

Quality Nights

Label de bien-être en milieu festif



GUIDE METHODOLOGIQUE DESTINE A L'OPERATEUR LOCAL QUALITY NIGHTS



VERSION JANVIER 2016

Quality Nights est membre fondateur
du réseau européen des Labels et
Chartes en milieux festifs



Table des matières

1	Introduction	3
2	Qu'est-ce que <i>Quality Nights</i> ?	4
2.1	Les objectifs du label	6
2.2	Les principes	6
2.3	Le mode de fonctionnement	6
2.4	Les services	7
2.5	Lieux participants.....	10
2.6	Historique	10
3	<i>Quel est le rôle de chacun des acteurs ?</i>	11
3.1	Le rôle des responsables des lieux de fête	11
3.2	Le rôle de l'Opérateur Local	11
3.3	Le rôle de Modus Vivendi	12
3.4	Les autres partenaires du projet	13
4	<i>Comment implanter Quality Nights ?</i>	15
4.1	Mettre en place le partenariat	15
4.2	Identifier les lieux de fête de la région	15
4.3	Réaliser une étude des besoins	15
4.4	Présenter Quality Nights aux responsables des lieux de fête	16
4.5	Mettre en œuvre les critères.....	16
4.6	Lancer le label et en assurer la promotion.....	18
4.7	Effectuer le suivi des critères et du projet	18
4.8	Evaluer le projet.....	19
5	<i>Liste des documents utiles</i>	20
6	<i>FAQ</i>	21
6.1	Adhésion d'un lieu à QN	21
6.2	Mise en œuvre des critères	21
6.3	Evaluation des critères	22

1 Introduction

Pourquoi ce guideline ?

Ce guideline est destiné aux opérateurs locaux de Quality Nights.

Il vise à les aider à implanter et développer le label dans leur région.

Il reprend chaque étape de sa mise en œuvre, depuis l'identification des lieux de fête jusqu'à l'évaluation finale du projet.

Quality Nights est un label, et comme tout label, il se porte garant de certains éléments et se doit donc d'être crédible et clairement identifiable. Peu importe le support, il doit être reconnaissable et cohérent. Les différentes étapes expliquées dans ce guideline visent à développer le label de manière cohérente dans les différentes régions.

Ce guide a pour objectifs :

- Crédibiliser le label, par la garantie d'une méthodologie commune et de valeurs partagées ;
- Rendre Quality Nights clairement visible et identifiable par l'adoption d'une méthodologie, de critères et de visuels identiques.

Ce guideline est complémentaire des autres outils méthodologiques dont les « Fiches Communication de Quality Nights » et le syllabus de formation Quality Nights.

2 Qu'est-ce que *Quality Nights* ?

Le label de bien-être « *Quality Nights* » vise à réduire les risques liés aux milieux festifs (santé, assuétudes, retour à domicile, conflit/violence, nuisances sonores, IST, etc.) en travaillant en collaboration avec les organisateurs de soirées, les patrons de boîtes et leur personnel sur l'environnement de la fête.

Le constat de départ est que le public des fêtards, principalement jeunes (15-30 ans), prend des risques dans le cadre des sorties. Ces risques sont liés à l'usage d'alcool et d'autres drogues, au manque d'information ou encore au contexte de la fête (nuisances sonores par exemple) et à l'absence de services adéquats dans l'environnement de la fête. Ces risques peuvent être réduits, entre autres, par un travail concerté et participatif sur l'environnement et le contexte de la fête : le lieu de sortie, le personnel attendant, l'environnement extérieur comme la présence de services de retour à domicile, etc.

Actuellement, les services obligatoires pour être labellisés sont : mise à disposition d'eau gratuite, de préservatifs, de bouchons d'oreille, la formation du personnel (assuétudes, premiers secours, gestion de l'agressivité verbale, nuisances sonores et *Quality Nights*), le retour à domicile et la mise à disposition d'information sur la santé y compris la diffusion d'alertes précoces en cas de circulation de produits psychotropes particulièrement dangereux.

Quality Nights est un projet qui utilise les stratégies de promotion de la santé¹ afin d'améliorer le contexte, les conditions d'accueil du public dans les lieux, mais aussi à leur fournir les infos, les conseils et les moyens pour réduire les risques. Le but n'est pas de faire la morale aux fêtards, mais juste de leur offrir les moyens de réduire les risques qu'ils pourraient prendre à l'occasion de leur sortie. C'est une démarche globale, pour tous, partout.

Par *réduction des risques*, nous entendons ici les principes développés dans la *Charte de la Réduction des Risques* (<http://www.modusvivendi-be.org/>) qui peuvent s'appliquer non seulement à la problématique de la consommation de drogues licites /illicites mais aussi au retour à domicile, aux relations sexuelles ou encore à l'écoute de musique amplifiée. La consommation de psychotropes est ici seulement un des éléments parmi d'autres.

