

Communication Événementielle : Identification/Prévention/ Gestion des Risques

Rémy Crégut

Expert en Hospitalité & Événements

Montreux



La Communication Événementielle

- L'événement favorise rencontres, circulation d'idées, émotions et partage
- C'est par les événements qui nous rassemblent que nous faisons société.
- Le monde des événements est vaste: éduquer, recruter des collaborateurs potentiels, favoriser le travail d'équipe, inspirer les employés, promouvoir un service ou une cause
- Il s'agit également d'occasions sociales comme les mariages, les réceptions, les anniversaires et d'autres événements qui ont lieu en dehors du lieu de travail.
- Focalisons-nous sur l'événement en tant qu'outil de marketing et de communication, devenu incontournable pour toutes les organisations, afin de renforcer leur image et leur notoriété, mais surtout de capter l'attention, d'animer, de partager leurs valeurs comme leurs idées, de fidéliser et développer l'engagement de leurs communautés respectives.
- A l'inverse du marketing événementiel qui vise des retombées commerciales et financières, la communication événementielle porte plus sur l'incitation et l'engagement.



Les risques liés à l'événement

L'organisation d'un événement est donc un moment important de la vie d'une entreprise ou d'une organisation pour sa prospérité, elle ne s'improvise pas et elle n'est pas sans risque.

Il est donc crucial de les identifier et de les gérer pour assurer la sécurité et le succès de l'événement. Parmi ces risques, nous distinguerons deux types de risques :

- Les **risques immatériels** (juridiques, réputationnels, organisationnels)
- Les **risques matériels** (sécurité physique, équipements, environnement) évoqués en partie précédemment

Chacun d'eux peut avoir des répercussions significatives sur le déroulement de l'événement et l'atteinte des objectifs fixés, et leur prévention est essentielle pour éviter des impacts financiers, juridiques ou d'image.



Les risques immatériels



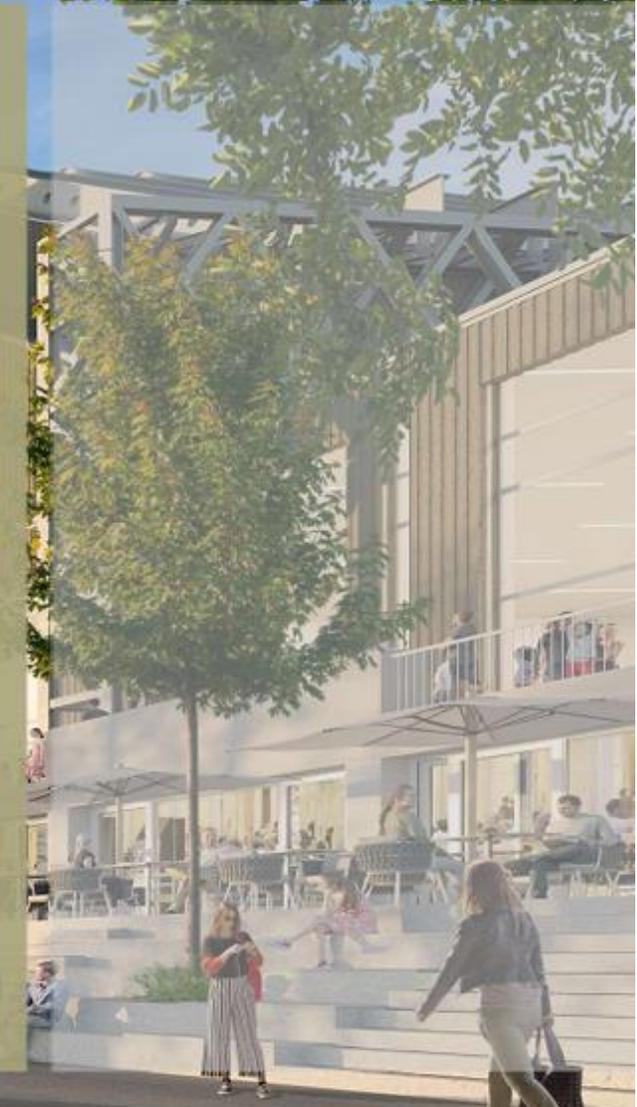
Les risques immatériels concernent les aspects non physiques et peuvent avoir un impact sur le succès, la réputation, l'organisation ou la légalité de l'événement.

