

CERM
COVID EVENT RISK MODEL

CODE DE CONDUITE

MANUEL D'INSTRUCTIONS
COVID EVENT RISK MODEL (CERM)

TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|-----------|--|-----------|
| | Intro | 5 |
| | Contexte | 6 |
| | Lignes directrices COVID-19 | 8 |
| 1. | Communication | 9 |
| | Fournisseurs | 10 |
| | Visiteurs | 11 |
| | Collaborateurs | 12 |
| | Riverains | 12 |
| | Communication indirecte  | 13 |
| | Communication directe  | 14 |
| | Éducation des visiteurs | 15 |
| | Foule psychologique et identité sociale partagée | 15 |
| 2. | Base de données  | 17 |
| 3. | Staffing | 19 |
| | Coordinateur COVID-19  | 20 |
| | Animateur de sensibilisation  | 20 |
| | Équipe | 21 |
| | Transport | 22 |
| | Teams | 22 |
| | Planning | 23 |
| | Arrivée | 23 |
| | Gestion des foules | 23 |
| | Vestiaire | 23 |
| | Tenue | 23 |
| | Catering pour l'équipe | 24 |
| | Départ | 24 |
| 4. | Mobilité | 25 |
| | Moyens de transport | 26 |
| | Vélo | 27 |
| | Auto | 27 |
| | Gardiens de parking & stewards | 29 |
| | Dernier kilomètre & multimodal | 29 |
| | Signalisation & orientation | 29 |

| | | |
|-----------|--------------------------------------|-----------|
| 5. | Gestion des foules | 30 |
| | Introduction à la gestion des foules | 31 |
| | Concept & techniques | 31 |
| | Densité & distanciation | 32 |
| | Principes | |
| | Suivi et utilisation de la capacité | |
| | Sujets CERM | 35 |
| | Analyse des risques de la foule | 35 |
| | Niveaux d'affluence | 36 |
| | Flux de passage | 37 |
| | Modélisation des files d'attente | 37 |
| | Gestion dynamique des foules | 39 |
| | Compartimentage | 40 |
| | Plan de gestion des foules | 40 |
| | Signalisation | 41 |
| | <hr/> | |
| 6. | Contrôle et surveillance | 42 |
| | Contrôle d'accès | 43 |
| | Plan de gardiennage | 43 |
| | Security meets Safety | 44 |
| | Coordination | 44 |
| | Plans d'urgence | 44 |
| | <hr/> | |
| 7. | Food & Beverage | 45 |
| | Alimentation contrôlée | 47 |
| | Boissons contrôlées | 48 |
| | <hr/> | |
| 8. | Mesures d'hygiène COVID-19 | 49 |
| | Hygiène des mains | 50 |
| | Gels hydroalcooliques | 51 |
| | Masques | 51 |
| | Sanitaires et serviettes en papier | 51 |
| | Ventilation | 52 |
| | Fumer | 52 |
| | Protocole de nettoyage | 52 |
| | <hr/> | |
| 9. | Colophon | 54 |

CODE DE CONDUITE

CERM
COVID EVENT RISK MODEL

INTRO

Sécurité et responsabilité. Ce sont les 2 piliers sur lesquels nous voulons reconstruire le secteur de l'événementiel.

C'est pourquoi nous avons pris l'initiative de concevoir ce Code de Conduite. De cette manière, nous créons un cadre solide dans lequel les organisateurs peuvent établir un plan d'action complet afin d'identifier, de reconnaître et de contrôler tous les risques liés au virus. Il est justifié et transparent. En outre, il est applicable à tout événement — indépendamment de son identité, de son envergure ou de sa portée — et définit toutes les mesures de



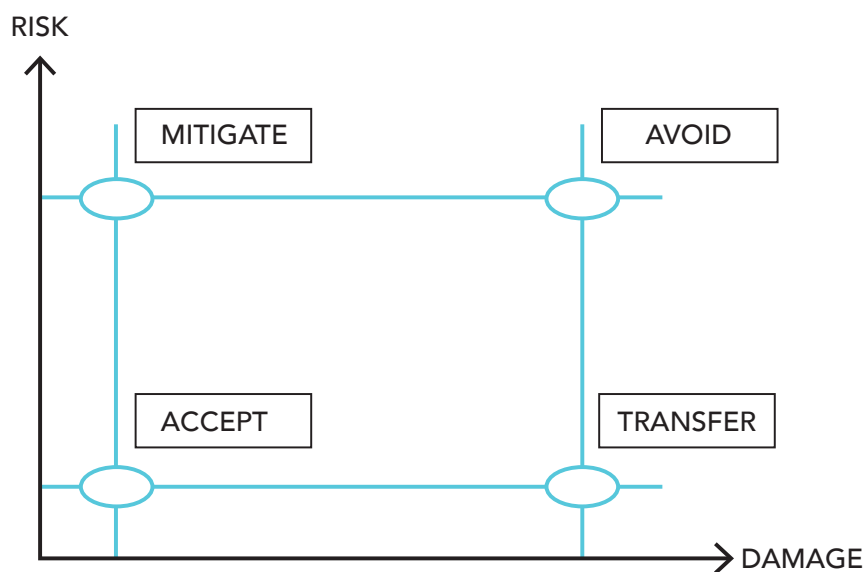
En tant qu'organisateur, la santé publique est notre bien le plus précieux, tant pour les visiteurs que pour l'équipe. C'est pourquoi nous voulons esquisser un environnement où chacun se sent chez soi, en sécurité et responsable.

CONTEXTE

Ce Code de conduite est un guide générique destiné à tous les organisateurs d'événements. Il décrit les risques et situations possibles avant, pendant et après un événement dans le contexte spécifique de la COVID-19. Il donne un aperçu des solutions et des réponses pour permettre aux événements d'avoir lieu sous certaines conditions.

Il s'agit d'un manuel qui établit un équilibre entre les principes théoriques et les conseils pratiques. Les principes, les mesures proposées et les meilleures pratiques du présent Code de conduite ne sont pas tous directement et pleinement applicables à chaque événement. Le lieu, la conception du lieu ou du site, le type de visiteur, la nature de l'événement... jouent un rôle crucial. En effet, les circonstances et les risques liés à un séminaire ou à une présentation de produit dans un hôtel sont différents de ceux liés à une fête ou un concert en plein air.

Comme toute politique de sécurité, cette politique dans le cadre de la COVID-19 se fonde sur une analyse approfondie et critique des risques. Chaque événement est abordé différemment. Par exemple, les risques liés à la sécurité au travail sont abordés autrement que les risques liés à la sécurité (sûreté). Toutefois, le principe de base est le même : tous les risques doivent être identifiés, mesurés et pesés à l'avance. Quelles sont leur probabilité et leur gravité ? Dans cette histoire, la prévention est primordiale. Éviter, atténuer, transférer ou accepter les risques de manière proactive.



Sur quoi se concentrer pour identifier tous les risques liés aux événements ? Pour une analyse qualitative rapide et simple des risques en fonction de la gestion des foules et de la distanciation physique, il est possible d'établir un tableau des facteurs pouvant influencer le comportement d'une foule, et ce, à chaque phase d'un événement. Les priorités sont indiquées par un code de couleur.

Le comportement est influencé de 3 façons :

- par la conception du lieu ou du site
- par l'information et la communication
- par la gestion de tous les processus

Chaque événement comporte 3 phases :

- arrivée
- circulation
- départ

Chaque phase présente des problèmes spécifiques. Il est donc important de les aborder de manière dynamique et de leur accorder une attention suffisante. Les mesures, les procédures et, par exemple, le déploiement de l'équipe peuvent varier d'une phase à l'autre.

L'attention portée aux risques COVID-19 ne doit pas nuire à l'analyse habituelle de la sécurité et de la sûreté. Le risque de vol, d'agression, de terreur... ainsi que la sécurité générale au travail restent en dehors des mesures COVID-19 spécifiques et doivent être abordés comme auparavant. Tout comme les itinéraires d'urgence, les procédures d'évacuation et d'urgence. Celles-ci devraient être alignées sur les mesures COVID-19 et vice versa.

Covid Event Risk Model (CERM)

Le CERM est un outil utile pour structurer l'analyse des risques liés à une contamination à la COVID-19. L'accent est mis sur la sécurité des visiteurs lors des événements et sur les zones de contact entre ceux-ci et les collaborateurs.

Une distinction est faite entre les mesures primaires et secondaires. Les mesures primaires ont une incidence considérable sur le niveau de risque de l'événement et devraient donc éliminer le risque au maximum. Les mesures secondaires atténuent un risque et réduiront le niveau de risque global. Les deux catégories sont également imbriquées dans la gestion des foules. Des mesures sont prises dans chaque domaine, pendant toute la durée de l'événement.

Un événement sans risque aucun est une utopie. Ni dans les circonstances habituelles ni dans cette réalité COVID-19. Toutefois, il faut envisager la réalité d'événements présentant un « risque accepté ». En utilisant le Covid Event Risk Model (CERM), tous les risques liés à la COVID-19 peuvent être identifiés et les mesures du présent Code de conduite appliquées au maximum pour minimiser et contrôler ces risques.

Un événement où des mesures suffisantes et correctes sont prises aura une image positive. Le visiteur est ainsi invité à profiter au maximum, en toute insouciance.

LIGNES DIRECTRICES COVID-19

Sécurité et responsabilité. Ce sont donc les deux piliers centraux. De plus, il s'agit d'une responsabilité partagée. L'organisateur n'est pas le seul à devoir prendre des mesures. Le visiteur, l'artiste ou le participant est également responsable. Il doit suivre les règlements imposés par le gouvernement. Toutefois, il est important que l'organisateur sensibilise clairement les visiteurs et leur rappelle leurs responsabilités. Une communication claire et ouverte avant et pendant l'événement est essentielle.

PROTÉGEZ-VOUS ET PROTÉGEZ LES AUTRES!

Ensemble, en toute sécurité. Suivez les mesures de précaution suivantes et profitez de l'événement, ensemble et avec un maximum de sécurité.

Restez chez vous!

Ne venez pas à l'événement si vous présentez des symptômes de maladie.

Gardez vos distances!

Tenez-vous toujours à 1,5 mètre des autres visiteurs ou du personnel.

Portez un masque!

Il est fortement recommandé de porter un masque lors de l'événement. Apportez toujours votre propre masque.

Désinfectez-vous les mains!

Lavez-vous régulièrement les mains à l'eau et au savon. Apportez votre gel hydroalcoolique et désinfectez-vous les mains chaque fois que vous avez touché du matériel.

Utilisez votre coude!

Toussez ou éternuez dans votre coude. Jetez vos mouchoirs à la poubelle.

Évitez les contacts physiques !

Ne serrez pas la main, n'embrassez pas les autres et évitez de vous toucher le visage.

Suivez les instructions !

Suivez les panneaux, les marquages et les voies de circulation indiqués sur le site. Par ailleurs, écoutez toujours les règles du personnel de l'événement.

Payez sans contact!

Si possible, payez par voie électronique ou sans contact.



1.

COMMUNICATION

Une communication claire avec toutes les parties concernées est nécessaire afin d'informer tout le monde et de minimiser les risques. Des accords clairs rendent le déroulement de l'événement plus fluide et plus sûr. Dans ce chapitre, nous abordons la concertation avec les fournisseurs/partenaires, les visiteurs, les collaborateurs et les riverains.