En Région Wallonne, *Quality Nights* été initiés dans le cadre de la *Déclaration de Politique Régionale Wallonne 2009- 2014* qui proposait, entre autres, de : « *relancer, sur les lieux de loisirs, les actions et campagnes d'information et de prévention pour sensibiliser les jeunes aux risques liés aux assuétudes (...); des programmes et des campagnes de prévention, d'éducation et de responsabilisation des jeunes à une consommation responsable et modérée (...)* ». Le projet *Quality Nights* s'inscrit également dans la nouvelle *Déclaration de politique régionale 2014-2019* qui marque un intérêt spécifique pour les actions de promotion de la santé et « *veillera à assurer la continuité des politiques menées qui, pour bon nombre d'entre elles, fonctionnent déjà de façon satisfaisante* ». Par ailleurs, par les nombreux partenariats qui le caractérisent, les nombreuses thématiques qu'il aborde et les développements possibles, le projet *Quality Nights* concourt - au sein des milieux festifs - à « *assurer la cohérence des*

¹ http://www.cbps.be/promotion/en_savoir_plus.html

dispositifs de promotion de la santé et adopter une approche globale de la problématique des drogues ».

Le projet Quality Nights est aussi nommément cité dans le projet de Plan National Alcool 2014 - 2018 ainsi que dans *la Déclaration de politique régionale Cocof 2014 -2019* : « *le projet Quality Nights sera prolongé en coordination avec la Région wallonne et la Fédération Wallonie-Bruxelles* ».

Le label en milieu festif est également reconnu comme **bonne pratique au niveau européen**. C'est ainsi que sur base des expériences Party + et Quality Nights, Modus Vivendi a activement participé à la rédaction de « Safer Nightlife labels and charters, Good practice Standards » et continue à participer activement au NEW Net (Nightlife Empowerment & Well-being Network)

2.1 Les objectifs du label

Par l'implémentation d'un label de qualité, Quality Nights vise la réduction des risques liés aux assuétudes, à la santé et à la sécurité des personnes dans les lieux de fêtes.

Cet objectif général est atteint par le biais d'objectifs intermédiaires :

- Au sein des lieux labellisés, mettre en place un certain nombre de services² répondant aux besoins sanitaires des personnes qui fréquentent ces établissements, soirées et événements festifs ;
- Favoriser la responsabilisation des organisateurs, du personnel et des publics par leur participation dans la mise en œuvre du label ;
- Développer et diffuser les outils de communication nécessaires à la promotion du label et à l'effectivité des services.

Modus Vivendi vise à adapter, implanter et étendre le projet Quality Nights tout en garantissant sa cohérence aux niveaux national et international, cela par l'établissement de partenariats avec des « opérateurs locaux », leur accompagnement et le transfert de méthodologie tenant compte des spécificités locales.

2.2 Les principes

Comme tout label, Quality Nights offre une **garantie**. Elle est ici faite aux fêtards que chaque lieu labellisé offrira les services de santé obligatoires.

Pour le lieu labellisé, c'est un engagement de sa part de mettre en place, rendre visibles et maintenir efficaces ces services.

Etre membre du label, c'est un choix. Il n'est pas imposé par une loi ou un règlement. Au contraire, il a été imaginé et conçu, sur base volontaire, avec les patrons et responsables qui souhaitent participer au projet.

2.3 Le mode de fonctionnement










A priori, tout lieu de fête peut être labellisé s'il met en place les services obligatoires. Dans les faits, il faut qu'un opérateur local puisse assumer le suivi et le contrôle de la mise en place. C'est pourquoi les demandes de labellisation sont objectivées et priorisées par un **comité de sélection**³ : tous les lieux ne peuvent malheureusement pas être labellisés en même temps. Chaque endroit labellisé affiche clairement son appartenance au label et annonce les services disponibles et leurs localisations. Des pictos sont également affichés à l'endroit où le service est effectivement disponible (le bar ou les toilettes pour le service *Eau gratuite* par exemple).

² Les services mis à disposition du public = les critères que doivent remplir les lieux labellisés pour intégrer Quality Nights.

³ Le comité de sélection est composé d'un représentant de chaque opérateur du label et décide des nouvelles labellisations sur base d'une grille d'analyse préalable.

2.4 Les services

Pour s'adapter à des réalités différentes, les services varient légèrement s'il s'agit d'une labellisation *Quality Nights*, *Quality Nights Bar* ou *Quality Nights Event*. Pour toutes ces variantes, il y a d'une part les services de base indispensables à l'obtention du label et, d'autre part, des services supplémentaires qui permettent au public de bénéficier d'un cadre encore plus « safe ».

