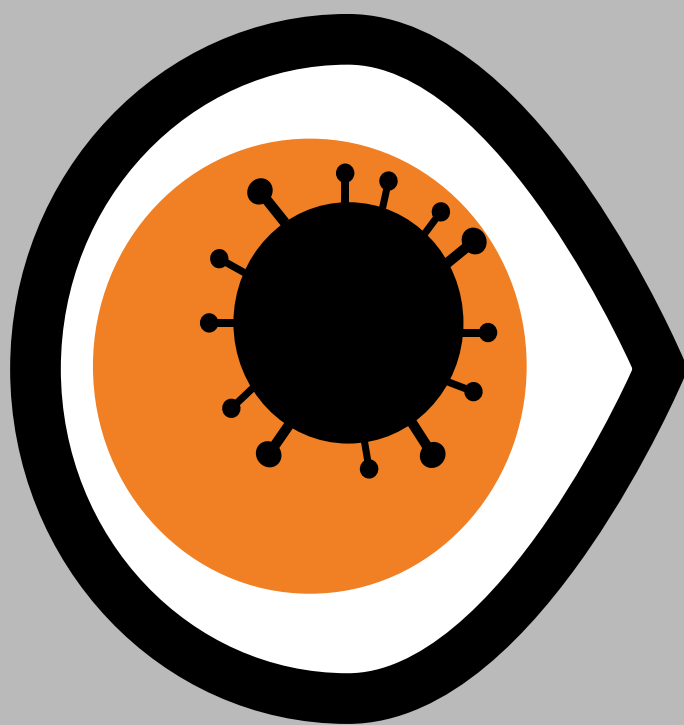


# ***Comment gérer efficacement le risque COVID-19 lors d'un événement ?***

---

## ***UN GUIDE OPÉRATIONNEL :*** *Outils & Solutions*



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. PRÉAMBULE</b>	<b>4</b>
<b>2. SYNTHÈSE</b>	<b>6</b>
<b>3. UNE APPROCHE SCIENTIFIQUE</b>	<b>7</b>
3.1 Préambule	7
3.2 Une cause virale	7
3.3 Modes de transmission	7
3.4 Viabilité du virus	8
3.5 Le COVID19	8
<b>4. GESTION DU RISQUE COVID-19</b>	<b>9</b>
4.1 Comprendre le risque pour mieux le maîtriser ...	9
4.1.1 Quelles sont les hypothèses sur lesquelles je vais devoir baser mon plan ?	9
4.1.2 Quels sont les principes de gestion sur base desquels je vais pouvoir développer mon plan de gestion ?	10
4.1.3 Quelle méthodologie vais-je développer dans mon protocole de sécurité pour atteindre mon but ? Maîtriser le risque ...	10
4.2 Communication Globale	12
4.2.1 La <i>qualité</i> de l'événement	12
4.2.2 Protéger et promouvoir les contacts sociaux	13
4.2.3 Continuer à garantir l'inclusion sociale	13
4.2.4 Communication avec les sous-traitants	13
4.3 Le coordinateur COVID-19 ... Une fonction essentielle !	14
4.3.1 Rôles et responsabilités	14
4.3.2 Profil idéal du « Coordinateur COVID-19 » :	14
4.4 Le concept de « COVID-19 regulators »	16
4.5 La gestion du staff	17
4.6 Les solutions technologiques ...	20
« Corona Safe » ?	20
4.7 La prise de température ... Une fausse bonne idée ?	21
4.7.1 Est-ce légalement autorisé ?	21
4.7.2 Est-ce scientifiquement efficace comme mesure ?	22
4.7.3 Conclusion	23
<b>5. OUTILS ET SOLUTIONS EFFICACES</b>	<b>24</b>
<b>5.1 HYGIÈNE &amp; NETTOYAGE</b>	
5.1.1 Principes généraux de nettoyage et désinfection	25
5.1.2 La propreté ... Un concept et un travail d'équipe !	28
5.1.3 Que dois-je mettre en place, avant l'événement ?	28
5.1.4 Que dois-je mettre en place, pendant l'événement ?	30
5.1.5 Que dois-je mettre en place, en fin d'événement ?	33
5.1.6 Gestion des déchets	34
<b>5.2 COMMUNICATION ENVERS LES PARTICIPANTS</b>	
5.2.1 L'enregistrement des participants	35
5.2.2 Communication sur site	36
5.2.3 Suivi post-événement	37
<b>5.3 SÉCURITÉ &amp; SÛRETÉ</b>	
5.3.1 Les contrôles d'accès	38
5.3.2 Le plan de gestion de crise	39
5.3.3 Le support médical – Assistance en cas d'urgence	40
5.3.4 L'évacuation d'urgence	41
5.3.5 Conclusions – Sécurité & Sûreté	41



<b>5.4 Participation à l'événement</b>	
5.4.1 Gestion du flux des participants	44
5.4.2 Les différentes zones d'un événement	45
5.4.3 Mobilité	56
<b>5.5 VIP &amp; CONFÉRENCES DE HAUT NIVEAU</b>	
5.5.1 Communication	63
5.5.2 Présence à l'événement	65
5.5.3 Débat de haut niveau	68
5.5.4 Restauration- zone restreinte/lounge	69
<b>5.6 CATERING</b>	
5.6.1 Restauration pour les participants	71
5.6.1 Restauration pour les équipes	76
5.6.4 Nettoyage et désinfection des zones et des équipements de restauration	77
<b>5.7 LOGISTIQUE &amp; TECHNIQUE</b>	
5.7.1 La gestion du matériel et des équipements	79
5.7.2 Organisation du travail, par phase	84
<b>6. CONCLUSION</b>	<b>87</b>
6.1 Conclusion	88
6.2 Dernières observations	88
<b>7. LES EXPERTS - UNE ÉQUIPE</b>	<b>90</b>
7.1 Gestion du projet	90
7.2 Les expertises transversales	90
7.3 L'équipe Welcome et Gestion des participants	91
7.4 L'équipe Communication Globale	93
7.5 L'équipe Sûreté & Sécurité	95
7.6 L'équipe Logistique	96
7.7 L'équipe Hygiène & Catering	98
<b>8. ANNEXES</b>	<b>99</b>
<b>9. REMERCIEMENTS</b>	<b>112</b>



# 1. PRÉAMBULE

Etant actif depuis 2001 dans la gestion de risques pour la sécurité d'événements institutionnels, je n'ai jamais douté du fait que ce fameux « SRAS-CoV-2 » allait impacter le monde de l'événementiel d'une manière ou d'une autre, mais, comme beaucoup je le considérais alors comme un risque ponctuel... Extrême, mais ponctuel !

Nous étions alors à la fin du mois de février 2020 ... Et puis tout s'est enchaîné au niveau planétaire : 195 pays confinés, la majorité des secteurs économiques à l'arrêt ... impossible de voyager en dehors de sa région ou même de ses frontières ... et tout cela en 20 jours seulement !



De l'étonnement aux questionnements multiples, de la stupeur à l'atmosphère anxiogène développée par une communication souvent hésitante ou absente, cet « événement » naturel a porté un solide coup à l'orgueil de notre société persuadée de sa capacité de faire face à toutes circonstances. En 2020, alors que l'on projette d'aller sur la planète Mars, voilà qu'il nous faut rappeler les règles élémentaires d'hygiène : « se laver les mains »...

« Mais que se passe-t-il ? Que devons-nous faire pour organiser notre événement ? Quelles sont les solutions ? Jusque quand sera-t-il impossible d'organiser des événements ? Que pouvons-nous envisager pour le reste de l'année ? » Ces questions, je les ai entendues un nombre incalculable de fois, durant ces derniers mois. Et, je l'avoue humblement, il m'était tout à fait impossible de répondre à ces interrogations de manière efficace. Je me suis donc dit qu'il était urgent de rassembler un groupe de professionnels du secteur des congrès et séminaires, qui seraient assistés d'experts en matière de santé, de sécurité au travail et de sécurité publique.

Durant 8 semaines, les 21 experts qui ont répondu par l'affirmative à mon invitation à participer à ce projet se sont penchés sur deux questionnements essentiels :

- Est-il envisageable d'organiser un événement institutionnel ou Corporate, de type séminaire ou congrès, dans les mois à venir ; tenant compte du risque sanitaire COVID19 ?
- Quelles sont les mesures organisationnelles et opérationnelles qui doivent, le cas échéant, permettre de maîtriser efficacement ce risque ?

Nous sommes arrivés à ce rapport, qui n'a pour unique prétention que de permettre à un organisateur d'événement de comprendre au mieux le risque et de, partant de là, pouvoir disposer des solutions et des outils de gestion les plus concrets et efficaces. Il est évident que les autorités locales, régionales et fédérales ont et auront toujours la main sur les conditions et sur le cadre dans lequel un événement peut/doit se tenir ; inutile de le rappeler, cela va de soi. Toutefois, je reste convaincu que les complexités du secteur événementiel ainsi que les spécificités du risque et surtout de ses impacts sur notre société, demandait un regard « neutre » d'experts-métiers reconnus dans le secteur. Le travail réalisé est, et c'était important pour chacun des 21 experts qu'il en soit ainsi, un travail méthodique, scientifique, précis, concret, qui n'a à aucun moment été influencé et/ou impacté par des enjeux politiques ! Il est accessible à tous, organisateurs, décideurs, experts-métiers ; gratuitement et intégralement, sans limite et/ou prérogative.





Notre but est de, humblement et efficacement, développer des « outils » qui doivent vous permettre d'obtenir une réponse à : « *Que doit-on faire pour maîtriser efficacement ce risque ?* »



## 2. SYNTHÈSE

La pandémie de COVID-19 a chamboulé le secteur meetings, incentives, conferences & exhibitions (MICE) à travers le monde. Depuis le mois de mars de cette année, nous avons assisté à un gel immédiat de l'organisation de la plupart des événements, en Europe, ainsi qu'à un glissement rapide en direction du virtuel.

Une question brûlante reste sans réponse depuis lors : **Comment pourrions-nous à nouveau organiser des événements en présentiel ?**

Ce guide pratique, qui s'adresse aux organisateurs, aux décideurs et aux experts-métier, repose sur l'apport de 21 experts du secteur en Belgique. L'approche adoptée ici consiste d'abord à proposer aux lecteurs un tour d'horizon complet des risques liés à l'organisation d'événements, tant que la pandémie perdure. Nous postulons ensuite que des mesures organisationnelles et opérationnelles doivent être prises pour une gestion et une maîtrise efficace de ces risques.

Pour commencer, le Dr. Claude Biéva présente diverses données scientifiques, notamment en ce qui concerne les modes de transmission et la viabilité du virus SRAS-CoV-2. **Cet apport scientifique a servi de base au développement du présent rapport.** Il rappelle qu'il n'existe, à ce jour, aucun traitement à l'efficacité avérée ; plus encore, l'hypothèse la plus optimiste évoque un vaccin attendu *"sans doute"* en 2021.

La section consacrée à la gestion du risque COVID-19 met en avant les outils disponibles à une gestion responsable et efficace du risque en événement. Elle fait valoir qu'une analyse efficace des risques, avec une planification et une méthodologie à l'avenant, ainsi que le bon sens élémentaire sont d'une importance déterminante. Elle amène en outre l'idée selon laquelle un plan de gestion des risques bien préparé, qui inclut chaque expert-métier associé à l'organisation d'un événement, peut réduire de façon décisive l'occurrence du risque, ainsi que les impacts majeurs de celui-ci. Nous y recommandons d'identifier dès le début de la planification d'un événement un coordinateur COVID-19 qui sera responsable du plan de gestion du risque, en ce compris de l'ensemble des outils à mettre en place pour le maîtriser.

Les chapitres suivants sont consacrés à des aspects plus spécifiques de l'organisation d'événements. Nous y proposons des orientations opérationnelles détaillées, sur la manière dont le risque associé au COVID-19 doit être abordé par les différents experts-métier, et démontrons ainsi que des solutions existent. Tout ceci, moyennant une planification et un plan de gestion cohérent, défini en amont, peut être mis en place avec un impact limité pour les organisateurs et les participants.

Enfin, la pandémie est malheureusement appelée à impacter notre vie à tous dans la durée. Les questions brûlantes quant au moment et à la façon dont nous pourrions organiser des événements en présentiel, à l'avenir, restent difficiles. Il ne sera pas possible d'organiser n'importe quel événement tant que la pandémie durera. Pour autant, **affirmer qu'organiser tous types d'événements en présentiel est impossible est faux.** Un plan de gestion des risques spécifique doit être préparé pour chacun de vos événements, car beaucoup sont réalisables ... pour autant que les bons outils soient utilisés pour gérer les risques !



## 3. UNE APPROCHE SCIENTIFIQUE

### 3.1 Préambule

Depuis plus de cinq mois, notre pays vit au rythme du coronavirus et des réunions du Conseil national de sécurité. Cinq mois de crise pendant lesquels il a fallu prendre des décisions importantes de nature à bouleverser la vie des Belges. Tous les secteurs de la vie économique ont été confrontés à la nécessité de mettre en place des mesures préventives de la contamination qui soient aussi compatibles avec l'exercice d'une activité. Le secteur de l'événementiel a été concerné au premier plan du fait que par nature, il œuvre à rassembler un certain nombre de personnes dans un univers clos pour assister à une exposition, une conférence, une réception, une formation etc.

Ce difficile exercice se devait de s'appuyer sur des évidences scientifiques ou à défaut, un bon sens collectif dans la mesure où ce coronavirus a bouleversé nos certitudes virologiques et que **nous sommes loin aujourd'hui de tout savoir** sur sa diffusion, sa résistance, sa viabilité, la façon de l'éradiquer etc.

### 3.2 Une cause virale

Fin décembre 2019, plusieurs cas de pneumonies inexplicables surviennent concomitamment dans la ville de Wuhan, dans la Province Chinoise du Hubei, 7<sup>e</sup> ville chinoise, peuplée de 11 millions d'habitants. Le cluster semble centré sur le South China Seafood Market, un vaste marché de fruits de mer et d'animaux vivants. Le 30 décembre, l'administration de Wuhan émet un premier avis d'alerte avec des recommandations concernant la prise en charge de cette infection. La première mention de cette épidémie hors de Chine date également du 30 décembre 2019, au travers d'un Post sur la lettre d'information ProMED-MAIL. L'étiologie en reste indéterminée, et la question d'une origine bactérienne (peste, légionellose), ou d'une infection virale (précédent SARS-CoV) est posée. Le lendemain, un symposium urgent est tenu dans plusieurs hôpitaux de la ville de Wuhan à propos du traitement de cette pneumonie, et le bureau régional de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) est informé de 44 cas de pneumonies inexplicables, dont 11 patients dans un état grave. Des analyses ultérieures démontreront que le virus circule déjà depuis plusieurs semaines. Le 1<sup>er</sup> janvier, le marché de Wuhan est fermé pour raisons sanitaires. Le virus sera identifié rapidement comme appartenant à la famille des Coronaviridae, apparenté au virus du syndrome respiratoire aigu sévère (SARS). Le virus sera plus tard baptisé « *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* » (SARS-CoV-2), tandis que la maladie qu'il engendre recevra le nom de COVID-19 pour « *Coronavirus disease 2019* ». La pandémie a fait au moins 531.789 morts dans le monde, selon un bilan établi le dimanche 5 juillet. Plus de 11,3 millions de cas d'infection ont été diagnostiqués dans 196 pays et territoires. Les États-Unis sont le pays le plus touché, avec 129.718 décès. Suivent le Brésil (64.265), le Royaume-Uni (44.220), l'Italie (34.861) et le Mexique (30.366), dont le bilan dépasse désormais celui de la France (29.893).

### 3.3 Modes de transmission

Le mode de transmission du SARS-CoV-2 reste incomplètement compris. Bien qu'il soit vraisemblable que la dichotomie traditionnelle gouttelettes-aérosol soit une réduction un petit peu simpliste, il n'en reste pas moins que la voie principale de transmission interhumaine du SARS-CoV-2 soit les plus grosses gouttelettes respiratoires (définies classiquement comme des particules de taille supérieures à 5 à 10  $\mu\text{m}$ ) qui sont émises et



se répandent dans un périmètre restreint (environ 2 mètres) par les individus lorsqu'ils toussent, éternuent ou parlent. Les individus s'infectent soit par inhalation, soit par contact de ces gouttelettes avec les muqueuses. Il est possible que la transmission se fasse également dans une certaine mesure par voie aérienne (génération d'aérosols) mais l'incertitude subsiste à ce sujet. À côté des contacts directs, la transmission peut également se faire par contact indirect, les mains se contaminant avec les surfaces. L'importance de ce mode de transmission est inconnue, mais le risque est probablement surtout présent dans les milieux de soins ou au domicile des malades.

### 3.4 Viabilité du virus

Le virus peut survivre plusieurs heures sur les surfaces extérieures ; la durée de persistance n'est pas bien connue, et dépend de l'inoculum initial, du type de surface, de la température et de l'humidité ambiante. À titre d'exemple, il a été montré (condition de laboratoire et avec un pulvérisateur à haut débit) une stabilité du virus de l'ordre de 4 heures sur le cuivre, 24 heures sur le carton, et jusqu'à 72 heures sur le plastique et l'acier inoxydable. Mais détection d'un ARN viral ne signifie pas pour autant que le virus soit viable et capable de réplication. Il est par contre bien établi que le virus est sensible au savon et aux désinfectants usuels. Pour la désinfection des mains, selon les recommandations de l'OMS, les solutions hydroalcooliques désinfectantes doivent contenir au moins 70% d'alcool pour combattre les bactéries et certains virus tels que le SARS-CoV-2. Pour la désinfection des surfaces, l'eau de javel et les solutions alcooliques à minimum 70% sont les 2 agents virucides recommandés. Les points qui interpellent sont le fait que le virus peut se transmettre par des personnes avant l'apparition des symptômes, la durée de la contagiosité, l'immunité acquise, le fait que les enfants ne sont pas malades, un tropisme exclusivement pulmonaire pour ne citer que les principaux points.

### 3.5 Le COVID19

La période d'incubation de la maladie peut s'étendre jusqu'à deux semaines. Les symptômes apparaissent néanmoins chez la plupart des malades endéans les 4 à 5 jours de la contamination. À 11 jours 97.5% des personnes ont développé des symptômes. La présentation classique est celle d'une pneumonie, avec fièvre, toux et dyspnée. L'absence de fièvre au départ n'exclut cependant pas le diagnostic : ainsi, dans une large série américaine, seul un peu plus de 30% des malades présentaient une température  $>38^{\circ}\text{C}$  au départ. Le diagnostic repose sur le scan thoracique et la recherche directe de l'ARN viral par PCR (Polymerase Chain reaction sur un frottis nasopharyngé ou oropharyngé.. La sensibilité de la PCR varie selon les études entre 59 et 83%. Un premier résultat négatif n'exclut donc pas totalement le diagnostic. Pour compléter l'arsenal d'outils diagnostiques, il y a lieu d'évoquer la sérologie. Comme pour la PCR, il faut tenir compte de la fenêtre temporelle puisque les anticorps IgM (et les IgA) commencent à apparaître à partir du 5e jour, et les IgG du 10e jour. Ces anticorps semblent disparaître après 2 à 3 mois. Aujourd'hui aucun traitement n'a fait la preuve formelle de son efficacité. Un vaccin est attendu pour 2021.

**Ces données et d'autres ont servi de base à l'élaboration de procédures et recommandations destinées à maîtriser le risque COVID-19. Elles sont le « *State-of-the-Art* » de la profession, dans l'état actuel des connaissances.**

**Dr Claude Biéva**

Expert en sécurité alimentaire et environnementale

Directeur scientifique et médical chez NSF-Euro Consultants Belgique

Correspondant régulier dans la communauté médicale

Auteur de plus de 50 publications, webinars et workshop sur le COVID-19.



## 4. GESTION DU RISQUE COVID-19

Gérer efficacement un risque pour la sécurité des personnes demande **une approche analytique et méthodologique efficace et cohérente**. Il est indéniable que de nombreux «*pseudo-experts*» en gestion du risque Covid19 se sont découverts une planche de surf lucrative ... Toutefois, s'il est évident que la vague est tentante pour certains, l'honnêteté commerciale et intellectuelle nous amène à recadrer un peu les choses. L'approche de gestion doit tenir compte des impacts directs et indirects que pourrait avoir le plan de gestion du risque COVID-19 sur d'autres risques qui, même dans la période compliquée et exceptionnelle que nous vivons actuellement, sont toujours bien présents. L'incendie, l'intrusion, le risque terroriste sont autant de spectres qui doivent également être efficacement gérés. Il sera dès lors important de pouvoir comprendre les éléments essentiels sur base desquels le gestionnaire de risques pour la sécurité devra développer son plan global de gestion.



Nous aborderons donc, ci-dessous, les principaux paramètres sur base desquels des solutions de gestion efficace du risque COVID-19 devront être développées. De la compréhension du risque lui-même à la fonction de «*COVID-19 Coordinator*» en passant par l'importance d'une communication efficace aux participants, nous avons voulu être le plus précis et complet possible dans notre approche de gestion du risque.

### 4.1 Comprendre le risque pour mieux le maîtriser ...

Il est essentiel de pouvoir, objectivement et concrètement, développer une analyse approfondie et objective du risque. **Cette approche analytique, méthodique et concrète permet de développer un plan de gestion/de maîtrise** qui aura pour but de développer les outils nécessaires à une approche responsable. Le risque existe, oui ... toute personne correctement informée et intellectuellement honnête ne peut que le confirmer ; MAIS un plan de gestion efficace peut permettre de réduire l'occurrence, tout comme les impacts majeurs de celui-ci. Trois éléments essentiels doivent être identifiés/développés, pour aboutir à un tel plan de gestion/de maîtrise du risque :

#### 4.1.1 Quelles sont les hypothèses sur lesquelles je vais devoir baser mon plan ?

Celles-ci devront être comprises comme l'ensemble des faits qui sont établis et sur lesquels le gestionnaire de risques n'a pas ou plus d'influence.

Quelques exemples **d'hypothèses organisationnelles**, dans le cadre d'un événement :

- Le thème/L'identité de l'événement
- Le lieu de l'événement est bien souvent déjà déterminé
- Le budget ou les budgets (par expertise nécessaire)
- ...

Il est, vous le comprendrez aisément, important de comprendre que ces hypothèses organisationnelles constituent autant de « limites » déjà fixées par l'organisateur de l'événement à son contractant et/ou gestionnaire de risques. Il sera dès lors essentiel de veiller à définir autant d'hypothèses organisationnelles que possible en accord avec une approche cohérente de gestion du risque.



Les **hypothèses scientifiques** liées au risque COVID-19 lui-même sont, il va sans dire, importantes à prendre en compte :

- Les modes de contagion
- Le fait qu'aucun vaccin n'est, au jour d'aujourd'hui, disponible
- Le fait qu'aucune médication curative n'est, à ce jour, connue
- Une personne saine peut être vecteur de contagion, sans le savoir (cas asymptomatiques)

Il est essentiel, dans tout plan efficace de gestion des risques pour la sécurité, d'identifier clairement et objectivement (et surtout de prendre en compte) ces nombreuses hypothèses, sous peine de disposer d'un document/d'un plan qui sera sans effet concret sur le niveau de sécurité des personnes !

#### 4.1.2 Quels sont les principes de gestion sur base desquels je vais pouvoir développer mon plan de gestion ?

Dans tout plan de gestion des risques pour la sécurité, il est nécessaire de définir de manière claire et transparente les principes sur base desquels la méthodologie de gestion sera développée. Ces principes devront être **clairement énoncés, acceptés et compris** par toutes les parties engagées dans le plan de gestion (organisateur, services de secours, autorités, ...).

Quelques principes qui sont, en tout temps, d'application en gestion de risques pour la sécurité :

- Le plan de gestion devra respecter l'ensemble des cadres légaux d'application au lieu de l'événement.
- Le plan de gestion sera coordonné et développé avec toutes les autorités et services officiels de sécurité.
- Le plan de gestion devra être développé de telle sorte à ne générer aucun risque pour la réputation/l'image de l'organisateur.
- ...

Il est essentiel de ne pas sous-estimer l'importance de ces principes de gestion et, surtout, du fait qu'ils soient parfaitement acceptés et compris de toutes les parties engagées.

#### 4.1.3 Quelle méthodologie vais-je développer dans mon protocole de sécurité pour atteindre mon but ? Maîtriser le risque ...

Nous sommes dans la partie de ce que nous appelons le «*protocole de sécurité*» dans laquelle nous allons, tenant compte des hypothèses et sur base des principes de gestion (points 4.1.1 et 4.1.2.), développer la méthodologie qui sera mise en place pour gérer efficacement les risques pour la sécurité des personnes et de l'événement lui-même. L'expérience du gestionnaire, dans le secteur événementiel, a ici toute son importance. Sans une connaissance approfondie et experte du «*monde de l'événementiel*», il est évident que le niveau de maîtrise des risques sera moindre.

Il est essentiel de comprendre que «*la sécurité*» d'un événement ne dépend pas uniquement des équipes de gardiennage et/ou de la police et/ou des services de secours ... Encore trop souvent, il est utile de rappeler à l'organisateur que la manière dont chaque métier d'un événement fonctionnera aura un impact direct ou indirect sur



le niveau de sécurité de celui-ci. Chaque personne, dans son expertise événementielle, est un acteur actif et efficace de gestion du niveau de sécurité. C'est ce que nous appelons la « **gestion intégrée des risques** » pour la sécurité.

Quelques exemples concrets d'outils de gestion importants :

- **La définition du cadre sécuritaire** : quelles sont les obligations imposées au personnel travaillant sur l'événement, en matière de gestion des risques ?
  - ✓ Conditions d'accès à l'événement / aux zones de l'événement ?
  - ✓ Briefing opérationnel préalable, pour les équipes opérationnelles ; par zone et/ou par expertise.
  - ✓ ...
- **La gestion de la communication** : qui communique avec qui et dans quelles circonstances ? Qui peut donner des instructions immédiates à qui, en matière de gestion de la sécurité ?
- **L'enregistrement des personnes** : En plein accord avec les obligations légales (RGPD) imposées en matière de collecte de données à caractère privé<sup>1</sup>, comment sont enregistrées les personnes présentes (participants, staff, officiels, ...) sur événement ?
- ...

Il s'agit donc des 3 étapes qui, dans l'entièreté du dossier ci-dessous, nous ont guidés dans le développement des outils que vous découvrirez dans la partie 5 du présent document. Nous avons développé les hypothèses de travail sur lesquelles nous avons greffés des principes clairs et précis de gestion et avons finalement pu dégager un ensemble de solutions opérationnelles qui permettent, en événement, de maîtriser efficacement le risque COVID-19.

<sup>1</sup> Il sera important de se faire accompagner par un expert juridique en matière de RGPD. En effet, la collecte et le traitement de données à caractère personnel est un sujet sensible et il sera important que toutes les précautions soient prises quant au mode de gestion de ce processus.

Source à consulter, pour le événements devant se tenir en Belgique :

[https://www.belgium.be/fr/justice/respect\\_de\\_la\\_vie\\_privée/protection\\_des\\_donnees\\_personnelles/donnees\\_personnelles#:~:text=Une%20donn%C3%A9e%20personnelle%20est%20toute,l%27identifier%20directement%20ou%20indirectement.&text=Par%20traitement%20des%20donn%C3%A9es%20%2C%20on,la%20gestion%20ou%20la%20communication%20%C2%BB](https://www.belgium.be/fr/justice/respect_de_la_vie_privée/protection_des_donnees_personnelles/donnees_personnelles#:~:text=Une%20donn%C3%A9e%20personnelle%20est%20toute,l%27identifier%20directement%20ou%20indirectement.&text=Par%20traitement%20des%20donn%C3%A9es%20%2C%20on,la%20gestion%20ou%20la%20communication%20%C2%BB).





## 4.2 Communication Globale

La communication globale autour d'un événement est essentielle et doit inclure des informations relatives au COVID-19 pour garantir que les participants, ainsi que toutes les parties prenantes (contractants, co-contractants, sous-traitants, staff en général) soient bien informés des mesures prises pour limiter le risque de propagation du virus. La communication précise aussi les attentes à leur encontre en vue de gérer les risques (port d'un masque, respect des distances, ...). La communication aux participants d'un événement doit viser à **rassurer ceux-ci en démontrant clairement que l'organisateur a pris toutes les mesures nécessaires** pour gérer les risques liés au COVID-19.

Pour ce faire, l'organisateur et les contractants doivent convenir d'un plan de communication concernant les mesures de sécurité et les risques liés au COVID-19 avant le début des travaux de mise en place de l'événement. Ceci permettra de coordonner les activités de communication avant, pendant et après l'événement, et de diffuser les informations voulues en temps utile. La communication relative aux mesures de sécurité doit commencer dès les premiers stades afin de donner aux participants l'assurance que les risques sont pris en compte de manière responsable et professionnelle.

La communication entourant un événement doit rendre fidèlement compte des mesures de sécurité mises en place par l'organisateur et les autorités ; locales, régionales ou nationales. L'organisateur doit aussi être prêt, à tout moment, à communiquer à propos de mesures spécifiques mises en place par les fournisseurs (hôtels, restauration...), si nécessaire ou souhaité par des participants spécifiques.

La communication relative aux mesures de sécurité doit être claire et applicable. L'organisateur apporte son aide afin de comprendre ces mesures et les mettre en œuvre, par exemple sous la forme d'un «*Questions-Réponses*» à l'attention des participants. Une fois encore, l'organisateur doit également prévoir une communication spécifique à l'égard des fournisseurs afin que des mesures de sécurité soient en place.

### 4.2.1 La *qualité* de l'événement

Les événements sont, pour les organisations et les entreprises, un canal de communication essentiel envers leurs parties prenantes, les instances officielles, les entreprises, les universités et le grand public. Elles visent ainsi à partager des informations importantes avec les participants, à créer un espace de débat et à fournir des plateformes d'échange de connaissances et de bonnes pratiques au niveau européen.

Le succès des événements réside dans la qualité du contenu, la promotion et la communication envers les orateurs, les participants, et un public plus large.

C'est d'autant plus important dans le contexte du COVID-19, car certains participants pourraient être réticents à assister à un événement. Les organisateurs doivent donc **veiller en permanence à développer des programmes de réunions de qualité** pour que les participants voient la valeur ajoutée de leur participation à leurs événements, en Belgique ou ailleurs.





## 4.2.2 Protéger et promouvoir les contacts sociaux

En ces temps incertains, de nombreuses réunions se déroulent par le biais d'outils en ligne, substitués par excellence aux rencontres en présentiel. Si ce repli vers le virtuel a assurément permis aux entreprises et aux organisations de continuer à fonctionner et nous a permis de continuer de nous «voir», l'interaction en face à face conserve toute sa valeur et son importance.

Les événements en présentiel sont une expérience pleinement vivante, surtout en termes de rencontres et de networking. La valeur de nombreux événements réside en ce qu'ils réunissent des acteurs européens et internationaux autour d'un même thème dans un même lieu.

Les moments de networking tels que les pauses déjeuner et café restent essentiels pour les interactions formelles et informelles et font généralement partie de ce que les participants retiennent le plus. En adaptant avec créativité le concept du programme, l'organisateur pourra créer les conditions propices au networking pour l'ensemble des participants.

Moyennant les mesures de sécurité idoines, les institutions européennes et nationales, les organisations internationales et les entreprises devraient rester à la pointe de l'échange de connaissances.

## 4.2.3 Continuer à garantir l'inclusion sociale

Les organisateurs institutionnels et leurs sous-traitants ont toujours mis un point d'honneur à organiser des événements ouverts à tous, grâce à des interprètes, une assistance aux personnes moins valides, une aide financière pour certains participants, etc.

Il est donc important que l'organisateur communique clairement que les mesures de sécurité COVID-19 n'affectent pas le caractère inclusif de l'événement et qu'un soin particulier est apporté à l'utilisation des masques, à l'accompagnement, à la traduction des informations clés en matière de sécurité, etc.

L'organisateur devra également veiller à ce que les briefings des fournisseurs comprennent des informations relatives aux mesures de sécurité COVID-19 et leurs conséquences pour l'inclusion sociale.

**Les événements sont des moteurs de cohésion sociale : ceci doit rester une priorité !**

## 4.2.4 Communication avec les sous-traitants

Comme l'explique ce document, il existe une série de mesures COVID-19 liées à l'organisation d'événements institutionnels que les sous-traitants et les fournisseurs doivent prendre en compte. Le mieux est que **l'organisateur communique clairement au moment de la négociation des contrats** à propos des mesures attendues de leur part en matière de sécurité, évitant ainsi toute incertitude ou erreur. Les sous-traitants et leurs fournisseurs seront alors à même d'évaluer les mesures et de les intégrer dans la planification de l'événement.

On aboutira ainsi à un événement conçu de manière homogène, orienté vers la qualité, cohérent en termes de budget et de livrables et conforme aux termes de référence du contrat signé entre l'organisateur et les sous-traitants.



## 4.3 Le coordinateur COVID-19 ... Une fonction essentielle !

Tenant compte du risque COVID-19, il sera essentiel de développer des *outils* et des *solutions* qui permettent de maîtriser efficacement ce risque ; ceci pour chaque expertise présente à l'événement. **L'approche coordonnée et intégrée sera** (encore plus) **importante**, dans ce cas. Plusieurs pistes sont, à l'heure actuelle, envisagées pour encadrer et coordonner la gestion de ce risque particulier. Le plus recommandé et efficace, au jour d'aujourd'hui, est de disposer d'une sorte de « **référént** » ou de « **coordinateur** » **COVID-19, au sein de l'équipe d'organisation.**

Il sera important, afin d'être efficace dans son rôle, de définir de manière claire, le profil de la ressource qui sera en charge de coordonner efficacement le plan de gestion. En effet, un événement n'est pas une entreprise industrielle, ni un bâtiment de bureaux, et la connaissance concrète du « *monde de l'événement* » sera essentielle.

### 4.3.1 Rôles et responsabilités

Le coordinateur COVID-19 devra être désigné dès le début du processus de mise en place de l'événement. En effet, celui-ci devra guider l'organisateur de l'événement, dès les premiers plans d'implantation et/ou premiers budgets, afin d'éviter tout souci de cohérence de développement, tenant compte du risque à maîtriser. Quelques fonctions importantes/indispensables que devra remplir le coordinateur désigné :

- Validation des plans d'infrastructure ... Gestion des flux !
- Validation d'éventuels budgets exceptionnels ... Risque particulier = moyens adaptés !
- Validation de la méthodologie de collecte des données ... RGPD et aspects légaux !
- Validation des plannings de montage et démontage de l'événement ... E.P.I. (Equipement de Protection Individuelle)
- Développement de plans particuliers, au besoin ... P.M.R. et/ou malentendants !
- Réunions de coordination avec les autorités compétentes ... Approche consolidée !
- ...

Il est bien entendu que ces points n'ont pour but que d'être exemplatifs ... Il y a bien plus de rôles à remplir, pour le coordinateur, mais ceux-ci dépendront aussi de la structure « interne » de l'organisateur de l'événement ; celui-ci dispose t'il d'un service de sécurité, au sein de son entreprise / de son institution ? Si oui, certaines tâches pourront être remplies par des représentants de ce département.

### 4.3.2 Profil idéal du « Coordinateur COVID-19 » :

- Ressource disposant d'une connaissance approfondie du risque sanitaire
- Ressource disposant d'une connaissance approfondie de la « *technicité* » d'un événement. Comment se développe, se planifie et s'organise opérationnellement un événement ?
- Ressource ayant une connaissance suffisante en matière de méthodologie de gestion des risques pour la sécurité. COVID19 n'annule pas l'ensemble des autres risques ... Il sera important que le coordinateur puisse comprendre les impacts directs et indirects du plan COVID-19 sur les autres risques sécurité de l'événement.
- Ressource disposant d'une connaissance suffisante des cadres légaux d'application au lieu de l'événement (droit social, droit civil, RGPD, ...).
- Ressource capable de développer de manière coordonnée, avec les services officiels de sécurité, un plan de gestion des risques. Qui sera en charge de la gestion de quelles mesures, à quel niveau de l'événement et à quel(s) endroit(s) de celui-ci ?



Il sera essentiel de pouvoir définir les rôles et responsabilités de chacun, à tout moment et à tout endroit de l'événement.

**Le but**, en tentant une définition du « *profil idéal* », **n'est pas ici de privilégier une personne** ou une entreprise ou un type de service, **mais bien de valider les compétences essentielles** dont doit disposer la ressource en charge de coordonner les outils et les solutions qui permettront de maîtriser efficacement le risque COVID-19. Comme lors de chaque crise, de trop nombreux « *marabouts* », opportunistes, se positionnent actuellement comme « *experts* » ... L'organisateur se devra de valider que la ressource dispose bien des connaissances et de l'expérience nécessaire à une approche efficace et cohérente de gestion du risque !



## 4.4 Le concept de « COVID-19 regulators »

Durant chaque phase et à chaque moment de votre événement, il sera important de disposer d'yeux vigilants à tout endroit. En effet, que ce soit en matière de respect des règles de distanciation, de besoin de désinfection de surfaces contacts, de manque de solution hydroalcoolique, **vous devrez en permanence veiller à un respect strict et cohérent des mesures mises en place** pour maîtriser le risque de contagion accidentelle.