➤ Affluence/Participation

Un mauvais choix de dates (vacances scolaires, jours fériés, grand événement sportif, événement concurrent...), un lieu difficilement accessible ou peu attrayant, ou encore une communication pré/post événement inadaptée peuvent avoir des effets néfastes sur la participation à l'événement et le retour sur investissement

➤ Image/ Réputation

Une mauvaise gestion de l'événement peut nuire à l'image des organisateurs ou des sponsors (attente à l'accueil, horaires fantaisistes, confort des salles, intoxication alimentaire, orateur/artiste ayant ou tenant des tenus des propos défrayant la chronique, ou incidents de sécurité peuvent conduire à une mauvaise couverture médiatique, affectant la crédibilité de l'organisateur et/ou l'image de l'entreprise)



Les risques immatériels (2)



➤ Droit à l'image et protection des données

La capture d'images ou de vidéos lors de l'événement sans le consentement des participants peut poser des problèmes juridiques. De même, la collecte ou le traitement de données personnelles (comme les inscriptions en ligne) doit respecter les réglementations sur la protection des données. Lors de l'inscription à l'événement, le participant doit clairement donner son consentement sur l'utilisation de ses données et sur son droit à l'image.

➤ Gestion des parties prenantes

La mauvaise coordination des différents intervenants (prestataires, équipes techniques, sponsors, artistes, etc.) peut entraîner des retards, des désaccords ou des prestations dégradées. Une mauvaise communication peut également créer des tensions entre ces parties.



Les risques immatériels (3)



➤ **Propriété intellectuelle**

L'utilisation non autorisée de contenus protégés (musique, images, vidéos) lors d'un événement peut entraîner des litiges juridiques. Il est essentiel de s'assurer que les droits d'utilisation ont été obtenus.

➤ **Annulation ou report**

L'annulation d'un événement pour des raisons indépendantes de la volonté de l'organisateur (grèves, pandémies, contraintes légales) peut entraîner des pertes financières importantes. De plus, si la gestion des remboursements ou des communications est mal faite, cela peut affecter la réputation de l'organisateur.

Les risques immatériels (4)



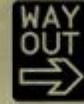
➤ **Communication de crise**

En cas de problème majeur durant l'événement (comme un accident grave ou un problème technique majeur), l'absence d'un plan de communication de crise peut aggraver la situation et ternir l'image de l'événement et de son organisateur.

➤ **Responsabilité sociétale**

Les enjeux de la RSE doivent être intégrés dans la préparation de l'événement et son exécution (moyens de transport en commun proposés, efficacité énergétique du lieu choisi et des installations provisoires mises en œuvre, respect de la législation sur le travail par les intervenant sous-traitant, origine des produits utilisées en restauration, gestion des surplus alimentaires, gestion des déchets, etc.).

Les risques matériels



Les risques matériels concernent tous les éléments physiques et tangibles associés à l'événement. Voici les principaux aspects à considérer :

➤ Sécurité des personnes

Gestion des flux de personnes et des voies d'évacuation, des urgences médicales (malaises, blessures, intoxications alimentaires ou excès d'alcool...) nécessitent la validation par un chargé de sécurité spécialisé en événementiel, ainsi que la présence d'une antenne médicale équipée en conséquence (poste de secours, défibrillateur...). Le respect des normes de sécurité et la mise en place de protocoles d'urgence sont indispensables pour limiter ces risques.