 <p>Quality Nights (QN)</p> <p>Clubs, salles de concert et soirées récurrentes</p>	 <p>QN Bar</p> <p>Café et bars dansants</p>	 <p>QN Event</p> <p>Evènements festifs ponctuels</p>
<p>Services obligatoires</p>	<p>Services obligatoires</p>	<p>Services obligatoires</p>
		
<p>Services facultatifs</p>	<p>Services facultatifs</p>	<p>Services facultatifs</p>
		

La définition précise et la mise en place des différents services peuvent changer pour s'adapter aux contextes des différentes variantes *Quality Nights*. Globalement, **les services obligatoires** sont définis comme suit :



Des **informations de promotion de la santé** sont disponibles de manière permanente, visible et gratuite. Des **messages d'alertes précoces** seront mis visiblement à disposition du public lors de l'apparition de produits psychotropes particulièrement dangereux.



De **l'eau potable** est disponible **gratuitement** sur demande pour tous ☐ au bar ☐ aux toilettes ☐ via une fontaine d'eau. Dans le cas d'un robinet aux toilettes, le lieu festif met à disposition des gobelets en suffisance.



Des **préservatifs**, sont disponibles en permanence soit gratuitement, soit à un prix non prohibitif (exemple : 0,5€/pièce ou le prix d'achat si supérieur).



Des **bouchons d'oreille** sont disponibles en permanence soit gratuitement, soit à un prix non prohibitif (exemple : 0.5€/pièce ou le prix d'achat si supérieur).



Les travailleurs du lieu festif ont suivi une séance de **sensibilisation à Quality Nights** et aux différentes thématiques de promotion de la santé : premiers secours, gestion de conflit, alcool, drogues, nuisances sonores, responsabilités légales et personnelles, etc. La durée et le contenu de cette sensibilisation varient suivant la déclinaison QN.



Pour faciliter le **Retour à domicile** en sécurité, le lieu festif informe son public des moyens alternatifs de retour à domicile, intègre visiblement et de manière permanente des éléments de sensibilisation à la sécurité routière et met à disposition au prix coûtant des éthylotests ou des éthyloréglettes.

Les **services facultatifs** sont définis comme suit :



Le lieu festif labellisé fait la promotion des **boissons non alcoolisées** soit par la présence sur la carte de manière permanente d'au moins 2 cocktails sans alcool⁴ ; par un écart de prix d'au moins 0,5 € entre le soft le moins cher et la boisson alcoolisée la moins chère ; par l'organisation d'une « happy hour soft » ou tout autre moyen promotionnel



Le lieu festif est accessible **aux personnes à mobilité réduite** y compris les toilettes et toutes les infrastructures habituellement accessibles au public

⁴ Un cocktail étant entendu comme un mélange de 3 ingrédients ou plus



Le lieu festif labellisé met à disposition une **offre alimentaire** disponible pour tous lors de chaque (durant la totalité de l') événement. L'offre alimentaire doit être « saine » dans le cadre des QN Event qui durent plus de 12h.



Le lieu festif dispose d'un **système de climatisation** permettant de contrôler la température dans les différentes salles accessibles au public



Le lieu de fête s'engage à sensibiliser les clients et mettre en place un maximum de mesures concrètes permettant la diminution des nuisances sonores pour les **riverains** par exemple l'installation d'un fumoir clairement identifié et équipé d'un système d'extraction ou d'épuration d'air répondant aux normes en vigueur dans un lieu insonorisé pour le voisinage



S'il choisit d'avoir un **système d'urgence médicale**, le lieu de fête s'engage à la présence permanente durant les heures d'ouverture au public d'une personne chargée d'administrer les premiers soins et possédant au minimum son Brevet Européen de Premiers Secours ainsi que d'un espace approprié où dispenser les premiers soins



Présence au sein du lieu de fête d'un espace de repos (« **espace chill out** ») isolé de la musique ambiante, aux sollicitations lumineuses et sonores limitées, doté de sièges et accessible en permanence pour tous aux mêmes conditions que les conditions d'accès habituelles du lieu.



Le lieu de fête s'engage à mettre à disposition un **vestiaire** disponible pour tous lors de chaque (durant la totalité de l') événement.



Le lieu de fête s'engage à accueillir un **stand de prévention des IST et de réduction des risques** liés à l'usage de drogues. Le lieu de fête mettra à leur disposition un emplacement et une infrastructure adaptés (table, chaises, lumière, etc.).

