

## QUESTIONS FREQUENTES – METEO FRANCE – METEORAGE

- **Quand dois-je me réabonner / m'abonner ?**

La période de réabonnement ou d'abonnement commence au 1<sup>er</sup> avril et se termine au 31 juillet. Cependant votre abonnement ne sera activé qu'au 1<sup>er</sup> juin, période de début d'abonnement.

Si vous êtes déjà client avec un abonnement actuel, votre abonnement de l'année précédente est toujours actif et ne sera pas arrêté entre les deux périodes d'abonnement.

- **Comment me réabonner / m'abonner ?**

Afin de vous abonner, il vous faut remplir le bulletin d'abonnement (**CF. ANNEXE 1**) et le renvoyer directement à votre syndicat départemental ou régional de l'hôtellerie de plein air qui enregistrera votre demande.

Attention : ne pas renvoyer votre bulletin d'abonnement à METEORAGE, qui n'enregistre pas vos demandes d'abonnement en direct.

- **A qui envoyer mon paiement ?**

Tout comme votre demande d'abonnement. Votre syndicat départemental ou régional de l'hôtellerie de plein air est en charge d'encaisser votre paiement (à l'ordre de votre syndicat HPA, et non de METEORAGE/Météo France).

- **Où demander ma facture Météorage – Météo France ?**

Votre paiement étant encaissé par votre syndicat HPA, votre facture est à demander directement à votre syndicat départemental ou régional.

- **Que comprend mon abonnement ?**

Selon votre choix, votre abonnement peut comprendre un service d'avertissement des orages à courte échéance pour prendre des mesures de protection (évacuation des piscines, espaces extérieurs...), un service d'avertissement vents violents à 24 heures. En option, vous pouvez disposer d'un bulletin météo interactif. Et si vous êtes en zone inondable, un service de prévention inondation.

- **Je me suis trompé d'offre d'abonnement, comment faire ?**

Si votre offre n'est pas la bonne il faut envoyer le complément de paiement à votre syndicat HPA. Une fois votre règlement reçu votre syndicat nous contactera afin de modifier votre offre

d'abonnement. Afin d'éviter toute erreur de facturation nous n'appliquerons les modifications d'abonnements que sur demande de votre syndicat.

- **Comment me connecter à mon espace client ?**

A l'activation de votre abonnement, un email contenant votre identifiant et votre mot de passe vous est envoyé. Il faut vous rendre sur notre site [www.meteorage.fr](http://www.meteorage.fr) afin de vous connecter.

- **Je ne connais pas mes identifiants, comment faire ?**

Afin de connaître vos identifiants, vous pouvez envoyer une demande par email à [fnhpa@meteorage.com](mailto:fnhpa@meteorage.com) ou par téléphone au 05.24.98.71.70.

- **J'ai changé de numéro de téléphone ou d'adresse email, comment faire ?**

Afin de continuer à recevoir les alertes par sms ou email, après un changement, vous pouvez modifier vos destinataires d'alerte en vous connectant à votre espace abonné, dans la rubrique « configuration ». Un tutoriel est disponible (**CF. ANNEXE 2**) pour vous aider à modifier vos destinataires.

- **Comment modifier mon agenda d'alerte ?**

Vous avez désormais la possibilité de choisir les plages horaires sur lesquelles vous souhaitez recevoir les alertes pour chacun de vos médias (pour l'**alerte foudre uniquement**). Un tutoriel est disponible (**CF. ANNEXE 2**) afin de vous aider à configurer vos heures d'alertes foudre.

- **Comment imprimer mon bulletin météo ?**

Rendez-vous sur votre espace abonné sur [www.meteorage.fr](http://www.meteorage.fr) ; Un tutoriel est disponible (**CF. ANNEXE 3**) afin de vous guider pour l'affichage et l'impression du bulletin météo.

- **Puis-je recevoir mon bulletin météo par email ?**

Le bulletin étant réactualisé en permanence, vous pouvez l'imprimer au moment qui correspond le mieux à vos pratiques.

- **Je n'ai pas accès au bulletin météo, comment faire ?**

Le bulletin météo n'est pas inclus dans tous les abonnements. Merci de prendre contact avec votre syndicat départemental ou régional afin de l'inclure dans votre abonnement.

- **Mon abonnement comprend le bulletin météo mais je n'y ai pas accès, comment faire ?**

Le bulletin météo ne s'affiche pas correctement via le navigateur Edge ou Internet Explorer. Nous vous conseillons d'utiliser Firefox ou Google Chrome afin de vous connecter à [meteorage.fr](http://meteorage.fr).

