



Avis aux usagers du réseau géré par Voies navigables de France

Objet : numéro unique

Mesdames, Messieurs,

Afin de faciliter les démarches des navigants, VNF met en place **une plate-forme téléphonique à numéro unique national (*)** permettant de répondre à tout type de question des usagers du réseau géré par VNF.

A compter du **15 janvier 2009**, le **0800 863 000** (+33(0)800 863 000 depuis l'étranger) permet aux usagers de la voie d'eau :

- de programmer leur passage aux écluses exploitées en navigation programmée ou en service spécial d'éclusage (annonce) par mise en relation avec le service exploitant ;
- d'accéder à des renseignements ;
- de signaler un incident sur le réseau (sans se substituer aux forces de police et de secours).

Le tableau ci-dessous détaille le type de service accessible selon l'heure de l'appel téléphonique :

| Service accessible | Opérateurs téléphoniques | Serveur Vocal | |
|---|--------------------------------------|--------------------------|--|
| | Du lundi au vendredi de 7H00 à 19H00 | La nuit, de 19H00 à 7H00 | Samedi, dimanche et jours fériés de 7H00 à 19H00 |
| Renseignements | X | | |
| Programmation d'un passage (**) | X | | X uniquement pour les voies dont l'organisation le permet |
| Signalement d'un incident sur le réseau | X | X | X |

(*) numéro libre appel, gratuit depuis un poste fixe en France, tarif selon le forfait en vigueur depuis un téléphone portable.

Acheminement et tarifs selon l'opérateur depuis l'étranger, en composant le 00 33 8 00 863 000.

(**) Pour mémoire, la programmation d'un passage pour la navigation à la demande ou le service spécial d'éclusage est à formuler :

- la veille avant 15h00 pour les jours de semaine ;
 - le vendredi avant 15h00 pour un passage le week-end, du vendredi au lundi matin ;
- sauf dispositions particulières (pouvant aller dans le sens d'un délai inférieur ou supérieur). Celles-ci pourront être précisées par les opérateurs du numéro unique et sont détaillées dans le guide des horaires de navigation téléchargeable sur le site internet de VNF ou disponible sur demande auprès de la division maintenance et exploitation (DIEE/DME).

signé

Le Directeur Général