

LAB EVENT

COLLABORATION INTERSERVICES

*Quels leviers pour les
gestionnaires de lieux ?*

**Livre
blanc**



LAB EVENT
LOGICIEL GROUPES & ÉVÉNEMENTS

www.lab-event.com

SOMMAIRE



01

A propos

02

Enjeux et défis de la collaboration interservices

Pourquoi est-ce si complexe de bien faire collaborer les équipes dans les lieux événementiels ?

03

Leviers et outils mis en place pour mieux collaborer

Ce qui a vraiment amélioré la coordination : outils, process, réflexes d'équipe.

04

Conseils pratiques : par quoi commencer ?

Des conseils simples et applicables pour améliorer la collaboration interservices au sein d'un lieu événementiel.

05

Collaboration interservices : quelques enseignements clés

01.

A propos

« Collaboration interservices : quels leviers pour les gestionnaires de lieux ? »

Tel était l'intitulé de l'atelier organisé dans le cadre du *Paris Event Forum* qui a eu lieu le 24 juin 2025. Un rendez-vous professionnel dédié aux acteurs de l'événementiel désireux de partager leurs retours d'expérience et de faire émerger des pratiques concrètes.

Cet atelier, animé par Vadim Toropoff, CEO de LAB EVENT, a réuni trois intervenants issus de structures événementielles variées qui ont partagé leurs retours d'expérience, leurs pratiques et leurs outils pour améliorer la coordination entre les services.

Ce livre blanc propose une synthèse des enseignements clés issus de ces échanges, avec l'ambition de fournir des repères utiles et applicables à toute structure confrontée à des enjeux de coordination interservices.



Vadim TOROPOFF
CEO
LAB EVENT

<https://www.linkedin.com/in/vadimtoropoff/>



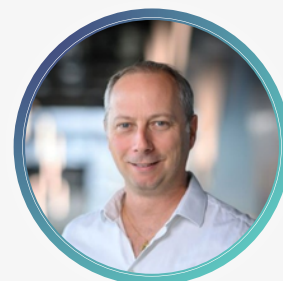
Morgan MORIZET
Sales & Event Senior Manager
ATHLETICA

<https://www.linkedin.com/in/morgan-morizet/>



Florence FONTAINE
Directrice des ventes
MAISON DE LA CHIMIE

<https://www.linkedin.com/in/florence-fontaine-51916923/>



Vincent MONTURY
Directeur des solutions numériques
Bordeaux Events And More (BEAM)

<https://www.linkedin.com/in/vincentmontury/>



02.

Enjeux et défis de la collaboration interservices

La collaboration entre les différents services d'un lieu événementiel est souvent un véritable défi. Chacun intervient avec son prisme, son urgence, son langage.

L'atelier a permis de cerner les racines profondes de cette complexité.

Dès les premiers échanges, Florence, Morgan et Vincent ont mis en lumière un constat partagé : coordonner, ce n'est pas seulement transmettre une information, c'est réussir à partager une même réalité.

1 Temporalité : des rythmes qui s'entrechoquent

Dès l'ouverture de l'atelier, Florence, gestionnaire des ventes à la Maison de la Chimie, plante le décor : « *Nous accueillons parfois jusqu'à huit événements en parallèle et chacun mobilise des services très différents.* »

Le nœud du problème ? Des temporalités de travail désynchronisées entre le service commercial, souvent en contact longtemps à l'avance avec le client, et les équipes techniques, logistiques ou d'accueil qui interviennent bien plus tard dans la chaîne, parfois à J-7, voire J-1.

Cette différence de rythme complique la montée en charge des services supports, qui doivent s'approprier en urgence des événements aux exigences parfois très fines et non négociables. « *La communication devient alors essentielle pour éviter les pertes d'information* », insiste Florence.

2

Un prisme différent selon chaque métier

Morgan complète cette vision en évoquant le prisme spécifique à chaque service :

« Une bonne collaboration interservices, c'est avant tout une bonne coordination, une bonne transmission d'information, ne serait-ce que pour partager l'information, mais aussi avoir un feed-back sur les différents métiers, sur ce qui pourrait être amélioré, envisagé etc. »

Le défi est donc double : fluidifier la communication montante et descendante, tout en traduisant les besoins entre métiers avec le bon vocabulaire et selon les attentes.



Par exemple, les équipes techniques vont privilégier la **faisabilité opérationnelle**, tandis que l'accueil pensera à l'**expérience humaine**.

