CISPÉ
CENTRE D'INGÉNIERIE de la SÉCURITÉ PRIVÉE des ÉVÉNEMENTS

LES NOUVEAUX ENJEUX DE LA SÉCURITÉ ÉVÉNEMENTIELLE

27 NOVEMBRE 2021

F.S.A
FRANCE.SPECTACLE.AÉRIEN

SOMMAIR

D'UNE LOGIQUE SÉCURITAIRE VERS UNE LOGIQUE D'EXPÉRIENCE CLIENT

1. LE CONSTAT.....3

2. LE FONCTIONNEMENT.....4

3. LA PROBLÉMATIQUE.....5

4. L'OBJECTIF.....6

5. L'ORGANISATION.....7

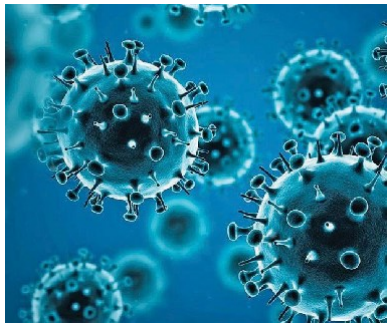
6. LES CLIENTS.....9

DÉGRADATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Ensemble d'émotions et de ressentis qu'un client peut avoir lors de son parcours client.

SANITAIRE

COVID - 19



A partir de 2020

- Contrôle du pass sanitaire
- Prise de température
- Port du masque

SÛRETÉ

Attentat de Nice

14 juillet 2016

- Augmentation de la sécurité périphérique
- Dispositif anti véhicule bélier
- Pré-filtrage aux abords du site

SÛRETÉ

Attentat de Paris

13 novembre 2015

- Accentuation des inspections
- Accroissement du dispositif sécurité publique

2. LE FONCTIONNEMENT : Une responsabilité accrue des organisateurs

RESPONSABILITÉ FORTE DES ORGANISATEURS

Logique de prérogative de puissance publique déléguée (en partie) aux organisateurs.

Évolution des risques permanente

Augmentation des obligations légales et réglementaires

Attentes clients multiples et élevées

3. LA PROBLÉMATIQUE : Une gestion artisanale de la sécurité

UNE GESTION DE LA SÉCURITÉ ARTISANALE

Logique de réponses aux obligations légales et règlementaires.

- Vision de la sécurité comme une contrainte
- Peu d'indicateurs d'expérience client sécurité
- Adaptation sécurité dans l'urgence
- Méthode empirique de mesures sécurité
- **Manque de proactivité avec les préfectures**
- Manque de culture sécurité dans les équipes

4. L'OBJECTIF : Une amélioration de l'expérience client

AMÉLIORATION DE L'EXPERIENCE CLIENT

Diagnostic du besoin de sécurisation du client.

Favoriser un sentiment de sécurité	**Améliorer la gestion des flux**	**Assurer le bien vivre ensemble**
SENSATION	**AMBIANCE**	**DIVERTISSANT**

APPLIQUER DE NOUVELLES MODALITÉS DE GESTION GLOBALES DU RISQUE

La création de valeur apparaît sur toute la chaîne de commandement.

PILOTAGE
Ingénierie et coordination des opérations de sécurité et gestion des flux

SURETÉ
Protection contre les actes de malveillance

SÉCURITÉ INCENDIE
Prévention des accidents

SANITAIRE
Prévention du risque d'exposition viral et bactériologique

SANTÉ
Protection des travailleurs et bien-être au travail

SECOURS
Assistance aux personnes blessées ou victimes de malaise

ACCUEIL

ÊTRE AU PLUS PRÈS DES BESOINS CLIENTS

Intégrer les instances de dirigeantes et de décisions.

unimev
UNION FRANÇAISE DES MÉTIERS DE L'ÉVÉNEMENT

Organisation professionnelle des acteurs de l'événement

GICAT

Groupement des industries Françaises de défense et de sécurité terrestres et aéroterrestres

france congrès et événements
Développer l'attractivité des territoires

Association des organisateurs de Congrés

F.S.A
FRANCE.SPECTACLE.AÉRIEN

Association pour encourager et promouvoir l'organisation de manifesta-tions aériennes

SAFE CLUSTER

Le pôle de compétitivité des filières AÉRONAUTIQUE & SPATIAL - SÉCURITÉ & SÛRETÉ - DÉFENSE - ENVIRONNE- MENT (RISQUES & RÉSILIENCE)

6. LES CLIENTS : Une culture du résultat

AUGMENTER L'ATTRACTIVITÉ DU PARIS CONVENTION CENTRE POUR LES ORGANISATEURS DE CONGRÈS INTERNATIONAUX

- Satisfaction client
- Diminution des coûts globaux de sécurité
- Assistance permanente

AMÉLIORER LA GESTION OPÉRATIONNELLE ET LE SUIVI DE L'ACTIVITÉ

- Création et suivi de la typologie d'incidents
- Mesure de l'activité et préconisations
- Priorisation des incidents par impact

