

# SAFE TO MEET

Protocoles de reprise de l'activité  
et recommandations dans un contexte pandémique





Le secteur « Business Events » vit et grandit du contact personnel ainsi que de l'échange d'idées et de savoir-faire mutuel. Le phénomène inédit du Coronavirus Covid-19 a cependant entraîné une crise sanitaire et économique mondiale qui a fortement touché le secteur « Business Events » ainsi que l'ensemble de l'événementiel qui traversent depuis une période difficile.

Nous sommes conscients que les mesures sanitaires inévitables ont eu un impact considérable sur le secteur « Business Events ». La maladie Covid-19, très contagieuse, reste néanmoins présente sur l'ensemble du territoire luxembourgeois et au-delà de celui-ci. Nous devons donc nous attendre à ce que certaines mesures sanitaires resteront en vigueur et à ce qu'elles vont avoir un impact durable. Le secteur est ainsi contraint à se repositionner et à trouver de nouvelles pistes.

Les nouvelles exigences sanitaires jouent dans ce contexte un rôle clé pour la reprise du secteur « Business Events ». Cette reprise de l'activité des réunions professionnelles est tributaire de la confiance regagnée des organisateurs de congrès. C'est dans cette optique que les professionnels du secteur ont créé le guide « Safe to Meet », soutenue par la Direction générale du tourisme. Ce guide, qui comprend cinq protocoles rassemblant 26 mesures, définit un ensemble de protocoles garantissant entre autres la sécurité des personnes, l'organisation et le contrôle des flux ainsi que le respect des mesures sanitaires. Il s'agit donc d'un atout additionnel pour inciter les organisateurs de congrès de planifier leur événement au Luxembourg en toute sécurité.

Le secteur des « Business Events » se distingue par sa grande créativité. Il est conscient qu'il doit faire face à de nouvelles attentes des organisateurs de congrès et il est prêt à relever ce défi. Le guide « Safe to Meet » en est la meilleure preuve. Il permet de reprendre le contact personnel indispensable tout en garantissant le plus haut niveau de sécurité. Cette approche constructive est une des caractéristiques du secteur qui est sur la bonne voie de positionner le Luxembourg en tant que destination de référence dans le segment des événements professionnels.

**Lex Delles**  
*Ministre des Classes moyennes, Ministre du Tourisme*



## Chers membres,

Comme l'ensemble des pays européens, le Luxembourg a été touché par la pandémie du Covid-19. Certes, grâce aux mesures prises par le Gouvernement, au dévouement du personnel médical et à la discipline de la population, le pays a jusqu'à présent tenu bon et obtenu des résultats meilleurs que ceux affichés par certains États voisins, mais il n'empêche que tous les pans de notre vie économique, sociale, culturelle, sportive ou familiale ont été touchés de plein fouet.

Comme vous le savez, le secteur de l'événementiel n'a pas fait exception. En seulement quelques jours, une multitude de manifestations ont été reportées ou tout simplement annulées. Nous mettant, en tant que professionnels du secteur, dans une situation parfois critique. Non seulement toute la vie événementielle du pays – d'ordinaire active, riche et diversifiée – a été brutalement mise à l'arrêt, mais cela a aussi mis les emplois et la survie de nos entreprises ou celles de nos sous-traitants en danger.

C'est dans ce contexte difficile que la Fédération « LEA - Luxembourg Event Association » a vu le jour le 27 mai dernier. Regroupant les principales entreprises de notre marché, elle se donne pour principaux objectifs de représenter le secteur événementiel auprès des autorités et d'étudier avec elles les modalités de reprise des activités dans le respect des règles sanitaires, de définir nos priorités au-delà de la crise, d'établir un plan de relance permettant d'optimiser l'énorme potentiel du Luxembourg, d'apporter une information utile et actualisée aux différents acteurs concernés, de coordonner le secteur dans une optique innovante et durable...

L'une des priorités du moment reste la reprise de l'activité, le sauvetage de nos entreprises et la préservation de l'emploi, ainsi que le repositionnement du Luxembourg en tant que destination « Business Events ». À côté des aides financières ciblées obtenues par la Fédération et accordées par le Gouvernement, un nouveau guide sanitaire « Safe to Meet » a été instauré.

Ce guide garantit aux collaborateurs et au public que l'entreprise qui l'applique respecte les mesures de sécurité

sanitaires édictées et veille à la préservation de la santé de chacun. Ce guide pratique est destiné à toute la profession.

S'inscrivant parfaitement dans la démarche proactive de la fédération, ce guide « Safe to Meet » se veut un outil d'information et d'accompagnement et est une déclinaison du label « Safe to Serve » lancé par l'HOESCA en mai 2020. De manière claire et détaillée, il permet à chaque prestataire de prendre les mesures adéquates afin d'organiser des événements dans les meilleures conditions, dans le respect des règles prescrites, et avec pour objectif la sécurité sanitaire de chacun : prestataires, sous-traitants, collaborateurs et public.

Toutes les facettes se rapportant à la préparation et à l'organisation sécurisée des événements sont passées en revue, depuis la gestion des risques jusqu'aux mesures de contrôle de la fréquentation en passant par l'organisation des espaces, la gestion des distances de sécurité, les mesures sanitaires et la protection des personnes... Il est utilement complété par des ressources documentaires qui offrent à chacun la possibilité d'avoir des informations supplémentaires actualisées.

En tant que Président de la fédération « LEA - Luxembourg Event Association », j'aimerais remercier particulièrement le groupe de travail coordonné par le « LCB - Luxembourg Convention Bureau » pour leur contribution détaillée dans l'élaboration de ce guide et souhaite que chacun d'entre vous prenne connaissance et suive les recommandations qui s'y trouvent. C'est en respectant les mesures de sécurité sanitaire et en continuant à organiser des événements de qualité que nous pourrions redonner vie à l'activité événementielle du pays qui, au cœur de l'Europe, dispose de tous les atouts pour (re)-devenir LA destination « Business Events » de référence à l'échelle régionale, européenne ou internationale.

**Charles Schroeder**  
*Président et membre fondateur de LEA*

# SOMMAIRE

---

<b>LEA - LUXEMBOURG EVENT ASSOCIATION</b>	<b>6</b>
<b>LE PLAN DE POURSUITE DES ACTIVITÉS EN IMAGES</b>	<b>7</b>
<b>1. PROTOCOLE « GESTION DES RISQUES ET PILOTAGE »</b>	<b>8</b>
1.1 Effectuer une analyse des risques en continu	8
1.2 Désigner un responsable « hygiène » de l'événement pour établir, appliquer des procédures et communiquer bdes procédures sanitaires	9
1.3 Créer et actualiser le dossier des procédures	10
1.4 Adapter sa base contractuelle en mettant à jour les droits et responsabilités de chaque intervenant	10
<b>2. PROTOCOLE « ORGANISATION DES ESPACES ET GESTION DES DISTANCES DE SÉCURITÉ »</b>	<b>11</b>
2.1 Généraliser l'utilisation de délimitations physiques et de marquages au sol pour guider les flux de circulation	11
2.2 Laisser une distance spacieuse entre les éléments d'exposition (stands, espaces, comptoirs...) et les allées permettant la circulation en toute sécurité	12
2.3 Gérer la disposition de type conférence de manière à permettre une distanciation physique	13
<b>3. PROTOCOLE « MESURES DE CONTRÔLE DE LA FRÉQUENTATION »</b>	<b>14</b>
3.1 Mettre en place un processus de pilotage des flux des participants sur l'ensemble du périmètre	14
3.2 Adapter le processus d'inscription et d'enregistrement afin de réduire les contacts sur place	15
3.3 Optimiser le nombre de parties prenantes sur le site de l'événement (avant, pendant, après l'événement)	16
3.4 Adapter le nombre de parties prenantes a la surface de l'evenement	16
3.5 Gérer l'offre de restauration en intégrant la contrainte de distance physique et encourager les mesures d'hygiène supplémentaires	17

