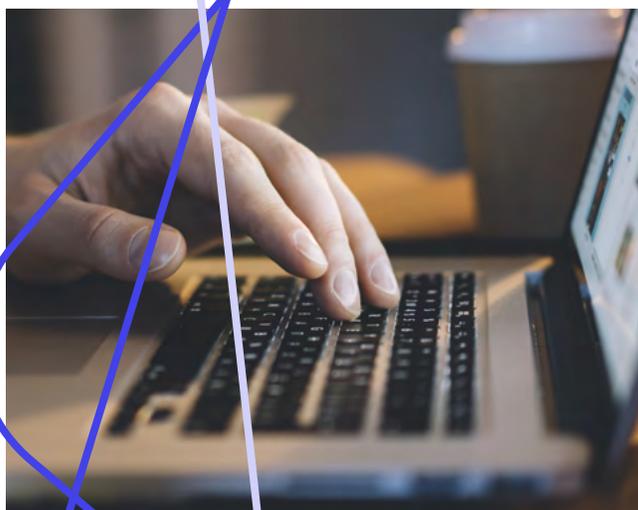




Révolutionner la sécurité : Stratégies de gestion des incidents nouvelle génération pour les sites et les événements

Comment une plateforme
numérique centralisée
peut optimiser
la communication,
la collaboration,
les rapports et
les résultats



Relever un défi universel

Les lieux et les événements prennent des formes et ont des fonctions différentes, des salles de concert aux stades en passant par les centres de conférences et les festivals. Quoi qu'il en soit, pour tout événement de grande envergure, une gestion et une résolution adéquates des incidents sont essentielles pour limiter les conséquences potentielles, réduire les risques juridiques et garantir un environnement sûr à tous les participants.

Réfléchissez à la manière dont les équipes de sécurité devraient réagir à un incident violent qui aboutirait à livrer des participants aux forces de l'ordre. Cet incident aura des répercussions au niveau de la direction de toutes les parties prenantes de l'événement et notamment au niveau de l'organisation, du lieu, du promoteur, des sponsors ou de la réputation de l'événement dans son ensemble. Il est essentiel que les organisateurs d'événements disposent de moyens efficaces de communication, de suivi et d'intervention en cas d'incidents de ce type.

Mettre en relation les équipes et les données au sein d'un environnement numérique unique

D'innombrables sites et organisateurs d'événements continuent de s'appuyer sur des processus manuels ou peu pratiques pour la gestion des incidents. Heureusement, les nouvelles fonctionnalités numériques permettent aux responsables d'événements d'optimiser leurs ressources de gestion des incidents, avant, pendant et après chaque événement.

Ce guide complet se penche sur les subtilités de la gestion des incidents, et examine les meilleures pratiques les plus récentes, adaptées aux sites et aux événements. Découvrez les approches les plus efficaces pour rationaliser la coordination et favoriser une communication fluide afin d'améliorer votre gestion des incidents.

Garantir des approches proactives en termes de coordination et de documentation.

Réduire et consolider les tâches manuelles et assurer le suivi de toutes les activités.

Aider tous les membres de l'équipe à mieux réussir dans leur mission de traitement des incidents.

Exploiter l'historique et les rapports afin d'apporter des améliorations grâce à l'analyse des tendances.

Vous découvrirez également comment un environnement numérique unique et facile d'accès peut contribuer à ces résultats. De la planification proactive aux opérations en temps réel et à l'analyse post-événement, ce mode d'emploi fournit un cadre complet pour améliorer le pilotage et le contrôle des événements à venir.

Éléments essentiels pour une gestion réussie des incidents

La gestion des incidents implique à la fois la réaction aux incidents et l'établissement de rapports, la gestion des risques, la planification à long terme et les opérations. Les structures de gestion des incidents sont souvent décrites comme la "salle de contrôle" ou le "commandement" lors d'événements majeurs, tels que des manifestations sportives ou des concerts.

Les incidents sont parfois mineurs, comme des pannes d'éclairage ou d'équipement, mais ils peuvent aussi être plus sérieux, comme des crises sanitaires ou des actes de violence de la part des participants. Peu importe que le nombre de participants soit de 5 000 ou de 50 000, chacun de ces incidents doit être traité rapidement et d'une manière mesurée et standardisée.

Au-delà de la résolution rapide et efficace des incidents, la manière dont votre équipe répond aux incidents doit être documentée de manière consistante afin de garantir une analyse correcte et d'assurer la conformité avec les lois et les assurances. En procédant ainsi, on obtient un historique précis décrivant les éléments clés de chaque incident, tels que :

- Quel était l'incident et comment a-t-il été catégorisé ?
- Quels membres de l'équipe, participants ou autres personnes ont été impliqués ?
- Quelles actions les membres de l'équipe ont-ils menées, à quel moment l'ont-ils fait et ont-ils suivi des protocoles prédéfinis ?
- Les membres de l'équipe ont-ils résolu l'incident convenablement et efficacement ?
- Comment peut-on comparer ces éléments à d'autres incidents similaires survenus dans le passé ?





