



L'INFORMATION ET LA PRISE EN CHARGE DES PASSAGERS

L'information des passagers et leur prise en charge, par exemple pour la nuit, relèvent de la responsabilité des compagnies aériennes. Mais Aéroports de Paris se mobilise aux côtés de ces dernières pour les aider dans ces missions.

Comment mettez-vous à jour les informations sur les vols 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 3 000 écrans d'affichage à Paris-Charles de Gaulle et de 400 écrans à Paris-Orly.

Nous avons également déployé, depuis le 1er janvier 2012, 350 nouveaux panneaux publicitaires digitaux, qui pourront venir en renfort des panneaux d'affichage classiques. Ils pourront en effet être mobilisés pour diffuser des messages ou des conseils aux passagers, en cas d'importantes perturbations.

Comment mobilisez-vous vos autres canaux d'information ?

La même base de données, alimentée par les compagnies aériennes, permet de mettre à jour en temps réel nos applications web et mobile. Les passagers peuvent ainsi obtenir des informations sur leur vol à partir de notre site Internet www.aeroportsdeparis.fr, ou via notre application mobile My Airport, téléchargeable gratuitement.

Nous proposons également un nouveau service gratuit, «Mon vol en direct», qui permet de recevoir une alerte par email pour toute confirmation ou modification d'un vol par la compagnie aérienne (à l'heure, retard, report, annulation, changement de terminal...).

Et en cas de perturbations, nous comptons davantage mobiliser notre compte Twitter @AeroportsParis durant cette saison hivernale. Notre site Internet passe de 300.000 visites hebdomadaires à plus de 1.700.000 visites en période de fortes perturbations du trafic aérien, avec des pointes de plus de 400.000 visiteurs sur une journée ! Notre numéro d'information, le 39 50, est lui aussi très sollicité.

Pouvez-vous compter sur des renforts côté aéroports s'il y a une affluence de passagers bloqués à l'aéroport ?

La prise en charge des passagers est une mission des compagnies aériennes, mais 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. Si la situation se dégrade, ce sont de fait tous les opérationnels travaillant dans les aéroports parisiens 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, cadres ou non-cadres 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 ?

Les aéroports parisiens profitent d'un parc hôtelier important. Si l'on prend en compte et les hôtels directement sur l'emprise de l'aéroport, et si l'on y ajoute les hôtels de leur zone périphérique, les compagnies aériennes peuvent compter sur une capacité de plus de 6 400 chambres autour de Paris-Charles de Gaulle et 2 400 autour de Paris-Orly pour loger pour la nuit leurs passagers.

Mais l'expérience nous a donc montré qu'il était important que nous nous préparions à épauler les compagnies aériennes et à faire face à des situations d'accueil d'urgence.

Pour ce faire, Aéroports de Paris dispose d'espaces aménageables pour la nuit. Paris-Charles de Gaulle dispose de plus de 2 300 lits pliants, Paris-Orly de plus de 1 000, et 35 000 couvertures et kits passagers sont stockés.

Nous avons développé un kit «courtoisie» qui offre, outre une couverture, coussin gonflable, masque de sommeil, bouchons d'oreille, et trousse de toilettes (brosse à dents et dentifrice, lingette rafraîchissante...). Un kit «patience» est plus dédié aux familles, avec jeu de cartes, coloriages, etc. Et nos agents d'accueil peuvent mettre à disposition des passagers des kits bébés, ou tout simplement organiser des distributions de collation.