---

<b>4. PROTOCOLE MESURES SANITAIRES &amp; DE SÉCURITÉ DES PERSONNES</b>	<b>19</b>
4.1 Gérer les cadences de nettoyage, d'assainissement et de désinfection des zones utilisées	19
4.2 Mettre à disposition des équipements de protection individuelle (EPI)	19
4.3 Mettre en place des stations de lavage et de désinfection des mains	20
4.4 Réduire les points de contact et de friction	20
4.5 Veiller à maintenir une qualité optimale de l'air ambiant	21
4.6 Adapter Le système d'élimination des déchets et augmenter la fréquence d'élimination	21
4.7 Proposer aux exposants des solutions de nettoyage et de désinfection des stands et des objets exposés	21
<b>5. PROTOCOLE INFORMATION – FORMATION – APPLICATION DES MESURES</b>	<b>22</b>
5.1 Afficher les mesures d'hygiène accessibles à tous et afficher la fréquence des nettoyages	22
5.2 Établir une communication continue et directe avec les autorités nationales	22
5.3 Faire en sorte que les équipements de protection soient utilisés	23
5.4 Mettre en place un plan de formation continue sur la prévention et gestion d'épidémies	23
5.5 Mettre en place une veille informationnelle et établir le processus permettant d'adapter les procédures le cas échéant	24
5.6 Mettre en place une procédure pour répondre aux préoccupations sur site et aux questions de tous les participants	24
5.7 Surveiller en temps réel les déplacements du public et établir les procédures permettant de réagir de façon appropriée si nécessaire	24
<b>6. FEUILLET D'INFORMATION À DESTINATION DES EXPOSANTS ET SPONSORS D'UN ÉVÉNEMENT</b>	<b>26</b>
<b>7. RESSOURCES DOCUMENTAIRES</b>	<b>27</b>

---

# LEA - LUXEMBOURG EVENT ASSOCIATION

En date du 27 mai, la fédération « LEA - Luxembourg Event Association » a été lancée.

Elle voit le jour suite à la crise sanitaire liée à la pandémie du COVID-19. Le secteur, divisé en 7 filières différentes, fait vivre plus de 3.000 salariés au Luxembourg, et a été fortement touchée par cette crise.

## Défendre les intérêts du secteur événementiel, au-delà de la crise

LEA a pour objet la défense des intérêts professionnels de ses Membres tant sur le plan national que sur le plan international.

Elle s'engagera pour une meilleure coordination du secteur, notamment en s'appuyant sur des concepts innovants et durables. En tant que fédération affiliée à la clc, LEA bénéficiera ainsi d'une structure de support qui soutiendra la jeune fédération dans ses ambitions.

C'est dès aujourd'hui que le domaine veut se réinventer, innover et redonner confiance aux clients privés et professionnels.

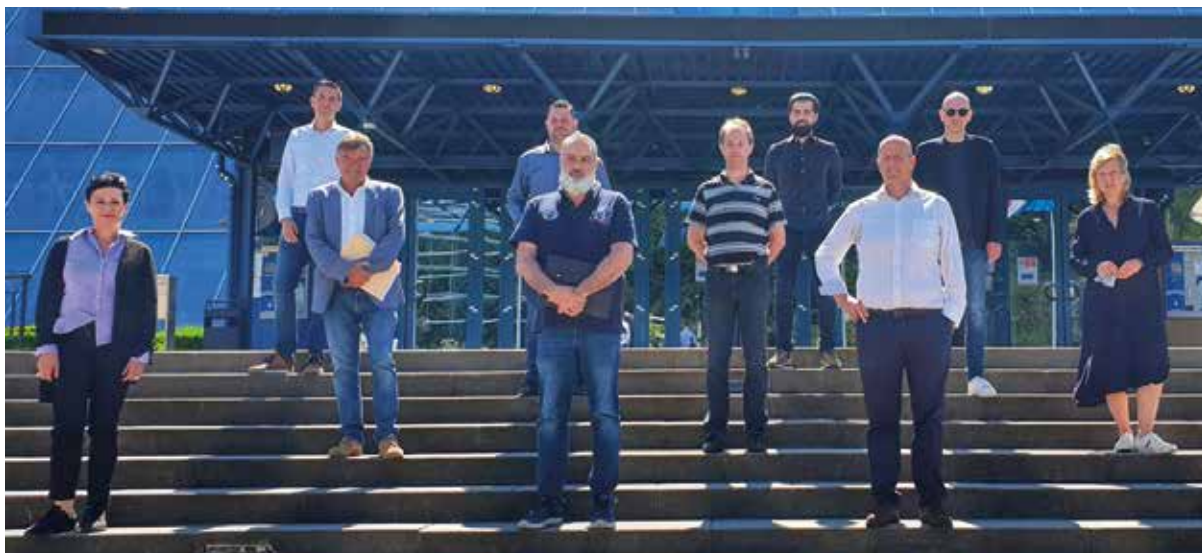
## CHARLES SCHROEDER, PREMIER PRÉSIDENT

Charles Schroeder, CEO de Partyrent, a été nommé premier président de LEA. Les 9 autres membres fondateurs siègeront à ses côtés au conseil d'administration de la fédération.

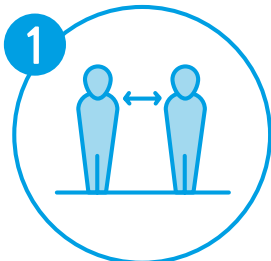
LEA invite dès à présent toutes les entreprises actives dans le secteur de l'événementiel à la rejoindre afin de contribuer à la dynamisation du secteur.

## 10 MEMBRES FONDATEURS :

- Laure Elsen, Accentaigu
- Marc Molitor, Apex
- Ghislain Ludwig, FairFair
- Patrick Risch, Codex
- Rick Hotschnig, De Schnékert Traiteur
- Patrick Wittwer, Format
- Paul Thyès, Lemon
- Netty Thines, Mediation
- Charles Schroeder, Partyrent
- Tom Steffen, Steffen Traiteur



# LE PLAN DE POURSUITE DES ACTIVITÉS EN IMAGES



## Distanciation physique et limitation du nombre de participants

- Accès contrôlés et comptage
- Organisation repensée des espaces
- Utilisation de solutions digitales



## Mesures d'hygiène

- Gel hydroalcoolique pour tous
- Augmentation des cadences de désinfection
- Standards ultra-performants de filtration de l'air
- Offre de restauration adaptée



## Renforcement et formation des équipes

- Hotline et Foire aux Questions
- Déploiement d'équipes supplémentaires
- Formation des collaborateurs

# 1. PROTOCOLE « GESTION DES RISQUES ET PILOTAGE »

Le protocole « Gestion des risques et pilotage » établit l'ensemble des règles mises en place en matière de gestion des risques et du pilotage des procédures liées au contexte pandémique. Pour maîtriser le risque, il est essentiel de bénéficier de procédures claires et d'attribuer clairement des responsabilités.