- **Comment accéder à la visualisation de l'orage ?**

La visualisation de l'orage est accessible pour tous les abonnés. Lorsque vous recevez un message d'alerte foudre, un lien est disponible sur le message.

Si vous disposez d'un smartphone, il vous suffit de cliquer sur le lien directement depuis le sms. Si vous ne disposez pas de smartphone, vous pouvez y accéder depuis l'email d'alerte foudre en cliquant également sur le lien disponible. Si votre service de messagerie vous bloque l'accès au lien, il suffit de le copier-coller dans votre navigateur.

- **Je ne reçois pas les alertes foudre, comment faire ?**

Il vous faut vérifier si vos destinataires sont bien inscrits sans erreur dans votre espace abonné. (cf *J'ai changé de numéro de téléphone ou d'adresse email, comment faire ?*)

Si le numéro de téléphone enregistré et l'adresse email sont correctes, notre service support prendra en charge votre demande : [fnhpa@meteorage.com](mailto:fnhpa@meteorage.com)

- **J'entends gronder le tonnerre ou vois des éclairs mais je n'ai pas reçu d'alerte, est-ce normal ?**

Notre service est optimisé pour limiter les déclenchements intempestifs et vous garantir des alertes véritablement effectives. Si vous n'avez pas d'alerte, c'est qu'il n'y a pas d'impacts de foudre à moins de 20 km.

- **J'ai l'impression d'avoir l'alerte foudre trop tôt ou trop tard, est-ce normal ?**

De nombreuses études et publications, démontre l'efficacité de notre système avec des performances supérieures à 96% en Europe de l'Ouest. Tous les orages sont détectés, il n'existe aucun cas de non détection d'un orage, cependant de rares cas de formation rapides d'un orage, peuvent donner le sentiment d'une alerte tardive (4% en Europe de l'Ouest)

- **Mon camping a subi des dégâts suite à l'orage ou aux vents violents, j'ai besoin d'une attestation.**

Vous pouvez commander un certificat sur le site de Météo France :

<http://services.meteofrance.com/e-boutique/attestations-certificats.html>

- **Qui contacter en cas de question ?**

Pour toute demande concernant **votre offre prévention foudre / vents violents** vous pouvez envoyer votre demande à [fnhpa@meteorage.com](mailto:fnhpa@meteorage.com)

Pour toute demande concernant **votre offre prévention inondation** : [fnhpa@predictservices.com](mailto:fnhpa@predictservices.com)

Pour toute demande concernant votre facture, veuillez contacter votre syndicat départemental ou régional de l'hôtellerie de plein air.

## QUESTIONS FREQUENTES – INONDATION

- **Comment me connecter à mon espace client ?**

A l'activation de votre abonnement, un email contenant votre identifiant et votre mot de passe vous est envoyé. Il faut vous rendre sur le site [www.wiki-predict.com](http://www.wiki-predict.com) afin de vous connecter.

- **Pour toute question relative à votre espace dédié wiki-predict ?**

A votre connexion sur votre espace, vous retrouvez un tutoriel de cet espace en ligne et de l'ensemble de ses fonctionnalités.

- **Est-il possible de modifier les coordonnées médias sur l'espace wiki-predict ?**

Oui, vous pourrez y modifier vos coordonnées (email et numéro de téléphone)

- **Puis-je configurer les alertes reçues ?**

L'envoi des messages d'information sur les risques hydrométéorologiques est établi de la même façon pour tous les campings inscrits. Vous recevez un SMS et un email sur les médias renseignés dans votre espace wiki-predict. Il n'est donc pas possible de modifier cette configuration.

ANNEXE 1 : (Disponible également sur <http://fnhpa.meteorage.fr> )



**Le bulletin de souscription ainsi que le règlement sont à renvoyer à votre syndicat de l'hôtellerie de plein air. Votre facture sera également établie par votre syndicat.**

<b>ANNÉE 2024 – CONTRAT INDIVIDUEL DE SOUSCRIPTION</b> (CONDITIONS RÉSERVÉES AUX ADHÉRENTS DE LA FNHPA)	
NOM DU CAMPING * : _____	N° ADHÉRENT FNHPA : _____
NOUVEL ABONNÉ : <input type="checkbox"/> RÉABONNEMENT : <input type="checkbox"/>	NOMBRE D'EMPLACEMENTS : _____
COMMUNE : _____	CODE POSTAL : _____
ADRESSE : _____	CODE INSEE : _____ <small>Uniquement pour les offres avec Inondation/Pluie intense. Trouvez votre code INSEE ici : <a href="https://www.dcode.fr/code-commune-insee">https://www.dcode.fr/code-commune-insee</a></small>

