

Introduction

■ La notion de « services » comprend toutes les mesures destinées à rendre le football¹ agréable et accueillant pour tous, dans les enceintes sportives mais aussi dans les lieux publics où les spectateurs et les supporters se rassemblent avant, pendant et après les matches. Il s'agit d'une bonne restauration, d'installations sanitaires, de signalisation adéquate, etc., mais surtout de la manière dont les gens sont accueillis et traités tout au long de l'événement.

Définition de la Convention

■ La définition du terme « services » est donnée par l'article 3 de la Convention : « Par "mesure de service", on entend "toute mesure conçue et mise en œuvre avec pour objectif principal de faire en sorte que les personnes et les groupes se sentent à l'aise, appréciés et bien accueillis dans le cadre d'un match de football ou autre manifestation sportive, dans l'enceinte ou à l'extérieur du stade". »

Les services sont la clé pour améliorer la sécurité et la sûreté

■ L'orientation « services » a un impact positif sur divers aspects de l'événement :

- ▶ en aidant les supporters dans leur trajet vers et depuis le lieu de compétition, ils se sentent respectés et appréciés ;
- ▶ l'offre d'installations appropriées et d'un bon service d'assistance stadienne dans les enceintes sportives permet aux supporters de se sentir les bienvenus ;
- ▶ la promotion de « l'expérience supporters » lors des événements crée une bonne ambiance parmi les spectateurs ;
- ▶ le développement du dialogue entre la police et les supporters peut permettre d'isoler les auteurs de troubles potentiels.

1. Le texte de cette fiche se réfère spécifiquement aux matches de football mais peut, le cas échéant, être également appliqué en relation avec d'autres événements sportifs, lorsque les autorités nationales le jugent nécessaire ou approprié.

■ À l'inverse, des services faibles ou mauvais ont un impact négatif sur la sécurité et la sûreté :

- ▶ une mauvaise vue de certaines places peut entraîner des mouvements de foule et/ou la présence de personnes debout dans les zones assises ;
- ▶ des installations médiocres ou sales pour la restauration, les toilettes, etc., peuvent encourager des comportements peu respectueux ;
- ▶ les longues files d'attente à l'entrée peuvent provoquer de l'irritation et de l'impatience et des poussées de la foule contre les barrières ;
- ▶ de mauvaises politiques de confiscation et de dépôt témoignent d'un manque de respect et peuvent provoquer l'irritation et le non-respect des règles ;
- ▶ les grillages font que les supporters se sentent comme des prisonniers.

” Les spectateurs bien traités et bien soignés sont moins susceptibles de causer des problèmes

■ En bref, les supporters traités avec respect sont beaucoup plus susceptibles de répondre de la même manière. C'est notamment le cas lorsque les opérations de gestion des foules (à l'intérieur et à l'extérieur des enceintes) sont perçues comme étant appropriées et proportionnées, plutôt qu'indiscriminées ou abusives.



Les « fan zones », les zones de retransmission publique et les rassemblements organisés de supporters dans les centres-villes, contribuent à des événements sportifs accueillants et agréables pour tous

■ Toutefois, l'offre de services n'est ni une solution de facilité ni une alternative à la lutte contre les mauvais comportements ou à l'exclusion des auteurs de troubles. Elle est complémentaire d'une gestion efficace des foules (à l'intérieur et à l'extérieur des enceintes sportives) et de la mise en œuvre d'une stratégie d'exclusion efficace. Les bonnes pratiques liées aux services ne peuvent être considérées séparément des bonnes pratiques en matière de sécurité et de sûreté nécessaires pour développer et mettre en œuvre une approche intégrée et pluri-institutionnelle de la sécurité, de la sûreté et des services.

■ Les services font partie intégrante des opérations de sécurité et de sûreté sur l'enceinte. Cela signifie qu'une approche orientée client doit être considérée comme transversale, c'est-à-dire qu'elle doit sous-tendre toutes les étapes, de la planification à la mise en œuvre.

La notion de « services » implique dialogue et communication avec les supporters

■ Une communication efficace est au cœur du concept de services. L'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie efficace de dialogue avec les supporters sont essentielles pour développer une approche des services en :

- ▶ assurant 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) ; et
- ▶ mettant en place un engagement approfondi avec les représentants des groupes de supporters, des initiatives axées sur les supporters et des experts en dynamique de supporters.