2.5 Lieux participants

Les lieux participants évoluent régulièrement. La liste mise à jour est disponible sur <http://www.qualitynights.be>



2.6 Historique

Le projet a vu le jour en 2007 à Bruxelles et depuis 2009 s'étend progressivement en Région wallonne, en Flandre et dans le nord de la France :

- **2005-2006 : construction du partenariat** avec les lieux de fêtes **bruxellois** et définition collective des critères de bien-être
- **2007: intégration du public** dans le processus et 1^{ère} campagne d'information et de consultation. Début de la **mise en place effective des services** dans certains lieux bruxellois
- **2008 : 1^{er} anniversaire** et adhésion de 2 nouveaux lieux bruxellois
- **2009** : construction du partenariat avec la **Région Wallonne** et naissance de l'idée de **Party +**, le réseau européen de labels pour une fête plus sûre. Grâce au projet transfrontalier Interreg IV, Spiritek et le Service de Prévention de la Ville de Mons lancent le label dans la région du **Tournaisis**.
- **2010** : création de nouveaux partenariats avec le CAL Luxembourg (Projet Interreg MAG-Net) et le Carolo Contact Drogues qui deviennent opérateurs locaux pour les régions du Luxembourg et de Charleroi.
- **2011** : Le projet européen partyplus.eu est officiellement lancé en janvier 2011. Lancement de Quality Nights dans les régions **de Charleroi et du Luxembourg** et élargissement dans le Tournaisis aux villes de Lille et de Mons. Contacts sont pris avec le VAD pour élargir le label à l'ensemble de la Belgique.
- **2012** : 9 nouveaux lieux rejoignent le label lors du lancement de Quality Nights **en Flandre**. De nouveaux partenariats s'organisent avec certaines institutions membres du RAN et du réseau RdR liégeois pour élargir le label aux provinces de Namur et de Liège.
- **2013** : Lancement de Quality Nights dans les régions de **Namur et de Liège** & élargissement du concept en Flandre à certains évènements ponctuels. Le label atteint le nombre symbolique de **50** lieux participants.
- **2014** : Développement du concept **Quality Nights Event** et première expérience pilote au Gedinne Plein Air. Développement de **partenariats** connexes avec IBSR, Visit Brussels, IBGE, mutualités, etc. Partenariat avec CGG pour labellisation de nouveaux lieux à gestion flamande sur Bruxelles et enquête CBPS/Eurotox sur le point de vue des fêtards bruxellois sur la vie festive et sur QN.
- **2015** : Refonte de la charte graphique du label et adaptation de certains services. Evaluation du pilote **QN Event**, organisation d'une table ronde à Bruxelles pour « et développement du concept **Quality Nights Bar** sur base de l'expérience menée à Lille. De nouveaux contacts sont pris pour tenter d'élargir le label en **Brabant Wallon**.

3 Quel est le rôle de chacun des acteurs ?

3.1 Le rôle des responsables des lieux de fête

Les lieux labellisés sont partenaires à part entière du projet. Concrètement, les responsables des lieux labellisés ont pour mission de :

- Mettre en œuvre les services dans leur lieu, les rendre visibles, et en assurer le suivi ;
- Vérifier régulièrement le bon fonctionnement des services, informer l'opérateur local en cas de problème, et commander le matériel nécessaire (bouchons, capotes, brochures, éthylotests, etc.) ;
- Accueillir les équipes des opérateurs locaux lors de la vérification des critères ;
- Mandater une personne de leur équipe aux réunions de concertations annuelles organisées par les opérateurs locaux ;
- Donner leurs avis sur les différents outils et projets qui leurs sont proposés ;
- Tenir informé le coordinateur du projet local de sa politique d'usage de l'image de Quality Nights dans ses outils de communication.

Les lieux labellisés seront également disponibles pour rencontrer au minimum une fois par an un responsable de projet Quality Nights. Cette rencontre a pour objectif de faciliter la concertation pour améliorer ensemble l'effectivité et l'efficacité des services et du label.

3.2 Le rôle de l'Opérateur Local

Chaque région est managée par un opérateur local. A ce jour, le label est effectif dans 7 régions: Bruxelles, Tournais & Lille, Charleroi, Luxembourg belge, Namur, Liège et la Flandre.

Les opérateurs locaux sont généralement des associations issues des secteurs psycho-médico-social, en général promoteurs de projets de réduction des risques liés à l'usage de drogues. Ils mettent en œuvre le label dans leur région, et sont le contact local de référence pour Modus Vivendi.

Ils sont les principaux interlocuteurs des responsables de lieux labellisés, de par leur proximité ainsi que leurs connaissances et maîtrise des spécificités et particularités régionales. Ils tiennent le partenariat au courant de l'évolution du label dans leur région.

Le management local peut se faire par un ou plusieurs opérateurs, car les tâches et responsabilités des partenaires sont diverses, et c'est pour se répartir la charge de travail que bien souvent des opérateurs s'associent localement. En outre, ce type de partenariat permet d'augmenter le nombre de lieux labellisés.