Ce protocole inculque une culture du risque au sein de toute l'organisation, définit les procédures de prévention et de protection et clarifie les rôles et devoirs de toutes les parties prenantes via notamment une adaptation du cadre légal et contractuel.

## 1.1 EFFECTUER UNE ANALYSE DES RISQUES EN CONTINU



En vue de garantir la sécurité de toutes les parties prenantes, l'organisateur effectue une analyse en continu des risques auxquels les parties prenantes de son événement pourraient être exposées.

Par partie prenante, on entend l'ensemble des personnes amenées à fréquenter le lieu de l'événement avant, pendant et après sa tenue, dans les phases de planification, d'opération et de suivi. Il peut s'agir donc du personnel de lieu d'accueil, de l'organisateur, des prestataires, des autorités ou bien encore du grand public visitant le lieu.

### L'ORGANISATEUR CONSIDÈRE POUR SON ANALYSE LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :

- Situation sanitaire nationale et dans les régions limitrophes
- Format de l'événement (salon, congrès, fête du personnel, conférence...)
- Nature des interactions entre parties prenantes (discussion, networking, danse...)
- Nombre de parties prenantes par rapport aux surfaces occupées
- Provenance des parties prenantes à l'égard des zones à risques
- Vulnérabilité des parties prenantes vis-à-vis de la pandémie (âge, présence de comorbidités etc.)

Les paramètres pouvant être amenés à évoluer, l'analyse des risques est par définition dynamique et doit permettre d'avoir à tout moment la situation sous contrôle. Aussi, elle doit être actualisée en permanence. La mesure au point 5.5 du présent document donne des orientations en matière de veille informationnelle. Dans le contexte actuel, les organisateurs sont invités à consulter quotidiennement le site web du Gouvernement luxembourgeois consacré à la pandémie COVID-19<sup>1</sup>.

L'analyse des risques est consignée par écrit et signée par l'organisateur, ses différentes versions d'actualisation sont versées au dossier de l'événement et transmises également aux responsables du lieu d'accueil de l'événement.

En fonction des résultats de l'analyse, l'organisateur s'engage à prendre sans délai toutes les mesures pour ramener le risque sous un seuil admissible, voire à reporter ou annuler un événement si celui-ci ne peut se tenir dans les conditions sanitaires et de sécurité requises.

<sup>1</sup> <https://coronavirus.gouvernement.lu/fr.html>



## 1.2 DESIGNER UN RESPONSABLE « HYGIÈNE » DE L'ÉVÉNEMENT POUR ÉTABLIR, APPLIQUER DES PROCÉDURES ET COMMUNIQUER DES PROCÉDURES SANITAIRES



L'organisateur de l'événement est invité à désigner un responsable « Hygiène » dont les coordonnées seront transmises à toutes les parties prenantes dont les responsables du lieu d'accueil de l'événement.

Le responsable « Hygiène » nommé par l'organisateur sera le point de contact privilégié de toutes les parties prenantes pour la transmission des informations liées au contexte de la pandémie.

Il a la charge de tous les aspects sanitaires de l'événement, incluant notamment le service traiteur. Son rôle consiste notamment à :

- Etablir des procédures sanitaires ;
- Veiller à leur application scrupuleuse ;
- Prendre les mesures correctives et préventives appropriées ;
- Les adapter en fonction de l'évolution de la situation ;
- Les communiquer à toutes les parties prenantes.

Il est recommandé d'établir les procédures sanitaires en reprenant les mesures détaillées aux titres II, III, IV et V.



### 1.3 CRÉER ET ACTUALISER LE DOSSIER DES PROCÉDURES

Le responsable « Hygiène » répertorie les procédures dans un dossier régulièrement actualisé.

#### LE DOSSIER COMPREND A MINIMA :

- L'analyse des risques évoquée dans la mesure 1.1
- L'ensemble des procédures mises en place par l'organisateur et leurs descriptions
- Un plan commenté de l'événement
- Les informations sur les capacités maximales retenues par l'organisateur et validées par le lieu d'accueil de l'événement
- La description des formations prévues
- Les briefings donnés aux équipes

Il est recommandé de transmettre ce dossier à l'Inspection du Travail et des Mines.

Le dossier doit se trouver en la possession de toutes les parties contractuellement impliquées dans la création et la réalisation de l'événement au premier rang desquelles le lieu d'accueil de l'événement.



### 1.4 ADAPTER SA BASE CONTRACTUELLE EN METTANT À JOUR LES DROITS ET RESPONSABILITÉS DE CHAQUE INTERVENANT



Il est fortement recommandé de solliciter l'aide d'un juriste, non seulement pour passer en revue les règlements et contrats en vigueur, mais aussi pour créer de nouvelles bases contractuelles telles qu'exigées par la situation de pandémie déclarée.

Il est essentiel d'adapter les textes et de s'assurer que les droits et responsabilités de chacun soient clarifiés et respectés tout au long de la chaîne. Il est suggéré d'attirer spécifiquement l'attention de toutes les parties prenantes sur les adaptations effectuées.

Les mesures mises en place doivent être conformes avec la législation applicable au Grand-Duché de Luxembourg comme par exemple et à titre non-exhaustif les règlements de protection de la vie privée et des données et le Code du Travail.

## 2. PROTOCOLE « ORGANISATION DES ESPACES ET GESTION DES DISTANCES DE SÉCURITÉ »

Le protocole « Organisation des espaces et gestion des distances de sécurité » donne des indications sur l'organisation de l'espace événementiel dans sa globalité. Il émerge un consensus autour de l'efficacité des mesures d'espacement des parties prenantes d'un événement les unes vis-à-vis des autres, ce que à quoi ce protocole s'attache. Il énonce un ensemble de moyens et de principes pour y parvenir : délimitations physiques, marquages, signalétique, découpage temporel de l'événement et spatial des sites d'accueil.

### 2.1 GÉNÉRALISER L'UTILISATION DE DÉLIMITATIONS PHYSIQUES ET DE MARQUAGES AU SOL POUR GUIDER LES FLUX DE CIRCULATION



Les barrières et les marquages au sol permettent de contrôler les flux de circulation des personnes et leur éloignement les uns des autres.

En l'état actuel, une distance de deux mètres entre deux parties prenantes doit être respectée et les personnes amenées à circuler au sein d'un espace événementiel doivent porter un masque.

