Publié le 22 octobre 2009

Paris Bercy : les clients d’abord

En un quart de siècle, le Palais omnisports de Paris Bercy a su développer un savoir-faire qui lui permet aujourd’hui de s’adapter en souplesse aux exigences modernes. L’accueil et la sécurité du public sont les priorités de la Sem qui gère ce site majeur devenu une référence en Europe. Son directeur, Philippe Ventadour, a d’ailleurs été nommé en juin dernier président de l’European Arenas Association (EAA) qui regroupe 27 des plus grandes salles européennes indoor dans 21 pays.

« On améliore peu à peu notre façon de faire en fonction des réglementations, de l'évolution des technologies et de la demande des publics », confie Philippe Ventadour. Parmi les évolutions récentes : un accueil mieux adapté aux handicapés. « Nous avons anticipé par rapport aux règles qui vont se mettre en place », précise le directeur du Palais omnisports qui a enregistré plus d'un million d'entrées en 2009. Au programme : un nouveau service sur le site internet de Paris Bercy qui permet d'obtenir une place et un accueil adaptés. « Une infrastructure adéquate existait déjà, mais ce système permet depuis un an de mieux se caler sur des besoins spécifiques », commente Philippe Ventadour. Également dans les nouveautés : un système de barrières « plus confortables » qui permet de réguler en souplesse les flux de personnes, souvent importants avec un site capable de recevoir jusqu'à 17 000 personnes. Le public qui attend parfois plus d'une journée à l'extérieur du Palais omnisport n'est pas en reste : certains spectacles ciblés disposeront désormais de toilettes et d'une buvette. « C'est un accompagnement lourd, mais que nous avons jugé indispensable, en particulier pour les jeunes filles qui n'hésitent pas à patienter des heures dans le froid et la pluie », commente Philippe Ventadour.

Étroitement liée à l'accueil, la sécurité s'est elle aussi renforcée au fil des ans. L'introduction il y a un an et demi

d'un système de billetterie avec code barre a entraîné une avancée considérable. Pour le directeur de Paris Bercy, cette technologie a encore augmenté la qualité de l'accueil. « Appuyée sur une formation du personnel, elle permet non seulement d'orienter efficacement le public mais aussi de lutter contre la fraude et un marché noir qui pénalise les spectateurs ». La Sem prépare déjà l'avenir avec des billets du futur qui disposeraient d'une puce RNIS encore plus performante.

Des changements appréciés des spectateurs qui viennent profiter ici d'évènements sportifs ou artistiques de haut niveau. Au cours des prochains mois, plusieurs spectacles font déjà salle pleine avec, par exemple, cette Marche des dinosaures, du 23 au 27 décembre 2009, ou le Final Four de l'Euroleague de basket du 7 au 9 mai 2010, événement sportif indoor majeur en Europe.