Concrètement, l'opérateur local a pour mission de :

- Participer activement à l'étude préalable des besoins sur le public festif de la région ;
- Organiser les réunions de concertation avec les responsables des lieux de fête ;
- Organiser la mise en place des services dans les lieux labellisés ;
- Organiser les formations pour le personnel des lieux ;

- Récolter les besoins des lieux adhérant en termes de préservatifs et de bouchons d'oreille une fois tous les 3 mois et approvisionner les lieux participants lorsque nécessaire ;
- Réunir les brochures « santé » et réapprovisionner régulièrement les lieux de fêtes labellisés ;
- Gérer les contacts avec les lieux de fête labellisés et assurer leur participation dans le projet ;
- Assurer l'information et le suivi du projet avec les responsables d'établissements et les organisateurs de soirées intéressés à rejoindre le label ;
- Assurer le suivi et l'évaluation de l'effectivité des services. Organiser au moins une visite biannuelle par lieu pour s'assurer de la mise en place des critères : placement à un endroit stratégique de la borne, disponibilité des services et visibilité des pictogrammes à l'endroit où se trouve chaque service ;
- Envoyer rapidement aux responsables des lieux labellisés, les « Alertes Précoces » en cas de circulation de produits particulièrement dangereux.
- Organiser l'événement de lancement du label dans les nouveaux lieux labellisés et assurer la promotion du label au niveau local ;
- Participer activement à la plate-forme de concertation de Quality Nights (réunions *Super*), aux comités de sélection et au comité de pilotage ;
- Maintenir informé le partenariat de l'évolution du label dans la région ;
- Evaluer localement le projet et fournir au coordinateur les éléments nécessaires à l'évaluation globale du label.

Il est à noter qu'un label ne remplace pas le fait de créer un lien avec les jeunes sur leur milieu de vie et que ce label doit être complété par un travail de proximité. C'est pourquoi ce projet est **complémentaire** des autres actions de promotion de la santé en milieu festif. Il peut par ailleurs aider les associations déjà actives en milieux festifs à faciliter leurs rapports et négociations avec certains organisateurs.

3.3 Le rôle de Modus Vivendi

Modus Vivendi est une association spécialisée dans la prévention du Sida et la réduction des risques liés à l'usage de drogues. Elle est **dépositaire du label Quality Nights® et en assure le développement à Bruxelles et la propagation en Wallonie**. Modus Vivendi assure également une coordination permettant de garantir l'uniformité des valeurs et pratiques qui définissent le label. Sans concertation, les différents labels locaux prendraient inévitablement des chemins différents, au détriment de la cohérence nationale et internationale de Quality Nights et de la clarté pour les fêtards.

Une attention particulière est donnée à l'articulation entre l'homogénéité du label et la reconnaissance des spécificités locales dans leur originalité. Modus Vivendi souhaite laisser une marge de liberté tant aux opérateurs locaux qu'aux lieux labellisés.

Concrètement, Modus Vivendi a pour missions :

- Etre garant du label

- Fournir une aide méthodologique aux partenaires pour :
 - Évaluer les particularités régionales du public visé et des lieux de sortie ;
 - Veiller à la concertation de ce public ;
 - Former le personnel des lieux de sortie participants ;
 - Accompagner la mise en place des services au sein des lieux labellisés.

- Assurer la cohésion du projet :
 - Développer les services adaptés aux besoins du public ;
 - Former les partenaires locaux à la méthodologie du projet ;
 - Développer et diffuser les outils de communication en promotion de la santé nécessaires à la vie du label ;
 - Identifier, en Région Wallonne, de nouvelles régions, de nouveaux partenaires et étendre la couverture du label ;
 - Évaluer le label.

- Développer une Plate-forme de concertation entre les différents partenaires du projet :
 - Réunir un comité de pilotage composé de l'ensemble des partenaires du projet pour décider des grandes orientations du projet et veiller à sa cohérence sur l'ensemble de la Fédération Wallonie Bruxelles ;
 - Organiser des rencontres régulières entre les responsables de projet afin d'assurer la concertation et d'échanger sur les problèmes rencontrés ;
 - Créer et diffuser des outils de communication Quality Nights à destination du public visé (brochures, flyers, site internet, newsletter) communs à toutes les régions ;

- Œuvrer à la reconnaissance européenne du Label ;
 - Représenter Quality Nights au sein de Party+, le réseau européen qui regroupe les différents labels et chartes existants en Europe.

3.4 Les autres partenaires du projet

Les opérateurs locaux du label sont actuellement : Modus Vivendi à Bruxelles, le Service Prévention de la Ville de Mons, Carolo-Contact Drogues, le CAL-Luxembourg, le SASER (Service de Santé affective, sexuelle et Réduction des Risques de la province de Namur), Zone T, Destination, Excepté Jeunes, l'Autre Sens et les associations membres du *Réseau Risquer Moins Liège*.

Le CLPS BW est le contact local nous aidant au montage d'un partenariat pouvant assurer le rôle d'opérateur pour la Province du Brabant Wallon. A Bruxelles, le CGG (Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg) est notre partenaire pour la labellisation des lieux bruxellois au management flamand. Quality Nights est coordonné par le VAD en Flandre et par Spirittek à Lille.