Les zones suivantes sont à privilégier :

- les halls d'entrée et sortie
- les zones destinées aux files d'attente
- les comptoirs d'accueil, de vente et d'information
- les couloirs
- les toilettes
- les éventuels vestiaires
- les bornes de paiement de parking
- les distributeurs de billets
- les accès aux zones de restauration

Les marquages au sol peuvent indiquer des interdictions d'accès ou des directions à emprunter. Compte tenu du caractère non-obstruant et aisément franchissables des marquages, il est conseillé d'opter pour des barrières physiques, « en dur », qui sont considérées comme plus efficaces. Elles allègent en outre le travail de pilotage et de surveillance des flux de personnes.



Les barrières peuvent être des partitions et cloisons transparentes ou non, des haies, des cordons et potelets, un objet d'exposition. Il est conseillé d'opter pour des matériaux ignifugés qui supportent une cadence élevée de nettoyage et de désinfection. Aucune limite n'est, en revanche, posée à la recherche d'un rendu esthétique réussi !

Pour les comptoirs d'accueil et d'information, les dispositifs de type Plexiglas® sont vivement conseillés car ils ont le double avantage de protéger le personnel des gouttelettes éventuellement porteuses de charge virale tout en permettant d'accueillir les différentes parties prenantes avec le sourire.

Les partitions et cloisons doivent être mises en place partout où la distance minimale requise entre deux parties prenantes ne peut être maintenue. Les partitions et cloisons permettent en outre d'optimiser l'espace.

Il est fortement recommandé de se concerter en permanence avec le lieu d'accueil de l'événement pour la planification et la mise en place de délimitations et de marquages pertinents.

## 2.2 LAISSER UNE DISTANCE SPACIEUSE ENTRE LES ÉLÉMENTS D'EXPOSITION (STANDS, ESPACES, COMPTOIRS...) ET LES ALLÉES PERMETTANT LA CIRCULATION EN TOUTE SÉCURITÉ

L'organisateur et les exposants sont invités à penser l'architecture générale de son événement ou de son stand de sorte que les parties prenantes puissent circuler à la distance exigée les unes des autres.

Les éléments d'exposition - qu'il s'agisse de pièces exposées ou du mobilier et de la décoration du stand - doivent être impérativement placés de façon à ne pas empêcher la circulation et l'alignement prescrit entre les parties prenantes.

### LES ALLÉES DOIVENT :

- être suffisamment larges pour que deux groupes de deux personnes côte à côte puissent se croiser tout en restant à une distance de deux mètres les uns des autres ;
- ou être à sens de circulation unique si une largeur adaptée ne peut pas être envisagée.

Dans ce contexte, il est conseillé d'envisager de tenir son événement ou d'aménager son stand sur une surface plus grande et d'éventuellement déborder sur les espaces extérieurs.

Le plan de l'événement à l'échelle est à verser au dossier du titre I, mesure 1.3.





### 2.3 GÉRER LA DISPOSITION DE TYPE CONFÉRENCE DE MANIÈRE À PERMETTRE UNE DISTANCIATION PHYSIQUE

Les salles de conférence et de réunion voient leurs capacités revues eu égard au contexte pandémique. Une distanciation de deux mètres doit être garantie entre deux personnes.

Le nombre de personnes maximal autorisé dans chacune des salles est normalement indiqué à l'entrée. Ce nombre est évidemment dépendant du format de l'aménagement de l'espace et doit donc être adapté à celui-ci.

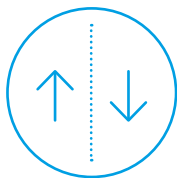
A partir du moment où les conférences et réunions accueillent des personnes d'un même foyer, les capacités d'accueil peuvent être revues à la hausse sous réserve d'une inscription préalable des participants.

### 3. PROTOCOLE « MESURES DE CONTRÔLE DE LA FRÉQUENTATION »



Le protocole « Mesures de contrôle de la fréquentation » rassemble les actions à prendre pour tracer et optimiser les flux de passage liés à un événement. La capacité d'accueil d'un site événementiel et de ses composantes est revue à l'aune du contexte pandémique pour garantir le respect des distances de sécurité : ce protocole permet d'avoir une image précise du nombre de personnes présentes pour piloter et ajuster la fréquentation dans l'espace et le temps. Le protocole réorganise le parcours de visite dès l'enregistrement des parties prenantes qui se doit d'être digitalisé, renforce le contrôle d'accès dans une optique de limitation de densité de personnes et de gestion des flux.

#### 3.1 METTRE EN PLACE UN PROCESSUS DE PILOTAGE DES FLUX DES PARTICIPANTS SUR L'ENSEMBLE DU PÉRIMÈTRE



Les participants et intervenants d'un événement, c'est-à-dire toutes les parties prenantes dudit événement (personnel, fournisseurs, public), sont amenées à circuler dans la globalité de l'espace événementiel, ses environs et ses coulisses.

En tout temps, l'organisateur doit s'assurer de la bonne circulation des parties prenantes et éviter des situations de congestion sur tout le périmètre du site. Le pilotage des flux s'effectue à la fois dans le temps et dans l'espace.

L'organisation des flux de fréquentation doit être documentée sur un plan commenté de l'événement et complété d'une description. Celui-ci est remis à l'exploitant du site événementiel par l'organisateur, partagé avec tout le personnel amené à intervenir sur le site et peut être communiqué aux autorités compétentes sur demande.

#### APPARAÎTRONT SUR CE PLAN :

- Les goulots d'étranglement éventuels identifiés dans le cadre d'un pic de fréquentation
- Les zones d'affluence et d'attractivité forte / de congestion du public
- Les obstacles éventuels à contourner
- Le principe des axes et sens de circulation
- Les voies de circulation alternatives
- Les capacités maximales de chaque espace et ses délimitations

#### UNE NOTE COMPLÈTERA CE PLAN ET PRÉCISERA :

- Les moyens humains et technologiques déployés pour la surveillance en continu

Le pilotage des flux doit s'opérer de manière dynamique en se basant sur les informations de terrain récoltées grâce à un ou plusieurs des moyens humains et technologiques comme par exemple :

- visuellement par des agents dédiés ou des caméras
- via le scan de badges / documents d'accès
- via des outils de traçabilité des personnes

La récolte d'informations et leur traitement se feront dans le respect de la législation applicable au Grand-Duché de Luxembourg.

### 3.2 ADAPTER LE PROCESSUS D'INSCRIPTION ET D'ENREGISTREMENT AFIN DE RÉDUIRE LES CONTACTS SUR PLACE

Dans le cadre de la présente procédure, l'inscription est à comprendre comme la manifestation par une partie prenante à l'organisateur de sa volonté de venir à un événement. L'enregistrement est la confirmation de la présence qui s'effectue via un contrôle d'accès sur le lieu de l'événement.

L'organisateur de l'événement est invité à proposer une inscription en ligne à toute personne amenée à pénétrer dans les lieux. Celle-ci peut s'effectuer via l'un des moyens suivants :



Système de billetterie en ligne



Formulaire d'inscription



E-Mail



L'organisateur pourra favoriser l'inscription en ligne en offrant des réductions ou d'autres avantages incitatifs.

L'envoi d'un document d'accès électronique doit être privilégié pour que le participant ou l'intervenant puisse l'imprimer chez lui ou le présenter sur l'écran de son téléphone portable ou de sa tablette lors de l'enregistrement.

