

**COMITÉ SUR LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ DES
ÉVÉNEMENTS SPORTIFS (T-S4)**

CONVENTION DU CONSEIL DE L'EUROPE SUR UNE
APPROCHE INTÉGRÉE DE LA SÉCURITÉ, DE LA
SÛRETÉ ET DES SERVICES LORS DES MATCHES DE
FOOTBALL ET D'AUTRES MANIFESTATIONS
SPORTIVES (STCE n° 218)

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Strasbourg, le 15 octobre 2021

Rec(2021)1

ANNEXE C

Version définitive

**Recommandation Rec (2021) 1 du Comité sur la sécurité et la sûreté
des événements sportifs**

(adopté lors de la 1^{ère} réunion du Comité le 15 avril 2021)

ANNEXE C

Services - Bonnes pratiques recommandées

Recommandation Rec (2021) 1 du Comité sur la sécurité et la sûreté des événements sportifs

(adopté lors de la 1^{ère} réunion du Comité le 15 avril 2021)

ANNEXE C

Services - Bonnes pratiques recommandées

A. Introduction

1. La présente annexe répertorie une série de bonnes pratiques concernant le volet Services d'une approche plus large, transversale, intégrée et pluri-institutionnelle en matière de sécurité, de sûreté et de services lors des matches de football. Toutes les bonnes pratiques présentées ci-après se fondent sur l'expérience européenne considérable accumulée au niveau européen et visent à aider les États à adopter des pratiques conformes au contenu de la Convention du Conseil de l'Europe de 2016 sur une approche intégrée de la sécurité, de la sûreté et des services lors des matches de football et autres manifestations sportives (STCE n° 218). Une indication de l'article pertinent de la Convention est fournie dans la section de la table des matières ci-dessous.
2. Elles couvrent tous les aspects de l'expérience footballistique, à l'intérieur et à l'extérieur des stades, avant, pendant et après les rencontres, ainsi que le rôle et les compétences de tous les acteurs chargés de faire vivre l'expérience footballistique, notamment les instances dirigeantes du football, les clubs, les représentants des supporters, la police et les pouvoirs publics à l'échelon national et local.
3. Ces bonnes pratiques ne se veulent pas prescriptives, la notion de services étant une composante évolutive de l'approche intégrée. De nouvelles initiatives ne cessent de voir le jour au niveau international, national et local à mesure que le rôle central des services dans la réduction des risques liés à la sécurité et à la sûreté est de plus en plus largement reconnu.
4. Qui plus est, bien que les retombées positives d'une philosophie des services aient été clairement démontrées et que les principes fondamentaux de cette dernière aient été clairement établis, il n'est ni possible ni souhaitable de proposer des modèles d'application définitifs, compte tenu de la grande diversité des situations nationales et locales. L'objectif consiste plutôt à proposer une série de bonnes pratiques que les États peuvent prendre en compte pour élaborer, affiner et mettre en œuvre leur vision personnalisée des services dans le cadre d'une approche intégrée et pluri-institutionnelle plus large.
5. Comme indiqué dans la présente Recommandation, si les bonnes pratiques proposées ici concernent les opérations de sécurité et de sûreté liées au football et visent à en faciliter

l'organisation, les Etats peuvent, lorsque cela s'avère nécessaire ou souhaitable, en adapter le contenu pour l'appliquer à d'autres manifestations sportives.

B. Approche multi-agences intégrée

6. Soulignons d'emblée que les bonnes pratiques en matière de services ne peuvent être envisagées indépendamment de celles portant sur la sécurité et la sûreté, traitées dans d'autres sections de la présente Recommandation. Dans tous les cas, l'objectif devrait être d'élaborer et de mettre en œuvre une approche intégrée et pluri-institutionnelle de la sécurité, de la sûreté et des services.

C. Sommaire

7. Par commodité, les bonnes pratiques recommandées sont présentées par thèmes, les différentes rubriques étant étroitement reliées.

Section	Thème et article de la Convention	Page
A.	Introduction.....	2
B.	Approche intégrée pluri-institutionnelle.....	3
C.	Sommaire.....	3
D.	Évolution de la vision des services.....	4
E.	Les services : principes clés (articles 5.4, 6, 8 et 9).....	4
F.	Coordination nationale (article 4).....	6
G.	Coordination locale (article 4).....	6
H.	Collectivités locales (articles 4, 6 et 8).....	7
I.	Grandes manifestations de football (articles 5 et 6).....	7
J.	Gestion des stades (article 5).....	7
K.	Police (article 9).....	8
L.	Comprendre la dynamique et les risques associés aux supporters (article 8).....	9
M.	Communication et dialogue avec les supporters (articles 5, 6, 8 et 9)...	9
N.	Chartes de soutien (article 8).....	10
O.	Responsables de l'encadrement des supporters (RES) (articles 5 et 8).	10
P.	Inclusion et lutte contre la discrimination et l'intolérance (articles 5.4, 9 et 10).....	11
Q.	Inclusion et accessibilité (article 5.4).....	13
R.	Actions de proximité (article 8).....	15
S.	Stratégie en matière de communication et de médias (article 8).....	15
T.	Encadrement / Ambassades de supporters (article 8).....	16
Appendice 1	Communication et dialogue avec les supporters.....	17
Appendice 2	Chartes de supporters.....	20
Appendice 3	Principes relatifs aux services (hospitalité) lors des grandes manifestations de football.....	22

Appendice 4	Projets préventifs – Relations avec la population locale.....	26
Appendice 5	Encadrement des supporters (travail social "Fanprojekt").....	28
Appendice 6	Ambassades de supporters.....	31

D. Évolution de la vision des services

8. La coopération européenne telle qu’incarnée par la Convention européenne de 1985 sur la violence des spectateurs et les travaux correspondants du Comité permanent étaient centrés à l’origine sur les questions de sûreté, reflétant en cela une époque émaillée d’atteintes retentissantes à l’ordre public. En réponse à une série d’incidents graves sur le plan de la sécurité, le champ de compétences du Comité permanent fut élargi par la suite aux aspects sécuritaires. Par contre, il a fallu attendre ces dix dernières années pour que les bénéfices potentiels des services (parfois nommés « hospitalité ») sur l’expérience footballistique, notamment en termes de réduction des risques pour la sécurité et la sûreté, soient pleinement reconnus. Cette expérience a ensuite été inscrite dans la Convention du Conseil de l’Europe de 2016 sur une approche intégrée de la sécurité, de la sûreté et des services lors des matches de football et autres manifestations sportives (STCE n° 218).

9. Depuis le Championnat d’Europe de football de 2004, l’offre de services a largement contribué à atténuer l’ampleur et les conséquences des incidents de sûreté survenus lors des phases finales des tournois internationaux et des prestigieuses Ligue des Champions et Ligue Europa de l’UEFA. Le concept de services connaît toutefois une grande variabilité dans son application lors des matches de football, qu’il s’agisse de compétitions internationales ou nationales. Cela s’explique entre autres par le fait que les services restent souvent perçus comme complémentaires plutôt que constitutifs de la planification et de l’exécution des opérations de sécurité et de sûreté dans le football par les diverses instances concernées.

10. Comme le montre l’expérience européenne, cette perception s’explique souvent par une tendance, à la fois compréhensible et disproportionnée, à centrer les opérations de gestion des foules dans le cadre du football (à l’intérieur et à l’extérieur des stades) sur les menaces pour la sécurité et les supporters à risque et à sous-estimer la capacité des services à réduire le niveau effectif des risques et leur ampleur potentielle.

11. Outre la réduction des risques, les bonnes pratiques proposées ci-après recouvrent un large éventail de procédures et d’initiatives conçues pour offrir aux supporters un environnement ouvert et accueillant et pour rassurer la population locale. Leur but est aussi de contribuer à améliorer la coopération entre les autorités publiques et privées responsables de la gestion des manifestations de football.

E. Les services : principes clés

12. Le concept de « services » s’articule autour de principes fondamentaux tels qu’une communication efficace et l’adoption de mesures destinées à démontrer la volonté d’assurer la sécurité, la sûreté et le confort des supporters à l’intérieur et à l’extérieur des stades. Il englobe également des initiatives à plus long terme et de nature plus large, comprenant des projets à

caractère participatif et collectif destinés à créer un esprit de partenariat entre les acteurs publics et privés participant à l'organisation des manifestations de football et des cercles plus larges, comme les supporters.

13. Cependant, la notion de service va au-delà d'un élan altruiste de la part des acteurs publics et privés : elle a aussi une incidence directe sur la dynamique de la sécurité et de la sûreté et ne peut être considérée isolément.

14. En termes de sûreté, l'expérience acquise au niveau européen ainsi que divers travaux universitaires ont montré que les supporters qui se sentent bien reçus et valorisés réagissent de façon positive. En d'autres termes, un supporter se comportera d'autant plus respectueusement qu'il aura lui-même été traité avec respect. C'est tout particulièrement le cas lorsque les opérations de gestion des foules (à l'intérieur et en dehors des stades) ne donnent pas l'impression d'être conduites sans discernement, mais paraissent adaptées à la situation et proportionnées. Il a été démontré que cette approche de « l'hospitalité » (pour reprendre le terme couramment employé) incitait les gens à policer leur propre comportement. En contribuant à restreindre l'influence des individus ou des groupes cherchant la confrontation, elle aide à contenir les incidents mineurs, les empêchant de dégénérer en troubles publics. Des éléments montrent en outre que les supporters classés « à risque » ne vont pas systématiquement commettre des actes délictueux et/ou antisociaux et qu'ils ne sont pas imperméables aux effets bénéfiques des opérations d'hospitalité.

