l'appareil dispose d'un "temps de protection" lui permettant de rejoindre la piste de décollage. Pour éviter tout nouveau dépôt de givre sur l'appareil, il est donc nécessaire de synchroniser les opérations de dégivrage avec celles du déneigement afin que les avions puissent décoller rapidement sur une piste dégagée et éviter ainsi un nouveau passage en aire de dégivrage.

À Paris-Charles de Gaulle, le Groupe ADP dispose d'un parc de 50 dégivreuses en 2016.

COMBIEN DE TEMPS FAUT-IL POUR DÉGIVRER UN AVION ?

Le temps de dégivrage varie en fonction du type de l'appareil mais également des conditions météo au moment du dégivrage. En général, on compte au minimum 10 à 15 minutes pour un avion moyen ou gros porteur. Cela peut prendre le double de temps en cas de neige collante.

QUELS SONT LES STOCKS DE GLYCOL DISPONIBLES POUR CET HIVER ?

Afin de répondre à des hivers particulièrement rigoureux et longs comme celui que nous avons connu en 2010, le Groupe ADP a choisi d'augmenter significativement ses stocks de produits dégivrants (glycol). Les réserves ont donc plus que doublé portant les stocks à 2400 m³ à Paris-Charles de Gaulle et à 540 m³ à Paris-Orly.

Des outils de suivi en temps réel de l'état de nos stocks nous permettent d'assurer un réapprovisionnement au fur et à mesure de nos besoins.

COMBIEN D'AIRES DE DÉGIVRAGE À PARIS-CHARLES DE GAULLE ?

Nous avons créé en deux ans cinq nouvelles aires de dégivrage à Paris-Charles de Gaulle qui en compte désormais 20.



LE SAVIEZ-VOUS ?

2400 m³

Ce sont les capacités de stockage en glycol de Paris-Charles de Gaulle pour l'hiver 2016/2017.

540 m³

Ce sont les capacités de stockage en glycol de Paris-Orly pour l'hiver 2016/2017.

UN A320

AU SERVICE DE LA SÉCURITÉ AÉROPORTUAIRE!

Cet appareil aux couleurs du Groupe ADP, a été configuré en 2014 pour permettre aux pompiers de l'aéroport et aux personnels du dégivrage de s'entraîner dans les conditions réelles pour améliorer la sécurité au service des passagers et des compagnies aériennes.

"Cet investissement permet aux équipes de l'aéroport d'être toujours plus performants en termes d'interventions incendie, de secours et de viabilité hivernale. L'achat de cet avion confirme la priorité que le Groupe ADP accorde à l'amélioration des conditions de sécurité de l'aéroport. Aujourd'hui l'A320 représente près de la moitié de la flotte qui opère à -Charles de Gaulle." souligne Franck Goldnadel, Directeur de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle.

Paris-Charles de Gaulle devient ainsi l'un des seuls aéroports au monde à disposer d'un véritable avion pour réaliser des entraînements,

alors que la plupart des aéroports sont équipés de maquettes. Près de 300 salariés du Groupe ADP et prestataires vont ainsi pouvoir pratiquer des exercices de dégivrage sur cet avion. Avant l'arrivée de l'A320, en complément de l'utilisation régulière d'un simulateur, la formation des opérateurs de dégivrage était effectuée sur une aile d'avion.

Les équipes de la viabilité hivernale peuvent dégivrer 14 avions simultanément, jusqu'à 50 appareils à l'heure en conditions météorologiques critiques.



L'A320 du Groupe ADP est stationné tout près de la zone de maintenance Air France et des hangars Fedex. Sur le fuselage on peut lire "Ici, nos équipes s'entraînent pour votre sécurité".



LE SAVIEZ-VOUS ?

Test du dégivrage de l'A320, dans les conditions du réel

4 véhicules sont nécessaires à cette opération, 2 véhicules viennent se placer à l'avant de l'aéronef et 2 à l'arrière, de chaque côté.

Les conducteurs de ces dégivreuses peuvent déplacer les engins tout en restant dans leur nacelle, afin de se rapprocher de l'avion. Le dégivrage est réalisé de haut vers le bas et de l'avant vers l'arrière, avec un produit dit de "Type 1".

Le dégivrage se fait par jet continu.

Chaque dégivreuse dispose d'une capacité de 3 000 litres de ce liquide.

Le deuxième volet de l'opération est l'antigivrage, qui peut s'avérer nécessaire en cas de précipitations neigeuses ou de pluies verglaçantes.

Cette opération doit intervenir dans les **3 minutes après le dégivrage** pour être efficace. Elle permet d'accroître le temps de protection de l'avion, en évitant que le givre ne se reforme ou que la neige n'adhère à nouveau.

Les véhicules disposent chacun d'une capacité de 1 000 litres de ce second produit dit de "Type 4". La pulvérisation de ce produit se fait sous forme de pluie.

