

Aéroports de Paris

# 2014-2015

saison hivernale



**AÉROPORTS DE PARIS**



*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
13 octobre - 13 avril Mise en place du plan neige d'Aéroports de Paris.....	7
Aéroports de Paris déneige les pistes et les aires de stationnement avions.....	9
Le dispositif hivernal côté pistes - le train neige.....	11
Régis Lacote, Directeur des aires aéronautiques de Paris-Charles de Gaulle.....	12
Séverine Toussaint, Conductrice « train neige » à l'aéroport Paris-Orly.....	14
Aéroports de Paris dégivre les avions.....	16
Le dispositif hivernal côté pistes - le dégivrage avion.....	18
Aéroports de Paris assiste les compagnies aériennes pour l'information des passagers.....	19
Emmanuelle Tardy, Chargée d'étude risques et crises à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle.....	22





# Les chiffres clés

## Paris-Charles de Gaulle

- ▶ **62 millions** de passagers accueillis en 2013
- ▶ **1<sup>er</sup>** aéroport français, **2<sup>e</sup>** aéroport européen, **8<sup>e</sup>** aéroport mondial,
- ▶ **3 250 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
- ▶ **300 postes** de stationnement avions
- ▶ **6,5 millions** de m<sup>2</sup> de revêtement aéronautique
- ▶ **80 kilomètres** de route de service
- ▶ **174** engins de déneigement
- ▶ **50** dégivreuses
- ▶ **20 aires de dégivrage avions**
- ▶ **2 400 m<sup>3</sup> de stocks** de glycol pour la nouvelle saison hivernale

## Paris-Orly

- ▶ **28,3 millions** de passagers accueillis en 2013
- ▶ **2<sup>e</sup>** aéroport français et **11<sup>e</sup>** aéroport européen
- ▶ **1 528 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
- ▶ **70 km** de réseau routier
- ▶ **62** engins de déneigement
- ▶ **540 m<sup>3</sup> de stocks** de glycol



13 octobre - 13 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 de stationnement des avions 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 de stationnement avions



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.

Généralement, le "train neige" (environ 13 engins) est composé d'un véhicule de commandement suivi de six déneigeuses hautes performances, de deux camions épandeurs de produits déverglaçant et de 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.

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 30 minutes, alors que les pistes courtes de 2 700 mètres nécessitent environ 20 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, 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 300 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 m<sup>2</sup> :**

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

**172**  
engins de déneigement  
à Paris-Charles de Gaulle

**64**  
engins de déneigement  
à Paris-Orly

**30 mn**  
environ pour  
déneger une piste  
longue de **4200 m**

**20 mn**  
environ pour  
déneger une piste  
courte de **2700 m**

**13**  
engins pour former le **train neige**

**1**  
véhicule de contrôle  
des coefficients  
d'adhérence

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

**3**  
camions  
fraises  
à neige

**2**  
camions  
épandeurs

**6**  
dénegieuses hautes performances

**1**  
véhicule de  
commandement

**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 80 kilomètres de voies de circulation et de plus de 300 postes de stationnement avions. Vous imaginez donc aisément le défi que représente le déneigement d'un aéroport comme le nôtre. On compte en moyenne 30 minutes pour déneiger une piste longue de 4200 mètres et 20 minutes pour les pistes courtes de 2700 mètres. Une piste doit être traitée sur une largeur de 60 mètres, à savoir 4 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 de potassium (liquide ou 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 comportait environ 75 engins de déneigement en 2010 contre 172 en 2014.

De même, nous avons doublé nos réserves de glycol passant de 1200 M<sup>3</sup> en 2010 à 2400 M<sup>3</sup> en 2014 ce qui nous permet d'assurer environ 10 jours de traitement en cas de forte intensité neigeuse sur l'aéroport.

Nous avons également renforcé notre parc de dégivreuses, passant de 34 en 2010 à 50 en 2014.

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 700 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 près 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.





## Séverine Toussaint, Conductrice « train neige » à l'aéroport Paris-Orly



Au sein d'Aéroports de Paris, Séverine Toussaint gère les ressources aéroportuaires en temps réel comme les points de parking avion, les portes et salles d'embarquements, le process bagages au départ et à l'arrivée. Depuis 2011, elle participe activement au « plan neige » d'Aéroports de Paris. En tant que volontaire, elle est chauffeur du « train neige », un élément primordial du déneigement des pistes.

### Pourquoi avoir choisi de participer au « plan neige » d'Aéroports de Paris ?

Lors de l'hiver 2010 qui avait été particulièrement virulent au niveau météo, j'ai dû gérer les passagers qui étaient bloqués à l'aérogare Ouest de Paris-Orly. J'ai su que mes collègues en charge du déneigement des pistes avaient subi des vacances très difficiles et lorsque j'ai reçu l'appel au volontariat d'Aéroports de Paris pour participer au « plan neige », j'ai tout de suite eu envie d'y participer. J'avais envie de me rendre utile, d'aider mes collègues, d'être sur les pistes au plus près des avions et de la vie aéroportuaire.

### Quels sont vos fonctions au sein du train neige ?

Je suis chauffeur et je peux être amenée à conduire tous les véhicules qui composent le « train neige » à savoir les véhicules de grandes largeurs (avec une lame de 8 mètres), « Les compacts » (équipés d'une lame de 6 mètres), les « fraises » et les camions « épandeurs ».