Dans un souci d'efficacité et de gestion responsable des aspects budgétaires, il est dès lors conseillé de mettre en place le concept de « COVID-19 regulators ». Cette fonction (il ne s'agit donc pas d'un service fourni par une entreprise, mais bien d'une fonction qui est prise en charge par certains membres du staff) sera mise en place dans une logique de zone et d'importance de flux.

- Dans la zone d'accueil, un membre du personnel des hôtesse peut endosser cette responsabilité
- Dans la zone du contrôle d'accès, un agent de gardiennage peut prendre en charge cette fonction
- Dans l'espace des salles et auditoriums, le conférence assistant peut se charger d'exercer cette fonction

Cette équipe sera briefée par le coordinateur COVID-19 (voir ci-dessus) et sera en communication avec le dispatching (CTR) de l'événement afin de tenir informé le coordinateur des situations, en temps réel. Les tâches qui seraient dévolues à ces personnes sont les suivantes :

- Veiller au fait que les moyens de protection individuelle soient portés, sur base du protocole de gestion communiqué par le Coordinateur COVID-19
- Veiller au fait que les règles de distanciation imposées par l'organisateur soient respectées, sur base du protocole de gestion communiqué par le Coordinateur Covid19
- Veiller au fait que les produits nécessaires au nettoyage et/ou à la désinfection des mains soient présents en suffisance et en permanence, sur base du protocole de gestion communiqué par le Coordinateur COVID-19
- Veiller à la désinfection des surfaces « contact » souillées (tablettes, poignées de porte, coffee-break, ...). Soit en faisant appel à l'équipe de nettoyage, soit en utilisant les lingettes qui leur seront mises à disposition.
- Veiller à la vidange régulière et à la fermeture des poubelles
- Répondre aux questions et aux demandes des participants, quant au protocole Covid19 :

- ✓ Où puis-je trouver un nouveau masque ?
- ✓ Où puis-je trouver du gel hydroalcoolique ?
- ✓ Est-il possible de trouver des mouchoirs en papier ?
- ✓ ...

Comme vous pouvez le voir, **leur tâche principale est de « garder un œil » sur l'efficacité du protocole de gestion** établi par le coordinateur. Ils seront, de préférence, reconnaissables (chassable, T-Shirt, ...). Ceci rassurera les participants et mettra en avant le fait que l'organisateur a concrètement mis en place une « équipe de gestion » du risque !



## 4.5 La gestion du staff

Tenant compte de l'ampleur de l'événement, le nombre d'équipes et/ou de personnes qui seront en charge de le gérer évoluera de manière substantielle. Pour vous donner une idée, le staff peut varier de 20 à 500 personnes (voire plus ...) et de 2 à plus de 10 employeurs différents ! Ils recevront des instructions et/ou modes de gestion propres à leur organisation / employeur. Il sera dès lors important, tenant compte du plan de gestion du risque COVID-19 de l'événement, d'harmoniser et structurer la manière dont le staff opérera ses missions, dans le cadre de votre événement.

Toutes ces mesures (conditions d'accès, suivi du protocole de gestion du risque COVID-19, obligations diverses, ...) devront être communiquées et acceptées par l'ensemble des équipes (personnes morales et personnes physiques) avant que l'organisateur ne s'engage contractuellement avec ses contractants et/ou sous-traitants. En effet, certaines de ces mesures peuvent avoir un impact direct sur la quantité d'heures et/ou de journées de travail, mais aussi sur la capacité même du sous-traitant à respecter celles-ci. Mieux vaut être prudent et faire valider le plan de gestion du risque COVID-19, par l'ensemble des contractants et/ou sous-traitants avant de s'engager contractuellement avec eux !

Il est important de préciser ce que l'on entend par « Staff » de l'événement, dans le cadre de la gestion de ce risque :

S'il est clair que le staff comprend **l'ensemble des membres du personnel de tous les contractants et/ou sous-traitants** contractés par l'organisateur, il est important d'ajouter **le personnel travaillant pour le compte de l'organisateur** lui-même ; pour le moins le personnel qui « *preste* » et participe à la gestion de l'événement, en cours de déroulement. Font également partie de cette catégorie, **le personnel travaillant pour le gestionnaire du lieu même de l'événement**. En effet, dans de nombreux lieux événementiels, certains services sont « imposés » par le gestionnaire des espaces ; le personnel, travaillant dès lors pour le compte du gestionnaire des lieux, sera également compris comme faisant partie du staff de l'événement et devra également respecter le plan de gestion mis en place par l'organisateur.

Il est indéniable que si « *toute l'équipe* » ne respecte pas les règles, il sera compliqué de disposer d'un plan de maîtrise efficace du risque !

**Les principes sur lesquels il faudra baser le plan de gestion du staff**, sont les suivants :

- Le plan de gestion du risque COVID-19, ainsi que **toutes les obligations imposées** aux contractants et/ou sous-traitants, **devront respectés scrupuleusement l'ensemble des cadres légaux** d'application au lieu de l'événement.
- L'organisateur développera un plan de gestion du risque COVID-19 **qui prévaudra sur tout autre mode de gestion**, propre aux contractants et/ou sous-traitants.
- Chaque intervenant et/ou équipe devra **respecter un planning de présence sur le site** de l'événement. Seules les personnes physiques reprises sur un planning de présence seront autorisées à accéder à l'événement, sur base du planning confirmé au préalable par l'organisateur. Il sera de la responsabilité du contractant et/ou sous-traitant ; après validation de son planning d'interventions, de prévoir les ressources suffisantes à l'exécution des missions qui lui sont confiées.
- **Chaque personne physique présente sur le lieu de l'événement devra**, sur base d'un plan de gestion respectant les obligations légales (RGPD) liées à une collecte et un traitement des données personnelles, **être identifiée formellement**. Les nom, prénom et numéros de contact direct seront collectés et conservés par



l'organisateur jusqu'à maximum 14 jours après le dernier jour de démontage de l'événement<sup>1</sup>

- **Chaque personne physique** travaillant sur l'événement **devra être en possession**, à son arrivée sur le site, **des moyens de protection individuelle dont il aura besoin durant son travail**, tenant compte du plan de gestion du risque COVID-19 développé par l'organisateur. Il sera de la responsabilité des employeurs respectifs de fournir ces moyens de protection à son personnel.
- La personne désignée par l'organisateur en tant que coordinateur COVID-19 "[4.3 Le coordinateur COVID-19 ... Une fonction essentielle !](#)", page 14 sera autorisée, en tout temps et à tout lieu de l'événement, à **imposer à l'ensemble des personnes présentes sur celui-ci, le respect des règles** imposées par l'organisateur dans le cadre de la gestion du risque COVID-19.
- Les contractants et/ou sous-traitants s'engagent à communiquer, sans délais, à l'organisateur de l'événement ; dès le début de l'exécution des missions contractées dans le cadre de l'événement et jusqu'à 14 jours après la fin de celles-ci, tout cas confirmé de personne ayant contracté le COVID-19 au sein de son personnel et/ou du personnel de ses sous-traitants directs.
- Le non-respect, par toute personne physique présente sur le lieu de l'événement, des règles mises en place par l'organisateur pour gérer le risque COVID-19, pourra entraîner une exclusion définitive de la personne concernée. Cette exclusion ne saurait remettre en cause l'obligation de la personne morale contractée de respecter les termes de son contrat commercial avec l'organisateur.
- **L'organisateur** ne saurait faire prévaloir un risque par rapport à un autre et, dès lors, il **fera en sorte que les règles de « bien-être au travail » soient respectées** à tout moment et pour l'ensemble du personnel de ses contractants et/ou sous-traitants.

Il est évident que l'organisateur devra prendre en compte l'impact sur les personnes concernées, de ces mesures. Il sera donc important de disposer d'un planning d'exécution des tâches qui soit en ligne avec celui-ci. Par exemple, il sera conseillé de prévoir plus de courtes pauses qui se tiendraient dans un lieu ouvert ... Cela permettra aux équipes de pouvoir régulièrement s'aérer. Le but n'est évidemment pas de développer du « *travail forcé* », et l'organisateur devra en tenir compte, mais bien de mettre en place un cadre efficace et responsable de gestion du risque COVID-19.

Quelques recommandations (à compléter, au besoin) quant à la méthodologie de gestion du risque :

- Privilégier les masques FFP2 pour l'ensemble du personnel. Celui-ci permet une meilleure protection individuelle pour la personne qui le porte et sera plus certainement en ligne avec les obligations légales de protection du personnel concerné.
- Pour les fonctions/tâches pour lesquelles il sera impossible de respecter en permanence la distanciation sociale, prévoyez le port de visières couvrant l'entièreté du visage, en plus du port du masque. Bien évidemment, il sera important de limiter l'inconfort des personnes au besoin de maîtrise du risque ... Inutile de faire porter à toute une équipe une visière si seul 25% de leur travail ne saurait se faire sans respecter la distanciation sociale.
- Si vous ne le prévoyez pas en « temps normal », il est conseillé de prévoir également, lors des phases de montage et démontage, un support médical efficace (équipe A.M.U. ou secouristes formés, pour le moins). Ceux-ci pourront, au besoin, intervenir efficacement en cas de souci et/ou accident.
- L'organisateur de l'événement mettra à disposition des équipes les lieux et produits nécessaires à une hygiène optimale des mains (savon, eau et/ou gel hydroalcoolique). Le positionnement de ces « *points d'eau* » sera défini de manière logique tenant compte du plan de gestion de l'événement (montage-événement et démontage)



• ...

Encore une fois, vous constaterez que nous avons souhaité aller dans le détail du sujet développé. **Le bon-sens et un plan de gestion clair**, efficace et communiqué à tous **permettront de gérer ces aspects de manière efficace et acceptable** pour toutes les équipes et toutes les personnes concernées.

<sup>1</sup> Il sera important de se faire accompagner par un expert juridique en matière de RGPD. En effet, la collecte et le traitement de données à caractère personnel est un sujet sensible et il sera important que toutes les précautions soient prises quant au mode de gestion de ce processus.

Source à consulter, pour le événements devant se tenir en Belgique :

[https://www.belgium.be/fr/justice/respect\\_de\\_la\\_vie\\_privée/protection\\_des\\_donnees\\_personnelles/donnees\\_personnelles#:~:text=Une%20donn%C3%A9e%20personnelle%20est%20toute,l%27identifier%20directement%20ou%20indirectement.&text=Par%20traitement%20des%20donn%C3%A9es%20%2C%20on,la%20gestion%20ou%20la%20communication%20%C2%BB](https://www.belgium.be/fr/justice/respect_de_la_vie_privée/protection_des_donnees_personnelles/donnees_personnelles#:~:text=Une%20donn%C3%A9e%20personnelle%20est%20toute,l%27identifier%20directement%20ou%20indirectement.&text=Par%20traitement%20des%20donn%C3%A9es%20%2C%20on,la%20gestion%20ou%20la%20communication%20%C2%BB).





## 4.6 Les solutions technologiques ... « Corona Safe » ?

Il est indéniable que, depuis maintenant quelques mois, de nombreuses « *solutions* » technologiques sont sur le marché. Celles-ci sont, pour la majorité d'entre elles, présentées comme des solutions « *miracles* » permettant de garantir une maîtrise ultime du risque COVID-19. La prudence et le bon sens doivent dès lors guider tout organisateur d'événement et il sera essentiel de prendre le temps de comprendre parfaitement le champ d'action, mais également les impacts indirects sur les personnes que peuvent générer ces solutions.

Nous ne souhaitons pas entrer dans le débat du « *cette solution est fiable et l'autre ne l'est pas* ». Nous allons, par contre, clairement expliquer les principes qui devront guider l'analyse de ces solutions. Certaines, par contre, sont clairement et scientifiquement rejetées par l'O.M.S. ; celles-ci étant clairement considérées comme nocives pour la santé des personnes<sup>1</sup>. Si tel est le cas, il est de notre devoir de mettre en avant ces confirmations scientifiques.

Les questions qui devront guider **votre analyse d'efficacité du concept** « *Corona-Safe* » qui vous sera présenté :

- La solution permet-elle de garantir une désinfection totale des surfaces concernées ?
- La solution permet-elle de garantir, à tout moment de l'événement, que le virus est détruit et ne peut infecter les participants (principe de l'événement « *Corona-Safe* ») ?
- La solution est-elle en phase avec les recommandations des autorités locales ? (S.P.F. Emploi, S.P.F. Santé, ...) ?

Les questions qui devront guider **votre analyse du fait que la solution ne saurait avoir le moindre impact sur la santé** des personnes présentes à l'événement :

- La solution contient-elle des substances chimiques ? Ces substances peuvent-elles être nocives pour les personnes présentes à votre événement ?
- La solution est-elle reprise dans la liste de l'O.M.S des solutions à proscrire<sup>1</sup> car dangereuse pour la santé des personnes présentes à votre événement ?
- La solution peut-elle représenter un danger pour certaines catégories de personnes (asthmatiques, ...) ?
- La solution est-elle en phase avec le cadre légal lié aux conditions de travail (en Belgique, le S.P.F. Emploi) ?

Tenant compte des connaissances scientifiques ainsi que les recommandations de l'O.M.S.<sup>1</sup>, toutes les solutions qui nécessitent l'aspersion de personnes avec tout produit chimique pouvant être nocif à la santé sont clairement à bannir.

Pour conclure, le mot d'ordre sera « *prudence, comme dans chaque crise, de nombreuses solutions apparaissent pour gérer la crise ... l'opportunisme de certains n'a aucune limite, donc il est essentiel de clairement analyser et comprendre l'efficacité réelle et les impacts sur les personnes des solutions proposées* ».

<sup>1</sup> <https://www.who.int/publications/i/item/cleaning-and-disinfection-of-environmental-surfaces-in-the-context-of-covid-19>





## 4.7 La prise de température ... Une fausse bonne idée ?

Il s'agit d'un sujet sensible ... en effet, cette prise de température est souvent comprise comme LA solution de maîtrise du risque de contagion. Il nous a semblé important d'entrer dans un détail à la fois légal (*est-ce bien autorisé, légalement parlant ?*), mais également scientifique (*est-ce vraiment efficace, d'un point de vue scientifique ?*).

### 4.7.1 Est-ce légalement autorisé ?

En dehors du fait que chaque Etat est en droit de développer ses propres cadres légaux, applicables sur leur territoire, il est clair que la réponse mérite quelques nuances, nécessaires à la compréhension parfaite des cadres dans lesquels nous naviguons :

- **En ce qui concerne le personnel / le staff** qui travaille sur l'événement, en Belgique :

Il est difficile, pour les prestataires (personnes morales) contractées sur un événement, de pouvoir légalement mettre en pratique cette prise de température. En effet, le S.P.F. Emploi est très clair dans sa prise de position à ce sujet (*« L'employeur que ce soit par le biais de la ligne hiérarchique et/ou de tout autre personne, secouriste, infirmière indépendante, vigile d'une société de gardiennage, ne peut prendre la température »*)<sup>1</sup>

Toutefois, le S.P.F. Emploi prévoit que (je cite) *« Pour la durée de cette période de crise, il peut être accepté que des prises de température puissent être acceptées suivant la procédure semblable à celle qui est prévue dans la CCT 100 du CNT 4, 8 et 14), à savoir que l'éventuelle décision d'appliquer des tests de dépistage (...) dans l'entreprise est reprise, avec les modalités qui seront suivies dans ce cadre, dans le règlement de travail selon la procédure ordinaire. Le règlement de travail s'élabore dans le cadre d'une concertation entre l'employeur et ses travailleurs. »*<sup>1</sup>

Il paraît dès lors évident que, pour les prestataires événementiels, et sauf instruction et/ou recommandation formelle d'une autorité compétente, il est compliqué – voir impossible – d'imaginer pouvoir obliger le staff à subir une prise de température avant leur prestation sur le site de l'événement.

Le S.P.F. Emploi détaille également, dans sa prise de position, que cette prise de température s'apparente à (je cite) : *« Par ailleurs, la prise de température est considérée comme la récolte d'information par rapport à la santé physique du corps, ce qui peut être donc être assimilée à un acte médical. C'est d'autant plus le cas s'il y est liée une capacité de travail. Cet acte est une prérogative du médecin traitant ou du médecin du travail, qui réfère alors au médecin traitant du travailleur. »*<sup>1</sup>

- **En ce qui concerne les participants/les invités** à l'événement :

Il n'est pas formellement interdit de procéder à une prise de température des participants à l'événement. En effet, à l'inverse du staff, nous ne parlons pas ici de personnes ayant une « *relation contractuelle de travail* » avec l'organisateur, ses contractants et/ou les sous-traitants qui prestent un service sur l'événement. Toutefois, il sera important de respecter toutes les obligations légales en matière de prise de température, si l'organisateur souhaitait imposer cette approche aux participants.

Les éléments légaux à respecter, dans ce cas, sont les suivants :

<sup>1</sup> Source : <https://emploi.belgique.be/fr/faqs/questions-et-reponses-coronavirus>



- ✓ Accord préalable des personnes concernées <sup>2,3</sup>
- ✓ Gestion des données collectées en accord avec le RGPD et toutes ses évolutions locales (certains pays vont plus loin, dans leur approche de la protection des données à caractère privé)
- ✓ Prise de température effectuée par une personne légalement autorisée à le faire. Les cadres légaux évoluent continuellement, depuis quelques mois, partout en EU. En Belgique, le fait de prendre la température corporelle d'un individu est compris comme un « acte médical » et ne peut donc se faire que par du personnel formé et autorisé à accomplir cet acte médical. Donc, il est impensable de faire réaliser ce contrôle par un vigile, un steward ou une hôtesse ; il sera nécessaire de valider le profil et les formations et/ou autorisations dont doivent disposer les personnes en charge de ce contrôle.

<sup>2</sup> Il s'agit bien, ici de ce qui est appelé un « consentement explicite », en matière de collecte et traitement des données. Une des exigences pour qu'un consentement soit explicite consiste à ce que ce consentement soit donné librement. Voir en la matière le considérant 42 du RGPD : «Le consentement ne devrait pas être considéré comme ayant été donné librement si la personne concernée ne dispose pas d'une véritable liberté de choix ou n'est pas en mesure de refuser ou de retirer son consentement sans subir de préjudice". (...) Lorsque le refus du consentement a pour conséquence que l'accès à un bâtiment auquel on souhaite accéder est refusé, on peut également difficilement parler d'un consentement libre.

<sup>3</sup> Source : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/prise-de-temperature-dans-le-cadre-de-la-lutte-contre-le-covid-19>

#### 4.7.2 Est-ce scientifiquement efficace comme mesure ?

D'un point de vue purement scientifique, la réponse quant à l'efficacité de ce contrôle est clair. Toutefois, **il est important de tenir compte du fait que certains Etats et/ou certaines régions ont pris la décision d'imposer cette mesure ...** Bien évidemment, dès lors que la mesure est imposée, son efficacité scientifique n'a plus à faire débat : la mesure sera d'application comme condition de tenue de l'événement concerné. Mais, il nous semblait pertinent de vous détailler la réponse des experts scientifiques (médecins, virologues, ...) en la matière :

Non, il ne s'agit pas d'une **mesure efficace de maîtrise du risque de contagion** du virus. Pourquoi donc ?

- Tenant compte du nombre élevé de cas asymptomatiques<sup>1</sup>, le fait de donner l'impression qu'exclure les personnes présentant des symptômes de fièvre permet de maîtriser le risque est un leurre. Même dans l'éventualité où seules les personnes ne présentant pas de fièvre sont admises à l'événement, cela ne donne aucune garantie de réduction du risque de contagion.
- Tenant compte du fait que la fièvre seule n'est pas une garantie du fait que la personne est un malade « COVID-19 » ... Les autres pathologies existent toujours, et pour certaines d'entre elles, elles peuvent déclencher de la fièvre également.
- Tenant compte du fait qu'il existe des moyens simples et accessibles à tous de ne pas présenter de fièvre à un moment donné de la journée (médicaments contrôlant les montées de fièvre, par exemple), il n'est même pas certain du tout que le fait de contrôler une personne à un moment donné et connu à l'avance (le moment auquel il accède à l'événement) permette d'avoir une garantie que la personne concernée n'est pas fiévreuse.

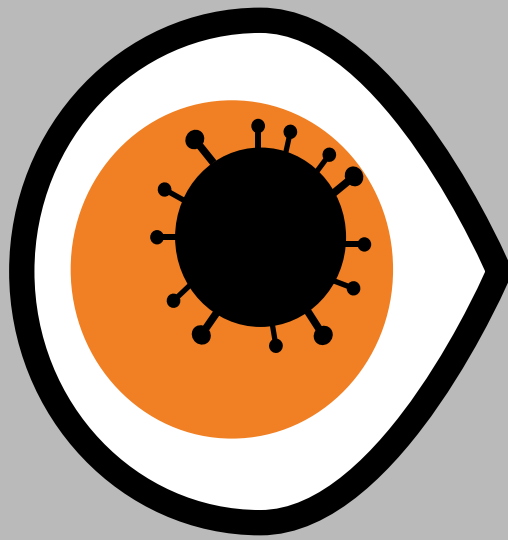
<sup>1</sup> Les études sont encore en cours quant à définir précisément l'impact des cas asymptomatiques sur le risque de contagion / contamination du virus. <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMe2009758>



### 4.7.3 Conclusion

Partant de ces deux analyses, à la fois juridique (***en se basant sur le cadre légal, en Belgique***) et scientifique, nous ne recommandons pas la prise de température comme étant un « *outil* » efficace de maîtrise du risque. L'organisateur de l'événement pourra, s'il le souhaite (***pour rappel, si au lieu de l'événement cette mesure est légalement imposée, elle sera d'application, sans débat possible !***) et s'il pense que cela peut « *rassurer* » (mais il faudra être clair dans le fait qu'il s'agit d'une mesure ayant pour but de rassurer et non d'un outil de maîtrise du risque), faire contrôler la température des participants à son événement. Il sera toutefois important d'être clair et précis quant aux cadres légaux à respecter lors de la mise en application de cette mesure. Soyez prudents, les données à caractère personnel et privé ... liés à la santé d'une personne, **sont des données excessivement sensibles à gérer !**





## **5. OUTILS ET SOLUTIONS EFFICACES**

## 5.1 HYGIÈNE & NETTOYAGE

Il est indéniable que, tenant compte du virus qui nous occupe, les principes et la méthodologie qui seront définis par l'organisateur quant à la propreté seront **des «outils» importants de maîtrise du risque** de contagion/contamination. Le bon sens et les règles d'hygiène usuelles, d'application dans tous les cas et pour tout événement, devront constituer les bases du plan de propreté de l'événement. Lors de nos nombreuses réunions, notre expert scientifique a rappelé la règle d'or : **«le bon sens prime»** ... Désinfecter en profondeur un plafond qui est à 10 mètres de hauteur n'a aucun sens ... *«Qui va, au cours de l'événement, s'amuser à grimper sur une échelle pour aller renifler celui-ci ?»*

Cela ne signifie pas qu'il ne faut pas se poser toutes les questions ... En effet, dans le cas où un élément de décor devait être suspendu sur celui-ci, quelles sont les mesures à envisager ? Le but est de développer un plan de propreté à la suite d'une analyse méthodique et complète des risques ! Ce plan devra être détaillé, complet (nettoyage et/ou désinfection initial, fréquence de désinfection des surfaces contact, méthodes de suivi, évacuation et stockage des nombreux déchets, ...).

**En soi, rien de bien insurmontable**, vous le verrez ... Pour peu que le maître-mot soit « Rigueur » !

### 5.1.1 Principes généraux de nettoyage et désinfection

**Quelques principes techniques**, de base, seront toujours à respecter :

Nettoyer les surfaces, en partant des zones les moins souillées et en terminant par les zones les plus sales.

- Toujours **d'abord nettoyer une surface avant de la désinfecter** ; surtout si elle est souillée.
- Désinfecter une surface ne peut se faire qu'à l'aide d'un **produit contenant un minimum de 70 % d'alcool**. Soyez donc prudents quant aux produits utilisés !
- Utiliser des solutions « 2 en 1 » pour des surfaces peu ou pas souillées (tablettes, poignées de portes, ...) : lingettes désinfectantes, par exemple.
- **Respecter toujours les instructions précises d'utilisation du produit** ! Tant le dosage que les précautions d'utilisation du produit. Pensez aussi à la sécurité des personnes qui seront en charge de ces actions de propreté !

Il est également important de parfaitement **comprendre les termes utilisés** :

- **Nettoyage** : Le nettoyage permet d'enlever la saleté et/ou les souillures d'une surface ou d'un objet.
- **Désinfection** : La désinfection réduit et tue les bactéries/virus sur les surfaces ou les objets. Attention toutefois au fait que la désinfection doit permettre d'inactiver les virus présents et non uniquement les bactéries ! Il sera donc important de valider que le processus de **désinfection devra se faire à l'aide d'une solution virucide et non seulement bactéricide** !
- **Stérilisation** : La stérilisation est une technique qui permet de détruire tout germe microbien. Se réalise par le fait de plonger le matériel dans une eau en ébullition pendant au moins 20 minutes.



Il est dès lors très clair que les deux actions liées à la propreté qui peuvent être réalisées dans le cadre d'un événement sont le nettoyage et la désinfection. Il est inutile (principe du bon sens) et très compliqué d'imaginer devoir stériliser un objet ou une surface.

Il est, nous pensons, important de détailler un tant soit peu les aspects liés aux produits, leur composition, mais aussi les règles de protection à mettre en place pour les personnes qui devront utiliser les produits de nettoyage et/ou désinfection. De nombreux produits de nettoyage sont disponibles sur le marché pour nettoyer et désinfecter les surfaces et les objets.

Les produits, équipements et machines doivent être utilisés conformément aux instructions des fabricants. L'utilisation d'E.P.I. peut s'avérer obligatoire, tenant compte de l'activité et/ou de la méthode de travail.

Pour éviter toute détérioration, décoloration ou autre, il est recommandé, avant le nettoyage, d'effectuer un test sur le matériau afin de vérifier la compatibilité entre le produit, la machine, la méthode de travail et la surface à traiter. Ce test sera réalisé sur une surface peu accessible, voire idéalement invisible (par exemple : dans un coin, à l'arrière d'une surface, etc.).

Le tableau ci-dessous détaille les conditions dans lesquelles les méthodes de désinfection (produits chimiques ou nettoyage) doivent être appliquées.

- À noter qu'un produit chimique très accessible et virucide est l'hypochlorite de sodium, communément appelé eau de Javel. L'eau de Javel ne se prête pas nécessairement à toutes les zones de votre manifestation en raison de son odeur, ou aux textiles en raison de son effet décolorant, mais elle est très efficace et accessible.
- Les textiles sont à laver au moins à 60°C avec un détergent habituel.

Désinfection	Concentration/ Température	Usage
Ethanol	70 % (60 - 80 %) (v/v)	Peau, surface
Isopropanol	70 % (50 - 75 %) (v/v)	Peau, surface
Produits à base d'iode	0,5 % d'iode	Peau
Povidone iodée	7,5 % (savon), 10 %	Peau
Chloroxylénol	0,12 - 0,24 %	Peau
Peroxyde d'hydrogène	0,5 % (0,5 - 7 %)	Peau (0,5 %), surfaces (! pas électronique!)
Dérivés chlorés	0,1 % de chlore actif	Surfaces
Hypochlorite de sodium	0,1 - 0,5 % 0,05 %	Surfaces Textiles (!décoloration!)
Machine à laver	60 - 90 °C	Textiles

Terminons par quelques informations plus « techniques », mais importantes à comprendre pour développer un plan de propreté cohérent et efficace :

- Le **nettoyage et la désinfection en profondeur des tapis** peuvent être effectués à l'aide de détergents virucides spécifiques, disponibles auprès de prestataires de services de nettoyage professionnels. (exemple : ALCOSURF HY1069 du Labo WTC contient : 77 % éthanol + 4,7 % IPA = 81,7 % d'alcool)
- Les désinfectants doivent répondre aux normes **EN 13610** (secteur collectivités) et **EN 14476** (secteur médical) qui garantissent l'activité virucide.
- La validité de la solution dépend de chaque produit. **L'effet désinfectant est**



**valable uniquement au moment précis de la désinfection**, ceci quel que soit le produit et quelle que soit la surface. Les surfaces se re-contaminent par les particules ambiantes (qui se déposent) ou par les contacts (par exemple : la main).

- **Sur les surfaces utilisées pour traiter/conditionner/préparer des denrées alimentaires ; celles-ci devront, après désinfection, être rincées à l'eau claire.** Dans la majorité des cas, et certainement en fonction d'un certain degré de salissures, ces surfaces seront d'abord nettoyées et ensuite désinfectées.



**Pour rappel, qu'entend-on par une solution hydroalcoolique ?**

- Principe général d'efficacité du gel hydroalcoolique : doit contenir **au moins 70 % d'alcool** et 30 % de protection cutanée





## 5.1.2 La propreté ... Un concept et un travail d'équipe !

**Le concept de «propreté» doit être compris comme toutes les actions menant à un état considéré comme «sain» des structures/surfaces.** Il s'agit donc, dépendant de ce dont on envisage de rendre «*propre*», tant du nettoyage que de la désinfection. Le **plan de gestion du risque**, développé et coordonné par le Coordinateur COVID-19 ("4.3 Le coordinateur COVID-19 ... Une fonction essentielle !", page 14) devra définir laquelle de ces actions sera appropriée.

L'équipe en charge de la propreté est, dans un événement et tenant compte du risque COVID-19, excessivement large et ne devra pas être comprise comme étant, de manière réductrice, uniquement «*l'équipe de nettoyage*». Oui, il est clair que l'équipe de nettoyage devra, tant que ce risque est présent et/ou tant qu'il nécessite un processus de propreté particulier, être renforcée et/ou adaptée (profils de coordination ? superviseurs de zones ? ...), mais comme vous le découvrirez dans les chapitres ci-dessous, la propreté étant clairement une clé importante de maîtrise du risque ; chaque membre du staff de l'événement devra veiller concrètement à la propreté de celui-ci !

## 5.1.3 Que dois-je mettre en place, avant l'événement ?

Dans vos propres locaux, contactez votre prestataire de services de nettoyage pour planifier un nettoyage complet de l'espace que vous comptez utiliser pour l'événement.

**Dans d'autres lieux, voyez avec l'exploitant :**

- Comment le lieu gère-t-il le nettoyage et la désinfection des zones que vous occuperez pendant l'événement ?
- Quelles sont ses procédures d'assainissement entre l'occupation des zones, par deux événements différents ?
- Quels sont les services de nettoyage proposés pendant l'événement ? Détaillez avec l'exploitant la procédure de nettoyage et de désinfection, ainsi que la fréquence de celles-ci.

**Quelques principes généraux à comprendre :**

***L'air ambiant – La ventilation ...***

- La ventilation des lieux doit se faire de manière permanente par action naturelle ou mécanique. Dans les deux cas, procéder à une ventilation de l'intérieur vers l'extérieur.
- Veillez à l'entretien des systèmes de ventilation artificielle (air-conditionné) conformément aux instructions du fabricant, notamment en ce qui concerne le nettoyage et le remplacement des filtres.
- Cette ventilation doit s'appliquer avant et pendant l'événement.

***Les plafonds, les murs, les sols ...***

- Les murs et plafonds doivent être propres (ceci dit, le bon sens nous fera comprendre que c'est le cas dans chaque lieu d'événement et en toute circonstance), mais ne doivent pas faire l'objet d'une désinfection si les lieux n'ont pas été occupés par un groupe de personnes identifiées comme «*infectées*» .





- Si des tapis sont disposés aux entrées, les tapis doivent faire l'objet d'un nettoyage fréquent et régulier.

### ***Les camions qui livrent le matériel ...***

- Privilégier une **ventilation des véhicules pendant deux heures** minimum quand cela est possible.
- Dans les cas extrêmes, une désinfection par nébulisation ou pulvérisation de solutions désinfectantes est recommandée. L'utilisation d'un nébulisateur portable électrique est relativement aisée. Par contre, le temps d'immobilisation d'un véhicule est important et peut varier entre 30 et 120 minutes.

### ***La méthodologie à mettre en place pour la gestion du matériel ...***

- Créer une zone tampon pour la dépose/arrivée et la reprise/départ du matériel pour le déconditionnement ou une désinfection si ce matériel n'est pas sous emballage ou doit être disponible immédiatement. ("[5.7.1 La gestion du matériel et des équipements](#)", page 79)
- Tracer des circuits « *propres* » et « *sales* » pour le matériel, afin qu'il n'y ait pas de possibilité de contamination croisée entre le matériel entrant « *propre* » et le matériel sortant « *sale* » (cf. hôpitaux)
- Disposer sur les sites des poubelles fermées, à pédale, spécifiques pour déchets COVID-19 (masques, gants, ...)
- Éviter les matières structurées. Plus c'est lisse et imperméable, moins le virus a d'accroche et plus c'est facile à nettoyer/désinfecter.
- Vérifier bien que l'utilisation des produits désinfectants choisis ne peut pas endommager le matériel concerné.
- Privilégier, pour les portes/accès de vos espaces/salles, des accès à ouverture automatique ; ceci réduira grandement les contacts avec, par exemple, les poignées de porte.

### ***L'assainissement et la désinfection des surfaces ...***

- Pour la désinfection, il faut travailler suffisamment mouillé pour permettre le temps d'action du désinfectant. Le choix des matériaux et des produits est donc important, éviter les matières sensibles à l'humidité ce qui limite les moyens de désinfection.
- Pour les petites surfaces ou objets privilégier les produits désinfectants ou nettoyants/désinfectants (2 opérations en 1 = simplification des opérations, sécurité et gain de temps). L'utilisation de lavettes pré-imprégnées ou de spray avec des lingettes jetables est préconisée.
- Pour le matériel sensible : électronique, membranes, cellules, écrans, éclairages, ...., il faut faire particulièrement attention aux méthodes dites « *mouillées* » qui entraîne les risques d'une infiltration et des problèmes électroniques/électriques.

### ***Ne pas oublier l'essentiel ...***

- Installation d'un **point d'eau** aux entrées et sorties des sites / zones pouvant être utilisés par le personnel concerné (exemple : sortie parking avant de rentrer dans un bâtiment)
- **Distributeurs de savon**, si possible, automatiques ou à pédale pour pied ou coude (y compris dans les sanitaires)
- **Distributeurs de gels hydroalcooliques**, s'il n'est pas possible d'installer des points d'eau et du savon.



## 5.1.4 Que dois-je mettre en place, pendant l'événement ?

Il est évident que, en toute circonstance, il est important de disposer d'un **plan opérationnel de propreté «en profondeur»** de toutes les zones. Ce nettoyage s'effectue entre les sessions, entre les journées (dans le cas des événements se déroulant sur plusieurs journées), ou à tout moment durant lequel il est possible, sans déranger le déroulement de l'événement en question, de le planifier. Encore une fois, le bon sens et la logique doivent guider le gestionnaire de propreté !

La **méthodologie de gestion de la propreté** (nettoyage ou désinfection), en cours d'événement, sera définie comme tel :

- Le **plan de gestion de la propreté** devra être défini par le Coordinateur COVID-19, en accord avec les experts-métier en charge des zones concernées (accueil, catering, salles de conférence, technique, ...) et le fournisseur de services de nettoyage de l'événement.

Le **principe de gestion opérationnel** des tâches de propreté (nettoyage ou désinfection) sera le suivant :

- Les tâches liées à la propreté (nettoyage ou désinfection) des infrastructures seront exécutées par le personnel de la société de nettoyage.
- Le bon sens devra, une nouvelle fois, prévaloir : sur les postes particuliers, il faudra responsabiliser le staff, quant à la propreté (nettoyage ou désinfection) des zones dans lesquelles il travaille. Exemples :
  - L'hôtesse en charge de l'accueil des participants, à son desk, disposera de lingettes désinfectantes avec lesquelles elle désinfectera son clavier lors de tout changement de shift. Même logique pour le traitement des éventuels terminaux de paiement.
  - Le technicien en charge d'équiper les orateurs d'un micro-cravate disposera de lingettes désinfectantes avec lesquelles il désinfectera le micro-cravate avant et après toute utilisation.
  - L'interprète, dans sa cabine d'interprétariat, aura à disposition des lingettes désinfectantes lui permettant de désinfecter clavier, boutons, casque, ...
  - ...

Important de comprendre que dans un but d'efficacité de maîtrise du risque, mais aussi de gestion optimale des budgets disponibles, **chaque membre du staff sera responsabilisé quant au fait qu'il est en charge d'une maîtrise optimale du risque COVID-19** ... Cela passe aussi par l'engagement de chacun à «*assainir*» ses outils et ses postes de travail.

Il est indéniable que, nous basant sur les connaissances scientifiques actuelles du risque, les surfaces «*contact*» sont un élément important à gérer, dans un plan optimal de gestion du risque de contagion. Il est dès lors important de :

- Analyser en détail et détailler, dans chaque zone (catering, salles de séminaire, chaises, tables, zones de repos, vestiaires, desks divers, ...), l'ensemble de ces surfaces «*contact*».
- Travailler, dans chaque zone définie de l'événement, avec un plan dynamique et efficace de gestion de celles-ci.