LE GROUPE ADP ASSISTE LES COMPAGNIES AÉRIENNES

POUR L'INFORMATION ET LA PRISE EN CHARGE DES PASSAGERS

L'information des passagers (horaires des vols, reports de vols, conditions pour une nouvelle réservation, conditions de remboursement...) et leur prise en charge, par exemple pour la nuit, relèvent de la responsabilité des compagnies aériennes. Et le Groupe ADP se mobilise aux côtés de ces dernières pour les aider dans ces missions.



COMMENT LES INFORMATIONS SUR LES VOLS SONT-ELLES MISES À JOUR DANS LES TERMINAUX ?

Le Groupe ADP est tributaire des informations mises à jour et transmises par les compagnies aériennes dans un outil informatique partagé. Nous devons nous assurer que notre important dispositif d'affichage dans les terminaux est pleinement opérationnel pour diffuser ces informations. Nous disposons de plus de 3 300 écrans d'affichage à Paris-Charles de Gaulle et de 400 écrans à Paris-Orly.

Nous avons également déployé depuis le 1^{er} janvier 2012 des panneaux publicitaires digitaux dont certains peuvent venir en renfort des panneaux d'affichages classiques. Ils peuvent en effet être mobilisés pour diffuser des messages ou des conseils aux passagers, en cas d'importantes perturbations

QUELS SONT LES AUTRES CANAUX D'INFORMATION DU GROUPE ADP ?

La même base de données, alimentée par les compagnies aériennes, permet de mettre à jour en temps réel toutes nos applications Web et mobiles.

- ▶ **Par téléphone :** 39 50*
- ▶ **Par internet :** www.parisaeroport.fr
- ▶ **Service d'alerte par courriel gratuit :** "Mon vol en direct"
- ▶ **"My airport" :** application téléchargeable gratuitement sur smartphone
- ▶ **Twitter :** @parisaeroport

* (0,34 € TTC/min depuis un poste fixe en France métropolitaine, surcoût éventuel lié à votre opérateur non compris)
Depuis l'étranger, composez le : +33 1 70 36 39 50



Notre numéro d'information, le **39 50**, est très sollicité en période de fortes perturbations du trafic aérien, avec près de 91000 appels en décembre 2010 et des pics quotidiens à plus de 13600 appels.

Notre site Internet www.parisaeroport.fr peut passer de 300 000 visites hebdomadaires à plus de 1700 000 visites, avec des pointes de plus de 400 000 visiteurs sur une journée. Nous proposons via notre site un service gratuit, "Mon vol en direct", qui permet de recevoir une alerte par courriel pour toute confirmation ou modification d'un vol par la compagnie aérienne (à l'heure, retard, report, annulation, changement de terminal...).

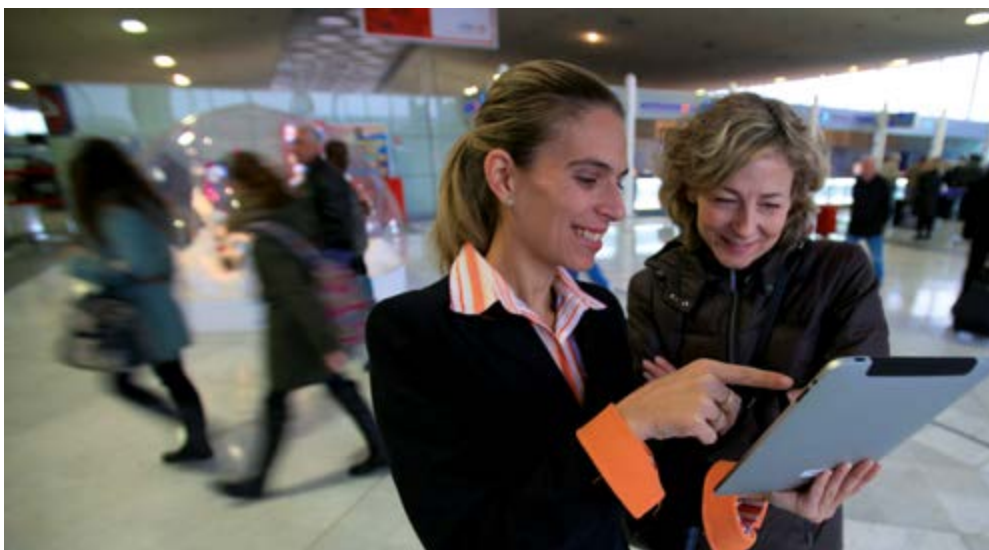
L'essentiel des informations sur les horaires de vols et les conseils avant de prendre l'avion sont également accessibles via notre application pour smartphone, téléchargeable gratuitement : [My Airport](#). et en cas de perturbations nous mobilisons nos médias sociaux et notamment notre compte Twitter [@parisaeroport](#).

POUVEZ-VOUS COMPTER SUR DES RENFORTS S'IL Y A UNE AFFLUENCE DE PASSAGERS BLOQUÉS À L'AÉROPORT ?

La prise en charge des passagers est une mission des compagnies aériennes et nos 450 agents d'accueil sont bien sûr mobilisés tout au long de l'hiver, pour orienter les passagers, les diriger vers le bon interlocuteur et leur donner les dernières informations dont nous disposons sur les programmes de vols.