### Quelle formation avez-vous suivie pour exercer cette fonction ?

J'ai passé mon permis de conduire « poids lourds » en octobre de l'année dernière. Une fois obtenu, j'ai été formée sur tous les véhicules qui composent le train neige. J'ai également suivi une formation de sécurité sur l'utilisation des véhicules de déneigement et une formation théorique.

### Qu'est-ce que cela vous apporte de participer à cette activité ?

En participant au « plan neige » d'Aéroports de Paris, j'ai pu apprendre à mieux connaître les pistes, les voies de circulation avion, les points de parking avion. Cela m'apporte également de la diversité, de la polyvalence et c'est l'occasion de rencontrer d'autres collègues d'Aéroports de Paris.

### Une femme dans un univers très masculin, est-ce facile à vivre pour vous ?

Effectivement, nous sommes peu de femmes « chauffeurs » mais nous ne sommes pas traitées différemment de nos collègues masculins. Nous avons été très bien intégrées, et j'avoue que c'est même un réel plaisir de parler avec les plus anciens qui nous racontent leurs expériences.





## 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 vols, 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 est passé de 34 dégivreuses en 2010 à 50 en 2014.

### 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 2 400m<sup>3</sup> à Paris-Charles de Gaulle et à 540 m<sup>3</sup> 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. Nous avons également choisi de renforcer les dégivrages au poste avion au Terminal 2D et au Terminal 2F.

## Le saviez-vous ?

**2 400 m<sup>3</sup>**

Ce sont les capacités de stockage en glycol de Paris-Charles de Gaulle pour l'hiver 2014/2015.

**540 m<sup>3</sup>**

Ce sont les capacités de stockage en glycol de Paris-Orly pour l'hiver 2014/2015.

# Le dispositif hivernal

## côté pistes - le dégivrage avion

### LE DÉGIVRAGE DES AVIONS



# 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 1er 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](http://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 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 91 000 appels en décembre 2010 et des pics quotidiens à plus de 13 600 appels.

Notre site Internet [www.aeroportsdeparis.fr](http://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](#) 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

## Emmanuelle Tardy,

Chargée d'étude risques et crises à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle



Emmanuelle Tardy travaille au sein d'Aéroports de Paris depuis 20 ans. Aujourd'hui chargée d'études «risques et crises» à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, elle a notamment suivi le plan d'appel à volontariat. A Paris-Charles de Gaulle, ils sont environ 300 (une centaine pour l'aéroport Paris-Orly), à être prêts à intervenir, en cas de situation météorologiques exceptionnelles, pour aider et informer les passagers.

### En quoi consiste le plan d'appel à volontariat d'Aéroports de Paris ?

L'appel au volontariat consiste en un renfort de personnels administratifs provenant de toutes les directions d'Aéroports de Paris. Ils viennent en fait renforcer les équipes opérationnelles sur le terrain lors de situations dégradées. La neige et les conditions météorologiques exceptionnelles en font partie mais ces volontaires peuvent également être appelés lors de mouvement de grève ou à l'occasion des grands départs.

### Quelles sont les missions de ces volontaires ?

La mission principale est l'accueil, l'information et la prévenance auprès des passagers dans les différents terminaux de nos aéroports. Quand un passager apprend que son vol est retardé ou annulé, il est alors nécessaire d'aller au-devant de lui pour lui expliquer la situation, pour l'aider à s'informer auprès de sa compagnie aérienne, l'aider à trouver un hébergement. En période perturbée,

les informations évoluent vite et certains passagers peuvent rapidement être perdus, nous sommes donc là pour les rassurer.

Dans d'autres circonstances particulières, les volontaires peuvent également être amenés à distribuer de l'eau, des boissons chaudes ou des kits de courtoisie pour les passagers, voire à leur proposer un hébergement «d'urgence» dans des salles spécialement dédiées dans nos terminaux.

### Quel est le profil du volontaire type ?

Je pense qu'il n'y a pas de profil type. Lorsqu'un appel à volontariat est lancé on s'aperçoit que les salariés de tous les services répondent présents. Ce sont des personnes motivées par l'idée d'aller au contact des passagers pour les aider et leur rendre service. On est vraiment dans la solidarité et je trouve que cela démontre également l'attachement des salariés à leur entreprise. Nous sommes avant tout une entreprise de services et cela se ressent dans ces situations particulières.

### Comment expliquer le succès de ce plan d'appel à volontariat ?

Le plan d'appel à volontaires répond à un désir de nombreux salariés de servir l'entreprise sous une forme différente de leurs missions habituelles. Cela leur permet de contribuer concrètement à la satisfaction de nos clients. Mais c'est aussi je pense le besoin de rendre service, d'apporter un peu d'humanité. Un aéroport est un monde fascinant, être volontaire c'est une façon comme une autre de faire partager sa passion pour ce monde si particulier.

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° BR\_02717 - novembre 2014

Aéroports de Paris  
291 boulevard Raspail  
75675 PARIS CEDEX 14  
[www.aeroportsdeparis.com](http://www.aeroportsdeparis.com)

