



Cabinet de la ministre

Paris, le jeudi 2 février 2012

COMMUNIQUE DE PRESSE

Intempéries hivernales

Rappel des dispositifs d'information mis à disposition des usagers des transports

En vue de la vague de grand froid et de l'épisode neigeux annoncés par Météo France sur l'ensemble de la France, notamment dans les régions du Sud-Est, Nathalie KOSCIUSKO-MORIZET, ministre de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement, et Thierry MARIANI, ministre chargé des Transports, rappellent les règles de prudence et les conseils aux voyageurs.

« A la suite des intempéries de l'hiver dernier, les opérateurs des secteurs routier, ferroviaire et aérien se sont mobilisés pour notamment améliorer l'information aux usagers en temps réel. Les efforts ont porté sur un accès facilité aux prévisions météorologiques et aux conditions de circulation par l'intermédiaire d'un affichage renforcé dans les gares et les aéroports et l'utilisation des outils numériques : mails, SMS, site internet dédiés et applications mobiles » ont déclaré Nathalie KOSCIUSKO-MORIZET et Thierry MARIANI.

Pour les régions concernées par la vigilance orange, il est recommandé de :

- différer tous les déplacements non indispensables ;
- d'être prudents et vigilants en cas de déplacement ;
- vérifier l'équipement de son véhicule ;
- privilégier les transports en commun (train, tram, métro...) ;
- préparer son déplacement et son itinéraire ;
- respecter les restrictions de circulation et déviations mises en place ;
- dégager la neige et saler les trottoirs devant son domicile, tout en évitant d'obstruer les regards d'écoulement des eaux.

Conseils pratiques, carte de vigilance orange, sites Bison Futé et Sytadin sont disponibles depuis le site Internet du ministère : www.developpement-durable.gouv.fr

Contacts presse :

Cabinet de Nathalie Kosciusko-Morizet : 01 40 81 72 36
Cabinet de Thierry Mariani : 01 40 81 77 57

Où trouver les informations utiles à vos déplacements ?

o Sur la route :

Les **Directions Interdépartementales des Routes** ont des conventions avec les radios *France Bleu* qui relaient des informations et conditions de circulation routière ainsi que les messages de prudence adaptés aux conditions météorologiques. De même, les **conseils généraux** ont développé des sites d'informations routières *Info route*.

Contacts utiles :

- o Par Internet : www.bison-fute.gouv.fr
- o Par Internet et version mobile :
 - www.meteofrance.com, Météo-France
 - www.sytadin.fr, Sytadin
- o Par une application téléchargeable gratuitement pour recevoir des alertes personnalisées et consulter les services de vigilances (Vigilance Météo, Vigilance crues, Bison Futé) : Alertes Citoyens
- o La fréquence radio FM 107.7
- o Le téléphone N°vert 0800 100 200 – appel gratuit depuis un poste fixe
- o Le téléphone depuis l'étranger : 00 33 892 68 78 88

o En train :

Aux systèmes d'informations habituels (affichage et annonces en gare, sites web d'information), **la SNCF a renforcé l'information en temps réel**. La SNCF recommande aux voyageurs de s'informer 24h avant un voyage en cas de météo « à risque ».

Dans chaque région, **SNCF la Radio**, première radio d'info trafic mobile créée en janvier 2010, donne une information en direct. Cette radio géo-localisée est accessible depuis l'application SNCF Direct sur les smartphones et sur le site web SNCF.com. Les flashes info trafic diffusés toutes les 15 minutes font l'objet de 21 décrochages régionaux permettant de fournir une information sur l'état du trafic local. Tout retard supérieur à 20 minutes en TER et supérieur à 30 minutes sur un TGV est annoncé. La radio émet 24 / 24h et l'info trafic est diffusée de 6h à 21h.

Des alertes par mail ou sms sont adressées aux clients. De même, l'état du trafic est disponible en temps réel via les applications téléchargeables sur smartphones.