Taille du camping	OFFRES	SAISON Du 01/06/24 au 30/09/24	ANNÉE Du 01/06/24 au 31/05/25
MOINS DE 80 emplacements	<b>OFFRE COMPLÈTE - 4 services</b> Incluant les services : Alertes Orages, Vent fort à 24h, Inondation/Pluie intense + le Bulletin Météo.		<b>O1</b> <input type="checkbox"/> 262€ <sup>TTC</sup> (218.33€ <sup>HT</sup> )
	<b>OFFRE PRÉVENTION ORAGE - 3 services</b> Incluant les services : Alertes Orages, Vent fort à 24h + le Bulletin Météo. <i>Cette offre n'inclut pas l'alerte Inondation/Pluie intense.</i>	<b>O2</b> <input type="checkbox"/> 102€ <sup>TTC</sup> (85€ <sup>HT</sup> )	<b>O3</b> <input type="checkbox"/> 126€ <sup>TTC</sup> (105€ <sup>HT</sup> )
PLUS DE 80 emplacements	<b>OFFRE COMPLÈTE - 4 services</b> Incluant les services : Alertes Orages, Vent fort à 24h, Inondation/Pluie intense + le Bulletin Météo.		<b>O4</b> <input type="checkbox"/> 322€ <sup>TTC</sup> (268.33€ <sup>HT</sup> )
	<b>OFFRE PRÉVENTION ORAGE - 3 services</b> Incluant les services : Alertes Orages, Vent fort à 24h + le Bulletin Météo. <i>Cette offre n'inclut pas l'alerte Inondation/Pluie intense.</i>	<b>O5</b> <input type="checkbox"/> 156€ <sup>TTC</sup> (130€ <sup>HT</sup> )	<b>O6</b> <input type="checkbox"/> 186€ <sup>TTC</sup> (155€ <sup>HT</sup> )

<b>VOTRE ESPACE ABONNÉ</b>	
<small>Merci d'indiquer le nom et l'adresse email de la personne responsable de votre espace Abonné. Cette adresse email servirait à gérer votre espace Abonné et à recevoir le Bulletin Météo ou votre mot de passe en cas d'oubli.</small>	
NOM PRÉNOM * : _____	EMAIL * : _____
<b>VOS MOYENS DE COMMUNICATION POUR RECEVOIR LES ALERTES</b>	
<small>Merci d'ajouter au minimum 1 numéro de téléphone portable <u>et</u> 1 adresse email. Si l'un de vos moyens de communication est inaccessible, le 2nd moyen renseigné assurera que vous recevrez bien les alertes. L'abonnement inclut 5 moyens de communication.</small>	
SMS * : _____	EMAIL * : _____
SMS ou EMAIL : _____	SMS ou EMAIL : _____
SMS ou EMAIL : _____	
<b>UNIQUEMENT POUR LES NOUVEAUX ABONNÉS : VOS COORDONNÉES GPS DU CAMPING</b>	
<small>Ajoutez les coordonnées GPS de votre camping, en degrés décimaux. Trouvez ces coordonnées GPS ici : <a href="http://www.coordonnees-gps.fr">www.coordonnees-gps.fr</a></small>	
LATITUDE * (ex : 43.8656) : _____	LONGITUDE * (ex : - 0.7223) : _____

\*Champs obligatoires à compléter afin de garantir le bon fonctionnement de vos services. Un bulletin incomplet ne pourra pas être validé.