15. Concernant la sécurité dans les stades, l'adoption d'une approche axée sur la qualité du service peut exercer une influence notable sur les perceptions et le comportement des supporters. Si ces derniers ne se considèrent pas toujours de fait comme des clients, ils réagissent néanmoins de manière positive lorsqu'ils sont traités comme tels. La mise à disposition de sanitaires propres et bien entretenus, de lieux de rafraîchissement et d'autres prestations ainsi que la présence de stadiers polis et respectueux contribuent à créer un environnement accueillant, dans lequel les spectateurs seront davantage enclins à respecter les consignes de sécurité, à se comporter correctement et à influencer positivement sur le comportement de leurs pairs. Les services relèvent aussi d'une saine logique commerciale, dans la mesure où les spectateurs seront incités à revenir avec leurs amis et leurs familles. Toutefois, le but ultime d'une approche reposant sur la notion de service reste de réduire les risques de sécurité et doit, par exemple, prendre en compte les éléments suivants :

- une longue file d'attente engendre irritation et impatience ;
- une politique de confiscation irréfléchie témoigne d'un manque de respect ;
- des locaux sales invitent un comportement négligent ;
- les grilles donnent aux supporters l'impression d'être mis en cage et influencent leur comportement envers les supporters rivaux et le personnel du stade ;
- une mauvaise vision du terrain entraîne des mouvements de foule et/ou amène les spectateurs à se lever.

16. Les services ne doivent être vus ni comme une solution laxiste, ni comme une alternative au traitement des mauvais comportements ou à l'exclusion des auteurs de trouble. Ils viennent compléter une bonne gestion des foules (à l'intérieur et à l'extérieur des stades) et la mise en œuvre

d'une stratégie d'exclusion efficace. En soi, offrir un environnement axé sur les services ne suffira pas nécessairement à rendre l'expérience footballistique plus agréable, surtout si le comportement de certains supporters crée un sentiment de malaise et d'insécurité. Voilà pourquoi il est si important d'avoir une approche intégrée de la sécurité, de la sûreté et des services et de considérer chacune de ses composantes par rapport à l'ensemble.

F. Coordination nationale

17. La présente Recommandation insiste sur le rôle primordial des pouvoirs publics dans la supervision d'une approche intégrée et pluri-institutionnelle de la sécurité, de la sûreté et des services. Les accords de coordination nationaux supervisés par les pouvoirs publics sont essentiels pour garantir que toutes les facettes de la stratégie intégrée sont mises en œuvre de façon globale et homogène par l'ensemble des acteurs chargés de gérer les manifestations de football, ce qui suppose que tous ces acteurs soient encouragés à adopter une approche axée sur les services.

18. La coordination nationale est aussi importante pour encourager les acteurs publics et privés concernés à mener des actions de prévention s'adressant à toutes les parties, au niveau national et local.

G. Coordination locale

19. La coordination des dispositifs pluri-institutionnels locaux est particulièrement importante pour l'offre de services dans les villes accueillant des matches et des tournois de football ; cette offre couvre notamment les aspects logistiques – transports publics, activités liées à l'accueil, canaux d'information –, qui sont cruciaux de par leur impact sur le bon déroulement de la manifestation. Une bonne coordination locale est également essentielle pour planifier les opérations de crise en cas d'urgence (à l'intérieur et en dehors des stades).

20. L'objectif constant devrait être de rendre les espaces publics sécurisés, sûrs et accueillants pour les spectateurs comme pour les populations locales, avant, pendant et après les matches de football. En pratique, cela suppose que des acteurs publics, privés et autres, œuvrent ensemble à la préparation de mesures de prévention adaptées et proportionnées pour améliorer l'expérience footballistique des supporters tout en dérangeant le moins possible les populations et les entreprises locales (en particulier à proximité des stades de football et des lieux où les supporters sont susceptibles de se rassembler avant et après les matches).

21. La coordination locale est également essentielle pour s'assurer que les supporters et l'ensemble de la population ont été consultés sur les stratégies de gestion des foules dans les espaces publics et privés (y compris à l'intérieur et à l'extérieur des stades) et qu'ils en soient informés et pour associer, tout en les rassurant, la population locale et les supporters locaux et visiteurs.

22. La coordination locale peut également agir comme vecteur d'identification et de supervision pour des projets de prévention à destination de la communauté footballistique et d'autres acteurs et encourager les clubs de football locaux et leurs partenaires à associer activement les populations

locales. De telles initiatives ne relèvent pas uniquement de la volonté de servir le public dans son ensemble. Elles sont aussi dans l'intérêt de ceux qui les mènent, puisqu'elles renforcent les liens avec la population locale, élargissent le vivier de supporters potentiels et contribuent à promouvoir l'inclusion et à prévenir toute une série de comportements délinquants et antisociaux susceptibles de nuire à l'expérience vécue à l'occasion de rencontres de football.

H. Collectivités locales

23. Les collectivités territoriales municipales et régionales sont les mieux placées pour organiser et superviser la coordination de la préparation des divers intervenants au niveau local pour les manifestations de football, que ce soit en tant que régulateurs, coordinateurs des mesures de sécurité ou de sûreté, propriétaires des stades de football, employeurs du personnel chargé de l'exploitation de ces équipements ou instigateurs de mesures sociales et éducatives de prévention.

24. Le rôle crucial joué par les collectivités locales est particulièrement manifeste lors de l'organisation de grands matches ou tournois de football, mais s'étend aussi aux rencontres ponctuelles. Lors de la plupart des matches de football disputés en Europe, la grande majorité des supporters sont des habitants de la ville où a lieu la rencontre. Il existe donc un lien direct entre la planification des matches par les collectivités locales et les projets participatifs mis en place pour promouvoir plus d'ouverture sociale dans la ville organisatrice (voir section R ci-dessous).

25. Le rôle de premier plan joué par les collectivités locales dans la promotion du dialogue et des services en tant qu'éléments indissociables d'une mission plus large de sécurité et de sûreté est développé à l'annexe A (Sécurité – Bonnes pratiques recommandées).

I. Grandes manifestations de football

26. Il est important d'appliquer une approche axée sur les services à tous les matches de football, indépendamment de leur nature ou du nombre de spectateurs. Cependant, cette approche est d'autant plus importante pour l'organisation de matches ou de tournois prestigieux, notamment en raison du nombre de supporters extérieurs attendus et, pour un tournoi, de la diversité de leurs profils et de leurs cultures.

27. L'appendice 3 propose des orientations sur divers principes et mesures « d'hospitalité » dont l'efficacité a été éprouvée par le passé à l'occasion de tournois et qui peuvent être adaptés pour les rencontres de football ponctuelles, nationales ou internationales.

J. Gestion des stades

28. Comme souligné à plusieurs reprises, les services font partie intégrante des opérations de sécurité et de sûreté dans les stades. L'expérience européenne montre que le fait d'offrir aux spectateurs un environnement qui les valorise favorise :

- le respect des équipements et installations du stade ;
- la reconnaissance que le travail des stadiers et les mesures de gestion des foules ont été bien pensés pour protéger l'intégrité physique et la sécurité des spectateurs ;

- un respect scrupuleux des consignes transmises par les stadiers ;
- une plus forte tendance des spectateurs à se discipliner ; et
- une tolérance moindre à l'égard des comportements violents, discriminatoires et antisociaux.

29. Compte tenu du lien direct entre la sécurité et les services dans les stades, ce thème est approfondi à l'annexe A (Sécurité – Bonnes pratiques recommandées).

K. Police

30. Bien que le rôle et les actions de la police dans le domaine du football soient parfois perçus comme portant exclusivement sur l'ordre public et la prévention et la répression de la criminalité, les organismes de police ont aussi de nombreuses responsabilités en matière de sécurité, notamment pour protéger la vie et les biens. Les supporters (y compris ceux qui se comportent mal) et l'ensemble des personnes concernées attendent une réaction concrète de la police lorsqu'ils se sentent en danger. Au quotidien, on attend des organismes de police qu'ils assument auprès du public une série de fonctions centrées sur les services, dans leur travail de routine comme en situation d'urgence.

31. L'expérience européenne montre toutefois que la police n'applique pas toujours cette vision des services lorsqu'elle encadre les rencontres de football et rechigne parfois à prendre les devants pour contribuer à créer une ambiance rassurante et accueillante, surtout, mais pas seulement, à l'extérieur des stades.

32. Cette attitude n'est pas surprenante car les nombreuses années pendant lesquelles la police a dû faire face aux débordements relativement violents d'une minorité souvent restreinte de supporters ont pu avoir pour effet de fausser la perception de son rôle lors des matches de football, à la fois dans les rangs de la police et dans ceux des supporters. Par conséquent, il peut être parfois difficile de faire une distinction nette entre les actions préventives de gestion des foules axées sur les services et les interventions répressives de maintien de l'ordre.

33. Il est clair que la police doit anticiper les troubles et se tenir prête à réagir de façon rapide et proportionnée aux débordements. L'expérience européenne et les recherches universitaires en matière de comportement des foules montrent cependant que la collecte de renseignements, l'évaluation dynamique des risques, le déploiement progressif et les interventions précoces mais ciblées constituent le meilleur moyen d'y parvenir. À chaque étape, une communication efficace avec les supporters peut s'avérer cruciale pour empêcher que des tensions et incidents mineurs ne dégèrent en graves troubles à l'ordre public.

34. L'expérience montre également que le dialogue avec les supporters est une composante essentielle de l'approche axée sur les services et joue un rôle clé dans les opérations d'encadrement des matches de football en général. Ce thème important est approfondi à l'annexe B (Sûreté – Bonnes pratiques recommandées).

L. Comprendre la dynamique et les risques associés aux supporters

35. L'annexe B insiste sur l'importance de comprendre la dynamique et les risques associés aux supporters pour concevoir et mener des opérations de police efficaces et proportionnées dans le cadre de manifestations de football. Comme le montre l'expérience européenne, il s'agit aussi d'une condition préalable à une bonne coordination nationale et locale, à l'élaboration de cadres législatifs, réglementaires et administratifs efficaces et à la détermination de la nature et du contenu d'une stratégie intégrée comprenant l'approche axée sur les services.