FOURNISSEURS

5 COMMANDEMENTS POUR UNE COMMUNICATION OUVERTE ET HONNÊTE AVEC LES FOURNISSEURS.

1. Au moins une semaine avant le début du montage de l'événement, transmettez le plan d'action complet à tous les fournisseurs :
 - le calendrier des livraisons et des enlèvements.
 - Donnez à chaque fournisseur une plage horaire pour la livraison.
 - le calendrier pour le montage et le démontage.
 - Donnez à chaque fournisseur une plage horaire pour le montage et le démontage.
 - Certaines disciplines peuvent travailler simultanément à condition que :
 - la densité de 4 m² par personne peut être garantie.
 - le montage en zones peut être garanti.
 - les voies de circulation dans les zones de chargement et de déchargement ont été balisées.
 - les zones de chargement et de déchargement.
 - un entrepôt où les fournisseurs peuvent laisser les emballages pendant l'événement.
 - une liste de contacts par fournisseur (nom + numéro de GSM) avec indication qui/quoi/quand.
 - les plans au sol avec la disposition des espaces et des voies de circulation.
 - les lignes directrices pour l'organisation du catering pour l'équipe.
 - 2. Vérifiez le protocole COVID-19 de chaque fournisseur. Veillez à informer et à communiquer lorsque des mesures s'écartent de ce Code de conduite. De cette façon, vous éviterez les imprécisions et les malentendus.
 - 3. Demandez à tous les fournisseurs de communiquer toutes les mesures et autres informations à leurs éventuels sous-traitants. La chaîne ne doit jamais être interrompue et doit être limitée aux prestataires de services avec lesquels l'agence est en contact direct.
 - 4. Déterminez à l'avance qui est le coordinateur COVID-19 lors de l'événement et communiquez-le clairement à tous les fournisseurs. (Voir p.20 Coordinateur COVID-19) Ce coordinateur communique ensuite la ligne directrice COVID-19 nécessaire à l'ensemble du personnel de l'événement.
 - 5. Transmettez à chaque fournisseur les parties spécifiques du dossier de sécurité qui s'appliquent à leurs services. Si vous travaillez avec un coordinateur de sécurité, c'est lui qui diffusera cette information.

VISITEURS

Dans le contexte de la COVID-19, l'information et la sensibilisation sont littéralement d'une importance vitale et doivent donc être au cœur de la communication avec les visiteurs. Elle doit être claire, directe, précise et adaptée aux différents groupes cibles.

Comment établir le profil de ce public cible ? Et surtout : comment adapter votre communication ? Examinez la question sur la base de ces propositions :

- vérifiez l'historique du public. L'événement a-t-il un caractère récurrent et le visiteur connaît-il l'événement ?
- estimez si le public peut effectivement se conformer aux mesures.
- identifiez la cohésion entre le donneur d'ordre et le public, car celle-ci peut créer une identité/entité commune. Pensez, par exemple, à la relation employeur-travailleur ou à d'autres relations de confiance.
- vérifiez s'il est souhaitable que le public cible soit personnellement invité.
- analysez le nombre de participants en prenant en considération la capacité maximale autorisée et le nombre de confirmations (si invitation préalable envoyée avec obligation d'y répondre). C'est crucial.
- sachez quelle(s) langue(s) votre public connaît ou parle.
- étudiez son profil socio-économique.
- examinez l'âge du public et réalisez que les personnes âgées font partie du groupe à risque.
- inspectez également la condition physique du public lorsqu'il s'agit d'un groupe cible particulier.
- vérifiez le contenu de l'événement.
- et enfin : assurez le traçage de votre public ! Ainsi, conformément au RGPD (Règlement général sur la protection des données), vous pouvez collecter les données essentielles des participants sur la page d'inscription. Quels sont leurs nom et prénom, leur adresse e-mail et leur numéro de GSM ? Dans le cadre légal délimité, vous pouvez donc les relier au système de « contact tracing » mis en place par les communautés de ce pays.

Faites cela avant le début de l'événement. Cette identification est importante afin de pouvoir choisir les canaux de communication appropriés qui diffuseront le contenu correct :

Pour les publications papier, nous pensons notamment aux toutes-boîtes, à la presse écrite, aux affiches et aux invitations personnelles.

Pour le numérique, nous préférons les e-mails, les bulletins d'information, l'intranet, les microsites de l'événement, les applis, la radio et la télévision.

Après l'événement, il est également essentiel d'enregistrer et d'archiver la liste des visiteurs participants.

Un système de feed-back peut également être intéressant. Cela permet aux participants de signaler l'apparition de symptômes de la COVID-19. Cela peut se faire par hotline, e-mailing, etc.

COLLABORATEURS

Il est important d'informer à l'avance tous les collaborateurs du protocole COVID-19 et des mesures en vigueur lors de l'événement. Informez-les également des attentes et des mesures de sécurité prévues pour eux. De plus, demandez à chacun des membres de l'équipe de s'inscrire pour enregistrer leurs données dans une base de données.

Les briefings sur les mesures sont adaptés à la situation et donnés de préférence lors d'un appel vidéo. Laissez de la place pour les questions, pour éviter toute ambiguïté. Entretenir une ligne de communication ouverte jusqu'au jour de l'événement fonctionne bien. En effet, l'évolution quotidienne de la pandémie nécessite une communication dynamique.

Prévoyez un débriefing avec l'ensemble de l'équipe après l'événement. Quels étaient les points positifs ? Et les points à améliorer ? Tout le monde s'est-il senti en sécurité, à tout moment et en tout lieu ? Reprenez et ajustez le protocole COVID-19 en fonction de ces informations. C'est utile et instructif pour tout événement, mais certainement pour les événements récurrents rapidement organisés pendant cette période.

RIVERAINS

En outre, dans le contexte COVID-19 actuel, il est également important de connaître le voisinage du lieu. Cette mesure est distincte d'autres mesures telles que la pollution sonore, la protection de la faune et de la flore,... Mais comment l'explorer ?

Rassemblez le plus d'informations possible auprès de la commune concernée : combien de maisons y a-t-il, quelles sont les normes applicables (par exemple pour les flyers destinés aux habitants) et quelle est la nature de l'espace et de ses gestionnaires (espace public, espace vert, etc.) ? Vous pouvez ainsi dresser une carte des environs du lieu et établir une liste des riverains à informer.

Faites également la liste des éventuelles nuisances pour les riverains qui ne seraient pas conformes aux mesures COVID-19. Pensez à l'utilisation de l'espace public comme le parking, les files d'attente sur le trottoir en raison du caractère public de l'événement, etc. Prenez des mesures pour le bien-être des riverains et faites-les approuver par la commune (et par extension par les services de police).

En outre, localisez les arrêts et les points d'embarquement des transports en commun et contactez les opérateurs de réseau si nécessaire. Dressez également la carte des hôpitaux à proximité de l'événement.

COMMUNICATION INDIRECTE SUR LA SÉCURITÉ

La communication indirecte comprend toute forme de communication à laquelle le destinataire n'est pas en mesure de répondre immédiatement. Il existe plusieurs canaux (indirects) permettant d'informer le visiteur :

L'Internet est un moyen de communication. Généralement dans la période précédant l'événement (phase de pré-événement).

- **Site web de l'événement** : Placez les informations sur la situation COVID-19 bien en évidence sur le site web. Cela peut se faire en ajoutant une section sur la page d'accueil, une section FAQ spécifique ou une page dédiée séparée.
- **Mailing** : Veillez à inclure la communication de sécurité nécessaire et les dispositions pratiques dans votre courrier aux visiteurs (mesures COVID-19, plan de circulation éventuel, parking, etc.). Comme la préinscription est fortement conseillée pendant cette période, l'organisateur dispose de toutes les adresses e-mail, ce qui permet de joindre efficacement le visiteur.
- **Les réseaux sociaux** : Communiquez brièvement, mais clairement sur les mesures COVID-19, les procédures, etc. Faites référence aux informations figurant sur le site web de l'événement.
- **Site web de vente de billets** : si vous utilisez un site web permettant d'acheter des billets pour l'événement, assurez-vous qu'avant et pendant le processus de commande, il est fait référence aux mesures COVID-19. Cela permet au visiteur d'accepter activement les règles lors de la réservation d'un billet.

Ensuite, la communication se fait pendant l'événement, hors ligne. Cela peut se faire par les canaux suivants :

- **Signalisation** : prévoyez une signalisation claire sur place pour informer et orienter les visiteurs (voir p.41 Signalisation)
- **Écrans d'information dynamiques** : en plus de la signalisation statique, il est également possible d'utiliser des écrans d'information dynamiques (numériques). Ceux-ci sont toujours visibles et de multiples messages peuvent se succéder. En outre, les informations affichées peuvent être ajustées en fonction de la situation ou du moment.
- **MC** (et/ou diffusion de messages répétés) : par le biais de messages audio, certaines mesures peuvent être répétées ou des informations importantes peuvent être partagées. Cela peut se faire par des messages préenregistrés ou par un modérateur/artiste/maître de cérémonie (MC) en direct. L'avantage avec une personne vivante est qu'il est possible de répondre directement et rapidement aux situations changeantes (par exemple: informations actuelles ou procédures adaptées). Il est important que ces messages soient intelligibles et de préférence sur l'ensemble du site, afin que chaque participant les entende.

COMMUNICATION DIRECTE SUR LA SÉCURITÉ

La communication directe comprend toutes les formes de notification auxquelles le destinataire peut répondre immédiatement. L'avantage est que l'émetteur peut obtenir un feed-back en se basant sur la réaction ou la réponse du destinataire. Quand y a-t-il une possibilité de dialogue et de questions-réponses ?

Tout comme pour la communication indirecte, on peut faire une distinction entre « en ligne » (avant et après l'événement) et plutôt « hors ligne » (lors de l'événement).

Avant et après l'événement, les canaux de communication suivants sont une option pour atteindre directement le visiteur ou, à l'inverse, pour que le visiteur puisse atteindre directement l'organisation.

- **Téléphone :**
 - Pour le visiteur : Une ligne spécifique peut être ouverte pour les visiteurs ayant des questions spécifiques sur la COVID-19 (ou sur l'événement en général).
 - Pour l'organisateur : Lors d'une préinscription, le numéro de téléphone est également demandé. L'organisateur peut l'utiliser pour atteindre des personnes spécifiques en cas de problème (par exemple, lors de la préinscription) ou après l'événement pour un éventuel contact tracing
- **Chat :** Une fonction de chat peut être activée sur le site web, mais aussi sur l'appli de l'événement, la page des réseaux sociaux, etc. Le suivi de ce canal de communication est essentiel pour répondre rapidement aux visiteurs.
- **E-mail :** L'e-mail peut être indirect ou direct. La communication directe consiste à envoyer des courriers spécifiques et personnalisés aux personnes. Cela peut se faire sous la forme d'une adresse électronique info@ où les gens peuvent poser des questions et recevoir une réponse. Toutefois, il est également possible que des personnes soient contactées personnellement par e-mail.
- **Les réseaux sociaux :** Les réseaux sociaux sont considérés comme une communication directe si les visiteurs ont la possibilité d'ouvrir des discussions, de laisser des commentaires et si l'organisation peut y répondre. C'est une forme d'interaction directe.

Pendant l'événement, les canaux de communication suivants sont une option pour la communication directe.

- Des animateurs de sensibilisation, stewards ou autres membres de l'équipe peuvent personnellement orienter, informer ou sensibiliser les visiteurs. Inversement, les visiteurs peuvent approcher l'équipe s'ils ont des questions ou besoin d'aide.
- Notifications push sur l'appli de l'événement : Si une appli est utilisée pour l'événement, il est possible d'envoyer des notifications push (en se basant ou non sur la géolocalisation) à des personnes spécifiques. Elles sont généralement très ciblées et atteignent directement le visiteur.
- Notifications push par SMS

ÉDUCATION DES VISITEURS

Dans ce chapitre, nous voudrions souligner une fois de plus le poids de nos piliers — la sécurité et la responsabilité — et même doublement souligner la responsabilité partagée. En plus de l'organisateur et de l'équipe, le visiteur aussi a un rôle spécial à jouer dans le déroulement en toute sécurité d'un événement. Toutefois, il appartient à l'organisateur de veiller à la qualité et à la clarté de l'information, de l'éducation et de la sensibilisation.