Fait à :

Signature :

+ d'infos : <https://fnhpa.meteorage.fr>



## ANNEXE 2 :

### TUTORIEL

# Modification des médias d'alerte foudre

01

## LE SERVICE +

Connectez-vous à l'aide de vos identifiants personnel sur votre Espace Client depuis le site [www.meteorage.fr](http://www.meteorage.fr)

02

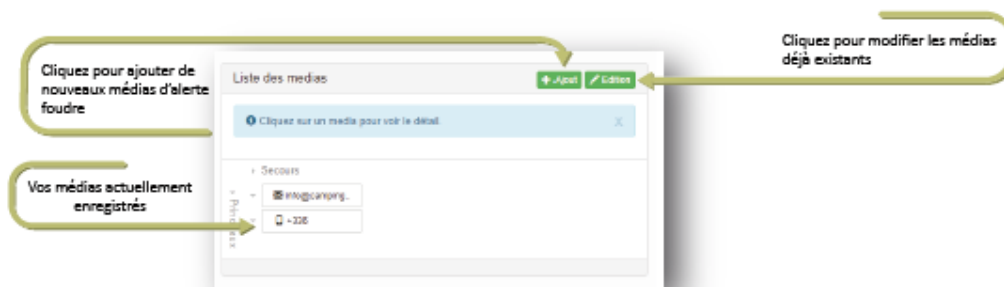
## VOTRE ESPACE CLIENT +



03

## VOTRE LISTE DE MEDIAS +

Vous avez la possibilité de supprimer ou d'ajouter des médias (2 médias inclus dans votre abonnement, au delà une tarification s'applique)



### BON A SAVOIR

2 médias sont inclus dans votre abonnement, au delà une tarification s'applique (5 € par ajout de sms, et 2 € par ajout d'email)

## 04 AJOUT ET EDITION DE MEDIA +

- Lorsque vous avez cliqué sur l'icône **+ Ajout** :

Ajoutez un média supplémentaire :

sms  email  
  
 0

Cette option sera active jusqu'à la date de fin de votre abonnement  
Le nombre de média maximum est limité à 2

Si vous n'avez qu'un média et que vous souhaitez en ajouter un gratuitement, il vous suffit de remplir le champ nécessaire.

Ajoutez un média supplémentaire :

sms 5 €  email 2 €  
 Numéro de téléphone avec code pays  
 2

Cliquez sur ce bouton pour ajouter un média

Cette option sera active jusqu'à la date de fin de votre abonnement  
Le nombre de média maximum est limité à 10

Si 2 médias sont déjà enregistrés dans votre abonnement, l'interface vous proposera d'ajouter vos médias avec la tarification associée

- Lorsque vous avez cliqué sur l'icône **✎ Edition**, vous avez la possibilité de modifier vos médias d'alerte.

E-Mail

Valeur actuelle : info@camping

Nouveau média :

Agenda :  247  Personnalisé

Entrez le nouveau média, puis enregistrez

**NEW**

Vous pouvez supprimer un média d'alerte si vous ne souhaitez plus qu'il soit utilisé en cliquant sur **Supprimer** après avoir sélectionné le média à supprimer.

**05** MODIFICATION DE L'AGENDA D'ENVOI DES ALERTES Foudre +



Vous avez désormais la possibilité d'établir un planning pour la réception de vos alertes foudre sur chaque média enregistré.

**E-Mail**

Valeur actuelle : info@camping-

Nouvelle valeur :

Agenda :  247  Personnalisé

Jour	Début	Fin
<input checked="" type="checkbox"/> Dim	00:00	23:59
<input checked="" type="checkbox"/> Lun	00:00	23:59
<input checked="" type="checkbox"/> Mar	00:00	23:59
<input checked="" type="checkbox"/> Mer	00:00	23:50
<input checked="" type="checkbox"/> Jeu	00:00	23:50
<input checked="" type="checkbox"/> Ven	00:00	23:50
<input checked="" type="checkbox"/> Sam	00:00	23:50

Cliquez sur « Personnalisé »

Déterminez les horaires de réception d'alerte pour chaque jour

Pour ne pas recevoir d'alerte foudre, certains jours de la semaine, il suffit de les décocher dans l'agenda.

**BON A SAVOIR**

L'heure de fin de journée doit être antérieure à 23h59

Les modifications apportées sur l'agenda de l'alerte foudre apparaissent en cliquant sur le média, dans la liste des médias

Liste des médias + Ajouter ✎ Editer

Cliquez sur un média pour voir le détail

Secours

tm@meteoorage.com

**E-Mail : tm@meteoorage.com**

Nombre de tentatives : 2

Messages

	Messages standards	Messages complémentaires
Alerte	Alerte foudre	
Fin	Fin d'alerte foudre	

Agenda d'appels :

- Le dimanche de 0h à 23h59
- Le lundi de 0h à 23h59
- Le mardi de 0h à 23h59
- Le mercredi de 0h à 23h59
- Le jeudi de 0h à 23h59
- Le vendredi de 0h à 23h59
- Le samedi de 0h à 23h59