Les risques matériels (2)



➤ Sécurité des installations

Cela inclut les structures, les bâtiments, les scènes, les tentes, ou toute installation technique. Un défaut de conception, d'installation, ou un manque d'entretien peut entraîner des accidents comme des effondrements, des incendies, ou des pannes électriques. Les lieux d'accueil et leurs prestataires, devront démontrer leur conformité avec la réglementation ECA, et le recours à un ingénieur spécialisé pourra être envisagé en fonction de la complexité des installations.

➤ Gestion des équipements

Les équipements techniques non fixes (sonorisation, éclairage, écrans, etc.) peuvent présenter des risques s'ils ne sont pas correctement installés, maintenus ou utilisés. Par exemple, une mauvaise installation peut causer des chutes d'objets ou des courts-circuits. Le recours à un prestataire audiovisuel expérimenté permettra de limiter l'exposition au risque.



Les risques matériels (3)



➤ Conditions météorologiques

Les événements en plein air sont particulièrement sensibles aux conditions météorologiques (pluie, vent, chaleur excessive, etc.). Il est donc important de prévoir des mesures de protection comme des tentes ou des systèmes d'évacuation en cas d'intempéries.

➤ Actes malveillants

L'intrusion de personnes non autorisées, vols et vandalismes, ou encore actions de revendication par des opposants sont autant de risques à évaluer en fonction de l'entreprise invitante, de la thématique de l'événement, ou du profil des invités, et pourront faire l'objet de mesures préventives tels que le port de badges nominatif et un contrôle d'accès par un personnel spécialisé avec portails de sécurité



Les risques matériels (4)



➤ Sécurité incendie

La présence de nombreux équipements électriques, de matériaux inflammables ou la concentration de personnes dans des espaces clos peut accroître les risques d'incendie. Les organisateurs doivent s'assurer que des extincteurs, des issues de secours, un plan d'évacuation, et des dispositifs d'alarme et d'extinction automatiques sont disponibles. D'éventuelles mesures compensatoires telles que la présence accrue de pompiers, ou de personnel formé, pourront être mise en place, en s'adjoignant les conseils d'un expert en sécurité incendie.



Mesures de Prévention et de Gestion

Pour minimiser les risques matériels et immatériels, certaines pratiques sont fortement recommandées :

➤ Définition d'une Stratégie événementielle claire

Pourquoi fait-on un événement, pour quel public, avec quel contenu, quels messages, quels moments forts et quels objectifs finaux

➤ Évaluation des risques en amont

Une analyse préalable des risques potentiels permet de mettre en place des plans de prévention adaptés

➤ Plans de secours

Il est important de prévoir des scénarios d'urgence pour répondre rapidement à des imprévus comme un incendie, une panne technique, un acte malveillant, ou un problème de santé d'un participant.

WHY?



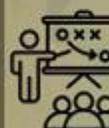
Mesures de Prévention et de Gestion (2)

➤ Assurances

Exiger de ses fournisseurs la présentation de leurs couvertures en termes d'assurances et/ou autres patentes nécessaires à leur activité, mais également lire attentivement leurs conditions générales de ventes. Souscrire des assurances pour couvrir les risques matériels (comme les accidents ou les dommages aux installations) et immatériels (responsabilité civile, litiges liés à l'image ou à la protection des données) est essentiel.

➤ Formation et sensibilisation

Former les équipes sur les procédures d'urgence et les sensibiliser aux risques spécifiques permet d'anticiper et de mieux réagir en cas de problème.



Conclusion

L'organisation d'un événement n'est donc pas un exercice anodin, et il implique donc une gestion proactive et rigoureuse de tous les risques identifiés pour s'assurer du bon déroulement de l'événement et protéger les intérêts de l'ensemble des parties prenantes. Le choix de partenaires professionnels reconnus (agences, lieux, audiovisuel, traiteurs, etc..) est un paramètre essentiel, en vérifiant en amont leurs couvertures en termes d'assurances et leur conformité avec les dispositions légales en vigueur.

