

Résumé du Talk : “Comment prendre soin de son personnel?”

L'impact à long terme de l'investissement dans la Réduction des Risques dans le secteur événementiel et Horeca

S'investir dans la réduction des risques (RdR) au sein du secteur événementiel et de l'hôtellerie-restauration (Horeca) porte indéniablement ses fruits à long terme, mais cela demande un investissement en temps et en énergie considérables, dans un secteur où chaque minute compte. L'engagement de chaque acteur·ice nécessite une mobilisation collective, mais les bénéfices en valent la peine. À long terme, cette démarche génère un environnement plus sûr et plus respectueux, une meilleure prise en charge des personnes vulnérables, ainsi qu'une gestion plus saine des risques. Cependant, cet investissement demande des ressources, un cadre de travail adapté et une organisation réfléchie pour éviter l'épuisement des équipes.

L'importance de la formation et de la protection des équipes

L'une des clés du succès dans la mise en place de la RdR dans le milieu festif est la formation de l'ensemble des équipes. Chaque acteur·ice, qu'il soit membre d'une équipe de sécurité, de soins, ou de gestion d'événements, doit être formé·es aux enjeux de la santé sexuelle, du consentement, des risques liés à la consommation de drogues et d'alcool, ainsi qu'à la gestion des situations de crise. Il ne suffit pas de se contenter de connaissances superficielles, mais bien d'une formation complète et continue, car les risques évoluent constamment.

Il est également essentiel que ces équipes soient unies et travaillent de manière cohérente. Un déséquilibre dans l'équipe peut entraîner de la confusion, de la frustration, et une charge mentale excessive, ce qui augmente le risque de burnout. Il est crucial de porter ensemble cette responsabilité collective, d'assurer un soutien constant entre les membres, et de promouvoir une culture de bienveillance et d'écoute. Lorsque ces valeurs sont bien intégrées dans la dynamique du groupe, cela permet de mieux gérer la pression inhérente à ces fonctions et de réduire les risques de surmenage.

Problèmes de turnover et de burnout

Le turnover et le burnout sont des problématiques récurrentes dans le secteur événementiel, particulièrement dans un environnement de travail aussi intense. Le turnover entraîne une perte de savoir-faire, de continuité dans les pratiques de RdR, et une charge de travail accrue pour les équipes restantes. Le burnout est un problème majeur, notamment lorsque les équipes sont confrontées à des situations stressantes sans soutien suffisant.

Cependant, ces problèmes peuvent être atténués grâce à une attention constante portée au bien-être des travailleur·euses. Offrir un cadre de travail qualitatif, où la bienveillance, l'écoute, et le respect sont au cœur des pratiques, est une démarche essentielle. Prendre le temps de mettre en place une ambiance de travail propice à l'épanouissement personnel et professionnel peut réellement faire la différence.

La charte : un outil d'ouverture et de discussion

La charte est un outil fondamental dans la mise en place de bonnes pratiques en matière de RdR. Elle sert à ouvrir la boîte à idées et à amener la discussion entre les différents acteur·ices d'un événement. Elle rappelle les engagements de chaque partie prenante, qu'il s'agisse de la sécurité, des

organisateur·ices, des artistes ou du public. Elle pose un cadre commun et renforce les valeurs partagées, tout en encourageant une prise de conscience collective des enjeux de la RdR.

Toutefois, il existe une tendance à attendre qu'un problème survienne pour s'investir dans la démarche. Ce mode de fonctionnement réactif peut fragiliser les équipes, car il laisse peu de place à la prévention. Il est donc crucial d'anticiper les situations à risque et de mettre en place les outils nécessaires avant qu'elles n'apparaissent, afin de garantir une prise en charge fluide et cohérente.

La question de la prise de produits : politique de réduction des risques

La gestion de la consommation de produits, notamment l'alcool et les drogues, est un autre enjeu majeur dans le secteur festif. Bien que l'usage de certains produits soit illégal, il est nécessaire de réfléchir à une politique de réduction des risques qui vise à minimiser les dangers pour les fêtard·es et les travailleur·euses. Une convention collective de travail (CCT) impose aux structures de réfléchir à une politique globale de prévention de la consommation d'alcool, avec pour objectif de réduire la consommation excessive et les problématiques qui en découlent.

Cependant, cette évolution demande aux acteur·ices du secteur d'acquérir de nouvelles compétences et connaissances. Bien que cela puisse paraître décourageant, de nombreuses organisations existent pour accompagner les structures dans cette démarche. Il est essentiel de s'appuyer sur ces ressources et d'explorer les outils et dispositifs déjà en place. Il ne faut pas viser la perfection, car il n'existe pas de zéro risque. L'objectif est de réduire les dangers et de mettre en place une prise en charge efficace, sans s'épuiser.

Charge mentale des travailleur·euses et soutien structurel

La charge mentale des travailleur·euses du milieu festif est un sujet préoccupant. Les équipes sont souvent confrontées à une pression énorme, et il est crucial de ne pas leur faire porter l'intégralité de cette charge. La responsabilité de l'encadrement repose sur les responsables de lieux et les organisateur·ices d'événements. Ils doivent veiller à ce que les équipes soient soutenues, qu'elles disposent de ressources adéquates et qu'elles puissent compter sur un environnement de travail bienveillant.

Des ressources existent déjà pour soutenir les travailleur·euses, qu'elles proviennent de la médecine du travail ou de structures externes, comme Unia ou le Centre de prévention des violences et des situations de crise (CVPS). Il est important de favoriser l'accès à ces ressources et d'offrir un espace de soutien et d'écoute.

La sécurité : un rôle central et une formation adaptée

L'équipe de sécurité joue un rôle central dans la gestion des événements festifs. Elle est en contact direct avec les fêtard·es et doit être formée à la prise en charge des personnes en situation de vulnérabilité. Une équipe de sécurité proactive, bienveillante et vigilante est essentielle pour garantir un environnement sécurisé. Il est important d'intégrer l'équipe de sécurité dans l'ensemble des travailleur·euses, afin qu'iel·les soient perçu·es non pas comme des surveillant·es, mais comme des membres à part entière d'une équipe unie, ce qui n'est pas toujours évident au vu des rotations existantes des agent·es de sécurité (pas toujours les mêmes personnes dans les mêmes lieux). Cela permet une meilleure cohésion et une meilleure prise en charge des situations complexes.

Conclusion : travailler collectivement pour réussir

Dans le milieu festif, la gestion des risques ne peut être effectuée que collectivement. Il est essentiel que les équipes de sécurité, de soin et d'organisation travaillent ensemble, avec un objectif commun : offrir une expérience festive plus safe, inclusive et respectueuse. Il est également primordial de s'appuyer sur des structures d'accompagnement spécialisées et de ne pas hésiter à faire appel à elles en cas de besoin.

Cela demande du temps, de la préparation et des ressources, mais les bénéfices à long terme, tant pour les travailleur·euses que pour les fêtard·es, sont indéniables. La démarche de réduction des risques doit être perçue non comme une contrainte, mais comme une opportunité d'améliorer l'organisation, de renforcer la solidarité entre les équipes, et de favoriser un environnement festif respectueux pour toutes et tous.