Dès le premier contact avec le visiteur, l'organisateur doit communiquer clairement les efforts déployés et les mesures en vigueur lors de l'événement. Il souligne ici la responsabilité de chaque visiteur.

Cette communication a deux objectifs :

1. les visiteurs doivent prendre conscience des mesures et du fait qu'elles existent pour leur propre sécurité.
2. montrer au public les mesures de sécurité prises pour organiser l'événement et rassurer chaque participant.

Tous les événements et sites ont un règlement intérieur. En plus des mesures ordinaires, les nouvelles mesures COVID-19 seront désormais incluses dans les règlements.

Cette communication a lieu à la fois avant l'événement (phase pré-événement), comme lors de l'inscription, pendant l'événement (à l'arrivée, pendant la circulation et au départ) et après l'événement.

FOULE PSYCHOLOGIQUE ET IDENTITÉ SOCIALE PARTAGÉE

Un groupe de personnes forme une « foule » physique. Lorsqu'elle a une identité sociale partagée, elle devient une « foule psychologique ». Ces personnes ont le même objectif et les mêmes normes et valeurs.

Une communication ciblée en amont de l'événement peut promouvoir une identité sociale partagée. Le visiteur doit se considérer comme faisant partie d'un groupe : le groupe de « visiteurs », le groupe de « fans de... », etc. Si la sécurité est mise en avant dans la communication, elle fera partie de l'ensemble des normes spécifiques à l'identité sociale du groupe de visiteurs. Il est important d'utiliser des mots comme « notre » et « nous ».

L'objectif n'est pas seulement de former une foule psychologique, mais aussi de faire en sorte que l'organisation, l'équipe et les stewards fassent partie de ce groupe avec la même identité sociale.

Lorsque les instructions seront partagées ou répétées lors de l'événement ou à l'approche de celui-ci, elles proviendront ainsi du « groupe ». Les corrections ou les directives émanant de la foule psychologique sont mieux acceptées. C'est aussi la raison pour laquelle un message (en direct), donné par une figure ou un artiste connu (par le groupe) sur scène, est mieux suivi ou accepté.

Dans le contexte de la COVID-19, l'intention est de créer un groupe de visiteurs ayant une identité sociale commune où la distanciation physique, le lavage des mains, etc. font partie de la norme du groupe. Cela se fait dès les premiers préparatifs et avec toutes les personnes concernées.



2.

**BASE DE
DONNÉES**

Il est essentiel de disposer d'une base de données de tous les visiteurs et de l'équipe. L'objectif est d'informer et de sensibiliser individuellement toutes les personnes sur les mesures prises avant, pendant et après l'événement.

En outre, la préinscription est essentielle pour tenir compte du nombre de visiteurs et ainsi effectuer une analyse de risque ciblée et appliquer la gestion des foules.

APPROCHE

Tout le monde doit s'inscrire à l'avance par le biais d'un outil d'enregistrement. Demandez les informations suivantes à tout visiteur, participant, invité, collaborateur, artiste, etc. :

- Prénom + nom de famille (pour les enfants jusqu'à 16 ans, le prénom et l'âge sont suffisants)
- Adresse e-mail
- Numéro de GSM
- Adresse du domicile

Pour les événements « avec partenaire », vous devez également recueillir les coordonnées du partenaire.

POINTS D'ATTENTION

- Respectez le RGPD. Faites donc savoir que ces données seront uniquement utilisées pour la bonne organisation de l'événement et dans le cadre des mesures de sécurité COVID-19.
- Veuillez noter que les invités non inscrits ne seront admis que s'ils s'inscrivent également (sur place). Ceci a pour objectif d'avoir les données de toutes les personnes présentes à l'événement. À leur arrivée, tous les visiteurs devront montrer et/ou cocher leur inscription.

Un code de conduite servant de guide pour l'organisation d'événements en toute sécurité aborde un grand nombre de sujets. L'attention est portée sur les visiteurs, mais, bien entendu, l'organisation ne serait rien sans l'aide des collaborateurs et des fournisseurs. Le fonctionnement et la coopération avec tous ces partenaires, avant, pendant et après l'événement, constituent également une partie très importante de tout protocole COVID-19 pour les événements.

Sur l'ensemble du site, de l'entrée à la zone backstage, en passant par les aires food & beverage, les zones techniques ou fournisseurs, la sécurité de chaque collaborateur est primordiale à tout moment.

COORDINATEUR COVID-19

Dans cette situation particulière de redémarrage des événements dans le cadre de la COVID-19, il est recommandé de nommer un Coordinateur COVID-19. Pour toute l'organisation de l'événement, il est l'interlocuteur unique et le coordinateur de toutes les mesures spécifiques à la COVID-19, pour toutes les parties prenantes de l'événement. Étant donné le rôle crucial de cette personne dans la coordination, le suivi et l'ajustement de toutes les mesures COVID-19, cette fonction doit être assignée dès le départ.

Le coordinateur COVID-19 est responsable de :

- mettre en œuvre le protocole COVID-19 et ses lignes directrices ;
- coordonner la sensibilisation sur le respect des mesures et surveiller ce dernier ;
- désigner et briefier des animateurs de sensibilisation ;
- informer toutes les parties prenantes sur les lignes directrices et les attentes ;
- communiquer et travailler avec l'administration locale.

Ce coordinateur COVID-19 est nommé par l'organisateur et peut être son responsable de la sécurité. Si quelqu'un d'autre assume ce rôle, une bonne concertation au sein de l'organisation est nécessaire avec toute personne ayant une responsabilité en matière de sécurité.

ANIMATEUR DE SENSIBILISATION

La tâche spécifique de ces collaborateurs est de sensibiliser toutes les personnes présentes à l'événement au respect du règlement intérieur et surtout des mesures COVID-19 spécifiques. Ils contribuent ainsi à la protection optimale des visiteurs et de l'équipe.

Ils sont dirigés par le Coordinateur COVID-19 et déployés dès le premier contact avec les visiteurs et l'équipe et jusqu'à leur départ. En effet, toutes les personnes présentes doivent respecter toutes les mesures.

Concrètement, le Coordinateur COVID-19 et les animateurs de sensibilisation :

- s'adressent aux personnes en leur demandant de respecter les lignes directrices en vigueur ;
- informent les gens des lignes directrices en vigueur (par exemple, le sens de marche, le temps d'attente, etc.) ;

- restent à la disposition des visiteurs et de l'équipe pour répondre aux questions ;
- contribuent à optimiser de manière proactive le protocole COVID-19 et les lignes directrices en général et la distanciation physique en particulier.

Il est important d'expliquer clairement à ces animateurs qu'ils fournissent des informations et de leur demander de rappeler sans cesse le respect des mesures afin de créer une certaine prise de conscience parmi les visiteurs et l'équipe. Toutefois, ils n'ont pas l'autorité pour jouer un rôle de contrainte. Si une personne ne respecte pas les mesures en vigueur malgré la demande de l'animateur, ce dernier doit en informer un agent de gardiennage ou l'organisation.

ÉQUIPE

Les mêmes mesures préventives COVID-19 s'appliquent à tous les membres de l'équipe ainsi qu'aux collaborateurs extérieurs, qu'il s'agisse de travailleurs occasionnels, de free-lances, d'intérimaires ou de volontaires.

D'autres personnes responsables de la sécurité peuvent être impliquées dans ces groupes cibles :

- un conseiller en prévention en ce qui concerne la sécurité de ses propres travailleurs (pour les travailleurs intérimaires, cette tâche incombe au donneur d'ordre) ;
- un coordinateur de la sécurité en ce qui concerne les mesures d'atténuation des risques croisés ; risques qui surviennent parce que plusieurs entreprises ou parties travaillent simultanément ;

Dans une petite organisation où ces fonctions ne sont pas très visibles et où souvent des associations sont appelées à effectuer toutes sortes de tâches avec des volontaires, l'organisateur doit veiller à ce que des mesures préventives soient prises pour protéger tous les membres de l'équipe, tant en ce qui concerne la sécurité au travail que les mesures COVID-19.

Une consultation permanente par le coordinateur COVID-19 est nécessaire afin de coordonner toutes les mesures de prévention. Il est donc utile d'indiquer dans quelle mesure le conseiller en prévention active également les mesures COVID-19, avec une attention particulière pour la mesure de distanciation. Une grande partie de l'équipe est en contact direct avec les visiteurs, par exemple aux points de service tels que l'accueil, le bar, etc.

En outre, en ce qui concerne les membres de l'équipe, les recommandations du guide « Sécurité au travail - Guide générique pour lutter contre la propagation de la COVID-19 au travail » (SPF Emploi, Travail et Concertation sociale) peuvent être suivies.

TRANSPORT

Pour le transport vers l'événement, le covoiturage n'est pas recommandé dans le cadre des mesures COVID-19. Il est préférable que chacun vienne avec son propre moyen de transport. Si le covoiturage est inévitable, la règle de la distanciation de 1,5 mètre entre les personnes dans une voiture s'applique également. Le nombre de personnes par véhicule varie selon le type de véhicule. Si des camionnettes d'équipe ou des navettes sont utilisées, le nombre de passagers est limité. Dans la mesure du possible, une séparation, par exemple en plexi, est prévue.

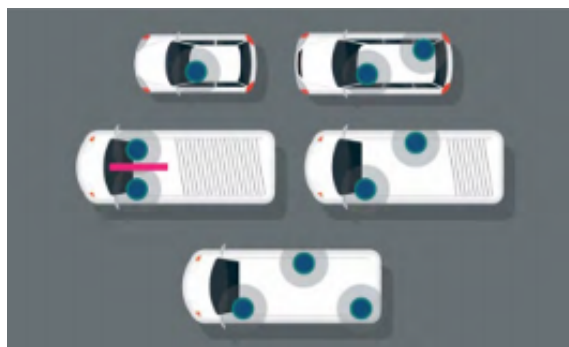


figure z : distanciation dans les véhicules (source : Guide générique du SPF ETCS)

L'utilisation de masques est recommandée mais pas obligatoire. La voiture partagée doit être régulièrement aérée. Les véhicules conduits et utilisés par différentes personnes (équipe, navette) doivent être désinfectés après chaque trajet. Pensez à mettre en place une procédure et à donner un briefing pour le nettoyage et l'utilisation du ou des produits adaptés.

TEAMS

Composez des teams fixes et définissez-les dans le temps et l'espace. De cette façon, les employés restent dans la même bulle autant que possible.

PLANNING

Prévoyez dans le temps et l'espace l'arrivée et le départ de tous les employés. Cela permet d'éviter l'interaction entre les différentes équipes. Incluez-le dans le plan d'action et communiquez-le clairement à chacun d'entre eux.

ARRIVÉE

Tous les collaborateurs entrent sur le site par une zone d'enregistrement spécifique avec zone de désinfection. Les salutations avec contact physique sont interdites. À l'arrivée, on commence par prendre la température de tous les collaborateurs. Ensuite, il est obligatoire de se laver soigneusement les mains. En outre, des gels hydroalcooliques, un masque personnel et des gants doivent être fournis dans cette zone.

GESTION DES FOULES

Tous les principes et règles de gestion des foules s'appliquent également à l'équipe. Dans toutes les zones de travail : frontstage, on stage, backstage, en cuisine, dans les bars, les loges ou les espaces réservés aux artistes, au vestiaire, etc., il y a aussi des voies de circulation et des flux de passage, des zones d'attente et l'espace pour la distanciation physique.