Pour exemples, ci-dessous, dans chaque zone, une liste non exhaustive des surfaces «contact» à prendre en compte :

***Dans les zones communes de l'événement :***

- Poignées de porte, boutons et barres de portes,
- Rampe d'escaliers, d'escalators et garde-fou,
- Interrupteurs
- Boutons intérieur et extérieur d'ascenseurs ainsi que les éventuelles barres de soutien
- Les couvercles des poubelles (préférez des poubelles à pédale pour limiter le contact)
- Pour les sièges (chaises, fauteuils, ...) et les tables/pupitres, ..., les surfaces de « prises en mains » (dessus des dossiers, côtés des assises (2 faces), bords de tablettes (2 faces) ainsi que les accoudoirs).
- En cas d'utilisation de distributeurs automatiques de boissons ou de nourritures, les boutons-poussoirs.
- En cas d'utilisation de casiers individuels (pour la recharge de GSM ou entreposage d'effets personnel), les boutons d'ouverture et/ou cadenas et/ou clés personnelles d'ouverture
- ...

***Dans les zones « Catering » :***

- Les tables et les chaises entre chaque convive (dossier (avant et dos), assises (dessus et dessous) et accoudoirs)
- Les couvercles de poubelles (préférez des poubelles à pédale pour limiter le contact)
- Les zones de préparation (cuisine, zone d'envoi et de vaisselle) seront gérées par les équipes du traiteur.
- Pour les sièges (chaises, fauteuils, ...) et les tables/pupitres, ..., les surfaces de «prises en mains» devront faire l'objet d'une attention particulière (dessus des dossiers, côtés des assises (2 faces), bords de tablettes (2 faces) ainsi que les accoudoirs).

***Dans les zones « Welcome » :***

- Les desks d'accueil et des vestiaires
- Les couvercles des poubelles (préférez des poubelles à pédale pour limiter le contact)
- Les écrans tactiles, claviers d'ordinateurs et terminaux de paiement seront désinfectés au moyen de lingettes après chaque utilisation par un participant.
- Pour les sièges (chaises, fauteuils, ...) et les tables/pupitres, ..., les surfaces de «prises en mains» devront faire l'objet d'une attention particulière (dessus des dossiers, côtés des assises (2 faces), bords de tablettes (2 faces) ainsi que les accoudoirs).

***Dans les zones « Meeting » :***

- Les chaises, gradins, chaises à tablette destinées au public (dossier (avant et dos), assises (dessus et dessous) et accoudoirs)
- Les pupitres d'orateurs
- Les micros (HF, Cravate, Col de cygne, etc.) seront pris en charge par les équipes techniques pour un nettoyage et une désinfection avec des lingettes imbibée d'une solution alcoolique identifiées comme étant efficace et non dommageable pour le matériel.
- Les chaises, fauteuils, tabourets, tables basses ou hautes mises à disposition des orateurs (dossier (avant et dos), assises (dessus et dessous) et accoudoirs)
- Les cabines de traductions inclus les tables et chaises



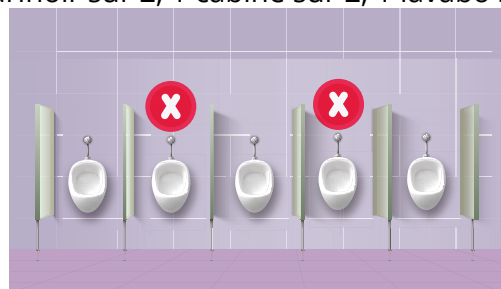
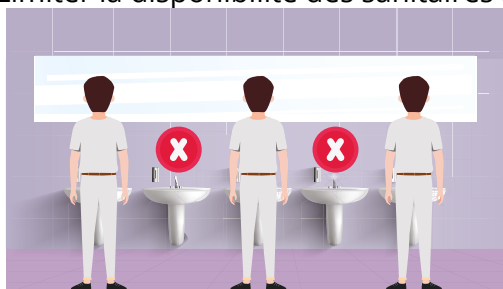
- Le matériel de traduction (écouteurs, consoles, etc.) seront pris en charge par les équipes techniques pour un nettoyage et une désinfection avec des lingettes imbibées d'une solution alcoolique identifiées comme étant efficace et non dommageable pour le matériel.
- Les bouteilles d'eaux, verres et nominettes des orateurs seront gérés par les assistants de conférence. Les items identifiés comme «*sale*» ne pourront pas être stockés ni croiser les items identifiés comme «*propre*» afin d'éviter des contaminations croisées.
- Pour les sièges (chaises, fauteuils, ...) et les tables/pupitres, ..., les surfaces de «*prises en mains*» seront particulièrement soignées (dessus des dossiers, côtés des assises (2 faces), bords de tablettes (2 faces) ainsi que les accoudoirs).

### **Dans les zones des sanitaires :**

- Les éviers, les consoles, les miroirs
- Les distributeurs de savon et de serviettes en papier
- Les cabines individuelles (murs, parois, portes, clenche et loquet)
- Les urinoirs y compris le système de déclenchement de chasse d'eau
- Les cuvettes des toilettes (intérieur et extérieur) y la lunette et le système de déclenchement de chasse d'eau
- Les poubelles pour protections périodiques (sanitaires dames)
- Au-dessus (de manière visible) de chaque système de déclenchement de chasse d'eau Signalétique «**Fermez le couvercle des toilettes avant de tirer la chasse d'eau** »



- Proposer un distributeur de solution hydroalcoolique placé à l'extérieur (entrée du sanitaire)
- Placer un adaptateur pour ouvrir les portes avec le coude ou, si possible, laisser les portes ouvertes
- Communiquer les heures de nettoyage (il existe des appareils digitaux qui confirment le passage du personnel de nettoyage)
- Robinets, si possible, automatiques
- Supprimer / condamner les essuie-mains en tissus et les dispositifs de séchage à air chaud
- Limiter la disponibilité des sanitaires : 1 urinoir sur 2, 1 cabine sur 2, 1 lavabo sur 2



- Limiter le nombre de personnes présentes dans les sanitaires en respectant la distanciation physique de 4m2 par personne.
- Préconiser le port du masque à l'intérieur de l'espace sanitaire.

### 5.1.5 Que dois-je mettre en place, en fin d'événement ?

Il est essentiel de s'intéresser à ce qui doit être fait, à différents niveaux, comme tâche de nettoyage en fin d'événement. En effet, il y aura beaucoup de matériel « contact » qui aura été utilisé par beaucoup de monde durant celui-ci. Est-il essentiel/nécessaire de prévoir une désinfection particulière de ce matériel, avant que celui-ci ne soit chargé dans un camion pour retourner dans le stock du fournisseur ... ou sur un autre événement ?

Quelques principes à respecter, en fin d'événement, **concernant le matériel** :

- Tenant compte que, en cours d'événement, un protocole clair de maintien du matériel dans un état de propreté (nettoyage ou désinfection) maximal a été développé (voir partie 5.1.4. du présent document : « Que dois-je mettre en place, pendant l'événement ? »), il est donc raisonnable de penser que le matériel n'est pas à considérer comme étant souillé et/ou infecté.
- Il est envisageable (à définir avec le coordinateur COVID-19) de partir du principe qu'avant de charger le matériel dans les véhicules, le matériel soit désinfecté par l'équipe de nettoyage de l'événement. Cette option sera privilégiée si celui-ci ne retourne pas dans le stock du fournisseur, mais qu'il sera livré sur un autre événement sans repasser par le fournisseur/propriétaire du matériel.
- Il est également envisageable de sceller/filmer le matériel, le charger dans le véhicule et de prévoir une désinfection de ce matériel par le fournisseur ; à l'arrivée de celui-ci dans son stock.

Encore une fois, la pertinence de ces approches devra être évaluée dès le début de l'événement, en collaboration avec le coordinateur COVID19 de celui-ci.

Quelques principes à respecter, en fin d'événement, **concernant le lieu lui-même** :

- Bien souvent, dans le **contrat de location des lieux d'événement**, des clauses particulières sont précisées quant au nettoyage des espaces, en fin d'événement. Il sera important d'en prendre connaissance et de valider que ces clauses sont «acceptables» par l'organisateur de l'événement. **Soyez excessivement prudent** à ce sujet et attentif à **toute clause qui vous obligerait à une «désinfection complète des espaces»** ... Nous parlons là de processus excessivement coûteux et effectués par des sociétés spécialisées.
- Le bon sens devra être le maître-mot. Oui, les espaces souillés et les surfaces contacts devront être remis dans un état de propreté impeccable ... Mais, en y réfléchissant bien, ce n'est rien plus que ce qui doit être fait en tout temps !
- Il est un fait que, **en cas de contamination avérée** en cours d'événement (voir parties "5.3.2 Le plan de gestion de crise", page 39 et "5.3.3 Le support médical – Assistance en cas d'urgence", page 40), il sera nécessaire de **développer un protocole de propreté approprié**.

Finalement, l'important sera de mettre en place **un plan de gestion qui soit en phase avec la réalité opérationnelle**. Si tout a été maintenu dans un état de propreté optimal, il sera inutile de «recommencer le nettoyage». **Les bons usages et la remise des espaces dans un état de propreté impeccable sera dès lors «la norme»**.



## 5.1.6 Gestion des déchets

La gestion des déchets est, en matière de gestion d'impacts directs, mais aussi indirects du risque COVID19, un important chapitre à ne pas négliger. En effet, la durée de survie du virus « SRAS-CoV-2 » est encore relativement incertaine ... et dépend largement de la surface sur laquelle il est présent. En gestionnaire responsable, l'organisateur se devra de développer, en coordination avec le Coordinateur COVID-19, un plan de gestion de ces déchets ; tant en cours d'événement qu'après celui-ci.

- Idéalement, des systèmes intelligents de gestion des déchets devraient être mis en place, pour éviter l'accumulation des déchets et le débordement des poubelles (PMC, papier, compostable et autres).
- Des poubelles à pédale à couvercle spécifique doivent être utilisées et réservées à l'élimination des masques, gants et autres articles utilisés pour le nettoyage présentant un fort potentiel de contamination virale.
- Tous les conteneurs à ordures des zones publiques doivent être doublés d'un sac poubelle en plastique.
- Lors du vidage des poubelles, les sacs en plastique doivent être fermés avant de les sortir du conteneur. Ne pas compacter le sac plastique et son contenu pour éviter de chasser l'air, qui pourrait disséminer des virus et autres bactéries.
- Pour les objets tels que gobelets en papier ou en plastique, préférez le tube à déchets à la poubelle, afin d'éviter le débordement des poubelles, qui pourraient avoir une charge virale élevée.

On trouvera ci-après à titre d'exemple un système intelligent de nettoyage et de gestion déchets disponible sur le marché.



Des bacs intelligents pesant leur contenu par type de déchets sont reliés en direct à un tableau de bord central géré par la société/équipe de nettoyage. L'équipe de nettoyage interviendra en fonction du poids détecté. La solution est également disponible pour le nettoyage d'éclaboussures par exemple.

Ces types de solutions permettront un suivi constant et éviteront les débordements de poubelles moyennant une intervention rapide. Cela permettra également à l'organisateur/sous-traitant d'optimiser le budget de gestion des déchets et le suivi pendant et après l'événement.





## 5.2 COMMUNICATION ENVERS LES PARTICIPANTS

La communication envers les participants, qu'elle soit avant, pendant ou après l'événement a toujours été primordiale au bon déroulement de celui-ci. Elle le devient d'autant plus lorsqu'une situation inédite oblige une mise en place et un protocole de participation / sécurité inédits.

Afin de garantir une communication optimale permettant une parfaite compréhension de la part des participants, les informations devront être communiquées de façon précise et efficace.

Nous distinguons 3 phases de communication, chacune avec un but précis ;

1. Avant l'événement (l'enregistrement / registration)
2. Pendant l'événement (communication sur site / on site communication)
3. Après l'événement (suivi / follow-up)

Les mesures gouvernementales d'application à la date de l'événement devront obligatoirement être respectées et la communication envers les participants devra être adaptée en fonction.

### 5.2.1 L'enregistrement des participants

Toute participation à un événement commence avec un « *Save de Date* » ; une communication digitale indiquant la tenue de cet événement et/ou une invitation à y participer. Lors d'événements tels que les conférences et congrès, l'inscription au préalable via un formulaire d'enregistrement est nécessaire. Cependant, avant de procéder à l'enregistrement, il est primordial d'informer les futurs participants de toute mesure rendue obligatoire par l'organisateur ; dans le cadre de la lutte contre la propagation de la COVID19.

Cette phase permettra aux participants de se préparer de façon optimale et de poser leurs éventuelles questions à l'organisation.

Les différents points à communiquer et auxquels il faudra prêter une attention toute particulière sont ;

- Respecter le champ d'action défini par le cadre légal du RGPD lors de la collecte des données à caractère privé.
- Indiquer, dès le début du formulaire d'inscription, toutes les mesures obligatoires qui devront être respectées par le participant.
- En fonction de la nature et structure de l'événement, collecter, auprès du participants, toutes les informations utiles à l'organisateur afin de garantir une expérience optimale pour le participant.
- Reprendre, dans la confirmation d'inscription envoyée par e-mail, toutes les mesures obligatoires qui devront être respectées par le participant.
- Reprendre dans la confirmation finale envoyée aux participants, quelques jours avant l'événement, toutes les informations pratiques liées aux mesures prises, en fonction des réglementations locales qui seront applicables lors de l'événement. De plus, des indications et contre-indications de participants permettront d'éviter tout risque de malentendu, tout en permettant aux participants de s'organiser et de se préparer de façon optimale pour leur participation à l'événement.



Rappeler les règles essentielles du comportement individuel dans la lutte contre la propagation de la COVID-19, lors de la participation à l'événement ;

- ✓ Port du masque obligatoire durant toute la période de l'événement.
- ✓ Gardez suffisamment vos distances par rapport à vos collègues (au moins 1,5 m).
- ✓ Lavez-vous régulièrement les mains avec de l'eau et du savon ou un gel hydroalcoolique pour les mains.
- ✓ Éternuez ou toussiez dans le pli de votre coude, ou, mieux encore, utilisez un mouchoir en papier et jetez-le immédiatement.
- ✓ Évitez les contacts avec les personnes qui ont de la fièvre ou qui toussent
- ✓ Touchez votre visage aussi peu que possible avec vos mains.
- ✓ Éviter de donner la main ou de faire la bise à vos collègues/d'autres participants.
- ✓ Restez chez vous si vous êtes malade et si vous avez été en contact avec le virus. Demandez conseil à votre médecin traitant.

## 5.2.2 Communication sur site

Cette situation étant inédite et nouvelle, aussi bien sur le plan personnel que professionnel, les gestes barrières et certaines mesures de lutte contre la propagation du virus ne sont pas encore complètement intégrées dans le comportement quotidien de la population. De ce fait, la vigilance et la surveillance devront être assurée tout au long de l'événement grâce, notamment, à une signalétique adaptée.

Ceci permettra d'éviter toute mauvaise surprise, aussi bien pour les participants que pour les organisateurs, garantissant ainsi un déroulement fluide de l'événement.

### 1. La signalétique

Une signalétique de qualité reprenant les informations et instructions de façon précise et concise. Cette signalétique peut se décliner de différentes façons ;

- Stickers (au sol, aux murs, aux portes, aux ascenseurs, etc...)
- Roll-ups
- Backdrops et structures sur pieds
- Digitale
  - Écrans d'information et de direction
  - Faisceaux lumineux directionnels
  - Annonces sonores

### 2. Assistants de conférence / Hôtesse & Stewards

Le personnel, en charge de la gestion des participants, en événement, sera une des clés essentielles de maîtrise du risque COVID-19. Les instructions opérationnelles qui leur seront données devront inclure une partie détaillée et structurée, liée à leurs tâches en matière de gestion du risque. Ces instructions particulières seront définies et développées en coordination avec le Coordinateur COVID-19 "[4.3 Le coordinateur COVID-19 ... Une fonction essentielle !](#)", page 14 & "[4.4 Le concept de « COVID-19 regulators »](#)", page 16

- Personnel d'accueil pour diriger les participants
- Assistants de conférence pour (re)diriger les participants dans les espaces communs et salles de réunions/conférences/congrès
- Staff d'événement pour s'assurer que les mesures de lutte contre la propagation du virus soient correctement respectées.
- Helpdesk





### 3. Nouvelles technologies

- Une application de l'événement intégrant des messages/notifications spontanés de rappel concernant les mesures d'hygiène et de distanciation sociale
- Des QR codes aux endroits spécifiques et stratégiques redirigeant vers les informations souhaitées
- Une signalétique digitale intelligente s'adaptant au taux d'affluence dans un espace donné

#### 5.2.3 Suivi post-événement

Les e-mails et messages de remerciement sont déjà une procédure courante dans le cadre d'un événement, qu'ils soient pour fidéliser les participants d'une marque, informer sur les prochains événements, simplement remercier ou procéder à une analyse de qualité via un formulaire d'évaluation.

Cependant, dans la lutte contre la propagation de la COVID-19, le suivi post-événement est primordial et devra être obligatoire.

En effet, dans le cas où, après la tenue de l'événement, un cas de COVID-19 serait signalé à l'organisateur, ce suivi post-événement garantira une gestion fluide et efficace de la communication avec les autorités, grâce à une collaboration dans le « tracing » contre la propagation de la COVID-19. Ceci sera toujours appliqué en garantissant l'anonymat du malade et en respectant les données relatives à la vie privée<sup>1, 2</sup>.

1 Il s'agit bien, ici de ce qui est appelé un « consentement explicite », en matière de collecte et traitement des données. Une des exigences pour qu'un consentement soit explicite consiste à ce que ce consentement soit donné librement. Voir en la matière le considérant 42 du RGPD : «Le consentement ne devrait pas être considéré comme ayant été donné librement si la personne concernée ne dispose pas d'une véritable liberté de choix ou n'est pas en mesure de refuser ou de retirer son consentement sans subir de préjudice". (...) Lorsque le refus du consentement a pour conséquence que l'accès à un bâtiment auquel on souhaite accéder est refusé, on peut également difficilement parler d'un consentement libre.

2 Source : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/prise-de-temperature-dans-le-cadre-de-la-lutte-contre-le-covid-19>



## 5.3 SÉCURITÉ & SÛRETÉ

Il est bien entendu que cette partie du dossier **ne développera que les aspects liés à la maîtrise du risque COVID-19**, les autres risques devant (comme cela devrait d'ailleurs être le cas pour tout événement) faire l'objet d'une analyse précise.

Il sera essentiel de prendre en compte les impacts générés par le plan particulier « COVID-19 » sur le niveau de maîtrise des autres risques. Votre capacité de maîtrise du risque exceptionnel que nous connaissons actuellement devra, il va sans dire, permettre une gestion cohérente et tout aussi efficace des risques d'incendie, d'intrusion, d'actes terroristes, de protestations, de risques pour la santé, ... Il sera dès lors important de développer le protocole de sécurité de manière coordonnée avec l'ensemble des spectres de risques plus « classiques » identifiés indépendamment du risque COVID-19.

Ci-dessous, point par point, vous trouverez les principes de gestion et les approches méthodologiques concrètes qui devront permettre de maîtriser efficacement le risque, de manière coordonnée. Il va sans dire que les méthodologies proposées ne sont que des outils opérationnels qui doivent pouvoir, tenant compte de principes clairs de gestion, aboutir au but recherché : gérer efficacement le risque COVID-19, en événement. Tout autre outil peut, s'il respecte ces principes, être envisagé/imaginé. **Le bon sens est bien souvent le meilleur outil de gestion !**

### 5.3.1 Les contrôles d'accès

Dans la partie "5.4.2 Les différentes zones d'un événement", page 45 du présent dossier, vous trouverez la schématisation et les principes qui sont avancés pour opérer un contrôle efficace et fiable d'accès, de manière sécurisée. Ce processus de « **validation d'autorisation d'accès** » se divisera en trois approches successives qui, de manière coordonnée et intégrée au plan global de gestion des flux, devront permettre de maîtriser efficacement le risque sanitaire pour les personnes présentes. Il sera également important de distinguer trois types de contrôles d'accès à un événement :

1. Le contrôle d'accès du personnel/staff travaillant au montage, à l'exécution et au démontage de l'événement.
2. Le contrôle d'accès des personnes et des biens qui sont livrés, dans le cadre de l'événement.
3. Le contrôle d'accès des participants à l'événement

Qui que soient les personnes contrôlées, les principes sur base desquels les personnes sont contrôlées sont les suivants :

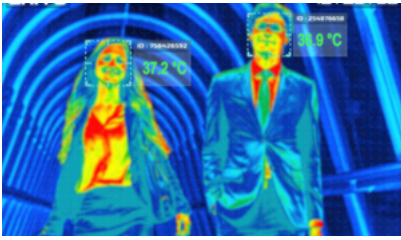
- La personne accédant au site de l'événement **est-elle potentiellement contagieuse** pour les autres personnes présentes <sup>1</sup> ?
- La personne accédant au site de l'événement **est-elle autorisée** à accéder à celui-ci ?
- La personne étant autorisée à accéder à l'événement **n'emmène pas sur le site des objets/liquides pouvant mettre en danger l'événement** lui-même <sup>2</sup> ?

<sup>1</sup> Important de consulter la partie 4.5. « La prise de température : une fausse bonne idée ? ». Mesure qui est légalement est sensible et scientifiquement peu fiable. Elle peut servir à « rassurer », mais doit être mise en place de manière à respecter l'ensemble des cadres légaux d'application.

<sup>2</sup> Il est évident que chaque séminaire et/ou congrès ne demande pas un « contrôle actif » des personnes. Une analyse des risques endogènes et exogènes permettra de définir si cette étape est envisagée et/ou nécessaire.



## ETAPE 1



## ETAPE 2



## ETAPE 3



Il est important, afin de maîtriser de manière efficace et coordonnée les risques (intrusion, incidents, terrorisme, COVID-19), **d'opérer ces contrôles successifs dans l'ordre logique décrit ci-dessus**. Il sera tout aussi important de comprendre que la gestion des files d'attente (flux entrants) aux accès et contrôles successifs devra également être prise en compte et faire l'objet d'un plan particulier de gestion sans quoi la maîtrise du risque sanitaire sera faible, voire complètement nulle.

### 5.3.2 Le plan de gestion de crise

Tout protocole de sécurité, tenant compte des risques identifiés et de leurs impacts possibles, doit contenir un plan de gestion de crise ; « en situation COVID-19 » ou en dehors même de cette situation exceptionnelle que nous connaissons actuellement. Il est indéniable que, au vu des impacts directs et indirects d'une situation de crise sanitaire (découverte d'un cas suspect en événement), ce plan de gestion de crises est obligatoire/essentiel à une maîtrise efficace du risque. **Le plan de gestion de crise est le « guide » qui vous servira à gérer une situation exceptionnelle**, compliquée et pour laquelle une méthodologie précise et efficace est nécessaire. L'improvisation n'est jamais une option efficace, en situation de crise !

Quelques éléments importants à prendre en compte, dans la mise en place d'un plan de gestion de crise :

- Identification des **décideurs** (organisateur, contractant, autorités, service médical, ...)
- Identification des **experts-métiers** dont le rôle a un impact direct sur la capacité opérationnelle de gérer la situation de crise (sécurité, communication, équipes techniques, ...)
- Mise en place d'un **organigramme efficace de gestion coordonnée** (organisateur, contractant et services externes) de la crise<sup>1</sup>. Qui prend en charge quels rôles et supporte quelle responsabilité, en cas de crise ?
- **Coordination et validation** du plan de gestion de crise, avec l'ensemble des services et autorités concernés<sup>2</sup>.
- **Mise en place d'un briefing** coordonné, avant le début de l'événement, durant lequel le plan de gestion de crise sera expliqué et détaillé aux gestionnaires/ fonctions concerné(e)s.

Il est évident que l'établissement d'un plan de gestion de crise est du ressort d'une ressource formée. Le but dans ce document est d'insister sur le fait que, partant du risque exceptionnel à maîtriser, il est important de ne pas sous-estimer l'importance de disposer d'un « outil » de gestion de crise coordonné et efficace.

<sup>1</sup> Il est important de comprendre qu'un organigramme de crise n'est pas forcément (et d'ailleurs peu souvent) l'organigramme de gestion du projet événementiel. Les critères pris en compte pour définir les rôles et responsabilités de chacun en crise ne doivent pas tenir compte du critère « hiérarchie interne » du projet ou de l'entreprise. Ils doivent par contre prendre en compte les expertises propres à chaque acteur, lui permettant d'assurer le rôle et d'endosser les responsabilités qui seront les siennes en crise.

<sup>2</sup> Dans l'éventualité où votre événement accueille des dignitaires/délégations étrangères et/ou des Personnalités de Haut-Rang, il sera important de coordonner les mesures envisagées en tenant compte des priorités sécuritaires de celles-ci/ceux-ci. Il sera dès lors essentiel d'inclure les services du protocole (de l'événement, mais aussi des institutions et/ou ambassades concernés) dans la définition des mesures prises par l'organisateur en cas de crise.



### 5.3.3 Le support médical – Assistance en cas d'urgence

Le risque COVID-19 nécessitera la mise en place d'une équipe étant à même d'**assurer un support et des interventions médicales** ; en cours d'événement. L'analyse des risques permettra de définir quel type de support médical sera le mieux à même de gérer l'assistance médicale d'urgence. Plusieurs types de supports peuvent être envisagés, mais il est certain que l'organisateur devra prévoir une équipe à même de gérer efficacement l'assistance médicale urgente.

Il est conseillé de développer, de manière coordonnée, avec les services officiels de secours (S.I.A.M.U.), **un plan de gestion dans lequel le cas suspect de personne contagieuse est détaillé**. En effet, l'intervention des services de secours devra se faire de manière cohérente et logique, tenant compte des impacts majeurs pour la sécurité de toutes les personnes concernées.

Quelques exemples de supports médicaux pouvant être mis en place, lors d'un événement :

- Présence d'équipes Croix-Rouge avec ou sans médecin (P.M.A.)
- Présence d'équipes d'urgentistes privés (formation A.M.U.)
- Présence d'agents de gardiennage formés en secourisme industriel
- Présence d'une cellule médicale étendue, avec capacité d'isolement immédiat
- ...

Seule une analyse approfondie et précise du risque, pourra vous guider dans les meilleures solutions possibles à mettre en place. **Il n'est toutefois pas conseillé d'ignorer cet « outil » de gestion du risque ...** Un risque sanitaire tel que le COVID-19 nécessite un outil de maîtrise dédié aux impacts sanitaires sur les personnes présentes !

Quelques questions à vous poser quant à savoir **comment préparer un plan particulier d'intervention**, en événement ?

- Disposez-vous d'une équipe formée à la gestion de ces cas ?
- Disposez-vous du matériel nécessaire à protéger les personnes qui doivent intervenir ?
- Disposez-vous d'un local permettant d'isoler rapidement la personne malade ?
- Disposez-vous d'un expert médical/d'un médecin, dans votre organisation ?
- Disposez-vous d'une capacité d'identification des personnes présentes ?
- ...

**Quels sont les principes d'intervention** ainsi que les **buts à atteindre**, à travers votre plan particulier d'intervention ?

- Le respect de la dignité des personnes doit être le premier des principes de gestion
- La préservation de la santé de toutes les personnes présentes doit être le but à atteindre. Au besoin, suspendre l'événement est une éventualité à envisager.
- La capacité de communiquer et répondre efficacement aux questionnements des personnes présentes, lors de l'intervention. Fournir des réponses claires et des axes de communication cohérents aux équipes.
- L'activation immédiate de la cellule de crise de l'événement est une priorité, en cas de découverte d'un cas suspect.
- ...



### 5.3.4 L'évacuation d'urgence

Une nouvelle fois, l'évacuation d'urgence doit (ou plutôt « devrait » ...), en tout état de cause et que le risque sanitaire soit présent ou pas, faire l'objet d'un plan de gestion clair et de procédures efficaces communiquées et connues par les intervenants. Le risque sanitaire qui nous occupe aujourd'hui ne fait que renforcer ce besoin !

Partant des mesures de prévention mises en place pour maîtriser le risque de contagion (distanciation sociale, notamment), **il sera important de faire preuve du plus essentiel bon sens** dans votre approche conceptuelle de gestion :

- **Primauté de gestion au risque extrême et immédiat** ... Il est clair qu'en cas d'incendie ou de tout incident mettant de manière immédiate ou imminente en danger l'intégrité physique des personnes présentes, la priorité sera de faire évacuer rapidement et efficacement<sup>1</sup> les personnes présentes.
- **Une fois les personnes éloignées du danger**, ou une fois le danger disparu (départ de feu, par exemple), **les règles de distanciation et de maintien des « clusters » d'évacuation seront d'application.**
- Les personnes évacuées, en groupe (par exemple, tenant compte des voies possibles d'évacuation et des sorties de secours), **devront tant que faire se peut rester en groupes distincts.**

Il est probable que, partant des obligations de distanciations et/ou de l'importance de disposer d'une maîtrise ultime du risque<sup>2</sup>, vous deviez **revoir et potentiellement démultiplier les points de rassemblement**<sup>1</sup> ; ceci afin d'éviter les regroupements trop importants de personnes.

<sup>1</sup> Si vous ajoutez, dans votre plan particulier d'évacuation, des points de rassemblement, il sera important/essentiel d'en alerter le SIAMU local.

<sup>2</sup> Si, par exemple, votre événement accueille des personnes « à risque accru », il sera important de tenir compte de ce facteur dans la manière de développer vos procédures et votre plan d'évacuation d'urgence.

### 5.3.5 Conclusions – Sécurité & Sûreté

Dans l'approche sécuritaire qui sera développée pour votre événement, il est bien évident que ces **mesures particulières doivent s'ajouter aux mesures communément** (et pour certaines obligatoires, d'ailleurs) **d'application** pour prévenir et gérer les risques pour la sécurité des personnes présentes lors de votre événement.

Il est important de comprendre que, lors d'un événement, chaque métier, et surtout la manière dont ceux-ci vont opérer sur le lieu de l'événement, aura un impact sur le niveau de maîtrise des risques pour la sécurité des personnes présentes. Depuis les équipes de gestion de l'accréditation jusqu'aux « *press officers* » chacun a son importance dans le plan de gestion de la sécurité d'un événement.

Deux exemples « opérationnels » :

- Comment **l'équipe en charge de l'accréditation** va gérer les demandes d'accréditation ? Comment va-t-elle s'assurer de la collecte (légale, cela va sans dire) des données personnelles de chacun, de telle sorte à pouvoir alerter/avertir les personnes concernées en cas de contagion ? Quel type de badge (RFID ou pas) et quel sera le mode de remise/reprise des badges (gestion des déchets/surfaces contacts !) qui sera mis en place ? Est-il nécessaire d'identifier les personnes à mobilité réduite, tenant compte du plan particulier d'accès ?



> Un plan clair et précis, basé sur le risque identifié et permettant de le maîtrisé au mieux, devra être communiqué aux équipes d'accréditation.

- **Les « press officers »** sont des outils importants en situation de crise. Ils sont en permanence en contact avec la presse et savent également où ils se situent et quelle est leur activité. Ils pourront dès lors, en cas de besoin, immédiatement vous tenir informé en cas de crise. Où sont les équipes de presse ? Qui est présent, sur l'événement, comme presse ? Les journalistes présents ont des questions quant au plan de gestion Covid-19 de l'événement ? Si oui, vers qui les diriger pour avoir un axe de communication fiable et un message/une information complet/complète ?

> Il va y avoir énormément de questionnements, dans les semaines/mois à venir, sur ce qui est mis en place et sur l'efficacité de ce qui est mis en place lors des événements. Donner un plan clair et une procédure adéquate aux « press officers » vous permettra de gérer efficacement les impacts potentiels du risque/de la crise sur l'organisateur de l'événement !

Comme vous le voyez, en matière de gestion des risques pour la sécurité, il est essentiel de faire preuve de **bon sens** (d'abord et avant tout), de développer une **analyse objective** des risques et enfin de **disposer des ressources** expertes et formées pour développer un plan de gestion des risques pour la sécurité qui soit cohérent et efficace ... en quelques mots, pour « *mettre tout cela en musique* ».



## 5.4 PARTICIPATION À L'ÉVÉNEMENT

La configuration de l'événement telle que connue à ce jour pourra être adaptée en plusieurs tranches horaires et différents espaces de réunions/rassemblements.

Des horaires seront à définir pour l'arrivée et les départs des participants. Ceux-ci devront être choisis et sélectionnés par le participant lors de son enregistrement en ligne. Cette méthodologie pourra être mise en place grâce à la technologie et à la signalétique digitale. Le but est de pouvoir accueillir un maximum de personnes à l'événement, tout en délimitant des zones de flux distinctes, ainsi que des tranches horaires différentes pour les zones de rassemblement communes (welcome area, lunch, etc...).

Nous pouvons identifier et distinguer deux types de structure pour un événement :

1. Un seul lieu d'événement divisé en plusieurs zones d'événements ayant lieu simultanément, composées de tranches horaires de participation similaires. Le tout, en fonction du nombre de participants souhaités.
2. Un seul lieu d'événement dans une seule et même zone d'événement, composée de tranches horaires de participation différentes. Le tout, en fonction du nombre de participants souhaités.

**Le tracing du participant sera très important !** Ceci afin d'identifier et de localiser quels participants seront en contact avec qui, dans quelle salle et à quelle heure, pour au besoin, pouvoir prendre les actions efficaces.

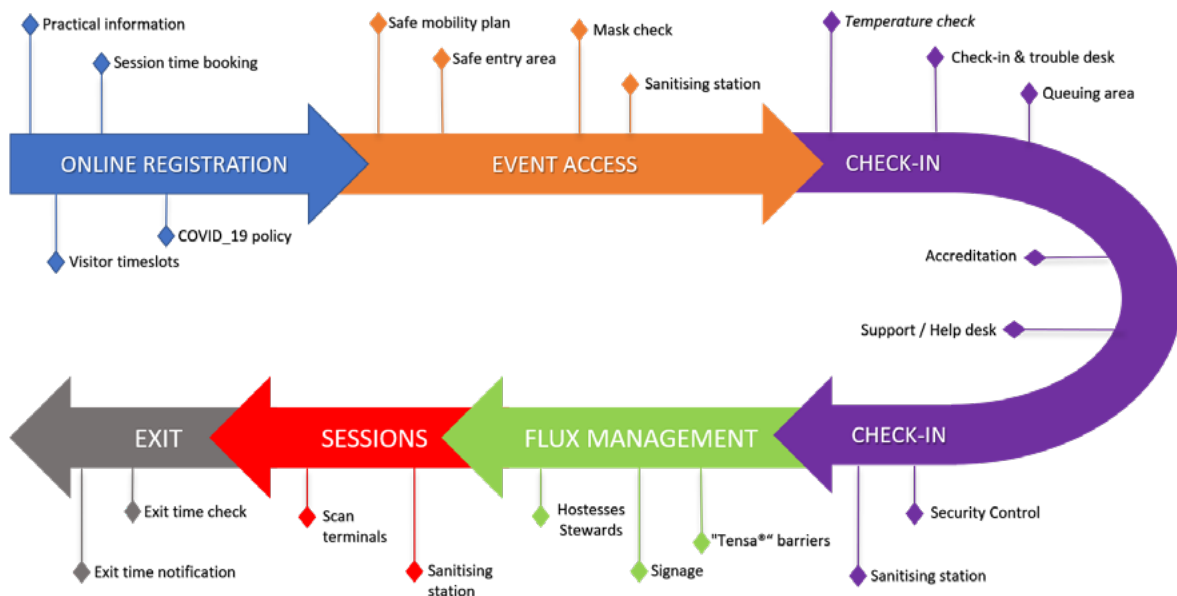


Figure 1 The COVID-19 Event Flow Chart  
(based on *The COVID safe event solutions framework*, Fielddrive.eu)





### 5.4.1 Gestion du flux des participants

**La maîtrise de l'espace est essentielle** pour mettre en place les meilleurs choix et solutions pour gérer efficacement les défis posés dans la lutte contre la propagation de la COVID-19.

Afin d'organiser les espaces de manière efficace, il sera nécessaire de considérer, entre autres, les points suivants :

- La localisation
- La taille de l'événement
- Le nombre de participants
- L'organisation des espaces physiques disponibles
- Les bons gestes anticipatifs liés à l'espace physique

Il va sans dire que cette liste n'est pas exhaustive et que chaque événement aura des restrictions et configurations qui lui seront propres. Ces principes sont à appliquer pour tout type d'événement, tels que les « *petits événements* » mais également, et surtout, les « **grands événements** ».

Les zones principales à considérer sont :

- Files d'attente à l'arrivée, l'accès et accueil
- Accréditation - badging
- Contrôle de sécurité et scanning des bagages
- Vestiaires
- Zones expositives
- Zone catering toutes catégories
- Zones de conférence, congrès, séminaire, de workshop et de sous-commission
- Bureau de production
- Backstage,
- Catering crew
- Cuisines
- Parkings
- Ascenseurs.
- Et autres....

Pour ce faire, la réalisation de plans d'implantations, tenant compte du "protocole COVID-19" est indispensable à la bonne configuration et à une maîtrise efficace du risque.

Le flux des participants et la gestion des espaces dans leur(s) fonction(s) doivent être pensés et dessinés avant d'être réalisés comme tels. Il s'agit ici du **principe de « conceptualisation versus réalisation »**.

