

ANETTE MIKES & JANET SU

RiskTalk au Salon International de la Haute Horlogerie Genève (SIHH)

Interview de Didier Genier, Institut Suisse de Sécurité Urbaine et Événementielle, basé à Genève, janvier 2018

Description de l'événement

Le SIHH est un événement annuel de 5 jours ayant lieu en janvier à Genève, ville natale de l'horlogerie. Chaque année, des milliers de personnes se réunissent pour découvrir les nouvelles créations et tendances émergentes dans le monde de la haute horlogerie. Lors de la 28^{ème} édition, plus de 20'000 personnes se sont ainsi réunies pour assister à l'événement, avec plus de 400'000 postes publiés sur les réseaux sociaux.

Challenge/Situation

Dans un événement très fréquenté tel que le SIHH, des situations devant être résolues rapidement et discrètement apparaissent. Cela nécessite que ces situations soient décrites rapidement, et souvent avec une grande précision. Traditionnellement, le staff de sécurité utilisait des talkie-walkies pour communiquer. La communication n'était pas toujours optimale et des problèmes qui auraient pu être signalés ne l'étaient pas.

Pourquoi RiskTalk

Le SIHH rencontre un nombre important de situations sur une période très courte. Nous avons besoin d'un outil permettant à notre staff de sécurité de reporter ces situations immédiatement, pour qu'ils soient ensuite suivis et réglés depuis notre salle de contrôle. RiskTalk a été l'outil parfait pour cela. Le software était parfaitement personnalisable. Malgré le fait que l'événement se déroule à l'intérieur, nous avons pu créer une carte détaillée du lieu de l'événement (Palexpo, Aéroport de Genève) afin que les risques puissent être précisément localisés. La carte personnalisée nous a permis de visualiser les zones à problèmes en temps réel.

Expérience

RiskTalk nous a donné un moyen rapide et efficace de communiquer au sein de l'équipe de sécurité afin de pouvoir efficacement participer à la résolution des problèmes dès leur signalement. Nous avons engagé des collaborateurs temporaires n'ayant jamais eu d'expérience similaire dans le passé. Avec RiskTalk, l'équipe de sécurité pouvait se mettre à la page

immédiatement et se mettre au travail rapidement. Durant l'événement, j'ai eu le sentiment de pouvoir gérer la situation en temps réel, en voyant les problèmes apparaître et en les résolvant.

Resultats

Au cours des 5 jours d'événement, plus de 150 problèmes ont été identifiés, reportés et résolus (30 par jour en moyenne). Nous sommes extrêmement satisfaits de RiskTalk. Le logiciel nous a aidés à faire de cet événement un succès, et nous espérons pouvoir le réutiliser pour des événements futurs.