Le dialogue ouvert et transparent entre les supporters et la police est essentiel pour développer une approche des services

” Les supporters doivent être considérés par les autres parties prenantes comme faisant partie de la solution et non seulement du problème



Les sites sportifs doivent être accueillants pour toutes les communautés, y compris les minorités, les familles, les enfants et les personnes âgées

Les services pour favoriser l'inclusion

■ La nécessité pour les événements footballistiques d'être inclusifs et attrayants pour toutes les parties de la société est un élément clé de l'approche axée sur les services. L'expérience footballistique (à l'intérieur de l'enceinte sportive mais aussi à l'extérieur : dans les « fan zones », les zones de retransmission publique, les centres-villes, etc.) doit être accueillante et agréable pour tous, indépendamment de l'origine ethnique ou nationale, de la couleur, de la citoyenneté, de la situation de handicap, de l'âge, de la religion, de la langue, de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre des supporters, ou de tout autre motif.

■ Une approche axée sur le service devrait viser à garantir un environnement inclusif qui reflète la société au sens large, notamment en faisant venir des enfants, des personnes âgées et des personnes en situation de handicap aux manifestations sportives. Cette diversité façonne positivement le comportement des spectateurs et peut réduire considérablement le niveau de tension entre eux et le personnel de sécurité et de sûreté.

Les services pour aider à lutter contre le racisme et toute autre forme de discrimination

■ En promouvant l'intégration, une approche efficace axée sur les services utilise également les événements sportifs comme un moyen de prévenir et de combattre le racisme, le discours de haine et toute autre forme de discrimination.

■ La législation nationale devrait interdire, dans les enceintes sportives et à leurs abords, les insultes et les chants racistes, les bannières et les symboles racistes ou extrémistes politiques, ainsi que le port, la distribution ou la vente de bannières, de drapeaux, de tracts ou d'images racistes ou discriminatoires.

■ Les sanctions et les peines imposées à la suite d'un comportement raciste et d'autres comportements discriminatoires devraient être proportionnées mais suffisamment solides pour prévenir les incidents et dissuader les délinquants potentiels. Dans la mesure du possible, elles devraient comporter une dimension éducative.

Les services : à la fois un objectif et un investissement à long terme

■ Outre le travail hebdomadaire des autorités publiques et du football pour améliorer le dialogue et la communication avec les supporters, le concept de services implique également une perspective plus large et à plus long terme, intégrant une série d'initiatives préventives, sociales et éducatives destinées à influencer les comportements et à renforcer les liens entre le football ou d'autres sports et la communauté au sens large, y compris les supporters.

Comment la dimension services peut-elle être adoptée et promue ?

■ Un certain nombre de bonnes pratiques européennes illustrent la manière dont les États et les organisations sportives investissent dans le renforcement de la dimension services des événements sportifs.

Augmenter le nombre de responsables d'encadrement des supporters (RES) et de responsables de l'accessibilité (RAS)

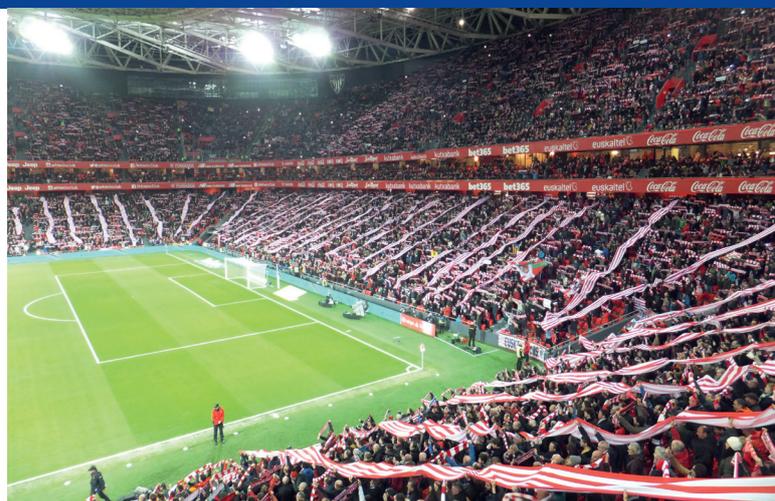
■ Les responsables de l'encadrement des supporters (RES) font le lien entre les clubs de football et les supporters, en fournissant un flux d'informations bidirectionnel sur les principaux sujets d'intérêt commun.