Si l'organisateur fait le choix de bornes pour l'impression du billet, comme celles à reconnaissance faciale, il est recommandé d'avoir du personnel pour expliquer le fonctionnement à proximité, faute de quoi des files d'attente supplémentaires risquent d'être créées.

L'organisateur doit penser à la mise en place de zones d'attente et de zones tampon adéquates et abritées des intempéries. Les personnes à mobilité réduite doivent bénéficier d'un accès prioritaire.

Afin de fluidifier l'enregistrement sur place et de réduire le risque d'attroupement, l'organisateur doit prévoir des solutions de rechange si par exemple une personne chargée du contrôle d'accès tombe malade, si un appareil de contrôle d'accès tombe en panne, si un objet vient à encombrer un chemin, une altercation venait à arriver dans la file d'attente.

Des instructions précises pour chacun de ces cas doivent être communiquées au personnel en charge du contrôle d'accès.

### 3.3 OPTIMISER LE NOMBRE DE PARTIES PRENANTES SUR LE SITE DE L'ÉVÉNEMENT (AVANT, PENDANT, APRÈS L'ÉVÉNEMENT)

L'organisateur doit considérer les options suivantes pour optimiser le nombre de parties prenantes sur le site de l'événement :

- Élargir l'amplitude horaire de la tenue de l'événement, mais aussi du montage et du démontage
- Systématiser l'inscription en amont de l'événement de toutes les parties prenantes et fermer lesdites inscriptions en cas de dépassement du nombre maximal de parties prenantes autorisées
- Attribuer des plages horaires de présence autorisée sur site ou dans un espace donné pour chacune des parties prenantes ou pour un ensemble de parties prenantes
- Envisager des installations (par exemple des stands) plus simples et donc plus rapides à monter et démonter en amont et en aval de l'événement

Dans le cas de la mise en place de plages horaires, un contrôle des accès doit s'assurer du respect de la mesure et le cas échéant du personnel doit être mis à disposition pour régler les questions et conflits qui pourraient en résulter. Les personnes n'ayant pas leur document d'accès en règle sont dirigées vers un comptoir spécifique pour régler leur situation pour ne pas ralentir le flux d'entrée.

Les rédacteurs du présent guide encouragent les organisateurs à étudier la possibilité d'organiser des événements hybrides où tout ou partie du programme peut être suivie à distance en cas d'impossibilité d'accueillir toutes les parties prenantes intéressées à un instant T.



### 3.4 ADAPTER LE NOMBRE DE PARTIES PRENANTES À LA SURFACE DE L'ÉVÉNEMENT

La définition du nombre de personnes présentes simultanément sur une surface donnée tient compte des exigences de distanciation.

L'organisateur a la responsabilité de définir un nombre maximal de personnes par mètre carré et de le faire respecter.

L'adaptation du nombre de parties prenantes à la surface de l'événement doit s'effectuer de manière dynamique. Elle requiert pour cela à la fois des moyens technologiques et humains.



L'organisateur vérifie que les capacités maximales des espaces définies dans le plan commenté prévu au Titre 3.1 soient scrupuleusement respectées. Il intervient pour cela de manière préventive en :

- fermant momentanément un espace
- ouvrant des entrées ou sorties supplémentaires
- invitant les personnes à se diriger vers une autre zone
- rappelant aux participants les règles de distanciation

Sont à considérer comme incidents toutes occurrences de non-respect de la limite maximale de personnes par mètre carré. L'organisateur doit être en mesure de :

- Surveiller et détecter les incidents en temps réel
- Ralentir et dévier les mouvements en direction du lieu de l'incident
- Rétablir une situation sûre dans un délai très court après un incident

### 3.5 GÉRER L'OFFRE DE RESTAURATION EN INTÉGRANT LA CONTRAINTE DE DISTANCE PHYSIQUE ET ENCOURAGER LES MESURES D'HYGIÈNE SUPPLÉMENTAIRES

L'offre de restauration doit être en conformité avec les règles de la profession, avec notamment :

- L'organisation d'un espace garantissant la distanciation imposée
- Le port du masque lorsque le convive n'est pas assis
- Le port du masque par le personnel de service
- La mise à disposition de gel hydroalcoolique



La restauration de style buffet est à proscrire au profit d'un service à table ou de la vente à emporter. La distribution en libre-service de la vaisselle, des couverts, serviettes et plateaux est également à bannir. Elle peut être tolérée si les éléments sont emballés individuellement bien que source d'une pollution certaine et largement évitable.



Les fontaines de distribution d'eau ne peuvent pas être utilisées dans un contexte pandémique à moins qu'il n'y ait aucun risque de contact entre le récipient et le robinet.

Il est préférable d'inciter les convives à réserver une table en cas de consommation sur place.

La carte du restaurant / menu peut faire l'objet d'une dématérialisation avec par exemple le scan d'un QR code sur la table (la plupart des appareils photos des téléphones portables sont équipés d'un lecteur). Si des menus imprimés sont proposés, ils doivent être plastifiés et désinfectés avant de les remettre à un convive.



L'offre de restauration événementielle doit se conformer aux exigences de la restauration classique telle que promue par le protocole luxembourgeois « Safe to Serve ». Ainsi, les convives doivent porter un masque lorsqu'ils ne sont pas assis et les tables doivent être espacées d'1m50 les unes des autres.

Les locaux assignés à la restauration et aux banquets ainsi que les cuisines doivent être soumis à un nettoyage en profondeur deux fois par jour. Des EPI doivent être fournis au personnel amené à nettoyer, désinfecter les espaces ou encore à manipuler les aliments.

La vaisselle et les couverts réutilisables ainsi que les verres et autres équipements de restauration doivent toujours être nettoyés dans des machines à haute température (> 70°C/158°F). Il est interdit de laver la vaisselle à la main.



## 4. PROTOCOLE MESURES SANITAIRES ET DE SÉCURITÉ DES PERSONNES



Le protocole « Mesures sanitaires et de sécurité des personnes » introduit des règles d'accès et d'hygiène pour limiter les risques de propagation d'un virus lors d'un événement. La tenue à l'écart des personnes potentiellement porteuses de virus ou à risque et le renforcement des mesures d'hygiène se sont avérés utiles pour empêcher la création de nouveaux foyers d'infection et concourir à la sécurité des interactions. Le protocole édicte les critères présidant à l'accès ou non des parties prenantes, augmente les cadences de désinfection des surfaces mais aussi des mains, encadre l'élimination des déchets, réduit bon nombre de surfaces de contact et impose le renouvellement complet de l'air ambiant.

### 4.1 GÉRER LES CADENCES DE NETTOYAGE, D'ASSAINISSEMENT ET DE DÉSINFECTION DES ZONES UTILISÉES



L'organisateur établit un plan d'hygiène communiqué aux équipes en charge du nettoyage. Il répertorie les zones et surfaces à nettoyer, assainir et désinfecter ainsi que la fréquence des actions.

Les zones de contact élevées comme les sanitaires et les ascenseurs doivent bénéficier d'une attention accrue.