Le service commercial, lui, doit faire le lien entre ces mondes. « Il doit être un vrai caméléon », souligne Florence.



3

Des tensions révélatrices... mais constructives

L'un des temps forts de l'atelier a porté sur les moments de tension entre services, souvent symptomatiques de problèmes plus profonds liés à la communication, la coordination et la compréhension mutuelle des rôles.

Vincent illustre une situation fréquente dans les lieux événementiels : « Il arrive que le commercial vende une prestation... qui n'est pas réalisable. L'équipe d'exploitation passe alors pour les "méchants" face au client.»

Ce qui est exprimé ici, c'est un **décalage entre la promesse commerciale et la réalité opérationnelle**. Le service commercial, dans son rôle de séduction et de négociation, peut être amené à dire "oui" un peu trop vite, sans avoir encore consulté les équipes techniques ou logistiques.

Résultat : ces dernières découvrent des demandes non réalisables.

Cela crée une tension immédiate : les équipes techniques doivent alors expliquer pourquoi ce qui a été "vendu" ne peut pas être fait, au risque de détériorer la relation avec le client et d'être perçues comme un frein.

Concernant les malentendus fréquents avec les clients, ils peuvent souvent mettre en tension tous les services concernés. D'où l'idée de Florence de mettre en place une **charte-questionnaire**¹ avec des points de vigilance à aborder systématiquement avec chaque client.

4

La variable humaine : des résistances internes à dépasser

Morgan apporte un autre éclairage, en mettant l'accent sur le **facteur humain** : « Certains membres de l'équipe peuvent être réticents selon le type d'événement. Il faut réussir à embarquer tout le monde. »

Ce qu'il souligne ici, c'est que **la difficulté ne réside pas uniquement dans la logistique ou les process**. Il existe aussi des réactions individuelles ou collectives de résistance : selon le format de l'événement, son envergure ou ses contraintes, certains collaborateurs peuvent se sentir moins à l'aise ou moins motivés.

Cela demande un vrai **travail de management transversal**, pour donner du sens, expliquer, écouter les freins et faire en sorte que chacun comprenne sa valeur dans la réussite globale.

¹Une charte-questionnaire est un document qui formalise des engagements et des questions clés pour sécuriser la relation client.

03.



Leviers et outils mis en place pour mieux collaborer

Face aux tensions évoquées dans la première partie, les intervenants ont partagé les pratiques concrètes et leviers déployés dans leurs établissements pour améliorer la collaboration et prévenir les dysfonctionnements.

Ces solutions relèvent à la fois de l'organisation humaine, de la méthode et des outils numériques.

1

L'humain avant tout : embarquer tout le monde, du terrain à la direction



Florence insiste sur un point essentiel : pour que la coordination fonctionne, **tous les niveaux hiérarchiques doivent être impliqués**, des manutentionnaires aux responsables de direction.

Dans des structures comme la Maison de la Chimie, où 400 manifestations sont accueillies chaque année, l'engagement de chacun est déterminant. Si certains restent à l'écart, l'ensemble de la chaîne se fragilise.

Vincent complète : « *On fait un métier humain.* » Pour lui, tout part de la qualité des relations interpersonnelles : il faut que les équipes se parlent, se coordonnent, se comprennent. Cela nécessite un chef d'orchestre, un pilote de projet clairement identifié, **capable d'aligner les différents services.**

Les réunions régulières : instaurer des rituels de coordination

Tous les établissements représentés lors de cet atelier ont mis en place des **points hebdomadaires structurants**, devenus des rituels de travail.



Chez Athletica (Morgan)

Une réunion hebdomadaire a lieu avec les responsables de chaque service avec pour objectifs d'anticiper les semaines à venir, les besoins et identifier les risques.

Chez BEAM (Vincent)

Au-delà de points hebdomadaires, des moments forts sont organisés deux mois avant les événements où tous les pilotes de service se réunissent dans la même salle, sous un format visuel, participatif et collaboratif, très efficace selon lui.



À la Maison de la Chimie (Florence)

Chaque réunion est obligatoire pour les chefs de service et les commerciaux. Elle permet un suivi très opérationnel des événements de la semaine en cours et un regard anticipateur sur la ou les semaines suivantes.

Les outils numériques : des supports structurants... ...mais pas magiques

3

Nos 3 intervenants s'accordent à dire que le numérique joue un rôle clé dans l'optimisation de la collaboration.

LAB EVENT est cité par Florence, Vincent et Morgan comme un outil central pour fluidifier l'information.