■ Leur rôle est de garantir que la voix des supporters est entendue au sein des structures internes de chaque club, tout en travaillant pour assurer une expérience agréable le jour du match pour tous ceux qui se trouvent dans l'enceinte sportive.

■ Les RES travaillent avec de nombreux services différents au sein d'un club de football ou d'un autre club sportif, mais leur expertise est centrée sur les supporters. Ils doivent avoir une connaissance approfondie de la culture des supporters de leur club, ainsi que la capacité d'établir et de maintenir des relations de confiance avec les différentes parties prenantes, notamment divers groupes de supporters, le personnel du club, les représentants de la police, les travailleurs sociaux et leurs homologues d'autres clubs.

■ Les RES contribuent à améliorer la communication entre les différentes parties impliquées dans le football et assurent un lien avec les supporters. Ils contribuent à l'autonomisation des supporters et encouragent leur autorégulation, ainsi que le respect et la tolérance envers les autres supporters et les minorités qui assistent aux matches de football.

” Le dialogue et la communication avec les supporters facilitent la gestion des foules et un environnement accueillant et désamorcent les tensions et les conflits potentiels



Les clubs devraient encourager les activités des supporters visant à créer une atmosphère positive dans l'enceinte sportive

■ Les RES travaillent également avec le responsable de l'accessibilité du club pour contribuer à améliorer l'accès aux stades pour les supporters en situation de handicap et doivent s'assurer que leur enceinte sportive est accueillante pour toutes les communautés (y compris les minorités ethniques, les supporters LGBTI+, les familles, les enfants, les personnes âgées, les réfugiés, etc.) et que toutes les formes de comportement discriminatoire sont interdites et poursuivies².

■ Les responsables de l'accessibilité des supporters (RAS) sont chargés de soutenir la mise à disposition d'installations et de services accessibles et inclusifs, tant les jours de match que les autres jours, et de favoriser les progrès dans ce domaine. Leurs responsabilités sont doubles : ils conseillent le club/enceinte sportive sur les questions d'accessibilité et d'inclusion, et ils agissent comme point de contact dédié pour les questions des supporters en situation de handicap³.

■ Les clubs de football participant aux compétitions européennes sont tenus de désigner un responsable d'encadrement des supporters en vertu du Règlement de l'UEFA sur les licences de club et le fair-play financier (article 35) depuis 2010. Il est important de mentionner que de nombreuses fédérations et ligues de football ont depuis lors fait de la nomination d'un RES une exigence de leur propre processus d'octroi de licence. De même, l'article 35 bis du même règlement de l'UEFA, dans son édition 2015, exige des clubs qu'ils désignent un responsable de l'accessibilité dédié.

2. Pour plus d'informations sur les discours de haine, le racisme et autres comportements discriminatoires dans le sport, voir la fiche d'information 11.
3. Pour plus d'informations sur l'accessibilité et l'inclusion dans les manifestations sportives, voir la fiche d'information 14.

Promouvoir la signature de chartes des supporters

■ Les chartes des supporters sont des accords entre les clubs de football et leurs supporters, qui décrivent ce que chaque partie peut attendre de l'autre. Les chartes des supporters n'imposent pas seulement des obligations aux supporters, mais définissent également les obligations des clubs envers les supporters, dans le but d'atteindre un équilibre entre les intérêts des deux parties concernées.

■ Ces chartes peuvent couvrir un large éventail de questions ayant un impact sur l'expérience des supporters le jour du match, notamment le merchandising, le système de billetterie équitable et socialement inclusif, les activités des supporters visant à créer une atmosphère positive dans l'enceinte sportive, la lutte contre le racisme, l'intolérance et la violence, les supporters en situation de handicap, la consommation de boissons et d'en-cas dans et autour du stade, etc.