DIGITALISER LE DISPOSITIF SÉCURITÉ ET AUTOMATISER LE SUIVI BUDGÉTAIRE

- Création de modèle dispositif par typologie
- Budgétisation des dispositifs sécurité, logistique et accueil
- Gain de temps et de productivité

OPTIMISER LE DISPOSITIF SÉCURITÉ ET GAGNER EN EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

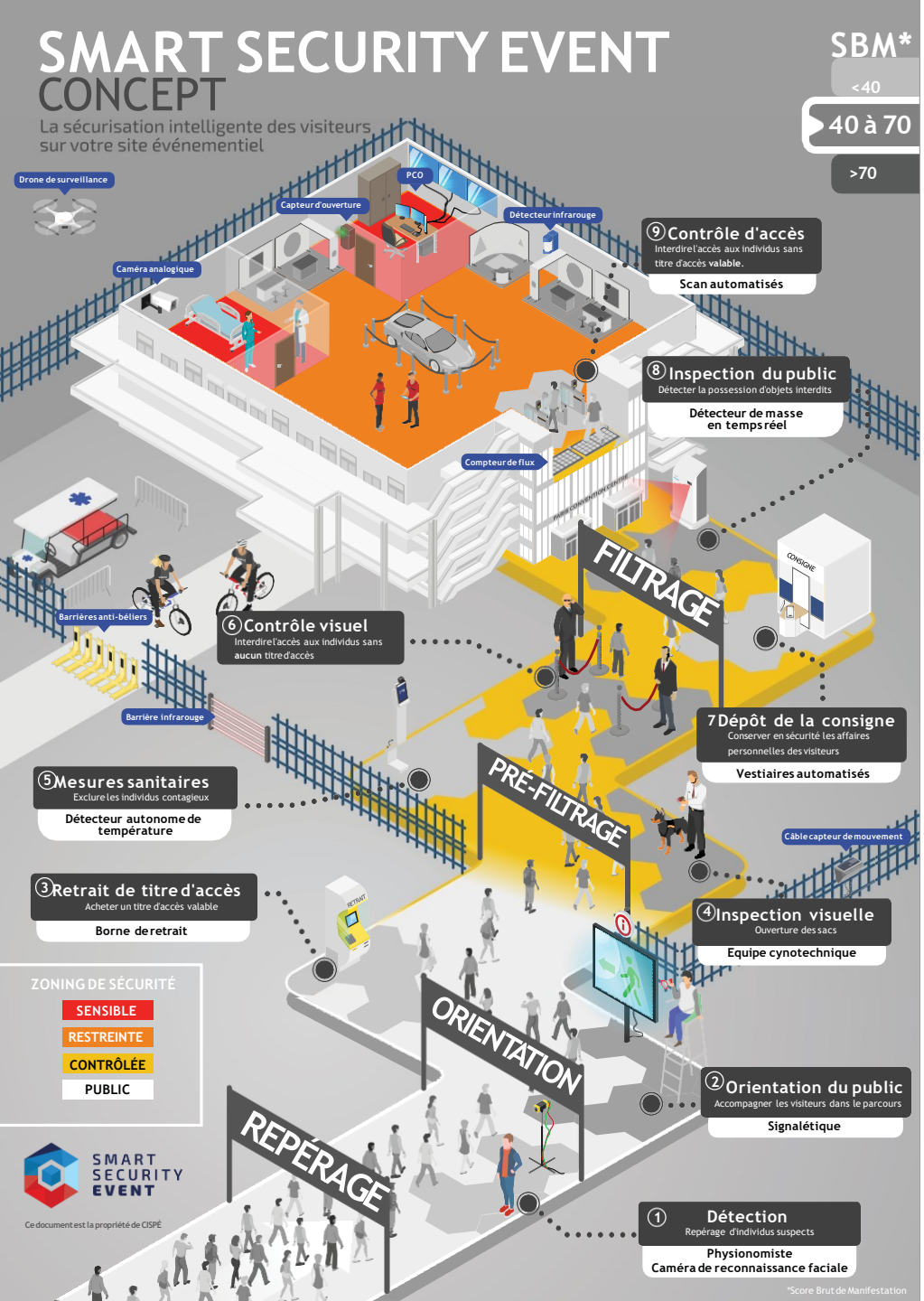
- Equilibrage des dépenses de sécurité
- Gain en efficacité du dispositif
- Intégration d'une coordination

PILOTER LA GESTION DE LA SÉCURITÉ EN VALORISANT L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Personnalisation du dispositif sécurité
- Optimisation des coûts vs risques
- Adaptation du modèle en temps réel

SENSIBILISER UNE CULTURE DE LA SÉCURITÉ AUX AGENTS D'ACCUEIL

- Pédagogie et expertise métier
- Adaptation au process du client
- Valorisation de l'expérience client



L'EXPÉRIENCE CLIENT AU CŒUR DE VOTRE DISPOSITIF DE SÉCURITÉ, D'ACCUEIL ET DE FLUX

CISPÉ
CENTRE D'INGÉNIERIE de la SÉCURITÉ PRIVÉE des ÉVÉNEMENTS

Florian KERZERHO
florian@cispe.fr
06 09 25 03 69

Ce document est la propriété de CISPÉ