En tout, c'est plus de 60 lieux et évènements qui étaient labellisés *Quality Nights* fin 2015.

Les autres partenaires du projet en Belgique et en Europe sont : IBSR et Agence Wallonne pour la Sécurité routière (AWSR)

[Mutualités Chrétiennes](#) et [Mutualités socialistes du Brabant](#)
[Party +](#), the European Network for Safer Party Labels
[Q de Festa](#) ! (Label Espagnol)
[Safer Clubbing](#) (Label Suisse)
[Fêtez Clairs](#) (Charte Paris)
[Nightlife, Empowerment and Well-being implementation project](#) (NEWNet)

4 Comment implanter Quality Nights ?

4.1 Mettre en place le partenariat

- Etablir les procédures et la convention de partenariat entre Modus Vivendi asbl et le (ou les) opérateur local (voir doc. « *Convention de partenariat entre Modus Vivendi asbl et l'Opérateur local* »).
- Au besoin, organiser un comité de pilotage du projet réunissant travailleurs et responsables d'institutions. Ce comité peut être réuni aux étapes importantes du développement régional du label. Lorsqu'une nouvelle région rejoint le label, il est intéressant de le réunir pour clarifier les moyens humains et financiers mis à la disposition du projet, préciser les attentes et les rôles de chacun et se mettre d'accord sur un planning des activités.
- Transmettre la méthodologie du projet.
Le présent guideline est transmis et expliqué à l'opérateur local. L'équipe du nouvel opérateur local observe une des formations Quality Nights donnée par une région active, afin d'avoir un premier aperçu de la méthodologie, du contenu et du type de public.

4.2 Identifier les lieux de fête de la région

- Cartographier les lieux de sortie de la région.

4.3 Réaliser une étude des besoins

D'une région à l'autre, les réalités des lieux de fête et les besoins du public peuvent être différents. Pour être pleinement efficace, le label doit pouvoir tenir compte de ces particularités et les intégrer dans sa mise en œuvre concrète. C'est pour mieux cibler les spécificités du milieu de la nuit dans une région qu'il est important de mener une étude préalable auprès du public et des responsables de lieux de fêtes. Cette enquête est réalisée au moyen de plusieurs techniques :

- Réaliser des observations participantes dans les lieux de fête de la région. L'opérateur local se rend sur le terrain avec une grille d'observation. Modus Vivendi peut participer à certaines observations, afin de prendre connaissance des spécificités du terrain.
- Rencontrer les responsables de ces lieux à l'aide d'un questionnaire structuré (voir doc. « *Grille de rencontre des responsables des lieux de fête* »).
- Organiser des groupes es-pairs avec le public des lieux de fête. Au moins deux groupes sont organisés. Le recrutement est effectué par l'opérateur local. Un responsable de projet de Modus Vivendi co-anime le premier groupe. Les membres de l'équipe de l'opérateur local réalisent le ou les suivant(s).

- Analyser les informations recueillies via d'autres sources disponibles comme par exemple les questionnaires festifs du projet « *Drogues risquer moins* ».

Toutes les données récoltées seront analysées et rassemblées dans un rapport succinct rédigé et validé par l'opérateur local en collaboration avec Modus Vivendi.

4.4 Présenter Quality Nights aux responsables des lieux de fête

- Réunir les responsables des lieux de fête intéressés à rejoindre le label.
- Leur présenter les résultats de la « recherche-action ».
- Présenter les critères obligatoires et les possibilités d'adaptation des critères facultatifs.
- Présenter les outils de communication et récolter leurs avis.
- Proposer, amender et signer un cahier des charges et une convention adaptée à chaque établissement.

Les six critères obligatoires ne sont pas négociables mais les critères facultatifs peuvent être complétés et adaptés à la réalité locale.

4.5 Mettre en œuvre les services

- Réaliser un tableau récapitulatif de la mise en œuvre des services dans l'ensemble des lieux qui ont accepté de participer au label.
- Réaliser, pour chaque service : un état des lieux (sélectionner les brochures de promotion de la santé p.e.), une étude de marché (prix des bouchons d'oreille p.e.), des outils spécifiques (signalétique p.e.) ou des partenariats (avec des sociétés de transport pour le retour à domicile p.e.).
- Construire le module de formation et les outils pédagogiques (dont le syllabus). Le syllabus est transmis par Modus Vivendi et adapté aux particularités locales par l'opérateur.
- Organiser les formations : dates, lieux, formateurs, matériel, etc. Chaque groupe est composé de maximum 15 personnes.

La passation de la méthodologie et du contenu de la formation a lieu :

1. lors d'une formation donnée par Modus Vivendi au personnel des lieux bruxellois, à laquelle assistent, en observateurs, les travailleurs locaux ;
2. durant la première formation dans la région de l'opérateur, à laquelle assistent, en observateurs, les travailleurs de Modus Vivendi.