La maîtrise du risque COVID-19 dépend initialement de la mise en plan des infrastructures, tenant compte des principes de gestion du risque, tels que ;

- Le flux des participants se voit appliquer les règles de distanciation sociale (1,5 mètres en Belgique et en Espagne, 2 mètres au Royaume-Uni, 1 mètre en France, 6 feet aux États-Unis, etc...)
- La réduction des surfaces de contact en appliquant, tant que faire se peut.
  - Le principe de «self-service» (sauf catering - voir "5.6 CATERING", page 70)
  - Le badging automatisé des participants
  - Des vestiaires type lockers autonomes ou tringles suffisamment espacées
  - Point de lavage des mains fréquents grâce à un placement de blocs de gel



antiseptique et des blocs lave mains autonomes dans les différentes zones.

L'articulation entre chacune de ces zones fera l'objet pour chaque événement donné de plans d'implantations adaptés. De plus, ces aménagements de flux et d'espaces ont un effet direct sur tous les aspects de la production :

- Le personnel nécessaire à la prestation
- Le matériel et les équipements
- Le planning de chaque phase et action
- Les coûts de production (coûts supplémentaires dus aux impacts des mesures COVID-19)

Cette phase de mise en plan étant essentielle, **l'organisateur doit pouvoir valider les mesures proposées** pour maîtriser efficacement ces risques, et ce, étape par étape.

## 5.4.2 Les différentes zones d'un événement

Chaque événement devra être configuré en zones, dont chaque zone dispose de plusieurs espaces. La planification du protocole COVID-19 est à établir pour chaque zone.

Dans ce chapitre consacré à la logistique d'accueil et de gestion des participants, ces différentes zones seront :

- A. L'accueil
- B. Les vestiaires
- C. Les espaces de rassemblements (conférences, congrès, workshops, expositions, stands, etc...)

Les zones consacrées au catering seront expliquées et détaillées dans le chapitre ["5.6 CATERING", page 70](#)

### A) ZONE D'ACCUEIL

La zone d'accueil correspond à la première zone empruntée par les participants à un événement. Elle est composée **d'une file d'attente, d'un contrôle sécurité et de la gestion des accréditations**<sup>1</sup>.

Le principe sera de maîtriser les flux ainsi que les potentiels risques liés aux croisements des participants.

La zone d'accueil est composée de 7 espaces différents, se succédant dans un ordre chronologique d'accès :

1. Contrôle COVID-19<sup>2</sup>
2. Check-In & Trouble desk
3. File d'attente
4. Accréditation
5. Support / Information
6. Contrôle de sécurité
7. Entrée zone «événement»

Comme précisé précédemment, la présence d'une signalétique claire et visible qui rappelle les bonnes pratiques sera primordiale. (Distance sociale, port du masque, désinfection des mains, etc...)

<sup>1</sup> Voir plans annexes - ZONES A1 à A7

<sup>2</sup> Voir ["4.7 La prise de température ... Une fausse bonne idée ?"](#), page 21



Le participant qui ne dispose pas d'invitation ou de confirmation d'inscription sera alors dirigé vers un help desk, où la vérification de la base de données s'effectuera. Après analyse et éventuelle résolution du problème technique, le badge pourra être imprimé. Cependant, l'imprimante devra être directement dirigée vers le participant afin que celui-ci récupère son badge sans contact. Le support du Trouble Desk devra être constitué de comptoirs lavables et d'une paroi en plexiglas.



Le participant qui n'est pas sur une liste ni une base de données sera pris en charge par le Trouble Desk. Celui-ci validera avec l'organisateur l'autorisation d'accès de la personne concernée.

Après vérification avec l'organisateur de l'événement, suivra l'impression d'une invitation via une imprimante directement dirigée vers le participant afin de progresser vers la zone suivante.

Dans le cas d'un refus d'accès, la personne sera invitée à quitter le site par voie séparée et par une sortie dédiée, afin de ne pas croiser les participants entrant dans la zone.

*N.B. Il sera plus qu'utile, tenant compte de la sensibilité de la zone d'accueil, de prévoir au moins un COVID-19 Regulator ("4.4 Le concept de « COVID-19 regulators »", page 16) dans cette zone.*

### **ZONE A1 : CONTRÔLE COVID-19**

Nous n'avons pas souhaité recommander le contrôle de température ("4.7 La prise de température ... Une fausse bonne idée ?", page 21) comme étant une mesure efficace permettant une maîtrise du risque COVID-19. Toutefois, si l'organisateur souhaite, afin de rassurer les participants à son événement, faire appliquer cette mesure (pour rappel, il sera important de respecter toutes les obligations légales d'application au lieu de l'événement), celle-ci devra se faire avant que les participants n'entrent dans les zones de l'événement. Si pas, cette mesure n'aura aucun sens pour les participants ; cela va de soi.

Une fois ce «contrôle» effectué, la personne sera invitée à poursuivre son cheminement, tenant compte du protocole d'accès qui sera défini.

### **ZONE A2 : CHECK-IN & TROUBLE DESK**

Le contrôle «Check-In» consiste en une validation du fait que la personne souhaitant accéder à l'événement dispose bien d'une invitation. En effet, lors de son enregistrement à l'événement ("5.2.1 L'enregistrement des participants", page 35), le participant recevra une invitation qui est considérée comme «une confirmation du fait qu'il est invité à participer à l'événement ET qu'il accepte les mesures de sécurité qui sont mises en place durant celui-ci». En cas de souci, si une personne ne dispose pas de son invitation, par exemple, le "Trouble Desk", installé dans la zone, se chargera de gérer le problème avec le participant et l'organisateur.

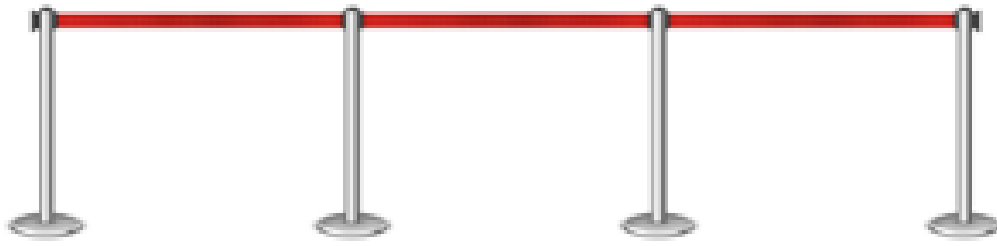
### **ZONE A3 : FILE D'ATTENTE**

### **MÉTHODOLOGIE :**

La file d'attente pourrait être située à l'intérieur ou à l'extérieur, en fonction de la



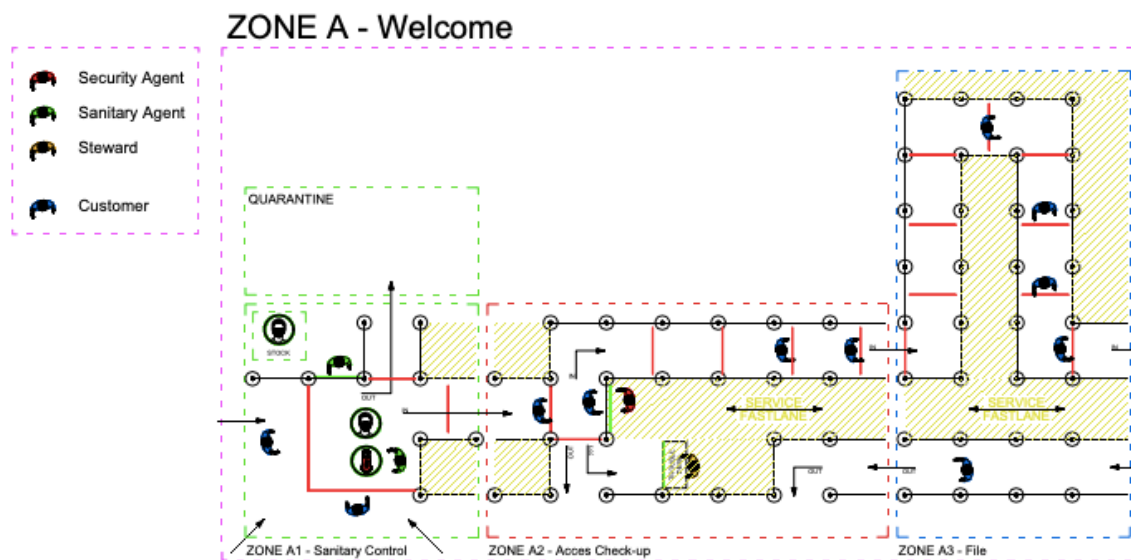
structure de l'événement ainsi que de la météo. Dans le cas où celle-ci devait être prévue en extérieur, dans un espace public, une attention particulière devra être portée aux autres usagers de la voie publique. Comme cela est devenu chose courante depuis le



début de la Pandémie de COVID-19, les mesures de distanciation sociale devront être respectées dans la file d'attente.

#### EN PRATIQUE :

Il faudra prévoir l'utilisation de potelets de type "Tensa®" et de signalétique sous



forme de marquage au sol (spray, adhésif, revêtement de sol, etc...) pour canaliser les participants tout en garantissant la distanciation sociale.

Comme précisé précédemment, la présence d'une signalétique claire et visible qui rappelle les bonnes pratiques sera primordiale. (Distance sociale, port du masque, désinfection des mains régulièrement, etc...)

#### ZONE A4 : ACCRÉDITATION

#### MÉTHODOLOGIE :

Afin d'éviter un flux trop important, il est préférable que les créneaux horaires pour la distribution des badges soient sélectionnés en amont par les visiteurs, lors de leur inscription en ligne.

Le système d'enregistrement servira de base de données afin de faciliter le « *tracing* ». C'est grâce à ce système qu'il sera possible de tracer les contacts entre les visiteurs, a posteriori. Il est donc indispensable que les badges soient imprimés « *à la demande* » et non en pré-impression, afin de connaître l'heure d'arrivée exacte de chaque participant.

Mettre ces nouvelles mesures en place nécessitera des instructions claires et un



briefing complet et cohérent de la part du COVID-19 Coordinator ("[4.3 Le coordinateur COVID-19 ... Une fonction essentielle !](#)", page 14). Il sera plus qu'utile, tenant compte de la sensibilité de cette zone, de prévoir au moins un COVID-19 Regulator dans cette zone.

Le respect des tranche-horaires pour l'arrivée sur le lieu de l'événement sera essentiel. Les visiteurs ont, malheureusement, souvent tendance à être en retard, et cela pourrait avoir un impact sur la fluidité des accès.

Il y aura aussi un travail à faire sur la notion d'autonomie au niveau de l'impression des badges. La plupart des événements (surtout pour les Institutions Européennes), donnent lieu à une distribution des badges par des hôtesse/stewards. La notion de « *self-badging* » va donc probablement ralentir les participants, raison pour laquelle il faudra prévoir une présence physique en support des moyens techniques.

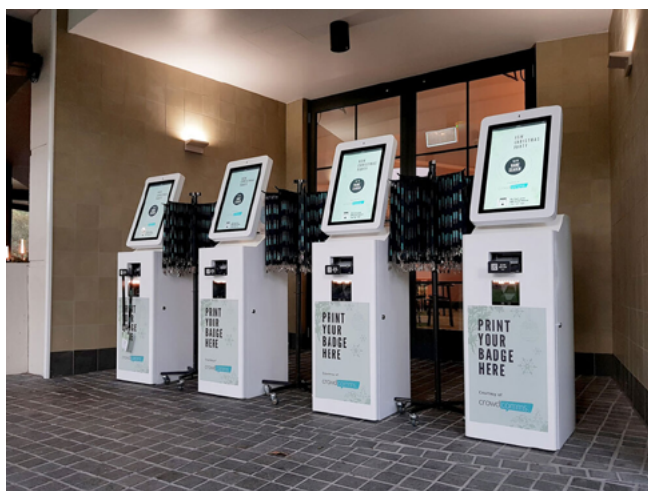
### EN PRATIQUE :

Il faudra prévoir l'utilisation de potelets "Tensa®" et de signalétique sous forme de marquage au sol (spray, adhésif, revêtement de sol, etc...) pour canaliser les participants tout en garantissant la distanciation sociale.

Comme précisé précédemment, la présence d'une signalétique claire et visible qui rappelle les bonnes pratiques sera primordiale. (Distance sociale, port du masque, désinfection des mains régulièrement, etc...)

Le principe du « *self-registration* » est ici mis en avant. Si le participant dispose déjà de son badge, il emprunte le couloir « *Fast Lane* » et passe à la zone suivante.

Tout d'abord, comme expliqué plus haut, le participant devra, comme cela se fait actuellement, s'inscrire en ligne mais également choisir un timeslot pour son arrivée (Ex. : entre 9h00 et 10h00).



Il devra se diriger vers les bornes de « *self-registration* » (qui devront être séparées les unes des autres d'au moins 1,5 mètres). Un marquage au sol sera également effectué pour faciliter la compréhension des participants. Le participant pourra alors scanner son code de confirmation (smartphone ou papier), sans toucher l'écran.

Une fois la confirmation scannée, la badge sera produit et délivré directement dans le réceptacle prévu à cet effet.

Le badge comportera, éventuellement, au verso, les rappels quant aux mesures de sécurité à respecter (distanciation, gel, numéro d'urgence,...). Le layout du badge aura





toute son importance, et pourra indiquer les éléments importants quant aux zones, heures, services auxquels le participant aura accès.

Si un prestataire doit prendre «*en main*» l'invitation d'un participant, il prendra les mesures adéquates nécessaires (port de gants) pour le faire de manière responsable et sécurisée/sécurisante.



L'utilisation d'une couleur pour la catégorie du participant permettra d'identifier le lanyard à utiliser. Ils seront mis à disposition sur des «*arbres*», de sorte à limiter les contacts.

Un distributeur de gel hydroalcoolique pourrait être mis à disposition à ces mêmes bornes, tout en sachant qu'il devra obligatoirement y en avoir à disposition dès l'entrée du participant dans la zone de l'événement (Zone A1).

Le Coordinateur COVID-19 de l'événement s'assure de la bonne mise en œuvre de ces principes, sur le terrain, assisté des COVID-19 Regulators.

Dans le cas où l'événement ne nécessite pas de badge, il sera possible d'utiliser des scanners manuels et de scanner dès l'accès au parking pour garder le système de «*tracing*». Cela peut se faire sur base, par exemple, d'un QR Code que le participant possède sur son téléphone portable. Pour scanner les entrées et sorties des différentes zones, des scanners sur pied avec écran seront disposés, ou des lecteurs NFC.

Les bornes et/ou autres dispositifs de scanning devront être régulièrement nettoyés et désinfectés.

A la fin de l'événement, les bornes seront nettoyées, désinfectées, filmées et conditionnées pour le chargement. Dans un scénario idéal, l'organisateur de l'événement veillera à ce que ce matériel reparte «*propre*» de l'événement. Si ce n'est pas le cas, le sous-traitant concerné devra s'assurer de la désinfection des bornes avant que celles-ci ne soient remises en fonction sur un autre événement (["5.1.5 Que dois-je mettre en place, en fin d'événement ?"](#), page 33).



## ZONE A5 : SUPPORT / INFORMATION

### MÉTHODOLOGIE :

Dans le cas où un participant, s'étant préalablement inscrit, rencontrerait des difficultés à imprimer son badge aux bornes de scanning, ou en cas de souci technique temporaire de celles-ci, l'impression des badges pourra se faire au help desk. La logistique du help desk sera similaire à celui du "Trouble Desk" ([Voir explicatifs dans la partie A\) Accueil, en page 37 du présent document](#)). Le help desk servira également d'info desk pour des



questions générales sur le déroulement de l'événement.

### EN PRATIQUE :

Il faudra prévoir l'utilisation de potelets "Tensa®" et de signalétique sous forme de marquage au sol (spray, adhésif, revêtement de sol, etc...) pour canaliser les participants tout en garantissant la distanciation sociale.

Comme précisé précédemment, la présence d'une signalétique claire et visible qui rappelle les bonnes pratiques sera primordiale. (Distance sociale, port du masque, désinfection des mains régulièrement, etc...)

### ZONE A6 : SECURITY CONTROL

### MÉTHODOLOGIE :

Voir chapitre "5.3 SÉCURITÉ & SÛRETÉ", page 38

### EN PRATIQUE :

Il faudra prévoir l'utilisation de potelets "Tensa®" et de signalétique sous forme de marquage au sol (spray, adhésif, revêtement de sol, etc...) pour canaliser les participants tout en garantissant la distanciation sociale.

Comme précisé précédemment, la présence d'une signalétique claire et visible qui rappelle les bonnes pratiques sera primordiale. (Distance sociale, port du masque, désinfection des mains régulièrement, etc...)

Les participants portant visiblement leur badge passeront le contrôle de sécurité et, si nécessaire, le contrôle actif. Il va sans dire qu'il sera nécessaire de prévoir le nombre d'agents et de matériel en suffisance en fonction de la taille de l'événement et du nombre de participants attendus dans une tranche horaire définie.

### ZONE A7 : ENTRÉE ZONE "ÉVÉNEMENT"

### MÉTHODOLOGIE :

C'est via celle-ci que le participant entrera dans les zones de rassemblements de façon sûre et sécurisée. Un dernier rappel sera fait aux participants quant à l'obligation de port du masque, ...

### EN PRATIQUE :

Il faudra prévoir l'utilisation de potelets "Tensa®" et de signalétique sous forme de marquage au sol (spray, adhésif, revêtement de sol, etc...) pour canaliser les participants tout en garantissant la distanciation sociale.

Comme précisé précédemment, la présence d'une signalétique claire et visible qui rappelle les bonnes pratiques sera primordiale. (Distance sociale, port du masque, désinfection des mains régulièrement, etc...)

## B) ZONE DE VESTIAIRES





## MÉTHODOLOGIE :

La zone de vestiaires<sup>3</sup>, implantées après la zone d'accueil, doit être gérée de façon optimale afin de maîtriser le risque COVID-19 et ainsi éviter une éventuelle contamination accidentelle.

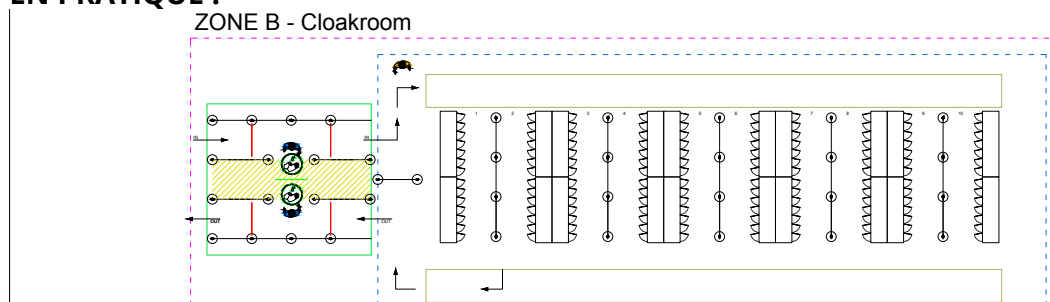
Dans cette zone, le principe de "*faites le vous même*" devra également être appliqué afin de limiter les contacts.

Le participant devra lui-même :

1. Déposer ses effets personnels dans un casier sécurisé par un code dont la combinaison est choisie et établie par le participant
2. Déposer sa veste/manteau sur un cintre dédié et suffisamment espacé des autres cintres. Dans le cas où une valise devait également être déposée, elle sera posée à même le sol, en dessous de la veste du même propriétaire.

Dans les deux cas, un COVID-19 Regulator, au moins, devra être présent afin de sécuriser le vestiaire mais également, et surtout, s'assurer d'une gestion optimale des flux.

## EN PRATIQUE :



Il faudra prévoir l'utilisation de potelets "Tensa®" et de signalétique sous forme de marquage au sol (spray, adhésif, revêtement de sol, etc...) pour canaliser les participants tout en garantissant la distanciation sociale.

Comme précisé précédemment, la présence d'une signalétique claire et visible qui rappelle les bonnes pratiques sera primordiale. (Distance sociale, port du masque, désinfection des mains régulièrement, etc...)

Le gestionnaire de l'espace, situé/e à l'entrée du vestiaire, dirigera le participant vers une allée libre. L'organisation des colonnes de casiers ou de cintres se fera en allées (Allée 1, allée 2, allée 3,...). Le participant pourra revenir dans cette zone à tout moment. La prestation devra donc être assurée du début à la fin de l'événement. Les couloirs de cintres et de casiers seront régulièrement lavés et désinfectés pendant l'événement. Au minimum deux fois par heure.

En sortie de cette zone, une nouvelle borne de gel hydroalcoolique devra être mise à disposition pour les participants.

## C) ZONES DE RASSEMBLEMENTS

Les zones de rassemblements, implantées après la zone des vestiaires, sont sans équivoque les zones qui nécessitent le plus d'attention et une maîtrise optimale du risque. Chaque événement étant différent, il n'est pas possible de définir un plan générique applicable à tout type d'événement.

<sup>3</sup> Voir plan annexe - ZONES\_B\_Cloakroom



Cependant, dans le cadre des événements du MICE, on identifie 3 catégories de zones de rassemblement :

1. Conférences et Congrès
2. Expositions
3. Workshops

## 1. CONFÉRENCES & CONGRÈS<sup>4</sup>

Les espaces prévus pour les conférences et congrès devront respecter toutes les mesures de lutte contre la propagation du COVID-19, aussi bien dans leur implantation que dans la modalité des déplacements des participants et du staff.

Afin d'organiser les espaces de manière efficace, il sera nécessaire de considérer, entre autres, les points suivants :

### > Logistique :

- Dans les zones d'accès à la salle de conférence ainsi que dans celle-ci, il faudra prévoir l'utilisation de potelets "Tensa®" et de signalétique sous forme de marquage au sol (spray, adhésif, revêtement de sol, etc...) pour canaliser les participants tout en garantissant la distanciation sociale.
- Comme précisé précédemment, la présence d'une signalétique claire et visible qui rappelle les bonnes pratiques sera primordiale. (Distance sociale, port du masque, désinfection des mains régulièrement, etc...)
- Des bornes de scan devront être installées à l'entrée de la salle afin de scanner le badge de chaque participant. Ceci permettra un comptage du nombre de personnes présentes dans la salle ainsi qu'une aide au tracing post-événement.
- Un distributeur de gel hydroalcoolique devra être placé à l'entrée et à la sortie de chaque salle.
- Les chaises seront à une distance de 1,5 mètres l'une de l'autre, dans une orientation à 360°.
- L'espace scénique est placé à 3 m de l'avant-scène. Cela permet de garder les distances si un prestataire ou un caméraman emprunte le couloir devant la scène.

### > Gestion des flux :

- Un/e assistant/e de conférence gèrera le flux entrant dans la salle.
- Un/e assistant/e de conférence sera chargé de placer les participants en débutant par les chaises les plus proches de la scène, tout en respectant les réservations et attributions de places, si d'application.
- La sortie de la salle devra se faire de manière inversée ; les personnes étant assises le plus proches des sorties seront les premières à sortir. Ceci évitera un croisement des flux. Un sens unique de circulation devra être mis en place. Un chemin pour accéder aux chaises et un autre pour sortir des rangées afin d'éviter tout croisement de flux de participants.

### > Espace scénique :

- Le mobilier disposé sur la scène (pupitre ou le panel d'orateurs) devra être disposé de manière à respecter les règles de distanciation sociale.
- Une station de gel hydroalcoolique devra être disponible à proximité de la scène.
- L'approvisionnement et l'emplacement des bouteilles d'eau et verres pour les

<sup>4</sup> Voir plan annexe – ZONES\_C\_CONFERENCE



orateurs devra également respecter le protocole COVID-19. Les contenants devront être à usage unique et individuel.

- Le protocole COVID-19 devra être appliqué pour les micros, les laptops, le transfert de sources médias et pour tout autre équipement technique et audiovisuel en garantissant une désinfection et/ou un usage unique ("[5.7.1 La gestion du matériel et des équipements](#)", page 79).
- Le port du masque pour les orateurs devra être obligatoire. Dans le cas où le port du masque n'est pas obligatoire pour la prise de parole, un nettoyage et une désinfection du mobilier et des accessoires techniques entre chaque nouvel intervenant et entre chaque session devra être effectué.
- Favorisez l'utilisation de chaises en matière rigide et facilement lavables tels que les chaises en PVC. Les chaises et fauteuils en tissus sont déconseillés.

➤ Régie :

- La Régie technique, si placée en zone public, devra être installée à 1,5m du public et devra être protégée par une protection physique (Ex. : paroi en plexiglas).

De manière générale, un rappel des bons gestes barrières et des règles sanitaires fera l'objet de l'introduction de la conférence et ce, de manière sympathique voir humoristique.

## 2. EXPOSITION<sup>5</sup>

Les salles et espaces prévus pour les expositions devront respecter toutes les mesures de lutte contre la propagation du COVID-19 aussi bien dans leur implantation que dans les déplacements des participants et du staff.

Afin d'organiser les espaces de manière efficace, il sera nécessaire de considérer, entre autres, les points suivants :

➤ Logistique :

Dans les zones d'accès à l'exposition ainsi que dans celle-ci, il faudra prévoir l'utilisation de potelets "Tensa®" et de signalétique sous forme de marquage au sol (spray, adhésif, revêtement de sol, etc...) pour diriger les participants tout en garantissant la distanciation sociale. Cette même signalétique indiquera de ne pas toucher les visuels ou les œuvres de l'exposition.

- Comme précisé précédemment, la présence d'une signalétique claire et visible qui rappelle les bonnes pratiques sera primordiale. (Distance sociale, port du masque, désinfection des mains régulièrement, etc...)
- Des bornes de scan devront être installées à l'entrée des espaces afin de scanner le badge de chaque participant. Ceci permettra un comptage du nombre de personnes présentes dans la salle ainsi qu'une aide au tracing post-événement.
- Un distributeur de gel hydroalcoolique devra être placé à l'entrée et à la sortie des zones de l'expo.
- La création d'une « fast lane » permettant des dépassements entre participants tout en évitant des croisements de flux.
- La création d'une « slow lane » permettant de s'arrêter plus longtemps devant une œuvre ou un stand. La distance entre la « slow lane » et les œuvres/ stands devra également être de minimum 1,5m.

• Les œuvres (dans le cas d'une expo de photo imprimées sur des matériaux rigides

<sup>5</sup> Voir plan annexe – ZONES\_C\_EXPO



et lavables comme le forex, le dibon,...) et les surfaces rigides devront régulièrement être nettoyées pendant l'ouverture de l'expo. (En fonction de la distance et de la fréquence d'exposition avec les visiteurs).

- A la fin de l'expo, les œuvres et les structures autoportantes, les écrans ou matériaux audio-visuels devront être nettoyés et désinfectés avant d'être conditionnés puis filmés.

➤ Gestion des flux :

- Un seul sens de circulation devra être mis en place tout en gérant le flux entrant et sortant dans la zone d'expo afin d'éviter les croisements de flux. Une signalétique au sol, de rappel, peut être mise en place pour éviter les malentendus.

### 3. WORKSHOP<sup>6</sup>

➤ Logistique :

- Dans les zones d'accès à la salle de workshop ainsi que dans celle-ci, il faudra prévoir l'utilisation de potelets "Tensa®" et de signalétique sous forme de marquage au sol (spray, adhésif, revêtement de sol, etc...) pour canaliser les participants tout en garantissant la distanciation sociale.
- Comme précisé précédemment, la présence d'une signalétique claire et visible qui rappelle les bonnes pratiques sera primordiale. (Distance sociale, port du masque, désinfection des mains régulièrement, etc...)
- Des bornes de scan devront être installées à l'entrée de la salle afin de scanner le badge de chaque participant. Ceci permettra un comptage du nombre de personnes présentes dans la salle ainsi qu'une aide au tracing post-événement.
- Un distributeur de gel hydroalcoolique devra être placé à l'entrée et à la sortie des zones des workshops.

➤ Gestion des flux :

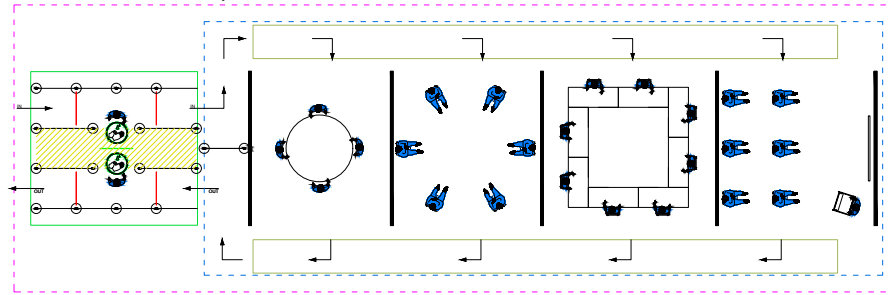
- Un/e assistant/e de conférence gèrera le flux entrant dans la salle.
- Un/e assistant/e de conférence sera chargé de placer les participants en débutant par les chaises les plus proches de la scène, tout en respectant les réservations et attributions de places, si d'application.
- La sortie de la salle devra se faire de manière inversée ; les personnes étant assises le plus proches des sorties seront les premières à sortir. Un sens unique de circulation devra être mis en place. Un chemin pour accéder aux chaises et un autre pour sortir des rangées afin d'éviter tout croisement de flux de participants.
- L'animateur de chaque workshop devra rester dans sa zone pendant que les participants se déplacent.

➤ Espace de travail :

6 Voir plan annexe – ZONES\_C\_WORKSHOP



ZONE C - Workshop



- La distanciation sociale de minimum 1,5 m devra être respectée dans le placement des participants dans les différents setup de workshops et dans les différents aménagements d'espace. (cfr. Plan de workshop en annexe).
- Une séparation en plexiglas entre les différents workshops pourrait être envisagée si l'espace est trop restreint pour assurer une distanciation suffisante.
- Les marqueurs devront être à usage individuel, et ils seront ensuite désinfectés.
- Les papiers de flipcharts devront être pris en photo et envoyés pour mémoire par voie informatique aux participants. Les papiers devront être jetés dans la poubelle de chaque Workshop à la fin de chaque session.
- Chaque Workshop devra disposer de sa propre poubelle adaptée ("[5.1.6 Gestion des déchets](#)", page 34)

> Mobilier et équipement technique/audiovisuel :

- L'utilisation de mobilier et infrastructure rigide et lavable devra être favorisée.
- Gestion du matériel audiovisuel selon un protocole COVID-19 devra être respecté.
- L'animateur, les prestataires et les participants devront tous porter les protections adaptées. La nature de ces protections sera définie par le Coordinateur COVID-19 de l'événement.



### 5.4.3 Mobilité

#### Introduction :

Trouver le bon endroit pour votre événement est plus important que jamais, tenant compte du risque COVID-19 ! Par exemple, vous devez toujours être en mesure de garantir la surface minimale par personne, mettre en place un bon plan de circulation, prendre les mesures d'hygiène nécessaires, etc.

Cependant, **un événement commence dès que le participant quitte son domicile** et non à son arrivée à l'événement. Le choix du lieu de l'événement déterminera donc également les modes de transport des participants. C'est pourquoi il est important de réfléchir à la façon dont ils se déplaceront et de prendre toutes les mesures nécessaires à cet effet. Il faudra penser à la conception d'un parking à vélos, à l'accueil des voitures par les parkingboys, à l'utilisation des navettes, etc. Sachez qui vient à votre événement (voir "base de données") et communiquez à l'avance avec vos participants toutes les précautions et directives qui s'appliquent à celui-ci et notamment celles liées à la mobilité (type de transport, parking, navettes, ...).

#### Les moyens de transport :

La première étape consiste à déterminer comment les participants peuvent arriver et quels modes de transport ils utilisent.

**Pour les participants** à votre événement **qui viendraient en avion**, il sera important de leur rappeler les points suivants :

- Vérifier auprès de la compagnie aérienne toutes les modalités de voyage imposées par celle-ci.
- Vérifier les éventuelles impositions de «*quarantaine*» qui seraient d'application à leur retour dans leur destination d'origine (pour l'instant, ces impositions sont excessivement instables et changeantes !).

Il sera, cela va sans dire, important de leur communiquer également les éventuelles impositions légales liées à leur entrée sur le territoire/la région du pays où se tiendra votre événement.

**Pour les participants «locaux»** à votre événement, ci-dessous les moyens de transport à envisager :

- **À pied** : Venir à pied c'est bon pour la santé ! Assurez-vous que les flux importants de visiteurs sont gérable, afin que la distanciation sociale soit toujours garantie.
- **À vélo** : Le vélo est une seconde option saine et sportive. Pensez à l'aménagement et à l'accueil d'un parking à vélos (sécurisé !).
- **Les transports en commun** : Prendre un bus ou un train n'est pas si évident depuis un certain temps. De nombreuses mesures ont été prises pour assurer la sécurité des voyageurs et des conducteurs. Vérifiez avec les différentes sociétés de transport quelles sont les mesures actuelles et communiquez-les à vos invités.
- **En voiture** : C'est un bon moyen de transport si vous rendez seul à l'événement, ou avec les personnes avec qui vous vivez (bulle). Le covoiturage avec des collègues, des amis ou d'autres personnes n'est pas recommandé à l'heure actuelle. À l'entrée des zones de parking, n'hésitez pas à communiquer/rappeler les instructions, via une communication dynamique et précise.
- **Service de navettes** :
  - > Transports en groupe : Si les visiteurs partent ensemble du bureau, de la commune, ... vers le lieu de l'événement, il faudra pouvoir développer un plan



particulier, tenant compte du risque COVID-19 (capacité, mesures d'hygiène, équipements de protection, etc.)

➤ Transferts : Le transport des visiteurs (en vans ou bus) entre le parking et le lieu de l'événement est une tâche complexe, en cette période. Il est important de prendre en compte toutes les mesures. Utilisez toujours des services de navette professionnels, et vérifiez qu'ils connaissent parfaitement les mesures à prendre pour gérer efficacement le risque COVID-19.

Pour l'intermodalité des transports, il est important que les participants tiennent compte des mesures prises pour les différents modes de transport.

### À vélo – Organisation du parking :

Le vélo est sain et doit être toujours promu. Promouvoir l'utilisation du vélo dans la communication en mettant en avant les mesures prises et votre parking à vélo sera un succès garanti !

Que devez-vous faire pour que votre parking à vélos soit une réussite ?

- **L'emplacement :** Le succès d'un parking à vélos commence par son emplacement. Aménagez le parking le plus près possible de l'entrée de l'événement pour éviter le stationnement sauvage.
- **L'aménagement :** Une installation bien pensée des porte-vélos garantit la distance physique entre les visiteurs. Pour ce faire, effectuez une analyse de l'espace disponible pour déterminer le nombre de vélos pouvant être garés. Assurez-vous que cela soit correctement ajusté au nombre de cyclistes attendus.
- **La sécurité :** Il est possible d'opter pour un parking à vélos surveillé. Cela rassurera les participants.
- **La circulation :** Si possible, différenciez les flux d'entrée et de sortie et fournissez un flux unidirectionnel pour limiter les contacts entre les participants.
- **L'hygiène :** Chaque cycliste devra utiliser son propre antivol. Ne distribuez pas de tickets ou de reçus.

### En voiture :

Dans la recherche du lieu idéal pour un événement, la présence d'un parking adapté et disponible est trop souvent ignorée. Cet aspect sera déjà un facteur important lors du choix du site sur lequel faire votre événement.

### Trucs & astuces qui s'appliquent à tous les parkings :

1. Fournir une répartition dans le temps et l'espace. Veillez à ce que tous les invités n'entrent pas dans le parking en même temps et ne souhaitent donc pas monter à bord de la navette en même temps.
  - Répartir dans le temps : Communiquer aux participants les différents intervalles des temps d'arrivées.
  - Répartir dans l'espace :
    - Utiliser les différents étages.
    - Envoyer les voitures en alternance vers les différentes zones du parking.
    - Utiliser les différentes entrées et sorties du parking (flux unidirectionnels IN/OUT).
    - Distance entre les rangées et si possible entre les véhicules.
2. Utiliser la technologie (scanning), la signalisation et déployer des parkingboys ou des stewards aux endroits cruciaux.
3. Mettre en évidence le voucher de stationnement derrière le pare-brise (et éventuellement le scanner).
4. La fenêtre du véhicule doit rester fermée, autant que possible.





**Parking en plein air :**

- **Description** : friche, prairie en herbe, il peut s'agir d'un espace loué ou mis à disposition gratuitement.
- **Type de stationnement vs COVID-19** : Ce type de parking offre la possibilité d'appliquer facilement les mesures COVID-19 (distance entre les rangées, séparation entrée-sortie, stationnement alterné, peu de risques de contamination via des objets/infrastructures). Assurez-vous toutefois d'organiser un contrôle d'accès et de guider les voitures qui sont entrées sur votre parking.
- **Trucs & Astuces** :
  - > Vérifiez auprès du propriétaire du domaine quelles restrictions ou règles supplémentaires sont imposées.
  - > Si vous pouvez organiser vous-même les places de stationnement, assurez-vous d'avoir une distance de 1,5 m entre chaque voiture.
  - > Rédiger un (résumé) règlement de stationnement.
  - > Assurez-vous que la météo vous permette d'utiliser le terrain de manière efficace (prairie ... orage ... risque de véhicules embourbés en fin d'événement !).