36. De fait, aussi bonnes que soient les intentions, la logistique et les services mis en place pour que les supporters se sentent bienvenus et appréciés peuvent perdre une bonne partie de leur utilité s'ils reposent sur une analyse superficielle et une vision stéréotypée du comportement et de la culture des supporters.

M. Communication et dialogue avec les supporters

37. L'expérience européenne montre aussi l'intérêt d'aller au-devant des supporters pour coopérer avec eux, à la fois pendant la phase opérationnelle et sur une base plus régulière. Ce processus est souvent qualifié de « dialogue ».

38. La communication est par essence au centre de la notion de services, comme la présente Recommandation le souligne constamment. L'appendice 1 fournit des indications théoriques et pratiques détaillées sur les principes et mécanismes d'élaboration et de mise en œuvre d'une stratégie de dialogue efficace avec les supporters. Il donne des orientations sur les thèmes suivants:

- la mise en place d'un dialogue ouvert et transparent entre les supporters, les clubs, la police et les autorités, à court terme (préparation des matches) et à long terme (résolution des problèmes) ;
- la création de situations propices à la discussion ;
- l'établissement d'une coopération étroite avec les représentants des groupes de supporters et d'initiatives axées sur les supporters et avec des spécialistes de la dynamique des supporters ;
- l'encouragement des bons comportements ;
- l'application du principe d'équité et de respect dans les rapports avec les supporters.

39. On trouvera aussi aux annexes A (Sécurité) et B (Sûreté) des bonnes pratiques sur diverses applications du dialogue concernant respectivement les mesures de sécurité à l'intérieur et à l'extérieur des stades et les opérations de police en lien avec le football.

40. Pour connaître le point de vue des supporters sur l'importance du dialogue et des autres questions abordées dans la présente annexe, on pourra se tourner vers Football Supporters Europe (FSE), réseau européen et indépendant de passionnés de football (<http://fanseurope.org>).

N. Chartes de supporters

41. La reconnaissance croissante de la nécessité de prendre en compte les intérêts des supporters dans la politique générale des clubs de foot a amené à élaborer des chartes de supporters. Il s'agit d'accords entre les clubs et les supporters qui couvrent tous les aspects susceptibles d'influer sur l'expérience vécue par les supporters les jours de match. Elles portent par exemple sur les aspects suivants :

- les produits dérivés ;
- la lutte contre le racisme et la violence ;
- la mise en place de systèmes de billetterie transparents, uniformes, équitables et universels ;
- les activités menées par les supporters pour mettre une bonne ambiance dans le stade ;
- la consommation de boissons et d'en-cas à l'intérieur et aux abords du stade ;
- l'accueil des supporters handicapés.

42. L'appendice 2 expose dans les grandes lignes quelques conseils et bonnes pratiques relatifs aux chartes de supporters. On trouvera des informations supplémentaires auprès de l'UEFA, de Supporters Direct Europe (SD Europe) (<https://sdeurope.eu/>) et dans le Manuel de FSE (Football Supporters Europe) (<https://www.fanseurope.org/en/>) sur les chartes de supporters, dont le contenu a été approuvé par l'UEFA et par d'autres partenaires.

O. Responsables de l'encadrement des supporters (RES)

43. L'expérience européenne montre les avantages réciproques d'une communication efficace entre les clubs de football et leurs supporters. Elle a débouché concrètement sur la formalisation de ce principe dans les accords de licence de l'UEFA (à l'issue d'une concertation étroite avec Supporters Direct), qui obligent les clubs de football engagés dans les compétitions de l'UEFA à nommer un responsable de l'encadrement des supporters (RES).

44. Le rôle de ce responsable est d'assurer le lien entre le club et ses supporters afin de contribuer à l'amélioration de la communication entre les deux parties, d'assurer la liaison avec les autres parties engagées dans l'organisation des matches, dont la police, d'inciter les supporters à se discipliner et de promouvoir le respect et la tolérance envers les autres supporters et les minorités assistant à des matches. Les RES sont aussi chargés, entre autres, des missions suivantes:

- travailler avec les personnes chargées des questions d'accessibilité (personnes handicapées) au sein des clubs afin d'améliorer l'accès des supporters handicapés au stade;
- veiller à ce que leur stade offre une enceinte accueillante pour toutes les catégories de population (y compris les supporters issus de minorités ethniques et LGBT) et à ce que toute forme de discrimination y soit prohibée ;
- veiller à ce que le nécessaire soit prévu dans les stades pour l'accueil des spectateurs venus en famille et à ce que des clubs de supporters juniors soient mis sur pied et utilisés pour encourager le respect et la tolérance.

45. L'UEFA, en partenariat avec Supporters Direct, a publié un manuel sur les responsables de l'encadrement des supporters, qui résume leurs fonctions et conseille aux clubs de nommer à cette fonction « d'authentiques » supporters. On trouvera plus d'informations sur ces responsables de l'encadrement auprès de l'UEFA et/ou de Supporters Direct Europe.

P. Inclusion et lutte contre la discrimination et l'intolérance

46. La nécessité de faire des matches de football des manifestations réellement inclusives et attrayantes pour tous les publics est un aspect central de l'approche axée sur les services. Aucune forme de comportement discriminatoire ou de démonstration d'intolérance excessive ne devrait être admise. Un match de football devrait se dérouler dans une ambiance accueillante, à l'intérieur comme à l'extérieur des stades, et être un moment agréable pour toute personne, indépendamment de sa race, de sa couleur, de sa religion, de sa nationalité, de son origine ethnique ou nationale, de son handicap, de son âge, de son genre ou de son orientation sexuelle.

47. L'expérience et les bonnes pratiques montrent que les Etats devraient mettre en place un organisme pluri-institutionnel national chargé de coordonner et de superviser un plan d'action prévoyant des mesures complètes et détaillées pour prévenir et combattre les comportements racistes et discriminatoires dans le cadre des manifestations de football.

48. Cet organisme coordinateur devrait veiller à la mise en œuvre d'un cadre juridique clair, qui devrait définir les agissements constitutifs d'un comportement discriminatoire et intolérant et inclure une série d'infractions, parmi lesquelles :

- l'incitation publique à la violence, à la haine ou à la discrimination ;
- l'injure publique et la diffamation ;
- les menaces contre une personne ou un groupe de personnes ;
- l'expression publique d'une idéologie affirmant la supériorité d'un groupe de personnes ou dénigrant ou dévalorisant un autre groupe de personnes pour des raisons de race, de couleur, de langue, de religion, de nationalité, d'origine ethnique, de handicap, de genre ou d'orientation sexuelle ;
- le fait de nier, de banaliser, de justifier ou d'excuser en public la discrimination ou l'intolérance ;
- le fait de diffuser ou de distribuer et de produire ou stocker dans l'intention de les diffuser ou de les distribuer, des écrits, des images ou d'autres documents constituant des manifestations de discrimination ou d'intolérance tombant sous le coup de la loi.

49. La loi devrait être rédigée de manière à veiller à ce que certains types de comportements parfois observés dans les stades soient interdits, dont le fait de proférer des injures ou de scander des slogans racistes, de brandir des symboles ou des banderoles racistes ou de partis extrémistes et de porter, distribuer ou vendre des banderoles, symboles, drapeaux, brochures ou images racistes ou discriminatoires.

50. Les sanctions et peines imposées aux auteurs de comportements racistes et d'autres comportements discriminatoires devraient être proportionnées, mais suffisamment lourdes pour

prévenir ces comportements et dissuader les auteurs potentiels, tout en comportant, au besoin, une dimension éducative.

51. Outre un cadre juridique complet, l'organisme coordinateur devrait veiller à ce que la police, les stadiers et les autres personnels de sécurité et de sûreté bénéficient d'une formation spécialisée pour l'application de la loi, la détection des infractions et l'identification et la répression de formes de discrimination et d'intolérance plus codées. Une formation devrait également être dispensée à tous les acteurs du système judiciaire, dont la police et les procureurs, en vue d'améliorer leur connaissance des comportements discriminatoires et intolérants et de la façon de poursuivre effectivement de tels actes.

52. Les responsables des stades ont aussi un rôle très clair à jouer en refusant l'entrée aux personnes qui arborent ou transportent des brochures, symboles ou banderoles racistes ou discriminatoires. Ils doivent aussi agir en concertation avec la police pour empêcher la distribution et la vente de documents racistes et d'autres éléments discriminatoires ou intolérants dans l'enceinte ou aux abords des stades. Ils devraient saisir les occasions de rappeler à tous les spectateurs que les comportements discriminatoires et intolérants ne seront pas admis. Ce message devrait être clairement énoncé dans leur stratégie de communication (sites internet, calendrier des matches, magazines de supporters, tableaux d'affichage).

53. Les responsables de l'encadrement des supporters (RES) devraient travailler en concertation étroite avec les groupes de supporters pour définir la stratégie des clubs de football en matière de lutte contre la discrimination et l'intolérance et les moyens d'amener les supporters à se discipliner et les victimes à porter plainte.

54. L'organisme pluri-institutionnel chargé de lutter contre la discrimination devrait également organiser des campagnes de sensibilisation et élaborer une stratégie efficace et ciblée de communication et de relations avec les médias. Il conviendrait d'encourager les initiatives anti-discrimination venant des supporters car elles peuvent renforcer sensiblement l'effet dissuasif de la réprobation collective de la discrimination sur le terrain et en dehors.