■ Ils permettent de mieux reconnaître la nécessité de prendre en compte les intérêts des supporters dans la politique générale des clubs de football et améliorent généralement la communication et les relations entre les différentes sections du club et les supporters.

■ Les chartes des supporters sont d'autant plus efficaces que les représentants du club impliqués dans l'élaboration d'une charte des supporters ont suffisamment d'influence et de pouvoir décisionnel au sein de leur club et que la délégation des supporters représente largement tous les supporters et est acceptée par eux.



Des zones adéquates pour l'utilisation et le rafraîchissement des supporters sont une partie importante du pilier « services »

Reconnaître l'importance des mesures de services lors des grands événements footballistiques

■ Toutes les parties concernées par la gestion d'un événement footballistique, y compris les organisateurs de l'événement, les municipalités et la police, devraient reconnaître collectivement l'importance d'une approche axée sur le client, pour que des supporters bien informés et bien encadrés se sentent à l'aise et que les personnes qui se sentent à l'aise restent détendues. Ils devraient prévoir un niveau élevé d'hospitalité pour les spectateurs, tant pendant les matches que pendant le temps libre avant ou après les matches, et veiller à ce que les supporters visiteurs soient traités de la même manière que les supporters locaux.

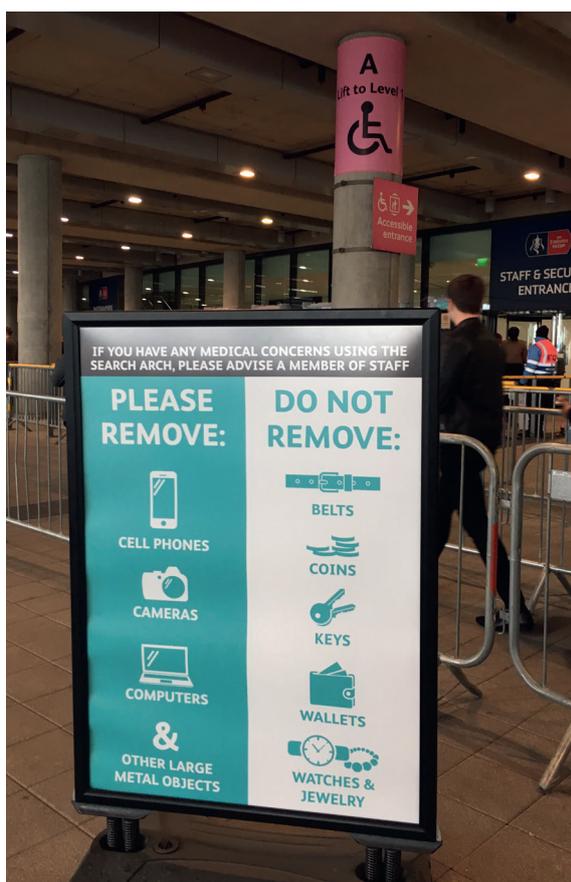
” La grande majorité des spectateurs veut profiter de l'événement footballistique librement, de manière bon enfant et pacifique



Une information efficace à l'attention des supporters, notamment à travers le système de sonorisation du stade, contribue à la réduction des risques et des conflits potentiels

■ Les associations de football, les clubs de football et les autres organismes concernés, publics ou privés, devraient être encouragés, lorsqu'ils organisent de grands événements footballistiques, à reconnaître la nature sociale et festive de ces événements. Ils devraient reconnaître que les supporters attendent non seulement un événement intéressant, mais aussi des services adéquats, à savoir des installations sanitaires décentes, une restauration hygiénique, ainsi que des informations et des dispositions claires pour une quantité et une qualité suffisantes de nourriture et de boissons non alcoolisées. Ils devraient reconnaître que la distribution et la tarification des billets de match est une question sensible et qu'il est nécessaire de distribuer les billets de manière aussi juste, équitable et transparente que possible, dans le respect des exigences de sécurité et de sûreté.