**Parking d'entreprise ou parking adjacent au lieu de l'événement :**

- **Description** : Le lieu de l'événement a son propre parking et celui-ci est donc réservé uniquement à vos participants. Les mêmes règles s'appliquent pour la zone de parking et pour le bâtiment lui-même, de sorte que la cohérence de gestion est garantie. L'organisation est moins liée par les règles du stationnement sur la voie publique, ce qui signifie que l'organisation du parking sera plus facile.
- **Type de stationnement vs. COVID-19** : S'agit-il d'un parking extérieur, ou plutôt de stationnement intérieur? Gardez à l'esprit les pièges qui s'appliquent à chacun de ces types de stationnement.
- **Trucs & Astuces** :
  - > N'hésitez pas à communiquer/rappeler les instructions, via une communication dynamique et précise.
  - > Vérifiez attentivement comment vous utilisez la zone privatisée et comment vous allez pouvoir segmenter celle-ci. Cette segmentation peut être réalisée à l'aide de «barrières physiques», mais il sera encore plus important de mettre en place un plan de circulation efficace et cohérent.

**Parking payant :**

- **Description** : Un parking où le stationnement est organisé (payant ou gratuit) via un contrôle d'accès.
- **Type de stationnement vs. COVID-19** : Il est important que les invités depuis l'arrivée dans le parking jusqu'à la sortie du parking soient correctement encadrés par une équipe de stewards / parkingboys. Ce type de parking présente de nombreux obstacles à prendre en compte :
  - > Prendre un ticket à la barrière.
  - > L'ascenseur qu'il faut prendre.
  - > Le ticket qui doit être validé lors du départ.
- **Trucs & astuces** :
  - > Vérifier s'il existe un système avec reconnaissance de plaques d'immatriculation disponible et s'il est possible de transmettre les plaques d'immatriculation à l'avance pour permettre l'accès et le départ sans contact.
  - > Demandez à l'invité de prendre lui-même un ticket de parking après avoir montré l'autorisation de stationnement.



## Lorsqu'aucun parking n'est prévu :

Si les invités doivent rechercher par eux-mêmes une place de parking, l'organisation n'aura aucun contrôle sur les arrivées. Ces invités peuvent se garer sur la voie publique ou utiliser un parking payant. Contrairement aux solutions de parkings citées précédemment, celle-ci ne sera pas gérée par le staff de l'événement.

Chaque parking est unique, **une analyse approfondie des risques liés au choix de parking est donc essentielle** ; celle-ci se fera en coordination avec le Coordinateur COVID-19 de l'événement. Une consultation avec le propriétaire du parking sera nécessaire afin de prendre en compte les éventuelles mesures supplémentaires qui

Type de Parking	Description	Type de stationnement vs Covid	Trucs & Astuces
<i>Parking en plein air</i>	Terrain en friche Prairie enherbée Location ou mis à disposition gratuitement	Application facile des mesures Covid Uniquement vos propres invités sont attendus Aucun contact avec surfaces ou infrastructure	Vérifiez auprès du propriétaire du domaine quelles restrictions ou règles supplémentaires sont imposées Rédiger un (résumé) règlement de stationnement. Mesures Covid facilement applicables - Séparation entrée-sortie - Stationnement alterné - Distance entre les rangées
<i>Parking payant en plein air</i>	Parking avec contrôle d'accès Un étage	Risque de contact avec surfaces ou infrastructure - Prise de ticket à la barrière - Validation du ticket lors du départ	Un parking peut appuyer sur le bouton de la barrière d'entrée. L'invité peut ensuite lui-même prendre le ticket Désinfection des surfaces de contact après chaque utilisation ou passage Une consultation avec le propriétaire du parking est nécessaire pour savoir quelles mesures ont déjà été prises. - Parkingboy qui ouvre la barrière avec badge - Système avec reconnaissance de plaque d'immatriculation Ce parking est ouvert à tout public. Essayez également de sensibiliser ces personnes-là.
<i>Parking payant grand public</i>	Parking avec contrôle d'accès Souvent plusieurs étages	Risque de contact avec surfaces ou infrastructure - Prise de ticket à la barrière - Validation du ticket lors du départ - Bouton d'ascenseur	Un parkingboy peut appuyer sur le bouton de la barrière d'entrée. L'invité peut ensuite lui-même prendre le ticket Ouverture des portes avec de cales Désinfection des surfaces de contact après chaque utilisation ou passage Une consultation avec le propriétaire du parking est nécessaire pour savoir quelles mesures ont déjà été prises. - Parkingboy qui ouvre la barrière avec badge - Système avec reconnaissance de plaque d'immatriculation Ce parking est ouvert à tout public. Essayez également de sensibiliser ces personnes-là.
<i>Parking du lieu de l'événement</i>	Le lieu de l'événement a son propre parking Les mêmes règles s'appliquent souvent ici que dans le bâtiment lui-même	Uniquement vos propres invités sont attendus	Vérifiez dans quelle mesure les trucs et astuces d'autres parkings peuvent être d'application



seraient imposées par le propriétaire lui-même, ou son gestionnaire.

### Les parkingboys ... une fonction essentielle ! :

Une équipe de parkingboys expérimentés assure le bon déroulement des arrivées et des départs. Certains d'entre eux auront une fonction de COVID-19 Regulator et assureront donc une parfaite coordination avec le plan global de gestion du risque COVID-19.

Ces parkingboys respecteront, à tout moment, le principe de distanciation sociale, et porteront les E.P.I. (Équipement de Protection Individuelle) nécessaires. Le matériel qui leur sera fourni sera «à usage individuel» et sera désinfecté régulièrement (si événement sur plusieurs jours, matin et soir. Si plusieurs shifts, entre chaque utilisateur). Il est évident que les parkingboys ne pourront s'échanger le matériel !

La désinfection des surfaces de contact (loquet, bouton de levage, caisse, etc.) peut également faire partie de leurs tâches.



©Fluxology Pictures

Les indications données par les parkingboys sur le parking se font souvent par gestes, et/ou à l'aide de bâtons lumineux, très rarement oralement.

### Le «dernier kilomètre» et le concept de multimodalité :

Comme mentionné précédemment, l'accessibilité au lieu sera important dans le choix du site de votre événement. Que ce soit à partir du parking de l'événement ou de la gare, la dernière partie de l'itinéraire vers le lieu de l'événement se fait en grande partie à pied. Ce «dernier kilomètre» devra se faire dans le respect des règles permettant une maîtrise optimale du risque COVID-19. Analysez donc soigneusement cette partie de votre événement et identifiez les «potentiels pièges» :

- Est-il nécessaire de créer des cloisons le long du parcours pédestre ?
- Dois-je mettre en place un steward qui actionne le bouton-poussoir des feux de circulation sur l'itinéraire vers le lieu de l'événement?

### L'importance de la signalisation et de l'orientation :

Une signalisation adaptée depuis les différents hubs et pour les différents modes de transport assure une accessibilité aisée. Assurez-vous que votre signalisation correspond à ce qui a été communiqué aux invités, lors de l'enregistrement de ceux-ci. N'hésitez pas à rappeler les mesures au moyen de panneaux d'information (dynamiques) le long du parcours. Ceci vous assurera une meilleure diffusion du message.



## Les services de navettes :

Avant toute chose, une distinction doit être établie entre le transport groupé (par exemple de l'entreprise au lieu de l'événement) et un service de navettes qui transporte les invités sur une distance plus courte (Ex : du parking jusqu'au lieu de l'événement).

En ce qui concerne le transport de groupes, il est important de savoir que :

- Dans de nombreux cas, les toilettes des autocars ne sont plus accessibles, tenant compte des mesures COVID-19 mises en place par les sociétés de transport.
- Il sera nécessaire de veiller au fait que les sièges soient utilisés de manière individuelle (même siège à l'aller et au retour pour une même personne).

On peut estimer que la capacité disponible (à la fois avec des navettes plus petites et avec des bus plus grands) sera limitée ; ceci en raison des règles de distanciation sociale. Le nombre de navettes nécessaires devra être revu en fonction du nombre de places disponibles par véhicule.

Ne pas oublier également de :

- Indiquer les sièges que les participants ne peuvent pas utiliser.
- Vous assurer qu'un coordinateur soit présent pour diriger les départs et les embarquements de manière optimale.
- Veiller à mettre en place une file d'attente, lors des embarquements. Celle-ci devra être structurée et permettre un respect des règles de distanciation sociale.

«*La sécurité de tous est assurée par chacun ...*» Le chauffeur, le steward ainsi que le participant ont une responsabilité commune dans le fait de limiter le risque de contamination accidentelle. Quelques conseils pour limiter ce risque :

- Désinfecter, entre les trajets, les parties les plus importantes du bus avec lesquelles les passagers peuvent entrer en contact (accoudoir, ceinture de sécurité, etc.).
- Un coordinateur peut assurer l'ouverture et la fermeture des portes pour les petites navettes. Ce service augmente également l'aspect VIP et l'approche de «*service personnalisé*» de votre événement.

Prenez également en compte que la fréquence de déplacement des navettes sera inférieure. Ceci est normal, au vu des mesures particulières à mettre en place pour maîtriser efficacement le risque COVID-19. Consultez et demandez à la compagnie de transport les mesures qu'elles prennent, tenant compte du risque, et voyez avec elles si des mesures supplémentaires sont envisageables pour votre événement.

En conclusion de cette partie dédiée aux aspects de mobilité, n'oubliez jamais que l'arrivée et le départ de chaque participant déterminera sa première ainsi que sa dernière impression de votre événement ... Chacun d'entre nous connaît l'importance de ces deux moments dans la réussite d'un événement. Ne sous estimez donc pas l'impact de la mobilité sur votre événement et n'hésitez pas à vous faire accompagner par un professionnel expérimenté !



## 5.5 VIP & CONFÉRENCES DE HAUT NIVEAU

Il est évident que **cette partie du dossier s'adresse plus spécifiquement aux organisateurs d'événements institutionnels ou étatiques**. Toutefois, notre expérience nous a amené à également devoir coordonner ces aspects plus « *diplomatiques* » dans le cadre d'événements organisés par des acteurs économiques industriels et/ou boursiers. Le fait que votre événement soit considéré comme « *High-Level* » dépend de votre approche de celui-ci et de vos buts. Vous souhaitez inviter une personnalité de haut-rang, une personnalité publique ou une personnalité politique ? Si tel est le cas, il sera important de prendre en compte certaines « *règles* » de gestion qui devront également être développées de telle sorte à maîtriser efficacement le risque COVID-19.

Il est très clair que, **tenant compte des impacts de la pandémie, il est peu envisageable de réunir un nombre important de délégations officielles** dans le cadre d'un événement d'ampleur internationale. Nous n'affirmons pas que cela soit « *raisonnable* », tenant compte de l'instabilité actuelle de la crise. Toutefois, un événement réunissant quelques ministres et/ou personnalités de haut-rang n'est pas à exclure dans les semaines/mois à venir.

Voilà pourquoi nous avons pris l'option de développer, comme pour toutes les parties de ce dossier, une approche opérationnelle détaillée et précise.

Lorsqu'on organise une réunion internationale de haut niveau, une conférence, une visite VIP ou un événement diplomatique, il est tout aussi important de suivre le protocole avant et pendant l'événement. L'étiquette des affaires internationales et le protocole international sont des points à garder à l'esprit. La gestion des événements à haut niveau et le protocole sont étroitement liés à la logistique, au travail opérationnel et à la gestion de la sécurité, car nous collaborons étroitement avec des participants à haut risque.

### Protocole :

Le protocole, l'un des principaux outils de la diplomatie, repose sur une bonne connaissance des relations humaines. Ces relations, surtout dans un cadre officiel et international, sont régies de longue date par diverses conventions. Ces conventions se basent sur le respect et la considération mutuels entre nations souveraines. Ceux-ci sont basés sur des règles d'attention, de courtoisie, de respect et de civilité ; autant d'outils de prédilection pour l'entente et la coopération internationales.

La diplomatie s'inscrit dans des contextes bilatéraux ainsi que multilatéraux. La diplomatie bilatérale correspond à la communication entre deux États, tandis que la diplomatie multilatérale implique des contacts entre plusieurs États, souvent dans le cadre institutionnalisé d'une organisation internationale.

### Contexte COVID-19 :

Même si la configuration de ce type d'événements et de conférences n'est pas radicalement influencée par les mesures liées à la prévention de la propagation de COVID-19, en raison de leur configuration naturelle, certains aspects et la logistique devront être adaptés.

Au-delà de la logistique habituelle et des aspects propres aux événements de haut niveau, tous les points d'accès et les zones devront être adaptés afin de respecter les principes de gestion des risques de la crise sanitaire.



La liaison avec les services spécifiques "VIP" de l'institution, comme les services du protocole et de la sécurité, sera essentielle pour assurer une communication approfondie et efficace en raison des barrières linguistiques, culturelles et de handicap potentielles associées à la communication des informations Covid-19 aux délégués de haut niveau.

Une collaboration étroite est essentielle et devrait être mise en place avec l'équipe de gestion des risques, y compris les principes généraux de gestion de crises. ("[5.3 SÉCURITÉ & SÛRETÉ](#)", page 38).

### **Hypothèse :**

1. Identifier et traiter les éventuelles barrières linguistiques, culturelles et de handicap associées à la communication des informations Covid-19 au personnel de l'événement et aux dignitaires de haut niveau. Les informations que nous communiquons doivent être facilement compréhensibles par tous ceux qui participent à l'événement.
2. Une seule personne désignée pour suivre l'approche d'après les dernières connaissances peut faciliter la communication avec le reste de l'équipe et contribuer à garantir que la réponse est réfléchie et cohérente. Le coordinateur Covid-19 (Voir "[4.3 Le coordinateur COVID-19 ... Une fonction essentielle !](#)", page 14) sera la personne de référence avec laquelle le plan de gestion des risques sera développé.
3. Assurer la liaison avec les services de protocole et de sécurité correspondants.

## 5.5.1 Communication

### **1. Perspectives interculturelles**

Il importera, pour organiser le plan le plus efficace possible pour gérer les risques liés au COVID-19, de développer une communication efficace et étroite avec les autorités locales et les pays dont des dignitaires de haut niveau feront partie des participants.

L'équipe responsable de la gestion des risques devrait appuyer sur les stratégies individuelles pour assurer l'auto-protection, mais prendre note de la séparation, de la marginalisation et de la ségrégation des participants de haut niveau. Ceci appelle une vision commune et une coopération dans la distanciation sociale pendant l'organisation d'événements. Il s'agira d'assurer le suivi des processus de communication, des politiques et des solutions afin d'élaborer un plan d'intervention des participants, des orateurs et des hauts dignitaires lors des conférences.

Les frontières européennes ont été fermées pour contenir la contagion, des restrictions de voyage ont été imposées, mais parallèlement, la collecte de données personnelles est autorisée à une envergure encore inédite. Il est donc tout aussi important de veiller à ce que les droits de l'homme, la solidarité et les facteurs de cohésion soient pris en compte dans la préparation des informations destinées aux participants de haut niveau à une conférence, à commencer par le site web de l'événement, le processus d'inscription et la communication de suivi par courrier électronique.

### **2. Une communication efficace, à 360°**

- Pour les fonctionnaires du protocole, les assistants de conférence, le personnel technique, la sécurité, les agents de liaison, les interprètes et les traiteurs
- Tenir à jour et distribuer des informations concises et précises, approuvées par tous les intervenants concernés, pour tous les membres de la chaîne de commandement.





- Identifiez tous les acteurs de votre chaîne de communication (personnel de l'événement, entrepreneurs, fournisseurs) et mettez en place des systèmes pour partager les informations avec eux.
- Informer les services officiels du protocole de toute communication ou action à relayer aux VIP et délégations invitées

### 3. Briefings internes liés à la gestion de haut niveau

- Un briefing spécifique pour le personnel qui travaillera à l'accueil des VIP ou dans les zones restreintes est courant pour les assistants de conférence et les officiers de liaison ; ce briefing devra être revu et inclure des directives à mettre en place et à respecter afin de fonctionner efficacement dans le cadre du Covid-19
- Un briefing écrit, détaillant les principales fonctions avec des points complémentaires relatifs au risque et aux mesures liées au Covid-19, sera ajouté pour les assistants de conférence et les officiers de liaison pour qu'ils puissent le consulter à tout moment

Poursuivez avec un briefing oral et une visite du lieu, en expliquant :

- Le rôle, les tâches et le règlement des assistants de conférence travaillant en zone restreinte, à l'entrée protocolaire, dans les salles de réunion bilatérale et au vestiaire des VIP
- Les mesures Covid-19 doivent être expliquées et régulièrement rappelées (stations de désinfection des mains, distanciation sociale, éviter les grandes concentrations, salle d'isolement, restauration, nettoyage physique du lieu et des toilettes)

Le briefing écrit détaillera les principales fonctions des assistants de conférence ou officiers de liaison travaillant dans des zones spécifiques :

- Entrée protocolaire
- Zone restreinte/salon
- Vestiaire VIP
- Réunions bilatérales

### 4. Delegation guide

Le *delegation guide* pour une conférence de haut niveau est le document le plus important pour que les délégués soient correctement et pleinement préparés à leur participation à l'événement. À titre de comparaison, ce guide est pour les délégations ce que les informations pratiques (généralement incluses dans la confirmation finale) sont pour les participants.

Outre le contenu habituel de ce guide écrit (informations pratiques), une section sur les mesures sanitaires Covid-19 en vue de l'événement devrait être comprise dans l'introduction puis dans les sections suivantes (protocole, programme du chef de délégation, sécurité, enregistrement, communication et logistique).

Les informations relatives à la recherche des contacts, jusqu'à 2 semaines après l'événement, doivent être mentionnées. En outre, la procédure exacte doit également être indiquée et une note spécifique sur le nettoyage du lieu peut aussi être incluse.

### 5. Gestion des données - formulaire d'enregistrement et informations personnelles des VIP

L'une des étapes clés de la communication sanitaire consiste à identifier les hauts





dignitaires qui assisteront à l'événement. Plus nous pourrions recueillir d'informations personnelles, mieux nous pourrions communiquer les messages, les activités et les règles associées. Ces points doivent en faire partie :

- Un formulaire d'inscription dûment rempli est requis pour le haut dignitaire/ chef d'État/de gouvernement et chaque membre de délégation, agent de sécurité personnelle, journaliste, photographe.
- Le coordinateur de l'événement devra insister pour que toutes les questions relatives au COVID-19 soient complétées sur le formulaire d'inscription

#### **6. Procédure d'accréditation des délégations**

- Informer les points de contact des délégations sur les dernières mesures locales
- Rappelez fréquemment les capacités d'accueil et les règles de santé et de sécurité sur place : deux semaines à l'avance, une semaine avant, trois jours avant, un jour avant et tout au long de chaque journée de l'événement (selon le cas)

#### **7. Pins chefs de délégation et badges des délégations**

Les Pins et les badges de conférence des délégations seront fournis suivant la procédure classique, mais emballés individuellement, dans le cas où le badge devait être modifié en dernière minute. Un lecteur de badges sera installé dans la zone VIP.

#### **8. Programme personnel du chef de délégation**

- Prévoir des marges suffisantes dans ce programme car les déplacements à l'intérieur du lieu peuvent être affectés par la restriction des flux ou des mouvements pour respecter la distanciation sociale.

#### **9. Salles de conférence de presse et d'interview**

- Instaurer les mêmes procédures sanitaires que pour les autres sections de l'événement (espacement, timing, bonne aération, masques, poste de désinfection des mains, désinfection des équipements, limiter le nombre de techniciens requis)

#### **10. Interprétation**

- Limiter le nombre d'interprètes par cabine
- Les services d'interprétation seront fournis par l'organisateur et les délégations ne seront pas autorisées à imposer leur propre équipe d'interprétation. Ceci s'inscrit dans le plan de gestion des risques COVID-19 qui sera développé et présenté aux équipes des organisations locales.

## 5.5.2 Présence à l'événement

### **Hypothèse**

- Masque obligatoire pour tout le personnel travaillant à l'événement et les participants de haut niveau
- Mesures sanitaires COVID-19 - elles auront une incidence sur le déroulement dans le temps pour le personnel et les participants, mais en ce qui concerne les VIP, l'entrée séparée et les heures d'arrivée différentes n'impacteront pas beaucoup leur emploi du temps.
- L'organisateur mettra au point un processus spécifique pour l'attribution des badges et gèrera le risque d'accréditation de dernière minute. Ce «processus de



*dernière minute*», pour des raisons d'organisation, sera réduit autant que possible et devra être approuvé par l'organisateur au cas par cas. Le nombre de délégués devra aussi être réduit au minimum.

**Les mesures sanitaires doivent être appliquées et respectées par chaque personne présente à l'événement, et ce pour chaque aspect de l'événement et pour les différentes zones sans exception.**

### **1. Affichage et communication sur place**

Voir "5.2.2 Communication sur site", page 36

### **2. Accueil protocolaire**

- Prévoir des moyens pour limiter les contacts en personne de l'agent du protocole - pas de poignée de main, distanciation sociale pendant l'escorte. Cela pourra poser problème en fonction de la culture de la délégation
- Seuls l'assistant personnel (+1) et le responsable de la sécurité personnelle (si nécessaire) pénétreront dans l'entrée protocolaire avec le haut dignitaire
- Poste de désinfection des mains à l'entrée du protocole

### **3. Stationnement - Dignitaires de haut niveau**

- La zone réservée aux dignitaires de haut niveau, c'est-à-dire le point de dépôt/reprise et les places de stationnement des véhicules officiels, reste inchangée pour la plupart des sites et est généralement bien espacée.
- Les chauffeurs recevront comme d'habitude un panneau à afficher sur le pare-brise et veilleront à respecter et appliquer les mesures COVID-19 ; ils restent à l'intérieur de leur voiture.
- Concernant les principes de gestion, pour les places de parking, voir "5.4.3 Mobilité", page 56

### **4. Plan de sécurité - Points d'entrée/de sortie protocolaires**

- Le fait de prévoir une entrée et une sortie distinctes pour les hauts dignitaires dépendra du nombre de participants à l'événement et sera discutée avec l'organisateur et les services de sécurité et de protocole de l'institution pendant la phase de préparation.
- Si la configuration du lieu choisi le permet, prévoir une sortie distincte de l'entrée.
- Une communication en amont doit être organisée pour les chauffeurs et les délégations, de même qu'une signalisation spécifique sur place.

### **5. Flux des dignitaires de haut niveau**

- Concevoir les espaces et les horaires des événements de manière à réduire la densité de la foule sur le chemin de l'entrée VIP à la salle de conférence et à la zone restreinte.

### **6. Délégations**

- Les membres des délégations, les conseillers, les membres de la presse, les secrétaires, etc. pénétreront dans le lieu par l'entrée générale des participants.
- Zone restreinte - Cette zone doit être limitée uniquement aux VIP, à l'assistant personnel (+1) et au responsable de la sécurité personnelle.



## 7. Zone restreinte/lounge

- Identifier une salle offrant suffisamment d'espace pour accueillir la zone restreinte / le salon VIP conformément aux mesures de distanciation sociale.
- Dans le salon, des espaces séparés de 4 fauteuils au maximum et respectant la distance de 1,5 m entre chaque siège dans toutes les directions et une table basse avec un désinfectant pour les mains.
- Un système doit être prévu pour informer la sécurité lorsque cette zone est occupée afin que l'accès puisse être limité/refusé
- Espace de restauration pour les pauses café et déjeuner avec un serveur pour servir les boissons et le déjeuner (pour toute distribution de nourriture et de boissons, "[5.6 CATERING](#)", [page 70](#))
- Meubles désinfectés régulièrement par les assistants de conférence travaillant dans ce domaine.
- Un membre du personnel de nettoyage doit être affecté à cette zone et veiller à ce que les sièges et les tables basses soient désinfectés lorsque chaque invité quitte une zone assise et avant que les assistants de conférence ne laissent un autre invité prendre sa place.
- Utiliser des marquages de flux directionnels sur le sol pour assurer la distance.

## 8. Bureau d'information zone restreinte/salon

- Installer un panneau en plexiglas à l'avant du bureau.
- Appliquer des carrés/cercles écartés d'un mètre cinquante sur le sol.
- La surface du bureau doit être désinfectée par le personnel du bureau d'information après chaque passage.
- Du désinfectant pour les mains doit être mis à disposition sur le dessus du bureau.
- Gardez une réserve de masques, de gants et de gel désinfectant derrière le bureau, accessible aux délégations, au personnel et aux officiers de liaison.

## 9. Vestiaire de la zone restreinte

- En plus des masques, les assistants de conférence doivent porter des gants lorsqu'ils travaillent dans le vestiaire. S'agissant d'un vestiaire des VIP, la procédure "self-service" ne sera pas la norme. Un assistant de conférence VIP sera toujours présent derrière le bureau, protégé par du plexiglas, portant un masque et des gants.
- À l'extérieur du vestiaire principal, soit à l'entrée protocolaire, soit dans la zone restreinte tenue par un assistant de conférence
- Les mêmes précautions que dans les zones communes sont de rigueur ; des lignes au sol clairement espacées et marquées (carrés/cercles) rappelant l'éloignement de 1,5 m
- Poste de désinfection des mains à l'entrée du vestiaire ou sur le comptoir.

## 10. Toilettes de la zone restreinte

Voir "[5.1 HYGIÈNE & NETTOYAGE](#)", [page 25](#)

## 11. Badge de conférence

- Préparer les badges en dernière minute, pour limiter le risque de contamination accidentelle, et distribuer aux dignitaires de haut niveau à l'arrivée/au départ par l'agent de liaison ou l'assistant de conférence travaillant dans la zone VIP



## 5.5.3 Débat de haut niveau

### Hypothèse

Pour les besoins de ce rapport et de l'organisation des événements, nous supposons que des dignitaires de haut niveau se rendront à l'événement. Ici encore, l'organisateur et le contractant doivent avoir à l'esprit que les annulations peuvent se produire plus souvent que ce à quoi ils ont été habitués lors d'événements antérieurs à la pandémie Covid-19. Les VIP seront informés des règles d'étiquette sanitaire grâce à une communication approfondie mise à leur disposition et à celle du point de contact de la délégation pendant la procédure d'invitation et d'enregistrement. Cette communication sera maintenue pendant l'événement.

#### 1. *Entrée/sortie de l'auditorium*

- Si l'auditorium a des portes de chaque côté, les VIP peuvent entrer d'un côté et sortir de l'autre. Si tel n'est pas le cas, certaines portes seront réservées aux entrées et d'autres aux sorties
- Prévoir au moins une station de désinfection à l'entrée et à la sortie de la pièce

#### 2. *Placement des sièges dans l'auditorium de haut niveau*

- La distanciation sociale sera nécessaire entre le VIP et son assistant personnel ou entre les membres de la délégation car ils ne peuvent être considérés comme une grande famille vivant sous le même toit. Toutefois, il serait nécessaire de limiter la délégation au dignitaire de haut niveau, à l'assistant personnel et à un agent de sécurité (si cela est absolument nécessaire).
- Masque obligatoire en auditorium
- Si la délégation est composée de membres d'une même famille vivant sous le même toit (familles royales par exemple), aucune distanciation sociale ne sera nécessaire entre eux.
- Dignitaires de haut niveau assis au premier rang avec un espacement de 1,5 m. Assistant personnel (+1) assis directement derrière à 1,5m de distance.
- Sièges nominatifs pour VIP, comme à l'accoutumée.

#### 3. *Mise en place d'un panel de haut niveau*

- Limiter à 4 le nombre d'orateurs VIP sur scène, la présentation vidéo en direct pourrait être utilisée pour les autres orateurs VIP invités. Le modérateur peut être le cinquième sur l'estrade, si nécessaire.
- Petites tables individuelles pour chaque orateur : contenu - petite bouteille d'eau en verre et verre, casques emballés individuellement.
- Grimper sur l'estrade d'un côté et la quitter de l'autre.

#### 4. *Casques d'interprétation pour les participants au panel de haut niveau sur l'estrade*

Voir ["5.7.1 La gestion du matériel et des équipements"](#), page 79

#### 5. *Microphones pour les participants au panel de haut niveau sur l'estrade*

Voir ["5.7.1 La gestion du matériel et des équipements"](#), page 79

#### 6. *Estrade*

- Petite bouteille d'eau en verre et verre à remplacer entre chaque intervenant.  
Voir ["5.7.1 La gestion du matériel et des équipements"](#), page 79



### 7. **Réunions bilatérales**

Privilégier une salle dotée de fenêtres ou au moins aérée

- Prévoir une distance de 1,5 m pour 2 fauteuils VIP, limiter le nombre de participants qui accompagnent les VIP dans la salle.
- Gants et masques jetables disponibles dans la salle.
- Ventilation - ouvrir les fenêtres entre chaque réunion, si possible.
- Prévoir du temps en suffisance entre chaque bilatérale pour nettoyer et désinfecter le mobilier. La salle et son contenu sont nettoyés et désinfectés entre chaque réunion bilatérale par les assistants de conférence responsables de la salle.

### 8. **Coiffure et maquillage**

- Les mesures COVID-19 pour la salle de coiffure et maquillage doivent être conformes au plan de gestion du risque de l'événement.

## 5.5.4 Restauration– zone restreinte/lounge

Voir 5.6. : "Restauration"

Compte tenu de leur statut de VIP, nous préférons que les participants puissent s'asseoir et se faire servir avec un personnel suffisant.

Entre les réunions bilatérales, des rafraîchissements seront servis sur demande par du personnel formé tenant compte du protocole COVID-19 élaboré pour la restauration ("[5.6.1 Restauration pour les participants](#)", page 71).



## 5.6 CATERING

Le principe directeur du volet restauration consistera à **gérer le risque de contamination accidentelle** et ce qui doit être mis en place pour limiter les contacts entre personnes, mais également entre objets et personnes.

Le volet de la restauration a été approché compte tenu de la réglementation générale sur la sécurité alimentaire (HACCP<sup>1</sup>) et des mesures COVID-19 à mettre en place en vertu de la législation et de la réglementation belge<sup>2</sup>.

**Le port du masque en permanence sera de mise** pour l'ensemble des personnes dans les zones de restauration et de networking. Le masque ne peut être retiré, cela va de soi, que pour boire ou manger.

On distingue divers formats de restauration ; les plus courants dans un contexte de conférence et d'événement : buffets, repas assis, pauses café, ... **Certains types de restauration ont été considérés comme trop risqués à organiser**, et donc éliminés en tant que tels :

- Cocktails
- Walking dinners
- Tout type de self-service

Selon le nombre de participants à l'événement, il pourra être nécessaire d'organiser la restauration en différents créneaux horaires ; tous les participants ne pourront donc peut-être pas manger en même temps. En coordination avec l'équipe du programme, nous pourrions prévoir qu'une partie des participants sera en pause déjeuner ou café alors que les autres sont encore en réunion ou en atelier et vice-versa.

**La flexibilité sera de rigueur** ; les heures de pause et/ou de déjeuner devront sans doute être prolongées ou dédoublées dans les espaces disponibles afin de répondre au nombre de participants.

Les études scientifiques montrent que le virus se transmet principalement de personne à personne. C'est pourquoi toutes les précautions nécessaires de distanciation sociale seront prises tout au long du processus de restauration. **Il est impératif que les participants, les invités et le personnel portent en permanence un masque recouvrant la bouche et le nez !**



WASH  
HANDS



DISINFECT  
SURFACES



DISINFECT  
HANDS



USE  
FACE MASK



USE  
RUBBER GLOVES

1 <https://www.health.belgium.be/fr/alimentation/securite-alimentaire/dangers-microbiologiques-et-hygiene/haccp-autocontrole-et-0>

2 <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2020/07/28/2020031151/moniteur>



## Zones de production des repas

Il a été décidé que, tant que faire se peut, la production des repas devait se faire **dans les locaux du traiteur**. Ces locaux sont déjà configurés et équipés conformément **aux normes HACCP**, qui prévoient notamment des installations pour le lavage des mains, ce qui n'est pas le cas dans tous les espaces événementiels.

Des **mesures supplémentaires** doivent être prises par le traiteur dans ses locaux, telles que le port du masque et de gants, le lavage régulier des mains, l'éloignement physique et la mise à l'écart d'un membre du personnel s'il présente des symptômes du COVID-19.

En cas de finalisation des repas sur place, des mesures identiques devront être prises sur le lieu de l'événement ("[5.6.4 Nettoyage et désinfection des zones et des équipements de restauration](#)", page 77).

### 5.6.1 Restauration pour les participants

Vous trouverez ci-dessous une liste de mesures et processus détaillés et opérationnels à mettre en place pour l'organisation des différents types de restauration.

#### A) Buffet:

Un buffet pour 50 participants est l'étude de cas que nous avons développé et qui correspond à une taille raisonnable, généralement admise, pour cette formule. Un buffet peut être organisé avec des mesures spécifiques. Si l'événement exige d'accueillir plus de 50 personnes (voir illustrations "[8. ANNEXES](#)", page 100) en même temps, le dispositif devra être multiplié dans l'espace, pour respecter les distances et les mesures sanitaires qui ont été déterminées comme suit :

#### 1. Gestion des flux

- La zone de restauration doit être bien délimitée et définie soit par un mur (existant ou construit), soit par des poteaux, des plantes, ...
- Une zone avec des tables et des chaises doit être mise en place pour la consommation par les participants.
- Elle doit respecter une distance de 1,5 m entre chaque participant assis et laisser un espace de circulation entre les tables.
- L'entrée et la sortie de la zone de restauration doivent être visibles et situées de part et d'autre de la zone.
- La gestion des flux doit être organisée à l'entrée de la zone de restauration pour veiller à l'éloignement physique (1,5m) des participants faisant la queue pour le buffet.
- Un COVID-19 Regulator ("[4.4 Le concept de « COVID-19 regulators »](#)", page 16) fournissant du désinfectant pour chaque personne sera présent à l'entrée de la zone de restauration.
- Un marquage clair sera appliqué sur le sol pour réguler le flux et la distance.
- Signalisation claire pour les procédures de service.
- Signalisation claire à propos de la disponibilité du désinfectant.
- Une hôtesse ou un steward sera de service pour assister une personne handicapée au buffet, un maître d'hôtel aidera à la mise en place à un endroit réservé dans la zone de restauration, un steward assistera à la sortie.
- Si une personne à mobilité réduite vient avec un accompagnateur, les deux personnes seront autorisées à accéder ensemble au buffet et la zone de restauration. Une assistance peut être demandée à un steward.





## 2. Service

- Pas de self-service.
- Il sera impossible de se resservir ou de retourner au buffet.
- Un chef sera présent derrière chaque buffet pour servir les participants selon leur choix.
- Le buffet sera protégé par un panneau de plexiglas en «U», pour permettre au participant de voir les plats mais sans contact avec les denrées, les couverts de service, la vaisselle ou le personnel.
- Le chef prendra une assiette propre, y déposera la commande du participant et la placera sur un guéridon pour que le participant puisse l'emporter. Aucun contact entre le participant et le chef.
- Si le buffet propose des plats chauds et froids, le processus ci-dessus sera réitéré avec le buffet chaud.
- Une fois que le participant a son (ses) assiette(s) en main, il se rendra au poste boissons où on lui remettra un plateau avec ses couverts enveloppés dans une serviette, un verre, des condiments individuels et une enveloppe dans laquelle il pourra placer son masque pendant qu'il mange.
- Le participant choisira ensuite sa boisson, en bouteille individuelle (par ex. eau en bouteille de 50cl), qui sera placée sur le plateau par un serveur.

## 3. La zone de restauration

- **Les participants ne pourront pas s'asseoir librement.**
- Des tables rondes de 200cm de diamètre pouvant accueillir 4 participants au maximum seront installées.
- Le participant se rendra alors dans la zone de restauration, où il devra attendre que le maître d'hôtel lui désigne une place.
- Le maître d'hôtel assiera le participant à une place identifiable, propre et désinfectée dans la zone. Il enlèvera le signal «*propre & désinfecté*» tout en asseyant le participant.
- Le maître d'hôtel gèrera la répartition des places des participants en fonction des flux mis en place, en remplissant d'abord la zone la plus proche de la sortie.
- Une fois que le participant aura terminé son repas, il quittera la zone de restauration par le chemin indiqué en direction de la sortie et sera prié de se désinfecter les mains au gel hydroalcoolique avant de quitter la zone.
- Un serveur nettoiera le plateau et tous les objets laissés par le participant dès après son départ. Ceux-ci seront triés, éliminés et stockés dans une «*zone sale*» pour être envoyés au processus de nettoyage et de désinfection à la fin de l'événement.
- **Les articles ne seront pas réutilisés lors de l'événement**, sauf si un équipement absolument nécessaire et adéquat est disponible sur place (par exemple un lave-vaisselle automatique).
- Une fois que le serveur a tout débarrassé, une équipe de nettoyage nettoiera et désinfectera l'espace précédemment occupé par le participant, la table et la chaise, et placera un marquage visuel visible du maître d'hôtel (petit drapeau) pour identifier le lieu comme étant prêt à accueillir un participant.

## B) Repas assis et servis

Les repas assis et servis suivront le même principe de distanciation entre les participants de manière à respecter 1,5m entre chaque personne.

Les repas seront préparés dans la cuisine du traiteur afin d'offrir les meilleures conditions et de respecter toutes les mesures de distanciation et d'hygiène (norme HACCP).