Les actions de nettoyage, d'assainissement et de désinfection des zones utilisées doivent être documentées sur une affichette visible de tous, signée par l'agent de nettoyage à chaque passage.

Dans une configuration de salle de type « conférence » et dans la mesure où des places fixes ne pourraient être attribuées à des participants précis, le nettoyage des sièges et tables doit s'effectuer entre deux utilisations.

L'organisateur veillera à choisir des meubles et accessoires conçus pour résister à des désinfections intensives ainsi que les meubles et accessoires dotés de revêtements antimicrobiens.

L'organisateur se conformera à la législation et aux recommandations en vigueur.

### 4.2 METTRE À DISPOSITION DES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI)

L'organisateur fournit des équipements de protection individuelle (EPI) aux personnels amenés à intervenir sur le site de l'événement et/ou s'assure que le personnel de son ou ses prestataires en soit aussi équipé.

#### VOICI UNE LISTE D'EPI POUVANT ÊTRE MIS À DISPOSITION :

- Masques
- Gants à usage unique
- Visières
- Lingettes désinfectantes
- Gel hydroalcoolique

Les masques sont obligatoires dès lors que la distance minimale entre deux personnes ne peut être garantie.

L'organisateur est vivement encouragé à entretenir un stock d'EPI qu'il peut mettre à disposition gratuitement ou moyennant rémunération. L'organisateur doit veiller à disposer d'EPI qui soient aux normes et dont la date limite d'usage n'est pas dépassée.



#### 4.3 METTRE EN PLACE DES STATIONS DE LAVAGE ET DE DÉSINFECTION DES MAINS

Des stations de lavage et de désinfection des mains doivent être placées à un certain nombre d'endroits par l'organisateur. L'organisateur fera en sorte que lesdites stations soient aisément repérables et agrémentées d'explications sur leur bon usage.

#### SONT À PRIVILÉGIER DANS CE CONTEXTE :

- Entrées du site
- Sorties du site
- Zones tampons entre les différents espaces accueillant du public
- Au niveau des ascenseurs
- Comptoirs d'accueil
- Espaces de restauration
- Bornes de paiement des parkings
- Distributeurs de banque

#### 4.4 RÉDUIRE LES POINTS DE CONTACT ET DE FRICTION

L'organisateur doit veiller à réduire drastiquement les interactions impliquant un contact physique. Il est demandé de renoncer aux poignées de main, accolades et embrassades.

Ainsi, les processus d'inscription, d'enregistrement, de livraison, de paiement doivent faire l'objet d'un soin particulier et les possibilités offertes par la dématérialisation et la digitalisation sont à explorer.



L'organisateur étudiera les possibilités pour donner un maximum d'informations aux parties prenantes, ce en amont de l'événement. Cela peut se faire par l'intermédiaire du site internet, par email, par courrier ou bien en mettant en place une permanence téléphonique pour répondre aux interrogations, incertitudes et peut-être aussi inquiétudes.



Les comptoirs d'accueil et d'information sont à équiper de dispositifs en Plexiglas® ou d'hygiaphones au cas où une mise à distance n'est pas possible ou envisageable. Les portes doivent être maintenues ouvertes dès que possible, s'agissant notamment des portes intérieures. Dans ce contexte, il est essentiel de vérifier la conformité des actions avec les mesures de sécurité anti-incendie.

Il est recommandé de renoncer à l'installation d'un service de vestiaire et de demander aux personnes entrant sur le site de laisser leurs effets personnels dans leur voiture.

Il est préférable que l'organisateur et ses parties prenantes renoncent à donner physiquement des catalogues, des échantillons et des gadgets.



#### 4.5 VEILLER À MAINTENIR UNE QUALITÉ OPTIMALE DE L'AIR AMBIANT

Le lieu accueillant l'événement se doit de fournir à l'organisateur toute information concernant son système de maintien de la qualité de l'air ambiant.

Le lieu d'accueil doit s'assurer que les équipements en place soient mis à niveau selon les plus hauts standards compatibles avec les infrastructures existantes.



Sont à privilégier les systèmes du plus haut standard possible et qui permettent une purification et un renouvellement complet et constant de l'air ambiant. Il est recommandé que l'installations chauffage, ventilation et climatisation (CVC/ HVAC) soit réglée sur 100% air neuf afin d'accélérer un maximum l'évacuation de l'air vicié.

En fonction des salles et espaces utilisés, l'organisateur peut contribuer à maintenir la qualité de l'air ambiant en gardant portes et fenêtres ouvertes.

Certains espaces extérieurs se prêtent aussi à l'accueil de tout ou partie d'un événement.



#### 4.6 ADAPTER LE SYSTÈME D'ÉLIMINATION DES DÉCHETS ET AUGMENTER LA FRÉQUENCE D'ÉLIMINATION

Les déchets sont à considérer comme à risque, aussi l'organisateur se doit-il de veiller à leur élimination en toute sécurité et en accord avec la législation du Grand-Duché de Luxembourg.

Les poubelles doivent être régulièrement vidées par le personnel de nettoyage et celui-ci doit être équipé d'un masque, de gants à usage unique et d'une combinaison spéciale comme une blouse par exemple.

Les déchets doivent être transportés dans des sacs fermés, entreposés dans des bennes à ordures disposant d'un couvercle avant leur enlèvement par les services municipaux.

L'organisateur est invité à démultiplier les poubelles sur le site de l'événement.

#### 4.7 PROPOSER AUX EXPOSANTS DES SOLUTIONS DE NETTOYAGE ET DE DÉSINFECTION DES STANDS ET DES OBJETS EXPOSÉS



Lorsqu'un événement inclut une partie salon ou exposition, l'organisateur met tout ce qui est possible en place pour faciliter les opérations de nettoyage et de désinfection des stands et des objets exposés.

A titre d'exemple, il peut proposer des kits de désinfection ou bien encore un service de nettoyage supplémentaire et plus fréquent.

L'organisateur coordonne ses actions et cadences de nettoyage avec celles des exposants. Il invite également les exposants à limiter le nombre d'objets exposés, la remise d'échantillons ou de cadeaux aux clients.

## 5. PROTOCOLE INFORMATION – FORMATION – APPLICATION DES MESURES



Le protocole « Information – Formation – Application des mesures » se concentre sur l'information et la formation des différentes parties prenantes ainsi que sur la surveillance en temps réel de la bonne application des mesures. Endiguer le virus avec efficacité passe par la responsabilisation de chacun :

les mesures dictées par le contexte pandémique doivent être l'affaire de tous. Le protocole prévoit de largement communiquer les mesures d'hygiène adoptées, de former toutes les parties prenantes et de répondre à leurs interrogations, la mise en place d'une veille informationnelle tout comme une communication étroite et permanente avec les autorités.

### 5.1 AFFICHER LES MESURES D'HYGIÈNE ACCESSIBLES À TOUS ET AFFICHER LA FRÉQUENCE DES NETTOYAGES



L'organisateur est invité à afficher les mesures d'hygiène et les informations concernant la fréquence des nettoyages de chacun des espaces. Un registre des actions de nettoyage et de désinfection réalisées peut également être tenu et affiché.