55. On trouvera des informations supplémentaires et plus détaillées sur ce sujet auprès de la Commission européenne contre le racisme et l'intolérance (ECRI), du Conseil de l'Europe - qui a adopté en 2008 la Recommandation n°12 sur la lutte contre le racisme et la discrimination raciale dans le domaine du sport, et en 2015 la Recommandation de politique générale n°15 sur la lutte contre le discours de haine – (<https://www.coe.int/fr/web/european-commission-against-racism-and-intolerance>), ainsi que de Football contre le racisme en Europe (FARE) (<http://www.farenet.org>) et de la Fédération européenne du sport gay et lesbien (EGLSF) (<http://www.eglsf.info/>).

56. La direction des stades a également un rôle de modèle à jouer en adoptant des mesures pour que la composition des équipes de stadiers soit représentative des populations vivant et travaillant dans la localité où se trouve le stade. Cet objectif est réalisable si les politiques de recrutement des

stadiers, des bénévoles et autres personnels des stades encouragent les candidatures d'hommes et de femmes issus de toutes les catégories de population.

57. La diversité du personnel, qui doit refléter celle de l'ensemble de la population, peut avoir un impact majeur sur la perception des spectateurs en rassurant ceux qui se font de fausses idées en raison de la publicité négative véhiculée, par exemple, par l'impression que des spectateurs seraient indésirables pour des raisons d'appartenance ethnique ou religieuse, de sexe ou d'orientation sexuelle ou par le spectacle de comportements racistes ou discriminatoires associés au football.

Q. Inclusion et accessibilité

58. L'accessibilité pour les personnes handicapées n'est pas seulement une question de conception des services ; elle relève aussi de leur droit à participer pleinement à la société. Ignorer cette responsabilité ou ne pas agir en conséquence est assimilable à une forme de discrimination. L'accès est un droit fondamental et l'une des bases de la justice sociale, qui passe par la reconnaissance de toute personne et une véritable égalité des chances de participer pleinement à la vie sociale. Un environnement réellement accessible est un environnement duquel tous les obstacles à l'intégration ont été supprimés.

59. En outre, les personnes handicapées devraient être vues comme des clients à part entière, l'accessibilité et les autres services relevant dès lors non seulement de l'obligation morale, mais aussi de la bonne pratique commerciale. L'Union européenne compte plus de 100 millions de personnes handicapées et elles sont tout aussi susceptibles d'être des supporters de football que le reste de la population. toutes susceptibles, au même titre que le reste de la population, d'être supporters de football. Beaucoup aspirent à assister régulièrement à des matches. Les personnes handicapées ont le droit de vivre le football de la même manière que les autres. (voir : "http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Archive:Disability_statistics_-_barriers_to_social_integration").

60. Veiller à ce que les stades de football et autres enceintes sportives soient sûrs et accueillants pour les supporters handicapés est un domaine spécialisé qui a une incidence sur une grande partie des bonnes pratiques recommandées dans le cadre de la présente annexe et de l'annexe A (Sécurité). Ces deux annexes contiennent un certain nombre de considérations importantes qui méritent une attention sérieuse si l'on veut que le sport devienne pleinement inclusif, comme il le doit absolument. Mais il est reconnu que des conseils spécialisés devront être demandés par de nombreux responsables et praticiens de la sécurité et de la sûreté opérant dans les stades et autres enceintes sportives.

61. C'est pourquoi, en 2015, le Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier, dans son édition 2015, exige des clubs participant aux compétitions de l'UEFA qu'ils désignent un responsable de l'accessibilité (en anglais, Disability Access Officer – DAO) chargé de promouvoir la fourniture d'installations et de services inclusifs et accessibles à tous dans les stades. Il est fortement recommandé que tous les clubs professionnels et/ou les stades

accueillant des clubs professionnels en Europe suivent l'exemple de l'UEFA. Il est important que tous les clubs de football et autres clubs sportifs et tous les opérateurs de stades et autres enceintes sportives reconnaissent qu'avec le soutien approprié, des améliorations durables en matière d'accès et d'inclusion des spectateurs handicapés peuvent être réalisées dans les nouveaux stades comme dans les stades existants.

62. Pour soutenir la mise en œuvre de cette exigence de licence de l'UEFA, le Centre pour l'accès au football en Europe (CAFE), en coopération avec l'UEFA, a créé un manuel du responsable de l'accessibilité, qui sera un outil précieux pour toute fédération nationale, ligue ou club sportif cherchant des conseils pour rendre les stades de football et leurs environs accessibles aux personnes handicapées, ainsi que des informations supplémentaires sur la création d'une expérience accessible pour les jours de matches. Le manuel peut être obtenu auprès du Centre pour l'accès au football en Europe (CAFE) (<http://www.cafefootball.eu>).

63. Le manuel explique comment identifier des responsables de l'accessibilité appropriés, souligne certaines des responsabilités clés de ce rôle et insiste sur l'importance d'une communication efficace et d'une sensibilisation accrue au handicap. Le rôle principal du responsable de l'accessibilité est de :

- soutenir la fourniture d'installations et de services inclusifs et accessibles ;
- rencontrer et collaborer régulièrement avec le personnel du club concerné sur toutes les questions connexes ;
- aider le stade / club à apporter des améliorations d'une année sur l'autre afin de garantir une expérience égale pour tous les jours de match.

64. Bien que de nombreuses associations et clubs nationaux aient choisi de combiner le rôle du responsable de l'encadrement des supporters (RES) et celui du responsable de l'accessibilité, il est essentiel de reconnaître que les deux postes sont très différents en termes de responsabilités et d'exigences. Il est également important de reconnaître que le rôle du responsable de l'accessibilité - à la différence du rôle du responsable de l'encadrement des supporters (RES) qui existait auparavant dans certains pays - va au-delà de la liaison avec les spectateurs handicapés et de la billetterie.

65. Il est également important que les associations, les clubs et les opérateurs de stades et des autres enceintes sportives reconnaissent que de nombreuses personnes vivent avec des handicaps non visibles qui peuvent affecter leur capacité à participer pleinement à l'expérience du stade. Le daltonisme (déficiency de la vision des couleurs ou MCV, en particulier) est l'un de ces handicaps non visibles et on estime qu'il touche au moins 5 % des personnes participant aux manifestations dans les stades, y compris les spectateurs, les employés, les membres des services d'urgence et même les joueurs.

66. L'incapacité à distinguer les couleurs peut entraîner une interprétation incorrecte des informations fournies uniquement en couleur (comme les plans de stade codés par couleur ou les logiciels du PC Sécurité) ou empêcher quelqu'un de voir des informations ou des panneaux parce qu'ils sont affichés de manière à être indiscernables (par exemple un panneau de sortie de secours

vert monté sur un fond gris). Il est donc important de revoir la manière dont toutes les informations sont fournies afin de s'assurer qu'elles sont accessibles aux personnes souffrant de handicaps non visibles. Pour plus d'informations sur la déficience de la vision des couleurs, consultez le site <https://sgsa.org.uk/wp-content/uploads/2018/10/Annex-C-Guidance-on-colour-vision-deficiency.pdf>.

R. Actions de proximité

67. Comme souligné dans la présente Recommandation, les collectivités locales et les divers partenaires ont un rôle clé à jouer pour anticiper l'incidence des matches de football sur l'espace public en centre-ville et sur les itinéraires et les lignes de transport en commun empruntés pour se rendre dans les villes et stades concernés.

68. Pour cela, il faut notamment évaluer les risques et prendre des mesures de prévention adaptées et proportionnées visant à minimiser les perturbations pour les populations et entreprises locales (en particulier à proximité des stades de football). Cela passe également par la coordination de la mise en œuvre pluri-institutionnelle d'une série d'initiatives visant à associer et à rassurer les populations locales.

69. Comme le montre l'expérience européenne, on ne saurait sous-estimer l'importance des effets bénéfiques pour la population comme pour les clubs de football des activités de prévention et des autres actions de proximité menées par les collectivités locales (en partenariat avec la police, les clubs de football et d'autres acteurs importants au niveau local).

70. L'appendice 4 donne des indications plus détaillées sur les initiatives sociales, éducatives et autres pouvant influencer directement sur l'expérience vécue à l'occasion d'une rencontre de football et sur les relations entre les clubs de foot et les populations locales.

71. Cette liste ne saurait être exhaustive, car l'action de proximité est un domaine en expansion et en évolution permanente, ce qui est logique dans la mesure où il est de l'intérêt direct et constant des collectivités locales, de la police, des clubs de football et des différents partenaires de voir se développer un vivier de supporters locaux plus nombreux et aux profils diversifiés, de promouvoir la cohésion sociale et de lutter contre le racisme et l'intolérance, de réduire la délinquance liée au football au sein de la population locale et de contribuer au bien-être de cette dernière.

S. Stratégie en matière de communication et de médias

72. L'importance d'élaborer une stratégie pluri-institutionnelle en matière de communication et de relations avec les médias est également réaffirmée tout au long de la présente Recommandation. L'un des objectifs clés caractéristiques de cette stratégie est la diffusion d'informations auprès des supporters et des populations locales. Cependant, une approche complète suppose aussi de communiquer avec les groupes de supporters afin de transmettre des messages clairs et de recueillir leur point de vue sur toute une série de questions. En qualité de principaux acteurs de l'expérience footballistique, les instances publiques et privées ainsi que les supporters ont tout intérêt à établir des modalités de communication efficaces.

73. L'appendice 1 apporte des orientations complémentaires sur les objectifs d'une stratégie de communication globale et les options et structures envisageables pour sa conception et son application.

T. Encadrement / Ambassades de supporters

74. De nombreux pays ont mis en place avec succès deux grandes initiatives axées sur les supporters : l'encadrement des supporters (travail social "Fanprojekt") et les ambassades de supporters. Bien que différentes par leur nature et leur conception, elles sont toutes deux directement liées à la notion de services et de communication avec les supporters. Ces deux initiatives sont exposées plus en détail dans les appendices 5 et 6.