La SNCF a créé un **plateau d'assistance ouvert tous les jours de 6h à 22h** en soutien aux contrôleurs des trains « longue distance ». Le plateau d'information renseigne directement les contrôleurs qui sont tous équipés de smartphones depuis décembre 2011.

Contacts utiles :

- o Par Internet : www.infolignes.com, www.sncf.com, www.transilien.com, www.ter.com
- o Par une application téléchargeable sur les smartphones : SnCF Direct, SnCF Transilien, SnCF TeR Mobile

o **En avion :**

Les intempéries pourraient occasionner des perturbations du trafic aérien. Cependant, les aéroports français sont prêts à faire face aux chutes de neige et risque de verglas. Les compagnies aériennes informeront les passagers d'éventuelles annulations ou reports de vols et assureront toute l'assistance dont les passagers auront besoin. Avant de vous rendre à l'aéroport, il est conseillé de se renseigner auprès de sa compagnie aérienne.

Aéroports de Paris

Aéroports de Paris mobilise, pour l'hiver 2011-2012, **3 000 écrans d'affichage, dans les terminaux de Paris-Charles de Gaulle, et 400 écrans à Paris-Orly**, pour relayer les informations sur les vols transmises et mises à jour par les compagnies aériennes.

400 nouveaux écrans digitaux publicitaires ont également été **déployés** dans les aéroports parisiens depuis le début de l'hiver. Ces panneaux peuvent diffuser des messages d'alerte ou des conseils aux passagers en cas de besoin.

Pour aider les compagnies aériennes responsables de l'hébergement de leurs passagers, Aéroports de Paris s'est également préparé à faire face à des situations d'accueil d'urgence, en installant dans ses terminaux des espaces pour la nuit : **depuis septembre plus de 2 300 lits sont disponibles à Paris-Charles de Gaulle, plus de 1 000 à Paris-Orly, et ce sont 35 000 couvertures et kits passagers qui sont stockés.**

Air France

En cas d'intempéries (épisodes neigeux, vents forts...) sur ses plates-formes parisiennes, Air France met en place un dispositif visant à informer ses clients en temps réel. Les moyens de communication avec les passagers ont été développés pour une **information mise à jour en continu** :

- Télé-affichage en aérogare : Air France a commandé **50 écrans d'information mobiles déployés sur les zones d'attente des clients** en cas de besoin ;
- Utilisation de **tablettes tactiles pour les personnels commerciaux en aérogare**, afin de renseigner les passagers avec une information temps réel ;
- Le **service Air France Connect** envoie de façon automatique des messages SMS et emails aux clients des vols annulés ou retardés qui ont fourni leur contact. Ce service gratuit et à destination de tous les clients d'Air France informe également automatiquement d'un changement de porte d'embarquement et d'un bagage manquant à l'arrivée.

Afin d'être averti personnellement en cas d'imprévu sur un vol, chaque client doit s'assurer qu'Air France dispose d'un moyen sûr de le contacter en communiquant à la compagnie le maximum de contacts (téléphone, mobile ou e-mail) qu'il utilisera pendant son voyage.

De même, un **PC Crise Commerciale et Communication**, composé de représentants des fonctions exploitation, commercial et communication de l'entreprise, coordonne l'ensemble des messages commerciaux et peut prendre rapidement des décisions visant à faciliter les changements de réservation...

Contacts utiles :○ **DGAC**

Par Internet : www.developpement-durable.gouv.fr/-Secteur-Aerien,1633-.html

○ **Air France**

Par téléphone avec le 3654

Par Internet : - sur www.airfrance.fr, rubrique 'Infos vols' puis 'Tous les horaires' ;
- sur les sites mobiles d'Air France (<http://mobile.airfrance.com>) ainsi que sur les applications iPhone, Android et Blackberry, à la rubrique « Actualité des vols ».

Par SMS : en envoyant son numéro de vol au 6 36 54.

○ **Aéroports de Paris**

Par téléphone avec le 39 50

Par Internet : www.aeroportsdeparis.fr

Par une application téléchargeable gratuitement sur les smartphones : Myairport

Par Twitter : @AeroportsParis