Les murs, les portes, les miroirs des toilettes, les tableaux électroniques, les tableaux d'affichage offrent des surfaces adéquates pour apposer et diffuser les messages liés aux mesures d'hygiène prévues spécifiquement dans le cadre de l'événement.

Compte tenu de la forte diversité culturelle présente au Grand-Duché de Luxembourg, il est conseillé d'opter pour des présentations sous forme d'infographies, lisibles et comprises du plus grand nombre nonobstant les préférences linguistiques.

### 5.2 ÉTABLIR UNE COMMUNICATION CONTINUE ET DIRECTE AVEC LES AUTORITÉS NATIONALES

L'organisateur d'un événement est vivement encouragé à établir un canal de communication permanent avec les autorités nationales de concert avec le lieu d'accueil de l'événement. Sont à clarifier en amont le type de canal à utiliser et la fréquence souhaitée des contacts et remontées d'informations.

Il est suggéré de faire parvenir l'analyse des risques et le dossier de procédures autant de fois qu'actualisés aux autorités nationales compétentes et d'impérativement signaler tout cas suspect ou avéré de COVID-19.



### 5.3 FAIRE EN SORTE QUE LES ÉQUIPEMENTS DE PROTECTION SOIENT UTILISÉS

Les gestes barrières ainsi que les équipements de protection contribuent à protéger les parties prenantes d'une infection et la propagation des virus.

Afin de favoriser leur application et leur utilisation, plusieurs solutions s'offrent à l'organisateur dont voici quelques exemples :

- Affichages de rappel
- Annonces au micro pour rappeler les règles
- Mise en place de personnel formé et dédié pour rappeler les règles de manière prévenante et amicale
- Utilisation de services de messagerie instantanée regroupant toutes les personnes-clés

Il est recommandé à l'organisateur de récolter les adresses e-mails d'un maximum de participants – dans le respect des dispositions Règlement général sur la protection des données (RGPD) et/ou de fournir une app permettant de rappeler à tous, et en temps réel, les règles concernant les équipements de protection.

### 5.4 METTRE EN PLACE UN PLAN DE FORMATION CONTINUE SUR LA PRÉVENTION ET GESTION D'ÉPIDÉMIES

Il est demandé aux organisateurs de s'assurer que toutes leurs parties prenantes bénéficient d'une formation continue sur la prévention et la gestion des épidémies.



Les formations certifiantes et/ou attestant de la présence des apprenants est à privilégier. Les certifications afférentes peuvent être versées au dossier général du titre 1.3.

Le plan de formation doit préciser les personnes à former et les sujets à traiter. Sont inclus dans les sujets importants à aborder :

- La bonne utilisation des équipements de protection ;
- L'usage du matériel de désinfection ;
- Le nettoyage et la désinfection dans un contexte de pandémie ;
- La gestion des déchets et notamment des déchets sensibles.

En ce qui concerne les entreprises extérieures amenées à intervenir pour le compte de l'organisateur, ce dernier doit vérifier que seul du personnel dûment formé soit délégué sur place.

Il est fortement conseillé de réaliser des exercices réguliers avec les parties prenantes de l'événement, et dans la mesure de leur disponibilité, les services d'urgence.

## 5.5 METTRE EN PLACE UNE VEILLE INFORMATIONNELLE ET ÉTABLIR LE PROCESSUS PERMETTANT D'ADAPTER LES PROCÉDURES LE CAS ÉCHÉANT

L'organisateur met en place une veille journalière sur les meilleures pratiques, la législation en vigueur, les mesures sanitaires en cours et s'engage à partager les résultats de ses recherches avec toutes les parties prenantes de l'événement.

L'organisateur doit se tenir régulièrement informé des dernières évolutions juridiques et mesures sanitaires liées à son activité et au contexte de pandémie.

Le responsable « Hygiène » de l'événement est le point de contact de toutes les parties prenantes pour obtenir les dernières informations en la possession de l'organisateur.



## 5.6 METTRE EN PLACE UNE PROCÉDURE POUR RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS SUR SITE ET AUX QUESTIONS DE TOUS LES PARTICIPANTS

Le contexte de pandémie amène son lot de craintes et d'incertitudes. Ce contexte fournit aussi malheureusement un terrain idéal pour les rumeurs et les fausses informations.

L'organisateur doit être en conséquence prêt à recevoir et traiter un grand nombre de questions qui pourront être posées sur place, mais aussi via les réseaux sociaux. Dans ce dernier cas, les questions peuvent être posées dans des messages privés, mais aussi via publications et commentaires interposés dont le contenu et le volume peuvent à tout moment s'emballer.

### IL EST RECOMMANDÉ EN CONSÉQUENCE :

- de mettre en place une hotline téléphonique et courriel ;
- de prévoir une section « Foire aux Questions » (FAQ / Frequently Asked Questions) sur le site internet de l'événement ;
- d'envoyer des informations par courriel ;
- d'installer un ou plusieurs points d'information sur le site de l'événement dont un qui soit placé avant le contrôle d'accès ;
- d'apposer des QR codes qui renvoient vers des sources fiables, c'est-à-dire les sites officiels gouvernementaux du Grand-Duché de Luxembourg.

Les informations données doivent se limiter aux mesures prévues par l'organisateur, le lieu d'accueil de l'événement et les informations communiquées sur le Ministère de la Santé. Le personnel délégué au traitement des préoccupations doit être formé et informé en conséquence. La formation et l'information peuvent s'effectuer grâce à une note de synthèse ou un kit informatif tel qu'il peut être mis à disposition par les autorités compétentes.

## 5.7 SURVEILLER EN TEMPS RÉEL LES DÉPLACEMENTS DU PUBLIC ET ÉTABLIR LES PROCÉDURES PERMETTANT DE RÉAGIR DE FAÇON APPROPRIÉE SI NÉCESSAIRE

