

Événementiel professionnel

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque mois

- ☐ Segmenter l'activité par format, client, taille, complexité, saison, zone, délai de préparation et niveau de sous-traitance
- ☐ Fixer des objectifs de chiffre, marge, acompte encaissé, taux de transformation, respect budget, ponctualité, satisfaction et réachat
- ☐ Calculer la capacité simultanée selon chefs de projet, production, partenaires fiables, matériel et trésorerie mobilisable
- ☐ Comparer chaque mois demandes, ventes, charge, incidents, marge et satisfaction par type d'événement

02 Qualifier le brief et le budget

À chaque demande

- ☐ Créer le brief avec objectif, public, date, horaires, lieu, jauge, format, contenu, expérience attendue, budget et décideur
- ☐ Qualifier accès, montage, technique, restauration, sécurité, accessibilité, captation, musique, hébergement, transport et contraintes du site
- ☐ Identifier critères de choix, validations, personnes consultées, date de décision et processus d'achat du client
- ☐ Réaliser une visite ou demander plans, photos, règlement technique et contacts lorsque le lieu influence la faisabilité

03 Qualifier, proposer et conclure une prestation événementielle

À chaque vente

- ☐ Structurer l'offre avec concept, livrables, quantités, planning, responsabilités, hypothèses, exclusions et options
 - ☐ Chiffrer achats, temps, logistique, technique, sécurité, droits, aléas et marge avant de fixer le prix
 - ☐ Présenter le devis avec prix total, taxes, validité, paiement, annulation, report, modification, force majeure et propriété des livrables
 - ☐ Vérifier avant signature la disponibilité du lieu, des ressources critiques et des prestataires déterminants
-

04 Préparer planning, prestataires et logistique

À chaque événement

- ☐ Construire le rétroplanning depuis l'ouverture avec validations client, commandes, autorisations, contenus, essais, montage et démontage
 - ☐ Transformer chaque livrable en tâche avec responsable, date, dépendance, preuve attendue et point de validation
 - ☐ Confirmer par écrit à chaque prestataire périmètre, horaires, accès, contact, matériel, puissance, livraison, reprise et plan de repli
 - ☐ Préparer flux public, accréditations, signalétique, vestiaire, restauration, déchets, transport, stockage et accessibilité
-

05 Piloter le jour J et les imprévus

Jour J

- ☐ Installer le poste de commandement avec conducteur minute, plans, contacts, radios, clés, météo, secours et solutions de repli
 - ☐ Faire l'ouverture technique et sécurité avec site, régie, accueil et prestataires avant l'arrivée du public
 - ☐ Pointer intervenants, livraisons, équipements et zones puis traiter immédiatement toute absence ou non-conformité
 - ☐ Piloter chaque séquence avec heure réelle, responsable, top départ, dépendance suivante et information au client
-

06 Traiter une réclamation client

À chaque réclamation

- ☐ Créer le registre des réclamations avec événement, contrat, faits, chronologie, preuves, impact, demande et responsable de réponse
 - ☐ Accuser réception, protéger les preuves et vérifier conducteur, messages, photos, feuilles de présence, livraisons et décisions
 - ☐ Comparer la prestation réalisée au périmètre accepté, aux changements validés et aux responsabilités des parties
 - ☐ Proposer reprise, correctif, geste, avoir, indemnisation, refus motivé ou médiation avec une réponse écrite
-

07 Suivre marge, acomptes et règlements

Chaque semaine

- ☐ Créer un budget par événement avec vendu, options, achats, personnel, transport, location, sécurité, droits, imprévus et marge cible
 - ☐ Enregistrer chaque devis fournisseur accepté comme engagement avant réception de la facture
 - ☐ Mettre à jour après chaque changement le vendu, engagé, reste à engager, encaissements et marge prévisionnelle
 - ☐ Faire valider tout dépassement avec cause, montant, solution de compensation et décision client ou interne
-

08 Facturer, suivre et relancer les encaissements

Chaque semaine

- ☐ Créer l'échéancier client avec acompte, jalons, solde, suppléments, pièces attendues et responsable de relance
 - ☐ Émettre facture ou appel de fonds dès le jalon atteint et rapprocher le paiement du bon événement
 - ☐ Relancer avant la date de blocage en rappelant contrat, montant, échéance et conséquence opérationnelle prévue
 - ☐ Contrôler chaque semaine acomptes non reçus, factures échues, avoirs, litiges et événements exposés
-

09 Organiser l'équipe et les remplacements

À chaque événement

- ☐ Créer un organigramme par événement avec client, direction de production, régie, accueil, sécurité, technique, prestataires et remplaçants
 - ☐ Construire les horaires individuels de montage, briefing, exploitation, pauses, relève et démontage
 - ☐ Briefer chaque rôle sur mission, zone, livrable, limite de décision, risque principal, contact et solution de repli
 - ☐ Vérifier compétences, habilitations, équipements et repos nécessaires avant d'affecter une tâche sensible
-

10 Arbitrer et valider les événements sans blocage

À chaque alerte

- ☐ Définir les seuils d'escalade pour surcoût, retard, réduction de jauge, météo, panne, indisponibilité, danger et demande hors périmètre
 - ☐ Qualifier chaque alerte avec impact public, sécurité, programme, client, budget, dépendances, heure limite et options disponibles
 - ☐ Décider maintien, adaptation, remplacement, report, annulation ou arrêt partiel et nommer le responsable d'exécution
 - ☐ Notifier immédiatement les personnes touchées avec décision, motif utile, nouvelle consigne et prochaine vérification
-

11 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

À chaque événement

- ☐ Créer la matrice des accès par rôle : dossier client, budget, fichiers techniques, badges, clés, zones, stockage et contacts sensibles
 - ☐ Partager à chaque intervenant la version utile du conducteur, du plan, des horaires et des consignes sans exposer les données inutiles
 - ☐ Attribuer badges, clés, codes et droits nominatifs avec heure d'activation, zone autorisée et restitution attendue
 - ☐ Contrôler avant ouverture les accès manquants, comptes partagés, documents obsolètes et personnes non annoncées
-

12 Sécuriser contrats et assurances

À chaque événement

- ☐ Créer le dossier conformité par événement avec contrat client, assurance responsabilité civile, lieu, jauge, horaires, plans, risques et contacts
 - ☐ Vérifier avec le lieu les règles ERP, issues, capacité, accessibilité, sécurité incendie, installations autorisées et responsabilités respectives
 - ☐ Identifier et obtenir à temps les déclarations ou autorisations nécessaires pour voie publique, mairie, préfecture, musique, débit de boissons ou installation temporaire
 - ☐ Collecter pour chaque prestataire critique devis signé, assurance, qualifications, plan d'intervention, contacts et sous-traitants déclarés
-