■ Les municipalités devraient être encouragées à participer activement à la préparation et à la gestion des grands événements footballistiques, notamment pour assurer la planification coordonnée et la collaboration entre les différents organismes responsables des différents aspects de l'organisation des grands événements sportifs. Elles devraient organiser des événements parallèles pour les supporters entre les matches ou pour ceux qui ne pourraient pas assister à l'événement, et veiller également à ce que les communautés et les entreprises locales soient impliquées dans l'événement. Elles doivent prendre des dispositions appropriées, en étroite coordination avec le comité d'organisation et la police, pour les transports locaux, afin de faciliter l'afflux de supporters, assurer une circulation fluide des supporters, quel que soit le moyen de transport choisi, et prévoir un hébergement adéquat et une restauration suffisante pour répondre aux besoins de toutes les catégories de revenus. Des informations suffisantes doivent également être fournies aux visiteurs.



La signalisation et l'information adéquates pour les supporters, à l'intérieur et à l'extérieur des sites sportifs, sont clés pour un environnement sûr, sécurisé et accueillant

Soutenir les ambassades de supporters

■ Les ambassades de supporters sont gérées et exploitées par des organisations de supporters et ont pour but d'offrir un moyen de répondre aux besoins spécifiques des supporters visiteurs dans le cadre d'un événement footballistique. Elles sont généralement associées à des tournois de football, mais peuvent également être déployées lors de matches internationaux et nationaux auxquels participent un nombre important de supporters visiteurs.

■ Les ambassades de supporters fournissent aux supporters visiteurs un point central d'accueil dans la ville ou le centre-ville pour obtenir un large éventail d'informations et d'assistance, y compris l'emplacement des zones désignées pour l'utilisation et le rafraîchissement des supporters visiteurs, les dispositions locales de voyage et de transport, la disponibilité des billets, l'hébergement, les activités de loisirs locales, tout lieu de retransmission prévu des matches, le vol ou la perte de documents, les soins de santé et, surtout, les stratégies de maintien de l'ordre et les niveaux de tolérance, etc.

■ Les ambassades de supporters constituent également un canal de communication entre les supporters et la police locale ou d'autres autorités, et sont un moyen potentiellement efficace de transmettre rapidement des informations actualisées sur toute situation émergente ou changeante.

■ Les ambassades de supporters peuvent également représenter le point de vue des supporters auprès des autorités en cas de problème et prendre des initiatives proactives pour développer la bonne volonté entre les différents groupes de supporters et avec les communautés ethniques minoritaires locales.



” La Convention de Saint-Denis est le seul instrument juridique international contraignant en matière de sécurité, sûreté et services lors des manifestations sportives

La Convention de Saint-Denis

La 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 autres manifestations sportives a été ouverte à la signature le 3 juillet 2016 à Saint-Denis (France), à l'occasion du championnat de l'UEFA EURO 2016. Elle est entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2017 après 3 ratifications – France, Monaco et Pologne – et compte aujourd'hui un grand nombre d'**États parties**.

Elle promeut une approche pluri-institutionnelle intégrée, qui recouvre trois piliers complémentaires et interdépendants : la sécurité, la sûreté et les services. Il s'agit du seul instrument juridique international contraignant établissant une coopération institutionnelle entre toutes les parties prenantes concernées afin de rendre les matches de football et autres événements sportifs plus sûrs, sécurisés et accueillants.

Liens utiles

1. **Convention de Saint-Denis**
<https://www.coe.int/fr/web/sport/safety-security-and-service-approach-convention>
2. **Recommandations T-S4**
 - i. Rec(2021)1 : Bonnes pratiques recommandées en matière de sécurité, de sûreté et de services
 - ii. Rec(2022)1 : Modèle de structure d'une stratégie nationale sur la sécurité, la sûreté et les services
 - iii. Rec(2022)2 : Modèle de cadre national législatif et réglementaire pour la sécurité, la sûreté et les services
<https://www.coe.int/fr/web/sport/t-s4-recommendations>
3. Pour apprendre davantage sur la Convention et la Recommandation Rec(2021)1, vous pouvez vous inscrire aux cours en ligne suivants :
 - i. MOOC sur les droits humains dans le sport (disponible en anglais, espagnol, russe et slovaque)
<http://help.elearning.ext.coe.int/course/index.php?categoryid=590>
 - ii. MOOC sur la sécurité, la sûreté et les services lors des événements sportifs (disponible en anglais, polonais et portugais)
<https://pjp-eu.coe.int/en/web/security-safety-sport/pros4-e-learning-enrolment-form>