Lors de grands événements, il est essentiel d'établir des rapports précis et actualisés dans ces domaines. Cependant, il est pratiquement impossible de recueillir, de consolider et d'analyser ces informations pour l'ensemble des incidents en utilisant uniquement des processus manuels. Les feuilles de calcul, les radios, les dossiers papier et les outils de communication tiers tels que WhatsApp ou Microsoft Teams ne sont pas adaptés à long terme.

Comblent les lacunes de votre système de commandement et de contrôle

Les meilleurs systèmes numériques conçus spécifiquement peuvent constituer la fondation nécessaire à une gestion plus avancée des incidents. Ils englobent des outils de communication et de reporting fiables, conçus également pour les interventions en cas d'incident. Ces fonctionnalités permettent aux responsables d'événements de respecter les facteurs clés de succès, tels que :

Système de commandement des interventions : Définir une structure claire de commandement des incidents avec du personnel formé pour coordonner les réponses de manière efficace.

Formation du personnel : Intégrer et former rapidement le personnel, les agents de sécurité et les bénévoles aux procédures de réponse aux incidents, à la connaissance situationnelle et aux meilleures pratiques à adopter en matière de communication.

Communication multicanaux : Création d'un réseau de communication solide reliant le personnel de l'événement, la sécurité, les équipes médicales et les autorités locales.

Protocoles de réponse aux incidents : Établir et diffuser les types d'incidents, les procédures et les listes de contrôle afin d'améliorer la cohésion et les résultats.

Documentation sur les incidents : Maintenir un registre complet de tous les incidents, des actions menées et des décisions prises à des fins d'analyse et de suivi post-événement.

Mécanismes de rétroaction : Favoriser un retour d'information formel de la part du personnel de l'événement, des équipes de sécurité, du personnel médical et des participants afin d'améliorer la gestion des incidents à l'avenir.

Ce sont les moyens que les responsables de sites et d'événements doivent mettre à la disposition de leurs équipes s'ils aspirent à améliorer leurs processus, ou s'ils sont confrontés à des litiges à la suite d'un incident survenu lors de leurs événements. Dans ces cas, la standardisation et l'automatisation des fonctions clés à l'aide d'un outil numérique garantissent une plus grande précision et de meilleurs résultats.



Un bon outil de travail

Aujourd'hui, les responsables de sites et d'événements ont la possibilité de remplacer les processus manuels de gestion des incidents par un système numérique, collaboratif, dynamique et facile à utiliser qui permet une communication et une réponse rapides aux incidents, ainsi qu'un reporting et une analyse efficaces des incidents après et entre les événements. Voici quelques-uns des facteurs de réussite d'un outil complet.

Des processus numérisés

Lorsque les membres de l'équipe peuvent signaler les incidents sur une application mobile – plutôt que de dépendre des radios et de saisie manuelle dans l'urgence – les équipes de gestion des incidents peuvent rapidement réagir et réduire les risques de retombées potentielles lorsque la situation devient critique. Les équipes peuvent utiliser des fonctionnalités de "check-list" au sein d'un système numérique, ce qui leur permet de prendre des mesures concrètes lorsqu'un incident se produit. Cela permet de garantir à la fois une réponse adaptée et un registre précis des informations en vue d'un contrôle ultérieur.

Des contrôles avant événement

Dans le domaine de la gestion d'événements, la sécurité n'est pas une question de hasard, mais bien de préparation. Les logiciels de gestion des incidents et de salle de contrôle offrent aux gestionnaires d'événements les outils nécessaires pour aborder de manière proactive la sécurité et la sûreté. Une préparation minutieuse et le respect des check-lists permettent de réduire la probabilité d'incidents.

Une classification des incidents

Classer les incidents courants et potentiels – tels que les vols, les blessures, les personnes disparues et les incendies – et mettre à la disposition des équipes d'intervention des informations et des outils pour chacun de ces incidents permet de s'assurer que toutes les parties savent comment réagir de manière appropriée. Grâce à ces ressources, les équipes peuvent également communiquer et garder une trace de leurs interventions en temps réel.



Une élaboration et une communication des protocoles

Les équipes doivent être informées à l'avance des incidents courants et potentiels, des risques et des conséquences qui y sont associés et des mesures à prendre lorsque ces incidents se produisent. Ces résultats sont possibles lorsque les membres de l'équipe peuvent accéder directement aux protocoles d'intervention lorsqu'un incident se produit.