## 1. Gestion des flux

- Tout le personnel sera masqué et ganté.
- Les flux à l'entrée de la zone de restauration seront gérés au moyen de marquages au sol. L'entrée et la sortie seront séparées et idéalement à l'opposé l'une de l'autre.
- Une station de désinfection au gel hydroalcoolique sera disponible à l'entrée de la zone.
- Les invités seront admis dans l'espace de restauration un par un afin de respecter la distance physique et seront guidés vers une table (identifiée par un numéro de table) afin d'éviter les allées et venues ainsi que les changements de siège.
- Une fois assis, **le participant ne sera pas autorisé à changer de place et devra rester assis pendant tout le repas.**
- Si une personne à mobilité réduite vient avec un accompagnateur, les deux personnes seront autorisées à entrer ensemble. Une assistance peut être demandée à un steward.

## 2. Service et Zone de restauration

- Chaque place assise sera pourvue de couverts, serviettes et verres.
- Un serveur spécifique sera affecté au service à table du participant. Ce serveur ne débarrassera pas la table et sera uniquement chargé des objets «propres» partant de la cuisine ou du bar.
- Tous les plats servis seront recouverts d'une cloche ou d'un emballage qui sera retiré(e) en face du participant attablé.
- Le pain, le beurre et les condiments seront fournis en emballages individuels à chaque participant attablé.
- Le service des boissons et du café peut être effectué à la bouteille par un serveur. Dans ce cas, la cruche à café ne doit à aucun moment toucher le verre ou la tasse.
- Le débarrassage des assiettes, couverts et verres sera effectué par des serveurs spécifiques qui ne s'occuperont que des articles utilisés, et non du service à table ou du dressage.
- Les objets utilisés seront directement amenés au back-office (distinct de la zone de production) pour y être nettoyés ou conservés de manière appropriée avant leur retour dans les locaux du traiteur. Ils ne peuvent en aucun cas être apportés du back-office à la zone de restauration.
- Si le repas comporte plus d'un service (entrée-plat-dessert), cette même procédure sera répétée à chaque service.
- Si la zone de restauration est utilisée plusieurs fois (plusieurs repas pendant l'événement), un nettoyage et une désinfection en profondeur des tables, des chaises et des zones de contact seront effectués.

## C) Food trucks

Le personnel des food trucks devra respecter les règles de distanciation sociale à l'intérieur du véhicule ainsi qu'à l'extérieur. L'exploitant devra prendre les mêmes mesures d'hygiène qu'un traiteur en ce qui concerne la production des plats et la propreté et la désinfection des équipements. Le personnel sera masqué et ganté en permanence.

## 1. Gestion des flux

- Placer des potelets ou des barrières pour guider les entrées et les sorties avec des marques d'éloignement sur le sol.
- Fournir du gel hydroalcoolique dans la file d'attente
- Limiter le nombre de personnes en attente à la longueur balisée par les potelets avec



un signal tel que "*Plus de file d'attente après ce point*" pour éviter les rassemblements désordonnés.

- Un COVID-19 Regulator doit être présent dans la zone occupée par le food truck pour gérer les flux et éviter les files désordonnées.
- Les méthodes de paiement électroniques ou sans contact sont à privilégier. Si la méthode sans contact n'est pas disponible, les écouvillons individuels, cotons-tiges, mouchoirs à usage unique... sont des alternatives.

## **2. Zone de restauration**

- Si des places assises ou debout sont prévues pour les repas, il faudra appliquer les mêmes règles que pour les repas assis ou les zones de networking.
- Dans les cas où le Food Truck est destiné à un événement plus familial (Family Day, célébrations privées, ...), les sièges peuvent être organisés selon le principe de gestion de la "bulle sociale", conformément aux directives gouvernementales locales.

## **D) Paniers-repas**

Les paniers-repas doivent être préparés dans la cuisine du traiteur afin de respecter toutes les mesures concernant la production et le transport des repas.

### **1. Gestion des flux**

- Le self-service est à proscrire
- Placer des potelets ou des barrières pour guider les entrées et les sorties avec des marques d'éloignement sur le sol.
- Si plusieurs paniers-repas sont proposés, une réservation pourrait être prévue pour éviter les longues files d'attente dues aux choix et aux hésitations. Une autre alternative consisterait à utiliser une signalisation à l'entrée ou dans la file d'attente pour indiquer les possibilités.
- Fournir du gel hydroalcoolique dans la file d'attente.
- Un COVID-19 Regulator doit être présent dans la zone de distribution pour gérer les flux et éviter les files désordonnées

### **2. Zone de restauration**

- Les paniers-repas doivent être conservés derrière le comptoir de service, accessibles uniquement au personnel de service. Pas de contact direct entre le personnel et le participant ; utiliser un comptoir suffisamment large ou un panneau en plexiglas si la distance de 1,5 m ne peut être respectée au comptoir
- Le repas doit être placé sur le comptoir par le personnel pour que le participant puisse le prendre
- Les paniers-repas doivent contenir des aliments et des boissons ainsi que des couverts et condiments en emballages individuels.
- Les boissons doivent être fournies en bouteilles ou canette individuelles

### **3. Zone de restauration**

- Si des places assises ou debout sont prévues pour les repas, il faudra appliquer les mêmes règles que pour les repas assis (voir ci-dessus) ou les zones de networking.

## **E) Pauses café & networking**

Les pauses café sont considérées comme des moments privilégiés pour échanger et



se désaltérer pendant les événements. L'organisateur devra fournir des solutions de networking permettant l'interaction dans le respect des précautions sanitaires. (voir illustration "8. ANNEXES", page 100)

### 1. *Gestion des flux*

- Prévoir des installations de désinfection des mains à l'entrée et à la sortie de la zone.
- Aménager la zone du buffet à café comme un comptoir d'enregistrement avec des files d'entrée et de sortie pour gérer le flux, avec un marquage clair au sol.
- Une signalisation claire est à prévoir pour informer de ce qui est servi et où, et ainsi éviter les files d'attente excessives et les sauts d'une file à l'autre.
- Un COVID-19 Regulator doit être présent pour gérer le flux des participants.

### 2. *Zones de service des boissons*

- Les boissons doivent être servies par un membre du personnel dans un gobelet en carton, directement sur commande, le «Grab & Go» ne sera pas autorisé. Une fois servi, le gobelet est placé sur le comptoir pour l'invité, et non pas donné en main pour éviter tout contact physique.
- Utiliser des gobelets jetables pour éviter la manipulation ou la dispersion d'objets sales et éventuellement contaminés dans la zone (tables, rebords de fenêtres, ...).
- Ces postes de pause seront multipliés afin d'éviter les files d'attente en fonction du nombre de participants.
- Le lait, le sucre et les biscuits doivent être servis en portions individuelles.
- Les pâtisseries et viennoiseries seront également emballées individuellement.

### 3. *Zone de consommation et de networking*

- Si des places assises sont prévues, des marquages au sol doivent être mis en place pour identifier le nombre de personnes par zone afin de respecter la distance.
- Prévoir suffisamment de poubelles pour les gobelets usagés.
- Des espaces-networking avec différents types de mobilier peuvent être prévus, des tables basses pour 4 personnes, des alcôves à table haute pour les échanges en tête-à-tête et des espaces moins formels à table haute pour 3 personnes. Voir le plan de networking ("8. ANNEXES", page 100) pour la disposition et les mesures d'éloignement.
- Le nettoyage et la désinfection de chaque espace occupé devra avoir lieu dès qu'il redevient libre. Les espaces désinfectés sont marqués comme tels et identifiables par les nouveaux participants à leur arrivée. Voir plus haut le processus appliqué en zone de restauration pour un service buffet.

## F) *Distribution d'eau aux participants*

Le principe directeur sera de **gérer le risque de contamination accidentelle** et de **déterminer les mesures à prendre** pour limiter les contacts entre personnes et par extension entre objets et personnes.

### 1. *Bouteilles d'eau 50 cl :*

Nous recommandons de **fournir des bouteilles individuelles**, et déconseillons d'exposer les bouteilles en libre-service, ce qui en ferait des objets de contact sensibles (si des personnes prennent la bouteille en main pour vérifier si la température de l'eau



est à leur goût et éventuellement la remettent pour vérifier une autre bouteille).

Appliquer une signalisation au point de distribution pour rappeler aux participants de ne pas partager leur bouteille d'eau.

Exemples de distribution compte tenu du risque de contamination :

- Inclure la bouteille dans un «*goodie bag*»
- À différents endroits tout au long de l'événement. Dans ce cas, la distribution devra être réalisée par un membre du personnel.
- Les bouteilles d'eau de 50 cl peuvent aussi être placées à l'avance sur les tables ou chaises pour les participants dans les salles de réunion / conférence.

## 2. Fontaines à eau :

Le cas échéant, il sera obligatoire que les fontaines à eau soient équipées d'un système de distribution sans contact (produit différent de celui utilisé actuellement lors des événements).

Selon le principe de gestion, il ne doit y avoir aucun contact entre le gobelet ou la gourde et la buse de distribution de la fontaine.

### 5.6.1 Restauration pour les équipes

**Les mesures sanitaires sont applicables au personnel tout comme aux participants.** Il en va de même pour l'accès à la zone de restauration du personnel, où les tables doivent être installées afin de laisser 1,5 m entre chaque membre du personnel pendant le repas.

L'organisateur a deux possibilités pour les repas du personnel :

1. L'organisateur ne sera pas responsable des repas du personnel et informe tous ses sous-traitants qu'ils devront pourvoir aux besoins de leur propre personnel ou apporter leur propre pique-nique. **L'organisateur devra, dans tous les cas, garder la main sur l'organisation et la planification des pauses.**
2. L'organisateur fournit les repas du personnel, auquel cas nous recommandons de servir des paniers-repas afin de maintenir le temps consacré à la pause déjeuner à un niveau raisonnable.

Dans les deux cas, nous recommandons que les repas soient pris dans différentes zones définies en fonction des postes de travail du personnel afin de limiter la durée de la pause déjeuner. En effet, tenant compte des restrictions liées aux besoins de maîtrise du risque COVID-19, le temps nécessaire à ces pauses déjeuner sera influencé par le nombre de personnes autorisées dans une zone de restauration unique. Par exemple : si vous avez 200 collaborateurs et un espace consacré au déjeuner du personnel de 30 places, en tablant sur une pause déjeuner de 30 minutes et un minimum de 15 minutes de nettoyage et de désinfection avant l'arrivée du prochain flux de 30 personnes, il faudra près de 5 heures pour que chacun ait eu sa pause déjeuner.

Nous déconseillons un point eau et café permanent pour le personnel pendant la durée de l'événement, mais recommandons d'informer le staff qu'il doit apporter ses propres rafraîchissements et collations (individuels).

## 1. Gestion des flux

- Les points d'entrée et de sortie des zones de restauration des équipes doivent être



- identifiés et permettre les mesures d'éloignement comme ailleurs dans le lieu.
- Des installations de lavage des mains ou de distribution de gel hydroalcoolique doivent être prévues à l'entrée de l'espace qui lui est réservé, ainsi qu'à la sortie.
- Le flux doit être géré de manière à maintenir 1,5m lorsque le personnel fait la file de même qu'ailleurs dans le lieu.

## 2. Service des repas et des boissons

- Les repas de l'équipe seront servis sous forme de paniers-repas pendant les périodes de forte demande (déjeuners) lorsque le personnel est plus nombreux, ce qui réduira les temps d'attente car tout le personnel ne pourra pas accéder à sa zone de restauration en même temps. Pas de distribution directe ni de libre-service, pour éviter tout contact physique avec les articles, les paniers-repas doivent être stockés derrière un comptoir ou une table, uniquement accessibles au personnel de restauration. Le sachet sera placé sur le comptoir ou la table, d'où il pourra être enlevé par le membre du personnel.
- Un planning et des créneaux horaires devront être fixés pour que le personnel vienne par vagues, afin de limiter le nombre de personnes présentes et ainsi éviter les files d'attente.

## 3. Zone de restauration - le cas échéant

- Les places assises du personnel seront prévues selon les mêmes principes que pour les participants, dans le respect des mesures d'éloignement physique.
- Le personnel devra jeter les éléments consommés dans les poubelles appropriées.
- Les zones de restauration seront nettoyées et désinfectées entre chaque vague.
- Pour les événements de longue durée où une équipe est présente le soir, mais généralement en moins grand nombre, un buffet chaud / froid peut être servi suivant les mêmes principes que pour le buffet.

### En conclusion :

Comme vous l'avez lu ci-dessus, **des solutions opérationnelles existent**, et sont à la disposition des organisateurs et des sous-traitants en fonction de différents formats de restauration.

Au demeurant, l'objectif de l'organisateur, tenant compte du risque COVID-19, doit être pris en compte ; limiter le nombre de formats de restauration qui généreront des flux importants de participants ou des mouvements rapprochés, comme lors des pauses café, en adaptant le nombre de points pauses café disponibles, par exemple en les installant dans les salles de réunion.

Nous recommandons la prise des repas assis dans une zone réservée, car le respect de l'éloignement physique et la gestion des flux seront plus efficaces et plus faciles à gérer.

## 5.6.4 Nettoyage et désinfection des zones et des équipements de restauration

Dans les zones de production et de service des repas, des protocoles spécifiques de nettoyage et de désinfection doivent être suivis car les aliments et les boissons sont à haut risque et concernent la santé de chaque individu. Une grande attention doit être accordée à cette zone car elle drainera une grande partie des participants. Voir également "5.1 HYGIÈNE & NETTOYAGE", page 25



**Les normes HACCP seront respectées dans les zones de production et de service.**

- Prévoir la possibilité de se laver les mains au savon, ou à défaut au gel hydroalcoolique. Tout membre du personnel présentant des signes ou des symptômes de COVID-19 sera prié de quitter les lieux et de consulter son médecin.
- Tout le personnel impliqué dans la préparation des repas et la manipulation des équipements sera masqué et ganté.
- La vaisselle, les couverts, les verres et les contenants alimentaires seront lavés au lave-vaisselle automatique à une température minimum de 70°C.
- Les couverts seront emballés individuellement dans des serviettes.
- La vaisselle, les couverts et les verres seront ensuite placés dans les conteneurs de transport adéquats et mis sous film plastique, puis identifiés comme propres.
- Les camions seront nettoyés et désinfectés en profondeur, avec des produits adaptés, avant le chargement d'équipements, eux-mêmes propres et désinfectés et identifiés comme tels.
- Une fois que le mobilier du buffet et de la zone de restauration sera en place, il sera désinfecté. On évitera les surfaces poreuses, faute de quoi un couvercle en plexiglas est recommandé aux fins du nettoyage et de la désinfection.
- Ce n'est qu'à ce moment-là que la vaisselle, les couverts, les verres, les aliments et les boissons seront apportés au buffet.
- Si on préfère le recyclage, utiliser des assiettes, couverts et gobelets compostables.

***Interaction avec les autres services lors de l'événement***

- L'approvisionnement en électricité sera coordonné avec le personnel technique, qui devra suivre les mesures COVID-19 durant la mise en place et les opérations pendant la restauration.
- Les décorateurs seront tenus de fournir du matériel nettoyé et désinfecté, emballé pour le transport, qui sera déballé avant la mise en place afin d'éviter toute contamination provenant de l'extérieur. Aucune intervention pendant l'événement. Les articles de rechange tels que chaises et tables doivent être inclus dans la commande originale et livrés avec celle-ci. Les surfaces doivent être faciles à nettoyer et à désinfecter ; éviter les surfaces poreuses ou les textiles.
- Les fleuristes livrent au traiteur sur place. Le personnel de restauration effectuera le placement afin de maintenir l'accès à la zone de restauration au minimum.
- Des COVID-19 Regulators seront présents pour gérer les entrées et sorties dans les zones de restauration
- Coordination avec le prestataire de services de nettoyage pour préparer et planifier un nettoyage approfondi et régulier de tous les sols, points de contact et autres surfaces





## 5.7 LOGISTIQUE & TECHNIQUE

Il est évident que tout événement d'une certaine taille demande un nombre conséquent de matériel, mais aussi de ressources humaines nécessaires à l'installation, la gestion et le démontage de celui-ci. Il s'agit d'un ensemble de matériel et d'actions simples, mais de par le nombre de matériel et d'équipes (AV, techniciens, monteurs, décoration, ...), ces actions simples devront parfaitement être coordonnées et planifiées. Rien de bien neuf, en soi, pour les événements d'ampleur (sur certains gros événements institutionnels, il n'est pas rare de devoir planifier l'arrivée de quelques dizaines de semi-remorques et organiser le travail de quelques centaines de travailleurs), mais tenant compte de l'importance de maîtriser le risque, **il sera effectivement essentiel de coordonner et planifier** de manière efficace ces aspects.

Notre logique a été, dans un souci de précision et de compréhension de la méthodologie à implémenter, de «*détailler au plus précis*» les aspects desquels vous devrez tenir compte dans le plan de gestion du risque. Cela peut vous paraître énorme et excessivement «*lourd*» ... mais d'expérience, nous confirmons que :

- Oui, il sera important de **coordonner et planifier les principes, la méthodologie et surtout les tâches** dévolues à chaque équipe dans la gestion des arrivées de matériel, montage de ce matériel, gestion de celui-ci en cours d'événement et, enfin, démontage et chargement de celui-ci en fin d'événement.
- Non, **il ne s'agit pas d'une approche utopique** ... Le bon-sens, la précision et surtout la méthodologie développée permettent d'efficacement maîtriser le risque COVID-19 tout en permettant une gestion fluide et efficace de la logistique et de la technique.

De l'arrivée des camions aux cabines d'interprétariat, vous trouverez ci-dessous les clés opérationnelles et efficaces de gestion du risque COVID-19, pour chacun des aspects liés à la logistique événementielle. Le coordinateur COVID-19 ("[4.3 Le coordinateur COVID-19 ... Une fonction essentielle !](#)", page 14) de l'événement sera une pièce essentielle qui devra, tout en tenant compte d'une maîtrise optimale du risque, permettre à cette «*partition de musique*» de jouer juste !

### 5.7.1 La gestion du matériel et des équipements

#### Stockage et transport du matériel & des équipements :

Nous partons de l'hypothèse que le matériel et les équipements sont non contaminés et stockés de manière sécurisée et responsable dans les entrepôts des différents fournisseurs. Si toutefois, certains matériels étaient amenés sur le lieu de l'événement en provenance d'un autre événement, il est logique et responsable de valider avec le fournisseur qu'un assainissement du matériel soit garanti ; cela va de soi et ... le bon-sens nous fera dire qu'il en était de même avant le risque COVID-19 ... Il sera à présent important pour l'organisateur et les prestataires, de s'en assurer.

Dans un souci de gestion responsable de l'acheminement et de l'arrivée et du départ du matériel sur le/du site de l'événement, ci-dessous quelques clés opérationnelles de gestion du risque, à mettre en place :

- Les prestataires prévoiront **une «zone sale»**, délimitée, pour les retours de matériel après événement et **une «zone propre»** pour préparer les kits qui devront être chargés à destination des événements. Le principe de gestion sera d'éviter le croisement entre le matériel qui rentre d'un événement et le matériel qui part sur



un autre événement.

- Les prestataires prévoiront un **conditionnement fermé** du matériel. Soit en flight-cases pour la technique ou en palettes filmées sous plastique pour le matériel qui ne rentre pas dans des flight-cases. Ces conditionnements ne seront pas ouverts avant leur arrivée dans la zone de stockage sur le lieu de montage de l'événement.
- Les prestataires prévoiront, de préférence, le transport **avec leurs propres camions** ou pour le moins **avec un transporteur spécialisé** et avec lequel un protocole fiable de gestion est développé.
- Les transporteurs prévoiront **d'aérer les camions** et / ou pulvériser le camions avec un produit désinfectant ("[5.1.3 Que dois-je mettre en place, avant l'événement ?](#)", page 28)
- Camion à usage unique, pas de palettes d'autres clients. **Les camions sont privatisés**. On ne mélange pas les kits de chargement de différentes origines ou fournisseurs. Cela permettra de limiter grandement le risque de contamination accidentelle.
- Les livraisons se font sur **une zone de déchargement spécifique** à chaque fournisseur/type de matériel. Le même principe sera d'application au démontage, avant le chargement. Ces zones pourront faire l'objet d'un plan spécifique. La visualisation des espaces de stockage par fournisseur sur le plan d'implantation permettra de, aisément, organiser cela.
- Chaque fournisseur prend en charge son propre matériel. La manutention et la gestion du matériel se fait à la façon des «bulles» ; seul le personnel du fournisseur gère le matériel de celui-ci. **Chaque équipe décharge ses propres camions** et achemine son matériel jusqu'à sa propre zone de stockage. On limite ainsi également les croisements d'équipes sur le chemin à parcourir jusqu'à la zone de stockage interne à l'événement.

Il est clair que, même si rien de tout cela ne demande une approche absolument «révolutionnaire» ou nécessitant une adaptation de fond des processus de gestion des aspects techniques, il sera important de :

- Disposer d'un **planning clair et efficace** des livraisons. Celui-ci devra être envoyé suffisamment à l'avance à tous les fournisseurs ; il est indispensable à la bonne gestion des livraisons et des reprises. Le but étant, en collaboration avec le coordinateur COVID-19 de l'événement, de planifier des livraisons de manière étalée, ceci afin de limiter les contacts physiques.
- Prévoir des plages horaires vides, pour re-planifier la livraison des fournisseurs en retard (accidents, embouteillages,...) sur leur planning prévu. N'oublions pas qu'un événement reste un événement ... il faudra envisager le cas des livraisons «*last-minute*». On ne peut pas toujours tout prévoir ! Un parking d'attente pourrait être prévu pour gérer le flux des camions et créer une zone d'attente. Pendant cette attente le chauffeur reste dans son camion. Ceci implique du personnel spécifique pour gérer la logistique de déchargement et de chargement.
- Prévoir un opérateur unique, dans le cas où un véhicule de chantier est nécessaire pour les déchargements. Ce dernier aura les certificats et les permis nécessaires, cela va sans dire. Si ce n'est pas possible, il sera nécessaire de procéder à une désinfection des surfaces contact de l'engin, entre chaque utilisateur.

## Choix et gestion de l'outillage et des consommables :

### *Tool kits ( outillage ) et petits matériels ( consommables )*

Chaque équipe, et au sein de l'équipe, à l'idéal **chaque travailleur dispose de son propre matériel**. Elle dispose des outils et des consommables nécessaires ( colsons, gaffa, quincaillerie, tape d'électricien ) à l'élaboration de ses tâches. On évite les contaminations en se passant un transpalette, une échelle, une planche à roulettes, un



chariot, une visseuse ou un rouleau de double face. Chaque équipe conditionne son matériel dans sa propre zone de stockage.

### Choix et gestion du matériel d'aménagement :

Beaucoup de choses ont été dites concernant les fameuses «surfaces contact». Certaines hypothèses sont, à présent, validées ; d'autres sont toujours soumises à validation. Ci-dessous, un tableau illustrant, pour information, le temps «théorique»<sup>1</sup> de survie du virus sur chaque surface :

Les principes dont il sera important de tenir compte dans le choix, mais aussi dans la manière dont le matériel sera mis en place, sont les suivants :

Surface <sup>2</sup>	Temps
Papiers et cartons	24 heures
Silicone	3 jours
Métal	5 jours
Inox	≥ 5 jours
Laitons 70% cuivre	< 60 minutes
Verre	4 jours
Bois	4 jours
Plastics	2 à 3 jours

- La composition et la texture des matériaux. En effet, **moins la surface sera poreuse, moins le virus aura de possibilité de s'y maintenir** et plus il sera aisé de désinfecter ces surfaces.
- Une attention particulière devra être portée à l'accessibilité, par les personnes présentes, des matériaux utilisés (tables, décor, décoration, ...). Certaines surfaces ne sont pas ou peu atteignables par les personnes, d'autres le sont plus. Il sera important d'identifier et de tenir compte de ce paramètre dans la gradation du risque de contamination.
- En ce qui concerne les éléments suspendus, il est évident que :
  - ✓ Le matériel concerné sera installé et nettoyé/désinfecté lors de son installation.
  - ✓ Aucune personne, en dehors du personnel technique lui-même, ne va grimper sur une échelle ou un échafaudage pour aller «toucher» ces éléments suspendus.

### Quelques recommandations, en matière d'installation de supports :

- Favoriser les constructions, les décors, fonds de scène ou fonds d'interview, éléments de mobilier,... en **matériaux non poreux**. Ceux-ci sont facilement lavables et désinfectables.
- Favoriser les surfaces imprimées non poreuses. Panneaux informatifs imprimés sur des supports tels que le forex, le dibond, ...
- Privilégier du mobilier lavable ( cuir, simili, PVC,... ) et des cloisons en plexiglas, forex, dibond.
- Éviter les plantes vertes. Moins de risques de contact avec les milieux fleuris, les vases et ornements. On ne touche pas les vases, mais on se frotte aux plantes (si plantes, favorisez les emplacements hors des chemins de circulation).
- Favoriser les potelets et cordeaux de séparation type "Tensa®" et non les potelets et cordeaux en velours.

<sup>1</sup> Nous parlons de temps théorique ; il s'agit de tests effectués dans un atmosphère aseptisé (en laboratoire donc). Il est donc raisonnable de conclure que ces temps sont «maximisés». En effet, la température, le taux d'humidité, la ventilation du lieu ... sont autant de paramètres qui peuvent réduire ce temps de survie. Un événement n'a jamais lieu dans un environnement aseptisé ; parfois bien loin de là d'ailleurs.

<sup>2</sup> US National Library of Medicine - National Institutes of Health : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7190947/>



- **Les poignées de portes seront régulièrement désinfectées.** Ouverture de toutes les portes entre les zones avant l'arrivée du public. Ne fermer les portes que quand et si cela est absolument nécessaire.
- Parois plexiglas comptoir accueil, info desk, séparation de table repas, cloisons de séparation. Dans les endroits et pour les fonctions/desks où c'est envisageable, **privilégier cette solution de séparation physique.**

## Choix et gestion du matériel technique et audiovisuel

Du matériel de sonorisation aux cabines de traduction, en passant par la captation vidéo, nous abordons, par type de matériel, les principes à prendre en compte, eu égard au risque COVID-19 :

### **Eclairage**

- Aucune restriction à apporter aux éléments suspendus. Pas de contact avec les personnes autres que celles qui sont en charge de leur installation, à savoir le staff.

### **Sonorisation**

- Aucune restriction à apporter aux éléments suspendus. Pas de contact avec les personnes autres que celles qui sont en charge de leur installation, à savoir le staff.
- En ce qui concerne le matériel de sonorisation qui est à destination des participants, il sera important de définir un protocole particulier de gestion de prise/remise de ce matériel. Nous parlons ici des orateurs, des artistes, des modérateurs, mais également dans certains événements des participants eux-mêmes. Ce protocole sera développé en coordination avec le coordinateur COVID-19 de l'événement.

### **Quelques recommandations, en matière de gestion de la sonorisation :**

- Q&A : favoriser les questions par voie digitale. Question écrite et lue par un prestataire unique. Pas de passage de micro ! Multiplier les micro HF et alterner (utiliser, puis désinfecter entre à chaque utilisation).
- Utilisation d'emballages hermétiques pour les accessoires (oreillette, micro-cravate, intercom,...). Usage unique. Un seul utilisateur par équipement.
- Port de gants et masques de protection lors de la manipulation, désinfection après chaque usage. Jeter les consommables de nettoyage dans des poubelles adaptées en régie.
- **Talkie-walkie & intercoms** (technique, sécurité, régie, organisation) : Chaque appareil distribué est à usage personnel. **Un appareil = Un utilisateur unique.** Retour des appareils à chaque fin de journée, nettoyage, désinfection et mise en charge. Remplacement des batteries, nettoyées à chaque reprise.

### **Audio-visuel & Vidéo**

- Éviter les surfaces de contact. Utilisation des touch screen uniquement avec film antibactérien.
- Favoriser le matériel personnel des personnes devant interagir en cours d'événement, avec les orateurs et/ou modérateurs des sessions (téléphone portable, clé USB, ordinateur portable).
- Lap top et master-cue-light (ou similaire) à usage unique et désinfecté entre chaque intervenant.
- Un laptop par intervenant. Ceci dans le cas où c'est l'orateur qui pilote sa présentation du pupitre.

### **Quelques recommandations, en matière de gestion des aspects AV et Vidéo :**

- Pensez au Web streaming : Tenant compte de la capacité maximale d'une salle en fonction de la distanciation sociale, les conventions et ou shows pourront être



diffusés sur différentes plateformes Web et ainsi toucher une audience plus large.

- On favorisera, tant que possible, le pilotage des slides au départ de la régie. Préférence d'un cuemaster dans les mains de l'orateur et les techniciens opérateurs qui actionnent les slides / vidéos au départ de la régie. Le Cuemaster est à usage individuel ou, si impossible, devra être désinfecté entre chaque usage/utilisateur.

#### ***Captation caméra***

- Il sera important de **favoriser les emplacements fixes pour** le positionnement **des caméras**. De préférence sur un podium en hauteur et entouré de barrières type "Tensa®", pour garantir la distanciation physique entre le caméraman et l'audience.
- Lors de captation mobile, caméra à l'épaule, un couloir de circulation devra tenir compte des distanciations physiques entre le caméraman et le public mais aussi entre le caméraman et le podium.
- Dans un souci de gestion de l'espace disponible, l'utilisation de caméras pilotées est à envisager

#### ***Interprétation simultanée***

- Il sera nécessaire de prévoir **une occupation unique de chaque cabine**. Un seul interprète par cabine, donc.
- Chaque interprète devra utiliser sa propre cabine et son micro dédié.
- La distribution des casques et des récepteurs devra se faire de manière sécurisée, avec gants, masques,... Un protocole particulier sera développé, avec le coordinateur COVID-19 de l'événement.
- Les casques et récepteurs seront désinfectés de manière efficace (lingettes individuelles) entre chaque utilisation/session.

#### ***Quelques recommandations, en matière de gestion de la traduction simultanée :***

- Prévoyez des contenants pour que les participants puissent y déposer leur casque, sans contact avec les autres casques.
- Les consommables de désinfection seront directement jetés dans une poubelle appropriée.



## 5.7.2 Organisation du travail, par phase

Il sera essentiel de disposer d'une organisation planifiée et permettant d'exécuter toutes les tâches essentielles à la gestion des phases logistique et technique d'un événement. En soi, rien de bien différent d'un « roadbook » tel qu'on le connaît en toute circonstance ; mais tenant compte du besoin de maîtrise du risque COVID-19, il sera primordial de gérer de manière précise les tâches de chacun afin de permettre une gestion optimale des interventions ... et ainsi gérer efficacement les flux de personnes. Pour la parfaite compréhension du lecteur, nous avons divisé cette partie en 4 grandes sections, représentant les 5 phases spécifiques de gestion logistique d'un événement.

- **La phase de développement :** Il sera important, tenant compte du risque COVID-19, de valider, étape par étape (sur plan, en fonction des espaces disponibles), les plans et processus de gestion de l'événement.
- **La phase de production :** Avant même le début de la phase de montage, quels sont les principes à respecter dans l'organisation et la préparation du travail/des tâches.
- **La phase de préparation des kits :** La préparation, au siège de chaque sous-traitant, du matériel et des kits dont il aura besoin (sur le site de l'événement) pour transporter le matériel et effectuer les tâches qui lui sont dévolues.
- **Les phases de montage et démontage :** Inutile de préciser ; il s'agit des deux phases qui permettent de monter et démonter l'ensemble des structures et matériels nécessaires à la tenue de l'événement.
- **La phase de prestation :** Il s'agit de toutes les prestations logistiques et/ou techniques qui se déroulent durant l'événement lui-même.

### La phase de développement

L'organisateur de l'événement devra, dès la conceptualisation de celui-ci et phase par phase, valider les plans qui seront développés. Cette étape permettra de :

- Gérer efficacement le budget de l'événement
- Identifier les espaces "*utiles*", exploitables de l'événement
- Clairement visualiser la capacité de gestion des flux dans chaque zone de l'événement
- Valider, phase par phase, chaque étape de développement opérationnel de l'événement

### La phase de production

Cette phase aura une importance cruciale puisque **de son efficience dépendra la fluidité et l'efficacité** de l'ensemble des tâches qui seront effectuées durant les phases de montage et démontage de l'événement. Il sera important, afin de coordonner toutes les tâches et tous les fournisseurs concernés d'impliquer le coordinateur COVID-19 de l'événement.

Cette phase de production devra, pour le moins, permettre de développer les éléments suivants :

- Établir les listings des travailleurs
- Établir des plannings efficaces de livraison et de reprise du matériel
- Établir les besoins en matière de zone de déchargement, mais également de zone(s) de stockage du matériel.
- Établir un plan de gestion logique et efficace des zones de montage, tenant compte du planning de mise en œuvre des différents intervenants. Le but étant qu'une seule équipe travaille à la fois sur chaque zone de montage. On travaillera ici dans





l'ordre chronologique habituel :

- ✓ 1 Rigging et installation au plafond
- ✓ 2 Revêtements de sol
- ✓ 3 Infrastructures, cloisons, stands décors, ....
- ✓ 4 Équipements techniques des infrastructures.

N.B. : Le processus est inversé pour le démontage.

Il sera important de pouvoir organiser le travail, tenant compte des deux paramètres suivants :

- ✓ **L'espace** : Quels experts métiers doivent accéder à quels espaces
- ✓ **Le temps** : Tenant compte d'une logistique fluide, quel est le temps qui doit être imparti à quelle équipe, dans chaque zone

Encore une fois, notre volonté est de détailler les approches opérationnelles ; ceci pouvant paraître fastidieux pour les non-initiés. Toutefois, **avec un peu de bon-sens et beaucoup de rigueur**, en phase de production, **il n'est pas compliqué de mettre en place un plan simple**, efficace et maîtrisant le risque COVID-19.

### La phase de préparation des kits

Chaque intervenant préparera son matériel dans son entrepôt/ses bureaux. Il sera également en charge de l'organisation de ses transports. Les règles de prévention (distanciation entre travailleurs) restent d'application, bien entendu, pendant cette phase de préparation et de chargement ( Voir partie "[5.7.1 La gestion du matériel et des équipements](#)", page 79 ). Cette approche reste valable et d'application pendant les phases de construction/réalisation du matériel, dans les ateliers.

### Les phases de montage et démontage

Il s'agit, sur tout événement, de deux phases essentielles. Tenant compte du fait que, bien souvent, ces phases nécessitent l'intervention de nombre d'équipes et de personnes, il sera dès lors primordial que la planification des tâches de chacun se fasse de manière efficace. En effet, à tout moment, il faudra tenir compte de la nécessité de maîtriser le risque COVID-19. Une organisation cohérente devra dès lors être développée, sous la coordination du coordinateur COVID-19 de l'événement.

La planification et l'organisation de ces phases passeront par la prise en compte, pour le moins, des éléments suivants :

- **Planifier** l'arrivée des équipes **en fonction du planning** de montage de tous.
- **Organiser un accueil** des équipes sur le lieu de montage à un emplacement dédié.
- **Organiser un contrôle de la liste de présence**, ainsi qu'un briefing « *directif* » des règles qui devront être respectées par tous durant ces phases. A l'idéal, ce briefing sera préparé et présenté par le conseiller en prévention et/ou le coordinateur COVID-19 ... si pas possible, l'ensemble des règles qui sont d'application devront être développées en accord avec eux. N'oublions pas la gestion des autres risques (chutes, coupures, ...) qui sont présents durant ces deux phases de l'événement !
- **Organiser une distribution des équipements de protection** adaptés aux risques. Le personnel se lave les mains et s'équipe des protections recommandées, avant de pénétrer dans sa zone de livraison et/ou de montage.
- **Rappeler et coordonner le contrôle du respect du planning**, par chaque équipe. Le but étant une maîtrise efficace des flux de personnes et de matériel qui seront présents durant ces phases de l'événement. Chaque équipe travaille selon son planning de travail et dans les zones déterminées à l'avance sur la plan de montage.
- **Planifier et communiquer les temps et lieux de pause** (repas, cigarette, boisson, ...), pour les équipes de montage et démontage. Ne pas hésiter à insister sur





l'importance du respect de ces règles de fonctionnement ! Éviter que chacun aille prendre son repas n'importe où. Voir partie "[5.6.1 Restauration pour les équipes](#)", [page 76](#)

Il sera, cela va sans dire, important de prévoir un temps de montage et de démontage prenant en compte cette nouvelle organisation de tâches liée au besoin de maîtrise du risque COVID-19. Prévoir assez de temps pour que les différents fournisseurs puissent mener à bien leur mission !

Le coordinateur COVID-19 et son équipe (Voir partie "[4.4 Le concept de « COVID-19 regulators »](#)", [page 16](#)) veilleront à ce que les règles soient respectées, à tout moment et en toute zone de montage/démontage.

### La prestation

Il sera important, tout en gardant les ressources indispensables à un bon déroulement de l'événement, de limiter le nombre de personnes, par prestataire. Au moins vous aurez de personnes, sur le terrain, en événement, au moins la gestion des flux liés au staff sera impactante sur la maîtrise du risque COVID-19. Il est utopique de penser qu'il sera, pour tout congrès/séminaire, possible à tout moment de respecter le 1,5m de distanciation physique. Dès lors, il sera important que ces tâches essentielles soient concrètement identifiées et fassent l'objet d'un plan particulier de gestion qui sera défini par les préventionnistes, en accord avec le Coordinateur COVID-19 de l'événement.