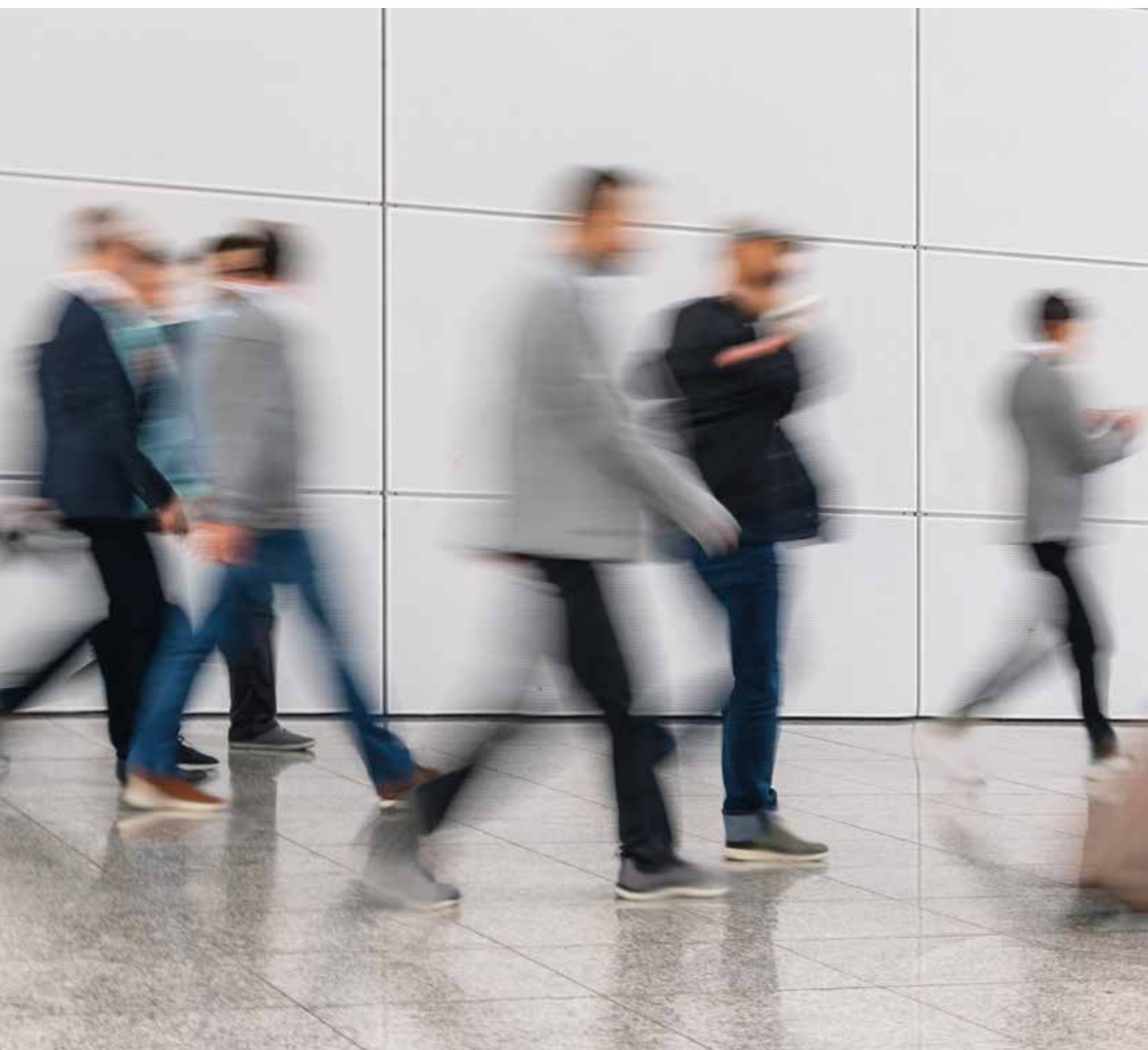
Les sources d'information sont multiples, l'organisateur veillera à mettre en place un dispositif de remontée d'information et d'analyse en continu en amont des arrivées mais aussi aux départs des publics.



## **CETTE REMONTÉE D'INFORMATION MULTICANAUX S'APPUIERA SUR :**

- La surveillance des réseaux sociaux notamment les appels à se réunir ou à manifester
- L'observation des arrivées via les transports en communs : stations de bus et arrêt du tramway
- La gestion des arrivées et des départs en fonction des mouvements extérieurs et des informations en provenance du personnel affecté à la gestion des parkings ainsi que des données informatiques sur le taux d'occupation des zones de stationnement
- Le personnel de sécurité statique aux différentes entrées de l'évènement
- Le personnel de sécurité mobile, circulant auprès du public dans l'évènement
- Le numéro d'appel d'urgence affiché sur le lieu de l'évènement

Cette veille continue permettra d'agir de manière ad hoc en étalant les arrivées, limitant les accès, en dirigeant les personnes vers des entrées ou sorties appropriées en fonction des événements prévus ou constatés sur le site.



## 6. FEUILLET D'INFORMATION À DESTINATION DES EXPOSANTS ET SPONSORS D'UN ÉVÉNEMENT

---

Ce feuillet est à communiquer aux exposants et sponsors de votre événement. Il reprend tous les éléments pour lesquels leur attention et contribution sont sollicitées.

### FICHE INFORMATIVE POUR LES EXPOSANTS DE L'ÉVÉNEMENT

---

Chers exposants,

Tout est mis en place pour vous accueillir - vous, vos clients et votre personnel - dans des conditions optimales d'hygiène et de confort. Pour garantir la meilleure expérience à tous et le plus haut niveau de sécurité, votre aide est précieuse et fondamentale en complément des efforts des autres parties prenantes.

Aussi, nous vous invitons à :

#### En amont de l'événement

- Passer en revue les nouveaux règlements et contrats liés au contexte de pandémie
- Surveiller les évolutions juridiques et sanitaire
- Former votre personnel à l'utilisation d'équipements de protection et aux mesures d'hygiène en vigueur pour les salons et expositions
- Planifier votre espace en tenant compte des distances de sécurité en vigueur (mise en place de délimitation, rationalisation de l'espace et /ou agrandissement de vos espaces, création de parcours)
- Opter pour un stand simple, épuré et facile à monter

#### Durant l'événement

- Mettre à disposition des équipements de protection pour votre personnel
- Prendre connaissance du nombre maximal de personnes autorisées dans votre espace et faire respecter ce nombre à tout moment

#### Après l'événement

- Rester à l'écoute des informations que pourrait vous communiquer l'organisateur
- Nous nous réjouissons de vous revoir et de travailler avec vous à la réussite de l'événement !

## 7. RESSOURCES DOCUMENTAIRES

---

### **Site du Gouvernement luxembourgeois**

<https://gouvernement.lu>

### **Fil d'information Twitter du Gouvernement**

[https://twitter.com/gouv\\_lu](https://twitter.com/gouv_lu)

### **Inscription à la newsletter du Gouvernement**

<https://gouvernement.lu/fr/support/newsletter.html>

### **Site du Ministère de la Santé luxembourgeois dédié au coronavirus**

<https://msan.gouvernement.lu/fr/dossiers/2020/corona-virus.html>

### **Affiches du Ministère de la Santé dédiées au coronavirus**

<https://msan.gouvernement.lu/dam-assets/covid-19/documents/fr/GUIMA-FR.pdf>

### **Site du Ministère de l'Economie dédié au coronavirus**

<https://meco.gouvernement.lu/fr/dossiers/2020/coronoavirus-entreprises.html>

### **Site de l'Organisation mondiale de la Santé**

<https://www.who.int/fr>

### **Site de l'Union des Foires Internationales (UFI)**

<https://www.ufi.org/>

### **Site du Bureau des Congrès luxembourgeois**

<https://www.business-events.lu/>

### **Sites des médias les plus consultés au Grand-Duché de Luxembourg**

<https://5minutes.rtl.lu/>

<https://www.wort.lu/fr>

NB : Au Luxembourg, la plupart des médias favorisent la langue allemande ou luxembourgeoise. Il se peut ainsi que l'information dans une autre langue ne soit fournie qu'avec un temps de décalage.



LEA - Luxembourg Event Association a.s.b.l.

7, rue Alcide de Gasperi  
L-1615 Luxembourg

+352 439 444 1  
claude.bizjak@clc.lu  
[www.leaevents.lu](http://www.leaevents.lu)



Direction générale des classes moyennes



Direction générale du tourisme