Par exemple, en cas de disparition d'un enfant, les équipes de gestion des incidents peuvent signaler l'incident et savoir immédiatement comment procéder, notamment en posant aux parents trois questions spécifiques sur leur enfant, puis en enregistrant leurs réponses dans le système où tous les membres de l'équipe peuvent y accéder immédiatement. Cela permet de s'assurer que les registres montrent que l'équipe a répondu correctement à cet incident et à d'autres incidents potentiels.

Une intégration des collaborateurs simplifiée

Des systèmes numériques complets, faciles à comprendre et à utiliser, permettent aux responsables de sites et d'événements de remplacer des semaines, voire des mois, de formation et d'intégration par quelques jours, voire quelques heures, de sensibilisation des équipes à la technologie. La facilité d'intégration est essentielle pour de nombreux sites qui emploient fréquemment du personnel temporaire dont les postes de travail changent régulièrement.

Des fonctions, tâches et rapports quotidiens

Le passage à un système numérique permet de générer des tâches par fonctionnalité et de générer des questions à poser à chaque équipe à la fin de la journée. Cela permet d'avoir une vue d'ensemble non seulement de ce qui n'a pas fonctionné, mais aussi de ce qu'il convient de mettre en œuvre par la suite. L'automatisation de la planification des rapports et l'intégration avec Power BI et d'autres outils vous permettent d'obtenir les informations dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin.

De meilleurs registres et une meilleure assurance

Grâce à des enregistrements appropriés et détaillés créés en temps réel tout au long d'un événement, les responsables de sites et d'événements peuvent démontrer aux compagnies d'assurance ou même aux experts juridiques que leurs équipes ont réagi de manière adéquate. Cela peut les aider à éviter des amendes coûteuses, des actions en justice ou des augmentations de tarifs d'assurance qui peuvent présenter un risque pour les événements à venir.

Avec la bonne plateforme numérique, les équipes chargées des événements peuvent même utiliser la géolocalisation pour identifier et enregistrer en temps réel les lieux où se produisent les incidents, en plus des informations sur les personnes et les événements. Ces données peuvent être intégrées de manière transparente dans des rapports et des analyses de tendances, qui peuvent être examinés après un événement.

Une configuration simple

Un logiciel de qualité supérieure est indépendant du lieu, de l'événement et du contexte. Grâce à ce logiciel, les équipes en charge des sites et des événements peuvent utiliser le système plus facilement et avec plus de contrôle qu'avec d'autres systèmes technologiques. Les responsables de sites et d'événements peuvent facilement appliquer eux-mêmes leurs propres politiques et procédures, sans avoir besoin d'une assistance technique immédiate. La solution peut être configurée pour répondre correctement à la planification, à l'intégration et aux méthodes et protocoles de réponse aux incidents de chaque événement.

Passez à l'étape supérieure

Les meilleures pratiques en matière de gestion des incidents et les outils nécessaires à leur mise en œuvre font partie intégrante de la réussite et de la sécurité des sites et des événements. En suivant ces recommandations, les dirigeants peuvent s'assurer que les organisateurs d'événements et les professionnels de la sécurité créent un environnement sûr, répondent efficacement aux incidents et améliorent continuellement les processus pour les événements futurs.

En définitive, ces pratiques contribuent à une expérience plus sûre et plus agréable pour tous les participants. En effet, les meilleures plateformes numériques couvrent tous les aspects de la gestion d'un événement, et pas seulement la gestion des incidents. Avec un système central de gestion de la standardisation, de la communication, de la coordination et de l'archivage - le tout accessible via une interface utilisateur mobile facile à utiliser - la réussite d'un événement n'a pas de limite.

WeTrack fait partie de Momentus

WeTrack soutient entièrement ces meilleures pratiques de gestion des incidents et fait maintenant partie de Momentus, un fournisseur mondial de solutions de gestion de sites et d'événements.

Contactez-nous directement pour en savoir plus sur la façon dont Momentus peut révolutionner la gestion des incidents sur vos sites et événements.

[NOUS CONTACTER](#)

A propos de Momentus Technologies

Momentus Technologies est un fournisseur mondial de solutions de pointe en matière de gestion d'espaces et d'événements qui donnent aux organisations les moyens de créer des moments extraordinaires. Avec plus de 60 000 utilisateurs dans plus de 57 pays, Momentus répond aux besoins des centres de congrès et d'exposition, des stades et arènes, des établissements d'enseignement supérieur, des grandes entreprises et des centres artistiques et culturels. Sa plateforme intuitive et puissante, ses solutions intelligentes axées sur les données et son expertise incomparable offrent aux clients une visibilité complète des opérations événementielles passées, présentes et futures afin d'optimiser la productivité et d'atteindre les objectifs commerciaux. Fondée en 1985, Momentus a son siège social aux États-Unis. Les employés du groupe travaillent dans le monde entier dans les bureaux Momentus ou à distance.

Pour en savoir plus, visitez le site gomomentus.com.

