# Evénement : gérer l'attente et les flux et assurer la sécurité de tous – 18 octobre 2017

Une centaine de professionnels se sont réunis le 18 octobre 2017, à l'invitation du Comité Régional du Tourisme (CRT) Paris Île-de-France, pour échanger bonnes pratiques, solutions et questionnements sur la thématique de la gestion de l'attente, des flux et de la sécurité de tous dans la cadre de l'organisation d'événements.

La gestion de l'attente est un élément essentiel de la qualité de l'accueil à Paris Île-de-France. En effet, dans la première destination touristique au monde, le temps « gagné » peut être consacré aux visites et aux activités touristiques génératrices de revenus.

La sécurité et la sûreté sont des enjeux de taille dans le contexte actuel et dans la perspective de l'accueil de l'événement d'ampleur mondiale que sont les Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024.

La journée s'est organisée autour de quatre tables rondes et de deux interventions de *guest speakers*.

## Spectacle vivant

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.



CRT Paris IDF

En présence de **Pascal HEILIGENSTEIN**, **Chef de la Sécurité et de la Sûreté à l'Opéra Comique** et de **Cyrille PERALES**, **Directeur unique de la sécurité à l'Accor Hôtels Arena**.

Plusieurs thèmes ont été abordés : la gestion du temps contraint, la problématique des files d'attente sur l'espace public et la coordination des différents acteurs mobilisés.

Quelques rappels :
Accor Hôtels Arena : 20 000 places, ouverture 2h avant.
Opéra Comique : 1 200 places, ouverture ¾ d'heure avant, contraintes d'un bâtiment classé monument historique.

- L'objectif est d'atteindre une sûreté maximale ; plusieurs zones sont définies, dans lesquelles la sécurité se renforce au fur et à mesure que les visiteurs approchent des entrées du site.
- La difficulté principale reste la gestion de l'attente dans l'espace public ; l'importance des relations avec les forces de l'ordre est soulignée, de même que la coordination des différents prestataires de sécurité/sûreté et d'accueil.
- Enfin, la connaissance du public est un souci constant, auquel répondent de plus en plus les CRM des systèmes de billetterie. Cela permet de prévoir les effectifs et les profils nécessaires pour les prestataires de sécurité/sûreté. Et donne au
pour l'évé

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

## Evénen



CRT Paris IDF

En présence de **Stéphane COTTIN, Directeur Sûreté de VIPARIS**, **Corinne MOREAU, Directeur Général de PROMOSALONS** et **Raphaële NEVEUX, Directrice des Relations Institutionnelles d'UNIMEV**.

Différents questionnements ont fait la trame de cette table ronde : la gestion des différents publics (exposants, professionnels, grand public, presse, VIP,...), la gestion des espaces contraints et la question de la coordination entre les organisateurs, les sites et les autres parties prenantes.

Quelques rappels :
20 millions de touristes d'affaires par an en France.
Paris est la première ville française pour le tourisme d'affaires.
Ce tourisme génère 5 milliards d'euros de retombées économiques par an en France.
Les salons franciliens ont connu une baisse de fréquentation de 18% en 2016 (parmi les conséquences des attentats).

- L'importance de rassurer les publics est soulignée. Il s'agit en effet d'expliquer, de décoder les mesures, notamment de sécurité mises en place. Les questions d'accès, de transports et d'accueil sont souvent critiquées par le public professionnel.
- La comm
importan
- La coord
multiples
lisser et r
- Une parfa

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

## Gestion




CRT Paris IDF

Par **Charles TELITSINE, Directeur du Terminal Orly Ouest, Aéroport de Paris-Orly, Groupe ADP**.

Pour rappel:
Une journée classique de juillet à Orly, c'est environ 100 000 passagers. Pour Roissy Charles de Gaulle, cela peut monter jusqu'à 250 000 passagers.
Il y a 30 000 salariés à Orly et 80 000 à Roissy.

Charles Telitsine a accepté de partager sa présentation. Vous pourrez la retrouver ICI.

## Musées et Monuments

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.



CRT Paris IDF

En présence de **Pierre AZIZA, Adjoint au directeur du développement culturel, Etablissement public du Château, du Musée et du Domaine national de Versailles**, de **Serge LEDUC, Directeur de l'accueil du public et de la surveillance, Musée du Louvre**, de **Bérengère LEVEQUE, Responsable de l'accueil des publics, Fondation d'Entreprise Louis Vuitton** et de **Delphine SAMSOEN, Administratrice de la Conciergerie, de la Sainte-Chapelle et des Tours de Notre-Dame, Centre des Monuments Nationaux**.