Appendice 1

Communication et dialogue avec les supporters

Notes sur les bonnes pratiques

Le dialogue avec les supporters est diversement interprété et mis en pratique en Europe.

Il inclut dans les faits à la fois (i) l'interaction et la communication continues avec les supporters des personnels de terrain, comme les forces de l'ordre et les stadiers, dans le cadre de leur mission de gestion des foules, et (ii) des structures de dialogue officielles associant les groupes de supporters et divers acteurs publics et privés participant à l'organisation et à la gestion d'événements liés au football à l'intérieur et à l'extérieur des stades.

La première voie a prouvé sa grande efficacité pour instaurer un climat de confiance lors des matches de football, garantir une bonne compréhension des mesures de gestion des foules, permettre un rapide retour au calme en cas de tension et désamorcer les conflits potentiels. Le principal avantage d'une telle approche est qu'elle n'exclut aucun supporter du dialogue et ne se concentre pas sur les groupes de supporters organisés poursuivant leurs propres objectifs.

Par contre, la seconde solution ne permet qu'un accès restreint à la grande majorité des supporters, mais peut tout de même déboucher utilement sur des mécanismes de communication efficaces avec des représentants des supporters potentiellement influents.

Ces approches ne s'excluent pas mutuellement. Elles peuvent toutes deux s'inscrire dans le cadre d'une stratégie efficace de communication avec les supporters.

Les bonnes pratiques exposées ci-après portent sur les aspects essentiels à prendre en compte lors de la formulation et de la mise en œuvre d'une approche structurée de la communication avec les supporters.

But : Formaliser la volonté d'entretenir un dialogue ouvert et transparent avec les supporters pour la réalisation d'objectifs à court terme (préparation des matches) et à long terme (résolution des problèmes).

Structure : Mettre en place des structures de dialogue avec les supporters au niveau international, national et local associant les représentants des principaux acteurs concernés, y compris, le cas échéant :

- les groupes de supporters ;
- les initiatives axées sur les supporters ;
- les projets professionnels lancés par les supporters ;
- les responsables de l'encadrement des supporters (RES) ;
- les responsables de l'accessibilité;

- les collectivités locales ;
- la police ;
- les sociétés de transport ;
- les clubs de football ;
- les instances nationales du football ;
- les agents de sécurité dans les stades.

Par définition, un dialogue implique des échanges dans les deux sens et les moyens permettant de partager des informations et points de vue et de nouer des relations avec les supporters sont nombreux. En voici quelques exemples :

- les forums de supporters ;
- les comités ou groupes consultatifs de supporters permettant de recueillir les impressions des supporters ;
- les enquêtes de satisfaction auprès des supporters et les formulaires destinés à recueillir leur avis ;
- les consultations de supporters (réunions informelles entre le personnel du club et les supporters) ;
- les procédures de réclamation ;
- les lettres d'information et assimilés ;
- les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.) ;
- la présence de volontaires les jours de match pour aider les supporters dans diverses tâches ;
- les zones de supporters (fan-zones) ;
- les ambassades de supporters (par ex., lors des matches européens).

Bonnes pratiques :

- lutter contre les stéréotypes et images négatives réciproques entre police et supporters ;
- reconnaître et respecter les points de vue et les intérêts différents ;
- encourager les clubs à nommer un responsable de l'accessibilité comme point de contact pour les supporters handicapés, et à aider le club à garantir des améliorations d'année en année en matière d'accessibilité et d'inclusion ;
- maintenir un dialogue régulier ;
- parvenir à un respect mutuel par le biais d'une communication claire et transparente ;
- créer des occasions d'interaction entre les supporters et tous les intervenants dans la planification des opérations de sûreté et de sécurité le jour du match ;
- discuter des points de vue et de la culture propres aux supporters dans le contexte des pratiques éprouvées de gestion des foules ;
- entamer une action socio-préventive avec les supporters ;
- encourager les clubs à prendre en compte les avis des supporters sur toutes les questions qui les concernent directement, comme le prix des billets, les équipements des stades, la coordination des groupes de supporters, etc.

- communiquer via la page d'accueil du club et tous les moyens de communication appropriés, comme les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.) ;
- discuter des initiatives communes de lutte contre le racisme et toutes les formes de discrimination ;
- encourager et faciliter l'autodiscipline ;
- encourager les clubs de football professionnels à nommer un responsable de l'encadrement des supporters chargé des relations avec ceux-ci ; référent pour toute communication entre le club et les supporters, ce responsable devra également collaborer avec les forces de police locales et les instances chargées des questions de sûreté et de sécurité, notamment la sécurité du club et la gestion du stade ;
- s'engager à traiter tous les supporters en fonction de leur comportement et non de leur réputation ;
- fournir des instructions et des informations claires sur les mesures et dispositifs auxquels les supporters peuvent s'attendre le jour du match ;
- expliquer le contexte et les raisons des mesures de sûreté et de sécurité et des dispositions juridiques qui ont été prises ;
- consulter les supporters lors de l'élaboration des mesures juridiques ou de la stratégie de sécurité et de sûreté avant un événement ;
- se concentrer sur les moyens d'améliorer la coopération future et la compréhension mutuelle plutôt que sur les questions qui ont généré des problèmes par le passé.

Appendice 2

Chartes de supporters

Notes d'orientation

1. L'objectif visé est d'encourager les associations et les clubs de foot, les clubs et associations de supporters et/ou les autres organes appropriés du football et d'autres sports à rédiger ensemble une « charte des supporters » fondée sur les principes suivants :

- une charte de supporters est un accord entre un club de football et les supporters exposant ce que chacune des parties peut attendre de l'autre ;
- une charte de supporters n'impose pas seulement des obligations aux supporters mais définit également les obligations des clubs envers les supporters, dans l'intention de parvenir à un équilibre entre les intérêts de toutes les parties concernées ;
- une charte de supporters poursuit deux objectifs :
 - améliorer la communication entre les différentes sections du club et les supporters;
 - établir un accord entre les clubs de football et les supporters ;
- les représentants du club participant à la rédaction d'une charte de supporters doivent avoir suffisamment d'influence et de pouvoir de décision au sein du club ;
- la délégation des supporters doit représenter largement les supporters et être acceptée par tous ;
- l'apport d'autres parties, comme la police et/ou les autorités locales, peut être très utile pour les questions relatives à la sécurité et à la sûreté ;
- la charte de supporters doit être réévaluée et renouvelée à chaque saison (de football).

2. Il est recommandé aux clubs de football d'adopter des procédures claires pour la négociation et l'adoption des chartes de supporters. Ces procédures pourraient prévoir entre autres la constitution d'un groupe de travail composé des représentants de toutes les parties et dont le rôle consisterait :

- à fixer une feuille de route,
- à organiser un débat sur les questions de fond,
- à en communiquer les conclusions en interne (club et supporters) et à l'extérieur (médias).

3. Les associations de football, les clubs, les supporters et/ou d'autres organismes appropriés du football et d'autres sports doivent être encouragés à prévoir au minimum les points suivants dans une charte de supporters :

- en règle générale, une charte de supporters doit traiter des questions concernant l'adhésion, la consultation et l'information, l'accessibilité et l'utilisation des stades, la communication sur la politique de sécurité concernant les spectateurs, les heures de coup d'envoi (quand

le club peut en décider), la commercialisation de produits dérivés, les initiatives locales, la stratégie du club et les cadeaux de fidélité, ainsi que de mesures transparentes et équilibrées de lutte contre le racisme, les autres formes de discrimination et la violence ;

- un système de billetterie transparent, uniforme, équitable et socialement inclusif ;
- l'organisation d'activités pour les supporters qui créent une atmosphère positive dans le stade ;
- des dispositions concernant la consommation de boissons et de collations dans le stade et aux alentours
- des dispositions pour les sympathisants handicapés.

On trouvera des informations supplémentaires auprès de SD Europe (Supporters Direct Europe) et dans le Manuel de FSE (Football Supporters Europe) sur les chartes de supporters, dont le contenu a été approuvé par l'UEFA et par d'autres instances partenaires.

Appendice 3

Principes relatifs aux services (hospitalité) lors des grandes manifestations de football

Notes d'orientation

1. Tous les acteurs intervenant dans la gestion d'une manifestation de football, notamment les organisateurs, les municipalités et la police, sont invités à travailler en étroite collaboration et de manière collégiale en vue de :

- reconnaître l'importance d'une approche axée sur le consommateur et prenant en compte, tout en la saluant, la diversité de culture des supporters dans la planification pluri-institutionnelle de la manifestation ;
- reconnaître que des supporters bien informés et bien traités se sentent à l'aise et que les gens qui se sentent à l'aise gardent leur calme ;
- d'assurer un accueil et une prise en charge de qualité des spectateurs pendant les matches ainsi que pendant le temps libre précédant ou suivant les matches ;
- s'assurer que les supporters visiteurs soient traités de la même manière que les supporters locaux, y compris pour ce qui est de l'utilisation de banderoles, drapeaux, etc. ;
- recourir le plus possible aux mesures qui se sont révélées fructueuses et efficaces à l'occasion de grandes manifestations de football et qui fournissent aux supporters suffisamment d'informations et de services, comme les ambassades de supporters, les « fan zones », les retransmissions publiques et tout autre dispositif dédié aux supporters ;
- à ce propos, suivre scrupuleusement les lignes directrices énoncées à l'annexe A de la présente Recommandation à propos des lieux de retransmission publique ;
- veiller à ce que des informations sur la culture et le comportement des supporters dans toute leur diversité soient largement diffusées localement auprès de la population, des commerçants, des offices de tourisme, des forces de police et de sécurité et des médias, afin d'éviter des craintes injustifiées ;
- veiller à ce que les informations sur les moyens de se rendre au stade et sur les services et installations disponibles dans le stade, y compris pour les personnes handicapées, soient largement diffusées ; et que les informations elles-mêmes soient entièrement accessibles aux spectateurs et au personnel daltoniens ;
- veiller à offrir suffisamment de possibilités de rencontre amicale et informelle entre groupes de supporters rivaux autour d'activités accessibles aux membres des deux camps (football de rue, murs à tagger, baby-foot, soirées ou concerts ouverts à tous les supporters par exemple) ;
- éviter les stéréotypes fondés sur l'appartenance sexuelle dans la préparation et la mise sur pied d'une manifestation, étant donné que les femmes constituent le groupe en plus forte augmentation parmi les spectateurs de matches de football et qu'elles expriment

généralement à cette occasion les mêmes besoins et les mêmes préférences que les hommes ;