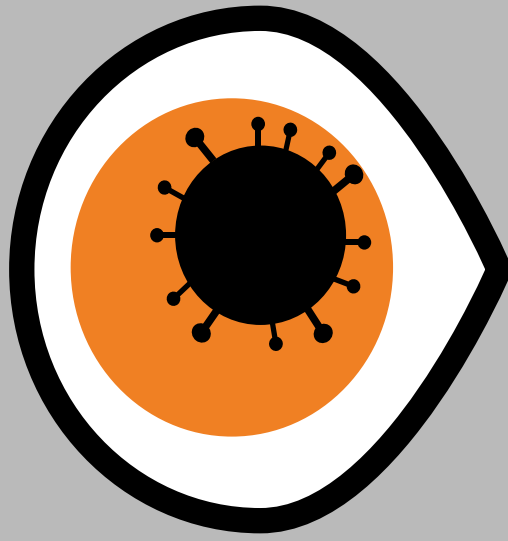
#### Exemples :

- Pause d'un micro-cravate à un orateur
- Transport d'objets lourds mais petits nécessitant deux personnes (écran, baffle, ...) durant l'événement
- Déplacement du mobilier et/ou d'éléments de buffet
- ...

Le personnel nécessaire au bon déroulement de l'événement devra, une heure avant l'événement, être une dernière fois briefé quant aux règles d'application, en événement, afin de maîtriser le risque COVID-19.

Comme vous pouvez le constater, **il ne s'agit nullement d'un plan de gestion utopique ou déraisonnable** ; une fois de plus **le bon-sens et la rigueur** devront permettre une maîtrise efficace du risque tout en n'impactant que raisonnablement les aspects logistiques et financiers de l'événement. Impact il y aura, on ne peut le nier ... mais le plan opérationnel, tenant compte de l'importance de maîtriser le risque COVID-19, permettra de rester dans des impacts qui sont tout à fait raisonnables.





## 6. CONCLUSION

## 6.1 Conclusion

Enfin, il est hautement probable que la pandémie continue d'affecter nos existences pour les temps à venir. Il reste difficile d'évaluer quand et comment des événements en présentiel pourront à nouveau être organisés. Mais en réalité, c'est mal poser la question. Eh oui, il nous faut tous accepter le risque ; autrement, c'est nous résoudre à renoncer à toute forme d'événement présentiel pour les temps à venir... Et pourtant, il existe des réponses pratiques dans l'état actuel des choses, et comme vous l'avez vu, il est possible d'organiser certains événements, moyennant une gestion efficace du risque.

Dire que n'importe quel événement est organisable dans le contexte actuel serait incohérent avec ce qui précède. Il est tout aussi incohérent de dire qu'aucun événement ne peut se tenir, en prenant comme uniques paramètres le nombre de participants ou du fait qu'il se tienne en intérieur ou en extérieur !

Le message clé : **l'identification, la planification et la gestion des risques doivent être pleinement intégrés dans l'organisation d'ensemble d'un événement.** Il faut aussi retenir qu'il n'existe aucune panacée pour la gestion des risques associés au COVID-19, en termes de solutions et d'outils. En réfléchissant avec bon-sens et objectivité, les secteurs B2B qui ont repris leurs activités ne sont pas soumis à un « *nombre de travailleurs en entreprise* » ou des « *s'ils travaillent à l'extérieur ou à l'intérieur* » ... Non, ils sont tenus de prendre les mesures nécessaires à une gestion responsable du risque. Et c'est exactement l'ambition de ce dossier : démontrer que, **avec des outils de gestion simples et efficaces, une certaine rigueur et une méthodologie efficace, le secteur MICE peut tout à fait gérer efficacement ce risque COVID-19 !**

Un plan de gestion des risques démontrera d'emblée si votre événement en présentiel est viable. Il reposera sur les paramètres de votre événement ainsi que sur la situation présente de la pandémie, en perpétuelle évolution. À cette fin, il est recommandé de désigner dès le départ une personne chargée de superviser le risque COVID-19.

Ainsi que le présent rapport le démontre, les experts-métier participant à l'organisation d'événements ont conçu des solutions afin de gérer efficacement le risque. C'est avec enthousiasme qu'ils vous présentent ici la nature de leurs contraintes et les possibilités d'y faire face.

Soulignons que le secteur MICE a fait preuve d'une formidable réactivité au cours des mois écoulés, et démontré que bien des événements peuvent bel et bien avoir lieu pour autant que les bonnes personnes soient mises à contribution afin de gérer les risques.

## 6.2 Dernières observations

L'organisation d'événements dans le cadre du COVID-19 est un sujet d'une extrême importance pour de nombreuses institutions et entreprises. L'objectif de ce rapport est d'aider les organisateurs d'événements, les décideurs et les experts-métier à adopter la meilleure approche possible.

Pour conclure, nous voudrions donner la parole au Dr Claude Biéva, Expert en sécurité alimentaire et environnementale; Directeur scientifique et médical chez NSF-Euro Consultants Belgique ; Correspondant régulier dans la communauté médicale et Auteur de plus de 50 publications, webinars et workshop sur le COVID-19.

« Les données sur lesquelles le présent rapport s'appuie, sont extraites :



1. d'études scientifiques publiées et validées,
2. de sites officiels belges (Sciensano, SPF santé) et
3. de sites officiels internationaux (CDC, WHO, ...).

*L'approche proposée vise à maîtriser le risque sanitaire tout en tenant compte de la réalité de terrain. Tous les éléments ont été pris en compte en imposant dans certains cas des façons de faire qui vont au-delà des recommandations des autorités.*

*De ce fait, même si le risque zéro n'existe pas, on peut considérer qu'avec des mesures aussi strictes, ce risque est maîtrisé, d'autant que les mesures de base (port du masque, distanciation, lavages des mains) restent d'application dans la population générale et contribuent à freiner la propagation du virus. Il est entendu que les mesures proposées dans ce guide des bonnes pratiques pourront être revues à la hausse ou à la baisse selon l'évolution de la pandémie dans notre pays. »*



## 7. LES EXPERTS - UNE ÉQUIPE

### 7.1 Gestion du projet



**Christophe SAMYN** - [christophe.samyn@opsman.eu](mailto:christophe.samyn@opsman.eu) Mobile: +32 472 504 704  
**OPSMAN Consulting**

Christophe est actif depuis 1993 dans le domaine de la sécurité des personnes. Au service du groupe hôtelier Hilton, durant une dizaine d'années, il a participé à la gestion des risques pour la sécurité des réunions formelles et informelles des deux Présidences belges de l'U.E., en 2001 et 2010.

En 2011, il a décidé de profiter de l'opportunité qui lui était donnée de travailler en Afrique ; où il a été appelé à prendre en charge la gestion des aspects de sécurité du Sommet des Chefs d'Etat africains de juin 2011, en Guinée Equatoriale.

Depuis, il a créé la société OPSMAN et gère depuis 2012, chaque année, en coordination avec les services institutionnels de sécurité de la Commission EU, les aspects de sécurité des Journées Européennes du Développement.

La Chancellerie du Premier Ministre de Belgique a fait appel à Christophe pour prendre en charge les aspects liés à la sécurité alimentaire, mais aussi aux conditions et à la méthodologie d'accès du personnel au dîner offert par le Royaume de Belgique aux nombreuses délégations étrangères invitées au Sommet de l'O.T.A.N. de juillet 2018. Fin 2019, c'est avec beaucoup de fierté qu'il a eu la chance de participer à la sécurisation de la Commémoration des 75 ans de la Bataille des Ardennes.

Passionné par son métier, il a décidé, fin avril 2020, de proposer à une équipe de 21 experts actifs dans le secteur événementiel, de se pencher sur les meilleures clés qui doivent permettre la tenue d'événements, tout en maîtrisant le risque COVID-19. En effet, celui-ci nous accompagnera encore durant de nombreux mois et les événements sont essentiels à de nombreux secteurs économiques, mais aussi à de nombreux acteurs institutionnels et étatiques. Ce qui le fait avancer : « *Ce qui est impossible ne peut l'être que jusqu'à preuve du contraire !* »

### 7.2 Les expertises transversales



**Michel ROMPEN** - [fb294181@skynet.be](mailto:fb294181@skynet.be) Mobile: +32 496 506 006  
**Ex-Dirco Hainaut**

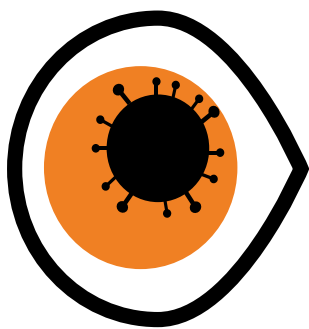
Michel Rompen, Premier Commissaire Divisionnaire en retraite depuis 2019, a, durant ses 42 ans de carrière au service de la sécurité publique, développé une expérience unique en gestion préventive et opérationnelle de crises de natures bien différentes. De la gestion de la sécurité et santé publique, en ce compris la composante «*terrorisme*», aux grands événements, le Divisionnaire Rompen a terminé son parcours professionnel au poste de Directeur coordinateur à la Police Fédérale (DIRCO) du Hainaut. Son approche globale et surtout son savoir opérationnel, en gestion du risque et gestion de crises, a permis aux experts réunis dans ce groupe de travail de mieux comprendre la notion d'approche «*intégrée*» de gestion de la sécurité.



**Dr. Claude BIÉVA** - [cbieva@nfs.org](mailto:cbieva@nfs.org) Mobile: +32 499 523 354  
**NSF.org**

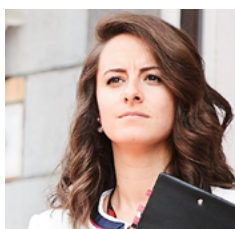
Expert en sécurité alimentaire et environnementale  
Directeur scientifique et médical chez NSF-Euro Consultants Belgique  
Correspondant régulier dans la communauté médicale  
Auteur de plus de 50 publications, webinars et workshop sur le COVID-19.





# Contributeurs

## 7.3 L'équipe Welcome et Gestion des participants



**Melinda JOVEN FERNANDEZ**

**Destrée Organisation** - [mj@destree.be](mailto:mj@destree.be) Mobile: +32 474 710 075

During her years as Project Manager and Protocol Officer at Destrée Organisation, Melinda acquired a large-scale experience and expertise, on events up to 2.000 participants both in the EU and outside the EU.

In charge of Protocol coordination as well as delegations management for High-Level events such as, the World Summit "Our Ocean Conference 2017" in Malta and the "European Development Days 2018 and 2019" in Brussels where she personally assisted Royal Families and Heads of States, she manages and coordinates all VIP and Protocol aspects of a High-Level event.

Melinda is on the front line of every High-Level events coordinated by Destrée Organisation.

Melinda graduated from H.E.G Brussels with a Bachelor in Tourism Management and acquired the European Bachelor at the European School of Brussels I. She is conscious of European, diplomatic and cross-cultural values. She speaks fluently French, Spanish and English together with having good notions of Dutch.



**Bena MATTAGNE**

**Conference Diplomacy** - [bm@conferencediplomacy.com](mailto:bm@conferencediplomacy.com) Mobile: +32 495 187 827

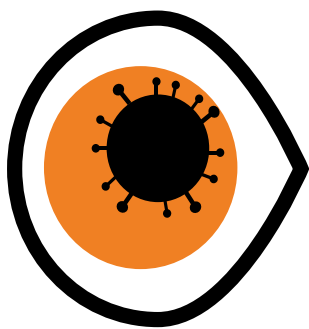
Bena is a people person skilled in cultural diplomacy and international relations/ protocol. Living in Belgium for over 25 years, Bena is bilingual with a broad working knowledge of the EU institutions and its functions.

In recent years her diplomatic approach which include strong organisational and communication skills have seen her act as an interface between organisers and heads of foreign delegations in her role as protocol officer and bilateral meetings coordinator.

Bena has had the privilege of supporting delegates at high-level international conferences, attended by World leaders, EU leaders and ministers from Member States. Her remit has covered: EU-ASEM Summit 2010, Our Ocean 2017, Committee of the Regions 2018 and 2019, European Development Days 2018 and 2019 and The Belgian Ministry of Foreign Affairs.

Bena's friendly and open attitude, professionalism and proven ability to work flexibly, collaboratively and under pressure with a range of colleagues and stakeholders have earned her reputation for excellence in the field.





# Contributeurs



## **Alexandre ENGLEBERT**

**PROTEINE Event & Select** - [a.englebert@proteine.be](mailto:a.englebert@proteine.be) Mobile: +32 489 532 944

Alexandre Englebert est actif depuis plus de 10 ans dans le secteur événementiel. Entrepreneur dans l'âme, il reprend en 2012 l'agence d'hôtesse & stewards PROTEINE.

Spécialisée dans l'accueil personnalisé, PROTEINE contribue, depuis 1996, activement au succès de plus de 1.500 événements par an : congrès, conférences, séminaires, salons, foires, événements sportifs et culturels.

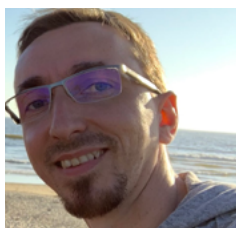
Notre expertise réside dans la mise à disposition des meilleurs profils pour l'accueil, l'enregistrement, le vestiaire, de la gestion des salles, ...



## **Jasper FORÉ**

**FLUXOLOGY** - [jasper@fluxology.be](mailto:jasper@fluxology.be) Mobile: +32 477 929 358

Jasper has 18 years of experience in event management and related-mobility aspects. As serial entrepreneur, he founded and developed several companies targeting the mobility during events. He has a sound experience in mobility and is able to run a mobility project from A to Z and whatever means used. Mobility management is part of his experience as he developed tremendous mobility plans in the context of the Bicentenary of the Battle of Waterloo, NATO Summit in 2018 and recent concerts in the King Baudouin Stadium.



## **Jonathan DECAUX**

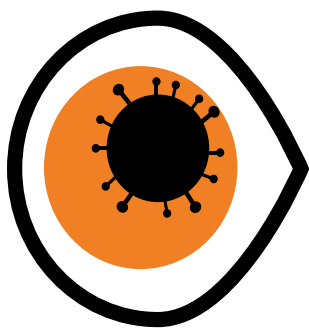
**ONETEC** - [j.decaux@onetec.eu](mailto:j.decaux@onetec.eu) Mobile: +32 485 325 071

L'histoire de Onetec commence en tant que société de développement, début 2000. Le premier événement majeur a eu lieu en 2002 pour un congrès médical international. Depuis lors, Onetec n'a cessé de travailler dans ce secteur. L'objectif de Onetec est d'améliorer l'efficacité des organisateurs et de créer une expérience client unique en utilisant une innovation de pointe.

Jonathan rejoint OneTec (alors Connect Software) en 2005 en tant que développeur software, après trois ans d'étude à l'IPL. En 2014, il prend la responsabilité du département développement avec comme objectif d'innover en matière de technologie web. En 2020, il devient COO de la société et s'occupe de la qualité de chaque produit avant sa mise en place sur event.







# Contributeurs

## 7.4 L'équipe Communication Globale



**Sam VAN DE KERCKHOF** - [svdk@destree.be](mailto:svdk@destree.be) Mobile: +32 495 227 946

### **Destrée Organisation**

Sam van de Kerckhof joined Destrée Organisation in June 2011 as Partner and Director of Public & Corporate Affairs. Sam has a long-proven record in conference organisation and meetings' management, from small VIP meetings to large international conferences, for various types of clients: international institutions and governmental bodies, associations and private sectors all over the world.

He is a recognised professional planner and organiser, with large experience in coordinating administrative and logistics tasks for the organisation of events.

His added values are particularly his support to the client in scenario planning, overall coordination and leadership, expertise, diplomacy, as well as organisation of protocol and security matters.

Coordinator of many European Informal Meetings/Councils during the 2001 and 2010 EU Presidencies, he also joined the Protocol staff at the occasion of the ASEM Summit and works regularly with the Protocol of the Belgian Foreign Affairs, Royal House, NATO and the European Commission.

He has extensive experience in delivering first class events in Europe and overseas (China and Russia).

Active as Professional Conference Organiser for 25 years, Sam is a respected voice in the Meeting's Industry, former president of BAPCO (Belgian Association of Professional Conference Organiser), co-author of the BAPCO's Code of Ethics, Lecturer in Meetings & Events Management at the "Haute Ecole Galilée – ISALT" (Brussels) and the "Institut Charles Péguy" (Louvain-La-Neuve). Since 2008, Sam has also been in charge of the Protocol training/education of civil and military staff at NATO.



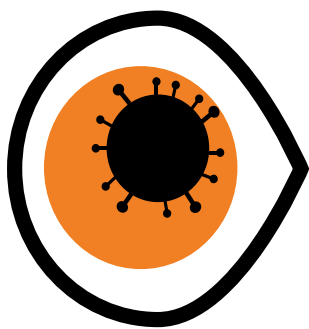
**Caroline DANLOY** - [caroline@danloyconsulting.eu](mailto:caroline@danloyconsulting.eu) Mobile: +32 494 434 472

### **Danloy Consulting**

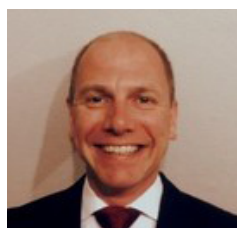
Caroline has 20 years experience in communications, mainly for the United Nations and for the European Institutions. As a consultant, her passion lies in helping companies develop their business in this field by providing strategic, operational and financial advice at the tendering and implementation stages of their communication activities.

She is known for having successfully led the development of new services related to events and citizen's engagement for the market leader in European communication.





# Contributeurs



**Emmanuel DIDION** - [e.didion@martinshotels.com](mailto:e.didion@martinshotels.com) Mobile: +32 470 801 915

## **Martin's Agora Louvain-la-Neuve**

Emmanuel has extensive experience in the hotel industry and has worked in properties with large meeting facilities. He is currently working as General Manager for Martin's Hotels and held senior level positions in renowned hotels in Brussels. Emmanuel has significant experience of organizing events & conferences, as well as welcoming business travelers. He has particular expertise in service improvement, crisis management and project management (including hotel opening).



**Alexandre VELLEUER** - [avelleuer@vo-event.be](mailto:avelleuer@vo-event.be) Mobile: +32 479 903 188

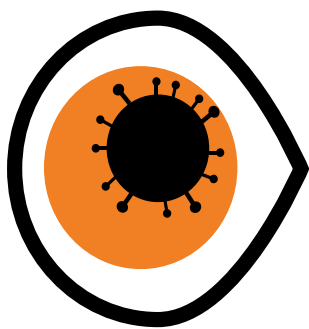
## **VO Event & Vo Citizen**

De nationalité allemande et européen convaincu, Alexandre est actif depuis près de 20 ans dans le domaine de la communication événementielle. Il a acquis l'essentiel de son expérience en travaillant chez VO depuis 2003.

Associé depuis 2012 et Administrateur Délégué des agences VO Event (communication événementielle) et VO Citizen (communication institutionnelle) depuis près de 4 ans, Alexandre a acquis une expérience globale dans la supervision de projets belges et internationaux d'envergure.

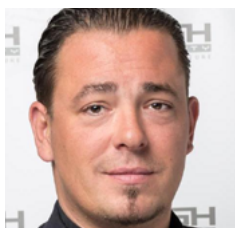
Sa maîtrise des enjeux stratégiques, sa compréhension des attentes de clients institutionnels ou privés et son expérience dans la gestion d'événements européens de grande ampleur lui ont permis de développer une expertise reconnue.





# Contributeurs

## 7.5 L'équipe Sûreté & Sécurité



**Lionel REUL** - [l.reul@highsecurity.be](mailto:l.reul@highsecurity.be) Office : +32 10 65 18 94

### **HIGH Security Group**

Lionel Reul commence sa carrière dans la sécurité privée début des années 2000. D'abord agent et ayant gravi rapidement les échelons à force de travail, tout en gardant un « pied » sur le terrain dans diverses activités, dont et surtout le secteur événementiel. En 2007, il crée HIGH-Security qui compte désormais 250 agents formés et sélectionnés pour correspondre aux valeurs d'expertise et de service de l'entreprise, élément primordial dans la vision de Lionel.



**Damien HAUBRUGE** - [asst@skynet.be](mailto:asst@skynet.be) Mobile : +32 473 976 681

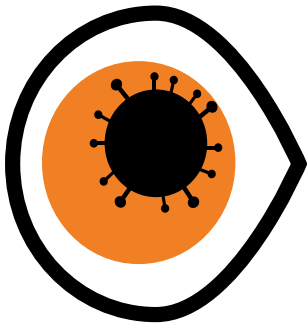
### **ASST.be**

Ingénieur civil métallurgiste - Conseiller en prévention, de niveau 1

Après plus de 10 ans en gestion d'équipes et de production, dans l'industrie lourde, je me suis spécialisé dans la sécurité et de la santé au travail. Passionné par ces domaines et par mon métier au service de la sécurité des personnes, j'ai commencé ma carrière de conseiller en prévention en 2005. Une bonne connaissance des textes légaux enrichie au fil des ans, combinée à une expérience de plus de 25 ans dans l'industrie, me permet aujourd'hui d'avoir une vision pragmatique et opérationnelle quant aux solutions efficace en matière de gestion des risques pour la sécurité et la santé des personnes. En 2020, j'ai décidé de mettre mes compétences à la disposition d'entreprises, de projets et d'entrepreneurs en tant qu'expert « freelance » et d'ainsi pouvoir leur amener mon assistance et mes conseils dans la mise en place d'une politique de sécurité, santé et bien-être au travail.

Je maîtrise les normes ISO 9001 - 14001 - OHSAS 18001 ainsi que l'ISO 45001 et le VCA, et suis formateur en centre de formation pour de nombreuses matières liées à la sécurité au travail.





# Contributeurs



**Chris DE SMET** - [chris@tob-seen.be](mailto:chris@tob-seen.be) Mobile : +32 475 297 529

## **To B-seen**

To B-seen has been active for over 20 years as a Safety consulting agency for event agencies and organisers. With our multidisciplinary team we provide safety support and guidance for 150 to 200 events a year.

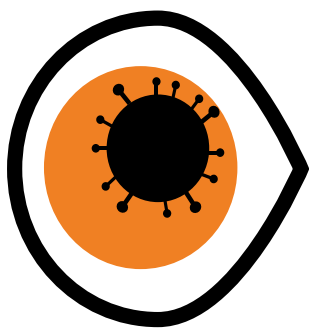
Our team includes Health and Safety Officers, Technical Advisor (Engineer), Crowd Consultants and Managers, Risk Analyst and Manager, Security Managers and Medical Advisors.

To B-seen has had the privilege to be involved in some major events. Our activities over the past years includes: the NATO-summit 2018, Tall Ship Race (2016), 125yrs VBO-FEB, official ceremony of the National Day, Match du Coeur, Supernova (2018), Rammstein (2019), Memorial Van Damme.

In addition to working with event agencies, To B-seen has built a relationship of trust with local authorities. For example with the City of Antwerp where we contribute in city events as the yearly New Year's Fire Works Displays and Winter in Antwerp, the Antwerp Pride, Victory Day Antwerp (2019), Bollekesfeesten, ...

During 2020 we broadened our scope, to address the implications of the COVID-19 pandemic, not only on events, but also on city tourism. In so doing, the City of Ostend contracted To B-seen to design and put into practice, a crowd management plan for the summer season. Furthermore, the To B Seen Safety Academy has developed a training to become the COVID-coach on your own event.





# Contributeurs

## 7.6 L'équipe Logistique



**Frank LOMBAERS** - [frank@eudigit.com](mailto:frank@eudigit.com) Mobile : +32 475 457 044

### **EUDIGIT**

Formé par des projets culturels, évènementiels et expositifs aux 4 coins du monde, Frank conçoit et produit ses projets avec la sécurité de tous et de chacun à l'avant plan.

Le mot « plan » étant primordial dans cette approche, les plans étant la simulation en détail du projet en réalité qui suivra les phases préparatives.

Analyser le danger du COVID-19 et les gestes préventifs contre ce défis d'une ampleur inconnue à ce jour sont la prolongation d'un regard vers la sécurité globale pour ceux qui travaillent comme pour les participants.



**Nicolas LEFÈBVRE** - [nicolas@Wabu.eu](mailto:nicolas@Wabu.eu) Mobile : +32 485 324 040

### **WABU PRODUCTION**

Certifié "COVID-19 REFERENT"\_ Formation à l'initiative de Wallimage et Screen Brussels.

Actif dans la production évènementielle et logistique depuis 20ans, mon expérience professionnelle s'est construite sur le terrain en collaborant à de nombreux événement de tous types. ( Conférences, salons, foires, défilés, événements grand public, fêtes privées, lancement de produit,... ).

Gérant et directeur de production depuis 2013 au sein de la société Wabu Production. Nous y gérons, pour les agences, l'organisation logistique et pratique de la mise en œuvre des événements. ( 250 projets / an ).

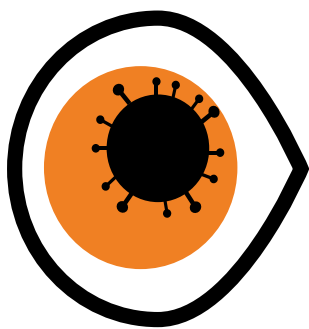
Architecte de l'événement : notre équipe crée les plans d'implantations en bonne connaissance des règles de sécurité tout en garantissant la meilleure ergonomie au projet ( flux, circulation du public,... )

Coordinateur logistique : nous planifions rigoureusement les transports, les chargements et déchargements. Nous orchestrons le montage et le démontage des différents corps de métiers nécessaires à l'événement.

Ouvriers qualifiés : notre équipe de terrain est composée d'une trentaine de collaborateurs expérimentés. ( régisseurs , décorateurs, , roadies,... )

Atelier. Nos scénographes et artisans donnent vie au décors dans notre dépôt/ atelier.





# Contributeurs



**Bastien RICHIR** - [bastien@gsp2.be](mailto:bastien@gsp2.be) Mobile : +32 477 404 519

**GSP2**

Actif depuis plus de 20 ans dans la technique événementielle, Bastien Richir est l'un des fondateurs de GSP2 Event Technology après plusieurs années d'expérience avérée chez Cando, Procon et PRG.

Passionné de technique événementielle (sonorisation, éclairage, vidéo, distribution électrique, streaming, etc...) et de relations humaines, il se veut proche de ses clients, aussi bien corporate, privés, qu'institutionnels. Il se veut aussi également extrêmement proche de ses collaborateurs et ses équipes, « L'union fait la Force ». De son expertise des petits, moyens et plus gros événements, de toutes catégories confondues, à son parc de matériel à la pointe de la technologie en passant par ses relations diverses dans le monde de l'événementiel, GSP2 apporte des solutions techniques globales dans un souci de respect des délais et des budgets.

Bastien Richir met un point d'honneur à fournir des services de qualité grâce à son implication personnelle dans chaque projet ainsi qu'au professionnalisme indéniable de ses équipes. Aujourd'hui, la renommée et réputation de GSP2, soulignent le succès et la qualité de chaque prestation fournie.



**Santiago DE MURGA** - [Santiago.deMurga@challenge-partners.com](mailto:Santiago.deMurga@challenge-partners.com)

Mobile : +32 478 230 141

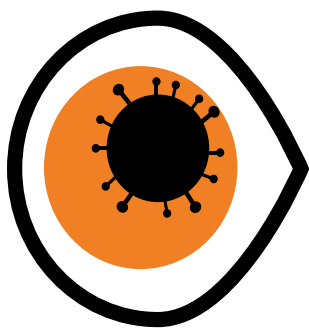
**Challenge Partners**

Co-fondateur de la société en 1992, Santiago a acquis une grande expérience dans le domaine de l'interprétation simultanée.

Du séminaire d'entreprise aux colloques internationaux, du congrès régional aux sommets européens, nos équipes de spécialistes – basées à Marseille, Paris et Bruxelles, restent à votre écoute pour l'organisation de vos événements multilingues partout en Europe. Nous vous accompagnerons tant au niveau technique que dans les recommandations pour le choix des interprètes.

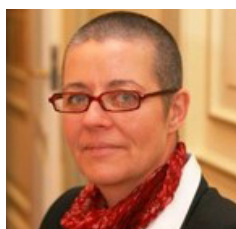






# Contributeurs

## 7.7 L'équipe Hygiène & Catering



**Véronique DALLEMAGNE** - [veronique.dallemagne@opsman.eu](mailto:veronique.dallemagne@opsman.eu) Mobile: +32 489 585 595

### **OPSMAN Consulting**

Active depuis 1997, Véronique a acquis l'essentiel de son expérience en gestion d'événements institutionnels en ayant dirigé, pour les plus grandes enseignes hôtelières, les services de création et de gestion d'événements (Hyatt, Hilton, Marriott). Active en UE ainsi qu'en Asie et au Moyen-Orient, durant une dizaine d'année, sa connaissance des cultures et coutumes étrangères lui ont permis de développer une approche efficace, concrète et précise des délégations dont elle a eu la charge.

Responsable depuis 2011 du développement et de la gestion opérationnelle du département événementiel de la société OPSMAN, dont elle est par ailleurs associée et co-fondatrice, elle a développé une expérience reconnue dans la mise en place de plans de gestion le cadre d'événements institutionnels de grande ampleur, partout en Europe.



**Laurent VARDARO** - [laurent@latabledesartistes.be](mailto:laurent@latabledesartistes.be) Mobile: +32 476 727 036

### **La Table des Artistes**

After 10 years working as project manager and logistics coordinator for a renowned caterer in Brussels, I felt there was a niche market in the catering business.

La Table des Artistes was created 4 years ago in order to address this specific demand in catering services for cultural and corporate events, in frontline and/or in backstage. With this new challenge, our team developed a real expertise in event logistics and food services with the implementation of a temporary on-site kitchen.

Today, our client portfolio includes among other the RTBF (Viva For Life), La Terrasse de l'Hippodrome, Brussels Expo (Heysel) and the Brussels Summer Festival (BSF)..



**Patrick VERLAET** - [patrick.verlaet@be.issworld.com](mailto:patrick.verlaet@be.issworld.com) Mobile: +32 498 586 931

### **ISS Facility Services**

40 years of expertise in facilities services in Belgium and Luxembourg in three main areas:

#### **Cleaning**

- 1981: Operational management
- 1989: Management of a team of White Collars for the development of Key Accounts (Office & Hospital) with P&L responsibilities.  
Development of different services annex FM

#### **Quality & Operational processes:**

- Since 2011: Quality & Environment - ISO 9001, 14001 & 45001, VCA & GMP standards
- Since 2015: SOP for Cleaning, Catering & Support Services.  
Development of monitoring tools quality and satisfaction measures.  
Research of innovation.

#### **Support Services - Reception & Mailroom**

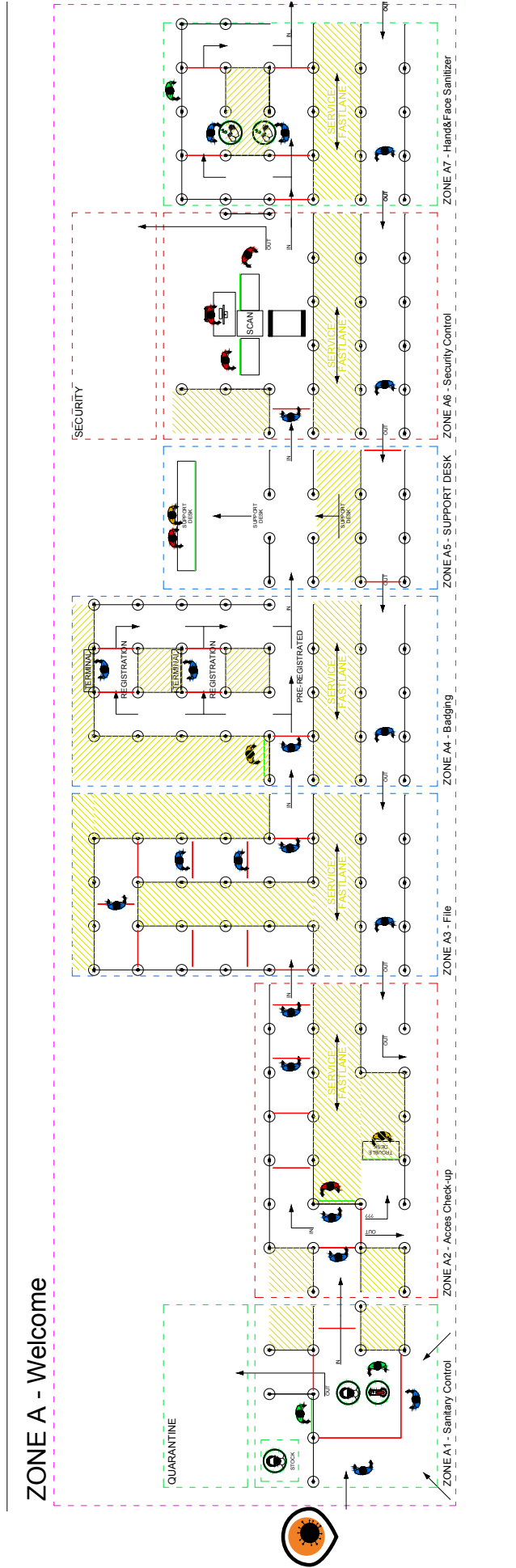
- Since 2015: Development and operational management, P&L responsibilities (40% increase in turnover)



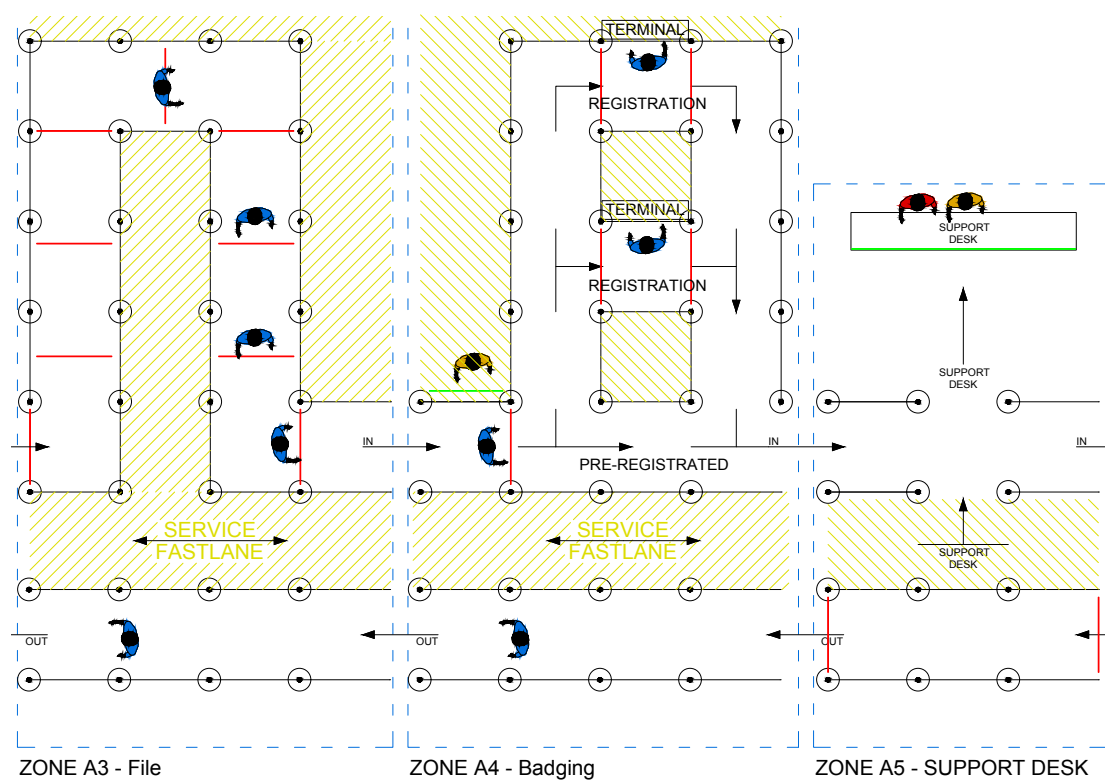
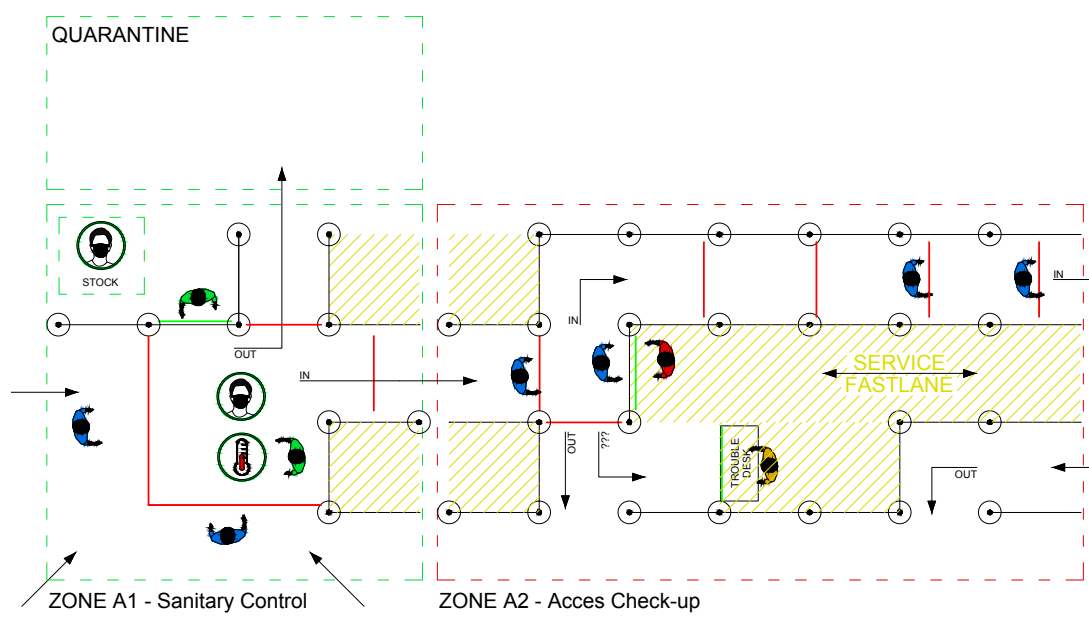