Dans la mesure du possible, déterminez des flux à sens unique de manière à ce qu'il n'y ait pas ou peu d'opposition ou de croisement de flux. Planifiez les arrivées et les départs dans le temps et l'espace afin d'éviter au maximum les interactions entre les différentes équipes. Incluez le planning dans le plan d'action pour favoriser une communication claire.

Pour plus d'informations, voir le chapitre p.30 Gestion des foules.

VESTIAIRES

De préférence, tous les membres de l'équipe arrivent en tenue de travail, de sorte qu'il n'est plus nécessaire de se changer. Cependant, prévoyez de nombreux vestiaires avec des casiers personnels. Chaque vestiaire est limité à une personne en même temps afin de garantir la distanciation physique.

TENUE

L'équipement et les vêtements de l'équipe doivent toujours être propres et désinfectés. Pour un événement de plusieurs jours, les vêtements doivent être lavés ou changés quotidiennement. Le matériel doit être désinfecté quotidiennement.

En outre, le port d'un équipement de protection individuelle (EPI) pour se protéger de la COVID-19 est fortement recommandé. Le port (obligatoire) d'un masque ou de gants dépend du temps passé par le collaborateur, du lieu et de sa fonction.

CATERING POUR L'ÉQUIPE

Le réfectoire est suffisamment grand pour garantir la distanciation physique. Le nombre de membres de l'équipe pouvant manger en même temps est calculé et connu. L'accès et le nombre de personnes présentes sont contrôlés afin de s'assurer qu'ils ne dépassent pas le nombre maximum autorisé. Si nécessaire, les pauses ou les heures de déjeuner doivent être décalées. Les tables et les chaises sont disposées de manière à ce que la mesure de distanciation puisse être appliquée, c'est-à-dire suffisamment de grandes tables et des chaises espacées, ou laisser de l'espace là où c'est possible. Le principe des « Teams » est étendu, les allées et venues des membres de l'équipe dans le réfectoire se font par bulle de team. Le plateau de la table et les chaises sont nettoyés après chaque utilisation.

Il est recommandé que chaque collaborateur prévoie son panier-repas. La distribution du catering pour l'équipe est contrôlée (voir p.45 Food & Beverage). Des gels hydroalcooliques sont mis à disposition dans cette zone.

DÉPART

Le départ de tous les collaborateurs est enregistré. Cela peut être fait de manière centralisée ou par les employeurs ou donneurs d'ordre respectifs. Les informations sont stockées et peuvent être consultées après l'événement.

Cependant, l'événement commence au domicile du visiteur. Par conséquent, le choix du site déterminera également le choix du moyen de transport. Analysez et anticipez pour prendre les mesures nécessaires. Pensez à l'aménagement d'un parking à vélos, à l'accueil par des gardiens de parking, à la mise en place d'un service de navettes, etc.

MOYENS DE TRANSPORT

Comment le visiteur se déplace-t-il ? C'est la première question à se poser.

Marcher :

Marcher, c'est bon pour la santé. Toutefois, évitez les flux en masse et veillez à ce que les visiteurs puissent maintenir la distanciation physique.

Pédaler :

Une autre alternative saine est le vélo. Cela nécessite l'aménagement et l'accueil d'un parking à vélos (voir p.27 Vélo)

Transports en commun :

Le contexte COVID-19 a imposé de nombreuses mesures pour assurer la sécurité des passagers et des conducteurs. Vérifiez donc auprès des différentes entreprises de transport quelles sont les règles actuelles. Communiquez également ces informations aux visiteurs.

En voiture :

Seul ou en covoiturage avec des personnes vivant ensemble. Avec des collègues, des amis ou autres, ce n'est pas conseillé étant donné la réalité COVID-19. La voiture exige aussi de donner des informations claires concernant le parking. (voir p.27 Auto)

Service de navettes

- Transport groupé :
Si les visiteurs partent ensemble, par exemple depuis leur bureau ou leur commune, pour se rendre sur le site, il faut tenir compte des restrictions (capacité, hygiène, équipement de protection, etc.).
- Transferts :
Les camionnettes ou bus qui transportent les visiteurs du parking au lieu de l'événement sont devenus une donnée complexe depuis la COVID-19. Nous recommandons l'utilisation de services de navettes professionnels. Ils sont informés des mesures correctes.

S'il combine plusieurs moyens de transport, le visiteur doit tenir compte des mesures correspondantes.

VÉLO

Le vélo est un excellent moyen de transport. Le défi consiste à organiser la sécurité du parking pour vélos et à le promouvoir à coup de sonnette.

Emplacement : L'emplacement du parking pour vélos détermine son succès. Prévoyez un parking le plus proche possible de l'entrée du lieu pour éviter les stationnements sauvages.

Aménagement : Lors de la conception des râteliers à vélos, il est essentiel que la distance entre les visiteurs puisse être maintenue. Il faut donc analyser l'espace disponible et déterminer combien de vélos peuvent être attendus et garés.

Circulation : Dans la mesure du possible, séparez l'entrée de la sortie et prévoyez un flux à sens unique pour éviter tout contact entre les visiteurs.

Hygiène : L'hygiène reste une priorité. Chaque cycliste utilise son propre cadenas. Évitez de l'utilisation de tickets ou de bons.

Gardiennage : Choisissez un parking à vélos surveillé. Cela peut encourager le visiteur à venir à vélo.

AUTO

Un lieu approprié implique également une flotte de véhicules intelligente. En outre, le contexte COVID-19 exige des mesures supplémentaires pour minimiser les risques de contamination. C'est pourquoi nous vous donnons quelques conseils et astuces pour que l'événement et surtout le stationnement se déroulent sans encombre et en toute sécurité.

Dans chaque parking, les règles suivantes s'appliquent : répartition dans le temps et dans l'espace. Ne laissez donc pas tous les visiteurs entrer dans le parking en même temps. De cette façon, ils ne devront pas prendre la navette et arriver sur le site en même temps.

Répartition dans le temps !

- Si possible, communiquez plusieurs plages horaires au visiteur.

Répartition dans l'espace !

- Utilisez les différents étages.
- Orientez les voitures alternativement dans une autre partie du parking.
- Utilisez des entrées et des sorties différentes.
- Gardez une distance entre les rangées et si possible entre les voitures.
- Demandez au visiteur de mettre le bon de parking ou l'invitation en évidence derrière le pare-brise. Laissez la vitre de la voiture fermée autant que possible. De cette façon, vous éviterez toute interaction physique avec le gardien du parking.
- Prévoyez une signalisation claire à l'entrée du parking pour informer et sensibiliser le visiteur.
- Si possible, utilisez la technologie (scanning) pour éviter tout contact à l'accueil.

| TYPE DE PARKING | DESCRIPTION | TYPE DE PARKING PAR RAPPORT À LA COVID-19 | TRUCS ET ASTUCES |
|------------------------------------|--|--|--|
| Parking en plein air | Terrain non cultivé ou champ de pâturage mis à disposition gratuitement ou loué | <ul style="list-style-type: none"> - Des mesures simples à appliquer - Seuls les invités seront attendus sur ce parking - Aucun contact avec des objets ou des infrastructures | <ul style="list-style-type: none"> - Vérifiez auprès du propriétaire les restrictions ou règles supplémentaires imposées - Rédigez un règlement de parking - L'aménagement de ce parking est très souple. Veillez aux points suivants: <ul style="list-style-type: none"> - Séparation entre l'entrée et la sortie - Stationnement alternatif - Distance suffisante entre les rangées et les voitures garées |
| Parking payant en plein air | Parking avec contrôle d'accès. 1 seul étage | Risque élevé de contact avec des objets ou l'infrastructure : <ul style="list-style-type: none"> - Prendre un ticket à la barrière - Valider le ticket à la caisse avant le départ | <ul style="list-style-type: none"> - Prévoyez un gardien de parking qui actionne le bouton de la barrière ou gère la caisse. L'invité prend alors son ticket. - Désinfectez la caisse après chaque passage - Vérifiez si des mesures ont déjà été prises par le propriétaire pour permettre un départ sans contact - Prévoyez un gardien de parking qui utilise un badge pour actionner la barrière. - Système de reconnaissance des plaques d'immatriculation - Ce parking est ouvert au public. Essayez de sensibiliser ce groupe aussi. |
| Parking classique | Parking avec contrôle d'accès. Souvent plusieurs étages. | Risque élevé de contact avec des objets ou l'infrastructure : <ul style="list-style-type: none"> - Prendre un ticket à la barrière - Valider le ticket à la caisse avant le départ - Actionner le bouton de l'ascenseur ou toucher la porte | <ul style="list-style-type: none"> - Voir les conseils & astuces « Parking payant en plein air » Mesures supplémentaires : <ul style="list-style-type: none"> - Ouvrez les portes en direction de la sortie avec une cale pour éviter tout contact de surface - Évitez les ascenseurs ou prévoyez un steward pour actionner le bouton de l'ascenseur (ou désinfecter l'ascenseur) |
| Parking du site ou de l'entreprise | Le parking est la propriété du site de l'événement ou de l'entreprise. Les règles générales de l'événement peuvent facilement être adaptées en conséquence | Seuls les invités seront attendus sur ce parking Comme le parking est entre les mains du site ou de l'entreprise, il peut être aménagé de manière flexible et divisé en zones. | Examinez dans quelle mesure les trucs & astuces des autres parkings peuvent s'appliquer. |

Si aucun parking n'est prévu, le visiteur peut se garer sur la voie publique ou stationner dans des parkings payants. Dans ce cas, l'organisateur n'a aucun contrôle sur l'arrivée et il devient impossible ou plus difficile d'appliquer les mesures prévues.

Chaque parking est unique et une analyse approfondie des risques du parking choisi est donc très importante dans le contexte actuel de la COVID-19. Consultez donc le propriétaire du parking pour savoir quelles mesures supplémentaires peuvent être prises en plus de celles qui existent déjà.

GARDIENS DE PARKING & STEWARDS

Une équipe de gardiens de parking expérimentés veille au bon déroulement des arrivées et des départs. Ils respectent toujours et partout la distanciation, portent l'équipement de protection individuelle nécessaire et sont équipés d'outils qui sont toujours désinfectés avant et après l'événement.

Leurs tâches les mènent à :

- diriger & répartir intelligemment les voitures.
- communiquer clairement par des gestes.
- informer et sensibiliser les visiteurs (à distance de sécurité).
- éviter aux visiteurs de toucher les surfaces (par exemple en appuyant eux-mêmes sur le bouton des barrières).
- désinfecter des surfaces de contact (poignée de porte, bouton d'ascenseur, caisse, etc.).

DERNIER KILOMÈTRE & MULTIMODAL

Un bon emplacement est donc indispensable. Les derniers mètres du parking ou de la gare vers le site de l'événement sont souvent parcourus à pied. Nous soulignons ici les règles connues et conseillons également de bien analyser ce dernier kilomètre en fonction des contaminations à la COVID-19. Vérifiez par exemple s'il est nécessaire de prévoir des séparations le long du parcours de marche. Ou bien faut-il faire appel à un steward pour garantir une circulation fluide ?

SIGNALISATION & ORIENTATION

Une bonne accessibilité nécessite une signalisation claire et reconnaissable pour les différents moyens de transport. L'utilisation de panneaux d'information statiques et dynamiques le long du parcours permet de faire passer un message clair.

INTRODUCTION À LA GESTION DES FOULES

Chaque événement, aussi petit ou grand soit-il, rassemble des gens à un endroit et à un moment précis. C'est pourquoi la gestion des foules est cruciale. Nous étudions comment une foule se déplace, depuis son domicile, en passant par son arrivée à l'événement et jusqu'au départ. Ce flux a une incidence sur le déroulement général de l'événement et donc aussi sur la sécurité. C'est la clé de la gestion des foules : dresser la carte des flux de visiteurs et surtout les maîtriser afin d'éviter le surpeuplement et les surcharges.