- s'assurer, étant donné que les manifestations sportives attirent des gens du monde entier, que des informations et des formations soient diffusées et dispensées au plus grand nombre dans le but de garantir à tous un accueil chaleureux et sans discrimination, indépendamment des origines culturelles, religieuses ou sociales et de l'orientation sexuelle ;
- veiller à ce que les informations soient disponibles dans toutes les langues nécessaires lors de la manifestation ;
- travailler avec des experts internationaux spécialisés dans la culture et l'accueil des supporters, la diversité et la lutte contre les discriminations, tels que le Réseau européen de supporters de football (Football Supporters Europe - FSE), le Réseau Football contre le racisme en Europe (Football Against Racism in Europe - FARE) et des institutions analogues, afin de bénéficier de leur expérience et de leur savoir-faire ;
- s'assurer, lors des préparatifs de la manifestation, que les groupes (clubs) de supporters locaux et, plus généralement, la culture et les points de vue des supporters soient pris en considération.

2. Encourager les associations et clubs de football et toutes les instances publiques ou privées concernées à adopter les principes suivants lors de l'organisation de manifestations sportives :

- reconnaître le caractère convivial et festif des manifestations sportives ;
- reconnaître que, dans leur grande majorité, les spectateurs veulent profiter de la manifestation sportive en toute liberté et de manière conviviale et pacifique ;
- reconnaître que les spectateurs qui se sentent bien reçus et traités sont moins enclins à semer le trouble ;
- reconnaître que les supporters s'attendent non seulement à vivre un moment à part mais aussi à bénéficier de services adéquats, de sanitaires décentes, de services de restauration respectant les normes d'hygiène et d'informations claires ;
- prévoir en conséquence de la nourriture et des boissons non alcoolisées en quantité et qualité suffisantes ;
- reconnaître le caractère sensible de sujets tels que la distribution et la tarification des billets et la nécessité de procéder à une répartition aussi juste, équitable et transparente que possible des billets, dans la limite des contraintes de sécurité et de sûreté ;
- recourir à tous les moyens appropriés pour informer les spectateurs sur le match/tournoi et sur les consignes de sécurité et de sûreté, notamment sur les moyens de se rendre au stade et de s'y orienter une fois à l'intérieur, ainsi que les règles à respecter ;
- faire en sorte que des stadiers et/ou des volontaires qualifiés accueillent les supporters chaleureusement et répondent à leurs besoins ;
- suivre scrupuleusement les lignes directrices énoncées à l'annexe A de la présente Recommandation à propos des stadiers visiteurs ; et

- tenir compte des besoins particuliers des minorités, des familles, des femmes, des enfants, des personnes âgées et handicapées lors de l'organisation de matches de football. Veiller à ce que les supporters handicapés aient accès à toutes les zones. Lors de la phase d'organisation, tenir compte du fait que toutes les catégories de population sont de plus en plus représentées parmi les supporters (par exemple les femmes, les minorités ethniques, sexuelles et de genre, et les personnes handicapées) pour la production des supports de promotion, le recrutement et la formation du personnel de sécurité, la mise à disposition d'installations sanitaires adaptées, etc.

3. Encourager les municipalités à s'associer à la préparation et à la gestion des grandes manifestations de football, notamment :

- en assurant une planification et une collaboration parfaitement coordonnées entre les différentes instances chargées de l'organisation d'aspects particuliers des grandes manifestations sportives ;
- en organisant des activités annexes entre les matches, pour les supporters ou tous ceux qui ne peuvent assister aux rencontres et, à cet égard, en veillant à ce que ces activités aient un caractère interculturel et assurent une certaine mixité entre personnes issues de milieux différents ;
- en veillant à ce que les populations locales soient associées à la manifestation ;
- en s'assurant que la population locale apporte son soutien à la manifestation et y participe, par le biais de campagnes d'information et d'appels à la participation ;
- en prenant les dispositions nécessaires, en coordination étroite avec le comité organisateur et la police, pour permettre aux compagnies de transport locales d'absorber l'arrivée massive de supporters et de fluidifier leur circulation, quel que soit le moyen de transport choisi ;
- en prévoyant une offre d'hébergement adaptée aux revenus de chacun, y compris en auberges de jeunesse, camping, etc. ;
- en prévoyant suffisamment de possibilités de restauration, toutes catégories de prix confondues ;
- en fournissant toutes les informations nécessaires aux visiteurs et en prenant les dispositions qui s'imposent auprès des offices du tourisme et des personnes compétentes en matière de supporters (responsables de l'encadrement des supporters, chefs de projets supporters, groupes, associations de supporters locaux et responsables de l'accessibilité,) ; et
- en encourageant les commerces locaux à s'associer à la manifestation tout en veillant à ce qu'ils respectent la réglementation locale relative à la vente d'alcool dans le cadre de la manifestation sportive prévue et à ce qu'ils suivent la stratégie d'accueil globale en proposant des services et des produits en rapport avec l'événement.

Accompagnateurs

- Certains pays jugent utile de détacher un « accompagnateur » auprès de leurs supporters, surtout lorsque ceux-ci voyagent en groupes organisés. Ce personnel d'accompagnement originaire du même pays que les supporters possède une parfaite connaissance de la culture de ces derniers.
- Il leur est généralement demandé de suivre les supporters dans leurs déplacements à l'intérieur du pays organisateur et d'être présent à leurs côtés dans les villes hôtes les veilles, jours et lendemains de match. Ils peuvent également se rendre dans d'autres lieux où des supporters sont présents en nombre.
- Certains officient depuis les ambassades de supporters, en qualité de correspondant pour les spectateurs, d'autres accompagnent les groupes organisés depuis leur lieu de résidence jusqu'au stade, et lors du retour.
- Comme ces « accompagnateurs » n'ont aucun statut juridique en dehors de leur pays d'origine, leur rôle doit être limité.
- Leur mission principale est de fournir aux supporters les services et informations adéquats et de les aider à résoudre tout problème ou quiproquo, en consultation étroite avec l'ambassade de supporters et les autorités locales.
- Ils peuvent jouer auprès des supporters le rôle d'ambassadeurs mobiles, aidant à développer et à renforcer une culture positive du supporter, fondée sur le respect et la tolérance. Dans certaines circonstances, ils peuvent également faciliter le dialogue entre la police et les supporters afin de dissiper les tensions et de régler les différends avant qu'ils ne dégèrent.
- Les effectifs de l'équipe et les moyens de liaison avec les organisateurs, la police et les autorités locales sont variables et doivent être clarifiés avant la manifestation.
- Les autorités du pays organisateur peuvent juger utile de recruter des agents d'accueil et des interprètes parmi les ressortissants des pays d'origine des supporters résidant dans le pays organisateur.

Activités destinées aux populations locales lors des matches et tournois internationaux

- Le match ou le tournoi peut servir de catalyseur pour des activités de prévention à grande échelle. Des activités multiculturelles et des campagnes de sensibilisation peuvent être organisées pour diffuser les valeurs de tolérance et de respect.
- La population locale peut être sensibilisée par le biais de campagnes préventives visant à souligner le caractère festif de la manifestation et, plus particulièrement, à dissiper les inquiétudes latentes avant l'événement.
- Les gérants de bars et de débits de boisson peuvent jouer un rôle important dans la prévention des excès d'alcool. La direction et le personnel de ces établissements doivent être conscients de leurs responsabilités.

Prévention ciblée

- Tout doit être mis en œuvre pour qu'aucun groupe de population locale ne se sente exclu de la manifestation et pour encourager leur participation aux festivités.

Appendice 4

Projets préventifs – Actions de proximité

Notes d'orientation

L'expérience européenne a mis en évidence le rôle de premier plan que les « mesures préventives », pour employer un terme souvent utilisé, peuvent jouer dans l'amélioration de l'expérience footballistique, le renforcement d'un sentiment de partenariat entre les divers acteurs publics et privés chargés de l'organisation des manifestations de football, la création de liens étroits entre les clubs de football et la population locale et la réduction des risques de sécurité et de sûreté liés au football.

Ces activités de prévention sont très diverses : cours du soir pour les jeunes en échec scolaire ou déscolarisés, projets de sensibilisation à la drogue et à la délinquance, prévention de la délinquance, programmes destinés aux jeunes délinquants, création d'équipes de football locales, initiatives visant à rapprocher les différentes communautés, initiatives de lutte contre le racisme et l'intolérance, etc.

Ces projets relèvent de cadres divers : certains sont organisés par les pouvoirs locaux, d'autres par des organisations caritatives ou des associations de bénévoles, d'autres encore s'inscrivent dans des programmes gouvernementaux assurés par des institutions publiques ou semi-publiques. Ils peuvent avoir une portée locale ou nationale.

Cela étant, ils ont tous comme dénominateur commun leur lien avec le football, souvent avec la participation active des clubs de foot locaux.

Au-delà de leurs différences de philosophie et de dynamique, ces programmes se révèlent généralement aussi utiles qu'efficaces.