# 8. ANNEXES

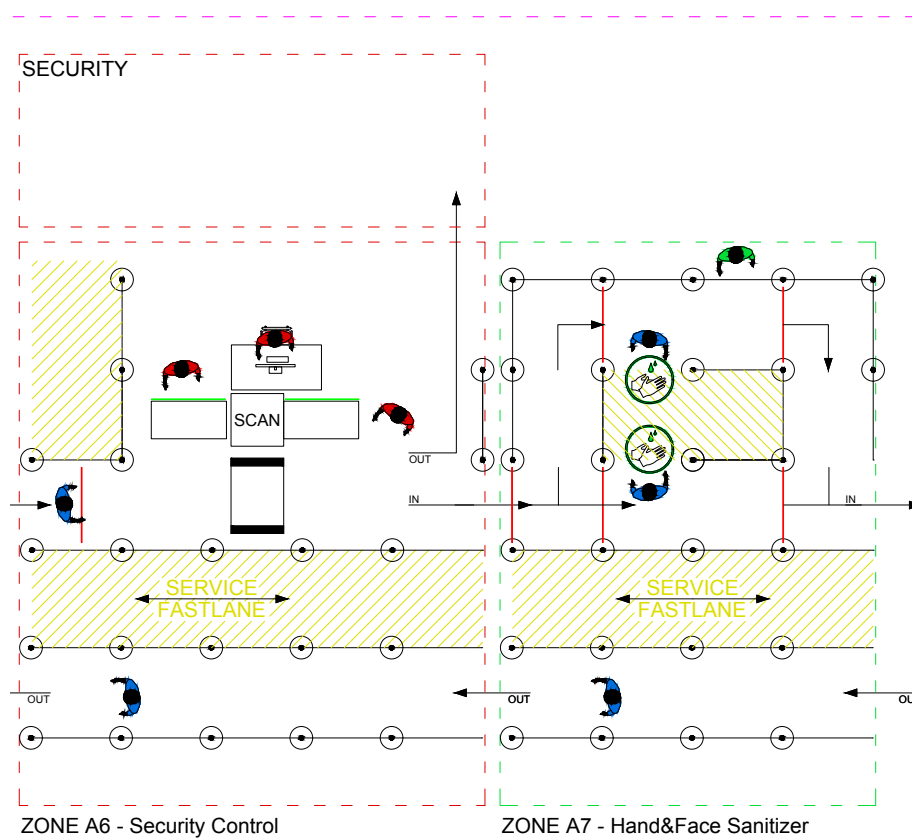
## Annexe 1 - Zones A1 à A7

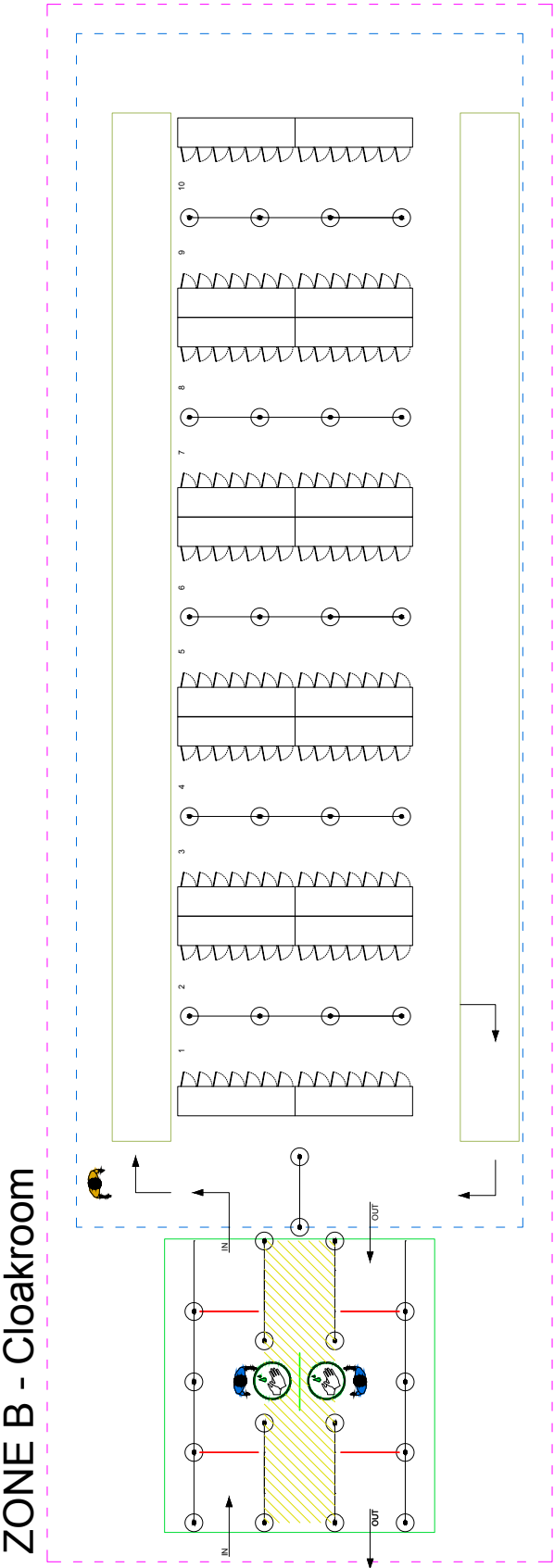


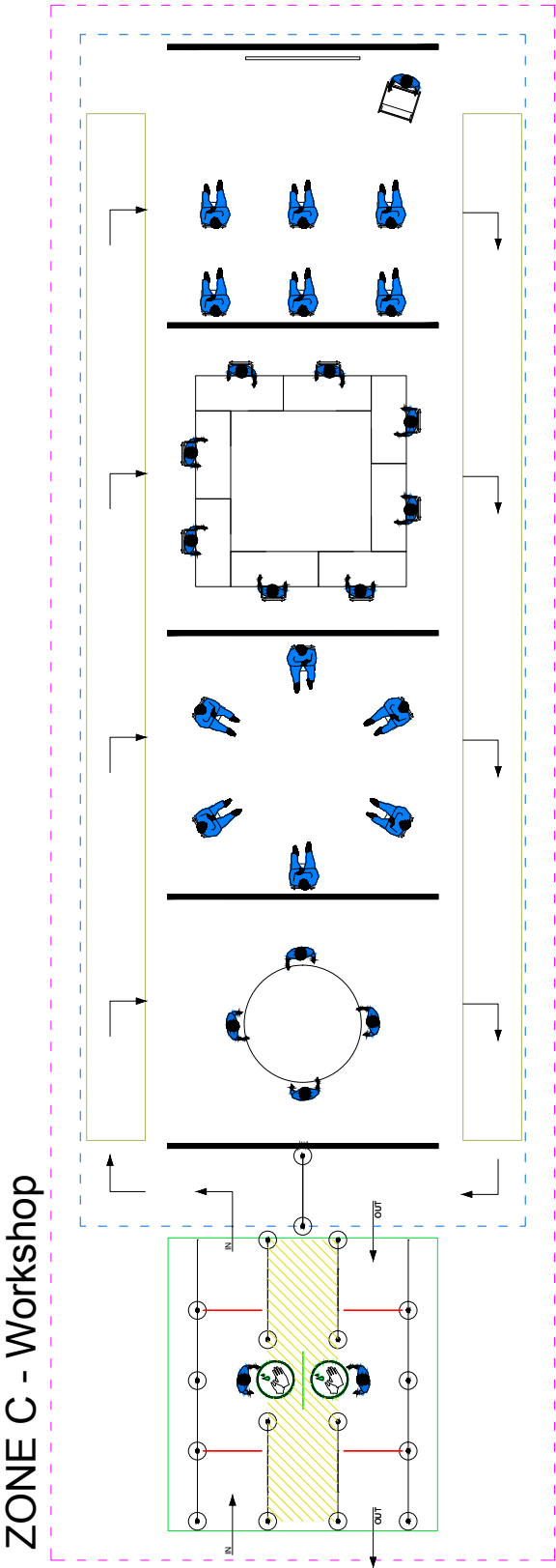
## Zoom sur - Zones A1 à A5

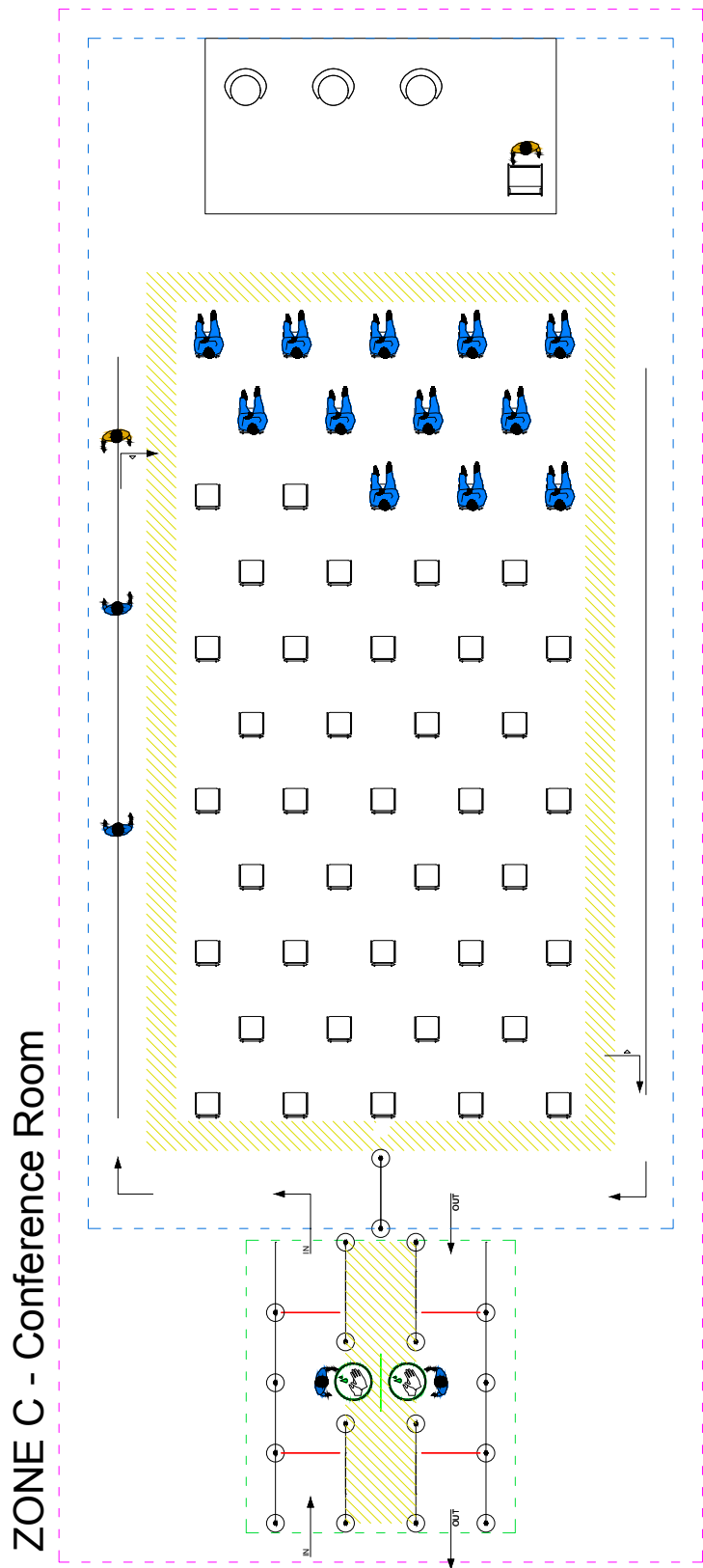


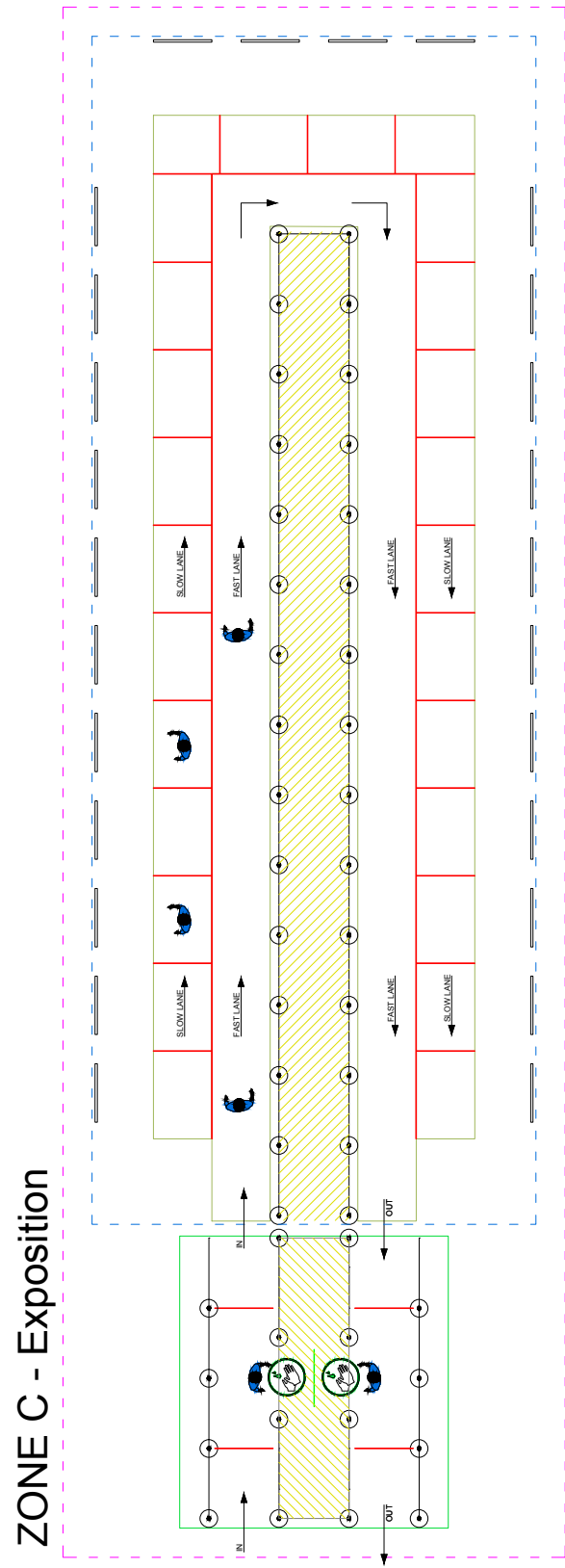
## Zoom sur - Zones A6 à A7







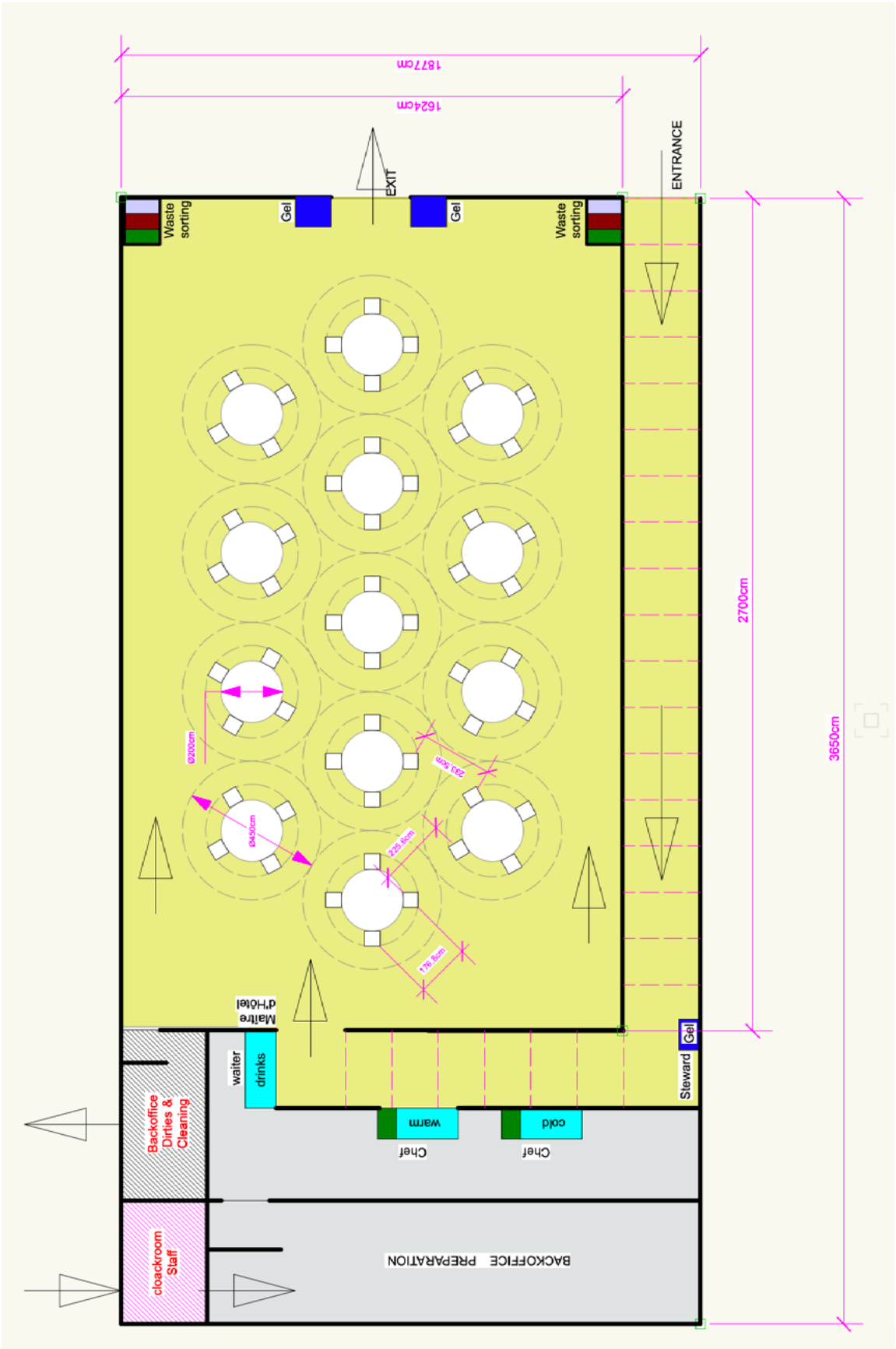




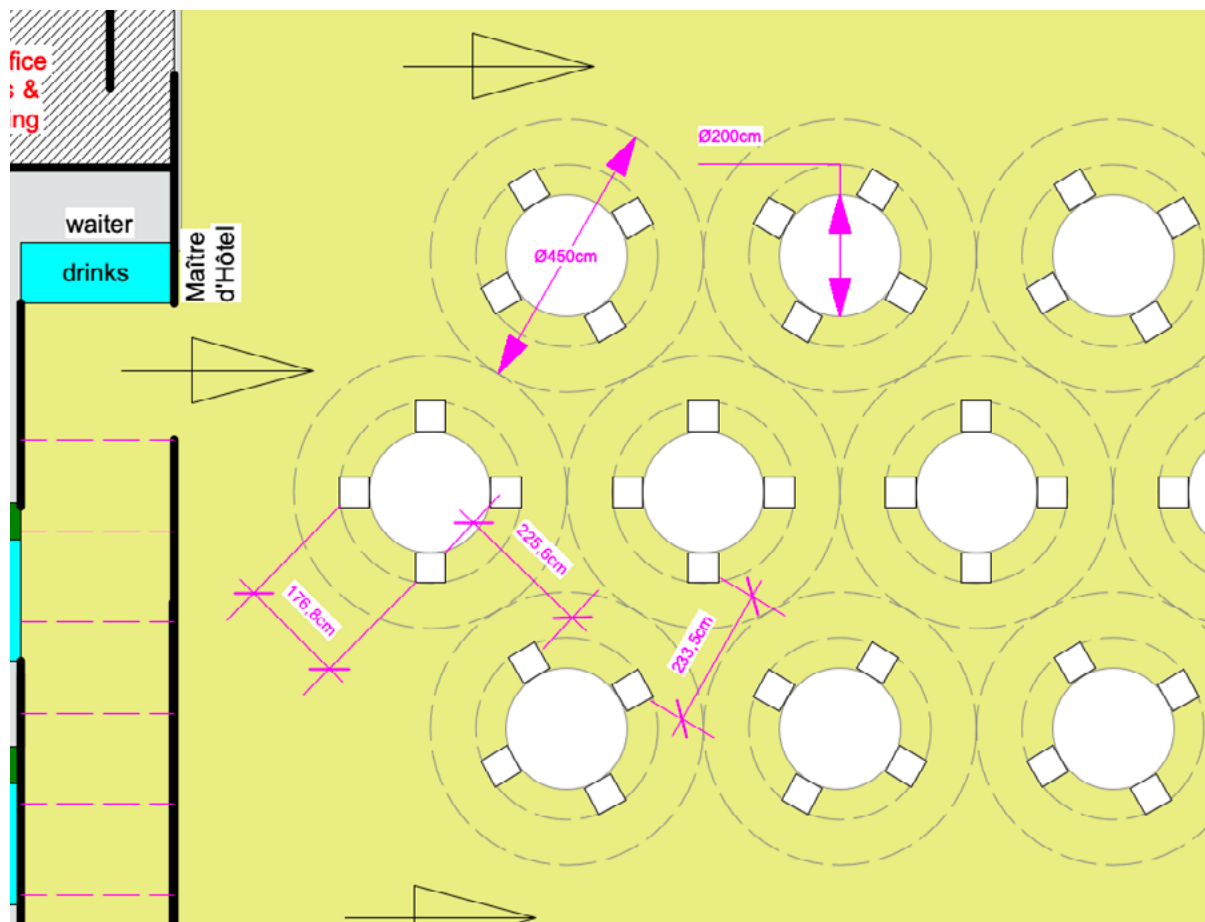


Annexe 4 - Zones de catering

Buffet pour 52 personnes

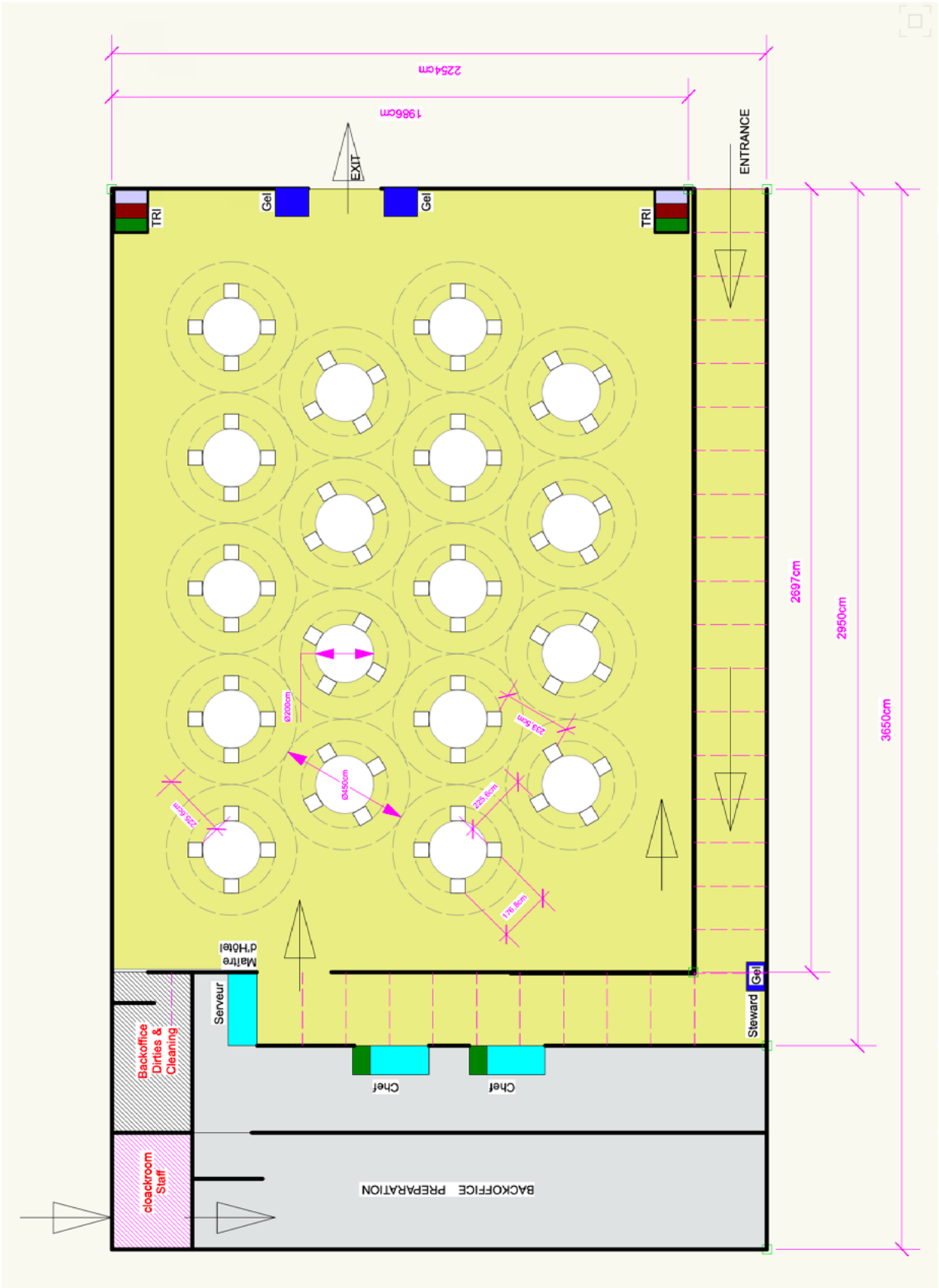


Distance entre les convives



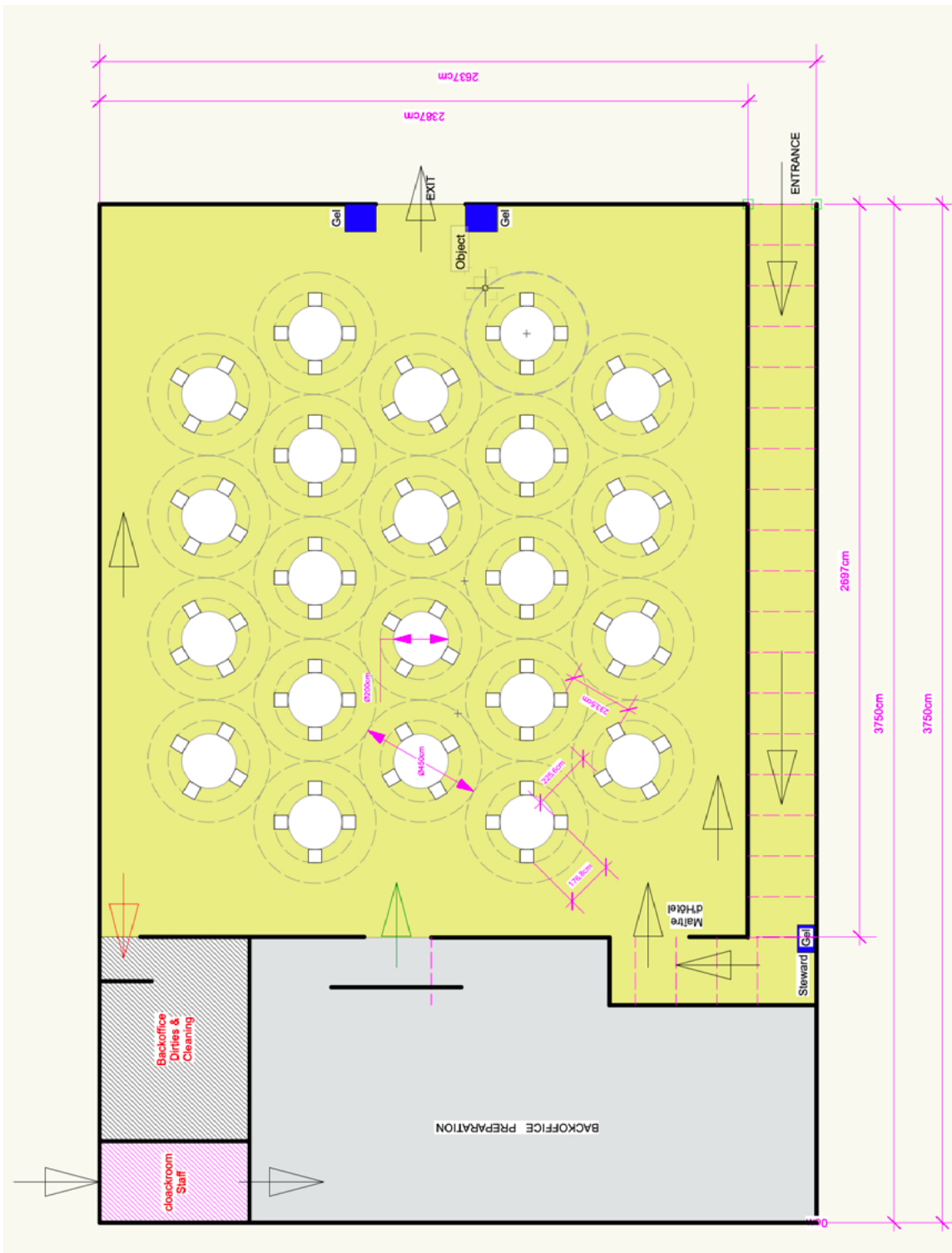
Annexe 4 - Zones de catering

Buffet pour 72 personnes

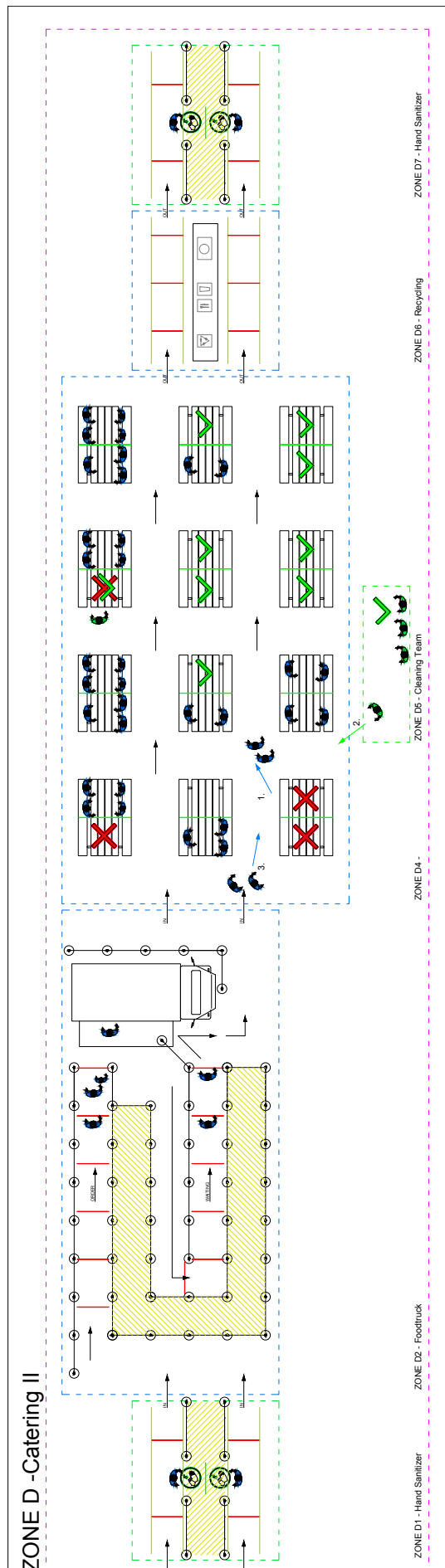


## Annexe 4 - Zones de catering

*Repas servi à table pour 88 personnes*

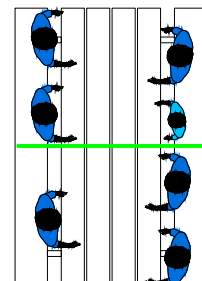
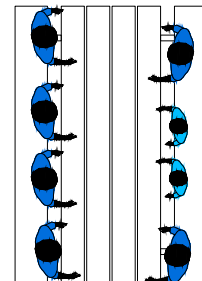


## Annexe 5 - Zone Food-Truck



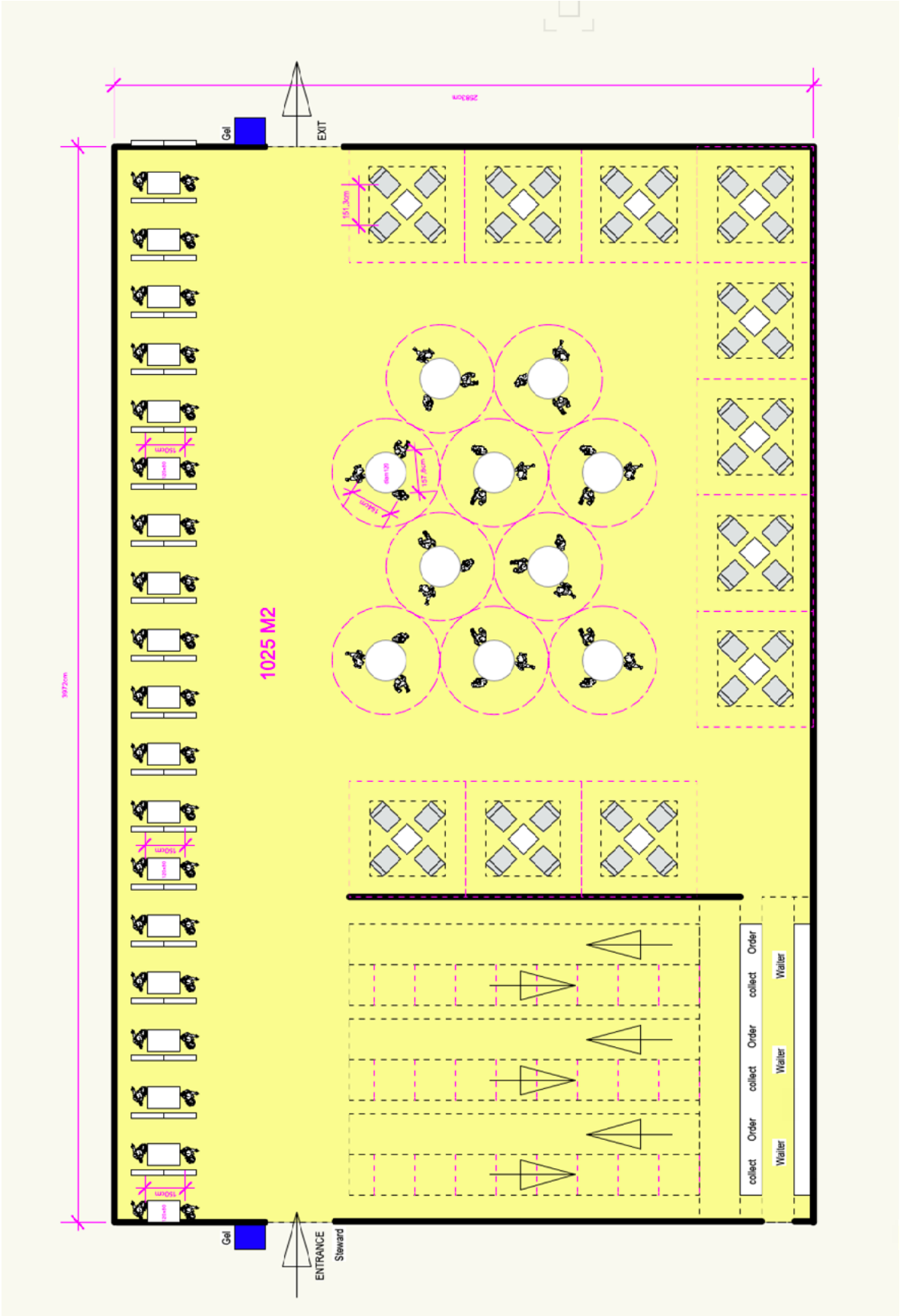
L'illustration ci-jointe est une représentation d'une configuration "Family Day" pendant lequel le principe de "bulle" de 5 personnes est d'application au moment de la rédaction de ce rapport.

Des parois de Plexiglass sont placées dans la largeur de la table afin de créer une barrière physique entre les "bulles" de participants de plus de 12 ans.

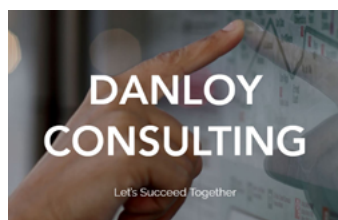


Annexe 6 - Zones de networking

*Pause-café avec zone de networking «dirigé» pour 112 personnes simultanément*



## 9. REMERCIEMENTS





***« Ce qui est impossible  
ne peut l'être que jusqu'à  
preuve du contraire ... »***