De plus, nous devons faire face à la réalité actuelle de la COVID-19. Celle-ci impose des mesures de distanciation. Les connaissances et les techniques utilisées pour prévenir la surcharge, la congestion, les longues files d'attente et une expérience désagréable pour les visiteurs peuvent aussi être mises à profit pour faciliter et mettre en œuvre la distanciation physique lors d'un événement ou sur un site.

Ce chapitre énumère les éléments qui doivent être examinés et abordés afin d'élaborer un plan complet de gestion des foules dans le cadre de la COVID-19. Dans le secteur de l'événementiel en particulier, elles ont un impact majeur sur l'organisation et l'exécution, car il y a toujours une réunion de personnes à un certain endroit et pour une durée définie.

Organiser un événement en toute sécurité signifie minimiser le risque de transmission ou de contamination au virus COVID-19. Les principes généraux s'appliquent ici, quelle que soit la nature de l'événement. Cela signifie en premier lieu l'hygiène personnelle et la distanciation physique de 1,5 mètre. Nous mettons tout dans la balance pour un équilibre sain : les mesures de sécurité familières, la sûreté et la sécurité et les points d'attention récents.

Comment l'organisateur doit-il gérer cette distanciation ? Comment limiter les interactions personnelles dans les lieux publics ? D'une part, le lieu doit être aménagé de sorte que la règle de distanciation soit toujours respectée. Il peut alors être nécessaire de rechercher de nouveaux aménagements, parcours, zones, façons pour organiser les flux entrants et sortants, etc. D'autre part, il est nécessaire de se concentrer sur le comportement du public, tant individuel que collectif. Il est important de fournir des informations supplémentaires et de sensibiliser les visiteurs et le personnel.

CONCEPT & TECHNIQUES

Le plan de gestion des foules nécessite d'abord une clarification de certains concepts, normes et techniques de base. Voici une introduction aux techniques et concepts utilisés pour appliquer la gestion des foules tant dans le contexte de la sécurité générale des foules que dans celui de la distanciation physique.

DENSITÉ & DISTANCIATION

La densité désigne le nombre de personnes sur une surface, généralement indiquée par une moyenne par mètre carré. Pour ce qui est de la distanciation physique, il nous semble plus sûr d'exprimer la densité en surface disponible et requise par personne, le Personal Area Module (PAM).

Le PAM moyen est de 2 mètres sur 2, soit 4 m². Le calcul : la distanciation physique en Belgique dans le cadre de la COVID-19 implique de garder une distance de 1,5 mètre. Ainsi, chaque personne doit ajouter 0,75 mètre à son propre corps. Le PAM de 4 m² est nécessaire pour maintenir une distance à 360° par rapport aux autres personnes (figure 1). Si tout le monde dispose de cet espace, la distance de 1,5 mètre peut être respectée. (Figure 2). La condition, bien sûr, est que cet espace soit disponible.

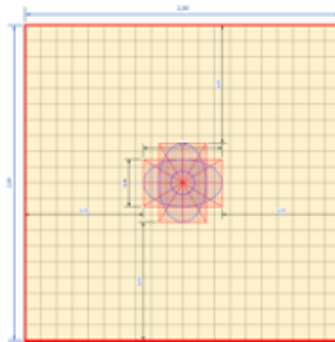


Figure 2 : 1 personne avec un PAM de 2 mètres sur 2 (4 m²)

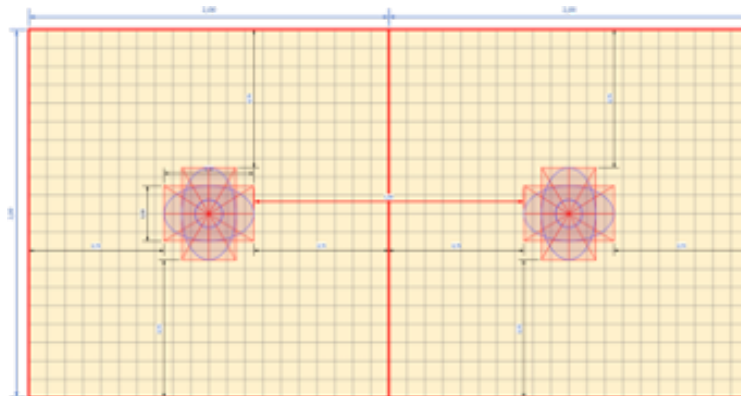
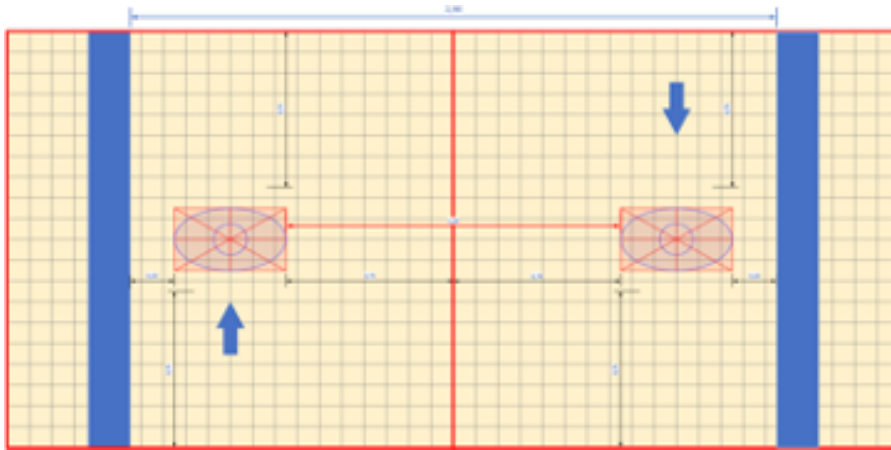


Figure 3 : 2 personnes avec un PAM de 2 mètres sur 2 et à une distance de 1,5 mètre l'une de l'autre.

La distance est donc le mot clé. C'est la seule façon d'éviter la transmission de la COVID-19 par aérosol. Mais cet espace de 4 m² est-il toujours nécessaire ? Dans le contexte de la COVID-19, ce n'est pas le cas dans un couloir ou le long d'un mur. Il suffit de prévoir une distance de 20 cm par rapport à un mur ou un obstacle.

Pour un parcours dans les deux sens où il est indiqué que deux personnes se croisent, une largeur minimale de 2,90 mètres (Figure 3) est suffisante, à moins qu'une séparation physique soit prévue jusqu'au-dessus du niveau des yeux.



Figuur 4: Corridor met dubbele flow, 2.90 meter

PRINCIPES

L'organisateur doit rendre possible la distanciation physique. C'est possible en faisant en sorte que :

- La distanciation physique est rendue **POSSIBLE** en :
 - (1) prévoyant suffisamment d'espace ou
 - (2) en limitant le nombre de personnes

- La distanciation physique est **GARANTIE** par :
 - (1) la sensibilisation et l'information par des animateurs de sensibilisation.
 - (2) la surveillance et l'intervention d'agents de gardiennage.

Ces principes s'appliquent dans toutes les zones du site ou du lieu et tout au long du parcours du visiteur, dans le temps et dans l'espace. L'application linéaire d'une densité moyenne de 0,25 p/m², soit 1 personne par 4 m² sur l'ensemble du lieu, donne une image incorrecte et surestimée de la situation.

Les emplacements où une interaction avec d'autres personnes a lieu méritent une attention particulière. Ceux-ci sont :

- les endroits où les flux de passage se croisent.
- des endroits où les flux de passage se rejoignent.
- des endroits où les flux de passage sont opposés.
- tous les points où un service est fourni, tels que le guichet d'accueil, le contrôle de sécurité, l'enregistrement, les vestiaires, les installations sanitaires, les aires food & beverage, etc.

Chaque zone doit donc être examinée en fonction du PAM de 4 m². Non pas en utilisant une moyenne, mais en réalisant un examen détaillé de chaque sous-zone de l'événement.

SUIVI ET UTILISATION DE LA CAPACITÉ

Pour déterminer la capacité du site ou du lieu, chaque sous-zone est étudiée en détail. Un projet, des calculs et une analyse sont réalisés pour les zones statiques et dynamiques, pour les parcours, les files d'attente et les zones de services. La base est de 4 m² par personne, en tenant compte de l'espace de circulation, de l'analyse des risques de la foule, des niveaux d'affluence et des files d'attente prévues. Toutes ces parties seront abordées plus en détail dans la section p.35 Sujets CERM.

Bien entendu, le type d'événement et le lieu ont une influence majeure sur le calcul de la capacité. Quel est l'espace disponible? Comment le site ou le lieu est-il agencé ou compartimenté? Les sièges ou les tribunes prennent plus de place lorsque l'on prend en compte la mesure de distanciation.

Quelques exemples :

– Disposition séminaire ou théâtre

- toujours trois places libres, avec un espacement latéral de 1,5 m ;
- en quinconce par rangée, les visiteurs sont orientés dans la même direction, ce qui réduit les risques ;
- la figure se base sur des visiteurs individuels.

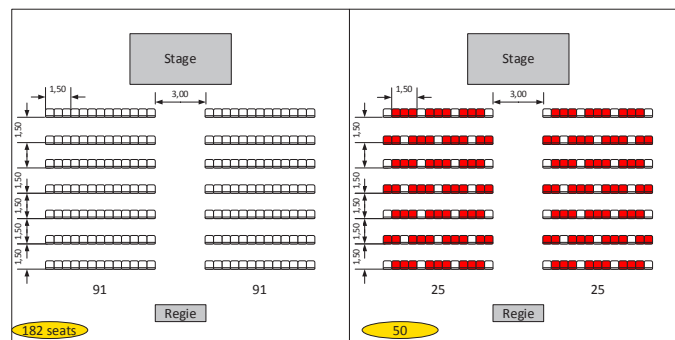


figure xy : disposition des sièges ou disposition en tribune

– Auditorium, cinéma

- toujours 3 sièges ou un espacement latéral d'au moins 1,5 m ;
- en quinconce par rangée, les visiteurs sont orientés dans la même direction, ce qui réduit les risques
- la figure se base sur des groupes de visiteurs, en fonction de leur bulle personnelle



La capacité d'un lieu ou d'une sous-zone est définie dans le plan de gestion des foules. Il faut calculer les flux entrants et sortants. Cela permet de garantir une capacité sécuritaire qui ne sera surtout pas dépassée. Comment compter ?

- En utilisant un système de billets. Pour les événements avec rotation, il faut donc également compter les départs.
- Au moyen de portails ou de tourniquets, tant à l'entrée qu'à la sortie.
- Manuellement par l'équipe. Il est important de garder une vue d'ensemble des flux entrants et sortants. S'il y a plusieurs entrées ou sorties, une coordination est nécessaire.
- À l'aide de systèmes de caméras. Ici aussi, il faut un suivi des données.
- À l'aide de capteurs infrarouges. Cela n'est possible qu'avec des portails individuels.

Les comptages en fonction de la COVID-19 et la gestion des foules implémentée divergent fortement selon le lieu et nécessitent de la précision.

De plus, il est important d'anticiper différents scénarios. Lorsque la capacité d'un lieu ou d'une sous-zone est atteinte, il ne suffit pas d'arrêter le flux aux entrées. Cela nécessite des procédures supplémentaires. Si possible, le flux entrant doit être dévié vers d'autres zones du lieu de réunion qui ne sont pas saturées. En outre, des ressources et une signalisation doivent être prévues pour fermer l'accès à la salle ou à la sous-zone.

SUJETS CERM

ANALYSE DES RISQUES DE LA FOULE

L'analyse qualitative des risques se fait d'une part en se basant sur les manières d'influencer la foule, et d'autre part en analysant les phases de l'événement. De cette façon, il est possible d'anticiper les situations dangereuses, de les reconnaître et de les prévenir.