Les présentes orientations visent à identifier, promouvoir et partager les bonnes pratiques existantes. Elles n'ont aucune visée prescriptive. Il s'agit plutôt d'un menu dans lequel chaque Etat pourra piocher en fonction de sa situation et de ses besoins.

1. Rôle du club dans son environnement social

Action locale

De par leur popularité, les clubs de foot sont les mieux placés pour exercer une influence déterminante en soutenant les politiques sociales au sens large, en faisant la promotion du sport, en donnant aux jeunes l'envie d'apprendre et en valorisant le civisme. Le lien qu'entretient le football avec la société ne doit pas se limiter aux jours de match.

Il existe de nombreuses possibilités d'interaction adaptables aux spécificités et aux besoins nationaux et locaux.

L'une de ces possibilités est le programme d'action locale, qui prend généralement la forme d'un partenariat entre le club de foot et les services éducatifs locaux, dans le cadre duquel le club organise des cours pour des enfants en difficulté scolaire. Ces cours sont dispensés par des professeurs officiels dans les locaux du stade, où les élèves sont conduits dans des véhicules au logo du club. Le résultat est un taux de participation spontanée élevé et une nette amélioration des résultats scolaires, et, surtout, de l'estime de soi des participants.

Autre illustration, les « cellules sociales », qui promeuvent la pratique du football dans les quartiers, organisent des tournois de football amateurs et font appel à des joueurs professionnels pour des campagnes valorisant la pratique du sport et son éthique.

Certains clubs, soutenus par des programmes gouvernementaux, ont créé des clubs de jeunes supporters (Junior Fan Clubs) ciblant les très jeunes (8-12 ans). Ces programmes conçus pour encourager les activités sportives et pédagogiques proposent également au besoin une assistance sociale avec le concours de travailleurs sociaux. Leur objectif est d'inciter les jeunes à bien se comporter et à avoir une meilleure estime d'eux-mêmes, ainsi qu'à favoriser l'émergence d'une nouvelle génération de supporters potentiels.

Pour faciliter la participation des clubs de football professionnels à la vie locale, chaque fédération nationale et club de football devrait désigner un interlocuteur de proximité, responsable des « programmes préventifs et sociaux », qu'il devrait contribuer à développer.

2. La ville dans le stade et le stade dans la ville

Un stade de football devrait être perçu comme un bien commun et un élément à part entière de la vie locale. Il devrait servir à rapprocher le club et la population locale.

Ceci est d'autant plus vrai si le club a investi (en offrant son nom ou ses équipements) dans des programmes sociaux et éducatifs réalisés pour et par les jeunes du quartier, l'organisation de visites guidées du stade pour les habitants des alentours afin de leur montrer que le stade est un lieu accessible et l'organisation d'événements multiculturels associant l'ensemble des populations et des autorités locales.

3. Rôle des collectivités et autres institutions locales

Actions pédagogiques

Les collectivités locales sont les mieux à même de coordonner et de soutenir des actions utilisant le football comme thème central de projets de prévention ou de promotion de la cohésion sociale, en particulier celles qui sont menées en partenariat avec les établissements scolaires ou visent les enfants d'âge scolaire. De telles actions peuvent être très efficaces pour promouvoir la tolérance et le respect envers les autres cultures et la lutte contre le racisme et toutes les formes de discrimination. Le réseau FARE apporte des conseils pour la conception et la réalisation de campagnes nationales et internationales sur ces sujets.

Appendice 5

Encadrement des supporters (travail social "Fanprojekt")

Certains pays européens font appel à des travailleurs sociaux pour coordonner une action sociale de prévention de la violence et des comportements discriminatoires et antisociaux dans le football qui s'appuie sur des activités pédagogiques ciblant les supporters. Cette action vient en complément des mesures de sûreté passive et de l'encadrement policier mis en place à l'occasion des manifestations sportives. En tant que tel, l'encadrement des supporters (ou travail social "Fanprojekt") s'inscrit principalement dans une politique préventive de terrain, axée sur le moyen et long terme et reposant sur un travail de fond avec les supporters.

a) Principes du travail social « Fanprojekt »

Le principe de base est d'organiser de façon active des actions sociales et éducatives sur le terrain, menées par des professionnels qualifiés travaillant de manière ciblée sur les groupes de jeunes supporters. Il est indispensable de laisser les projets évoluer en permanence en veillant à un renouvellement constant des intervenants et à leur formation continue afin d'éviter que les actions ne s'enlisent dans la routine. Le monde des supporters évolue, alors les projets « d'encadrement des supporters » doivent, par définition, évoluer eux aussi.

Dans la pratique, le travail social "Fanprojekt" prend des formes très diverses, en raison notamment des profils variés des supporters, mais aussi de la nature de la délinquance liée au football. Il s'agit par conséquent d'un concept souple, qui s'adapte à chaque situation sur le terrain, en fonction des besoins et des cultures locales.

b) Financement du travail social « Fanprojekt »

En matière de responsabilités et de financement, les gouvernements ont un rôle à jouer, avec le soutien direct des clubs et des collectivités locales, quant aux aspects organisationnels et à la mise en œuvre.

c) Personnel du service social « Fanprojekt »

Les travailleurs sociaux du "Fanprojekt" sont généralement employées dans le cadre d'un contrat de travail avec les autorités locales ou tout autre organisme/organisation compétent.

d) Méthodologie de travail social « Fanprojekt »

Alors que le travail social "Fanprojekt" est principalement axé sur l'organisation d'activités éducatives et sociales structurées, il peut également impliquer la fourniture d'un travail de proximité, tel qu'une activité mobile lors des matchs, en appui aux opérations de police.

L'objectif principal du travail social "Fanprojekt" les jours de match consiste à assurer un canal de communication entre les supporters et les organisateurs.

Lorsque les services sociaux du "Fanprojekt" sont assurés par un personnel reconnu par les autorités et accepté par les supporters, ce personnel peut être considéré comme un lien entre ces derniers et les organisateurs. Par leur position privilégiée au cœur des événements et par un dialogue constant, ils peuvent souvent désamorcer des conflits et ainsi contribuer à éviter des incidents.

e) Relations entre les programmes de travail social "fanprojekt" et la police

Une coopération positive entre la police et les travailleurs sociaux du "Fanprojekt" est indispensable à une politique de prévention structurée à long terme. Si les méthodes diffèrent, l'objectif est le même : réduire la violence liée au sport.

Chacune des deux parties doit par conséquent bien comprendre le rôle de l'autre et l'optique dans laquelle elle travaille et prendre conscience de l'intérêt de sa contribution, mais aussi de ses limites, notamment lorsqu'il s'agit de désamorcer les conflits les jours de match. Les travailleurs sociaux du "Fanprojekt" peuvent constituer un canal de communication précieux entre la police/les clubs et les groupes de supporters.

f) Coopération à moyen et long terme

De bons résultats ont été obtenus lorsque la police et les travailleurs sociaux du "Fanprojekt" ont établi un mécanisme structuré de concertation et d'échange d'informations, coordonné par les collectivités locales. Toutefois, bien que la synergie entre une opération de police bien menée et l'activité quotidienne d'une structure d'encadrement des supporters soit considérable, il est déconseillé d'intégrer la police dans de telles structures, car cela risquerait de réduire à néant les effets bénéfiques de l'encadrement des supporters sur la prévention et la réduction des risques pour la sûreté et la sécurité.

Cela étant, l'objectif commun de réduction des risques liés au football implique que la police puisse travailler avec les responsables de l'encadrement des supporters et les soutenir en visant des objectifs à plus long terme.

g) Actions pédagogiques

Les actions pédagogiques des travailleurs sociaux du "Fanprojekt" peuvent être une très bonne occasion de réaliser un travail éducatif ciblé avec les jeunes supporters, en dehors du contexte particulier du match.

L'organisation d'activités sportives classiques (foot, mini-foot, etc.) dans le cadre d'un projet éducatif visant à faire participer les jeunes et à les responsabiliser a aussi pour objectif d'éviter qu'ils soient désœuvrés dans leurs quartiers et de leur permettre d'exprimer leur besoin d'action. La participation à des championnats sportifs amateurs constitue une démarche structurante.

Les activités de sport d'aventure telles que le rafting et l'escalade sont très intéressantes car le défi sportif en plein air permet aux jeunes supporters de se mettre en valeur de manière positive, autrement que par le recours à la violence. Elles leur permettent aussi de se défouler en leur

apportant l'excitation dont ils ont besoin. La participation à ce type d'activités leur permet aussi de développer des aptitudes sociales positives.

La clef de ces démarches étant la responsabilisation et la participation active, offrir aux jeunes supporters des activités dans lesquelles ils sont réduits au rôle de consommateurs dans le seul but de les occuper est à proscrire, car l'objectif premier est de leur permettre d'exploiter et de développer leurs ressources et leur potentiel positifs et de s'exprimer activement.

h) Aide sociale

Le lien avec le football peut offrir une possibilité de réaliser un travail social ciblé sur des populations en difficulté. Le travail social "Fanprojekt" permet ainsi de porter assistance à des personnes en difficulté d'un point de vue social et délaissées par les institutions habituelles. L'amélioration de la situation sociale des supporters peut avoir des effets positifs.

i) Actions de proximité

Un contact constant avec les supporters est important car il peut constituer le ciment du travail éducatif à réaliser.

Il peut être assuré dans le cadre d'un travail de proximité mené dans les quartiers ou les locaux fréquentés par les supporters, tels que les bars, afin de maintenir le contact entre les matches et les activités et permettre l'instauration d'un climat de confiance.

Il peut également prendre la forme d'une structure pédagogique (centre de supporters) ouverte pendant la semaine, où des jeux et du matériel pédagogique sont mis à la disposition des supporters, qui peuvent s'y rencontrer librement dans un contexte éducatif. Ce type de structure constitue une interface permanente entre le travail social "Fanprojekt" et les supporters.

