

Aéroports de Paris

2015-2016

saison hivernale





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



*...mais chez Aéroports de Paris,
nous faisons le maximum
pour que vous puissiez voyager en toute sérénité.*

Dossier de presse

Sommaire

Les chiffres clés.....	6
15 octobre au 15 avril, mise en place du plan neige d'Aéroports de Paris.....	7
Aéroports de Paris déneige les pistes et les aires.....	9
Le dispositif hivernal côté pistes - le train neige.....	11
Régis Lacote, Directeur des aires aéronautiques de Paris-Charles de Gaulle.....	12
Portraits croisés de Michel Landelle et Christophe Grandsart.....	14
Aéroports de Paris dégivre les avions.....	16
Un A320 au service de la sécurité aéroportuaire!.....	18
Aéroports de Paris assiste les compagnies aériennes pour l'information des passagers.....	19
Portrait : Angélique Galice, "Happy to help you".....	22



Les chiffres clés

Paris-Charles de Gaulle

- ▶ **63,8 millions** de passagers accueillis en 2014
- ▶ **1^{er}** aéroport français, **2^e** aéroport européen, **8^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

- ▶ **28,9 millions** de passagers accueillis en 2014
- ▶ **2^e** aéroport français et **13^e** aéroport européen
- ▶ **1 540 ha** de superficie
- ▶ **3 pistes** dont une de 3 600 mètres, une de 3 300 mètres et une de 2 400 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



15 octobre au 15 avril

Mise en place du plan neige d'Aéroports de Paris



Durant la période hivernale, Aéroports de Paris 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 d'Aéroports de Paris, 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.

Aéroports de Paris 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, Aéroports de Paris 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.

Aéroports de Paris contribue également à informer les passagers en relayant les informations qui lui sont fournies par les compagnies aériennes (retards, annulations...). Le cas échéant, Aéroports de Paris 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.



Aéroports de Paris 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'assu-

rer la sécurité des passagers et des membres d'équipages. Pour ce faire, Aéroports de Paris 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 escorte, 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 4 200 mètres sont déneigées en 20 minutes à Paris-Charles de Gaulle, 30 minutes à Paris-Orly, alors que les pistes courtes de 2 700 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 d'Aéroports de Paris 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 de Paris-Charles de Gaulle compte 314 postes de stationnement avions et l'aéroport de Paris-Orly en possède 91. Aéroports de Paris 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, Aéroports de Paris 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 d'Aéroports de Paris.

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
déneigeuses 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 3257 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 4200 mètres et 15 minutes pour les pistes courtes de 2700 mètres. Une piste doit être traitée 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 1000 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 disposez à Paris-Charles de Gaulle ?

Depuis l'hiver 2010 qui avait été particulièrement rigoureux, Aéroports de Paris a considérablement renforcé son dispositif neige. C'est notamment le cas pour l'aéroport de 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 1000 salariés d'Aéroports de Paris 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.



Responsables des opérations hivernales : Portraits croisés de **Michel Landelle et Christophe Grandsart**



Michel Landelle
Responsable des opérations hivernales
à Paris-Charles de Gaulle



Christophe Grandsart
Responsable des opérations hivernales
à Paris-Orly

Leur mission consiste à planifier et à coordonner le dispositif hivernal à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly afin de garantir et d'assurer la continuité du trafic, tout en maintenant un niveau optimum de sécurité. Malgré deux hivers sans neige, le service hivernal d'Aéroports de Paris reste plus que jamais en alerte, et a investi pour cette nouvelle saison dans des matériels de plus en plus performants.

Quels sont les nouveaux matériels déployés pour la saison hivernale 2015/2016 ?

Pour compléter notre dispositif de traitement des pistes à Paris-Charles de Gaulle, nous avons acquis deux épandeurs solides supplémentaires qui nous permettront de traiter les deux doublets de piste successivement sans avoir besoin de procéder à un rechargement. Utilisés avec nos épandeurs liquides, nous obtenons un temps de protection plus performant.

Nous avons également réceptionné deux fraises à neige hautes performances, compléments indispensables pour envisager un traitement de nos pistes sur toute leur largeur, soit 60 mètres. À Paris-Orly, nous avons aussi complété notre parc à engins avec une fraise à neige haute performance.

Grâce à ces nouveaux matériels, nous pourrions évacuer la neige présente sur la piste.

Notre priorité est de conserver un niveau de sécurité au décollage et à l'atterrissage identique à celui de conditions opérationnelles normales.