En cas de grande affluence, ce sont de fait toutes les équipes travaillant à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly qui se mobilisent et viennent prêter main forte dans les terminaux pour assurer des missions de prévenance (distribution de collations, de kits pour les passagers, aménagement d'espaces pour les familles avec enfants ou les personnes âgées pour la nuit...).

Le Groupe ADP peut également compter sur un vivier de volontaires, qui assurent tout au long de l'année des métiers plus administratifs, pour venir en renfort



QU'EN EST-IL DE L'HÉBERGEMENT POUR LA NUIT DES PASSAGERS BLOQUÉS ?

Paris-Charles de Gaulle dispose par exemple de plus de 2800 lits pliants, 15000 couvertures et plus de 19 000 "kits courtoisie" pour les passagers (coussin gonflable, masque de sommeil, bouchons d'oreille et trousse de toilette). Paris-Orly dispose de plus de 1300 lits pliants, de plus de 5500 couvertures et de 6000 kits de courtoisie.

Nous avons également créé un "kit patience" plus spécifiquement destiné aux familles avec enfants. Ce sac à dos contient également une peluche, un jeu de cartes, des crayons de coloriage...



LE SAVIEZ-VOUS ?

3 400

écrans d'information vols
dans nos terminaux

91000

appels sur le 39 50 en décembre 2010,
avec des pics quotidiens de 13600
appels

1700 000

visiteurs hebdomadaires sur notre site
Web en période de fortes perturbations
du trafic, avec des pics
à 400 000 visiteurs quotidiens

ANGÉLIQUE GALICE

"HAPPY TO HELP YOU"

Angélique Galice est entrée au sein du Groupe ADP en 1991.

Elle est aujourd'hui en charge de la centralisation des informations concernant les actions, projets ou événements liés à la satisfaction des passagers de l'aéroport Paris-Orly. Mais ce n'est pas sa seule fonction puisque Angélique est également volontaire au sein du service hivernal et Airport Helper. Rencontre.



POUVEZ-VOUS NOUS APPORTER PLUS DE PRÉCISION SUR LES MISSIONS DE AIRPORT HELPER ?

L'Airport Helper est un salarié volontaire qui, parallèlement à sa fonction habituelle, renseigne les passagers et apporte son aide aux voyageurs, notamment lors de nos déplacements dans les terminaux de l'aéroport.

POURQUOI VOUS ÊTES-VOUS ENGAGÉE EN TANT QUE AIRPORT HELPER ?

On ne devient pas Airport Helper, on l'est ! C'est pourquoi cet engagement m'a semblé une évidence.

Être Airport Helper, c'est être l'un des maillons d'une grande chaîne permettant aux passagers d'être plus sereins. Cela me permet aussi d'étendre mon réseau relationnel notamment grâce au port du badge "Happy to help you". Ce badge nous donne de la visibilité par rapport aux passagers mais aussi entre collègues. Être Airport Helper me permet de concrétiser l'appartenance à la "grande famille" aéroportuaire.

QUELLE EST LA MISSION DU AIRPORT HELPER EN PÉRIODE HIVERNALE ?

En plus de mon engagement en tant que Airport Helper, je suis volontaire pour aider au déneigement des pistes et des voies de circulation avions. Si une chute de neige est annoncée, je peux être sollicitée pour conduire l'un de nos engins de déneigement.

Si ce n'est pas le cas ou si d'autres collègues sont appelés sur cette mission, je reprends alors ma casquette de Airport Helper, et peux ainsi aider les passagers, au cours de mes déplacements en aéroport.

La période hivernale est un moment où la météo peut rendre le passager plus vulné-

nable tout au long de son parcours. Les occasions d'interventions du Airport Helper sont donc plus nombreuses.

QU'EST-CE QUE CELA VOUS APORTE ?

Comme beaucoup, j'ai été très marquée il y a quelques années par les images diffusées par les médias de personnes bloquées lors d'importants épisodes neigeux.

En devenant Airport Helper, je me suis sentie autorisée à aller au-devant des voyageurs qui semblaient perdus.

C'est très agréable et réconfortant de constater que la gentillesse et un sourire ça change tout, c'est universel.

La communauté des Airport Helper permet de renforcer la qualité de l'accueil de nos passagers et de donner une image positive et chaleureuse de nos aéroports. Au cours de mes deux missions de volontariat, l'essentiel est d'agir au service du passager et de sa sécurité.

Service de Presse du Groupe ADP
Tél. 01 43 35 70 70

© Groupe ADP - Jean Marc Jouanneau/droits réservés

Imprimerie intégrée du Groupe ADP - Réalisation Agence Graphique/Imprimerie/Repro/Traduction/Signa - 0149 75 62 71 - N° 02717_C008 - décembre 2016 - **IMPRIM'VERT**



GROUPE ADP

groupeadp.fr

291, boulevard Raspail
75675 Paris Cedex 14