Un syllabus du formateur est remis à l'opérateur local en vue de la préparation de ses premières formations du personnel des futurs lieux Quality Nights. Il est complémentaire du

syllabus remis aux travailleurs des lieux participants à la formation et qui reprend les notions théoriques abordées durant la formation.

- Former le personnel en contact avec les fêtards, pour chaque lieu signataire.
- Assurer la mise en place et la visibilité des autres critères : installation d'un distributeur de préservatifs, accord sur la mise à disposition de bouchons d'oreilles, accord sur le lieu et les modalités de distribution de l'eau gratuite, etc.
- Signer la convention.
- La labellisation officielle ne sera communiquée qu'une fois l'ensemble des critères concrètement mis en place.

4.6 Lancer le label et en assurer la promotion

- Assurer la promotion du label. Au niveau régional, l'opérateur organise un événement de lancement dans les lieux nouvellement labellisés et des actions promotionnelles dans tous les lieux aussi souvent que possible.
- Adapter les outils de communication disponibles en fonction des besoins identifiés : brochure de présentation du projet adaptée localement, affiche QN reprenant le logo des lieux de la région, flyer, carte postale, références Internet, matériel promotionnel, etc.
- Diffuser les outils de communication disponibles via les bornes, les actions promotionnelles, les sites Internet des lieux labellisés ou encore via e-mail. L'opérateur local garde trace des chiffres de diffusion qui serviront à l'évaluation du projet.
- Référencer dès que possible le label dans les médias festifs : sites Internet des lieux de sortie et les agendas culturels, articles dans la presse spécialisée ou locale, etc.
- L'opérateur local informe le responsable communication de Modus Vivendi des changements qui ont lieu dans sa région et lui fournit les éléments (logo ou texte de présentation d'un nouveau lieu p.e.) lui permettant de garder les outils (Site Internet p.e.) à jour.

La communication est adaptée au mieux aux réalités locales, dans les limites du temps de travail alloué par les pouvoirs subsidiant et en cohérence avec la communication générale de Quality Nights.

Pour plus d'information sur les outils disponibles et les modes d'intervention, consultez les « *Fiches communication* ».

4.7 Effectuer le suivi des critères et du projet

- Visiter régulièrement (au moins deux fois par an) les lieux participants afin de vérifier l'effectivité et la visibilité des services. En cas de non respect d'un ou plusieurs critères, en assurer le suivi et les actions correctrices avec le responsable du lieu concerné.
- Assurer le réapprovisionnement des stocks des lieux de fête en brochures santé, en préservatifs et en bouchons d'oreille.
- Assister aux réunions du comité de pilotage.
- Assister aux réunions de la plate-forme de concertation (3 réunions « *Super* » par an) incluant une participation au comité de sélection des nouveaux lieux labellisés.
- Assurer régulièrement la consultation des organisateurs de soirées.

4.8 Evaluer le projet

- Evaluer la mise en place du label et des critères dans les lieux labellisés. Effectuer l'évaluation régionale du projet. Fournir à Modus Vivendi les feed-back et éléments nécessaires à l'évaluation globale du projet : nombre approximatif de préservatifs, bouchons et brochures diffusés, nombre de personnes formées, évaluation par les participants des formations organisées, feed-back des organisateurs, feed-back du public, suivi des services/critères, etc.

- L'ensemble des données disponibles sont encodées par l'opérateur local sur google doc :
<https://drive.google.com/?ui=3&authuser=0#home>
ID = muriel.a@modusvivendi-be.org
Pass = modusvivendi

5 *Liste des documents utiles*

Les documents suivants sont disponibles sur demande à Modus Vivendi ou à télécharger directement à l'adresse internet suivante :

<http://www.qualitynights.be/index.php/documentation/218>

1. Exemple de convention de partenariat entre Modus Vivendi et l'opérateur local
2. Exemple de convention de partenariat entre l'opérateur local et le lieu de fête (QN, QN Bar et QN Event)
3. Grille d'analyse préalable des lieux de fête (1 par lieu)
4. Grille de rencontre des organisateurs (1 par lieu)
5. Grille de mise en place des services QN (1 par lieu)
6. Syllabus de formation
7. Syllabus du formateur Quality Nights
8. Questionnaire d'évaluation du module de sensibilisation (1 par personne formée)
9. Formulaire de commande des « flyers santé »
10. Tableau tâches et échéances pour lancement QN
11. Guide pratique de mise en place des services pour les responsables de lieux labellisés
12. Fiches Communication
13. Dossier de presse perpétuel
14. Logo, brochures, photo, etc.

6 FAQ

6.1 Adhésion d'un lieu à QN

1. Un lieu assez petit (100 personnes) veut faire partie de QN, est-ce possible ?

La labellisation d'un nouveau lieu demande un investissement en temps et en argent.