Plusieurs thématiques ont été abordées : la question des files d'attente en extérieur et sur la voie publique, la différence de sensibilité des visiteurs, notamment étrangers face aux files d'attente et à la sécurité et le fait que souvent, le premier accueillant est un personnel de sûreté (souvent prestataire).

Quelques rappels:
Musée du Louvre : 7 400 000 visiteurs en 2016
Domaine de Versailles : 6 701 193 visiteurs en 2016
Fondation Louis Vuitton : 1 021 727 visiteurs en 2016
Tours de Notre-Dame de Paris : 407 781 visiteurs en 2016

- Virtualiser l'attente est l'une des solutions proposées. Il s'agit de permettre au visiteur d'attendre ailleurs, en faisant autre cho
de perso
sa sécuri
l'espace p
- Proposer
pas qu'ils
visiteurs,
rassure le

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

- L'horodatage (proposer des billets avec date et heure de passage) est souvent proposé lors des expositions temporaires. De plus en plus de sites envisagent d'étendre cette mesure ; elle permet de prévoir les flux en amont.
- Enfin, si dans de nombreux cas, le premier contact avec les sites, est un agent de sécurité de société privée, les sites touristiques sont de plus en plus nombreux à positionner leurs agents d'accueil dans les files d'attente. De même, ils entretiennent des liens de plus en plus étroits avec leurs prestataires de sécurité/sûreté, notamment sur les questions d'accueil du public.

## La Préfecture de Police au cœur des grands événements




CRT Paris IDF

Par **Christophe DELAYE, Commissaire de Police, Conseiller technique adjoint du préfet de police, chargé des affaires de police opérationnelle, Ministère de l'Intérieur – Préfecture de Police.**

Christophe DELAYE nous a proposé un retour d'expérience sur deux événements majeurs de ces deux dernières années : la COP 21 et l'UEFA EURO 2016.

Son interven

Christophe D

## Evénen

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.



CRT Paris IDF

En présence de **Cécile GRANDSIMON, Responsable du service Règlementation et gestion de la sécurité des rencontres, Fédération Française de Football**, de **Shane MONE, Directeur adjoint Communication / Marketing, Fédération Française de Lutte et disciplines associées**, d'**Aurélie SAILLIOT, Responsable services aux publics, Fédération Française de Tennis / Stade Roland Garros** et de **Florian VUILLAUME, Responsable pôle organisation, Direction cyclisme, Amaury Sport Organisation**.

Plusieurs thématiques ont été traitées : la gestion du temps contraint avec très souvent un horaire strict de début, la gestion du public supporteur (interculturalité, supporteurs « à risques ») et la dimension événementiel dans l'espace public.

Quelques rappels :
Le Tour de France : 18 000 personnes au départ ; 300 000 spectateurs sur le parcours d'une étape moyenne, 500 000 pour les étapes les plus emblématiques ; arrivée sur l'avenue des Champs Elysées.
Roland Garros : deux semaines de compétitions ; 413 907 spectateurs.
La Fédération Française de Football organise les matches de l'équipe de France : pas de stade dédié, même si de nombreux matches se déroulent au Stade de France (80 000 places).
La Fédération Française de Lutte a organisé les Championnats du Monde en août 2017 à l'Accor Hôtels Arena ; 30 000 spectateurs en une semaine.

- Les évén
  d'envoi, d
  spectate
- Les flux s
  sponsors
  limiter la
  spécifiqu

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

- Tous soulignent l'importance de la signalétique. Elle doit être visible et compréhensible par tous, et notamment par du public étranger.
- Il est important de bien connaître les publics qui seront reçus : ainsi, il est préférable que certains supporteurs ne se croisent pas, ou que certaines délégations nationales ne soient pas logées dans les mêmes hôtels.

## A suivre...

Le CRT va poursuivre ses travaux sur la question de la gestion de l'attente et des flux. La stratégie régionale de développement touristique, asseoit parmi ses priorités, la qualité de l'accueil et la sécurité.

Le CRT continuera d'accompagner les professionnels au travers de plusieurs de ses dispositifs :

- Les Volontaires du Tourisme
- Des dispositifs permanents d'enquêtes
- Le dispositif de visites mystère
- Les Matinales et formations

Une Matinale gratuite spécifique sera dédiée à la gestion de l'attente et des flux le 6 mars 2018.

Enfin, le CRT propose d'organiser en 2018, une rencontre interprofessionnelle dédiée aux solutions innovantes en matière de gestion des files d'attente et des flux.

Pour toute question, suggestion, demande de renseignement ou d'accompagnement : qualite@visitparisregion.com

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.