Le comportement d'une masse peut être influencé de 3 manières :

- pour la conception du lieu
- par l'information et la communication
- par la gestion des services.

En outre, chaque événement comporte 3 phases :

- arrivée
- circulation
- départ

Chaque phase présente des problèmes spécifiques. Il est donc important de les aborder de manière dynamique et d'accorder une attention suffisante à chaque stade. C'est pourquoi les mesures, les procédures et, par exemple, le déploiement de l'équipe peuvent varier d'une phase à l'autre.

Sur la base du comportement et des phases, il faut créer une matrice. Les problèmes peuvent être pointés par le biais d'un code couleur. C'est un moyen rapide et facile d'effectuer une analyse qualitative des risques en fonction de la gestion des foules et de la distanciation physique.

NIVEAUX D'AFFLUENCE / CARTOGRAPHIE DE LA DENSITÉ

Afin d'appliquer les principes de gestion des foules, la densité d'un événement est analysée et cartographiée sur la base de l'analyse des risques de l'événement et des plans des lieux disponibles. Il faut établir des cartes de l'affluence ou de la densité attendues au fil du temps.

Sur le plan de l'événement, il faut indiquer quelle zone est plutôt statique ou plus dynamique. Cela dépend bien sûr de la nature de l'événement, du lieu, des infrastructures et des éventuelles files d'attente. Ensuite, les zones d'affluence sont coloriées en vert, en orange ou en rouge. Il s'agit d'une estimation qualitative des endroits où l'on peut s'attendre à une affluence. Ces plans donnent un aperçu du déroulement de l'événement dans le temps et dans l'espace. Les zones orange et rouge peuvent alors être analysées en détail. Ainsi, les files d'attente ou les points de service peuvent être conçus et, si nécessaire, dotés de mesures pour gérer l'affluence.

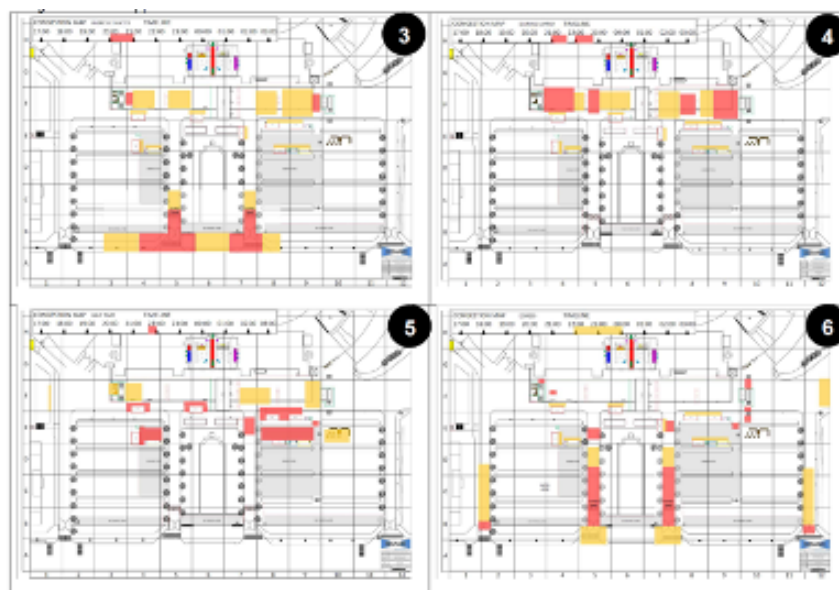


figure x : Carte de densité basée sur une évaluation qualitative en fonction du temps.

FLUX DE PASSAGE / CONCEPTION DU PARCOURS

L'analyse qualitative des risques, les niveaux d'affluence et la conception de l'événement ou du lieu sont les grandes lignes permettant de mettre sur papier les flux de passage. Il faut souligner les flux opposés et croisés ainsi que le taux de circulation pour éviter de cette façon l'arrêt, les bouchons ou l'interaction entre les visiteurs. Comment ?

En répartissant au mieux les flux de passage et en créant des flux à sens unique en :

- séparant l'entrée et la sortie.
- répartissant les visiteurs sur différents points d'entrée.
- en évitant les files d'attente qui serpentent et font se rapprocher les visiteurs en rangées. (voir p.37 Modélisation des files d'attente)
- créant un parcours fixe
- concevant le lieu de manière à pouvoir créer un parcours ou un réseau où chaque point n'est visité qu'une seule fois. Le chemin hamiltonien est surtout utile pour les salons et les musées.
- en plaçant les infrastructures et les services de manière à ce que la circulation soit possible.

Couloirs, escaliers et ascenseurs

Il est possible que certains couloirs ou escaliers soient trop étroits pour garder une distance suffisante lorsque les gens se croisent et où la circulation à sens unique est impossible. Les règles de priorité suivantes sont prévues.

- dans les passages étroits, ceux qui quittent l'espace ont la priorité ;
- dans les escaliers, ceux qui montent ont toujours la priorité.

Dans les ascenseurs, le nombre d'utilisateurs est limité en fonction de la place disponible dans l'ascenseur. Suivez les instructions affichées dans l'ascenseur. Mettez-vous dos à dos dans l'ascenseur si plus d'une personne est autorisée.

MODÉLISATION DES FILES D'ATTENTE

Les files d'attente se développent rapidement. Il suffit de penser à l'enregistrement, aux guichets, aux comptoirs d'information, aux installations sanitaires ou à tout autre endroit où un visiteur attend un service. À mesure que le temps d'attente augmente, le nombre de personnes qui attendent et le besoin d'espace augmentent.

Dans le contexte de la COVID-19, les files d'attente nécessitent bien plus d'espace pour permettre la distanciation physique. C'est pourquoi les files d'attente doivent également être modélisées. Ceci est calculé sur la base de deux parties du système de service :

- Service Rate (Departure Rate)

Le Service Rate indique le nombre de personnes par minute (unité de temps) pouvant être servies par le système. La base est le temps de service moyen par personne ou par transac-

tion. Par exemple : combien de temps faut-il pour vérifier le billet d'une personne ou pour se laver les mains ? Si un scan de sécurité prend en moyenne 30 secondes par personne, alors chaque point de contrôle est en mesure de scanner 2 personnes par minute. S'il y a 4 points de contrôle, cela revient à 8 personnes par minute. Vous avez donc un Service Rate théorique de 8 personnes par minute. Attention, les gens ne sont pas des machines. Il est donc recommandé de prévoir une marge par rapport au Service Rate théorique : un coefficient de 0,80. Cela porte le Service Rate dans l'exemple à $0,80 \times 8 \text{ p/min} = 6,4 \text{ p/m}$.

– Arrival Rate

L'Arrival Rate est le nombre de personnes par minute (unité de temps) qui se présentent au système. Par exemple, 10 personnes par minute. Si le Service Rate est inférieur au Arrival Rate, une file d'attente se forme. Le nombre de personnes dans la file d'attente (N) est calculé à l'aide de cette formule :

$$N = t(A - D)$$

N étant le nombre de personnes dans la file d'attente, t étant le temps de fonctionnement du système, A étant l'Arrival Rate et D étant le Service Rate (D pour Departure).

En prenant les chiffres de l'exemple, on obtient :

$$N = t\left(10 \frac{\text{p}}{\text{min}} - 6.4 \frac{\text{p}}{\text{min}}\right)$$

$$N = t\left(3.6 \frac{\text{p}}{\text{min}}\right)$$

Le nombre de personnes dans la file d'attente est donc $t \times 3,6$ personnes : donc après 1 minute 3,6 personnes, après 2 minutes 7,2, après 3 minutes 10,8, etc. Ces chiffres permettent d'estimer l'espace pour la file d'attente.

Si une succession de services doit avoir lieu (comme pour le système d'accès), le Service Rate le plus bas dans le système détermine le Service Rate final de l'ensemble du système.

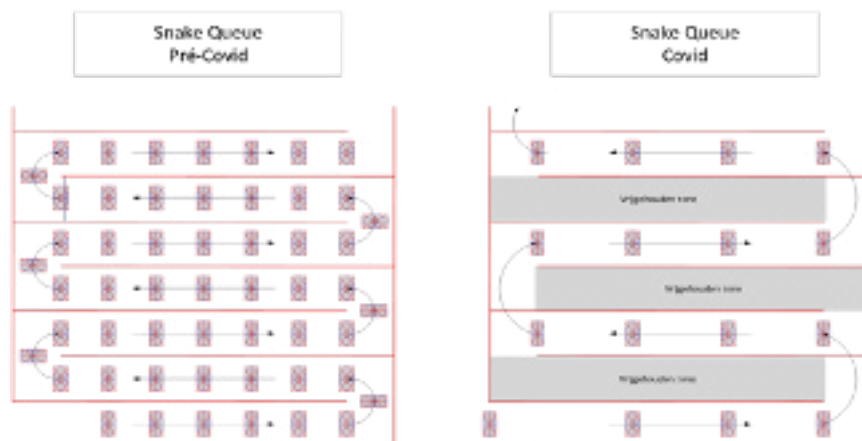
Ce système peut être influencé et ajusté de trois manières :

- ajuster le Service Rate en accélérant ou en améliorant les procédures.
- ajuster le Service Rate en mettant plus de serveurs à disposition, par exemple en ouvrant une caisse supplémentaire ou en prévoyant davantage de toilettes.
- influencer négativement l'Arrival Rate, par exemple, éviter l'affluence et les files d'attente à l'entrée en répartissant les visiteurs dans le temps et l'espace. C'est possible en leur laissant choisir un créneau horaire à l'achat du billet et/ou leur assigner une entrée spécifique.

Agencement

Une fois les calculs effectués, la file d'attente peut être agencée en fonction des espaces disponibles dans le lieu.

- Évitez d'utiliser la forme classique du serpent. Si nécessaire, élargissez les allées ou, pour les files d'attente en forme de serpent, utilisez des zones vides dans la longueur (voir figure).
- tenez également compte de la distance latérale. Si ce n'est pas possible, prévoyez une séparation haute entre les files d'attente.
- dessinez la file d'attente ou la salle d'attente sur le plan de l'événement Tenez compte du parcours suivi par un visiteur après le service et vérifiez s'il ne repasse pas par la file d'attente.
- si les files d'attente se trouvent à l'extérieur du site ou du lieu, assurez-vous qu'elles sont bien séparées de la circulation.
- Prévoyez une délimitation de la file d'attente en utilisant des poteaux à sangle, des cordes, des clôtures.
- Prévoyez une signalisation (panneaux d'information/autocollants au sol) pour indiquer les points de service, la distanciation dans la file d'attente, etc. (Voir 5.5 Signalisation)
- Tenez compte des personnes handicapées. Prévoyez une voie rapide ou la possibilité de s'asseoir ou de se reposer en cas de longue attente.



GESTION DYNAMIQUE DES FOULES

La gestion des foules est dynamique, tant dans le temps que dans l'espace. C'est pourquoi les mesures visant à limiter ou à contrôler les risques doivent l'être aussi. Ils doivent être adaptés avec souplesse à une zone ou un processus donné.

L'espace disponible et le nombre de personnes sont donc variables, y compris dans le temps. Ils déterminent ce qui est autorisé et ce qui est interdit. Il est important que cela soit également inclus dans les procédures et les briefings pour l'équipe des différentes infrastructures et points de service.

COMPARTIMENTAGE

Lors de l'examen des flux de passage, il faut également vérifier si l'espace peut être divisé. Cela présente un double avantage : le compartimentage réduit les risques de foule ordinaires et favorise la distanciation physique.