3 SCÉNARIOS D'USAGE DE LAB EVENT

À la Maison de la Chimie, l'outil facilite une information partagée : chacun peut suivre facilement l'avancée des événements, qu'ils soient confirmés, en cours de validation ou annulés.

Chez Athletica, il permet une meilleure coordination entre l'accueil et les équipes commerciales, en aidant à orienter les clients dès leur arrivée.

Chez BEAM, il contribue au bon déroulement des opérations en offrant une visibilité en temps réel sur les tâches en cours, comme le suivi des livraisons ou des installations.

« L'outil, c'est la cerise sur le gâteau. Ce qui compte avant tout, c'est le cadre, les process et la capacité des équipes à travailler ensemble. »
Cette nuance, rapportée par Vincent, vient souligner que les outils ne remplacent pas la qualité des process ni la cohésion des équipes.

04.



Conseils pratiques : par quoi commencer ?

Pour initier une meilleure collaboration interservices : **pas de recette miracle**, mais des pratiques simples et humaines qui font la différence.

1

Instaurer un dialogue transversal et régulier

- Favoriser des échanges ouverts à tous les niveaux hiérarchiques.
- Aller sur le terrain, discuter directement avec les équipes opérationnelles.
- Partager les retours clients positifs avec tous ceux qui ont participé à l'événement et pas uniquement avec les managers.

Valoriser le travail en direct renforce l'engagement et donne du sens à l'action de chacun.



2

Encourager les questions et les échanges directs

Créer un climat de confiance où les échanges sont francs, basés sur le respect mutuel.

Ce sont souvent ces moments de clarification qui permettent d'éviter les erreurs opérationnelles.

Redonner du sens et créer des temps de cohésion

Organiser régulièrement des moments d'échange pour nourrir l'engagement collectif et renforcer la dynamique d'équipe.

Prendre le temps de rappeler pourquoi chacun est là est essentiel pour construire des expériences réussies.

3

05.

Collaboration interservices : quelques enseignements clés

1

Travailler en transversal dès le début



La coordination entre services ne peut être efficace que si elle commence dès les premières étapes du projet.

Impliquer toutes les parties prenantes, y compris les équipes techniques en amont, permet d'aligner les besoins, d'anticiper les contraintes et d'assurer une continuité de service fluide.

2

Intégrer les prestataires avec méthode

L'intégration des prestataires externes nécessite un cadre clair :

- Utiliser des **roadbooks**¹ ciblés, contenant uniquement les informations utiles à chaque prestataire.
- Assumer un rôle de **coordinateur ou facilitateur** entre le client et les prestataires.
- S'appuyer sur des **outils numériques adaptés** pour centraliser l'information et gérer les droits d'accès avec précision.



¹Un roadbook est un document qui rassemble les informations pratiques, techniques et logistiques nécessaires à la bonne réalisation d'un événement ou d'une mission.

3

Prévenir et gérer les tensions interpersonnelles

Les tensions existent, mais elles peuvent être désamorçées par :

- Une **écoute active**, sans jugement, en prenant en compte les différentes perceptions
- Des **outils de cohésion** comme des rituels collaboratifs ou des démarches inspirées du développement personnel (ex. : *jeux autour des accords toltèques*¹)
- La **conviction partagée** que tout le monde vise le succès du projet, même si les priorités exprimées diffèrent.



4

S'appuyer sur l'humain et la dynamique collective

La réussite d'un événement repose avant tout sur **l'engagement, la confiance et l'anticipation**.

Cela implique :

- Un dialogue constant entre services
- Un management attentif, capable d'accompagner les équipes dans la durée
- La reconnaissance des efforts collectifs, au-delà des fonctions ou des hiérarchies.



¹Les accords toltèques sont quatre règles de vie issues d'une sagesse ancienne, utilisées en entreprise pour favoriser une communication plus saine et des relations basées sur le respect, la clarté et la bienveillance.



Profitez de **30 jours d'essai gratuit** sans engagement

DEMANDER VOTRE DEMO

ENTREPRISE MEMBRE



A propos de LAB EVENT

LAB EVENT est un logiciel SaaS CRM/ERP & EMS, qui accompagne des milliers de professionnels de l'événementiel au quotidien (lieux événementiels, centres de congrès, agences événementielles, hôtels, restaurants, centres sportifs...). Notre mission : simplifier l'organisation d'événements de la prise de brief à la facturation !

[Consulter les références clients ici](#)

MAIL
contact@lab-event.com

Téléphone
0177350372

Localisation
129 rue Aristide Briand
92300 Levallois-Perret