Appendice 6

Ambassades de supporters

Les ambassades de supporters ont pour vocation de répondre aux besoins spécifiques des supporters visiteurs lors de manifestations de football. Généralement mises en place à l'occasion de tournois de football, elles peuvent aussi être mises en place pour des grands matches internationaux ou nationaux, lorsque de grands nombres de supporters visiteurs sont attendus.

Elles servent de point de contact pour les supporters en déplacement dans les villes hôtes, qui y trouvent une assistance et toutes sortes d'informations concernant l'emplacement des espaces réservés aux supporters visiteurs, comme les lieux de rafraîchissement par exemple, les moyens de transport locaux, les billets disponibles, les possibilités de logement, l'offre locale d'activités de loisir, les retransmissions publiques, les objets ou documents perdus ou volés, les services médicaux et, surtout, les dispositions policières et les niveaux de tolérance, etc.

Les ambassades de supporters servent également de canal de communication entre les supporters d'une part et la police locale et les autres autorités d'autre part. Elles peuvent aussi être un moyen de relayer rapidement et efficacement aux supporters les dernières informations en date en cas de changement de dernière minute ou de problème éventuel.

Les ambassades de supporters peuvent également intervenir en qualité de porte-parole des supporters auprès des autorités en cas de problème et prendre des initiatives destinées à instaurer une bonne entente entre les différents groupes de supporters et avec les groupes ethniques locaux.

a) Structure

Les ambassades de supporters sont parfois mises en place par les autorités publiques de la ville hôte ou par les supporters eux-mêmes.

L'exigence essentielle est que la structure soit capable de traiter les supporters de manière appropriée, en particulier les supporters de l'équipe en visite.

b) Effectifs et ressources humaines

Il est clairement souhaitable que les personnes impliquées dans la fourniture d'ambassades de supporters disposent de ressources adéquates et possèdent les compétences requises pour mener à bien leurs activités.

Dans certains cas, il peut s'agir de personnel rémunéré engagé par une autorité institutionnelle ou une association désignée. Dans d'autres cas, la participation de bénévoles engagés issus d'organisations de soutien s'est avérée tout aussi efficace.

Le personnel d'une ambassade de supporters doit posséder collectivement une compréhension de la culture des supporters de ses groupes cibles, un accès à des connaissances locales détaillées et un contact étroit avec tous les organismes locaux concernés, y compris la police.

c) Heures d'ouverture

Les ambassades de supporters doivent être accessibles et joignables par téléphone pendant toute la durée de l'événement et doivent être ouvertes aussi longtemps que possible la veille, le jour même et le lendemain de chaque match. L'un des avantages des ambassades de supporters est leur accessibilité et leur flexibilité, ce qui leur permet de s'adapter aux situations qui se présentent et aussi d'adapter leurs activités aux besoins et au mode de vie des supporters en visite.

d) Localisation et accès

Le choix d'un lieu est un élément essentiel de la préparation des ambassades de supporters. L'emplacement doit être accessible et visible. La question de l'emplacement doit faire l'objet d'une étroite consultation entre les représentants des supporters, la police et les autorités municipales. Dans l'idéal, il est utile que les ambassades de supporters soient situées dans le centre des villes, ce qui permet de réaliser un travail considérable avant le match et de rendre les ambassades accessibles au plus grand nombre. Cela est particulièrement important pour les supporters qui se rassemblent traditionnellement dans les centres villes et ne se rendent au stade qu'une heure ou deux avant le coup d'envoi.

Il peut également être utile d'installer une ambassade de supporters près du terrain, afin que les supporters aient un autre point de référence pendant les périodes précédant et suivant immédiatement chaque match.

L'itinéraire vers les ambassades de supporters devrait être indiqué au moyen de panneaux efficaces et visibles, permettant aux supporters de les trouver facilement et de les rendre accessibles à tout moment. Les informations distribuées aux supporters en visite avant l'événement doivent indiquer le lieu et les autres détails de l'ambassade de supporters. La distribution de plans de ville aux supporters en visite, indiquant l'emplacement de l'ambassade de supporters et d'autres informations utiles telles que l'emplacement des arrêts de bus, des distributeurs de billets, etc. sera également utile et appréciée par ces supporters en visite.

e) Installations d'accueil, services et informations

Comme le personnel des ambassades de supporters est en contact permanent avec l'organisateur, les autorités locales et nationales, la police et les services de sécurité, il est en mesure de fournir aux supporters des informations actualisées et précises. Ils doivent s'assurer que ces informations sont précises et fiables et vérifier constamment leur exactitude, afin qu'aucune information trompeuse ne soit fournie aux supporters.

Un objectif connexe est d'éviter la propagation de rumeurs. La plus grande variété de rumeurs assez fantastiques peut circuler parmi les partisans et celles-ci peuvent créer des difficultés. Comme les ambassades de supporters combinent une position officielle au cœur du réseau des organismes organisateurs avec des relations spéciales et immédiates avec les supporters sur place,

elles sont en mesure de contribuer rapidement et définitivement à empêcher la diffusion de rumeurs.

Une ambassade de supporters peut utiliser les médias sociaux (Twitter, Facebook, etc.) pour informer les supporters sur toutes les questions qui les concernent.

f) Dispositions préalables à la rencontre

Les ambassades de supporters peuvent distribuer des brochures contenant des informations sur les stades de football, leur emplacement, leur accès, les transports publics locaux et des informations spécifiques aux matches. Ces informations doivent comprendre la législation du pays hôte et les règlements relatifs à l'encadrement des foules et aux règles d'entrée dans les stades, y compris les articles interdits et les formes de comportement considérées comme antisociales. La réglementation peut varier d'un stade à l'autre et même d'un match à l'autre, en ce qui concerne des articles tels que les banderoles, les appareils photo, les téléphones portables, les caméras vidéo et les parapluies.

g) Billets et leur distribution

Les organisateurs du tournoi doivent mettre à la disposition des ambassades de supporters des informations précises et actualisées sur les prix, les points de vente, le nombre de billets restants (le cas échéant) et les délais et conditions applicables aux ventes ou leur fournir un point de contact pour obtenir ces informations. Il est important que les supporters soient informés suffisamment tôt - et qu'ils sachent que ces informations sont fiables - de la date à laquelle un match est complet, ou du nombre de billets encore disponibles et de leur prix, ou encore de la date à laquelle la vente des billets est terminée. Les ambassades de supporters ne doivent pas vendre ou distribuer des billets.

h) Logement et stationnement

D'une manière générale, les ambassades de supporters complètent ou soutiennent les offices de tourisme classiques, qui fournissent des informations sur les différents types d'hébergement et de services. Il est important de fournir des informations non seulement sur les hôtels, mais aussi sur les hébergements plus économiques, tels que les campings ou les chambres d'hôtes, et de fournir des informations précises sur les services de transport public vers ces lieux (emplacement, coût et horaires).

Lorsque tous les logements locaux sont pris, les ambassades de supporters peuvent fournir des informations sur les logements plus éloignés et les moyens de transport vers ces logements. Lorsque des cas plus critiques se présentent, les ambassades de supporters peuvent, en consultation avec l'autorité locale ou la police, fournir des informations sur les logements d'urgence et/ou temporaires.

En plus des informations sur les horaires des transports publics (trains, bus, trams et métro), les ambassades de supporters peuvent également fournir des informations aux supporters sur les parkings publics et privés de la ville ou à proximité du stade, ainsi que sur les parkings relais et les horaires des navettes vers le terrain (idéalement avec un arrêt à l'"ambassade de supporters").

i) Vol ou perte de documents

Les documents officiels, tels que les cartes d'identité, les passeports et les documents de sécurité sociale, ainsi que les billets de voyage et de match, entre autres, sont fréquemment perdus ou volés lors des événements footballistiques, ce qui provoque la consternation des supporters concernés qui peuvent se sentir perdus dans un environnement inconnu. Dans de tels cas, une ambassade de supporters peut être d'une grande aide pour résoudre le problème de l'accès aux autorités compétentes.

j) Soins de santé

Les ambassades de supporters doivent être en mesure de fournir des informations sur les hôpitaux, les services médicaux ordinaires ou d'urgence, les dentistes d'urgence et les systèmes de protection sociale, afin que les supporters puissent être orientés dans la bonne direction.

k) Activités

Les ambassades de supporters sont une source importante d'informations sur les activités de loisirs, sportives et culturelles organisées pour la population locale, ou plus précisément pour les supporters en visite, dans la ville, ainsi que sur les moyens de s'y rendre. Ces activités peuvent parfois même être organisées par l'ambassade de supporters en partenariat avec des ALS de club ou nationaux ou des groupes de supporters locaux.

l) Information

Il est important que toutes les informations mises à la disposition d'une ambassade de supporters soient à jour afin de garantir que les toutes dernières nouvelles puissent être transmises aux supporters en visite. Cela est important car certaines activités peuvent être organisées et ne pas être annoncées dans les dossiers d'information ou les brochures officielles des supporters. D'autres activités, dont les nouvelles peuvent être diffusées par l'ambassade de supporters, peuvent inclure des projections publiques imprévues d'un match de football, ce qui peut parfois apporter une solution de dernière minute au problème de canalisation des mouvements des spectateurs qui ne peuvent pas être accueillis lors d'un match à guichet fermé.

m) Finances

Si elle doit fonctionner efficacement, une ambassade de supporters devra supporter des coûts logistiques et de personnel importants. Compte tenu du caractère ponctuel de l'événement, une partie des besoins peut être couverte par des équipements, des locaux et du personnel mis à

disposition par les autorités et les associations locales. Toutefois, un financement spécial est indispensable. Les gouvernements, les agences municipales et les organisateurs de matchs peuvent jouer leur rôle en fournissant le financement et le soutien nécessaires aux ambassades de supporters.