À l'intérieur de chaque compartiment, les mêmes principes s'appliquent : densité en fonction de la distanciation physique, modélisation des files d'attente, séparation des flux de passage, génération d'un espace suffisant, etc.

Le compartimentage permet de proposer certaines activités dans une zone afin d'éviter que le visiteur ait à se déplacer sur l'ensemble du lieu. Ou bien diviser une grande zone en petits compartiments pour donner assez d'espace à chaque spectateur, comme lors d'un concert ou d'une conférence.

Une conception intelligente du site a donc une incidence positive sur les flux de passage entre les compartiments, sur les temps d'attente et aussi sur le sentiment de sécurité et l'expérience du visiteur.

Veuillez noter que la délimitation de zones n'est possible que si une forme de contrôle d'accès est nécessaire et présente.

PLAN DE GESTION DES FOULES

Afin de documenter toutes les mesures de gestion des foules, un plan de gestion des foules doit être établi, comprenant les éléments suivants :

1. l'analyse des risques de la foule avec les risques dynamiques identifiés et les cartes de densité correspondantes
2. un aperçu des flux de passage et des points d'interférence
3. un aperçu des infrastructures et des modèles de file d'attente correspondants
4. les plans to be built du site ou du lieu :
 - en fonction de ce qui précède et de toutes les mesures de mitigation concernant tous les risques identifiés ;
 - avec indication de la signalisation ;
 - avec indication des compartiments ;
 - avec indication des voies d'évacuation.

Ce plan de gestion de la foule constitue une partie importante du dossier de sécurité intégral élaboré par l'organisateur et qui, comme cela a été mentionné à plusieurs reprises, devrait fournir une vue d'ensemble et une justification de tous les sujets CERM prévus.

SIGNALISATION

La signalisation doit être claire et universelle, cela s'applique plus que jamais. Elle doit informer et sensibiliser. Se laver les mains, porter un masque, garder ses distances, circulation à sens unique, hygiène personnelle, etc. Toutes les règles doivent être correctement affichées.

Une signalisation standard est souvent déjà prévue dans les lieux existants. Afin d'établir une distinction claire avec la signalisation temporaire COVID-19, un fascicule de Signalisation pour les événements a été élaboré, avec des pictogrammes reconnaissables et clairs, mais avec un style et une couleur uniformes, pour favoriser leur bonne identification dans tous les événements. Les panneaux/écrans d'information et les autocollants au sol fonctionnent très bien.

[Téléchargez le fascicule de Signalisation pour les événement en haute résolution](#)

CONTRÔLE D'ACCÈS

Dans l'intérêt du traçage en cas d'une éventuelle infection à Covid-19, il est nécessaire d'avoir une vision claire des personnes présentes lors de l'événement. La légitimation et la vérification sont donc essentielles. Toutefois, si le contrôle d'accès ne fait pas partie de la procédure standard de l'événement, il est important de prévoir un comptage des visiteurs. En tant qu'organisateur, vous garantissez ainsi que la capacité maximale n'est jamais dépassée.

Et qu'en est-il du contrôle physique ?

Le contexte actuel de la COVID-19 ne modifie pas la sécurité habituelle des événements. Dans le cadre de la Loi réglementant la sécurité privée et particulière, les agents de gardiennage peuvent procéder à un contrôle superficiel des vêtements et des bagages à main. Les visiteurs doivent ouvrir eux-mêmes leur sac et en montrer le contenu. Le contact physique est de toute manière évité. L'organisateur peut encourager le visiteur à éviter de prendre un bagage à main ou à utiliser des sacs transparents. Pour les événements haute sécurité, des portiques détecteurs de métaux et/ou des appareils à rayons X peuvent être utilisés. L'analyse des risques déterminera les mesures nécessaires.

PLAN DE GARDIENNAGE

La Loi réglementant la sécurité privée et particulière répertorie le fait de canaliser le public (Gestion des foules) comme une tâche de gardiennage sous le dénominateur de gardiennage d'événements. Il s'agit de contrôler le comportement des personnes en vue du maintien de la sécurité d'un événement. L'élaboration externe d'un plan de gestion des foules est donc réservée à un conseiller en sécurité autorisé par le SPF Intérieur ou à la société de gardiennage responsable de l'exécution finale. Le contrôle et la direction des flux de passage sur le site sont effectués par des agents de gardiennage avec pour finalité le gardiennage d'événement, sous la direction du responsable de la société de gardiennage agréée.

Étant donné que ces tâches relèvent du champ d'application de la Loi sur le gardiennage, les processus et les instructions ou les briefings concernant la gestion des foules sont inclus dans le plan de gardiennage du dossier de sécurité. L'ensemble des mesures prises dans le cadre du plan de gestion des foules influencera les ressources et le planning de l'entreprise de gardiennage. En outre, elles doivent être cohérentes avec les autres mesures de sécurité prises sur le site et pendant la durée de l'événement.

Il est aussi recommandé d'inclure dans le dossier de sécurité les autres mesures d'accueil et COVID-19, les procédures et les briefings pour tous les différents types de collaborateurs qui accueillent et orientent les visiteurs. Les mesures sont ainsi alignées pour former un tout cohérent.

Les tâches doivent toutefois être clairement délimitées et distinguées. Contrôler les mesures de gestion des foules et les faire respecter peut uniquement être du ressort d'agents de

gardienage agréés. Si un visiteur ne respecte pas les mesures prescrites qui font partie du règlement intérieur, le gardien peut lui refuser l'accès. Les autres collaborateurs de l'organisateur, les stewards à l'information ou à l'accueil, les réceptionnistes... peuvent contribuer de manière importante à la sensibilisation en répétant les différents messages de sécurité, mais ne peuvent pas en imposer l'application.

SECURITY MEETS SAFETY

COORDINATION

En cas d'incident et dans un scénario d'urgence, chaque collaborateur a une tâche. Il est donc essentiel d'aboutir à un dossier de sécurité unique et centralisé. Les 3 volets suivants s'accordent dans ce but :

- la gestion de la sécurité (sécurité au travail)
- la coordination de la sécurité (coopération en toute sécurité entre les différentes parties concernées pendant l'événement)
- la gestion de la sûreté (protection)

Ceci a du sens, car, en fin de compte, les mesures des 3 domaines sont regroupées dans la partie Urgence et évacuation, qui doit également s'accorder avec le Plan particulier d'urgence et d'intervention de l'administration locale.

De cette manière, on peut s'assurer que les mesures prises dans les différents domaines sont cohérentes, qu'elles ne se chevauchent pas, ne se contredisent pas et ne présentent aucune lacune. En outre, toutes les questions connexes peuvent également être canalisées.

PLANS D'URGENCE

Le contexte COVID-19 ne doit pas éclipser les autres situations d'urgence ou procédures. Il ne faut pas oublier les risques tels que les intempéries, les incendies, les colis suspects ou les pannes de courant. Toutes les procédures habituelles doivent être évaluées par rapport aux nouvelles mesures COVID-19.

Sachez que les clôtures pour les files d'attente ou les couloirs divisés risquent d'entraver les voies d'évacuation. Par conséquent, chaque itinéraire doit être contrôlé pour détecter d'éventuelles interférences avec les mesures COVID-19. Des ajustements doivent être effectués si nécessaire.

Il va sans dire que l'évacuation en cas d'urgence a la priorité sur les mesures de distanciation. Toutefois, il convient d'envisager des abris ou des procédures de repositionnement. Pour celles-ci, il est recommandé de tenir compte de la distanciation physique.

Le mode de catering, tant pour ce qui est de la préparation et du service des aliments que pour les boissons devra être adapté pendant cette période COVID-19. À cette fin, il existe un certain nombre de mesures nécessaires pour éviter la propagation et/ou la contamination par les aliments.

Hygiène

- Toutes les règles, telles que les règles HACCP, qui sont également en vigueur pour cette période, continuent de s'appliquer et sont appliquées rigoureusement.
- Le port d'un masque ou d'une autre alternative en tissu est obligatoire pour le personnel présent dans la salle. Cela s'applique également au personnel en cuisine, sauf pour les fonctions où la distance de sécurité de 1,5 mètre peut être respectée.
- Les masques peuvent être complétés par des visières si nécessaire (par exemple dans la zone vaisselle pour se protéger des éclaboussures). Les visières ne peuvent toutefois jamais remplacer les masques.
- Dans tous les locaux, des produits de nettoyage et de désinfection adéquats doivent être disponibles, en plus de gels hydroalcooliques désinfectants, de lave-mains avec du savon désinfectant, etc. Les collaborateurs sont priés de se laver et de se désinfecter les mains au moins toutes les demi-heures et chaque fois qu'ils ont touché des matériaux qui pourraient avoir été contaminés par d'autres.
- La cuisine est régulièrement aérée.
- Les tables et les chaises doivent être désinfectées après le départ des clients, et avant que d'autres clients puissent prendre place. Tout ce qui a été posé sur la table doit être jeté dans le conteneur à déchets après le départ des clients ou doit être nettoyé et désinfecté.
- Prévoyez un plan global qui définit clairement qui nettoie quoi, à quelle fréquence et avec quels produits.

Staffing

- Les personnes qui n'appartiennent pas au personnel de cuisine autorisé peuvent entrer dans les cuisines, les locaux de service ou les entrepôts.
- Chaque personne travaille de préférence sur un seul plat. Il n'est pas recommandé de travailler à plusieurs sur un même plat, car ces personnes se rapprocheraient alors trop les unes des autres. Si cela n'est pas possible, des mesures de sécurité supplémentaires sont nécessaires.
- Limitez les déplacements dans la cuisine et évitez de vous croiser.

Matériel

- Chacun évite autant que possible de travailler avec des ustensiles (couteaux, essuies de vaisselle) également utilisés par les collègues. Si cela n'est pas possible, ces ustensiles sont régulièrement nettoyés et désinfectés.
- Les essuies, le matériel de vaisselle, les vêtements de cuisine doivent être changés fréquemment.
- Les verres, les tasses, la vaisselle et les couverts doivent être lavés au savon et rincés après chaque utilisation. Il ne suffit pas de rincer les verres à bière à l'eau froide avec un produit de rinçage. La vaisselle en machine est préférable à la vaisselle à la main.

- Si la vaisselle à la main est la seule option, il faut utiliser de l'eau chaude et du détergent. Le rinçage peut se faire à l'eau potable froide.
- S'il n'y a pas d'eau chaude, tenez particulièrement compte des points suivants
 - L'eau de vaisselle doit toujours être propre
 - Utilisez toujours une quantité suffisante de détergent (conformément aux recommandations du fabricant),
 - Laissez longuement tremper les verres dans de l'eau avec du détergent,
 - Rincez à l'eau potable.
- Utilisez un évier pour la vaisselle et un autre pour le rinçage. Laissez les verres bien s'égoutter et sécher avant de les réutiliser. Il est préférable de ne pas les sécher à l'essuie. Si c'est inévitable, veillez à changer d'essuie aussi souvent que nécessaire. Lavez toujours les essuies après usage.
- Utilisez des nappes en papier, des napperons, des sets de table, des serviettes de table. Si vous utilisez du linge, il faut le laver à plus de 60 °C après usage.

ALIMENTATION CONTRÔLÉE

L'alimentation contrôlée signifie qu'il faut éviter le self-service. Seul le self-service dans des distributeurs automatiques est possible.

Nous formulons également les recommandations suivantes :

En ce qui concerne l'alimentation

- Les en-cas et les plats doivent être individuels. Les plats à partager sont exclus.