Quels sont les avantages de ces nouveaux matériels ?

L'acquisition de ces nouveaux matériels permettra aux deux plateformes de réduire significativement le temps d'intervention du service de déneigement, et ainsi d'assurer la continuité du trafic tout en maintenant un niveau élevé de sécurité. En s'appuyant sur le retour d'expérience de Paris-Orly - déneigement de toute la largeur de la piste, la piste à Paris-Charles de Gaulle

sera désormais déneigée dans sa totalité, sur une largeur de 60 mètres. Jusque l'hiver précédent, un aller-retour par piste à Paris-Charles de Gaulle était requis pour déneiger toute la largeur.

Comment vous assurez-vous de la réelle efficacité de vos équipes en cas d'épisodes neigeux ?

Au-delà des importants moyens matériels déployés pour la saison hivernale, l'efficacité de notre dispositif repose sur une forte mobilisation humaine. En raison des deux derniers hivers peu enneigés, la formation et le maintien des compétences de nos agents sont des éléments clés de ce dispositif.

Dès l'été puis tout au long de l'hiver, les agents mobilisés lors des épisodes hivernaux sont en formation - initiale pour les nouveaux et continue pour les plus anciens. Ces formations sont indispensables pour une anticipation et une réactivité maximales de nos équipes en cas d'interventions.

Afin de disposer des meilleures conditions de sécurité à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly, nos équipes suivent des entraînements spécifiques selon divers scénarios, en journée ou de nuit, permettant le maintien de leurs compétences.



Aéroports de Paris 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, Aéroports de Paris 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 Aéroports de Paris.

▶ 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. Aéroports de Paris 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, Aéroports de Paris dispose d'un parc de 50 dégivreuses en 2015.

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, Aéroports de Paris 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 2015/2016.

540 m³

Ce sont les capacités de stockage en glycol de Paris-Orly pour l'hiver 2015/2016.

Un A320 au service de la sécurité aéroportuaire !



L'A320 d'Aéroports de Paris 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".

Cet appareil aux couleurs d'Aéroports de Paris, 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.

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 d'Aéroports de Paris 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.

"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 qu'Aéroports de Paris 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 Paris-Charles de Gaulle." souligne Franck Goldnadel, Directeur de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle.

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 3000 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 1000 litres** de ce second produit dit de "Type 4". La pulvérisation de ce produit se fait sous forme de pluie.

Aéroports de Paris 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 Aéroports de Paris 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 ?

Aéroports de Paris 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 d'Aéroports de Paris ?

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.aeroportsdeparis.fr
- ▶ Nouveau service d'alerte par courriel gratuit : "Mon vol en direct"
- ▶ "My airport" : application téléchargeable gratuitement sur smartphone
- ▶ Twitter : @AeroportsParis

* (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 70363950



Notre numéro d'information, le **39 50**, est très sollicité en période de fortes perturbations du trafic aérien, avec près de 91 000 appels en décembre 2010 et des pics quotidiens à plus de 13 600 appels.

Notre site Internet www.aeroportsdeparis.fr peut passer de 300 000 visites hebdomadaires à plus de 1 700 000 visites, avec des pointes de plus de 400 000 visiteurs sur une journée. Nous proposons via notre site un

nouveau 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 comptons davantage mobiliser notre compte Twitter [@AeroportsParis](https://twitter.com/AeroportsParis) durant cette saison hivernale.

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...).

Aéroports de Paris 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 2 800 lits pliants, 15 000 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 1 300 lits pliants, de plus de 5 500 couvertures et de 6 000 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

91 000 appels sur le 3950 en décembre 2010, avec des pics quotidiens de 13 600 appels

1 700 000 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 d'Aéroports de Paris 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 aérogare. La période hivernale est un moment où la météo peut rendre le passager plus vulnérable tout au long de son parcours.

Les occasions d'interventions du Airport Helper sont donc plus nombreuses.

Qu'est-ce que cela vous apporte ?

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 Aéroports de Paris
291 boulevard Raspail - 75675 Paris cedex 14
Tél. 01 43 35 70 70

© Aéroports de Paris - Jean Marc Jouanneau/droits réservés

Imprimerie spéciale Aéroports de Paris - Réalisation Agence Graphique/Imprimerie/Repro/Traduction/Signa - 01 49 75 62 71 - N° 02717_C006 - décembre 2015 - *IMPRIM'VERT*®

Aéroports de Paris
291 boulevard Raspail
75675 PARIS CEDEX 14
www.aeroportsdeparis.com