Il faut aller sur place, former le personnel, fournir la borne, les pictos et autres outils promotionnel, les brochures sur la santé, apporter les alertes précoces, etc. La question peut être évaluée en fonction du temps de travail dont vous disposez, de votre budget mais aussi de l'ampleur de l'événement et de l'intérêt en terme d'image pour le label dans la région.

2. J'ai été contacté par un responsable de lieu de fête qui veut rejoindre QN mais qui n'est pas de ma région. Que puis-je lui répondre ?

Vous pouvez lui proposer de contacter [David Leclercq](#) à Modus Vivendi ou l'opérateur local du label et de se rendre sur le site internet www.qualitynights.be pour un début d'informations.

3. Un lieu de fête est d'accord avec les critères sauf les alertes précoces, doit-on l'accepter ?

Quality Nights est un label, et comme tout label, il se porte garant de certains éléments et se doit d'être crédible et cohérent. Le label ne peut être reconnu, et donc utilisé, par le public que si les services sont identiques dans chaque lieu. Sinon, comment peut-il savoir à l'avance si tel lieu aura tel service... ou pas ? Les six critères obligatoires doivent donc impérativement être mis en place dans chaque lieu et celui-ci ne peut être labellisé qu'au terme du processus de mise en place de ces services. De plus, l'organisateur s'engage officiellement en signant une convention qui mentionne chaque service.

6.2 Mise en œuvre des services

4. Un responsable de lieu de fête veut bien proposer l'eau gratuite aux toilettes mais elles sont payantes. Doit-on accepter ?

Le critère « eau gratuite » implique que l'eau soit accessible pour tous à tout moment. Elle ne peut donc être conditionnée à un paiement quelconque. Si l'organisateur ne veut pas que les toilettes soient gratuites, il peut toujours fournir de l'eau gratuite au bar ou via une fontaine d'eau.

5. Un lieu de fête me dit qu'il n'arrive pas à faire venir son personnel à la formation. Quelles solutions puis-je lui suggérer ?

A part dans le cadre de QN Event, pour remplir le critère « formation », il faut qu'au moins 50% du personnel en contact avec le public soit présent au module de sensibilisation. Pour en faciliter l'organisation, vous pouvez proposer au responsable du lieu :

- *D'adapter les horaires de formation aux disponibilités de l'équipe ;*
- *De réaliser la formation dans sa boîte de nuit/soirée. ;*
- *De mettre en avant le « diplôme » que son personnel recevra suite à la formation ;*
- *De payer ou défrayer son personnel pour la participation à la formation.*

6. Un lieu de fête labellisé me demande un réapprovisionnement en brochures tous les mois. Est-ce que je dois répondre à sa demande ?

Il convient, avant de répondre, de vérifier si les brochures partent rapidement parce que le public les prend ou, parce que la personne qui nettoie les met à la poubelle après chaque week-end, par exemple.

Un contact avec l'organisateur ou un passage dans le lieu permet de clarifier la situation. Ensuite, il vous revient d'évaluer si vous avez le temps nécessaire pour un réapprovisionnement à ce rythme. Peut-être pouvez-vous proposer d'augmenter le stock avec des commandes groupées pour l'ensemble des lieux à une périodicité précise (tous les 3 mois, par exemple) ?

7. Un lieu de fête n'aime pas les pictogrammes, peut-il en créer d'autres ?

Oui, certains lieux choisissent d'utiliser les pictogrammes tels quels. D'autres préféreront les adapter au style de leur lieu. S'il y a adaptation, il est important que le partenaire/le lieu labellisé s'assure de la compréhension rapide et efficace du nouveau pictogramme créé.

6.3 Evaluation des services

8. Un lieu met parfaitement en œuvre tous les critères sauf un. Peut-il encore être QN ?

Quality Nights est un label, et comme tout label, il se porte garant de certains éléments et se doit d'être crédible. Le label ne peut être reconnu, et donc utilisé, par le public que si les critères sont identiques dans chaque lieu. Les six critères obligatoires doivent donc impérativement être mis en place dans chaque lieu et celui-ci ne peut être labellisé qu'au terme du processus de mise en place de ces critères. De plus, l'organisateur s'engage officiellement en signant une convention qui mentionne chaque critère.

9. Un lieu dispose de tous les critères en ordre mais certains ne sont pas signalés par un pictogramme. Est-ce que cela suffit ?

Pour qu'un service soit effectivement utilisé, la première étape est que le public en ait connaissance. Il est de la responsabilité du lieu de fête de garantir la visibilité des services qu'il propose. Les pictogrammes jouent ce rôle. Mais le responsable est libre de déployer toute autre stratégie et outil de communication. Par exemple, affiches, diffusion sur écrans, borne lumineuse,...