En ce qui concerne le service

- Le serveur se lave et se désinfecte les mains en permanence et porte un masque. Désinfectez-vous toujours les mains entre le moment où vous débarrassez les assiettes et celui où vous servez des plats préparés.
- Il faut éviter les buffets

En ce qui concerne les dîners assis

- Pour un dîner assis, les précautions suivantes doivent être prises :
 - Les tables sont disposées de manière à ce que la distance de 1,5 mètre entre elles soit garantie. Le nombre de tables doit être adapté en conséquence.
 - Un maximum de 10 personnes peut s'asseoir ensemble à une table.
 - Pas de ravers de beurre, de salières et de moulins à poivre, d'huile et de vinaigre, de bouteilles de ketchup, de paniers à pain, d'objets de décoration... Privilégiez les portions individuelles.
 - Ne placez pas un menu et une carte de boissons pouvant être pris en main par différents clients.
 - Le nettoyage des tables est de préférence effectué par un membre du personnel permanent qui n'assume que cette tâche.

En ce qui concerne le buffet

- Pour un buffet, les précautions suivantes doivent être prises :
 - Les buffets doivent être disposés de manière à ce que les règles de distanciation physique soient respectées.
 - L'organisation d'un buffet doit être telle que TOUS les produits en vrac soient inaccessibles aux invités (c'est-à-dire y compris les couverts, la vaisselle... et les plats à consommer). Une alternative est que tous les produits soient préemballés ou servis par des collaborateurs qui appliquent des règles très strictes d'hygiène des mains et portent des masques.
 - Si des distributeurs de boissons, des machines à café et autres sont utilisés, ceux-ci sont soit désinfectés par le personnel entre 2 clients, soit actionnés par le personnel.

BOISSONS CONTRÔLÉES

Les boissons contrôlées signifient qu'il faut éviter le self-service. Seul le self-service dans des distributeurs automatiques est possible.

Nous formulons également les recommandations suivantes :

En ce qui concerne les boissons

- Consommations individuelles, de préférence dans des bouteilles ou des canettes déjà réfrigérées

En ce qui concerne le service

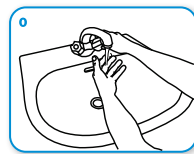
- Afin de limiter les flux de visiteurs, les boissons sont de préférence servies dans la salle.
- Les boissons sont versées ou ouvertes verre par verre au plus tôt au moment de servir
- Il faut éviter les plateaux avec des verres déjà remplis.
- Évitez l'utilisation de glaçons.
- Les pailles sont données aux invités dans des emballages individuels.
- S'il y a des bars, les clients doivent être encouragés à regrouper leurs commandes, ce qui signifie qu'une seule personne vient chercher les boissons au bar pour plusieurs clients.

HYGIÈNE DES MAINS

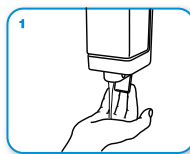
La méthode de lavage des mains doit être minutieuse. Quelle est la meilleure méthode ?



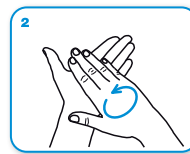
Durée de la procédure : **40-60 secondes**



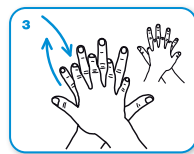
0 Mouiller les mains abondamment



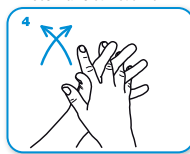
1 Appliquer suffisamment de savon pour recouvrir toutes les surfaces des mains et frictionner :



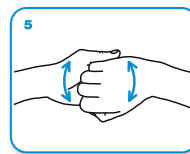
2 Paume contre paume par mouvement de rotation,



3 le dos de la main gauche avec un mouvement d'avant en arrière exercé par la paume droite, et vice et versa,



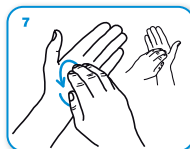
4 les espaces interdigitaux paume contre paume, doigts entrelacés, en exerçant un mouvement d'avant en arrière,



5 les dos des doigts en les tenant dans la paume des mains opposées avec un mouvement d'aller-retour latéral,



6 le pouce de la main gauche par rotation dans la paume refermée de la main droite, et vice et versa,



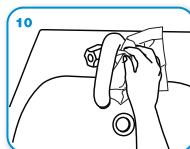
7 la pulpe des doigts de la main droite par rotation contre la paume de la main gauche, et vice et versa.



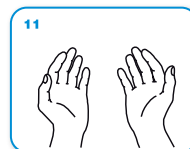
8 Rincer les mains à l'eau,



9 sécher soigneusement les mains avec une serviette à usage unique,



10 fermer le robinet à l'aide de la serviette.



11 Les mains sont prêtes pour le soin.

Se laver les mains correctement en 40 à 60 secondes :

- Humidifiez vos mains avec de l'eau et prenez une quantité suffisante de savon liquide.
- Frottez les paumes des mains l'une contre l'autre.
- Frottez la paume droite sur le dos gauche de la main et vice versa.
- Frottez la paume droite contre la paume gauche avec les doigts des deux mains qui s'entrelacent.
- Placez le dos des doigts dans l'autre paume de la main et faites des va-et-vient des doigts contre cette paume.
- Frottez le pouce de chaque main avec la paume de l'autre main
- Frottez le bout des doigts de chaque main dans un mouvement rotatif dans la paume de l'autre main.
- Rincez-vous soigneusement les mains afin d'éliminer tous les résidus de savon.
- Séchez-vous les mains avec une serviette jetable
- Fermez le robinet avec la serviette pour éviter de recontaminer vos mains.

GELS HYDROALCOOLIQUES

Le lavage des mains doit toujours rester une priorité. La désinfection des mains n'est pas indispensable et ne peut être une solution que lorsque l'on n'est pas en mesure de se laver les mains. Le gel hydroalcoolique pour les mains ne fonctionnera jamais sur des mains visiblement sales, seul le lavage des mains à l'eau et au savon est utile.

En outre, le gel hydroalcoolique ne doit pas être utilisé trop souvent, car il dégraisse les mains. Dans les zones sanitaires où du savon est disponible, le gel hydroalcoolique n'est pas une bonne idée.

Toutefois, il peut être recommandé de prévoir des colonnes d'hygiène (distributeurs de gel hydroalcoolique qui ne doivent pas être touchés) là où il est difficile de se laver les mains (par exemple, à l'entrée) ou là où il y a un contact direct avec d'autres personnes (échange de documents). Le gel désinfectant pour les mains est également recommandé pour les fonctions travaillant dans des endroits où il n'est pas toujours possible de se laver les mains. Dans ce cas, il est recommandé d'utiliser de l'alcool pour les mains >80 %. N'oubliez pas de vérifier le fonctionnement et de remplir les récipients de gel hydroalcoolique.

MASQUES

Le port du masque est recommandé, mais n'est pas obligatoire en tout temps ni en tout lieu. Il prouve son utilité dans les endroits où il est difficile ou impossible de respecter la mesure de distanciation, par exemple lorsque les membres de l'équipe doivent travailler à proximité les uns des autres ou dans la production et la distribution food & beverage.

Choisissez toujours des masques avec un label CE

Enfin, il est important de fixer et de porter le masque selon les règles. Il ne sert à rien de porter le masque sous le nez. Faites attention quand vous l'enlevez.

SANITAIRES ET SERVIETTES EN PAPIER

Les sanitaires doivent être soigneusement nettoyés et désinfectés toutes les 2 heures.

Utilisez des serviettes en papier et des poubelles à pédale dans les sanitaires. Les essuie-mains, les systèmes de rouleau et les sèche-mains sont éteints ou couverts et ne sont pas utilisés.

Fermez le couvercle des toilettes avant de tirer la chasse d'eau. Sachez que la chasse libère également des gouttes et des résidus dans l'air.

Prévoyez des toilettes séparées pour l'équipe en backstage.

VENTILATION

Veillez à un apport maximum d'air frais. Cela permet de minimiser ou d'éliminer les germes des surfaces infectées et des bâtiments. L'objectif est de maximiser le volume d'air extérieur. L'OMS recommande une fréquence de 6 à 12 renouvellements de l'air par heure. Un taux de renouvellement de l'air de 2,5 par heure garantit déjà une élimination de 90 % des virus dans l'air. Si vous utilisez la climatisation, nous vous recommandons de toujours activer le mode extraction.

Évitez la recirculation de l'air à tout moment et en tout lieu. Dans les petites pièces (vestiaires, toilettes, etc.), il est préférable d'éteindre les ventilo-convecteurs. Si ce n'est pas possible, incluez-le dans le protocole de nettoyage.

FUMER

Prévoyez un certain nombre de zones extérieures (couvertes) où les visiteurs peuvent fumer en respectant la distanciation physique. Placez-y des cendriers sur pied suffisamment grands. Après avoir fumé, il est obligatoire de se laver soigneusement les mains ou de les désinfecter avec du gel pour les mains.

Prévoyez toujours une zone fumeurs backstage également.

PROTOCOLE DE NETTOYAGE

Les règles générales pour l'équipe de l'événement s'appliquent également à l'équipe de nettoyage.

Un nettoyage complet est effectué :

- quand le lieu est vide. Nous demandons un premier nettoyage avant l'arrivée de tous les fournisseurs et de l'équipe.
- juste avant l'ouverture de l'événement.
- pendant l'événement. À ce moment, il est très important qu'une équipe de nettoyage soit opérationnelle. Elle est responsable du nettoyage fréquent des zones de l'événement, avec une attention particulière portée à toutes les surfaces de contact : comptoirs, bars, buffets, tables, etc. En outre, une équipe de nettoyage supplémentaire doit nettoyer les zones sanitaires et les aérer régulièrement.
- après l'événement, lorsque le lieu est vide.

Toute l'équipe de nettoyage suit ce protocole de nettoyage :

- portez ces protections dès le début :
 - un masque
 - des gants ajustés de bonne qualité
 - une combinaison jetable
 - et des lunettes de sécurité.
- nettoyez d'abord les parties propres, puis passez aux parties sales.
 - nettoyez toutes les surfaces de contact, en accordant une attention particulière aux poignées de porte, aux rampes d'escalier, aux boutons d'ascenseur, aux interrupteurs, aux sanitaires, aux distributeurs, à la cuisine/kitchenette (attention particulière aux boutons-poussoirs des machines à café, aux robinets, aux poignées d'armoires, etc.), aux surfaces horizontales telles que les comptoirs, les bars, les buffets, les tables et les chaises, les écrans de paiement.
- nettoyez régulièrement les endroits où les gens touchent le sol (toutes les 2 à 4 heures).
- utilisez un détergent alcalin doux « toutes surfaces » ou nettoyez avec de l'eau contenant 1% d'eau de javel.
- pour le nettoyage des sanitaires, utilisez uniquement des désinfectants (contenant plus de 70 % d'alcool).
- videz toutes les poubelles lorsqu'elles sont $\frac{3}{4}$ pleines.
- fermez bien les sacs poubelle et mettez-les dans un sac poubelle plus grand que vous fermerez bien aussi.
- à la fin, nettoyez soigneusement tout le matériel utilisé.
- désinfectez ou lavez tous les textiles de nettoyage à 90 °C.



9.

COLOPHON

*Le présent Code de Conduite est une collaboration
entre ACC, BESA, BECAS et FEBELUX,
l'Alliance des fédérations de l'événementiel.*

Nous tenons à remercier particulièrement

Bert Bruyninckx

Bert Knuts

Bruno Schaubroeck

Coline Haubruge

Dimitri Bertrand

Girben Wolfs

Hannelore Van Hove

Hans Perquy

Jan De Wieuw

Jan Jacobs

Johan Vandepoel

Karin Van Passel

Niels Verstraete

Pascale Wienk

Patrick Vermaerke

Stefan Czerwatiuk

Steven Droogers

Stijn Snaet

Vinciane Morel

Rédaction finale

Girben Wolfs, D-Side Group

Hans Perquy, MeetMarcel

Pascale Wienk, 360 Solutions